

來自抗疫前線的報道

民政事務總署



民政事務總署人員在檢疫期間向酒店住客提供協助。

二零零九年五月八日晚上，檢疫令撤銷，灣仔維景酒店的住客帶着歡欣的心情步出酒店。這時，一批在公眾視線之外默默協助旅客的民政事務總署前線人員，包括灣仔民政事務處聯絡主任劉詩雅，充分感受到旅客的喜悅。

劉女士與多名來自灣仔區、中西區、東區、南區和西貢區民政事務處、民政事務總署總部的人員，連日來一起不分晝夜、竭心盡力地為灣仔維景酒店、麥理浩夫人度假村、鯉魚門公園及度假村的接受檢疫人士，提供前線協助和後勤支援服務。

劉女士是二零零九年五月一日晚第一批抵達灣仔維景酒店的民政事務處人員之一，甫進入酒店，便設立跨部門援助站。她回憶說，一踏入酒店，便感受到「比想像中還緊張的氣氛」。她與同事們立即穿上整套防護衣物。

「檢疫令實施的第一晚，住客面上都是失望的表情。但大部分遊客很友善，經我們解釋後，他們都明白檢疫措施是必要的。當然，有小部分人的情緒較激動，我們也耐心地加以勸解。」給她留下最深印象的，是一位專程陪同女兒由西安來港應考學能傾向測驗的母親，檢疫令使她女兒的讀書計劃要延遲幾個月。除了安慰她，劉女士為她聯絡考試局，並為她搜集有關資料。

檢疫令實施兩三天後，部分酒店住客的心情變得煩躁不安，而更改機票、行程等具體安排仍在進行中。這時，劉女士和其他工作人員都面對着沉重壓力，除了應付種種問題和要求外，還要把住客親友送來的物品交到不同住客手上。

劉女士說，她將心比己，心平氣和地解釋，盡量安撫住客，並把他們的需求向後勤同事轉達，讓相關部門跟進。

幸好，檢疫令實施四五天後，住客的情緒開始平靜下來。劉女士開心地表示，酒店住客

由當初的不滿，到後來不時找工作人員聊天，以微笑感謝他們的幫忙，令她感到這次工作很有意義。

她回想說：「我覺得這行動相當成功，因為大部分旅客都是開開心心地離開酒店的。看見旅客展露笑容的每一刻，我都感到為香港作出了應有的貢獻，讓旅客對香港留下美好的印象。」

在民政事務總署服務超過了十二年的劉女士也曾參與過大型事故的緊急援助工作。例如在二零零三年發生一輛雙層巴士在屯門公路汀九橋失事導致嚴重死傷的車禍後，劉女士在仁濟醫院援助站解答死傷者家屬的查詢。她表示，聯絡主任日常工作所累積的經驗對她在這次抗疫的工作大有幫助，「因為明白到有關人士那一刻會十分擔心，情緒通常不太好，面對他們，是需要很大的耐心」。有別於以往的任務，這次援助行動是感情洋溢而喜悅的。

「這七天裡，我看到酒店住客的心情不斷轉變，由第一晚的失望，到最後一晚大家拿着香檳開派對慶祝、倒數，真是很強烈的對比。這七天裡，大家結交到很多朋友，就好像一家人！」

總結這次在跨部門援助站的工作經驗，她說：「團隊合作很重要，儘管最初我們未完全掌握工作的細節，但都要設身處地，主動去想想有什麼可以做，有什麼服務可以提供給住客。同事之間有商有量也很重要。」

在灣仔維景酒店援助站工作後，劉女士毫不猶豫說日後亦會繼續積極參與援助站的工作。



劉女士充分感受到旅客的喜悅。