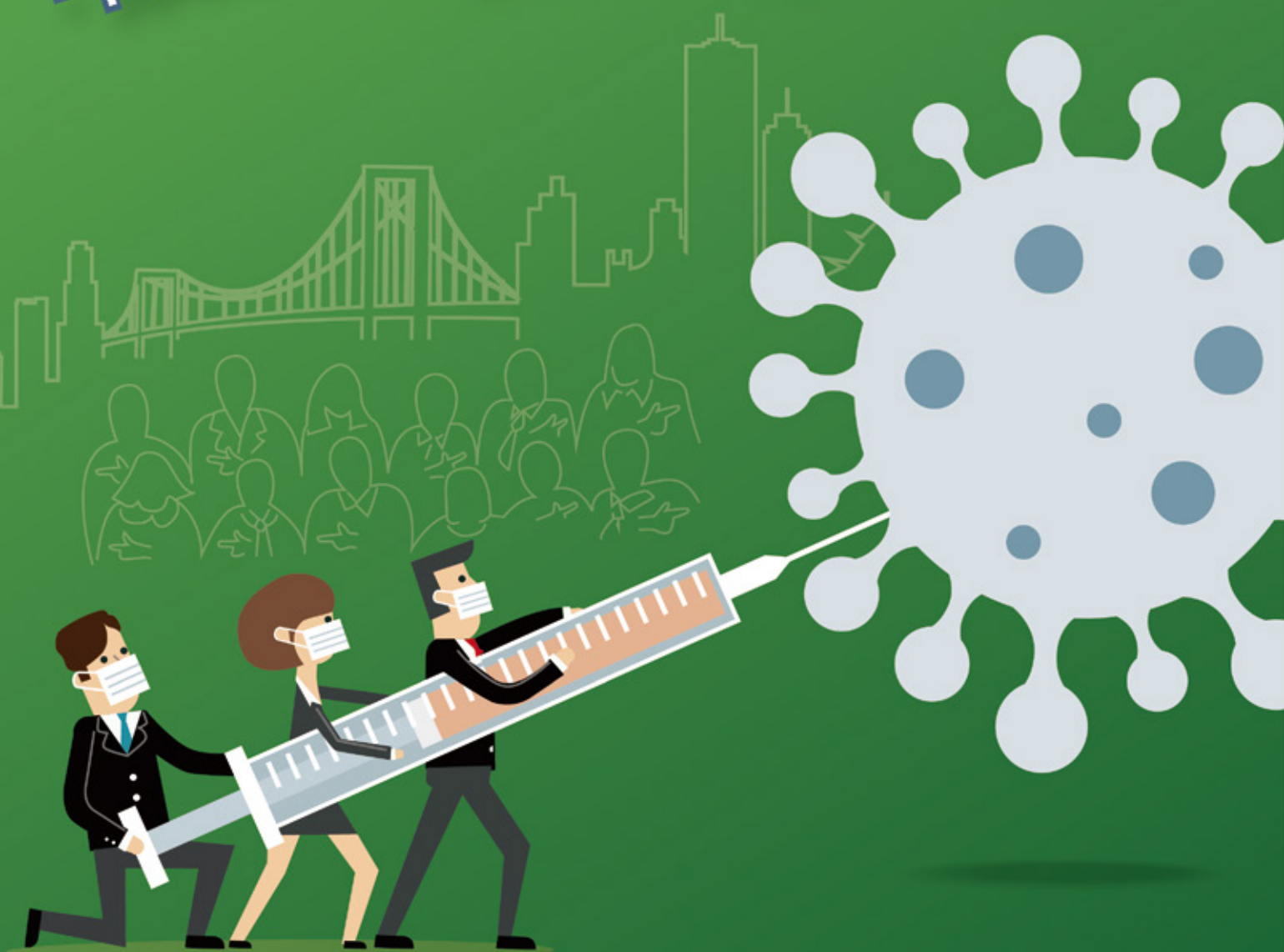


KEEP in touch

· 同心抗疫 眾志成城

· Electronic Recordkeeping System

· 2020年申訴專員嘉許獎



Content

2

同心抗疫 眾志成城

12

Get Ready for Electronic
Recordkeeping System
Implementation

14

2020 年申訴專員
嘉許獎

16

行家小檔案 - 由辦公室
走到舞台的創作人

18

Book Review

18

Meeting with HKSAR
Government Executive
Grade Association
(GEGA)

同心抗疫 眾志成城



本刊接續上期，繼續走訪在不同崗位上參與防疫戰的行政主任，細聽他們在抗疫路上的工作點滴和分享，並在更近距離了解他們如何在此前所未見的艱巨時刻，眾志成城，走在抗疫前線，竭盡所能，同心守護香港。

疫苗接種計劃 - 中央指揮中心

為配合推行 2019 冠狀病毒病疫苗接種計劃，多位行政主任被調派往接種計劃的中央指揮中心工作，參與協調各疫苗接種中心的運作，以下是兩位先後在指揮中心擔任總行政主任的分享。

江美鳳 (Cindy)

由於是次接種計劃並無先例可依，且涉及不同部門和範疇，同事須時刻準備面對層出不窮的難題，既要保持腦筋靈活，也要反應敏捷，工作壓力十分大。

還記得在復必泰疫苗接種服務恢復當天（4 月 5 日），指揮中心雖然已預先把模擬問題和答案交予各接種中心主管參考，但電話仍響過不停，各種前所未有的問題紛至沓來。幸好在同事的合作和努力下，各種難題最終都獲解決。到了黃昏，我才赫然發覺自己還沒有吃午飯，果然忙碌時是不會感覺饑餓！

指揮中心的工作是一個難得的工作歷練。我慶幸有很好的上司，當遇到棘手問題時，能為我們提供適切的指導。同事間合作無間，充分展現團隊精神。



劉雪樺 (Loletta)

The COVID-19 Vaccination Programme Command Centre was set up under an extremely tight schedule. Personnel from different backgrounds, including medical professionals from Department of Health, colleagues from relevant parties such as Electrical and Mechanical Services Department, Office of the Government





▲▼ 中央指揮中心



Chief Information Officer, contractors for technical support as well as executive team from Civil Service Bureau, are deployed to provide support in the Centre. The Centre operates on a shift system from early morning to late night for providing prompt and consistent advice and steer to as well as commanding emergency situations in all Community Vaccination Centres over the territory which operate from 8 am to 8 pm from Monday to Sunday.

The EO team mainly plays the role of administrator in setting up essential workflows and systems for the Command Centre, fostering collaboration among different working partners, facilitating efficient communication with senior management particularly on policy and urgent issues. The quick response to handle the incident on the temporary suspension of BioNTech vaccination on 24 March 2021 was a vivid example to show the strong rapport of our team which has enabled us to meet challenges with resilience. It was an amazing experience and the great camaraderie among the teams would always be cherished.

疫苗接種計劃 - 走在防疫最前線

何慧儀 (Winnie)

疫苗接種中心 | 行政支援

2019 冠狀病毒病疫苗接種計劃由公務員事務局牽頭，一般職系處長協助統籌。最高領導振臂一呼，一般職系處各路精英一同施展渾身解數，協力同心推動計劃，以期完成任務。我有幸參與其中，負責設立疫苗接種中心。

設立接種中心涉及林林總總的迫切工作，包括由場地選址到基本間隔設置；電腦系統的設計到應用；接種服務的覆蓋範圍與監控規劃；疫苗供應的物流和預算；編寫運作手冊、工作流程及演習；人員招募、培訓、編更；物料採購；宣傳推廣；回覆查詢、設立熱線；安排團體預約、訂立接種優次等等。有關工作數之不盡，但都需要在拍板推出疫苗接種計劃後短短的兩個月內完成！

截至 3 月中，我們從逾 30 個政策局及部門招募了近 1 200 名現職公務員，於各個接種中心執行行政支援的工作。與此同時，我們亦協調各接種中心的醫療團隊及技術人員。

全賴來自各方同事的努力，眾志成城，迅速完成設立疫苗接種中心的任務。過程中，我深切體會到各職系、職級同事的專業果斷，以及無私奉獻！在這場前所未見的疫情下，醫護人員的努力和犧牲自不待言，但最令人動容的，是每一位參與抗疫工作的人員默默付出，不辭勞苦，以及香港市民積極配合，嚴格遵守防疫措施。疫情中，我感恩能見證人性的真善美。抗疫工作帶給我的，是希望的曙光！



▲ 設置中的社區疫苗接種中心



▲ 為社區疫苗接種中心的工作人員舉辦簡報會

李碧君 (Sandy)

疫苗接種中心 | 場地主任

大家熱切期待的疫苗接種中心在本年2月陸續在香港各區設立。因應職務關係，我有幸見證我負責管理的教育局九龍塘教育服務中心，如何迅速搖身一變，由原來的圖書館、展覽館、活動禮堂和辦公室，轉變成為一所設備齊全的接種中心。我也見證了多個相關部門、機構和外判公司的員工，如何憑滿腔熱誠和衝勁，以高超的效率完成一項又一項艱巨的任務，例如他們在兩星期內清走約五萬冊藏書；為百多項被即時取消場地預約的活動倉皇變陣；在個多星期內為萬多呎場地鋪設地板和牆身；為接種中心的場地、設計、設施和物資，日以繼夜地籌劃、購置和作出各種全面的安排。在這過程中，我代表教育局參與協調和支援的工作，協助平衡各方的要求，促成任務。全賴上司、同事和有關人員不辭勞苦，齊心協力，最終使這項不可能的任務變成可能，接種中心終於如期啓用，為一批又一批的人士接種疫苗。祈願大家在抗疫戰中的努力，能讓香港市民早日走出疫症的陰霾。



▲▼ 教育局九龍塘教育服務中心內的中央資源中心變身為社區疫苗接種中心



曾茵茵 (Irene)

疫苗接種中心 | 助理中心主任



▲ 香港大學鴨脷洲體育館社區疫苗接種中心



▲ Irene 攝於鴨脷洲體育館社區疫苗接種中心

我曾經出任香港大學鴨脷洲體育館社區疫苗接種中心的助理中心主任。該接種中心由香港大學醫學院營運，我作為助理中心主任，需要協調各單位的日常運作，當中包括香港大學的醫護人員、衛生署及政府資訊科技總監辦公室的工作人員等，以確保接種疫苗的流程暢順。此外，我們亦需要協助香港大學安排在該接種中心進行的研究項目的日常運作，包括接待研究人員和設置進行研究的工作間。

在接種中心工作期間，讓我最難忘的經歷，當屬3月24日發生的事件！那天早上，我突然收到指揮中心有關暫停接種疫苗的通知。不過，由於為突發事件，新聞公報在接種中心開放時未及發出，我與幾位同事作出緊急應變，立即親身通知在場等候的市民停止接種疫苗的安排，耐心向他們解釋。當日有一名網上媒體的記者前來接種疫苗，即時向我提出多條問題，但由於手頭上未有詳細的資料，我需小心作答。直到最後，新聞公報發布，市民陸續離開接種中心，我們一班工作人員才能舒一口氣。

雖然我在接種中心工作僅一個多月，但獲益良多，有幸能為香港走出疫境的目標略盡綿力，實在令我感到欣慰。

羅應麟 (Andrew)

疫苗接種計劃 | 團體預約

今年 2 月，我被安排到一般職系處，協助處理疫苗接種計劃的團體預約事宜。這項服務除了提供電郵預約外，亦設有熱線電話，解答外部機構（包括醫療機構、安老院舍和跨境運輸公司等）有關預約的查詢，以便有關機構安排人員集體接種疫苗。

初到任時，由於對計劃一無所知，我戰戰兢兢，邊學邊做，幸好一眾行政主任同事齊心合力，迅速為工作設計大綱、制訂接聽來電和預約安排的整個流程，以及反覆測試電腦預約系統，好讓大家可以做足準備，在服務推出時有系統地處理來電和預約申請。

預約服務甫推出，查詢電話和電郵排山倒海而至。由於同事準備充足，大家兵來將擋，水來土掩，協力處理好每一通電話和每項申請。當然，任誰也想像得到身處「客戶服務」的前線人員擔子絕不輕鬆，來電者因線路繁忙而等候太久或就計劃的安排表達意見時，難免會有些「勞氣」。我們唯有沉着應對，以同理心去與他們溝通，了解他們的真正需要，確切地解答疑問，讓他們感到滿意而結束通話。過程中雖然面對不少挑戰，但在處理查詢後，市民的一聲多謝，一句支持，便是對我們的莫大鼓勵。

如今回望這段日子，縱使辛勞，能夠與同事並肩作戰，參與抗疫工作，確是一個寶貴的經歷。



面對公眾 - 排難解憂

辛海珊 (Wendy)

食物及衛生局 | 高級行政主任（衛生）6A

自去年初 2019 冠狀病毒病疫情開始以來，我們幾位同事便肩負起食物及衛生局就有關疫情的公眾查詢工作。至今，我們已經處理了超過三萬項查詢及建議。

我們每天都追蹤疫情的發展和政府就抗疫政策的最新公布，深入了解每個政策範疇的防疫措施和限制，裝備自己應對每天來自市民五花八門的防疫措施情境問題。我們亦需要清楚知道每項政策牽涉的政策局或部門，好讓每項查詢都能盡快及適當地獲處理或轉介。除了接聽連續不斷的電話查詢外，我們每天還要與鋪天蓋地的電郵查詢奮戰。我們在某程度上就像醫務社工，協助市民解決疫情下生活和醫療上的各項問題。

此外，在處理查詢時，如我們發現新聞公報或同心抗疫網頁上的資料有任何不清晰或容易引起誤解的地方，亦會與制定相關政策的同事釐清問題，以釋除市民的疑慮。

政府的抗疫政策能順利推行，香港的疫情得以受控，除了要感謝全港市民的配合外，各參與策劃政策及執行法例的同事實在功不可沒。雖然我們團隊只是負責政策方面的查詢，作為小小的一環，我們亦希望能盡一分力，與市民一起抗擊疫情。

社區抗疫、地區檢測 - 深耕細作、刻不容緩

區錦榮 (Alba)

食物及衛生局 | 高級行政主任(行政)特別職務 1

去年 12 月，我獲編派支援食物及衛生局的特別職務，負責統籌全港 2019 冠狀病毒病的檢測工作。由於檢測和化驗工作已全數外判予承辦商，故我們五名核心組員每天主要是與素未謀面的承辦商人員溝通和協調。經過日以繼夜的檢測工作，加上彼此間緊密的通訊聯繫，我漸漸與這批幕後英雄變得熟絡起來。我們時而互訴工作上的辛酸，時而互相鼓勵，大家彼此支持以面對種種挑戰。

期望疫情過後，我能有機會與這群承辦商人員碰碰面。除了希望一睹彼此的廬山真面目外，我也想一一感謝他們在這段艱苦歲月的幫助和支持。



▲ 運作中的社區檢測中心

鄭屹 (Cyrus)

觀塘民政事務處 | 一級行政主任(地區管理)

不經不覺間，這場抗疫戰已持續了一年多。與很多部門一樣，民政事務總署在這場抗疫戰中肩負重任，其中「封區強檢」更是各區民政處同事均一定參與過的。

每次執行封區行動，準備時間都非常短促，而且更是一次比一次緊迫。由接到上級的通知，至現場架起帳篷，檢測站設置妥當，當中各項工作均須在短時間內完成。同事既要爭分奪秒，部分籌備工作又要保持低調，以免封區消息外傳，故需與承辦商建立良好默契。



▲ 向受限區域內的市民派發食物



▲ 工作人員檢查受限區域內人士是否持有陰性檢測結果或佩戴手環

封區行動往往要總動員本區同事，有時甚至要召喚「外援」。因此，每當我看到媒體報道「封區擾民」，都不禁在心裏問自己：出動大量人力物力，但得不到認同，值得嗎？誠然值得與否，每人心中都有不同準則，所以根本沒有答案。然而，不能否定的是，用盡一切辦法去截斷社區傳播是政府應該做的事，「封區」——正是為了達到這個目的。

回想起幾次的封區行動，我由衷感謝所有同事熱誠工作，不辭辛勞，很多更是由當天早上開始一直工作到翌日。全靠大家團結齊心，迅速應變，才可以每次都做得更多更好。因此，對我來說，盡力而為，就已經是最值得。

迅速應變 疫境同行 - 維持服務新模式 開拓生活新領域

疫情下，不少同事經歷各種改變：工作方面，以往從來未想過網上開會，現在卻安排一個又一個 video conference；生活上，昔日喜愛「快閃」一趟周五至周日的短途旅程，現在倒趨向細味香港的閒適和秘景美食。以下四位同事分享他們因疫情而在工作或生活上的轉變。



李淑冰 (Angela)

環境保護署 | 助理秘書(社區關係)2

為了嘉許在疫情下仍努力推動環保教育的學校，環境保護署決定今年繼續舉辦「香港綠色學校獎」，並以嶄新的網上直播形式舉行頒獎典禮。

面對頒獎典禮模式的轉變、反覆的疫情、在家工作的諸多掣肘、團隊沒有類似的工作經驗、以及只有約一個半月的準備時間等挑戰，典禮的籌備過程可謂困難重重。

當中最難忘的是安排在典禮前到得獎學校致送獎項，並拍攝照片及短片供典禮上播放。為此，四名團隊核心成員在短短五天內走訪了全港近百所得獎學校，實在是能人所不能！另外，為了讓學校及拍攝團隊可以清楚了解我們對照片及短片的拍攝要求，我們更需製作清晰指引及示範片段予他們參考。在團隊成員日以繼夜地工作下，我們最終順利完成任務。得獎學校領取獎項時的喜悅，以及教職員在我們到訪時積極分享心得等，都是對我們團隊工作的肯定。

鑑於直播典禮不容有失，事前必需計劃周詳和準備充足。我們最擔心莫過於典禮期間網絡中斷；預錄片段、現場直播或背景音樂轉接不夠流暢；主禮嘉賓進行虛擬開幕儀式時畫面出現混亂等問題。為應對這些問題，我們除了要擬訂不同的後備方案外，更要隨機應變，時刻留意現場情況，並適時與製作公司跟進、協調和配合，務求使典禮更臻完美。

雖然今屆典禮獲獎學校未能到場參與，但氣氛並不比歷屆遜色。由於今次不受場地限制，我們可以邀請所有嘉賓及獲獎學校成員透過網上平台觀賞現場直播，最終吸引了近 850 名觀眾收看，比以往實體典禮的出席人數多出約兩倍，而未能實時觀看直播的人士亦可透過專屬網站重溫典禮盛況。另外，使用虛擬道具及可重用綠幕背景等更可以減省用於實體頒獎典禮的物資，達到「環保零廢物」，呼應「香港綠色學校獎」的計劃理念。

透過參與籌備這個活動，我們不單加強了組織及解難能力，更學會了迎難而上，以正面、積極的態度面對疫情下工作模式改變所帶來的挑戰。



▲ 第 18 屆「香港綠色學校獎」頒獎典禮虛擬開幕儀式

余建邦 (Bond)

運輸署 | 行政主任／九龍牌照 1

無論疫情如何，汽車仍須依例續領車輛牌照，而司機亦須依例續領駕駛執照，因此在疫情開始時，政府已把運輸署的牌照服務列為「必要公共服務」。在運輸署各牌照事務處內工作的人員一直緊守崗位，在嚴守政府宣布的社交距離措施的大前提下，各司其職，盡力為市民維持牌照服務。



也許你會問，運輸署牌照事務處不是在疫情期間暫停了服務嗎？這是一個美麗的誤會。運輸署所有牌照事務處在疫情嚴峻期間，只是暫停了即時排隊輪候使用的櫃檯服務，但仍然維持為已預約使用櫃檯服務的市民提供即時牌照服務，並且繼續處理市民透過投遞箱和郵遞方式遞交的牌照申請。

身為運輸署九龍牌照事務處「副主管」，我和轄下各高級文書主任一直十分關注前線同事的士氣，以及職業安全 and 健康，畢竟他們每天仍須隔着櫃檯玻璃窗直接面見市民，透過窗口親手接收市民遞交的申請。



▲ 在疫情嚴峻期間，運輸署繼續為已預約使用櫃檯服務的市民提供牌照服務

還記得最初大家對 2019 冠狀病毒所知有限，於是我們運用基本感染控制知識，以期盡量減低前線同事感染病毒的風險。我們為前線同事張羅基本個人衛生防護裝備；安排同事定時消毒公用物件，例如櫃檯檯面、櫃檯電腦鍵盤和滑鼠等；向同事傳閱有關基本感染控制和正確潔手方法的資料，並特別提醒他們時刻注意手部衛生等等，希望可以藉此穩定軍心，讓同事保持身體健康，從而維持「必要公共服務」。

在疫情嚴峻期間，牌照服務難免受到一定影響，我和同事不時坦誠地討論種種解決問題的方法，我們的目標只有一個，就是務求在疫情下持續提供優質服務。

何星昕 (Simon)

沙田民政事務處 | 總務秘書

疫情爆發，為我們的生活帶來不少改變。

2020 年的農曆新年，歡愉節慶氣氛消失無蹤，人們的真摯笑臉被各式各樣的口罩遮蓋，大街小巷充溢擾攘不安的氛圍。儘管如此，與大眾民生息息相關的公共服務，卻不能有半點鬆懈，以維持社會的基本運作。為此，部門實施新工作安排，包括讓人員在家工作並分組返回辦公室輪值，以及彈性工作時間等，旨在通過靈活變通而有條不紊的辦公模式，應對起伏不定的疫情，務求做到保障同事健康與維持公共服務兩者兼顧。



隨着辦公模式轉變，即時通訊軟件迅速成為了同事之間的重要溝通媒介，而公務用隨身電腦的供應與虛擬網絡的推展，讓同事在家工作期間，即使足不出戶仍可順利處理各項工作。此外，視像會議平台乘時興起，加上資訊科技人員的支援，使各項內部和對外會議可逐步恢復，透過視像形式進行。事實上，不僅是會議，現時各式各樣的興趣班和公開活動也通過這別開生面的形式逐漸開展。

除了上述轉變，疫情也帶來新工作任務，其中之一便是 24 小時營運的支援熱線。「你好，這是居家隔離檢疫人士支援熱線，請問有甚麼地方可以幫到你呢？」同事通宵達旦接聽求助者來電，並各司其職，迅速跟進求助者的要求。

雖然我們在工作上要適應新模式，但只要措施有助擊退疫情，我們也樂於接受轉變。

李藹盈 (Raina)

社會福利署 | 助理秘書（員工關係）2

以往，我的假日活動不外乎是周末相約一大群朋友外出聚餐、到處消遣等。然而，一場突如其來的疫情，深深地打亂了我原有的生活模式。起初，我因疫情而經常留在家中，感到百無聊賴，忍不住埋怨起來。後來，當面對一波又一波的疫情時，我逐漸明白，與其埋怨現狀，倒不如積極面對疫情所帶來的生活改變，以開放的態度來迎接新的生活模式。在一次機緣巧合下，我透過朋友介紹而認識瑜伽。



學習瑜伽之初，我閒時會在網上搜尋瑜伽影片練習基本動作。由於我的筋肌關節都不是特別靈活，初時難免會有肌肉痛楚。透過持續的練習，我最終領略到瑜伽帶來的正面效果。由於瑜伽需要配合不同的姿勢和呼吸調節，故練習後可達到放鬆筋肌，促進血液循環的功效。此外，不少瑜伽式子講求個人專注度及身體協調性，勤於練習有助提高集中力和協調力。

對瑜伽興趣漸濃，使我在政府放寬限制讓健身中心有限度重開後，決定報讀瑜伽班，學習空中瑜伽。在教室練習無疑比在家中更專注，而且導師的親身指導，以及與同學的交流互勉，讓我進步神速。隨着自己更能掌握每個瑜伽式子應注意的重點，加上持之以恆的練習，我現時已嘗試向高難度動作挑戰。

經歷一年多的抗疫，我能感受到大家都期待着疫情早日過去，但我也認為適應疫情後的「新常態」，接受工作、社交和消費模式可能不再一樣，同樣重要。大家不妨在疫情下探索和調整自己的生活模式，發掘出不同的可能性，這樣才不會讓疫情阻礙生活，反而能懷着信心擁抱疫情下的新常態。



▲ Raina 正學習空中瑜伽



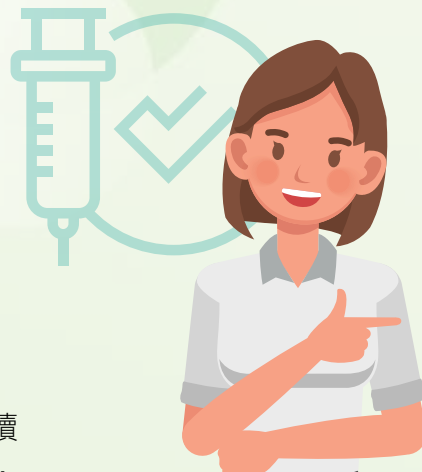
▲ Raina 練習地面瑜伽式子

護己護人 齊打疫苗

為了盡快建立群體免疫屏障，抗擊 2019 冠狀病毒病，我們不少同儕已經身體力行接種疫苗。就由他們分享接種疫苗的體驗吧！

鍾瑋桃 (Augusta)

香港海關 | 副內務秘書（管理支援）



我像很多市民一樣，不喜歡打針，但眼見全球疫情已持續一段長時間，為了保護家人，令香港社會盡快重回正軌，經濟活動得以恢復，我決定在 4 月中接種疫苗。回想當日在接種中心接種第一劑疫苗時，心情緊張，忐忑不安，向負責接種的護士詢問了很多問題，而她十分有耐心地一一解答，令我心情大大放鬆。接種疫苗過程快捷而流暢，護士手勢純熟，打針的時候一點也不痛。接種第二劑疫苗後，雖然我有點疲倦，手臂亦有點腫痛，但休息過後已沒有大礙。希望我的例子能鼓勵尚未接種的同事不再猶豫，盡快行動，齊打疫苗！

溫馨提示：

接種中心為保持空氣流通，空調有點強勁，為免同事接種後在休息區小休時着涼，記得帶備外套喔！

林洛敏 (Nicole)

路政署 | 一級行政主任／鐵路拓展

我的家庭成員當中有醫護人員，由於他們經常進出醫院和診所，是感染 2019 冠狀病毒病的高危群組。有見及此，我們早前完成了疫苗接種，以減低感染風險。

接種的流程簡單，我先到疫苗接種計劃網站預約。接種當日，只需帶備身份證和確認短訊，經核對後便可進入接種中心。聽完簡介後，我被安排到另一個區域等候，不久即有醫護人員為我接種疫苗，過程一瞬間便完成，然後我再移步到休息區休息。在休息的時候，我察覺到身邊的醫護人員非常細心，為有需要人士提供協助；而行政人員充滿熱誠，在不同崗位作出協調，令流程更暢順。

完成第一劑疫苗接種後，我的反應輕微，只是低燒和感到疲累。我注射第二劑疫苗後的反應比較大，就好像得了一場重感冒，不過在服用退燒藥，以及多喝水、多睡覺後，身體又回復狀態。

接種疫苗可幫助大家 ‘Stay strong and healthy’，亦有助全球早日走出「疫」境！別再猶豫了！



結語

過去一年多，政府開展了不同階段的抗疫工作，從居家檢疫令、社區普及檢測、強制檢疫，以至推行疫苗接種計劃。每步走來，行政主任都積極參與其中，竭盡所能，在各自的崗位上發揮所長，協力為抗疫工作全力以赴，可說是在抗疫戰場上及防疫行動中的中流砥柱。無論疫情的最嚴峻時刻是否已經過去，行政主任依然隨時候命，竭盡全力應對挑戰。

馬美華 李文輝 蕭潔芝 陳燕菁

Don't hesitate - get your jab!



<https://www.covidvaccine.gov.hk/>

Completion of the COVID-19 vaccination will not only protect yourself, but also enable our community to resume normal. Please refer to the vaccination programme website (link provided below) to learn more about the programme and relaxation measures after vaccination.



Quarantine arrangements



Testing requirements



Social distancing



Travel



Visit arrangements

Get Ready for Electronic Recordkeeping System (ERKS) Implementation

How to prepare for the rollout of ERKS by the end of 2025? Any tips from those bureaux/ departments (B/Ds) that have already adopted ERKS?

If you have these questions in mind, don't worry. EO colleagues from the Government Records Service (GRS) are here to share with us B/Ds' experience in the ERKS pilot programme and some points to note regarding ERKS implementation.

Good Practices and Lessons Learnt from Pilot Programme

11 B/Ds have fully/partially implemented ERKS. They include Communications and Creative Industries Branch of Commerce and Economic Development Bureau, Drainage Services Department, Efficiency Office (EffO), GRS, Marine Department, Rating and Valuation Department, etc. Let's share their good practices and experiences!

Formulate a dedicated project team

As a first step, the pilot B/Ds established their own multi-disciplinary project teams comprising both records management (RM) and IT staff. RM staff handle the RM issues such as review of records classification scheme (RCS), viz. file plan and development of ERKS procedures and guidelines. IT staff are responsible for the relevant technical issues. Such composition enables the team to implement an ERKS that meets the genuine operational needs of the B/Ds.

Start early review of RCS

Reviewing and refining departmental RCS and defining user roles/profiles and access control are essential but time-consuming preparation work for ERKS implementation. Based on experience, a small/medium-sized B/D may take about one year to complete the two tasks while a large-sized B/D may take two to three years. B/Ds should make an early start on the tasks.

It is important to invite all key stakeholders to deliberate their views during the review exercise as it would be difficult to make significant revision to the RCS, in particular its design structure, once it has been adopted. Extra time would also be required for making revisions.

Develop practices and guidelines

Clear and comprehensive RM practices and guidelines could help users better understand the new practices and avoid confusion. They set out details on the roles and responsibilities, record capturing rules, scanning principles, etc. in an ERKS environment, such as who should capture an e-mail record with multiple addressees, how to name a record, etc.

Review business processes

To enhance operational efficiency, B/Ds should analyse business processes with a view to incorporating RM processes into business operations. In particular,



electronic means of communication and workflow digitalisation could be widely adopted. One pilot B/D implemented a workflow function in ERKS to support the clearance of routine/administrative matters such as contract award. This streamlined the business processes by eliminating manual efforts in record capturing to ERKS.

Tips on Review of RCS

The RCS should –

- ✓ separate programme records from administrative records
- ✓ cover all key business functions as far as possible. B/Ds are strongly advised to adopt a subject-based and/or function-based RCS instead of organisation-based RCS
- ✓ be systematic, logical, consistent and scalable
- ✓ group records into mutually exclusive, meaningful and understandable series (subject groups)
- ✓ provide robust security and access control
- ✓ support various RM functions, e.g. vital records protection, records retention and disposal

In designing the RCS, we should ensure –

- ✓ titles assigned to folders are clear and unique
- ✓ codes assigned to aggregations are unique
- ✓ naming convention and coding system are logical and consistent
- ✓ scope notes are developed to define the coverage of an aggregation
- ✓ file index may be developed to provide list of keywords for cross-reference
- ✓ a thesaurus/a set of controlled vocabulary may be developed to facilitate retrieval of records

Conduct training and change management

Adequate and regular training should be provided to users to ensure their full mastery of the system and adherence to the RM procedures. Colleagues can approach EffO for advice and support relating to change management activities.

More good practices

Other good practices on change adaptation –

- (a) decentralising some RM duties to user sections, e.g. creation of folders, to facilitate timely filing of records;
- (b) keeping only one set of common records by setting out the division of responsibilities between different officers/offices;
- (c) encouraging email communication as far as possible; and
- (d) conducting user experience sharing sessions.

Assistance and Support Provided by GRS

Implementation of ERKS is an on-going process. The experiences of the pilot B/Ds show that successful implementation involves change in work culture and daily operations.

To assist B/Ds to implement their ERKS, GRS has developed a series of implementation guidelines and will continue to organise seminars and briefing sessions. B/Ds may also visit the Electronic Records Management theme page on CCGO (<http://grs.host.ccgо.hksarg/erm/>) for reference materials.



▲ Experience sharing on ERKS implementation for EOs

Ruby Luk



2020年申訴專員 嘉許獎

恭喜！恭喜！四位行政主任獲頒 2020 年「申訴專員嘉許獎（公職人員獎）」，以表揚他們發揮專業精神，提供優質的公共服務。小編收到喜訊後立刻走訪四位得獎者，邀請他們跟大家分享處理公眾投訴的心得、獲獎經歷和感受。

香港消防處總行政主任（總部事務） 溫純良 (Vincent)

唐太宗哀魏徵之死，有感而發說：「以銅為鏡，可正衣冠；以古為鏡，可知興替；以人為鏡，可明得失。」若以「comp」（即投訴）為鏡，可知什麼呢？我想大家都同意投訴有助了解市民的訴求，是提升服務的契機。縱使一些投訴個案表面看來只牽涉瑣碎事情，但經深入了解，卻可能反映制度及措施上的流弊或不足，可幫助部門改善。



▲ Vincent 與大家分享蘇軾《定風波》一詞

無可否認，投訴難免也會引起負面反應。有些投訴人往往糾纏於從前不快的經歷，持續不休地投訴，而處理投訴的人亦可能因此產生負面情緒。在處理投訴時，我們不但要有耐心及同理心，仔細聆聽和了解投訴人的訴求，還要努力解說，紓緩他們的怨氣。我們亦須提醒自己要時刻保持樂觀，不要受負面的投訴影響。讓我們借鏡蘇軾《定風波》名句「也無風雨也無晴」所寄寓的寵辱不驚、瀟灑曠達胸懷，調節自己的心態。當情緒得到紓緩，明天又可上陣了。

另外，上司及同事的支持及協助亦非常重要，令我們在處理投訴時更有信心，不會畏首畏尾，提升處理個案的效率。在此，我要衷心感謝他們的支持。

衛生署高級行政主任（法律事務及申訴） 蔡雅文 (Carmen)

轉眼間，我在衛生署擔任高級行政主任（法律事務及申訴）一職，已踏入第五年，主要工作包括協助統籌署內各服務單位跟進由申訴專員公署（公署）轉介的投訴個案，以及處理一些與醫療相關而須索取法律意見或法庭審理的索償個案。

在處理投訴時，我一向秉持「以客為本」的信念，以人性化的態度回應投訴。經驗告訴我，要妥善處理投訴，我們必須抱正面的態度，站在投訴人的角度，關注他們的需求。同時，我也經常與服務單位合力制定改善措施。我特別感謝上司及服務單位給予的支持、指導及鼓勵。



▲ Carmen 從申訴專員手上領取嘉許獎

在過去一年多，全球受 2019 冠狀病毒病疫情的陰霾籠罩，衛生署作為前線抗疫部門之一，收到大量與檢疫、隔離、防疫及公共衛生等相關的查詢及投訴，而由公署轉介的這類投訴個案亦驟增，很多同事都不眠不休地加緊處理各種個案。在過程中，我深切體會投訴人及其家人所面對的困難，我須與正忙於抗疫的醫護或行政主任等職系同事緊密聯絡，務求盡快回應投訴和回覆公署。每一宗投訴，都是一個學習機會，促使大家重新檢視工作，繼續提升服務。



▲ 因應疫情，運輸署轄下牌照事務處曾一度暫停即時櫃位服務及只提供服務予已預約櫃位服務的市民

運輸署行政主任／沙田牌照 蕭根潤 (Roy)

運輸署牌照事務處在 2020 年因應疫情，史無前例地暫停即時櫃位服務，並同時實施員工特別上班安排，導致未能及時處理申請，而大量申請人又在同一時間致電查詢郵遞申請進度，不少人因此未能即時聯絡我任職的沙田牌照事務處，當中一名申請人更因此向公署投訴。

公署表示，投訴人致電沙田牌照事務處但無法聯絡職員時，須先聽畢三種語言的錄音信息後才可留言，反觀另一牌照事務處的錄音信息卻提示來電者可按「*」號直接前往留言信箱，因此他要求沙田牌照事務處改善。

我收到個案後，隨即向公署提供該投訴人的申請進度資料，並在周日早上致電沙田及另一牌照事務處的查詢電話以比較錄音信息的內容，發現正如投訴人所言，該牌照事務處可讓來電者選擇直接前往留言信箱。我遂指示下屬作同樣安排，重新製作錄音信息。當新的錄音信息準備妥當，我再將改善結果告訴公署。

公署在結案時表示，投訴人認同是次處理手法，認為部門有聽取市民意見並作出相應改善。公署更在兩個月後發嘉許信給我任職的部門。這次投訴處理工作得到市民及公署認同，讓我感到高興和鼓舞。

水務署行政主任／管理支援 蕭泳鋸 (Cici)

跟 Carmen 一樣，我也是抱着「以客為本」的信念，以積極及盡責的態度，務求妥善及有效率地管理水務署五個客戶諮詢中心和處理投訴，協助提升部門的服務質素。我日常處理的投訴五花八門，涉及水費計算和水務工程等範疇。因此，我花了不少功夫詳細了解水務署不同組別的運作、政策和指引，以給予投訴人準確而全面的答覆。在處理由公署轉介的投訴方面，我會細心審視被投訴組別所提供的資料及回應，如認為運作流程有改善的空間，會主動向管理層提出建議，尋求務實的方案處理投訴，並迅速地向公署提供清晰詳盡的報告。另一方面，我亦十分重視客戶諮詢中心職員的培訓，以期向客戶提供優質的服務。



▲ Cici 從申訴專員手上領取嘉許獎

英淑欣 萬凱婷

由辦公室 走到舞台的創作人



▲ 2013 年監製《流芳濟世》

由門外漢到音樂劇監製

Cyprian 首個參與的音樂劇是 2013 年的《流芳濟世》。該劇講述生於意大利亞西西的聖方濟一生事迹和他安貧濟苦的精神。Cyprian 說：「我在 2004 年才開始接觸音樂劇創作，當時有朋友想製作這齣音樂劇，知道我從事行政工作，便邀請我加入團隊，負責成立慈善團體、招募演員和管理製作單位等。當時音樂劇的班底都是業餘參與，其間各有各忙，該劇幾乎胎死腹中。」此後，經過近十年時間，Cyprian 由對音樂劇一竅不通，變成了《流芳濟世》製作團隊的監製。他笑說：「其實該團隊需要 EO，我像做回老本行一樣，只不過這是藝術行政，合作伙伴都是藝術界的朋友。我邊學邊做，而團隊都是義工，有時其他人趕不及完成的工

大型原創音樂劇《利瑪竇》講述 500 年前意大利傳教士利瑪竇到中國傳教，促進中西文化交流的傳奇故事。該劇於 2019 及 2020 年在香港文化中心大劇院合共上演了 20 場，座無虛席，好評如潮。原來大學教育資助委員會秘書處的總行政主任／助理秘書長（研究）陳惟善先生（Cyprian）在該劇的創作團隊中擔任「故事創作」，讓我們看看 Cyprian 參與創作音樂劇的緣起和收穫。

作，我亦要幫手。」原來，該齣音樂劇有十套服裝，包括飾演「癲瘋王」的劉松仁先生所穿的戲服，居然是 Cyprian 親手縫製呢！在 2013 年，Cyprian 統籌超過 250 人的義工團隊，經過近七個月的排練準備，《流芳濟世》終於在香港理工大學賽馬會綜藝館公演，並連續上演七場，吸引了約 7 000 人次進場欣賞。

業餘「故事創作」人與專業創作團隊的合作

完成《流芳濟世》後，Cyprian 希望編寫另一齣音樂劇。他說：「《流芳濟世》公演後翌年，神父建議我寫利瑪竇的故事，因為利瑪竇在華傳教多年，促進中西文化交流，貢獻殊深。利瑪竇為了傳揚福音，致力學習中國文化，他



◀ 2019 年在《利瑪竇》音樂劇後台與劉松仁先生合照



▲ 2020 年《利瑪竇》音樂劇重演
綵排照

的胸襟和堅毅不拔的精神，教人感動不已。」其後，Cyprian 與劉松仁先生和幾位朋友，用了約兩年時間編寫《利瑪竇》劇本的初稿。Cyprian 說：「後來，機緣巧合下，松哥得到不少專業創作人和各界名人顧問支持，組成了強大的音樂劇班底，讓我們可將音樂劇提升至更高的專業水平。」

Cyprian 謙虛地說《利瑪竇》精彩的劇本實歸功於專業的創作團隊。「我雖然有份參與編寫劇本的初稿，但劇本還需要專業創作團隊的增潤修飾才定稿。由於自己當時工作十分忙碌，我便暫時退出了創作團隊。」當音樂劇劇本及歌曲創作完成後，松哥便邀請 Cyprian 歸隊，運用他之前監製天主教音樂劇的經驗，協助《利瑪竇》的宣傳和行政工作。

參與音樂劇的收穫

監製音樂劇需要與多不勝數的單位合作，包括不同的創作人員、設計人員如舞台／燈光／聲音／服裝／平面／視像設計、化妝、舞台及後台管理、

前台、宣傳等等，每一環都緊緊相扣，每一次現場演出都是全新的經驗，每一秒都不能鬆懈；而劇本創作更需要對各單位運作有深入認識，才能在創作時想像演員的動作、走位等，推進劇情的發展。能夠參與其中，Cyprian 不但擴闊了眼界和社交圈子，更學習到如何與藝術專業人士溝通合作。Cyprian 說：「有時和年輕的 EO 同事閒聊，我會鼓勵他們公餘時多參與不同的活動，即使活動性質與日常工作截然不同，也可擴闊自己的眼界

和人脈，『長知識』之餘亦能學習從不同角度思考，讓自己更靈活處理問題。簡單如認識一些現場演出或設計上的技術、術語、人脈等，當遇到類似的工作時已可應用；其他如管理前台、統籌義工，以至與場館人員合作的經驗，更是鍛鍊自己管理技巧的大好機會。」

張文雯



◀ Cyprian 縫製的舞台服裝

《獨立思考》

獨立思考，是執行行政工作和日常生活必須具備的能力。《論語·為政》中的「學而不思則罔」，寥寥數字已闡明獨立思考的重要性。要透徹掌握獨立思考的方法，可謂知易行難，甚或「知行皆難」。陳永明教授的《獨立思考》正是學習這種能力的入門工具書。

作者在第一章即介紹一種十分重要、卻又最易被人忽略的思維方式——「表達思維」。他指出，即使說者說明了個人想法和體會，只要受眾未能明白說者的意思，也屬於「表而未達」。作者分別列舉善用「定義」、「分類」、「表達次序」及「連詞」的重要性，同時提醒讀者留意日常用語，以好好掌握和運用「表達思維」。

在「評斷思維」一章，作者通過分析一宗交通意外和一宗遠足意外，概述判斷訊息所需考慮的因素。之後又利用日常生活例子講解怎樣通過「善用連詞」、「梳理序列」、「找出隱藏的前設」及「推理是否成立」四個步驟，判斷推理是否正確。作者特別指出，「評斷思維」有助我們在受到限制的環境中作出最佳的判斷，以及認清需要考慮的因素。而

「邏輯思維」講解利用推理方式，根據前提下結論的過程。作者引用據各種可能性所推得的不同結果，示範如何在生活中有系統地應用這些推理方法。

作者在「非形式的邏輯謬誤」一章概述九種常見的思維謬誤，並輔以例子闡述。我們執行行政工作時，不免要就不同問題作因果關係的論證、利用數據解說或據此提出各項要求。作者的分享有助我們避免因犯上邏輯謬誤而作出錯誤分析。

在最後一章「創意思維」，作者分享了他對「創新」的獨到見解，並指出創新的起點在於「問」。現今社會不斷鼓勵破舊立新，作者倒指出，更深入鑽研已有知識能有助發展「創意思維」。

著名科學家愛迪生曾經說過：「If you do not learn to think when you are young, you may never learn」。若能細嚼作者對獨立思考的精闢分析，在日常工作中適當地運用上述各種思維技巧，或許有一天你會對愛迪生這句名言有不同看法。

陳志輝

Meeting with HKSAR Government Executive Grade Association (GEGA)

The GGO held a meeting with members of the Executive Committee of GEGA on 23 June 2021 to exchange views on issues concerning the Grade.



▲ Mrs Lilian Leung, Chairperson of GEGA; Mr Hermes Chan, DGG; members of the GEGA ExCom; and representatives of the GGO at the meeting