

衛生署及民眾安全服務處就某大型強制檢疫行動之處理 調查報告

2021 年 5 月 20 日，投訴人向本署投訴衛生署。

投訴內容

2. 2021 年 4 月，政府公布某大廈（「事涉大廈」）全幢大廈居民須接受強制檢疫 21 天。據投訴人所稱，他及家人因而被送往竹篙灣檢疫中心檢疫。5 月 7 日，政府調整檢疫安排，居民在取得陰性檢測結果後於 5 月 8 日陸續獲安排離開檢疫中心。投訴人及家人均取得陰性檢測結果，投訴人的父親於 5 月 8 日晚上已獲安排離營，但投訴人及其他家人卻直至 5 月 10 日下午才獲安排離營。投訴人及其家人曾就此查詢檢疫中心職員、當值的民眾安全服務隊（「民安隊」）隊員及致電衛生署。檢疫中心職員表示「可能太忙，需安排大批人士離開。」民安隊隊員則表示未收到衛生署的文件，故不能讓他們離開。衛生署接聽電話的職員則指「無車」，其後該署電話一直無法接通。

3. 此外，投訴人於 5 月 7 日早上進食檢疫中心提供的食物後出現腹瀉。

4. 投訴人認為，衛生署是次檢疫安排嚴重失當，該署與民安隊之間缺乏有效溝通，以致他及部分家人無故滯留在檢疫中心超過兩天；該署並無向他們提供合理解釋。投訴人亦就檢疫中心隔離單位數量不足、事涉大廈強制檢測的安排失當、檢疫中心疑似出現食物中毒、檢疫中心沒有提供 WiFi 服務、被隔離人士擅自離開檢疫房間等事宜提出質疑。

5. 本署在初步審研個案後，決定向衛生署展開全面調查，並把負責檢疫中心場地管理的民安隊所屬的民眾安全服務處（「民安處」）亦納入為本案的被投訴機構。

本署調查所得

衛生署及民安隊的回應

涉及變異病毒株的 2019 冠狀病毒病確診個案之強制檢疫

6. 為預防及控制 2019 冠狀病毒病，衛生署防護中心（「防護中心」）根據《預防及控制疾病規例》，一經發現有初步確診或疑似個案，如衛生主任有理由相信某人是傳染病之接觸者，該衛生主任可藉書面命令，對該人作檢疫，要求曾經與患者有密切接觸但沒有出現病徵的人士，於檢疫中心接受強制檢疫，直至衛生主任認為該人不再具傳染性為止。

7. 世界衛生組織的報告顯示，N501Y 變異病毒株（「變異病毒株」）較原病毒更具傳播能力及引致較嚴重病情。由於相關變異病毒株的傳染性較高，防護中心當時認為確診患者居住的大廈所有樓層及單位全部住戶可能已因共用大廈公共設施而蒙受感染 2019 冠狀病毒病的風險，因此必須採取審慎的感染防控措施。因應 4 月 16 日晚上發現一宗涉及變異基因初步確診個案，政府隨即引用《預防及控制疾病（對若干人士強制檢測）規例》，作出限制與檢測宣告，防護中心並進行撤離行動，安排沒有病徵的住戶到檢疫中心進行 21 日強制檢疫，作為阻截變異病毒株在社區擴散必不可少的安排。

8. 2021 年 4 月，事涉大廈內錄得帶有變異病毒株的本地個案，政府隨即引用《預防及控制疾病（對若干人士強制檢測）規例》，作出限制與檢測宣告，自宣告當日下午 7 時把事涉大廈列為指明「受限區域」，限制在大廈內的人士須留在其處所並接受強制檢測，並安排該大廈沒有病徵的全部住戶完成強制檢測後，到檢疫中心進行 21 日強制檢疫。

9. 防護中心一直檢討涉及變異病毒株確診個案的相關感染防控措施，根據當時最新的流行病學調查結果，沒有證據顯示病毒傳播到同住家人以外的大廈單位，中心經分析病人的進一步流行病學資料、評估密切接觸者的感染風險，以及相關強制檢測令和限制與檢測宣告的檢測結果，認為與相關個案居於同一大廈不同單位的人士無須被列為該確診個案的密切接觸者，及無須接受 21 天強制檢疫。

10. 防護中心遂於 2021 年 5 月 7 日宣布，早前因為與變異病毒株個案居於同一大廈而接受強制檢疫的人士，包括事涉大廈的居民，在獲安排於檢疫中心再次進行檢測，並在取得陰性檢測結果後可以離開檢疫中心。為確保所有人士不具病毒傳播風險，同一住宅及檢疫單位的人士必須全部獲得陰性檢測結果方可離開。檢測結果不明確或未有結果的人士，須再次進行檢測或留待獲取陰性結果後，方可離開；而與相關人士居住於同一住宅及檢疫單位之人士，亦須於檢疫中心逗留至相關人士獲取報告為止。如家庭中的其中一位成員經檢測後確診新型冠狀病毒病，其他成員即會被列為密切接觸者，並須延長檢疫期。

離開檢疫中心的一般安排

11. 民安隊負責檢疫中心的場地管理和基本物品及膳食派送；衛生署的醫護人員則於檢疫中心設立醫療站，並由醫療輔助隊人員提供支援，為檢疫人士進行醫療監察，提供基本的醫療服務。

12. 檢疫人士需按檢疫令的指明日期於檢疫中心接受強制檢疫。在一般日常運作下，民安隊每天會從「檢疫中心管理系統」（「管理系統」）列印一份將於三天後離營人士的紙本名單，並詢問每位檢疫人士有關離營時間及交通安排的意願。在他們離營當日，民安隊亦會再更新該份名單。

13. 另一方面，檢疫中心醫療站亦會從管理系統獲得相關資訊，為即將準備離營的檢疫人士安排離營前的檢測（一般在檢疫人士離營前兩天作檢測）。檢測結果會經上述的管理系統發送至醫療站，當檢疫人士的檢測結果呈陰性，醫療站人員會為其準備「檢疫中心入住證明」及「病假證明書」等文件，並將有關文件交由民安隊送交檢疫人士。

14. 除上述管理系統所發送的資料外，民安隊亦會另外為入住檢疫中心的每個家庭開立紙本檔案。民安隊隊員收妥由醫療站所發出的「檢疫中心入住證明」等文件後，會再核對檢疫人士資料。如民安隊發現資料有錯漏或如離營人士的紙本檔案內還有其他人士未有列於可離營人士之列，便會聯絡醫療站人員提供協助和跟進。民安隊及後亦會於檢疫人士離營當天提早聯絡即將離營人士，請他們收拾行李，並於檢疫人士離開時，再次核對檢疫人士資料

及向他們派發離營文件，並安排他們登上穿梭巴士或自行離開。

15. 檢疫中心的運作涉及大量行政工作及人手安排，一般而言，民安隊的值日主任會遵照《一般人士離營指引》所訂的程序，以安排完成檢疫人士有序安全地離營。在執行是次大型離營行動前，值日主任已向值勤人員講解離營安排和工作細節，以便他們更了解相關的工作流程。

2021年5月7日至9日的大型離營行動

16. 按政府於2021年5月7日宣布的決定（上文**第10段**），衛生署須安排涉及超過2,000名居民於5月7日至9日提早離開檢疫中心，當中包括事涉大廈約1,000名居民，而同日黃昏已須安排第一批居於另一大廈的居民離開。由於時間非常緊迫，涉及人數眾多，衛生署隨即調配人手，由防護中心整理一份初步合資格可提早離營人士的名單列表，以及「終止檢疫令」及「檢疫中心入住證明」等文件，並把名單列表以電郵同時傳送給檢疫中心的民安隊及醫療站職員。

17. 防護中心並於5月7日陸續安排正在檢疫中心進行強制檢疫的事涉大廈居民進行深喉唾液測試，以便他們於5月8日取得陰性檢測結果後離開檢疫中心。

18. 在5月8日的大型離營安排中，由於涉及的檢疫人數龐大，一般的離營安排並不適用，故此衛生署決定作出特別安排，避免遺漏對可離營受檢疫人士進行檢測，而令他們未能適時離營。當中的分工是由醫療站人員根據「須進行檢測人士名單」收集樣本交化驗所進行化驗，待防護中心職員在翌日早上收到檢測結果後，根據當日可離營人士名單核對他們的檢測結果是否屬陰性，倘若發現個別離營人士並沒有檢測結果或檢測結果屬不明確，防護中心職員立即以電郵通知檢疫中心醫療站職員再作跟進，為有需要受檢疫人士進行檢測，並且向有明確檢測結果的受檢疫人士發出「終止檢疫令」及「檢疫中心入住證明」，再送交民安隊指揮中心進行離營安排。如離營人士名單無錯漏，民安隊指揮中心會指示隊員通知及安排相關檢疫人士離開檢疫中心。

19. 由於當時於檢疫中心的檢疫人士眾多及分布於檢疫中心不同部分／區域，民安隊就該次大型離營行動檢疫中心內設立了六

個分站，以疏導人流及盡快處理離營安排。民安隊指揮中心先將暫時未能離開的檢疫人士從離營人士名單列表刪去，以及抽起他們的「終止檢疫令」及「檢疫中心入住證明」文件，並將經刪減的離營人士名單列表列印及分發給各個分站，分站值班的民安隊隊員根據紙本列表安排檢疫人士離開。當有檢疫人士作出查詢，而民安隊隊員未能從手持的名單列表中確認其離營資格，隊員必須把檢疫人士的查詢再轉介到民安隊指揮中心作出跟進。

20. 與一般由民安隊指揮中心統一安排個別檢疫人士離營的情況有別，該次大型離營行動的文件是即日發出，涉及人數眾多，民安隊未能事前依照既定程序（上文**第 14 段**），於離營人士離營前與其紙本檔案（檔案內一般會儲存檢疫人士及其家人名單及他們的檢疫令等資料）再核對資料。

有關投訴人及其家人的檢疫及離營經過

21. 投訴人及三位家人居於事涉大廈同一單位。他們四位於離開事涉大廈時向衛生署提出每人一房的要求，其要求獲轉介予民安隊。投訴人及其家人同日分批到達竹篙灣檢疫中心，並獲安排分別入住四個不同的檢疫單位。

22. 5 月 6 日傍晚，醫療站人員根據有關受檢疫人士進入中心的日期和系統內界定為「正受檢疫人士」的資料庫匯出一份名單，站內人員根據名單內所顯示的受檢疫人士為他們收集樣本作檢測。投訴人的父親於當日（5 月 6 日）約下午 1 時因身體不適被轉介往醫院接受進一步觀察及治療，並於同日晚上約 10 時 45 分返回檢疫中心。當醫療站人員於當日傍晚匯出「須進行檢測人士名單」時，投訴人父親的檔案被分類為「轉介到醫院」而非「正受檢疫人士」，故此投訴人父親的資料並未出現於「正受檢疫人士」的資料庫內，亦因而未有納入於「須進行檢測人士名單」中。

23. 5 月 7 日，投訴人及其他家人獲安排進行深喉唾液測試，並預計於翌日取得檢測結果，但投訴人的父親卻因於 5 月 6 日被分類為「轉介到醫院」，而沒有於 5 月 7 日獲安排進行測試。

24. 5 月 8 日早上，防護中心取得投訴人及其他家人的陰性檢測結果報告，而投訴人的父親因未獲安排進行深喉唾液測試，故此沒有任何檢測結果報告。如上文**第 10 及 19 段**所述，因未有投

訴人父親的陰性檢測報告，即使三位居於同一單位的家人（即投訴人及其他家人）已獲得陰性檢測結果，當時亦不獲安排離開檢疫中心。民安隊指揮中心當時先將暫時未能離開的檢疫人士從防護中心擬備的離營人士名單列表刪去，包括投訴人及其家人，以及抽起他們的「終止檢疫令」及「檢疫中心入住證明」文件。

25. 5月8日中午，檢疫中心醫療站安排投訴人的父親進行深喉唾液測試，並於同日下午取得他的陰性檢測結果。民安隊分站隊員接到有關投訴人的父親可否離營的查詢後，向指揮中心報告，指揮中心與醫療站確認投訴人的父親的檢測結果及可以離開，指揮中心再指示分站隊員可安排投訴人的父親離營。由於當時分站内民安隊隊員手上只有已由指揮中心整合的離營人士名單列表的紙本，但沒有檢疫人士的紙本檔案，而當時於分站内民安隊隊員手持的名單列表中並沒有投訴人的父親及家人的資料，投訴人的父親於當晚離營時亦未有向民安隊隊員查詢其家人的離營安排，因此當時分站民安隊隊員並不知悉投訴人及其他家人因投訴人的父親於5月8日早上未有檢測結果而仍然逗留在檢疫中心。

26. 民安隊隊員於5月8日及9日收到投訴人及其家人以WhatsApp¹短訊查詢離營安排，但由於當時有大量類似查詢個案處理中，故此未有把這個案適時轉介到防護中心跟進。

27. 5月10日，防護中心收到通知和查詢，有若干居於事涉大廈的受檢疫人士（包括投訴人及其家人）仍未獲安排離開檢疫中心。防護中心馬上聯絡各個單位及翻查資料，以確認仍在檢疫中心人士的身份、感染風險及其檢測結果，安排發出相關文件及通知民安隊立即作出離營安排。同日下午約3時，投訴人及其家人獲安排離開竹篙灣檢疫中心。

28. 衛生署對投訴人一家於檢疫中心所受的影響深表遺憾。該署解釋，防護中心於2021年4月17日至5月5日期間進行多次大型的撤離行動，在5月8日及9日有多棟大廈受檢疫的居民可離開檢疫中心，當中涉及逾2,000名檢疫人士，實為近年最大型的離營安排，因此在行政安排、核實每位居民的檢測報告、個人資料

¹ 檢疫人士於入住檢疫中心時會獲發「檢疫人士須知」，文件上印有民安隊的WhatsApp聯絡電話號碼及檢疫房間所屬的民安隊熱線電話號碼。所有給予檢疫人士的WhatsApp帳戶均由民安隊隊員管理及查閱。如有需要，民安隊隊員查閱訊息後會轉發訊息通知其當值主管，再轉發訊息至包括醫療站醫護人員在內的WhatsApp帳戶的群組內。該群組並不包括防護中心的職員。

及派發離營許可證明文件的過程中遇到各種不同程度的挑戰，並出現了延誤的情況。就居民對此次撤離、檢疫及離營安排的回響及意見，食物及衛生局（「食衛局」）及各相關部門已於 2021 年 5 月 31 日及 7 月 8 日舉行跨部門會議，作出全面檢討及跟進，務求讓檢疫人士得到適切照顧及防止同類情況再次發生。有關改善及建議措施包括：

- 於檢疫中心增添基建設備，增強各相關部門之間的溝通；
- 密切監察及靈活調配額外人手及資源以應付驟增的檢疫人數；
- 針對執行大型的行動，衛生署將加強 2019 冠狀病毒病個案處理及資訊（包括打印紙質手帶、往檢疫中心車輛乘客名單及「終止檢疫令」等），並以電子方式（例如使用身份證閱讀器輔助）收集和核實資料，以加快資料收集及加強資料的準確性及避免出現輸入資料的錯誤或欠統一性；
- 衛生署正籌備開發移動應用系統，以便前線人員於撤離行動時能以讀取器把須檢疫人士的香港身份證轉化為文字檔案，及鍵入其他相關資料（如住址、電話號碼等），在網絡容許的情況下把有關人士的資料即時上傳至平台，以便防護中心及檢疫中心的各服務單位包括衛生署個案追蹤辦公室、檢疫中心專責小組、民安隊和醫療站，均可直接從電子平台或管理系統獲得一致的資訊，不再需要依賴手提電話、WhatsApp 通訊軟件及電郵來回作溝通，減少遺漏資料或錯誤傳遞訊息及加快各單位之間運作及核實大量資料的流程；及
- 衛生署會增購電腦及配件，增強硬件配套支援。民安隊亦正籌備增購電腦，以針對當有大批檢疫人士須於同日時間入住或離開檢疫中心時，檢疫中心內各分站均能設有電腦，職員可即時查閱檢疫人士及其家人的資料，亦可於第一時間透過電子平台，收到民安隊指揮中心的最新資訊及指引，無需再依賴

個別隊員來回致電或以 WhatsApp 傳送訊息至指揮中心群組。如其他部門更新資料，分站隊員亦可同步獲得全面資訊，不會因為繁複的溝通過程而延誤或遺漏了檢疫人士或其家人的離營安排。

就檢疫中心單位數目不足的回應

29. 投訴人質疑衛生署在檢疫中心單位數目不足的情況下撤離整棟大廈的居民的作法，衛生署已解釋當時須撤離整棟大廈居民的理據（上文**第 7 及 8 段**）。衛生署表示一直密切注視檢疫中心的使用情況，在有需要時會重啟備用中的檢疫中心（當時處於備用狀態的檢疫中心包括西貢戶外康樂中心及八鄉少年警訊永久活動中心暨青少年綜合訓練營），政府亦會按需要考慮另覓其他設施（例如饒宗頤文化館翠雅山房、保良局賽馬會北潭涌度假營及其他康樂及文化事務署設施）作檢疫用途。

就強制檢測安排失當的回應

30. 投訴人認為事涉大廈的強制檢測的安排失當，沒有工作人員協助居民維持社交距離，衛生署回應，有關強制檢測行動是由民政事務總署負責統籌，行動於當日下午約 7 時開始，目的是安排所有受檢人士盡快接受病毒檢測。接受強制檢測的人數眾多（約 950 人），而行動有逼切性；當局亦已在強制檢測行動期間採取人流管理措施，包括分批通知居民進行檢測，由物業管理公司人員協助控制升降機、在大樓地下大堂設置圍欄等，以便能有序疏導受檢人士。

31. 衛生署表示，當天進行撤離行動時，防護中心於確認車輛準備妥當後，須分批聯絡居民到大堂登記，以盡量減少大批居民於同一空間逗留，及縮減居民等候的時間，盡早把他們送到檢疫中心。如發現有環境過度擁擠，在場職員會在物業管理公司人員協助下勸諭居民盡量保持一定的距離。上述撤離行動於當日下午約 7 時 45 分開始，並於翌日下午約 8 時 45 分完成。

就檢疫中心的膳食質素問題的回應

32. 衛生署解釋，檢疫中心的膳食是由防護中心安排外判承辦商提供。防護中心按政府採購規例和守則邀請供應商進行報價。

事涉供應商自 2020 年 3 月起曾多次為各檢疫中心提供膳食供應服務。該公司持有食物環境衛生署(「食環署」)發出的食物製造廠牌照，符合衛生署招標條件，並為索價最低的投標，衛生署按政府採購規例和守則採購該公司的膳食供應服務予竹篙灣檢疫中心。

33. 就投訴人投訴於檢疫中心出現疑似食物中毒及質疑有關部門如何確保不會重蹈覆轍，衛生署表示，防護中心於 2021 年 5 月 6 日晚上接到有關竹篙灣檢疫中心膳食異常及有檢疫人士懷疑食物中毒個案的通報後，立即展開流行病學調查。共有 45 名檢疫人士曾向檢疫中心的指揮站和醫療站表示不適，在場的醫護已為有需要人士提供協助，例如面見個別檢疫人士進行身體檢查及處方藥物，其中 5 人曾被送院接受檢查及後返回檢疫中心。

34. 此外，防護中心亦尋求食環署的食物安全中心(「食安中心」)的協助。食安中心於 5 月 7 日到事涉供應商的食物製造廠巡查，發現其食物製造工場不潔及保存已熟及供熱食的食物的溫度低於食安中心的指引，食安中心職員並抽取食物樣本及環境樣本作化驗。食環署其後向有關供應商發出口頭警告及展開檢控程序。為審慎起見，防護中心於 5 月 7 日晚上起停止由事涉供應商提供膳食服務，並安排另一間供應商即時接手。防護中心其後終止與事涉供應商的合約，現正就賠償及合約問題向律政司尋求法律意見。

35. 衛生署於事件後已重新審視相關的招標要求、物流配送、飯餐分發等安排，以研究如何進一步確保食物的衛生、安全及質素。衛生署其後收窄了供應商資歷篩選及運輸時間的要求，並加強了現場食品品質監控。該署亦為前線送餐人員及膳食供應商舉辦食物安全講座，以強化他們對食物生產及運送的各個環節中的安全意識。經審視及檢討後，衛生署要求膳食承辦商必須符合所需的資格及質素要求，並須遵守以下要求，以確保竹篙灣檢疫中心的膳食異常事件不再發生：

- 製作食品的過程須符合衛生標準，有足夠的措施和嚴謹的生產程序以防止食物受污染；
- 飯餐須以合適的保溫容器包裝；
- 使用專業保溫容器以確保在運輸途中熟食保持在攝

氏 60 度或以上，冷凍食品在攝氏 4 度或以下；及

- 運輸過程需 30 分鐘之內完成，其後該要求進一步收緊至 25 分鐘以內。

36. 衛生署一貫於外判合約內有指定條文要求承辦商的服務必須符合要求的質素。如外判承辦商服務質素未能達標，該署會跟進並按合約條款作出相應的跟進行動。

就有人獲分配至酒店進行強制檢疫的回應

37. 衛生署解釋，檢疫人士會按個別情況被分配到個別檢疫中心或檢疫酒店接受檢疫。分配時所考慮的一系列因素包括檢疫人士的特殊需要（例如未成年人士、孕婦）、其醫療需要、檢疫人士的住處與檢疫中心的距離等。除約 30 名有特殊需要的居民經評估後被分派至檢疫酒店外，事涉大廈的居民均獲安排到檢疫中心接受檢疫，沒有居民拒絕接受檢疫。

就檢疫中心沒有提供 WiFi 服務的回應

38. 衛生署解釋，檢疫中心設施視乎各營地硬件配套，並非所有檢疫中心均備有 WiFi 設備。在計劃竹篙灣檢疫中心工程時，政府資訊科技總監辦公室指竹篙灣檢疫中心將興建無線電基地台，檢疫人士可使用移動數據，而不需要建立 WiFi 設備。在竹篙灣檢疫中心第三及四期啟用前，電訊商已再加強無線電基地台的信號接收。

39. 檢疫中心會為有需要的檢疫人士免費提供流動數據卡（2GB 流動數據及後限速無限數據），如檢疫人士需要額外的數據卡，亦可通知檢疫中心工作人員，尋求協助。

40. 為進一步優化服務，衛生署自 2021 年 6 月 7 日起已為檢疫人士提供更大數據用量的數據卡（50GB 流動數據），食衛局及建築署亦同時籌備於竹篙灣檢疫中心再增設無線網絡發射基站，以加強流動通訊網絡的效率。食衛局亦已於 6 月 14 日就竹篙灣檢疫中心網絡服務舉行跨部門會議，以檢視及進一步改善網絡配套。

就有檢疫人士擅自離開檢疫房間的回應

41. 衛生署表示，根據檢疫中心規定，除醫療上需要或出現特別事故外，檢疫人士須留在所獲分配的單位內，不得離開。竹篙灣檢疫中心指揮站內有駐場保安 24 小時監視閉路電視（CCTV）系統，並調派保安人員定時巡邏整個檢疫中心範圍。同時，檢疫中心內亦設有定點保安崗位，確保接受檢疫人士遵守檢疫令的要求。如發現有人違規，或試圖／擅自離開其編配的檢疫單位，檢疫中心工作人員及保安員會作出勸諭及警告，若違規人士仍拒絕合作，工作人員會尋求警方協助。

42. 2021 年 4 月底至 5 月 7 日期間，負責管理竹篙灣檢疫中心的民安隊及保安人員合共向擅自離開房間或違反防疫要求的檢疫人士發出 29 次口頭勸諭，而所有人士經勸諭後均合作地即時返回檢疫房間，其間保安人員除了在固定的保安崗位及透過閉路電視監察外，民安隊／保安人員亦派遣工作人員在檢疫區內執行定點巡邏，以確保各項檢疫措施得以切實執行。

本署的評論

43. 衛生署已詳細解釋因應變異病毒株確診個案進行的強制檢疫行動、檢疫人士離開檢疫中心的一般安排、以及於 2021 年 5 月 7 日至 9 日進行的大型離營行動的詳情。從**第 22 至 26 段**的事件經過可見，造成投訴人、其母親及姊姊延誤離開檢疫中心有以下原因：

- 投訴人的父親於 5 月 6 日晚上從醫院返回檢疫中心時，已過了醫療站人員於當日傍晚匯出「須進行檢測人士名單」的時間，故未有獲安排於翌日進行深喉唾液測試，所以即使與他同住的家人已取得陰性檢測結果仍未能獲安排離開檢疫中心；
- 民安隊在確認投訴人的父親之檢測結果為陰性及可以離開時，未有於他離營前再核對其紙本檔案資料，亦未有再核對防護中心擬備的完整離營人士名單資料，因而未有發現投訴人及其他家人當時仍在檢疫中心等候投訴人父親的檢測結果；

- 民安隊雖有收到投訴人及其家人以 WhatsApp 查詢離營安排，卻未有適時把查詢轉介到防護中心跟進。

44. 為確保所有人士不具病毒傳播風險，衛生署要求同一住宅及檢疫單位的人士必須全部獲得陰性檢測結果方可離開（上文**第 10 段**），這屬該署的專業判斷。從行政角度而言，檢疫中心醫療站更新檢疫人士的檔案分類的程序未能顧及特殊情況（如即日轉介至醫院然後返回的人士），民安隊在核對離營人士的同住家屬資料之程序及適時轉介檢疫人士的查詢等環節出現疏漏，導致投訴人及其家人未能及時獲安排離開檢疫中心。

45. 本署認為衛生署及民安隊在是次行動中在溝通和信息傳遞方面，以至與接受檢疫人士的溝通均有改善空間。雖然如此，考慮到當時有超過 2,000 名檢疫人士須提早離開檢疫中心，人數眾多，衛生署及民安隊須在緊迫時間內完成大量工作（上文**第 28 段**），以致無法按一貫程序處理離營安排（上文**第 14、18 至 20 段**），本署認為，衛生署及民安隊在此情況下忙中有錯，造成延誤，並非無法理解。衛生署已就投訴人及其家人於檢疫中心所受的不便表示遺憾。此外，因應居民對有關撤離、檢疫及離營安排的回響及意見，本署欣悉，食衛局及相關部門已於 2021 年 5 月 31 日及 7 月 8 日舉行跨部門會議，作出全面檢討及跟進，並採取一系列的改善措施，包括加強相關部門之間的溝通及個案資訊核對及處理的配套設施，以防止同類問題再現（上文**第 28 段**）。

46. 衛生署亦已就投訴人對事涉大廈的撤離行動及檢疫中心的管理及運作的其他質疑逐一作出回應（上文**第 29 至 42 段**）。本署接納衛生署的解釋。當中，衛生署及民安隊已分別就檢疫中心的膳食質素問題及有檢疫人士擅自離開檢疫房間的情況作出適當跟進。

47. 有鑑於此，本署認為，投訴人對衛生署及民安處的投訴部分成立。

申訴專員公署
2022 年 1 月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

Facebook:

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>



Instagram:

https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

