

衛生署及政府資訊科技總監辦公室
將市民「安心出行」應用程式誤轉為紅色二維碼
調查報告

投訴人向本署投訴衛生署及政府資訊科技總監辦公室（「資科辦」）。

投訴內容

2. 投訴人女兒不曾確診 2019 冠狀病毒病，2022 年 8 月 16 日她的「安心出行」應用程式卻轉為紅色二維碼（「紅碼」），即指她為確診人士。投訴人代女兒致電衛生署不同熱線，但均無人接聽。留言信箱亦已滿，未能留言。當天是投訴人女兒生日，最後因上述問題未能外出慶祝。

3. 8 月 17 日，投訴人致電衛生署，獲職員告知一名外籍人士以他女兒的身份證號碼申報確診。投訴人質疑該名人士與女兒的姓名不同，衛生署曾否核對資料，職員表示會把個案轉介相關組別跟進。8 月 18 日，投訴人女兒的「安心出行」轉為藍色二維碼（「藍碼」），並顯示「已完成隔離或康復」，而在「曾感染 2019 冠狀病毒病」一欄則顯示「是」。投訴人要求更正女兒的確診記錄為「否」，衛生署表示會再作跟進，但截至 9 月 6 日，尚未收到衛生署的回覆，而其女兒的確診記錄仍未更正。

4. 投訴人認為衛生署沒有核對申報確診人士的身份證、姓名及電話，便把女兒的「安心出行」轉為紅碼，做法兒戲。當局在知悉投訴人女兒並非確診人士後，只協助他女兒取得「安心出行」藍碼，但一直沒有回覆投訴人及更正女兒的確診記錄。

本署調查所得

安心出行及疫苗通行證安排

5. 衛生署轄下衛生防護中心（下稱「中心」）在收到確診人士的核酸檢測結果／申報後，會先核對由該署轄下公共衛生化驗服務處（「化驗服務處」）的陽性核酸檢測結果名單，當發現資料有錯漏，會參考化驗結果查詢系統及市民網上申報的資料，以更正有關人士的個案記錄，並在中心內部的個案處理及資訊分享電子平

台（「個案平台」）建立確診人士的檔案。個案平台具有驗證香港身份證號碼的功能，以確保號碼沒有被錯誤輸入。此外，中心轄下傳染病處（「傳染病處」）每日亦會匯集不同渠道收到的陽性核酸檢測結果，對確診人士資料作整體核對，如發現資料有錯漏，會在參考其他系統資料後作修改。

6. 中心會根據經核實之確診人士資料，編製「確診者個案記錄」及「康復記錄名單」（「康復名單」）。「確診者個案記錄」會每半小時一次傳送至資料辦的電子疫苗接種及檢測記錄系統（「EVT系統」），以更新其「紅碼」名單¹；「康復名單」則會一日三次傳送至醫院管理局（「醫管局」）的中央疫苗接種記錄數據庫（「疫苗記錄庫」）作出更新。

事件經過

7. 2022年8月14日，傳染病處收到化驗服務處通知，在8月11日於社區檢測中心收取的一個2019冠狀病毒病核酸檢測樣本的覆檢結果為陽性，登記姓名為三個大楷英文字母，登記香港身份證號碼為A1234XXX²，相關資料由私營化驗檢測商提供。經覆檢結果後，中心的電子系統按相關資訊自動開立檔案，並於8月14日下午將個案透過「確診者個案記錄」傳送至EVT系統。

8. 8月14日，傳染病處職員在例行資料核對中，發現事涉個案的登記姓名有異常之處。在參考化驗結果查詢系統內相關身份證資料後，該職員當時認為個案在檢測時提交的名字並非其身份證上顯示的英文全名，遂在個案平台將名字由三個大楷英文字母更改為香港身份證號碼為A1234XXX持有人（即投訴人女兒）的全名。更新的「確診者個案記錄」及「康復名單」於8月14日晚上及15日上午分別傳送至EVT系統及疫苗記錄庫。

9. 8月15日晚上，傳染病處收到真正確診人士在網上平台提交的申報資料，上有其全名（全名省略，下稱「AD」），證件類別為「其他證件」，而其證件號碼為A1234XXX與投訴人女兒的香港身份證號碼相同。經核對其他資訊，如樣本採集日期及電話號碼後，職員發現該個案中的確診人士並非投訴人女兒，遂更正資料：

¹ EVT系統會根據每次更新後的最新「紅碼」名單發出「紅碼」，在一般情況下，不在最新名單上的人士會自動回復為「藍碼」。

² 基於保障相關人士的個人資料，相關號碼在本報告中顯示為A1234XXX。

確診人士姓名改為「AD」、證件欄選項改為「其他證件」，而證件號碼 A1234XXX 則保持不變。更新的「確診者個案記錄」及「康復名單」分別於 15 日晚上及 16 日上午傳送至 EVT 系統及疫苗記錄庫；投訴人女兒的資料已不在該名單當中。

10. 8 月 16 日，投訴人女兒發現其「安心出行」二維碼被轉為紅色。8 月 16 日至 23 日期間，投訴人多次透過電話及電郵聯絡衛生署（部分電話由 1823 接聽），要求回復他女兒的「安心出行」藍碼及更正女兒的確診記錄。

11. 8 月 16 日，資料辦收到衛生署的轉介，回覆該署其 8 月 15 日上午傳送的「確診者個案記錄」包含投訴人女兒的資料，並着該署修正。該辦職員於 8 月 17 日及 18 日致電投訴人，得悉其女兒的「安心出行」已回復「藍碼」，但「曾感染 2019 冠狀病毒病」一欄顯示「是」，並於 8 月 18 日通知衛生署有關情況。

12. 8 月 16 日至 9 月 23 日期間，衛生署各相關組別與資料辦及醫管局就個案進行研究及擬定解決方案。由於「安心出行」內的感染記錄是需要用戶經 EVT 系統從疫苗記錄庫提取數據下載「疫苗通行證」後，再自行存至程式內，因此須先從記錄庫中刪除相關記錄，方可修正投訴人女兒的感染記錄。惟有關程序涉及修改疫苗記錄庫的系統設計，故需時處理。最終，記錄庫在 9 月 24 日更新投訴人女兒的感染記錄，用戶重新下載並儲存「疫苗通行證」至程式後，其「安心出行」中「曾感染 2019 冠狀病毒病」一欄顯示「否」。

13. 傳染病處職員分別在 9 月 2 日、23 日及 26 日致電與投訴人跟進個案及於 9 月 5 日以電郵發出中期回覆。

衛生署的回應

14. 衛生署在 2022 年 8 月 14 日收到事涉檢測樣本的化驗報告顯示，該樣本的登記姓名為三個大楷英文字母，登記身份證明號碼則為香港身份證 A1234XXX。該署相信有關失誤源於相關社區檢測站職員未有正確輸入該受檢人士在護照上的名字，及將其證件類別錯誤填報為香港身份證。該署職員在同日的資料核對過程中，發現該個案的登記姓名可能有誤，於是根據報告顯示的香港身份證號碼，在化驗結果查詢系統內找到持有相同香港身份證號碼的持有人姓名，並在個案平台上將確診者姓名更改為投訴人女兒的

全名。8月15日，衛生署收到真正確診人士在網上平台提交的申報資料，經核對後已經把更正的記錄傳送至相關項目小組。根據當時的認知，EVT系統會根據更新後的「紅碼」名單發出「紅碼」，不在此名單上的人會自動保持或回復為「藍碼」，衛生署因此理解投訴人女兒的會自動回復為「藍碼」，職員亦因而未有呈報個案或採取進一步行動。

15. 衛生署指，相關職員在8月14日更改個案資料時，未有察覺二人的個人資料，如性別及年齡並不相同，導致錯誤將確診者姓名更改為投訴人女兒；而另一職員在8月15日發現有關錯誤後，亦未有即時通知投訴人女兒，對其造成困擾，實不理想。該署已再三提醒職員在上述情況下必須檢視所有個人資料，盡早聯絡當事人核實，並盡量詳盡回答市民的查詢，與市民保持良好的溝通，避免同類事情再次發生。此外，該署已就社區檢測中心職員的不慎，透過醫務衛生局提醒負責輸入資料的職員日後應更謹慎及準確地輸入資料。

16. 至於更正「安心出行」的感染記錄，衛生署解釋，在得悉事件後，該署職員已隨即跟進個案並請相關部門糾正電腦系統的問題，疫苗記錄庫的相關記錄於2022年9月24日完成更正，期間亦有聯絡投訴人與其跟進。在修正疫苗記錄庫的過程中，先要調查及分析事故的起因，然後進行系統更改工作，當中包括因應技術性及服務要求更新不同系統、編程、運作指引，進行系統測試及確保不同系統相容等工作，因此個案需時處理。相關部門已盡快糾正系統錯誤，讓投訴人女兒可獲取正確的記錄。就事件對投訴人及其家人造成的不便，該署表示抱歉。

資料辦的回應

17. 資料辦因應2022年8月實施的「紅、黃碼」措施，更新「安心出行」流動應用程式，以識別有較高感染風險的人士。當發生本地感染個案，衛生署負責定期更新確診人士名單，並傳送到資料辦的系統。「安心出行」程式會自動比對該名單，以將相關人士的「疫苗通行證」二維碼轉為「紅碼」。確診者名單及生成二維碼內所載的資料，包括接種及確診記錄等，均直接由衛生署系統提供。

18. 如市民懷疑其「疫苗通行證」二維碼內所載的資料有誤，包括感染記錄，須向衛生署申報，由該署跟進檢查其疫苗接種記錄和

確診人士記錄的數據庫，並作出適當的修正。倘若衛生署就個別確診個案作出修正，用戶可於其後經 EVT 系統重新下載「疫苗通行證」並儲存至程式，「安心出行」便會即時更新「疫苗通行證」二維碼上的資料。

19. 根據記錄，資料辦在 2022 年 8 月 16 日收到衛生署轉介投訴人的個案，指其女兒的「安心出行」無故轉為「紅碼」後，該辦職員已回覆衛生署的查詢及致電與投訴人跟進；在得悉投訴人要求更正女兒的確診記錄後，亦有參與衛生署與醫管局的討論，共同研究解決方案。

本署的評論

20. 衛生署已解釋投訴人女兒的「安心出行」轉為紅碼及其「曾感染 2019 冠狀病毒病」記錄顯示為「是」的原因（上文第 8 至 9 段），以及交代更正相關記錄和處理投訴人查詢的經過（上文第 10 至 14 段）。事件源於社區檢測站職員的人為失誤，錯誤輸入檢測人士的資料，而衛生署傳染病處職員先後兩次發現個案資料異常時，未有適當處理個案。該署職員在 2022 年 8 月 14 日發現個案資料異常時，未有仔細比對資料，便輕易將確診者的姓名更改為投訴人女兒的姓名，做法草率；該署另一職員在翌日發現有關錯誤，雖已更正相關記錄和名單，但因衛生署當時未有正確理解相關操作（上文第 15 段），職員因而未有將事件呈報各相關部門或組別以作特別處理。本署認為，有關失誤嚴重。政府於 2022 年 8 月 8 日公布在「疫苗通行證」加入紅碼，以更準確管制確診者不得進入適用處所。當時「疫苗通行證」觸及市民的日常生活的幾乎所有層面，未能滿足「疫苗通行證」的要求，即使只是一天，都會對有關市民造成重大影響。事件除反映衛生署職員在處理確診者資料時有欠謹慎外，亦顯示該署未有向前線職員提供清晰的指引，以致連續兩名職員在發現資料有誤時，只是更正資料了事，而未有及早作出特別處理。倘若該署職員在 8 月 14 日發現個案資料異常後盡早查證，除可免卻投訴人女兒的「安心出行」轉為紅碼，亦可免卻多個部門及局方往後超過一個月為更新其「安心出行」確診記錄的大量工作。

21. 至於資料辦在事件中主要負責技術層面的工作，本署認為該辦已對本案作出合理的跟進。

22. 就更正「安心出行」的感染記錄方面，本署理解更新電腦系統需時，而各相關部門亦有積極研究解決方案。然而，倘若衛生署可在 2022 年 8 月 18 日得悉投訴人女兒的感染記錄有誤時，盡早聯絡投訴人解釋個案進度，相信有助釋除其疑慮。

23. 基於以上所述，本署認為有關對衛生署的投訴**成立**，而對資料辦的投訴**不成立**。

結語

24. 「疫苗通行證」已於 2022 年 12 月 29 日撤銷。不過，正如行政長官在 2023 年 1 月 31 日於行政會議前會見傳媒時指出，政府不同部門會按疫情發展，持續總結經驗，把有效的應變方案寫進指引中，常規化和恆常化，並持續優化及更新指引，以最務實和最有效優化應變能力的方法，應對新變化。本署期望衛生署在本案中汲取經驗，持續優化措施並確保部門具應變能力去面對將來可能出現的新變化、新威脅。

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)