

疫情期间 1823 与运输署处理市民给该署的电邮之安排 调查报告

2022 年 4 月 6 日至 5 月 6 日，投诉人向本署投诉 1823 及运输署。

2. 本署于 2022 年 5 月 16 日向负责 1823 运作的效率促进办公室（「效率办」）及运输署展开全面调查。10 月 24 日，本署完成调查，结果如下。

投诉内容

3. 投诉人称，1823 因 2019 冠状病毒病疫情需集中支援卫生防护中心的热线及处理与疫情和环境卫生有关的来电，自 2022 年 2 月 23 日暂停处理市民经电邮递交给运输署及其他五个政府部门¹的查询及投诉，而 1823 已建议该六个部门（统称「参与部门」）考虑自行处理市民的电邮。

4. 投诉人于 4 月 6 日发电邮给运输署，查询如何索取 TD555 表格（即学习驾驶执照申请表格）。运输署系统继续将该电邮转发给 1823。投诉人因此收到由 1823 系统发送的自动回复电邮：

「因应疫情的严峻情况，1823 现时只提供有限度服务，以便更集中处理与疫情及环境卫生有关的来电，其他来电的轮候时间可能会较长。此外，1823 会暂停处理经电邮、手机应用程序、电子表格及短讯等途径提交的查询及投诉，直至另行通告为止。有关 1823 参与部门的资讯，请参阅相关的网页及常见问题（<https://www.1823.gov.hk/tc>）。不便之处，敬请见谅。」

5. 投诉人不满 1823 未能与运输署就处理市民的电邮作出妥善安排，对市民造成不便。

本署调查所得

1823 暂停处理市民给运输署的电邮之安排

¹ 其他五个部门包括食物环境卫生署、康乐及文化事务署、房屋署、路政署及政府资讯科技总监办公室。

6. 为应对第五波疫情，政府于 2022 年 1 月 25 日起实施雇员特别上班安排，要求政策局和政府部门在大致维持基本公共服务和不影响抗疫工作的前提下，检视所提供的公共服务之需求，并按运作需要推行特别上班安排以减少办公地点同一时间工作的员工数目。1823 当时仍维持所有服务，包括继续处理市民经电邮递交的个案。

7. 自 2020 年 1 月，1823 须支援卫生署热线及处理与疫情相关的来电。2022 年 2 月，1823 接获与疫情有关的来电量超过 98 万，较 1 月份增加接近一倍，包括有因确诊 / 紧密接触 / 强制检测而急须隔离或需要各种协助的市民；因院舍大规模爆发而未获安排入院 / 隔离的院舍职员、长者和其家属；以及希望了解疫苗通行证实施详情的各行各业雇主和雇员等。此外，1823 前线员工染疫、成为密切接触者而须隔离检疫或进行强制检测的人数不断上升，曾于单日有接近六成的前线员工因上述原因而未能值勤，1823 的服务因而大受影响。1823 除了不断与卫生署跟进是否在职员染疫下须要关闭个别联络中心、密切接触职员的定义准则及检测的安排，同时亦频密地调整职员上班及用膳的安排、搜罗快速检测包及抗疫物资，以及安排场地消毒，经多番努力才可继续运作。1823 当时仍尽量维持包括处理电邮的服务，并于 2 月 14 日起在收到市民的电邮时加入自动回复，向市民解释 1823 可能需要较长时间处理市民发送的电邮。

8. 因应来电量持续上升及人手严重紧绌，1823 需要集中有限的人手全力支援卫生署热线及处理与疫情有关的来电，加上 1823 约八成的服务需求来自电话，考虑到来电需要即时处理，而来函一般不涉及紧急个案，数量亦只占整体服务需求大约两成，在衡量缓急先后下，1823 于 2022 年 2 月 22 日向公众宣布，自 2 月 23 日起，1823 暂停接收及处理传送至参与部门（包括运输署邮箱 tdenq@td.gov.hk）的电邮及经 1823 电邮信箱、1823 手机应用程序、1823 电子表格及短讯等途径提交的查询及投诉（「暂停处理电邮安排」）。

9. 其间，运输署曾于 2 月 16 日通知 1823，会由 2 月 25 日自行处理市民发给该署的电邮。故此 1823 另作安排，暂时代运输署处理市民于 2 月 23 及 24 日发给该署的电邮。2 月 25 日，运输署再次表示基于人手问题，未能自行处理经运输署邮箱收取的电邮。

运输署决定不自行处理电邮的因素

10. 1823 于 1 月中和 2 月初发电邮及致电运输署，表示 1823 需暂停接收经电邮递交的个案，提出由运输署自行处理传送至该署电子邮箱的电邮。运输署回复 1823 未能安排人手负责此工作。

11. 运输署表示，基于下列因素，该署决定在 1823 暂停为该署提供相关服务期间，不自行接收及处理传至该署电子邮箱的电邮：

- (1) 该署日常处理交通及运输事务工作繁重，而 1823 自 2002 年起为该署处理部门电子邮箱、热线电话及传真的查询、投诉及建议，运输署并无编配专责人手处理有关电邮。
- (2) 本港于 2022 年 1 月开始，疫情不断恶化，运输署亦有员工陆续受到感染、成为密切接触者而须隔离检疫或强制检测，以致人手面临短缺，并构成运作上的压力。2022 年 2 月，该署共有 15.5% 职员感染 2019 冠状病毒病或成为密切接触者或须隔离。该署在 2 月下旬经详细考虑后，认为在疫情日益严重的情况下，需集中资源及紧绌的人手，聚焦一系列的抗疫工作，及为市民提供紧急和必要的公共服务。
- (3) 运输署除了维持本身的公共服务外，亦需配合政府迅速推行一系列措施及行动以尽快稳控疫情，包括：
 - (i) 处理跨境运输安排，确保陆路口岸货运流通及必需品和新鲜食品供应稳定（包括为跨境货车司机在口岸安排检测及与内地口岸单位协调司机跨境安排）；
 - (ii) 统筹有关政策局及部门设立抗疫专属巴士及的士，以接送 2019 冠状病毒病确诊人士到社区隔离设施和往返住所及指定诊所；
 - (iii) 配合计划中的全民检测计划，制定由内地到港采样人员的交通计划，以及与专营巴士、渡轮、专线小巴等本地公共交通营办商商讨服务调整安排；
 - (iv) 在流动采样装置及相关车辆在港执行抗疫工作期间，豁免它们于相关规例以外；
 - (v) 处理运输业界申请防疫抗疫基金的个案；以及

(vi) 提供外勤人手支援紧急防疫行动（例如围封强检行动）及维持检测中心秩序等。

(4) 运输署表示，该署完全理解市民未能透过电邮联络 1823 及该署，一定会感到不便。但公众仍可致电 1823 获得所需的资讯，或可参阅 1823 网站的资料，当中包括一些常见问题及参与部门的联络方法等。同时，市民可透过其他途径（下文第 13 至 15 段）向运输署提出查询 / 投诉 / 意见，亦可获取该署公共服务的资讯及各种公用表格之电子版本。运输署相信绝大部分市民在政府清晰说明政府在第五波疫情期间需要优先处理防疫抗疫工作的背景下，能理解 1823 及运输署暂停处理市民发给运输署的电邮。

12. 基于上述的考虑及评估，运输署认为实在无法承受自行处理传至该署电子邮箱的电邮的工作量，包括转介个案予负责有关事宜的人员跟进，监察进度及统筹牵涉不同部门的个案等，运输署最终于 2 月 23 日举行的内部会议中，决定在 2 月 25 日后不接收及处理传至该署电子邮箱之个案。

部门就暂停处理电邮的公告，以及市民向运输署提出查询和投诉的其他途径

13. 1823 透过不同途径，例如新闻公告、自动回复电邮、网站、手机应用程序及电话系统等，通知市民暂停处理电邮安排。虽然市民未能透过电邮联络 1823，但仍可致电 1823 获得所需的资讯。1823 并于 2022 年 2 月 23 日在其网站增设有关运输署及其他参与部门的联络方法，方便市民直接联络部门。1823 网站亦提供参与部门的最新服务安排、常见问题及部门网页连结。

14. 运输署由 2022 年 2 月 25 日至 4 月 10 日在其网站的「联络我们」页面通知市民，1823 已暂停处理传至该署电子邮箱的查询及投诉，并提示市民可参阅 1823 网页或致电 1823，或参阅运输署网页以获得有关该署服务的最新安排及其他相关资讯。此外，该页面列明了运输署的热线、传真号码及邮寄地址，而市民可透过该热线的互动电话录音系统收听该署资讯，透过传真索取申请表格，及可致函该署总部。

15. 运输署网页同时列出各车辆及驾驶人士牌照事项办事处的联络电话，而提供公共服务的该署办事处电话亦详列于政府电话

簿网页上，市民可以直接致电该些办事处。运输署亦在网页中列出各种公用表格之电子版本及该署一系列公共服务的简介。另外，该署一直继续接收及处理经各办事处收到的信函，以及经由载列于政府电话簿网页上的各职员电邮信箱直接收取的电邮。

1823 之前曾两度建议运输署自行处理市民发至该署邮箱的电邮

16. 1823 早前亦曾因疫情暂停处理参与部门的电邮。投诉人曾于 2020 年 12 月底向 1823 建议各参与部门应在 1823 暂停处理市民电邮期间，自行处理市民的电邮。1823 于 2021 年 1 月 9 日亦曾收到另一名市民对有关暂停处理电邮安排的不满，同样认为各部门在 1823 暂停处理市民电邮期间，应自行负责处理市民的电邮。1823 于 2021 年 1 月将有关建议转交运输署考虑，该署当时未有具体回应。及后本署于 2021 年 4 月就另一宗同类投诉向效率办建议，若 1823 日后采取类似的工作安排，可与相关部门联络并着其考虑是否应自行负责处理市民的电邮。1823 于 2022 年 1 月 12 日及 2 月 7 日按公署的建议，再建议运输署自行处理市民的电邮（即上文第 10 段提及的电邮及电话沟通）。

17. 投诉人因应 1823 于 2022 年 2 月 22 日向公众宣布自该月 23 日起暂停处理电邮，于同日发电邮给政务司司长办公室及 1823 等政策局及部门，建议参与部门在 1823 暂停处理电邮期间自行处理其部门的电邮。1823 于 3 月 1 日回复投诉人简单交代暂停原因，以及已应他 2020 年的意见（上文第 16 段）建议参与部门考虑自行处理电邮。

效率办的回应

18. 就上文第 17 段，效率办解释，由于投诉人在其 2022 年 2 月 22 日的电邮是建议参与部门在日后 1823 暂停处理电邮期间自行处理电邮，故此 1823 在 3 月 1 日的回复中没有告知投诉人，运输署已拒绝有关建议及不会自 2022 年 2 月 23 日自行处理电邮。

19. 效率办亦解释，由于有需要的市民有其他途径直接联络相关部门，1823 亦理解运输署未能处理电邮的原因，故此 1823 未有将事情提升至政策局层面商讨。

20. 根据 1823 的记录，2 月 23 日至 4 月 10 日实施暂停处理电邮安排期间，有 42,000 多个致运输署热线 2804 2600 的电话既不获接听亦没有转驳至留言信箱，占致电该热线的电话总数的 86%。就致电 1823 而言，由于部分市民未有按系统指示说出涉事部门名

称，或系统未能辨认市民的指示，故此 1823 未能确定不获接听亦没有转驳至留言信箱的 1823 的来电中有多少是属于运输署的查询和投诉。

21. 1823 于 2021 年 2 月至 2022 年 1 月（暂停处理电邮安排实施前）经运输署的电邮信箱收到的电邮总数中，38.3%为 1823 有备存相关资料及已即时回复，就其余的 61.7%，1823 已转介予负责相关事宜的运输署职员跟进。

22. 效率办表示，1823 在第五波疫情期间采取不同措施，以减少疫情对 1823 服务的影响，例如 2022 年 1 月至 6 月持续进行招聘，合共招聘了 376 名全职、兼职及临时员工，并投入了 73,000 小时的培训时数，务求全力增加人手。然而，1823 同期亦流失了 328 名前线员工。此外，效率办曾于 3 月至 5 月期间从内部抽调包括主任级的员工，以及向其他政府部门借调职员，共增加近 60 名人手，以协助 1823 接听市民的来电。1823 亦于 8 月份透过外判方式增加联络中心及人手。日后，1823 的工作量若因疫情恶化而急增，1823 会再次实施以上的应变措施。

23. 除了增加人手外，1823 亦进一步精简工序，于 7 月份推出全新设计的手机应用程序，令职员可更快捷地处理市民的查询及投诉。1823 亦试行推出回复个案平台，让部分参与部门可以透过平台直接回复市民，无须经 1823 人手处理。

24. 1823 管理层经监察疫情及检讨人手和工作量，于 2022 年 4 月 11 日起恢复处理市民经电邮递交的个案。

25. 在检讨 1823 于第五波疫情面对的困难后，1823 于 2022 年 5 月主动建议卫生署自行接听 2019 冠状病毒病热线。经多番商讨后，卫生署同意由 7 月 18 日开始逐步接管其热线，并于 9 月 5 日全面接管。1823 相信有关安排可以让 1823 的服务回复正常。

运输署的回应

26. 运输署认为，1823 已就暂停处理电邮安排向市民提供足够资讯，而且相关安排亦与过往四波疫情相同，加上时间紧迫，因此无须再与效率办商讨在暂停处理电邮安排期间如何回复市民的电邮和提供甚么资讯。再者，市民仍然可以透过其他各种途径直接向运输署查询及投诉，该署各分部职员的电子邮箱亦已上载于政府电话簿网页供市民随时查阅。在整个政府也需集中资源抗疫的前

提下，运输署并不认为有需要将暂停处理电邮安排提升至政策局层面商讨。

27. 如 1823 日后需要再次暂停接收及处理传至运输署电子邮箱的电邮，运输署会详细衡量人手、工作量及维持公共服务等因素后，再决定是否可自行处理市民传至该署电子邮箱的电邮。另一方面，该署会提供足够渠道让市民直接向该署查询及投诉，包括热线、传真、邮寄或直接联络该署职员，同时亦会尽力提醒市民可以浏览该署网页查阅该署提供的公共服务及下载公用表格等。

本署的评论

28. 因面对疫情所带来的查询急升及人手限制压力（上文**第 7 至 8 段**），1823 自 2022 年 2 月 23 日实施暂停处理电邮安排，本署认为属无可奈何。事实上，效率办已尝试在该段时间增聘及调配人手（上文**第 22 段**），惟亦无法解决人手不足问题。另一方面，运输署同样因人手不足及需推行支援措施（上文**第 11 段(1)至(3)**），难以调配人手接收及处理传送至该署邮箱的电邮。从上文**第 21 段**可见，以往 1823 为运输署直接回复约四成的查询电邮，倘若所有电邮均由运输署回复及跟进，该署在人手紧绌下实难以应付。

29. 运输署及效率办表示，实施暂停处理电邮安排期间，欲向运输署查询的市民仍可致电 1823、运输署热线或其各分部办事处，发信给该署总部 / 各办事处，发电邮给个别职员，或浏览该署网页以取得所需资讯 / 表格等（上文**第 13 至 15 段**）。由于市民未能电邮至运输署邮箱提出查询，疫情严峻期间亦减少亲身到办事处，本署相信大部分市民选择以电话查询，惟 1823 需集中人手支援卫生署热线及处理与疫情有关的来电，以致大部分运输署的查询电话需等候多时才获接听甚至不获接听（上文**第 20 段**）。此外，选择经一般查询电邮提出查询的市民大多不清楚由哪名职员负责相关事务，因此一般不会发电邮或致电直接联络个别职员；至于发信向运输署总部 / 办事处查询，则因邮递需时不会立即接获回复，相信亦并非大部分市民会选择查询途径。

30. 虽则如此，在疫情高峰时，各政府部门均面对人手不足问题，政府在公布 1 月 25 日起实施雇员特别上班安排时，亦指出个别部门或因此暂时减少为市民提供部分公共服务，请市民理解。本署认为，在人手紧绌和工作量大增的情况下，运输署及 1823 当时已尽力提供可行途径供市民提出查询。

31. 在实施暂停处理电邮安排前及实施期间，1823 及运输署已透过其网页、新闻公告及给查询者的回应等告知停收电邮安排及向运输署查询的其他途径（上文第 13 至 15 段）。然而，本署认为，1823 应与运输署修订其系统发送的自动回复，例如投诉人获悉 1823 不处理运输署电邮，因此选择直接电邮至运输署电子邮箱，但仍收到 1823 的自动回复（上文第 4 段）。如 1823 及运输署均未能处理市民给运输署电子邮箱的电邮，应在自动回复说明运输署的其他查询途径，以免市民收到自动回复后感到困惑甚至以为求助无门。

32. 此外，本署细阅投诉人 2022 年 2 月 22 日的电邮（上文第 17 段），确定他是就即将实施的暂停处理电邮安排，要求各参与部门在 1823 暂停处理市民电邮期间自行处理市民的电邮，并非如效率办所称他是就日后情况作出建议（上文第 18 段）。本署认为，倘若 1823 在其 3 月 1 日的回复中已清楚告知投诉人，运输署及若干部门已拒绝有关要求，投诉人便不会误会运输署将处理他 4 月 6 日的电邮。

结语及建议

33. 综合上文第 28 至 32 段的分析，本署认为本案对效率办及运输署的投诉不成立，但效率办及运输署另有失当，未有向查询者提供清楚准确的相关资料（上文第 31 段）；效率办亦没有告知投诉人运输署及若干部门已拒绝有关建议（上文第 32 段）。

34. 本署建议运输署及效率办指示 1823 须向查询者提供清楚准确的相关资料及回复，避免造成误会。

35. 运输署及效率办接纳本署的建议，效率办并解释，1823 的系统只能统一处理发送至 1823 的电邮，无法为个别部门（例如运输署）设定不同的自动回复讯息。日后若 1823 需要暂停处理电邮而运输署亦未能自行处理，1823 会与运输署商讨暂停将市民的电邮转发至 1823，由运输署的电邮系统设定自动回复，告知他们联络该署及获取该署服务资讯的其他途径。

36. 顺带一提，本署现正进行主动调查以探究 1823 处理市民投诉及查询的成效，完成主动调查后将发表报告详细交代本署调查所得、评论及建议。

申诉专员公署
2022 年 10 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)