

得奖队伍概要

粉岭绕道东段大型桥梁组件运输：「同一个政府」的协作典范



土木工程拓展署、运输署及香港警务处

粉岭绕道东段的工程团队以出色的跨部门协作成功克服桥梁运输挑战。土木工程拓展署采用 S960 超高强度钢材建造行人桥，属世界首例，但其宽度超越部分道路，对运输造成挑战。

土木工程拓展署以「同一个政府」理念牵头，与运输署促进以香港大学研发的三维路径分析科技仿真运送分析路线，并与警务处规划细节及安排通宵护送。

发挥以科技驱动的协作优势，为规划及审批过程提速提效，化解项目风险，让工程得以全速进行，成为政府部门高效协作的典范。



环境保护署、渠务署及屋宇署

环境保护署与渠务署及屋宇署携手以新思维及创新科技解决深水埗渠管错驳的「老大难」问题，大幅改善近岸水质及气味，致力配合打造符合市民期望的海滨空间。

环境保护署牵头跨部门协作，联同渠务署及屋宇署组成专项团队，运用创新科技及策略，成功解决深水埗污水渠管错驳的问题，迅速截污九成，令近岸水质及气味显著改善。团队在两年间善用多种创新科技，完成逾千次沙井检查，精确定位污染源头；并透过紧密协作制定修复方案，优先使用非开挖技术，减少对市民影响；同时以调解及技术支持为先，迅速解决楼宇修复方面的争议。项目充分展现政府部门间高效协作与精准治理能力，彰显政府解决「老大难」环境问题的决心。

“ 牵动人心：超越升降机的关怀工程 ”



市区重建局及机电工程署

土瓜湾宝成洋楼早前参加「优化升降机资助计划」更换大厦唯一的升降机。居于 5 楼的余氏夫妇担心其 13 岁患严重脑疾及需以轮椅代步的儿子，工程期间难以外出上学。市建局了解其困难后，特别安排一家暂住旺角的临时居所，并按治疗师建议，添置所需家具和复康设施；另外，机电署工程师成功克服机房狭小、施工复杂等挑战，将 90 日工期大幅缩减至 60 日，让余氏一家尽早回家，减低影响。两个团队携手并肩、关顾市民，彰显以人为本的服务精神。

“ 洪水桥/厦村新发展区第一期和第二期发展 ”



土木工程拓展署

洪水桥/厦村新发展区位于北部都会区西部，定位为高端专业服务与物流枢纽。项目包括第一期、第二期及余下发展。首两期范围约 280 公顷，全面发展后提供约 38,000 个新房屋单位，新增约 103,000 人口，创造约 11 万个就业机会。第一期及第二期工程已分别于 2020 年 7 月及 2024 年 6 月展开，第一期工程已大致完成，第二期工程预计于 2030 至 2032 年分阶段大致完成。

项目与多条乡村紧密相接，工程得以顺利推展，有赖团队与众多持份者和村民创新建立深耕协作及和谐关系。团队深入考虑地区历史及乡郊特色，在推展过程构建一个具「城乡共融」特色的新发展区。

“ 香港海关保障消费者权益 ”



香港海关

香港海关采取多管齐下的策略，通过严格执法、合规推广及公众教育，执行《商品说明条例》，致力保障消费者权益及打击虚假商品说明和不良营商手法。在执法方面，海关人员评估和调查公众投诉，检控不良商户，为受害消费者寻求公义。在合规推广及公众教育方面，我们积极利用社交媒体及小区推广，提高公众意识。最后，部门设专责内部机制以确保问责性及持续改进服务。上述综合策略不仅保障消费者权益，亦维护香港公平、诚信的营商声誉。

“ 坟场及火葬场组/坟场及火葬场服务平台 及 「身后事安排」专题网站 ”



食物环境卫生署

食环署坟场及火葬场组秉持「以人为本」理念，致力为市民提供贴心服务。近年更积极应用数码科技，先后推出「身后事安排主题网站」及「坟场及火葬场服务平台」，在市民面对丧亲之痛时提供更适切的支持。网站透过简明流程图清晰展示身后事安排的实务信息及相关申请手续；平台则单一整合各项坟场及火葬场服务申请，让市民在办理先人后事时，更简易便捷。

食环署会继续提供周到贴心的服务，让逝者安息于尊严，让生者心安得慰。

“ 「18 区日夜都缤纷」 便民措施 ”



香港消防处

为配合「18 区日夜都缤纷」活动，消防处积极创新，设立专责个案主任制度，深入了解商户实际的需求，提供精准支持。消防处亦推行全天候服务，灵活安排在周末、公众假期及非办公时间进行风险评估和巡查验收，并实时透过电子方式发出消防安全证书。这些措施将审批时间从 34 个工作日缩短至 5 个工作日，大幅减少申请时间，让申请人能更有效规划业务。消防处的创新措施不仅确保市民和游客在安全环境中享受活动，还加快推进小区经济复苏。

“ 总办事处及医院联网病人关系团队 ”



医院管理局

为实现「市民健康、员工开心、大众信赖」的愿景，医院管理局致力適切响应公众关注，促进正面投诉文化，以持续改善服务。

医管局设有完善机制，以透明、公正的态度处理投诉。总办事处及各医院联网的病人关系团队作为沟通桥梁，促进医患关系。尽管个案越趋复杂，团队透过强化处理机制，与临床团队紧密合作，更适时回应公众投诉。

团队致力促进以病人为本的伙伴关系，主动聆听意见及建立互信，并以调解精神解决争议，藉此推动公共医疗在系统上的改进。



入境事务处

入境事务处于 2024 年在将军澳新总部推出「申请个人证件服务站」及「领取个人证件服务站」，于办公及非办公时段为市民提供便捷、免预约的自助申请及领取个人证件服务。合资格人士可透过服务站，自助办理申请香港身份证的手续，包括填写和签署电子表格、拍照、套取指纹及递交申请。同时符合资格申请香港特别行政区护照人士，亦可透过服务站一站式申请及领取两类证件。服务站除了简化申领证件流程外亦无需预约，自推出以来广受市民欢迎。



九龙公园游泳池女更衣室残疾人士设施改善工程



康乐及文化事务署

有轮椅使用者投诉九龙公园游泳池的畅通易达淋浴间空间不足，但泳池管理团队在扩大有关淋浴间的空间后收到反对意见，指工程令可用淋浴间数量减少，增加轮候时间，造成不便。

管理团队听取各方意见后推出改善措施，以平衡不同需求。除增设畅通易达淋浴间外，亦灵活运用移动式浴帘，为轮椅使用者及照顾者提供所需空间。团队又在繁忙时间加强场地人手，以疏导轮候人龙，确保设施满足残疾人士和其他公众人士的需求。