

## 个案撮要

**投诉政府化验所久久才完成毒理化验报告，其间 生署又没有告诉投诉人有关拟备该报告的进度，并拒绝把政府化验所的电话号码相告**

投诉人年八十，是一名文盲。她授权 A 先生代她索取亡女的验尸报告。一九九六年十一月十六日，A 先生从公众殮房一名职员处得知，验尸报告可在大约一个月内完成备取。可是，过了一个月，A 先生经先后多次向殮房查询，然后从该处一名殮房主任得知，验尸报告仍未备妥，理由是政府化验所尚在研究该个案。

2. A 先生于是要求该名殮房主任告诉他政府化验所联络人的姓名和电话号码，但对方却犹豫不决。A 先生惟有尝试自行去查化验所的电话号码，但可惜始终找不到有关人员查询。A 先生不满殮房方面最初没有告诉他拟备验尸报告的过程涉及政府化验所，要到他再次向该名殮房主任查询，才提供所需的数据。

### 对政府化验所的投诉

3. 根据本署观察所得，政府化验所于一九九五年订立一项制度，以便按照有关个案的缓急先后次序处理验尸样本。当时政府化验所设计了一份「要求进行毒理化验」的表格，内有两个方格，分别印有「紧急」和「一般」字样。前者是指须优先处理的个案，而后者则指其余无须优先处理的个案。当法医科医生把化验样本送交化验所时，必须选定一个方格，表明有关个案属前者还是后者。可是，制度实施后一年内，化验所发觉未够完善，遂作出改良。凡属「紧急」个案，有关的法医科医生除须在表格上予以注明外，还须

说明理由／加上标记，或者亲自致电政府化验所交代妥当，有关个案才会获优先处理。不过，据本署所知，政府化验所并没有把这项附加的规定正式通知各有关部门，亦没有相应地修改有关表格。

4. 事涉的法医科医生于一九九六年十一月十六日剖验投诉人女儿的尸体，接把验尸样本送交政府化验所分析，并在那份要求化验的表格上标明这是「紧急」个案。不过，因为政府化验所以为其他部门都知道该所界定紧急个案的一贯准则，所以只把这宗要求化验的个案列为一般个案，未有优先处理。结果，过了 20 天，被指派接办这宗个案的化验师才动手工作，而有关的毒理化验报告终于要到一九九七年二月二十八日才完成。

5. 本署认为，倘若政府化验所早点修订有欠妥善的按缓急次序处理个案的现行制度，有关的验尸报告便可早些完成。

6. 基于上述各项考虑因素，申诉专员的结论是，这项有关政府化验所的投诉是成立的。

#### 对 生署的投诉

7. 拟备验尸报告的过程涉及政府化验所，而殮房方面因为要等候化验所完成化验，所以要加快拟备验尸报告也不行。本署认为，如果殮房方面早些把这种情况告诉投诉人，A 先生便不会不断致电殮房查询而终至感到不满。

8. 至于投诉人指称殮房主任初时没有把政府化验所的电话号码告知 A 先生一事，本署无法确定殮房主任是初时已把电话号码告诉 A 先生，还是要到 A 先生第二次提出要求时才这样做。不过，无论如何，殮房主任已把电话号码告诉 A 先生。

9. 经考虑各项有关的因素后，申诉专员认为这项有关 生署的投诉应该部分成立。

## 结论

10. 整体而言，这宗投诉部分成立。

## 建议

11. 本署建议政府化验师：

(a) 进一步改良要求进行毒理化验的表格，务求可以清楚显示每宗紧急个案的紧急程度及被视为紧急的理由；

(b) 确保会优先处理上文(a)项建议所指的那些标明「紧急」的个案；以及

(c) 训练员工适当地处理市民的查询，并且提醒员工，无论在任何时候，均须尽量为市民提供协助。

12. 本署建议 生署署长考虑是否可以就公众殮房提供的服务，尤其是关于发出验尸报告的事宜，制订服务承诺。

## 政府化验师及 生署署长的响应

13. 政府化验师不同意本署的结论和评论，认为这宗个案是在政府化验所处理同类个案一般所需的时间内完成，在处理过程中并没有不应有的延误。令 A 先生产生错觉，误以为化验有所延误，原因是事涉的殮房主任曾经告诉 A 先生有关个案被列为「紧急」。这番话可能令 A 先生有一个想法(虽然未能证实)，以为报告很快便会备妥。此外，关于其属下人员与市民通电话的态度和技巧，政府化验师认为根本没有任何实质证据证明他的员工无礼和不愿意提供协助。因此，他不接纳上文第 11(c)项的建议。

14. 生署署长接纳本署的调查结果。至于建议方面，生署署长认为很难就发出验尸报告的事宜制订服务承诺，因为这事视乎其他政府部门处理个案的速度，以及个案的复杂程度而定。虽然如此，生署署长建议修订发给死者近亲的那份「辨认遗体人士须知」单张的内容，向他们更加清楚阐明拟备及发出验尸报告的程序。

#### 结语

15. 本署认为那项关于政府化验所的投诉成立，是基于政府化验所的表格在设计上有问题，令人产生混淆，不知何谓紧急或不紧急的个案；至于处理电话查询的问题，本署只是提出建议，希望政府化验所可以进一步改善向市民提供的服务。

16. 经考虑上述各点后，申诉专员认为没有合理理由更改本报告的结论和建议，但他接纳生署署长的反建议，赞成修订那份「辨认遗体人士须知」的单张，作为处理这方面问题的另一个方法。

申诉专员公署

档案编号：OMB 1997/0149

OMB 1997/0150

一九九八年四月

IL/TY/WL