

公职人员奖得奖者获奖经历和感受

“旅客面对不同的防疫要求，我们需要抱有同理心，易地而处了解及帮助他们解决问题。”

钟家轩
顾客服务主任
机场管理局



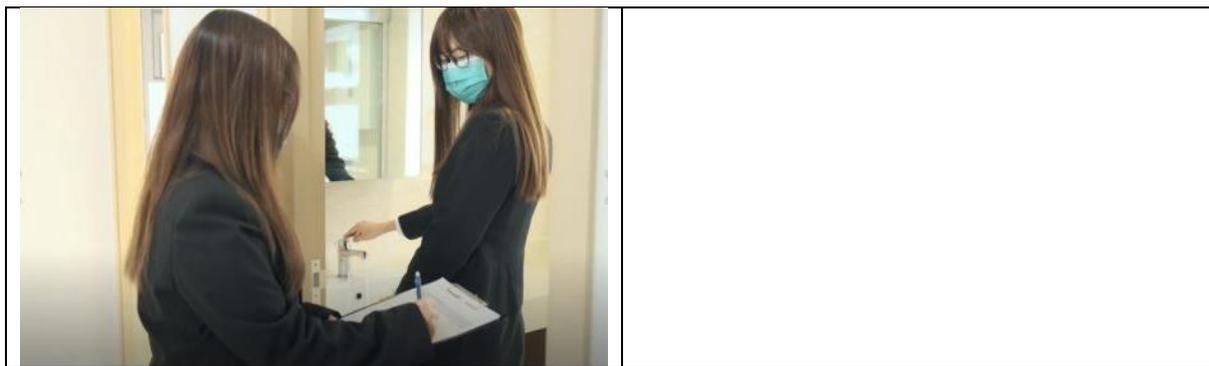
2021年10月，我在香港机场遇到一名转机旅客，他前往的目的地需要出示核酸检测报告才可入境，但他误将检测报告放在寄舱行李内，他既担忧又紧张。于是我立即借出我的私人电邮，协助旅客跟检测公司进行认证，最后成功取得报告副本，旅客可以顺利完成旅程。

“清晰的工作指引可以提升效率，而用心聆听和沟通亦非常重要。”

陈咏谊
客户服务主任
香港房屋协会



在疫情严峻期间，曾有业主想减少和其他人的接触，要求在跟进执修时，减少在场工程人员的人数，以及执修期间进入单位的工人数目，同时要确保工程的进度不受影响。我十分理解业主当时的心情和顾虑，因此尽我所能跟承建商协调，最终都能帮助到业主。



“ 失去至亲已经好难过，面对陌生的处理程序，心情更加焦虑。我会耐心聆听他们的需要，易地而处站在其立场思考，想想我们可以怎样多做一步。 ”

周俪仪
文书主任（九龙死亡登记处）
入境事务处

第五波疫情带来前所未有的挑战，这段时期的死亡数字倍升，最高峰时，我们处理的死亡登记个案是平日的三倍。同事面对急剧上升的死亡个案，身心承受不少压力。同事们谨守岗位，以人为本，尽最大的努力为家属提供妥善的死亡登记服务。

