
太平紳士巡視 2020 年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

太平紳士巡視 2020 年年報

本年報載述太平紳士在 2020 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 2020 年委任 70 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 27 名及 43 名。截至 2020 年 12 月 31 日，本港共有 323 名官守太平紳士及 1 450 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

⁽¹⁾ 其中 66 名太平紳士的委任名單於 2020 年 10 月 1 日刊登憲報，而其餘 4 名太平紳士的委任名單則於同年 11 月 6 日刊登憲報。

(d) 履行行政長官不時委予的其他職能。

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. 2020 年，太平紳士巡視計劃涵蓋 112 間⁽²⁾院所。當中 38 間院所的法定巡視每 2 星期、每月或每季進行 1 次，另外 74 間院所的巡視則屬行政安排，每季或每半年進行 1 次。2020 年太平紳士巡視計劃的院所名單載於**附件 A**。

7. 年內，太平紳士巡視 112 間院所，合共 482 次⁽³⁾。平均而言，每名非官守太平紳士⁽⁴⁾每年巡視 1 次，而每名官守太平紳士則每年巡視 3 次。

8. 鑑於 2019 冠狀病毒病疫情及因應相關部門／機構的建議，在「對公共衛生有重要性的新型傳染病預備及應變計劃」緊急應變級別仍然生效期間，太平紳士已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，以及到醫管局、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。政府會繼續檢視巡視的安排，視乎疫情發展作適當的調整。

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，分別巡視廉政公署扣留中心和入境事務處羈留中心；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

⁽²⁾ 當中包括於 2020 年 11 月初關閉的歌連臣角懲教所。

⁽³⁾ 鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所。

⁽⁴⁾ 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。

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構營辦的戒毒院所、社署轄下的福利院所，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。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，或在巡視當日是否有在囚人士暫時被押解到其他地方等(例如往外間醫院就診或出庭應訊)。

13. 太平紳士秘書處每年會舉辦簡介會，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。2020 年簡介會於 11 月舉行，有 48 名新委任太平紳士出席，聽取懲教署、社署及醫管局的代表闡釋太平紳士巡視其轄下院所的職責。

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⁽⁵⁾作全面調查。為達致監察與制衡，懲教署投訴委員會⁽⁶⁾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⁽⁷⁾提出上訴。投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採取的行動。

⁽⁵⁾ 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。

⁽⁶⁾ 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。

⁽⁷⁾ 懲教署投訴上訴委員會由懲教署副署長出任主席，非官方委員包括熟悉懲教署運作的署外人士。現時，投訴上訴委員會有 31 名非官方委員，當中 27 名為非官守太平紳士。

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個案轉介其他機關(例如申訴專員或警方)作適當調查。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登記冊，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. 2020年，太平紳士在巡視期間接到134宗投訴，2019年則有190宗。這些投訴⁽⁸⁾主要關乎待遇及福利(41%)，以及院所提供的服務(26%)。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134宗投訴中的34宗無須採取進一步行動。55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。至於餘下45宗投訴，有39宗轉介懲教署投訴調查組調查，6宗轉介政府其他相關部門處理。在100宗須予跟進的投訴中，有60宗(60%)於1個月內完成跟進⁽⁹⁾(2019年則為59%)。統計數字摘要載於下文表1。

表1—2020年接到投訴的數目及類別

投訴類別	2020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)	55	41%
(ii) 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)	35	26%
(iii) 職員態度及行為(例如使用不雅語言等)	14	10%
(iv) 院所提供的設施及設備(例如洗手間設施不足、設備保養不善等)	7	5%

⁽⁸⁾ 懲教署把所有以口述或書面表達的不滿納入投訴類別，而向該署尋求協助則納入要求類別。

⁽⁹⁾ 鑑於太平紳士在2020年巡視期間所接獲的40宗投訴(佔100宗須跟進投訴的40%)其性質和情況複雜(關乎職員的行為、待遇不公等)，部門須取得各方的資料進行調查，因此需時逾1個月跟進。

投訴類別	2020 年 投訴數目	比率
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等)	6	5%
(vi) 針對其他部門／機構的投訴	6	5%
(vii) 其他	11	8%
總計：	134	

接到的要求／查詢

20. 2020 年，太平紳士在巡視期間接到 529 項要求／查詢(2019 年則接到 452 項)，主要就提早釋放(67%)及院所提供的服務(13%)要求協助。全部要求／查詢均於 1 個月內完成跟進(與 2019 年相同)。統計數字摘要載於下文表 2。

表 2—2020 年接到要求／查詢的數目及類別

要求／查詢類別	2020 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	354	67%
(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)	69	13%
(iii) 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)	62	12%
(iv) 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)	25	5%
(v) 院所提供的設施及設備(例如要求增加康樂設施等)	7	1%
(vi) 其他	12	2%
總計：	529	

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載對相關院所設施和服務的評核、建議／意見。該等建議／意見多數關乎院所的實際環境、設施和設備，以及服務質素。太平紳士亦會就院所設施的一般狀況及院所有否提供足夠服務給予整體評分。太平紳士在巡視記錄中記載其評核、建議和意見有助院所留意須予改善之處，並了解設施的一般情況及已作出的改善。

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”評分⁽¹⁰⁾。太平紳士在 2020 年提出 73 項建議／意見(2019 年則為 199 項)，當中 93%的建議／意見(2019 年則為 56%)可於 1 個月內完成跟進⁽¹¹⁾。統計數字摘要載於下文表 3。

表 3—2020 年提出建議／意見的數目及類別

建議／意見類別	2020 年 建議／意見 數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇、更換舊電腦等)	25	35%
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	17	23%
(iii) 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)	9	12%
(iv) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失等)	3	4%
(v) 投訴渠道及投訴處理	3	4%
(vi) 其他	16	22%
總計：	73	

⁽¹⁰⁾ 在 482 次巡視中，太平紳士分別於 478 次巡視(99%)及 479 次巡視(99%)中對設施及服務表示滿意。進行其餘巡視的太平紳士並無給予整體評分。

⁽¹¹⁾ 多名太平紳士提出的建議／意見關乎院所的重建／大型裝修工程。鑑於所涉及的工程規模較大，有關部門需時超過 1 個月跟進。

23. 有關過去 3 年太平紳士進行巡視、接收投訴／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收和處理投訴／要求／建議，以及太平紳士所作建議的成效，載於**附件 C**。

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確保被羈留者／住院者／被扣留者的投訴能以公平透明的方式處理外，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，並確保制度有效運作。

政務司司長辦公室轄下行政署
2021 年 12 月

2020 年太平紳士巡視計劃下的院所名單

I. 法定巡視

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所*。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
A. 成人囚犯的監獄／懲教所／中途宿舍			
1.	伊利沙伯醫院羈留病房 ^{(1)*}	每兩週一次	懲教署
2.	瑪麗醫院羈留病房 ^{(2)*}	每兩週一次	懲教署
3.	喜靈洲懲教所 ⁽³⁾	每兩週一次	懲教署
4.	荔枝角收押所	每兩週一次	懲教署
5.	羅湖懲教所	每兩週一次	懲教署
6.	白沙灣懲教所 ⁽²⁾	每兩週一次	懲教署
7.	百勤樓 ⁽⁴⁾	每月一次	懲教署
8.	壁屋監獄	每兩週一次	懲教署
9.	石壁監獄	每兩週一次	懲教署
10.	小欖精神病治療中心	每兩週一次	懲教署
11.	赤柱監獄	每兩週一次	懲教署
12.	大欖女懲教所 ⁽⁵⁾	每兩週一次	懲教署
13.	大欖懲教所	每兩週一次	懲教署
14.	塘福懲教所	每兩週一次	懲教署
15.	東頭懲教所	每兩週一次	懲教署
B. 青少年囚犯的懲教所／中途宿舍			
16.	紫荊樓 ⁽⁵⁾	每兩週一次	懲教署
17.	歌連臣角懲教所 ⁽⁶⁾	每月一次	懲教署
18.	勵敬懲教所 ⁽¹⁾	每兩週一次	懲教署
19.	豐力樓 ⁽⁴⁾	每月一次	懲教署
20.	壁屋懲教所	每兩週一次	懲教署
21.	沙咀懲教所 ⁽⁷⁾	每兩週一次	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			
22.	喜靈洲戒毒所 ⁽⁸⁾	每兩週一次	懲教署
23.	勵新懲教所 ⁽⁸⁾	每兩週一次	懲教署
24.	勵顧懲教所 ⁽³⁾	每兩週一次	懲教署
D. 更生中心			
25.	芝蘭更生中心 ⁽¹⁾	每兩週一次	懲教署
26.	勵志更生中心 ⁽⁷⁾	每兩週一次	懲教署
27.	勵行更生中心 ⁽⁴⁾	每月一次	懲教署
28.	蕙蘭更生中心 ⁽⁵⁾	每兩週一次	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	每兩週一次	入境事務處
30.	廉政公署扣留中心	每兩週一次	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) 太平紳士每次巡視包括伊利沙伯醫院羈留病房(第 1 號)、勵敬懲教所(第 18 號)和芝蘭更生中心(第 25 號)。
- (2) 太平紳士每次巡視包括瑪麗醫院羈留病房(第 2 號)和白沙灣懲教所(第 6 號)。
- (3) 太平紳士每次巡視包括喜靈洲懲教所(第 3 號)和勵顧懲教所(第 24 號)。
- (4) 太平紳士每次巡視包括百勤樓(第 7 號)、豐力樓(第 19 號)和勵行更生中心(第 27 號)。
- (5) 太平紳士每次巡視包括大欖女懲教所(第 12 號)、紫荊樓(第 16 號)和蕙蘭更生中心(第 28 號)。
- (6) 歌連臣角懲教所(第 17 號)於 2020 年 11 月初關閉後，再沒安排太平紳士巡視該院所。
- (7) 太平紳士每次巡視包括沙咀懲教所(第 21 號)和勵志更生中心(第 26 號)。
- (8) 太平紳士每次巡視包括喜靈洲戒毒所(第 22 號)和勵新懲教所(第 23 號)。

II. 非法定巡視

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視相關院所。

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 ⁽⁹⁾	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.	將軍澳醫院	每半年一次	醫院管理局
19.	屯門醫院	每半年一次	醫院管理局
20.	基督教聯合醫院	每半年一次	醫院管理局
21.	仁濟醫院	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
C. 精神科醫院			
22.	小欖醫院	每半年一次	醫院管理局
D. 其他醫院			
23.	白普理寧養中心	每半年一次	醫院管理局
24.	春磡角慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
25.	沙田慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
26.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	每半年一次	醫院管理局
27.	葛量洪醫院	每半年一次	醫院管理局
28.	靈實醫院	每半年一次	醫院管理局
29.	香港佛教醫院	每半年一次	醫院管理局
30.	香港眼科醫院	每半年一次	醫院管理局
31.	九龍醫院	每半年一次	醫院管理局
32.	麥理浩復康院	每半年一次	醫院管理局
33.	聖母醫院	每半年一次	醫院管理局
34.	沙田醫院	每半年一次	醫院管理局
35.	大埔醫院	每半年一次	醫院管理局
36.	鄧肇堅醫院 ⁽⁹⁾	每半年一次	醫院管理局
37.	東華東院	每半年一次	醫院管理局
38.	東華三院馮堯敬醫院	每半年一次	醫院管理局
39.	東華三院黃大仙醫院	每半年一次	醫院管理局
40.	東華醫院	每半年一次	醫院管理局
41.	黃竹坑醫院	每半年一次	醫院管理局
E. 非政府機構轄下的兒童及青少年住宿服務			
42.	香港明愛——明愛培立中心	每半年一次	社會福利署
43.	香港青少年培育會——白普理宿舍	每半年一次	社會福利署
44.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	每半年一次	社會福利署
45.	香港學生輔助會——石壁宿舍	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
46.	善牧會——瑪利灣中心	每半年一次	社會福利署
47.	香港扶幼會——則仁中心	每半年一次	社會福利署
48.	香港扶幼會——長康宿舍	每半年一次	社會福利署
49.	香港扶幼會——盛德中心	每半年一次	社會福利署
50.	香港扶幼會——元洲宿舍	每半年一次	社會福利署
51.	東華三院——穎妍宿舍	每半年一次	社會福利署
F. 社會福利署／非政府機構轄下為殘疾人士提供日間及住宿服務的單位			
52.	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
53.	香港中華基督教青年會盛愛之家	每半年一次	社會福利署
54.	基督教香港信義會——葵盛宿舍	每半年一次	社會福利署
55.	扶康會——扶康會康復中心	每半年一次	社會福利署
56.	基督教靈實協會——靈實坑口護理院	每半年一次	社會福利署
57.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	每半年一次	社會福利署
58.	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
59.	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
60.	新生精神康復會——屯門長期護理院	每半年一次	社會福利署
61.	保良局——鄭翼之中心	每半年一次	社會福利署
62.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	每半年一次	社會福利署
63.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	每半年一次	社會福利署
64.	東華三院何玉清工場暨宿舍	每半年一次	社會福利署
65.	東華三院——賽馬會復康中心	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
66.	東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 ⁽¹⁰⁾	每半年一次	社會福利署
G. 非政府機構轄下的安老院			
67.	香港明愛——明愛李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
68.	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
69.	香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院	每半年一次	社會福利署
70.	香港聖公會福利協會——香港聖公會李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
71.	嗇色園——可蔭護理安老院	每半年一次	社會福利署
72.	東華三院——黃祖棠護理安老院 ⁽¹⁰⁾	每半年一次	社會福利署
73.	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			
74.	保良局	每季一次	民政事務總署

附註：

(9) 太平紳士每次巡視包括律敦治醫院(第 16 號)和鄧肇堅醫院(第 36 號)。

(10) 太平紳士每次巡視包括東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍(第 66 號)和東華三院——黃祖棠護理安老院(第 72 號)。

**2018 年至 2020 年
太平紳士接到的投訴、要求／查詢及
提出的建議／意見統計數字**

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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
懲教署院所	29	28 ⁽¹⁾	28 ⁽⁵⁾	414	399	391	187	155	114	101	105	88	32	27	18
醫院管理局 轄下醫院	42	42	42	154	131 ⁽⁶⁾	5	14	23	4	75	83	19	98	99	7
廉政公署 扣留中心	1	1	1	24	24	23	0	0	0	1	1	0	3	0	2
入境事務處 羈留中心	2	2	2	28	28	25	3	12	16	218	260	422	5	9	17
保良局	1	1	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
衛生署轄下由 非政府機構營 辦的 戒毒院所	4	4	4	12	8 ⁽⁷⁾	2	0	0	0	0	0	0	15	5	1
社會福利署／ 非政府機構 轄下院舍	33	34 ^{(2),(3),(4)}	34	75	75	36	0	0	0	2	3	0	70	59	28
總計：	112	112	112	711	670	482⁽⁸⁾	204	190	134	397	452	529	223	199	73

(1) 不包括在 2018 年 6 月關閉的大潭峽懲教所。

(2) 自 2019 年 1 月起，香港中華基督教青年會盛愛之家被納入太平紳士巡視計劃。

(3) 香港學生輔助會——石壁宿舍重置於屯門區，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該宿舍重置後，於 2020 年 1 月開放予太平紳士巡視。

(4) 保良局——鄭翼之中心進行翻新工程，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該中心於 2020 年 1 月重新開放予太平紳士巡視。

(5) 包括在 2020 年 11 月關閉的歌連臣角懲教所。

(6) 太平紳士到 11 間醫院巡視的次數自 2019 年 1 月 1 日起由每季 1 次調整至每半年 1 次。

(7) 太平紳士到 2 間戒毒院所巡視的次數自 2019 年 1 月 1 日起由每季 1 次調整至每半年 1 次。

(8) 鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所。

太平紳士巡視個別院所的詳細資料
(2020 年 1 月 1 日至 2020 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.	歌連臣角懲教所 [^]	10	0	0	0
2.	喜靈洲戒毒所／勵新懲教所 [◆]	21	0	1	0
3.	喜靈洲懲教所／勵顧懲教所 [◆]	23	0	5	3
4.	荔枝角收押所	23	7	4	1
5.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心／伊利沙伯醫院羈留病房 [○]	24	0	0	1
6.	羅湖懲教所	23	18	14	0
7.	白沙灣懲教所／瑪麗醫院羈留病房 [◆]	24	0	2	0
8.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心 [○]	12	0	0	1
9.	壁屋懲教所	22	0	0	1
10.	壁屋監獄	23	3	3	2
11.	沙咀懲教所／勵志更生中心 [◆]	23	0	0	2
12.	石壁監獄	24	13	6	0
13.	小欖精神病治療中心	21	3	9	0
14.	赤柱監獄	24	69	34	0
15.	大欖女懲教所／紫荊樓／蕙蘭更生中心 [○]	22	0	8	0

[^] 歌連臣角懲教所於 2020 年 11 月初關閉後，再沒安排太平紳士巡視該院所。

[◆] 表示每次巡視包括 2 間院所。

[○] 表示每次巡視包括 3 間院所。

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
16.	大欖懲教所	24	0	2	1
17.	塘福懲教所	24	1	0	4
18.	東頭懲教所	24	0	0	2
	總計：	391	114	88	18

B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字*

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所[#]。

太平紳士在巡視期間，就院所設施的一般狀況及院所有否提供足夠服務作出評估。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 整體評分		服務 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	歌連臣角懲教所 [^]	10	10	0	10	0
2.	喜靈洲戒毒所 [△]	21	21	0	21	0
	勵新懲教所 [△]		21	0	21	0
3.	喜靈洲懲教所 [△]	23	23	0	23	0
	勵顧懲教所 [△]		23	0	23	0
4.	荔枝角收押所	23	23	0	23	0
5.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心 [△]	24	24	0	24	0
	伊利沙伯醫院羈留病房 ^{△#}		2	0	2	0
6.	羅湖懲教所	23	23	0	23	0
7.	白沙灣懲教所 [△]	24	24	0	24	0
	瑪麗醫院羈留病房 ^{△#}		2	0	2	0
8.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心	12	12	0	12	0

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如住宿地方、廚房、圖書館及樓宇的一般狀況)，並評核院所服務(包括訓練課程、康樂活動及管理服務)。

[^] 歌連臣角懲教所於 2020 年 11 月初關閉後，再沒安排太平紳士巡視該院所。

[△] 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評分		服務 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
9.	壁屋懲教所	22	22	0	22	0
10.	壁屋監獄	23	23	0	23	0
11.	沙咀懲教所／勵志更生中心	23	23	0	23	0
12.	石壁監獄	24	24	0	24	0
13.	小欖精神病治療中心	21	21	0	21	0
14.	赤柱監獄	24	24	0	24	0
15.	大欖女懲教所 [△]	22	22	0	22	0
	紫荊樓／蕙蘭更生中心 [△]		22	0	22	0
16.	大欖懲教所	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：		391	461	0	461	0

C. 就太平紳士接到的投訴採取跟進行動的摘要

2020 年內，太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到以下類別的 114 宗⁽¹⁾投訴：

投訴類別	2020 年 投訴數目	比率
(i) 待遇及福利(例如淋浴和祈禱安排等)	54	47%
(ii) 院所提供的服務(例如食物質素／份量、醫療護理和治療等)	26	23%
(iii) 職員態度及行為(例如當值時行為不當、處事不公等)	13	12%
(iv) 紀律處分(例如被紀律檢控、紀律聆訊不公等)	6	5%
(v) 針對其他部門／機構的投訴	5	4%
(vi) 院所提供的設施及設備(例如活動室的電視、洗手間內的皂液器、囚室通風等)	3	3%
(vii) 其他(例如其他在囚人士行為不當、在囚人士之間的恩怨等)	7	6%
總計：	114	

[△] 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

⁽¹⁾ 在該 114 宗投訴中，有 52 宗由 2 名投訴人提出，佔總數 46%。

太平紳士在接到投訴後，向個別院所索取背景資料，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。下表列出因應太平紳士接到的投訴所採取的行動摘要：

投訴類別	行動	2020年 投訴數目	比率
針對其他部門／機構的投訴 (總計：5)	- 轉介其他政府部門或機構處理／跟進	3	3%
	- 轉介院所管理層向投訴人提供解釋	2	2%
針對懲教署／與懲教署有關的投訴 (總計：109)	- 太平紳士指示無需採取進一步行動(23宗因缺乏實質資料作進一步調查；9宗因太平紳士信納在其巡視前院所已解決或處理有關投訴)	32	28%
	- 轉介院所管理層調查或跟進(在院所作出解釋或採取改善措施後，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結果。太平紳士並無指示進一步行動，投訴人沒有進一步提出要求或其他投訴)	35	30%
	- 轉介警方調查(投訴人其後撤回投訴)	3	3%
	- 轉介懲教署投訴調查組(投訴調查組)調查(1宗個案由投訴調查組轉介院所管理層跟進，現已解決；16宗個案由投訴調查組展開調查，調查結	39	34%

投訴類別	行動	2020 年 投訴數目	比率
	果分別為證實不成立、虛假和終止調查；22 宗個案因投訴人拒絕向投訴調查組提供資料或聲稱沒有投訴向投訴調查組提出而無法進一步跟進。有關的太平紳士和投訴人均已獲妥為通知上述調查結果。太平紳士並無指示進一步行動，投訴人沒有提出進一步要求或其他投訴)		
總計：		114	

在該 114 宗投訴中，5 宗屬第(v)類“針對其他部門／機構的投訴”，包括警方的對待方式、申請法律援助、輪候醫管局到診專科醫生／衛生署到診牙科醫生診症的時間太長、衛生署醫生的藥物處方和專業能力等。太平紳士接到投訴後，指示將其中 3 宗投訴轉介投訴警察課及衛生署處理或跟進⁽²⁾，並指示院所管理層向其餘 2 宗投訴的投訴人提供解釋⁽³⁾。投訴人均滿意院所管理層採取的行動，沒有提出進一步投訴或要求。相關的太平紳士已獲妥為通知院所採取的跟進行動，並無進一步指示。

(2) 有 1 宗投訴涉及投訴人被捕時被警員襲擊，個案已於 2020 年 6 月初轉介投訴警察課調查。2 宗投訴(由同一名投訴人提出)關乎衛生署醫生的藥物處方和專業能力。該投訴人隨後表示其健康問題已獲院所管理層解決，故沒有投訴提出，因而撤回指控。

(3) 有 1 宗投訴關乎輪候醫管局到診專科醫生／衛生署到診牙科醫生診症的時間太長；另 1 宗則關乎投訴人不滿法律援助署(法援署)拒絕其申請。院所管理層已按太平紳士指示，向投訴人解釋預約診症的既定機制及就法援署的決定提出上訴的相關程序。

太平紳士除了接到上述 5 宗針對其他部門／機構的投訴外，亦收到 109 宗針對懲教署／與懲教署有關的投訴，並已按個別情況處理每宗投訴。相關的太平紳士建議無需跟進其中 32 宗投訴，包括投訴人無提供實質資料以助進一步調查的 23 宗個案，以及太平紳士信納有關指控在巡視前已獲院所管理層解決或處理的 9 宗投訴⁽⁴⁾。

至於其餘 77 宗針對懲教署／與懲教署有關的投訴，有 35 宗關乎食物質素／份量、囚室、祈禱安排及在囚人士之間的恩怨等。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，以處理該 35 宗個案。投訴人聽取解釋後，對院所管理層採取的行動表示滿意。至於有關醫療護理和治療的投訴，院所醫生已為投訴人提供適切治療，以及／或把個案轉介公立醫院處理，院所亦已向投訴人解釋。相關的太平紳士已獲通知院所採取的跟進行動，並無進一步查詢。上述 35 宗投訴均已得到解決或妥為處理。

有 3 宗投訴涉及被其他在囚人士弄傷／撥水，以及指稱職員行為不當⁽⁵⁾。院所管理層已按太平紳士指示，把這些個案轉介警方調查。然而，所有投訴人最終在與警方會面時撤回指控，調查因而終止。相關的太平紳士已獲妥為通知各投訴人的決定，並無提出進一步意見。

太平紳士將針對懲教署／與懲教署有關的其餘 39 宗投訴轉介投訴調查組處理。有關指控涉及職員行為不當等較複雜的情況。該等投訴已按既定的投訴處理機制處理。在該 39 宗轉介投訴調查組處理的投訴中，有 1 宗與院所運作有關，因此已轉介相關院所的管理層跟進，最終得到解決。相關的太平紳士已獲妥為通知院所採取的跟進行動，並無進一步查詢。

至於其餘 38 宗轉介投訴調查組調查的投訴，有 22 宗個案因投訴人拒絕就指控提供資料，又或在會見調查員期間表示沒有投訴提出而無法進一步跟進。該等投訴人其後沒有提出其他投訴或要求。相關的太平紳士已獲通知有關情況，並無進一步指示。另外 16 宗投訴的調查結果分別是無法證實、虛假或終止調查。全部投訴人均已獲悉調查結果，並無提出進一步

⁽⁴⁾ 相關院所已按既定程序，解決和處理 9 宗投訴。其中 4 宗與待遇有關，例如清晨嘈音滋擾，以及有關打電話／淋浴／交來物品的安排；2 宗涉及院所提供的服務，例如醫療和食物質素；2 宗涉及不滿紀律研訊結果。其餘 1 宗個案則涉及投訴人被另一在囚人士襲擊。相關的太平紳士滿意院所管理層採取的行動，並指示無需進一步跟進。

⁽⁵⁾ 在該 3 宗投訴中，2 宗指控由同一名投訴人提出，涉及被其他在囚人士弄傷／撥水。太平紳士到場向投訴人查明狀況後斷定，儘管院所管理層已作調查及處分涉案的在囚人士，投訴人仍不滿調查結果，並表明希望將案件交由警方處理。餘下 1 宗投訴的投訴人投訴職員。相關的太平紳士到場查明事件後，認為應把案件轉介警方處理。

步投訴或要求。懲教署投訴上訴委員會並無收到他們的上訴申請。相關的太平紳士亦已獲妥為通知調查結果，並無進一步指示。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到以下類別的 88 項要求／查詢：

要求／查詢類別	2020 年 要求／查詢 數目	比率
(i) 待遇及福利(例如要求購買小賣物品、增加打電話次數、轉換工作、運動安排等)	48	55%
(ii) 院所提供的服務(例如要求改變膳食餐類、食物供應和醫療護理等)	16	18%
(iii) 與其他部門／機構有關的事宜(例如要求加快訴訟案件的法律程序、查詢向外間醫院索取醫療報告等)	16	18%
(iv) 要求提早釋放	4	5%
(v) 院所提供的設施及設備(例如在活動室增設額外電視機)	1	1%
(vi) 其他(例如表達個人感受、與其他在囚人士的人際關係等)	3	3%
總計：	88	

在第(i)類“待遇及福利”下的 48 項要求／查詢，以及第(ii)類“院所提供的服務”下的 16 項要求，關乎購買小賣物品、增加打電話的次數、轉換工作、膳食餐類、食物供應、醫療護理和治療、囚室及運動安排等。相關的太平紳士審視該等要求／查詢的性質後，指示院所視乎情況向有關的在囚人士作解釋及／或提供協助。至於有關醫療護理和治療的要求，已轉介院所醫生／到診專科醫生作評估和給予建議。相關的在囚人士滿意院所的解釋和協助。相關的太平紳士已獲通知院所採取的行動，並無給予進一步指示。

在第(iii)類“與其他部門／機構有關的事宜”下的 16 項要求，關乎其他部門／機構所作的決定或提供的服務，例如要求加快訴訟案的法律程序、與律政書記會面以徵詢意見、把個案轉介其他執法機關或駐港領事館、向外間醫院索取醫療報告、向到診的衛生署專科醫生尋求牙科治療等。太平紳士在審視該等要求的性質後，指示無需跟進其中 2 項要求；其餘 14 項要求已轉介相關機構或院所管理層已向相關人士解釋或提供協助。

相關在囚人士滿意所作轉介及／或院所管理層所作解釋／協助。相關的太平紳士已獲妥為通知院所採取的行動，並無進一步指示。

在第(iv)類下的4項要求關乎提早釋放。太平紳士審視該等要求的性質後，指示無需跟進當中3項要求。至於餘下1宗個案，太平紳士指示院所管理層按情況向在囚人士解釋現行的量刑和釋放機制，又或提供精神科治療。相關的在囚人士滿意院所管理層給予的解釋及／或協助。相關的太平紳士已獲通知院所採取的行動，並無進一步指示。

在第(v)類“院所提供的設施及設備”下的1項要求涉及在活動室增設額外電視機。院所管理層已向相關的太平紳士解釋在活動室為在囚人士提供電視機的現行指引和做法。太平紳士在聽取院所管理層的解釋後，指示無需跟進有關要求。院所管理層隨後接見有關的在囚人士，解釋現行做法和安排，他表示理解。相關的太平紳士已獲通知管理層採取的行動，並無進一步指示。

至於第(vi)類“其他”要求則有3項，包括要求向太平紳士表達對家庭及在羈押期間與其他在囚人士的人際關係的個人見解。相關的太平紳士即場會見相關的在囚人士，並向院所管理層索取他們的背景資料。太平紳士指示無須跟進其中1宗個案，其餘2宗則應交由相關院所的管理層跟進，為求助者提供持續的心理／精神科治療，以及／或處理在囚人士之間的人際關係問題。求助者滿意院所管理層採取的行動。相關的太平紳士並無進一步指示。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間提出以下類別的18項建議／意見：

建議／意見類別		2020年 建議／意見 數目	比率
(i)	實際環境、設施及設備(例如翻新老化的樓宇／設施、在疫情期間使用網上設施／科技提供服務等)	8	44%
(ii)	訓練及更生課程(例如提供更多職業訓練／學習機會等)	5	28%
(iii)	服務質素(例如提升圖書館服務、重建在囚人士與家人之間的關係等)	2	11%
(iv)	其他(例如加強社區教育、提高公眾對更生人士的接受程度等)	3	17%
總計：		18	

有關第(i)類“實際環境、設施及設備”的建議佔總數近半。部分太平紳士建議繼續針對院所設施／樓宇日漸陳舊的問題進行定期維修或翻新。為確保院所提供安全和健康的環境，懲教署在顧及保安需要和資源因素下，一直採取不同措施，改善院舍設施及優化日常運作。懲教署與建築署和機電工程署(機電署)緊密合作，定期檢查及維修院所內的設施和樓宇。相關院所已適時檢視有關情況，並通過適當地重新調配資源及進行翻新工程，改善日漸陳舊的設施／樓宇。例如為赤柱監獄的單人囚室範圍安裝囚室安全風扇，以改善通風，以及在石壁監獄的禁區安裝具影像分析及監察功能的閉路電視等。上述工程已於 2020 年完成。其他進行中的改善工程包括為赤柱監獄及大欖女懲教所的非重建區安裝電鎖保安系統。

部分太平紳士建議在疫情期間利用上網設施／技術為在囚人士舉辦活動和提供服務。鑑於本地疫情的發展及因應政府的政策方向，懲教署採取了一切必需、果斷和嚴謹的措施對抗 2019 冠狀病毒病，其間相關院所須暫時停辦部分面對面的更生服務和宗教聚會。儘管如此，懲教署堅持以一切可行的方法，滿足在囚人士對更生服務的需要，包括但不限於引入各種科技以助提供相關服務。舉例來說，考慮到為被羈押的在囚人士提供宗教服務能讓他們得到心靈滿足的重要性，相關院所安排每周 1 次的“宗教時間”，播放由宗教團體提供的影片，讓在囚人士持續獲得精神上的支持。此外，懲教署在 2020 年的平安夜為赤柱監獄的在囚人士與他們身處旺角輔導中心的家人舉辦結合視像應用程式和運動遊戲程式的“智能單車”網上活動。這項更生活動旨在改善參加者與家人之間的關係，以及協助他們培養積極的生活方式。懲教署會在顧及保安和資源因素的情況下，繼續研究引入合適的科技協助在囚人士重過新生，尤以在疫情期間為然。

至於第(ii)類“訓練及更生課程”，部分太平紳士建議院所為在囚人士提供更多職業訓練機會，尤其是實用的電腦課程，以提高他們獲釋後的就業能力。懲教署一直與僱員再培訓局、建造業議會和職業訓練局等不同的訓練機構合作，因應本地就業市場的情況，為在囚人士提供多元化及市場導向的職訓課程。現時每年開辦逾 40 個市場導向課程，涵蓋建築、商業、餐飲、物流、零售、美容護理、環保服務和電腦應用等各行各業。除了現有的裝修電腦繪圖基礎證書課程、電腦輔助設計課程及 3D 室內設計軟件應用課程外，還新增了 3D 設計及打印技術、虛擬實境物流管理和特色糕餅製作等課程。懲教署會在顧及懲教制度、在囚人口特性的變化、在囚人士的更生需要及可用資源的情況下，繼續檢討各院所提供的職訓課程。

部分太平紳士建議將“靜觀”心理治療延伸至更多院所。該計劃最先於 2017 年在勵顧懲教所推出，在 2020 年 7 月延伸至喜靈洲戒毒所。如

計劃成果令人滿意及資源許可，懲教署會研究把計劃延伸至其他院所是否可行。

至於第(iii)類“服務質素”，部分太平紳士建議提升圖書館服務，例如增加英文書的數目。懲教署一直鼓勵在囚人士培養閱讀興趣，利用空餘時間閱讀。各懲教院所設有圖書館，為在囚人士提供不同語文的合適讀物。各院所圖書館現時的總藏書量逾 11 萬冊，其中 11%是英文書。懲教署也會向公共圖書館借取圖書供在囚人士借閱，並會定期更換借用的圖書。懲教署會繼續通過直接採購、接受外界機構或人士贈書等方法，增加讀物的數量和種類，以應付在囚人士不同的學習需要和閱讀興趣。

部分太平紳士支持懲教署推出措施，重建在囚人士與家人的關係。為鼓勵家人參與在囚人士的更生過程，懲教署一直在各院所舉辦一系列的“更生家庭活動”和“所員 - 家長活動”，加強家庭的參與。以東頭懲教所舉辦的“更生家庭活動”為例，參加活動的在囚人士透過出席分享會及與家人合作做手工，有機會與家人加強溝通和近距離互動，鞏固彼此的關係。另一例子是壁屋懲教所在農曆新年期間推出的“所員一家長活動”。參加活動的在囚青少年在懲教署和香港警務處義工的協助下製作湯圓，藉此向家人送上節日祝福，而家人則報以勉勵和支持語句。懲教署會繼續舉辦合適活動，目的是協助在囚人士與家人建立更密切的關係，改善彼此的溝通，從而令在囚人士下決心改過自新。

至於第(iv)類“其他”建議／意見，部分太平紳士建議在 2019 冠狀病毒病疫情期間加強在囚人士和前線人員的個人衛生。懲教署一直採取全面的預防和消毒措施，保障前線人員和在囚人士的健康。這些措施包括向所有在囚人士、職員和訪客分派足夠的過濾口罩、為當值職員提供適當和足夠的個人防護裝備和設備，以及引入不同的消毒科技，例如專為航機機倉消毒而設的噴霧消毒機、高效能空氣過濾機、紅外線體溫探測機械人、紫外線消毒機械人，以及超低量噴霧機等。

2020 年 3 月，懲教署設立防疫專隊，專責統籌部門資源，並且在各懲教設施推行相關的預防措施，對抗 2019 冠狀病毒病。除了日常清潔外，專隊成員會執行深入的清潔和消毒工作、定期巡視各懲教設施，以及就抗疫措施向院所管理層提供意見。在宣傳和教育工作方面，相關的教育海報已張貼於院所內，單張亦已分發給所有在囚人士和職員，讓他們掌握抗疫貼士和知識。懲教署會繼續與衛生防護中心保持緊密聯繫，聽從中心的忠告，更新預防感染措施，以期為在囚人士提供安全和健康的羈管環境。

部分太平紳士支持懲教署從事宣傳及社區教育，以提升公眾對更生人士的接受程度。公眾接納更生人士，是促進他們在獲釋後融入社會的關鍵因素。懲教署近年通過部門臉書專頁、YouTube、電台和電視等不同社交媒體，向公眾宣揚支持和接納更新人士的信息。在公眾參與方面，懲教署一直通過更生先鋒計劃，當中包括舉辦“思囚之路”活動及互動音樂劇場“人生請揀”等，積極向青少年進行社區教育。該計劃旨在向青少年和公眾灌輸正確的價值觀，讓他們意識到犯罪的嚴重後果，使他們成為奉公守法的公民。最近期的社區教育活動是於 2021 年 1 月初推出的“監獄任務”。懲教署會繼續走向大眾，爭取市民接納和支持更生人士。

II. 醫院管理局(醫管局)轄下醫院

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所。

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.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	0	0	0	0
2.	白普理寧養中心	0	0	0	0
3.	明愛醫院	0	0	0	0
4.	青山醫院	1	0	0	1
5.	春磡角慈氏護養院	0	0	0	0
6.	沙田慈氏護養院	0	0	0	0
7.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	0	0	0	0
8.	葛量洪醫院	0	0	0	0
9.	靈實醫院	0	0	0	0
10.	香港佛教醫院	0	0	0	0
11.	香港眼科醫院	0	0	0	0
12.	九龍醫院	0	0	0	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	1	1	0	3
14.	葵涌醫院	1	0	0	1
15.	廣華醫院	0	0	0	0
16.	麥理浩復康院	0	0	0	0
17.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	1	0	9	1
18.	北區醫院	0	0	0	0
19.	北大嶼山醫院	0	0	0	0
20.	聖母醫院	0	0	0	0
21.	東區尤德夫人那打素醫院	0	0	0	0
22.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	1	3	10	1
23.	博愛醫院	0	0	0	0
24.	威爾斯親王醫院	0	0	0	0
25.	瑪嘉烈醫院	0	0	0	0

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
26.	伊利沙伯醫院	0	0	0	0
27.	瑪麗醫院	0	0	0	0
28.	律敦治醫院／鄧肇堅 醫院 ◆	0	0	0	0
29.	沙田醫院	0	0	0	0
30.	小欖醫院	0	0	0	0
31.	長洲醫院	0	0	0	0
32.	大埔醫院	0	0	0	0
33.	將軍澳醫院	0	0	0	0
34.	屯門醫院	0	0	0	0
35.	東華東院	0	0	0	0
36.	東華三院馮堯敬醫院	0	0	0	0
37.	東華三院黃大仙醫院	0	0	0	0
38.	東華醫院	0	0	0	0
39.	基督教聯合醫院	0	0	0	0
40.	黃竹坑醫院	0	0	0	0
41.	仁濟醫院	0	0	0	0
	總計：	5	4	19	7

◆ 表示每次巡視包括 2 間院所。

B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字*

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所。

太平紳士在巡視期間，就院所設施的一般狀況及院所有否提供足夠服務作出評估。在 5 次巡視中，太平紳士對 4 次巡視(80%)院所的設施及服務表示滿意，並無就其餘巡視的設施及服務給予整體評分。

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

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

⁺ 由於有些太平紳士未必每次巡視後均就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分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 整體評分 ⁺		服務 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
22.	東區尤德夫人那打素精神病 觀察治療院	1	1	0	1	0
23.	博愛醫院	0	0	0	0	0
24.	威爾斯親王醫院	0	0	0	0	0
25.	瑪嘉烈醫院	0	0	0	0	0
26.	伊利沙伯醫院	0	0	0	0	0
27.	瑪麗醫院	0	0	0	0	0
28.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院	0	0	0	0	0
29.	沙田醫院	0	0	0	0	0
30.	小欖醫院	0	0	0	0	0
31.	長洲醫院	0	0	0	0	0
32.	大埔醫院	0	0	0	0	0
33.	將軍澳醫院	0	0	0	0	0
34.	屯門醫院	0	0	0	0	0
35.	東華東院	0	0	0	0	0
36.	東華三院馮堯敬醫院	0	0	0	0	0
37.	東華三院黃大仙醫院	0	0	0	0	0
38.	東華醫院	0	0	0	0	0
39.	基督教聯合醫院	0	0	0	0	0
40.	黃竹坑醫院	0	0	0	0	0
41.	仁濟醫院	0	0	0	0	0
	總計：	5	4	0	4	0

⁺ 由於有些太平紳士未必每次巡視後均就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分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跟進行動的摘要

太平紳士在巡視醫院期間接到以下類別的 4 宗投訴：

投訴類別	2020 年 投訴數目	比率
(i) 院所提供的服務(例如施加束縛)	1	25%
(ii) 待遇及福利(例如安排治療、提供食物)	1	25%
(iii) 針對其他部門／機構的投訴	1	25%
(iv) 其他	1	25%
總計：	4	

上述 4 宗投訴均由精神科病人提出。在第(i)類“院所提供的服務”下，1 名病人投訴被束縛逾 10 小時。該名病人因急性躁狂性精神病發作入院，曾與另 1 名病人起衝突。鑑於他屢有暴力行為，院方曾兩度對他施加束縛，並把他送到獨立房間隔離 4 小時。醫管局確認院方作出的一切羈留安排均符合《精神健康條例》(第 136 章)相關條文的規定。

在第(ii)類“待遇及福利”下，1 名病人投訴某醫生優待其他病人，認為院方不應把他轉至另一病房。相關的太平紳士檢視個案後認為投訴不成立，並指示無需採取進一步跟進行動。

在第(iii)類“針對其他部門／機構的投訴”下，1 名病人投訴於多年前在另一間醫院接受的乳癌手術。相關的太平紳士留意到該項投訴與她是次入院無關，遂建議院方安排她覆診。院方隨即安排病人同日在院內進行身體檢查。

至於第(iv)類“其他”投訴，1 名病人聲稱有男病人遭病房內另 1 名病人非禮，另有 3 名病人聲稱目睹事件發生。院方按太平紳士指示根據既定程序處理：立即知會該名男病人的家屬，並按太平紳士指示即時報案，以便警方跟進調查。警方亦於同日會見該名男病人。院方在知悉事件後已把他和疑犯分別送到不同的病房。其後該名男病人出院，院方建議他聯絡柴灣警署跟進事件。然而，他拒絕向警方求助，並沒有透露原因，警方惟有結束案件。為免同類事件重演，有關的醫院已採取多項預防措施，包括(a)檢討防止性罪行指引；(b)在公用地方和病房單間張貼防止性罪行的海報和告示；(c)每 2 周舉辦 1 次教育講座，提高病人的防範意識；以及(d)通過部門會議和高級護士會議加強職員的警覺性。相關的太平紳士已獲妥為通知院方採取的跟進行動，並無提出進一步意見。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視醫院期間接到以下類別的 19 項要求／查詢，全部由精神科病房病人提出：

要求／查詢類別	2020 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	8	43%
(ii) 院所提供的服務(例如要求治療等)	4	22%
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求增加康樂設施等)	2	10%
(iv) 待遇及福利(例如要求到戶外活動等)	2	10%
(v) 與其他部門／機構相關的事宜(例如要求入住公營房屋等)	2	10%
(vi) 其他	1	5%
總計：	19	

在第(i)類“要求出院”下的所有要求，均按《精神健康條例》(第136章)的相關條文處理。在主診醫生和高級醫療人員覆檢個案後，1名病人已經出院，2名病人出院後將入住中途宿舍，其餘5人經臨牀診斷後被認為不宜出院。院方已告知他們有權向精神健康覆核審裁處申請檢視個案。

至於第(ii)類“院所提供的服務”下的要求，有3項與治療相關。其中1名病人要求醫院為他進行腸胃檢查，院方已據此為他安排診症。另1名病人要求不注射藥物及獲准有條件出院。據院方解釋，她已多年沒有注射抗精神病藥物，但由於在治療期間不合作，醫療團隊不能排除再為她注射抗精神病藥物。第3宗個案的病人要求解除身體束縛。據院方解釋，治療初期須施加束縛以安插導尿管，確保治療成效。隨着其病況穩定，院方已停用肢體固定帶，導尿管亦在她病情好轉後拔除。最後1宗個案的病人要求院所每周供應甜品，院方已將他的要求轉達膳食部門考慮。

在第(iii)類“院所提供的設施及設備”下，有2名病人要求有更多機會製作紙藝／手工藝品。院方已據此在每月的復元為本治理計劃中安排紙藝／手工藝活動。

在第(iv)類“待遇及福利”下，有1名病人要求到戶外活動。他現已獲准逢星期六在護士陪同下在醫院範圍走動。有1名病人要求轉至另一病房。為免他與其他病人衝突，院方已批准他的要求。

在第(v)類“與其他部門／機構相關的事宜”下的要求均與公營房屋有關。有 1 名病人拒絕入住中途宿舍或庇護工場，並希望保留公營房屋單位。由於欠缺家屬支援，醫療團隊認為以病人的情況來說，交由宿舍監管較為合適。個案已交由社工跟進。另 1 宗個案的病人要求當局加快處理她的公營房屋申請，個案已轉介社工跟進。

至於第(vi)類“其他”要求，有 1 名病人表示對學業感到憂慮。她入院後已向大學申請病假，但只獲大學批准兩周病假。院方為此已安排她與父母會面，商討學業前景和就業計劃。院方亦鼓勵她主動聯絡所屬大學的輔導組，尋求進一步意見。

相關的太平紳士均已獲通知院方採取的跟進行動，並無進一步查詢。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視醫院期間提出以下類別的 7 項建議／意見：

建議／意見類別	2020 年 建議／意見數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如更換沙發等)	3	44%
(ii) 服務質素(例如設立青少年科)	1	14%
(iii) 人力策劃(例如與前線職員保持緊密溝通)	1	14%
(iv) 投訴渠道及投訴處理	1	14%
(v) 其他	1	14%
總計：	7	

在第(i)類“實際環境、設施及設備”下，有太平紳士給予正面評價。他們對“精神健康體驗館”留下深刻印象。該館自 2020 年起啓用，目的是加深公眾對精神病的認識，並通過虛擬實境技術讓參觀者體驗精神病的病徵。此外，有 1 名太平紳士建議某精神科醫院在加強安全設施後重新開放平台花園。醫院已完成某些改善工程，並申請撥款以進一步優化設施。因應太平紳士建議某醫院更換沙發，有關更換事宜在院方安排下於一周內完成。

在第(ii)類“服務質素”下，有 1 名太平紳士建議某醫院考慮為未成年精神科病人增設青少年科。該院已把提供兒童及青少年服務納入 2020 年 2 月的年度工作計劃，預料可於 2021 年 10 月或之前推出。

在第(iii)類“人力策劃”下，有 1 名太平紳士關注某醫院在重建期間的人手情況，並鼓勵該院管理層與前線職員多加溝通，以了解他們的需要及開發新的運作模式，例如加強醫社合作。上述建議已轉交醫院管理層考慮。就此，管理層與前線職員定期舉行會議，以檢討服務需要及解決前線問題。在規劃醫院重建時，亦將前線職員關注的問題列入考慮範圍。管理層亦會增加人手以應付日後的服務擴展。

至於第(iv)類“投訴渠道及投訴處理”，有太平紳士建議醫院張貼告示，讓病人知悉投訴渠道。院方已據此提醒病房經理，確保在院內的當眼處展示有關海報，讓病人清楚知道其投訴權利和渠道。

至於第(v)類“其他”建議／意見，有太平紳士給予正面評價，表揚職員盡心盡力，表現專業。

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	23	0	0	2

B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字 *

太平紳士在巡視期間，就院所設施的一般狀況及院所有否提供足夠服務作出評估。在 23 次巡視中，太平紳士對 22 次巡視(96%)院所的設施及服務表示滿意，並無就其餘巡視的設施及服務給予整體評分。

院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評分 +		服務 整體評分 +	
		滿意	不滿意	滿意	不滿意
廉署扣留中心	23	22	0	22	0

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視廉署扣留中心期間提出以下類別的 2 項建議／意見：

建議／意見類別	2020 年提出建議／ 意見數目	比率
實際環境、設施及設備(例如需要翻新等)	2	100%

太平紳士對設施的整體衛生狀況給予正面評價，部分太平紳士發現廁盆內有鏽跡，建議改善廁所設施的外觀。該中心已作跟進，清除鏽跡，並鋪上環氧樹脂塗層。中心亦會繼續留意情況，在有需要時提升廁所設施。

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

+ 由於有些太平紳士未必每次巡視後均就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

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	21	16	421	17
2.	馬頭角羈留中心	4	0	1	0
	總計：	25	16	422	17

B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字*

太平紳士在巡視期間，就院所設施的一般狀況及院所有否提供足夠服務作出評估。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 整體評分		服務 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	青山灣入境事務中心	21	21	0	21	0
2.	馬頭角羈留中心	4	4	0	4	0
	總計：	25	25	0	25	0

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如囚室、清潔衛生、保安及樓宇的一般狀況)，以及評核院所提供的服務(包括膳食／治療安排／保管被羈留者財產及管理服務)。

C. 就太平紳士接到的投訴採取跟進行動的摘要

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 16 項投訴：

投訴類別	2020 年 投訴數目	比率
(i) 院所提供的服務(例如醫療護理服務不足等)	8	50%
(ii) 設施和設備(例如通風欠佳等)	4	25%
(iii) 職員態度及行為(例如不禮貌態度)	1	6%
(iv) 其他	3	19%
總計：	16	

在第(i)類“院所提供的服務”下，有被羈留者投訴青山灣中心給予的治療、食物質素、必需品的供應等。根據現行安排，被羈留者在進入青山灣中心後會接受醫生的身體檢查，醫生會按檢查結果安排他們接受由公立醫院提供的普通科或專科治療。青山灣中心已向太平紳士解釋，一向有為被羈留者提供適切的醫療服務。至於針對食物質素的投訴，青山灣中心已向有關的被羈留者解釋，中心會因應其健康狀況和宗教信仰，按認可的營養準則分配膳食。高級人員會負責確保被羈留者的膳食質素和份量均達滿意水平，亦會在送餐前作抽樣檢查。至於有關供應拖鞋、床單、肥皂和牙膏等必需品的投訴，青山灣中心一直致力照顧所有被羈留者的個人需要，作出相關安排。為跟進投訴，在太平紳士巡視後，青山灣中心已向有關的被羈留者提供所需協助。

在第(ii)類“設施和設備”下，部分被羈留者投訴照明和活動空間不足。中心的設施在設計時已充分考慮被羈留者的個人需要及中心的保安需要，在兩者間取得平衡。至於就單人囚室通風作出的投訴，青山灣中心已請機電署協助在相關單人囚室外安裝風扇，以改善通風。

在第(iii)類“職員態度及行為”下，有 1 名被羈留者投訴 1 名職員對他無禮。青山灣中心已就指控會見相關職員，並無證據顯示有關的被羈留者曾受無禮對待。該名被羈留者最終撤回投訴。

至於第(iv)類“其他”投訴，有 1 名被羈留者投訴未獲告知其羈留原因。記錄顯示，該名被羈留者自入住青山灣中心後已 3 度獲告知其羈留原因及個案的最新情況。在太平紳士巡視後，個案負責人再度會見該名被羈留者，讓他知悉羈留原因及其個案的最新情況。有 2 名被羈留者投訴馬頭角羈留中心(馬頭角中心)的拘留情況。其中 1 人入住青山灣中心前從未

被羈留在馬頭角中心，另 1 人則先在馬頭角中心被羈留，及後轉往青山灣中心繼續羈留。馬頭角中心屬《入境事務隊條例》(第 331 章)和《入境條例》(第 115 章)下指定的拘留地方。福利主任已按太平紳士指示會見相關的被羈留者，並就他在馬頭角中心拘留期間的待遇作出解釋。

相關的太平紳士均已獲通知院方所採取的行動，並無提出進一步意見。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視青山灣中心和馬頭角中心期間接到以下類別的 422 項要求／查詢：

要求／查詢類別	2020 年 要求／查詢的數目	比率
(i) 要求提早釋放／擔保外釋	342	81%
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理)	49	11%
(iii) 待遇及福利(例如要求離開中心診療室等)	12	3%
(iv) 與其他部門／機構有關的事宜(例如要求向警方取回財物等)	7	2%
(v) 院所提供的設施及設備(例如要求使用互聯網服務等)	4	1%
(vi) 其他	8	2%
總計：	422	

在第(i)類“要求提早釋放／擔保外釋”下，被羈留者提出 342 項要求，主要關乎要求查詢個案進度、會見個案負責人、擔保外釋和及早遣返。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 49 項要求主要與治療有關。院方已安排相關的被羈留者接受治療，有部分人被轉介公立醫院的專科診所治療。部分被羈留者要求增加食物和凍飲選擇。福利主任已向他們解釋現行安排。

在第(iii)類“待遇及福利”下，部分被羈留者要求離開中心的診療室。院方把他們的要求轉達醫生考慮。醫生其後斷定基於健康理由上述人士須繼續留在中心的醫療室接受醫療觀察。有 1 名被羈留者要求撥打長途電話到內地，院方已向他提供所需協助。另有 1 名被羈留者要求投遞掛號信，其要求獲福利主任批准。

在第(iv)類“與其他部門／機構有關的事宜”下，部分被羈留者要求向警方取回個人財物。他們在太平紳士巡視後不久便收到有關的個人財物。有 1 名被羈留者要求索取當局拒絕其免遣返聲請的決定，向酷刑聲請上訴委員會／免遣返聲請呈請辦事處提出上訴的結果。另有 1 名被羈留者要求申請司法覆核，質疑當局拒絕其免遣返聲請的決定。在太平紳士巡視後，個案負責人已會見上述被羈留者，並讓他們知悉個案的最新情況。有 1 名被羈留者要求索取申訴專員公署的投訴表格，他在太平紳士巡視後當日便取得有關表格。有 1 名被羈留者要求投訴警方，院方已為他提供投訴警察課的聯絡方法。

在第(v)類“院所提供的設施及設備”下，有 1 名被羈留者要求院方提供清潔工具。院方已向他解釋，中心的清潔服務由外判清潔公司提供，基於保安理由，中心通常不會向被羈留者提供清潔工具。另有 1 名被羈留者要求使用影印和互聯網服務。院方已充分考慮被羈留者的個人需要與青山灣中心的保安因素，在兩者之間取得平衡。為跟進該項要求，福利主任已向被羈留者解釋現行安排並提供所需協助。有 1 名被羈留者要求在日間活動室加裝風扇，院方已聯同機電署完成相關改善工程。

至於第(vi)類“其他”要求，有 1 名被羈留者要求取得自己在青山灣中心的醫療記錄。院方已協助他取回其醫療記錄。另有 1 名被羈留者要求院方妥為記錄他拒絕進餐一事。青山灣中心的醫生每日為該名被羈留者檢查身體，密切監察及妥善記錄其健康狀況。中心職員亦已為他提供輔導。有 1 名被羈留者多次要求院方協助尋找失物。青山灣中心已進行徹底調查，並無證據顯示該被羈留者曾在青山灣中心遺失了個人物品。他已獲通知調查結果，並沒有提出進一步要求。

相關的太平紳士均已獲通知院方採取的行動，並無提出進一步意見。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視青山灣中心期間提出以下類別的 17 項建議／意見：

建議／意見類別	2020 年 提出建議／意見數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如進行維修工程等)	5	29%
(ii) 服務質素(例如提供醫療服務等)	2	12%

建議／意見類別	2020 年 提出建議／意見數目	比率
(iii) 訓練課程及康樂活動(例如提供更多體育器材等)	2	12%
(iv) 其他	8	47%
總計：	17	

關於第(i)類“實際環境、設施及設備”，有太平紳士建議改善通風系統。青山灣中心已安排機電署進行改善工程，在中心不同地點加裝電風扇以加強整體通風。因應太平紳士建議維修青山灣中心內某些地方，院方已安排建築署展開裝修工程，包括重鬆羈留室和走廊的牆身和鐵閘。

關於第(ii)類“服務質素”，有太平紳士關注被羈留者接受身體檢查時的私隱問題。根據青山灣中心的資料，青山灣中心一直都以醫用屏風保障被羈留者的隱私。在考慮檢查的性質後，醫療人員會繼續遵守一切保障私隱的措施，包括在檢查期間將診症室的門戶關上或用屏風作保護。此外，被羈留者接受身體檢查時須有同一性別的註冊護士在場。部分太平紳士建議由衛生署提供醫療服務。青山灣中心已向他們解釋，由於衛生署資源有限，該中心的醫療服務一向由外判的醫療服務機構提供。中心的醫生全屬根據《醫生註冊條例》(第 161 章) 註冊的合資格醫生，中心的註冊護士均持有根據《護士註冊條例》(第 164 章)由護士管理局簽發的有效執業證明書。相關的太平紳士並無給予進一步指示。青山灣中心一直與外判醫療服務機構保持緊密聯繫，以確保醫療服務維持在合理的水平。

在第(iii)類“訓練課程及康樂活動”下，部分太平紳士建議為被羈留者提供更多康樂活動及運動器材。青山灣中心已向他們解釋，一向鼓勵被羈留者參與體育運動及棋藝等各式各樣的康樂活動。此外，多間非政府機構一直定期為被羈留者舉辦康樂和宗教活動。青山灣中心會在顧及被羈留者的需要及中心保安需要的情況下，繼續檢視所提供的康樂活動。相關的太平紳士已獲通知院方採取的行動，並無進一步指示。

至於第(iv)類“其他”建議／意見，有太平紳士建議通過社署或非政府機構向 1 名被羈留者的妻子提供援助。該名被羈留者已擔保外釋，社署委託的非政府機構會向他和他的妻子提供人道援助。另有部分太平紳士建議檢討現行的羈留政策。青山灣中心已向有關的太平紳士解釋，現已設有完善機制確保羈留政策高度透明，讓被羈留者清晰知道。當局須具充分理由才能作出羈留，而羈留時間亦需合理。當局會按個別情況考慮每宗個案。青山灣中心一直與個案負責人保持有效溝通，讓被羈留者充分掌握個案進度。此外，部分太平紳士關注身體和行李搜查程序。青山灣中心已向有關的太平紳士解釋，現已設有完善機制監察身體搜查程序。搜查工作會

在妥為顧及體統和自尊下進行。關於被羈留者的合法權利一事，每名被羈留者在進入青山灣中心後均獲發 1 份“被羈留者須知”單張，讓他們知悉應有的權利，包括羈留期間的合法權利、福利、待遇和投訴渠道。青山灣中心也會為剛進入中心者舉辦啓導課程，講解聯絡法律援助和法律代表的權利。福利主任日後會繼續向被羈留者提供所需協助。有太平紳士就在 2019 冠狀病毒病疫情期間的法律和公務探訪安排表達意見。青山灣中心解釋，由於該中心在 2020 年 9 月初有 1 宗確診個案，所有公務探訪暫停 14 日。儘管如此，訪客仍可申請進行必要的法律和公務探訪。相關的太平紳士均已獲通知院方就上述個案採取的行動，並無進一步指示。

V. 保良局

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視院所。

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	0	0	0	0

B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字

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

VI. 衛生署轄下由非政府機構營辦的戒毒院所

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所。

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	0	0	0	0
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	1	0	0	0
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	1	0	0	1
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	0	0	0	0
	總計：	2	0	0	1

B. *太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字*^{*}

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所。

太平紳士在巡視期間，就院所設施的一般狀況及院所有否提供足夠服務作出評估。在 2 次巡視中，太平紳士對 1 次巡視(50%)院所的設施表示滿意，並無就其餘巡視的設施給予整體評分。所有太平紳士均對院所的服務表示滿意。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評分 ⁺		服務 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	香港戒毒會成年婦女康復中心	0	0	0	0	0
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	1	0	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	0	0	0	0	0
	總計：	2	1	0	2	0

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如住宿地方、廚房及樓宇的一般狀況)，並評核有關服務(包括訓練課程、康樂活動及管理服務)。

† 由於有些太平紳士未必每次巡視後均就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視期間提出以下類別的 1 項意見：

建議／意見類別	2020年 提出建議／意見數目	比率
實際環境、設施及設備	1	100%
總計：	1	

有太平紳士認為石鼓洲康復院的環境很適合提供康復服務，並鼓勵該院繼續努力，維護院內設施。衛生署會繼續通過處理撥款申請，協助和支援該院獲取所需資源。

VII. 社會福利署(社署)／非政府機構轄下院所

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所 #。

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 #	0	0	0	0
2.	香港明愛—明愛李嘉誠護理 安老院 #	0	0	0	0
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 #	0	0	0	0
5.	基督教香港信義會—葵盛宿 舍 #	1	0	0	1
6.	扶康會—扶康會康復中心 #	0	0	0	0
7.	基督教靈實協會—靈實坑口 護理院 #	1	0	0	0
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	1
10.	香港青少年培育會—白普理 宿舍 #	1	0	0	1
11.	香港聖公會福利協會—香港 聖公會李嘉誠護理安老院 #	0	0	0	0
12.	香港盲人輔導會—賽馬會盲 人中心 #	1	0	0	2
13.	香港盲人輔導會—賽馬會屯 門盲人安老院 #	1	0	0	1
14.	香港學生輔助會—荷蘭宿舍 #	1	0	0	1
15.	香港學生輔助會—石壁宿舍 #	1	0	0	1
16.	新生精神康復會—新生會大 樓長期護理院 #	0	0	0	0
17.	新生精神康復會—屯門長期 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
18.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	3	0	0	3
19.	保良局—鄭翼之中心 #	0	0	0	0
20.	耆色園—可蔭護理安老院 #	1	0	0	1
21.	善牧會—瑪利灣中心 #	1	0	0	1
22.	香港扶幼會—則仁中心 #	0	0	0	0
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	1
25.	香港扶幼會—元州宿舍 #	1	0	0	1
26.	香港心理衛生會—賽馬會大樓 #	1	0	0	1
27.	救世軍—長康社區展能暨宿舍服務 #	1	0	0	1
28.	屯門兒童及青少年院	12	0	0	6
29.	東華三院何玉清工場暨宿舍 #	1	0	0	1
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 #	0	0	0	0
32.	東華三院—黃祖棠護理安老院 #	0	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：	36	0	0	28

♦ 表示每次巡視包括 2 間院所。

B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字*

鑑於 2019 冠狀病毒病疫情發展及公共衛生考慮，太平紳士自 2020 年 1 月底暫停巡視有關院所[#]。

太平紳士在巡視期間，就院所設施的一般狀況及院所有否提供足夠服務作出評估。所有太平紳士均對院所的設施表示滿意。在 36 次巡視中，太平紳士對 34 次巡視(96%)院所的服務表示滿意，並無就其餘 2 次巡視的服務給予整體評分。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評分		服務 整體評分 ⁺	
			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 [#]	0	0	0	0	0
2.	香港明愛—明愛李嘉誠護理安老院 [#]	0	0	0	0	0
3.	香港明愛—明愛培立中心 [#]	1	1	0	1	0
4.	香港中華基督教青年會盛愛之家 [#]	0	0	0	0	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 [#]	0	0	0	0	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
10.	香港青少年培育會—白普理宿舍 [#]	1	1	0	1	0
11.	香港聖公會福利協會—香港聖公會李嘉誠護理安老院 [#]	0	0	0	0	0

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

⁺ 由於有些太平紳士未必每次巡視後均就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分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 整體評分		服務 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
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	1	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 #	0	0	0	0	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	3	3	0	3	0
19.	保良局—鄭翼之中心 #	0	0	0	0	0
20.	嗇色園—可蔭護理安老院 #	1	1	0	1	0
21.	善牧會—瑪利灣中心 #	1	1	0	0	0
22.	香港扶幼會—則仁中心 #	0	0	0	0	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
25.	香港扶幼會—元州宿舍 #	1	1	0	1	0
26.	香港心理衛生會—賽馬會大 樓 #	1	1	0	1	0
27.	救世軍—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	1	0
30.	東華三院— 賽馬會復康中心 #	1	1	0	1	0
31.	東華三院—穎妍宿舍 #	0	0	0	0	0
32.	東華三院— 黃祖棠護理安老院 #	0	0	0	0	0
	東華三院—黃祖棠綜合職業 復康中心暨宿舍 #		0	0	0	0

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	設施 整體評分		服務 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
33.	仁濟醫院— 華懋護理安老院 [#]	1	1	0	0	0
	總計：	36	36	0	34	0

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取跟進行動的摘要

太平紳士在巡視期間提出以下類別的 28 項建議／意見：

建議／意見類別		2020年提出建議／ 意見數目	比率
(i)	服務質素(例如提供更生／康復服務等)	12	43%
(ii)	實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇等)	6	22%
(iii)	人力策劃(例如提供足夠人手等)	2	7%
(iv)	訓練課程及康樂活動(例如提供訓練和教育機會等)	2	7%
(v)	投訴渠道及投訴處理	2	7%
(vi)	其他	4	14%
總計：		28	

在第(i)類“服務質素”下，有太平紳士給予正面評價。他們除表揚職員盡心盡力，表現專業外，也對院所提供的更生／康復服務，以及為減少廚餘推行的環保措施留下深刻印象，並勉勵各院所繼續努力。各院所致力提升服務質素，如有需要會申請撥款以增加資源。

在第(ii)類“實際環境、設施及設備”下，因應有太平紳士關注水浸造成的破壞，相關院所已安排承辦商修理升降機和進行其他翻新工程。因應太平紳士察覺到某新建處所有不妥之處，相關院所已要求建築署進行檢查，改善工程已妥為完成。部分太平紳士建議在宿舍內裝設閱讀燈。有關院所解釋，宿舍照明充足，讓住宿者可進行各種活動，包括閱讀和書寫。鑑於宿舍空間有限，且基於安全理由，增設閱讀燈並不可行。

⁺ 由於有些太平紳士未必每次巡視後均就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

至於第(iii)類“人力策劃”，部分太平紳士關注疫情期間職員的工作量和壓力，建議院所按情況申請增加人手。相關院所表示已定期檢討人力資源以改善服務，如有需要會申請增加人手。

至於第(iv)類“訓練課程及康樂活動”，部分太平紳士除讚賞院所提供各式各樣的活動外，也建議給予住宿者更多機會與社區保持溝通和交流。相關院所表示一直有舉辦不同活動，讓住宿者增廣見聞。該院會繼續努力發掘讓住宿者與其他團體交流的機會。

在第(v)類“投訴渠道及投訴處理”下，部分太平紳士認為院所已設有全面的處理投訴制度，應付口頭及書面投訴。部分太平紳士關注保護投訴人身分的問題。有關院所解釋，他們已有指引訂明如何處理住宿者、家屬、市民、職員和法定組織的投訴及建議。指引載列處理投訴時為保障投訴人而必須遵守的基本原則，包括必須將資料保密及關注個別人士的需要。指引亦臚列處理投訴的指定人員、期限、備存記錄、監督管理，以及覆檢和上訴程序等事宜，以確保投訴能獲妥善處理。

在第(vi)類“其他”建議／意見下，部分太平紳士建議院所鼓勵住宿者與導師作書信交流。有關院所表示同意，並指一直鼓勵住宿者藉此與他人保持聯繫，長遠而言這有利於他們重新投入社會。院所會繼續鼓勵和促進住宿者與父母、監護人、社工、導師和朋友溝通。至於有太平紳士關注屯門兒童及青少年院(屯門院)住宿者離院後再被定罪的情況，屯門院表示一直有檢視再定罪者的數字，務求提高更生計劃的成效。感化主任和善後輔導主任會對受感化或離院人士進行法定監管，在升學、就業和生活習慣等方面輔導及指導他們，以助他們離院後過奉公守法的生活。此外，部分太平紳士關注屯門院協助照顧保良局的幼兒的安排。屯門院解釋，根據有關安排，該院會為保良局新生家提供後備支援。保良局新生家是憲報公布的收容所，根據《保護兒童及少年條例》(第 213 章)為 0 至 18 歲的兒童提供緊急安置服務。屯門院配備照顧幼兒所需的育兒設施和護理人手，會繼續改善服務以應付幼兒的需要。有 1 名太平紳士關注屯門院可能收容不同背景的少年。屯門院解釋，該院設有分隔安排，安置根據不同條例接收的各類住宿者，以符合國際公約和相關條例的規定。屯門院密切關注每名住宿者，照顧各人的培訓和發展需要，並提供切合個人需要的計劃，培養住宿者正面的價值觀，協助他們裝備自己，離院後重投社會，過健康而有紀律的生活。