

卫生署就外籍家庭佣工 最新入境检疫及检测要求的资讯发放工作 调查报告

投诉人于 2022 年 8 月 24 日向本署投诉卫生署，其后于 9 月 7 日和 9 日提交补充资料。

2. 2022 年 9 月 16 日，本署对卫生署展开全面调查，其后于 11 月 1 日收到该署的回复。2023 年 1 月 4 日，劳工处应本署的要求提供资料，卫生署亦于 1 月 11 日进一步提供资料。本署于 2023 年 2 月 17 日将调查报告草拟本送交卫生署置评；在 3 月 7 日收到该署的回应后，本署于 3 月 9 日完成调查。

投诉内容

3. 投诉人称，自 2022 年 7 月起收到多名在 2021 年 10 月至 2022 年 6 月期间抵港的外籍家庭佣工（「外佣」）的投诉，表示已接受 7 至 21 天的检疫，期间亦遵从了所有检测要求，却收到定额罚款通知或短讯，指他们未有遵从强制检测令而须缴交罚款。这些外佣称他们从未收过有关的强制检测令。送交定额罚款通知的职员未能向他们清楚解释通知的内容。有关的外佣或其雇主已去信或电邮卫生署提出抗辩。为协助他们上诉，投诉人已直接联络卫生署。

4. 投诉人指出，外佣所收到的讯息和文件，以及在 2019 冠状病毒专题网站(www.coronavirus.gov.hk)所载的最新检疫及检测要求均为中英文版本，而其他语言的版本只载述一般资料，并无涵盖抵港人士的最新强制疫苗接种及检疫要求。政府的防疫抗疫措施经常更新，但外佣未获告知有关资讯，而香港国际机场（「机场」）没有咨询柜枱，亦无单张向外佣讲解最新的政策规定（**投诉点(1)**）。投诉人认为，这是在制度上忽略外佣的需要和权利。

5. 投诉人补充，卫生防护中心自 2022 年 8 月 25 日起在指定检疫酒店派发一份列明强制检测日期的完成检疫提示，该份提示已翻译成外佣常用的九种语言。投诉人认为这项措施不足及无效，因为当局难以保证指定检疫酒店会向外佣派发该份提示（**投诉点(2)**），而最好的做法应该是在机场派发。

本署调查所得

有关检疫及强制检测要求的资讯发放的程序和指引

6. 卫生署解释，该署已适时循多种途径，公开及清晰地向香港的少数族裔人士（包括外佣）发放相关法定要求的重要资讯，包括强制检疫及检测要求。除了发新闻公报、举行新闻发布会和刊登宪报等一般方式外，该署亦有透过其他途径发放有关防疫抗疫资料和规例的最新资讯，例如：

- (1) 政府网站（www.gov.hk 及 www.news.gov.hk）和卫生防护中心网页（www.chp.gov.hk）；
- (2) 提供有关 2019 冠状病毒病最新资讯的专题网站（www.coronavirus.gov.hk），上载的重要健康讯息已翻译成不同少数族裔语言版本；
- (3) 社交媒体平台，例如卫生防护中心的 Facebook 专页（www.facebook.com/CentreforHealthProtection）及相关 Youtube 频度；以及
- (4) 与相关总领事馆、外佣介绍所、支援外佣的非政府机构和宗教团体等持份者直接沟通和联络，向他们提供最新及准确的健康资讯，通知他们现行防疫抗疫措施，包括适用于入境人士的最新强制检疫及检测安排，以便持份者以其方式和网络转发有关资讯。

7. 经上述途径向少数族裔人士发放资讯的例子包括在 2019 冠状病毒专题网站和 2019 冠状病毒病疫苗接种计划（www.covidvaccine.gov.hk）上载图文信息：「做好本分抵御 Omicron」、「外籍家庭佣工抗疫锦囊系列」、「有关接种第三剂新冠疫苗的建议」、「《预防及控制疾病条例》下的社交距离措施」、「呼吁居民及早检测」及「认识强制检测公告」¹。

¹ 卫生署发出题为「卫生署呼吁社会各界包括少数族裔社群同心协力抵御 Omicron 变异病毒株威胁」的新闻公报，已阐述该署就这方面的工作（www.info.gov.hk/gia/general/202201/12/P202211200617.htm）。

8. 在外佣抵港前后的不同阶段，当局已公布或提供有关防疫抗疫的重要资讯：

(a) 在外佣抵港前

- (i) 当局透过不同途径（包括上述网站，以及经外佣介绍所、雇主和相关总领事馆）在外佣抵港前告知他们最新的检疫及检测要求。相关政府部门亦已采用各种方式发放资讯。例如，自 2019 冠状病毒病于 2020 年年初在本港爆发后，劳工处已透过流动广播、新闻公布、宣传单张、社交媒体、电邮提示、即时通讯平台，以及在外佣专题网站 (www.fdh.labour.gov.hk) 上载资料，向外佣、雇主、外佣介绍所和总领事馆发放相关法定要求的最新资讯，包括社交距离措施、现行检疫及检测安排，以及边境管制措施。有关资讯除了中英文版，劳工处亦安排了外佣常用的其他语言版本，例如印尼语、孟加拉语、北印度语、高棉语、缅甸语、尼泊尔语、僧伽罗语、他加禄语、泰语和乌尔都语；以及
- (ii) 卫生署为入境旅客制备有关检测要求的提示有九种语言版本。劳工处已将提示及有关讯息发给上述持份者，并在外佣专题网站提供上述提示的连结，以协助向外佣发放这些资讯。

(b) 外佣抵港后

- (i) 直至 2022 年 6 月初，所有抵达机场的入境旅客均须前往位于一号客运大楼 T1 中场客运廊的临时样本采集中心接受检测。在接受 2019 冠状病毒病的检测采样后，入境旅客须到检疫令柜枱领取检疫令。当局已调派港口卫生助理向旅客派发《指定酒店检疫的抵港人士须知》小册子（「小册子」）。所有港口卫生助理都曾是执法部门（包括香港警务处和香港海关）的资深人员，熟悉入境旅客检疫政策。当局亦不时会为这些人员安排简介会，讲述最新情况和法定要求。港口卫生助理有足够知识

和经验解答旅客关于检疫的问题。入境旅客必须前往检疫令柜枱，向港口卫生助理取得检疫令，如有问题可于接受检疫安排时提出。因此，卫生署认为无需在机场另设咨询柜枱；

- (ii) 自 2022 年 6 月初至政府撤销强制检疫要求（即先前实施的所谓「0+3」检疫安排），指定检疫酒店会向在酒店内接受强制检疫的入境旅客派发小册子；
- (iii) 小册子附有二维码，连结至有关强制检测要求和违反要求罚则资料的九种少数族裔语言版本，而当局在 2021 年 5 月及 11 月²和 2022 年 8 月更改检测要求后，每次都有将已更新的资料翻译成九种少数族裔语言版本；
- (iv) 在机场接机大堂多个显眼位置（在入境前的放行点和行李认领大堂）亦已张贴有关资料的海报，以作提示；提示附有二维码，方便旅客查阅进一步资料；
- (v) 自 2022 年 9 月 26 日实施所谓「0+3」检疫安排起，从海外地区或台湾来港旅客在抵达机场时可下载医学监察通知连资料申报表。该份申报表附有二维码，连结至有关强制检测要求资料的九种少数族裔语言版本；
- (vi) 在 2022 年 9 月 26 日前，发给海外国家／地区的入境旅客的检疫令印有 24 小时查询热线（海外国家／地区旅客：2125 1999；台湾旅客：2125 1133）。自 2022 年 9 月 26 日起，有关的电话号码列印于医学监察通知。任何人士如有疑问或拟寻求协助，亦可电邮至 enquiry_chpweb@dh.gov.hk。此外，新的查询热线（1830 111）于 2022 年 4 月启用，方便市民取得最新资讯。

² 2021 年 11 月强制检测要求的改动是按政府最新的风险评估而更改列为「指定地区」的国家／地区，检测指定日或检测要求的详情则没有改变。

- (vii) 在 2021 年第三季至 2022 年 1 月期间，政府把竹篙湾检疫中心第一及第二期用作外佣入境后接受检疫的设施。该检疫中心的运作人员向进入中心接受检疫的外佣提供有关强制检疫及检测要求资料的不同少数族裔语言版本。在 2021 年 12 月至 2022 年 1 月期间，该检疫中心实行额外措施，为中心内的外佣提供印尼语及菲律宾语版本的特定检测日资料；
- (viii) 当局已把指定检疫酒店名单和有关的常见问题上载至指定检疫酒店专题网页 (www.designatedhotel.gov.hk)。外佣可致电卫生署热线 2125 1122 或 2125 1999（供入境人士使用），查询有关检疫或检测措施的资料；
- (ix) 卫生署亦开发及推出「2019 冠状病毒病电子监察系统」³，可发送清晰的短讯，方便入境人士遵从强制检测要求。由 2022 年 7 月 24 日开始，抵港并入住指定检疫酒店的人士会收到手机短讯，邀请他们使用短讯提供的连结登入系统，于检疫期间每天上载个人健康状况和快速抗原测试结果。使用系统的抵港人士会收到简洁的手机短讯提示他们检测日期。卫生署估计，该系统自启用以来有过半数登入系统的入境人士为外佣；以及
- (x) 少数族裔人士抵港后亦可使用民政事务总署委任的融汇-少数族裔人士支援服务中心提供的传译及翻译服务⁴。

翻译 2019 冠状病毒专题网站所载资料的程序和指引

9. 2019 冠状病毒专题网站所载的重要健康资讯，已翻译成九种语言，包括北印度语、尼泊尔语、巴基斯坦语（乌尔都语）、泰语、印尼语、菲律宾语、僧伽罗语、孟加拉语和越南语。某些资料

³ 网址为 <http://nhqsdata.hqss.ogcio.gov.hk/ibt/#/login>

⁴ 网址为 <https://hkcscheer.net/interpretation-and-translation-services>

和资源亦有法语、西班牙语、旁遮普语和泰米尔语等版本。入境旅客检疫政策于 2022 年 9 月 26 日修订后，2019 冠状病毒专题网站的少数族裔专页已特别提示「入境旅客检测要求」通告；该通告有九种语言的版本，方便有关人士参阅 (www.chp.gov.hk/tc/features/102743.html)。至于其他健康教育资料，包括 Facebook 发文、视像、小册子及海报，亦有少数族裔语言的版本。

10. 当局以法定语文发放或公布重要的健康及防疫抗疫资料后，会尽快把有关资料翻译成少数族裔语言。例如，在实施「0+3」强制检测的新安排当天，有关资料已翻译成九种语言版本并发放予公众参考。

为外佣及雇主提供额外协助

11. 卫生署已联同劳工处为外佣、雇主、外佣介绍所及相关总领事馆提供有关防疫抗疫规例及措施的最新资讯。其中，卫生署已向大约 300 个与少数族裔有关的非政府机构（例如为外佣提供服务的工人组织）及宗教团体，以及逾千间外佣介绍所发放资讯。持份者已协助当局发放资讯予包括外佣在内的不同少数族裔群组，而卫生署亦与上述持份者协作，向少数族裔群组解释防疫抗疫措施。

12. 卫生署已用少数族裔语言制作视像及举办健康讲座，而有关资讯可于 2019 冠状病毒专题网站和社交媒体平台等不同渠道浏览。外佣如对现行防疫抗疫规例及措施有任何疑问，可向劳工处、民政事务总署或卫生署求助。卫生防护中心已向少数族裔提供公共卫生资料，以便他们印制通讯或刊物。此外，少数族裔的电台节目（印尼语、北印度语、尼泊尔语、泰语和乌尔都语）有公布相关的健康提示。Facebook 亦有以少数族裔群组为对象的特别公告。

13. 为加深少数族裔群组对于预防 2019 冠状病毒病的意识，当局与某非政府机构协作，于 2021 年 3 月展开了少数族裔预防 2019 冠状病毒病的健康先导计划，透过家访和多种语言的热线服务，因应本港少数族裔家庭的语言及文化，向他们提供健康资讯。

14. 在 2021 年 10 月至 2022 年 11 月期间，卫生署的电话查询热线（2125 1999, 1830 1111, 2125 1111 及 2125 1122）接到共 484

万个来电。对于在上述期间致电两条相关查询热线（2125 1999 和 1830 111）而自称是外佣的入境旅客人数，该署并无统计数字。

15. 执法方面，任何人经卫生防护中心辖下强制检测违例检控办公室（「检控办」）调查后确定违反了相关检测要求，会收到强制检测令及／或定额罚款通知。接到定额罚款通知的人士会获发一份附有卫生署热线（2125 2030）、指定电邮帐户（ctnc1@dh.gov.hk）及检控办通讯地址的小册子，方便有关人士就定额罚款通知提出查询或抗辩。由 2021 年 7 月开始，强制检测令有适用于少数族裔人士的合适语言译本。定额罚款通知小册子亦有不同少数族裔语言的版本，由 2022 年 10 月中开始发给收到罚款通知的少数族裔人士。如有收到罚款通知的人士向检控办提出抗辩，该办会展开调查（包括联络有关人士）。检控办会向少数族裔人士提供适切的协助，如有需要（例如录取供词期间），会安排司法机构认可的传译员为少数族裔人士提供传译及翻译服务。卫生署亦会安排员工接受培训，以处理涉及少数族裔人士的个案。

本署的评论

投诉点(1)：最新检疫及检测要求的资讯只有中英文版本，以及机场没有咨询柜枱

16. 卫生署有与劳工处合作，向外佣、雇主、外佣介绍所及相关的总领事馆提供有关防疫抗疫规例及措施的最新资讯。有关检疫及检测的法定要求的重要资讯已翻译成外佣常用的多种语言（上文第 6 至 9 段及 11 至 13 段），并透过不同途径发放。在实施「0+3」强制检测安排前，当局会在机场及／或指定检疫酒店向新抵港的外佣派发上述资料（上文第 8 段）。此外，我们留意到当局向违反相关检测要求人士发出及派发的强制检测令和定额罚款通知小册子，均已翻译成多种语言（上文第 15 段）。

17. 卫生署和劳工处在政府每次调整强制检测要求后，均以外佣常用的语言提供有关入境管制措施的最新资料。本署认为，两个部门就这方面的努力值得嘉许。然而，这宗投诉是源于投诉人收到多名外佣的投诉，指他们在抵港后没有收到有关检测要求的充分和清晰资料，反映出政府与外佣之间可能沟通不足。我们同意入境旅客（包括外佣）、相关的总领事馆、雇主及向外佣提供协助的其他有关持份者有责任自行了解入境管制措施。但是，考虑到检测要

求复杂且不断更新，卫生署应以最简单直接的方式向公众（尤其是目标群组）发放重要资讯。例如，卫生署在机场张贴有关检测要求的所谓海报，只是《指定酒店检疫的抵港人士须知》的放大版本，强制检测要求的指定日子和日数等重要资料淹没在有大量文字的海报中。专题网站及其他途径其实亦有类似问题。此外，据本署所知，在 2022 年 7 月推出的「2019 冠状病毒病电子监察系统」是一个辅助平台，让入境人士在指定检疫酒店接受检疫期间，可透过系统登记检测结果和个人健康状况。实际上，只有半数属外佣身份的入境人士曾采用这个系统。换言之，并非所有入境旅客（包括外佣）可透过系统收到有关强制检测要求的讯息。当局固然须就不遵从强制检测要求的人订立罚则，但实行强制检测的最终目的是遏止 2019 冠状病毒的传播。就这宗个案而言，假如外佣或其他入境旅客未有进行所须检测，即使政府在数月后能惩处他们，亦于事无补。因此，本署认为卫生署应从这宗个案汲取经验，日后遇到类似情况时，除考虑以何方式传递资讯外，亦应考虑如何简单直接地发放这些资讯，以提高有关人士对安排的意识，并确保他们遵守规定。

18. 卫生署已回应投诉人对于机场不设咨询柜枱的查询（上文第 8(b)(i)段）。我们接纳该署的解释。

19. 基于以上分析（上文第 16-18 段），申诉专员认为投诉点(1)不成立。然而，卫生署在发放有关入境旅客（包括外佣）强制检测要求的重要资讯方面，仍有可改善之处。

投诉点(2)：未有充分和有效提示外佣有关强制检疫要求

20. 卫生署已解释向外佣说明强制检测要求⁵和提示他们的各种途径（上文第 6-9 段）。虽然本署未有发现行政失当之处，但明白部分外佣不熟悉香港的强制检测要求，在收到定额罚款通知时可能会感到忧虑。假如卫生署能以较有效的方式与入境旅客（包括外佣）沟通，效果会更为理想。由于外佣在抵港后未必即时有可使用的手机号码，卫生署难以及时直接与他们沟通。该署理应在较早时间研究如何善用「安心出行」手机应用程序的通报系统，建立电邮通报系统以提醒外佣有关强制检测要求，或要求外佣填写雇主联络资料，以便在有需要时透过雇主联络他们。

⁵ 政府于 2022 年 12 月 29 日解除对入境旅客包括外佣的所有强制检测要求。

21. 基于以上所述，申诉专员认为，**投诉点(2)不成立**。

卫生署的评论

22. 本署已考虑卫生署对调查报告草拟本的回应，并将部分回应和评论纳入这份报告。

23. 我们就**投诉点(2)**提议卫生署要求外佣在电子健康申报表填写雇主的联络资料，该署表示同意，并会研究外佣介绍所能如何进一步加强其作用，以鼓励外佣遵从规定。

结论

24. 整体而言，申诉专员认为对卫生署的投诉**不成立**。

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)