

卫生署、教育局及社会福利署 就新冠病毒病康复人士在家人其后确诊的检疫及复课安排 调查报告

2022年9月1日，投诉人向本署投诉卫生署、教育局及社会福利署（「社署」）。

投诉内容

2. 投诉人称，她与丈夫、三名儿子和家佣同住；次子和幼子就读于某小学（「事涉小学」），课余于社署资助的某青少年综合服务中心（「中心」）接受课余托管（「课托」）服务。2022年8月16至19日期间，她三名儿子先后经快速抗原测试（「快测」）确诊2019冠状病毒（「新冠病毒」）病，其中次子和幼子于8月29日已连续两次快测结果呈阴性，向当局呈报康复。

3. 8月30日，投诉人丈夫的快测结果呈阳性。投诉人致电民政事务总署的居安抗疫计划热线（「抗疫热线」）查询，并获复称她丈夫只需于卫生署的「2019冠状病毒病快速抗原测试阳性结果人士申报系统」（「申报系统」）申报投诉人和家佣为同住家人，她三名儿子因已康复，无须申报及接受检疫。8月31日，投诉人分别致电告知事涉小学、教育局南区办事处及中心有关她家的情况，并查询次子和幼子在没有检疫令的情况下，是否可如常上学及接受中心的课托服务。

4. 然而，事涉小学表示，次子和幼子属密切接触者，需待最后一名同住确诊人士康复才可上学。教育局的说法与事涉小学相近。投诉人质疑，若康复人士为教师，如其同住家人其后确诊，该名教师只需按「3+4」准则，自行检疫三天并于第四天回校。另外，中心同样视次子和幼子为密切接触者，并指他们除了须待最后一名同住确诊人士康复外，亦要提供核酸检测及快测的阴性结果，才可到中心接受课托服务。

5. 其后，教育局再致电投诉人，表示根据卫生署9月1日更新的「2019冠状病毒病检测呈阳性人士手册」（「手册」），受感染人士如已康复，无须待同住人士康复，亦可被视为康复人士及可如常生活。教育局认为，有关说法适用于次子和幼子的个案，因此他

们应可如常生活。投诉人向事涉小学及中心转告教育局的解释，该小学及中心同意酌情容许次子和幼子上学及接受课托服务。

6. 总括而言，投诉人提出以下投诉：

- (1) 卫生署没有向公众及其他部门解释，若康复人士的同住家人于康复人士呈报康复后染疫，有关的康复人士是否「密切接触者」、需否呈报及接受检疫。投诉人指，「手册」未能解答有关疑问，教育局只是按该局理解，向她作出解释（**投诉点（一）**）。
- (2) 教育局就康复学生及教师的检疫要求制定不同指引，并不合理。投诉人并质疑教育局有否向所有学校提供清晰的指引，还是容许学校按其对「密切接触者」的理解，禁止或容许学生上学（**投诉点（二）**）。
- (3) 社署没有向资助机构提供指引，导致中心可按其意愿决定**是否**为她儿子提供服务，最初更强制要求她儿子接受核酸检测（**投诉点（三）**）。
- (4) 个案反映卫生署、教育局及社署对「密切接触者」及「康复人士」的定义模糊而且标准不一，市民无所适从（**投诉点（四）**）。

调查工作

7. 本署于 2022 年 9 月 20 日向卫生署、教育局及社署就这宗投诉展开全面调查。经审研所有相关资料，本署于 2023 年 4 月完成调查。

本署调查所得

「密切接触者」及「康复人士」的定义

8. 卫生署表示，为制定预防及控制传染病的策略及措施，该署成立了科学委员会，汇聚专家探讨相关问题及交流专业意见，包括为新冠病毒病个案的「密切接触者」及「康复人士」界定准则。一

一般而言，「密切接触者」界定为与确诊个案在其传染期内（发病前或阳性检测前两天起计）没有戴口罩面对面接触超过 15 分钟。这主要包括确诊者的同住家人。

9. 此外，就「康复人士」的定义，在 2022 年 12 月 8 日或以前，受感染人士若已接种至少两剂新冠病毒病疫苗，可在检测结果呈阳性后的第 6 天和第 7 天进行快测，若结果均呈阴性，则可被视为康复及如常生活；若结果呈阳性，该受感染人士须继续隔离及每天进行快测，直至连续两天获得阴性结果，便可被视为康复。

对「康复人士」的检疫要求

10. 卫生署指，3 个月内曾经检测呈阳性结果并完成隔离的「康复人士」，即使核酸检测或快测再呈阳性，一般不会被视作确诊者；而同住家人确诊，该名人士亦不会被视作「密切接触者」，所以无须申报或再隔离检疫。

事件经过

11. 根据卫生署、教育局、社署及投诉人提供的资料，个案的时序如下：

	日期	事件
(1)	2022 年 8 月 19 日	投诉人的次子和幼子快测均呈阳性，并透过申报系统呈交阳性结果予卫生防护中心（「防护中心」）。
(2)	8 月 28 及 29 日	投诉人的次子和幼子于检测结果呈阳性后的第 9 天和第 10 天的快测均呈阴性，并向有关当局申报。
(3)	8 月 30 日	投诉人丈夫快测呈阳性，并透过申报系统呈交阳性结果予防护中心。同日，投诉人致电抗疫热线查询，获告知她三名已康复的儿子无须再作申报和进行隔离检疫。
(4)	8 月 31 日	投诉人致电事涉小学，查询她次子和幼子能否回校上课，惟获复称其两名儿子均属「密切接触者」，须等待最后一名同住确诊者康复后才可回校上课。

		<p>中心获悉投诉人两名儿子被停课，故此须于学校复课后才可为他们恢复课托服务。为酌情让投诉人两名儿子在学校复课前接受课托服务，中心遂要求投诉人安排两名儿子接受核酸检测作为折衷方法。</p> <p>同日，投诉人致电教育局查询上述事宜；由于个案属于受感染人士在康复后其同住人士受感染的卫生防疫个案，而情况比较特殊，该局需时了解相关指引，因此该局复称会跟进及回复她。</p>
(5)	9月1日	<p>投诉人就上述事宜以电邮向行政长官办公室和社署作出查询。</p>
(6)	9月2日	<p>教育局回电投诉人，表示根据「手册」，她次子和幼子可被视为「康复人士」及如常生活。在得到投诉人的同意下，教育局联络事涉小学提供上述资讯。投诉人其后再联络事涉小学，以安排两名儿子回校上课。</p> <p>同日，社署就投诉人两名儿子的情况向防护中心作出查询，并获告知有关上文第10段「康复人士」的检疫安排。社署亦有致电投诉人，获悉投诉人已自行与中心联络，并获中心安排她两名儿子恢复参与课托服务。</p>

投诉点（一）

卫生署的回应

12. 卫生署指，政府会因应疫情变化迅速反应而不时修订、更改及优化防疫抗疫措施，以配合市民及公共卫生需要，故相关资讯急增。该署一直透过电邮、跨部门工作小组和其他交流会议等与各持份者保持联系，并发出指引和通告等，让包括其他政府部门在内的各持份者，得悉疫情的最新情况及预防措施。倘若相关部门对有关指引有任何疑问，该署会提供意见。

13. 就有关「密切接触者」及「康复人士」的定义，以及对「康复人士」的检疫要求（上文第 8 至 10 段），卫生署表示，有关资讯已上载于「2019 冠状病毒病专题网站」和包含在「手册」内。该署亦有透过其他渠道（例如社交媒体）发放有关资料。卫生署并指出，投诉人丈夫为受感染人士，他亦已获发「手册」，以通知他上述资讯。而投诉人就她家情况致电抗疫热线查询时（上文第 11(3)段），亦已获及时和准确回应。此外，申报系统中有关同住家庭成员的部分亦有阐明同住成员不包括已确诊或初步确诊的成员。而为使相关信息更为明显，卫生署已于 2022 年 9 月初更新申报系统，清楚列明「同住成员不包括现时初步确诊或过去 90 天曾确诊家人」。卫生署认为，该署已一直透过不同渠道发放有关「密切接触者」及「康复人士」的相关检疫信息。

投诉点（二）

教育局的回应

14. 教育局表示，该局一直以来与相关政府部门（包括防护中心）保持紧密联系以听取专家意见，以及与学界紧密沟通以制定各项防疫措施。该局并向学校发出《学校健康指引》（「《学校指引》」）及防护中心的《预防 2019 冠状病毒病给学校的健康指引》，以通知学校相关卫生防疫措施，以及要求学校严格执行。而有关「密切接触者」的定义¹及教职员 / 学生的复工及复课安排²，亦已载于《学校指引》。该局亦会因应疫情的最新发展，更新《学校指引》，并会征询相关部门的意见。此外，《学校指引》亦有提醒学校，由于每个宗个案情况不同，除了该指引外，防护中心在有需要时会为特别个案提供建议及指引。

15. 教育局澄清，该局没有就学生及教师制定不同的检疫指引。有关教师「3+4」的安排是当时抵港人士的隔离及检疫政策，与投诉人的查询无关。在接获投诉人的查询后，教育局已根据「手册」，

¹ 根据《学校指引》，「密切接触者」定义为「一般指与确诊者的同住家庭成员。在做足卫生防护措施的情况下，曾与确诊者在校园有接触的教职员及学生，一般都不会视为密切接触者。」

² 根据《学校指引》，已接种最少两剂新冠病毒病疫苗的确证教职员及学生，若在检测呈阳性后的第 6 天和第 7 天连续两天均取得快测阴性结果，便可恢复上班 / 上学。

向投诉人解释有关受感染人士在康复后如其同住人士受感染的安排，并与事涉小学作出澄清。为让学校及家长更清楚了解相关安排，该局已将有关部分适当地加入《学校指引》。

16. 教育局强调，本案的情况特殊，相较其他关于《学校指引》的查询，该局收到有关康复学生 / 教师同住家人确诊时的复课 / 复工安排的查询并不常见。该局表示，每宗个案均有其独特之处，在实际运作上，尤其在疫情及防疫抗疫策略不断演变的情况下，任何指引均不大可能涵盖所有个别情况。若有未能预见的个案出现，该局便须邀请防护中心提供专业判断及意见，以及总结新个案的细节、处理经验及预防方法，在归纳内容后才将其清晰无误地加入《学校指引》中。教育局认为，该局已就本案作出务实迅速的回应。

投诉点（三）

社署的回应

17. 社署表示，该署一直透过通告提醒参与课托服务收费减免计划的机构须留意防护中心就新冠病毒病疫情所发出的资讯及健康通告，当中包括服务使用者之检疫安排，并要求该些机构严格遵守各项卫生防护措施。此外，社署亦会因应疫情的最新发展，通知各课托中心须按照教育局的停课或复课安排调整课托服务的面授模式，并通知服务使用者的家长 / 监护人相关之服务安排。社署指出，由 2020 年 1 月至 2022 年 4 月期间，该署向参与上述计划的机构就防疫事宜发出共 15 则相关通告。

18. 社署曾就投诉人的投诉致电中心了解有关事宜。中心解释，根据疫情期间的服务安排，如服务使用者被停课，其实体课托服务亦会被暂停，直至其恢复日校面授课堂。就投诉人两名儿子的情况，因当时他们正停课，故中心须于他们复课后才可向他们提供课托服务。但考虑到他们对实体课托服务的需求，以及顾及其他服务使用者之感染风险，中心遂建议投诉人先为两名儿子进行核酸检测，并希望酌情在他们恢复日校面授课堂前，恢复向他们提供实体课托服务。

19. 社署的调查发现，中心并非按照防护中心的指引以要求投诉人在她两名儿子恢复课托服务前提供他们的核酸检测结果，事前

亦无先行咨询卫生署的意见。社署已就事件责成中心在提供课托服务时，务须严格遵守防护中心各项防护要求及措施。

20. 社署进一步补充，因应疫情发展，该署除了透过通告提醒课托机构须留意防护中心就新冠病毒病疫情所发出的资讯及健康通告外，亦有职员专责与课托机构保持联系，以及解答日常与该些通告有关的查询。据该署了解，课托机构整体上均十分熟悉获取最新防疫资讯的渠道。就本案而言，社署认为中心只是一时疏忽，但亦已迅速作出改善。除本案外，该署过往三年亦没有收到类似投诉。该署认为，现行与课托机构传递信息及沟通方式在疫情期间一直行之有效。该署会参考本署的建议，按情况及可行性在向课托机构提供防疫指引方面作出改善。

投诉点（四）

卫生署、教育局及社署的回应

21. 正如上文第 8、9 及 13 段所述，卫生署成立科学委员会，并就新冠病毒病个案的「密切接触者」及「康复人士」的定义，臚列于「手册」及其他相关防疫资讯内；教育局的《学校指引》中，有关「密切接触者」及「康复人士」的定义皆与卫生署的定义大致类同（上文注 1 及 2）。而社署亦是采纳由卫生署防护中心所发出有关防疫措施的安排和指引，并要求课托机构按该署的指引行事。

本署的评论

投诉点（一）

22. 正如卫生署所述，该署有透过不同渠道发放有关新冠病毒病疫情及隔离检疫资讯（包括「密切接触者」及「康复人士」的定义，以及相关的隔离检疫安排）。就本案而言，教育局和社署在接到投诉人的查询后，皆是按卫生署发出的「手册」和该署的意见，厘清和回复投诉人的疑问。由此可见，卫生署确有向相关部门提供相关防疫资讯及协助。然而，教育局、社署、事涉学校及中心却未能掌握上述防疫措施和安排。

23. 事实上，政府早于 2022 年 3 月 6 日已发出新闻公布，就有关「康复人士」因同住家人确诊须否再进行隔离检疫的事宜作出阐释。然而，本案于 8 月底发生；其中教育局职员在 8 月 31 日回复投诉人时，表示情况比较特殊，需时了解（上文第 11(4)段）；而社署则需向防护中心作出查询（上文第 11(6)段），才能回复投诉人。这正正反映即使政府已就上述安排作出阐释近半年，政府部门、市民、学校及机构仍不完全了解相关规定。卫生署强调不断透过不同渠道发放防疫资讯，但上述情况不禁令人质疑该些资讯是否能有效而准确及清楚地传达给公众，甚或政府内部的相关人员。

24. 我们明白这三年来疫情不断变化，而相关的措施需因应疫情调整，以致疫情讯息繁多，且不断更新。但当局亦须明白市民专注于日常防疫的同时，或难以紧贴留意每项防疫资讯，辨别哪项资讯是当前最新，以及理解比较复杂的资讯。卫生署作为防疫抗疫第一线的部门，理应协助公众梳理好与他们日常生活息息相关的防疫措施和重点防疫资讯，并透过简单直接的方式传达给他们。更何况，投诉人的情况在疫情期间并不罕见。本署认为，卫生署应从是次疫情汲取经验，研究如何能够将信息有效传达，让公众容易接收和理解，以避免出现资讯混乱的情况。

25. 因此，申诉专员认为，**投诉点（一）不成立**；但卫生署在向公众发放防疫资讯上，有可改进的空间（上文第 24 段）。

投诉点（二）

26. 教育局已澄清并无就学生及教师制定不同的检疫措施，并已透过《学校指引》，向学校提供「密切接触者」的定义及学生 / 教职员康复后的复课 / 复工安排。然而，本署留意到，在当时的《学校指引》中，并无说明康复学生 / 教职员若有同住家人确诊，复课 / 复工安排应如何处理，这正是投诉人的疑问所在。本署认为，上述情况（即同住家人在短时间内不同日子确诊或康复）在疫情期间并不罕见，或有不少家长亦遇到同样问题。正如上文提及，政府早于 2022 年 3 月已就相关安排发出新闻公布，可见当局是预计市民或会遇到上述情况，才会透过新闻公布向市民阐释有关安排。因此，本署不认同本案的情况特殊。教育局基于其收到有关康复学生 / 教师同住家人确诊时的复课 / 复工安排的查询并不常见而认为本案情况特殊，是忽略了疫情第五波高峰一即不少市民遇到同住家人在

不同时间确诊或康复的情况一期间，中、小学已全面停课，师生当时无需考虑复课 / 复工问题。教育局未能预计家长有相关疑问而及早厘清资讯及为学校提供指引，安排未如理想。

27. 若教育局能及早将 2022 年 3 月 6 日新闻公布的相关事项加入《学校指引》，本署相信会有助事涉小学了解相关准则及安排，或能避免是次事件发生。犹幸在本署展开调查后，教育局已将相关部分纳入《学校指引》内。本署认为，教育局应从本案汲取经验，日后若遇到类似情况，应适时更新其指引，包括将卫生署发放的资讯中与学校运作相关部分载入指引。

28. 因此，申诉专员认为，**投诉点（二）部分成立。**

投诉点（三）

29. 本署明白，中心希望尽快为投诉人两名儿子恢复课托服务，才会要求投诉人先为她两名儿子进行核酸检测，惟有关要求并不属当时的防疫措施，而中心亦无先行咨询卫生署的意见。社署已就是次事件责成中心。

30. 尽管社署强调已透过通告和职员专责与课托机构联系，但中心在本个案中却未能按该署的要求行事，亦无先行咨询卫生署或社署的意见。而本署留意到，社署向课托机构发出的多则通告只是笼统地要求课托机构自行留意和参考防护中心发出的相关资讯和指引。正如上文所述，防疫资讯繁多且不断更新，各课托机构在疫情期间提供日常服务的同时，或难以另外投放精神时间准确从中获取与其运作相关的资讯。社署的通告根本无助课托机构了解与其服务有关的最新防疫资讯（例如涉及本案有关「康复人士」的恢复服务的相关安排）。

31. 本署备悉社署认为本个案只涉及中心的一时疏忽。无论本案是否中心一时疏忽所致，本署认为，社署作为课托服务收费减免计划的主责部门，在协助课托机构作出防疫安排上应担当更积极的角色。除了发出通告提醒课托机构须自行参考防护中心发出的相关指引外，该署更应主动向课托机构提供具体的防疫指引，或在其发给各课托机构的通告内，具体归纳和胪列与课托机构服务有关的防疫措施之更新或要点（例如上述有关「密切接触者」及「康复人士」

恢复课托服务的相关安排)，为这些机构提供更明确且便于执行的防疫指引，以减少出现误解的机会。社署应从本案汲取经验，适时给相关机构制定具体的指引。

32. 因此，申诉专员认为，**投诉点（三）部分成立**。

投诉点（四）

33. 就有关「密切接触者」及「康复人士」的定义，教育局和社署均是以卫生署所制定的标准和指引为依归，并要求学校 / 课托机构遵守。就本案而言，在回复投诉人时，教育局和社署亦是援引卫生署所订立的准则，以解答投诉人的疑问。本署认为，并无证据显示上述三个部门对上述定义模糊或标准不一。

34. 因此，申诉专员认为，**投诉点（四）不成立**。

总结

35. 总括而言，申诉专员认为，**投诉人对卫生署的投诉不成立，对教育局及社署的投诉部分成立**。

卫生署、教育局及社署的意见

36. 卫生署、教育局及社署对调查报告草拟本的内容及评论提出意见，本署在考虑后已将其部分意见纳入本报告中。

结语

37. 经考虑各部门的意见后，申诉专员决定维持上文**第 22 至 34 段**的评论及结论。

申诉专员公署
2023 年 4 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)