

陳國基：助港人無私無懼 赴海外一呼百應

處長讚同僚服務精神 救人救心感滿足

陳國基：

本報獨家專訪

做入境處人，最大的享受是什麼？「當港人在海外遇到困難時，可以給他們親人都給不到的關懷幫助，很有滿足感」。新任入境處處長陳國基接受香港文匯報記者獨家訪問時表示，香港人足跡遍布全球，遇有重大事故，入境處「協助在外港人小組」(下稱「1868救人組」)就會出動，如南亞海嘯、四川地震、曼谷機場關閉，直到最近的日本311大地震，小組都第一時間趕赴當地協助有需要的港人。陳國基笑說，「1868救人組」雖稱為小組，卻經常有大行動，每次徵召人手總是一呼百應，「同事們無私助人，充分發揮入境處的服務精神，令人感動。」

■香港文匯報記者 鄭佩琪

「香港人身在外地，無人無物，倘發生事故，他們見到有政府人員來幫助，會感到安心」。入境處處長陳國基是首批調派駐京辦的入境處人員，駐京3年累積豐富的協助港人經驗。日本9級大地震發生已逾一個月，陳國基說，今次事故的危險情況跟以往不同，「核電廠發生爆炸，有輻射，今天不知道明天會怎樣」。

臨危赴日支援不辭勞累

儘管如此，當入境處徵召職員前往東京時，反應一如以往踴躍，陳國基形容是「個個都舉手說願意去，很難得」。先後赴日工作的「1868救人組」36位成員都是日以繼夜工作，並得到外交部、中國駐當地大使館幫忙，用盡所有辦法聯繫求助港人或報稱失去聯絡的港人，「透過日本警察上門去找，檢視航班紀錄、問事主的同行朋友，連facebook也用上」。該處曾調動逾1,100人次接聽1868熱線，務求盡快向求助者提供最新資訊。

南亞海嘯5小時招100人

「我從來不擔心沒有同事去(外地)提供支援」。陳國基說，入境處職員有很強的服務精神，一旦知道發生重大事故，處方需要派人到當地幫忙，很多職員都會自動請纓。他以南亞海嘯為例，指當時上級要求5小時內招募100名職員前往泰國營救當地港人，結果在短時間內「超額完成」，「有很多同事在假期，都打電話回來問可否銷假去幫忙」。

遇事港人求助時心情難免複雜，「1868救人組」均接受訓練，猶如半個社工、心理輔導員，在適當時提供「輔導」，陪伴求助者，耐心聆聽對方，安定他們的情緒。人非草木，「1868救人組」成員面對的多數是死傷別離的場面，作為助人者的，情緒或多或少受影響，有見及此，入境處會安排心理專家，教導小組成員如何處理情緒。

快速抵達送上暖心安慰

「1868救人組」早於1999年成立，至2005年設立1868熱線，由「1868救人組」成員24小時輪班接聽電話，去年增至46條線路。陳國基說，現時「1868救人組」有20多位成員，後備成員300人，並設有編更制度，方便安排同事隨時出動，「有時候，事主的親友都沒有我們那麼快速到當地，我們就要暫時擔當事主的親人，紓緩事主的情緒。」



■陳國基表示正餘喜歡踢足球。圖中他正為足球比賽進行開球禮。



■入境處處長陳國基讚揚入境處同事服務精神。香港文匯報記者潘達文攝



■陳國基與其他部門同事一起在北京外交學院上課。

讀Law學「煲冬瓜」言語不通鬧笑話

不斷增值

陳國基是港府派往駐京辦的「先頭部隊」，「1998年用的臨時辦公室已經在北京」，可是當年他的普通話能力屬「煲冬瓜」水平，因此駐京初期經常鬧笑話。陳國基憶述，當年想趁工餘學習普通話，有朋友就建議他不如報讀課程，既可了解國家，順便也學習普通話，一舉兩得，「(駐京前)有聽過人大、政協、國家體制、法律，但只知皮毛，於是報讀清華的國家法律課程」。

報名時，陳國基詢問清華工作人員每星期上幾晚課，「他說一星期一晚課，心想能夠應付」。誰知原來因為他的普通話不靈光，把話聽錯了，「是一星期有一晚不用上課！要上六晚課，只有星期日沒有課！」結果，陳國基駐京3年，過了3年駐京辦、清華大學兩邊走的緊張生活。

認識國家制度 建立人際網絡

當年陳國基是班中唯一「港區代表」，教授每堂都會向他發問，「香港實行普通法，內地實行大陸法，討論內地、香港有何不同時，就一定會問我，所有人都認得我，想逃課也不行！」陳國基笑說，班上沒有人懂廣東話，「要不就不說話」，他的「煲冬瓜」因此極速進步。他說，課程加深他對國家制度的認識，也建立人際網絡，「現時有法律問題，可即時致電法律系教授，有專家回答當然太好啦！」

■香港文匯報記者 鄭佩琪

施援手不惜心力 解危難盡注關愛



■香港入境處職員在日本成田機場設臨時辦公處，協助有需要的港人返港。資料圖片

香港文匯報訊(記者 鄭佩琪)香港回歸後，北上港人不斷增加。在駐京辦入境事務組工作3年間，陳國基與同事兼任「雷霆救兵」角色，幾乎走遍東南西北，向在內地遇事的港人伸出援手，協助事主解困。試過有疑患精神病的婆婆，獨自飛到北京要求見國家領導人，也有與家庭關係疏離的年輕人出事後沒人理。這隊救兵就耗盡心神，盼早日把各種遇到問題的港人順利平安送回家。

駐京辦入境事務組除要負責簽發證件等工作外，他們

更要隨時候命，處理港人求助個案。不論是遺失旅遊證件或財物，還是涉及港人的傷亡意外事故，每當接到通知，該組人員就要立刻放下手上工作，火速前往當地協助。

精神病婆婆要見領導人

陳國基駐京3年間，處理過大大小小的港人求助事件，每次都考驗團隊的應變能力。他憶述，碰過一位懷疑精神有問題的婆婆，年約60、70歲，她獨自一人從香港坐飛機到北京，要求見當時的國家領導人，說有重要事情告訴領導，「問她是甚麼事情，她怎麼都不說，不肯回香港」。

婆婆堅持留在北京，駐京辦人員總不能硬把她送回香港，陳國基於是「諗計」，令婆婆合作，「我悄悄告訴她江澤民到香港去了，叫她快點回香港。」婆婆立即「聽話」，駐京辦人員終可安排她回港，並聯絡香港社署，接手跟進婆婆回港後的生活。

駐京辦入境事務組每次出動，大多是因為不幸的事情發生。很多時候，團隊人員要廢寢忘食工作，希望盡快把問題解決，當看到求助者順利平安回港，足以抵銷工作的辛勞。曾有一名離婚女士，帶同兒子到北京旅遊散

心，期間遇上嚴重車禍，須住院數個月，駐京辦先協助其子回港。

「那女士沒有親友在北京，我們就經常去探望她，中秋節就帶月餅去」。陳國基說，經過數個月治療，該女士終於康復出院，撐着兩支拐杖，都要一拐一拐趕到駐京辦辦公室，親自向他們道謝，「我們做的都是很小的事情，但對求助者來說卻是很重要。這是精神的力量」。

兼任社工助年輕人返家

港人求助內容「五花八門」，常見有遺失證件或財物。沒錢沒證件，就無法回港。駐京辦入境事務組除幫助事主辦理證件事宜，有時候更要墊支食、宿及路費。但駐京辦運作初期，沒有計算墊支預算，陳國基與同事就「捱籌氣」自掏腰包，每月每人抽出一點錢籌集為「應急錢」。

每位求助者都有自己的故事，陳國基與同事不僅以政府人員身份提供支援，更同時兼任社工、律師等角色。試過有年輕人在內地出事，但因為與家人關係不好，陳國基等人要費盡唇舌，並承諾墊支路費，該年輕人才獲家人「接收」。

融滙政策與執行 領悟守規兼彈性

與時並進不能墨守成規

香港文匯報訊(記者 鄭佩琪)1982年投身入境處的陳國基，曾派駐不同崗位，最初在機場負責檢查證件，後來在入境處公關組工作7年，面對公眾及傳媒，曾處理居英權、無證母親衝擊入境處等事件；1998年調派港府駐京辦，處理香港出入境政策、簽證及協助內地遇事港人等(另稿)，深入認識國家；返港後借調保安局擔任助理局長，提升思維層次，跳出執行層面。陳國基說，3個崗位累積的工作經驗，對全面掌管入境處的工作很有幫助。

從執行政策到制定政策

2001年由駐京辦調回香港後，陳國基借調保安局，擔任助理局長，工作由執行政策，跳到決策層面。陳國基表示，在保安局工作，面對的人是政務官，所做的是政策事務，跟入境處不同，是一個很好的訓練機會，把思維提升到更高層次，做事更周詳，「制定政策要全面，各樣事情都要秤(考慮、顧及)；執行政策則看時間，是否有彈性、效率，要按個別個案去商討」。

陳國基說，現時仍有派職員到保安局，跟隨政務官工作，「學習他們的思維、想法及做事方法，職員回來部門工作會很有用」。在政策局的日子，陳國基體會公務員做事不能墨守成規，要與時並進，迅速回應市民訴求，不然會墮後；像今次「特事特辦」極速批出簽證予受地震影響的日本跨國企業外籍高層人員，「要兩天內辦好，就要兩天內完成，不能抱着慣例，說需要4至6星期」。

「我跟同事說，任何法例都會有例外，做事不能只按照規矩，必須考慮規矩以外的情況」。陳國基說，公務員不能「一本通書睇到老」，入境處執行出入境政策時，也須考慮法例以外的情況，不能「死守」規矩，「非法入境的，原則上我們當然一定會解走，但都有例外，如果那非法入境者有很強人道理由，我們都會考慮批准留低」。但他強調，「例外」必須在適當、合理的情況下運用。



■陳國基與執法科同事一起慶祝開帝節。

以「坦誠」跟傳媒打交道

未調任駐京辦前，陳國基曾在公關組工作7年，跟傳媒打交道。陳國基說，對傳媒採取「坦誠」策略，「盡量把事情解釋得清楚，不能說的，就會告訴你暫時不能說；其實本來沒有甚麼大秘密，政府現時很透明」。他說，傳媒所問的問題，就是社會關心、感興趣的事情，部門可從中了解民意，作出回應。有別於警隊、海關等紀律部隊，入境處公關組(現為傳訊及公共事務組)均是「自己人」，陳國基認為，這樣安排的好處是職員更熟悉部隊運作，工作時會更得心應手。