

## 前食物及卫生局、民政事务总署及房屋署 于围封强检期间上门为行动不便人士采样的安排 调查报告

2022年1月24日，投诉人向本署投诉民政事务总署（「民政总署」）及房屋署。由于本署的初步查讯显示前食物及卫生局（「前食卫局」）亦牵涉其中，故本署后来亦把该局纳入调查范围。

### 投诉内容

2. 投诉人与父母居于某公共屋邨（「事涉屋邨」）。2022年1月22日，政府宣布即日围封投诉人居住的大厦（「事涉大厦」）及大厦居民须接受强制检测。

3. 投诉人在当日从政府记者会中得悉，政府会上门为行动不便的人士采样。由于她的父母因患病而行动不便，她曾多次要求职员上门为其父母采样，但民政总署职员声称没有上门采样安排，并表示她父母可用粪便样本瓶收集样本以进行检测，惟粪便样本瓶其实只限小童使用。结果，直至事涉大厦于翌日早上解封，仍然没有职员上门为她父母采样。她其后致电房屋署要求为其父母安排上门采样，但不果。检测承办商最终在1月25日派员上门为其父母采样。

4. 就以上所述，投诉人投诉：

- (1) 前食卫局、民政总署及房屋署没有遵照政府在记者会上所称，在事涉大厦解封之前上门为其父母采样（投诉点(1)）；及
- (2) 民政总署曾误指她父母可用粪便样本瓶收集样本作检测之用（投诉点(2)）。

## 本署调查所得

### 背景

5. 根据香港法例第 599J 章《预防及控制疾病（对若干人士强制检测）规例》，政府可作出「限制与检测宣告」，按风险评估划出「受限区域」，以限制在区内的人士留在他们的处所并接受强制检测，待检测结果获大致确定方可离开。

6. 2022 年 1 月 22 日，政府作出限制与检测宣告，对事涉屋邨四座楼宇（包括事涉大厦）展开围封强检行动<sup>1</sup>。事涉大厦的行动由民政总署辖下的北区民政事务处（「北区民政处」）执行。根据强制检测公告，在宣告生效时身处「受限区域」的人士须遵从强制检测的要求，在 1 月 22 日或 23 日进行鼻腔和咽喉合并拭子采样检测。

7. 政府在当日（1 月 22 日）发出的新闻公报中有这阐述：「政府将于『受限区域』内设立临时采样站，并要求受检人士于明日凌晨一时前接受检测。受检人士会获安排到采样站接受核酸检测，由专人以咽喉和鼻腔合并拭子采样……政府会为行动不便的人士和长者安排上门采样。」

8. 政府于 1 月 23 日早上约 9 时 45 分完成事涉大厦的围封强检行动，并随即安排已完成检测的人士有序地离开。行动在当日约中午 12 时完结。前食卫局局长在考虑相关情况后，决定撤销限制与检测宣告。

### 医务卫生局<sup>2</sup>的回应

9. 负责每次围封强检的决策局或政府部门会在行动期间协调政府部门（包括纪律部队），联同检测承办商等执行职务。检测承办商会于「受限区域」内设立流动采样站。职员如得悉居民因行动不便等困难而无法前往流动采样站接受采样，会记录在案，并按需要交由检测承办商上门采样。

---

<sup>1</sup> 事涉屋邨当时另外两座楼宇已被围封强检，行动尚未完成，故该邨当时共有六座楼宇被围封强检。

<sup>2</sup> 政府总部于 2022 年 7 月 1 日重组，新组成的医务卫生局负责这宗投诉。

10. 在第五波疫情中，事涉屋邨是最早出现 Omicron 变异病毒株大规模社区爆发的大型公共屋邨。部分检测人员十分忧虑在该区工作的染疫风险，面对当时的特殊情况，政府有必要谨慎运用有限的检测资源，并尽可能避免检测人员和居民蒙受染疫风险，以免拖垮整体的防疫工作。在室内进行检测的通风要求尤其严格，故并非所有室内设施均适合进行采样。政府在安排检测承办商上门采样时必须考虑「受限区域」内近期确诊个案数目、受检人士单位的环境及身体状况等因素，以确保不会在上门采样的过程中为受检人士及工作人员带来额外风险，及避免有人滥用上门采样服务，妨碍其他真正有需要的居民。

11. 参与事涉大厦围封强检行动的检测承办商（「事涉承办商」）由前食卫局聘用。据医务卫生局（「医卫局」）了解，事涉承办商曾评估事涉大厦的情况，认为虽然有部分居民声称行动不便，但由于事涉屋邨的确诊数字急升，其检测队伍若在未有充足的风险评估的情况下便为所有要求上门采样的人士提供上门服务，可能会把病毒带到其他单位，前线员工在高风险地点上门采样的感染风险亦不能低估，一旦检测人员染疫，会增加人手压力。因此，事涉承办商建议待掌握事涉大厦已采样居民的检测结果及了解要求上门采样的居民的具体情况后，才作出合适的上门采样安排。该建议获前食卫局接纳，负责部门（即民政总署）亦知悉推迟上门采样的安排。

12. 根据政府于 2022 年 1 月 23 日早上 10 时 24 分发出的新闻公报，在围封强检行动期间有约 2,300 名事涉大厦居民和访客接受检测，当中没有阳性个案。负责部门在前食卫局的同意下于同日约 9 时 45 分完成围封强检行动，并随即安排已检测人士有序离开（上文第 8 段）。虽然当时少数人士可能仍未接受检测或未有检测结果，但前食卫局在决定行动完结时所考虑的是「受限区域」的整体情况，包括上述「受限区域」内的居民和访客的整体检测结果。

13. 因应事涉大厦的围封强检检测结果和其后的风险评估，事涉承办商于 2022 年 1 月 25 日按政府的要求为有需要人士（包括投诉人的父母）上门采样。

## 民政总署的回应

14. 民政总署负责事涉屋邨其中四座楼宇的围封强检行动，其葵青民政事务处担任协调角色，另外四区的民政事务处则各自负责一座楼宇的围封强检工作，当中事涉大厦的围封强检工作由北区民政处负责。

15. 北区民政处在行动中的主要工作包括：安排检测承办商设置流动采样站，派员进行家访，安排受检人士有序接受检测，以及安排楼宇解封等。该处的家访队伍会记录有特殊原因而未能前往流动采样站的受检人士（例如行动不便的长者或需要长期卧床的人士）的资料，以便安排事涉承办商上门采样。

16. 事涉大厦的围封强检行动于 2022 年 1 月 22 日晚上约 8 时开始。北区民政处于翌日凌晨约 12 时 30 分完成家访，共录得 25 宗需要上门采样的个案，包括投诉人的父母。该处遂要求事涉承办商上门采样，但经多番交涉，事涉承办商的主管仍拒绝派员上门采样，该主管表示，留意到部分居民只是因为不想下楼检测而声称行动不便，并认为事涉屋邨的病毒传播率高及大厦内有多人受到感染，检测人员上门采样因而会有感染风险，故要求先由房屋署核实该 25 宗个案有特殊原因后，才上门采样。

17. 由于事涉承办商由前食卫局聘用和指派，北区民政处在多番遭事涉承办商拒绝后，随即向前食卫局反映，要求该局直接与事涉承办商沟通。事涉承办商的主管其后告知北区民政处，前食卫局已接纳其要求，即他们在房屋署核实个案前不会上门采样。北区民政处随即以短讯向前食卫局确认事涉承办商的说法是否属实，该局没有表示异议。事涉承办商于 1 月 23 日凌晨撤离，而北区民政处则把事涉承办商的要求转告房屋署，并将该 25 宗个案的资料转交房屋署跟进。北区民政处于同日下午再次提醒房屋署人员，须与事涉承办商跟进该 25 宗个案。

18. 这次行动涉及事涉屋邨多座大厦，须接受强检的居民众多，以致未能促成事涉承办商赶及在围封强检行动完结前上门为投诉人父母采样，民政总署对此深表歉意。惟北区民政处已按既定程序和安排在其职权范围内执行围封强检，并在家访中找到 25 宗需要上门采样的个案及多番敦促事涉承办商上门采样，但基于前食卫局接纳了事涉承办商的要求，北区民政处只能把资料转交房屋署

跟进。事涉承办商拒绝于围封行动当晚上门采样，实非北区民政处所能预计和控制，故不能归咎该处。

19. 就投诉人指民政总署职员误指她父母可用粪便样本瓶收集样本以进行检测一事（上文**第 4(2)段**），该署翻查记录后发现，投诉人所指的职员是专责协助家访的人员。该署在家访前已向所有家访人员讲解粪便样本瓶只限三岁以下小童使用，事后北区民政处已纠正有关人员。民政总署就事件致歉，日后会加强协助人员的培训。

### **房屋署的回应**

20. 根据记录，民政总署于 1 月 23 日凌晨 2 时 45 分以电话即时通讯应用程序通知房屋署，事涉承办商要求房屋署核实 25 名事涉大厦居民（包括投诉人的父母）是否有上门采样的需要。虽然民政总署人员在家访时理应已能核实居民是否需要上门采样及可自行决定是否派员上门采样，无须房屋署确认，再者房屋署在事涉大厦的围封强检行动中亦没有实质角色<sup>3</sup>，但房屋署职员当时仍协助查核资料。该署其后于 1 月 23 日早上 10 时 21 分回复民政总署，该 25 名居民均需要上门采样。

21. 另外，投诉人曾于 1 月 23 日致电要求房屋署上门为其父母采样，接听电话的职员因得悉事涉承办商未能安排上门采样，遂告知投诉人有关情况。由于当时事涉大厦限制与检测宣告已撤销，而该署并非负责事涉大厦行动的部门，故该署其后没有继续跟进投诉人父母的个案。就事涉职员当时未有妥善处理投诉人的查询及没有把个案转介民政总署跟进，该署会改善内部指引和沟通，该署亦认为日后可加强部门之间的沟通。

## **本署的观察所得和评论**

### **投诉点(1)**

22. 事涉屋邨的围封强检行动涉及多座楼宇，规模庞大，政府当时须以有限的资源在短时间内进行大量检测工作。前食卫局鉴

---

<sup>3</sup> 房屋署当时负责事涉屋邨另外两座楼宇的围封强检行动。

于检测人员上门采样会有较大感染风险，他们若大量感染又会增加人手压力，以及欲确保上门采样服务不被滥用，因而接纳在确认居民的具体情况和掌握其他居民的检测结果后才上门采样，本署认为是务实的做法（上文**第 10 及 11 段**）。

23. 虽然如此，政府早已在 2022 年 1 月 22 日表明会上门为行动不便的人士和长者采样（上文**第 7 段**），当政府在 1 月 23 日早上已确定完成检测的人士并没有阳性个案，而房屋署同日亦已确认该 25 宗个案均需要上门采样（上文**第 12 及 20 段**），前食卫局实有责任督促事涉承办商在情况许可下，尽快上门为这些居民采样。本署认为，由前食卫局所委聘的承办商直至 1 月 25 日（即事涉大厦围封强检行动完结后的两天）才上门为投诉人的父母采样（上文**第 13 段**），不符公众期望。

24. 此外，虽然本署认同民政总署的说法，事涉承办商于围封期间拒绝上门采样，并非北区民政处所能控制（上文**第 18 段**），但该处作为负责围封行动的部门，应尽早通知相关居民最新的安排。及至事涉大厦解封后，前食卫局或北区民政处均没有告知正在等候上门采样的居民是否还须等候、要等多久，以及是否要为违反强检令负法律责任等，难免令有关居民焦虑，情况极不理想。

25. 至于房屋署，虽然民政总署称北区民政处曾提醒房屋署跟进该 25 宗需要上门采样的个案（上文**第 17 段**），但本署认同房屋署所言，该署的角色有限，故虽然没有人员在事涉大厦围封期间上门为投诉人父母采样，但不应把问题归咎房屋署。不过，房屋署的职员接获投诉人在 1 月 23 日提出的查询 / 要求后没有主动联络民政总署或前食卫局以再作跟进，是有欠妥善（上文**第 21 段**）。

26. 基于上文**第 22 至 25 段**所述，本署认为，投诉人对前食卫局的投诉成立，对民政总署和房屋署的投诉则不成立，但该两署另有缺失。

## **投诉点(2)**

27. 民政总署确认当日协助家访的人员曾误指投诉人的父母可用大便瓶收集样本以进行检测（上文**第 19 段**）。因此，本署认为投诉人对民政总署的投诉成立。无论如何，该署事后已纠正有关人员并就事件致歉。

## 总结和建议

28. 本署认同，这宗投诉所涉的强制检测行动规模庞大，须于短促时间内完成，各相关部门均有付出努力并承受压力。本署希望藉着是次调查，协助相关部门检视不足和可改善之处，令各有关部门日后遇到类似情况时，运作更臻完善。基于以上的调查结果，本署有以下建议：

### *医卫局及民政总署*

- 以这宗个案为例，提示其职员应妥善完成围封强检行动；若有需要，便制订合适的工作指引。

### *房屋署*

- 以这宗个案为例，提示其职员须妥善处理查询，包括在有需要时把个案转介合适的部门或机构跟进。

申诉专员公署

2023年2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)