



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

## 關於立法會黃潔貞議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢身份證明局之意見，本人對立法會 2022 年 7 月 19 日第 687/E527/VII/GPAL/2022 號函轉來黃潔貞議員於 2022 年 7 月 8 日提出，行政長官辦公室於 2022 年 7 月 21 日收到之書面質詢，答覆如下：

早在新冠肺炎疫情初期，特區政府為加強與居民的溝通，自 2020 年 1 月起，啟動 24 小時熱線電話（2870 0800）及查詢電郵 info.cdc@ssm.gov.mo，其後又增設短訊電話（6333 7492）接收居民查詢及建立「新冠肺炎防疫事宜查詢和求助」網上諮詢及求助系統 <https://www.ssm.gov.mo/covidq>，以便向居民提供多渠道、便捷及高效率的訊息傳達途徑。

自“618”疫情發生以來，特區政府堅持“外防輸入，內防反彈”的總策略和“動態清零”的總方針，按照《應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案》以及相關專責工作分配，查詢求助管理小組迅速啟動應變機制，透過上述四大查詢平台累計接獲超過 12 萬宗查詢和求助個案，單日最高峰曾達 5,500 宗，超過“618”疫情前平均每日約 400 宗個案的十倍，個案主要涉及申請解除紅/黃碼、核酸/快速抗原檢測、健康碼問題，及申報與病人接觸史或共同軌跡等；而個案按輕重緩急原則處理，基本上可在 24 小時內跟進一般查詢。

此外，為配合特區政府防疫工作，居民除可直接在澳門健康碼上填



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

報在澳常居地點資料，亦可選擇同意衛生局在澳門出現疫情時向身份證明局提取有關人士的登記住址。為此，身份證明局自 2021 年已呼籲有需要的居民及早更新在該局登記的住址資料，並推出查閱及更改聯絡資料服務，方便居民可透過網上或多功能自助服務機隨時查閱或更改存於該局的住址資料，該局一般於居民成功提交申請翌日便處理完成，且會發出短訊通知；而在特區政府宣佈關閉公共部門期間，該局雖暫停對外服務，但設有查詢熱線回應居民需求，由 2022 年 6 月 20 日至 7 月 1 日共接獲 1,270 個來電諮詢，其後於 7 月 11 日至 7 月 22 日期間亦接獲 1,160 個來電諮詢；倘屬緊急個案，會即時作出處理。

此外，為應對疫情期間隨之增大的查詢求助需求，查詢求助管理小組在“618”疫情發生前，已組織文化局、社會保障基金、澳門大學、澳門理工大學、澳門旅遊學院等部門同事，進行工作培訓，並建立了一套系統性的回覆處理流程；而熱線亦由初成立負責接聽居民電話的前台 12 條線增至 24 條，聯同後台線路合共 42 條以跟進和回覆市民查詢；又擴充網上諮詢求助平台的使用者界面及功能，包括在網上諮詢求助平台上增加“申請解除紅/黃碼”，供因錯誤申報地址而健康碼被轉為紅或黃碼者作解碼申請。與此同時，特區政府一直透過新聞發佈會、新聞稿及網頁發放資訊，並因應疫情發展和居民需要，在網頁提供更多防疫相關資訊、圖文包、疫情地圖、宣傳短片等內容，並調整網站版面，以方便居民瀏覽，做好疫情資訊的發放工作。隨着四大查詢平台的適時調整，包括增加熱線、擴充平台使用功能等，能有效回應居民的各類查詢及解決問題。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

特區政府將結合疫情的發展，持續優化流程，同時呼籲居民要留意政府的防疫要求，積極配合，尤其做好澳門健康碼內的資料申報，以便政府能夠及時為居民解決實質問題。

衛生局局長  
羅奕龍