

卫生署及政府资讯科技总监办公室
将市民「安心出行」應用程式误转为红色二维码
调查报告

投诉人向本署投诉卫生署及政府资讯科技总监办公室（「资科办」）。

投诉内容

2. 投诉人女儿不曾确诊 2019 冠状病毒病，2022 年 8 月 16 日她的「安心出行」應用程式却转为红色二维码（「红码」），即指她为确诊人士。投诉人代女儿致电卫生署不同热线，但均无人接听。留言信箱亦已满，未能留言。当天是投诉人女儿生日，最后因上述问题未能外出庆祝。

3. 8 月 17 日，投诉人致电卫生署，获职员告知一名外籍人士以他女儿的身份证号码申报确诊。投诉人质疑该名人士与女儿的姓名不同，卫生署曾否核对资料，职员表示会把个案转介相关组别跟进。8 月 18 日，投诉人女儿的「安心出行」转为蓝色二维码（「蓝码」），并显示「已完成隔离或康复」，而在「曾感染 2019 冠状病毒病」一栏则显示「是」。投诉人要求更正女儿的确诊记录为「否」，卫生署表示会再作跟进，但截至 9 月 6 日，尚未收到卫生署的回复，而其女儿的确诊记录仍未更正。

4. 投诉人认为卫生署没有核对申报确诊人士的身份证、姓名及电话，便把女儿的「安心出行」转为红码，做法儿戏。当局在知悉投诉人女儿并非确诊人士后，只协助他女儿取得「安心出行」蓝码，但一直没有回复投诉人及更正女儿的确诊记录。

本署调查所得

安心出行及疫苗通行证安排

5. 卫生署辖下卫生防护中心（下称「中心」）在收到确诊人士的核酸检测结果 / 申报后，会先核对由该署辖下公共卫生化验服务处（「化验服务处」）的阳性核酸检测结果名单，当发现资料有错漏，会参考化验结果查询系统及市民网上申报的资料，以更正有关人士的个案记录，并在中心内部的个案处理及资讯分享电子平

台（「个案平台」）建立确诊人士的档案。个案平台具有验证香港身份证号码的功能，以确保号码没有被错误输入。此外，中心辖下传染病处（「传染病处」）每日亦会汇集不同渠道收到的阳性核酸检测结果，对确诊人士资料作整体核对，如发现资料有错漏，会在参考其他系统资料后作修改。

6. 中心会根据经核实的确诊人士资料，编制「确诊者个案记录」及「康复记录名单」（「康复名单」）。「确诊者个案记录」会每半小时一次传送至资科办的电子疫苗接种及检测记录系统（「EVT系统」），以更新其「红码」名单¹；「康复名单」则会一日三次传送至医院管理局（「医管局」）的中央疫苗接种记录数据库（「疫苗记录库」）作出更新。

事件经过

7. 2022年8月14日，传染病处收到化验服务处通知，在8月11日于社区检测中心收取的一个2019冠状病毒病核酸检测样本的覆检结果为阳性，登记姓名为三个大楷英文字母，登记香港身份证号码为A1234XXX²，相关资料由私营化验检测商提供。经覆检结果后，中心的电子系统按相关资讯自动开立档案，并于8月14日下午将个案透过「确诊者个案记录」传送至EVT系统。

8. 8月14日，传染病处职员在例行资料核对中，发现事涉个案的登记姓名有异常之处。在参考化验结果查询系统内相关身份证资料后，该职员当时认为个案在检测时提交的名字并非其身份证上显示的英文全名，遂在个案平台将名字由三个大楷英文字母更改为香港身份证号码为A1234XXX持有人（即投诉人女儿）的全名。更新的「确诊者个案记录」及「康复名单」于8月14日晚上及15日上午分别传送至EVT系统及疫苗记录库。

9. 8月15日晚上，传染病处收到真正确诊人士在网上平台提交的申报资料，上有其全名（全名省略，下称「AD」），证件类别为「其他证件」，而其证件号码为A1234XXX与投诉人女儿的香港身份证号码相同。经核对其他资讯，如样本采集日期及电话号码后，职员发现该个案中的确诊人士并非投诉人女儿，遂更正资料：

¹ EVT系统会根据每次更新后的最新「红码」名单发出「红码」，在一般情况下，不在最新名单上的人士会自动回复为「蓝码」。

² 基于保障相关人士的个人资料，相关号码在本报告中显示为A1234XXX。

确诊人士姓名改为「AD」、证件栏选项改为「其他证件」，而证件号码 A1234XXX 则保持不变。更新的「确诊者个案记录」及「康复名单」分别于 15 日晚上及 16 日上午传送至 EVT 系统及疫苗记录库；投诉人女儿的资料已不在该名单当中。

10. 8 月 16 日，投诉人女儿发现其「安心出行」二维码被转为红色。8 月 16 日至 23 日期间，投诉人多次透过电话及电邮联络卫生署（部分电话由 1823 接听），要求回复他女儿的「安心出行」蓝码及更正女儿的确诊记录。

11. 8 月 16 日，资料办收到卫生署的转介，回复该署其 8 月 15 日上午传送的「确诊者个案记录」包含投诉人女儿的资料，并着该署修正。该办职员于 8 月 17 日及 18 日致电投诉人，得悉其女儿的「安心出行」已回复「蓝码」，但「曾感染 2019 冠状病毒病」一栏显示「是」，并于 8 月 18 日通知卫生署有关情况。

12. 8 月 16 日至 9 月 23 日期间，卫生署各相关组别与资料办及医管局就个案进行研究及拟定解决方案。由于「安心出行」内的感染记录是需要用户经 EVT 系统从疫苗记录库提取数据下载「疫苗通行证」后，再自行存至程式内，因此须先从记录库中删除相关记录，方可修正投诉人女儿的感染记录。惟有关程序涉及修改疫苗记录库的系统设计，故需时处理。最终，记录库在 9 月 24 日更新投诉人女儿的感染记录，用户重新下载并储存「疫苗通行证」至程式后，其「安心出行」中「曾感染 2019 冠状病毒病」一栏显示「否」。

13. 传染病处职员分别在 9 月 2 日、23 日及 26 日致电与投诉人跟进个案及于 9 月 5 日以电邮发出中期回复。

卫生署的回应

14. 卫生署在 2022 年 8 月 14 日收到事涉检测样本的化验报告显示，该样本的登记姓名为三个大楷英文字母，登记身份证明号码则为香港身份证 A1234XXX。该署相信有关失误源于相关社区检测站职员未有正确输入该受检人士在护照上的名字，及其将证件类型错误填报为香港身份证。该署职员在同日的资料核对过程中，发现该个案的登记姓名可能有误，于是根据报告显示的香港身份证号码，在化验结果查询系统内找到持有相同香港身份证号码的持有人姓名，并在个案平台上将确诊者姓名更改为投诉人女儿的

全名。8月15日，卫生署收到真正确诊人士在网上平台提交的申报资料，经核对后已经把更正的记录传送至相关项目小组。根据当时的认知，EVT系统会根据更新后的「红码」名单发出「红码」，不在此名单上的人会自动保持或回复为「蓝码」，卫生署因此理解投诉人女儿的会自动回复为「蓝码」，职员亦因而未有呈报个案或采取进一步行动。

15. 卫生署指，相关职员在8月14日更改个案资料时，未有察觉二人的个人资料，如性别及年龄并不相同，导致错误将确诊者姓名更改为投诉人女儿；而另一职员在8月15日发现有关错误后，亦未有即时通知投诉人女儿，对其造成困扰，实不理想。该署已再三提醒职员在上述情况下必须检视所有个人资料，尽早联络当事人核实，并尽量详尽回答市民的查询，与市民保持良好的沟通，避免同类事情再次发生。此外，该署已就社区检测中心职员的不慎，透过医务卫生局提醒负责输入资料的职员日后应更谨慎及准确地输入资料。

16. 至于更正「安心出行」的感染记录，卫生署解释，在得悉事件后，该署职员已随即跟进个案并请相关部门纠正电脑系统的问题，疫苗记录库的相关记录于2022年9月24日完成更正，期间亦有联络投诉人与其跟进。在修正疫苗记录库的过程中，先要调查及分析事故的起因，然后进行系统更改工作，当中包括因应技术性及服务要求更新不同系统、编程、运作指引，进行系统测试及确保不同系统相容等工作，因此个案需时处理。相关部门已尽快纠正系统错误，让投诉人女儿可获取正确的记录。就事件对投诉人及其家人造成的不便，该署表示抱歉。

资科办的回应

17. 资科办因应2022年8月实施的「红、黄码」措施，更新「安心出行」流动应用程序，以识别有较高感染风险的人士。当发生本地感染个案，卫生署负责定期更新确诊人士名单，并传送到资科办的系统。「安心出行」程式会自动比对该名单，以将相关人士的「疫苗通行证」二维码转为「红码」。确诊者名单及生成二维码内所载的资料，包括接种及确诊记录等，均直接由卫生署系统提供。

18. 如市民怀疑其「疫苗通行证」二维码内所载的资料有误，包括感染记录，须向卫生署申报，由该署跟进检查其疫苗接种记录和

确诊人士记录的数据库，并作出适当的修正。倘若卫生署就个别确诊个案作出修正，用户可于其后经 EVT 系统重新下载「疫苗通行证」并储存至程式，「安心出行」便会即时更新「疫苗通行证」二维码上的资料。

19. 根据记录，资料办在 2022 年 8 月 16 日收到卫生署转介投诉人的个案，指其女儿的「安心出行」无故转为「红码」后，该办职员已回复卫生署的查询及致电与投诉人跟进；在得悉投诉人要求更正女儿的确诊记录后，亦有参与卫生署与医管局的讨论，共同研究解决方案。

本署的评论

20. 卫生署已解释投诉人女儿的「安心出行」转为红码及其「曾感染 2019 冠状病毒病」记录显示为「是」的原因（上文第 8 至 9 段），以及交代更正相关记录和处理投诉人查询的经过（上文第 10 至 14 段）。事件源于社区检测站职员的人为失误，错误输入检测人士的资料，而卫生署传染病处职员先后两次发现个案资料异常时，未有适当处理个案。该署职员在 2022 年 8 月 14 日发现个案资料异常时，未有仔细比对资料，便轻易将确诊者的姓名更改为投诉人女儿的姓名，做法草率；该署另一职员在翌日发现有关错误，虽已更正相关记录和名单，但因卫生署当时未有正确理解相关操作（上文第 15 段），职员因而未有将事件呈报各相关部门或组别以作特别处理。本署认为，有关失误严重。政府于 2022 年 8 月 8 日公布在「疫苗通行证」加入红码，以更准确管制确诊者不得进入适用处所。当时「疫苗通行证」触及市民的日常生活的几乎所有层面，未能满足「疫苗通行证」的要求，即使只是一天，都会对有关市民造成重大影响。事件除反映卫生署职员在处理确诊者资料时有欠谨慎外，亦显示该署未有向前线职员提供清晰的指引，以致连续两名职员在发现资料有误时，只是更正资料了事，而未有及早作出特别处理。倘若该署职员在 8 月 14 日发现个案资料异常后尽早查证，除可免却投诉人女儿的「安心出行」转为红码，亦可免却多个部门及局方往后超过一个月为更新其「安心出行」确诊记录的大量工作。

21. 至于资料办在事件中主要负责技术层面的工作，本署认为该办已对本案作出合理的跟进。

22. 就更正「安心出行」的感染记录方面，本署理解更新电脑系统需时，而各相关部门亦有积极研究解决方案。然而，倘若卫生署可在 2022 年 8 月 18 日得悉投诉人女儿的感染记录有误时，尽早联络投诉人解释个案进度，相信有助释除其疑虑。

23. 基于以上所述，本署认为有关对卫生署的投诉**成立**，而对资科办的投诉**不成立**。

结语

24. 「疫苗通行证」已于 2022 年 12 月 29 日撤销。不过，正如行政长官在 2023 年 1 月 31 日于行政会议前会见传媒时指出，政府不同部门会按疫情发展，持续总结经验，把有效的应变方案写进指引中，常规化和恒常化，并持续优化及更新指引，以最务实和最有效优化应变能力的方法，应对新变化。本署期望卫生署在本案中汲取经验，持续优化措施并确保部门具应变能力去面对将来可能出现的新变化、新威胁。

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)