

得獎隊伍概要

粉嶺繞道東段大型橋樑組件運輸：「同一個政府」的協作典範



土木工程拓展署、運輸署及香港警務處

粉嶺繞道東段的工程團隊以出色的跨部門協作成功克服橋樑運輸挑戰。土木工程拓展署採用 S960 超高強度鋼材建造行人橋，屬世界首例，但其寬度超越部分道路，對運輸造成挑戰。

土木工程拓展署以「同一個政府」理念牽頭，與運輸署促進以香港大學研發的三維路徑分析科技模擬運送分析路線，並與警務處規劃細節及安排通宵護送。

發揮以科技驅動的協作優勢，為規劃及審批過程提速提效，化解項目風險，讓工程得以全速進行，成為政府部門高效協作的典範。

改善維多利亞海港水質



環境保護署、渠務署及屋宇署

環境保護署與渠務署及屋宇署攜手以新思維及創新科技解決深水埗渠管錯駁的「老大難」問題，大幅改善近岸水質及氣味，致力配合打造符合市民期望的海濱空間。

環境保護署牽頭跨部門協作，聯同渠務署及屋宇署組成專項團隊，運用創新科技及策略，成功解決深水埗污水渠管錯駁的問題，迅速截污九成，令近岸水質及氣味顯著改善。團隊在兩年間善用多種創新科技，完成逾千次沙井檢查，精確定位污染源頭；並透過緊密協作制定修復方案，優先使用非開挖技術，減少對市民影響；同時以調解及技術支援為先，迅速解決樓宇修復方面的爭議。項目充分展現政府部門間高效協作與精準治理能力，彰顯政府解決「老大難」環境問題的決心。

“ 牽動人心：超越升降機的關懷工程 ”



市區重建局及機電工程署

土瓜灣寶成洋樓早前參加「優化升降機資助計劃」更換大廈唯一的升降機。居於 5 樓的余氏夫婦擔心其 13 歲患嚴重腦疾及需以輪椅代步的兒子，工程期間難以外出上學。市建局了解其困難後，特別安排一家暫住旺角的臨時居所，並按治療師建議，添置所需傢俱和復康設施；另外，機電署工程師成功克服機房狹小、施工複雜等挑戰，將 90 日工期大幅縮減至 60 日，讓余氏一家盡早回家，減低影響。兩個團隊攜手並肩、關顧市民，彰顯以人為本的服務精神。

“ 洪水橋/廈村新發展區第一期和第二期發展 ”



土木工程拓展署

洪水橋/廈村新發展區位於北部都會區西部，定位為高端專業服務與物流樞紐。項目包括第一期、第二期及餘下發展。首兩期範圍約 280 公頃，全面發展後提供約 38,000 個新房屋單位，新增約 103,000 人口，創造約 11 萬個就業機會。第一期及第二期工程已分別於 2020 年 7 月及 2024 年 6 月展開，第一期工程已大致完成，第二期工程預計於 2030 至 2032 年分階段大致完成。

項目與多條鄉村緊密相接，工程得以順利推展，有賴團隊與眾多持份者和村民創新建立深耕協作及和諧關係。團隊深入考慮地區歷史及鄉郊特色，在推展過程構建一個具「城鄉共融」特色的新發展區。

“ 香港海關保障消費者權益 ”



香港海關

香港海關採取多管齊下的策略，通過嚴格執法、合規推廣及公眾教育，執行《商品說明條例》，致力保障消費者權益及打擊虛假商品說明和不良營商手法。在執法方面，海關人員評估和調查公眾投訴，檢控不良商戶，為受害消費者尋求公義。在合規推廣及公眾教育方面，我們積極利用社交媒體及社區推廣，提高公眾意識。最後，部門設專責內部機制以確保問責性及持續改進服務。上述綜合策略不僅保障消費者權益，亦維護香港公平、誠信的營商聲譽。

“ 墳場及火葬場組/墳場及火葬場服務平台 及 「身後事安排」專題 網站 ”



食物環境衛生署

食環署墳場及火葬場組秉持「以人為本」理念，致力為市民提供貼心服務。近年更積極應用數碼科技，先後推出「身後事安排主題網站」及「墳場及火葬場服務平台」，在市民面對喪親之痛時提供更適切的支援。網站透過簡明流程圖清晰展示身後事安排的實務資訊及相關申請手續；平台則單一整合各項墳場及火葬場服務申請，讓市民在辦理先人後事時，更簡易便捷。

食環署會繼續提供周到貼心的服務，讓逝者安息於尊嚴，讓生者心安得慰。

“ 「18 區日夜都繽紛」便民措施 ”

**香港消防處**

為配合「18 區日夜都繽紛」活動，消防處積極創新，設立專責個案主任制度，深入了解商戶實際的需求，提供精準支援。消防處亦推行全天候服務，靈活安排在週末、公眾假期及非辦公時間進行風險評估和巡查驗收，並即時透過電子方式發出消防安全證書。這些措施將審批時間從 34 個工作天縮短至 5 個工作天，大幅減少申請時間，讓申請人能更有效規劃業務。消防處的創新措施不僅確保市民和遊客在安全環境中享受活動，還加快推進社區經濟復甦。

“ 總辦事處及醫院聯網病人關係團隊 ”



醫院管理局

為實現「市民健康、員工開心、大眾信賴」的願景，醫院管理局致力適切回應公眾關注，促進正面投訴文化，以持續改善服務。

醫管局設有完善機制，以透明、公正的態度處理投訴。總辦事處及各醫院聯網的病人關係團隊作為溝通橋樑，促進醫患關係。儘管個案越趨複雜，團隊透過強化處理機制，與臨床團隊緊密合作，更適時回應公眾投訴。

團隊致力促進以病人為本的夥伴關係，主動聆聽意見及建立互信，並以調解精神解決爭議，藉此推動公共醫療在系統上的改進。

入境事務處自助申請服務團隊



入境事務處

入境事務處於 2024 年在將軍澳新總部推出「申請個人證件服務站」及「領取個人證件服務站」，於辦公及非辦公時段為市民提供便捷、免預約的自助申請及領取個人證件服務。合資格人士可透過服務站，自助辦理申請香港身份證的手續，包括填寫和簽署電子表格、拍照、套取指紋及遞交申請。同時符合資格申請香港特別行政區護照人士，亦可透過服務站一站式申請及領取兩類證件。服務站除了簡化申領證件流程外亦無需預約，自推出以來廣受市民歡迎。

九龍公園游泳池女更衣室殘疾人士設施改善工程



康樂及文化事務署

有輪椅使用者投訴九龍公園游泳池的暢通易達淋浴間空間不足，但泳池管理團隊在擴大有關淋浴間的空間後收到反對意見，指工程令可用淋浴間數量減少，增加輪候時間，造成不便。

管理團隊聽取各方意見後推出改善措施，以平衡不同需求。除增設暢通易達淋浴間外，亦靈活運用移動式浴簾，為輪椅使用者及照顧者提供所需空間。團隊又在繁忙時間加強場地人手，以疏導輪候人龍，確保設施滿足殘疾人士和其他公眾人士的需求。