

疫情期間 1823 與運輸署處理市民給該署的電郵之安排 調查報告

2022 年 4 月 6 日至 5 月 6 日，投訴人向本署投訴 1823 及運輸署。

2. 本署於 2022 年 5 月 16 日向負責 1823 運作的效率促進辦公室（「效率辦」）及運輸署展開全面調查。10 月 24 日，本署完成調查，結果如下。

投訴內容

3. 投訴人稱，1823 因 2019 冠狀病毒病疫情需集中支援衛生防護中心的熱線及處理與疫情和環境衛生有關的來電，自 2022 年 2 月 23 日暫停處理市民經電郵遞交給運輸署及其他五個政府部門¹的查詢及投訴，而 1823 已建議該六個部門（統稱「參與部門」）考慮自行處理市民的電郵。

4. 投訴人於 4 月 6 日發電郵給運輸署，查詢如何索取 TD555 表格（即學習駕駛執照申請表格）。運輸署系統繼續將該電郵轉發給 1823。投訴人因此收到由 1823 系統發送的自動回覆電郵：

「因應疫情的嚴峻情況，1823 現時只提供有限度服務，以便更集中處理與疫情及環境衛生有關的來電，其他來電的輪候時間可能會較長。此外，1823 會暫停處理經電郵、手機應用程式、電子表格及短訊等途徑提交的查詢及投訴，直至另行通告為止。有關 1823 參與部門的資訊，請參閱相關的網頁及常見問題（<https://www.1823.gov.hk/tc>）。不便之處，敬請見諒。」

5. 投訴人不滿 1823 未能與運輸署就處理市民的電郵作出妥善安排，對市民造成不便。

¹ 其他五個部門包括食物環境衛生署、康樂及文化事務署、房屋署、路政署及政府資訊科技總監辦公室。

本署調查所得

1823 暫停處理市民給運輸署的電郵之安排

6. 為應對第五波疫情，政府於 2022 年 1 月 25 日起實施僱員特別上班安排，要求政策局和政府部門在大致維持基本公共服務和不影響抗疫工作的前提下，檢視所提供的公共服務之需求，並按運作需要推行特別上班安排以減少辦公地點同一時間工作的員工數目。1823 當時仍維持所有服務，包括繼續處理市民經電郵遞交的個案。

7. 自 2020 年 1 月，1823 須支援衛生署熱線及處理與疫情相關的來電。2022 年 2 月，1823 接獲與疫情有關的來電量超過 98 萬，較 1 月份增加接近一倍，包括有因確診／緊密接觸／強制檢測而急須隔離或需要各種協助的市民；因院舍大規模爆發而未獲安排入院／隔離的院舍職員、長者和其家屬；以及希望了解疫苗通行證實施詳情的各行各業僱主和僱員等。此外，1823 前線員工染疫、成為密切接觸者而須隔離檢疫或進行強制檢測的人數不斷上升，曾於單日有接近六成的前線員工因上述原因而未能值勤，1823 的服務因而大受影響。1823 除了不斷與衛生署跟進是否在職員染疫下須要關閉個別聯絡中心、密切接觸職員的定義準則及檢測的安排，同時亦頻密地調整職員上班及用膳的安排、搜羅快速檢測包及抗疫物資，以及安排場地消毒，經多番努力才可繼續運作。1823 當時仍盡量維持包括處理電郵的服務，並於 2 月 14 日起在收到市民的電郵時加入自動回覆，向市民解釋 1823 可能需要較長時間處理市民發送的電郵。

8. 因應來電量持續上升及人手嚴重緊絀，1823 需要集中有限的人手全力支援衛生署熱線及處理與疫情有關的來電，加上 1823 約八成的服務需求來自電話，考慮到來電需要即時處理，而來函一般不涉及緊急個案，數量亦只佔整體服務需求大約兩成，在衡量緩急先後下，1823 於 2022 年 2 月 22 日向公眾宣布，自 2 月 23 日起，1823 暫停接收及處理傳送至參與部門（包括運輸署郵箱 tdenq@td.gov.hk）的電郵及經 1823 電郵信箱、1823 手機應用程式、1823 電子表格及短訊等途徑提交的查詢及投訴（「暫停處理電郵安排」）。

9. 其間，運輸署曾於 2 月 16 日通知 1823，會由 2 月 25 日自行處理市民發給該署的電郵。故此 1823 另作安排，暫時代運輸署處理市民於 2 月 23 及 24 日發給該署的電郵。2 月 25 日，運輸署再次表示基於人手問題，未能自行處理經運輸署郵箱收取的電郵。

運輸署決定不自行處理電郵的因素

10. 1823 於 1 月中和 2 月初發電郵及致電運輸署，表示 1823 需暫停接收經電郵遞交的個案，提出由運輸署自行處理傳送至該署電子郵箱的電郵。運輸署回覆 1823 未能安排人手負責此工作。

11. 運輸署表示，基於下列因素，該署決定在 1823 暫停為該署提供相關服務期間，不自行接收及處理傳至該署電子郵箱的電郵：

- (1) 該署日常處理交通及運輸事務工作繁重，而 1823 自 2002 年起為該署處理部門電子郵箱、熱線電話及傳真的查詢、投訴及建議，運輸署並無編配專責人手處理有關電郵。
- (2) 本港於 2022 年 1 月開始，疫情不斷惡化，運輸署亦有員工陸續受到感染、成為密切接觸者而須隔離檢疫或強制檢測，以致人手面臨短缺，並構成運作上的壓力。2022 年 2 月，該署共有 15.5% 職員感染 2019 冠狀病毒病或成為密切接觸者或須隔離。該署在 2 月下旬經詳細考慮後，認為在疫情日益嚴重的情況下，需集中資源及緊絀的人手，聚焦一系列的抗疫工作，及為市民提供緊急和必要的公共服務。
- (3) 運輸署除了維持本身的公共服務外，亦需配合政府迅速推行一系列措施及行動以盡快穩控疫情，包括：
 - (i) 處理跨境運輸安排，確保陸路口岸貨運流通及必需品和新鮮食品供應穩定（包括為跨境貨車司機在口岸安排檢測及與內地口岸單位協調司機跨境安排）；
 - (ii) 統籌有關政策局及部門設立抗疫專屬巴士及的

士，以接送 2019 冠狀病毒病確診人士到社區隔離設施和往返住所及指定診所；

- (iii) 配合計劃中的全民檢測計劃，制定由內地到港採樣人員的交通計劃，以及與專營巴士、渡輪、專線小巴等本地公共交通營辦商商討服務調整安排；
- (iv) 在流動採樣裝置及相關車輛在港執行抗疫工作期間，豁免它們於相關規例以外；
- (v) 處理運輸業界申請防疫抗疫基金的個案；以及
- (vi) 提供外勤人手支援緊急防疫行動（例如圍封強檢行動）及維持檢測中心秩序等。

- (4) 運輸署表示，該署完全理解市民未能透過電郵聯絡 1823 及該署，一定會感到不便。但公眾仍可致電 1823 獲得所需的資訊，或可參閱 1823 網站的資料，當中包括一些常見問題及參與部門的聯絡方法等。同時，市民可透過其他途徑（下文**第 13 至 15 段**）向運輸署提出查詢／投訴／意見，亦可獲取該署公共服務的資訊及各種公用表格之電子版本。運輸署相信絕大部分市民在政府清晰說明政府在第五波疫情期間需要優先處理防疫抗疫工作的背景下，能理解 1823 及運輸署暫停處理市民發給運輸署的電郵。

12. 基於上述的考慮及評估，運輸署認為實在無法承受自行處理傳至該署電子郵箱的電郵的工作量，包括轉介個案予負責有關事宜的人員跟進、監察進度及統籌牽涉不同部門的個案等。運輸署最終於 2 月 23 日舉行的內部會議中，決定在 2 月 25 日後不接收及處理傳至該署電子郵箱之個案。

部門就暫停處理電郵的公告，以及市民向運輸署提出查詢和投訴的其他途徑

13. 1823 透過不同途徑，例如新聞公告、自動回覆電郵、網站、手機應用程式及電話系統等，通知市民暫停處理電郵安排。雖然市

民未能透過電郵聯絡 1823，但仍可致電 1823 獲得所需的資訊。1823 並於 2022 年 2 月 23 日在其網站增設有關運輸署及其他參與部門的聯絡方法，方便市民直接聯絡部門。1823 網站亦提供參與部門的最新服務安排、常見問題及部門網頁連結。

14. 運輸署由 2022 年 2 月 25 日至 4 月 10 日在其網站的「聯絡我們」頁面通知市民，1823 已暫停處理傳至該署電子郵箱的查詢及投訴，並提示市民可參閱 1823 網頁或致電 1823，或參閱運輸署網頁以獲得有關該署服務的最新安排及其他相關資訊。此外，該頁面列明了運輸署的熱線、傳真號碼及郵寄地址，而市民可透過該熱線的互動電話錄音系統收聽該署資訊，透過傳真索取申請表格，及可致函該署總部。

15. 運輸署網頁同時列出各車輛及駕駛人士牌照事項辦事處的聯絡電話，而提供公共服務的該署辦事處電話亦詳列於政府電話簿網頁上，市民可以直接致電該些辦事處。運輸署亦在網頁中列出各種公用表格之電子版本及該署一系列公共服務的簡介。另外，該署一直繼續接收及處理經各辦事處收到的信函，以及經由載列於政府電話簿網頁上的各職員電郵信箱直接收取的電郵。

1823 之前曾兩度建議運輸署自行處理市民發至該署郵箱的電郵

16. 1823 早前亦曾因疫情暫停處理參與部門的電郵。投訴人曾於 2020 年 12 月底向 1823 建議各參與部門應在 1823 暫停處理市民電郵期間，自行處理市民的電郵。1823 於 2021 年 1 月 9 日亦曾收到另一名市民對有關暫停處理電郵安排的不滿，同樣認為各部門在 1823 暫停處理市民電郵期間，應自行負責處理市民的電郵。1823 於 2021 年 1 月將有關建議轉交運輸署考慮，該署當時未有具體回應。及後本署於 2021 年 4 月就另一宗同類投訴向效率辦建議，若 1823 日後採取類似的工作安排，可與相關部門聯絡並著其考慮是否應自行負責處理市民的電郵。1823 於 2022 年 1 月 12 日及 2 月 7 日按公署的建議，再建議運輸署自行處理市民的電郵（即上文第 10 段提及的電郵及電話溝通）。

17. 投訴人因應 1823 於 2022 年 2 月 22 日向公眾宣布自該月 23 日起暫停處理電郵，於同日發電郵給政務司司長辦公室及 1823 等政策局及部門，建議參與部門在 1823 暫停處理電郵期間自行處

理其部門的電郵。1823 於 3 月 1 日回覆投訴人簡單交代暫停原因，以及已應他 2020 年的意見（上文**第 16 段**）建議參與部門考慮自行處理電郵。

效率辦的回應

18. 就上文**第 17 段**，效率辦解釋，由於投訴人在其 2022 年 2 月 22 日的電郵是建議參與部門在日後 1823 暫停處理電郵期間自行處理電郵，故此 1823 在 3 月 1 日的回覆中沒有告知投訴人，運輸署已拒絕有關建議及不會自 2022 年 2 月 23 日自行處理電郵。

19. 效率辦亦解釋，由於有需要的市民有其他途徑直接聯絡相關部門，1823 亦理解運輸署未能處理電郵的原因，故此 1823 未有將事情提升至政策局層面商討。

20. 根據 1823 的記錄，2 月 23 日至 4 月 10 日實施暫停處理電郵安排期間，有 42,000 多個致運輸署熱線 2804 2600 的電話既不獲接聽亦沒有轉駁至留言信箱，佔致電該熱線的電話總數的 86%。就致電 1823 而言，由於部分市民未有按系統指示說出涉事部門名稱，或系統未能辨認市民的指示，故此 1823 未能確定不獲接聽亦沒有轉駁至留言信箱的 1823 的來電中有多少是屬於運輸署的查詢和投訴。

21. 1823 於 2021 年 2 月至 2022 年 1 月（暫停處理電郵安排實施前）經運輸署的電郵信箱收到的電郵總數中，38.3%為 1823 有備存相關資料及已即時回覆，就其餘的 61.7%，1823 已轉介予負責相關事宜的運輸署職員跟進。

22. 效率辦表示，1823 在第五波疫情期間採取不同措施，以減少疫情對 1823 服務的影響，例如 2022 年 1 月至 6 月持續進行招聘，合共招聘了 376 名全職、兼職及臨時員工，並投入了 73,000 小時的培訓時數，務求全力增加人手。然而，1823 同期亦流失了 328 名前線員工。此外，效率辦曾於 3 月至 5 月期間從內部抽調包括主任級的員工，以及向其他政府部門借調職員，共增加近 60 名人手，以協助 1823 接聽市民的來電。1823 亦於 8 月份透過外判方式增加聯絡中心及人手。日後，1823 的工作量若因疫情惡化而急增，1823 會再次實施以上的應變措施。

23. 除了增加人手外，1823 亦進一步精簡工序，於 7 月份推出全新設計的手機應用程式，令職員可更快捷地處理市民的查詢及投訴。1823 亦試行推出回覆個案平台，讓部分參與部門可以透過平台直接回覆市民，無須經 1823 人手處理。

24. 1823 管理層經監察疫情及檢討人手和工作量，於 2022 年 4 月 11 日起恢復處理市民經電郵遞交的個案。

25. 在檢討 1823 於第五波疫情面對的困難後，1823 於 2022 年 5 月主動建議衛生署自行接聽 2019 冠狀病毒病熱線。經多番商討後，衛生署同意由 7 月 18 日開始逐步接管其熱線，並於 9 月 5 日全面接管。1823 相信有關安排可以讓 1823 的服務回復正常。

運輸署的回應

26. 運輸署認為，1823 已就暫停處理電郵安排向市民提供足夠資訊，而且相關安排亦與過往四波疫情相同，加上時間緊迫，因此無須再與效率辦商討在暫停處理電郵安排期間如何回覆市民的電郵和提供甚麼資訊。再者，市民仍然可以透過其他各種途徑直接向運輸署查詢及投訴，該署各分部職員的電子郵箱亦已上載於政府電話簿網頁供市民隨時查閱。在整個政府也需集中資源抗疫的前提下，運輸署並不認為有需要將暫停處理電郵安排提升至政策局層面商討。

27. 如 1823 日後需要再次暫停接收及處理傳至運輸署電子郵箱的電郵，運輸署會詳細衡量人手、工作量及維持公共服務等因素後，再決定是否可自行處理市民傳至該署電子郵箱的電郵。另一方面，該署會提供足夠渠道讓市民直接向該署查詢及投訴，包括熱線、傳真、郵寄或直接聯絡該署職員，同時亦會盡力提醒市民可以瀏覽該署網頁查閱該署提供的公共服務及下載公用表格等。

本署的評論

28. 因面對疫情所帶來的查詢急升及人手限制壓力（上文**第 7 至 8 段**），1823 自 2022 年 2 月 23 日實施暫停處理電郵安排，本署認為屬無可奈何。事實上，效率辦已嘗試在該段時間增聘及調配人

手（上文**第 22 段**），惟亦無法解決人手不足問題。另一方面，運輸署同樣因人手不足及需推行支援措施（上文**第 11 段(1)至(3)**），難以調配人手接收及處理傳送至該署郵箱的電郵。從上文**第 21 段**可見，以往 1823 為運輸署直接回覆約四成的查詢電郵，倘若所有電郵均由運輸署回覆及跟進，該署在人手緊絀下實難以應付。

29. 運輸署及效率辦表示，實施暫停處理電郵安排期間，欲向運輸署查詢的市民仍可致電 1823、運輸署熱線或其各分部辦事處，發信給該署總部／各辦事處，發電郵給個別職員，或瀏覽該署網頁以取得所需資訊／表格等（上文**第 13 至 15 段**）。由於市民未能電郵至運輸署郵箱提出查詢，疫情嚴峻期間亦減少親身到辦事處，本署相信大部分市民選擇以電話查詢，惟 1823 需集中人手支援衛生署熱線及處理與疫情有關的來電，以致大部分運輸署的查詢電話需等候多時才獲接聽甚至不獲接聽（上文**第 20 段**）。此外，選擇經一般查詢電郵提出查詢的市民大多不清楚由哪名職員負責相關事務，因此一般不會發電郵或致電直接聯絡個別職員；至於發信向運輸署總部／辦事處查詢，則因郵遞需時不會立即接獲回覆，相信亦非大部分市民會選擇的查詢途徑。

30. 雖則如此，在疫情高峰時，各政府部門均面對人手不足問題，政府在公布 1 月 25 日起實施僱員特別上班安排時，亦指出個別部門或因此暫時減少為市民提供部分公共服務，請市民理解。本署認為，在人手緊絀和工作量大增的情況下，運輸署及 1823 當時已盡力提供可行途徑供市民提出查詢。

31. 在實施暫停處理電郵安排前及實施期間，1823 及運輸署已透過其網頁、新聞公告及給查詢者的回應等告知停收電郵安排及向運輸署查詢的其他途徑（上文**第 13 至 15 段**）。然而，本署認為，1823 應與運輸署修訂其系統發送的自動回覆，例如投訴人獲悉 1823 不處理運輸署電郵，因此選擇直接電郵至運輸署電子郵箱，但仍收到 1823 的自動回覆（上文**第 4 段**）。如 1823 及運輸署均未能處理市民給運輸署電子郵箱的電郵，應在自動回覆說明運輸署的其他查詢途徑，以免市民收到自動回覆後感到困惑甚至以為求助無門。

32. 此外，本署細閱投訴人 2022 年 2 月 22 日的電郵（上文**第 17 段**），確定他是就即將實施的暫停處理電郵安排，要求各參與部

門在 1823 暫停處理市民電郵期間自行處理市民的電郵，並非如效率辦所稱他是就日後情況作出建議（上文**第 18 段**）。本署認為，倘若 1823 在其 3 月 1 日的回覆中已清楚告知投訴人，運輸署及若干部門已拒絕有關要求，投訴人便不會誤會運輸署將處理他 4 月 6 日的電郵。

結語及建議

33. 綜合上文**第 28 至 32 段**的分析，本署認為本案對效率辦及運輸署的**投訴不成立**，但效率辦及運輸署**另有失當**，未有向查詢者提供清楚準確的相關資料（上文**第 31 段**）；效率辦亦沒有告知投訴人運輸署及若干部門已拒絕有關建議（上文**第 32 段**）。

34. 本署建議運輸署及效率辦指示 1823 須向查詢者提供清楚準確的相關資料及回覆，避免造成誤會。

35. 運輸署及效率辦接納本署的建議，效率辦並解釋，1823 的系統只能統一處理發送至 1823 的電郵，無法為個別部門（例如運輸署）設定不同的自動回覆訊息。日後若 1823 需要暫停處理電郵而運輸署亦未能自行處理，1823 會與運輸署商討暫停將市民的電郵轉發至 1823，由運輸署的電郵系統設定自動回覆，告知他們聯絡該署及獲取該署服務資訊的其他途徑。

36. 順帶一提，本署現正進行主動調查以探究 1823 處理市民投訴及查詢的成效，完成主動調查後將發表報告詳細交代本署調查所得、評論及建議。

申訴專員公署
2022 年 10 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)