

公職人員獎獲獎者的獲獎經歷及感受

黃雪怡，高級主任（執法部）
強制性公積金計劃管理局

「處理投訴時，嘗試易地而處至關重要」

一名僱主就其僱員所參與的強積金計劃安排轉換受託人時，獲新受託人告知他以往未有按《強積金條例》為外籍員工作出供款。該僱主認為原受託人未有主動提醒其法定責任及適切地與其聯絡及跟進，因而向積金局投訴。面對投訴人的不滿，我耐心聆聽及講解有關條例，並積極向原受託人建議可改善之處，最終個案獲得妥善處理。

處理投訴時，嘗試易地而處至關重要，只有真正了解投訴人的需要，才能妥善解決問題，並藉此提升受託人服務。



黃雪怡認為處理投訴時，嘗試易地而處至關重要。

鄭可盈，高級營運主任（顧客服務）
機場管理局

「關心了解、專業處理投訴」

當我看到年老婆婆正顯得十分惶恐及疲倦，我主動上前為她提供協助。得悉她因錯過航班而求助無門，在機場滯留了一晚。了解婆婆的需要後，我運用對機場業務的認識及正面積極的服務態度，協助她順利回國和家人團聚。獲得讚賞固然感激，然而協助旅客安心回家正是我的職責。

From: 王女士
Subject: 感谢机场管理局郑可盈女士

Message: 感谢机场管理局的郑可盈女士，小个子，架眼镜。我妈本是乘7月10日的东航从香港回浦东，但她错过航班，还和同行的朋友失联，度过了惊惶失措的一晚，11日早上她遇见了郑可盈女士，她看到我妈彷徨无助，上前关心了解，及带我妈到补票柜台重新订票，老人因为折腾了一个晚上，忍耐不住对她大小声，幸好郑女士仍然保持专业，确定我妈得到帮助才离开 请转达我和我妈对可盈的感谢，也替我妈表达抱歉

事件解決後，鄭可盈獲婆婆家人發函答謝及讚賞她主動協助旅客解困、表現專業。

魏進良，大埔區衛生督察（合約管理）2
食物環境衛生署

「細心聆聽、良好溝通、用心試行」

投訴人不滿廢屑箱設計，指設計要求員工提起整個廢屑箱外罩去傾倒煙蒂，不但增加員工的勞損機會，更令廢屑箱容易破損，續向食環署大埔區潔淨組及申訴專員公署投訴。我們很快便接觸投訴人，細心聆聽投訴人的意見，明白現時廢屑箱頂煙灰缸的設計確有改善空間。

過程中，我們採納投訴人提出以錫紙兜放在煙灰缸內的建議，與投訴人共同試行將錫紙兜與不銹鋼器皿盛載煙蒂以作比較。經過多番實地測試及使用，最後認為用鏈連接不銹鋼器皿到廢屑箱頂煙灰缸是一個較好的設計。投訴人對此感到滿意及讚賞；清潔員工亦感謝署方關懷；署方因此獲得提升正面形象，達致三贏局面。



魏進良與投訴人共同試行用錫紙兜與不銹鋼器皿盛載煙蒂。



以往廢屑箱設計，要求員工提起整個廢屑箱外罩去傾倒煙蒂。

改用鏈連接不銹鋼器皿到廢屑箱頂煙灰缸後，員工可靈活取出作傾倒煙蒂。

李曉君，工程師／顧問工程管理 8
渠務署

「保持同理心、耐性聆聽訴求」

每當投訴人打電話給我抱怨暴雨期間發生水浸，我除了建議他同時致電渠務熱線外，亦會彈性處理事件，希望盡量協助投訴人。例如，於去年超級颱風「山竹」靠近香港時，投訴人致電表示擔心颱風對他的農田造成破壞和水浸。我立即與保養維修的部門負責人員協調，安排於颱風來臨前對投訴人農田附近的排水管進行檢查和清理。颱風過後，我亦主動致電投訴人，檢查是否有水浸。

我認為處理投訴時需具同理心去聆聽對方所需，多花時間及耐性聆聽他們的訴求，盡量為投訴人提供協助。



工程人員全面清理菜場下游的雨水排放渠道，以保持系統暢通。

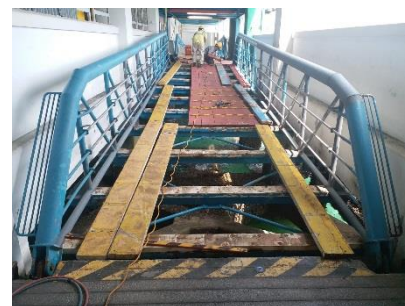
鄺偉倫，機械督察／運輸工程 1
機電工程署

「以客為本，多行一步」

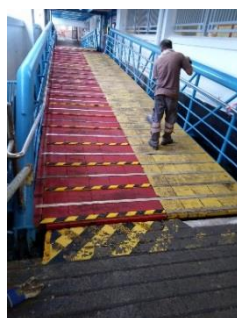
我負責帶領維修團隊確保運輸署的公眾渡輪碼頭的機電設備得到適當的維護，維持安全和良好的工作狀態。於 2018 年 9 月超強颱風「山竹」襲港前，我帶領團隊多行一步，預先準備好相關物料，同時確保承建商有足夠的人手及營運商已將所有可升降登船舷梯都升至最高位置。在颱風期間，多個碼頭的登船舷梯受到破壞。其中梅窩碼頭嚴重受損，所以在颱風信號仍懸掛下，我與團隊乘船抵達梅窩碼頭進行緊急維修。經過團隊的努力，渡輪服務可於下一個工作日恢復。



梅窩碼頭的登船舷梯因颱風受到破壞。



鄺偉倫與團隊為受破壞的登船舷梯進行緊急維修。



受破壞的登船舷梯經修復後的模樣。

吳嘉敏，客戶服務主任
效率促進辦公室 1823

「主動跟進，協商達成各方滿意的結果」

1823 經常處理跨部門的個案，曾經有市民向我們反映沙頭角路有樹木阻礙駕駛者視線，希望移走樹木，於是我們轉介至樹木保養部門(康文署)跟進，部門回覆表示樹木健康狀況良好，根據現行的樹木保育政策，不建議移植，但會安排修剪工作。我們將跟進結果告知市民，但該名市民認為問題仍未完全解決，所以繼續投訴。

我們理解市民著緊道路安全，因此我們亦主動聯絡運輸署，與運輸署商量處理方法。結果經運輸署審視後，發現路面現況已經有足夠清晰的警告標誌，提醒駕車者要留意小路出大路。最後，該位市民滿意結果，而樹木亦得到保存，可算是皆大歡喜。



吳嘉敏用心處理投訴，主動與各部門跟進。