
太平紳士巡視 2023 年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

太平紳士巡視 2023 年年報

本年報載述太平紳士在 2023 年的工作。太平紳士按太平紳士巡視計劃巡視各指定院所，處理在囚人士／住院者／被扣留者所提出的投訴，以及向有關院所提出建議和意見。

太平紳士制度

2. 《太平紳士條例》(第 510 章)是實施太平紳士制度的法理依據，當中訂明太平紳士的委任、辭職、撤銷委任和權力及職能，以及附帶或相關的事宜。根據《太平紳士條例》第 3(1)條，太平紳士由行政長官委任。為方便行政，憑藉擔任公職獲委任的太平紳士通常稱為官守太平紳士，其他稱為非官守太平紳士。

3. 行政長官於 2023 年委任 78 名太平紳士⁽¹⁾，當中官守太平紳士及非官守太平紳士分別有 24 人及 54 人。截至 2023 年 12 月 31 日，本港共有 294 名官守太平紳士及 1 555 名非官守太平紳士。太平紳士的最新名單載於太平紳士網站(<https://www.info.gov.hk/jp>)。

太平紳士職能

4. 根據《太平紳士條例》第 5 條的規定，太平紳士的主要職能為：

- (a) 巡視羈押院所或探訪被扣留者；
- (b) 根據《宣誓及聲明條例》(第 11 章)監理和接受聲明及履行任何其他職能；
- (c) 擔任任何諮詢小組的成員(只適用於非官守太平紳士)；以及
- (d) 履行行政長官不時委予的其他職能。

⁽¹⁾ 65 名太平紳士的委任名單於 2023 年 7 月 1 日憲報刊登、12 名太平紳士的委任名單於同年 7 月 28 日憲報刊登，另外 1 名太平紳士的委任名單於同年 12 月 1 日憲報刊登。

5. 太平紳士的主要職能是巡視監獄、羈留中心、醫院及羈留院／感化院舍等院所。巡視的目的是通過由獨立人士進行定期巡視的制度，確保院所內的被羈留者／住院者／被扣留者的權利受到保障。

太平紳士巡視計劃

6. 2023 年，太平紳士巡視計劃涵蓋 114 間院所。當中 38 間院所的法定巡視每兩星期、每月或每季進行 1 次。另外 76 間院所的巡視則屬行政安排，每季或每半年進行 1 次。2023 年太平紳士巡視計劃的院所名單載於**附件 A**。

7. 鑑於 2019 冠狀病毒病疫情，太平紳士在 2020 年 1 月至 2023 年 4 月期間暫停到懲教署轄下羈留病房及醫院管理局(醫管局)轄下的精神科醫院進行法定巡視，亦暫停到醫管局、衛生署、民政事務總署(民政總署)及社會福利署(社署)轄下院所進行非法定巡視。隨着 2019 冠狀病毒病疫情對本地公共衛生的風險有所改變，當局經相關部門／機構同意後，在 2023 年 5 月恢復太平紳士的巡視安排。

8. 年內，太平紳士巡視 114 間院所，合共 604 次⁽²⁾。平均而言，每名非官守太平紳士⁽³⁾每年巡視 1 次，而每名官守太平紳士則每年巡視 3 次。

巡視安排

9. 太平紳士根據相關法例的規定巡視各羈押院所，例如根據《監獄規則》(第 234A 章)的規定，巡視懲教署的監獄；根據《精神健康條例》(第 136 章)的規定，巡視精神科醫院；根據《廉政公署(被扣留者的處理)令》(第 204A 章)及《入境(被羈留者的待遇)令》(第 115E 章)的規定，分別巡視廉政公署(廉署)扣留中心和入境事務處(入境處)羈留中心；以及根據《罪犯感化條例》(第 298 章)和《少年犯條例》(第 226 章)的規定，巡視社署的羈留院／感化院舍。上述法定巡視每 2 星期、每月或每季進行 1 次。此外，太平紳士巡視醫管局轄下的醫院、衛生署轄下由非政府機

(2) 鑑於 2019 冠狀病毒病疫情及公共衛生考慮，太平紳士在 2020 年 1 月至 2023 年 4 月期間暫停巡視有關院所。

(3) 不包括因年邁、健康問題或其他理由而獲豁免履行巡視職務的太平紳士。

構營辦的戒毒院所、社署轄下由非政府機構營運的福利院所，以及民政總署轄下提供社會服務的慈善機構，則屬行政安排，每季或每半年進行 1 次。

10. 為確保太平紳士巡視計劃有效監察院所的管理情況，所有太平紳士巡視均無預告。有關院所不會預先知道巡視的確實日期和時間，太平紳士可以在其輪值期間的任何合理時間內巡視。太平紳士如有意再作巡視，可要求在其輪值期間以外的日期再次進行，以跟進或調查個別投訴。通常按每間院所的指定巡視次數，每次有 2 名太平紳士派往巡視。非官守太平紳士可選擇夥同官守或非官守太平紳士一同進行巡視。

11. 為方便太平紳士在巡視院所時能集中視察須注意的事項，太平紳士會在巡視前獲提供有關部門擬備的核對表，當中重點列出太平紳士巡視各類院所期間可注意的重要範疇。此外，太平紳士秘書處亦會向巡院太平紳士提交報告，闡述有關院所的被羈留者／住院者／被扣留者提出但尚待解決的投訴個案，以便太平紳士在巡視時可跟進這些投訴或其他事項。

12. 巡院太平紳士到達懲教署的院所後，通常會聽取該署職員簡介該懲教院所的概況，以及在囚人士有否提出會見要求。在巡視期間，太平紳士有機會見到院所內所有的在囚人士，並可與他們交談。院所會為太平紳士提供暫時離開院所的人士的名單(如情況可行一併提供離開的原因)。太平紳士可要求懲教署職員提供其他有關該懲教院所的資料，例如當時在該懲教院所的在囚人士人數，以及在過往巡視該院所時提出而尚待處理的投訴／建議／意見等。

13. 太平紳士秘書處每年舉辦簡介會，向新委任太平紳士講述太平紳士巡視制度及太平紳士的職能和職務。在 2023 年 11 月舉行的簡介會上，有 52 名新委任太平紳士出席並聽取行政署、懲教署、社署及醫管局的代表闡釋太平紳士巡視院所的職責。

處理投訴／要求／查詢

14. 太平紳士巡視院所的重要職能之一，是確保被羈留者／住院者／被扣留者所作的投訴能以公平透明的方式處理。為保障私隱，巡院太平紳士可選擇與被羈留者／住院者／被扣留者私下交談。在此情況下，院所管理層會作出私下會見所需的安排，並按需要為太平紳士提供協助。巡院太平紳士可親自調查院所被羈

留者／住院者／被扣留者提出的投訴(例如要求院所職員提供背景資料，以及查閱相關記錄及文件)，又或把投訴轉介有關院所調查。如屬後者，院所會進行調查，並以書面向太平紳士報告調查結果。

15. 懲教院所在囚人士就其待遇所提出的投訴，一般會轉介懲教署投訴調查組(投訴調查組)⁽⁴⁾作全面調查。為達致監察與制衡，懲教署投訴委員會(投訴委員會)⁽⁵⁾獲賦予權力審核投訴調查組的調查結果。投訴委員會如不滿調查結果，會指示投訴調查組重新調查個案。投訴調查組會以書面通知投訴人投訴委員會是否通過調查結果。懲教署亦會以書面向相關太平紳士匯報調查結果。在囚人士如不滿投訴調查組的調查結果，可於 14 日內向懲教署投訴上訴委員會(上訴委員會)⁽⁶⁾提出上訴。上訴委員會負責處理針對投訴委員會調查結果所提出的上訴，並就上訴個案作出最終決定。

16. 在個案調查完畢後(即院所管理層或投訴調查組的調查工作及其後所有上訴程序結束後)，懲教署會以書面方式把所有投訴結果通知太平紳士。太平紳士如不滿調查結果及／或所採取的跟進行動，可按情況把個案轉介其他機關(例如申訴專員或警務處)進行調查。若把個案轉介申訴專員，申訴專員公署會直接聯絡投訴人。如申訴專員的調查結果涉及懲教署，懲教署會通知太平紳士有關結果。若把個案轉介警方，懲教署在得悉警方的調查結果後，會以書面通知太平紳士有關結果。

17. 院所被羈留者／住院者／被扣留者向太平紳士提出的其他要求或查詢，一般會轉介院所管理層考慮，而管理層其後會向有關太平紳士報告所採取的行動。

18. 至於非懲教署轄下的院所，太平紳士如不滿調查結果及／或所採取的跟進行動，可按情況指示有關院所覆檢個案或把

⁽⁴⁾ 投訴調查組屬獨立組別，負責就懲教署接獲或轉介至懲教署有關在囚人士待遇的投訴，按處理投訴機制作全面調查。投訴調查組致力於 18 個星期內完成投訴個案的調查工作。

⁽⁵⁾ 投訴委員會由懲教署的政務秘書(文職人員)出任主席，成員包括助理署長(服務質素)、懲教署司鐸，以及懲教署總部 4 名高級人員。

⁽⁶⁾ 上訴委員會由懲教署副署長(行動及策略發展)出任主席，非官方委員包括熟悉懲教署運作的署外人士。現時，上訴委員會有 29 名非官方委員，當中有 26 名非官守太平紳士。

個案轉介其他機關(例如申訴專員或警方)進行調查。太平紳士如認為有需要，亦可再作巡視或親自調查。政府亦鼓勵太平紳士與院所管理層和職員商討，以及按情況查閱投訴記錄冊，以確定管理層已妥善處理先前的投訴／要求／查詢。

接到的投訴

19. 2023年，太平紳士在巡視期間接到71宗投訴(2022年則為42宗)。這些投訴⁽⁷⁾主要關乎待遇及福利(32%)，以及職員態度及行為(24%)。接到投訴的太平紳士在巡視期間作實地調查，其後指示在該71宗投訴中，9宗無須採取進一步行動、47宗須轉介院所管理層調查或跟進，全部在採取改善措施或向投訴人解釋後得到解決，其餘15宗須轉介懲教署投訴調查組調查。在62宗須跟進的投訴中，有49宗(79%)於1個月內完成跟進⁽⁸⁾(2022年則為44%)。統計數字摘要載於下文表1。

表1—2023年接到投訴的數目及類別

投訴類別	2023年 投訴數目	比率
(i) 待遇及福利(例如工作分配不公、投訴／要求處理不當等)	23	32%
(ii) 職員態度及行為(例如使用不雅語言等)	17	24%
(iii) 院所提供的服務(例如醫療護理服務不足、日用品不足、食物／膳食服務質素差劣等)	15	22%
(iv) 院所提供的設施及設備(例如洗手間設施不足、設備保養欠佳等)	6	9%
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等)	3	4%
(vi) 針對其他部門／機構的投訴	1	1%
(vii) 其他	6	8%
總計：	71	

⁽⁷⁾ 懲教署把所有以口述或書面表達的不滿分類為投訴，而向該署尋求協助則分類為要求。

⁽⁸⁾ 鑑於太平紳士在2023年巡視期間接到的13宗投訴(佔62宗須跟進投訴的21%)性質和情況複雜，有關部門須取得各方的資料進行調查，因此需時逾1個月完成跟進。

接到的要求／查詢

20. 2023 年，太平紳士在巡視期間接到 716 項要求／查詢(2022 年則為 517 項)。這些要求主要關乎提早釋放(58%)及院所提供的服務(16%)。接到要求／查詢的太平紳士指示無須就當中 25 宗要求／查詢採取進一步行動。在 691 宗須採取進一步行動的要求／查詢中，690 宗(99%，與 2022 年相同)可於 1 個月內完成跟進。統計數字摘要載於下文表 2。

表 2—2023 年接到要求／查詢的數目及類別

要求／查詢類別	2023 年 要求／查詢 數目	比率
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	413	58%
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理、增加食物選擇等)	112	16%
(iii) 與其他部門／機構相關的事宜(例如申請法律援助、查詢往外間醫院就診等)	63	9%
(iv) 院所提供的設施及設備(例如要求增加康樂設施等)	49	7%
(v) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作、院所調遷等)	45	6%
(vi) 其他	34	4%
總計：	716	

太平紳士提出的建議／意見

21. 巡院太平紳士除接收投訴／要求／查詢外，還須於每次巡視結束時在太平紳士巡視記錄內記錄他們對院所設施和服務的評核和建議／意見。太平紳士提出的建議／意見多數關乎院所的實際環境、設施和設備，以及服務質素。太平紳士亦會就所視察設施的一般狀況及院所提供的服務是否足夠給予整體評級。太平紳士巡視記錄內的評核、建議和意見有助院所集中處理須予改善之處，並了解設施的一般狀況及所作出的改善。

22. 從巡視記錄可見，太平紳士大致上滿意院所提供的整體設施及服務。他們大多數就設施及服務給予“滿意”評級⁽⁹⁾。太平紳士在 2023 年提出 155 項建議／意見(2022 年則為 51 項)。在 73 項須跟進的建議／意見中，53 項(73%，2022 年則為 97%)可於 1 個月內完成跟進⁽¹⁰⁾。統計數字摘要載於下文表 3。

表 3—2023 年提出建議／意見的數目及類別

建議／意見類別	2023 年 建議／意見 數目	比率
(i) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	64	41%
(ii) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇、更換舊電腦等)	59	38%
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失等)	15	10%
(iv) 訓練課程及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動等)	5	3%
(v) 其他	12	8%
總計：	155	

23. 有關過去 3 年太平紳士進行巡視、接到投訴／要求／查詢，以及提出建議／意見的統計數字詳載於**附件 B**。

24. 按院所組別開列的詳細統計數字和資料，包括太平紳士如何接到和處理投訴／要求／建議，以及太平紳士所作建議的成效，載於**附件 C**。

⁽⁹⁾ 在 604 次巡視中，巡院的太平紳士在 588 次巡視(97%)後對設施表示滿意，並在 582 次巡視(96%)後對服務表示滿意。在其餘巡視後，巡院的太平紳士並無給予整體評分。

⁽¹⁰⁾ 部分太平紳士提出的建議／意見關乎院所的重建／大型裝修工程及人力策劃。鑑於所涉及修葺工程的規模，以及進行長遠人力策劃需時，有關部門需時超過 1 個月跟進有關的建議／意見。

總結

25. 政府非常重視太平紳士巡視制度。該制度在其他既定機制以外設立一個有效的渠道，讓羈押及其他院所的被羈留者／住院者／被扣留者可提出投訴及要求。太平紳士巡視均無預告，有助政府以太平紳士巡視計劃有效監察院所的管理情況。通過這個由太平紳士獨立定期巡視的制度，被羈留者／住院者／被扣留者的權利得以保障。有關的院所會調查投訴，並以書面向太平紳士報告調查結果。太平紳士如認為有需要，亦可再作巡視或親自調查，或把個案轉介其他機關(例如申訴專員或警方)調查。太平紳士巡視制度除處理被羈留者／住院者／被扣留者提出的投訴外，亦讓太平紳士有機會就如何改善院所的設施管理及服務質素提出意見和建議。政府將一如以往，定期檢討太平紳士巡視制度，以確保制度有效運作。

政務司司長辦公室轄下行政署
2024年9月

2023 年太平紳士巡視計劃的院所名單

I. 法定巡視

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
A. 成人囚犯／入境羈留人士的 監獄／懲教所／中途宿舍			
1.	紫荊樓 ⁽¹⁾	每兩星期一次	懲教署
2.	伊利沙伯醫院羈留病房 ⁽²⁾	每兩星期一次	懲教署
3.	瑪麗醫院羈留病房 ⁽³⁾	每兩星期一次	懲教署
4.	喜靈洲懲教所 ⁽⁴⁾	每兩星期一次	懲教署
5.	荔枝角收押所	每兩星期一次	懲教署
6.	羅湖懲教所	每兩星期一次	懲教署
7.	勵顧懲教所 ⁽⁴⁾	每兩星期一次	懲教署
8.	白沙灣懲教所 ⁽³⁾	每兩星期一次	懲教署
9.	百勤樓 ⁽⁵⁾	每月一次	懲教署
10.	壁屋監獄	每兩星期一次	懲教署
11.	石壁監獄	每兩星期一次	懲教署
12.	小欖精神病治療中心	每兩星期一次	懲教署
13.	赤柱監獄	每兩星期一次	懲教署
14.	大欖女懲教所 ⁽¹⁾	每兩星期一次	懲教署
15.	大欖懲教所	每兩星期一次	懲教署
16.	大潭峽懲教所	每兩星期一次	懲教署
17.	塘福懲教所	每兩星期一次	懲教署
18.	東頭懲教所	每兩星期一次	懲教署
B. 青少年囚犯的懲教所／中途宿舍			
19.	勵敬懲教所 ⁽²⁾	每兩星期一次	懲教署
20.	豐力樓 ⁽⁵⁾	每月一次	懲教署
21.	壁屋懲教所	每兩星期一次	懲教署
22.	沙咀懲教所 ⁽⁶⁾	每兩星期一次	懲教署

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
C. 戒毒院所			
23.	喜靈洲戒毒所 ⁽⁷⁾	每兩星期一次	懲教署
24.	勵新懲教所 ⁽⁷⁾	每兩星期一次	懲教署
D. 更生中心			
25.	芝蘭更生中心 ⁽²⁾	每兩星期一次	懲教署
26.	勵志更生中心 ⁽⁶⁾	每兩星期一次	懲教署
27.	勵行更生中心 ⁽⁵⁾	每月一次	懲教署
28.	蕙蘭更生中心 ⁽¹⁾	每兩星期一次	懲教署
E. 廉政公署及入境事務處轄下扣留／羈留中心			
29.	青山灣入境事務中心	每兩星期一次	入境事務處
30.	廉政公署扣留中心	每兩星期一次	廉政公署
31.	馬頭角羈留中心	每季一次	入境事務處
F. 精神科醫院*			
32.	青山醫院	每月一次	醫院管理局
33.	九龍醫院九龍精神科觀察 治療中心	每月一次	醫院管理局
34.	葵涌醫院	每月一次	醫院管理局
35.	大埔醫院新界東區精神科 觀察治療中心	每月一次	醫院管理局
36.	東區尤德夫人那打素精神 病觀察治療院	每月一次	醫院管理局
G. 社會福利署轄下的羈留院、收容所、感化院舍及感化院			
37.	保良局永隆銀行金禧庇護 工場及宿舍	每季一次	社會福利署
38.	屯門兒童及青少年院	每月一次	社會福利署

附註：

- (1) 每次巡視包括紫荊樓(編號 1)、大欖女懲教所(編號 14)和蕙蘭更生中心(編號 28)。
- (2) 每次巡視包括伊利沙伯醫院羈留病房(編號 2)、勵敬懲教所(編號 19)和芝蘭更生中心(編號 25)。
- (3) 每次巡視包括瑪麗醫院羈留病房(編號 3)和白沙灣懲教所(編號 8)。
- (4) 每次巡視包括喜靈洲懲教所(編號 4)和勵顧懲教所(編號 7)。
- (5) 每次巡視包括百勤樓(編號 9)、豐力樓(編號 20)和勵行更生中心(編號 27)。
- (6) 每次巡視包括沙咀懲教所(編號 22)和勵志更生中心(編號 26)。
- (7) 每次巡視包括喜靈洲戒毒所(編號 23)和勵新懲教所(編號 24)。

II. 非法定巡視

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
A. 非政府機構轄下的戒毒院所			
1.	香港戒毒會成年婦女康復中心	每半年一次	衛生署
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	每半年一次	衛生署
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	每半年一次	衛生署
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	每半年一次	衛生署
B. 設有急症室服務的醫院			
5.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	每半年一次	醫院管理局
6.	明愛醫院	每半年一次	醫院管理局
7.	廣華醫院	每半年一次	醫院管理局
8.	北區醫院	每半年一次	醫院管理局
9.	北大嶼山醫院	每半年一次	醫院管理局
10.	東區尤德夫人那打素醫院	每半年一次	醫院管理局
11.	博愛醫院	每半年一次	醫院管理局
12.	威爾斯親王醫院	每半年一次	醫院管理局
13.	瑪嘉烈醫院	每半年一次	醫院管理局
14.	伊利沙伯醫院	每半年一次	醫院管理局
15.	瑪麗醫院	每半年一次	醫院管理局
16.	律敦治醫院 ⁽⁸⁾	每半年一次	醫院管理局
17.	長洲醫院	每半年一次	醫院管理局
18.	天水圍醫院	每半年一次	醫院管理局
19.	將軍澳醫院	每半年一次	醫院管理局
20.	屯門醫院	每半年一次	醫院管理局
21.	基督教聯合醫院	每半年一次	醫院管理局
22.	仁濟醫院	每半年一次	醫院管理局
C. 精神科醫院			
23.	小欖醫院	每半年一次	醫院管理局
D. 其他醫院			
24.	白普理寧養中心	每半年一次	醫院管理局
25.	春磡角慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
26.	沙田慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
27.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	每半年一次	醫院管理局
28.	葛量洪醫院	每半年一次	醫院管理局

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
29.	靈實醫院	每半年一次	醫院管理局
30.	香港佛教醫院	每半年一次	醫院管理局
31.	香港兒童醫院	每半年一次	醫院管理局
32.	香港眼科醫院	每半年一次	醫院管理局
33.	九龍醫院	每半年一次	醫院管理局
34.	麥理浩復康院	每半年一次	醫院管理局
35.	聖母醫院	每半年一次	醫院管理局
36.	沙田醫院	每半年一次	醫院管理局
37.	大埔醫院	每半年一次	醫院管理局
38.	鄧肇堅醫院 ⁽⁸⁾	每半年一次	醫院管理局
39.	東華東院	每半年一次	醫院管理局
40.	東華三院馮堯敬醫院	每半年一次	醫院管理局
41.	東華三院黃大仙醫院	每半年一次	醫院管理局
42.	東華醫院	每半年一次	醫院管理局
43.	黃竹坑醫院	每半年一次	醫院管理局
E. 非政府機構營運的兒童及青少年住宿服務單位			
44.	香港明愛—明愛培立中心	每半年一次	社會福利署
45.	香港青少年培育會—白普理宿舍	每半年一次	社會福利署
46.	香港學生輔助會—荷蘭宿舍	每半年一次	社會福利署
47.	香港學生輔助會—石壁宿舍	每半年一次	社會福利署
48.	善牧會—瑪利灣中心	每半年一次	社會福利署
49.	香港扶幼會—則仁中心	每半年一次	社會福利署
50.	香港扶幼會—長康宿舍	每半年一次	社會福利署
51.	香港扶幼會—盛德中心	每半年一次	社會福利署
52.	香港扶幼會—元洲宿舍	每半年一次	社會福利署
53.	東華三院—穎妍宿舍	每半年一次	社會福利署
F. 非政府機構營運的殘疾人士日間及住宿服務單位			
54.	香港明愛—明愛賽馬會荔景社會服務中心	每半年一次	社會福利署
55.	香港中華基督教青年會盛愛之家宿舍	每半年一次	社會福利署
56.	基督教香港信義會—葵盛宿舍	每半年一次	社會福利署
57.	扶康會—扶康會康復中心	每半年一次	社會福利署
58.	基督教靈實協會—靈實坑口護理院	每半年一次	社會福利署

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
59.	香港盲人輔導會—賽馬會盲人中心	每半年一次	社會福利署
60.	香港盲人輔導會—賽馬會屯門盲人安老院	每半年一次	社會福利署
61.	新生精神康復會—新生會大樓長期護理院	每半年一次	社會福利署
62.	新生精神康復會—屯門長期護理院	每半年一次	社會福利署
63.	保良局—鄭翼之中心	每半年一次	社會福利署
64.	香港心理衛生會—賽馬會大樓	每半年一次	社會福利署
65.	救世軍—長康社區展能暨宿舍服務	每半年一次	社會福利署
66.	東華三院何玉清工場暨宿舍	每半年一次	社會福利署
67.	東華三院—賽馬會復康中心	每半年一次	社會福利署
68.	東華三院—黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 ⁽⁹⁾	每半年一次	社會福利署
G. 非政府機構營運的安老院舍			
69.	香港明愛—明愛李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
70.	香海正覺蓮社—佛教李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
71.	香海正覺蓮社—佛教寶靜安老院	每半年一次	社會福利署
72.	香港聖公會福利協會有限公司—香港聖公會李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
73.	嗇色園—可蔭護理安老院	每半年一次	社會福利署
74.	東華三院—黃祖棠護理安老院 ⁽⁹⁾	每半年一次	社會福利署
75.	仁濟醫院—華懋護理安老院	每半年一次	社會福利署
H. 提供社會服務的慈善機構			
76.	保良局	每季一次	民政事務總署

附註：

(8) 每次巡視包括律敦治醫院(編號 16)和鄧肇堅醫院(編號 38)。

(9) 每次巡視包括東華三院—黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍(編號 68)和東華三院—黃祖棠護理安老院(編號 74)。

2021 至 2023 年
太平紳士接到投訴、要求／查詢及
提出建議／意見的統計數字

院所	太平紳士 巡視計劃下的 院所數目			太平紳士 巡視次數			太平紳士 接到的 投訴數目			太平紳士 接到的要求／ 查詢數目			太平紳士 提出的建議／ 意見數目		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
懲教署院所	28 ⁽¹⁾	28	28	408	342	421	94	37	33	191	306	121	30	24	21
醫院管理局 轄下醫院	42	42	44 ⁽²⁾	0	0	78	0	0	37	0	0	341	0	0	76
廉政公署 扣留中心	1	1	1	24	24	24	0	0	0	0	0	2	3	11	13
入境事務處 羈留中心	2	2	2	26	17	27	14	5	1	471	208	251	5	6	4
保良局	1	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
衛生署轄下由 非政府機構營 辦的 戒毒院所	4	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2
社會福利署 轄下由非政府 機構營運的 福利機構	34	34	34	17	15	47	0	0	0	1	3	1	7	10	36
總計：	112	112	114	475⁽³⁾	398⁽³⁾	604	108	42	71	663	517	716	45	51	155

(1) 包括在 2021 年 6 月重新開放予太平紳士巡視的大潭峽懲教所。

(2) 太平紳士巡視計劃自 2023 年 7 月起涵蓋香港兒童醫院和天水圍醫院。

(3) 鑑於 2019 冠狀病毒病疫情及公共衛生考慮，太平紳士在 2020 年 1 月至 2023 年 4 月期間暫停巡視有關院所。

太平紳士巡視個別院所的詳細資料
(2023年1月1日至2023年12月31日)

I. 懲教署院所

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴 的數目	太平紳士 接到要求／ 查詢的數目	太平紳士 提出建議／ 意見的數目
1.	喜靈洲戒毒所／勵新懲教所 [◆]	23	0	0	2
2.	喜靈洲懲教所／勵顧懲教所 [◆]	23 [◆]	0	1	0
3.	荔枝角收押所	24	0	0	1
4.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心／ 伊利沙伯醫院羈留病房 [○]	26 [§]	1	0	2
5.	羅湖懲教所	23	14	13	0
6.	白沙灣懲教所／瑪麗醫院羈留 病房 [◆]	26 [§]	0	1	0
7.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心 [○]	12	0	0	3
8.	壁屋懲教所	24	0	0	0
9.	壁屋監獄	24	0	3	2
10.	沙咀懲教所／勵志更生中心 [◆]	24	0	0	2
11.	石壁監獄	24	0	14	0
12.	小欖精神病治療中心	24	0	8	4
13.	赤柱監獄	24	9	5	0
14.	大欖女懲教所／紫荊樓／蕙蘭 更生中心 [○]	24	1	2	1
15.	大欖懲教所	24	0	0	2
16.	大潭峽懲教所	24	3	70	2
17.	塘福懲教所	24	2	1	0
18.	東頭懲教所	24	3	3	0
	總計：	421	33	121	21

◆ 表示每次巡視包括2間院所。

○ 表示每次巡視包括3間院所。

• 鑑於勵顧懲教所在2023年5月底至2023年6月初期間須暫時騰空以接收被入境處羈留人士，太平紳士在2023年5月最後兩星期和2023年6月首兩星期的巡視只包括喜靈洲懲教所。

§ 鑑於2019冠狀病毒病疫情，太平紳士在2020年1月至2023年4月期間暫停巡視懲教署的羈留病房，院所巡視則不受影響。在2023年5月(即恢復巡視羈留病房時)，當局安排太平紳士分別巡視羈留病房和院所，這些類別的巡視次數因此較多。每次巡視多間院所的模式在2023年6月恢復。

B. 太平紳士對院所提供的設施及服務是否滿意的統計數字*

在巡視期間，太平紳士就所視察設施的一般狀況及院所提供的服務是否足夠作出評核。所有太平紳士均對院所的設施及服務表示滿意。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級		服務 整體評級	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	喜靈洲戒毒所 [△]	23	23	0	23	0
	勵新懲教所 [△]		23	0	23	0
2.	喜靈洲懲教所 [△]	23 [•]	23	0	23	0
	勵顧懲教所 [△]		21 [•]	0	21 [•]	0
3.	荔枝角收押所	24	24	0	24	0
4.	勵敬懲教所／芝蘭更生 中心 [△]	26 [§]	24	0	24	0
	伊利沙伯醫院羈留病房 [△]		16 [§]	0	16 [§]	0
5.	羅湖懲教所	23	23	0	23	0
6.	白沙灣懲教所 [△]	26 [§]	24	0	24	0
	瑪麗醫院羈留病房 [△]		16 [§]	0	16 [§]	0
7.	豐力樓／百勤樓／勵行 更生中心	12	12	0	12	0
8.	壁屋懲教所	24	24	0	24	0
9.	壁屋監獄	24	24	0	24	0

* 在巡視期間，太平紳士視察院所的設施(例如住宿地方、廚房、圖書館及樓宇的一般狀況)，並評核其提供的服務(包括訓練課程、康樂活動及管理服務)。

△ 太平紳士就個別院所分別填寫報告。

• 鑑於勵顧懲教所在2023年5月底至2023年6月初期間須暫時騰空以接收被入境處羈留人士，太平紳士在2023年5月最後兩星期和2023年6月首兩星期的巡視只包括喜靈洲懲教所。

§ 鑑於2019冠狀病毒病疫情，太平紳士在2020年1月至2023年4月期間暫停巡視懲教署的羈留病房，院所巡視則不受影響。在2023年5月(即恢復巡視羈留病房時)，當局安排太平紳士分別巡視羈留病房和院所，這些類別的巡視次數因此較多。每次巡視多間院所的模式在2023年6月恢復。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級		服務 整體評級	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
10.	沙咀懲教所／勵志更生中心	24	24	0	24	0
11.	石壁監獄	24	24	0	24	0
12.	小欖精神病治療中心	24	24	0	24	0
13.	赤柱監獄	24	24	0	24	0
14.	大欖女懲教所 [△]	24	24	0	24	0
	紫荊樓／蕙蘭更生中心 [△]		24	0	24	0
15.	大欖懲教所	24	24	0	24	0
16.	大潭峽懲教所	24	24	0	24	0
17.	塘福懲教所	24	24	0	24	0
18.	東頭懲教所	24	24	0	24	0
	總計：	421	517	0	517	0

[△] 太平紳士就個別院所分別填寫報告。

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

2023 年，太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到以下類別的 33 宗投訴⁽¹⁾：

投訴類別	2023 年 投訴數目	比率
(i) 職員態度及行為(例如使用不必要武力、職員施以不公平待遇、未能處理投訴等)	11	34%
(ii) 待遇及福利(例如要求和投訴的處理等)	10	30%
(iii) 院所提供的服務(例如食物／膳食服務的質素、醫療護理、郵件的處理等)	9	27%
(iv) 紀律處分(例如紀律處分不公等)	2	6%
(v) 其他(例如關乎公立醫院醫務指示的投訴)	1	3%
總計：	33	100%

太平紳士在接到投訴後向有關院所索取背景資料，並視乎情況檢查有關設施、環境、服務、待遇及相關的安排和記錄。下表列出因應向太平紳士提出的投訴所採取的行動摘要：

⁽¹⁾ 在該 33 宗投訴中，有 12 宗分別由 2 名投訴人提出(每人 6 宗)，佔總數 36%。

投訴類別	行動	2023 年 投訴數目	比率
針對懲教署／與懲教署有關的投訴 (總計：33 宗)	- 太平紳士指示無須採取進一步行動(1 宗因太平紳士認為有關的醫務指示恰當；其餘 5 宗因太平紳士信納院所管理層當場所作解釋，並指示無須跟進)。	6	18%
	- 轉介院所管理層調查或跟進(在院所作出解釋或安排有關服務後，所有個案均已解決。有關的太平紳士和投訴人均已獲妥為通知上述跟進行動。太平紳士沒有指示採取進一步行動。投訴人沒有提出進一步要求或其他投訴)。	12	36%
	- 轉介懲教署投訴調查組(投訴調查組)調查。有 1 宗個案關乎院所的運作，已按投訴處理機制轉介院所管理層跟進，最終得以解決。有 4 宗個案由於投訴人拒絕提供資料或沒有向投訴調查組作出投訴，因此未獲進一步處理。太平紳士已獲妥為通知有關結果，並無進一步指示。另外 10 宗個案由投訴調查組進行調查，結果分別為無法證實、終止調查、投	15	46%

投訴類別	行動	2023 年 投訴數目	比率
	訴屬虛假或被投訴人撤回。在這 10 宗投訴中，2 宗個案的投訴人向懲教署投訴上訴委員會(上訴委員會)提出上訴，其中 1 人其後撤回上訴，另 1 宗上訴被駁回。		
總計：		33	

所有 33 宗針對／關乎懲教署的投訴均已按每宗個案的個別情況處理。有關的太平紳士就其中 6 宗投訴建議無須採取跟進行動，包括 1 宗與醫務指示有關的個案，太平紳士認為有關的指示恰當⁽²⁾。至於另外 5 宗投訴，太平紳士滿意院所管理層當場所作解釋，故認為無須採取跟進行動⁽³⁾。

至於另外 27 宗針對／關乎懲教署的投訴，有 12 宗與處理要求、郵件、醫療事宜、職員態度及行為等有關。院所管理層已按太平紳士指示，向每名投訴人解釋既定機制及／或已作出的跟進安排，以處理上述投訴。投訴人均滿意院所管理層採取的行動。有關的太平紳士亦已獲妥為通知院所採取的跟進行動，並無進一步查詢。因此，上述 12 宗投訴均已得到解決或妥為處理。

太平紳士將其餘 15 宗針對／關乎懲教署的投訴轉介投訴調查組處理，其中 1 宗投訴是在太平紳士巡視前提出，院所管理層已應該名在囚人士要求將投訴轉介投訴調查組，而有關的太平紳士亦同意這項轉介安排。上述投訴的指控涉及較複雜的情況，包括職員行為不當、紀律處分、膳食供應及探訪安排等。該等投訴已按既定的投訴處理機制處理。當中有 1 宗投訴與院所運作有

(2) 該投訴關乎在公立醫院羈留病房對某在囚人士使用機械束縛器具的醫務指示。太平紳士認為有關指示恰當，故指示無須採取跟進行動。

(3) 該 5 宗投訴與處理郵件及在囚人士的待遇有關，涉及例行搜查、申訴專員投訴表格及投訴後的待遇等。太平紳士滿意院所管理層當場向投訴人所作解釋，故指示無須採取跟進行動。

關，已按投訴處理機制轉介院所管理層跟進，最終獲得解決⁽⁴⁾。有 4 宗個案由於投訴人拒絕提供資料或沒有向投訴調查組作出投訴，因此未獲進一步處理。太平紳士已獲妥為通知有關結果，並無進一步指示。投訴調查組調查了 10 宗投訴，結果分別是無法證實、終止調查、投訴屬虛假或被投訴人撤回。有關的太平紳士已獲妥為通知調查結果，並無進一步指示。在這 10 宗個案中，有 2 名投訴人向上訴委員會提出上訴，其中 1 人後來撤回上訴，另 1 宗上訴則被駁回。

⁽⁴⁾ 該宗投訴關乎職員夜間在囚室進行例行搜查時的搜查方式。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

2023 年，太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到以下類別的 121 項要求／查詢⁽⁵⁾：

要求／查詢類別	2023 年 要求／查詢 數目	比率
(i) 與其他部門／機構相關的事宜 (例如遣返原居地、送回青山灣 入境事務中心(青山灣中心)、與 入境處職員會面、保釋及上訴 程序等)	37	31%
(ii) 待遇及福利(例如噪音騷擾、調 往另一院所、分配工作安排、 與投訴調查組會面等)	30	25%
(iii) 院所提供的服務(例如醫療護理 和膳食改變等)	28	23%
(iv) 要求提早釋放／暫時離開院所 返家／擔保外釋	20	16%
(v) 院所提供的設施及設備(例如要 求安裝閉路電視等)	1	1%
(vi) 其他(例如要求聯絡高級政府官 員、投訴私人律師等)	5	4%
總計：	121	100%

在第(i)類“與其他部門／機構相關的事宜”下有 37 項要求，其中 31 項與入境處有關，關乎遣返原居地、送回青山灣中心、與入境處職員會面等。有關的太平紳士審視考慮要求的性質後，指示將該 37 宗個案轉介入境處。

⁽⁵⁾ 在該 121 項要求／查詢中，有 11 項由同一名在囚人士提出，佔總數 9%。

其餘 6 宗個案涉及入境處以外的部門／機構，包括警方、司法機構及領事館。太平紳士認為無須就其中 3 宗個案⁽⁶⁾採取進一步行動，並指示將 1 宗個案轉介院所管理層，以助安排有關在囚人士與領事館直接聯絡。另外 2 宗個案已按太平紳士指示轉介警方跟進。

在第(ii)類“待遇及福利”下的 30 項要求／查詢關乎廣播系統的噪音騷擾、調往另一懲教院所、工作分配、與投訴調查組會面等。對於其中 2 項查詢，太平紳士滿意院所管理層當場所作解釋，故指示無須採取跟進行動⁽⁷⁾。有 3 項要求與投訴處理有關，太平紳士指示院所管理層將要求轉介投訴調查組⁽⁸⁾。另有 1 項檢視工作分配安排的要求，太平紳士指示院所管理層將要求轉介投訴調查組處理。至於其餘 24 項要求，有關的太平紳士審視要求的性質後，指示院所管理層向有關的在囚人士提供解釋／協助。有關的在囚人士滿意院所管理層其後提供的解釋和協助。有關的太平紳士已獲妥為通知所採取的行動，並無進一步指示。

在第(iii)類“院所提供的服務”下的 28 項要求／查詢，分別關乎醫療事宜、膳食改變、食物供應、淋浴安排等。有關的太平紳士審視該等要求／查詢的性質後，指示院所管理層向有關的在囚人士提供解釋及／或協助。有 18 項關乎醫療事宜的要求／查詢已轉介院所的醫護人員進行評估、治療或提供解釋。有關的在囚人士滿意院所的解釋和協助。有關的太平紳士已獲妥為通知所採取的行動，並無進一步指示。

⁽⁶⁾ 有 1 宗個案的在囚人士要求遣返原居地繼續服刑。太平紳士知悉該名在囚人士已根據《移交被判刑人士條例》(第 513 章)提出申請，而有關方面正處理該項申請，故認為無須採取跟進行動。另外有 2 宗個案的在囚人士就保釋聆訊及向法庭提交上訴理由要求太平紳士協助。院所職員即場向有關的在囚人士解釋司法機構的相關法律程序，太平紳士認為無須採取進一步行動。

⁽⁷⁾ 該 2 項要求／查詢由同一名在囚人士提出。第一項要求是查詢警方對他之前於 2017 年在另一懲教院所拘留期間發生的襲擊事件的調查。警方於 2017 年調查事件，並於同年結案。第二項是查詢申訴專員投訴表格的處理機制。

⁽⁸⁾ 某在囚人士先後 3 次要求與投訴調查組會面。

在第(iv)類“要求提早釋放／暫時離開院所返家／擔保外釋”下的20項要求全部關乎擔保外釋，這並非懲教署的管轄範圍。太平紳士指示院所管理層將個案轉介入境處跟進。

在第(v)類“院所提供的設施及設備”下，有1名在囚人士要求在某些位置安裝閉路電視。太平紳士指示院所管理層向該在囚人士解釋有關閉路電視的現行機制，已解決有關事宜。

最後，在第(vi)類“其他”下有5項要求／查詢，分別關乎聯絡政府高級官員、投訴私人律師、職員行為不當的傳聞、院所日常規程及紀律處分程序。太平紳士指示各院所向有關的在囚人士提供解釋及／或協助。該等在囚人士均滿意院所其後提供的解釋／協助。有關的太平紳士已獲妥為通知所採取的行動，並無進一步指示。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

2023年，太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間提出以下類別的21項建議／意見：

建議／意見類別	2023年 建議／意見 數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如維修／保養樓宇／設施、智慧監獄等)	13	62%
(ii) 服務質素(例如加強釋前就業服務、更生服務等)	7	33%
(iii) 訓練課程及康樂活動(例如職業訓練等)	1	5%
總計：	21	

在第(i)類“實際環境、設施及設備”下的建議／意見佔總數近三分之二。部分太平紳士關注院所的維修或保養，以及舊設施或許不合事宜。為確保院所提供安全和健康的羈管環境，懲教署在顧及保安和資源因素下，一直推行不同措施，以優化院所設施和完善日常運作。該署一直與建築署和機電工程署(機電署)

緊密合作，定期巡查及維修院所內的設施和樓宇。院所管理層不時檢視院所的實際情況，並透過適當調配資源及進行翻新工程提升院所設施／樓宇。舉例來說，喜靈洲懲教所在過往數年進行了大型的囚倉修葺工程，其間須逐一清空囚倉，工程已於 2024 年上半年完成。

此外，懲教處按照推行時間表，持續在各院所進行改善工程，包括安裝電鎖保安系統，以及更換和提升閉路電視系統等。

另外，部分太平紳士對“智慧監獄”方案表示讚賞，並鼓勵懲教署探討資訊科技發展將如何有利院所運作和管理在囚人士。懲教院所自 90 年代起一直以 8 個核心資訊科技運作系統支援日常運作。懲教署十分明白資訊科技發展日新月異，必須提升院所系統以應所需。經過多年努力，“綜合懲教及更生管理系統”在 2023 年全面使用。這個綜合及可持續發展的懲教系統將 8 個核心系統合併為單一系統，簡化工作程序，以同時提升運作和人力資源上的效率。全面採用該綜合系統肯定有助“智慧監獄”持續發展。

為了進一步推動“智慧監獄”的發展，懲教署在 2023 年 7 月與香港科技園公司簽訂合作備忘錄，當中訂立了雙方於未來 3 年共同探討創新方案的合作框架。

因應 2023 年《施政報告》提出建設數字政府，懲教署在 2023 年 11 月推出“親友探訪電子預約服務”，以便利合資格的在囚人士訪客進行探訪。他們可先行預約，以縮短在現場的輪候時間。系統亦讓探訪者即時查詢探訪狀況及認可交來物品的餘額。

在第(ii)類“服務質素”下，太平紳士對釋前就業支援提出了一些建議。懲教署十分明白除了有效的工作安排及提供職業培訓外，來自企業和機構的相關就業資訊和支援同樣有助在囚人士重投社會。懲教署在 2023 年與不同行業的機構(例如香港建造業分包商聯會、香港國際航空學院和九龍巴士(一九三三)有限公司)合辦多場職業分享會。在囚人士可藉此加深對行業的了解，而機構亦可認識到在囚人士的就業潛能。懲教署會繼續與各行各業的持分者共同合作。

關於第(iii)類“訓練課程及康樂活動”的建議／意見，太平紳士對現時提供予在囚人士的工業及職業訓練表示讚賞，並鼓勵懲教署為在囚人士提供不同種類的職業訓練。懲教署也十分明白，除了安排在囚人士從事有用的工作以培養他們的紀律及責任感外，提供涵蓋與時並進的技能和通用知識的在職培訓，以及提供市場導向的職訓課程，均能提高在囚人士的就業能力，對他們獲釋後重投社會至關重要。懲教署一直有為懲教工業的工序引進高端生產設施，例如於 2023 年引入電腦多面數控鑽孔機及自動機械人焊接系統。

懲教署一直與不同的培訓機構(包括僱員再培訓局、建造業議會和職業訓練局)合作，為青少年和成年在囚人士提供不同類型的職訓課程，內容涵蓋建築、餐飲、零售、美容護理、運輸、物流和電腦應用等多個行業，供合資格的在囚人士參加。懲教署緊貼市場步伐，積極推出新課程，集中教授就業市場廣泛需求的技能和創新技術及科技。舉例來說，該署在 2023 年為在囚人士開辦“安全督導員證書課程”和“創意多媒體製作技術課程”。

除職業訓練外，懲教署在為成年在囚人士提供教育方面也取得突破。該署在 2023 年年底在香港賽馬會捐助下，在白沙灣懲教所和羅湖懲教所設立“立德學院”，落實 2023 年《施政報告》提出的項目。學院為自願參與的成年在囚人士提供 1 年全日制應用教育文憑課程，由香港都會大學李嘉誠專業進修學院的導師授課。課程亦包括與職業發展、體藝及國民教育相關的全方位學習活動，幫助學員培養正確的價值觀及取得認可學歷，為獲釋後重投社會做好準備。

II. 醫院管理局轄下醫院

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴的 數目	太平紳士 接到要求／查 詢的數目	太平紳士 提出建議／ 意見的數目
1.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	1	0	0	1
2.	白普理寧養中心	1	0	0	1
3.	明愛醫院	1	0	0	1
4.	青山醫院	8	4	71	7
5.	春磡角慈氏護養院	1	0	0	1
6.	沙田慈氏護養院	1	0	0	0
7.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	1	0	0	1
8.	葛量洪醫院	1	0	0	3
9.	靈實醫院	1	0	0	0
10.	香港佛教醫院	1	0	0	1
11.	香港兒童醫院	1	0	0	1
12.	香港眼科醫院	1	0	0	1
13.	九龍醫院	1	0	0	1
14.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	8	5	24	7
15.	葵涌醫院	8	6	62	8
16.	廣華醫院	1	0	0	0
17.	麥理浩復康院	1	0	0	1
18.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	8	5	125	7
19.	北區醫院	1	0	0	1
20.	北大嶼山醫院	1	0	0	1
21.	聖母醫院	1	0	0	1
22.	東區尤德夫人那打素醫院	1	0	0	1
23.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	8	17	59	4

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴的 數目	太平紳士 接到要求／查 詢的數目	太平紳士 提出建議／ 意見的數目
24.	博愛醫院	1	0	0	1
25.	威爾斯親王醫院	1	0	0	1
26.	瑪嘉烈醫院	1	0	0	2
27.	伊利沙伯醫院	1	0	0	2
28.	瑪麗醫院	1	0	0	1
29.	律敦治醫院／鄧肇堅 醫院♦	1	0	0	0
30.	沙田醫院	1	0	0	1
31.	小欖醫院	1	0	0	1
32.	長洲醫院	1	0	0	1
33.	大埔醫院	1	0	0	4
34.	天水圍醫院	1	0	0	1
35.	將軍澳醫院	1	0	0	1
36.	屯門醫院	1	0	0	0
37.	東華東院	1	0	0	1
38.	東華三院馮堯敬醫院	1	0	0	4
39.	東華三院黃大仙醫院	1	0	0	1
40.	東華醫院	1	0	0	1
41.	基督教聯合醫院	1	0	0	2
42.	黃竹坑醫院	1	0	0	1
43.	仁濟醫院	1	0	0	0
	總計：	78	37	341	76

♦ 表示每次巡視包括2間院所。

B. 太平紳士對院所提供的設施及服務給予滿意評級的統計數字 *

在巡視期間，太平紳士就所視察設施的一般狀況及院所提供的服務是否足夠作出評核。在 78 次巡視中，太平紳士對設施表示滿意的有 65 次(83%)，對服務表示滿意的有 62 次(80%)。至於其餘的巡視，太平紳士並無就設施或服務給予整體評級。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級†		服務 整體評級†	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	1	1	0	1	0
2.	白普理寧養中心	1	1	0	1	0
3.	明愛醫院	1	1	0	1	0
4.	青山醫院	8	4	0	8	0
5.	春磡角慈氏護養院	1	1	0	1	0
6.	沙田慈氏護養院	1	1	0	1	0
7.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	1	1	0	1	0
8.	葛量洪醫院	1	1	0	1	0
9.	靈實醫院	1	1	0	1	0
10.	香港佛教醫院	1	0	0	0	0
11.	香港兒童醫院	1	1	0	1	0
12.	香港眼科醫院	1	0	0	0	0
13.	九龍醫院	1	1	0	0	0
14.	九龍醫院九龍精神科 觀察治療中心	8	7	0	8	0
15.	葵涌醫院	8	6	0	8	0
16.	廣華醫院	1	1	0	1	0
17.	麥理浩復康院	1	0	0	0	0
18.	大埔醫院新界東區精神科 觀察治療中心	8	8	0	8	0
19.	北區醫院	1	1	0	0	0

* 太平紳士在巡視期間視察有關院所的設施(例如病房設施、門診部及樓宇的一般狀況)，並評核其提供的服務(包括病人護理及膳食／支援／管理服務)。

† 由於部分太平紳士未必在每次巡視後都就院所的設施或服務給予整體評級，對設施或服務給予整體評級的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級 ⁺		服務 整體評級 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
20.	北大嶼山醫院	1	1	0	1	0
21.	聖母醫院	1	1	0	1	0
22.	東區尤德夫人那打素 醫院	1	1	0	0	0
23.	東區尤德夫人那打素 精神病觀察治療院	8	7	0	6	0
24.	博愛醫院	1	1	0	1	0
25.	威爾斯親王醫院	1	1	0	1	0
26.	瑪嘉烈醫院	1	1	0	0	0
27.	伊利沙伯醫院	1	1	0	0	0
28.	瑪麗醫院	1	1	0	1	0
29.	律敦治醫院／鄧肇堅 醫院	1	1	0	1	0
30.	沙田醫院	1	1	0	1	0
31.	小欖醫院	1	1	0	1	0
32.	長洲醫院	1	1	0	0	0
33.	大埔醫院	1	1	0	0	0
34.	天水圍醫院	1	1	0	0	0
35.	將軍澳醫院	1	1	0	1	0
36.	屯門醫院	1	1	0	1	0
37.	東華東院	1	1	0	0	0
38.	東華三院馮堯敬醫院	1	0	0	0	0
39.	東華三院黃大仙醫院	1	0	0	1	0
40.	東華醫院	1	1	0	1	0
41.	基督教聯合醫院	1	1	0	0	0
42.	黃竹坑醫院	1	1	0	1	0
43.	仁濟醫院	1	1	0	1	0
	總計：	78	65	0	62	0

⁺ 由於部分太平紳士未必在每次巡視後都就院所的設施或服務給予整體評級，對設施或服務給予整體評級的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視醫院期間接到以下類別的 37 項投訴：

投訴類別	2023 年 投訴數目	比率
(i) 待遇及福利(例如出院安排、病房福利等)	12	32%
(ii) 職員態度及行為(例如被職員施縛、職員態度不當等)	6	16%
(iii) 院所提供的設施及設備(例如環境惡劣、廁所的清潔程度等)	6	16%
(iv) 院所提供的服務(例如淋浴和膳食安排等)	6	16%
(v) 針對其他部門／機構的投訴	1	3%
(vi) 紀律處分(例如束縛安排等)	1	3%
(vii) 其他	5	14%
總計：	37	

上述 37 宗投訴均由精神科病人提出。在第(i)類“待遇及福利”下，有 1 名病人投訴醫療團隊把她扣留在院所。院方向病人解釋，出院後安排她入住受監察的院所是預防她病情復發的最佳選擇，她亦有權向精神健康覆核審裁處申請覆檢。太平紳士認為無須就此個案採取任何跟進行動。另有 1 名病人投訴之前的醫生終止其精神科社康服務。院方已向病人解釋，其精神科社康服務已經在他是次入院前恢復。有 5 宗投訴關乎醫生不同意病人的出院、入住中途宿舍或領取綜合社會保障援助(綜援)要求。所有個案均由主診醫生按現行程序覆檢。有 4 宗投訴關乎病人在病房內的福利(例如被探訪的權利、私人小食及紙張、病房內的規限及課堂教學質素等)。所有投訴均已轉介病房或病人聯絡主任跟進。至於最後 1 宗個案，該名病人投訴醫生拒絕去信警方證明她的店鋪盜竊行為是受精神病影響。院方已向她解釋，醫生會基於其精神狀況和臨牀判斷發出有關信件。

在第(ii)類“職員態度及行為”下，有 3 名病人投訴職員的態度。病人聯絡主任與其中 2 名病人作跟進，並解決了他們所

關注的事情。院方向其餘 1 名病人解釋職員在不同情況下的處理方法，並提醒職員與病人溝通時要保持溫柔。太平紳士檢視上述個案後認為無須採取跟進行動。有 1 名病人投訴職員不為他添水。病房經理會見了該名病人，並向他保證職員會於完成手頭工作後為他添水。另有 1 名病人聲稱她多次發信要求提早出院，但病房職員運用職權阻礙她出院。跨專業的醫療團隊每星期都與她會面，向她解釋扣留她在醫院的原因，並向她解釋申請出院的權利。該名病人最終決定不遵從醫生的指示自行出院。至於最後 1 宗個案，該名病人投訴病房職員兩度向他施加束縛。病人聯絡主任經調查後得悉，醫生指令為他處方磨碎的藥物以盡量減低其噎到的風險後，該名病人表現抗拒，且焦躁不安。病房經理與所有涉及束縛事件的職員會面後，認為沒有證據證明病人的指控成立。

在第(iii)類“院所提供的設施及設備”下，有 1 名病人投訴院舍的環境。院方已向他解釋會繼續加強綠化，令病房環境更宜人。太平紳士認為無須就此採取跟進行動。有 1 名病人投訴飲水機停用造成不便。太平紳士得悉院所因控制感染而停用飲水機，故認為無須採取跟進行動。另外 1 宗個案關乎廁所的清潔程度。院方已安排清潔和消毒，亦已教育同房病人要保持廁所整潔，同時已加強巡查至每半小時一次。有 1 名病人投訴病房太冷，以及食物味道差。其關注事項已分別由機電署和醫院膳食部門跟進。其餘 2 名病人投訴醫院因發生退伍軍人病事件而暫停供水，對他們造成不便。有關醫院已採取應急措施，以盡快恢復供水。

在第(iv)類“院所提供的服務”下，有 2 宗太平紳士認為無須採取跟進行動的個案。當中 1 名病人投訴淋浴和膳食安排，另有 1 名病人投訴院所供應的食物，但讚揚院所職員。另有 2 宗關於膳食的投訴已交由醫院膳食部門跟進。有 1 名病人就藥物治療提出投訴，院方已向她解釋為何她需要作劑量調定，以及有關藥物的效用和副作用。至於最後的個案，有 1 名病人投訴病房職員遲遲不給他毛毯。院方已提醒病房職員需適時回應病人的要求。

在第(v)類“針對其他部門／機構的投訴”下，有 1 名病人投訴同房另一病人說粗言穢語。病房職員已提醒該名病人不要在病房內說粗言穢語。

在第(vi)類“紀律處分”下，有 1 名病人投訴被施加束縛。醫療記錄顯示，該名病人曾無故試圖碰撞 1 名靠近他的職

員，因此被施加束縛。主診醫生已會見該名病人，並向他解釋施縛原因。

至於第(vii)類“其他”投訴，有 1 名病人講述自己與其他病人和專業人員之間的經歷，但表現混亂。太平紳士認為無須就此個案採取跟進行動。另有 1 名病人投訴病房人手不足。有關的醫院解釋，一直透過多項計劃進行招聘。有 1 名病人向太平紳士訴說上次住院時的不快經歷，特別是同房的病人表現不大友善。太平紳士表示明白他的感受。有 1 名病人投訴病房的護士都不相信鬼神存在。院方已將此事轉告主診醫生，以評估病人的情況。至於最後的個案，有 1 名病人指控另一間醫院為其進行的手臂手術影響其精神狀態，令他感覺被操控。主診醫生已接見該名病人，並將他轉介至醫務社工以作安置。

相關的太平紳士均已獲妥為通知醫院採取的跟進行動。他們表示滿意，沒有進一步提問。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視醫院期間接到以下類別的 341 項要求／查詢，全部由精神科病房的病人提出：

要求／查詢類別	2023 年 要求／查詢數目	比率
(i) 要求提早出院／暫時出院返家／擔保外釋	205	60%
(ii) 院所提供的設施及設備(例如要求增加活動和康樂設施等)	45	13%
(iii) 院所提供的服務(例如要求增加食物選擇等)	38	11%
(iv) 與其他部門／機構相關的事宜	16	5%
(v) 待遇及福利(例如束縛安排等)	11	3%
(vi) 其他	26	8%
總計：	341	

在第(i)類下的 205 項要求中，203 項出院要求已根據《精神健康條例》(第 136 章)的相關條文處理。主診醫生和高級醫護人員已檢視上述要求。經臨牀診斷後被認為不宜出院的病人已獲妥為通知他們有權向精神健康覆核審裁處提出覆檢。至於其餘 2

宗個案，有關的病人要求暫時出院返家以處理私人事務。他們已被轉介至主診醫生進行評估。

至於第(ii)類“院所提供的設施及設備”的要求，有 21 項關乎增加病房的活動和康樂設施，其中 4 項關於增加戶外活動，有 2 項為要求每天洗澡。病房職員已處理病人的需要，並視乎他們的精神狀況作出安排。其餘 24 項要求關乎病房設施，包括要求加強清潔洗手間、增加地毯、改善空調、更換地板、改善牀墊及增設吸煙區等。病房職員已適當地處理病人的需要。在該 24 項要求中，有 2 名病人要求醫院將病情相似的病人編入同一病房，有關的醫院正考慮這項建議。

至於第(iii)類“院所提供的服務”下的要求，有 21 項與食物供應有關，已轉介醫院膳食部門跟進。有 1 名病人就膳食安排表達意見，太平紳士認為無須採取跟進行動。有 3 名病人對醫院提供的服務表示讚賞。有 2 宗個案要求額外的醫療護理，均已由主診醫生跟進。其餘 11 項要求關乎在病房內提供或管有個人物品。當中 1 名病人要求使用特定品牌的尿片，院方已向其親屬轉達這項要求。有 8 名病人要求病房提供筆、個人衛生用品和其他物品。另有 2 名病人要求取回家中或過往病房內的物品。病房職員已適當地處理他們的要求。

在第(iv)類“與其他部門／機構相關的事宜”下，有 6 名病人要求入住公營房屋或宿舍，有 1 名病人要求退回住院期間的租金，有 2 名病人要求出院後得到經濟支援，另有 1 名病人要求不要終止其綜援。上述個案均已轉介社會福利署(社署)跟進。有 1 名屬非香港居民的病人要求太平紳士協助她取得香港居民的身分，另有 1 名病人要求代為介紹僱主。病房職員已為他們提供適當協助。有 1 名病人要求以視像形式(Zoom)上學，另有 1 名病人表示希望在區議會選舉中投票。主診醫生已評估他們的情況。有 2 名病人要求院方安排出院後的支援，病房職員已向他們介紹可使用的服務。

在第(v)類“待遇及福利”下，有 2 名病人關注束縛安排。病房職員已向他們解釋只會在必要時才施縛。有 1 名病人要求跟進他曾提出的投訴，病人聯絡主任已作跟進。有 4 名病人就探訪安排表達意見。另有 4 名病人訴說自己與其他同房病人相處的情況，並要求轉換病牀或病房。病房職員已適當地處理他們的需要。

至於第(vi)類的“其他”要求，有 7 名病人與太平紳士見面以分享個人經歷和想法，有 12 名病人對醫院的服務表示讚賞，另有 1 名病人感謝警方的救援。太平紳士認為無須為上述個案採取跟進行動。有 1 名病人懷疑有罪案發生，並要求向警方報案。其親屬與院方討論後，認為有關指控由精神病所致，並同意不向警方舉報。有 1 名病人要求增加太平紳士的巡院次數，另有 4 名病人就醫院運作(包括人手和擴展服務)表達意見。職員已向他們作出解釋。

所有太平紳士均已獲妥為通知醫院所採取的跟進行動。他們表示滿意，並沒有提出進一步問題。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡院期間提出以下類別的 76 項建議／意見：

建議／意見類別		2023 年 提出建議／意見數目	比率
(i)	服務質素(例如把中醫藥納入服務範圍、應對人口老化帶來的服務需要等)	40	52%
(ii)	實際環境、設施及設備(例如擴充醫院和進行小型改善工程等)	15	20%
(iii)	人力策劃(例如紓緩人手不足的措施等)	9	12%
(iv)	訓練課程及康樂活動	3	4%
(v)	其他	9	12%
總計：		76	

在第(i)類“服務質素”下，太平紳士給予正面評價。有 36 名太平紳士對服務質素和職員的專業精神留下良好印象。有 1 名太平紳士建議醫院把中醫藥納入服務範圍，醫院管理層已考慮這項建議。另有 1 名太平紳士建議將高壓氧氣治療服務擴展至其他醫院聯網。醫管局管理層召開總監會議，通過按兩層架構擴展

有關服務。有 1 名太平紳士建議醫院增加預算，以應對人口老化帶來的服務需要。這項建議已反映給醫院管理層考慮。另有 1 名太平紳士提醒醫院須應某精神科病人的要求覆檢其羈留個案。該宗個案已由主診醫生和醫療隊按現行程序進行覆檢。

在第(ii)類“實際環境、設施及設備”下接到的太平紳士建議和意見，有 3 項是太平紳士就醫院環境和設施給予的正面評價。有 3 項意見與醫院擴建和盡量善用土地有關，有關建議已獲醫院管理層考慮。因應太平紳士所建議的各項小型改善工程(例如作出交通安排、更換壁畫及改善醫院指示牌等)，有關的醫院管理層已迅速採取跟進。有 1 項建議與優化康樂設施和更衣室以挽留員工有關。有關醫院會在規劃未來發展時考慮太平紳士的建議。有 1 名太平紳士認為，醫院應考慮為精神科病人提供獨立病房設施。醫管局管理層已安排實地視察以研究建議的可行性。

第(iii)類“人力策劃”下的 9 項意見主要與太平紳士關注人手短缺有關。醫管局已改善員工的晉升前景和薪酬待遇以挽留員工，現時亦已推行退休重聘計劃以解決人手問題。有 1 名太平紳士建議醫院因應服務需要檢討員工與病人的比例。這項建議已傳達醫管局管理層。

在第(iv)類“訓練課程及康樂活動”下，有 1 名太平紳士建議加強精神科病人與社區的互動。院方已因應太平紳士的建議安排額外的義工服務。部分太平紳士建議改善康樂設施，包括為病人提供戶外休憩空間。有關醫院已將此建議納入擬進行的翻新計劃內。

至於第(v)類“其他”意見，有 3 名太平紳士認為政府應方便長者居家安老，為安老院／醫院輸入支援人員，並應檢討中途宿舍服務。有 3 名太平紳士對醫院的交通暢達度表示關注。舉例來說，他們建議探討可否連接港鐵站至醫院、增加小巴班次及加建通道。所有建議已反映給醫院管理層考慮。有 1 名太平紳士建議醫院探討與大學合作進行研究的可能性。醫院管理層會考慮這項建議。有 1 名太平紳士認為巡院期間會見的病人數目偏多。有關意見已向醫院管理層反映。有 1 名太平紳士建議醫院檢討應否容許精神科病人使用流動裝置。有關醫院確認，病情穩定的病人可在職員監管下使用流動裝置。

III. 廉政公署(廉署)扣留中心

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴 的數目	太平紳士 接到要求／ 查詢的數目	太平紳士 提出建議／ 意見的數目
廉署扣留中心	24	0	2	13

B. 太平紳士對院所提供的設施及服務給予滿意評級的統計數字*

在巡視期間，太平紳士就所視察設施的一般狀況及院所提供的服務是否足夠作出評核。在 24 次巡視中，太平紳士對設施和服務表示滿意的有 23 次(96%)。至於其餘的巡視，太平紳士並無就設施或服務給予整體評級。

院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級 ⁺		服務 整體評級 ⁺	
		滿意	不滿意	滿意	不滿意
廉署扣留中心	24	23	0	23	0

* 在巡視期間，太平紳士視察有關院所的設施(例如扣留室、會面室、搜身／醫療／起訴室及樓宇的一般狀況)，並評核其提供的服務(包括食物、寢具及管理服務)。

⁺ 由於部分太平紳士未必在每次巡視後都就院所的設施或服務給予整體評級，對設施或服務給予整體評級的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

C. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視廉署扣留中心期間接到 2 項要求／查詢：

要求／查詢類別	2023 年要求／查詢的數目	比率
(i) 要求提早釋放／暫時離開中心返家／擔保外釋	1	50%
(ii) 院所提供的設施及設備(例如要求提供更多讀物選擇等)	1	50%
總計：	2	

在第(i)類項下，有 1 名被扣留人士要求就保釋問題與調查人員會面。該中心已安排他與調查人員會面以處理其要求。

在第(ii)類“院所提供的設施及設備”下，有 1 名被扣留人士要求中心提供更多讀物選擇。院所已提供額外的讀物供他選擇。

D. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視廉署扣留中心期間提出以下類別的 13 項建議／意見：

建議／意見類別	2023 年提出建議／意見數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如改善生銹情況等)	13	100%
總計：	13	

在第(i)類“實際環境、設施及設備”下，太平紳士對院所的整體環境及設施給予正面評價。有 12 名太平紳士滿意院所提供的設施，並認為該院所清潔整齊。有 1 名太平紳士建議尋求其他專業意見，以改善廁盆生銹的情況。院方與建築署及供應商的人員會面後，已安排清除廁盆上的鐵銹。

IV. 入境事務處(入境處)羈留中心

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴 的數目	太平紳士 接到要求／查 詢的數目	太平紳士 提出建議／ 意見的數目
1.	青山灣入境事務中心	23	1	251	3
2.	馬頭角羈留中心	4	0	0	1
	總計：	27	1	251	4

B. 太平紳士對院所提供的設施及服務給予滿意評級的統計數字*

在巡視期間，太平紳士就所視察設施的一般狀況及院所提供的服務是否足夠作出評核。所有太平紳士均對院所的設施和服務表示滿意。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級		服務 整體評級	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	青山灣入境事務中心	23	23	0	23	0
2.	馬頭角羈留中心	4	4	0	4	0
	總計：	27	27	0	27	0

* 在巡視期間，太平紳士視察有關院所的設施(例如寢室、衛生設施、保安系統及樓宇的一般情況)，並評核其提供的服務(包括膳食／醫療安排、保管被羈留者的財物及管理服務)。

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣入境事務中心(青山灣中心)期間接到以下類別的 1 項投訴：

投訴類別	2023 年 投訴數目	比率
(i) 待遇及福利(例如搜查程序等)	1	100%
總計：	1	

在第(i)類“待遇及福利”下，有 1 名被羈留者投訴青山灣中心的搜查程序。該中心經調查後並沒有發現涉及行為失當或違反規則、指引或程序的情況，有關指控被列為無法證實。該中心已會見該名被羈留者，向他進一步解釋搜查的目的和程序，以及其權利和投訴渠道。該名被羈留者沒有提出進一步的要求或投訴。

相關的太平紳士均已獲妥為通知所採取的行動，並無進一步意見。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣中心期間接到以下類別的 251 項要求／查詢：

要求／查詢類別	2023年 要求／查詢的數目	比率
(i) 要求提早釋放／擔保外釋	187	74%
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理)	45	18%
(iii) 與其他部門／機構有關的事宜(例如跟進在懲教署發生的醫療事宜、向警方取回財物等)	10	4%
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話的次數等)	4	2%
(v) 院所提供的設施及設備(例如照明系統的運作和更換活動室等)	2	1%
(vi) 其他	3	1%
總計：	251	

在第(i)類“要求提早釋放／擔保外釋”下的 187 項要求主要關乎會見個案主任、擔保外釋和提早遣返。這些要求均已轉交入境處的相關組別跟進。

在第(ii)類“院所提供的服務”下的 45 項要求主要關乎醫療服務或覆檢藥物。相關的被羈留者已交由青山灣中心的醫生診治。有 1 名被羈留者要求獲他人照料和提供步行輔助器，醫生審視了該名被羈留者的病況並安排他到公立醫院求診，他在接受治療後獲提供步行輔助器。另有 1 名被羈留者要求在公立醫院應診時有人為她傳譯，該中心已為她安排在公立醫院應診期間的傳譯服務。部分被羈留者要求檢視食物安排和飲用水的供應。福利主任已向被羈留者解釋他們在青山灣中心羈留期間可獲得的服務和福利，包括膳食和飲用水安排。該中心已提供所需協助予被羈留者，他們沒有進一步提出要求或投訴。

在第(iii)類“與其他部門／機構有關的事宜”下，有 2 名被羈留者要求跟進在懲教署發生的醫療事宜。他們的要求已轉交懲教署處理，該署已為此直接回覆有關的被羈留者。有 3 名被羈留者要求向警方取回財物。福利主任與被羈留者會面，並協助他們取回財物。另有 2 名被羈留者要求索取法律援助申請表和申訴專員投訴表格。該中心已為他們提供該等表格。此外，有 2 名被羈留者分別要求提出司法覆核申請，以及要求協助他就兒子的管養權提出上訴。福利主任與被羈留者會面後，已協助他們向高等法院提出司法覆核申請，並向法律援助署投寄一份法律援助申請表。關於最後一宗個案，1 名被羈留者要求探望正接受兒童住宿照顧服務的兒子。福利主任與被羈留者會面，解釋他在中心羈留期間的探訪安排。該項要求亦已轉交社署考慮。

在第(iv)類“待遇及福利”下，部分被羈留者要求增加打電話和打長途電話的次數。福利主任已向他們解釋現行安排，包括他們在青山灣中心羈留期間的電話和郵遞安排，並提供所需協助。

在第(v)類“院所提供的設施及設備”下，有 1 名被羈留者要求在晚上關掉寢室內全部照明裝置，另有 1 名被羈留者要求更換活動室。福利主任已向他們解釋照明系統的日常運作，以及青山灣中心內的羈留位置安排。

至於第(vi)類“其他”要求，有 1 名被羈留者要求跟進他對某傳譯員的指控及其傷患。該名被羈留者在會面時提出，有關事件不是在被入境處羈留期間發生，他未能就事件提供更多詳情。傷患方面，該名被羈留者已獲安排到公立醫院接受進一步檢查。另有 2 名被羈留者要求取回財物。福利主任已向他們解釋關於取回財物供日常使用所需的程序。記錄顯示上述被羈留者已取回相關財物。

所有相關的太平紳士均已獲妥為通知所採取的行動，並無進一步意見。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣中心和馬頭角羈留中心期間提出以下類別的 4 項建議／意見：

建議／意見類別		2023 年 提出建議／意見數目	比率
(i)	實際環境、設施及設備(例如重新檢視室外設施是否足夠、更換座位設施等)	2	50%
(ii)	人力策劃(例如檢討支援人手等)	1	25%
(iii)	其他	1	25%
總計：		4	

在第(i)類別“實際環境、設施及設備”下，部分太平紳士建議青山灣中心重新檢視室外設施是否足夠，尤其是該處的聲請人會被羈留較長時間。有關中心向太平紳士解釋，如天氣許可，每天都會安排被羈留者在露天運動場進行不少於 1 小時的室外運動，包括合適的球類或康樂活動；在雨天或惡劣天氣期間，也會安排被羈留者在室內活動。其中 1 名太平紳士其後 3 度去信入境處，建議政府設法改善程序以加快遣返，以及檢視羈留安排，包括更有效保障長期被羈留者身心健康的措施。當局告知，政府採取多管齊下的策略，以加強處理免遣返聲請及加快遣送聲請不獲確立者離港。政府亦已更新遣送政策，若聲請不獲確立者就其免遣返聲請提出的司法覆核或相關許可申請被法庭拒絕，政府即可遣送該名聲請不獲確立者離港。當局亦向該名太平紳士解釋，被羈留者的待遇受《入境(被羈留者的待遇)令》(第 115E 章)規

管。入境處亦會定期進行檢討，以提升設施及引入嶄新和智慧措施，從而加強青山灣中心的運作效能和被羈留者的安全。其他太平紳士建議更換馬頭角羈留中心所在的馬頭角道政府合署的地下接待處的座位設施。入境處已回應太平紳士的建議，為地下接待處更換全新座椅。

在第(ii)類別“人力策劃”下，部分太平紳士建議增加個案主任的數目以處理龐大的工作量。當局告知太平紳士會作定期檢討，以確保有充足人手應付工作量，同時維持以高效率審核免遣返聲請。

在第(iii)類別的“其他”建議／意見下，部分太平紳士建議檢討羈留安排，以加快遣返程序。太平紳士獲悉，入境處一直嚴格依循既定的羈留政策，並按照相關的法律規定和法庭訂立的法律原則行事。入境處有權評核個案的所有相關情況。羈留個案會根據現行法例和政策，定期及適時得到檢討。太平紳士明白入境處嚴格依循法律及相關政策和程序運作，並會考慮個別情況。

相關的太平紳士已獲妥為通知就上述個案採取的行動，並無進一步指示。

V. 保良局

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴 的數目	太平紳士 接到要求／ 查詢的數目	太平紳士 提出建議／ 意見的數目
保良局	3	0	0	3

B. 太平紳士對院所提供的設施及服務給予滿意評級的統計數字*

在巡視期間，太平紳士就所視察設施的一般狀況及院所提供的服務是否足夠作出評核。所有太平紳士均對院所的設施和服務表示滿意。

院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級		服務 整體評級	
		滿意	不滿意	滿意	不滿意
保良局	3	3	0	3	0

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視保良局期間提出以下類別的 3 項建議／意見：

建議／意見類別	2023年 提出建議／意見數目	比率
(i) 服務質素(例如專業人員、在2019冠狀病毒病疫情期間所提供的服務等)	2	67%
(ii) 實際環境、設施及設備(例如使用可用空間等)	1	33%
總計：	3	

* 在巡視期間，太平紳士視察有關院所的設施(例如寢室、衛生設施、保安系統及樓宇的一般情況)，並評核其提供的服務(包括膳食／醫療安排、保管被羈留者的財物及管理服務)。

在第(i)類“服務質素”下，部分太平紳士對院所的優質服務和專業人員給予正面評價。具體而言，太平紳士讚賞職員表現非常專業，在2019冠狀病毒病疫情期間無間斷地為有需要的兒童適時提供必要的服務。

在第(ii)類“實際環境、設施及設備”下，太平紳士對院所的整體環境及設施給予正面評價。太平紳士滿意院所能善用現有設施，並以靈活的方式為不同年齡和性別的嬰兒及兒童提供服務和住宿。

VI. 衛生署轄下由非政府機構營辦的戒毒院所

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴 的數目	太平紳士 接到要求／ 查詢的數目	太平紳士 提出建議／ 意見的數目
1.	香港戒毒會成年婦女康復中心	1	0	0	0
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	1	0	0	1
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	1	0	0	0
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	1	0	0	1
	總計：	4	0	0	2

B. 太平紳士對院所提供的設施及服務給予滿意評級的統計數字*

在巡視期間，太平紳士就所視察設施的一般狀況及院所提供的服務是否足夠作出評核。所有太平紳士均對院所的設施和服務表示滿意。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級		服務 整體評級	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	香港戒毒會成年婦女康復中心	1	1	0	1	0
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	1	1	0	1	0
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	1	1	0	1	0
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	1	1	0	1	0
	總計：	4	4	0	4	0

* 在巡視期間，太平紳士視察有關院所的設施(例如扣留室、會面室、搜身／醫療／起訴室及樓宇的一般狀況)，並評核其提供的服務(包括食物、寢具及管理服務)。

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間提出以下類別的 2 項建議／意見：

建議／意見類別	2023 年 建議／意見 數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如維修滲水範圍等)	2	100%
總計：	2	

在第(i)類“實際環境、設施及設備”下，部分太平紳士對凹頭青少年中心給予正面評價。部分太平紳士建議區貴雅修女紀念婦女康復中心維修滲水範圍。該中心已緊急處理某些滲水範圍。衛生署會繼續提供協助和支援，處理該中心就所需資源提出的撥款要求。

VII. 社會福利署(社署)轄下由非政府機構營運的福利院所

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求／ 查詢數目	太平紳士 提出建議／ 意見數目
1.	香港明愛—明愛賽馬會荔 景社會服務中心	1	0	0	0
2.	香港明愛—明愛李嘉誠護 理安老院	1	0	0	1
3.	香港明愛—明愛培立中心	1	0	0	1
4.	香港中華基督教青年會 盛愛之家宿舍	1	0	0	1
5.	基督教香港信義會—葵盛 宿舍	1	0	0	0
6.	扶康會—扶康會康復中心	1	0	0	1
7.	基督教靈實協會—靈實坑 口護理院	1	0	0	1
8.	香海正覺蓮社—佛教李嘉 誠護理安老院	1	0	0	0
9.	香海正覺蓮社—佛教寶靜 安老院	1	0	0	0
10.	香港青少年培育會—白普 理宿舍	1	0	0	3
11.	香港聖公會福利協會有限 公司—香港聖公會李嘉誠 護理安老院	1	0	0	0
12.	香港盲人輔導會—賽馬會 盲人中心	1	0	0	3
13.	香港盲人輔導會—賽馬會 屯門盲人安老院	1	0	0	0
14.	香港學生輔助會—荷蘭宿 舍	1	0	0	2
15.	香港學生輔助會—石壁宿 舍	1	0	0	0
16.	新生精神康復會—新生會 大樓長期護理院	1	0	0	1

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求/ 查詢數目	太平紳士 提出建議/ 意見數目
17.	新生精神康復會—屯門長期護理院	1	0	0	1
18.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	4	0	0	5
19.	保良局—鄭翼之中心	1	0	0	3
20.	齋色園—可蔭護理安老院	1	0	0	0
21.	善牧會—瑪利灣中心	1	0	0	1
22.	香港扶幼會—則仁中心	1	0	0	1
23.	香港扶幼會—長康宿舍	1	0	0	1
24.	香港扶幼會—盛德中心	1	0	0	2
25.	香港扶幼會—元洲宿舍	1	0	0	3
26.	香港心理衛生會—賽馬會大樓	1	0	0	0
27.	救世軍—長康社區展能暨宿舍服務	1	0	0	2
28.	屯門兒童及青少年院	12	0	1	0
29.	東華三院何玉清工場暨宿舍	1	0	0	2
30.	東華三院—賽馬會復康中心	1	0	0	1
31.	東華三院—穎妍宿舍	1	0	0	0
32.	東華三院—黃祖棠護理安老院 ♦	1	0	0	0
	東華三院—黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 ♦		0	0	0
33.	仁濟醫院—華懋護理安老院	1	0	0	0
總計：		47	0	1	36

♦ 表示每次巡視包括2間院所。

B. 太平紳士對院所提供的設施及服務給予滿意評級的統計數字*

在巡視期間，太平紳士就所視察設施的一般狀況及院所提供的服務是否足夠作出評核。在 47 次巡視中，太平紳士對設施表示滿意的有 45 次(96%)，對服務表示滿意的有 42 次(90%)。至於其餘的巡視，太平紳士並無就設施或服務給予整體評級。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級†		服務 整體評級†	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	香港明愛—明愛賽馬會 荔景社會服務中心	1	1	0	1	0
2.	香港明愛—明愛李嘉誠 護理安老院	1	1	0	1	0
3.	香港明愛—明愛培立中心	1	1	0	0	0
4.	香港中華基督教青年會 盛愛之家宿舍	1	1	0	1	0
5.	基督教香港信義會— 葵盛宿舍	1	1	0	1	0
6.	扶康會—扶康會康復中心	1	1	0	1	0
7.	基督教靈實協會—靈實 坑口護理院	1	1	0	1	0
8.	香海正覺蓮社— 佛教李嘉誠護理安老院	1	1	0	1	0
9.	香海正覺蓮社—佛教寶靜 安老院	1	1	0	1	0

* 在巡視期間，太平紳士視察有關院所的設施(例如宿舍、廚房／食堂、康樂設施及樓宇的一般狀況)，並評核其提供的服務(包括學科／職業先修訓練課程及醫療／管理服務)。

† 由於部分太平紳士未必在每次巡視後都就院所的設施或服務給予整體評級，對設施或服務給予整體評級的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級 ⁺		服務 整體評級 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
10.	香港青少年培育會— 白普理宿舍	1	0	0	0	0
11.	香港聖公會福利協會有限 公司—香港聖公會李嘉誠 護理安老院	1	1	0	1	0
12.	香港盲人輔導會— 賽馬會盲人中心	1	1	0	1	0
13.	香港盲人輔導會—賽馬會 屯門盲人安老院	1	1	0	1	0
14.	香港學生輔助會—荷蘭 宿舍	1	1	0	0	0
15.	香港學生輔助會—石壁 宿舍	1	1	0	1	0
16.	新生精神康復會—新生會 大樓長期護理院	1	1	0	1	0
17.	新生精神康復會—屯門 長期護理院	1	1	0	1	0
18.	保良局永隆銀行金禧庇護 工場及宿舍	4	4	0	4	0
19.	保良局—鄭翼之中心	1	1	0	1	0
20.	齋色園—可蔭護理安老院	1	1	0	1	0
21.	善牧會—瑪利灣中心	1	0	0	0	0
22.	香港扶幼會—則仁中心	1	1	0	1	0
23.	香港扶幼會—長康宿舍	1	1	0	1	0
24.	香港扶幼會—盛德中心	1	1	0	1	0

⁺ 由於部分太平紳士未必在每次巡視後都就院所的設施或服務給予整體評級，對設施或服務給予整體評級的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評級 ⁺		服務 整體評級 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
25.	香港扶幼會一元洲宿舍	1	1	0	1	0
26.	香港心理衛生會一賽馬會大樓	1	1	0	1	0
27.	救世軍一長康社區展能暨宿舍服務	1	1	0	1	0
28.	屯門兒童及青少年院	12	12	0	12	0
29.	東華三院何玉清工場暨宿舍	1	1	0	0	0
30.	東華三院一賽馬會復康中心	1	1	0	1	0
31.	東華三院一穎妍宿舍	1	1	0	1	0
32.	東華三院一黃祖棠護理安老院	1	1	0	1	0
	東華三院一黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍		1	0	1	0
33.	仁濟醫院一華懋護理安老院	1	1	0	1	0
總計：		47	46	0	43	0

C. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視屯門兒童及青少年院期間接到以下類別的 1 項要求：

要求／查詢類別	2023年要求／查詢數目	比率
院所提供的服務(例如要求檢視膳食安排等)	1	100%

⁺ 由於部分太平紳士未必在每次巡視後都就院所的設施或服務給予整體評級，對設施或服務給予整體評級的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

有 1 名住宿者覺得食物的味道太淡，因此要求檢視其膳食的醫療需求。太平紳士獲悉，該住宿者患有青少年高血壓，醫生建議他以低鹽膳食和低鹽小食控制血壓。院所職員安排該住宿者再次就膳食諮詢醫生的意見，並為他安排健康飲食計劃輔導。院所職員繼續按照醫生的建議檢討該住宿者的膳食。

所有相關的太平紳士均獲通知已採取的行動，並無進一步意見。

D. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間提出以下類別的 36 項建議／意見：

建議／意見類別		2023年 建議／意見數目	比率
(i)	服務質素(例如增加食物選擇和戶外活動等)	15	41%
(ii)	實際環境、設施及設備(例如翻新舊樓宇等)	13	36%
(iii)	人力策劃(例如針對有醫療需要和特殊學習需要的服務使用者提供人力資源等)	5	14%
(iv)	訓練課程及康樂活動(例如增加圖書館資源等)	1	3%
(v)	其他	2	6%
總計：		36	

在第(i)類“服務質素”下，部分太平紳士建議增加食物的選擇和戶外活動。因應太平紳士的建議，有關院所已增加食物的選擇，例如節日餐單內的凍肉以鮮肉代替。為使更多住宿者能參與戶外活動，院所已定期安排可讓更多住宿者參與的大型活動，並訂立機制和保存內部參加記錄，以確保每名住宿者都有機會參與戶外活動。部分太平紳士建議院所應對年長住宿者的需要。因應這項建議，該院所已取得醫院病牀，並已安裝召喚鐘及離牀警報系統。院所已推出職業康復延展計劃，為 30 名年長的服務使用者提供適切的服務。院所會繼續向社署反映年長服務使用者不斷增加的照顧需要。

在第(ii)類“實際環境、設施及設備”下，部分太平紳士建議翻新舊樓宇、處理滲水問題，以及盡量善用現有空間。因應太平紳士的建議，院所會持續進行翻新牆壁、天花等修葺工程，為服務使用者提供最佳的實際環境。此外，社署會就有關院所的重建申請提供所需協助和建議。對於滲水問題，該院所已向獎券基金申請撥款，並擬利用所得款項進行修葺及翻新工程。為盡量善用現有空間，有關的院所已審視處所的內部設計，並擬購置器材以關設 1 個特別訓練室，應付服務使用者的不同需要。

關於第(iii)類“人力策劃”，部分太平紳士建議針對有醫療需要和特殊學習需要的服務使用者提供人力資源，並檢討人手比例。為更有效回應服務使用者的不同醫療需要和特殊學習需要，太平紳士提議為某兒童住宿照顧服務單位提供護士人手及臨牀心理服務。社署正着手加強各兒童住宿照顧服務單位的人手，以落實 2023 年服務檢討所提出的建議。由於有關院所須向社署提交人力資源的安排，有關院所會根據服務需要和員工實際職務來審視人手比例。

在第(iv)類“訓練課程及康樂活動”下，部分太平紳士建議增加圖書館資源。該院所已檢視圖書館館藏並添購新的書刊，以擴展書籍的種類，照顧服務使用者的不同興趣和閱讀程度。

在第(v)類“其他”下，部分太平紳士建議加強介紹院所提供的服務，並安排太平紳士在平日巡視部分院所，以便他們於上課日巡視時可接觸更多住宿者。院所已向太平紳士解釋太平紳士巡視的安排，並表示會為太平紳士準備更詳盡的簡介資訊和院所服務介紹。

所有相關的太平紳士均獲通知已採取的行動，並無進一步意見。