

## 2011年公務員優質服務獎勵計劃

## **消防**提

消防處在 2011 年公務員優質服務獎勵計劃共贏得六個 獎項,包括兩個金獎、兩個銀獎、一個優異獎和一個特別嘉 許。消防處更是連續六屆贏得「部門最佳公眾形象獎」金獎。

另一個金獎是「專門服務獎」(參賽項目「消防安全性能 化」);銀獎包括「部門精進服務獎(大部門)」以及「內部支 援服務獎」(參賽項目「救護質素管理系統」);另外「內部支 援服務獎」兩個獎項 — 項目「員工壓力輔導組」獲優異獎, 而項目「成立消防處火警調查組」則獲特別嘉許(創新意念)

署理行政長官唐英年於 9 月 12 日在香港會議展覽中心 主持「2011年公務員優質服務獎勵計劃」頒獎典禮,讚揚各 得獎部門和隊伍為市民提供卓越服務。

消防處在今年的「獎勵計劃」中再創佳績,處長盧振雄 表示深感榮幸。他説:「本處人員在各類事故中,無懼艱難 險阻,在極度危險的環境中奮不顧身執行滅火及救援任務, 前線與後勤人員合作無間、盡心盡力,彰顯專業精湛的技巧

和優秀卓越的團隊精神,令市民真切感受到消防及救護人員 對工作的無比熱誠和無私的貢獻,讓人留下深刻印象。對於 全體人員一直協德同心、努力不懈,我謹此致以衷心的謝 意。」

香港電台電視部將會製作一個一小時特備節目《傑出部 門群英會》,收錄頒獎禮的盛況及介紹贏得金獎的政府部門。 節目將於 10 月 22 日 (星期六)分別於晚上 7 時 30 分在無線 電視翡翠台,以及晚上9時30分在香港寬頻201台播映。



• 消防處大豐收奪六獎項

FSD has snatched a total of six awards in the Civil Service Outstanding Service Award Scheme 2011



• 副處長陳楚鑫及救護隊目李偉孝代表部門領取「最佳公眾形象獎」金獎 DD Chan Chor-kam and SAmbm Lee Wai-hau represent FSD to receive the Gold Award for the Best Public Image

消防處今年已是連續六屆贏得「最佳公 眾形象獎」金獎。

對於部門再度獲獎,處長盧振雄深表高 興。他表示這証明消防處的服務廣受社會各 界認同和肯定,深得廣大市民稱許。

他説:「全體人員時刻心繫市民,在各 自的崗位上盡忠職守,為保護市民的生命安 全,不惜冒上生命危險『為民解困』,是本處 成功獲得公眾高度認同的基石。本處今次再 度蟬聯『最佳公眾形象獎』金獎,充分反映 出消防及救護人員公爾忘私的高潔情操和救 急扶危的英勇形象,早已植根於市民心中。」

「最佳公眾形象獎」由投票選出,參與 投票者包括以隨機抽樣方式抽選出來的市 民、全體立法會議員及區議員。

## 消防處贏六獎項

7日7月9年9月17~7年7月	
獎項	參賽小組成員
金獎: 部門最佳公眾形象獎	
金獎:專門服務獎 -消防安全性能化	高級消防區長譚棣強 助理消防區長繆汝強 高級消防隊長陳銘沖、何駿敏
銀獎:部門精進服務獎(大部門)	前副消防總長盧樹楠 高級助理救護總長陳兆君 高級消防區長羅鎮文、廖卓凡 總行政主任容愛倫
銀獎:內部支援服務獎 -救護質素管理系統	助理救護總長黃新年 救護監督曾敏霞 高級救護主任胡變熊 救護主任羅天來
優異獎: 內部支援服務獎 -員工壓力輔導組	助理消防區長洪重穆 高級救護主任梁國禮
特別嘉許 (創新意念): 內部支援服務獎 一火警調查專責隊	助理消防區長鄭劍忠、呂秋明

## 2011年公務員優質服務獎勵計劃

## 消防安全性能化

消防處引入「性能化設計」來審批建 築圖則,為建築業界締造更大的創意空 間,亦為消防處贏得「2011年公務員優 質服務獎勵計劃」的「專門服務獎」金獎。

評判團的評語是:香港消防處積極 推行「性能化設計」服務,靈活地結合建 築物的創意空間和防火安全需要, 避免 因制度僵化而扼殺創意。這項嶄新服務 廣泛地應用於古物古蹟的保育項目及其他 有需要建築項目,實在是「與時並進」的

典範。

高級消防區長譚棣強表示,「性能化 設計」運用精密的消防工程學,分析個別 建築物的獨特設計、形態、用家特質和 火警風險等,估算火警發生時,煙火蔓 延及逃生疏散的情況;在審批圖則時, 確保建築設計即使在最惡劣的情況下, 仍能滿足所有的消防要求。

他又表示,「性能化設計」除了惠及 現代建築設計,亦廣泛地應用於各種活 化項目,例如今日成為孫中山紀念館的 「甘棠第」(屬愛德華式古建築風格);以 及位於旺角的「雷生春」(結合唐樓和古典 意大利建築特色)等。

譚棣強説:「以往慣用的『處方式設 計』,清楚訂定建築物所須的最低限度消 防裝備,容易跟從。相反,推行『性能 化設計』卻無先例可循。不過,消防處 秉承一貫『與時並進』的宗旨,成功跳出 框框,以新思維配合建築創意空間。」



• 高級消防區長譚棣強接受「專門服務獎」金獎 SDO Tam Tai-keung receives the Gold Award for the Specialised Service Team Award

與時並進信念

消防處在今年的獎勵計劃中贏得「精進 服務獎(大部門)」銀獎,處長盧振雄表示, 消防處一直秉持「與時並進,為民解困」的 宗旨,因應社會上的種種變化,決意精進 日新,務求為市民提供最優質的消防及緊急 救護服務。

他指出本處一直致力引入最先進的滅 火與救援工具及個人保護裝備,大大提升滅 火救援行動的效率與成效,同時亦為屬員提 供更佳保障。此外,更積極提升屬員的各



• 署理救護總長楊世謙及消防隊目趙富華代表部 門領取「部門精進服務獎」銀獎

Ag CAO Yeung Sai-him and SFn Chiu Fu-wah represent FSD to receive the Silver Award for the Departmental Service Enhancement Award

種技能,務求加強前線屬員處理各類事故的 能力。救護服務方面,本處亦推行了救護 服務質素管理系統,透過將傷病者記錄電子 化,把救護服務的質管檢查比率提升至百分 之百。

處長説:「以上各項措施,均與『部門 精進服務獎』的宗旨不謀而合,結果本處贏 得評判認同。」

評判團的評語是:香港消防處成立「公 眾聯絡小組」和「消防安全特使計劃」,廣 納不同持份者和市民的意見;於處內推行 「新構思獎勵計劃」,鼓勵員工發表意見, 有助部門檢討及提升服務水平。部門推陳 出新,引入客戶服務概念和加強人才培訓, 建立精益求精的文化,進一步提升部門形象。

處長特別向前副消防總長盧樹楠表示 衷心謝意。他説:「在評審階段,儘管盧副 總長放取退休前假期在即,但他仍自願親自 率領參賽小組,代表本處角逐『部門精進服 務獎』。在盧副總長領導下,參賽小組成 員盡心竭力,充分體現本處積極進取、精 益求精的信念,並且取得卓著的成果。」

消防處救護總區於 2010 年 8 月全面推行 「輔助醫療服務質素管理系統」,將質管工作自 動化,加強服務質素及提升技術水平,因而贏 得今年獎勵計劃的內部支援服務獎銀獎。

在引入新系統前,臨床支援主任需要利用 人手翻閱傳統手寫的病人記錄。由於召喚數目 眾多,只能檢視大約2%的病人記錄。當進行 數據分析或搜尋記錄時,往往需要大量人手, 工作缺乏效率。

為了解決以上困難,部門引入一套全球首 創及為本處度身訂造的質管系統以提升工作效 率及成本效益。在救護車出勤記錄電子化後, 所有病人的記錄都會自動傳送到質管系統,並 根據預設的邏輯進行分析。系統會自動篩選出 有問題的個案以燈號形式通知所屬臨床支援主 任作重點跟進。如發現治理過程有欠妥之處, 臨床支援主任會提醒前線人員多加注意,以確 保服務質素。

部門引入新系統後,現時已達到百分百 檢查所有病人記錄,比率遠遠高於美國「國家 緊急調派學院」建議的 1% 至 3% 抽查率。新 系統能提供快捷、簡易及高效率的搜尋功能。

系統亦擁有强勁的分析功能,能提供治理程序 成功率、藥物使用率、個別人員的臨床表現及 病人年齡分佈趨勢圖等實用數據,協助部門籌 劃長遠的計劃及策略。質管人員亦可利用新系 統提供的記錄與前線臨床支援主任進行個案討 論,從而不斷提升服務水平。

評判團的評語是:新電子系統讓部門可以 監察更多醫療個案,長遠對改善救護服務質素 有莫大幫助。部門具備周詳計劃,積極與員工 溝通及加強培訓,令救護人員能逐步掌握使用 新系統。新系統大大減低了用紙量,並節省檔 案的貯存空間,符合成本效益。



• 助理救護總長黃新年接受「內部支援服務獎」銀獎 ACAO Wong Sun-nin receives the Silver Award for the Internal Service Team Award

## 0•0•0•0•0•0•0•0•0•0•0•0•0•0•0•0•0 0•0•0•0•0•0•0•0 0•0•0•0•0•0•0

由9月1日開始,職位相等於首長級薪級第2 點 (D2) 的消防總長/救護總長,在與政府部門及 外界聯繫時,會採用助理處長職銜,方便其他人 士認識消防處的職系架構以利便溝通。至於在消防 處內部,現時的消防總長/救護總長職銜仍會繼續 採用,以符合法例賦與消防總長/救護總長的職權。

消防處內部用的職銜:	與外界聯繫用的職銜:
消防總長(總部)	助理處長(總部)
消防總長(港島)	助理處長(港島)
消防總長(九龍)	助理處長(九龍)
消防總長(新界)	助理處長(新界)
消防總長(牌照及審批)	助理處長(牌照及審批)
消防總長(消防安全)	助理處長(消防安全)
救護總長	助理處長(救護)

消防處高空拯救專隊〔High Angle Rescue Team (HART))於8月12日正 式成立。部門於8月24日在西九龍救援訓 練中心舉行記者會,向傳媒介紹專隊的工

• 高空拯救專隊向傳媒示範高空拯救 A high angle rescue demonstration for the media by the newly established High Angle Rescue Team

作,以及展示專隊使用的特別工具及裝備, 專隊人員並且即場示範利用先進工具進行

當日署理九龍消防總長司徒日新、特

種救援隊消防區長李振傑 及署理消防區長蔡國忠向 記者介紹專隊的工作。

司徒日新向傳媒介 紹消防處成立專隊的目的 時表示,由於香港建築物 愈建愈高,為應付這些 建築物因高空建設及維修 時可能出現的救援需要, 消防處特別成立一支專門 應付各種複雜高空拯救的 高空拯救專隊,除了購

置更先進的高空拯救器材之外,更提升救 援人員的高空拯救技術。

專隊的訓練課程包括兩星期的國際認 可一級高空工作技術員訓練,及三個星期 針對各種不同高空拯救情況的實地訓練, 包括高樓大廈、地盤天秤、貨櫃碼頭吊機、 大廈外牆吊船、纜車系統及大橋橋塔等。

完成五週的訓練課程及通過由外國考 官進行的考核後,隊員會被派駐高空拯救 專局,他們仍需參與定期的持續訓練及實 地高空環境的演習,以確保其技術水平, 之後每三年更需參與由外國考官進行的技 術覆檢。

高空拯救專隊 42 名成員分為兩支小 隊,分別駐守香港總區的薄扶林消防局及 新界總區的田心消防局。

## 《火速救兵 //》開鏡儀式

由消防處與香港電台聯合 製作的電視劇集《火速救兵》, 於去年 12 月至今年 1 月在電 視台播映,以真實個案為藍 本,展現消防處的消防和救護 工作,加深市民對消防處工作 的了解。

劇集播出以來,一直廣 受市民歡迎,節目每集約有 115 萬名市民收看,收視率接 近 90%,並於香港大學民意 研究計劃的「2010 電視節目欣 賞指數調查」中榮登榜首。

本處今年再接再厲,與香港電台電視部再次合 作,拍攝《火速救兵 II》,務求將更多防火及救護的 訊息,滲透至社會各階層。香港電台特別於8月2 日在九龍塘消防局舉行開鏡儀式,主禮嘉賓包括消



•《火速救兵 II》開鏡儀式,主禮嘉賓與演員合照

FSD continues to collaborate with RTHK in the production a Fire Services TV drama enhancing the public's understanding of its services

> 防安全總區總長吳建志、九龍總區總長岑永昌及助 理廣播處長張文新,一眾參與演出的藝員亦有出席。

> 《火速救兵II》為一小時之單元劇,分五集播出, 將於 2012 年 2 月 25 日起, 逢星期六晚上 7 時 30 分 於無線電視翡翠台播出。

## 救護總長島野港鐵職員

救護總長梁紹康8月23日頒 發嘉許狀予成功拯救病人的港鐵職 員劉國平。獲救病人郭華榮本年6 月12日晚上在羅湖港鐵站暈倒,

即時攜同站內配備的自動心臟去顫 器為病人進行電擊,直至救護人 員到場接手繼續為病人施救,最 後病人成功恢復心跳,被送院救



• 救護總長梁紹康頒發嘉許狀予港鐵職員劉國平(中),旁為獲救病人郭華榮 CAO Leung Siu-hong presents a commendation certificate to an MTR staff member, Mr Lau Kwok-ping (centre), for saving the life of Mr Kwok Wah-wing (right), who collapsed at the MTR Lo Wu Station in June

## 新救護電單車投入服務

消防處購入一批為數 12 輛的新型號寶馬 救護電單車,並於本年7月全數投入服務。新



• 新寶馬救護電單車 The new BMW ambulance motorcycle fleet 救護電單車擁有較短及較窄的車身,操控靈活 度較高,更能配合在香港街道執勤。

新救護電單車車身採用大量反光物料作圖 案,而車身配備七盞 LED 藍色警示燈,在執 勤時能更有效提醒其他道路使用者,從而提高 道路安全。每一輛救護電單車均配備先進急救 醫療器材,由一名具備二級急救醫療助理資格 的救護隊目級人員駕駛,專責在事件現場為傷 病者提供全面的院前輔助醫療服務。

消防處現時共有36輛救護電單車,包括 24 輛於 2009 年年尾投入服務的本田救護電單 車及12輛新寶馬救護電單車。

本處新聘的臨床心理學家趙思雅已 於 8 月 1 日上任,為消防處職員提供臨

床心理服務。

• 臨床心理學家趙思雅 The newly(appointed Clinical Psychologist Miss Chiu Sze-nga

消防處 設立臨床心 理學家一 職,為屬員 提供專業心 理支援,協助 難關,提升員工的心理知識,以及促進 員工的心理健康及工作適應能力。

臨床心理服務的範疇包括臨床心理 評估及診斷、臨床心理諮詢及治療、心 理教育及培訓、危急事故處理和部門管理 諮詢等。

臨床心理學家辦公室設於消防總部 大廈 11 樓福利組。有需要的同事可自行 致電 2733 5823 與趙思雅直接聯絡,安 排會面時間。所有資料絕對保密。



## 徵文比賽季軍作品

## 我付出的 比他們

牌照及審批總區新界區防火辦事處 消防隊目龍業滿

「陳伯,獨居,76歲,無親無故,輕度 癡呆,大小便失禁,左膝蓋骨折,中午手術 後被送入病房,護士把他雙手綁在床上,免 他下床影響傷勢復原。」我何以得知陳伯的詳 情?因為我就躺在他對面的病床上。

我因運動受傷,鎖骨骨折,上午手術後 躺在床上,感受着傷口的劇痛,思慮着受傷 對前途的影響。由於傷口剛縫合,醫護人員 不准我離開病床,大小便都要在床上解決。 一向充滿自信的我,即使面對種種艱險和壓 力,都未曾失去方向,但這次力不從心的感 覺,卻比痛楚更難忍受,更教人惆悵。

這晚,思潮起伏,輾轉難眠。突然間, 聽到陣陣呻吟聲,不期然游目四顧,只見陳 伯身體不停扭動,被單已滑至雙腿。一股無 名的力量,驅使我忍着痛楚下床,走前去幫 助他。越是走近,臭味越是濃烈,相信陳伯 是因為失禁引致不適,呻吟不已。我一手按

鈴召喚醫護人員,一手按着陳伯的肩膀,安 慰他。他好像感受到別人的關心,呻吟停止 了,而醫護人員亦很快到來處理。

回到床上,心裏思考着,是甚麼令我忍 受着痛楚走向陳伯的床邊?是甚麽今我沒有 抗拒大便的臭味,在旁加以安慰?是甚麼令 我幫了他有心裏舒坦的感覺?驀然回首,23 歲開始加入消防工作,本着一股助人的熱誠, 以拯救危難為理想,不知何時卻被晉升的漩 渦牽引着?愈旋愈深,總覺得別人的際遇比 我好。為何我付出比他們多,但收穫比他們

當想到太太無怨地悉心照顧我,當看到 女兒渴望我康復後能與她一起打羽毛球的期 待眼神,當感受到父母對我傷勢的關懷,當 聽到兄妹殷切的問候,我才明白,我對家人 付出的,比他們少。

推廣中文工作小組



歌迎致電查詢至新優惠信 🕑 查詢熱線: 2370 5555

# TOP STORY

FSD bagged a total of six awards in the Civil Service Outstanding Service Award Scheme 2011, including two Gold Awards, two Silver Awards, a Merit Award and a Special Citation (Innovation). The Acting Chief Executive, Mr Henry Tang, officiated at the Prize Presentation Ceremony on September 12.

FSD has again won the Gold Award for "Best Public Image Award" six years in a row. The Department's "Fire Safety Performance-Based Design" also won the Gold Award in the "Specialised Service Team Award".

The Department also captured the Silver Awards for "Departmental Service Enhancement Award" and "Internal Service Team Award - Paramedic Services Quality Assurance System"; a Merit Award for "Internal Service Team Award - Staff Stress

Management Team" and a Special Citation (Innovation) for "Internal Service Team Award - Fire Investigation Group".

Director Lo Chun-hung was very pleased to share the honours with all staff members and encouraged them to continue to serve the community with professionalism. He said the awards reflected recognition from the community for our endeavours.

He said that the Gold Award for "Best Public Image Award" for the sixth consecutive year represented the community's recognition of FSD's services. He thanked all fire and ambulance personnel for their dedications and efforts.

The Award Scheme is organised by the Civil Service Bureau with objectives to promote a people-based service culture and encourage the pursuit of excellence in the delivery of public service.

## 體能訓練組

體能訓練組最近引入了一部先進的多站 式健身器材,於本年7月在藍田消防局率先 使用。

新健身器材主要是訓 練屬員的肌肉力量和耐力, 經過循環訓練,更可提高心 肺機能,其主要項目包括輔 助式引體上升和屈臂伸,滑 輪下拉,坐姿划船,可調 校的高低滑輪鋼索交叉,可 調校的斜板椅和「史密夫」 健身器械等。屬員可透過新 健身器材,做出不同動作,

以保持及提高其體能來應付工作行動所需。運 動更有助減輕工作壓力,令身心舒暢和健康。



• 先進的多站式健身器材 FSD's Physical Training Establishment has recently installed the advanced multi-station exercise unit

消防處義工隊參加7月舉行的第七屆「香 港青少年軍事夏令營」,與來自各團體、學 校的督導員及同學,展開一次刻苦而難忘的 「友|「營|之旅。

夏令營為期 15 天,期間同學們要學習服

從紀律,接受密集式訓練,包括學習軍事知 識及步操等多個項目。我們義工隊成員担任 督導員,帶領同學們參與各項操練及活動, 每天跟隨同學們到各個練習場, 留意他們的 狀況,及時提供適當的支援,協助他們順利

完成各種挑戰。

這段日子裏, 學員除了鍛鍊好自己 的體能外,更磨練了 自己的意志,彼此之 間亦建立了深厚的友 誼。離開的那天,大 家都捨不得説再見。

消防處義工隊隊員

朱菱馨





根據《職業安全及健康規 例》有關體力處理操作的條文, 單位主管有責任就轄下單位內

涉及體力處理操作採取以下措施:

- 對體力處理操作的危險作出初步評估;
- 於合理地切實可行的範圍內,盡量避免 屬員需要進行有危險的體力處理操作;
- 對有危險而不能避免的體力處理操作, 作出進一步評估;
- 將體力處理操作危險減至在合理地切實可 行的範圍內最低的水平,及安排預防和 保護的措施;
- 當所作的初步或進一步評估已不再有效, 或情況已有重大改變時,檢討及修改那 些評估;
- 向屬員提供有關負荷物、體力處理操作 的危險,及所採取的預防和保護措施的 資料;
- 對預防和保護措施的有效計劃、組織、 控制、監察及檢討,作出安排;及
- 在分配涉及有危險的體力處理操作時, 評估屬員的個人能力及為屬員提供足夠 的訓練。

職業安全健康分組



F.S. volunteers help out at the Military Summer Camp for Teens

• 副處長陳楚鑫到夏令營探訪消防義工隊

今年消防處水運會,我 為小兒報名參賽 14 歲以下 50 米蛙泳。

看着小兒與其他孩子們 在水中競賽爭勝時, 我的心 情既興奮又緊張, 他們幾乎 是同時間到達終點,真的難 分高下。這時,電腦螢幕已

顯示名次,頭三名的時間都 是 39 秒多些,當我看到小兒 奪得冠軍之際,我真的感到 無比驕傲。終於能夠在救護 總長梁紹康手上接過我在消防 處的第一面金牌。

> 寶林救護站 救護隊目鄧大偉



• 消防處人員家屬參加周年水運會

F.S. Swimming Gala

消防人員與演員一起參與《火速救兵 II》演出 The Fire Services TV drama series feature the joint performance of Fire personnel and actors

當獲悉能再次協助部門拍 攝《火速救兵 II》時,真的感 到很興奮,今次在拍攝過程中 有一些難忘的經歷想與大家分

我記得有一集是講述發生 於工廠大廈的火警,由於拍攝 期間為7、8月間,正值炎夏, 模擬火警現場真的熱得要命。 其中一幕講述我和另一位消防 同事及一班演員均要穿上全套 救火衣, 並配帶煙帽由地面開

喉跑上六樓救火,體能消耗極 大,與真實救火時不遑多讓。 我和同事自可應付,但其他演 員則明顯力不從心,終要反覆 拍攝多次才能完成。事後他們 均説做消防員認真不簡單,能 在高溫之下做到救人救火的工 作,真是非一般人可以做得 到。我很高興消防工作能夠得 到其他人的認同。

> 觀塘消防局 消防員李敬明

「2011 年特殊奧運夏季 世界比賽」於6月6日至27 日在希臘雅典舉行,我有幸 被國際特殊奧運會選出,代 表香港紀律部隊參與「火炬 傳送最後一棒」。

今次「火炬傳送最後一 棒」,我和香港運動員譚偉 業被編在同一組別,需要將 聖火由雅典傳送到希臘其餘 58 個城市, 然後返回雅典。 每天平均跑約十多公里,而 氣温由早上的攝氏 32℃升至 下午41℃,不論天氣酷熱, 或是狂風暴雨,我們都需要 連續跑步 18 天,傳遞「希望 之火」,以體現社會人士對 智障人士的關愛和保護,推 動特殊奧運精神傳播和發展。

今次工作雖然艱辛, 但自己能成為第一名香港消 防人員參與該項盛事,並能 完成 200 多公里傳遞聖火旅 程,實感自豪和滿足。

> 體能訓練組 消防區長李耀發



• 消防區長李耀發手持火炬的跑姿

DO Lee Yiu-fat represents HK disciplined services to take part in the Torch Run Final Leg of the Special Olympics held in Athens