

卫生署对误把某住宅大厦纳入 2019 冠状病毒病染疫名单的投诉之处理 调查报告

2022 年 3 月，投诉人向本署投诉卫生署。

投诉内容

2. 投诉人居于某座村屋（「X 座」）。卫生署于 2022 年 2 月 26 日把 X 座纳入《过去 14 天内有严重急性呼吸综合症冠状病毒 2 的阳性检测个案曾居住的住宅大厦名单》（「《名单》」），但据投诉人所知，X 座没有住户染疫或疑似染疫。投诉人称，他曾于 2 月 27 及 28 日致电 1823 及卫生署热线投诉，但均无人接听。2 月 28 日，投诉人透过电邮向卫生署投诉。3 月 3 日，投诉人发现 X 座已从《名单》中移除。

3. 3 月 23、29 及 31 日，卫生署透过电邮回复投诉人，提供 2019 冠状病毒病专题网站（「专题网站」）不同内容的连结。5 月 12 日，卫生署再透过电话联络投诉人。

4. 投诉人指，卫生署错误把 X 座纳入《名单》，令他增添不必要的麻烦及担忧。他认为错误可能源于该署没有核实感染人士的地址，亦令居民错误监察 X 座而不是有确诊个案的 Y 座，影响到防疫抗疫的成效（「投诉点（一）」）。投诉人并指，卫生署其后发现犯错并把资料从《名单》中移除，却没有向他解释及致歉（「投诉点（二）」）。

5. 此外，投诉人认为，卫生署一直误把他的投诉视为一般查询，该署于 3 月给他的回复没有任何实质回应（「投诉点（三）」）。他并指，卫生署在 5 月 12 日与他电谈时，企图解释该署把 Y 座错写为 X 座，是因为该两座村屋为「孖屋」，容易令人出错。投诉人认为卫生署为失误找借口；他并不满该署在口头回复市民投诉时，没有把对话录音（「投诉点（四）」）。

本署调查所得

6. 本署于 3 月 29 日向卫生署展开初步查讯。经审研卫生署及投诉人所提供的资料后，本署于 8 月 23 日根据《申诉专员条例》向卫生署展开全面调查。9 月 16 日，本署完成调查。

卫生署更新《名单》的程序

7. 卫生署的卫生防护中心（「防护中心」）在接获 2019 冠状病毒病个案的通报后，会展开流行病学调查及追踪个案接触者。一般而言，防护中心的传染病处会透过问卷访问个案以获取初步流行病学资料，然后把相关资料交由个案追踪办公室（「追踪办」）跟进。
8. 根据卫生署当时的程序，追踪办除了进行接触者追踪，亦会在个案平台系统（「系统」）更新个案资料，包括个案的居住地址等，防护中心的后勤支援人员会为该地址配置个案编号，再透过系统把资料传送到防护中心的疫情信息中心（「信息中心」）。
9. 当信息中心从系统收到有关个案居住地址的资料，会预备《名单》及每天上载到防护中心的网站。由个案报告日期起计，有关的住址会于《名单》保留 14 天。如没有新个案在相同地址出现，14 天后该地址会从《名单》中移除。

卫生署的回应

10. 卫生署在本署展开查讯（上文第 6 段）后进行调查，发现该署职员于 2022 年 2 月 15 日为一宗确诊个案填写问卷表格，其申报住址为 Y 座；惟追踪办职员因人为失误，于系统输入 X 座。
11. 卫生署解释，2022 年 2 月及 3 月期间，第五波疫情非常严峻，该署每天需处理大量个案，防护中心后勤职员未能及时为所有新地址配置个案编号。2 月 25 日，防护中心后勤职员完成为 X 座（应为 Y 座）配置个案编号。2 月 26 日（距离该个案的报告日期（2 月 15 日）逾 10 天后），信息中心收到有关资料，把该项资料上载到《名单》并保留至 3 月 1 日。3 月 2 日，该项资料从《名单》中移除。
12. 卫生署直至本署查讯，始发现 X 座不应被纳入《名单》（上文第 10 段）。该署发现失误后，已更正 2 月 26 日至 3 月 1 日《名单》的记录。
13. 卫生署就职员错误把 Y 座输入为 X 座，导致《名单》出错向投诉人致歉。该署表示，防护中心已加派人手处理个案，并提示职员小心输入资料。此外，过后勤职员需经人手为住址配置个案编号（上文第 8 段），现已改由系统自动配置个案编号，减少人

手操作导致资料滞后的情况。

14. 就投诉人对卫生署 3 月的回复之指称（上文**第 5 段**），卫生署表示，因第五波疫情严峻，该署每天需处理数以万计的个案及查询，因此未能接听所有来电，并需时回复电邮。投诉人于 2 月 28 日电邮卫生署，指《名单》上的资料失实。防护中心职员希望尽快回复市民；考虑到大部分与疫情有关的资讯已上载到专题网站，因此职员于 2022 年 3 月回复投诉人（上文**第 3 段**）时，向他提供专题网站的连结。卫生署认为有关回复欠妥。

15. 卫生署亦就其职员与投诉人于 5 月 12 日的电话对话（上文**第 5 段**）作出调查。该署职员致电给投诉人，目的是解释该署因人为错误，把 Y 座输入为 X 座。在通话其间，该署职员确实曾作出「孖屋」的描述，但无意以此作为该署造成失误的借口。卫生署相信，投诉人对涉事职员的不满，可能源于沟通上的误会。

本署的评论

投诉点（一）

16. 卫生署已解释，X 座被纳入《名单》是出于人为失误。该署在输入事涉确诊人士的地址时出错，其后延至报告日期逾 10 天后才把资料上载到《名单》，并直至本署查讯始发现犯错（上文**第 10 至 12 段**）。

17. 本署认为，上述失误及延误严重，既影响个案追踪及监察，亦影响有关人士的生活。本个案发生于 2022 年 2 月；本署留意到，政府早于 2020 年 1 月 4 日公布「对公共卫生有重要性的新型传染病准备及应变计划」，并同时启动严重应变级别。根据该计划，当处于严重应变级别时，卫生署会联同医院对符合监测个案定义的职员或病人进行流行病学调查及接触者追踪工作，及对与确诊新型传染病个案有接触的密切接触者进行医学监察及 / 或检疫，其他接触者则进行医学监察。换言之，至本个案于 2022 年 2 月发生时，流行病学调查及确诊者 / 接触者追踪的工作已经进行超过两年，加上香港以致全球的疫情一直反复，市民期望有关部门在这两年期间不断检视和改善程序。但根据卫生署就此个案提供的资料，更新《名单》的程序繁复，涉及不同组别的职员（上文**第 8 及 9 段**），而且不设核对程序，只要其中一个环节出现错漏或延误，便容易出现失误，而部门以至市民一般亦难以察觉资料出错；而该署直至 2022 年 2 月，仍会出现因需要人手完成配置个案编号的

程序，导致更新《名单》资料被延误逾 10 天的情况，及至最近才提升资讯处理系统改由系统自动配置个案编号（上文第 13 段），这难免与市民期望有落差。本署认为，卫生署应持续检视输入资料的程序，进一步提升效率。

18. 本署明白依靠人手输入资料，难以长时间确保完全准确，以卫生署的工作量及人手亦难以逐一核对所有资料，但输入的资料准确无误，对追踪个案及堵截病毒传播链至关重要。本署认为，卫生署应安排抽查相关资料，以及更快速处理市民有关怀疑资料出错的查询及投诉，以提升资料的准确程度。

19. 因此，申诉专员认为，**投诉点（一）成立。**

投诉点（二）

20. 有关卫生署于 3 月 2 日把 X 座从《名单》中移除的原因，本署接纳卫生署的解释（上文第 11 段）。本署认为，没有证据显示卫生署早知有关失误却不告知投诉人。本署并留意到，卫生署已就其失误向投诉人致歉（上文第 13 段）。

21. 因此，申诉专员认为，**投诉点（二）不成立。**

投诉点（三）

22. 投诉人怀疑资料出错，多次致电及电邮卫生署，期望尽快获澄清及修正资料，但卫生署却没有认真对待他的电邮，多次以大量专题网站连结答复他，但内容却无一与《名单》有关¹。本署理解卫生署有大量与疫情相关的查询，如查询的事宜在专题网站已有相关内容，提供网页连结确是有效的处理方法。但在是次回复中所提供的连结并未能回应投诉人在 2 月 28 日的电邮列出的要

¹ 以 3 月 23 日卫生署的回复为例，内有 12 条网页连结，包括

- 有关 2019 冠状病毒病的本地最新情况及资料
- 检测途径及阳性结果须知
- 快速抗原测试
- 2019 冠状病毒快速抗原测试阳性结果人士申报系统
- 卫生防护中心 2019 冠状病毒病人网上申报表格式
- 尚待移送入院或隔离设施人士的安排
- 居安抗疫计划
- 2019 冠状病毒检测纪录系统
- 对若干人士强制检测-强制检测公告
- 指定检疫酒店计划
- 2019 冠状病毒病的本地最新情况
- 检疫中心使用情况

点。如卫生署无法适时、恰当地处理查询，不但有违市民期望，更会为该署带来更多后续的投诉及跟进工作。在此案中，卫生署更是错失了尽快纠正错误的机会。本署建议卫生署适时按需求检视跟进及回复市民查询的相关安排。

23. 因此，申诉专员认为，**投诉点（三）成立。**

投诉点（四）

24. 本署缺乏独立佐证，未能知悉卫生署职员与投诉人于 5 月 12 日电话对话的实情，包括职员提及「孖屋」的原因。不过，本署认为，职员在回复投诉时，应着重讲解部门的调查所得。不论电话对话的内容如何，卫生署已透过 5 月 19 日的回复向投诉人承认错误，其后透过 6 月 24 日的回复再次解释事件，以及澄清该署职员于 5 月 12 日致电给投诉人的目的。本署认为，卫生署已回应投诉人这点投诉。

25. 至于卫生署未有为该段对话录音，并非行政失当。本署并留意到，投诉人已于 7 月 25 日，透过电邮就录音一事向公务员事务局反映意见。

26. 因此，申诉专员认为，**投诉点（四）不成立。**

总结

27. 综合上文所述，**投诉人对卫生署的投诉部分成立。**

建议

28. 申诉专员建议卫生署：

- (1) 检视输入确诊个案资料的程序，进一步提升效率（上文第 17 段）；
- (2) 考虑加入抽查资料的程序，提升资料的准确程度（上文第 18 段）；及
- (3) 适时检视处理投诉的安排，加强职员培训，提醒职员务必仔细审阅投诉，并按投诉内容提供准确的回复（上文第 22 段）。

29. 本署会与卫生署跟进上文第 28 段所述的建议。

结语

30. 抗疫的过程非常艰辛。本署明白，疫情持续及发展迅速变化，卫生署在人手及资源调配方面面对沉重压力。不过，卫生署作为防疫抗疫第一线的部门，追踪个案及堵截病毒传播链是其核心工作，该署有责任确保用以追踪个案及向市民发放的相关资料准确。况且，市民同样需要面对疫情及疫情所引致的各种困难和压力。本署认为，要战胜疫情，除了有赖市民的持续支持、谅解和配合，卫生署确保个案资料准确、精准追踪个案及堵截病毒传播链、向市民发放准确及清晰的资讯，以及在疫情急趋严峻时快速灵活调派人手亦同样重要。本署认为，卫生署应就相关行政程序及安排进行全面检讨，以更有效应付疫情。

申诉专员公署

2022 年 9 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)