

公職人員獎得獎者獲獎經歷和感受

“ 旅客面對不同的防疫要求，我們需要抱有同理心，易地而處了解及幫助他們解決問題。 ”

鍾家軒  
顧客服務主任  
機場管理局



2021年10月，我在香港機場遇到一名轉機旅客，他前往的目的地需要出示核酸檢測報告才可入境，但他誤將檢測報告放在寄艙行李內，他既擔憂又緊張。於是我立即借出我的私人電郵，協助旅客跟檢測公司進行認證，最後成功取得報告副本，旅客可以順利完成旅程。

“ 清晰的工作指引可以提升效率，而用心聆聽和溝通亦非常重要。 ”

陳詠誼  
客戶服務主任  
香港房屋協會



在疫情嚴峻期間，曾有業主想減少和其他人的接觸，要求在跟進執修時，減少在場工程人員的人數，以及執修期間進入單位的工人數目，同時要確保工程的進度不受影響。我十分理解業主當時的心情和顧慮，因此盡我所能跟承建商協調，最終都能幫助到業主。



“ 失去至親已經好難過，面對陌生的處理程序，心情更加焦慮。我會耐心聆聽他們的需要，易地而處站在其立場思考，想想我們可以怎樣多做一步。 ”

**周儷儀**  
文書主任（九龍死亡登記處）  
入境事務處

第五波疫情帶來前所未見的挑戰，這段時期的死亡數字倍升，最高峰時，我們處理的死亡登記個案是平日的三倍。同事面對急劇上升的死亡個案，身心承受不少壓力。同事們謹守崗位，以人為本，盡最大的努力為家屬提供妥善的死亡登記服務。

