

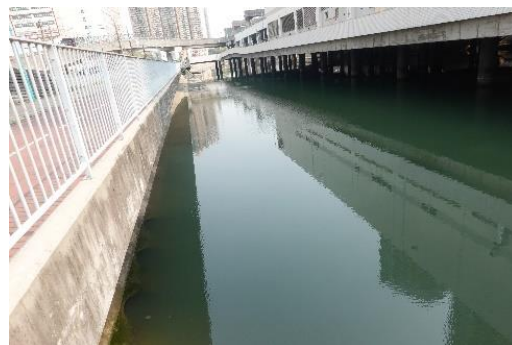
## 公職人員獎得獎者的獲獎經歷和感受

曾啓浩，環境保護主任（區域西）13

環境保護署

「認真處理投訴，以解市民之憂」

2020年10月我們收到市民投訴，有關屯門河不定時有白色水排放。我與團隊隨即巡查區內主要的污水排放源，以及進行色粉測試，亦額外在公共污水及雨水渠系統進行測試。最終發現事故是由於渠道出現滲漏，引致污水流入雨水渠。我們於11月隨即將個案轉交相關部門以便安排維修，最終問題得以解決。



朱嘉傑，高級維修工程師 / 九龍東路政署

「主動溝通，以民為本」

早前，我們在九龍城道一個非常繁忙的街市外，進行行人路維修工程，部分工程更需要在一些店舖門前進行。由於我們不能在日間進行工程，亦不能全面封鎖行人路，所以只能將維修工程分拆為不同部分進行。事前與店舖東主的溝通變得十分重要，我們需要了解店舖的營業時間，以便我們於店舖休店時進行維修工程，從而減少對店舖東主的影響。



陶志雄，內科及老人科顧問醫生 / 新界西醫院聯網質素及安全部副服務總監  
醫院管理局

「聆聽、了解、溝通，穩守醫患關係」



維持差不多兩年的疫情，不但令病房的工作百上加斤，家屬亦因為未能探病的關係，對病人的情況未能夠充分了解。即使醫療團隊很努力和家屬溝通，但仍然有時候家屬因為期望落差而作出投訴。我們每一次遇到投訴，都會發揮團隊精神，與處理投訴的病人聯絡主任及相關病房的部門通力合作，聆聽並盡可能回應病人及家屬，讓他們知道我們認真看待每一宗個案。

