

衛生署錯誤地向一名抵港外籍家庭傭工 發出強制檢測令及信件 調查報告

本案投訴人為一名外籍家庭傭工（「事涉外傭」）及其僱主（「外傭僱主」），兩人於 2023 年 2 月 22 日向本署投訴衛生署。

投訴內容

2. 事涉外傭於 2022 年 5 月 29 日已按規定接受強制檢測，但同年 6 月 30 日卻收到衛生署轄下強制檢測違例檢控辦公室（「檢控辦」）發出的強制檢測令。同年 7 月 6 日，檢控辦的個案主任以電郵回覆投訴人於 7 月 1 日的投訴，確認事涉外傭已遵從檢測規定，其檢測記錄已存檔，因此無需理會該項強制檢測令。10 月 24 日，檢控辦向事涉外傭送達一封註明為「就定額罰款通知書的查詢」的信件（「第二封信」），理由是她未有遵從檢測規定。投訴人向檢控辦投訴，個案主任其後於 11 月 4 日再確認事涉外傭已按規定接受檢測，因此不會被處罰款，亦無需理會第二封信。然而，她再收到檢控辦於 2023 年 1 月 19 日的來信（「第三封信」），指她未有遵從檢測規定。檢控辦接連出錯，令她承受了極大壓力和感到焦慮。

3. 投訴人不滿檢控辦在兩度確認事涉外傭已遵從檢測規定後，仍接連出錯，先後向她發出三封命令／信件。

本署調查所得

4. 2023 年 2 月 28 日，本署就這宗投訴向衛生署展開全面調查；有關調查工作於同年 8 月完成，結果如下。

發出及跟進強制檢測令的程序

5. 衛生署表示，政府規定由外地抵港人士須接受針對 2019 冠狀病毒病的聚合酶連鎖反應核酸檢測（「核酸檢測」），以盡量及盡早切斷傳播鏈，達致「早識別、早隔離、早治療」，從而緩減病毒在社區蔓延。2020 年 11 月頒布的《預防及控制疾病（對若干人士強制檢測）規例》（「《規例》」）旨在提供法律框架，讓政府視乎疫

情發展，可藉於憲報刊登強制檢測公告，指明某類別或描述的人須接受強制檢測。

6. 根據 2022 年 3 月 31 日的強制檢測公告，在 2022 年 4 月 1 日或以後抵港的人士，若在有關期間曾逗留中國以外任何地方並接受少於 12 日檢疫，均須於抵港後第 12 天接受 2019 冠狀病毒病指明檢測（「指明檢測」）。

7. 衛生署會覆查政府資料庫內有關須接受強制檢測人士的檢測記錄，確保他們已接受指明檢測。檢控辦會跟進涉嫌未遵辦個案，包括進行調查及執法，而執法行動包括根據《規例》發出強制檢測令，規定有關人士在指定時間內接受檢測。檢控辦人員會在強制檢測令屆滿後大約五天進行覆查，確保有關人士已遵從命令。假如未能找到有關人士的檢測記錄，檢控辦會將個案列為涉嫌未遵辦個案及繼續調查，並向有關人士發信，要求提供已遵從強制檢測規定／命令的補充資料，亦可能就有關人士未遵從命令發出定額罰款通知書。

8. 經調查後，檢控辦人員會以人手將個案資料輸入一個 Excel 檔案及更新個案狀況，訂明是否需作進一步處理。有關的 Excel 檔案是個案的主要記錄，作為檢控辦日後行動的依據。除 Excel 檔案外，檢控辦亦會以文件檔案記錄個案資料及狀況。

外傭個案的事件經過

9. 衛生署就事涉外傭個案提供的事件經過如下：

	<u>日期</u>	<u>事件</u>
(1)	2022 年 5 月 18 日	事涉外傭從菲律賓抵港，須於 5 月 29 日接受指明檢測。
(2)	5 月 29 日	她在一所並非由衛生署管理的檢測中心接受指明核酸檢測，該中心把護照號碼輸入檢測記錄系統時出錯，多輸入了一個數字。
(3)	6 月 28 日	由於有關護照號碼的資料不符，政府資料庫內找不到她的檢測記錄，檢控辦遂向她發出夾附了強制檢測令的通知書，要求她在 7 月

		<p>5 日或之前接受強制檢測。</p> <p>該份通知書訂明「相關人士如未有遵從檢測公告即屬犯罪，可處定額罰款 10,000 元」。</p> <p>有關強制檢測令訂明「沒有遵從此命令者即屬犯罪，一經定罪，可被罰款 50,000 元及監禁六個月」。</p>
(4)	7 月 1 日	外傭僱主就強制檢測令以電郵向檢控辦投訴。
(5)	7 月 6 日	<p>處理事涉外傭個案的某檢控辦人員回覆外傭僱主的電郵，表示已找到事涉外傭的檢測記錄，因此無需理會強制檢測令。該名人員繼而解釋，事涉外傭在入境時提供了護照號碼、香港身份證號碼及其菲律賓手提電話號碼，而在 5 月 29 日接受檢測時則提供了護照號碼和香港手提電話號碼。不過，檢測中心的職員未有正確輸入她的護照號碼。檢控辦在發出強制檢測令前，多次致電外傭的菲律賓手提電話號碼及發手機短訊，但未能成功聯絡她以澄清資料。</p> <p>該名人員卻未有在 Excel 檔案輸入個案詳情或更新個案狀況，以顯示已找到事涉外傭的檢測記錄及無需跟進其個案。由於該名人員遺漏執行有關工作，因此事涉外傭個案在主要記錄顯示為仍需跟進及尚未結案。</p>
(6)	10 月 19 日	為進一步評估是否需要向事涉外傭發出定額罰款通知書，檢控辦向她發出第二封信，要求她提供有關遵從強制檢測規定的補充資料。
(7)	10 月 24 日和 29 日及 11 月 2 日	外傭僱主發電郵給檢控辦查詢有關第二封信，要求該辦發出確認書以證明事情已解決，以及給予事涉外傭書面道歉。

(8)	11月3日	投訴人就第二封信將填妥的「就強制檢測要求提交補充資料」表格電郵至檢控辦，再確認事涉外傭已於2022年5月29日適當地遵從檢測規定，但其護照號碼在檢測當日輸入記錄系統時出錯。
(9)	11月4日	<p>上述檢控辦人員發電郵給外傭僱主，表示已更新個案狀況，但她的同事因未有留意而錯誤地發出了第二封信。該名人員向外傭僱主保證事涉外傭無需理會該信件，而且她不會被處罰款。</p> <p>然而，該名人員一如先前，未有在Excel檔案更新個案狀況，以顯示個案無需再作跟進。</p>
(10)	11月9日	該名人員在文件檔案加入檔案錄事以終止個案處理，表明不會發出定額罰款通知書，但她沒有在Excel檔案更新個案狀況。
(11)	2023年1月19日	檢控辦向事涉外傭發出第三封信「就強制檢測令提供資料」，要求她提供有關遵從強制檢測令的資料。
(12)	1月21日	外傭僱主以電郵及WhatsApp回覆檢控辦，表示不滿該辦多次錯誤發出要求。
(13)	1月27至31日	外傭僱主與檢控辦數次透過電話和WhatsApp溝通，期間前者要求該辦在1月31日下午1時或之前發出終結個案確認書。檢控辦因行政疏忽而未有跟進此要求。
(14)	2月2日	檢控辦在清理所有尚未完成的個案後，把事涉外傭個案的狀況更新為無需再作跟進。

衛生署的回應

10. 衛生署認為，這宗個案因兩個理由／問題而引起混亂和誤會。首先，檢測中心於 2022 年 5 月 29 日把事涉外傭護照號碼輸入檢測記錄系統時出錯，檢控辦因此而採取了其後的跟進行動，即發出強制檢測令及第二和第三封信，要求外傭接受檢測或向檢控辦提供進一步資料。衛生署認為，雖然輸入護照號碼出錯與發出兩封信件並無直接關係，但外傭的護照號碼如準確地記入檢測記錄系統，理應可避免後來需採取的執法行動。

11. 其次，已於 2023 年 3 月離開衛生署的事涉檢控辦人員誤以為自己已在 Excel 檔案更新了事涉外傭個案的狀況，以顯示個案無需再作跟進，但實際上她並未更新資料。雖然該名人員於 2022 年 11 月 9 日在文件檔案加入檔案錄事以終止個案處理，但她遺漏了在 Excel 檔案更新個案狀況這個重要步驟。結果，事涉外傭個案一直維持仍需跟進及尚未結案的狀況，檢控辦人員於是發出上述兩封信件。然而，基於該名人員更新了文件檔案，衛生署相信她遺漏更新 Excel 檔案內的個案狀況，應是無心之失。

12. 衛生署對於事涉外傭及其僱主因此事所受的壓力和不便，深表遺憾，亦感謝兩人在遵從防疫抗疫法例方面的合作和付出，並希望他們明白衛生署務須跟進涉嫌未遵從強制檢測規定的個案。

13. 過去兩年，檢控辦處理了逾 24 萬宗涉嫌未遵辦個案。在檢疫措施放寬後，入境旅客數字自 2022 年 8 月起飆升，而檢控辦須調查的涉嫌未遵辦個案數字亦相應增加。個案跟進工作必須專業及高效率，因此在檢控辦就每宗個案判定結論前，負責個案的檢控辦人員會發出相關信件（即本案的第二及第三封信），讓受查人士有充分機會澄清或解釋涉嫌或可能未遵辦個案。

14. 衛生署在接到這宗投訴前，已留意到有需要提升電腦系統和改進工作流程，及時記錄評估結果和有關人員的決定，以便再作調查。因此，衛生署致力改善檢控辦的記錄系統，務求提升效率和準確度。2021 年第三季度，衛生署研究是否可以開發一個名為「抵港人士合規監察系統」（「監察系統」）的自動系統。經相關持份者參與進行研究後，當局確定了系統的範圍、功能要求和財政影響。自 2022 年 8 月起，衛生署已着手開發和改進監察系統，取代 Excel 記錄系統。新系統的主要功能是支援資料查核工作，以確保覆查遵從檢測情況的結果更準確和可靠。監察系統備有管理功能，協助處理個案的人員收集有關須接受強制檢測人士違反規定的所需資料，

評估個案以決定是否發出強制檢測令及／或定額罰款通知書，以及監察其後送達文件的狀況和有關人士遵從命令的情況，直至執法程序完成為止。監察系統的開發於 2023 年 2 月完成，衛生署預期人為錯誤將減至最低，亦可避免再發生類似事涉外傭個案的情況，而該署已向職員提供了使用手冊、系統安裝手冊等以作日後使用監察系統時參考之用。

15. 2022 年 12 月 29 日，政府撤銷對抵港入境人士的所有強制核酸檢測規定。檢控辦已關閉，而監察系統則保留備用。

本署的評論

16. 對入境人士施以強制檢測規定是重要的防疫抗疫措施，不遵從強制檢測令即屬違法，可處罰款及監禁。市民大眾期望檢控辦會嚴謹地執法。事涉外傭個案反映了實際情況與公眾期望之間有落差。衛生署表示，這宗個案處理不當的主因有二：檢測中心輸入護照號碼時出錯（上文**第 9(2)及第 10 段**），以及檢控辦的 Excel 資料庫內個案狀況未有更新（上文**第 9(5)和(9)及第 11 段**）。整件事是由檢測中心和檢控辦的一連串人為錯誤所致，本署認為這些都是嚴重錯誤。

17. 事涉檢控辦個案主任重複遺漏更新 Excel 檔案尤其不可接受。衛生署解釋，該名人員曾於 2022 年 7 月 6 日和 11 月 4 日兩度發現個案狀況有差異，但未有在 Excel 檔案更新個案狀況（上文**第 9(5)和(9)段**）。由於檢控辦會依照 Excel 檔案內的個案資料和狀況決定採取甚麼行動（上文**第 8 段**），因此即使有文件檔案，這樣的遺漏亦難免致使該辦發出第二及第三封信（上文**第 9(6)、(10)和(11)段**）。我們無法確定事涉檢控辦人員為何只更新文件檔案而沒有更新 Excel 檔案，箇中原因可能是檢控辦未有就更新個案狀況提供清晰指引或相關培訓不足，亦可能是該名人員大意或疏忽所致，又或是兩者皆而有之。考慮到兩名投訴人自 2022 年 6 月 28 日的強制檢測令發出後，長時間受到壓力和感到焦慮，他們有不滿實無可厚非。

18. 此外，按照既定做法，檢控辦於 2022 年 6 月 28 日向事涉外傭發出強制檢測令，便應在強制令於 7 月 5 日屆滿後大約五天查核外傭是否已遵辦（上文**第 7 及第 9(3)段**）。本署從檢控辦所提供的資料所見，該辦並無任何機制以確定有關人士有否遵從強

制檢測令，在本案更是延誤跟進，於 10 月 19 日，即強制令屆滿後三個多月才發出第二封信（上文**第 9(6)段**）。我們亦留意到，事涉外傭的檢測記錄在 2022 年 7 月 6 日已找到（上文**第 9(5)段**），但其個案直到 2023 年 2 月 2 日在該辦清理積壓工作時才與其他尚未完成的個案一併終結（上文**第 9(14)段**）。這種延誤反映檢控辦沒有機制監察和管理跟進未完成個案的進度。

19. 2023 年 2 月，衛生署完成開發監察系統取代 Excel 檔案，藉以提升效率和準確度（上文**第 14 段**）。事後看來，考慮到以人手操作的 Excel 記錄系統有其局限，而強制檢測令的數目可能驟增並需作出跟進，衛生署理應在《規例》於 2020 年 11 月生效後便隨即開發監察系統（上文**第 5 段**）及壓縮開發時間，以便盡快及妥善地應付數目驟增的強制檢測令。針對入境人士的強制檢測規定既已解除，檢控辦亦已關閉（上文**第 15 段**），有關的監察系統可能會閒置。我們認為，衛生署已妥善地製備使用手冊和系統安裝手冊（上文**第 14 段**），以確保日後有需要時，職員能容易重啟和使用監察系統。

結論

20. 基於上文**第 16 至 19 段**的分析，申訴專員認為投訴人對衛生署的投訴**成立**。

建議

21. 本署留意到，政府已因應疫情的最新發展，撤銷對入境人士的所有強制檢測規定。但另一方面，我們亦留意到行政長官承諾政府會檢討和整合經驗以應付新挑戰。因此，申訴專員建議衛生署：

- (1) 就先前因行政疏忽而未有處理外傭僱主的要求，對事涉外傭發出終結個案確認書（上文**第 9(13)段**）；
- (2) 檢討有關適當地更新檢測記錄和個案狀況的指引，並加強相關的職員培訓；
- (3) 檢討及改進有關監察日後同類執法工作進度的機制，

以整合就這宗個案所得經驗，作日後參考之用。

22. 就本署提出的建議(1)，衛生署於 2023 年 7 月 28 日向外傭僱主發出確認信，說明事涉外傭個案已終結及無需再作跟進。

申訴專員公署

2023 年 8 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)