

政府熱線

康文署

房委會

天文台

漁護署



緊急應變隊隊員成功制服模擬挾持人質事件的疑犯。

### 懲教所演習測應變 模擬犯人挾持人質

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)香港是全球最安全的都會之一，為在囚者提供一個安全及穩妥的羈管環境以推行更生工作是其中一環。為讓懲教人員熟習處理不同事故的方法，懲教署日前在白沙灣懲教所進行演習，模擬懲教院所內發生在囚者集體違紀行為及挾持人質等事件，測試各有關單位的應變能力。

代號「和諧十六號」的演習長達4小時，旨在檢視部門內各單位在突發事故的現場指揮與信息傳遞，因應事態發展啟動各級緊急應變機制。部門層面應變措施、資訊發佈的成效。警務處、消防處及政府飛行服務隊人員應懲教署邀請參與是次演習，測試懲教署與這些部門的協調能力。

#### 胡英明赤柱控制中心指揮

演習包括在囚者集體違紀行為、挾持職員及火警發生等情況，逾200名來自懲教署、警務處、消防處及政府飛行服務隊人員參與。演習期間，懲教署助理署長胡英明在赤柱的中央控制中心指揮整個行動。胡英明表示，演習有助增強部門同事處理突發事件的應變能力及應急支援效能，改善跨部門溝通合作，提升日後處理緊急及突發事故的能力及效率。一直以來，懲教署會因應需要不時進行不同規模的演習。

### 漁署「普查」港蛇 揭52種僅20有毒

香港文匯報訊(記者 楊佩韻)「秋風起，三蛇肥」，市民可以藉秋天多了解蛇，協助特區政府維持生物多樣性。漁護署2002年起進行全港生物調查，發現本港有52種蛇，20種有毒。蛇在食物鏈中既是捕獵者，也是獵物，不但會捕食老鼠和昆蟲，亦會被蛇鴉、大白鸞等捕殺，故蛇的數目多寡，會直接影響其他物種數目，在平衡生態系統中扮演重要的角色。



鄧詠詩(右)與拍檔定期到郊野公園和人跡罕至的島嶼尋蛇蹤。

漁護署一級農林督察鄧詠詩是蛇的專家，她與拍檔定期巡查郊野公園及人跡罕至的島嶼，記錄蛇的分佈情況，包括出沒位置、品種、性別、年齡等。她表示，香港最常見的蛇是青竹蛇，帶微毒，覓食時採取守株待兔的方式，靜候獵物接近才行動。牠的外觀與無毒的翠青蛇相近，容易被混淆。青竹蛇與翠青蛇的分別是在於頭部，翠青蛇的頭和眼是圓的，只吃蚯蚓；青竹蛇頭部呈三角形，眼睛酷似貓眼，瞳孔如一條線。

橫紋後稜蛇較為罕見，只在西貢和八仙嶺一帶出沒，棲息在溪澗旁，以魚為糧，調查員一年只遇見牠們一兩次。至於無毒的緬甸蟒蛇，長大後可達6米長，主要的食物是哺乳類動物，牠是本港蛇類中唯一受保護的。

鄧詠詩稱，蛇每隔數月就會褪皮，只要數算蛇皮上鱗片的數目，便能推斷其品種。一般人覺得蛇非常恐怖，有毒又會咬人，其實只有一部分蛇有毒，而且大都不會主動攻擊人。若不幸被蛇咬，最重要保持冷靜，牢記蛇的外形和特徵，立即往醫院求醫。

漁護署今年首次聯同20多所大學、民間組織和環保組織，合辦香港生物多樣性節，9月起一連3個月舉辦逾120項活動，包括親子遊、展覽、講座、工作坊、導賞團、比賽和義務工作等。重頭戲是11月15日，於尖沙咀九龍公園舉行的香港生物多樣性同樂日，設有公眾講座、工作坊、觀鳥和樹木導賞團，以輕鬆的手法引導公眾了解和珍惜大自然。

## 聞查詢申綜援愈講愈激動知出事 熱線日均處理1.3萬個案

# 拒做「人肉錄音機」 1823接線生救割脈婦

香港文匯報訊(記者 楊佩韻)冰冷電話聽筒的另一端，有沉着冷靜又不失同理心的前線工作人員為市民解難排憂，更能救回寶貴生命。1823的服務主任蔡傑華在某日凌晨，收到一名女士的來電查詢，發現她情緒愈來愈激動，甚至聲稱已割脈，正在流血。本打算轉介至社工協助，怎料她掛斷了電話。蔡傑華當機立斷通知警方，救回該位女士一命。他認為，自己不是「人肉錄音機」，而是為市民多想一步，多做一步。



蔡傑華曾處理一宗割脈個案，事後體會到自己不是「人肉錄音機」，對工作多了一份使命感。



麥穎雯指處理投訴個案要有同理心。如遭來電者責罵，她會跟上司和同事談談，舒緩情緒。



1823目前約有400名前線員工，每日平均接聽一萬多個來電。

1823政府熱線在2001年成立，當時僅為5個與環境衛生相關的部門處理查詢和投訴，至今已擴展至22個部門，有近400名前線員工，每日平均處理1萬至1.3萬個電話個案。

#### 蔡傑華：對工作增使命感

蔡傑華在2010年加入1823任職客戶服務主任，在9個月後他首次通宵值班。某天凌晨，一位女士來電查詢申請綜援事宜，並投訴有關安排。蔡傑華以為是一般投訴或查詢個案，心想只要聽清楚她的訴求，轉介相關部門處理就行。怎料她的情緒愈來愈激動，聲稱已割脈，正在流血。他當時嚇一跳，但仍鎮定，心想這是一條生命，不可輕易放棄，故與該女士保持通話，嘗試令她冷靜下來。

正當蔡傑華轉駁來電子社署當值社工，該女士卻突然掛斷了電話。蔡傑華及當值經理擔心其安危，決定報警，最後警方和消防趕到發現女事主割脈，及時送院搶救，拯救了她的性命。這件事後，蔡傑華對工作有了新的體會，對工作多了一份使命感。他說：「我覺得自己不是『人肉錄音機』，不單要聽電話，還應為市民多想一步，多做一步，為他們解決問題甚至拯救生命。」

#### 1823的工作人員更需要細心，清楚了解市民的實際需要。

在2008年6月初，當時香港連日大雨，天文台持續發出紅色和黑色暴雨警告，大嶼山嚴重水浸和山泥傾瀉，水浸和渠道淤塞的來電暴增，高峰時每半小時逾1,000個。

#### 細心麥穎雯為渡輪客解憂

此時，當值人員麥穎雯接到一位大澳居民來電，稱本想在渡輪停航前趕回家，但發現最後一班船乘客太多，她未能上船回家，要求船公司加開航班。麥穎雯表示，當時海面風高浪急，渡輪航行會有危險，遂請那人大澳居民耐心等待天氣好轉才乘船回家。

再談下去才發現，該名大澳居民是擔心家中的長者及小孩，故希望盡快回家。及後在聽筒另一端傳來鼓噪聲，原來碼頭還有百多位乘客在苦候。麥穎雯馬上致電運輸署緊急事故協調中心要求協助。不過當時全港多處交通都受到嚴重影響，加上天氣惡劣，運輸署最初也表示渡輪服務暫難恢復。

麥穎雯沒有放棄，繼續向運輸署職員解釋情況，運輸署於是與船公司商討，最後營辦商終於安排加開一班船到大澳。她表示，該次事件讓她體會到處理投訴必須有同理心，「市民不能回家，情緒受到影響。易地而處，他們憤怒事出有因。」她又認為，前線工作人員不要讓負面情緒積壓。接完電話如有不快，應先停下來，跟上司或同事談談，舒緩情緒。

## 「1823」字藏玄機 盼增人手迎需求

1823政府熱線大耳熟能詳，但原來這4個數字是暗藏玄機。「1」是代表一個電話，「8」是寓意八盡特區政府部門的事項，「2」是指24小時運作，以「3」種語言服務市民。1823營運經理張穎佳表示，市民對1823的認識愈深，對服務的需求也愈大，料會有更多部門加入，望聘請更多員工，維持優質服務。

#### 張穎佳：夏季風雨多來電增

張穎佳稱，來電數量是有季節性

因素，如夏季的來電數量會較多，因為有不少冷氣機滴水投訴，加上夏季是風雨季節，故有關投訴及查詢會相應增加。他表示，每日平均處理1萬至1.3萬個電話，而每年的服務需求趨增，望聘請更多員工，維持優質服務。

根據特區政府效率促進組的數據顯示，客戶對1823政府熱線服務的滿意程度是4.4分(滿分為5分)，而首次來電即獲解答查詢比率是98%。來電數目是4,006,015, 81%是查詢個案、15%是投訴個案、4%

是其他，平均來電處理時間是450秒。

1823的服務覆蓋不同層面，如郵件派遞進度、續領正式駕駛執照、申請國際駕駛許可證、中小學生資助津貼款項、康文署康樂體育活動、有關斜坡及樹木問題、居者有其屋計劃等。各部門的資訊會按照市民的需要而匯集、編排，讓1823的工作人員可以快捷地為公眾提供一致而準確的資訊。

記者 楊佩韻



張穎佳預計更多部門會和1823合作，需聘請更多員工，維持優質服務。

## 房委會派「房護俠」打擊濫用公屋

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)房委會日前於油塘大木型舉行「打擊濫用公屋大行動2015/16」開展禮。房委會資助房屋小組委員會主席黃遠輝及房屋署署長應耀康(見圖)，與來自多個屋邨的屋邨管理諮詢委員會代表，為一系列宣傳活動揭開序幕。

房屋署署長應耀康在開展禮上致辭時表示，房屋署一直透過日常屋邨管理工作、兩年一度家訪、抽查及深入調查懷疑個案和宣傳教育等不同渠道，處理濫用公屋的問題，希望藉此減低公屋被濫用的機會，從而加快單位流轉，讓有真正住屋需要的人早日入住公屋。

為加強宣傳，房屋署今年特別設計了兩個主題人物「房護俠」及「濫用戶」，透過該兩個

角色向市民大眾推廣打擊濫用公屋的信息。兩個主題人物並將會巡迴多個屋邨，提醒居民要善用公屋資源及鼓勵舉報懷疑個案。房屋署並以「濫用公屋全力打擊」為主題，創作了一首主題歌曲，協助宣傳有關信息。常見的濫用公屋行為包括丟空單位，將單位轉租、分租、在單位內進行不法活動、將單位用作非住宅用途及虛報資料等。



### 《2016年香港潮汐表》售40元

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)香港天文台出版的《2016年香港潮汐表》現已公開發售。潮汐表詳細列出本港14個地點的每日最高及最低潮位與出現時間的預測，包括赤鱸角、長洲、芝麻灣、高流灣、葵涌、樂安、馬灣、鯉魚涌、石壁、大蘭灣、大澳、大埔滘、尖鼻咀及橫瀾島，而每月的最高及最低預測潮位均以紅色字體顯示。潮汐表亦刊載月相的資料。

潮汐表中英對照，對工程人員、船務公司、碼頭及貨櫃碼頭經營者、遊艇駕駛員、愛好釣魚及水上活動的人士非常有用。此外，內頁附加讀者意見問卷調查表，歡迎市民向香港天文台就該刊物提供意見。

《2016年香港潮汐表》每本售價40元，於天文台資源中心、政府新聞處刊物銷售小組、地政總署九龍地圖銷售處及海事處總辦事處發售。

## 格魯吉亞舞團載譽重臨香江

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)被《紐約時報》譽為「發放典雅光芒的民族瑰寶」的格魯吉亞國家舞蹈團，男舞者獨步舞林的足尖彈跳與女舞者優雅高貴的滑動步法，令人歎為觀止。舞團曾於2009年訪港演出，反應熱烈。該舞團本月將載譽重臨香江，觀眾再有機會欣賞他們的高超舞技與瑰麗服飾，感受格魯吉亞舞蹈獨特的魅力神韻。

#### 《薩麥阿》描繪尊貴女皇形象

舞蹈團的演出既保存傳統精髓，又兼備當代美學特質，將剛與柔完美呈現。今次帶來的舞蹈包括挑戰速度、力量與彈跳力極限的匕首舞及擊劍舞，充分展示格魯吉亞民族的驍勇善戰；商販及工匠之舞，則以輕鬆、幽默的舞步，跳出平民百姓對生活的熱愛；婚禮舞蹈及貴族之舞以整齊而多變的陣式，展現格魯吉亞舞蹈華麗典雅的一面；描繪尊貴女皇形象的《薩麥阿》與浪漫愛情的《克爾圖利》，更是百看不厭的經典。

去70年承載着三代舞蹈世家對保存及發展格魯吉亞傳統民族舞蹈的貢獻。舞團由超卓舞蹈家Iliko Sukhishvili和Nino Ramishvili夫婦創立，兩人將源自生活的民間舞蹈，提煉至傳世的藝術瑰寶，令舞團獲國際級的尊榮地位，並獲外國媒體譽為「世界第八大奇觀」。第三代傳人Iliko Sukhishvili Jr和Nino Sukhishvili延續祖父母的創新精神，融合民間、古典和現代等元素，令舞團的演出歷久不衰。舞團曾在逾80個國家演出，觀眾逾5,000萬。

由康文署主辦、於本月16日至本月15日舉行的「世界文化藝術節2015—瑰藝十載」，從世界各地精選演藝瑰寶，與觀眾慶祝藝術節踏入第十個年頭。格魯吉亞國家舞蹈團今次於香港的演出是「世界文化藝術節2015—瑰藝十載」節目之一，將於本月22日至24日於沙田大會堂、荃灣大會堂及屯門大會堂上演，門票現已於城市售票網發售。如欲查詢節目詳情，可瀏覽網址：www.worldfestival.gov.hk，或致電2370 1044。



格魯吉亞國家舞蹈團將帶來多齣舞踊，當中描繪莊嚴女皇形象的《薩麥阿》是百看不厭的經典。