

衛生署向感染 2019 冠狀病毒病人 發出隔離文件時有不足之處 調查報告

2022 年 4 月 17 日至 5 月 20 日期間，投訴人向本署投訴衛生署。

2. 本署於 5 月 16 日向衛生署展開全面調查，並於 2023 年 3 月完成調查。

投訴內容

3. 2022 年 3 月 29 至 31 日期間，投訴人為五名家人向衛生署申報 2019 冠狀病毒快速抗原測試（「快測」）陽性結果。其後，她於 4 月 6 日再致電該署，提供進一步資料，以便為各人取得隔離文件。4 月 12 至 17 日，投訴人透過電郵及電話與衛生署多個熱線中心的不同職員聯絡，並重複提供五名家人的相關資料。然而，該署未能告知她該五宗個案的處理情況，或為他們提供所要求的隔離文件及藥物。4 月 21 日，她收到五名家人的隔離文件，惟當中兩份文件上的名字拼寫錯誤。

4. 投訴人不滿衛生署：

- (1) 未有妥善及適時地向她的家人發出隔離文件及派送藥物；
- (2) 錯誤拼寫其中兩份隔離文件上的名字；以及
- (3) 各熱線中心之間缺乏協調。

本署調查所得

衛生署向申報快測呈陽性結果的人士發出隔離令 / 紀錄及派送藥物的程序

5. 因應 2019 冠狀病毒病第五波疫情期間本地個案激增，並為避免資源重疊及延誤，政府宣布自 2022 年 2 月 26 日起，快測

呈陽性結果的人士即視作確診個案並須隔離，無須再提供進一步樣本（例如深喉唾液樣本）以進行核酸測試以核實結果。

6. 政府於 3 月 7 日推出「2019 冠狀病毒快速抗原測試陽性結果人士申報系統」（「快測申報系統」），讓快測呈陽性結果的人士直接透過該系統平台登記測試結果，以便衛生防護中心（「防護中心」）更準確掌握疫情及為較高危病人提供更適切支援。申報者須提供個案資料，包括快測詳情、個人資料及家居接觸者的資料，以及其病徵和家居環境等。在完成初步申報後，相關人士會收到手機短訊，當中提供一條連結供他們上載證明文件（例如快測結果相片及身份證明文件）。上載文件後，他們可透過該連結下載本人的隔離令或家居接觸者的檢疫令。就成功登記的個案，防護中心會將病人名單連同其地址及其他個人資料傳送予政府資訊科技總監辦公室（「資科辦」），以便安排派送包含藥物的抗疫物資包。

7. 假如未能向「快測申報系統」成功申報，市民可發電郵至 ratp@dh.gov.hk（「RATp」），再依照手機短訊通知提供有關資料，包括個案參考編號、具體詳情及補充文件等。不過，個案的處理時間會較長。

8. 未能透過「快測申報系統」平台呈交快測陽性結果或收取隔離令的病人，衛生署將按其要求發出隔離紀錄。在收到有關要求後，防護中心會透過「快測申報系統」、電郵及電話收集所需資料（包括他們的姓名、身份證明文件副本、流動電話號碼、取得快測陽性結果的日期及證明），並以中心備存的資料（包括化驗結果及直接與病人聯絡所取得的資料）核對病人的個人資料及陽性結果證明。核對完成後，防護中心職員會將相關資料輸入一個名為「隔離紀錄發放系統」的電腦系統內，以便系統自動編製隔離紀錄及向病人發出手機短訊，讓他們自行下載該紀錄。至於透過 WhatsApp 或電郵要求取得隔離紀錄的病人，防護中心會以 WhatsApp 或電郵發出隔離紀錄。

各電話熱線及受檢疫人士熱線中心

9. 民政事務總署自 2022 年 2 月 10 日起設立 24 小時運作的「居安抗疫」熱線（1833 019），提供支援及協助予因感染了 2019

冠狀病毒病而須居家隔離或等候入院／入住隔離設施的病人，以及正進行居家隔離的確診人士的密切接觸者。在適當情況下，「居安抗疫」熱線會將來電轉介至合適部門（如衛生署、社會福利署及醫院管理局）跟進。

10. 衛生署特別設立了「受檢疫人士熱線中心」以接收「居安抗疫」熱線轉介的個案。有關衛生署職權範圍內事項的要求及查詢（包括發出或更改隔離令或檢疫令）均會轉介至「受檢疫人士熱線中心」處理。假如未能即時與該中心取得聯絡，「居安抗疫」熱線職員會留下口訊，提供基本資料（包括姓名、聯絡電話號碼及來電者要求概述）讓「受檢疫人士熱線中心」人員回覆來電者直接跟進。假如「受檢疫人士熱線中心」的留言信箱已滿，「居安抗疫」熱線人員會先記錄來電者的資料及要求詳情，然後分批以電郵發送至衛生署。「受檢疫人士熱線中心」的電話接聽員會按當時的政策及指引即時向來電者提供協助及建議。檢疫令或隔離令系統內所記錄的個人資料，會用於衛生署各組別間轉介個案時作識別用途。

11. 由 1823 運作的衛生署熱線 2125 1111 及 2125 1122¹會為查詢者記錄個案詳情並將個案分流至衛生署相關的分處／服務／科跟進，且會根據相關的分處／服務／科輸入的資料回覆查詢人。1823 會就向查詢者發出簡覆及具體回覆訂明時限，並向相關的分處／服務／科發出提示電郵，要求盡快採取行動。

衛生署記錄系統的運作

12. 上述各條熱線及「受檢疫人士熱線中心」均各自備存本身的來電記錄，當中載有查詢者的個人資料。假若個案須轉介至防護中心進一步處理，「受檢疫人士熱線中心」及衛生署熱線職員會從電話記錄整理個案詳情，再以電郵、電話或留言方式將個案詳情傳送至防護中心，該中心會將個案詳情，查詢者的個人資料及個案處理進度輸入查詢記錄，個案即會被派至其中一組處理。防護中心的個案主任可查閱查詢記錄及來電記錄。防護中心亦會使用查詢記錄將透過 1823、RATp、防護中心查詢熱線及查詢者的直接電郵訊息等收到的查詢記錄下來。

¹ 衛生署於 2022 年 9 月接管該兩條熱線的運作。

13. 為盡量避免重複處理個案並更妥善管理數量龐大的隔離紀錄要求的處理進度，衛生署自 2022 年 4 月底起就已發出的隔離紀錄開立一個綜合總覽表，以記錄諸如受感染者姓名及檢測呈陽性的日期等資料供職員查核。衛生署已提醒職員在處理隔離紀錄要求前須查核該總覽表。假如已經向病人發出隔離紀錄而資料與要求脛合，防護中心會終結有關個案，以避免重複處理。防護中心亦已指示中心人員查核已向「隔離紀錄發放系統」(上文第 8 段)提交的資料，確保隔離紀錄所載資料正確。

14. 衛生署開發了名為「2019 冠狀病毒病個案處理及資訊分享平台」(「分享平台」)的中央資料庫，記錄有關確診個案的多方面資料，包括個人資料、受感染者的檢測結果、採取各項主要行動的日期和時間，以及所有確診個案的密切接觸者數目。在接到快測陽性結果的個案後，職員會將個案詳情輸入一張指定表格，然後將表格上載至「分享平台」更新資料。

處理投訴人個案的時序

15. 根據衛生署的記錄，投訴人的五名家人在 2022 年 3 月 27 至 31 日期間快測結果呈陽性，顯示感染了 2019 冠狀病毒病。五人均將快測結果呈交至「衛生防護中心 2019 冠狀病毒病病人網上申報平台」(「核酸檢測申報平台」)，惟該平台只適用於核酸檢測呈陽性的病人，故此，五人未能成功申報(而他們看來並不知道)。成功申報的病人，應可透過手機短訊提供的連結下載隔離令或檢疫令。

16. 自 3 月 29 日起，投訴人聯絡由不同部門運作的不同熱線，以便為五名家人取得隔離令。根據投訴人及衛生署提供的資料，事件經過如下：

	日期	事件
(1)	3 月 29 日	投訴人致電「居安抗疫」熱線查詢如何為一名於 3 月 27 日快測結果呈陽性的家人作申報。職員建議她電郵至 RATp。她遂電郵至 RATp 提供個案詳情；但該名家人的身份證號碼不完整。

(2)	3月30日	投訴人再向 RATp 發出同一個電郵。
(3)	4月6日	投訴人致電「居安抗疫」熱線申報五名家人確診，要求取得藥物。
(4)	4月7日	經「居安抗疫」熱線轉介後，「受檢疫人士熱線中心」致電投訴人及記錄該五名家人的個人資料（首次提供家人資料）。
(5)	4月8日	「受檢疫人士熱線中心」以電郵將投訴人個案的相關資料傳送至防護中心的傳染病處。
(6)	4月12日	<p>因應投訴人3月29日的電郵，防護中心透過電郵要求投訴人提供各病人的個人資料。她把所需資料電郵予該中心。</p> <p>投訴人透過「居安抗疫」熱線致電「受檢疫人士熱線中心」提供五名家人的資料，以便發出隔離紀錄（第二次提供家人資料）。「受檢疫人士熱線中心」將其資料送交傳染病處進一步跟進。</p>
(7)	4月14日	<p>防護中心致電投訴人（中心當日首次致電），建議她將五名家人快測陽性結果的資料傳送至 RATp。投訴人遂依指示發電郵至 RATp 及附上五名家人的個人資料（第三次提供家人資料）。其後，RATp 電郵投訴人要求她使用防護中心的網上表格「感染 2019 冠狀病毒病人申請紀錄」申報個案，以加快處理過程。投訴人亦照辦（第四次提供家人資料）。</p> <p>投訴人致電衛生署熱線 2125 1122 催促該署發出隔離紀錄，並投訴該署重複要求五名家人的資料。投訴被轉介至防護中心處理。投訴人亦電郵衛生署的客戶服務科投訴。防護中心職員回覆並提供協助（中心當日第二次致電）。投訴人提供詳細資料後（第五次提供家人資料），職員在防護中心的資料庫找到該五名家人的資料，並建議投訴人等待衛生署回覆。</p>
(8)	4月15至16日	投訴人致電「居安抗疫」熱線查詢個案進度，被轉介至「受檢疫人士熱線中心」。中心職員

		因無法查閱 4 月 12 及 14 日的來電記錄、電郵或網上表格，遂要求她提供五名家人的個案詳情(第六次提供家人資料)。「受檢疫人士熱線中心」將五宗個案轉介至傳染病處跟進，並告訴投訴人或需要更多時間處理。
(9)	4 月 17 日	投訴人致電「居安抗疫」熱線，被轉介至「受檢疫人士熱線中心」，她催促中心向五名家人發出隔離紀錄，並拒絕再次提供他們的個人資料。
(10)	4 月 21 日	向投訴人發出五名家人的隔離紀錄，但當中兩份紀錄上的名字有錯。投訴人電郵客戶關係科提出投訴及要求更正。
(11)	4 月 25 日	防護中心就投訴人 4 月 14 日的投訴致電投訴人。由於她已多次提供五名家人的資料，故拒絕再次提供。
(12)	4 月 30 日	防護中心更正電腦系統內事涉兩名家人的名字，以便重新發出隔離紀錄。
(13)	5 月 3 日	防護中心就投訴人向客戶關係科提出的投訴致電投訴人，講解個案進度。投訴人要求派送藥物。
(14)	5 月 12 日	防護中心向投訴人的家人派送物資包。

衛生署的回應

17. 衛生署指出，自推出各相關平台至 2022 年 6 月中為止，防護中心已接到逾 50 萬個有關隔離令、檢疫令或隔離紀錄等的書面查詢／要求。再者，在 3 月 27 至 31 日期間，衛生署接到逾 32,000 個有關 2019 冠狀病毒病的查詢；而自第五波疫情爆發至 3 月 31 日，核酸檢測呈陽性及快測呈陽性的個案分別有約 72 萬宗及 42 萬宗之多。由於接到大量查詢／要求，防護中心無法適時處理，故處理時間預料會較長。衛生署留意到發出隔離令、檢疫令及隔離紀錄有所延誤是基於下列原因：

- (i) 市民在錯誤的平台申報個案，例如在「核酸檢測申報平台」申報快測呈陽性的個案；
- (ii) 市民未有提供所需資料，例如可以接收手機短訊的電

話號碼；

- (iii) 市民未有妥善申報個案卻誤以為已經妥善申報，以致衛生署的電腦系統內沒有其個案的記錄；以及
- (iv) 市民沒有在收到手機短訊後 24 小時內提交身份證相片。

18. 投訴人透過不同渠道（包括「居安抗疫」熱線、RATp 電郵及由 1823 人員接聽的衛生署熱線）要求防護中心向她的家人發出隔離紀錄。由於涉及衛生署不同組別，故不同組別的職員致電她收集其家人的個人資料，再將個案轉介至防護中心進一步處理。

19. 投訴人將家人快測呈陽性的結果上載至專為核酸檢測呈陽性的人士而設的「核酸檢測申報平台」。這類個案會由人手處理，故處理時間會較長。投訴人拒絕再提供家人的姓名及身份證號碼，以致衛生署職員需花額外時間在資料庫中尋找所需資料，進一步延誤完成申報的程序。而且，根據當時的做法，假如 2019 冠狀病毒病人已經痊癒，則防護中心不會自動給他們派送物資包。投訴人於 5 月 3 日首次要求物資包（上文**第 16(13)段**），防護中心於 5 月 12 日向她派送物資包。該署沒有她於 4 月 6 日致電「居安抗疫」熱線的記錄（上文**第 16(3)段**）。

20. 投訴人在申報及提出要求時所提供的五名家人的資料正確。衛生署相信兩份隔離紀錄出錯是職員以人手把資料輸入「隔離紀錄發放系統」時手民之誤所致。

21. 衛生署就延誤處理個案及因前述錯誤引起的不便向投訴人及其家人致歉。

22. 由於需求龐大，每名職員每天需處理數以百計的查詢，人為出錯機會亦較大。防護中心已提醒職員盡快更正錯誤及補救遺漏。

23. 防護中心已安排額外人手超時工作，以清理積壓的發出隔離紀錄要求。該中心亦已設立另一條電話熱線 2569 5777 處理發

出隔離紀錄及相關文件的要求。系統會編製隔離紀錄並藉手機短訊向已透過熱線提交全部所需資料（即姓名、香港身份證號碼、取得陽性結果的日期及檢測呈陽性的證明）的申報人士發出隔離紀錄。

24. 當投訴人的家人於 2022 年 4 月 21 日被記錄為確診個案而衛生署向他們發出隔離紀錄時，其隔離期已結束，故該署不會向他們派送物資包。防護中心於 5 月 3 日收到投訴人的要求後，已因應個案的情況破例向他們派送物資包。

25. 就投訴點（3），衛生署已採取多項改善措施（於下文**第 49 至 51 段**闡述），以加強不同熱線之間在發出隔離紀錄方面的協調。

本署的評論

投訴點（一）：未有發出隔離文件及派送藥物

26. 衛生署解釋由於投訴人使用了錯誤的平台申報快測結果，故此她替家人的申報並不成功（上文**第 15 段**）。這似乎是該署未能適時處理這宗個案的原因。

27. 本署從其他投訴個案觀察到，有些市民的確不懂得識別該兩個分別供使用快測或核酸檢測的確診病人申報個案的網上平台。再者，不少關於衛生署延誤發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄的投訴均涉及該署於上文第 17(i)至(iv)段提及的因素。雖然 2019 冠狀病毒病病人應該妥善適時地申報個案，但我們亦應謹記，他們本人或替其申報的照顧者大部分是既感到焦慮不安亦沒有專門知識的普通市民。除了受感染須向衛生署申報外，他們在病中也許亦須擔心向公司申報病假，以及如何安排自己及家人接受隔離及／或檢疫等。他們不應因為錯誤地透過「核酸檢測申報平台」申報快測陽性結果而受到責備。事實上，該平台的全稱（上文**第 15 段**）似乎是指所有受感染人士均適用。故此，政府確保申報系統簡單清晰，足以讓市民在這種情況下仍能使用，十分重要。本署認為網上平台的設計，以及衛生署在發出隔離令、檢疫令及隔離紀錄的內部工作流程及程序等方面，均有可予改善之處。

28. 就第 17(i)段所述情況，衛生署可考慮提供單一進入點，讓所有 2019 冠狀病毒病確診者先在網上申報所使用的測試方式，然後讓系統自動接駁到適用於快測或核酸檢測個案的申報平台。即使該署認為有需要就快測或核酸檢測設立兩個獨立的網上平台，亦有多種辦法可盡量減低市民使用錯誤平台的機會。我們留意到衛生署已嘗試協助市民識別兩個不同的平台（例如在該兩個平台的彈出框分別顯示快測套裝的圖像及穿着保護服的工作人員採集樣本進行核酸檢測的圖像）；然而，我們認為仍可採取更多措施避免市民錯誤申報。例如，核酸檢測呈陽性的市民會收到手機短訊告知檢測結果並提供「核酸檢測申報平台」的連結，讓確診者提交資料。衛生署可研究在該短訊中包括一個個案專屬密碼，供確診者輸入「核酸檢測申報平台」以成功申報個案。

29. 就第 17(ii)段所述情況，衛生署可修訂該網上平台，申報者必須提供可以接收手機短訊的電話號碼，才可繼續申報程序。該署可將密碼發送至所提供的電話號碼，並要求申報者輸入該密碼以完成申報程序。至於第 17(iv)段所述情況，衛生署可考慮簡化快測確診個案的申報程序，容許市民把快測結果相片連同身份證相片及個人資料上載至「快測申報系統」，而無須在初步申報個案資料後等待手機短訊提供一個 24 小時內有效的連結。假如衛生署認為需維持現時先申報後提交快測及身份證相片的安排，則可以向 24 小時後仍未上載相關相片的人士重複發出手機短訊提示。

30. 至於第 17(iii)段所述情況，本署留意到「核酸檢測申報平台」在收到市民錯誤提交的快測陽性個案後，會顯示一個標題為「香港特別行政區衛生署 2019 冠狀病毒病病人網上申報表格」的頁面，當中載有「我們已紀錄你所提供的資料，資料將被衛生防護中心用作安排入住隔離設施及接觸者追縱之用」等字眼，以及一個號碼和申報的日期及時間。這訊息會誤導市民以為已經成功申報個案。現時，除了致電相關熱線外，市民並無其他途徑查核是否已妥善申報個案。我們在處理投訴時觀察到，透過「核酸檢測申報平台」錯誤申報快測呈陽性結果的個案可能數以千計，但我們不曉得衛生署有否處理這些個案（以及如有處理，會如何處理），或者當該署得悉透過 RATp 呈報的快測呈陽性個案據稱石沉大海時，會否以從「核酸檢測申報平台」收集到的資料作參照核對。

31. 在這宗個案中，投訴人於 4 月 7 日向「受檢疫人士熱線中心」提供所需的五名染病家人的資料（上文**第 16(4)段**）。不過，衛生署於兩周後（即 4 月 21 日）才發出資料有誤的隔離紀錄（而非隔離令，因他們的隔離期已結束）（上文**第 16(10)段**），之後再花九天時間才於 4 月 30 日更正及發出正確的隔離紀錄（上文**第 16(12)段**）。

32. 派送藥物方面，「受檢疫人士熱線中心」於 4 月 7 日收到投訴人五名染病家人的個人資料後，防護中心理應盡快安排派送物資包及藥物（因為投訴人是於 4 月 6 日提出要求的）（上文**第 16(3) 及 (4)段**）。然而，該中心直到 4 月 21 日才將他們列為確診個案，故沒有向他們派送物資包（上文**第 6 及 24 段**）。

33. 我們理解衛生署作為應對疫情的主要前線部門，正面對龐大的工作量及壓力（上文**第 17 段**）。可是，在這宗個案中，投訴人事實上曾成功聯絡多名衛生署職員，當中每一位都樂意協助。故此，問題的成因並非單單是繁重的工作量。假如該署能簡化相關流程及程序並加強協調（見投訴點(3)），則不但投訴人可更早取得所要求的文件，衛生署亦可免於因重複處理同一宗個案而導致額外工作量的惡性循環。

34. 本署須指出，整個 2019 冠狀病毒病疫情於 2020 年 1 月在香港開始；而第五波疫情於 2021 年 12 月底在本港爆發前，新一波疫情其實早已在全球各地出現。我們認為，市民大眾期望政府早有準備並能履行其基本職能（如迅速向確診者發出隔離文件以便他們通知僱主或學校、派送物資包及提供其他所需支援）實屬合理。況且，衛生署當時固然面對龐大壓力，但我們亦須提醒該署：兩年多以來，市民同樣須面對疫情及其帶來的壓力和挑戰；衛生署的工作量不能作為本個案中發出隔離文件時出現嚴重錯誤及延誤的理由。派送物資包方面，投訴人及衛生署就投訴人首次提出要求的日期各執一詞（上文**第 16(3)及 19 段**）。由於沒有獨立佐證，本署未能確定衛生署在回應投訴人這項要求時有否延誤。

35. 本署促請衛生署全面檢視發出與隔離有關的文件的內部工作流程及程序，以提升整體運作效率。

36. 基於上文**第 26 至 35 段**的分析，本署認為投訴點（一）**部分成立**。

投訴點（二）：隔離文件上的名字拼寫錯誤

37. 衛生署解釋，該兩份隔離紀錄的名字拼寫出錯，是職員以人手把資料輸入「隔離紀錄發放系統」時手民之誤所致（上文**第 20 段**）。該署已就錯誤致歉，並提醒職員須盡快糾正錯誤（上文**第 21 及 22 段**）。

38. 本署認為，具法律效力的文件不容有錯。我們留意到，發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄的工作涉及大量人手操作，例如，防護中心職員須把確診個案的資料輸入「隔離紀錄發放系統」之內，以編製隔離紀錄（上文**第 8 段**）；「居安抗疫」熱線的職員則須記錄在「受檢疫人士熱線中心」留言信箱內的個案詳情（上文**第 10 段**）；已呈報的快測陽性個案詳情亦須以人手輸入「分享平台」（上文**第 14 段**）。我們明白，但凡涉及人手操作，難以保證絕對準確；不過，我們仍促請衛生署認真檢視有關程序，找出可予自動化／簡化的步驟，務求系統能盡量利用使用者直接輸入的資料，而「隔離紀錄發放系統」亦能真正成為中央資料庫並全面發揮作用。就於過程中無法避免人手輸入的程序，該署須訂立核對機制，並提醒職員資料準確的重要性，以及就充分核對資料作安排。

39. 基於上文**第 37 及 38 段**的分析，本署認為投訴點（二）**成立**。

投訴點（三）：衛生署各熱線中心之間缺乏協調

40. 從上文**第 9 至 16 段**可見，不同的熱線各自備存不同的來電記錄，個案轉介至防護中心亦有多種途徑（包括電郵、電話及留言信箱）。接到轉介後，防護中心職員又重新預備查詢記錄。再者，「受檢疫人士熱線中心」職員其實已致電投訴人詢問個案詳情，並將個案轉介防護中心跟進，惟後者仍再次致電投訴人詢問個案詳情。本署認為不同組別運作的各條熱線之間缺乏協調，將要求及查詢轉介至防護中心／衛生署的程序亦欠效率。我們建議衛生

署精簡部分程序以提升效率，盡量減少人手操作以確保準確。例如，該署應整合不同熱線中心的來電記錄，並設計一個供各熱線中心使用的記錄範本，以記錄有關隔離令或檢疫令的要求，這樣當可節省防護中心的職員重新預備查詢記錄的時間及工夫。另外，不應以留言方式將這類要求作內部轉介，以免職員須花精神時間再次聆聽及記下留言，減低出錯的機會。該署應更充分利用「分享平台」以避免重複處理同一個案。長遠而言，應設立電子系統方便不同熱線中心將隔離令或檢疫令的要求作內部轉介。

41. 此外，衛生署指投訴人在 3 月 29 日至 4 月 21 日期間透過多個渠道（包括「居安抗疫」熱線、RATp、1823 及客戶關係科）要求該署發出隔離紀錄（上文第 18 段）。市民感到焦慮不安時爭相向任何看似與問題相關並會作回應的熱線求助，乃自然不過並可以預期的情況。事實上，從政府的宣傳及在其他個案中投訴人和政府部門提供的資料，我們發現起碼有十條不同的官方熱線聲稱可就與 2019 冠狀病毒病疫情相關的事情提供某類協助。儘管如此，防護中心卻再另設熱線以處理索取隔離紀錄或相關文件的要求（上文第 23 段）。從使用者的角度來看，與其設立多條熱線處理不同卻又相關的事情，倒不如設立一個有多條線的單一熱線號碼，運作模式類近 1823，接聽熱線的職員應接受訓練，能把不同的要求分流至相關的熱線中心處理。即使衛生署認為需保留不同熱線，亦應向市民更廣泛宣傳不同熱線的不同功能，以避免延誤或重複處理同一要求。例如，可以在政府的 2019 冠狀病毒病專題網站附加圖表，列出所有與冠狀病毒病有關的熱線電話，並說明其作用及負責的決策局／部門。

42. 不同熱線之間缺乏協調，未能在實時有效地將投訴人的要求轉介至防護中心／衛生署。故此，本署認為投訴點（三）**成立**。

結論

43. 整體而言，申訴專員認為對衛生署的投訴**成立**。

建議

44. 申訴專員向衛生署提出下列建議：

- (1) 檢視網上平台及內部工作流程，並精簡向確診者發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄的程序（上文**第 27 至 35 段**）；
- (2) 抽出在發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄的程序中可予自動化及／或簡化的步驟，以盡量減少人為錯誤（上文**第 38 段**）；
- (3) 提醒職員資料準確的重要性，並就發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄時核對資料作出安排（上文**第 38 段**）；
- (4) 簡化將不同熱線接到的隔離令、檢疫令或隔離紀錄要求作內部轉介至防護中心的程序（上文**第 40 段**）；以及
- (5) 採用設有多條線的單一熱線號碼把來電分流至各熱線中心，取代眾多為 2019 冠狀病毒病而設的熱線；或加強宣傳各條熱線的不同功能（上文**第 41 段**）。

45. 就上文**第 44(1)段**提及的建議，防護中心表示，一直持續改良「核酸檢測申報平台」及「快測申報系統」的設計，包括：

- (i) 在兩個平台加設彈出訊息及按掣，並加插相關圖像和連結，引導使用者到正確平台申報個案；
- (ii) 自 2022 年 5 月 12 日起，假如市民在錯誤的平台作申報，防護中心轄下「個案追蹤辦公室」將會每天查核當天的個案，抽出誤報個案並聯絡確診者，協助他們完成申報程序，以確保個案在適當的平台獲申報；
- (iii) 自 9 月 1 日起，該兩個平台要求使用者輸入電話號碼兩次，且沒有複製一貼上的功能，以確保所輸入的電話號碼正確及使用者可收到手機短訊然後繼續申報程序；
- (iv) 衛生署為確保快測呈陽性的申報者可成功完成整個申報程序，系統會向那些尚未上載身份證及快測相片

的申報者發出兩次手機提示短訊。第一個提示短訊在發出第一個手機短訊後四小時發出（上文第 6 段）；第二個提示短訊則在第一次提示短訊後 12 小時發出。考慮到提示短訊所容許的額外時間，假如申報者在初次申報後 44 小時內上載相片，仍可在「快測申報系統」平台完成其個案的申報程序；以及

- (v) 衛生署已將「核酸檢測申報平台」上的告示由「我們已紀錄你所提供的資料，資料將被衛生防護中心用作安排入住隔離設施及接觸者追縱之用」轉為「我們已紀錄你所提供的資料，資料將被衛生防護中心用作安排入住隔離設施及接觸者追縱之用。若你不慎在本表格申報了快速抗原測試陽性結果，請聯絡衛生署防護中心傳染病處（電郵：ratp@dh.gov.hk）。」

46. 就第(2)及(3)項建議，衛生署解釋「隔離紀錄發放系統」發出隔離紀錄是全自動化的，系統容量充足，可於短時間內處理大量要求。然而，由於市民可透過多個渠道要求發出隔離紀錄，「隔離紀錄發放系統」亦有其限制，不能自動採集儲存經電郵或電話收集的資料，而必須人手輸入。為提升其所載資料的準確度，該署已在該系統設定資料查證步驟，以核實香港身份證號碼及電話號碼。

47. 衛生署亦已在發出隔離文件前安排資料核對程序。例如，根據現行做法，會以人手把申報者提供的資料（例如檢測陽性結果證明及其他個人資料）與防護中心擁有的資料（包括化驗結果）互相參照核對。防護中心轄下的「行動指揮中心」亦會將前線職員輸入的資料跟隔離紀錄資料庫現存的資料互相比對。查核完成後，防護中心會以人手把有關資料輸進「隔離紀錄發放系統」，以便系統自行編製隔離紀錄。

48. 衛生署亦定期提醒處理的職員準確輸入資料的重要性，在輸入資料時須格外留神，以盡量避免手民之誤。而由於查詢者輸入資料的質素參差，將資料輸進「隔離紀錄發放系統」前會先以人手核對，避免人為錯誤。高級職員會給予清晰指示及所需協助。

49. 因應第(4)項建議，衛生署已指派內部聯絡人員，以協調發出隔離紀錄的工作。索取隔離令的要求會被轉介至「個案追蹤辦公室」，而索取隔離紀錄的要求則會由防護中心的行政組跟進。經不同熱線收到的查詢會集中送到傳染病處，再轉介到相關組別，以便更妥善地管理及處理個案。為免重複處理個案，衛生署於2022年4月建立一個隔離紀錄總覽表，方便防護中心各組別間的協調。每個隔離紀錄的處理工作都會輸入該總覽表，該署鼓勵職員在處理隔離紀錄要求前先查核該總覽表。衛生署進一步解釋，「個案資訊站」旨在方便進行流行病學調查，非為發出隔離文件而設。

50. 至於第(5)項建議，衛生署認為，熱線按不同主題分工可提升處理不同類型查詢的效率，但同意可加強宣傳，以及加強培訓熱線職員以令他們能準確地將個案轉介至合適的處理組別。該署已採取的措施包括：

- (i) 把所有相關電話號碼以列表形式上載至 2019 冠狀病毒病專題網站，方便市民參考。政府的「添馬台」Facebook 專頁亦載有摘要圖表，列出主要熱線號碼，避免混亂；以及
- (ii) 2022 年 9 月中，衛生署為其熱線引入具互動語音功能的系統。撥到衛生署熱線的來電會首先接駁至已載有廣東話、普通話及英語訊息的互動語音功能系統；一些常見問題已載入該語音系統的服務選項列表，來電者可選擇直接轉駁至相關熱線（例如「居安抗疫」熱線、資科辦的「安心出行」熱線（2626 3066），以及協助解決在提交陽性檢測結果至「快測申報系統」時遇到的技術問題的熱線（1836 119））。來電者亦可在衛生署熱線辦公時間內選擇與職員對話，提出查詢。

51. 除上述各項措施外，衛生署已經把 2019 冠狀病毒病的相關資訊加入香港特別行政區政府 2019 冠狀病毒病 WhatsApp 熱線（9617 1823），方便市民取得相關資訊。

結語

52. 本署欣悉衛生署已因應上文**第 44 段**提出的建議採取多項改善措施，以提升效率及避免同類問題再次出現。

53. 我們會繼續跟進衛生署落實建議的情況。

申訴專員公署

2023 年 3 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)