

緊急救護服務

A. 引言

審計署曾進行審查，探討消防處就緊急召喚提供緊急救護服務的節省程度、效率及效益。審查工作集中於以下各個範疇：

- 緊急救護服務的使用情況；
- 衡量服務表現；
- 救護資源的使用情況；
- 救護車的維修；及
- 採購替換和額外救護車。

2. 委員會曾分別於2009年1月6日、1月8日及3月10日舉行了3次公開聆訊，聽取與審計署署長報告書所載結果及意見有關的證供。

3. 在2009年3月10日舉行的委員會公開聆訊席上，**財經事務及庫務局局長陳家強教授**和**保安局局長李少光先生**分別發表序辭。有關的序辭全文分別載於**附錄5**及**附錄6**。

B. 緊急救護服務的使用情況

4. 據審計署署長報告書第2.3及2.4段所載，消防處並無緊急召喚急切程度的資料，亦沒有在救護車出勤紀錄內評估病人的急切程度。因應審計署在第2.7(a)段提出的建議，消防處表示會探討可否在電子救護車出勤紀錄內加入病人急切程度的資料。委員會詢問為何消防處並無備存如此重要的管理資料，而這方面的資料本可用於妥善調配緊急救護資源。委員會並查詢推出電子救護車出勤紀錄的時間表。

5. **消防處處長盧振雄先生**在公開聆訊席上及2009年1月7日的函件(**附錄7**)中表示：

- 目前，救護隊員在處理緊急召喚時是以人手備存救護車出勤紀錄的資料。為提升服務質素，消防處現正研發一

緊急救護服務

套輔助醫療服務質素保證系統，該系統將同時包括推行電子救護車出勤紀錄。由於原來的系統設計並未包括記錄病人急切程度的資料，消防處現正與其醫療顧問和系統發展商探討如何在電子救護車出勤紀錄加入這些資料；及

- 鑒於計劃相當複雜，消防處預計要到2009年11月才可推行電子救護車出勤紀錄。

6. 審計署署長報告書第2.5段指出，根據醫院管理局("醫管局")公立醫院急症室分流類別計劃的資料，在2004至2007年由救護車送往醫管局急症室的病人中，平均40.5%屬非緊急個案。鑒於非緊急個案數目不少，委員會詢問：

- 消防處是否備有任何關於救護服務濫用程度的資料；
- 消防處可否就適當使用緊急救護服務，向公眾提供更具體的指引；及
- 審計署署長報告書第2.8(c)段所載建議的推行時間表為何。根據有關建議，消防處會聯同醫管局及其他提供救護服務的機構，探討合辦教育計劃以推廣適當使用緊急和非緊急救護服務，是否切實可行。

7. **消防處處長**在公開聆訊席上及2009年4月23日的函件(附錄8)中回應時表示：

- 醫管局的數字只反映病人在送抵急症室時的情況。部分病人的情況可能會由於救護人員在送院途中施行急救而得到改善。醫管局亦認為把40.5%這個數字與濫用緊急救護資源互相關連起來並不恰當；
- 雖然消防處並無非緊急個案的實際數字，但該處的確從消防通訊中心的錄音紀錄得悉，有部分非緊急召喚涉及濫用救護服務。此外，根據消防處委託顧問就香港推行救護車調派分級制進行的研究，在所接獲的召喚中，估計有50%召喚的病人會被列為情況危殆、有生命危險或

緊急救護服務

情況嚴重，病人沒有生命危險及情況並不嚴重的個案佔28%，有22%則屬非緊急個案；

- 消防處同意應透過推行電子救護車出勤紀錄，蒐集更多關於病人急切程度的資料，並應加強進行公眾教育。消防處會諮詢其醫療顧問，研究發布若干典型的濫用個案資料，藉以教育公眾適當使用緊急救護服務；及
- 消防處已聯同其他提供救護服務的機構，包括醫管局、聖約翰救傷隊及醫療輔助隊，研究合辦公眾教育計劃，以鼓勵市民適當使用救護服務的可行性。所有提供救護服務的機構均歡迎這個構思，並會盡力制訂合適的教育計劃，以提高公眾教育工作的效益。為此，有關方面已成立一個工作小組，負責制訂策略及籌辦相關活動。為加強進行公眾教育，該小組已構思各種方法，以供進一步實行。這些方法包括在醫管局轄下急症室及診所播放教育節目、製作網上宣傳資料，以及在學校推行外展計劃等。

8. 關於消防處就適當使用緊急救護服務進行的宣傳運動的效益，委員會詢問：

- 為何自2006年8月起，消防處再沒有檢討其宣傳運動的效益(請參閱審計署署長報告書第2.12段)，以及消防處有否評估在2008年推行的宣傳運動；及
- 會使用甚麼其他宣傳途徑以提高宣傳運動的效益(請參閱審計署署長報告書第2.16(b)段)。

9. 消防處處長表示：

- 對於消防處自2006年8月起，再沒有遵照政府新聞處發出的《發起宣傳運動的執行指引》檢討其宣傳運動的效益，他表示遺憾。過往在2005年進行的宣傳運動是有效的，這從其後的緊急召喚數目減少可見。至於在2008年推行的宣傳運動，消防處現正蒐集和分析相關資料；及

緊急救護服務

- 與此同時，鑒於數個月前透過電視進行的防火宣傳運動反應良好，消防處現正積極研究透過電視推行宣傳運動。

10. 委員會從審計署署長報告書第2.9段得悉，保安局及消防處會研究長遠方案，藉以更有效應付緊急救護服務的需求，以及探討在香港實施救護車調派分級制的可行性。委員會詢問救護車調派分級制的詳情，以及政府當局推行該制度的計劃及時間表。

11. **消防處處長**在2009年1月7日的函件中指出：

- 為了以有限資源向市民大眾提供更佳服務，消防處委託顧問公司研究在香港引入救護車調派分級制的可行性。有關研究於2005年10月完成，並建議在香港推行救護車調派分級制；
- 正如研究報告所指出，香港若就救護服務採用救護車調派分級制，將可縮短危急召喚個案的召達時間，並把服務提升至國際最佳標準。救護車調派分級制已為世界各地所廣泛採用，在實際運作時，通訊人員會向召喚者提出由系統軟件設定的問題，藉此將召喚分類及編訂其優次級別，然後決定適當的出動模式及作出救護車到場前的處理有關召喚指引；
- 報告建議將救護車調派分為5個優次級別，以及實施相關的調配策略，務求達到召達時間目標。病人情況危殆或有生命危險的級別，其目標召達時間為9分鐘；如病人情況嚴重但沒有生命危險，目標召達時間則為15分鐘；至於沒有生命危險而情況並不嚴重的個案，內部目標是20分鐘；而非緊急類別個案的內部目標則為30分鐘；
- 推行救護車調派分級制的首要目的，是讓消防處按照病人情況的嚴重程度訂定調派救護車的先後次序。在擬議制度下，即使召喚屬非緊急性質，消防處也不會拒絕調派救護車，但會將該召喚編入調派救護車的較後次序；

緊急救護服務

- 由於救護車調派分級制涉及範圍甚廣的事宜，消防處認為必須經過審慎及全面研究才可付諸實行。為此，該處於2007年委託顧問公司研究該制度下各種不同的召達時間方案，並於2008年年初接納了研究報告的結果。消防處及保安局現正就兩份報告的結果及建議進行深入研究；及
- 消防處現正制訂救護車調派分級制的具體方案及詳細建議。就該計劃作出任何具體決定之前，消防處會在2009年諮詢立法會保安事務委員會、有關的醫療機構及組織、消防處各級人員及市民大眾。

C. 衡量服務表現

12. 據審計署署長報告書第3.3段所載，自1998年11月起，消防處就緊急救護服務採用了12分鐘的目標召達時間(包括2分鐘調度時間及10分鐘行車時間)。第3.4段表一所載審計署對救護車召達時間的分析顯示，由2004年1月至2008年6月，在2分鐘調度時間內處理的緊急召喚百分比由87.4%增至95.6%，但在10分鐘行車時間內處理的緊急召喚百分比則由91.2%下降至87.4%。委員會詢問：

- 儘管消防處已於2005年6月採用第三代調派系統，但為何在10分鐘行車時間內處理的緊急召喚百分比卻有所下跌；
- 上述百分比下跌情況是否與第三代調派系統出現故障有關；該系統由2005年6月至2008年12月的故障情況詳細資料；以及為改善第三代調派系統的可靠程度而已經或將會採取的措施；及
- 採用第三代調派系統所帶來的效益是否物有所值。

13. **消防處處長**在公開聆訊席上及2009年1月7日的函件中表示：

- 採用第三代調派系統後，可透過傳送圖像和文本的方式交換資料，因而減省用於進行話音通訊的時間，故此能在2分鐘調度時間內處理的緊急召喚亦更多；

緊急救護服務

-
- 10分鐘行車時間方面的服務表現與第三代調派系統並無直接關係。由於緊急救護服務的需求不斷增加，因此經常需要調派其他地區的救護車處理召喚，前往事故現場的行車距離及時間難免會增長。此外，根據消防通訊中心的報告，遇到交通擠塞的個案亦有增多；
 - 在2005年推出第三代調派系統的初期確曾出現若干問題。在承辦商作出系統改善後，問題已獲得解決，而第三代調派系統亦成為一套穩定的系統。由2005年6月至2008年12月的系統故障情況的詳細資料，包括發生故障的次數、每次出現故障的時段及受影響的救護服務，載列於**附錄7**的附件2；及
 - 第三代調派系統的確物有所值，因為在採用該系統後帶來了以下各項效益：
 - (a) 準確和有效的資源調配。第三代調派系統可自動即時識別和確定救護資源的所在位置，以便立刻調派資源到事故現場，從而有助更準確分派處理事故的工作和更妥善管理資源；
 - (b) 直接和有效地交換行動資料。第三代調派系統的自動功能可透過以無線數碼網絡傳送圖像和文本的方式，改善交換資料的效率，從而減省用於進行話音通訊的時間；
 - (c) 提高識別和調派資源的靈活性。第三代調派系統採用開放式平台設計，方便開發和改善程式，並可靈活配合日後的行動需要，以及持續改善消防和緊急救護服務的需求；及
 - (d) 無需額外的人手資源。在消防局和救護站採用自動召喚出動系統，而各車輛亦裝設流動數據終端機以確定事故現場的地址後，消防通訊中心控制台的操作員再無需要廣播調派指示和確認事故現場地址。因此，操作員處理每宗緊急召喚的時間將可縮短，並可隨即處理下一個召喚。總括而言，使用第三代調派系統可令消防處無需增加額外人手，而控制台操作員仍能應付增加的召喚數目。

緊急救護服務

14. 由於在10分鐘行車時間內處理的緊急召喚百分比有所下跌，可能反映了救護車及／或救護隊員不足的問題，委員會詢問消防處有否與保安局商討有關情況，並要求批撥額外資源以應付不斷增加的需求。**消防處處長**表示：

- 消防處已採取多管齊下的方法，應付不斷增加的緊急救護服務需求，並已推行數項管理措施以提升服務表現。舉例而言，消防處成立了急切召喚專責車隊，車隊中每輛救護車均由2名而非3名救護隊員當值，處理把病人由一間醫院載送至另一醫院的服務，以便騰出資源提供緊急救護服務。此外，為應付傍晚及晚間的服務需求，日更人員的工作時間已作出調整，以便更能配合服務需求模式；
- 消防處亦已透過每年的資源分配工作，經保安局向財經事務及庫務局提出救護車及人手申請。由於資源有限，消防處必須盡量善用現有資源；及
- 消防處每2至3個月均與保安局局長舉行定期會議，而召達時間表現及人手需求是雙方在會上經常討論及研究的事宜。

15. 依委員會看來，消防處可能利用了2分鐘調度時間方面所出現的改善，來抵銷超出了10分鐘指標的行車時間，以達到有92.5%緊急召喚能夠在12分鐘目標召達時間內獲得處理的服務表現目標。因此，委員會要求消防處根據5個類別的實際召達時間，就2005至2008年及2009年2月1日至2月14日兩段期間，提供關於在2分鐘調度時間內處理的緊急召喚數目及百分比的分析。**消防處處長**分別在**附錄9**及**附錄10**提供了有關的資料。

16. 委員會察悉，2分鐘調度時間內的實際召達時間於過去數年持續出現改善，其中大部分召喚均能在1分鐘30秒內獲得處理。此外，據審計署署長報告書第3.5段所載，自1999年起，消防處從未檢討緊急救護服務的12分鐘目標召達時間。委員會詢問保安局及消防處會否檢討12分鐘目標召達時間，包括將之分為2分鐘調度時間及10分鐘行車時間的安排。

緊急救護服務

17. 保安局局長及消防處處長表示：

- 在1998年採納有92.5%召喚能夠在12分鐘內獲得處理的服務承諾之前，保安事務委員會已就此進行討論及表示同意。把12分鐘目標召達時間分為兩個部分，是為了方便消防處監察在調度及行車時分別所需的召達時間，以便相應作出改善；
- 正如2009年2月1日至2月14日的召達時間分析顯示，能夠在1分鐘內調度的救護車只有約72%。因此，現階段未必是調整2分鐘調度時間的適當時候。消防處會繼續監察召達時間表現；及
- 雖然行車時間超出了10分鐘的指標，但由於調度時間因採用第三代調派系統而得到改善，故此整體而言仍能達到目標的召達時間。然而，鑒於在2分鐘調度時間及10分鐘行車時間內獲得處理的緊急召喚百分比出現轉變，消防處及保安局會檢討目標召達時間，並向保安事務委員會匯報檢討結果，以作進一步諮詢。

18. 據審計署署長報告書第3.7段所載，消防處自2006年6月起展開對1分鐘出動時間進行的基準研究，但有關研究仍未完成。委員會對該項研究的進展及目標完成日期提出查詢。

19. 消防處處長在公開聆訊席上及2009年4月23日的函件中答稱，該項研究旨在探討不同類別救護站的救護車出動時間。有關數字可用作找出救護站設計上可作出改善的空間，以期縮短出動時間。消防處已完成資料蒐集的工作，並正在進行分析。該項研究將於2009年5月或6月完成。

20. 委員會從審計署署長報告書第3.8段得悉，由2004年1月至2008年6月，消防處在新界區域未能達到緊急救護服務的表現目標。在這段期間，能夠在目標召達時間內獲得處理的新界區域緊急召喚的百分比介乎87.1%至91.5%不等。委員會詢問：

- 為何在如此一段長時間內未能達到服務表現目標；

緊急救護服務

- 未能達標的原因是否在於新界區域獲分配的救護資源，與港島及九龍區域相比之下有所不足；及
- 以何準則釐定救護總區轄下不同分區的救護車更次數目。

21. **消防處處長**在公開聆訊席上及2009年1月7日函件的附件4中解釋：

- 由於新界區域的地理覆蓋範圍相對較廣，以致行車時間較長，故此在新界區域難以達到服務表現目標。當局注意到在新界東及西分區未能達到服務表現目標。新界南、港島和九龍分區的召達時間較為理想，是由於這些地區的救護車流轉時間較短所致；及
- 為各分區調撥救護資源時，除人口因素之外，亦會考慮以下各項因素：
 - (a) 區內的緊急救護服務需求；
 - (b) 區內的召達時間表現；
 - (c) 可供用作救護車基地的地點，以及用作調撥額外救護資源的地方；
 - (d) 新發展項目(例如新市鎮、邊境管制站)；
 - (e) 特殊因素(例如離岸島嶼、偏遠地區)；
 - (f) 交通情況；及
 - (g) 風險因素(例如機場)。

22. 應委員會的要求，**消防處處長**在2009年1月7日函件的附件3，提供了4個分區(即港島、九龍、新界東及西和新界南)的緊急救護召喚數目及救護車平均車齡。他亦在公開聆訊席上表示，消防處一直根據不同分區的特別運作需要調動救護車。舉例而言，一如上述附件所示，新界南分區的救護車平均車齡是7.7年，較港島和

緊急救護服務

九龍分區為低，原因是新界南分區同時涵蓋了道路非常陡峭的大嶼山。消防處會繼續密切監察各個分區的資源分配情況。

23. 委員會從審計署署長報告書第3.10段得悉，在新界東及西分區能夠在目標召達時間內獲得處理的夜更緊急召喚百分比，較日更的百分比為低。委員會詢問原因何在。

24. **消防處處長**在2009年1月7日函件的附件4中解釋：

- 夜更的可供調派救護車數目會減至日更的一半左右，因此，夜更有救護資源的地點數目會少於日更，以致救護車的行車距離較長；及
- 由於日更有較多救護車出勤，救護車召喚數目亦較多，因此有較多由醫院返回基地途中的救護車可供調派。故此，日間有救護車路經病人召喚地點的機會亦較高，以致新界東及西分區的日更召達時間表現較夜更稍佳。

25. 據審計署署長報告書第3.9段所載，消防處注意到新界區域的緊急救護資源已十分緊絀，而新界區域北部的緊急救護服務需求也不斷增加。消防處處長亦在審計署署長報告書第3.13段提到，消防處會繼續物色新地點(例如上水)興建救護站。委員會詢問消防處在新界區域物色適當地點興建額外救護站的進展如何，以及有否就此制訂時間表。

26. **消防處處長**在公開聆訊席上及2009年1月7日的函件中答稱：

- 消防處已在上水找到一幅土地，以供興建永久救護站。然而，該幅土地面積頗大，地政總署表示為確保地盡其用，該署必須物色其他使用者，然後才可發展該幅土地，以供消防處使用；
- 由於未能覓得永久用地，消防處已要求地政總署在上水物色臨時撥用的土地。消防處曾視察數間已停辦學校的用地，研究是否可用以停放救護車，但均認為並不合適。關於這些地點的詳情及實地視察結果的列表，載於**附錄7**的附件5；及

緊急救護服務

- 鑒於上述情況，在新界區域興建額外救護站一事並無確實的時間表。

27. 委員會從審計署署長報告書第3.8段表二得悉，消防處在2004年、2005年及2008年首6個月未能達到服務表現目標，並詢問消防處有否研究服務未能達標的背後原因。

28. **消防處處長**指出：

- 雖然消防處在2004及2005年未能達到服務表現目標，但其表現由2006年起開始攀升。2006及2007年的達標率分別為92.7%及92.8%。有關的百分比在2008年首6個月回落至91.8%，原因是2008年2月的天氣持續寒冷，以致召喚數目上升至每日超過2 000宗，而2007年的召喚數目僅為每日平均1 600宗；及
- 消防處的服務表現主要受到不斷增加的緊急召喚數目所影響。因此，消防處一方面須透過各項管理措施善用現有資源，另一方面則要求政府批撥額外資源。雖然消防處在過去數年均獲批撥額外資源，但所增撥的資源與召喚數目的增幅並不相稱。

D. 救護資源的使用情況

29. 據審計署署長報告書第4.3段所載，截至2008年6月30日，消防處有2 198名救護員，其中有64名正在受訓、330名正在休假、886名休班，以及34名被調派執行其他行政職務。由於有差不多60%救護員不能被調派進行提供緊急救護服務的工作，委員會詢問消防處在最近某些年份未能達到服務表現目標，是否由於人手不足所致。

30. **消防處處長**回應時表示：

- 由於救護員的工作模式是5天循環制，一般的輪班模式為"兩天日更、一天夜更及兩天休班"，因此他們總會有休班的時候。此外，部分救護員會放取病假或參加培訓、體能測驗及其他與工作相關的活動，因而造成人手不足的問題；及

緊急救護服務

- 消防處並沒有足夠的後備人手，填補參加培訓及因病休假的人員。由於工作性質的關係，不少救護員均患有職業性疾病(例如背痛)，只可執行輕便的工作。因此，消防處已成立職業安全及健康小組，教育員工在工作時採取預防措施，以避免受傷。

31. 據審計署署長報告書第4.6段所載，截至2008年6月30日，提供緊急救護服務的每天可供調派救護車基線數目為日更184輛，以及夜更100輛。第4.7至4.9段所載資料顯示，由2007年1月至2008年6月，消防處未能達到每天可供調派救護車基線數目的日數，日更有229天(即547天的42%)，夜更則有435天(即547天的80%)。即使自2007年8月起實施調派休班救護員執勤的計劃，以增加每天可供調派救護車的數目，消防處在2008年1月至6月未能達到所述基線數目的日數，日更依然有71天，夜更則有124天。委員會詢問：

- 未能達到日更及夜更的每天可供調派救護車基線數目的原因何在；及
- 調派休班救護員在額外的救護車執勤的計劃，是屬於臨時還是永久性質。

32. **消防處處長及消防處救護總長麥桂培先生表示：**

- 每天可供調派救護車基線數目是按照過去一段時間的每天可供調派救護車平均實際數目計算出來，當中並無計及人手流失及訓練需求增加的因素。基線數目是用以協助管理緊急救護服務的日常運作事宜。由於該數目只是旨在反映一個合理的可供調派救護車目標數目，因此實際的可供調派救護車數目在基線之上或之下波動，皆屬正常。事實上，2007年的平均每天可供調派救護車數目為日更182.2輛(即基線數目的99.8%)，以及夜更95.9輛(低於基線數目3.5%)。消防處會確定未能在2007年達到夜更的每天可供調派救護車基線數目的原因；及
- 調派休班救護員執勤的計劃屬臨時性質。長遠而言，消防處希望獲批撥充足人手在救護車執勤。

緊急救護服務

33. 消防處處長在2009年4月23日的函件中補充：

- 未能在2007年達到夜更的每天可供調派救護車基線數目的原因包括：
 - (a) 由於夜更人員數目較少，因此相對於日更的情況而言，夜更的因病缺勤人員比率較高；
 - (b) 急切召喚專責車隊及急救醫療電單車只在日更當值，因此無法在夜更作出調配，以紓緩救護員因病缺勤而導致的人手不足問題；及
 - (c) 日更人手由兩隊救護人員組成，但夜更只有一隊，因此日更人手是夜更的兩倍。由於夜更人手較少，因此如有救護員突然因病缺勤，較難找到其他人員填補；及
- 鑒於上述原因，消防處會繼續監察及檢討有關情況，務求進一步改善可供調派救護車的整體情況。

34. 委員會進一步詢問，消防處為達到審計署署長報告書第4.6段所載，用以提供緊急救護服務的每天可供調派救護車基線數目所需額外人手(包括所需後備人手)的估計數目及成本分別為何。

35. 消防處處長在2009年3月2日的函件(附錄11)中答稱：

- 每天可供調派救護車基線數目是消防處參照過去一段時間內平均可供調派的救護車實際數目，而期望達致的可供調派救護車目標數目。它只是根據過往統計數據釐定的管理工具，目的是監察日常的可供調派救護車數目；
- 雖然每天可供調派救護車數目的水平理論上與召達時間表現直接有關，但最終的召達時間表現仍會受到其他多項變異因素影響，包括交通、天氣及道路情況、同一時段的召喚數目、召喚者與救護資源的距離等等。因此，消防處認為不宜採用基線數目回頭計算所需額外人手的估計數目和成本；及

緊急救護服務

- 消防處提出的額外人手申請，主要是根據2001年12月顧問報告所建議的救護車與緊急召喚比率制訂，其最終目的是達到召達時間的表現目標。

36. 據審計署署長報告書第4.12段所載，財經事務及庫務局局長就第4.10段所載審計署的建議作出回應時表示，"保安局和消防處已在2005年的經常開支資源分配工作中獲得額外資源，用以改善緊急救護服務。預期消防處憑藉這些額外資源，應能達到基線數目(即截至2008年6月30日，日更為184輛救護車，夜更為100輛)"。委員會詢問：

- 消防處在其2005年資源分配工作的申請中，有否明確指出若其申請獲得批准，消防處應能達到訂明的每天可供調派救護車基線數目；及
- 消防處在獲得批撥額外資源的情況下，仍然未能達到每天可供調派救護車基線數目的原因何在。

37. **消防處處長**在公開聆訊席上及2009年1月7日的函件中表示：

- 消防處並沒有在2005年資源分配工作的申請中明確指出，若其申請獲得批准，便可達到"日更為184輛救護車，夜更為100輛"的每天可供調派救護車基線數目；
- 由於所增加的人手趕不上緊急召喚數目的增幅，消防處未能達到每天可供調派救護車基線數目。由2005至2007年，召喚數目增加了6.4%，而消防處的人手增幅則為3.7%；
- 在2005年，由於政府劃一採取控制開支的措施，撥款申請須經政務司司長及財政司司長擔任主席的委員會嚴格審批。因此，消防處以審慎態度提出其人手申請，而沒有採取顧問報告所提的建議。有關申請如獲得批准，將可提供充分利用消防處救護車資源的所需最少人手。然而，增加人手的申請並沒有全盤獲得批准；及
- 此外，消防處亦需要時間招聘及培訓新入職人員，然後才可調派他們執行職務。招聘程序一般需時8個月完

緊急救護服務

成，而進行訓練則再需要多6個月的時間。訓練學校的學員名額最多約為80名，新入職人員可能需要分批接受訓練。加上救護人員的自然流失，消防處經常須面對人手緊絀的問題。

38. 關於審計署署長報告書第4.12段所載的意見，**財經事務及庫務局局長**在2009年1月7日的函件(**附錄12**)中解釋，財經事務及庫務局所提出的意見，是考慮到消防處在2006-2007年度、2007-2008年度及2008-2009年度，分別開設了28個、47個及30個額外職位(即合共105個新職位)，使消防處可在各有關年度分別增設約4個、7個及5個額外的救護車更次(即最終約共增設16個額外更次)。由於消防處在2005年曾向財經事務及庫務局表示，該處於2005年1月至6月期間已能平均每天調派281個救護車更次，加上新增職位所提供的額外救護車更次，消防處應能達到日更184輛及夜更100輛救護車的每天可供調派救護車基線數目(即合共284個救護車更次)。

39. 據審計署署長報告書第4.16段所載，在2004至2007年，急切召喚的數目雖頗為穩定，但急切召喚專責車隊所處理的急切召喚數目，卻由2004年的9 390宗下降至2007年的8 353宗，減幅為1 037宗(11%)。第4.18段亦指出，緊急救護車所處理的急切召喚數目，由2005年的19 821宗增加4 808宗(24%)至2007年的24 629宗，當中為數不少是在急切召喚專責車隊運作時間內由緊急救護車處理的急切召喚(在審計署抽查的25宗個案中，有15宗屬此類個案)。委員會詢問急切召喚專責車隊使用率偏低的原因何在，以及完成審計署署長報告書第4.22(a)段所述有關急切召喚救護服務效率和效益檢討的時間表為何。

40. **消防處處長**在公開聆訊席上及2009年4月23日的函件中答稱：

- 由於急切召喚專責車隊只有12輛救護車，因此不可能自行處理所有急切召喚。若附近沒有急切召喚救護車可供調派，有時亦須安排緊急救護車處理急切召喚；
- 消防處亦知悉急切召喚救護車須在醫院等候良久，很多時甚至須等候超過30分鐘，才能接收或移交病人。消防處注意到如此冗長的閒置時間會削弱車隊的效率，因此

緊急救護服務

自2006年起已與醫管局合作，改善救護隊員與醫管局職員之間的溝通，務求縮短在醫院的等候時間。在醫院的等候時間已有改善；及

- 消防處已就急切召喚救護服務的效率及效益進行研究。由於當中仍有若干問題須作進一步考慮，消防處希望在2009年5月或6月完成有關的檢討。在得出檢討結果之前，消防處同時亦與醫管局緊密合作，以提高該項服務的效率。消防處亦正探討其他可以提升服務效率和效益的方法。

E. 救護車的維修

41. 據審計署署長報告書第5.7段所載，在2003至2007年間，由機電工程署("機電署")維修的救護車的維修時間百分比由10.3%增至15%。進行不定期維修的維修時間百分比由2003年的6.4%，大幅上升70%至2007年的10.9%。第5.8段進一步指出，截至2008年6月30日，消防處並無備存個別救護車的故障和維修情況管理資料。委員會詢問：

- 維修時間(特別是不定期維修)增加的原因為何；及
- 為何消防處並無備存個別救護車的故障和維修情況資料，而這些資料可有助證明該處提出的更換救護車要求確有理據。

42. 消防處處長答稱：

- 維修時間增加的部分原因是由於近年採取一種做法，如在臨近進行定期維修時須進行不定期維修，機電署會藉此機會一併進行車輛的定期維修，以提高救護車的可供調派程度。在這情況下進行定期維修所需的時間，會計入不定期維修的時間內；
- 由於救護車老化，在2005至2007年發生的救護車起火事故數目增多。機電署須立即檢查這些救護車，進行不定期維修的日數亦因而有所增加；

緊急救護服務

- 近年在救護車裝置新設備及系統的工作，亦增加了進行定期維修的時間；及
- 由於消防處已委託機電署為其救護車提供維修服務，因此個別救護車的故障和維修情況資料亦由機電署備存。如有需要，消防處可透過電腦系統輕易取閱這些資料。然而，消防處同意應由該處自行備存這些資料。

43. 委員會從審計署署長報告書第5.10段得悉，在2008年7月20日至8月19日期間，共發生了67宗救護車故障的事故。在發生故障的救護車當中，有53輛已使用超過9年。在這67宗故障事件中，有31宗是在救護車載送病人往醫院途中發生。委員會詢問：

- 這些故障及因此造成的延誤有否導致病人在送抵醫院之前身亡；
- 消防處有否就故障次數增多的原因進行全面檢討；及
- 消防處有否採取措施，盡量減少發生故障的次數。

44. **消防處處長及機電工程署助理署長余少權先生**表示：

- 可幸的是，沒有病人因為救護車發生故障而失救身亡。不過，救護車頻頻發生故障肯定是不可接受的；
- 救護車車隊老化是故障次數增多的主要原因。一般而言，夏季的故障事故會較多，因為暑熱而潮濕的天氣會造成一定的不良影響，令空調系統較容易損壞。消防處會在夏季來臨之前與機電署聯絡，以加強進行維修；及
- 鑒於最近發生的故障，機電署已調配額外人手為整個救護車車隊進行一輪特別檢驗，並按需要更換電池、空調系統組件及引擎皮帶。機電署亦把定期維修的次數由每年3次增至每年4次。救護車的可靠程度因而大有改善。

45. 據審計署署長報告書第5.12段所載，消防處是唯一安排轄下救護車參加車輛翻新計劃的紀律部隊，而且自2007年9月起，為了

緊急救護服務

維持救護車車隊的可供調派車輛數目，消防處再次使用8輛經翻新的救護車。審計署署長報告書第5.14段進一步指出，車輛翻新計劃下的8輛救護車的平均維修時間為12.4%。因此，委員會詢問：

- 消防處為何安排轄下救護車參加車輛翻新計劃；
- 若消防處獲提供足夠的救護車，該處會否參加車輛翻新計劃；及
- 消防處為何自2007年11月起便沒有評估使用該8輛已翻新救護車的效益(請參閱審計署署長報告書第5.14段)。

46. 消防處處長表示：

- 政府物流服務署於2003年把消防處救護車的後備車輛比率由13%調整至10%。雖然消防處並不同意把該比率調低，但亦須遵照既定程序行事。鑒於一方面救護車車隊老化及後備救護車的數目減少，而另一方面緊急救護服務需求預計有所增加，消防處認為有需要作出應變安排，亦即參加車輛翻新計劃及識別需翻新的救護車。若有足夠的替換及後備救護車，消防處並無需要參加車輛翻新計劃；
- 使用這些經翻新的救護車，只是一項權宜之計。此外，在進行帳目審查時，這些救護車只使用了一段短時間，因此未有就使用這些救護車的效益進行全面檢討。不過，消防處一直有監察這些救護車的情況；及
- 在2009及2010年，消防處將會更換共196輛救護車，佔救護車車隊的80%。在新的救護車投入服務後，預計將沒有需要使用經翻新的救護車。

47. 依委員會看來，消防處是由於所獲提供的資源不足，以致須透過參加車輛翻新計劃來提高救護車的可供調派程度。委員會質疑保安局為何似乎未有察覺這個問題，而且未有適當顧及維持救護車車隊可靠程度的重要性。**保安局局長**在公開聆訊席上及2009年2月28日的函件(附錄13)中回應時表示：

緊急救護服務

- 保安局從來沒有指示或鼓勵消防處參加車輛翻新計劃。消防處於2006年4月參加該計劃，藉以翻新共10輛市鎮救護車。事實上，該10輛建議在車輛翻新計劃下翻新的市鎮救護車，已於2002年資源分配工作中獲批准更換，並於2004年10月至2006年1月期間以新的市鎮救護車更換。如沒有進行翻新，該10輛救護車已由政府物流服務署依照既定程序棄置；
- 消防處建議翻新及保留該10輛市鎮救護車，以作為在有需要時增加可供調派救護車數目的臨時措施，而當時並無打算以這些救護車用作應付日常的緊急救護服務。在2006年，消防處並無需要再次使用任何經翻新的救護車應付日常服務。該年的救護服務召達時間表現為92.7%，高於消防處所承諾的92.5%。此外，消防處亦分別在2005年及2006年的資源分配工作中，獲撥款更換另外35輛市鎮救護車；及
- 在2005年及2006年資源分配工作中獲批准更換的35輛市鎮救護車的採購工作仍在進行期間，消防處於2007年年底清楚知悉新車輛須到2009年第一季才能全數交付。消防處認為有需要按情況分批再次使用經翻新的市鎮救護車。在2007年9月，有2輛經翻新的車輛再次投入服務。至這份審計署署長報告書於2008年年中完成時，已有8輛市鎮救護車再次投入服務，而最後2輛經翻新車輛則於2008年8月再次投入服務。雖然如此，待35輛新的市鎮救護車於2009年3月全數交付後，情況將有顯著改善。此外，在2007年及2008年的資源分配工作中，當局已批准撥款更換另外161輛救護車，當中有65輛將於2009年年底前投入服務，餘下的96輛亦將於2010年上半年交付。

F. 採購替換和額外救護車

經濟年限模式

48. 據審計署署長報告書第6.3段所載，截至2008年6月30日，有244輛救護車(不包括已參加車輛翻新計劃的8輛救護車)已平均使用8.1年。在這244輛救護車中，有176輛(72%)屬高車齡救護車，當中包括64輛(26%)已使用達10年或以上的救護車。鑒於救護車如經

緊急救護服務

常發生故障會危及救援行動，委員會詢問當局為何未有更換這些高車齡救護車。

49. 消防處處長解釋：

- 根據審計署署長報告書附錄H所載在資源分配工作下篩選需要更換的救護車的程序，政府物流服務署首先會開列第一份暫定更換清單，把經濟年限已經屆滿的救護車列入清單內，然後再開列第二份暫定更換清單，把並未納入第一份暫定更換清單，但已使用超過7年的救護車列入清單內。機電署繼而會檢查第二份暫定更換清單所列救護車的狀況，以決定是否需要更換。在這機制下，大部分救護車無可避免須在使用超過7年後才可獲得更換；及
- 對於使用這種模式決定是否更換特殊用途車輛(如救護車)，消防處亦不表贊同。事實上，前消防處處長曾於2005年向前財經事務及庫務局局長發出兩份便箋，就使用經濟年限模式評定是否需要更換救護車的做法表示關注。

50. 關於前消防處處長於2005年向前財經事務及庫務局局長發出的兩份便箋，委員會詢問：

- 前消防處處長提出了甚麼具體關注；
- 前財經事務及庫務局局長其後作出了甚麼回應及採取了甚麼行動，以解決有關的問題；及
- 財經事務及庫務局會否因應緊急救護服務的特殊功能，考慮在評定是否需要更換救護車時放棄採用經濟年限模式。

51. 簡要而言，**財經事務及庫務局局長**在2009年2月28日的函件(附錄14)中指出：

緊急救護服務

-
- 該兩份便箋是消防處與財經事務及庫務局在2005年年底，就2006-2007年度非經常撥款分配作多項用途(包括採購救護車)的事宜多次交換意見的一部分；
 - 在第一份便箋中，前消防處處長在得知更換9輛市鎮救護車的撥款獲得批准後，要求在2006-2007年度作出額外撥款，以便他可按照原定計劃更換合共21輛市鎮救護車。為證明他確有理據提出這項要求，前消防處處長表示"若這些車輛未能及時更換，其性能會迅速衰退，將會嚴重影響我們的服務質素，更何況在滅火／拯救行動中，車輛故障的風險會為公眾安全及我們員工的安危帶來嚴重的後果"；
 - 消防處在得知原先更換3輛鄉村救護車的撥款申請未獲批准後，亦要求提供額外撥款以更換2輛鄉村救護車。消防處為支持其要求而提出的理據是，鄉村救護車可供使用的年期為7年，而到了2006-2007年度，服務離島的全部4輛鄉村救護車均已投入服務7至8年，有需要作出更換。消防處補充，更換21輛市鎮救護車及2輛鄉村救護車的要求均獲得政府物流服務署支持；
 - 在接獲這份便箋後，財經事務及庫務局請消防處提供一些可量化的數據，以證明有充分理由提出上訴。這些數據包括在原先申請中每一車輛的故障次數，以及所涉及的保養維修費用。財經事務及庫務局經進一步考慮有關情況後，致函消防處確認維持其先前所作的資源分配決定。財經事務及庫務局解釋，在研究是項上訴時，已考慮到個別車輛的維修時間紀錄(即維修時間紀錄有否超過10%)，以及消防處並無進一步數據支持其上訴；
 - 其後，前消防處處長向財經事務及庫務局發出便箋，對使用維修時間紀錄或"90%可供調派"作為"決定是否需要更換緊急車輛的衡量標準"表示關注。他補充，消防處"不能接受以一輛緊急車輛是否可供調派來作為其性能的指標"。他同時指出，"我們要求更換的車輛並非一般用途車輛"，並提出警告，表示若這些正在老化的車輛未能及時更換，政府在公共安全方面"最後可能要付出很大的代價"；

緊急救護服務

- 為跟進前消防處處長在2005年年底表達的顧慮，財經事務及庫務局自2006年年中開始與消防處探討使用其他指標作為額外參考標準。財經事務及庫務局亦澄清，維修時間紀錄並非絕對的衡量標準，該局願意按個別情況作出考慮；
- 展望未來，財經事務及庫務局會與消防處、保安局、政府物流服務署及機電署檢討現行的方法，以期制訂全面的指標，作為管理當局決定是否有需要更換救護車時的指引；
- 據消防處所述，救護車的一般使用年期應為6至7年，之後便應予以更換。不過，財經事務及庫務局始終認為，只根據車齡決定是否更換車輛並非恰當做法，因為性能欠佳的救護車即使投入服務少於6至7年，也可能需要更換。另一方面，純粹因為車齡已屆6至7年而把性能良好的救護車棄而不用，是浪費公共資源的做法；
- 關於這一點，審計署署長在1998年6月發表的第三十號報告書第11章第41段亦指出，在考慮是否更換車輛(救護車並無例外)時，應根據車輛的經濟年限及累積保養費用而非車齡作出決定。事實上，當局正是按照該審計署署長報告書章節內提出的建議，而採用經濟年限模式；及
- 在篩選需要更換的救護車的既定程序下，經濟年限模式只是整個過程的其中一個步驟，以及用以協助識別到期更換的救護車的一項工具。正如審計署署長報告書附錄H所述，當中亦有其他程序，涉及不同各方所提出的意見。由於經濟年限模式有助識別到期更換的救護車，財經事務及庫務局認為在進行評估工作時，於兼顧其他因素之餘繼續參考這個模式，是可取的做法。

52. 關於財經事務及庫務局局長在上述函件中提出，審計署就採用經濟年限模式所作的建議，**審計署署長鄧國斌先生**在2009年3月10日的函件(附錄15)中回應時澄清，根據審計署署長第三十號報告書第11章第41段，對於當時的庫務局在1987年5月提出的建議，機電署接受了在更換車輛方面採用經濟年限的概念。然而，審計署發現機電署並未依照庫務局的建議行事。審計署署長報告書第42段

緊急救護服務

所載審計署對更換車輛的建議，屬一般性質的建議而沒有訂明“救護車並無例外”。

53. 委員會進一步詢問，除經濟年限模式外，在識別到期更換的救護車時，還會考慮甚麼其他有關因素。**財經事務及庫務局副秘書長(庫務)甯漢豪女士**在公開聆訊席上，以及**財經事務及庫務局局長**在2009年3月18日的函件(**附錄16**)中分別表示：

- 一般用途的政府車輛基本上是根據經濟年限模式建議作出更換，但救護車的情況有所不同。更換救護車的建議並不局限於以經濟年限模式作為依據，而可基於以下一種或多種途徑的意見提出更換：
 - (a) 按經濟年限模式建議更換；
 - (b) 機電署進行車輛檢驗後識別為需要更換的車輛；及
 - (c) 消防處根據實際運作經驗認為有需要作出更換；
- 上述過程匯集了來自不同途徑的建議，確保能識別出所有可能有需要更換的救護車，以供進一步考慮。財經事務及庫務局考慮這些來自不同途徑的建議時，也會參考個別救護車的可供調派比率；及
- 消防處如能提供更多資料，例如保養及故障紀錄，證明確有理據要求更換按經濟年限模式未獲納入更換清單的救護車，定可有助所有相關的政策局及政府部門作出考慮。

更換救護車的申請

54. 據審計署署長報告書第6.6段所載，在2006年資源分配工作中否決更換的10輛救護車，消防處並沒有在2007年資源分配工作中建議更換。其後，消防處在2008年資源分配工作中建議更換這10輛救護車。委員會詢問：

- 與2006-2007年度到期更換的政府主要官員所用車輛的情況相比，在2006年資源分配工作中遭否決更換的10輛

緊急救護服務

救護車的累積保養費用、車齡、行車里數及更換費用分別為何；

- 在2006年資源分配工作中否決更換該10輛救護車的理由為何，以及當局分別在2006和2008年兩次資源分配工作中建議更換這些救護車時，每一輛救護車的故障紀錄為何；及
- 當局不把2006年資源分配工作中遭否決更換的救護車，納入隨後的資源分配工作的理由為何。

55. **財經事務及庫務局局長**在2009年2月28日的函件中指出：

- 截至2006年6月30日，主要官員所用車輛的車齡介乎8.50年至9.08年；累積行車里數由154 068公里至263 935公里不等；累積保養費用介乎371,710元至588,244元；其平均更換費用則為每輛357,000元；
- 至於10輛市鎮救護車，其車齡介乎7.83年至9.00年；累積行車里數由173 807公里至282 539公里不等；累積保養費用介乎635,254元至1,008,672元；而估計的更換費用為每輛962,000元；
- 就全部由主要官員使用的車輛而言，截至2006年6月30日，其累積保養費用已超逾其更換費用。不過，在有關的10輛救護車當中，只有一輛救護車的累積保養費用高於其估計更換費用；及
- 經濟年限模式支持更換所有主要官員使用的車輛，但亦同時建議更換有關的10輛市鎮救護車。因此，政府物流服務署署長和消防處處長在申請該年度的有關整體撥款時，分別把主要官員使用的車輛與10輛市鎮救護車納入其申請內。然而，在消防處的個案中，更換10輛市鎮救護車所需的款項並沒有包括在最後撥款額內。

56. 至於否決更換該10輛救護車的理由，**保安局局長**在2009年2月28日的函件中答稱：

緊急救護服務

- 在2006年資源分配工作中，消防處要求更換36輛市鎮救護車，其中26輛的申請獲得保安局支持。保安局留意到餘下10輛市鎮救護車的可供調派比率較高，在提出申請時約為90%。此外，消防處當時還有10輛在車輛翻新計劃下已翻新的市鎮救護車可按需要作出調配。在2006年資源分配工作中不獲支持更換的10輛市鎮救護車的可供調派比率及故障紀錄，載於**附錄13**的附件A；
- 至於2008年資源分配工作，保安局支持消防處要求更換的全數73輛市鎮救護車，而財經事務及庫務局亦全盤批准保安局的建議。在這些市鎮救護車中，有10輛曾於先前納入消防處在2006年資源分配工作中提出的申請。這10輛市鎮救護車的可供調派比率及故障紀錄載於**附錄13**的附件B；及
- 消防處同意審計署提出的建議，並會確保把之前的資源分配工作中遭否決的所有市鎮救護車，納入每年的資源分配工作的申請中。為協助消防處於日後提出申請，保安局與財經事務及庫務局會清楚列明不獲支持更換的市鎮救護車，以便消防處可於其後一年擬備建議更換清單時作出考慮。

57. 關於審計署在第6.11(b)段提出，有關檢討決定所更換救護車數目的方法的建議，委員會詢問政府當局進行該項檢討的計劃及時間表。

58. **財經事務及庫務局局長**在2009年3月18日的函件中指出：

- 消防處處長已承諾聯同機電署及政府物流服務署，就決定所更換救護車的數目制訂各方皆可接受的客觀方法；
- 消防處已開始與有關部門商討此事。財經事務及庫務局會與有關各方合作，並在檢討過程中提供意見。當局希望檢討工作可於2009年第三季或之前完成，因這將有助處理消防處在2009年資源分配工作中申請更換救護車(如有的話)的相關準備和評估工作；及

緊急救護服務

- 到了2010年，當近年批准更換的救護車分批投入服務後，救護車車隊中會有超過80%車輛的車齡在兩年以下，而車隊的平均車齡將會由現時的大約8年下降至1.7年。

59. 鑒於大部分救護車將於2009及2010年陸續更換，委員會詢問消防處如何可確保救護車車隊老化所引致的問題，不會在數年後再次發生。**消防處處長**回應時表示，消防處會在所有新救護車交付後檢討救護車的車齡分布情況，並與相關的政策局及政府部門進行商討，務求日後以有系統及分段的方式更換救護車。

採購救護車所需的時間

60. 據審計署署長報告書第6.7段所載，更換救護車的程序(亦即由申請撥款、制訂設計及規格、招標至交付救護車)大約需要3至4個財政年度才能完成。委員會詢問：

- 採購救護車需時甚長的原因何在；
- 採購過程中的每一步驟通常需時多久；及
- 消防處、機電署及政府物流服務署將會採取何種具體措施，以加快採購程序。

61. **機電工程署助理署長**在公開聆訊席上，以及**消防處處長**在2009年3月18日及4月23日的函件中分別表示：

- 更換在2005年資源分配工作中獲得批准的救護車的程序需要4個財政年度才告完成，是因為在2006年10月，機電署發現救護車的車款將會更改。消防處亦通知機電署，在2006年資源分配工作中可能會獲批更多救護車。經與消防處商討後，機電署及政府物流服務署安排就分別在2005及2006年資源分配工作中獲得批准的35輛救護車進行一次過招標，因而延長了有關的採購程序；
- 由政策局及政府部門擬備撥款申請至公布資源分配工作的結果(通常在每年10月左右)，需時大約4個月。立

緊急救護服務

法會通過有關的臨時撥款決議案後，獲批准項目的撥款將會在新財政年度於4月1日展開時可供使用；

- 在4月初取得撥款後，機電署會聯同消防處制訂車輛的設計及規格。此步驟大約需時6個月完成。隨後的招標程序大約需時5至6個月完成；
- 由於救護車屬於"特別設計"車輛，須裝置各項有關設備，因此在批出合約後通常需時約12個月，才可把救護車交付。如須購買大量救護車或新車輛必須符合最新的排放標準，則可能需要長達兩年左右的更長時間，才可交付救護車。如交付車輛的時間過長，當局會要求安排先交付部分車輛或分批交付車輛；
- 為了縮短採購救護車所需的時間，政府物流服務署、機電署與消防處已進行磋商。三方議定採用以下具體措施，加快採購程序：
 - (a) 當消防處擬備資源分配工作的撥款申請時，機電署會聯同消防處展開制訂救護車設計和規格的工作，務求在資源分配工作的結果公布前的4個月內完成有關程序；及
 - (b) 在消防處提交資源分配工作的撥款申請時，政府物流服務署會同時展開招標前的預備工作，務求在確定獲得撥款時已完成相關的預備工作，並可立即進行招標；及
- 在採取上述措施後，撥款申請、批准撥款、制訂救護車設計和規格及招標的程序將可同步進行。由申請撥款至交付救護車的整個採購程序可縮短8個月，而減至25個月。這些措施會在2009年基本工程外的非經常開支資源分配工作中採用。

救護車及人手資源的提供

62. 依委員會看來，在審計署署長報告書中所指出有關提供緊急救護服務的不少問題，可能是由於批撥予消防處以供維持救護車可供調派情況的資源不足所致，因此，委員會詢問消防處在2005、

緊急救護服務

2006及2007年資源分配工作中提出的救護車及人手申請的詳情，包括消防處向保安局提交的申請、保安局其後向財經事務及庫務局提出的建議，以及財經事務及庫務局就保安局所提建議作出的決定。

63. **財經事務及庫務局局長**就此在2009年2月28日的函件中提供了詳細的資料，列明消防處要求批撥的救護車及人手數目和相關的理據，以及保安局和財經事務及庫務局決定支持或不支持有關要求時曾考慮的因素。關於資源分配，**保安局局長**亦在公開聆訊席上表示：

- 在資源有限的情況下，各個政策局必須按照轄下部門提供的理據、實際情況，以及可供重新調配的現有資源，就部門提出的申請訂定優先次序，並向中央委員會作出建議；
- 保安局不可能全數支持每一項申請，但會確保各個紀律部隊最終獲批撥的資源，足可讓其部門首長有效履行其職務及部門對社會的服務承諾。因此，作為政策局局長，他會審慎考慮其轄下每一部門所提出的申請，並會作出適當的資源調配；及
- 保安局在過去數年就消防處資源分配所作出的決定，已大致上令該處能夠達到其就提供救護服務所訂定的服務承諾。舉例而言，2006年的召達時間表現為92.7%；2007年是92.8%；2008年是92.2%；2009年首兩個月則為92.8%。

64. 對於委員會質疑保安局的內部資源分配有否偏重於消防職系，**保安局局長**於公開聆訊席上及在2009年3月18日的函件(**附錄17**)回應時表示：

- 保安局轄下有8個紀律部隊部門，分別負責不同範疇的工作，包括維持治安、實施出入境和海關管制，以及提供滅火和救護服務，每一項工作對於維持社會穩定及保障公眾安全均非常重要；

緊急救護服務

- 在每年的資源分配工作中，保安局轄下各部門會建議開設數以千計的新職位。保安局的確沒有而事實上亦不可能全數滿足每個紀律部隊部門首長提出的要求，而且亦不會在未經綜合考慮各個部門提出的所有申請的情況下，就每項資源申請都作出優先推薦；及
- 過去數年批撥予救護職系的資源實際上多於消防職系。與截至2006年1月1日的編制比較，救護職系的編制增長分別於2007、2008及2009年錄得1.38%、3.45%及4.83%的累積增幅。至於消防職系的編制，在該3年所錄得的累積增幅分別只有0.48%、0.73%及1.37%。

65. 委員會察悉，在2005年資源分配工作中，消防處申請開設231個職位，以應付有所增加的緊急救護服務需求，但保安局僅支持開設115個職位，財經事務及庫務局最終則批准開設110個職位。在2006及2007年資源分配工作中，保安局未有支持消防處提出的人手要求，但使用已在2005年資源分配工作中獲得批撥的資源，分別於2006-2007年度、2007-2008年度及2008-2009年度開設新的職位。委員會詢問：

- 保安局基於甚麼理據，只支持開設消防處所要求的半數職位；及
- 保安局為何採取上述分階段實施的安排，在上述各個年度批撥資源予消防處開設新的職位。

66. **財經事務及庫務局局長**在2009年2月28日的函件中指出：

2005年資源分配工作

- 保安局評估消防處的申請時，留意到2004年的召達時間表現(91.1%)較92.5%的目標水平為低。保安局同意有需要增撥資源。經考慮到轄下其他部門同時提出的增撥資源申請後，保安局支持消防處開設115個職位，以增加19個救護車更次。局方並認為在有效使用資源的情況下，消防處應能改善其召達時間表現。消防處最終獲批准開設不多於110個職位，以改善緊急救護服務；

緊急救護服務

- 是項批准包含了對救護服務似乎已被濫用的關注，以及保安局必須認真研究如何能最有效運用新增資源，並探討減少緊急救護服務涉嫌被濫用的可行措施的要求。因此，保安局與消防處研究了多項管理方案，包括加強公眾教育及考慮推行救護車調派分級制。當時，當局一方面積極進行探討可否在本港推行救護車調派分級制的顧問研究，而消防處在另一方面則於2005年年底推行宣傳運動，鼓勵市民正確使用緊急救護服務；
- 當局最終在2006-2007年度，利用在2005年資源分配工作中所獲批撥的資源開設28個職位，藉以提供4個額外救護車更次。餘下資源的運用事宜，則押後至得知宣傳運動的成效，以及推行救護車調派分級制的未來路向更趨明確時才再作決定；

2006年資源分配工作

- 保安局不建議接納消防處的申請，因為在2005年資源分配工作中所獲批撥的資源尚未用盡，而且在香港引入救護車調派分級制的建議仍在考慮中。此外，保安局當時已計劃利用2005年資源分配工作中所獲批撥的資源再增設47個職位，以供消防處在2007-2008年度增加7個額外救護車更次。鑒於消防處在2006年首6個月的召達時間表現高於服務承諾的水平(2006年1月至6月的平均水平為92.9%)，保安局認為所增設的職位應足以讓消防處應付2007-2008年度的需求；
- 此外，由於消防處當時正在推行有關防止濫用緊急救護服務的宣傳運動，該處似乎有更妥善應付服務需求的空間。2006年上半年的召喚數目較2005年同期減少了7.4%；及

2007年資源分配工作

- 保安局不建議接納消防處的申請，因為該局當時已計劃利用2005年資源分配工作中所獲批撥的資源再增設30個職位，以供消防處在2008-2009年度增加5個額外救護車更次。到了2008-2009年度，連同在2006-2007年度及2007-2008年度所提供的職位，累計已合共增設105個職位，讓消防處得以增加共16個額外救護車更次。鑒於消

緊急救護服務

防處在2006年的召達時間表現為92.7%，而在2007年首6個月的召達時間表現為92.9%，保安局認為所提供的資源應足以讓消防處應付其救護服務需求。

67. 委員會從財經事務及庫務局局長2009年2月28日的函件得悉，保安局在2008年資源分配工作中建議增設並獲財經事務及庫務局批准的職位數目，遠較先前數年為多。委員會質疑為何批撥予消防處的資源突然增加。

68. **財經事務及庫務局局長**在2009年3月18日的函件中解釋：

- 消防處獲批准開設121個職位以加強其緊急救護服務，數目與保安局建議增設的130個職位相當接近。至於數目上的些微差異，是因為考慮到緊急救護服務召喚的數目波動，對救護資源的估計需求造成影響；
- 在批核過程中考慮了多項因素。首先，與2007年同期比較，2008年上半年的救護服務召喚次數增加了6.7%。此外，2008年上半年的平均召達時間表現為91.8%，2007年同期的表現則為92.9%。在這方面，消防處在2007年年底就正確使用緊急救護服務推行的宣傳運動，其成效似乎未及2005年年底推行的同類活動。在2005年11月展開宣傳運動後，2006年上半年的召喚數目比2005年同期的數字減少了超過7%；及
- 鑒於上述各項因素，財經事務及庫務局認為有需要批准增撥資源予消防處，以供應付當前和與日俱增的緊急救護服務需求，以及達到召達時間的服務承諾。

69. 委員會從審計署署長報告書第6.16段得悉，自2001年起，消防處便已根據2001年12月顧問報告建議的救護車與緊急召喚比率，估計為應付預計增加的緊急召喚所需要的額外救護車數目，並在基本工程外的非經常開支資源分配工作中申請撥款。然而，根據財經事務及庫務局局長在2009年2月28日的函件中提供的資料，消防處在2005至2007年提出的額外救護車申請，全部遭到保安局或財經事務及庫務局否決。依委員會看來，消防處未能確保

緊急救護服務

經常達到其服務表現目標，是由於所獲提供的救護車並不足夠。委員會詢問當局基於何種理據，否決消防處在上述年份提出的申請。

70. **財經事務及庫務局局長**在2009年2月28日的函件中指出：

2005年資源分配工作

- 消防處申請增購9輛市鎮救護車，用以把後備救護車的比率維持在救護車車隊的13%。由於政府物流服務署認為後備救護車的比率應為10%而不是13%，保安局根據其意見支持增購2輛市鎮救護車。政府物流服務署發現之前3個財政年度的市鎮救護車的平均維修時間由13%下降至9.7%，因而於2003年把後備救護車的比率調整至10%；
- 財經事務及庫務局經諮詢政府物流服務署後決定否決有關的撥款申請，當中主要考慮因素包括：多輛現有救護車並沒有人員執勤操作；在2004年年底投入服務的約40輛新的市鎮救護車，會在解決初期的技術問題後開始全面投入運作；以及2005年年底將會交付4輛新的市鎮救護車；

2006年資源分配工作

- 消防處申請增購19輛市鎮救護車，其中17輛是用以應付不斷增加的服務需求，因為救護服務召喚數目預計將於2007年達到579 000宗，而參照2001年12月顧問報告的建議，需要368個救護車更次。消防處另外需要2輛市鎮救護車，以便把後備救護車的比率維持在救護車車隊的10%；
- 保安局不支持上述申請，因為政府物流服務署表示消防處當時的救護車車隊，應有足夠能力應付2007年的預計救護服務召喚數目。政府物流服務署亦不支持增購市鎮救護車作後備用途，因為並非所有市鎮救護車皆可見獲得消防處的充分利用；

緊急救護服務

2007年資源分配工作

- 消防處申請增購26輛市鎮救護車，其中24輛是用以應付不斷增加的服務需求，因為救護服務召喚數目預計將於2008年達到624 000宗，而參照顧問報告的建議，需要384個救護車更次。消防處另外需要2輛市鎮救護車，以供維持後備救護車的比率；及
- 保安局經考慮政府物流服務署的意見後不支持上述申請，有關的意見基本上與2006年資源分配工作中提出的意見相同。

71. 由於消防處的申請大致上是以顧問報告的建議作為基礎，委員會詢問保安局在審批這些申請時為何未有考慮顧問的建議。

保安局局長答稱：

- 顧問報告綜述了就輔助醫療救護服務進行檢討的結果，並就多個範疇的事宜提出建議。報告中有關訓練救護員擔任二級急救醫療助理的建議已付諸實行，當局並已為此撥款進行有關的工作；及
- 該報告根據不同的假設就所需要的救護車數目作出估計。然而，在處理每年的撥款申請時，保安局必須參考當時的實際數字及服務需求，而不能純粹依循報告的建議行事。作為政策局局長，他必須審慎檢視所有申請，確保公帑的一分一毫皆用得其所。

72. **審計署署長**補充，由於顧問報告是在2001年發表，當中所建議的救護車與緊急召喚比率可能已不再適用。此外，消防處在2001年後推行的數項措施，亦可能影響到救護車的可供調派情況。這些措施包括在2003年4月成立急切召喚專責車隊、在2005年6月採用第三代調派系統、在2007年4月重組救護總區，以及在2007年8月實施調派休班救護員在額外的救護車執勤的計劃。因此，審計署建議消防處檢討現時為應付預計增加的緊急召喚，而估計所需要的額外救護車數目的方法。

緊急救護服務

G. 結論及建議

73. 委員會：

- 認為審計署署長報告書對消防處就提供有效率、效益和可靠的緊急救護服務所發現，並詳載於下文各部分的種種問題：
 - (a) 不僅可能是因為消防處並無備存可助改善現有救護資源的管理與使用的管理資料，或無有效運用這些資料，而這些資料可用以證明該處提出的額外資源要求有理有據；
 - (b) 也可能是因為批撥予消防處的資源，不足以提供符合社會所期望的服務水平；

緊急救護服務的使用情況

- 對以下情況表示關注：
 - (a) 消防處並無緊急召喚急切程度的資料，而這方面的資料本可用於妥善調配緊急救護資源，並引起市民對適當使用緊急救護服務的關注；
 - (b) 並無在救護車出勤紀錄內評估病人的急切程度；
 - (c) 根據醫院管理局("醫管局")公立醫院急症室分流類別計劃的資料，在2004至2007年由救護車送往醫管局急症室的病人中，平均40.5%屬非緊急個案。儘管把上述數字與濫用緊急救護服務互相關連起來並不全然恰當，因為部分病人的情況可能會由於救護人員在送院途中施行急救而得到改善，但從中亦可顯示確有理由關注救護服務可能遭到濫用；及
 - (d) 自2006年8月起，消防處再沒有檢討適當使用緊急救護服務的宣傳運動的效益；
- 察悉消防處處長：
 - (a) 計劃在2009年11月或之前推出電子救護車出勤紀錄，並在紀錄內加入病人急切程度的資料；

緊急救護服務

- (b) 現正制訂救護車調派分級制的詳細建議，冀能讓消防處按照病人情況的嚴重程度訂定調派救護車的優先次序，並會在作出決定之前，於2009年諮詢立法會保安事務委員會及市民大眾；
- (c) 將會聯同醫管局及其他提供救護服務的機構合辦教育計劃，藉以提高適當使用緊急和非緊急救護服務的公眾教育活動的成效。有關方面已成立一個工作小組，負責制訂策略及籌辦相關活動；及
- (d) 已同意實施審計署署長報告書第2.7及2.15段所載的其他審計署建議；

— 促請消防處處長：

- (a) 採取適當措施以促進及確保妥善調配緊急救護資源，包括在2009年11月或之前推出電子救護車出勤紀錄(當中載有病人急切程度的資料)，而不再有任何耽延；及
- (b) 參考病人急切程度的資料，加強進行鼓勵公眾適當使用緊急救護服務的工作；

衡量服務表現

— 對以下情況表示極度關注，並認為不可接受：

- (a) 自1999年起，消防處從未檢討緊急救護服務的12分鐘目標召達時間(包括2分鐘調度時間及10分鐘行車時間)；
- (b) 由2004年1月至2008年6月，在2分鐘調度時間內處理的緊急召喚百分比由87.4%增至95.6%，但在10分鐘行車時間內處理的緊急召喚百分比則由91.2%下降至87.4%，儘管消防處已於2005年6月採用第三代調派系統。在2分鐘調度時間方面，於2008年有88%召喚已能在1分鐘30秒內獲得處理；
- (c) 雖然在10分鐘行車時間內處理的緊急召喚百分比出現下跌，可能反映了救護車及／或救護隊員不

緊急救護服務

足，但消防處未有確定比率下跌的原因，或適當運用下跌的數字，作為支持其要求批撥額外資源的理據之一。反之，消防處利用在2分鐘調度時間方面所出現的改善，來抵銷超出了10分鐘指標的行程時間，以達到有92.5%緊急召喚能夠在12分鐘目標召達時間內獲得處理的服務表現目標；

- (d) 雖然在2分鐘調度時間內處理的緊急召喚百分比有所增加，但在2008年1月至6月，消防處未能達到服務表現目標，只有91.8%緊急召喚能夠在12分鐘目標召達時間內獲得處理；
- (e) 消防處仍未完成自2006年6月起已展開的對1分鐘出動時間進行的基準研究；及
- (f) 由2004年1月至2008年6月，消防處在新界區域未能達到緊急救護服務的表現目標。在這段期間，能夠在目標召達時間內獲得處理的新界區域緊急召喚的百分比介乎87.1%至91.5%不等。為改善召達時間而作出的努力亦徒勞無功，從以下所述可見一斑：
 - (i) 根據消防處在2006年6月進行的新界區域緊急救護服務檢討的所得結論，在新界東及西分區未能達到服務表現目標。在2007年4月重組救護總區後，消防處仍然未能在新界東及西分區達到服務表現目標。由2007年4月至2008年6月，只有89.8%的新界東及西分區緊急召喚能夠在目標召達時間內獲得處理；及
 - (ii) 消防處注意到新界區域的緊急救護資源已十分緊絀，而新界區域北部的緊急救護服務需求也不斷增加，因此認為有需要在區內(例如上水)興建額外救護站。然而，消防處未能物色到適當的地點；

— 察悉：

- (a) 保安局局長承諾檢討緊急救護服務的12分鐘目標召達時間，包括將之分為2分鐘調度時間及10分鐘

緊急救護服務

行車時間的安排，並會向保安事務委員會匯報檢討結果，以作進一步諮詢；及

(b) 消防處處長：

(i) 將於2009年5月或6月完成對1分鐘出動時間進行的基準研究；及

(ii) 大致上同意實施審計署署長報告書第3.12段所載的其他審計署建議；

— 促請：

(a) 保安局局長：

(i) 與消防處處長訂定進行上述目標召達時間檢討的明確時間表；及

(ii) 積極與相關的政策局及政府部門聯繫，以期協助消防處盡快在新界區域物色適當的地點，以供興建額外救護站；及

(b) 消防處處長審慎檢討個別分區(特別是新界區域分區)的救護資源分配情況，以確保在所有分區都能達到服務表現目標；

救護資源的使用情況

— 對以下情況深表關注，並認為不可接受：

(a) 消防處在2007年1月至12月未能達到每天可供調派救護車基線數目的日數，日更有158天，夜更則有311天。即使自2007年8月起實施調派休班救護員在額外的救護車執勤的計劃，以增加每天可供調派救護車的數目，消防處在2008年1月至6月未能達到所述基線數目的日數，日更依然有71天，夜更則有124天；

(b) 消防處未能妥善使用急切召喚救護車及緊急救護車，詳情如下：

緊急救護服務

-
- (i) 由2004至2007年，平均每天有10.7輛急切召喚救護車可供處理急切召喚。然而，在該10.7輛急切召喚救護車中，平均只有6.6輛(62%)用作處理急切召喚；
- (ii) 在2004至2007年，急切召喚的數目頗為穩定，維持在34 175宗至37 192宗之間。然而，急切召喚專責車隊所處理的急切召喚數目，卻由2004年的9 390宗下降至2007年的8 353宗，減幅為1 037宗(11%)；
- (iii) 消防處對上一次是在2004年4月檢討急切召喚專責車隊的運作，距今已有5年；
- (iv) 緊急救護車所處理的急切召喚數目，由2005年的19 821宗增加4 808宗(24%)至2007年的24 629宗，當中為數不少是在急切召喚專責車隊運作時間內由緊急救護車處理的急切召喚(在審計署抽查的25宗個案中，有15宗屬此類個案)；及
- (v) 急切召喚救護車須在醫院等候良久，才能接收或移交病人，因而導致浪費救護資源。由2007年1月至2008年5月，救護隊員在379宗急切召喚個案中須在醫院等候超過30分鐘。就這379宗急切召喚而言，在醫院等候的平均時間為41分鐘，實際等候時間則由31至71分鐘不等；
- (c) 消防處未有培訓足夠的二級急救醫療助理，就所有緊急召喚提供輔助醫療救護服務。如有3名隊員當值的緊急救護車沒有一名二級急救醫療助理擔任督導員，便會被指派為浮動急切召喚救護車，通常不會用作提供輔助醫療救護服務。鑒於浮動急切召喚救護車處理的緊急召喚數目大增，由2004年的6 819宗增加6 537宗(96%)至2007年的13 356宗，當局實有需要評估所需的二級急救醫療助理的數目，並擴大有關的訓練計劃；及
- (d) 除心搏停頓個案外，持續改善質素計劃並無訂明為評估救護人員的表現而最少須覆核多少宗緊急個

緊急救護服務

案。在2008年第一季，獲覆核的個案只有3 436宗 (2.17%)；

- 察悉消防處處長：
 - (a) 已確定未能在2007年達到夜更的每天可供調派救護車基線數目的原因，並會繼續監察及檢討有關情況，務求改善可供調派救護車的整體情況；
 - (b) 希望在2009年5月或6月完成有關急切召喚救護服務的效率和效益的檢討；及
 - (c) 大致上同意實施審計署署長報告書第4.10、4.21、4.30及4.35段所載的其他審計署建議；
- 促請消防處處長從速實施上述審計署的建議，以確保妥善使用救護資源；

救護車的維修

- 認為從公眾安全的角度而言，確保救護車車隊的安全、可靠和適合在道路上行駛，實至為重要，因為救護車車隊是用於執行救急扶危的行動；
- 對以下情況表示驚訝及深表遺憾：
 - (a) 把救護車車隊可供調派車輛數目維持在一定的水平以符合公眾的期望所遇到的資源不足問題，導致消防處成為唯一參加車輛翻新計劃的紀律部隊。保安局不但低估了這個問題，甚至以消防處已參加車輛翻新計劃為其中一個理由，在2006年資源分配工作中否決該處所提出要求更換救護車的部分訴求；及
 - (b) 截至2008年6月30日，在車輛翻新計劃下業經翻新的10輛救護車中，有8輛再次投入服務。這些救護車平均已使用約11年，其平均維修時間為12.4%。儘管有數輛已翻新救護車的維修時間頗長，但消防處自2007年11月起並沒有評估使用該8輛已翻新救護車的效益；

緊急救護服務

- 對於消防處並無積極監察及提高救護車的可供調派程度和可靠程度深表遺憾，並認為不可接受：
- (a) 在2003至2007年間，由機電工程署("機電署")維修的救護車的維修時間百分比由10.3%增至15%。進行不定期維修的維修時間百分比由2003年的6.4%大幅上升70%至2007年的10.9%。救護車進行維修(特別是不定期維修)的時間大幅增加，不但會減少救護車車隊可供調派提供緊急救護服務的車輛數目，更會削弱其可靠程度；
 - (b) 截至2008年6月30日，消防處並無備存個別救護車的故障和維修情況管理資料。消防處亦沒有確定救護車故障頻生的原因和影響。救護車突然發生故障，會危及救援行動、減少可供調派的救護車數目和減低救護車的可靠程度；
 - (c) 即使部分故障是在救護車載送傷病者往醫院途中發生，消防處亦只在2008年7月20日才開始備存救護車故障摘要。2008年7月20日至8月19日期間的紀錄顯示，在67輛發生故障的救護車當中，有53輛已使用超過9年。在這67宗故障事件中，有31宗是在救護車載送病人往醫院途中發生；及
 - (d) 機電署維修救護車的工作表現並未受到密切監察，這可從以下情況反映出來：
 - (i) 根據服務水平協議，保證車輛可供調派的百分比只適用於服務不多於7年的救護車。雖然在服務水平協議生效當日(即2006年4月1日)，在246輛救護車中有147輛(60%)的使用期已超過其7年設計使用期(亦即屬高車齡救護車)，但該協議並沒有為這些高車齡救護車訂定可供調派百分比的目標；
 - (ii) 自服務水平協議生效以來，機電署並沒有按協議的規定提交維修服務表現季度報告，而消防處亦沒有要求機電署提交該報告；及

緊急救護服務

(iii) 2006年8月至2008年6月間，停放在芬園及小蠔灣工場的救護車數目經常超出限額(即可停放在機電署工場的救護車最高數目)，超額的日數多達92天至224天不等。這兩個工場為主要負責處理新界區域緊急召喚的救護車提供維修服務；

— 察悉消防處處長已大致上同意實施審計署署長報告書第5.19段所載的審計署建議；

— 促請：

(a) 保安局局長聯同消防處處長審慎檢討向消防處批撥資源，以維持救護車車隊可供調派車輛數目在符合公眾期望的水平的事宜；及

(b) 消防處處長：

(i) 在諮詢保安局後，審慎檢討安排轄下救護車參加車輛翻新計劃，以及把已翻新救護車再次用於執行救援行動，是否恰當的安排；

(ii) 備存並有效使用與個別救護車的故障和維修紀錄有關的管理資料，例如發生故障的次數、在救援行動中發生故障的風險、進行不定期維修的時間及相關費用等；

(iii) 聯同機電工程署署長全面檢討救護車故障次數增多的原因和影響，包括對救援行動的影響；及

(iv) 積極採取措施，藉以盡量減少發生故障的次數，以及提高救護車車隊可供調派車輛的數目和可靠程度；

採購替換和額外救護車

— 對以下情況表示遺憾，並認為不可接受：

(a) 保安局及消防處未有及時解決救護車車隊老化的問題。截至2008年6月30日，有244輛救護車(不包

緊急救護服務

括已參加車輛翻新計劃的8輛救護車)已平均使用8.1年。在這244輛救護車中，有176輛(72%)屬高車齡救護車，當中包括64輛(26%)已使用達10年或以上的救護車。消防處救護車車隊的平均車齡由2003年的5.36年，增至2007年的7.61年。高車齡救護車的數目亦由2003年的23輛增加6.7倍至2007年的178輛；

- (b) 財經事務及庫務局在考慮更換救護車的建議時，主要參考經濟年限模式及個別救護車可供調派的比率作出決定，而沒有適當顧及救護車負責緊急載送傷病者往醫院的這項特殊功能，以及救護車如發生故障會對救援行動造成甚麼影響；及
 - (c) 採購救護車所需的時間過長。更換救護車的程序(亦即由申請撥款、制訂設計及規格、招標至交付救護車)大約需要3至4個財政年度才能完成；
- 對於消防處管理層缺乏相關的管理技巧，未能以妥善方式整理及闡述管理資料，藉以更充分地證明其提出緊急救護服務資源的要求有理有據，認為不可接受及處方難辭其咎：
- (a) 消防處並無備存個別救護車故障和維修紀錄的管理資料，故此，該處難以列出理由證明有需要更換高車齡救護車；及
 - (b) 消防處在基本工程外的非經常開支資源分配工作中申請撥款，用作採購額外救護車，以應付預計增加的緊急召喚和作後備之用，就此而言：
 - (i) 自2001年起，消防處便已根據2001年12月顧問報告建議的救護車與緊急召喚比率，估計所需要的額外救護車的數目。然而，這個比率是根據2000年的數據釐定，可能已不再適用；及
 - (ii) 消防處沒有向政府物流服務署提供救護車車隊可供調派車輛的數目和可靠程度的詳盡資料，以證明其提出採購額外後備救護車的要求有理有據；

緊急救護服務

— 察悉消防處處長：

- (a) 會採取措施縮短採購救護車所需的時間，務求把申請撥款至交付救護車的整個程序縮短至25個月。有關的措施會在2009年基本工程外的非經常開支資源分配工作中採用；
- (b) 會聯同機電署及政府物流服務署，致力在2009年第三季或之前制訂釐定所更換救護車數目的客觀方法；及
- (c) 已大致上同意實施審計署署長報告書第6.11及6.21段所載的其他審計署建議；

— 促請：

- (a) 保安局局長審慎檢討向消防處批撥救護資源的事宜，從而確保該處能維持充足的救護車和救護隊員作調派之用，藉以應付緊急召喚在日後有所增加的情況，並向保安事務委員會匯報檢討結果；及
- (b) 消防處處長：
 - (i) 諮詢財經事務及庫務局，並聯同政府物流服務署和機電署，因應救護車的特殊功能檢討更換救護車的機制，並向保安事務委員會匯報檢討結果；
 - (ii) 檢討現時為應付預計增加的緊急召喚，而估計所需要的額外救護車數目的方法，並在進行檢討時考慮救護車車隊的可供調派車輛數目，以及處理每宗緊急召喚的實際平均時間；
 - (iii) 預早作出規劃，並確保因救護車車隊老化而引致的問題不會在數年後再次發生，因為有大部分救護車是在2007年和2008年的資源分配工作中獲批准更換；及
 - (iv) 透過員工培訓及尋求適當的專業協助(例如效率促進組及／或庫務署)，加強消防處的內部

緊急救護服務

資訊及資源管理職能，使消防處管理層能有效運用管理資料(包括救護車的可供調派情況、使用量及可靠程度)，更充分地證明其提出資源要求有理有據，並積極制訂策略性措施，以提高緊急救護服務的效率和效益；及

跟進行動

— 希望當局繼續向其報告：

- (a) 消防處為促進及確保妥善調配緊急救護資源而採取的措施；
- (b) 實施電子救護車出勤紀錄的進展；
- (c) 為加強進行鼓勵公眾適當使用緊急救護服務的工作而採取的措施；
- (d) 檢討緊急救護服務的12分鐘目標召達時間的明確時間表及結果；
- (e) 在新界區域物色適當地點以供興建額外救護站的進展；
- (f) 檢討個別分區的救護資源分配情況的結果；
- (g) 就向消防處批撥資源，把救護車車隊可供調派車輛數目維持在符合公眾期望的水平的事宜而進行的任何檢討所得的結果；
- (h) 就消防處安排轄下救護車參加車輛翻新計劃，以及把已翻新救護車再次用於執行救援行動是否恰當的安排，進行的任何檢討所得的結果；
- (i) 備存並使用與個別救護車的故障和維修紀錄有關的管理資料的進展；
- (j) 就救護車故障次數增多的原因和影響進行的任何全面檢討所得的結果；

緊急救護服務

- (k) 為盡量減少發生故障的次數，以及提高救護車車隊可供調派車輛的數目和可靠程度而採取的措施；
- (l) 保安局檢討向消防處批撥救護資源的事宜所得的結果；
- (m) 因應救護車的特殊功能檢討更換救護車的機制所得的結果；
- (n) 就現時為應付預計增加的緊急召喚，而估計所需要的額外救護車數目的方法進行檢討的結果；
- (o) 就日後更換救護車作出規劃，以確保因救護車車隊老化而引致的問題不會再次發生的進展；
- (p) 為加強消防處的內部資訊及資源管理職能而採取的措施；及
- (q) 實施其他審計署建議的進展。