

個案撮要

投訴政府統計處，儘管投訴人曾多次作出投訴，仍然錯誤地將進口／出口／轉口報關通知書寄給他

投訴

投訴人投訴政府統計處（以下簡稱「統計處」），儘管他曾多次作出投訴，該處仍然錯誤地將寄給一間出口公司的進口／出口／轉口報關通知書（以下簡稱「報關通知書」）寄往他的住所。

投訴人提供的資料

2. 投訴人自從於一九九七年十二月遷入現時的居所後，便收到多封統計處寄給該公司的報關通知書。他將這些通知書退回給統計處，並要求該處不要再將通知書寄給他。可是，投訴人其後仍然收到同類的通知書，於是，他在去年九月向統計處投訴。雖然他已作出投訴，但其後仍然收到這類通知書。投訴人感到不滿，遂于本年二月向本署投訴。

觀察所得及意見

3. 統計處表示，任何人如輸入或輸出貨品，均須在輸入／輸出該貨品的 14 日內，向海關關長遞交報關表，提供正確及完整的資料，並繳付所需的報關費，政府會根據貨運公司所提供的貨物艙單上的資料，核對報關表上的資料是否完整無缺、正確無誤。倘若該處發現某公司或某人沒有遞交報關表，便會發出通知書給該公司或該人。根據《進出口條例》，海關關長獲賦予發出報關通知書的權力，而他已將這項權力轉授統計處。查

核是否有人沒有報關，目的在於保障政府從報關方面所得的收入，以及確保貿易統計數字準確可靠。統計處是根據貨物艙單上的資料，向沒有報關的公司／付貨人發出報關通知書的。不過，貨物艙單上的資料可能有時不正確，以致報關通知書寄錯位址。這些通知書通常都會退回給統計處。為免貿易商鑽空子，該處會將一些無法投遞通知書的個案轉介香港海關（以下簡稱「海關」）調查。由於考慮到資源的問題，以及為免無故滋擾市民，該處只會在一個月內有 10 張或以上寄給同一貿易商的通知書遭退回，又或是情況特殊而須交由海關處理時，才將個案轉介。

4. 統計處解釋，在這宗個案中，由於貨運公司提交的貨物艙單清楚顯示，該間輸出貨品的公司是設於投訴人的住址所在單位，因此，該處將報關通知書寄往投訴人的住址。據海關調查所得，該公司在去年十二月中所遞交的出口報關表顯示，該公司是設於投訴人的住址所在單位。沒有任何資料顯示位址錯誤或已經更改。統計處強調，根據《進出口(登記)規例》，進口／出口報關表上的資料必須正確。該處印發的小冊子，以及印在報關表上具告誡作用的附注，均提醒進口商／出口商有關提供不正確的資料所須承擔的法律責任。統計處進一步指出，以往確曾有某些公司初時否認設於某位址所在的單位，但其後經海關調查卻證實該公司確實是設於那個單位。有見及此，當統計處其後發覺該公司沒有遞交報關表時，便決定再把寄給該公司的報關通知書寄往投訴人的住址。

5. 統計處解釋，由於退回的通知書數目不多，所以該處起初沒有將這宗個案轉介海關處理。本署接受這個解釋，但認為統計處在去年九月收到投訴信後，便應將這宗個案列為上文第 3 段所述的「特殊情況」個案，立即轉介海關處理，而非在已扣起 12 張待發的通知書後，才於去年十二月六日，將個案轉介海關調查。

6. 統計處承認，該處沒有按照既定的部門程式，發出認收函件，確認收到投訴人去年九月九日的信件。雖然部門程式沒有訂明，但部門一向的做法都是不論信件上是否有發信人的姓

名，均以同一方法處理，除非信件上的位址模糊不清，或發信人寄出該信，顯然是惡作劇。不過，由於發信人的身分不詳，負責處理投訴人信件的人員當時便決定不發出認收函件。統計處承諾，會就發出認收函件事宜，向屬下人員發出清楚的指引，並提醒他們，如有疑問，須向上司請示。

7. 本署認為，統計處沒有發信給投訴人，確認收到他在去年九月九日作出的投訴，亦沒有在本年一月海關完成調查後，給投訴人一個具體的答覆，在行政上，確有疏忽之處。

8. 統計處調查這宗由本署轉介的投訴後，明白給投訴人帶來不便，所以在本年三月十八日給投訴人的信中，向他保證不會再將涉及該公司的信件寄往他的住址。該處並通知他，現正與海關商討，應否就該公司虛報投訴人的住址為其公司地址一事採取法律行動。

9. 當統計處在本年三月十三日收到本署轉介的投訴後，已立即採取行動，以防日後會再將報關通知書寄往投訴人的住址。不過，投訴人其後在本年三月十八日及二十一日又再收到共兩張通知書。統計處解釋，該處一般的做法是在發出報關通知書前的數個工作天印備通知書，這樣，便會有足夠的時間去印發及折好通知書，再將它們放進信封，然後每星期分兩批送往郵政署寄遞。雖然，上述兩張通知書的發出日期為本年三月十四日，但其實是分別在本年三月十日及十一日經印表機印出來的。當統計處在本年三月十三日再次查核投訴人的地址時，該兩張通知書已經印妥，放在其中一批通知書中，於三月十七日被送往郵政署寄遞。

10. 統計處進一步解釋，該處現有兩個印發通知書的電腦系統已使用超過 10 年，它們的容量及功能均未能應付現時的工作和符合有關的規定。該處現正研製另一個系統，用以取代現有的系統，暫時採取的措施則是在本年六月底前加強現有的系統，使查核位址的工作完全自動化。

結論

11. 申訴專員在考慮上述調查結果後認為，這宗關於統計處的投訴部分成立。

建議

12. 申訴專員向政府統計處處長提出下列建議：

- (a) 就給投訴人帶來不便一事向他致歉；以及
- (b) 加快進行以下的工作：
 - (i) 研製 / 加強電腦系統，以提高有關查核寄發通知書的地址這項工作的準確程度；
 - (ii) 與海關一起進行檢討，以便修訂有關轉介涉嫌有不當行為的個案的準則；以及
 - (iii) 除將個案交由海關調查外，並探討其它可行的方法，以加強監察無法投遞通知書的個案。

統計處的回應

13. 政府統計處處長已接納調查報告的結論及建議，並已發信給投訴人，向他致歉。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 2000/0359

二零零零年十一月