

卫生署向感染 2019 冠状病毒病人士 发出隔离文件时有不足之处 调查报告

2022 年 4 月 17 日至 5 月 20 日期间，投诉人向本署投诉卫生署。

2. 本署于 5 月 16 日向卫生署展开全面调查，并于 2023 年 3 月完成调查。

投诉内容

3. 2022 年 3 月 29 至 31 日期间，投诉人为五名家人向卫生署申报 2019 冠状病毒快速抗原测试（「快测」）阳性结果。其后，她于 4 月 6 日再致电该署，提供进一步资料，以便为各人取得隔离文件。4 月 12 至 17 日，投诉人透过电邮及电话与卫生署多个热线中心的不同职员联络，并重复提供五名家人的相关资料。然而，该署未能告知她该五宗个案的处理情况，或为他们提供所要求的隔离文件及药物。4 月 21 日，她收到五名家人的隔离文件，惟当中两份文件上的名字拼写错误。

4. 投诉人不满卫生署：

- (1) 未有妥善及适时地向她的家人发出隔离文件及派送药物；
- (2) 错误拼写其中两份隔离文件上的名字；以及
- (3) 各热线中心之间缺乏协调。

本署调查所得

卫生署向申报快测呈阳性结果的人士发出隔离令 / 纪录及派送药物的程序

5. 因应 2019 冠状病毒病第五波疫情期间本地个案激增，并为避免资源重叠及延误，政府宣布自 2022 年 2 月 26 日起，快测呈阳性结果的人士即视作确诊个案并须隔离，无须再提供进一步样本（例如深喉唾液样本）以进行核酸检测以核实结果。

6. 政府于 3 月 7 日推出「2019 冠状病毒快速抗原测试阳性结果人士申报系统」(「快测申报系统」), 让快测呈阳性结果的人士直接透过该系统平台登记测试结果, 以便卫生防护中心(「防护中心」)更准确掌握疫情及为较高危病人提供更適切支援。申报者须提供个案资料, 包括快测详情、个人资料及家居接触者的资料, 以及其病征和家居环境等。在完成初步申报后, 相关人士会收到手机短讯, 当中提供一条连结供他们上载证明文件(例如快测结果相片及身份证明文件)。上载文件后, 他们可透过该连结下载本人的隔离令或家居接触者的检疫令。就成功登记的个案, 防护中心会将病人名单连同其地址及其他个人资料传送予政府资讯科技总监办公室(「资料办」), 以便安排派送包含药物的抗疫物资包。

7. 假如未能向「快测申报系统」成功申报, 市民可发电邮至 ratp@dh.gov.hk (「RATp」), 再依照手机短讯通知提供有关资料, 包括个案参考编号、具体详情及补充文件等。不过, 个案的处理时间会较长。

8. 未能透过「快测申报系统」平台呈交快测阳性结果或收取隔离令的病人, 卫生署将按其要求发出隔离纪录。在收到有关要求后, 防护中心会透过「快测申报系统」、电邮及电话收集所需资料(包括他们的姓名、身份证明文件副本、流动电话号码、取得快测阳性结果的日期及证明), 并以中心备存的资料(包括化验结果及直接与病人联络所取得的资料)核对病人的个人资料及阳性结果证明。核对完成后, 防护中心职员会将相关资料输入一个名为「隔离纪录发放系统」的电脑系统内, 以便系统自动编制隔离纪录及向病人发出手机短讯, 让他们自行下载该记录。至于透过 WhatsApp 或电邮要求取得隔离纪录的病人, 防护中心会以 WhatsApp 或电邮发出隔离纪录。

各电话热线及受检疫人士热线中心

9. 民政事务总署自 2022 年 2 月 10 日起设立 24 小时运作的「居安抗疫」热线(1833 019), 提供支援及协助予因感染了 2019 冠状病毒病而须居家隔离或等候入院 / 入住隔离设施的病人, 以及正进行居家隔离的确诊人士的密切接触者。在适当情况下, 「居安抗疫」热线会将来电转介至合适部门(如卫生署、社会福利署及医院管理局)跟进。

10. 卫生署特别设立了「受检疫人士热线中心」以接收「居安抗疫」热线转介的个案。有关卫生署职权范围内事项的要求及查询（包括发出或更改隔离令或检疫令）均会转介至「受检疫人士热线中心」处理。假如未能即时与该中心取得联络，「居安抗疫」热线职员会留下口讯，提供基本资料（包括姓名、联络电话号码及来电者要求概述）让「受检疫人士热线中心」人员回复来电者直接跟进。假如「受检疫人士热线中心」的留言信箱已满，「居安抗疫」热线人员会先记录来电者的资料及要求详情，然后分批以电邮发送至卫生署。「受检疫人士热线中心」的电话接听员会按当时的政策及指引即时向来电者提供协助及建议。检疫令或隔离令系统内所记录的个人资料，会用于卫生署各组别间转介个案时作识别用途。

11. 由 1823 运作的卫生署热线 2125 1111 及 2125 1122¹会为查询者记录个案详情并将个案分流至卫生署相关的分处 / 服务 / 科跟进，且会根据相关的分处 / 服务 / 科输入的资料回复查询人。1823 会就向查询者发出简复及具体回复订明时限，并向相关的分处 / 服务 / 科发出提示电邮，要求尽快采取行动。

卫生署记录系统的运作

12. 上述各条热线及「受检疫人士热线中心」均各自备存本身的来电记录，当中载有查询者的个人资料。假若个案须转介至防护中心进一步处理，「受检疫人士热线中心」及卫生署热线职员会从电话记录整理个案详情，再以电邮、电话或留言的方式将个案详情传送至防护中心，该中心会将个案详情，查询者的个人资料及个案处理进度输入查询记录，个案即会被派至其中一组处理。防护中心的个案主任可查阅查询记录及来电记录。防护中心亦会使用查询记录将透过 1823、RATp、防护中心查询热线及查询者的直接电邮讯息等收到的查询记录下来。

13. 为尽量避免重复处理个案并更妥善管理数量庞大的隔离纪录要求的处理进度，卫生署自 2022 年 4 月底起就已发出的隔离纪录开立一个综合总览表，以记录诸如受感染者姓名及检测呈阳性的日期等资料供职员查核。卫生署已提醒职员在处理隔离纪录要求前须查核该总览表。假如已经向病人发出隔离纪录而资料与要求膾合，防护中心会终结有关个案，以避免重复处理。防护

¹ 卫生署于 2022 年 9 月接管该两条热线的运作。

中心亦已指示中心人员查核已向「隔离纪录发放系统」(上文第 8 段)提交的资料,确保隔离纪录所载资料正确。

14. 卫生署开发了名为「2019 冠状病毒病个案处理及资讯分享平台」(「分享平台」)的中央资料库,记录有关确诊个案的多方面资料,包括个人资料、受感染者的检测结果、采取各项主要行动的日期和时间,以及所有确诊个案的密切接触者数目。在接到快测阳性结果的个案后,职员会将个案详情输入一张指定表格,然后将表格上载至「分享平台」更新资料。

处理投诉人个案的时序

15. 根据卫生署的记录,投诉人的五名家人在 2022 年 3 月 27 至 31 日期间快测结果呈阳性,显示感染了 2019 冠状病毒病。五人均将快测结果呈交至「卫生防护中心 2019 冠状病毒病病人网上申报平台」(「核酸检测申报平台」),惟该平台只适用于核酸检测呈阳性的病人,故此,五人未能成功申报(而他们看来并不知道)。成功申报的病人,应可透过手机短讯提供的连结下载隔离令或检疫令。

16. 自 3 月 29 日起,投诉人联络由不同部门运作的不同热线,以便为五名家人取得隔离令。根据投诉人及卫生署提供的资料,事件经过如下:

	日期	事件
(1)	3月29日	投诉人致电「居安抗疫」热线查询如何为一名于3月27日快测结果呈阳性的家人作申报。职员建议她电邮至 RATp。她遂电邮至 RATp 提供个案详情;但该名家人的身份证号码不完整。
(2)	3月30日	投诉人再向 RATp 发出同一个电邮。
(3)	4月6日	投诉人致电「居安抗疫」热线申报五名家人确诊,要求取得药物。
(4)	4月7日	经「居安抗疫」热线转介后,「受检疫人士热线中心」致电投诉人及记录该五名家人的个人资料(首次提供家人资料)。
(5)	4月8日	「受检疫人士热线中心」以电邮将投诉人个案的相关资料传送至防护中心的传染病处。

(6)	4月12日	<p>因应投诉人3月29日的电邮，防护中心透过电邮要求投诉人提供各病人的个人资料。她把所需资料电邮予该中心。</p> <p>投诉人透过「居安抗疫」热线致电「受检疫人士热线中心」提供五名家人的资料，以便发出隔离纪录（第二次提供家人资料）。「受检疫人士热线中心」将其资料送交传染病处进一步跟进。</p>
(7)	4月14日	<p>防护中心致电投诉人（中心当日首次致电），建议她将五名家人快测阳性结果的资料传送至RATp。投诉人遂依指示发电邮至RATp及附上五名家人的个人资料（第三次提供家人资料）。其后，RATp电邮投诉人要求她使用防护中心的网上表格「感染2019冠状病毒病人士申请纪录」申报个案，以加快处理过程。投诉人亦照办（第四次提供家人资料）。</p> <p>投诉人致电卫生署热线2125 1122催促该署发出隔离纪录，并投诉该署重复要求五名家人的资料。投诉被转介至防护中心处理。投诉人亦电邮卫生署的客户服务中心投诉。防护中心职员回复并提供协助（中心当日第二次致电）。投诉人提供详细资料后（第五次提供家人资料），职员在防护中心的资料库找到该五名家人的资料，并建议投诉人等待卫生署回复。</p>
(8)	4月15至16日	<p>投诉人致电「居安抗疫」热线查询个案进度，被转介至「受检疫人士热线中心」。中心职员因无法查阅4月12及14日的来电记录、电邮或网上表格，遂要求她提供五名家人的个案详情（第六次提供家人资料）。「受检疫人士热线中心」将五宗个案转介至传染病处跟进，并告诉投诉人或需要更多时间处理。</p>
(9)	4月17日	<p>投诉人致电「居安抗疫」热线，被转介至「受检疫人士热线中心」，她催促中心向五名家人发出隔离纪录，并拒绝再次提供他们的个人资料。</p>

(10)	4 月 21 日	向投诉人发出五名家人的隔离纪录，但当中两份记录上的名字有错。投诉人电邮客户关系科提出投诉及要求更正。
(11)	4 月 25 日	防护中心就投诉人 4 月 14 日的投诉致电投诉人。由于她已多次提供五名家人的资料，故拒绝再次提供。
(12)	4 月 30 日	防护中心更正电脑系统内事涉两名家人的名字，以便重新发出隔离纪录。
(13)	5 月 3 日	防护中心就投诉人向客户关系科提出的投诉致电投诉人，讲解个案进度。投诉人要求派送药物。
(14)	5 月 12 日	防护中心向投诉人的家人派送物资包。

卫生署的回应

17. 卫生署指出，自推出各相关平台至 2022 年 6 月中为止，防护中心已接到逾 50 万个有关隔离令、检疫令或隔离纪录等的书面查询 / 要求。再者，在 3 月 27 至 31 日期间，卫生署接到逾 32,000 个有关 2019 冠状病毒病的查询；而自第五波疫情爆发至 3 月 31 日，核酸检测呈阳性及快测呈阳性的个案分别有约 72 万宗及 42 万宗之多。由于接到大量查询 / 要求，防护中心无法适时处理，故处理时间预料会较长。卫生署留意到发出隔离令、检疫令及隔离纪录有所延误是基于下列原因：

- (i) 市民在错误的平台申报个案，例如在「核酸检测申报平台」申报快测呈阳性的个案；
- (ii) 市民未有提供所需资料，例如可以接收手机短讯的电话号码；
- (iii) 市民未有妥善申报个案却误以为已经妥善申报，以致卫生署的电脑系统内没有其个案的记录；以及
- (iv) 市民没有在收到手机短讯后 24 小时内提交身份证相片。

18. 投诉人透过不同渠道（包括「居安抗疫」热线、RATp 电邮及由 1823 人员接听的卫生署热线）要求防护中心向她的家人发出隔离纪录。由于涉及卫生署不同组别，故不同组别的职员致电

她收集其家人的个人资料，再将个案转介至防护中心进一步处理。

19. 投诉人将家人快测呈阳性的结果上载至专为核酸检测呈阳性的人士而设的「核酸检测申报平台」。这类个案会由人手处理，故处理时间会较长。投诉人拒绝再提供家人的姓名及身份证号码，以致卫生署职员需花额外时间在资料库中寻找所需资料，进一步延误完成申报的程序。而且，根据当时的做法，假如 2019 冠状病毒病病人已经痊愈，则防护中心不会自动给他们派送物资包。投诉人于 5 月 3 日首次要求物资包（上文**第 16(13)段**），防护中心于 5 月 12 日向她派送物资包。该署没有她于 4 月 6 日致电「居安抗疫」热线的记录（上文**第 16(3)段**）。

20. 投诉人在申报及提出要求时所提供的五名家人的资料正确。卫生署相信两份隔离纪录出错是职员以人手把资料输入「隔离纪录发放系统」时手民之误所致。

21. 卫生署就延误处理个案及因前述错误引起的不便向投诉人及其家人致歉。

22. 由于需求庞大，每名职员每天需处理数以百计的查询，人为出错机会亦较大。防护中心已提醒职员尽快更正错误及补救遗漏。

23. 防护中心已安排额外人手超时工作，以清理积压的发出隔离纪录要求。该中心亦已设立另一条电话热线 2569 5777 处理发出隔离纪录及相关文件的要求。系统会编制隔离纪录并藉手机短讯向已透过热线提交全部所需资料（即姓名、香港身份证号码、取得阳性结果的日期及检测呈阳性的证明）的申报人士发出隔离纪录。

24. 当投诉人的家人于 2022 年 4 月 21 日被记录为确诊个案而卫生署向他们发出隔离纪录时，其隔离期已结束，故该署不会向他们派送物资包。防护中心于 5 月 3 日收到投诉人的要求后，已因应个案的情况破例向他们派送物资包。

25. 就投诉点（3），卫生署已采取多项改善措施（于下文**第 49 至 51 段**阐述），以加强不同热线之间在发出隔离纪录方面的协调。

本署的评论

投诉点 (一): 未有发出隔离文件及派送药物

26. 卫生署解释由于投诉人使用了错误的平台申报快测结果，故此她替家人的申报并不成功（上文第 15 段）。这似乎是该署未能适时处理这宗个案的原因。

27. 本署从其他投诉个案观察到，有些市民的确不懂得识别两个分别供使用快测或核酸检测的确诊病人申报个案的网上平台。再者，不少关于卫生署延误发出隔离令、检疫令或隔离纪录的投诉均涉及该署于上文第 17(i)至(iv)段提及的因素。虽然 2019 冠状病毒病病人应该妥善适时地申报个案，但我们亦应谨记，他们本人或替其申报的照顾者大部分是既感到焦虑不安亦没有专门知识的普通市民。除了受感染须向卫生署申报外，他们在病中也许亦须担心向公司申报病假，以及如何安排自己及家人接受隔离及 / 或检疫等。他们不应因为错误地透过「核酸检测申报平台」申报快测阳性结果而受到责备。事实上，该平台的全称（上文第 15 段）似乎是指所有受感染人士均适用。故此，政府确保申报系统简单清晰，足以让市民在这种情况下仍能使用，十分重要。本署认为网上平台的设计，以及卫生署在发出隔离令、检疫令及隔离纪录的内部工作流程及程序等方面，均有可予改善之处。

28. 就第 17(i)段所述情况，卫生署可考虑提供单一进入点，让所有 2019 冠状病毒病确诊者先在网上申报所使用的测试方式，然后让系统自动接驳到适用于快测或核酸检测个案的申报平台。即使该署认为有需要就快测或核酸检测设立两个独立的网上平台，亦有多种办法可尽量减低市民使用错误平台的机会。我们留意到卫生署已尝试协助市民识别两个不同的平台（例如在该两个平台的弹出框分别显示快测套装的图像及穿着防护服的工作人员采集样本进行核酸检测的图像）；然而，我们认为仍可采取更多措施避免市民错误申报。例如，核酸检测呈阳性的市民会收到手机短讯告知检测结果并提供「核酸检测申报平台」的连结，让确诊者提交资料。卫生署可研究在该短讯中包括一个个案专属密码，供确诊者输入「核酸检测申报平台」以成功申报个案。

29. 就第 17(ii)段所述情况，卫生署可修订该网上平台，申报者必须提供可以接收手机短讯的电话号码，才可继续申报程序。该署可将密码发送至所提供的电话号码，并要求申报者输入该密

码以完成申报程序。至于第 17(iv)段所述情况，卫生署可考虑简化快测确诊个案的申报程序，容许市民把快测结果相片连同身份证相片及个人资料上载至「快测申报系统」，而无须在初步申报个案资料后等待手机短讯提供一个 24 小时内有效的连结。假如卫生署认为需维持现时先申报后提交快测及身份证相片的安排，则可以向 24 小时后仍未上载相关相片的人士重复发出手机短讯提示。

30. 至于第 17(iii)段所述情况，本署留意到「核酸检测申报平台」在收到市民错误提交的快测阳性个案后，会显示一个标题为「香港特别行政区卫生署 2019 冠状病毒病人网上申报表」的页面，当中载有「我们已纪录你所提供的资料，资料将被卫生防护中心用作安排入住隔离设施及接触者追纵之用」等字眼，以及一个号码和申报的日期及时间。这讯息会误导市民以为已经成功申报个案。现时，除了致电相关热线外，市民并无其他途径查核是否已妥善申报个案。我们在处理投诉时观察到，透过「核酸检测申报平台」错误申报快测呈阳性结果的个案可能数以千计，但我们不晓得卫生署有否处理这些个案（以及如有处理，会如何处理），或者当该署得悉透过 RATp 呈报的快测呈阳性个案据称石沉大海时，会否以从「核酸检测申报平台」收集到的资料作参照核对。

31. 在这宗个案中，投诉人于 4 月 7 日向「受检疫人士热线中心」提供所需的五名染病家人的资料（上文第 16(4)段）。不过，卫生署于两周后（即 4 月 21 日）才发出资料有误的隔离纪录（而非隔离令，因他们的隔离期已结束）（上文第 16(10)段），之后再花九天时间才于 4 月 30 日更正及发出正确的隔离纪录（上文第 16(12)段）。

32. 派送药物方面，「受检疫人士热线中心」于 4 月 7 日收到投诉人五名染病家人的个人资料后，防护中心理应尽快安排派送物资包及药物（因为投诉人是于 4 月 6 日提出要求的）（上文第 16(3) 及 (4)段）。然而，该中心直到 4 月 21 日才将他们列为确诊个案，故没有向他们派送物资包（上文第 6 及 24 段）。

33. 我们理解卫生署作为应对疫情的主要前线部门，正面对庞大的工作量及压力（上文第 17 段）。可是，在这宗个案中，投诉人事实上曾成功联络多名卫生署职员，当中每一位都乐意协助。故此，问题的成因并非单单是繁重的工作量。假如该署能简化相关流程及程序并加强协调（见投诉点(3)），则不但投诉人可更早

取得所要求的文件，卫生署亦可免于因重复处理同一宗个案而导致额外工作量的恶性循环。

34. 本署须指出，整个 2019 冠状病毒病疫情于 2020 年 1 月在香港开始；而第五波疫情于 2021 年 12 月底在本港爆发前，新一波疫情其实早已在全球各地出现。我们认为，市民大众期望政府早有准备并能履行其基本职能（如迅速向确诊者发出隔离文件以便他们通知雇主或学校、派送物资包及提供其他所需支援）实属合理。况且，卫生署当时固然面对庞大压力，但我们亦须提醒该署：两年多以来，市民同样须面对疫情及其带来的压力和挑战；卫生署的工作量不能作为本个案中发出隔离文件时出现严重错误及延误的理由。派送物资包方面，投诉人及卫生署就投诉人首次提出要求的日期各执一词（上文**第 16(3)及 19 段**）。由于没有独立佐证，本署未能确定卫生署在回应投诉人这项要求时有否延误。

35. 本署促请卫生署全面检视发出与隔离有关的文件的内部工作流程及程序，以提升整体运作效率。

36. 基于上文**第 26 至 35 段**的分析，本署认为投诉点（一）部分成立。

投诉点（二）：隔离文件上的名字拼写错误

37. 卫生署解释，该两份隔离纪录的名字拼写出错，是职员以人手把资料输入「隔离纪录发放系统」时手民之误所致（上文**第 20 段**）。该署已就错误致歉，并提醒职员须尽快纠正错误（上文**第 21 及 22 段**）。

38. 本署认为，具法律效力的文件不容有错。我们留意到，发出隔离令、检疫令或隔离纪录的工作涉及大量人手操作，例如，防护中心职员须把确诊个案的资料输入「隔离纪录发放系统」之内，以编制隔离纪录（上文**第 8 段**）；「居安抗疫」热线的职员则须记录在「受检疫人士热线中心」留言信箱内的个案详情（上文**第 10 段**）；已呈报的快测阳性个案详情亦须以人手输入「分享平台」（上文**第 14 段**）。我们明白，但凡涉及人手操作，难以保证绝对准确；不过，我们仍促请卫生署认真检视有关程序，找出可予自动化 / 简化的步骤，务求系统能尽量利用使用者直接输入的资料，而「隔离纪录发放系统」亦能真正成为中央资料库并全面发挥作用。就于过程中无法避免人手输入的程序，该署须订立核对

机制，并提醒职员资料准确性的重要性，以及就充分核对资料作安排。

39. 基于上文第 37 及 38 段的分析，本署认为投诉点（二）成立。

投诉点（三）：卫生署各热线中心之间缺乏协调

40. 从上文第 9 至 16 段可见，不同的热线各自备存不同的来电记录，个案转介至防护中心亦有多种途径（包括电邮、电话及留言信箱）。接到转介后，防护中心职员又重新预备查询记录。再者，「受检疫人士热线中心」职员其实已致电投诉人询问个案详情，并将个案转介防护中心跟进，惟后者仍再次致电投诉人询问个案详情。本署认为不同组别运作的各条热线之间缺乏协调，将要求及查询转介至防护中心 / 卫生署的程序亦欠效率。我们建议卫生署精简部分程序以提升效率，尽量减少人手操作以确保准确。例如，该署应整合不同热线中心的来电记录，并设计一个供各热线中心使用的记录范本，以记录有关隔离令或检疫令的要求，这样当可节省防护中心的职员重新预备查询记录的时间及工夫。另外，不应以留言方式将这类要求作内部转介，以免职员须花精神时间再次聆听及记下留言，减低出错的机会。该署应更充分利用「分享平台」以避免重复处理同一个案。长远而言，应设立电子系统方便不同热线中心将隔离令或检疫令的要求作内部转介。

41. 此外，卫生署指投诉人在 3 月 29 日至 4 月 21 日期间透过多个渠道（包括「居安抗疫」热线、RATp、1823 及客户关系科）要求该署发出隔离纪录（上文第 18 段）。市民感到焦虑不安时争相向任何看似与问题相关并会作回应的热线求助，乃自然不过并可以预期的情况。事实上，从政府的宣传及在其他个案中投诉人和政府部门提供的资料，我们发现起码有十条不同的官方热线声称可就与 2019 冠状病毒病疫情相关的事情提供某类协助。尽管如此，防护中心却再另设热线以处理索取隔离纪录或相关文件的要求（上文第 23 段）。从使用者的角度来看，与其设立多条热线处理不同却又相关的事情，倒不如设立一个有多条线的单一热线号码，运作模式类近 1823，接听热线的职员应接受训练，能把不同的要求分流至相关的热线中心处理。即使卫生署认为需保留不同热线，亦应向市民更广泛宣传不同热线的不同功能，以避免延误或重复处理同一要求。例如，可以在政府的 2019 冠状病毒病专题网站附加图表，列出所有与冠状病毒病有关的热线电话，并说明其作用及负责的决策局 / 部门。

42. 不同热线之间缺乏协调，未能在实时有效地将投诉人的要求转介至防护中心 / 卫生署。故此，本署认为投诉点（三）**成立**。

结论

43. 整体而言，申诉专员认为对卫生署的投诉**成立**。

建议

44. 申诉专员向卫生署提出下列建议：

- (1) 检视网上平台及内部工作流程，并精简向确诊者发出隔离令、检疫令或隔离纪录的程序（上文**第 27 至 35 段**）；
- (2) 抽出在发出隔离令、检疫令或隔离纪录的程序中可予自动化及 / 或简化的步骤，以尽量减少人为错误（上文**第 38 段**）；
- (3) 提醒职员资料准确性的重要性，并就发出隔离令、检疫令或隔离纪录时核对资料作出安排（上文**第 38 段**）；
- (4) 简化将不同热线接到的隔离令、检疫令或隔离纪录要求作内部转介至防护中心的程序（上文**第 40 段**）；以及
- (5) 采用设有多条线的单一热线号码把来电分流至各热线中心，取代众多为 2019 冠状病毒病而设的热线；或加强宣传各条热线的不同功能（上文**第 41 段**）。

45. 就上文**第 44(1)段**提及的建议，防护中心表示，一直持续改良「核酸检测申报平台」及「快测申报系统」的设计，包括：

- (i) 在两个平台加设弹出讯息及按掣，并加插相关图像和连结，引导使用者到正确平台申报个案；
- (ii) 自 2022 年 5 月 12 日起，假如市民在错误的平台作申报，防护中心辖下「个案追踪办公室」将会每天查核当天的个案，抽出误报个案并联络确诊者，协助他们

完成申报程序，以确保个案在适当的平台获申报；

- (iii) 自 9 月 1 日起，该两个平台要求使用者输入电话号码两次，且没有复制一贴上的功能，以确保所输入的电话号码正确及使用者可收到手机短讯然后继续申报程序；
- (iv) 卫生署为确保快测呈阳性的申报者可成功完成整个申报程序，系统会向那些尚未上载身份证及快测相片的申报者发出两次手机提示短讯。第一个提示短讯在发出第一个手机短讯后四小时发出（上文第 6 段）；第二个提示短讯则在第一次提示短讯后 12 小时发出。考虑到提示短讯所容许的额外时间，假如申报者在初次申报后 44 小时内上载相片，仍可在「快测申报系统」平台完成其个案的申报程序；以及
- (v) 卫生署已将「核酸检测申报平台」上的告示由「我们已纪录你所提供的资料，资料将被卫生防护中心用作安排入住隔离设施及接触者追纵之用」转为「我们已纪录你所提供的资料，资料将被卫生防护中心用作安排入住隔离设施及接触者追纵之用。若你不慎在本表格申报了快速抗原测试阳性结果，请联络卫生署防护中心传染病处（电邮：ratp@dh.gov.hk）。」

46. 就第(2)及(3)项建议，卫生署解释「隔离纪录发放系统」发出隔离纪录是全自动化的，系统容量充足，可于短时间内处理大量要求。然而，由于市民可透过多个渠道要求发出隔离纪录，「隔离纪录发放系统」亦有其限制，不能自动采集储存经电邮或电话收集的资料，而必须人手输入。为提升其所载资料的准确度，该署已在该系统设定资料查证步骤，以核实香港身份证号码及电话号码。

47. 卫生署亦已在发出隔离文件前安排资料核对程序。例如，根据现行做法，会以人手把申报者提供的资料（例如检测阳性结果证明及其他个人资料）与防护中心拥有的资料（包括化验结果）互相参照核对。防护中心辖下的「行动指挥中心」亦会将前线职员输入的资料跟隔离纪录资料库现存资料互相比对。查核完成

后，防护中心会以人手把有关资料输进「隔离纪录发放系统」，以便系统自行编制隔离纪录。

48. 卫生署亦定期提醒处理的职员准确输入资料的重要性，在输入资料时须格外留神，以尽量避免手民之误。而由于查询者输入资料的质素参差，将资料输进「隔离纪录发放系统」前会先以人手核对，避免人为错误。高级职员会给予清晰指示及所需协助。

49. 因应第(4)项建议，卫生署已指派内部联络人员，以协调发出隔离纪录的工作。索取隔离令的要求会被转介至「个案追踪办公室」，而索取隔离纪录的要求则会由防护中心的行政组跟进。经不同热线收到的查询会集中送到传染病处，再转介到相关组别，以便更妥善地管理及处理个案。为免重复处理个案，卫生署于2022年4月建立一个隔离纪录总览表，方便防护中心各组别间的协调。每个隔离纪录的处理工作都会输入该总览表，该署鼓励职员在处理隔离纪录要求前先查核该总览表。卫生署进一步解释，「个案资讯站」旨在方便进行流行病学调查，非为发出隔离文件而设。

50. 至于第(5)项建议，卫生署认为，热线按不同主题分工可提升处理不同类型查询的效率，但同意可加强宣传，以及加强培训热线职员以令他们能准确地将个案转介至合适的处理组别。该署已采取的措施包括：

- (i) 把所有相关电话号码以列表形式上载至 2019 冠状病毒病专题网站，方便市民参考。政府的「添马台」Facebook 专页亦载有摘要图表，列出主要热线号码，避免混乱；以及
- (ii) 2022 年 9 月中，卫生署为其热线引入具互动语音功能的系统。拨到卫生署热线的来电会首先接驳至已载有广东话、普通话及英语讯息的互动语音功能系统；一些常见问题已载入该语音系统的服务选项列表，来电者可选择直接转驳至相关热线（例如「居安抗疫」热线、资科办的「安心出行」热线（2626 3066），以及协助解决在提交阳性检测结果至「快测申报系统」时遇到的技术问题的热线（1836 119）。来电者亦可在卫生署热线办公时间内选择与职员对话，提出查询。

51. 除上述各项措施外，卫生署已经把 2019 冠状病毒病的相关资讯加入香港特别行政区政府 2019 冠状病毒病 WhatsApp 热线（9617 1823），方便市民取得相关资讯。

结语

52. 本署欣悉卫生署已因应上文第 44 段提出的建议采取多项改善措施，以提升效率及避免同类问题再次出现。

53. 我们会继续跟进卫生署落实建议的情况。

申诉专员公署

2023 年 3 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)