

个案撮要

投诉政府统计处，尽管投诉人曾多次作出投诉，仍然错误地将进口／出口／转口报关通知书寄给他

投诉

投诉人投诉政府统计处（以下简称「统计处」），尽管他曾多次作出投诉，该处仍然错误地将寄给一间出口公司的进口／出口／转口报关通知书（以下简称「报关通知书」）寄往他的住所。

投诉人提供的数据

2. 投诉人自从于一九九七年十二月迁入现时的居所后，便收到多封统计处寄给该公司的报关通知书。他将这些通知书退回给统计处，并要求该处不要再将通知书寄给他。可是，投诉人其后仍然收到同类的通知书，于是，他在去年九月向统计处投诉。虽然他已作出投诉，但其后仍然收到这类通知书。投诉人感到不满，遂于本年二月向本署投诉。

观察所得及意见

3. 统计处表示，任何人如输入或输出货品，均须在输入／输出该货品的 14 日内，向海关关长递交报关表，提供正确及完整的数据，并缴付所需的报关费，政府会根据货运公司所提供的货物舱单上的资料，核对报关表上的数据是否完整无缺、正确无误。倘若该处发现某公司或某人没有递交报关表，便会发出通知书给该公司或该人。根据《进出口条例》，海关关长获赋予发出报关通知书的权力，而他已将这项权力转授统计处。查

核是否有人没有报关，目的在于保障政府从报关方面所得的收入，以及确保贸易统计数字准确可靠。统计处是根据货物舱单上的资料，向没有报关的公司／付货人发出报关通知书的。不过，货物舱单上的数据可能有时不正确，以致报关通知书寄错地址。这些通知书通常都会退回给统计处。为免贸易商钻空子，该处会将一些无法投递通知书的个案转介香港海关（以下简称「海关」）调查。由于考虑到资源的问题，以及为免无故滋扰市民，该处只会一个月内有 10 张或以上寄给同一贸易商的通知书遭退回，又或是情况特殊而须交由海关处理时，才将个案转介。

4. 统计处解释，在这宗个案中，由于货运公司提交的货物舱单清楚显示，该间输出货品的公司是设于投诉人的住址所在单位，因此，该处将报关通知书寄往投诉人的住址。据海关调查所得，该公司在去年十二月中所递交的出口报关表显示，该公司是设于投诉人的住址所在单位。没有任何数据显示地址错误或已经更改。统计处强调，根据《进出口(登记)规例》，进口／出口报关表上的数据必须正确。该处印发的小册子，以及印在报关表上具告诫作用的附注，均提醒进口商／出口商有关提供不正确的资料所须承担的法律责任。统计处进一步指出，以往确曾有某些公司初时否认设于某地址所在的单位，但其后经海关调查却证实该公司确实是设于那个单位。有见及此，当统计处其后发觉该公司没有递交报关表时，便决定再把寄给该公司的报关通知书寄往投诉人的住址。

5. 统计处解释，由于退回的通知书数目不多，所以该处起初没有将这宗个案转介海关处理。本署接受这个解释，但认为统计处在去年九月收到投诉信后，便应将这宗个案列为上文第 3 段所述的「特殊情况」个案，立即转介海关处理，而非在已扣起 12 张待发的通知书后，才于去年十二月六日，将个案转介海关调查。

6. 统计处承认，该处没有按照既定的部门程序，发出认收函件，确认收到投诉人去年九月九日的信件。虽然部门程序没有订明，但部门一向的做法都是不论信件上是否有发信人的姓名，

均以同一方法处理，除非信件上的地址模糊不清，或发信人寄出该信，显然是恶作剧。不过，由于发信人的身分不详，负责处理投诉人信件的人员当时便决定不发出认收函件。统计处承诺，会就发出认收函件事宜，向属下人员发出清楚的指引，并提醒他们，如有疑问，须向上司请示。

7. 本署认为，统计处没有发信给投诉人，确认收到他在去年九月九日作出的投诉，亦没有在本年一月海关完成调查后，给投诉人一个具体的答复，在行政上，确有疏忽之处。

8. 统计处调查这宗由本署转介的投诉后，明白给投诉人带来不便，所以在本年三月十八日给投诉人的信中，向他保证不会再将涉及该公司的信件寄往他的住址。该处并通知他，现正与海关商讨，应否就该公司虚报投诉人的住址为其公司地址一事采取法律行动。

9. 当统计处在本年三月十三日收到本署转介的投诉后，已立即采取行动，以防日后会将报关通知书寄往投诉人的住址。不过，投诉人其后在本年三月十八日及二十一日又再收到共两张通知书。统计处解释，该处一般的做法是在发出报关通知书前的数个工作日印备通知书，这样，便会有足够的时间去印发及折好通知书，再将它们放进信封，然后每星期分两批送往邮政署寄递。虽然，上述两张通知书的发出日期为本年三月十四日，但其实是分别在本年三月十日及十一日经打印机印出来的。当统计处在本年三月十三日再次查核投诉人的地址时，该两张通知书已经印妥，放在其中一批通知书中，于三月十七日被送往邮政署寄递。

10. 统计处进一步解释，该处现有两个印发通知书的计算机系统已使用超过 10 年，它们的容量及功能均未能应付现时的工作和符合有关的规定。该处现正研制另一个系统，用以取代现有的系统，暂时采取的措施则是在本年六月底前加强现有的系统，使查核地址的工作完全自动化。

结论

11. 申诉专员在考虑上述调查结果后认为，这宗关于统计处的投诉部分成立。

建议

12. 申诉专员向政府统计处处长提出下列建议：

(a) 就给投诉人带来不便一事向他致歉；以及

(b) 加快进行以下的工作：

(i) 研制／加强计算机系统，以提高有关查核寄发通知书的地址这项工作的准确程度；

(ii) 与海关一起进行检讨，以便修订有关转介涉嫌有不当行为的个案的准则；以及

(iii) 除将个案交由海关调查外，并探讨其它可行的方法，以加强监察无法投递通知书的个案。

统计处的回应

13. 政府统计处处长已接纳调查报告的结论及建议，并已发信给投诉人，向他致歉。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2000/0359

二零零零年十一月