

衛生署對誤把某住宅大廈納入 2019 冠狀病毒病染疫名單 的投訴之處理 調查報告

2022 年 3 月，投訴人向本署投訴衛生署。

投訴內容

2. 投訴人居於某座村屋（「X 座」）。衛生署於 2022 年 2 月 26 日把 X 座納入《過去 14 天內有嚴重急性呼吸綜合症冠狀病毒 2 的陽性檢測個案曾居住的住宅大廈名單》（「《名單》」），但據投訴人所知，X 座沒有住戶染疫或疑似染疫。投訴人稱，他曾於 2 月 27 及 28 日致電 1823 及衛生署熱線投訴，但均無人接聽。2 月 28 日，投訴人透過電郵向衛生署投訴。3 月 3 日，投訴人發現 X 座已從《名單》中移除。

3. 3 月 23、29 及 31 日，衛生署透過電郵回覆投訴人，提供 2019 冠狀病毒病專題網站（「專題網站」）不同內容的連結。5 月 12 日，衛生署再透過電話聯絡投訴人。

4. 投訴人指，衛生署錯誤把 X 座納入《名單》，令他增添不必要的麻煩及擔憂。他認為錯誤可能源於該署沒有核實感染人士的地址，亦令居民錯誤監察 X 座而不是有確診個案的 Y 座，影響到防疫抗疫的成效（「投訴點（一）」）。投訴人並指，衛生署其後發現犯錯並把資料從《名單》中移除，卻沒有向他解釋及致歉（「投訴點（二）」）。

5. 此外，投訴人認為，衛生署一直誤把他的投訴視為一般查詢，該署於 3 月給他的回覆沒有任何實質回應（「投訴點（三）」）。他並指，衛生署在 5 月 12 日與他電談時，企圖解釋該署把 Y 座錯寫為 X 座，是因為該兩座村屋為「孖屋」，容易令人出錯。投訴人認為衛生署為失誤找藉口；他並不滿該署在口頭回覆市民投訴時，沒有把對話錄音（「投訴點（四）」）。

本署調查所得

6. 本署於 3 月 29 日向衛生署展開初步查訊。經審研衛生署及投訴人提供的資料後，本署於 8 月 23 日根據《申訴專員條例》向衛生署展開全面調查。9 月 16 日，本署完成調查。

衛生署更新《名單》的程序

7. 衛生署的衛生防護中心（「防護中心」）在接獲 2019 冠狀病毒病個案的通報後，會展開流行病學調查及追蹤個案接觸者。一般而言，防護中心的傳染病處會透過問卷訪問個案以獲取初步流行病學資料，然後把相關資料交由個案追蹤辦公室（「追蹤辦」）跟進。
8. 根據衛生署當時的程序，追蹤辦除了進行接觸者追蹤，亦會在個案平台系統（「系統」）更新個案資料，包括個案的居住地址等，防護中心的後勤支援人員會為該地址配置個案編號，再透過系統把資料傳送到防護中心的疫情信息中心（「信息中心」）。
9. 當信息中心從系統收到有關個案居住地址的資料，會預備《名單》及每天上載到防護中心的網站。由個案報告日期起計，有關的住址會於《名單》保留 14 天。如沒有新個案在相同地址出現，14 天後該地址會從《名單》中移除。

衛生署的回應

10. 衛生署在本署展開查訊（上文**第 6 段**）後進行調查，發現該署職員於 2022 年 2 月 15 日為一宗確診個案填寫問卷表格，其申報住址為 Y 座；惟追蹤辦職員因人為失誤，於系統輸入 X 座。
11. 衛生署解釋，2022 年 2 月及 3 月期間，第五波疫情非常嚴峻，該署每天需處理大量個案，防護中心後勤職員未能及時為所有新地址配置個案編號。2 月 25 日，防護中心後勤職員完成為 X 座（應為 Y 座）配置個案編號。2 月 26 日（距離該個案的報告日期（2 月 15 日）逾 10 天後），信息中心收到有關資料，把該項資料上載到《名單》並保留至 3 月 1 日。3 月 2 日，該項資料從《名單》中移除。
12. 衛生署直至本署查訊，始發現 X 座不應被納入《名單》（上文**第 10 段**）。該署發現失誤後，已更正 2 月 26 日至 3 月 1 日《名單》的記錄。
13. 衛生署就職員錯誤把 Y 座輸入為 X 座，導致《名單》出錯向投訴人致歉。該署表示，防護中心已加派人手處理個案，並提示職員小心輸入資料。此外，過往後勤職員需經人手為住址配置個案編號（上文**第 8 段**），現已改由系統自動配置個案編號，減少人

手操作導致資料滯後的情況。

14. 就投訴人對衛生署 3 月的回覆之指稱（上文**第 5 段**），衛生署表示，因第五波疫情嚴峻，該署每天需處理數以萬計的個案及查詢，因此未能接聽所有來電，並需時回覆電郵。投訴人於 2 月 28 日電郵衛生署，指《名單》上的資料失實。防護中心職員希望盡快回覆市民；考慮到大部分與疫情有關的資訊已上載到專題網站，因此職員於 2022 年 3 月回覆投訴人（上文**第 3 段**）時，向他提供專題網站的連結。衛生署認為有關回覆欠妥。

15. 衛生署亦就其職員與投訴人於 5 月 12 日的電話對話（上文**第 5 段**）作出調查。該署職員致電給投訴人，目的是解釋該署因人為錯誤，把 Y 座輸入為 X 座。在通話其間，該署職員確實曾作出「孖屋」的描述，但無意以此作為該署造成失誤的藉口。衛生署相信，投訴人對涉事職員的不滿，可能源於溝通上的誤會。

本署的評論

投訴點（一）

16. 衛生署已解釋，X 座被納入《名單》是出於人為失誤。該署在輸入事涉確診人士的地址時出錯，其後延至報告日期逾 10 天後才把資料上載到《名單》，並直至本署查訊始發現犯錯（上文**第 10 至 12 段**）。

17. 本署認為，上述失誤及延誤嚴重，既影響個案追蹤及監察，亦影響有關人士的生活。本個案發生於 2022 年 2 月；本署留意到，政府早於 2020 年 1 月 4 日公布「對公共衛生有重要性的新型傳染病準備及應變計劃」，並同時啟動嚴重應變級別。根據該計劃，當處於嚴重應變級別時，衛生署會聯同醫院對符合監測個案定義的職員或病人進行流行病學調查及接觸者追蹤工作，及對與確診新型傳染病個案有接觸的密切接觸者進行醫學監察及／或檢疫，其他接觸者則進行醫學監察。換言之，至本個案於 2022 年 2 月發生時，流行病學調查及確診者／接觸者追蹤的工作已經進行超過兩年，加上香港以致全球的疫情一直反覆，市民期望有關部門在這兩年期間不斷檢視和改善程序。但根據衛生署就此個案提供的資料，更新《名單》的程序繁複，涉及不同組別的職員（上文**第 8 及 9 段**），而且不設核對程序，只要其中一個環節出現錯漏或延誤，便容易出現失誤，而部門以至市民一般亦難以察覺資料出錯；而該署直至 2022 年 2 月，仍會出現因需要人手完成配置個案編號的

程序，導致更新《名單》資料被延誤逾 10 天的情況，及至最近才提升資訊處理系統改由系統自動配置個案編號（上文第 13 段），這難免與市民期望有落差。本署認為，衛生署應持續檢視輸入資料的程序，進一步提升效率。

18. 本署明白依靠人手輸入資料，難以長時間確保完全準確，以衛生署的工作量及人手亦難以逐一核對所有資料，但輸入的資料準確無誤，對追蹤個案及堵截病毒傳播鏈至關重要。本署認為，衛生署應安排抽查相關資料，以及更快速處理市民有關懷疑資料出錯的查詢及投訴，以提升資料的準確程度。

19. 因此，申訴專員認為，**投訴點（一）成立**。

投訴點（二）

20. 有關衛生署於 3 月 2 日把 X 座從《名單》中移除的原因，本署接納衛生署的解釋（上文第 11 段）。本署認為，沒有證據顯示衛生署早知有關失誤卻不告知投訴人。本署並留意到，衛生署已就其失誤向投訴人致歉（上文第 13 段）。

21. 因此，申訴專員認為，**投訴點（二）不成立**。

投訴點（三）

22. 投訴人懷疑資料出錯，多次致電及電郵衛生署，期望盡快獲澄清及修正資料，但衛生署卻沒有認真看待他的電郵，多次以大量專題網站連結答覆他，但內容卻無一與《名單》有關¹。本署理解衛生署有大量與疫情相關的查詢，如查詢的事宜在專題網站已有相關內容，提供網頁連結確是有效的處理方法。但在是次回

¹ 以 3 月 23 日衛生署的回覆為例，內有 12 條網頁連結，包括

- 有關 2019 冠狀病毒病的本地最新情況及資料
- 檢測途徑及陽性結果須知
- 快速抗原測試
- 2019 冠狀病毒快速抗原測試陽性結果人士申報系統
- 衛生防護中心 2019 冠狀病毒病人網上申報表格
- 尚待移送入院或隔離設施人士的安排
- 居安抗疫計劃
- 2019 冠狀病毒檢測紀錄系統
- 對若干人士強制檢測-強制檢測公告
- 指定檢疫酒店計劃
- 2019 冠狀病毒病的本地最新情況
- 檢疫中心使用情況

覆中所提供的連結並未能回應投訴人在 2 月 28 日的電郵列出的要點。如衛生署無法適時、恰當地處理查詢，不但有違市民期望，更會為該署帶來更多後續的投訴及跟進工作。在此案中，衛生署更是錯失了盡快糾正錯誤的機會。本署建議衛生署適時按需求檢視跟進及回覆市民查詢的相關安排。

23. 因此，申訴專員認為，**投訴點（三）成立**。

投訴點（四）

24. 本署缺乏獨立佐證，未能知悉衛生署職員與投訴人於 5 月 12 日電話對話的實情，包括職員提及「孖屋」的原因。不過，本署認為，職員在回覆投訴時，應着重講解部門的調查所得。不論電話對話的內容如何，衛生署已透過 5 月 19 日的回覆向投訴人承認錯誤，其後透過 6 月 24 日的回覆再次解釋事件，以及澄清該署職員於 5 月 12 日致電給投訴人的目的。本署認為，衛生署已回應投訴人這點投訴。

25. 至於衛生署未有為該段對話錄音，並非行政失當。本署並留意到，投訴人已於 7 月 25 日，透過電郵就錄音一事向公務員事務局反映意見。

26. 因此，申訴專員認為，**投訴點（四）不成立**。

總結

27. 綜合上文所述，**投訴人對衛生署的投訴部分成立**。

建議

28. 申訴專員建議衛生署：

- (1) 檢視輸入確診個案資料的程序，進一步提升效率(上文**第 17 段**)；
- (2) 考慮加入抽查資料的程序，提升資料的準確程度(上文**第 18 段**)；及
- (3) 適時檢視處理投訴的安排，加強職員培訓，提醒職員務必仔細審閱投訴，並按投訴內容提供準確的回

覆（上文第 22 段）。

29. 本署會與衛生署跟進上文第 28 段所述的建議。

結語

30. 抗疫的過程非常艱辛。本署明白，疫情持續及發展迅速變化，衛生署在人手及資源調配方面面對沉重壓力。不過，衛生署作為防疫抗疫第一線的部門，追蹤個案及堵截病毒傳播鏈是其核心工作，該署有責任確保用以追蹤個案及向市民發放的相關資料準確。況且，市民同樣需要面對疫情及疫情所引致的各種困難和壓力。本署認為，要戰勝疫情，除了有賴市民的持續支持、諒解和配合，衛生署確保個案資料準確、精準追蹤個案及堵截病毒傳播鏈、向市民發放準確及清晰的資訊，以及在疫情急趨嚴峻時快速靈活調派人手亦同樣重要。本署認為，衛生署應就相關行政程序及安排進行全面檢討，以更有效應付疫情。

申訴專員公署

2022 年 9 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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