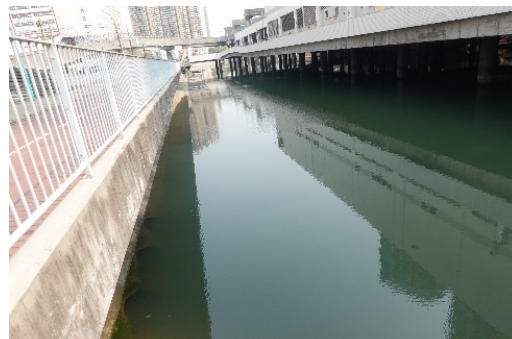


公职人员奖得奖者的获奖经历和感受

曾启浩，环境保护主任（区域西）13
环境保护署

「认真处理投诉，以解市民之忧」

2020年10月我们收到市民投诉，有关屯门河不定时有白色水排放。我与团队随即巡查区内主要的污水排放源，以及进行色粉测试，亦额外在公共污水及雨水渠系统进行测试。最终发现事故是由于渠道出现渗漏，引致污水流入雨水渠。我们于11月随即将个案转交相关部门以便安排维修，最终问题得以解决。



朱嘉杰，高级维修工程师 / 九龙东
路政署

「主动沟通，以民为本」

早前，我们在九龙城道一个非常繁忙的街市外，进行行人路维修工程，部分工程更需要在一些店铺门前进行。由于我们不能在日间进行工程，亦不能全面封锁行人路，所以只能将维修工程分拆为不同部分进行。事前与店铺东主的沟通变得十分重要，我们需要了解店铺的营业时间，以便我们于店铺休店时进行维修工程，从而减少对店铺东主的影响。



陶志雄，内科及老人科顾问医生 / 新界西医院联网质素及安全部副服务总监
医院管理局

「聆听、了解、沟通，稳守医患关系」



维持差不多两年的疫情，不但令病房的工作百上加斤，家属亦因为未能探病的关系，对病人的情况未能够充分了解。即使医疗团队很努力和家属沟通，但仍然有时候家属因为期望落差而作出投诉。我们每一次遇到投诉，都会发挥团队精神，与处理投诉的病人联络主任及相关病房的部门通力合作，聆听并尽可能回应病人及家属，让他们知道我们认真看待每一宗个案。

