



香港公務員隊伍  
**卓越成就**  
選輯

公務員事務局  
香港特別行政區政府

香港公务员队伍

# 卓越成就

选辑

公务员事务局  
香港特别行政区政府



# 献辞

王永平先生  
公务员事务局局长



公务员队伍是促进香港繁荣、维持社会稳定的基石。为了配合香港的蓬勃发展，公务员同事筹划并建设种种基建项目。此外，他们亦为市民提供各类社会和卫生服务，包括支援工商界的发展。香港能成为亚洲国际都会，一支专业而高效率的公务员队伍发挥了重要作用，功不可没。

香港公务员的表现，在区内以至国际上得到广泛的肯定和备受赞赏，身为公务员事务局局长，我感到欣慰和骄傲。这部选集透过二十个实例，展示公务员如何在不同工作范畴达到世界一流的水平，值得我们细心阅读。

书中的例子生动有趣，各位细读之余，不要忘记在公务员队伍还有许多默默耕耘的无名英雄。这些同事坚守岗位，每天为市民大众提供优质服务。他们竭诚尽忠、公而忘私的专业精神，是我们公务员队伍的良好典范。

我诚意把这部选集献给所有现职及已离任的公务员。他们的努力，写下香港的成功故事。我深信今后全体公务员都会再接再厉，精益求精，为再闯高峯而悉力以赴。

王永平

# 目录

- 7 大型海水冲厕系统 开创节约食水先河  
水务署
- 12 向空中救人英雄致敬  
政府飞行服务队
- 16 亚洲出类拔萃的警队率先迈进电子警务年代  
香港警务处
- 19 扎根香港 放眼世界  
投资推广署
- 22 为香港我们全力以赴  
影视及娱乐事务管理处  
电影服务统筹科推广服务组
- 25 从栖身之所到安乐窝  
房屋署
- 29 专业精神 全球推崇  
海事处  
海上救援协调中心  
船只航行监察中心
- 32 香港——保护知识产权的典范  
工商及科技局  
知识产权署  
香港海关
- 36 锐意进取 持续发展  
环境保护署
- 41 无远弗届的图书馆服务  
康乐及文化事务署

香港公务员队伍

# 卓越成就

选辑

- 45 传心意 递商机  
香港邮政
- 50 保存珍贵的文化遗产  
建筑署  
康乐及文化事务署  
古物古迹办事处
- 53 保护世界濒危物种  
渔农自然护理署  
香港海关
- 56 公共服务电子化——方便快捷  
工商及科技局  
资讯科技署
- 59 管教关怀助更生  
惩教署
- 64 机场安全 职责所在  
民航处
- 69 网上资讯 服务全球  
香港天文台
- 73 船舶注册总吨位三级跳  
海事处  
香港船舶注册
- 76 应用资讯科技 促进斜坡安全  
土木工程署
- 80 遐迩驰名 扬威四海  
消防处



# 大型海水冲厕系统 开创节约食水先河

## 水务署

食水宝贵，在一九六零年代尝尽旱情严重之苦的人，相信无不赞同。当时，每四天仅供水四小时。其实，香港的食水供应从来不能自给自足，即使年内雨量正常，储集所得的食水也只能满足本港需求的大约四分之一。为解决食水严重短缺问题，水务署推展一项创新计划，开发海水冲厕系统，以节省食水。

37个海水抽水站和一个独立的海水供应网络陆续建成。二零零三年，冲厕用的海水供应量达2.41亿立方米。今日，香港680万人口中，约有八成利用海水冲厕，食水需求因而降低两成之多。

香港的海水冲厕系统，成绩斐然，享誉国际。二零零一年，英国水务及环境管理学会向水务署颁发「Chris Binnie 持续水务管理大奖」，以作表扬。该学会是著名的英国专业组织和评审机构，独立运作，涵盖多门学科，会员包括科学家、工程师和环保专家，全都致力于水务和环境的可持续管理及发展工作。水务署的海水冲厕系统，是首个欧洲以外的地区赢得该项殊荣的系统。

今日，善用海水依然在本港的水务管理中占有重要地位。海水是可持续的水资源，应用范围不断扩大，海旁政府建筑物的水冷空调系统、海水化淡等，不过是其中的一二例子。目前，香港仍是世界上唯一全面使用海水冲厕的城市。

一九六三、六四年间，旱情严重，市民排队轮候食水



香港的海水冲厕系统于一九六五年一月一日正式启用前，海水冲厕系统简单原始。图示启德机场于一九六零年使用的系统



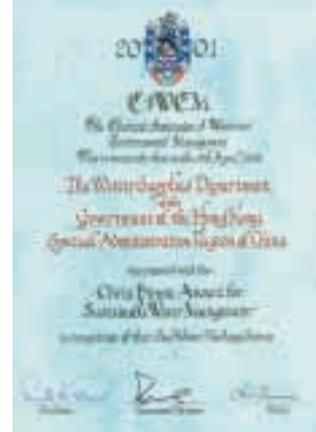
水务署助理署长(发展)古志众先生(右一)接受英国水务及环境管理学会会长Ronnie Falconer先生(右三)颁发奖项

## 高瞻远瞩

水务署高级工程师黄敏清先生说：「得到这个奖项是崇高的荣誉。该署早在四十多年前已有远见，得奖殊非幸致。」

四十多年来，香港广泛使用海水冲厕。这套冲厕系统，向以节省食水见称。香港以有利持续发展的方式善用水资源，允为先驱楷模。其他城市，特别是食水资源不足的城市，纷纷效法。

黄先生补充：「前辈高瞻远瞩，率先推展有关计划，应记首功。我们会在他们建立的基础上继续努力，研究如何在香港进一步善用海水。」



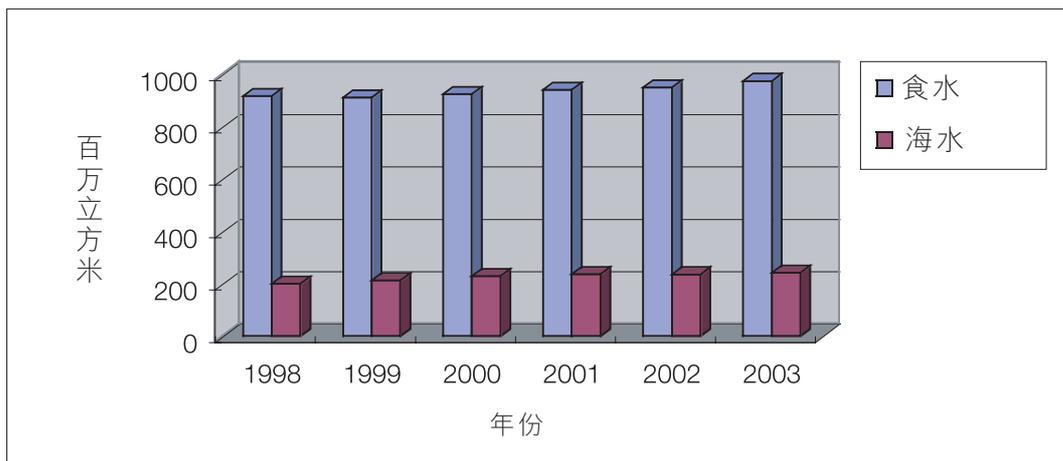
Chris Binnie 持续  
水务管理大奖

## 珍惜食水

除节省食水外，海水冲厕还具有经济效益。

黄先生说：「这个系统既符合环保原则，也具成本效益。单在去年，便节省了2.41亿立方米食水，总值约达7亿元。」

他指出，高需求量使香港食水特别珍贵。去年七月为例，用水量最高达每日291万立方米。



香港每年食水及  
海水用量

黄先生强调：「制水会造成极大的经济损失和不便，因此我们必须有妥善的计划，确保食水供应稳定可靠。」

## 优质食水

除了海水冲厕系统外，水务署致力为市民提供符合国际卫生标准的洁净食水，也赢得举世称誉。

牛潭尾滤水厂于二零零零年十月落成，是世界上最先进的食水处理厂之一，在美国环保工程师学会举办的「二零零一年环保工程卓越成就」比赛中，赢得「卓越成就大奖」。

比赛中，评审团采用多项准则，包括全盘的环保考虑、创意、效能、客户满意程度，以及在改善生活质素和经济效益方面的贡献。牛潭尾滤水厂在所有六个项目中(研究、大学研究、规划、设计、营运/管理、小型计划)都得分最高，在众多参赛单位中脱颖而出。

黄先生说：「这项大奖颁予美国以外的地区，实在绝无仅有。今次得奖，证明我们的工作达到国际标准。」



牛潭尾滤水厂  
赢得  
「卓越成就大奖」

## 尖端科技

牛潭尾滤水厂开创世界先河，使用活性碳粒子培植细菌，以去除水中的氨。该厂也是香港第一间采用现场制造的臭氧进行初级氧化及最后消毒的滤水厂。先进的臭氧注射接触器，大大减低运作成本和气体泄漏风险，因而赢得美国土木工程师学会(American Civil Engineering Council)的研究大奖(Grand Award in Research)。

牛潭尾滤水厂每日最多可以提供23万立方米食水，足够供区内超过30万名市民使用。黄先生说：「我们以向市民提供优质用水为己任。除了完全符合世界卫生组织的食水标准外，我们还会继续设法以符合经济和生态效益的方式供水。」



牛潭尾滤水厂  
是世界上最先进  
的滤水厂之一

## 生产效率 世界一流

水务署在二零零四年一月赢得香港生产力促进局的「2003香港服务业奖：生产力」奖，在促进生产力方面的成就获得肯定。这个奖项自一九九七年设立以来，只有世界一流的私营机构获奖，非营运基金政府部门获此殊荣，尚属首次。

这个奖项根据四项评审准则颁发：「促进生产力的领导方式」、「重视顾客」、「生产力管理及改善系统」及「业绩」。中央评审团认为，水务署营造了持续促进生产力的环境，并鼓励员工一同参与，力求改进。该署又利用「资讯系统策略研究」和「顾客服务计划可行性研究」去确定、记录、分析和改善工作程序，并在内联网上设立水务署知识库，方便管理资料。这个知识库是储存报刊、研究文件、新产品资料、研究结果等撮要的资料库，让员工交流心得，增进知识。



香港生产力  
促进局颁发的  
「2003香港  
服务业奖：  
生产力」奖

## 获颁公关及资讯科技奖项

在公关工作方面，水务署的表现同样出色。由该署制作，长十分钟的「供水百五年 服务客为先」纪念短片，荣获国际水务协会二零零一年「公关比赛」的视听组别大奖。短片为庆祝香港供水一百五十周年而制作，旁白有英语、粤语和普通话三种选择。

一百五十周年庆祝活动也为水务署赢得PR Week杂志二零零一年「公关比赛」的公共机构组别大奖。

这是首次有香港政府部门获PR Week颁发奖项。PR Week是国际知名的公关杂志，所颁发的奖项备受公关业界重视。



IWA  
公共关系大奖  
2001

大型海水冲厕系统  
开创节约食水先河

水务署的年报也屡获奖项。二零零二年，该署的二零零零至零一年度年报赢得有年报奥斯卡之称的「第16届国际年报比赛」的非牟利机构组别铜奖；二零零一至零二年度年报则赢得「第13届国际ASTRID比赛」的2003年卓越设计银奖。

此外，全球最大的私营软件公司——香港赛仕软件研究有限公司也向水务署颁发「资讯管理智能大奖」，表扬该署致力提升资讯科技系统功能，不断提高服务效率和质素。

在政府内，水务署除在效率促进组二零零一年「最佳服务承诺选举」中获得「最佳服务承诺内容」金奖和「最佳服务承诺」总决赛铜奖外，更夺得公务员事务局二零零一年「卓越顾客服务奖」季军。

水务署成就骄人，得奖无数，足以证明香港公务员队伍质素实属世界一流。



水务署二零零零至零一年度年报赢得「第16届国际年报比赛」铜奖



水务署荣获「资讯管理智能大奖」



水务署在效率促进组二零零一年「最佳服务承诺选举」中获得「最佳服务承诺」总决赛铜奖

# 向空中救人英雄致敬

## 政府飞行服务队

政府飞行服务队的成员经常奋不顾身，执行险阻重重的搜救行动，其救急扶危的形象，早已根植在香港市民心中。

飞行服务队全体成员竭诚尽责，更赢得国际上的称誉。

「勇敢果断、处变不惊、奋不顾身，这些是香港政府飞行服务队竭力完成每项任务的部分写照。」  
——摘自国际直升机协会 (Helicopter Association International) 官方刊物《螺旋桨》(「Rotor」)

国际直升机协会对飞行服务队救急扶危的模范精神深表欣赏，因此在第42届「向卓越精神致敬」周年颁奖典礼(「Salute To Excellence」 Awards)上，授予「2002年伊果·西科斯基人道服务奖」

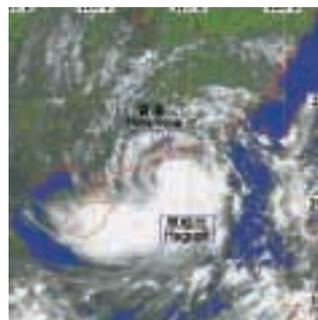
(2002 Igor I Sikorsky Award for Humanitarian Services)，以高度表扬飞行服务队在二零零二年九月强烈热带风暴黑格比袭港期间，致力完成艰巨的搜救任务。

二零零二年九月十一日，台风「黑格比」(菲律宾语「猛烈冲击」的意思)横越南中国海，直迫香港，沿途令多艘渔船翻沉覆没。香港悬挂八号台风信号，超过40班航机取消，航空公司纷纷把原定抵港的航机转飞其他机场。

## 穿越台风风眼

在香港市民纷纷赶返家中躲避之际，飞行服务队的陈家陶机长、胡伟雄副机长、绞车手陈勇璇先生及直升机拯救员张耀敦先生，却登上超级美洲豹直升机，由香港国际机场起飞，赶往执行拯救任务。

飞行服务队总监  
毕耀明机长(右)  
从国际直升机  
协会主席  
艾宁·哈科臣先生  
(Elling Halvorsen)  
手中接过奖项



强烈热带风暴  
黑格比近风眼处  
的最高风速达  
每小时约110公里

在直升机前往拯救一艘遇险渔船的途中，天气急剧转坏，刮起阵阵烈风，风速达70海里，大雨倾盆而下，能见度有时降至100米。机组人员就是在这样恶劣的天气下飞行了30分钟。

陈机长说：「气象雷达显示，风眼位于直升机和遇险渔船之间。身为机长，我要决定飞行航线。为节省时间，我决定直接穿越黑格比的风眼。」

时间和燃料无疑对所有搜救行动都极其重要，但要穿越风眼，机师不单需要技术精湛、心思慎密，更要胆识过人。

「凭着12年飞行经验，我知道穿越风眼确实犯险，但这是最快的捷径，值得冒险一试。当时我已把生死置诸度外。」

「气流实在强劲，风狂雨暴，使得直升机在云层内摇晃不已。我必须紧握操纵杆。如果当时不是扣了安全带，我们一定被抛上机厢顶了。」

飞行服务队最终在香港西南75海里处找到该艘中国渔船。当时滂沱大雨，渔船在滔天巨浪中颠簸摇晃。机组人员运用高位带引绳方式放下救生套，吊起遇险渔民，使他们安然脱险。

在能见度只得一至两公里，浪高50呎的情况下，陈机长把直升机在高位悬停。救起12名渔民后，馀下两名渔民却误把救生钢索系上船上的栏杆。渔船在汹涌的波涛上猛烈晃荡，危及机上众人的安全。尽管燃料即将用罄，但机组人员仍尽力把该两名渔民吊上了机舱。



超级美洲豹  
直升机在搜索  
及拯救行动中  
接载受困人士

## 在重重压力下发挥冷静机智的本色

在陈机长和机组人员飞往救人之际，另一组飞行服务队的机员在搜索一艘正在下沉的香港渔船。当时天色渐暗，九名渔民正在怒海中挣扎求生。

搜救现场雷电交加，视野模糊，执行搜索任务的捷流41型定翼机穿越云层和暴雨，终于找到遇险船只。机员随即通知直升机赶往拯救。丁沛东机长、李国梁副机长、绞车手郑家华先生、直升机拯救员陈嘉章先生立即登上超级美洲豹直升机，赶赴现场，发现渔船在海上飘摇，加上船只引擎已经失灵，使情况更为恶劣。

由于巨浪滔天，机组人员须把吊运高度增加一倍，由一般的50呎增至100呎。当时风势强劲，达70海里，高绳吊下时在直升机后面摇摆不定，偶尔还缠着起落架，形势非常险峻。绞车手郑家华先生须俯身出直升机外把高绳解开。经多番努力后，终于救起两名渔民，但困难接踵而至：高绳的救生索断了。尽管再没有铅锤包可用，但机组人员机智过人，改以氧气瓶代替，再垂下高绳绳索到遇险船只，最终把九名渔民全部吊上机舱。

李国梁副机长表示，创新的方法奏效，令九名渔民全部获救，他感到十分高兴。他说：「回想起来，渔船随时会沉没，情况实在危险万分。」

总行动主任李钧济机长表示，飞行服务队获颁人道服务奖，说明队员英勇无私的精神，获得国际认同。他说：「香港跟美国和加拿大等先进国家的航空水平不相伯仲。这次获奖，是我们的队员尽忠职守，专业干练的明证。」

李机长说：「上述两组人员表现优秀，在重重压力下仍能保持冷静，运用专业技术救人。这是极为严峻的考验，我为他们感到自豪。」

## 竭诚服务十载

二零零三年对飞行服务队别具意义。除了因为在年内获颁人道服务奖之外，也因为二零零三年是动力推进飞行的百周年纪念，以及飞行服务队自其前身部门在一九九三年四月一日解散后成立十周年。

飞行服务队致力服务社群，全日提供航空支援服务，以竭诚服务、群策群力和具专业水平见称。在一九九九至二零零三年期间，飞行服务队于搜索及拯救行动中，共拯救了逾1,800人，飞行时数逾3,000小时。

飞行服务队为香港境内及境外700海里范围以内的南中国海提供多项紧急航空服务。除了全日提供接载伤病者和搜救行动等主要服务外，又在二零零三年七月一日推出公路拯救服务。如发生交通事故而公路的交通

情况混乱，阻延救伤车到达意外现场，飞行服务队便会奉召把在交通意外中身受重伤者尽快送往医院。拯救行动分秒必争，飞行服务队的直升机都设有医疗设备，让辅助医疗人员可在空中进行急救。

## 以市民为先

飞行服务队不断致力改善服务，辖下的飞行组因服务优良，在一九九八年获颁国际标准化组织ISO 9002证书，是全球飞行服务机构的行动组别中，首个获颁这项殊荣的组别。飞行服务队亦于二零零一年成功取得ISO 9002集团认证。这项资格证明飞行服务队除了致力提供以客为本的服务外，还符合行动和维修方面的严格规定。而在二零零三年更将ISO 9002集团认证提升至ISO 9001:2000版。

李机长说：「我们知道意外难测，因此准备随时奉召出动；特别是在天气极为恶劣的情况下，我们能否快速行动，就是可否救人脱险的关键。」

在二零零三年获颁铜英勇勋章的陈家陶机长说过：「我们只是暂时下班，但却随时候命。」一语道出了飞行服务队的服务精神。

已故一级机师彭富国机长及三级空勤主任陈文狄先生(曾因台风约克吹袭本港时表现英勇而获颁铜英勇勋章)，就是飞行服务队队员克尽厥职的明证。他们在二零零三年八月在漆黑的夜空中执行紧急任务时殉职。两人英勇无私、鞠躬尽瘁的精神，将永垂不朽。

# 亚洲出类拔萃的警队 率先迈进电子警务年代

## 香港警务处

过去十年的罪案统计数字，足以证明香港是世界上最安全的城市之一。香港特别行政区成立之前和之后五年的对比尤为显著。整体罪案减少了13.9%，其中暴力罪行下降15.2%、强奸下降10%、入屋犯罪下降30%、谋杀下降22.7%、抢劫下降47.2%及持械行劫下降57.9%。

在一九九七年政权移交之前，人们揣测香港的犯罪情况会在回归祖国后恶化。上述趋势正好否定这些揣测。尤其重要的是，这个趋势显示，尽管跨境往来日趋频繁，国际犯罪活动迅速增长，香港警队仍能维持极低的罪案率和良好治安，实属难能可贵。事实上，政治及经济风险顾问公司也在二零零三年十一月发表的调查报告指出，在所调查的14个亚太区的国家和地区中，香港被评定为最安全稳定的地方。

但是，警方并没有因此而自满，他们知道本地罪行也可以影响到世界其他地方。二零零零年六月在英国多佛尔发生的偷运人蛇惨剧中，有58名男女于货柜车内丧生。然而，这宗惨剧仅是冰山一角，让世人认识到，罪行是如何轻易跨越国家或地区的司法管辖权范围。

跨境有组织罪行  
研讨会开幕礼

在《联合国打击跨国有组织犯罪公约》签署会议上，联合国秘书长科菲·安南先生说：「如犯罪活动跨越国界，执法行动必须无畛域之分。若法治不仅在一个国家而是在许多国家受到挑战，则捍卫法治的人所采取的措施便不应为疆界所限。若无视人权的人利用全球化下的开放政策和机会为非作歹，则我们也应藉着这些因素捍卫人权，杜绝犯罪、贪污和贩卖人口等活动。」



香港警队同样高瞻远瞩，举办了首个国际打击罪行研讨会，以加强国际合作，对付跨境罪行。研讨会得到世界各地的执法机关踊跃支持。这个「与世界接轨—跨境有组织罪行研讨会」于二零零二年三月在香港举行，共有超过500名分别来自41个司法管辖区和国际机构的代表出席。

## 通讯网络获得国际表扬

香港警队除积极打击跨境罪行外，还不断物色更先进的科技和设备，以增强应变能力，这方面的努力同样获得国际赞扬。

香港水警是亚洲首个采用地面集群无线电(TETRA)系统的执法机关，其中的声音和定位子系统已于二零零三年完成，刑事及保安处的子系统亦会于二零零四年首季完成。

据水警总区高级警司黄瑞发先生表示，TETRA系统的功能远多于声音传送。他说：「我们成功利用TETRA无线网络经由互联网规约传送数据，因此我们的系统既可处理数据，亦可处理声音的传送。」

水警总区通讯系统堪称全球最先进的自动船只定位及信息系统。香港警务处发挥创意，把互联网规约应用于该系统，因而成功击败其余五名强劲对手(包括西澳洲警队和英国警队)，在法国尼斯举行的二零零一年TETRA世界会议中赢得「TETRA服务最具创意奖」。

警队高级电讯工程师陈汉光先生解释说：「系统的启用，标志香港警队朝电子警务年代迈进重要的一步。」

陈先生说：「TETRA采用公开制式，让我们可以使用不同供应商提供的仪器。这个系统亦具有兼容互用和较佳频谱的优点。」

控制中心与水警轮通讯，现在可以透过无线网络传送多达五万字节的文字文件和照片图像，与以前只能以模拟话音系统通讯相比，实在是一大跃进。

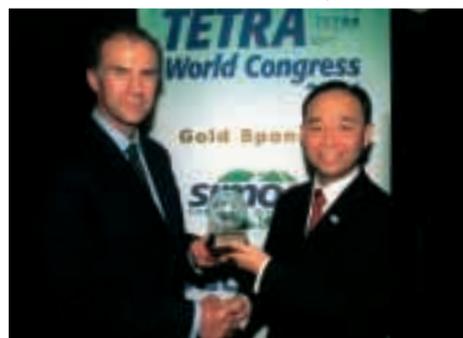
黄先生又指出，该系统大大提高了香港警方的效率。由于具备46个指定通话组别，不同频道间出现信号中断和受干扰的情况因而得以避免。

黄先生说：「我们在调配资源时可以更有效率，现在只需数秒便可调派附近的水警轮前往事件现场。我们无须再依赖言语描述事件和遇事船只，而可以立刻交换资料和照片；这一点对于迅速处理紧急事故是非常重要的。」

## TETRA可综合警队服务

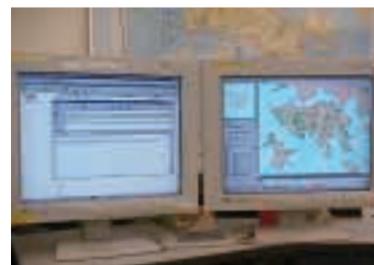
香港警务处是亚洲首个采用TETRA系统的警队，因此其他先进国家(例如澳洲)纷纷来港取经。二零零八年奥林匹克运动会需要严格的保安服务，北京警队已为此作出准备，于二零零三年采用了该系统。

高级电讯工程师  
黄振球先生代表  
香港警队接受  
Ranulph Fiennes  
爵士颁发的  
TETRA奖项



水警人员使用  
TETRA系统与  
水警轮通讯

该系统成功应用于水警的行动后，香港警务处会进而把TETRA网络应用于警队其他单位。陆上单位预定于二零零四年年底加入该网络；TETRA架构将成为第三代指挥及控制系统重要一环。这最终可把全港的执法部队综合在一起，即连系香港岛、九龙和新界，其他行动部门（例如消防处和政府飞行服务队）亦会加入。



TETRA 系统  
大大提高了效率

## 保持低罪案率 香港警队功不可没

在先进科技的协助下，香港警队对应付未来的挑战充满信心。此外，警队亦致力令社会建立伙伴精神。

警队推行的灭罪宣传活动，成绩卓越，赢得多个国际奖项。以二零零二年为例，警队与社会多个界别合办的公关活动赢得多项国际殊荣，包括PR Week杂志颁发的二零零二年亚太区公关大奖、二零零二年纽约电影电视节金奖，以及纽约市二零零二年Quester Award金奖。

警队的努力并没有白费。二零零一年，香港的整体罪案率为每10万人有1,086宗，居全球最低之列，与人口相若的其他大城市相比，绝不逊色。

## 警队获得市民支持

警队默默耕耘，赢得香港市民的信任和支持，从多个独立调查机构所进行调查的结果，可见一斑。

香港青年协会于二零零二年八、九月间，向2,013名15岁及以上的人士进行调查，结果显示受访者在信任程度方面，给予警队的分数平均为7.2分（最高为10分）。在调查所包括的众多机构中，警队的得分是最高的。

由Gallup International公司进行的一项名为「民众心声」的调查显示，在调查所包括的17个机构中，香港的医疗系统和警队是香港市民最信任的两个机构。

该项调查于二零零二年七、八月间进行，调查结果显示68%的香港市民相信警队以社会的利益为依归，这比率远高于全球平均比率20%。

香港教育学院进行的另一项调查，访问了全港逾1,200名中七学生，结果显示在20个特定的行业中，警队的受尊重程度位列第四。

香港警队会在这个稳固的基础上，不断精益求精，成为一支更专业、现代化和关怀市民的警队。

# 扎根香港 放眼世界

## 投资推广署

豪华轿车劳斯莱斯制造商、资讯储存系统供应商EMC Corporation、环球直销公司安利、国际航空公司肯雅航空有什么共通点呢？

乍看之下，他们除了都是业界翘楚之外，似乎没有什么地方相同；但再细想一下，你会发现，这些公司都把全球/地区总部设于香港，或以香港作为扩展亚洲业务的基地。

跟他们一样的，还有瑞典生物科技公司普达生物、丹麦轻便鞋制造商Ecco、酒店预订服务市场推广公司IndeCorp Corporation，以及美国资讯科技公司Rainbow Technologies。很多外资企业都看准香港的营商优势，这些公司不过是其中一二。

香港的优势不胜枚举，例如简单的税制和低税率、法治为本和司法独立的精神、出色的财政体系辅以世界一流的商业及科技基础设施，加上背靠中国内地、资讯自由流通，以及拥有廉洁和高效率的公务员队伍等等，对吸引外商来港都十分重要。除了这些因素外，投资推广署为已经在港投资和有意来港投资的商家提供的外来投资支援服务，也同样是不可或缺的。

## 投资推广署成绩斐然

投资推广署肩负吸引外来投资的责任，并致力协助外商在港开业。去年，该署吸引并协助了142家外资公司在香港开业或扩充现有业务，涉及的投资总额逾24.9亿港元，为香港创造了超过2,400个职位，成绩足以自豪。举例来说，意大利时装界巨擘Giorgio Armani在香港设立亚洲区总部，并开设了在米兰以外的全球最大旗舰店。

投资推广署市场事务主管林育贤女士说：「香港一直是全球最佳营商枢纽之一。」

她说：「纵使亚太区整体直接投资总值锐减约24%，但香港在吸引直接投资方面仍有骄人表现。」

大型企业纷纷决定把办事处迁到香港，证明投资推广署的工作卓有成效。举例来说，欧洲最大电子产品生产商飞利浦电子已把亚洲总部从新加坡迁至香港，而全球第二大烟草商英美烟草公司亦已把亚洲总部由马来西亚

迁到本港。这足见香港仍是外资公司向全球市场推出国际品牌的首选之地，也是他们进军内地市场的最佳跳板。

林女士说：「眼前的佳绩鼓励我们精益求精。我们知道，目前的方向无误，目标正确。」

## 囊括二零零三年亚太区最佳投资推广机构多项大奖

投资推广署致力宣传香港优势，成绩获得国际表扬。在 Euromoney Institutional Investor 出版的 Strategic Direct Investor 杂志所举办的首届投资机构评选——「二零零三年亚太区最佳投资推广机构」中，该署脱颖而出，荣获「亚太区整体上管理最佳投资推广机构」、「北亚区最佳投资推广机构」、「建立伙伴关系最佳投资推广机构」，以及「吸引投资金融服务项目的最佳投资推广机构」四个奖项。

此外，投资推广署还夺得「最佳市场推广运动」、「最佳目标策略」及「最佳客户服务」组别的优异奖。

投资推广署署长卢维思先生也在「行政总裁终生成就」组别中取得优异奖。

另外，投资推广署在「香港超级品牌颁奖典礼」中，也获选为银行及金融业务类别的「品牌领袖」。香港超级品牌议会由资深的广告及市场推广专业人士组成，成员包括 DDB Hong Kong、Grey Global Southeast Asia、D'Arcy、Saatchi & Saatchi 及 Bates Advertising 等公司的代表。

卢维思先生说：「这些奖项意义重大，鼓励我们加倍努力，在推广香港为亚洲主要国际营商中心的工作方面，争取更佳成绩。」

## 一站式投资支援服务

投资推广署在二零零零年七月成立，负责吸引外资来港或继续在港进行在经济和策略上对香港经济有利的重要投资。成立以来，该署已完成的工作项目超过400个，引进投资总额逾70亿港元，创造的职位超过6,000个。

林女士说：「外资在港开业并非设立一个办公室那么简单，当中还包括资料搜集、实地视察、业务配对或与政府部门接触等。我们的工作，就是确保有关公司获得开展或扩充业务所需的一切支援，使他们在港的业务得以蒸蒸日上。」

投资推广署署长  
卢维思先生与  
在香港成立公司  
或扩展业务的  
投资者合照



## 香港重登国际舞台

在世界卫生组织解除因「沙士」而对香港发出的旅游警告后，投资推广署随即展开一连串活动，重新向各国宣传香港这个亚洲国际都会的优势。

为了激励士气，以及促使本地和海外社会建立对香港的长远信心，投资推广署在二零零三年七月赞助英国超级联赛劲旅利物浦足球队来港献技。虽然球赛当日天气酷热，但为求亲睹利物浦队长奥云先生和其他球星的精湛球技，中外球迷的热情丝毫不减，入场观战的人数多达40,000名。「投资推广署2003足球挑战赛」取得空前成功。



林女士续说：「这类国际体坛盛事向国际投资者、商家和旅客发出重要信息，说明香港对商业和旅游活动都无任欢迎。看见香港人和旅客重现欢颜，真的十分高兴。」

行政长官  
董建华先生  
探访正在操练的  
利物浦球星

## 香港是进入内地市场的门槛

在中国加入世界贸易组织后，香港作为主要营商中心的优势更大大增强。林女士说：「我们与内地机构合作机会很多，可以共同推广香港与内地的优势，尤其是珠江三角洲的巨大发展潜力。不论是单独投资香港，还是一并在香港及内地投资，投资环境都非常吸引。近年，外资公司纷纷查询进军内地市场的资料。投资推广署当机立断，把握机会宣扬香港地位独特，其他地方无可比拟。」

林女士说：「我们与各地公司向来合作无间。当前要务之一，是协助他们把握『更紧密经贸关系安排』(CEPA)带来的机遇，开拓内地市场。本署员工定会竭尽所能，保持香港的竞争优势。」

## 展望将来

投资推广署会再接再厉，精益求精。这些年来，该署建立了积极务实的工作文化，诚意为外资公司提供意见和协助，口碑载道：

「投资推广署上下都热诚主动，服务专业极了！」

「服务一流，反应迅速，态度专业。」

「回应快速，意见非常合用！」

林女士说：「他们的支持和赞赏是我们工作的原动力，来年我们会订立更高目标，把更多好消息带给香港。对此，我们信心十足。」

## 为香港我们全力以赴

### 影视及娱乐事务管理处 电影服务统筹科推广服务组

二零零三年一月八日清晨六时三十分，三名驾驶电单车的交通警员到中环国际金融中心第二期广场巡逻。他们告诉我们，表示完全知道我们的拍摄要求，并会全力提供协助。他们离开前，其中一人回过头说：「为香港我们全力以赴」。

荷里活电影《盗墓者罗拉：生命之匙》的策划人李少伟先生在致函行政长官董建华先生道谢时说：「我不想把事情说得那么戏剧性，但当时的情景确是令人很感动，很鼓舞。」他在信中感谢香港政府支持该电影在香港的拍摄工作，以及拍摄过程得到影视及娱乐事务管理处(影视处)电影服务统筹科大力协助。

《盗墓者罗拉：  
生命之匙》  
的宣传海报

### 协调有方 拍摄顺利

这部电影由金像奖女星安祖莲娜祖莉女士主演，制作费逾一亿美元，约三成外景是在香港取景。其中最震撼的镜头，是女主角背着降落伞从中环新落成的国际金融中心第二期83楼一跃而下。女主角对香港的印象是「精彩」。

影视处首席娱乐事务管理主任(电影服务统筹)麦群红女士表示，要满足电影制作人的要求，委实不是一件易事。「要完全达到他们的要求是一项很大的挑战，特别是有些要求是在很短时间内收到通知。例如降落伞一幕——要拍摄一个国际女星由香港最高大厦跳下，这是前所未有的事。」



电影摄制队也到铜锣湾闹市的时代广场、维多利亚港、新界布袋澳村、香港仔渔港等地取景。镜头展示香港高楼大厦的雄姿、异彩纷陈的文化剪影，把剧情渲染得更加引人入胜。

麦女士说：「十分多谢政府各部门及不同机构人士通力合作。我们希望市民明白外国电影来港拍摄，会令香港经济受惠。」

女主角从  
国际金融中心  
第二期顶楼  
跳伞

## 经济得益 香港受惠

麦女士说：「香港得到的无形利益难以估量。试想片中有20分钟香港的城市搜画，在世界各地公映。香港这个亚洲国际都会登上大银幕，令香港的形象更上一层楼。」



根据国际电影局联会一九九三年进行的会员调查，外景拍摄所带来的经济收益，一般是以1:2.5的比例计算，即是说，电影制作每花1元，便有2.5元投入当地经济。由此估计，《盗墓者罗拉》一片在香港拍摄八天，便为香港经济带来逾4,000万港元的收益。

荷里活电影公司派拉蒙也致函行政长官，感谢香港协助该公司完成如此艰巨的拍摄工作：

「我们欲揽明月，而相信我们已经做到……毋庸多谈，没有你的鼎力支持，这一切都变得不可能。」——导演杨·狄邦及监制Lloyd Levin

麦女士说：「我们的努力没有白费。影片当年七月底在美国票房开画第一星期的收入是2,170万美元，排第四位。能够为这部世界瞩目的电影尽一分力是我们的光荣。政府部门及市民都分享到这部电影成绩骄人的喜悦。我们冀盼香港在国际电影业上再闯高峯。」

外景图片室  
所藏图片  
介绍香港的  
外景地点

## 服务影圈 亚洲首创

电影服务统筹科，是影视处为落实行政长官在一九九七年《施政报告》中有关促进香港电影业进一步发展的计划，而在一九九八年四月增设的。



统筹科为任何与电影有关的工作提供协助，单就二零零二年计，已协助170组海外摄制队及128组本地摄制队在本港拍摄外景。该科设有电影制作资源中心，其资料库存备600多家电影公司、视听制作公司及后期制作公司的资料，也有一个外景图片室，内藏10,000多张幻灯片及图片，介绍香港可供拍摄外景的地点。

「我们主动接触电影公司，向大电影公司寄出宣传光碟及刊物，介绍最新资料。我们每年都参加在洛杉矶举行的电影拍摄地点全球周年博览会。二零零二年，我们很荣幸邀得荷里活十位名人担任香港的电影大使，在美国宣传香港是理想的外景地点。导演奥利华·史东先生及动作影星尚格·云顿先生都是我们的大使。」



导演  
奥利华·史东先生  
(右) 及  
尚格·云顿先生  
应邀担任  
香港电影大使

香港是亚洲首个地方设有电影服务统筹科。新加坡、日本及韩国也步我们的后尘。香港影视处电影服务统筹科的使命，是推动香港在全球影音界稳占前列，积极协助香港电影业的长远发展。

麦女士说：「香港是中西文化荟萃的地方，也是新旧兼容的地方。我们期望香港的无限动感和独特风情，在更多世界级的电影中留下不可磨灭的印记。」

# 从栖身之所到安乐窝

## 房屋署

香港的公营房屋计划源远流长，成效超卓。一九五三年圣诞前夕，石硤尾寮屋区一场无情烈火，导致53,000人无家可归。为解燃眉之急，政府在灾场原地兴建全港首个徙置屋村，不仅为灾民提供容身之所，也为本港庞大的公营房屋计划揭开序幕。

自一九五零年代起，本港的公营房屋计划一直与时俱进，力求切合市民不断转变的需要和期望。随着社会愈来愈繁荣富裕，共用厕所浴室的单房式徙置大厦已不复见，代之而起的，是设备齐全、设计新颖的屋村大厦。

过去数十年来，公营房屋不论在设计还是设施方面，均大有改进，配合现代需求，居民人人受惠。时至今日，本港680万人口之中，约有三分之一居于约150个分布全港各处的公共租住屋村。

## 国际称颂

房屋署致力为真正有需要的市民提供负担得来的合适居所。该署是香港房屋委员会的执行机构，肩负推行公营房屋计划的重任，并辅助房屋及规划地政局局长制定总体房屋政策。

截至二零零三年十二月，房屋署已为大约200万人提供657,000个出租公屋及中转房屋单位；透过各项资助自置居所计划，售出405,000个单位；批出6万宗项贷款及资助予有关计划的申请人，让他们在私人物业市场或居者有其屋计划单位第二市场置业；以及提供总面积达227万平方米的商业和非住宅物业，以及10万个停车位。

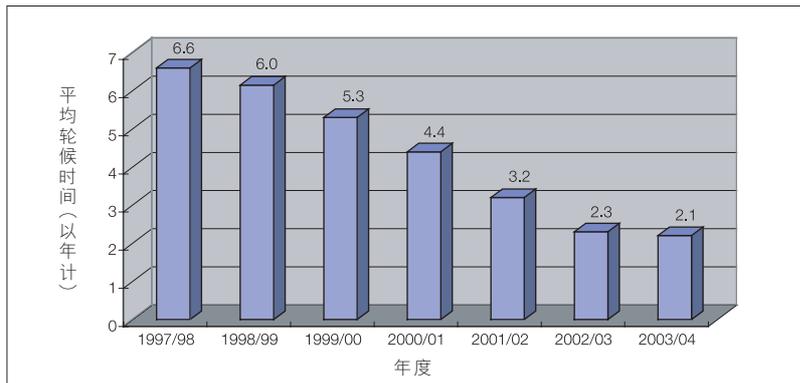
一九五三年  
石硤尾  
寮屋区大火  
寒风凛凛  
烈焰冲天



从毕架山鸟瞰  
西九龙夜景  
山下正是50年前  
付诸一炬的  
石硤尾寮屋区  
旧址



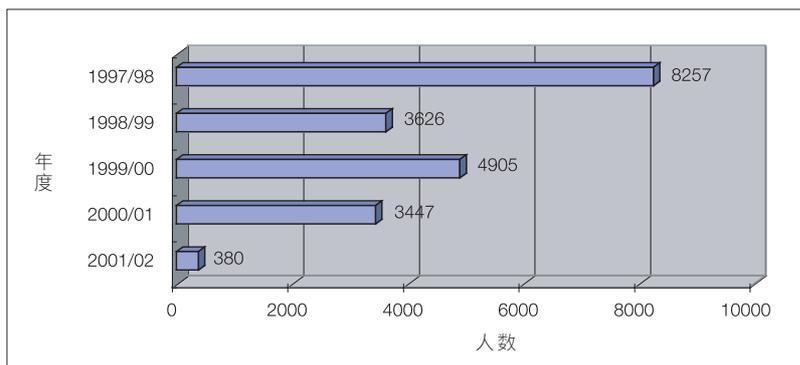
房屋署在一九九零年代定下不少远大目标，这些目标近年已一一达到。自一九九七年至今，该署建成约18万个租住单位。轮候出租公屋的合资格家庭，已由一九九七年的15万个减至目前约9万个。同期，租住公屋平均轮候时间，也由六年减至仅两年多。随着所有临时房屋区和平房区的清拆工作在二零零一年完成，目前居住环境仍低于标准或过于挤迫的人士，数目为历来最少。



租住公屋  
平均轮候时间

本港人烟稠密，人口增长迅速，要提供足够居所，殊非易事。房屋署面对这个巨大挑战，一直努力不懈，克服困难，赢得国际称颂。

二零零一年，联合国《经济、社会、文化权利国际公约》会议在日内瓦举行期间，经济、社会、文化权利委员会表扬香港特别行政区政府在提供合适居所方面的工作和成果，其中以清拆旧式临时房屋区、安排受影响居民入住中转房屋，以及改善寮屋居民生活环境的工作，特别受到推许。



临时房屋区  
清拆行动中  
获安置居民数目

在安置寮屋区居民方面，房屋署致力为受清拆行动影响的居民提供更理想的居所。自一九九七年起，获安置入住租住公屋的寮屋居民约有8,400人，而获安置入住中转房屋的，则约有6,200人。

另一方面，房屋署继续为违例天台搭建物住客提供中转房屋。获得安置的住客，已由一九九八至九九年度的33人，增至二零零二至零三年度的563人。

## 设计崭新 服务卓越

香港地少人多，人口增长迅速，居住环境极为挤迫、基础设施不足、生活质素欠佳等等，都是房屋署须努力解决的棘手问题。尽管面对重重考验，该署仍能克服困难，屡创佳绩，终获颁发一九九九年罗伯特·马修爵士奖荣誉奖。

罗伯特·马修爵士奖是国际建筑师联合会举办的一项国际比赛的奖项，特别用以表彰致力改善居所质素的组织。房屋署以「从栖身之所到安乐窝——应付香港的房屋需求」为题，提交参赛的论文和资料，扼要介绍该署在一九五四至一九九九年期间，为解决香港房屋问题所作出的种种努力，以及推行的各项措施，藉以提高本港居住标准和满足大众改善居所的期望。

房屋署其中一位参与论文拟备工作的高级建筑师何乐素芬女士说：「国际建筑师联合会的奖项每三年颁发一次，地位崇高，犹如建筑界的诺贝尔奖。我们的工作获得国际推许，深感荣幸。」



罗伯特·马修爵士奖荣誉奖

此为早期公屋，煮食和洗涤等设施都设在公共露台

## 舒适居所

国际建筑师联合会一九九九年奖项的评选团由业内国际权威组成，他们尤其欣赏香港房屋署在解决高居住密度问题上的出色表现。

何乐素芬女士说：「评选团指我们面对的『第一浪』已经过去，并鼓励我们再接再厉，提高香港的『生活质素』。大多数有需要入住公营房屋的市民既已获得安居之所，我们现在可全力投入改善居住质素的工作。」

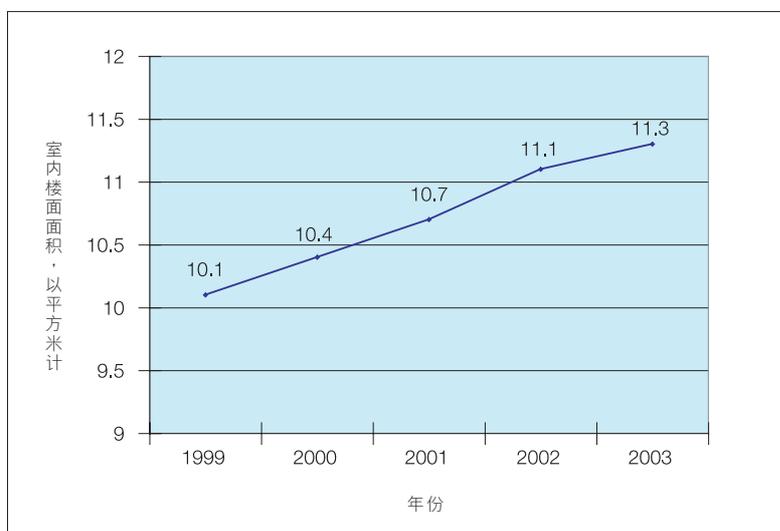
房屋署一直不断进取，致力为公屋租户提供充足的设施和舒适的居住环境。近年落成的公共屋村及商场，建筑设计新颖悦目，充满创意。



(左图) 公屋租户享有舒适的居住环境和现代化设施

(右图) 现代化屋村内有独立设备的单位

同时，住客的平均居住面积也不断增加，由一九九九年的10.1平方米室内楼面面积，增至二零零三年的11.3平方米。



房委会  
公屋单位的  
人均居住面积

## 培养以人为本的服务文化

房屋署现正朝着建立新公屋管理文化的方向发展。房屋及规划地政局常任秘书长(房屋)梁展文先生说：「我们的任务，并非仅仅为市民提供栖身之所。」

他强调，房屋署人员要处理的不仅是建筑物。他们要考虑和预先设想居民的需要，并作出策划及予以配合；所提供的服务和产品，也必须有助居民建立家园和社区。

梁先生说：「我们必须协助住户把栖身之所建设为可以安居乐业的家园，把公屋大厦发展为邻里和睦的社区，以及为公共屋村提供和维持良好的居住环境。」

## 未来路向

房屋这个课题愈趋复杂，层面广泛，情况也不断转变。不过，为真正有需要人士提供协助，仍然是政府房屋政策的重心。

房屋及规划地政局局长兼房屋委员会主席孙明扬先生说：「这些年来，公营房屋和香港本身都经历了不少转变，但我们为市民服务的决心却从未改变。我们会继续为真正有需要的低收入家庭提供住屋，并致力把轮候入住租住公屋的平均时间维持于三年左右的水平。」

## 专业精神 全球推崇

### 海事处 海上救援协调中心 船只航行监察中心

船员Jochen Bruemmer先生永远不会忘记在游艇「Precious Dragon」号上，与恶劣天气、惊涛骇浪搏斗24小时的经历。

他永世都不会忘记香港海上救援协调中心人员的恩德，若不是他们加以救援，他定必葬身大海。在忆述二零零三年五月十八日开始的惊险旅程时，Bruemmer先生表示：

「我度过人生最恐怖的时刻……我们永远不会忘记您们(海上救援协调中心)救命之恩。」

在25年航海经验中，Bruemmer先生从未遇过如此危急的情况。当日，他与另外四名船员被困在一艘快将沉没的游艇上。幸亏海上救援协调中心作出统筹，安排展开搜救行动，使他和其余船员最终分别由两艘油轮救起。

事发时，游艇航行至印度洋斯里兰卡附近水域。当时风速高达每小时40海里，大雨滂沱，雷电交加，巨浪滔天，游艇严重入水。船员虽奋力把海水抽出，但游艇最终在3,800米深的海洋中下沉。这宗意外发生的位置距离香港水域范围超过2,000海里，完全不属香港海上救援协调中心的搜救范围。不过，在接获救援请求后，该中心仍立即作出回应。

高级海事主任朱华寿先生说：「我们立即提供所需的援助。试想想，该处海浪滔滔，生命随时都会受到威胁，船员的处境是何等危急。假若有任何延误，全体船员获救的机会便会很渺茫。幸好共有九艘船只对我们发出的呼吁作出回应，其中三艘最合适船只被委派前来展开搜救。」

本着一贯的服务及专业精神，海上救援协调中心已统筹过数百次搜救行动，拯救了好几百人。最近一次给人深刻印象的行动，是拯救货柜船「福丰」号上的全部16名船员。该货柜船在二零零三年七月二十四日，因台风吹袭而遇上恶劣天气。海上救援协调中心、政府飞行服务队及其他搜救单位作出互相协调，结果成功协助所有船员脱险。

## 搜救行动

海上救援协调中心成立于一九八九年，是海上搜救行动的国际先锋，救援范围涵盖南中国海各主要航线。自一九九三年以来，该中心已处理超过2,800宗海上事故，其中约三分之一是船只遇险，涉及大约800次搜救行动，拯救了超过1,300人。



海事处人员在海上救援协调中心工作

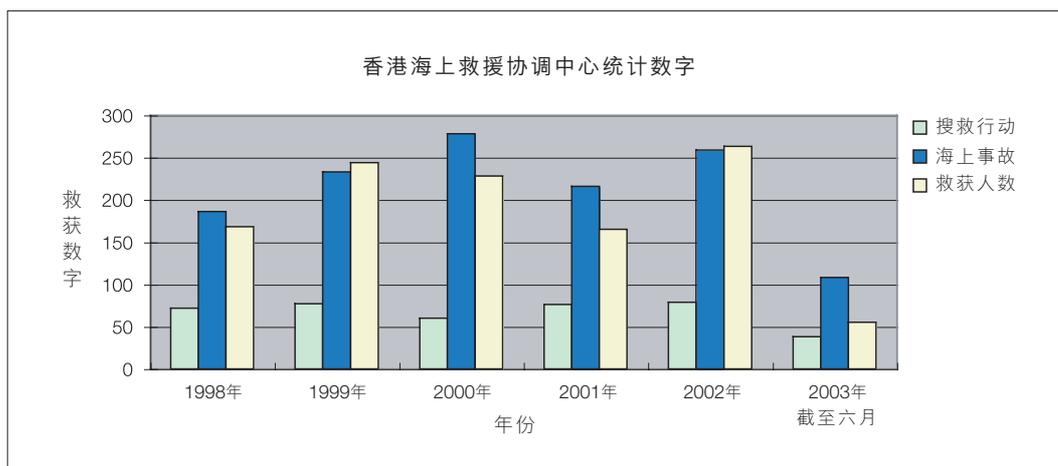


表1：  
海上事故、  
搜救行动及  
海上救援  
协调中心  
所救获人数

## 海上救援协调中心的专业水准国际认同

香港在海上安全操作方面具有丰富专业知识及高度效率，获国际认同。联合国国际海事组织/国际民用航空组织联席工作小组的工作，是发展新的技术及制订工作程序，使海空搜救行动更加谐协。现时只有八个国家的海事专家获邀，以国际海事组织成员身分加入该联席工作小组，而香港的海事专家亦在获邀之列。其他获邀的专家来自加拿大、法国、日本、挪威、瑞典、英国和美国。

朱华寿先生表示，香港经常获邀参与国际海上安全管理计划，委实是一项光荣。他说：「香港虽是一个小城市，却拥有可媲美美国等地海事专家水准的人才。若非因为我们拥有一批敬业乐业的人员，努力不懈地工作，绝不能有此佳绩。」



海事处处长  
崔崇尧先生  
(左二)及  
高级海事主任  
朱华寿先生  
(左一)  
就海上救援  
协调中心进行  
的搜救行动  
接受嘉奖

## 与船只航行监察中心通力合作

海上救援协调中心负责统筹南中国海国际水域(范围：南至北纬10度，东至东经120度，西与北则临越南和中国大陆海岸)及本港近岸水域的所有拯救行动。

船只航行监察中心与海上救援协调中心合作无间，就船只安全航行事宜提供意见，而海上救援协调中心则统筹搜救工作。这两个中心所在地点，互为毗邻，因此在处理海上紧急事故时，可加强彼此间的合作及沟通。

## 先进的航行监察科技

香港的水域是世界上最繁忙的水域之一。为了就船只的安全航行提供讯息，船只航行监察中心是东南亚最先装设集结最新科技的船只航行监察系统的机构之一。该系统可同时实时追踪4,000艘行驶中的船只和1,000个静止目标，并设有十个覆盖全部香港航行水域的监察雷达。此外，船只航行监察中心亦引进自动识别系统应答器和闭路电视，用来迅速识别船只。美国、澳洲、日本和新加坡的专家曾到访船只航行监察中心，就提供船只航行服务交流知识及经验。

引入这些新科技后，遇上船只有可能发生碰撞或任何其他意外时，船只航行监察中心可即时联络有关的船只，并提供航行意见。在船只航行监察中心努力不懈及进行24小时的视像监察下，海事意外的数目在过去三年由二零零零年的420宗，减至二零零一年的378宗及二零零二年的336宗。截至二零零三年六月，该年内录得的海事意外为182宗。



表2：  
一九九九年至  
二零零三年六月  
期间在香港  
水域内发生的  
海事意外宗数

海上救援协调中心和船只航行监察中心并没有因此而自满，仍不断探究可予进一步改善的地方。这两个中心会继续与其他海上安全管理及救援专家保持紧密合作，互相交流意见，力求精益求精。

海事处船只航行监察中心高级海事主任毕理源先生亦表示会秉承这个宗旨。

毕理源先生说：「我们率先与其他海事机关分享我们的专业知识，致力将船只航行监察服务发展为一个以区域为本的系统，让邻近港口可透过无线电数据通讯网间连接器及网络，交流和分享资料。」

「我们有信心，香港海上救援协调中心和船只航行监察中心将会有更出色的表现。」

# 香港—保护知识产权的典范

## 工商及科技局 知识产权署 香港海关

昔日的情况已不复存在：

不法份子在戏院公然盗录，目无法纪；市民纷纷购买冒牌货，罔顾知识产权。

二零零二年十一月十三日，对香港来说是值得庆贺的大日子——当日见证了香港的知识产权保护工作取得重大成绩：一度极为猖獗的盗版活动已受到控制，几乎完全绝迹。

为表扬香港特别行政区政府在保护知识产权方面一直不遗余力，设于美国的商业软件联盟颁发享誉全球的「Cyber Champion Award」奖项予当时的工商及科技局局长唐英年先生(现任财政司司长)。

商业软件联盟主席兼行政总裁Robert Holleyman先生认为，香港对保护知识产权的贡献，堪称亚洲其他国家的典范：

「……香港政府向香港市民及亚洲其他地方传递一个强烈讯息，保护知识产权对发展强劲的经济体系至为重要。」

「Cyber Champion Award」是颁发予杰出的领导者，以嘉许他们推行的公共政策，对全球科技经济体系的未来发展带来显著而深远的影响。香港特区政府在打击非法使用软件方面的立法工作完善，再配合严厉的执法，因而获颁这项殊荣。

知识产权署助理署长梁家丽女士说：「这项殊荣令我们深感鼓舞，大大提高了我们的士气。」

「对香港作为全球保护知识产权典范之一的地位获得国际认同，我们感到十分高兴。这个奖项明确显示，世界软件业认同和称许香港在保护知识产权方面的工作。」

此外，香港在打击侵犯知识产权方面的执法工作亦备受称许。香港海关是负责执行知识产权法例的部门。在二零零一年于布拉格举行的第十届版权验证及打击冒牌货活动会议上，香港海关获颁发备受推崇的「Global Anti-counterfeiting Award」奖项，以表扬海关在保护知识产权执法工作方面的卓越成就。

颁发奖项机构在新闻公报中，赞扬香港海关的保护知识产权执法工作，堪称地区的典范：

「这个表现出色的政府部门调派逾400名人员执行保护知识产权和打击录影带及其他版权产品的伪冒活动的工作。世界海关组织定期邀请香港海关的专家，协助亚洲地区其他执法机关开办有关打击盗版事宜的训练课程。」

## 与知识产权有关的罪案大幅下降

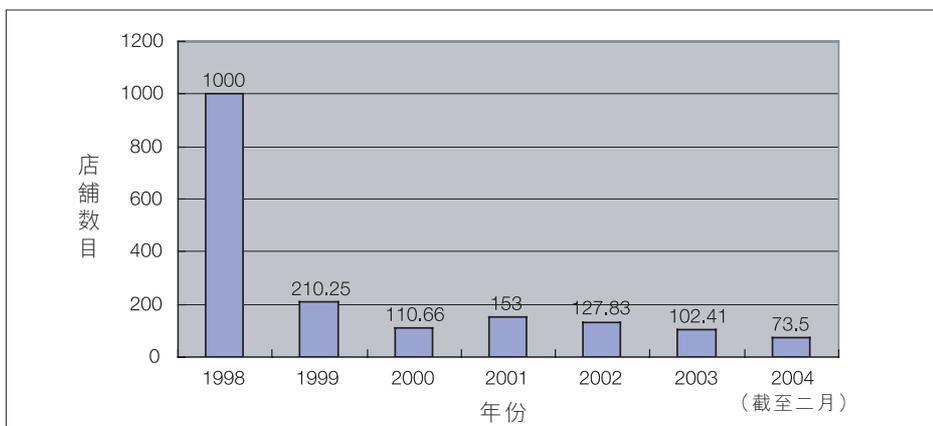
一九九七年，香港被列入美国贸易代表(美国总统的首席贸易政策顾问)制定的「特别301监察名单」。这即表示我们其中一个主要贸易伙伴认为，香港在保护知识产权、执法或开放市场予重视知识产权的人士方面存在问题。

政府迅速着手处理这项重大问题，并决意加强保护知识产权。

一九九八年，当时的工商局、知识产权署和香港海关携手制定有关版权的新法例和修订现有法例，包括在一九九七年修订《进出口条例》，就进出口光碟母版和复制品的制作设备增订申领许可证的规定，以及制定《防止盗用版权条例》，以设立光碟制造者强制注册制度和强制规定所有本地制造的光碟须标上特有识别代码。一九九八年，香港海关更成立特遣队，专责打击盗版光碟零售黑点。

香港海关数字显示，在一九九七年和一九九八年制定新法例，并配合更严厉的执法行动后，盗版光碟售卖地点的数目由一九九八年的1,000个，大幅减至二零零四年二月的约70个，减幅达93%。市面上光碟零售黑点每日储存量亦由一九九八年的4,500,000张，减至二零零四年二月的约18,200张，减幅达99.6%。在一九九九年，美国在「特别301监察名单」中将香港除名。

目前香港已没有出现大规模的盗版光碟制造活动，市场上仅存的只是一些零星的黑市买卖活动。



售卖盗版光碟店舖的数目

## 以主要经济体系的身分积极参与亚太经合组织

香港在保护知识产权方面的成功经验，获得亚太区经济合作组织(亚太经合组织)各经济体系的认同。最近，香港以组织主要经济体系的

身分，与美国共同负责草拟一份《与光碟制造规例有关的有效措施》指引。该指引广泛引用了香港的法例，为亚太经合组织的其他经济体系提供参考。

梁嘉丽女士认为参与草拟亚太经合组织指引，标志着香港的保护知识产权工作的一个重要里程碑。她说：「我们致力保护知识产权，这对香港的经济增长至为重要，特别是香港正处于迅速转为知识型经济的阶段。我们希望贸易伙伴能清楚知道我们十分重视创新意念和原创设计。」

政府明白到要成功打击盗版，就必须提高公众的意识。早于一九九七年，知识产权署已开始积极推行公众教育。事实上，香港在推广知识产权公众教育方面的成绩有目共睹，备受国际的赞许。

在亚太经合组织知识产权专家小组中，香港是两个专责知识产权公众教育事宜的主要经济体系之一。知识产权署十分荣幸主办二零零二年在香港举行的国际研讨会，与其他经济体系分享推广保护知识产权工作的心得和经验。

推广知识  
产权意识的  
宣传海报

## 加强公众意识

多年来，知识产权署设计和制作了不少令人留下深刻印象的宣传海报、电视短片、电台广告和网站，并透过传媒宣传保护知识产权的信息。知识产权署透过这些渠道推广保护知识产权意识，取得显著成效。部分宣传主题及口号更是脍炙人口，在多年后仍令人难忘和津津乐道。

以往市民对「知识产权」所知甚少，因此可能无意中触犯了与知识产权有关的罪行或作出侵权行为。然而，这种情况已经有所改变。在知识产权署、香港海关及政府其他部门和相关机构共同努力下，公众对知识产权的认识已大大提高。



知识产权署在二零零三年委托进行的一项调查显示，香港市民对知识产权的认识日益增加。是项调查每年进行一次，二零零三年已是第五年进行。调查显示，92.2%的受访者认为有需要保护知识产权。此外，接近半数(47.8%)的受访者表示从未购买任何盗版或冒牌货品。

知识产权署署理总知识产权审查主任黄志荣先生表示：「我们发觉市民对知识产权的态度有所改变。调查结果显示，我们在公众教育方面的工作续见成效。」

## 「正货之都@香港」宣传活动

为了进一步提高市民的意识，并推广香港作为购物天堂的美誉，知识产权署及香港海关联同香港旅游业议会、香港旅游发展局及消费者委员会，在二零零四年年初合办大型的「正货之都@香港」宣传活动。

是项大型宣传活动包括一系列项目，包括电视宣传短片、研讨会及展览，旨在加强市民对香港商舖的信心。此外，推行这项活动亦显示了香港特区政府和业界打击盗版及伪冒商标活动的决心。参加「正版正货」承诺计划的零售商，承诺只会售卖正版货品，不会售卖伪冒商标及盗版货品或参与有关的交易。在二零零四年三月，超过380个零售商号逾2,300间零售店已参加该计划。参与的商号在店舖贴上「正版正货」的标志，让市民容易识别。

香港海关与知识产权署联合制作了一套30分钟的电视短片，宣传「正版正货」承诺计划，以及保护知识产权大联盟(大联盟)的成立。大联盟成立的目的是加强政府与保护知识产权业界的联系和合作，并会协助监察伪冒商标及盗版活动，以及举报不法行为。在二零零四年四月，「正版正货」宣传短片在电视播放。为了达到向海外宣扬「正版正货」的讯息，宣传短片及研讨会的内容亦会上载于互联网。

## 公众教育策划周详

知识产权署透过探访学校、举办活动、媒体广播、研讨会、展览及巡回展览，向社会各阶层推广保护知识产权的意识。

探访学校是知识产权署推广知识产权的活动之一。

在一九九七年至二零零四年二月期间，该署先后进行了494次探访，向175,571名学生简介知识产权。二零零三年四月，该署特别为青少年和学生制作了一套共30辑的漫画系列，以轻松生动、内容有趣的漫画，带出有关知识产权不同范畴的信息。漫画系列亦可于网上浏览，网址为<http://www.info.gov.hk/ipd>。

著名艺人许志安先生担任保护知识产权大使，协助知识产权署推行「我承诺」行动，带头鼓励消费者承诺只购买正货。至今已有逾8,000人参与行动，作出购买正货的承诺，当中以青少年居多。

黄志荣先生表示：「我们希望推广自律的态度和文化，让市民远离盗版及冒牌货品。」

「碍于资源所限，我们借助互联网推广，因为透过互联网可接触更多公众，符合成本效益。二零零三年年底，我们又推出为中小學生而设的网上教材套，并编制辅助指南，方便教师使用。」

教材套的网络连结为<http://www.ip-kids.gov.hk>。

## 未来路向

黄志荣先生说：「我们期望香港的新发明和其他创意项目源源不绝。我们会继续全力推广和保护知识产权，以保持香港作为发挥无限创意，优秀人才汇聚的城市的地位。」



漫「话」  
知识产权  
网上版

# 锐意进取 持续发展

## 环境保护署

香港朝气蓬勃、活力充沛，加上现代化的基建设施，真不愧为亚洲国际都会。不过，香港的独特之处，还有它对保护环境的承诺和投入。

政府锐意改善环境，悉力以赴，务求香港达到可持续发展的目标。把「可持续发展」的概念付诸实行，即为：

- 在追求经济富裕、提高生活质素的同时，设法减少污染和浪费；
- 在满足社会各种需要和期望的同时，无损于子孙后代的福祉；以及
- 减少对邻近地区造成环境负担，协力保护共同拥有的资源。

行政长官在一九九九年《施政报告》中明确提出了一系列环保策略和措施，以达致可持续发展的目标，至今进展良好，例如，在二零零三年五月，车辆的可吸入悬浮粒子总排放量已锐减60%，而氧化氮的排放量也同时减少了28%，与在二零零五年年底前减少30%的目标已相当接近。

这些成绩得来不易。空气污染、污水处理和固体废物处理，是每个社会都要面对的重大问题。对于一个面积只有1,100平方公里左右，但人口却接近700万的香港来说，这些挑战就更为艰巨。香港的人口是洛杉矶的两倍，却聚居在面积少于一半的土地上。

环境保护署首席环境保护主任许一鸣先生表示：「爱护环境是我们的主要关注。我们并不只是要到问题出现时才去处理。为减低工程项目的环境影响，我们在工程项目规划初期便已采取预防措施，防患未然。」

「香港就大型发展项目进行环境影响评估(环评)，已有超过18年的经验。当《环境影响评估条例》在一九九八年全面实施时，我们在环保方面迈出了重要的一步。」

环评制度所规定的程序要求严谨、有系统，既开放、公开，也容纳公众的参与。指定的工程项目一律须在动工前接受评估，在工程展开后，也要遵守环境许可证所列出的全部规定。

## 环评先驱

香港的环评制度妥善周全，远比许多国家优胜，赢得国际称誉。香港在业界的地位超卓，获选在二零零零年六月主办国际环境影响评估协会千禧大会。逾600名来自80个国家或地区的代表出席大会，交流保护和改善环境工作的心得、策略和实务经验。大会主席正是现任环境运输及工务局局长廖秀冬博士。



行政长官  
董建华先生  
在大会上发言  
(左起)  
前环境食物局局长  
关佩英女士、  
联合国可持续发展  
司司长JoAnne  
DiSano 女士及  
国际环境影响  
评估协会主席  
Hobson Bryan 教授  
在座

截至二零零四年二月，当局根据《环境影响评估条例》共批准了75份环评报告，签发了238张环境许可证，而已经通过法定程序的工程项目，总值超过4,480亿元。法定程序可确保工程项目全面顾及对环境和生态的影响。必须通过环评程序的指定工程有近100个类别，包括公路和铁路、机场和港口设施、填海、挖泥与倾倒物料、能源供应和供水、废物处置和污水处理、住宅和康乐发展，以及各项工程技术和解除运作的工程项目。

香港的国际环评先驱地位，可追溯至一九九零年代：

- 环境保护署署长罗乐秉先生应邀在一九九四至九六年间出任「环评效能国际研究」督导委员会成员，与来自欧洲、北美洲、新西兰和澳洲的专家协力督导有关的研究工作。自此以后，环境保护署一直参与上述组织的跨政府国际论坛，分享香港在环评方面的经验和知识。
- 一九九五年，环境保护署主持有关环评跟进工作的国际检讨，参与检讨的有来自北美洲、欧洲和澳洲的代表。

- 环境保护署助理署长区伟光先生获来自超过100个国家的国际环境影响评估协会会员选为二零零一至零二年度的主席。二零零二年，区先生主持了在荷兰海牙举行的国际环境影响评估协会周年大会。与会者超过600人，来自逾75个国家。
- 联合国环境规划部和世界银行不时邀请本港环境保护署的专家，分享他们在环评方面的经验及专业知识。香港一直与这两个国际组织紧密合作，推广妥善的运作方式。举例来说，区先生在二零零二年便应邀前往世界银行总部，分享香港在环评方面的专业知识；高级环境保护主任阮宏昌先生也应世界银行的邀请，在内地举办培训课程。香港在环评方面的心得，已被编入联合国环境规划部的最新环评培训手册内。二零零四年三月，区先生再应世界银行邀请，为该组织与国家环境保护总局在北京合办的策略性环境评估导师培训课程作两次专题演讲，出席者大约有100名来自内地24个省/主要城市的高级领导和专家。

## 环评程序把机场工程项目影响减至最低

从一九八零年代初期开始，环境保护署已把发电厂及一些重要的市区发展项目纳入环评程序。自一九八六年，当局规定所有大型政府工程项目均须进行环评程序。在实施环评程序以来，最重大的单一工程项目，就是价值200亿美元的香港新机场及有关工程。

许一鸣先生说：「面对这项空前庞大的建筑工程，我们都十分关注它可能带来的环境影响，因此花了不少工夫建立一套更有系统的环评跟进制度。对于在一九九二年推行的环境监察及审核制度，我们引以为荣。」

他又说：「环评程序大大减低了对环境的损害。若不是有了环评，在建造机场岛时，可能就要赔上一个对环境极为重要的海峡及一条连绵宝贵的天然海岸线。」

在一九九零年代初期的另一项主要成就，便是令当局放弃从大鹏湾挖掘四亿立方米的填料，运往香港东面水域的建议工程项目。环评程序拯救了香港仅馀的其中一个最纯净和最珍贵的海洋生态系统，这不单惠及我们这一代，我们的子孙亦因而受惠。

## 环评跟进工作 全球首屈一指

香港在落实全面的环境影响跟进工作方面成绩斐然，获得国际称赏。许先生说：「环境影响跟进工作范围广泛，从实地检查和监控、简明扼要的规定事项说明书，以至有系统的监察及审核程序都包括在内。」

他又说：「特别之处，在于我们这套程序是在法定架构下推行。」

「我们清楚知道，没有系统化的跟进工作，环评或会沦为只是用以申领发展许可证的公文程序，徒具形式。」

许先生说：「大部分指定工程项目的施工和运作，都须取得本署签发的环境许可证。按照环评程序，项目倡议机构须表明将如何保护环境，并确保所造成的影响都属可以接受的。如本署接纳有关评估，便会向倡议机构发出许可证，他们的建议便会成为许可证上可强制执行的条款。」

他接着说：「我们也借助资讯和通讯科技，积极鼓励公众参与，以配合政府在二零零三年九月采纳的『持续公众参与』方针。」

## 网上报告系统

香港的环评跟进工作采用了精密的网上报告系统。所有环评报告、工程项目简介，以及环境保护署署长所作的决定，全部上载专用网站，供公众查阅。至于一些大型工程项目，项目倡议机构须自行设立网站，并把监察及审核报告上载，供公众查阅。

世界上只有少数地方广泛应用网络科技(包括使用实时网上摄录机)于环评程序上，让公众了解和参与，香港是其中之一。

## 实时网上摄录监察系统

自二零零二年四月起，实时网上摄录机即开始应用于数个选定的大型建筑地盘，以便署方及互联网浏览者监察施工进度和工程符合法例规定的情况。二零零三年一月，竹篙湾财利船厂原址，即须运送受污染泥土往倒扣湾处理的地方，亦安装了摄录机。

安装了一部10倍光学变焦的同步摄录机，署方和市民便可24小时监察财利船厂原址的清拆工程。他们亦可以透过网上摄录机，监察上水至落马洲支线的有关工程。

许先生表示：「我们是全球率先把实时网上摄录机用于环评跟进工作的地方。这项技术不仅大大提高了工程项目的透明度，也让公众有机会参与环评跟进工作。」



## 网上公众监察 尽在「弹指」之间

环境保护署采用网上环境监察及审核科技，在网上发布所有环评报告，以及环境监察和审核结果，获得无数国际专家称许：

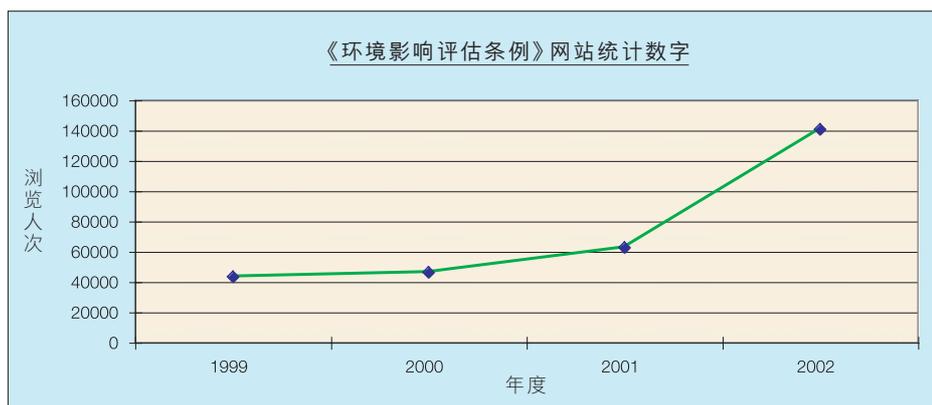
「但愿我们的环保当局也能这么开放、透明度高和积极进取！」

——前国际环境影响评估协会主席 Maria Partidario 女士

「香港的环评工作和发布公众资讯的方式，一向令我佩服不已。」

——瑞士 Swiss Development Corporation 的 Markus Eggenberger 先生

本港的公众参与程度已大大提升。浏览《环境影响评估条例》网站 (<http://www.epd.gov.hk/eia/>) 的人次，已由一九九九年的 43,000 人次，增至二零零二年的 140,000 人次，增幅达三倍。过去，公众如有意参与环评跟进工作，须亲临环境保护署办事处查阅书面的环评报告。自该署借助互联网与公众保持联系以来，参与有关工作的人数激增。



《环境影响评估条例》网站浏览统计数字

许先生说：「公众可以透过互联网索阅整套环评报告和全面的环境监察和审核资料，这不但开创先河，也是全球唯一提供这种服务的地方。目前可供随时随地上网查阅的报告已超过 70 份环评报告及数以百计的监察及审核程序报告。」

「我们认为，公众参与是环评跟进制度成败的关键。社会各界加强沟通，有利于提高工作效率和达致共识，而且往往有助于工程项目的顺利进行。」

许先生最后表示：「我们努力不懈，不单是为了现今一代，也是为了子子孙孙、世世代代的福祉。正因如此，可持续发展对世界何其重要，不说自明。要守护未来世界，我们全都责无旁贷。」

# 无远弗届的图书馆服务

## 康乐及文化事务署

为满足市民在自学和资讯方面的需要，香港中央图书馆在二零零一年五月启用后，开发出崭新的多媒体资讯系统。这个由康乐及文化事务署(康文署)设计的系统，冲破种种有形的界限，令市民轻易取得所需的资讯。

多媒体资讯系统最突出之处，在于灵活运用资讯科技，以及突破一般数码图书馆的服务模式。

本地及国际社会对此充满创意的系统称誉有加。在马来西亚举行的「亚太资讯及通讯科技大奖2002」比赛中，多媒体资讯系统荣获「最佳政府电子化服务」大奖。

每年一度的「亚太资讯及通讯科技大奖」，是一项推广亚太地区创新资讯科技的评选活动。二零零二年共有来自10多个国家，包括澳洲、新加坡和马来西亚的92项资讯科技项目，竞逐12个不同组别的奖项。

香港中央图书馆高级馆长(基础设施发展)陈焯华先生表示：「多媒体资讯系统是全球首创，把数码化和非数码化资料融合于单一界面的图书馆系统。」

自香港中央图书馆启用以来即投入服务的多媒体资讯系统，凭藉所提供的出色服务，成为亚太地区首个及唯一(截至二零零三年底)得享国际殊荣的图书馆资讯系统。

## 积极主动 敢为人先

图书馆使用者可登入<http://hkclweb.hkpl.gov.hk>，或通过香港中央图书馆及全港24间主要及分区图书馆共600多个工作站，即能享用一站式的互动多媒体资讯服务。

康乐及文化  
事务署荣获  
「亚太资讯及  
通讯科技大奖」



传统数码图书馆只会把数码化图像、文件和影音资料储存于硬碟内，供读者索阅。而多媒体资讯系统则提供一个包含数码化和非数码化资料的三层储存及播放系统，让读者在任何工作站均可检索、观看和聆听不同类型的影音资料。

截至二零零三年十二月，多媒体资讯系统第一层储存及播放系统备有超过1,470小时数码化的影音节目、190万页的数码化书籍、香港旧报纸、地图、海报、剪报、场刊、照片、手稿，以及版权属政府所有的前

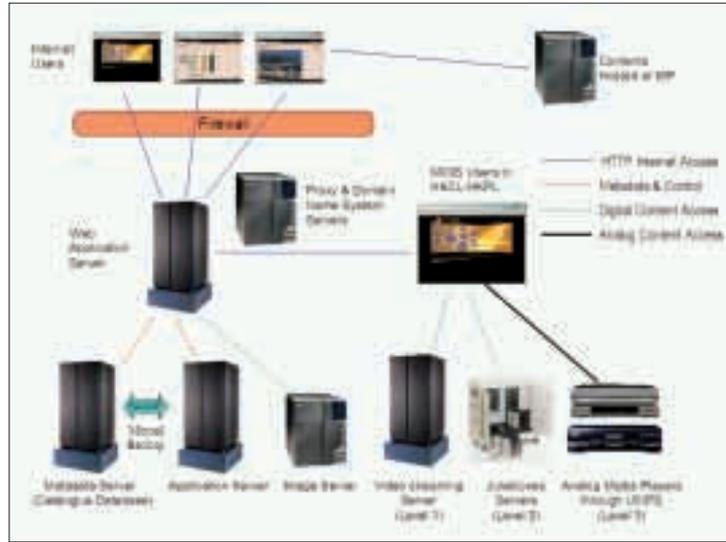
市政局和区域市政局档案文件；为市民提供唾手可得的珍贵历史资料。该系统亦提供方便易用的检视器，备有放大、转动和列印的功能。

陈先生表示：「多媒体资讯系统储存了一八六四年一月四日至一九八七年十二月三十一日期间所出版超过160万页的香港旧报纸，包括《工商日报》和《华侨日报》这两份中文报纸，以及The China Mail、Hong Kong Daily Press、Hong Kong Sunday Herald、Hong Kong Telegraph和Hong Kong Weekly Press等五份英文报纸。」

陈先生表示：「使用者可藉多媒体资讯系统之助，翻查多种资料。」他举出的例子有：The China Mail曾于一九三六年三月二十四日刊登首班飞抵启德机场的商业航班的报道；以及于一八八四年刊载有关太平天国之乱历史的文章。

第二层储存及播放系统备有超过28,000项影音/唯读记忆光碟资料。所设的64台光碟自动播放机，每台附有12部驱动器，可同时为760名使用者提供服务。使用者可透过多媒体资讯系统工作站发出指示，光碟自动播放机收到指示后，只需5至10秒时间即可播放指定的资料。

第三层储存及播放系统备有70,000项影音资料，如CD、VCD、DVD、LD、录影带、唱片和录音带等。使用者可通过香港中央图书馆工作站提供的自选录音和自选视像服务，欣赏这批影音资料。



多媒体资讯系统结构组合



当年政府呼吁市民以沸水消毒食具的宣传资料



多媒体资讯系统显示一八六六年二月一日出版的The China Mail(局部)

## 锐意进取 服务市民

截至二零零三年十二月三十一日止，使用多媒体资讯系统的人数达400万。

陈先生表示：「使用人数持续增加，表示该创新系统日渐受到市民欢迎。」

「国际社会对该系统有十分好的评价。我们在图书馆服务方面成为全球领导者之一，而且得到广泛认同，对此我们深感自豪。」

这点可见诸联合国教育科学及文化组织把多媒体资讯系统纳入其档案入门网站 ([http://www.unesco.org/webworld/portal\\_archives/](http://www.unesco.org/webworld/portal_archives/)) 的决定。这个全球网站为研究各国历史文化的档案人员和研究者提供一站式资讯。



多媒体资讯系统网页

各地著名的图书馆和相关机构均有派员来港实地了解多媒体资讯系统的运作，他们对这个深具创意的系统甚表欣赏。

「为进一步方便市民使用多媒体资讯系统，我们已把这项服务扩展至其他主要及分区图书馆。目前，除中央图书馆外，使用者亦可在24间公共图书馆享用系统提供的服务。」

多媒体资讯系统网上服务时间为星期一、四、五、六、日及公众假期上午9时至午夜12时，星期二上午9时至晚上9时及星期三下午1时至晚上9时。

## 学习进修 咸称方便

康文署致力为公众提供优质的图书馆服务。康文署辖下所有公共图书馆于二零零一年初采用经提升的图书馆电脑化系统，藉方便易用的图书馆服务，鼓励市民终身学习。

香港公共图书馆电脑化系统是全球最大型的中英双语兼容图书馆电脑化系统之一，支援超过1,400部终端机，为300万名登记图书馆读者提供服务，并处理70间分馆超过1,000万项图书馆资料记录的日常运作。

康文署图书馆高级馆长黄志颢先生表示：「图书馆电脑化系统为市民提供全日24小时的网上服务。读者可通过图书馆的网页，在家中、办公地点或学校检索图书馆馆藏、续借和预约图书馆资料或翻查电子书籍。在政府众多网页中，图书馆网页的浏览人数名列第三位。」

此外，图书馆电脑化系统亦提供电话续借及读者记录查询服务。图书馆登记读者可在71间分馆的任何一间外借资料，而不论有关资料于何处借出，亦可到任何分馆归还资料。」

黄先生表示，「自图书馆电脑化系统进行功能提升后，图书馆读者外借资料的数目由一九九九年的3,195万项增至二零零三年的5,884万项，增幅达84%。」



香港公共图书馆借出资料统计

## 改革创新 再求突破

知识就是财富。康文署会藉提供先进的图书馆服务，不遗余力地推广终身学习的风气。

黄先生说：「自去年六月起，公众人士可凭入境事务处签发的智能身分证享用图书馆服务。由二零零三年十二月开始，图书馆读者可选择以电邮形式收取图书馆通知书。在未来一年，各分馆会安装更多自助借书终端机，让读者自行办理图书馆资料外借或续借的手续。我们会不断推出优质的图书馆服务，切合读者的需要。」

# 传心意 递商机

## 香港邮政



抽象的蜂鸟图案是香港邮政的标志，取其精准、迅捷的特质，藉此带出香港邮政亲切友善、勤快穿梭、永不停步的机构形象。绿和紫是香港邮政的机构颜色，鲜明清新，凸显香港邮政的革新精神，更反映香港邮政在经济急速转型以及知识型经济所带来种种剧变的环境之下，仍能贯彻为市民提供卓越的邮政服务。

## 屡获殊荣 享誉国际

香港邮政一直锐意创新，时刻以提供最佳服务为己任，出色的表现屡获国际认同。二零零二年，香港邮政在193个邮政机关中脱颖而出，获权威机构万国邮政联盟(万国邮联)选为特快专递服务合作组优质金奖得主，超越了美英日等国。

香港邮政的高级经理(公共关系)萧广辉先生说：「在二零零零和二零零一年，我们曾两度获得银奖。在二零零二年，我们更上层楼夺得金奖。能够取得佳绩，实有赖特快专递组的同事不断努力，充分发挥团队精神所致。这个奖项肯定有助提升香港邮政特快专递的国际知名度，是我们的服务已臻世界一流水平的明证。」

万国邮联一八七四年始创于瑞士伯尔尼，是世界上第二历史最悠久的国际组织。现已成为促进国际邮务合作的大本营，确保各地的最新产品和服务都能够透过万国邮联得以传达交流。

万国邮联每年均选出特快专递服务合作组奖项的得奖者，评审准则以参加竞逐的邮政机关在以下四个服务范畴的表现为依据：

- 入口派递表现；
- 电脑记录入口邮件资料的表现；
- 提供派递数据的表现；以及
- 数据传输表现。

评审单位根据每个邮政机关在不同服务范畴的表现给予评分。在二零零二年，香港邮政在全部四个服务范畴均取得满分，赢得最高荣誉的金奖，嘉许其服务最令顾客称心满意。

香港邮政派出代表，在二零零三年十月于瑞士伯尔尼举行的特快专递服务合作大会上，接受万国邮联总局长 Thomas Leavey 先生颁奖。

特快专递服务专为运送文件、样本及商品而设，快捷可靠。香港邮政承诺，由外地寄来本港的特快专递邮件会在同一日或下一个工作日派递，至于在指定截邮时间前投寄的出口邮件则会在同一日运上离港班机。

最近，香港邮政采用了电脑化综合收派管理系统，进一步提升本地特快专递的服务效率。新系统应用后，在街上的执勤队伍可透过流动通讯装置与控制中心保持紧密联系，令资源调配更为灵活。新系统采用的通用分组无线通讯服务技术，有助重新设计业务运作程序，大大提升生产力。

萧先生说：「我们不会因为得奖而自满，相反，我们会继续努力，精益求精。」

## 推动集邮 开创新风

香港邮政贯彻锐意创新的机构文化，不断设计出意趣盎然的精美专题邮票，推广集邮风气。近年，香港邮政发行的邮票凭着优美的设计，驰誉国际。

二零零一年二月一日发行的「我的祝愿」一元三角邮票，在二零零二年第七届邮票世界杯比赛中连夺「环球最美邮票」殿军及「亚洲最美邮票」两个奖项。



法国畅销  
邮票杂志  
「Timbres  
Magazine」  
颁发的奖项



二零零一年发行的  
获奖邮票

这项由法国畅销邮票杂志「Timbres Magazine」举办的比赛，得到全球40多个主要邮政机关大力支持。其他获奖国家包括芬兰、加拿大、斐济及加蓬。

较近期获奖的邮票有二零零二年六月发行的「京九直通车」特别邮票。该款邮票在新西兰二零零三年印业大赛中(由新西兰11个设计师学会和印刷业协会协办)，夺得金奖。



得奖纪念邮票

高级经理(集邮推广)陈白玲女士表示：「邮票的特色，在于一列七色列车跨越四枚邮票。列车以香港的中心区为起点，途经以绿色为主调的武昌武汉长江大桥，然后经过郑州少林寺，最后以北京为终点站。设计师用北京的天坛凸显中国源远流长的历史文化气息，比照香港的现代化繁荣都市面貌。」

「这个奖项对邮票精致的设计和印工给予肯定。事实上，世界上能够获得这项殊荣的邮政机关，寥寥可数。香港邮政今次获奖，令我们深感自豪。」

香港的集邮风气普及，除了邮票本身的设计臻国际水准外，邮费相对较为便宜，也是原因之一。

陈女士说：「香港的邮费廉宜，令集邮成为市民一项饶有趣味、花费无几的嗜好。为鼓励市民集邮，我们已推出网上购物服务，方便本地及海外集邮人士购买集邮物品。」

香港邮政发行的邮票有两种，分别是通用邮票和特别邮票。香港的邮票一向以设计精美见称，题材则以反映本地历史、生活面貌和社会发展为主。在二零零二至零三年度，香港邮政在邮品方面的收入达2.01亿元。

美国培训及发展学会颁发的奖项

## 专业培训 卓有成效

香港邮政明白到，建立一支优秀的员工队伍，是提供优质服务的最佳保证。因此，香港邮政一向重视员工培训，并凭着其「将心比心 顾客称心」顾客服务培训课程及「群策群力 再创佳绩」才能发展课程，在二零零二及零三年连续两年获美国培训及发展学会颁发杰出实践计划佳作奖。



高级经理(培训及发展)锺淑娟女士说：「『将心比心 顾客称心』这个主题，最能够显示我们由心出发、竭诚待客的服务宗旨。」

该项课程自一九九八年推出，目标是推动以客为本的服务文化，务求为顾客提供最佳的服务，而首长级人员至前线员工都是课程的培训对象。

此外，香港邮政亦举办一连串切合个别需要课程，包括基础训练、实地指导及跟进工作坊。

为了延续这套服务文化，巩固团队精神，香港邮政在二零零一年推出另一项「群策群力 再创佳绩」培训计划，致力加强员工合作，巩固团队精神，鼓励积极进取，加入「闻过则喜」的理念回应顾客的批评。

锺女士说：「获世界知名的美国培训及发展学会颁发奖项，令我们非常高兴。香港邮政是本港第一个获得这项殊荣的政府部门，足证我们在培训及发展方面正朝着正确的方向迈进。我们会继续在这方面投入资源，使员工时刻保持警觉，改进待客技巧，提供优质服务。」

香港邮政推动新的服务文化，市民反应积极。根据独立顾问公司在二零零三年进行的公众意见观感调查，97%的市民、96%的商界人士及97%的集邮人士表示对服务感到满意或非常满意。

## 泰然处变 无惧挑战

香港邮政自一八四一年开始为市民提供服务。随着本港人口增长及商业逐步发展，香港邮政所提供的服务范围不但日趋扩大，水准亦日见提高。在二零零二至零三年度，香港邮政每日平均处理邮件达350万件。

时至今日，市场的需求日新月异，顾客的要求瞬息万变，电子通讯成了主流，这都是香港邮政当前要面对的营商环境；更艰难的是，在全球竞争白热化的环境当中，香港邮政却不能和市场上个别对手一样，择肥而噬，因为香港邮政必须履行对社会的责任。

香港邮政署长蒋任宏先生表示：「面对急剧转变的营商环境，香港邮政自有一套对策，而我们的部门宣言《传心意·递商机》便最能概括一切。在传心意方面，我们统一邮费，收费低廉，为市民提供快捷稳妥、合乎成本效益的信件及商品派递服务，无远弗届，助市民传情达意。在递商机方面，我们采用了商业机构的经营手法，重视创新，致力提升生产力、盈利能力和顾客服务素质。善用新科技，提高生产力，降低营运成本。在开拓电子服务方面，我们紧贴科技潮流，为客户签发电子核证证书，在认证、保密

和保安方面为电子交易提供可靠的保障。由于我们能够把握网上贸易日趋普及所带来的商机，因此在派递的业务方面录得实质的增长。此外，我们也为政府和公共事业机构提供柜位代办服务。」

香港邮政在二零零零年推出一站式「邮缴通」服务，让市民可于任何一间邮局缴交政府或公共事业费用。香港邮政作为香港首个认可的公共核证机关，有责任提供稳妥的环境，推动电子商贸及电子政府服务。由香港邮政签发的数码证书，网上应用范围广泛，更可嵌入新的智能身分证内。利用数码证书，市民可安全稳妥地在网上使用银行服务，股票交易服务、投注服务、电子化公共服务、购物及竞投服务、以及查阅个人信贷报告、传输数据及以电邮通讯。二零零一年，香港邮政推出流动电子核证证书，使香港成为世界上第一个提供该种核证证书供公众广泛使用的经济体系。

「我们的抱负，是要令香港邮政成为一个卓越过人的邮政服务机关，享誉香港，驰誉世界。」

## 保存珍贵的文化遗产

### 建筑署 康乐及文化事务署 古物古迹办事处

香港从一条小渔村发展成为亚洲国际都会，转变之大可说是个举世瞩目的传奇。这个重要的都会曾经历战火、日军占领和度过不少不明朗的岁月，亦拥有丰富的文物古迹。

香港的文化遗产融合了东西方文化的精髓，必须小心保存，以加添这个现代大都会的魅力。政府已开辟多条文物径，把邻近的古迹、重要历史建筑物或遗址连结在一起，以推广保护文物的意识。屏山文物径、龙跃头文物径及中西区文物径，是其中一些例子。

行政长官董建华先生已在一九九八年的《施政报告》中阐明政府保护文物的决心。他说：「要市民对这个地方更有归属感，更认同香港人的身分，便必须加强有关香港古迹文物的宣传，因为这正是我们的珍贵文化遗产。香港有不少具有历史价值的建筑物和古迹，有些更可远溯到六千多年前，值得我们好好保存和保护。」

「另一方面，香港独特之处，正在于糅合了东西方文化精髓，我们会继续发扬这个特色。」

康乐及文化事务署辖下的古物古迹办事处一向以此为目标，致力保护本港的文化遗产。其中，古物古迹办事处与建筑署和广东省文物考古研究所合作，组成文物保护专家组，以修复位于大埔头村的敬罗家塾。

该项修复工程于一九九八年动工，把敬罗家塾回复到清朝(一六四四年至一九一一年)时的建筑风貌，已于二零零一年竣工，并获联合国教育、科学及文化组织(联合国教科文组织)颁发亚太区二零零一年文物古迹保护奖的杰出项目奖。

联合国教科文组织  
亚太区文化顾问  
Richard Engelhardt  
博士向前康乐及  
文化事务署署长  
梁世华先生  
颁发亚太区  
二零零一年文物  
古迹保护奖的  
杰出项目奖奖状



## 修复珍贵古迹 丰富市民生活

奖项的评判团十分赞赏敬罗家塾的修复工程，其评语如下：

「敬罗家塾的修复和保护工程成绩斐然，既应用了最佳的修葺方法，亦证明修复和保护历史建筑物可造福社区，堪称楷模。」

「修复工程采取兼收并蓄的方针，并获得社区积极参与。敬罗家塾除回复原来清朝时的建筑面貌外，亦保留了部分于二十世纪三十年代所加建的现代建筑元素，这是一项大胆的尝试。」

古物古迹办事处助理馆长伍志和先生说：「政府对文化遗产的关注获得这个权威组织的认同，令我们深感骄傲。」

建筑署管理统筹处总建筑师谭戴慧明女士亦同意他的说法，她说：「能够参与这个饶富意义的计划，保护香港宝贵的古迹，我们实在感到非常荣幸。」

她说：「这座古迹建于十八世纪初，期间曾经多次重修。修缮工程时尽力小心保留原来的建筑结构，例如传统的青砖墙、斗拱梁架、祖先神龕、木雕及泥塑等。」

「不论在美学或历史学上来说，要识别和复现原有的设计，并以传统建筑物料修复该幢建筑物，都是一项极大的挑战。」

伍先生表示，最困难的工作是要兼顾建筑师及邓氏族人的要求；有时候，他们需要利用「风水」角度来解决一些邓氏族人特别关注的问题。

### 工程对社区的影响

位于大埔头村的敬罗家塾为邓氏族人所拥有，最初兴建该宗祠是为了纪念第十代祖先邓敬罗。

敬罗家塾建成后用作书室，邓氏族人在该处上学和温习，以应付重要的科举考试。随着政府陆续在全港兴建小学和中学，敬罗家塾作为书室的功用亦于一九四八年终结。



联合国教科文组织  
亚太区二零零一年  
文物古迹保护奖杰  
出项目奖的奖状



传统工匠  
修复经粉饰  
的批荡表面



修复后的敬罗  
家塾神龕

敬罗家塾亦是邓氏族人聚会和祭祀祖先的地方。

设于正厅的神龛具极重要的宗教意义。神龛经过细心修复后，居于其他村落邓氏族人亦非常赞赏，证明古物古迹办事处和建筑署人员付出的努力没有白费。

伍先生说：「敬罗家塾现已回复昔日用途，在传统节日时，作为举行庆祝活动的地方。此外，亦可吸引已移居海外的邓氏族人回乡探望亲人。」



左：修葺前的敬罗家塾

右：修葺后的敬罗家塾

## 悉力保护文物古迹

除敬罗家塾的修复工程赢得殊荣之外，溜西洲洪圣古庙、犹太教莉亚堂，及天主教圣母无原罪总堂的修复工程亦曾获联合国教科文组织颁发亚太区文物古迹保护奖奖项。

香港的文物古迹是香港独特历史的见证。保存下来的文物古迹是香港市民集体回忆的一部分，并代表他们的文化。大家愈来愈认同，在进行市区发展的同时，保存文物古迹亦十分重要。社会人士亦愈来愈支持政府保护香港的文物古迹。

上海街水务署的旧抽水站、圣若瑟安老院部分建筑物，以及深水埗的雷生春大楼是其中表表者。

二零零四年二月，政府与耶稣基督后期圣徒教会经过一年的磋商后，就甘棠第这幢历史建筑物的保存问题达成共识，保护文物古迹的努力再次取得成果。

甘棠第建于一九一四年，是何东爵士胞弟富商何甘棠先生的府第。大楼的建筑属英皇爱德华时期的古典风格，内部装修瑰丽堂皇，色彩斑斓的玻璃窗、柚木楼梯及镶板随处可见。教会于一九六零年购入甘棠第作宗教用途，政府为永久保存这建筑物，会将之辟作孙中山博物馆。新博物馆邻近中山史迹径。



建于一九一四年的甘棠第将辟作孙中山博物馆。孙中山先生是香港历史上最受尊崇的人物之一。

## 保护世界濒危物种

### 渔农自然护理署 香港海关

二零零二年十月十三日：第九号海关船在南丫岛附近巡逻，一艘渔船映入眼帘。如此情景，在香港水域司空见惯。

然而，是直觉也好，是敏锐的第六感也好——第九号船上经验丰富的关员，总觉得这艘渔船有点儿不对劲。

当海关船渐渐驶近渔船时，关员的好奇心便愈来愈大。偌大的渔船上为什么只有两名船员？既以大海谋生，他俩的肤色不是太白皙了吗？

由香港海关高级督察谭伟民先生率领的巡逻队伍，顿时全面戒备，小心翼翼地把海关船停靠在那艘可疑的渔船旁边。八名队员登上渔船搜查，其余则留守在海关船上。

谭伟民先生说，一登上渔船，队员更加觉得可疑。「船上看来既无捕鱼器具，也无渔获，何以连鱼腥味都没有呢？」

最终，关员在机房的杂物堆中发现一个暗格，打开一看，不禁哗然！眼前的违禁品，直叫他们目瞪口呆！触目所及，尽是价值不菲的象牙，多达81支，重506公斤。这批象牙如果雕成珠宝首饰物的话，在东南亚市值会高达一百多万元。

那两名「渔民」登时一脸沮丧。这次走私失败，涉案罪犯被判入狱16个月。

二零零三年三月五日：本港致力打击濒危物种非法贸易，表现出色，获《濒危野生动植物种国际贸易公约》(公约)组织颁发两份嘉许状，以示表扬。



香港海关海域  
行动组指挥官  
郭炎坤先生展示  
检获的象牙

获颁嘉许状的部门，是担任公约的本地管理机构——渔农自然护理署和执行反走私法例的香港海关。

公约秘书长Willem Wijnstekers先生在嘉许信中写道：

「我和同事都深知香港多年来致力执行公约的规定，从不间断……对本秘书处的工作，一直鼎力支持……」

这次侦破的象牙走私案，「足见香港的公约管理机构和香港海关人员合作无间，成绩超卓，殊堪表扬」。

谭伟民先生说：「我们没料到会获此殊荣。当值时，脑海中只想着如何做好工作。」

一九六零年代，随着环保意识不断提高，公约应运而生。时至今日，连同中国在内，缔约国有165个。公约的目标，是确保野生动植物贸易不致威胁这些物种的生存。一九七六年，公约在香港实施。经中国外交通报，公约在一九九七年六月三十日后继续适用于香港特别行政区。

《动植物(濒危物种保护)条例》是使公约得以在香港实施的本地法例。这条法例由渔农自然护理署执行，而有关的执法工作则由香港海关负责。

受公约保护的动植物和有关制品多不胜数，象和象牙只是其中一二而已。海龟、熊、虎、兰花和某些仙人掌类植物等，都属于受保护的濒危物种。

根据香港海关的资料，从一九九九年至二零零三年年中，与濒危物种非法进出口活动有关并根据上述条例检控的个案，共有五百多宗。尽管香港不是濒危物种的产地，但检获物品的个案仍超过1,300宗，物品总值逾7,600万元。其中六宗涉及的象牙，总重量约700公斤，市值150万元。

渔农自然护理署署理高级林务主任张智新先生说，在管制站最常截获的是兰花、花旗参和鳄鱼肉。他说：「那些都是旅客常常携带入境的纪念品。此外，也有人偷运大量淡水龟，以供食用。」

渔农自然护理署助理署长黎接传先生(左五)代表公约秘书长颁发嘉许状予香港海关人员



老虎是受公约保护的物种



兰花也受公约保护



香港海关海域行动课监督方辉鸿先生说：「单在二零零三年七月九日，我们已检获一万多只属濒危物种的龟和陆龟。」

对于两个前线部门之间的紧密合作，方辉鸿先生赞不绝口。他说：「在本港执行公约的工作上，渔农自然护理署与我们通力合作。」

不过，要保护濒危物种，单靠执法工作还是不足够的，必须通过宣传和教育去争取社会人士的支持。公众意识和奉公守法的精神，都是至为重要的。

为了做好这方面的工作，当局在长沙湾政府合署开设濒危物种资源中心。中心已在二零零一年五月启用。

资源中心的展品，除了大约500件分属大约100类濒危物种的标本外，也有这些物种的制品，全部都是根据公约充公得来的。



濒危物种  
资源中心展出  
500件标本

参观者在中心可一睹走私罪犯如何因一己私利而祸及动物——大熊猫毛皮、犀牛角和西藏羚羊毛披肩，这些珍贵动物都成了牺牲品。活生生的动物也在展品之列，例如鹌哥、箱龟、避役、美洲鬣蜥、蟒蛇和豹纹龟。部分展品则是剥制的标本。场内也设有三个水族馆——活珊瑚水族馆、龙吐珠鱼水族馆和海龟水族馆。

张智新先生说：「我们为售卖商、学生、市民、执法机关和外国组织安排导赏团，让他们在资源中心观看标本或活生生的展品后，加深对各类濒危物种的认识。」

# 公共服务电子化—方便快捷

## 工商及科技局 资讯科技署

政府制订的「数码21」资讯科技策略，大大加强了香港作为全球首屈一指的数码城市的地位。该策略的其中一个重点是推行电子政府计划及其中的旗舰项目——「公共服务电子化」计划。「公共服务电子化」计划在政府与市民之间建立互动的公共服务交易平台。

「公共服务电子化」计划的入门网站，兼备中英文版本，透过可靠稳妥、方便易用的电子平台提供多元化服务。「公共服务电子化」计划透过以客为本和一站式的创新意念，结合公共及增值商业服务，因而获得二零零三年世界信息峰会大奖电子政府组别的亚洲最佳电子项目的殊荣，以及二零零一年斯德哥尔摩科技挑战奖的公共服务及民主制度组别大奖。

这两个奖项印证了香港作为发展电子政府先驱的竞争优势，并巩固香港作为网络互连世界里领先数码城市的形象。两个奖项亦显示香港特区政府在推动数码社会发展方面的努力，已得到国际社会的认同。

世界信息峰会大奖旨在嘉许及表扬在内容、创意及应用方面均具特色的全球最佳电子产品，以及消除全球数码隔膜。比赛分为八个组别，包括电子学习、电子商业、电子娱乐、电子文化、电子政府、电子卫生、电子科学及电子无障碍。「公共服务电子化」计划与来自136个国家的800多项参赛计划竞逐电子政府组别的奖项。

斯德哥尔摩科技挑战奖是享誉国际科技界的重要奖项。二零零一年，来自90个国家超过740项的参赛计划角逐七个组别的奖项，包括公共服务及民主制度、文化及娱乐、卫生及生活质素、教育、新经济、环境及地球村。

斯德哥尔摩科技挑战奖由瑞典斯德哥尔摩市举办，旨在消除全球数码隔膜。斯德哥尔摩市市长Carl Cederschiold先生表示，科技挑战奖在十年内将会成为资讯社会发展领域的「诺贝尔奖」。



享誉全球  
的斯德哥尔摩  
科技挑战奖

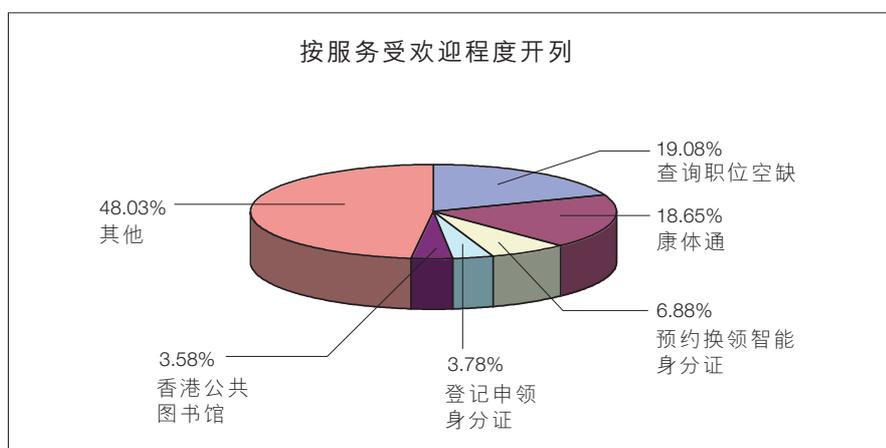
评审团成员对「公共服务电子化」计划以一个公共和私营机构伙伴合作模式来提供一站式电子公共和商业服务，留下深刻印象。

## 一站式入门网站为市民提供网上服务

「公共服务电子化」计划的入门网站(<http://www.esd.gov.hk>)在二零零零年十二月推出，为政府服务开拓广阔的创新领域和改善空间。网站旨在为市民和商界提供最简便易用和稳妥的网上服务，以配合他们对公共和商业服务的需求。现时网站的使用十分普及，在二零零三至零四年度透过该网站进行的交易量，较二零零二至零三年度的数目大幅增加57%。

目前有超过50个政府部门/公营机构透过「公共服务电子化」计划，提供逾180项公共服务。

随着「公共服务电子化」计划的推行，政府在提供优质网上服务和公开资料方面的效率和透明度得以大大提高。在众多受欢迎的服务项目中，以「查询职位空缺」和「康体通」的使用率最高，分别占总交易量的19%和18%。此外，「预约换领智能身分证」、「登记申领身分证」和「香港公共图书馆」三项服务亦备受用户欢迎。



「公共服务电子化」计划网站各项服务的交易量

除了透过改善公共服务质素，以及使市民更易获取服务，以切合市民对服务不断提高的需求外，「公共服务电子化」计划亦有助推动本港电子商贸的发展。计划积极鼓励创意，让私营承办商利用同一平台提供增值商业服务，以进一步切合顾客的需要。私营机构的参与带来新动力，有助推动政府服务精益求精。「公共服务电子化」计划的「地址更改易」服务是一项以电子方式连结部门的措施，使用者只需填写一份网上表格，便可一次过向12个政府部门递交更改地址通知。私营承办商把这项服务的范围扩展至包括另外12个商号/慈善机构。目前有更多政府部门和非政府机构被安排参与。此外，准新人亦可透过网站预约注册结婚日期，并可同时享用其他增值商业服务，包括婚宴筵席资料的互动查询和婚礼筹划服务。

## 「公共服务电子化」计划让市民尽享电子政府的好处

「公共服务电子化」计划网站的设计，是根据市民日常生活的需要来分门别类，突破传统按政府部门划分的方式，务求提供更周到的服务。市民和商界更可透过计划享用下列服务：



视障人士正学习使用「公共服务电子化」计划提供的服务

### 优先服务

- 预约递交结婚通知书：可于结婚通知书递交期的14天前预约，免却排队轮候；
- 预约换领智能身分证：无须排队领筹，预先选定办理换领手续的时间和地点；

### 个人化服务

- 「康体通」：建立个人档案，缩短预订康体设施所需的时间；

### 折扣优惠

- 政府书店及香港统计数据书店：统计刊物的下载版较印刷版的售价便宜25%，部分精选统计及其他政府刊物的印刷版独家75折发售\*；

### 一站式服务

- 「地址更改易」：市民和企业可一次过通知不同政府部门更改地址；及

### 即时资料

- 破产个案/强制性清盘个案查册：无须在柜台等候，即时在网上获取所需资料。

## 未来路向

政府会全力推动发展电子政府，以保持领先地位。政府会深化电子政府计划，包括「公共服务电子化」计划，并更着重跨部门业务程序整合、服务质素和成效，从而为客户和政府带来更大益处。政府会继续改善「公共服务电子化」计划的服务质素，确保服务更方便易用，以切合市民和商界的需要。

\* 部分精选统计及其他政府刊物75折发售，优惠期至二零零四年七月底。

# 管教关怀助更生

## 惩教署

一九八二年，监狱署易名惩教署，标志着更生工作新理念的诞生。本着「管教关怀助更生」的宗旨，惩教署多年来不断求进，提升服务质素，辖下部分院所现已成为亚太区内最佳的惩教院所。

惩教署不但在保障公众和囚犯安全的前提下，以顾及个人尊严的方式囚禁犯人，还致力协助罪犯重新融入社会。该署为囚犯提供教育课程、技能训练、就业机会和辅导，灌输正确价值观，以助他们重返社会。此外，该署亦透过教育、宣传和公众参与活动，呼吁社会支持，让囚犯有改过自新的机会。

惩教署提供优质的羁管和更生服务，表现卓越，备受国际称许，取得多项国际认证。二零零二年十月，该署更荣获国际惩教及狱政专业协会首个会长荣誉大奖。

国际惩教及狱政专业协会在一九八八年成立，现有400多个来自71个国家和地区的成员，为世界各地刑事司法专业人员提供合作渠道。惩教署在二零零零年加入成为会员。

该协会在二零零二年首办奖励计划，以表扬在监狱管理和社会贡献方面成绩卓越的惩教机构，特别是推动以人道方式提供惩教服务者。会长荣誉大奖是协会四个奖项类别中最高的奖项，获提名者必须在惩教工作或刑事司法方面有杰出贡献。

协会会长Ole Ingstrup博士称赞香港惩教人员「努力不懈、精心制定措施」，提高运作效率，取得专业认证。署方亦不断提高员工士气，致力协助罪犯改过自新，重新融入社会。

对本港的惩教服务，Ingstrup博士有如下评价：「服务质素有全方位的提升，制度的构思堪称典范，成绩有目共睹，令人激赏。」

惩教署工业组  
总经理许德福先生  
(左)及前惩教署  
署长伍静国先生  
接受国际惩教及  
狱政专业协会会长  
Ole Ingstrup 博士  
颁发会长荣誉大奖



协会的奖项委员会主席Haim Szmulewitz准将亦认为，香港在监狱管理、伙伴合作、员工发展以至囚犯更生方面采取的措施，对署方职员、在囚人士和管理工作都大有裨益。

## 香港监狱树立成功典范

本港把囚犯更生和职业训练互为融合意念，证明相当成功。在二零零二年于荷兰举行的协会周年大会，有来自53个国家和地区的代表出席。会上，惩教署展示职训更生的模式，世界各地的惩教人员无不赞许。他们对香港惩教署有如下评价：

「香港当局对待罪犯的方式值得赞扬，实为整个亚洲地区的典范。」

——泰国惩教署外事主管Sivakorn Kuratanavej女士。

「积极进取，堪作典范，可供其他惩教机构借镜，囚犯管理和风险评估尤其出色。」

——新加坡监狱部门副总监Lohman Yew先生。

「贵署工业组的优质产品令人留下深刻印象，祝贵署诸事顺遂……」

——津巴布韦高等法院法官Paddington Garwe先生。

「贵署表现专业优秀，是其他国家及地区惩教机构的榜样。」

——来自南非的T E Nxumalo博士。

「展览非常出色，贵署工作有如此佳绩，实在可喜可贺。」

——加拿大国家假释委员会地区副主席Kathy Louis女士。

「香港监狱制度的方针令我留下深刻印象，再作了解后，我对香港的惩教工业更为赞赏。我们认为值得扩展我国惩教服务的层面，让在囚人士参与更有意义的活动，并且加强他们的更生计划。」

——特立尼达和多巴哥监狱署高级监狱监督Martin Martinez先生。

惩教署工业组总经理许德福先生表示，这是惩教署全体员工共享的奖项。他们克尽厥职，致力维护法治，以人道方式对待囚犯，感化改造他们。

「借鉴国际标准，是一股动力，推动我们与时俱进。我们没有外聘顾问协助，署内人员上下一心，积极参与，是成功的关键。」

## 采用 ISO 9001 标准决意提供优质服务

由惩教署工业组管理、由囚犯执行工作的三大洗衣工场，皆推行ISO 9001品质管理措施，可见惩教署决心求进，力臻完善。这些洗衣工场(即壁屋洗衣工场、屯门医院洗衣工场和深湾洗衣工场)为公立医院、诊所和救护站提供服务。每日有超过500名囚犯在洗衣工场工作，实践职训更生的计划。

惩教署在二零零一年十二月获颁ISO 9001品质管理证书，是该署工作一个重要的里程碑。二零零三年十一月，白沙湾洗衣工场也获得品质证书。

惩教署工业组的服务涵盖13个行业，包括为纪律部队生产制服和皮革装备、制造政府办公室家具、交通标志、垃圾桶、医院床单和寝具，以及为公共图书馆装订书籍。

工业组的标志制造业和惩教署投诉调查组的管理系统也获颁ISO 9001证书。喜灵洲全岛设有三间惩教所，戮力推行ISO 14001环境管理系统。



惩教署署长彭询元先生(左)接受香港品质保证局总裁陈小感先生颁发ISO证书



囚犯学习制作交通标志

## 工业为本的更生方式令全体得益

在囚人士能够学习一技之长，各方面都获益良多，工业组更因而赢得国际惩教及狱政专业协会的奖项。对囚犯而言，他们不但学会特定行业的专门技能，出狱后更容易重新融入社会，而且可培养合作精神，加深认识责任感、优良品质和满足顾客等概念。

对员工而言，这项措施加强各层面的团队合作，并提升他们的信心、专业知识和技能。他们从中吸取经验，达成共同的信念，致力按照国际标准不断求进。通过实践过程，囚犯和员工得以在更为安全的环境工作。对合作伙伴而言，服务的可靠程度和质素均见改善。



工业组囚犯为医院管理局和卫生署提供所需的洗熨服务

对管理层而言，他们可在囚犯的监禁和更生过程中善用资源，使运作更见成效。设立洗衣工场能够培养优质服务文化，令香港市民对职训更生加深认识。



左：在生产混凝土地砖时，加深囚犯对工业安全概念的认识

右：囚犯学习缝制各式各样的制服

许先生表示，ISO 认证只是引发「杠杆效应」的步骤之一，「可供署内其他工作范畴借镜，培养优质服务文化。」他又表示，「工业组的其他行业，例如造鞋、家具制作、混凝土制品和玻璃纤维制品，也会推行这些良好的管理措施。日后仍有不少工作陆续展开。」

惩教署工业组洗衣工场的员工和囚犯穿上全套防护装备

工业组的员工亦藉此机会扩阔他们的专业知识。二零零二年，五名中层管理人员获美国国家织品管理协会颁授认可洗熨织品管理人员资格。二零零三年十一月，另有五名惩教署管理人员考获该项国际认可资格。



二零零三年「沙士」爆发期间，惩教署工业组的洗衣工场为香港市民提供特别支援，当时由这些工场清洁和消毒的医院床单和制服达数百万公斤。各监狱采取与医院相若的措施，以确保「沙士」病毒无法入侵。处理这些高危物品得格外小心，故员工和囚犯所承受的压力异常沉重。

惩教署工业组绝对不能出错，必须确保致命病毒不会在监狱内散播。因此，员工和囚犯专心一意为顾客提供优质服务的同时，也领略个人及环境卫生的重要。

亚基设计的电脑图像

## 寻找人生路向

每天，路上的交通标志为驾驶人士引路；可是，制造这些路标的却是曾经迷途的一群。透过更生工作，他们得以摆脱桎梏，返回正途，成为奉公守法、贡献社会的人。

亚基，36岁，被判处终身监禁。即使他身在狱中，但也可以找到服务社会的途径，在图像设计工场工作，为惩教署设计宣传物品：



「我学会许多电脑图像设计技巧，这是我热爱的工作。家人买来参考书，让我找创作灵感。这份工作改变了我的性格，现在我更加积极上进。更重要的是，我不再是一事无成，我也能贡献社会。」

亚强，31岁，因贩毒被判入狱16年。他在工场为香港警务处制造附有Gore-Tex商标的防水透气警靴：

「母亲看到警务人员穿着我造的鞋，感到无比欣慰。工场的训练改变了我的价值观。即使在狱中，我也能贡献社会。我已觉悟前非。现在，我更重视生命，关心家人。为充实自己，我正修读香港公开大学的管理课程。」



囚犯为政府部门  
制造优质皮鞋

许先生表示，囚犯从事有回报的工作，精神有所寄托，可建立自尊自信，大大减少院所发生不安而闹事的危机。惩教署工业组辖下140个工场现有超过7,600名囚犯工作，亚基和亚强只是其中表表者。

让囚犯工作，除可为公营机构提供具有质素保证、符合成本效益的产品和服务外，附带可以节省公帑，确是一举两得。举例来说，二零零二年工业组提供的产品和服务，总市值高达5.05亿元。由此可见，囚犯从事有建设性的工作，对他们本身和社会都有裨益。

# 机场安全 职责所在

## 民航处

安全与保安是每个机场畅顺运作的重要元素。不过，随着民航业急速发展，这两方面的工作不断出现新挑战。

面对这些新挑战，系统化的机场安全管理对民航业的稳健发展至为重要。因此，营运机场的机构必须确立和实施安全管理系统。

美国九一一恐怖袭击发生后，航空保安即时成为首要工作。恐怖袭击的威胁现时被视为世界各地民航业眼前的重大危机。

为确保能够提供持续的航空交通服务，香港国际机场建有一座备用航空交通管制(航管)大楼。当有突发情况时，航管主楼未能运作时，备用航管大楼能发挥效用，减低对航空运输造成的不良影响。

## 航空领导地位世界公认

香港民航处高层官员在七个月内，分别于两个重要的国际会议上，获一致推选为主席。这肯定了香港在全球航空界的领导地位。

二零零三年九月，前民航处处长林光宇先生在加拿大蒙特利尔出席国际民用航空组织(国际民航组织)第十一次世界航行大会。在会议上，他获来自112个国家的529名代表一致推选为大会主席。这是半个世纪以来，首次由华人出任如此重要的国际航空会议主席。林光宇先生是获美国提名为大会主席，德国及日本和议。

该次会议对发展未来的航空交通管理(空管)概念至为重要，其目的是讨论未来20至25年全球空管系统的发展规划，对二十一世纪发展和实施一个可互用、畅顺和全球性的空管系统具重要指导意义。

二零零四年三月，香港在国际航空界的领导地位再次获得肯定。在一个于埃及开罗举行的机场简化手续重要国际会议——「国际民航组织第十二次简化手续会议」上，民航处总航空安全事务主任(保安)李天柱先生获一致推选为委员会主席。

## 确立处理紧急情况的安排

两年前，民航处开始与内地民航局磋商，以期在航空器紧急事故发生时，就要求内地提供资源的事宜，建立合作安排和程序。

双方公认对有关各方尽最大努力进行事故调查、搜寻救援和其密切合作的重要性。

二零零四年四月，前民航处处长林光宇先生在北京与中国民用航空总局（中国民航总局）航空安全办公室主任黄遂发先生签署「航空器事故调查和搜寻救援合作安排」。

签署此合作安排旨在提高、发展和巩固香港和内地在航空器事故调查、严重事故调查和搜救方面的合作，以及推动双方的沟通和技术信息交流。

为加强双方合作，倘在香港飞行情报区（范围覆盖南中国海276,000平方公里）内发生航空器事故，港方会寻求内地协助搜寻救援以及打捞残骸。

香港和内地应确保对事故所作的调查，乃依据合作安排内订定之「事发地」和「航空器登记国/地区」而进行，并成立「救援协调中心」。

## 系统化的机场安全管理

民航处致力于安全及有效率的航空系统。处方在签发机场牌照的规定中引入「安全管理系统」，要求营运机场的机构实行有组织和系统的管理方略，以确保机场安全运作。

香港早于一九九六年在《机场牌照发牌规定文件》中，已要求机场实施「安全管理系统」，相较《国际民用航空公约附件14——机场》于二零零一年十一月才实施相类似的修订条文，香港已经先行一步。在新修订下，国际民航组织加入新规定，要求缔约国在验证的机场实施安全管理系统。

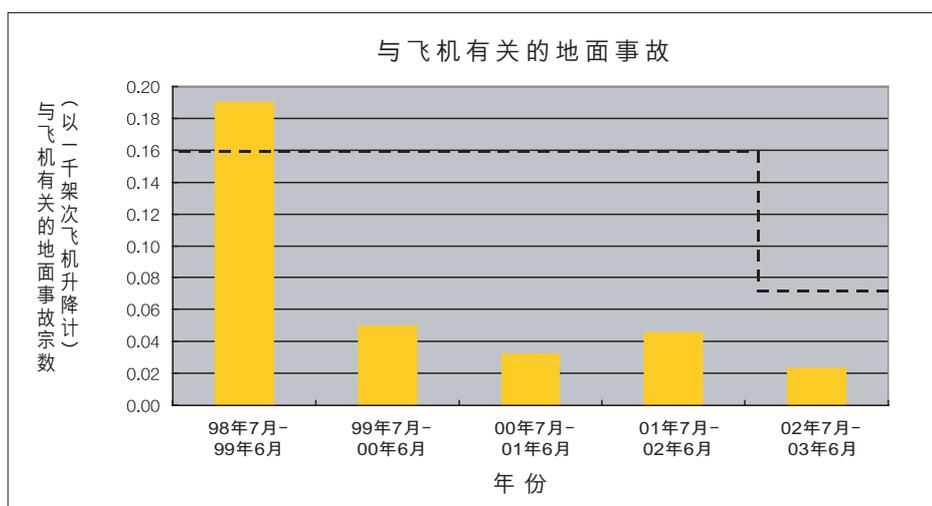
同时，国际民航组织也认可香港在《机场牌照发牌规定文件》中关于「安全管理系统」的规定及框架，并加诸于国际民航组织的《机场验证手册》中，为民航当局提供指引以进行机场验证程序。

民航处高级航空安全事务主任王铭昌先生说：「国际民航组织所给予的认可，无疑是向全球民航业界显示，香港在机场安全管理方面处于领导地位。」

他说：「培养敢于承担的文化是非常重要的。现在，营运机场的机构在安全管理机场运作等多方面，均更具能力和有系统。」

「我们主要关注乘客和当值人员的安全。」

香港机场管理局(机管局)订立目标,以评估香港国际机场在运作及维修工作方面的安全表现。举例来说,于二零零零年四月订定与飞机有关的地面事故及安全表现标准,是相对于机场以前类似事故的记录而制定的,当时定为每1,000架次飞机升降不超过0.159宗。随着类似事故发生有下降趋势,加上安全管理不断改进,这个标准在二零零二年八月已下调为不超过0.07宗。



香港机场管理局的安全表现标准由二零零零年四月的0.159宗下调至二零零二年八月的0.07宗

## 九一一恐怖袭击

二零零一年世贸中心遇袭,令民航业响起警号。单在当年,据报有3,525人在民航机遭非法干扰中丧生。为对抗恐怖份子,国际民航组织连同188个缔约国在各地机场即时实施更严紧的行李检查,加强航空保安。

九一一事件后,国际民航组织决定要求机场当局在二零零六年首天,必须达致全面检查寄舱行李。香港则早在九零年代,当时旧启德机场的运作已实施全面检查行李。

前民航处处长林光宇先生指出:「当我们还在旧启德机场的时候,香港已实施全面检查寄舱行李。这个做法在搬往新机场后仍然继续,检查方式也有改进,仪器较以前更精密。」

机场于一九九八年迁往赤蠟角,其运作亦移交机管局,民航处则担当监管机场的角色,确保机管局遵行规定。

林光宇先生续说:「二零零二年,香港国际机场处理了1,670万名离港和转机的旅客,检查了超过1,900万件寄舱行李。全面检查行李无疑令旅客对旅途的保安及安全更添信心。」

## 行李检查工作备受赞赏

香港的检查行李工作，早着先机，并获亚太经济合作组织(亚太经合组织)给予肯定。亚太经合组织邀请民航处在二零零三年八月举办为期三日的运输工作小组研讨会，名为「推动有效全面检查寄舱行李研讨会」。

超过100名来自亚太经合组织13个组织成员国的代表参加了研讨会，分享知识和经验。保安专家在各个小组讨论会及会后工作坊中，向与会者介绍崭新的科技及检查设备，在招聘、培训和操作设备的质素控制等方面的人力资源需求，以及配合各种行李检查运作模式的机场设计。民航处人员主持了其中一个讨论环节，与代表们分享经验。

林光宇先生指出，自从地面和航机上实施额外的保安措施后，过去两年，亚太区的航空交通回复增长势头。

## 检查行李 焦点所在

根据国际民航组织的统计数字，二零零一年国际定期航班的乘客人数为五亿三千二百万人次。国际航空运输协会的预测则显示，至二零零六年和二零零一年国际航班的乘客人数，会分别增至六亿五千六百万人次和八亿人次，而中国会是一个有很大发展空间的市场。

林光宇先生说：「航空公司十分重视旅程的安全和保安。同样地，乘客在选择乘哪间航空公司时也很注重这两点。检查寄舱行李，是确保没有乘客携带违禁物品上飞机作非法干扰的一项重要保安控制措施。」

为确保保安效率的高水平，香港国际机场采用先进的行李检查系统，每日检查5.2万件行李以上。行李在检查柜台托运之后，最多通过五重人手或自动X-光检查。整个检查程序结合人手和电脑操作，既精确又可靠。

林光宇先生说：「展望未来，乘客人数不断上升，大大小小须接受检查的行李数目也会相应增加，这对我们来说是一项挑战，而乘客要求更便捷的服务，亦会对机场和航空公司加快检查行李的程序构成压力。」

「当载客量达五百五十多人的特大空中巴士A380型飞机投入服务后，机场如何在短时间完成检查行李，让乘客可以迅速登机，都是我们进一步要面对的挑战。」

香港国际机场  
五重行李检查  
程序确保高度  
保安



## 双重设施 有备无患

航空交通管制中心和指挥塔台一旦出现突发情况，例如火警或其他危急状况而须隔离整座航管大楼时，一直就绪的备用航管大楼便能发挥效用，处理若干百分比的正常航班。航管主楼和备用航管大楼是独立运作的，当其中一座大楼的仪器失灵时，亦不会影响另一大楼的运作。此外，备用航管大楼毗邻航管主楼，故员工能在短时间内，以徒步方式撤离。国际规例并没有要求兴建备用设施，所以只有少数机场设有两座指挥塔台。事实上，香港国际机场是亚太区唯一拥有备用航管大楼的机场。这座备用设施亦用作训练航空交通管制员和仪器发展之用。

## 全球最安全机场之一

香港是国际及区域航空枢纽。香港国际机场拥有专业的员工，高新的科技，所营运的安全及保安监察系统全面又有系统，使它跻身全球最优秀、最繁忙的机场之列，更重要的是最安全的机场之列。

二零零四年四月，香港国际机场连续第四年被伦敦一项独立、大型的调查— Skytrax Research 选为全球最佳机场。二零零三年五月，又二度荣获「二零零三年最佳货运机场」的殊荣。这个荣誉是总部设于伦敦的航空货运业杂志 Air Cargo News 所授予的。

## 网上资讯 服务全球

### 香港天文台

无论是冠以温黛、爱茜或荷贝等洋名，还是较近期的珊珊（令人想起香港滑浪风帆奥运金牌得主李丽珊）、榴槤（亚洲果王）或玉兔（中国神话角色）等亚洲名称，台风及其破坏力，对世界各地的沿海居民来说，都耳熟能详，感受匪浅。

过去，台风成灾，人命伤亡惨重，财物损毁严重，都是无法避免的。不过，现在的情况已大大不同。气象科学和科技发展一日千里，我们目前至少可透过较为先进的气象中心，相当有把握地预测台风的动向和强度，保障市民的性命财产。目前的挑战，是如何快捷地向各地人士送达所需的天气预报和警报资料，无远弗届。

各地人士对最新天气消息和预报的需求与日俱增。他们在计划旅游前，每每利用互联网和上网手提电话搜寻即时的天气资讯。没有天气预报，飞机便不会起飞，远洋轮船也不会启航。

香港天文台台长林超英先生说：「天气资讯最受旅游人士和国际传媒欢迎。」

香港天文台预期，各地人士对来自权威机构的天气预报和警报资料需求甚为殷切，于是在联合国世界气象组织的支持下，率先建立了两个网站，一个发布各地恶劣天气情况的资讯，另一个则提供各大城市的天气预报和气候资料。

### 誉满国际

香港天文台在研发和管理恶劣天气信息中心网站(<http://severe.worldweather.org>)方面努力不懈，惠及全球，得到联合国亚洲及太平洋经济和社会委员会（亚太经社会）及世界气象组织赞赏，颁发「2001年台风委员会防止自然灾害奖」，以表扬天文台「积极主动，为世界气象组织提供资源，开发恶劣

一九六二年台风温黛摧毁七百多间寮屋和天台木屋



天气信息中心网站，表现杰出」。该奖项也肯定了天文台在推动建立富地方色彩的台风名称名单方面，成绩卓越，足可作为其他国家的典范。

香港天文台高级科学主任杨敬基博士说：「我们十分荣幸，获亚太经社会/世界气象组织的台风委员会颁发奖项，证明我们不仅在本地表现出色，在国际上也贡献良多。」

目前，世界各地的互联网用者都可登入恶劣天气信息中心网站浏览，查看有关热带气旋位置、强度、预测移动途径、警报、卫星影像及恶劣天气报告等官方资料。这些资料是由各国气象服务机构和地区气象中心所提供的。

要保障性命财产免受恶劣天气威胁，首先要有适时准确的预测和警报。随着官方天气资讯日趋普及，以抗衡大量来自非官方渠道（大多是非专业）的天气资料，市民现今能够在天气即将变坏前，采取适当的预防措施，大大减低人命和经济损失。



「二零零一年  
台风委员会防止  
自然灾害奖」

## 全球首个国际天气网站

由于恶劣天气信息中心成绩超卓，加上对香港天文台在开发互联网天气资讯服务方面的专业知识的信赖，世界气象组织邀请天文台设计和管理世界天气信息服务网站 (<http://www.worldweather.org>)，提供世界各大城市的官方天气预报服务。

世界天气信息服务网站在二零零二年十二月启用。启用当日，世界气象组织前秘书长奥巴西教授表示，要建立真正覆盖全球的气象资讯网络，国际合作是关键所在。

奥巴西教授指出，网站除了提供最新的天气资讯外，还与世界气象组织网页互相连接，对各国气象及水文服务十分重要。

杨博士说，世界气象组织的邀请，对香港天文台来说，意义重大。他表示：「为世界气象组织管理两个专题网站，在我们致力提供世界一流气象服务的工作方面，是重大的里程碑。」

## 服务卓越 广受欢迎

参与这项国际计划的世界气象组织成员国和地区，数目迅速攀升，可见天文台在带领开发世界天气信息服务方面，成效显著。自二零零二年七月起，提供气候资料的城市增加了50%，提供天气预报的更是倍增。截至二零零四年一月，世界气象组织187个成员国中，有153个透过世界天气信息服务网站提供1,002个城市的气候资料。网站也载有90个成员国共858个城市的天气预报资料。

香港天文台  
管理的  
世界天气  
信息服务网站



杨博士说：「世界天气信息服务网站愈来愈受欢迎。二零零二及零三年，登入网站的人次分别达200万和9,200万。两年之间的增幅达45倍，成绩骄人。」

「由此可见，全球人士都可以受惠。多年来，我们锲而不舍，所花心血和气力也是值得的。」

二零零三年十二月，天文台以上述两项世界气象组织试验计划(世界天气信息服务网站及恶劣天气信息中心)，在泰国曼谷举行的二零零三年亚太资讯及通信科技大奖中参赛，并夺得「最佳电子政府及服务优异奖状」。杨博士说，该两项计划不但在国际气象界享负盛名，在资讯科技界亦闻名中外，证明香港天文台的资讯科技水平足可傲视同侪。



二零零三年亚太  
资讯及通信科技  
大奖比赛「最佳  
电子政府及服务  
优异奖状」

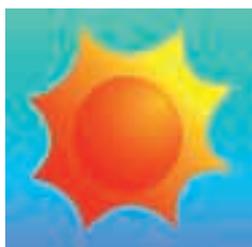
## 消除科技差距

国际气象组织成员国及地区的参与，是该两个世界天气网站成功的关键。全赖灵活的技术设计，科技水平参差的成员国都可以把天气资料传送给香港天文台，令众多国家和地区的官方天气资料得以上载在同一网站。他们可透过全球电信系统(连接各地的气象电信中心的多点电路综合网络)、档案传输协定、电邮或网上电子表格(资料可直接上载网站)等方法，提交有关城市的天气预报资料。这些方法，尤其是最后两种，使被联合国列为最低度发展的国家也可以参加计划，首次向全球发布官方天气预报资料。

杨博士表示：「我们不断努力，令科技比较落后的国家也能够与较先进国家看齐，一同参加计划，真是雀跃万分。科技上的差距不再成为障碍，更融和的关系自然可以建立起来。」

## 精益求精

为使两个网站更为方便易用，香港天文台不断求进，吸引更多来自不同阶层、界别的人士浏览。举例来说，世界天气信息服务网站除了用文字阐释天气资料外，还会采用醒目抢眼的图标，图文并茂，方便不同教育程度的人士使用。鉴于天气与旅游息息相关，在短期内也会把城市地图和相片连同城市天气预报一并登载。



晴(尤指白天)



雷暴、闪电



大雪、降雪



风、暴风、寒风

以醒目抢眼的  
图标显示不同的  
天气情况

为了更切合全球各地人士的需要，香港天文台会加强该两个网站的覆盖范围和内容，例如，天文台致力协助及提供技术支援给其他世界气象组织成员国，为世界天气信息服务网站加建非英语版本。利用天文台管理的英文版本内的实时天气资料，阿曼和中国已分别在二零零三年五月和二零零四年二月推出阿拉伯文和中文版本。此外，澳门与葡萄牙也携手合作，在二零零四年三月提供葡萄牙文版本。杨博士说：「随着网站加入更多语言版本，可享用服务的世界各地人士，定会有增无减。」

# 船舶注册总吨位三级跳

## 海事处 香港船舶注册

二零零四年四月香港船舶注册已跨越2,300万总吨的指标，巩固了香港作为国际航运中心的地位。

这个历史新高见证了香港自1999年以来总吨位三倍以上的增长，我们的船舶注册现在全球位列第八。

注册量以倍增，是因为香港政府实行连串创新措施，为航运业提供更方便、更合成本效率、更高效的服务所致，加上在一九九九年之后推出一个庞大的推广计划，宣传船舶在香港注册的好处。

便利业界的措施包括：

- 注册费及吨位年费分别减收85%及45%，减轻船东的经济负担；
- 全年每天日夜不休提供注册服务及航运业查询热线服务，使服务更周到；
- 为船舶注册提供一站式服务，以前需要一、两个月完成的手续，现在两小时即可办妥；
- 临时注册的吨位年费由四分之一减至十二分之一；
- 删除某些杂类收费项目，简化收费架构。

海事处的船舶注册及海员事务部总经理苏平治先生说：「这些措施的成效甚大，深受船东欢迎。」

「单以二零零三年计，船舶注册已注册了879多艘船舶，以总吨位计，较二零零二年增加27.5%。」



「巴拿马型」散装货船——香港船舶注册上常见的船舶类别



「这些措施鼓励船东将其所拥有的船舶在香港注册，并在香港建立其航运业务的基地。这些船公司在香港设立区域总部或办事处为香港开创了大量商机，试想他们需要多少有关航运业务的设施及服务，例如办公室及设备、船只融资、船舶经纪服务、法律服务及仲裁服务、保险、物流等等。」

「为香港社会所带来的经济收益之大，实是我们想像不到的。」

## 与贸易伙伴签订税务协议

为避免航运得益方面双重课税，香港已与八大贸易伙伴签订了避免双重课税的税务协议：美国、中国内地、韩国、新西兰、荷兰、英国、新加坡及德国。经营到这些国家的货运航线之香港船公司所赚的利润，凭这些协议可避免双重课税。

此外，香港与内地签订了特惠港口费协议，香港注册船舶到访内地港口可获港口费30%减免。

这些税务优惠深受业界所欢迎。香港政府仍会为业界向其他主要贸易伙伴争取签订更多避免双重课税协议或港口费协议。

## 注册船舶品质管理系统见新猷

香港恪守联合国海洋法公约作为船旗国的责任，保障船舶的安全。在香港注册船舶，其质素不容置疑。

苏先生说：「香港注册船舶的品质因新形式的品质管理系统而有所提升。」

「根据新的系统，货船的法定验船工作交由九个认可的船级社负责。」

「这些都是国际级船舶检验的专家。由他们来定期检验香港注册的船舶，加强品质管理。」

「而将我们的力量集中于有效地监管这些船级社在验船/稽核的工作，与船公司定期联络确保它们的船只得到适当的管理。」



香港船舶注册处标志

苏先生说所有船只及船公司的表现均记录在案，海事处都审慎监控，亦开了一个电脑数据库以管理船舶检验及船公司审核的资料。

「香港船舶注册中，质量较差的船舶，每年约有5%由海事处的验船主任检验，费用由海事处承担。」

「这个制度得到船东的热烈支持，咸称使效率及效益大增。称许海事处大力支持船东，提供十分有用的服务，其实我们不过尽本分而已。」

香港船舶注册是世界级的船舶注册，所以香港注册船舶的港口国监督滞留率向来远低于世界平均比率的水平。事实上，随着二零零二年七月第二期《国际安全管理规则》在全球生效后，所有香港注册船舶及这些船舶的管理公司均在限期之前取得所需的认证。

海事处处长  
崔崇尧先生(右)与  
「OOCL Shenzhen」  
集装箱船船长在  
前往香港的首航上  
合照

## 维持香港作为国际航运枢纽的地位

香港是国际航运枢纽，是拓展亚洲航运商机的理想地方。香港地处珠江三角洲的优越位置，坐拥深水港、完善基建、健全法制、区内商机蓬勃的优势，加上一支廉洁高效的公务员队伍，为开拓航运业务提供理想的营商环境。此外，香港是个自由港，经济完全由市场主导，是打开中国内地商机的大门。



苏先生说：「内地与香港签订『更紧密经贸关系安排』(CEPA)肯定为香港带来无限商机。」

「我们与内地有关机关包括珠三角的机关，向来关系良好。我们对香港船舶注册和航运业的前景充满信心。」

# 应用资讯科技 促进斜坡安全

## 土木工程署

一九七二年六月十八日星期天的香港，风雨晦暝，黯然无光。新闻片段尽是一幕幕亲人呼天抢地、痛哭失声的断肠情景，到处弥漫着愁云惨雾。

当天，倾盆大雨，带来了232毫米雨量，也带来了灾祸。九龙秀茂坪村一道40米高的路堤突然倒塌，夺去71条性命。祸不单行，短短数小时后，港岛半山区宝珊道一个陡峭的临时掘挖工地，有一幅斜坡崩塌，触发另一场山泥倾泻，一幢楼高12层的大厦登时土崩瓦解，67人罹难。



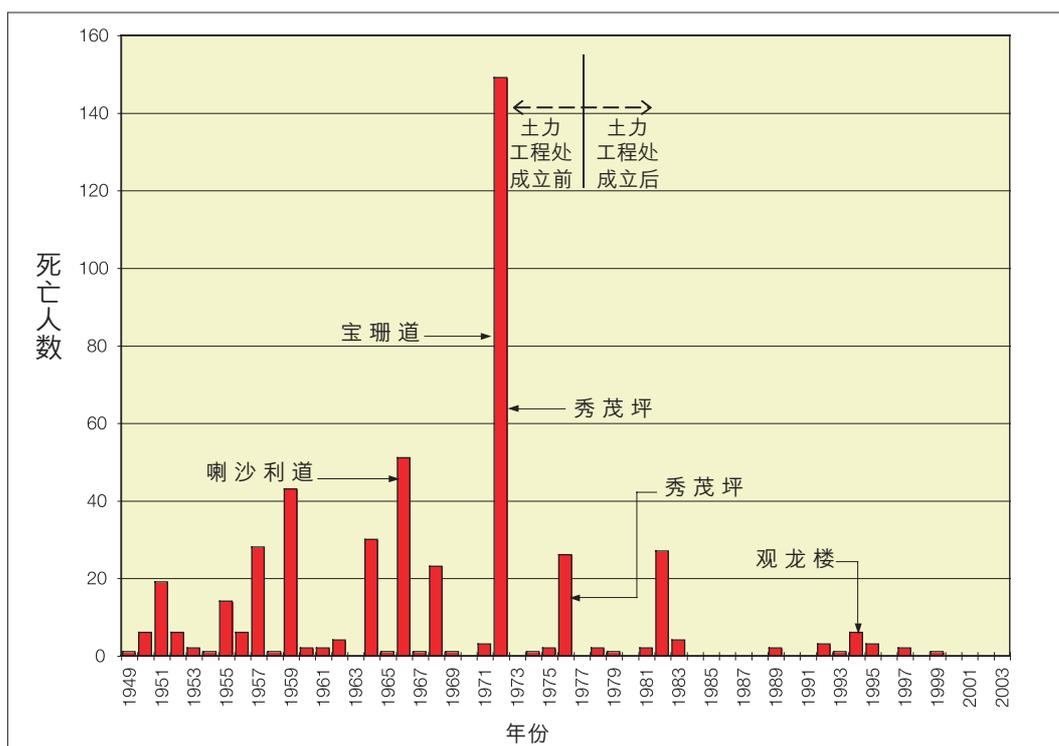
一九七二年六月十八日两宗山泥倾泻惨剧共夺去138条性命

## 山泥倾泻风险减半

一九七六年八月，秀茂坪另一道填土堤倒塌，沙泥涌进山下民居，导致18人丧生。痛定思痛，政府事后在当时的工务司署之下设立土力工程处（一九九一年拨归土木工程署，仍称土力工程处），全力加强斜坡安全的工作，防止灾祸重临。根据记录，在50年间共有470人因山泥倾泻而不幸丧生。

为确保本港斜坡安全，土力工程处一直致力推行各项措施，不断精益求精，迎接新的挑战。经过多年努力，斜坡安全系统日臻完善。斜坡安全的工作包括订定世界水平的岩土工程标准、监察新的工程项目、找出和加固不合标准的旧有（一九七七年前的）斜坡、评估是否需要安置陡峭山坡上的寮屋居民、确保所有斜坡都定期维修、与香港天文台共同负责山泥倾泻警报系统的运作，以及向市民灌输斜坡安全知识。这些年来，山泥倾泻减少，足见政府的斜坡安全工作已取得成果。

风险评估显示，不合标准旧有人造斜坡的整体山泥倾泻风险已较一九七七年减少近半。到了二零一零年，这类斜坡的山泥倾泻风险预期可进一步减至低于一九七七年四分之一的水平。目标虽高，但却不是遥不可及的。然而，香港有六成以上的土地都是陡峭山坡。这样的地形特徵，加上暴雨连连，楼宇依山而建，鳞次栉比，香港的山泥倾泻风险，实在无法完全消除。因此，大家必须保持警惕，防止山泥倾泻。



香港山泥倾泻的  
已知罹难人数

## 香港斜坡资讯系统誉满全球

掌握资讯，才能防患未然。土力工程处借助资讯科技来收集和发放斜坡资料，大大加强了香港促进斜坡安全的工作。香港斜坡安全网页和设于网页内的斜坡资讯系统，就是该处的心血杰作。

这套电脑系统载有香港 57,000 个已记录在案的较大型人造斜坡和挡土墙资料，包括数码影像。工程师以至市民大众，都可从网站 (<http://hkss.ced.gov.hk>) 取得有用的最新斜坡技术资料。这套系统的数据库，与全球最大和最完整的同类数据库相比毫不逊色，备受世界各地岩土工程界人士和天灾防控专家推许。

二零零三年，这套系统获鹰图公司 (Intergraph Corporation) 颁发「地理空间成就奖」的「优越表现证书」。该公司是全球首屈一指的制图和地理空间方案专家。这个奖项表扬土力工程处在应用地理空间技术和方法于提供网上斜坡资讯方面的非凡贡献。



国际推崇的  
「地理空间  
成就奖」

土力工程处总监陈健硕先生说：「我们的目标，是要建立一套完全公开的系统，供市民查阅。斜坡资讯系统充分体现这种精神。其他例子还包括『斜坡维修』和『美化斜坡及挡土墙』等简易指南。这些资料都是免费供各界人士取用的。」

「双语的斜坡资讯系统方便易用。市民可以用楼宇名称、街道地址和斜坡编号等准则去检索。」

陈先生说：「去年，我们提升了系统的功能，并推出『斜坡安全岛』，提供大量有关斜坡的图像、图片和录像影片。此外，还增设『斜坡安全学院』，提供斜坡维修的网上自学课程。在山泥倾泻警报有效期间，我们也会即时公布预防措施。」

「我们明白，无论如何努力，如果没有市民的支持，也难以有效地减低山泥倾泻风险。目前，约有18,000幅私人斜坡，约占全港斜坡的三成，需要私人业主进行维修，确保斜坡的安全。斜坡业主的参与，对预防山泥倾泻灾难十分重要。」

「市民保持警觉，对降低风险同样重要。山泥倾泻警报有效期间，居民和工人都应提高警惕，采取预防措施，保护自己和家人免受山泥倾泻威胁。」

自一九九七年起，当局每年都进行调查，了解公众对斜坡安全的意识。调查结果显示，公众对山泥倾泻警报和业主维修斜坡责任的了解，直至二零零二年都不断提高，但在二零零三年却见下降。究其原因，可能是近年没有严重山泥倾泻事故，公众的警觉性便逐渐减弱。如何提高市民对山泥倾泻的警觉性，正是土力工程处面对的另一挑战。

陈先生说：「我们在防止山泥倾泻计划方面做了很多实质工作。土力工程处每年耗资近八亿七千万元推行计划，加固不合标准的政府斜坡。二零零三年，共完成了260幅政府斜坡的加固工程和320幅私人斜坡的安全检查。」

陈先生也指出，从事建造和基建工程的七个政府部门，每年花近6亿元维修所有政府斜坡。他说：「日久失修的斜坡有潜在危险，或会在大雨中突然倒塌。定期维修，不但花费较修复崩塌斜坡为低，更可避免人命伤亡。」

为减低山泥倾泻风险和确保斜坡长远安全，土力工程处也检核公私营机构和政府部门的所有岩土工程，确定工程设计和施工是否符合要求。二零零三年，该处审查了近14,000份岩土工程设计建议书，巡视了超过2,900个工地。

自一九八零年代中至今，政府总共安置了超过74,800个居于陡峭山坡上简陋寮屋的居民。这是减低寮屋区山泥倾泻引致伤亡的最有效方法。

## 岩土仪器先进 举世推崇备至

香港属亚热带气候，雨季暴雨频仍，加上山多地陡，发生山泥倾泻的风险甚大。除了进行公众教育和技术管理工作外，山泥倾泻评估对防止灾难也十分重要。

为方便进行勘探，该处研发了崭新的「流动勘测」应用系统，用以评估香港的山坡。这套流动系统集成创新科技于一身，包括最先进的流动电脑应用技术、无线电讯科技、全球定位系统和流动地理信息系统，体积轻巧，方便携带。



利用手提个人电脑和流动电话技术，可以把地理信息系统、全球定位系统和与办公室的通讯合而为一。有了这套系统，土力工程处的工程师和地质专家便能够在勘探地点即时浏览数码资讯，即使身处新界和离岛等偏远地区，查阅资料也同样快捷准确，这是从前无可比拟的。在须作出关乎公众安全的决定时，尤其是在危急情况，例如发生严重山泥倾泻等事故时，这套系统更大派用场。



先进科技令勘探  
工作效率更高

二零零二年，土木工程署凭着以创新方式应用地理信息系统科技，从十万多个机构中脱颖而出，获得堪称地理信息系统软件业界翘楚的环境系统研究所 (Environmental Systems Research Institute) 颁发「地理信息特别成就奖」。



举世推崇的  
「地理信息特别  
成就奖」

土力工程处所开发的斜坡安全系统驰名遐迩。

由二零零零年至今，已有超过30个地区派遣代表团到该处参观，当中包括中国内地、马来西亚、日本、加拿大、德国、意大利、美国等。

陈先生表示，这类经验交流活动裨益甚大，有助该处不断求进。「我们在控制山泥倾泻风险方面的工作成果，深得国际岩土工程界赞赏。」

「我们亦参加一些会议和担任技术委员会成员，为多个国际论坛略尽绵力。举例来说，本处一名人员获享誉国际的土壤力学及岩土工程学国际协会 (International Society of Soil Mechanics and Geotechnical Engineering) 邀请，成为该会辖下风险评估和管理技术委员会的五名核心委员之一，实在与有荣焉。」

# 遐迩驰名 扬威四海

## 消防处

### 傲视同侪

众所周知，香港消防的工作极为繁忙。然而，这个精英部队在岗位上不断赢得掌声，蜚声国际。香港面积大约只有1,100平方公里，这片弹丸之地却约有700万的人口。处处熙攘，人人忙碌。在这样的环境下，要保障市民生命财产免受火灾、灾祸的威胁，对专业的消防人员来说，无疑是重大的挑战。

二零零三年，消防处共接获37,774宗火警召唤，另有19,918宗特别服务(例如交通意外、工业意外、泄漏气体、水浸等等)召唤，平均每日处理的救护车召唤则有1,443宗。在楼宇火警中，消防人员能在6分钟内抵达楼宇密集区，以及在9至23分钟内抵达楼宇分散区及偏远地区的比率，均超过94%。至于478,109宗的救护车紧急召唤当中，超过93%能在12分钟的召达时间(由接获召唤起计至救护车到达指定的门牌地址)到场。

迈向新纪元之初，消防处早已部署发展第三代调派系统，以应付日后市民对灭火服务、救援服务及紧急救护车服务的需求。第三代调派系统的可靠程度测试、网上功能及性能测试，正进行得如火如荼。到二零零四年年中全面启用后，这个新系统每年就能处理约99,000宗火警召唤及781,000宗救护车召唤。

消防处高级消防区长董东山先生说：「新系统启用的时间，正好配合消防通讯中心第二代调派系统退役。」

齐心合力  
救急扶危



奋勇前进  
何惧烈焰

董先生说：「我们较早前研究过澳洲、加拿大、芬兰、新加坡、英国、美国等杰出消防部队所采用的调派系统。第三代调派系统是目前全球最先进的系统。」

## 如虎添翼

董先生说：「设置这个系统后，我们计算紧急召唤增长数字至二零一三年的情况时，就可以处理得更为灵活；在一分钟的调派时间内动员处理紧急火警召唤的目标，亦必定能达到。」

第三代调派系统由21个子系统组成，能提供卓越的指挥及控制系统，迅速而有效地调动资源前往现场执行灭火及救护的工作。消防通讯中心可与现场前线人员直接而有效地互通行动资料，使灭火及救援行动的指挥工作更为畅顺。

第三代调派系统包括以下部分：

- 电脑调派系统：这是一个强力系统，具备处理多项工作的设定功能，可以应付预计的工作量。
- 电话系统：这个系统可透过来电线路辨别系统，自动分配来电，取得来电者地址资料，使确认及搜寻现场地址的时间得以缩短。
- 地理资讯系统：这个系统与自动车辆定位系统一起操作时，可在数码地图上显示最接近报称事故现场以及可动用的消防及救护资源，使调配工作更有效率。这个系统亦可以提供有用的资料，例如消防栓的位置、气体喉管的设计图、楼宇及车辆通道的资料，协助执行灭火及救援行动。

系统亦包括无线数码网络(可传送数据及影像往紧急车辆上负责收发现场资料的自动车辆定位系统及流动数据终端机)、自动车辆定位系统(自动提供所有流动资源的准确位置数据)，以及资讯管理系统(记录和分析资料及资源管理等)。

其他支援系统包括保安系统、故障显示管理系统、内线电话系统、不间断供电系统、电讯网络等。

香港高楼林立，隧道不计其数。以上的系统都经过精心设计，能配合香港独特的环境。

流动数据终端机配合全球卫星定位系统及地理资讯系统，可显示数码地图及即时现场资料，有助导航及车辆管理



行车时前线消防员按下荧幕按钮，利用无线数码网络与消防通讯中心联络，收发资料

董先生说：「我们大约有800辆消防车及救护车。传统的卫星定位系统不足以确定这些车辆的即时位置。新系统的精密度较高，可以把车辆的位置锁定在20米范围之内。」

董先生说：「接到召唤后，我们会根据最短路径算法及系统内道路网络计算出的资料，调动最接近事故现场的消防车。」

第三代调派系统会直接处理由系统产生的动员号令，在有关消防局或救护站自动播出讯息，调派消防员及救护员赶赴现场。

董先生说：「召唤数目极高，控制室操作员容易因疲劳过度而产生压力。新系统启用后，操作员无须再向个别消防局广播动员的号令，压力得以减轻，出错的机会也会相应减低。」

董先生说：「消防处保障生命财产的能力，会随着第三代调派系统启用而进一步提高。香港将会成为更加安全、更宜安居乐业的地方。」

## 友谊第一

香港荣获二零零六年世界消防竞技大赛的主办权，是主办这项赛事的首个亚洲城市。我们的消防人员已着手筹备有关的工作。

世界消防竞技大赛西澳洲公司行政总裁 Trevor Pateman 先生公布香港夺得主办权时表示：「把竞技大赛推进到亚洲，为我们开创了新局面。在香港举行二零零六年世界消防竞技大赛，可说是不二之选。」

世界消防竞技大赛的宗旨，是增进全球消防人员的友谊，促进同业交流。一同申办这次大赛的国家计有西班牙、意大利、日本、美国。面对强劲的对手，香港脱颖而出，取得这个世界消防人员小型奥运会的主办权。

香港能成功夺得主办权，与消防处属员团结进取极有关连。消防竞技大赛从未在亚洲举行。这次大赛移师香港举行，定会吸引大量内地及亚洲的消防队伍来港，与各地消防劲旅一较高下。香港不但拥有适合进行各类赛事的一流体育场地，二零零五年揭幕的迪士尼乐园亦会成为热门景点，到访旅客不愁没有好去处。

正如 Pateman 先生所言：「香港主办这桩国际盛事，香港和亚洲同样大有裨益。」

两年一度的世界消防竞技大赛近似奥林匹克运动会，分别有个人项目及队际项目，有部分项目更环绕消防员的日常工作。上届赛事在二零零二年举行，香港消防处前赴新西兰克赖斯特彻奇参赛，取得45金、43银、38铜的骄人成绩。



香港消防代表队  
二零零二年  
新西兰世界消防  
竞技大赛中  
的雄姿

消防处将与消防工程师学会(香港分会)携手合作，主办二零零六年举行的世界消防竞技大赛。二零零零年在法国举行的赛事中，参赛健儿超过4,000名而参观人数则达600人，他们来自56个国家。

消防处消防总长李志翀先生表示，香港首度申办大赛，一举告捷，实在是难能可贵。赛事在本港举行，不但会促使本地旅游业更形兴旺，香港及香港消防处在国际间亦会赢得更高的声誉。