

衛生署就外籍家庭傭工 最新入境檢疫及檢測要求的資訊發放工作 調查報告

投訴人於 2022 年 8 月 24 日向本署投訴衛生署，其後於 9 月 7 日和 9 日提交補充資料。

2. 2022 年 9 月 16 日，本署對衛生署展開全面調查，其後於 11 月 1 日收到該署的回覆。2023 年 1 月 4 日，勞工處應本署的要求提供資料，衛生署亦於 1 月 11 日進一步提供資料。本署於 2023 年 2 月 17 日將調查報告草擬本送交衛生署置評；在 3 月 7 日收到該署的回應後，本署於 3 月 9 日完成調查。

投訴內容

3. 投訴人稱，自 2022 年 7 月起收到多名在 2021 年 10 月至 2022 年 6 月期間抵港的外籍家庭傭工（「外傭」）的投訴，表示已接受 7 至 21 天的檢疫，期間亦遵從了所有檢測要求，卻收到定額罰款通知或短訊，指他們未有遵從強制檢測令而須繳交罰款。這些外傭稱他們從未收過有關的強制檢測令。送交定額罰款通知的職員未能向他們清楚解釋通知的內容。有關的外傭或其僱主已去信或電郵衛生署提出抗辯。為協助他們上訴，投訴人已直接聯絡衛生署。

4. 投訴人指出，外傭所收到的訊息和文件，以及在 2019 冠狀病毒專題網站(www.coronavirus.gov.hk)所載的最新檢疫及檢測要求均為中英文版本，而其他語言的版本只載述一般資料，並無涵蓋抵港人士的最新強制疫苗接種及檢疫要求。政府的防疫抗疫措施經常更新，但外傭未獲告知有關資訊，而香港國際機場（「機場」）沒有諮詢櫃檯，亦無單張向外傭講解最新的政策規定（**投訴點(1)**）。投訴人認為，這是在制度上忽略外傭的需要和權利。

5. 投訴人補充，衛生防護中心自 2022 年 8 月 25 日起在指定檢疫酒店派發一份列明強制檢測日期的完成檢疫提示，該份提示已翻譯成外傭常用的九種語言。投訴人認為這項措施不足及無效，因為當局難以保證指定檢疫酒店會向外傭派發該份提示（**投訴點(2)**），而最好的做法應該是在機場派發。

本署調查所得

有關檢疫及強制檢測要求的資訊發放的程序和指引

6. 衛生署解釋，該署已適時循多種途徑，公開及清晰地向香港的少數族裔人士（包括外傭）發放相關法定要求的重要資訊，包括強制檢疫及檢測要求。除了發新聞公報、舉行新聞發布會和刊登憲報等一般方式外，該署亦有透過其他途徑發放有關防疫抗疫資料和規例的最新資訊，例如：

- (1) 政府網站（www.gov.hk 及 www.news.gov.hk）和衛生防護中心網頁（www.chp.gov.hk）；
- (2) 提供有關 2019 冠狀病毒病最新資訊的專題網站（www.coronavirus.gov.hk），上載的重要健康訊息已翻譯成不同少數族裔語言版本；
- (3) 社交媒體平台，例如衛生防護中心的 Facebook 專頁（www.facebook.com/CentreforHealthProtection）及相關 Youtube 頻道；以及
- (4) 與相關總領事館、外傭介紹所、支援外傭的非政府機構和宗教團體等持份者直接溝通和聯絡，向他們提供最新及準確的健康資訊，通知他們現行防疫抗疫措施，包括適用於入境人士的最新強制檢疫及檢測安排，以便持份者以其方式和網絡轉發有關資訊。

7. 經上述途徑向少數族裔人士發放資訊的例子包括在 2019 冠狀病毒專題網站和 2019 冠狀病毒病疫苗接種計劃（www.covidvaccine.gov.hk）上載圖文信息：「做好本分抵禦 Omicron」、「外籍家庭傭工抗疫錦囊系列」、「有關接種第三劑新冠疫苗的建議」、「《預防及控制疾病條例》下的社交距離措施」、「呼籲居民及早檢測」及「認識強制檢測公告」¹。

8. 在外傭抵港前後的不同階段，當局已公布或提供有關防疫

¹ 衛生署發出題為「衛生署呼籲社會各界包括少數族裔社群同心協力抵禦 Omicron 變異病毒株威脅」的新聞公報，已闡述該署就這方面的工作（www.info.gov.hk/gia/general/202201/12/P202211200617.htm）。

抗疫的重要資訊：

(a) 在外傭抵港前

- (i) 當局透過不同途徑（包括上述網站，以及經外傭介紹所、僱主和相關總領事館）在外傭抵港前告知他們最新的檢疫及檢測要求。相關政府部門亦已採用各種方式發放資訊。例如，自 2019 冠狀病毒病於 2020 年年初在本港爆發後，勞工處已透過流動廣播、新聞公布、宣傳單張、社交媒體、電郵提示、即時通訊平台，以及在外傭專題網站 (www.fdh.labour.gov.hk) 上載資料，向外傭、僱主、外傭介紹所和總領事館發放相關法定要求的最新資訊，包括社交距離措施、現行檢疫及檢測安排，以及邊境管制措施。有關資訊除了中英文版，勞工處亦安排了外傭常用的其他語言版本，例如印尼語、孟加拉語、北印度語、高棉語、緬甸語、尼泊爾語、僧伽羅語、他加祿語、泰語和烏爾都語；以及
- (ii) 衛生署為入境旅客製備有關檢測要求的提示有九種語言版本。勞工處已將提示及有關訊息發給上述持份者，並在外傭專題網站提供上述提示的連結，以協助向外傭發放這些資訊。

(b) 外傭抵港後

- (i) 直至 2022 年 6 月初，所有抵達機場的入境旅客均須前往位於一號客運大樓 T1 中場客運廊的臨時樣本採集中心接受檢測。在接受 2019 冠狀病毒病的檢測採樣後，入境旅客須到檢疫令櫃檯領取檢疫令。當局已調派港口衛生助理向旅客派發《指定酒店檢疫的抵港人士須知》小冊子（「小冊子」）。所有港口衛生助理都曾是執法部門（包括香港警務處和香港海關）的資深人員，熟悉入境旅客檢疫政策。當局亦不時會為這些人員安排簡介會，講述最新情況和法定要求。港口衛生助理有足夠知識和經驗解答旅

客關於檢疫的問題。入境旅客必須前往檢疫令櫃枱，向港口衛生助理取得檢疫令，如有問題可於接受檢疫安排時提出。因此，衛生署認為無需在機場另設諮詢櫃枱；

- (ii) 自 2022 年 6 月初至政府撤銷強制檢疫要求（即先前實施的所謂「0+3」檢疫安排），指定檢疫酒店會向在酒店內接受強制檢疫的入境旅客派發小冊子；
- (iii) 小冊子附有二維碼，連結至有關強制檢測要求和違反要求罰則資料的九種少數族裔語言版本，而當局在 2021 年 5 月及 11 月²和 2022 年 8 月更改檢測要求後，每次都有將已更新的資料翻譯成九種少數族裔語言版本；
- (iv) 在機場接機大堂多個顯眼位置（在入境前的放行點和行李認領大堂）亦已張貼有關資料的海報，以作提示；提示附有二維碼，方便旅客查閱進一步資料；
- (v) 自 2022 年 9 月 26 日實施所謂「0+3」檢疫安排起，從海外地區或台灣來港旅客在抵達機場時可下載醫學監察通知連資料申報表。該份申報表附有二維碼，連結至有關強制檢測要求資料的九種少數族裔語言版本；
- (vi) 在 2022 年 9 月 26 日前，發給海外國家／地區的入境旅客的檢疫令印有 24 小時查詢熱線（海外國家／地區旅客：2125 1999；台灣旅客：2125 1133）。自 2022 年 9 月 26 日起，有關的電話號碼列印於醫學監察通知。任何人士如有疑問或擬尋求協助，亦可電郵至 enquiry_chpweb@dh.gov.hk。此外，新的查詢熱線（1830 111）於 2022 年 4 月啟用，方便市民

² 2021 年 11 月強制檢測要求的改動是按政府最新的風險評估而更改列為「指定地區」的國家／地區，檢測指定日或檢測要求的詳情則沒有改變。

取得最新資訊。

- (vii) 在 2021 年第三季至 2022 年 1 月期間，政府把竹篙灣檢疫中心第一及第二期用作外傭入境後接受檢疫的設施。該檢疫中心的運作人員向進入中心接受檢疫的外傭提供有關強制檢疫及檢測要求資料的不同少數族裔語言版本。在 2021 年 12 月至 2022 年 1 月期間，該檢疫中心實行額外措施，為中心內的外傭提供印尼語及菲律賓語版本的特定檢測日資料；
- (viii) 當局已把指定檢疫酒店名單和有關的常見問題上載至指定檢疫酒店專題網頁 (www.designatedhotel.gov.hk)。外傭可致電衛生署熱線 2125 1122 或 2125 1999（供入境人士使用），查詢有關檢疫或檢測措施的資料；
- (ix) 衛生署亦開發及推出「2019 冠狀病毒病電子監察系統」³，可發送清晰的短訊，方便入境人士遵從強制檢測要求。由 2022 年 7 月 24 日開始，抵港並入住指定檢疫酒店的人士會收到手機短訊，邀請他們使用短訊提供的連結登入系統，於檢疫期間每天上載個人健康狀況和快速抗原測試結果。使用系統的抵港人士會收到簡潔的手機短訊提示他們檢測日期。衛生署估計，該系統自啟用以來有過半數登入系統的入境人士為外傭；以及
- (x) 少數族裔人士抵港後亦可使用民政事務總署委任的融匯-少數族裔人士支援服務中心提供的傳譯及翻譯服務⁴。

翻譯 2019 冠狀病毒專題網站所載資料的程序和指引

9. 2019 冠狀病毒專題網站所載的重要健康資訊，已翻譯成九

³ 網址為 <http://nhqsdata.hqss.ogcio.gov.hk/ibt/#/login>

⁴ 網址為 <https://hkcscheer.net/interpretation-and-translation-services>

種語言，包括北印度語、尼泊爾語、巴基斯坦語（烏爾都語）、泰語、印尼語、菲律賓語、僧伽羅語、孟加拉語和越南語。某些資料和資源亦有法語、西班牙語、旁遮普語和泰米爾語等版本。入境旅客檢疫政策於 2022 年 9 月 26 日修訂後，2019 冠狀病毒專題網站的少數族裔專頁已特別提示「入境旅客檢測要求」通告；該通告有九種語言的版本，方便有關人士參閱 (www.chp.gov.hk/tc/features/102743.html)。至於其他健康教育資料，包括 Facebook 發文、視像、小冊子及海報，亦有少數族裔語言的版本。

10. 當局以法定語文發放或公布重要的健康及防疫抗疫資料後，會盡快把有關資料翻譯成少數族裔語言。例如，在實施「0+3」強制檢測的新安排當天，有關資料已翻譯成九種語言版本並發放予公眾參考。

為外傭及僱主提供額外協助

11. 衛生署已聯同勞工處為外傭、僱主、外傭介紹所及相關總領事館提供有關防疫抗疫規例及措施的最新資訊。其中，衛生署已向大約 300 個與少數族裔有關的非政府機構（例如為外傭提供服務的工人組織）及宗教團體，以及逾千間外傭介紹所發放資訊。持份者已協助當局發放資訊予包括外傭在內的不同少數族裔群組，而衛生署亦與上述持份者協作，向少數族裔群組解釋防疫抗疫措施。

12. 衛生署已用少數族裔語言製作視像及舉辦健康講座，而有關資訊可於 2019 冠狀病毒專題網站和社交媒體平台等不同渠道瀏覽。外傭如對現行防疫抗疫規例及措施有任何疑問，可向勞工處、民政事務總署或衛生署求助。衛生防護中心已向少數族裔提供公共衛生資料，以便他們印製通訊或刊物。此外，少數族裔的電台節目（印尼語、北印度語、尼泊爾語、泰語和烏爾都語）有公布相關的健康提示。Facebook 亦有以少數族裔群組為對象的特別公告。

13. 為加深少數族裔群組對於預防 2019 冠狀病毒病的意識，當局與某非政府機構協作，於 2021 年 3 月展開了少數族裔預防 2019 冠狀病毒病的健康先導計劃，透過家訪和多種語言的熱線服務，因應本港少數族裔家庭的語言及文化，向他們提供健康資訊。

14. 在 2021 年 10 月至 2022 年 11 月期間，衛生署的電話查詢熱線（2125 1999, 1830 1111, 2125 1111 及 2125 1122）接到共 484 萬個來電。對於在上述期間致電兩條相關查詢熱線（2125 1999 和 1830 111）而自稱是外傭的入境旅客人數，該署並無統計數字。

15. 執法方面，任何人經衛生防護中心轄下強制檢測違例檢控辦公室（「檢控辦」）調查後確定違反了相關檢測要求，會收到強制檢測令及／或定額罰款通知。接到定額罰款通知的人士會獲發一份附有衛生署熱線（2125 2030）、指定電郵帳戶 (ctncl@dh.gov.hk) 及檢控辦通訊地址的小冊子，方便有關人士就定額罰款通知提出查詢或抗辯。由 2021 年 7 月開始，強制檢測令有適用於少數族裔人士的合適語言譯本。定額罰款通知小冊子亦有不同少數族裔語言的版本，由 2022 年 10 月中開始發給收到罰款通知的少數族裔人士。如有收到罰款通知的人士向檢控辦提出抗辯，該辦會展開調查（包括聯絡有關人士）。檢控辦會向少數族裔人士提供適切的協助，如有需要（例如錄取供詞期間），會安排司法機構認可的傳譯員為少數族裔人士提供傳譯及翻譯服務。衛生署亦會安排員工接受培訓，以處理涉及少數族裔人士的個案。

本署的評論

投訴點(1)：最新檢疫及檢測要求的資訊只有中英文版本，以及機場沒有諮詢櫃枱

16. 衛生署有與勞工處合作，向外傭、僱主、外傭介紹所及相關的總領事館提供有關防疫抗疫規例及措施的最新資訊。有關檢疫及檢測的法定要求的重要資訊已翻譯成外傭常用的多種語言（上文**第 6 至 9 段及 11 至 13 段**），並透過不同途徑發放。在實施「0+3」強制檢測安排前，當局會在機場及／或指定檢疫酒店向新抵港的外傭派發上述資料（上文**第 8 段**）。此外，我們留意到當局向違反相關檢測要求人士發出及派發的強制檢測令和定額罰款通知小冊子，均已翻譯成多種語言（上文**第 15 段**）。

17. 衛生署和勞工處在政府每次調整強制檢測要求後，均以外傭常用的語言提供有關入境管制措施的最新資料。本署認為，兩個部門就這方面的努力值得嘉許。然而，這宗投訴是源於投訴人

收到多名外傭的投訴，指他們在抵港後沒有收到有關檢測要求的充分和清晰資料，反映出政府與外傭之間可能溝通不足。我們同意入境旅客（包括外傭）、相關的總領事館、僱主及向外傭提供協助的其他有關持份者有責任自行了解入境管制措施。但是，考慮到檢測要求複雜且不斷更新，衛生署應以最簡單直接的方式向公眾（尤其是目標群組）發放重要資訊。例如，衛生署在機場張貼有關檢測要求的所謂海報，只是《指定酒店檢疫的抵港人士須知》的放大版本，強制檢測要求的指定日子和日數等重要資料掩沒在有大量文字的海報中。專題網站及其他途徑其實亦有類似問題。此外，據本署所知，在 2022 年 7 月推出的「2019 冠狀病毒病電子監察系統」是一個輔助平台，讓入境人士在指定檢疫酒店接受檢疫期間，可透過系統登記檢測結果和個人健康狀況。實際上，只有半數屬外傭身份的入境人士曾採用這個系統。換言之，並非所有入境旅客（包括外傭）可透過系統收到有關強制檢測要求的訊息。當局固然須就不遵從強制檢測要求的人訂立罰則，但實行強制檢測的最終目的是遏止 2019 冠狀病毒的傳播。就這宗個案而言，假如外傭或其他入境旅客未有進行所須檢測，即使政府在數月後能懲處他們，亦於事無補。因此，本署認為衛生署應從這宗個案汲取經驗，日後遇到類似情況時，除考慮以何方式傳遞資訊外，亦應考慮如何簡單直接地發放這些資訊，以提高有關人士對安排的意識，並確保他們遵守規定。

18. 衛生署已回應投訴人對於機場不設諮詢櫃枱的查詢（上文第 8(b)(i)段）。我們接納該署的解釋。

19. 基於以上分析（上文第 16-18 段），申訴專員認為投訴點(1)不成立。然而，衛生署在發放有關入境旅客（包括外傭）強制檢測要求的重要資訊方面，仍有可改善之處。

投訴點(2)：未有充分和有效提示外傭有關強制檢疫要求

20. 衛生署已解釋向外傭說明強制檢測要求⁵和提示他們的各種途徑（上文第 6-9 段）。雖然本署未有發現行政失當之處，但明白部分外傭不熟悉香港的強制檢測要求，在收到定額罰款通知時可能會感到憂慮。假如衛生署能以較有效的方式與入境旅客（包括外傭）溝通，效果會更為理想。由於外傭在抵港後未必即時有

⁵ 政府於 2022 年 12 月 29 日解除對入境旅客包括外傭的所有強制檢測要求。

可使用的手機號碼，衛生署難以及時直接與他們溝通。該署理應在較早時間研究如何善用「安心出行」手機應用程式的通報系統，建立電郵通報系統以提醒外傭有關強制檢測要求，或要求外傭填寫僱主聯絡資料，以便在有需要時透過僱主聯絡他們。

21. 基於以上所述，申訴專員認為，**投訴點(2)不成立**。

衛生署的評論

22. 本署已考慮衛生署對調查報告草擬本的回應，並將部分回應和評論納入這份報告。

23. 我們就**投訴點(2)**提議衛生署要求外傭在電子健康申報表填寫僱主的聯絡資料，該署表示同意，並會研究外傭介紹所能如何進一步加強其作用，以鼓勵外傭遵從規定。

結論

24. 整體而言，申訴專員認為對衛生署的投訴**不成立**。

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)