

# 卫生署及民众安全服务处就某大型强制检疫行动之处理调查报告

2021 年 5 月 20 日，投诉人向本署投诉卫生署。

## 投诉内容

2. 2021 年 4 月，政府公布某大厦（「事涉大厦」）全幢大厦居民须接受强制检疫 21 天。据投诉人所称，他及家人因而被送往竹篙湾检疫中心检疫。5 月 7 日，政府调整检疫安排，居民在取得阴性检测结果后于 5 月 8 日陆续获安排离开检疫中心。投诉人及家人均取得阴性检测结果，投诉人的父亲于 5 月 8 日晚上已获安排离营，但投诉人及其他家人却直至 5 月 10 日下午才获安排离营。投诉人及其家人曾就此查询检疫中心职员、当值的民众安全服务队（「民安队」）队员及致电卫生署。检疫中心职员表示「可能太忙，需安排大批人士离开。」民安队队员则表示未收到卫生署的文件，故不能让他们离开。卫生署接听电话的职员则指「无车」，其后该署电话一直无法接通。

3. 此外，投诉人于 5 月 7 日早上进食检疫中心提供的食物后出现腹泻。

4. 投诉人认为，卫生署是次检疫安排严重失当，该署与民安队之间缺乏有效沟通，以致他及部分家人无故滞留在检疫中心超过两天；该署并无向他们提供合理解释。投诉人亦就检疫中心隔离单位数量不足、事涉大厦强制检测的安排失当、检疫中心疑似出现食物中毒、检疫中心没有提供 WiFi 服务、被隔离人士擅自离开检疫房间等事宜提出质疑。

5. 本署在初步审研个案后，决定向卫生署展开全面调查，并把负责检疫中心场地管理的民安队所属的民众安全服务处（「民安处」）亦纳入为本案的被投诉机构。

## 本署调查所得

### *卫生署及民安队的回应*

#### 涉及变异病毒株的 2019 冠状病毒病确诊个案之强制检疫

6. 为预防及控制 2019 冠状病毒病，卫生署防护中心（「防护中心」）根据《预防及控制疾病规例》，一发现有初步确诊或疑似个案，如卫生主任有理由相信某人是传染病之接触者，该卫生主任可藉书面命令，对该人作检疫，要求曾经与患者有密切接触但没有出现病征的人士，于检疫中心接受强制检疫，直至卫生主任认为该人不再具传染性为止。

7. 世界卫生组织的报告显示，N501Y 变异病毒株（「变异病毒株」）较原病毒更具传播能力及引致较严重病情。由于相关变异病毒株的传染性较高，防护中心当时认为确诊患者居住的大厦所有楼层及单位全部住户可能已因共用大厦公共设施而蒙受感染 2019 冠状病毒病的风险，因此必须采取审慎的感染防控措施。因应 4 月 16 日晚上发现一宗涉及变异基因初步确诊个案，政府随即引用《预防及控制疾病（对若干人士强制检测）规例》，作出限制与检测宣告，防护中心并进行撤离行动，安排没有病征的住户到检疫中心进行 21 日强制检疫，作为阻截变异病毒株在社区扩散必不可少的安排。

8. 2021 年 4 月，事涉大厦内录得带有变异病毒株的本地个案，政府随即引用《预防及控制疾病（对若干人士强制检测）规例》，作出限制与检测宣告，自宣告当日下午 7 时把事涉大厦列为指明「受限区域」，限制在大厦内的人士须留在其处所并接受强制检测，并安排该大厦没有病征的全部住户完成强制检测后，到检疫中心进行 21 日强制检疫。

9. 防护中心一直检讨涉及变异病毒株确诊个案的相关感染防控措施，根据当时最新的流行病学调查结果，没有证据显示病毒传播到同住家人以外的大厦单位，中心经分析病人的进一步流行病学资料、评估密切接触者的感染风险，以及相关强制检测令和限制与检测宣告的检测结果，认为与相关个案居于同一大厦不同单位的人士无须被列为该确诊个案的密切接触者，及无须接受 21 天强制检疫。

10. 防护中心遂于 2021 年 5 月 7 日宣布，早前因为与变异病毒株个案居于同一大厦而接受强制检疫的人士，包括事涉大厦的居民，在获安排于检疫中心再次进行检测，并在取得阴性检测结果后可以离开检疫中心。为确保所有人士不具病毒传播风险，同一住宅及检疫单位的人士必须全部获得阴性检测结果方可离开。检测结果不明确或未有结果的人士，须再次进行检测或留待获取阴性结果后，方可离开；而与相关人士居住于同一住宅及检疫单位之人士，亦须于检疫中心逗留至相关人士获取报告为止。如家庭中的其中一位成员经检测后确诊新型冠状病毒病，其他成员即会被列为密切接触者，并须延长检疫期。

### 离开检疫中心的一般安排

11. 民安队负责检疫中心的场地管理和基本物品及膳食派送；卫生署的医护人员则于检疫中心设立医疗站，并由医疗辅助队人员提供支援，为检疫人士进行医疗监察，提供基本的医疗服务。

12. 检疫人士需按检疫令的指明日期于检疫中心接受强制检疫。在一般日常运作下，民安队每天会从「检疫中心管理系统」（「管理系统」）列印一份将于三天后离营人士的纸本名单，并询问每位检疫人士有关离营时间及交通安排的意愿。在他们离营当日，民安队亦会再更新该份名单。

13. 另一方面，检疫中心医疗站亦会从管理系统获得相关资讯，为即将准备离营的检疫人士安排离营前的检测（一般在检疫人士离营前两天作检测）。检测结果会经上述的管理系统发送至医疗站，当检疫人士的检测结果呈阴性，医疗站人员会为其准备「检疫中心入住证明」及「病假证明书」等文件，并将有关文件交由民安队送交检疫人士。

14. 除上述管理系统所发送的资料外，民安队亦会另外为入住检疫中心的每个家庭开立纸本档案。民安队队员收妥由医疗站所发出的「检疫中心入住证明」等文件后，会再核对检疫人士资料。如民安队发现资料有错漏或如离营人士的纸本档案内还有其他人士未有列于可离营人士之列，便会联络医疗站人员提供协助和跟进。民安队及后亦会于检疫人士离营当天提早联络即将离营人士，请他们收拾行李，并于检疫人士离开时，再次核对检疫人士资料

及向他们派发离营文件，并安排他们登上穿梭巴士或自行离开。

15. 检疫中心的运作涉及大量行政工作及人手安排，一般而言，民安队的值日主任会遵照《一般人士离营指引》所订的程序，以安排完成检疫人士有序安全地离营。在执行是次大型离营行动前，值日主任已向值勤人员讲解离营安排和工作细节，以便他们更了解相关的工作流程。

### 2021年5月7日至9日的大型离营行动

16. 按政府于2021年5月7日宣布的决定（上文**第10段**），卫生署须安排涉及超过2,000名居民于5月7日至9日提早离开检疫中心，当中包括事涉大厦约1,000名居民，而同日黄昏已须安排第一批居于另一大厦的居民离开。由于时间非常紧迫，涉及人数众多，卫生署随即调配人手，由防护中心整理一份初步合资格可提早离营人士的名单列表，以及「终止检疫令」及「检疫中心入住证明」等文件，并把名单列表以电邮同时传送给检疫中心的民安队及医疗站职员。

17. 防护中心并于5月7日陆续安排正在检疫中心进行强制检疫的事涉大厦居民进行深喉唾液测试，以便他们于5月8日取得阴性检测结果后离开检疫中心。

18. 在5月8日的大型离营安排中，由于涉及的检疫人数庞大，一般的离营安排并不适用，故此卫生署决定作出特别安排，避免遗漏对可离营受检疫人士进行检测，而令他们未能适时离营。当中的分工是由医疗站人员根据「须进行检测人士名单」收集样本交化验所进行化验，待防护中心职员在翌日早上收到检测结果后，根据当日可离营人士名单核对他们的检测结果是否属阴性，倘若发现个别离营人士并没有检测结果或检测结果属不明确，防护中心职员立即以电邮通知检疫中心医疗站职员再作跟进，为有需要受检疫人士进行检测，并且向有明确检测结果的受检疫人士发出「终止检疫令」及「检疫中心入住证明」，再送交民安队指挥中心进行离营安排。如离营人士名单无错漏，民安队指挥中心会指示队员通知及安排相关检疫人士离开检疫中心。

19. 由于当时于检疫中心的检疫人士众多及分布于检疫中心不同部分/区域，民安队就该次大型离营行动检疫中心内设立了六

个分站，以疏导人流及尽快处理离营安排。民安队指挥中心先将暂时未能离开的检疫人士从离营人士名单列表删去，以及抽起他们的「终止检疫令」及「检疫中心入住证明」文件，并将经删减的离营人士名单列表列印及分发给各个分站，分站值班的民安队队员根据纸本列表安排检疫人士离开。当有检疫人士作出查询，而民安队队员未能从手持的名单列表中确认其离营资格，队员必须把检疫人士的查询再转介到民安队指挥中心作出跟进。

20. 与一般由民安队指挥中心统一安排个别检疫人士离营的情况有别，该次大型离营行动的文件是即日发出，涉及人数众多，民安队未能事前依照既定程序（上文**第 14 段**），于离营人士离营前与其纸本档案（档案内一般会储存检疫人士及其家人名单及他们的检疫令等资料）再核对资料。

#### 有关投诉人及其家人的检疫及离营经过

21. 投诉人及三位家人居于事涉大厦同一单位。他们四位于离开事涉大厦时向卫生署提出每人一房的要求，其要求获转介予民安队。投诉人及其家人同日分批到达竹篙湾检疫中心，并获安排分别入住四个不同的检疫单位。

22. 5 月 6 日傍晚，医疗站人员根据有关受检疫人士进入中心的日期和系统内界定为「正受检疫人士」的资料库汇出一份名单，站内人员根据名单内所显示的受检疫人士为他们收集样本作检测。投诉人的父亲于当日（5 月 6 日）约下午 1 时因身体不适被转介往医院接受进一步观察及治疗，并于同日晚上约 10 时 45 分返回检疫中心。当医疗站人员于当日傍晚汇出「须进行检测人士名单」时，投诉人父亲的档案被分类为「转介到医院」而非「正受检疫人士」，故此投诉人父亲的资料并未出现于「正受检疫人士」的资料库内，亦因而未有纳入于「须进行检测人士名单」中。

23. 5 月 7 日，投诉人及其他家人获安排进行深喉唾液测试，并预计于翌日取得检测结果，但投诉人的父亲却因于 5 月 6 日被分类为「转介到医院」，而没有于 5 月 7 日获安排进行测试。

24. 5 月 8 日早上，防护中心取得投诉人及其他家人的阴性检测结果报告，而投诉人的父亲因未获安排进行深喉唾液测试，故此没有任何检测结果报告。如上文**第 10 及 19 段**所述，因未有投

诉人父亲的阴性检测报告，即使三位居于同一单位的家人（即投诉人及其他家人）已获得阴性检测结果，当时亦不获安排离开检疫中心。民安队指挥中心当时先将暂时未能离开的检疫人士从防护中心拟备的离营人士名单列表删去，包括投诉人及其家人，以及抽起他们的「终止检疫令」及「检疫中心入住证明」文件。

25. 5月8日中午，检疫中心医疗站安排投诉人的父亲进行深喉唾液测试，并于同日下午取得他的阴性检测结果。民安队分站队员接到有关投诉人的父亲可否离营的查询后，向指挥中心报告，指挥中心与医疗站确认投诉人的父亲的检测结果及可以离开，指挥中心再指示分站队员可安排投诉人的父亲离营。由于当时分站内民安队队员手上只有已由指挥中心整合的离营人士名单列表的纸本，但没有检疫人士的纸本档案，而当时于分站内民安队队员手持的名单列表中并没有投诉人的父亲及家人的资料，投诉人的父亲于当晚离营时亦未有向民安队队员查询其家人的离营安排，因此当时分站民安队队员并不知悉投诉人及其他家人因投诉人的父亲于5月8日早上未有检测结果而仍然逗留在检疫中心。

26. 民安队队员于5月8日及9日收到投诉人及其家人以WhatsApp<sup>1</sup>短讯查询离营安排，但由于当时有大量类似查询个案处理中，故此未有把这个案适时转介到防护中心跟进。

27. 5月10日，防护中心收到通知和查询，有若干居于事涉大厦的受检疫人士（包括投诉人及其家人）仍未获安排离开检疫中心。防护中心马上联络各个单位及翻查资料，以确认仍在检疫中心人士的身份、感染风险及其检测结果，安排发出相关文件及通知民安队立即作出离营安排。同日下午约3时，投诉人及其家人获安排离开竹篙湾检疫中心。

28. 卫生署对投诉人一家于检疫中心所受的影响深表遗憾。该署解释，防护中心于2021年4月17日至5月5日期间进行多次大型的撤离行动，在5月8日及9日有多栋大厦受检疫的居民可离开检疫中心，当中涉及逾2,000名检疫人士，实为近年最大型的离营安排，因此在行政安排、核实每位居民的检测报告、个人资料

---

<sup>1</sup> 检疫人士于入住检疫中心时会获发「检疫人士须知」，文件上印有民安队的WhatsApp联络电话号码及检疫房间所属的民安队热线电话号码。所有给予检疫人士的WhatsApp帐户均由民安队队员管理及查阅。如有需要，民安队队员查阅讯息后会转发讯息通知其当值主管，再转发讯息至包括医疗站医护人员在内的WhatsApp帐户的群组内。该群组并不包括防护中心的职员。

及派发离营许可证明文件的过程中遇到各种不同程度的挑战，并出现了延误的情况。就居民对此次撤离、检疫及离营安排的回响及意见，食物及卫生局（「食卫局」）及各相关部门已于 2021 年 5 月 31 日及 7 月 8 日举行跨部门会议，作出全面检讨及跟进，务求让检疫人士得到適切照顾及防止同类情况再次发生。有关改善及建议措施包括：

- 于检疫中心增添基建设备，增强各相关部门之间的沟通；
- 密切监察及灵活调配额外人手及资源以应付骤增的检疫人数；
- 针对执行大型的行动，卫生署将加强 2019 冠状病毒病个案处理及资讯（包括打印纸质手带、往检疫中心车辆乘客名单及「终止检疫令」等），并以电子方式（例如使用身份证阅读器辅助）收集和核实资料，以加快资料收集及加强资料的准确性及避免出现输入资料的错误或欠统一性；
- 卫生署正筹备开发移动应用系统，以便前线人员于撤离行动时能以读取器把须检疫人士的香港身份证转化为文字档案，及键入其他相关资料（如住址、电话号码等），在网络容许的情况下把有关人士的资料即时上传至平台，以便防护中心及检疫中心的各服务单位包括卫生署个案追踪办公室、检疫中心专责小组、民安队和医疗站，均可直接从电子平台或管理系统获得一致的资讯，不再需要依赖手提电话、WhatsApp 通讯软件及电邮来回作沟通，减少遗漏资料或错误传递讯息及加快各单位之间运作及核实大量资料的流程；及
- 卫生署会增购电脑及配件，增强硬件配套支援。民安队亦正筹备增购电脑，以针对当有大批检疫人士须于同日时间入住或离开检疫中心时，检疫中心内各分站均能设有电脑，职员可即时查阅检疫人士及其家人的资料，亦可于第一时间透过电子平台，收到民安队指挥中心的最新资讯及指引，无需再依赖

个别队员来回致电或以 WhatsApp 传送讯息至指挥中心群组。如其他部门更新资料，分站队员亦可同步获得全面资讯，不会因为繁复的沟通过程而延误或遗漏了检疫人士或其家人的离营安排。

#### 就检疫中心单位数目不足的回应

29. 投诉人质疑卫生署在检疫中心单位数目不足的情况下撤离整栋大厦的居民的作法，卫生署已解释当时须撤离整栋大厦居民的理据（上文第 7 及 8 段）。卫生署表示一直密切注视检疫中心的使用情况，在有需要时会重启备用中的检疫中心（当时处于备用状态的检疫中心包括西贡户外康乐中心及八乡少年警讯永久活动中心暨青少年综合训练营），政府亦会按需要考虑另觅其他设施（例如饶宗颐文化馆翠雅山房、保良局赛马会北潭涌度假营及其他康乐及文化事务署设施）作检疫用途。

#### 就强制检测安排失当的回应

30. 投诉人认为事涉大厦的强制检测的安排失当，没有工作人员协助居民维持社交距离，卫生署回应，有关强制检测行动是由民政事务总署负责统筹，行动于当日下午约 7 时开始，目的是安排所有受检人士尽快接受病毒检测。接受强制检测的人数众多（约 950 人），而行动有逼切性；当局亦已在强制检测行动期间采取人流管理措施，包括分批通知居民进行检测，由物业管理公司人员协助控制升降机、在大楼地下大堂设置围栏等，以便能有序疏导受检人士。

31. 卫生署表示，当天进行撤离行动时，防护中心于确认车辆准备妥当后，须分批联络居民到大堂登记，以尽量减少大批居民于同一空间逗留，及缩减居民等候的时间，尽早把他们送到检疫中心。如发现环境过度拥挤，在场职员会在物业管理公司人员协助下劝谕居民尽量保持一定的距离。上述撤离行动于当日下午约 7 时 45 分开始，并于翌日下午约 8 时 45 分完成。

#### 就检疫中心的膳食质素问题的回应

32. 卫生署解释，检疫中心的膳食是由防护中心安排外判承办商提供。防护中心按政府采购规例和守则邀请供应商进行报价。

事涉供应商自 2020 年 3 月起曾多次为各检疫中心提供膳食供应服务。该公司持有食物环境卫生署（「食环署」）发出的食物制造厂牌照，符合卫生署招标条件，并为索价最低的投标，卫生署按政府采购规例和守则采购该公司的膳食供应服务予竹篙湾检疫中心。

33. 就投诉人投诉于检疫中心出现疑似食物中毒及质疑有关部门如何确保不会重蹈覆辙，卫生署表示，防护中心于 2021 年 5 月 6 日晚上接到有关竹篙湾检疫中心膳食异常及有检疫人士怀疑食物中毒个案的通报后，立即展开流行病学调查。共有 45 名检疫人士曾向检疫中心的指挥站和医疗站表示不适，在场的医护已为有需要人士提供协助，例如面见个别检疫人士进行身体检查及处方药物，其中 5 人曾被送院接受检查及后返回检疫中心。

34. 此外，防护中心亦寻求食环署的食物安全中心（「食安中心」）的协助。食安中心于 5 月 7 日到事涉供应商的食物制造厂巡查，发现其食物制造工场不洁及保存已熟及供热食的食物温度低于食安中心的指引，食安中心职员并抽取食物样本及环境样本作化验。食环署其后向有关供应商发出口头警告及展开检控程序。为审慎起见，防护中心于 5 月 7 日晚上起停止由事涉供应商提供膳食服务，并安排另一间供应商即时接手。防护中心其后终止与事涉供应商的合约，现正就赔偿及合约问题向律政司寻求法律意见。

35. 卫生署于事件后已重新审视相关的招标要求、物流配送、饭餐分发等安排，以研究如何进一步确保食物的卫生、安全及质素。卫生署其后收窄了供应商资历筛选及运输时间的要求，并加强了现场食物品质监控。该署亦为前线送餐人员及膳食供应商举办食物安全讲座，以强化他们对食物生产及运送的各个环节中的安全意识。经审视及检讨后，卫生署要求膳食承办商必须符合所需的资格及质素要求，并须遵守以下要求，以确保竹篙湾检疫中心的膳食异常事件不再发生：

- 制作食品的过程须符合卫生标准，有足够的措施和严谨的生产程序以防止食物受污染；
- 饭餐须以合适的保温容器包装；
- 使用专业保温容器以确保在运输途中熟食保持在摄

氏 60 度或以上，冷冻食品在摄氏 4 度或以下；及

- 运输过程需 30 分钟之内完成，其后该要求进一步收紧至 25 分钟以内。

36. 卫生署一贯于外判合约内有指定条文要求承办商的服务必须符合要求的质素。如外判承办商服务质素未能达标，该署会跟进并按合约条款作出相应的跟进行动。

#### 就有人获分配至酒店进行强制检疫的回应

37. 卫生署解释，检疫人士会按个别情况被分配到个别检疫中心或检疫酒店接受检疫。分配时所考虑的一系列因素包括检疫人士的特殊需要（例如未成年人士、孕妇）、其医疗需要、检疫人士的住处与检疫中心的距离等。除约 30 名有特殊需要的居民经评估后被分派至检疫酒店外，事涉大厦的居民均获安排到检疫中心接受检疫，没有居民拒绝接受检疫。

#### 就检疫中心没有提供 WiFi 服务的回应

38. 卫生署解释，检疫中心设施视乎各营地硬件配套，并非所有检疫中心均备有 WiFi 设备。在计划竹篙湾检疫中心工程时，政府资讯科技总监办公室指竹篙湾检疫中心将兴建无线电基地台，检疫人士可使用移动数据，而不需要建立 WiFi 设备。在竹篙湾检疫中心第三及四期启用前，电讯商已再加强无线电基地台的信号接收。

39. 检疫中心会为有需要的检疫人士免费提供流动数据卡（2GB 流动数据及后限速无限数据），如检疫人士需要额外的数据卡，亦可通知检疫中心工作人员，寻求协助。

40. 为进一步优化服务，卫生署自 2021 年 6 月 7 日起已为检疫人士提供更大数据用量的数据卡（50GB 流动数据），食卫局及建筑署亦同时筹备于竹篙湾检疫中心再增设无线网络发射基站，以加强流动通讯网络的效率。食卫局亦已于 6 月 14 日就竹篙湾检疫中心网络服务举行跨部门会议，以检视及进一步改善网络配套。

## 就有检疫人士擅自离开检疫房间的反应

41. 卫生署表示，根据检疫中心规定，除医疗上需要或出现特别事故外，检疫人士须留在所获分配的单位内，不得离开。竹篙湾检疫中心指挥站内有驻场保安 24 小时监视闭路电视（CCTV）系统，并调派保安人员定时巡逻整个检疫中心范围。同时，检疫中心内亦设有定点保安岗位，确保接受检疫人士遵守检疫令的要求。如发现有人违规，或试图 / 擅自离开其编配的检疫单位，检疫中心工作人员及保安员会作出劝谕及警告，若违规人士仍拒绝合作，工作人员会寻求警方协助。

42. 2021 年 4 月底至 5 月 7 日期间，负责管理竹篙湾检疫中心的民安队及保安人员合共向擅自离开房间或违反防疫要求的检疫人士发出 29 次口头劝谕，而所有人士经劝谕后均合作地即时返回检疫房间，其间保安人员除了在固定的保安岗位及透过闭路电视监察外，民安队 / 保安人员亦派遣工作人员在检疫区内执行定点巡逻，以确保各项检疫措施得以切实执行。

### **本署的评论**

43. 卫生署已详细解释因应变异病毒株确诊个案进行的强制检疫行动、检疫人士离开检疫中心的一般安排、以及于 2021 年 5 月 7 日至 9 日进行的大型离营行动的详情。从第 22 至 26 段的事件经过可见，造成投诉人、其母亲及姊姊延误离开检疫中心有以下原因：

- 投诉人的父亲于 5 月 6 日晚上从医院返回检疫中心时，已过了医疗站人员于当日傍晚汇出「须进行检测人士名单」的时间，故未有获安排于翌日进行深喉唾液测试，所以即使与他同住的家人已取得阴性检测结果仍未能获安排离开检疫中心；
- 民安队在确认投诉人的父亲之检测结果为阴性及可以离开时，未有于他离营前再核对其纸本档案资料，亦未有再核对防护中心拟备的完整离营人士名单资料，因而未有发现投诉人及其他家人当时仍在检疫中心等候投诉人父亲的检测结果；

- 民安队虽有收到投诉人及其家人以 WhatsApp 查询离营安排，却未有适时把查询转介到防护中心跟进。

44. 为确保所有人士不具病毒传播风险，卫生署要求同一住宅及检疫单位的人士必须全部获得阴性检测结果方可离开（上文**第 10 段**），这属该署的专业判断。从行政角度而言，检疫中心医疗站更新检疫人士的档案分类的程序未能顾及特殊情况（如即日转介至医院然后返回的人士），民安队在核对离营人士的同住家属资料之程序及适时转介检疫人士的查询等环节出现疏漏，导致投诉人及其家人未能及时获安排离开检疫中心。

45. 本署认为卫生署及民安队在是次行动中在沟通和信息传递方面，以至与接受检疫人士的沟通均有改善空间。虽然如此，考虑到当时有超过 2,000 名检疫人士须提早离开检疫中心，人数众多，卫生署及民安队须在紧迫时间内完成大量工作（上文**第 28 段**），以致无法按一贯程序处理离营安排（上文**第 14、18 至 20 段**），本署认为，卫生署及民安队在此情况下忙中有错，造成延误，并非无法理解。卫生署已就投诉人及其家人于检疫中心所受的不便表示遗憾。此外，因应居民对有关撤离、检疫及离营安排的回响及意见，本署欣悉，食卫局及相关部门已于 2021 年 5 月 31 日及 7 月 8 日举行跨部门会议，作出全面检讨及跟进，并采取一系列的改善措施，包括加强相关部门之间的沟通及个案资讯核对及处理的配套设施，以防止同类问题再现（上文**第 28 段**）。

46. 卫生署亦已就投诉人对事涉大厦的撤离行动及检疫中心的管理及运作的其他质疑逐一作出回应（上文**第 29 至 42 段**）。本署接纳卫生署的解释。当中，卫生署及民安队已分别就检疫中心的膳食质素问题及有检疫人士擅自离开检疫房间的情况作出适当跟进。

47. 有鉴于此，本署认为，投诉人对卫生署及民安处的投诉部分成立。

申诉专员公署  
2022 年 1 月

公署会不时在社交媒体上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署社交媒体专页，以获取最新资讯：

**Facebook:**

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



**Instagram:**

[https://www.instagram.com/ombudsman\\_hk/](https://www.instagram.com/ombudsman_hk/)

