

**前食物及衛生局、民政事務總署及房屋署
於圍封強檢期間上門為行動不便人士採樣的安排
調查報告**

2022年1月24日，投訴人向本署投訴民政事務總署（「民政總署」）及房屋署。由於本署的初步查訊顯示前食物及衛生局（「前食衛局」）亦牽涉其中，故本署後來亦把該局納入調查範圍。

投訴內容

2. 投訴人與父母居於某公共屋邨（「事涉屋邨」）。2022年1月22日，政府宣布即日圍封投訴人居住的大廈（「事涉大廈」）及大廈居民須接受強制檢測。

3. 投訴人在當日從政府記者會中得悉，政府會上門為行動不便的人士採樣。由於她的父母因患病而行動不便，她曾多次要求職員上門為其父母採樣，但民政總署職員聲稱沒有上門採樣安排，並表示她父母可用糞便樣本瓶收集樣本以進行檢測，惟糞便樣本瓶其實只限小童使用。結果，直至事涉大廈於翌日早上解封，仍然沒有職員上門為她父母採樣。她其後致電房屋署要求為其父母安排上門採樣，但不果。檢測承辦商最終在1月25日派員上門為其父母採樣。

4. 就以上所述，投訴人投訴：

- (1) 前食衛局、民政總署及房屋署沒有遵照政府在記者會上所稱，在事涉大廈解封之前上門為其父母採樣（投訴點(1)）；及
- (2) 民政總署曾誤指她父母可用糞便樣本瓶收集樣本作檢測之用（投訴點(2)）。

本署調查所得

背景

5. 根據香港法例第 599J 章《預防及控制疾病（對若干人士強制檢測）規例》，政府可作出「限制與檢測宣告」，按風險評估劃出「受限區域」，以限制在區內的人士留在他們的處所並接受強制檢測，待檢測結果獲大致確定方可離開。

6. 2022 年 1 月 22 日，政府作出限制與檢測宣告，對事涉屋邨四座樓宇（包括事涉大廈）展開圍封強檢行動¹。事涉大廈的行動由民政總署轄下的北區民政事務處（「北區民政處」）執行。根據強制檢測公告，在宣告生效時身處「受限區域」的人士須遵從強制檢測的要求，在 1 月 22 日或 23 日進行鼻腔和咽喉合併拭子採樣檢測。

7. 政府在當日（1 月 22 日）發出的新聞公報中有這闡述：「政府將於『受限區域』內設立臨時採樣站，並要求受檢人士於明日凌晨一時前接受檢測。受檢人士會獲安排到採樣站接受核酸測試，由專人以咽喉和鼻腔合併拭子採樣……政府會為行動不便的人士和長者安排上門採樣。」

8. 政府於 1 月 23 日早上約 9 時 45 分完成事涉大廈的圍封強檢行動，並隨即安排已完成檢測的人士有序地離開。行動在當日約中午 12 時完結。前食衛局局長在考慮相關情況後，決定撤銷限制與檢測宣告。

醫務衛生局²的回應

9. 負責每次圍封強檢的決策局或政府部門會在行動期間協調政府部門（包括紀律部隊），聯同檢測承辦商等執行職務。檢測承辦商會於「受限區域」內設立流動採樣站。職員如得悉居民因行動不便等困難而無法前往流動採樣站接受採樣，會記錄在案，並按需要交由檢測承辦商上門採樣。

¹ 事涉屋邨當時另外兩座樓宇已被圍封強檢，行動尚未完成，故該邨當時共有六座樓宇被圍封強檢。

² 政府總部於 2022 年 7 月 1 日重組，新組成的醫務衛生局負責這宗投訴。

10. 在第五波疫情中，事涉屋邨是最早出現 Omicron 變異病毒株大規模社區爆發的大型公共屋邨。部分檢測人員十分憂慮在該區工作的染疫風險，面對當時的特殊情況，政府有必要謹慎運用有限的檢測資源，並盡可能避免檢測人員和居民蒙受染疫風險，以免拖垮整體的防疫工作。在室內進行檢測的通風要求尤其嚴格，故並非所有室內設施均適合進行採樣。政府在安排檢測承辦商上門採樣時必須考慮「受限區域」內近期確診個案數目、受檢人士單位的環境及身體狀況等因素，以確保不會在上門採樣的過程中為受檢人士及工作人員帶來額外風險，及避免有人濫用上門採樣服務，妨礙其他真正有需要的居民。

11. 參與事涉大廈圍封強檢行動的檢測承辦商（「事涉承辦商」）由前食衛局聘用。據醫務衛生局（「醫衛局」）了解，事涉承辦商曾評估事涉大廈的情況，認為雖然有部分居民聲稱行動不便，但由於事涉屋邨的確診數字急升，其檢測隊伍若在未有充足的風險評估的情況下便為所有要求上門採樣的人士提供上門服務，可能會把病毒帶到其他單位，前線員工在高風險地點上門採樣的感染風險亦不能低估，一旦檢測人員染疫，會增加人手壓力。因此，事涉承辦商建議待掌握事涉大廈已採樣居民的檢測結果及了解要求上門採樣的居民的具體情況後，才作出合適的上門採樣安排。該建議獲前食衛局接納，負責部門（即民政總署）亦知悉推遲上門採樣的安排。

12. 根據政府於 2022 年 1 月 23 日早上 10 時 24 分發出的新聞公報，在圍封強檢行動期間有約 2,300 名事涉大廈居民和訪客接受檢測，當中沒有陽性個案。負責部門在前食衛局的同意下於同日約 9 時 45 分完成圍封強檢行動，並隨即安排已檢測人士有序離開（上文第 8 段）。雖然當時少數人士可能仍未接受檢測或未有檢測結果，但前食衛局在決定行動完結時所考慮的是「受限區域」的整體情況，包括上述「受限區域」內的居民和訪客的整體檢測結果。

13. 因應事涉大廈的圍封強檢檢測結果和其後的風險評估，事涉承辦商於 2022 年 1 月 25 日按政府的要求為有需要人士（包括投訴人的父母）上門採樣。

民政總署的回應

14. 民政總署負責事涉屋邨其中四座樓宇的圍封強檢行動，其葵青民政事務處擔任協調角色，另外四區的民政事務處則各自負責一座樓宇的圍封強檢工作，當中事涉大廈的圍封強檢工作由北區民政處負責。

15. 北區民政處在行動中的主要工作包括：安排檢測承辦商設置流動採樣站，派員進行家訪，安排受檢人士有序接受檢測，以及安排樓宇解封等。該處的家訪隊伍會記錄有特殊原因而未能前往流動採樣站的受檢人士（例如行動不便的長者或需要長期臥床的人士）的資料，以便安排事涉承辦商上門採樣。

16. 事涉大廈的圍封強檢行動於 2022 年 1 月 22 日晚上約 8 時開始。北區民政處於翌日凌晨約 12 時 30 分完成家訪，共錄得 25 宗需要上門採樣的個案，包括投訴人的父母。該處遂要求事涉承辦商上門採樣，但經多番交涉，事涉承辦商的主管仍拒絕派員上門採樣，該主管表示，留意到部分居民只是因為不想下樓檢測而聲稱行動不便，並認為事涉屋邨的病毒傳播率高及大廈內有多人受到感染，檢測人員上門採樣因而會有感染風險，故要求先由房屋署核實該 25 宗個案有特殊原因後，才上門採樣。

17. 由於事涉承辦商由前食衛局聘用和指派，北區民政處在多番遭事涉承辦商拒絕後，隨即向前食衛局反映，要求該局直接與事涉承辦商溝通。事涉承辦商的主管其後告知北區民政處，前食衛局已接納其要求，即他們在房屋署核實個案前不會上門採樣。北區民政處隨即以短訊向前食衛局確認事涉承辦商的說法是否屬實，該局沒有表示異議。事涉承辦商於 1 月 23 日凌晨撤離，而北區民政處則把事涉承辦商的要求轉告房屋署，並將該 25 宗個案的資料轉交房屋署跟進。北區民政處於同日下午再次提醒房屋署人員，須與事涉承辦商跟進該 25 宗個案。

18. 這次行動涉及事涉屋邨多座大廈，須接受強檢的居民眾多，以致未能促成事涉承辦商趕及在圍封強檢行動完結前上門為投訴人父母採樣，民政總署對此深表歉意。惟北區民政處已按既定程序和安排在其職權範圍內執行圍封強檢，並在家訪中找到 25 宗需要上門採樣的個案及多番敦促事涉承辦商上門採樣，但基於前食衛局接納了事涉承辦商的要求，北區民政處只能把資料轉交房屋署

跟進。事涉承辦商拒絕於圍封行動當晚上門採樣，實非北區民政處所能預計和控制，故不能歸咎該處。

19. 就投訴人指民政總署職員誤指她父母可用糞便樣本瓶收集樣本以進行檢測一事（上文**第 4(2)段**），該署翻查記錄後發現，投訴人所指的職員是專責協助家訪的人員。該署在家訪前已向所有家訪人員講解糞便樣本瓶只限三歲以下小童使用，事後北區民政處已糾正有關人員。民政總署就事件致歉，日後會加強協助人員的培訓。

房屋署的回應

20. 根據記錄，民政總署於 1 月 23 日凌晨 2 時 45 分以電話即時通訊應用程式通知房屋署，事涉承辦商要求房屋署核實 25 名事涉大廈居民（包括投訴人的父母）是否有上門採樣的需要。雖然民政總署人員在家訪時理應已能核實居民是否需要上門採樣及可自行決定是否派員上門採樣，無須房屋署確認，再者房屋署在事涉大廈的圍封強檢行動中亦沒有實質角色³，但房屋署職員當時仍協助查核資料。該署其後於 1 月 23 日早上 10 時 21 分回覆民政總署，該 25 名居民均需要上門採樣。

21. 另外，投訴人曾於 1 月 23 日致電要求房屋署上門為其父母採樣，接聽電話的職員因得悉事涉承辦商未能安排上門採樣，遂告知投訴人有關情況。由於當時事涉大廈限制與檢測宣告已撤銷，而該署並非負責事涉大廈行動的部門，故該署其後沒有繼續跟進投訴人父母的個案。就事涉職員當時未有妥善處理投訴人的查詢及沒有把個案轉介民政總署跟進，該署會改善內部指引和溝通，該署亦認為日後可加強部門之間的溝通。

本署的觀察所得和評論

投訴點(1)

22. 事涉屋邨的圍封強檢行動涉及多座樓宇，規模龐大，政府當時須以有限的資源在短時間內進行大量檢測工作。前食衛局鑑

³ 房屋署當時負責事涉屋邨另外兩座樓宇的圍封強檢行動。

於檢測人員上門採樣會有較大感染風險，他們若大量感染又會增加人手壓力，以及欲確保上門採樣服務不被濫用，因而接納在確認居民的具體情況和掌握其他居民的檢測結果後才上門採樣，本署認為是務實的做法（上文**第 10 及 11 段**）。

23. 雖然如此，政府早已在 2022 年 1 月 22 日表明會上門為行動不便的人士和長者採樣（上文**第 7 段**），當政府在 1 月 23 日早上已確定完成檢測的人士並沒有陽性個案，而房屋署同日亦已確認該 25 宗個案均需要上門採樣（上文**第 12 及 20 段**），前食衛局實有責任督促事涉承辦商在情況許可下，盡快上門為該些居民採樣。本署認為，由前食衛局所委聘的承辦商直至 1 月 25 日（即事涉大廈圍封強檢行動完結後的兩天）才上門為投訴人的父母採樣（上文**第 13 段**），不符公眾期望。

24. 此外，雖然本署認同民政總署的說法，事涉承辦商於圍封期間拒絕上門採樣，並非北區民政處所能控制（上文**第 18 段**），但該處作為負責圍封行動的部門，應盡早通知相關居民最新的安排。及至事涉大廈解封後，前食衛局或北區民政處均沒有告知正在等候上門採樣的居民是否還須等候、要等多久，以及是否要為違反強檢令負法律責任等，難免令有關居民焦慮，情況極不理想。

25. 至於房屋署，雖然民政總署稱北區民政處曾提醒房屋署跟進該 25 宗需要上門採樣的個案（上文**第 17 段**），但本署認同房屋署所言，該署的角色有限，故雖然沒有人員在事涉大廈圍封期間上門為投訴人父母採樣，但不應把問題歸咎房屋署。不過，房屋署的職員接獲投訴人在 1 月 23 日提出的查詢／要求後沒有主動聯絡民政總署或前食衛局以再作跟進，是有欠妥善（上文**第 21 段**）。

26. 基於上文**第 22 至 25 段**所述，本署認為，投訴人對前食衛局的投訴成立，對民政總署和房屋署的投訴則不成立，但該兩署另有缺失。

投訴點(2)

27. 民政總署確認當日協助家訪的人員曾誤指投訴人的父母可用大便瓶收集樣本以進行檢測（上文**第 19 段**）。因此，本署認為投訴人對民政總署的投訴成立。無論如何，該署事後已糾正有關人員並就事件致歉。

總結和建議

28. 本署認同，這宗投訴所涉的強制檢測行動規模龐大，須於短促時間內完成，各相關部門均有付出努力並承受壓力。本署希望藉着是次調查，協助相關部門檢視不足和可改善之處，令各有關部門日後遇到類似情況時，運作更臻完善。基於以上的調查結果，本署有以下建議：

醫衛局及民政總署

- 以這宗個案為例，提示其職員應妥善完成圍封強檢行動；若有需要，便制訂合適的工作指引。

房屋署

- 以這宗個案為例，提示其職員須妥善處理查詢，包括在有需要時把個案轉介合適的部門或機構跟進。

申訴專員公署

2023年2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)