



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

關於立法會李靜儀議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會2022年11月25日第1124/E864/VII/GPAL/2022號函轉來李靜儀議員於2022年11月18日提出，行政長官辦公室於2022年11月28日收到之書面質詢，答覆如下：

為確保防疫措施的各项資訊系統安全穩定及正常運作，衛生局已為“澳門健康碼”建立多伺服器作業環境和設置全天候監測系統，並運用雲服務的橫向擴展技術來處理訪問量，按需求擴展伺服器數量，增加系統承載力。同時，透過雲服務建立預警系統，提高防禦和應對網絡攻擊能力。此外，衛生局已構建一套完整的後備系統，透過多次壓力測試、切換到後備健康碼系統、將系統分佈在不同的數據中心、調升網絡安全保護等級等措施，增加健康碼系統的穩定性。

就所有關鍵的資訊及網絡系統，衛生局建立了雙機備援、災難恢復中心，以確保系統在設備故障等情況下仍能正常運作。在保障安全性方面，已對存放敏感性資料的數據庫作加密處理，並建立了數據庫防火牆、數據庫診斷及效能調整系統。同時，還採用了大型雲服務供應商的網絡流量清洗服務提高應對網絡攻擊能力、本地電訊營運商提供的網絡安全服務，進一步提高網絡服務安全保障。衛生局將持續從硬件、軟件等方面檢視各個系統的設置，適時優化各項系統，方便居民使用。

在訊息發佈方面，為了讓居民及時掌握最新的疫情資訊，特區政府透過新聞發佈會、新聞稿及網頁發放資訊，以及製作圖文包、宣傳短片等內容，向居民提供便捷及高效的訊息傳達途徑。



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

為及時回應居民各類查詢，特區政府持續安排衛生局及其他政府部門的人員分批定期到熱線中心工作或支援，確保在任何情況下參與工作的人員均熟悉相關工作流程和回應內容。

除熱線電話外，特區政府建立了查詢電郵、手機短訊、網上諮詢及求助系統，透過多渠道方式處理居民的查詢和求助，有效分流了熱線電話的個案。其中，網上諮詢及求助系統接獲個案佔四大平台整體的比率由2021年的4%增加至2022年的36%，反映居民已習慣使用有關系統。

因應本澳防疫政策逐步調整，特區政府為處理疫情過渡期出現的新冠病毒感染者的各方面疑問，已設立感染者支援熱線（28700600），有關熱線共60條線，並由300人團隊提供24小時服務；此外，抗疫專頁亦開設了“新冠病毒感染者專區”，提供各類資訊及相關指引。

衛生局局長
羅奕龍