中 央 援 港 同 心 抗 疫

竹篙灣的958天

中央援港同心抗疫

竹篙灣的958天

中央援港同心抗疫

中 央 援 港 同 心 抗 疫

竹篙灣的958天

中央援港 同心抗疫

竹篙灣的958天

中 央 援 港 同 心 抗 疫

竹篙灣的958天

中央援港同心抗疫

竹篙灣設施在

2020年7月16日啟用，

在

2023年2月28日停止運作，

為香港抗疫工作運作了

958天，

服務了超過

23萬人次。

序言

保安局局長
鄧炳強

回想疫情3年，香港度過了一段極不平凡且艱難的日子。

今天，我們能夠踏上復常之路，實屬來之不易。除了有賴社會各界眾志成城，更離不開中央對香港的關懷與照顧。在中央的支援下，我們以「中國速度」於極短時間內建成9個社區隔離設施，為染疫市民及其家人提供合共約5萬個床位，當中就包括全港規模最大、運作歷時958天、為超過23萬名市民提供服務的竹篙灣社區隔離設施。

我們保安局有幸被委以重任，負責營運社區隔離設施。縱使任務艱鉅，但各大紀律部隊及輔助隊伍一呼百應，先後派員及邀請退休同事加入保安局成立的抗疫特遣隊，特別是作為竹篙灣社區隔離設施的管理者──民眾安全服務隊，32個月來出動隊員逾34萬人次，大家上下一心，甘願犧牲個人時間，冒著受感染風險，在各個崗位上全力以赴，協助隔離中心全天候營運，為本港的疫情防控作出了卓越貢獻。

民眾安全服務隊隊員採用「小區管理」模式，堅持「以人為本」的精神，因應不同入住人士的需求，為各人提供適切的服務，例如為不同宗教背景、不同飲食習慣，甚至一家老小的家庭提供人性化的照顧；在中秋節向隔離的市民派發月餅，送上窩心的節日祝福等，目的只是希望給予入住者「家的感覺」。而隊員的無私奉獻和辛勤付出獲得入住者親切地稱之為「蜜蜂天使」，而大家的努力成果，更已經成為所有入住竹篙灣社區隔離設施市民的集體回憶。

縱然當下疫情已過，我衷心希望通過這本特刊，向抗疫先鋒──民眾安全服務隊致以最崇高的敬意，亦希望擁有這段共同經歷的各人，銘記這段攜手協力、守望相助的笑淚時光，即使未來再遇困難，我們亦能借憶起這份同舟共濟的獅子山精神，鼓勵和推動我們砥礪前行，攜手為更美好明天而奮鬥不懈。

保安局局長鄧炳強(右二)
視察竹篙灣設施運作情況。

序言

保安局常任秘書長
李百全

抗疫3年期間，政府積極推動各項防疫措施，其中最為人熟悉的就是建設和管理社區隔離設施。

2023年3月1日，竹篙灣社區隔離設施的大閘徐徐關上，象徵經歷三載的抗疫工作正式拉下帷幕。回望過去，我們將多幀獨一無二的相片結集成冊。這本特刊將竹篙灣的抗疫點滴娓娓道來，讓我們踏上時光倒流之旅，回顧竹篙灣社區隔離設施如何走過這段艱苦又難忘的歷程，了解當中的困難與挑戰，以及民眾安全服務隊和其他政府部門所作的努力和貢獻。

民眾安全服務隊表現卓越，我謹此致謝。他們不辭勞苦、迎難而上，在社區隔離設施的建設和運作中發揮了關鍵作用。與此同時，疫情跌宕起伏，有賴市民的體諒和配合，社區隔離設施才能順利運作，令疫情受控。

在後疫情時代，相信社會各界定能攜手合作，增強社會活力，重振經濟民生，讓這顆東方之珠繼續發光發熱。

序言

保安局副局長
卓孝業

社區隔離設施是防疫措施的重要一環，是疫情期間減少病毒傳播的一個不可或缺項目。竹篙灣社區隔離設施運作期間，政府各部門攜手合作，共同克服了許多困難，實現了保障大眾健康的目標。

我猶記得特刊中民眾安全服務隊人員一張張堅毅不屈的面孔。他們經歷嚴寒酷暑，縱使保護衣被汗水濕透，臉龐被口罩勒出印痕，但面對疫情仍毫不動搖。他們披星戴月堅守崗位，日以繼夜地工作，守護全城市民的健康和生命。他們不僅是隔離設施的管理員，更是疫情防控的勇士，我們要為民眾安全服務隊的默默付出鼓掌致敬。

我相信，編製這本特刊，不僅是對民眾安全服務隊的肯定，更是對全港市民的讚揚和鼓勵。正是全體市民共同遵守所有防疫措施，以謹小慎微的態度面對疫症，我們才能戰勝疫情。

面對後疫情時期，香港在各方面的發展務須急起直追，走向由治及興的新階段。就讓我們一起繼續前行，堅定不懈地為社區的安全而努力奮鬥！

序言

民眾安全服務隊處長
羅仁禮

「救急扶危，服務社會」是民眾安全服務隊薪火相傳的使命。作為本港的輔助部隊，我們一直承擔抗疫重責，不論是面對2003年非典型肺炎還是2019冠狀病毒病，始終無畏無私，勇往直前，冒著生命危險參與抗疫工作，用奮鬥證明初心，用汗水詮釋擔當。

是次疫情為香港帶來前所未見的衝擊，民眾安全服務隊隊員在保安局的領導，以及各紀律部隊與其他部門和機構的協作下得以沉著應戰，過去三載與病毒短兵相接的每個瞬間仍教人動容欽佩。管理入營人士、處理突發情況、分派膳食及物資、適時清潔、保養和維修設施……隊員日夜奮戰，爭分奪秒，合力完成了一個又一個艱巨任務，在險惡的抗疫路上不屈不撓，成為了竹篙灣最美的風景。

民眾安全服務隊全體隊員在嚴峻疫情下展現了非凡的勇氣和毅力，是抗疫戰役中不可或缺的一分子。身為處長，我對他們的成就和貢獻感到無比自豪。

序言

民眾安全服務處總參事
梁冠康

翻開這本特刊，心裏五味雜陳，百感交集。抗疫道路邁向終點，復常的曙光猶如甘泉流淌心頭。回想起過去的抗疫生涯，艱苦的工作有時可謂辣得嗆人。這段回憶寶貴深刻，值得用心梳理記錄，此特刊因而誕生。

疫情期間，全球各地皆面對前所未有的挑戰，香港亦須迎難而上，奮力應戰。

每位曾服務隔離設施的人員都值得我們由衷致敬。他們是萬能的英雄，但脫下沾滿汗水的工作服和保護衣後，其實也只是在大街小巷與我們擦肩而過的星斗市民——或是向你點頭問好的鄰居，或是為你服務的商店職員。他們也許要放棄朋友聚會，要犧牲陪伴家人的時間，但仍甘願付出私人時間當值，冒著受感染的風險，傾力為隔離設施提供支援服務，奉獻專業知識，彰顯了「犧牲小我，完成大我」的偉大精神。

翻閱這本特刊，我們不但能以快鏡回顧竹篙灣隔離設施運作958天的動人時刻，還能了解人員在危難當前如何勇敢接受挑戰，發揮聚沙成塔的力量對抗疫情。他們的貢獻不僅讓市民大眾安心無恙，更展現了人性的光輝。

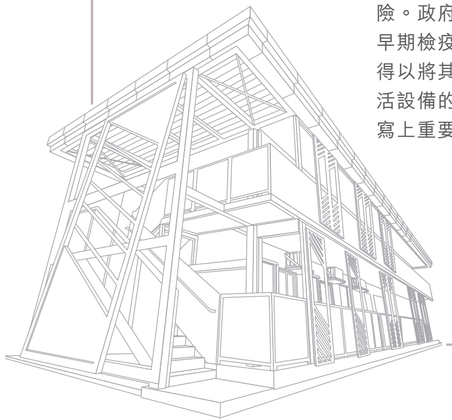
目錄

第一章 中央援港 高效創建 12
第二章 因時制宜 迅速應變 26
第三章 風雨不改 日夜無間 38
第四章 靈活管理 適時變革 66
第五章 數碼科技 提升效率 84
第六章 以人為本 用心關愛 90
第七章 真誠付出 備受肯定 106
第八章 盡心服務 衷心感謝 112

第一章

中央援港　高效創建

2020年初新冠疫情襲港，香港生活環境人煙稠密，面對傳染力極高的新型病毒，社區承受極大感染風險。疫情來勢洶洶，香港急須興建大型檢疫設施以減低社區傳播風險。政府經一番努力後在竹篙灣迅速建立了早期檢疫中心，及後獲中央政府大力支持，得以將其擴建為更大規模，具備一切基本生活設備的檢疫及隔離中心，為香港抗疫藍圖寫上重要一頁。

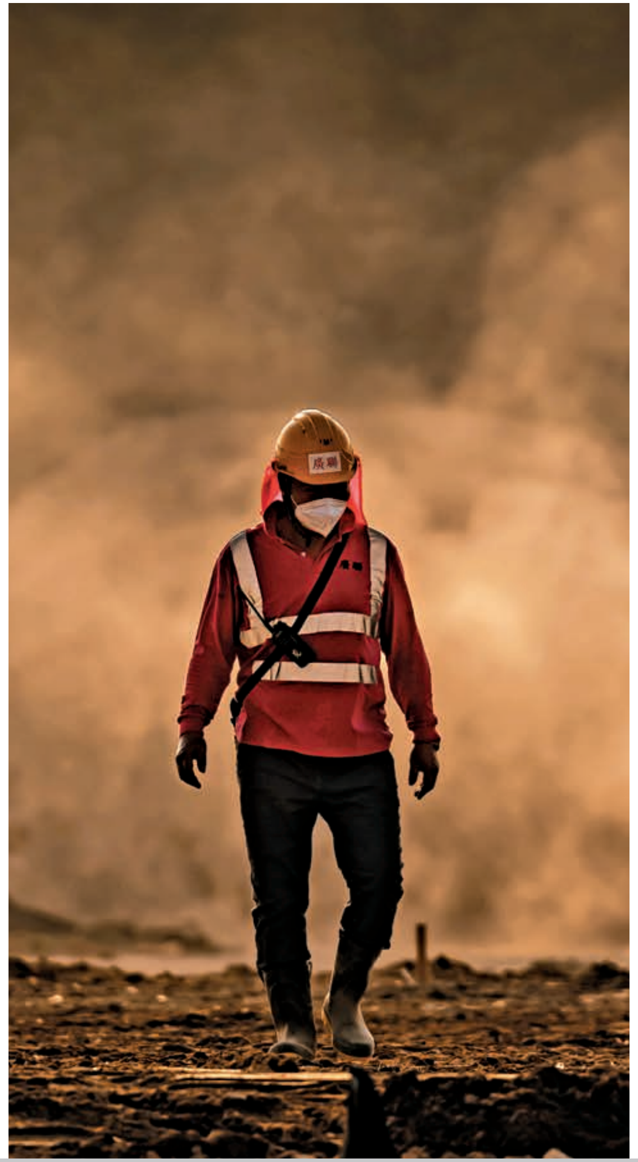


工作人員日以繼夜趕工，全速趕建大型隔離住宿設施。

平整土地

竹篙灣檢疫隔離設施採用組裝合成建築法（MIC），以先裝後嵌的方式建造。

7d
691



竹篙灣社區隔離設施一至六期共提供9,740個單位

總收容人數可達21,000人

佔地總面積約100萬平方米

因時制宜　迅速應變

第二章

新冠疫情肆虐本港3年，政府因應其高低起伏迅速調整防疫政策。竹篙灣作為第一線檢疫設施，亦與時俱進，全力支援香港抗擊疫情，守護市民的生命安全。

疫情初期，病毒傳染力高，追蹤接觸者及切斷傳播鏈的工作困難重重，竹篙灣檢疫設施為密切接觸者提供檢疫處所，防止病毒在社區擴散。及後，竹篙灣檢疫設施為配合廣泛社會需要變成指定檢疫設施，供外地到港傭工作檢疫隔離，以緩解當時外地傭工接受檢疫的迫切需求，預防疫情經家居途徑進入社區。至2022年第五波疫情爆發，確診人數急升，竹篙灣重新定位為社區隔離設施，為確診者提供適切隔離場所，以便他們安心養病，在嚴峻形勢中成為港人的防疫後盾。

P1

安全服務隊
Aid Service

駿逸樓
CHUN YAT HOUSE

駿爾樓
CHUN YI HOUSE

駿山樓
CHUN SAN HOUSE

駿時樓
CHUN SI HOUSE

駿翔邨
CHUN YEUNG ESTATE

駿湖樓
CHUN WU

酒店

I STAY AT WORK FOR YOU
YOU STAY HOME FOR ME
I STAY AT WORK FOR U
U STAY AT HOME FOR ME

抗疫無私 護民有責

2020年7月，竹篙灣檢疫中心正式運作，為與新冠病毒有緊密接觸的人士，提供全面的隔離設施，為全民抗疫揭開新一頁。

竹篙灣檢疫中心因應疫情發展先後接待過不同群組的人士，包括本港居民、訪港旅客、外籍家庭傭工等，後來轉型為專門接待確診患者的社區隔離設施，服務了超過23萬人次。

民安隊肩負管理設施的重責，實在任重道遠。雖然我們過往曾管理越南難民營、非典型肺炎及豬流感檢疫中心，但行動指引、工作程序和成效指標等均無法完全套用於是次隔離流程，故此我們不得不重新擬訂計劃培訓隊員，以應對變化萬千的疫情。同事不僅要竭力照顧營友的基本生活需要，更要時刻關顧營友的情緒及其他特殊需要，盡量減低疫情對他們的影響。另一方面，面對新冠病毒病，我們必須步步為營，確保人手調配得宜，服務質素不變。民安隊有賴中央及特區政府全力支持、各政策局及部門傾力支援，以及隊員上下一心砥礪前行，經歷漫長的958天後終於完成任務，不辱使命。

有別於民安隊其他任務，病毒無形無跡，伺機施襲，同事執行任務時縱使萬般小心，仍難免染疫，相繼病倒。僚誼深厚，心頭掠過一絲焦慮，但除了默默祝福之外，只得加倍小心，嚴守防疫措施，務求做到行動滴水不漏。行動雖然有一定的感染風險，但每次看見營友臨別時的一絲微笑、閱讀留在房間的一紙感激，或收到文字訊息的一聲道謝，都令我們心感沾濕全身的每滴汗水都別具意義，人世間的一陣暖意逐漸湧上心頭。

經歷接近3年的抗疫行動，民安隊精誠團結、迎難而上，從不辜負市民期望。前事不忘，後事之師，冀望我們能總結經驗，努力準備，以最佳姿態面對將來挑戰。

姚兆偉
（職業：中學教師及香港教育大學客席講師）
竹篙灣社區隔離設施指揮站行動指揮官

隨時候命

醫療室
SATELLITE
MEDICAL POST
MEDICAL
POST

指揮室 4
COMMAND POST 4

警崗 1
POLICE POST 1
抗疫

保安站 9B
GUARD POST 9B

候命值勤
辦公室 3
STAND-BY OFFICE 3

FIRE SERVICES
DEPARTMENT
RAPID RESPONSE TEAM
STAND-BY ROOM
消防處快速應變隊候命室

醫療輔助隊
值勤室
AMS DUTY ROOM

檢疫交響樂

竹篙灣啟用初期定位為檢疫設施，主要接收密切接觸人士，阻止病毒流入社區。陳俊豪在竹篙灣剛開放成為隔離設施時開始加入團隊，於指揮中心負責人數統計工作。檢疫設施啟用初期，因未啟用電腦化入住登記系統，營友出入營地，來往醫院，陪同入住人數變化等等，都會令統計數字有所出入，直接影響膳食供應情況。如遇上突發情況，短時間內要安排大量營友入住，對於當時只有民安隊駐守的營運團隊做成極大壓力。陳俊豪參與抗疫工作接近3年，坦言這段時間經歷最深，壓力最大。

例如2021年4月，東涌一屋苑其中一幢住戶需要全數進行緊急檢疫隔離，當時竹篙灣夜間只有20多名工作人員，立即全數出動進行入住安排及登記工作，通宵達旦工作直至早更工作人員接手。

疫情反覆，每遇上緊急情況，駐守檢疫設施的民安隊員也本著「救急扶危 服務社會」精神，堅守崗位，完成使命。

在3年抗疫工作中，俊豪對香港管弦樂團的檢疫經驗印象尤其深刻。「香港管弦樂團檢疫時，檢疫音樂家都帶來了樂器練習，有時更在各自單位內合奏音樂，是最特別的隔離情境。」

不論是檢疫人士還是前線工作人員，都為保障社區公眾健康而貢獻，有如合奏歌曲，各盡其職盡顯所能，為香港出一分力。

陳俊豪
（職業：財務會計主管）
竹篙灣社區隔離設施指揮站當值主管

救急扶危 服務社會

2020年初，「新冠病毒」襲港，民安隊率先加入抗疫，其中民安處行動及訓練組的同事更主導抗疫工作，留下不少印記。他們曾服務的檢疫中心或社區隔離設施包括麥理浩夫人度假村、鯉魚門公園、保良局北潭涌度假營、翠雅山房、火炭駿洋邨、八鄉少年警訊活動中心、西貢戶外康樂中心、檢疫酒店、竹篙灣檢疫中心、以及後期的社區隔離設施。

在全球對新冠病毒病只掌握有限知識及數據的情況下，民安隊參考當年「沙士」傳染病控制的運作經驗管理檢疫中心。民安處行動及訓練主任李明章及王少珊前期主要負責設立檢疫中心，俗稱「開營」。當中最具挑戰性的是與時間競賽設計檢疫中心。李明章說：「每個檢疫中心各有不同特色及限制，並不能套用一式一樣的設置及運作方式，需要以實際環境去設計及規劃控制區。當時疫情發展突如其來，民安隊須在緊迫的時間內設立可讓人放心工作的檢疫中心，2020年在1月下旬設立麥理浩夫人度假村和鯉魚門公園及度假村檢疫中心後，在2月初便須設立保良局北潭涌度假營、翠雅山房及火炭駿洋邨檢疫中心。其後，我們在3月設立了八鄉少訊活動中心檢疫中心，在4月設立了西貢戶外康樂中心檢疫中心，在7月又設立了竹篙灣檢疫中心，很多時候要同時兼顧多個檢疫中心的『開營』工作。」

王少珊認為檢疫中心的「開營」工作令她體驗了不同協調工作：「我們『開營』前須與各部門協調，例如衞生署、房屋署、警務處、消防處、康樂及文化事務署等商討運作安排，務求檢疫中心運作順暢。因為涉及多部門運作，所以需要良好的溝通，幸運地在工作當中，認識了很多不同部門的好同事，令往後工作更順利。除了事前召開『開營』會議，我們亦須為每個檢疫中心準備相關文件和制定運作細節，例如人手分配、檢疫人士衣食住行、中心保安及清潔工作等安排。待檢疫中心啟動順利，又要隨即預備啟動另一個檢疫中心。看見檢疫中心順利運作，我獲得了很強烈的滿足感。」

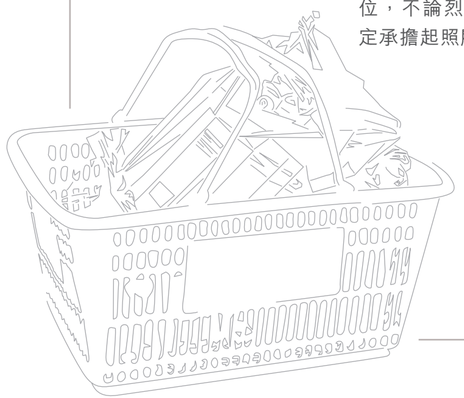
李明章及王少珊都認為抗疫工作既辛勞又令人幸福，覺得幸好身邊有一班團結一致的行動及訓練組同事，在過去3年一起感受當中工作的辛酸及滿足感，與同事們負責安撫檢疫人士的情緒、在八號烈風或暴風信號下工作等回憶，無一不令人回味。「我們除了要維持日常工作或訓練，以及應付緊急召喚工作外，各同事亦要密切留意及兼顧檢疫中心、酒店或社區隔離設施的動向及工作，甚至要突然調配人手應付緊急任務。大家不分晝夜和天氣，時刻盡全力做好當前任務。」他們亦感激民安隊員秉承「救急扶危，服務社會」的精神無私工作、致力做好每一個崗位，並盡心照顧每一位入住者，為香港出一分力。

李明章　王少珊
民眾安全服務處
行動及訓練主任

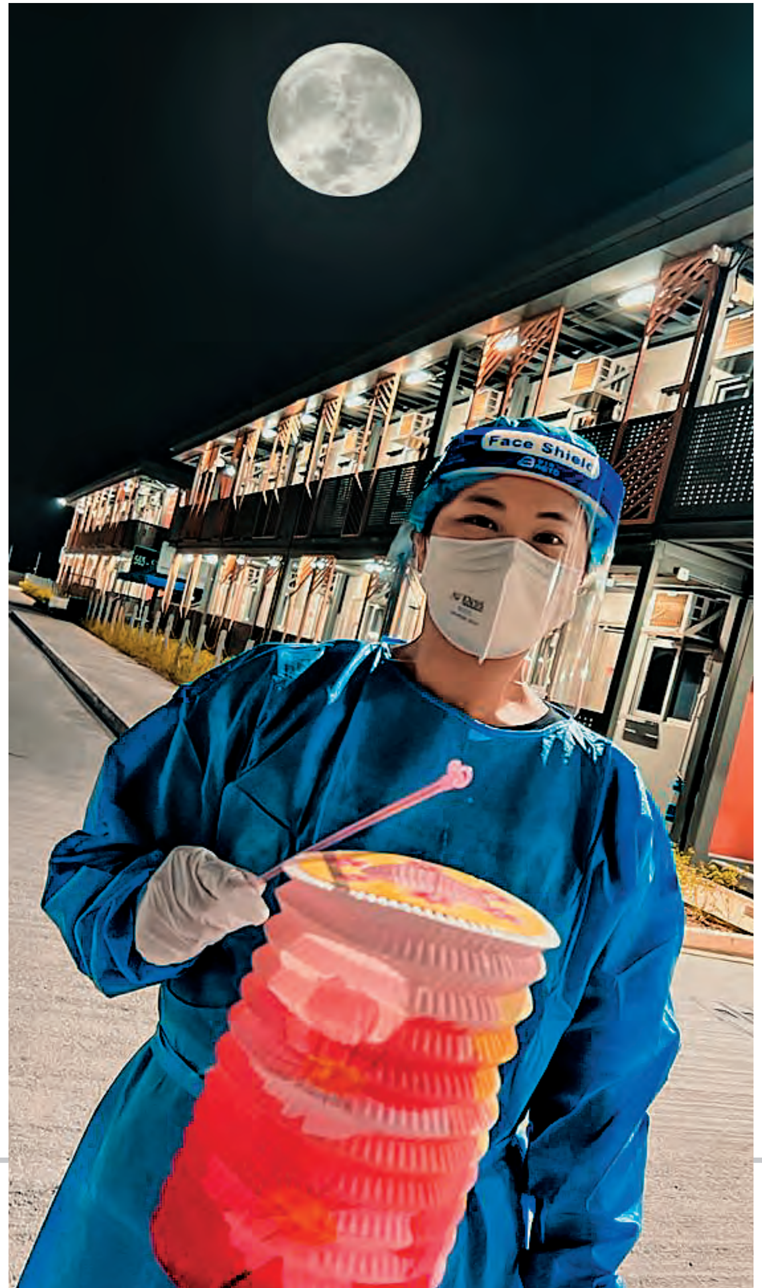
第三章

風雨不改　日夜無間

竹篙灣社區隔離設施24小時運作，全天候支援入住營友。工作人員負責指揮中心、中央熱線、膳食送餐、物流倉存、房務維修、醫療護理及清潔保安等不同崗位，不論烈日當頭還是狂風大雨，始終堅定承擔起照顧隔離人士的抗疫使命。



CAS


Face Shield

中央指揮及核心組除了管理全營和處理突發事件外，更須與其他政府部門溝通合作，確保營內外運作暢順。

中央指揮及核心組

以身作則的管理方法

竹篙灣社區隔離設施指揮站，負責指揮工作，亦負責聯繫其他政府部門。郭婉恩身為指揮站指揮官，處理過各種大小情況，很多事看似簡單，執行時卻困難重重。

竹篙灣作為大型檢疫隔離設施，營友出入營地收發物資等事情都有特定要求，不能夠隨意處理。例如曾有營友的親友於營外的醫院病危，急須申請恩恤探訪。這種情況指揮站必定緊急處理，但還須家屬所處醫院的批准、醫院清場準備、醫生簽署批准營友出營、安排抗疫車輛和工作人員等……

應變處理、溝通磨合、檢討分析、訂立程序，每項工作皆須妥善完成，務求能照顧營友不同狀況，迅速應對每件突發事件。

2022年初，竹篙灣由接收密切接觸者的檢疫設施，轉為接收確診者的社區隔離設施，感染風險增加，部分前線工作人員短時間內未能消化此轉變。郭婉恩和一眾管理層，換上保護裝備進入污染區工作，親自帶領隊員度過轉變階段，為抗疫工作出一分力，實在功不可沒。

郭婉恩
（職業：數碼媒體管理）
竹篙灣社區隔離設施指揮站行動指揮官

工作人員每日會收到安排入住營友的名單，以便作出協調和安排。

檢疫人士由抗疫的士 / 專車送入竹篙灣，專車司機及工作人員均配備全套保護裝備。

接收患者

營友進入房間後，工作人員會通過窗戶辦理入住登記手續，輸入營友姓名及健康狀況等資料，並為營友戴上手帶以資識別。

營友乘坐抗疫車輛到達入住區域後，會由穿著全套保護裝備的工作人員接待，並盡快獲安排入住房間。

同理心支援熱線

中央熱線中心電話響個不停，特別在入住率高企，還未實行小區管理分流熱線中心壓力的日子，營友往往須苦候多時才能成功聯絡工作人員，心中有多不安焦躁可想而之。「我們會互相支持，助人疏導情緒，繼續以正面心態支援每位求助營友。」

竹篙灣熱線辦公室初期工作繁忙，電話永無休止地響著，面對源源不絕的負面情緒，娟姐都能坦然面對一切。

「設身處地去想像，便能夠理解隔離人士獨自身處房間的無助感。」

一個接一個的熱線諮詢電話，中央熱線工作人員從未猶豫，勇於迎接未知的挑戰，因為每次電話鈴聲響起，也代表有營友在電話另一端等待協助。

黎麗娟
（職業：物料開發高級經理）
竹篙灣社區隔離設施熱線組主管

在通宵工作時，仍有數以百計的電子平台查詢。

物流中心

物流中心處理竹篙灣物資供應鏈，營友所需的日用品、飲品、小食也經物流中心處理。中心內還備有兒童、嬰幼兒、長者等需要特別照顧人士的用品專區，務求能照顧到每位營友的需要。

膳食派發

一日三餐健康守護

每位留在竹篙灣的營友，營內膳食管理部門也會為他安排一日三餐日用飲食，除了中式、西式、軟餐、素食等飯餐種類以供選擇外，還有健康考慮的糖尿友好餐，麩質友好餐，和照顧到不同國籍和宗教信仰的清真、猶太餐飲等。

鍾德豪在竹篙灣膳食組服務3年，坦言每天處理上萬計的飯餐，確實不是件容易的事。

例如每當竹篙灣設施接收守猶太戒律的猶太人營友時，膳食組便要立即跟進，因這些營友只能吃符合猶太飲食戒律的食物（Kosher）。猶太人對食物的種類、烹調方法，甚至運送過程均有要求，要作出特別安排。為確保每位營友由進營當日起便能按時收到一日三餐，膳食部必須每日24小時無間斷運作，深入了解每種餐飲類別，才能滿足來自世界各地，不同背景營友的飲食需求。

每個疫情高峰期，竹篙灣設施每天處理數以千計進出人次，膳食組要確保每位營友獲得溫飽之餘，沒有浪費食物。德豪認為膳食組工作壓力雖大，但每分努力皆意義非凡，團隊亦因而培養了深厚的默契。3年間抗疫工作的片段歷歷在目，是一段難忘又有意思的回憶。

鍾德豪
（職業：市場營銷及數碼策略文學士學生）
竹篙灣社區隔離設施膳食組主管

保安支援

竹篙灣內的保安及清潔工作實況。保安員除肩負起營內保安工作外，還負責派送餐飲及物資的工作。

清潔消毒

清潔工人在任何情況下均須不分晝夜地執行營內嚴格的消毒清潔程序，以防病毒散播。

康復離營

工作人員透過電子系統核對康復營友名單，在確認無誤後，便會替其剪除手環，完成離營程序。

所有康復人士均會被安排乘搭穿梭巴士至青衣港鐵站後才離開。

醫護人員

衛生署及醫管局派出醫護人員駐守在營內，處理營友醫療需要，亦會特別照顧入住竹篙灣的獨居長者。

醫護人員派送營友藥物途中。

房務管理

能夠貢獻就是幸福

從疫情初期已經參與檢疫工作的羅凱華，在竹篙灣負責管理房務。房務部負責每個房間的清潔、保養、維修和設置等工作，確保能有效運用和流轉房間。

回想疫情初期，竹篙灣緊急接收大量檢疫人士，房務部須於短時間內處理營內過千房間，確保質素達標。及後竹篙灣轉型為接收確診人士的社區隔離設施，房間清潔消毒要求更高，甚至隔塵網、窗簾布等也不能遺漏。

房務部同事亦須在污染區工作，長時間身穿保護衣，在炎熱天氣下更不容易。

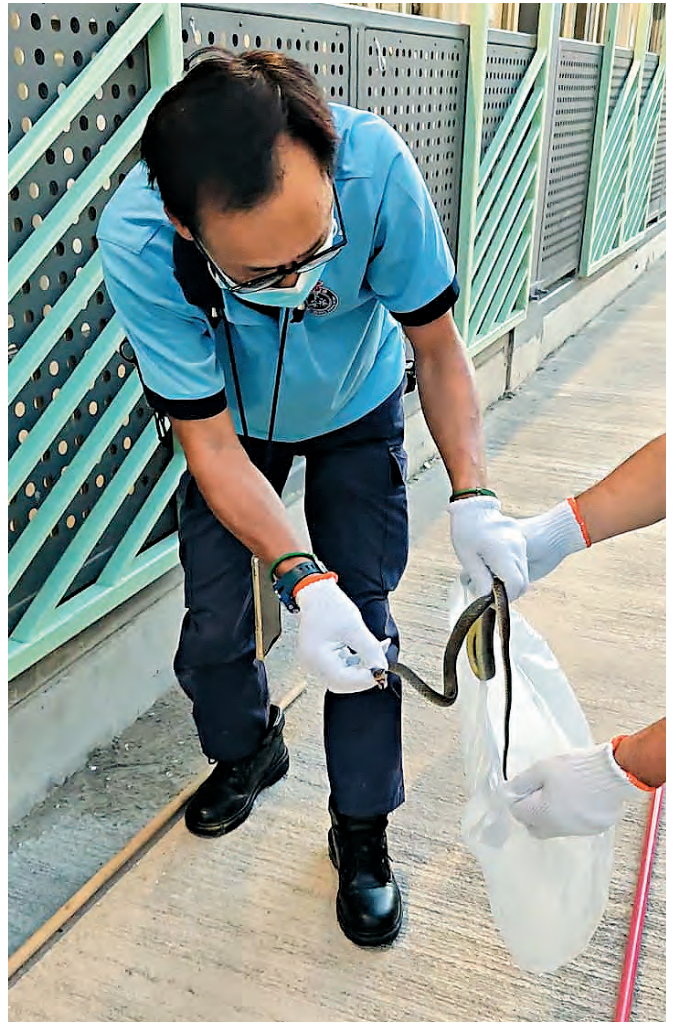
羅凱華負責房務工作3年，工作雖然艱辛，但亦令他快樂滿足。「在疫情期間能貢獻付出，盡力為市民做點事使我快樂，正能量更能感染身邊人！」

疫情完結，社會逐漸復常。房務部肩負最後收營工作，凱華告別有深厚默契的工作伙伴，帶著正能量繼續貢獻社會。

羅凱華
（職業：旅遊巴士車長）
竹篙灣社區隔離設施房務管理

特別職務隊處理營內臨時配置和突發狀況，為入住營友和工作人員提供更安全舒適環境。

特別職務



鐵漢柔情

疫情肆虐3年，確診人數屢創新高，隔離設施的作用和需求亦有所轉變。鐵哥帶領的特別任務小隊，每日運用有限的資源和設備設置無數設施，不但照顧了入住營友的需要，亦為前線工作人員提供了更佳的工作環境。

根據竹篙灣設施的早期設計，所有房間皆有兩張單人床，每個房間最多可住兩人。2021年初，疫情在社區爆發，竹篙灣設施極需適合家庭入住隔離的房間。鐵哥與幾位特別任務小隊隊員連日趕工，以基本工具和方法將房間合併，改裝成適合多人家庭使用的隔離空間，讓隔離家庭可以聚在一起，安心入住。

一幕幕辛勤工作的畫面不斷浮現在腦海中——穿著整套保護裝備，穿梭於污染區搬運搭建，搬起水馬、太陽傘、索帶、尼龍繩、臨時帳篷……日曬雨淋，鐵哥一行人雖然身心俱疲，卻仍堅持披星戴月，為的是儘快化解燃眉之急，應對危機。

「營友一句簡單問候，一聲多謝，我們知道自己所做的事能幫助營友就夠了！」

男兒有淚不輕彈，硬漢子鐵哥説到這裡雙眼通紅，為3年抗疫工作寫下無憾的句號。

吳鐵
（職業：保險營業總監）
竹篙灣社區隔離設施特別職務隊長

靈活管理　適時變革

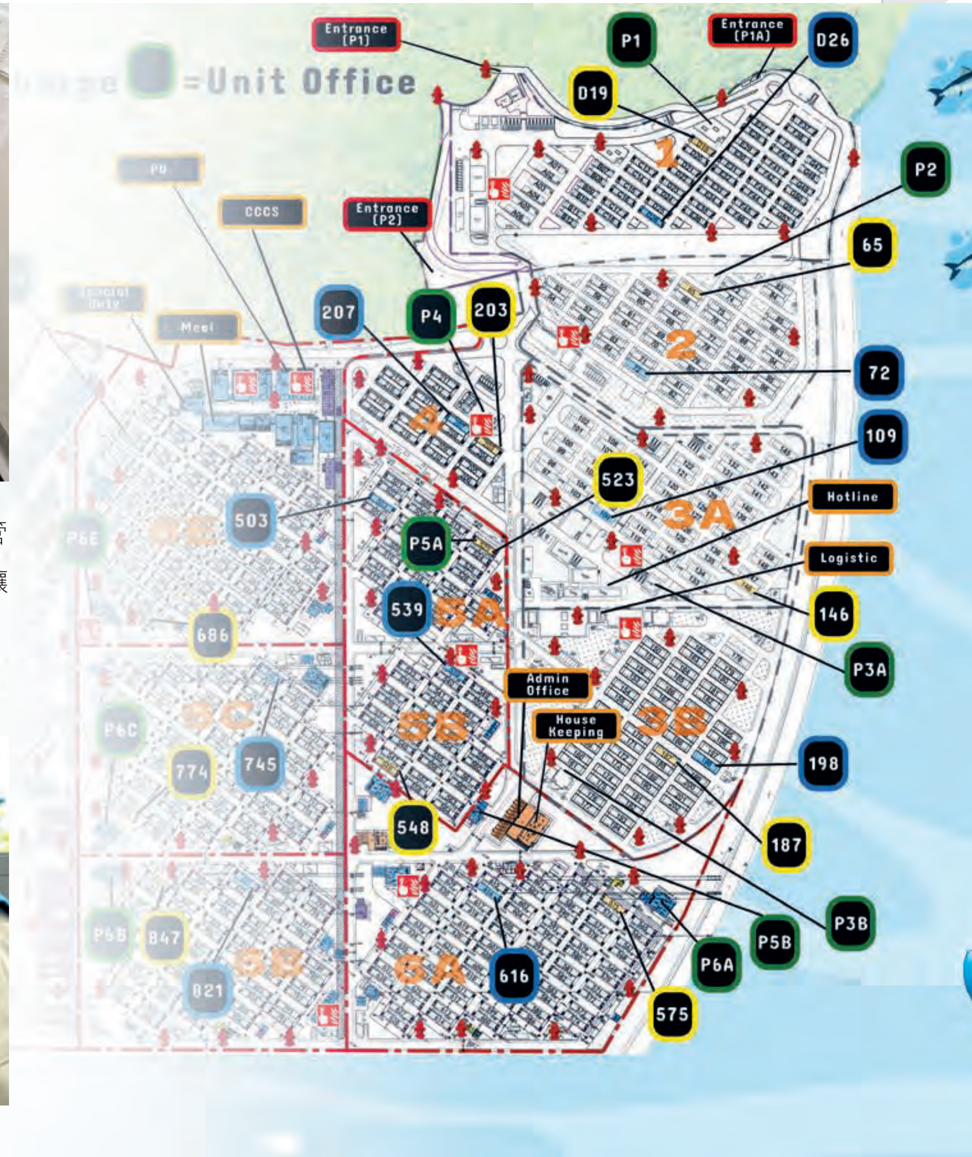
第四章

面對不可預知的疫情發展，抗疫策略必須高瞻遠矚，保安局抗疫特遣隊亦不斷革新竹篙灣設施的管理模式，以滿足入住市民的期望與需要。竹篙灣設施在2020年啟用，初期約有800個房間投入服務，及後房間數目增加至近1萬個，同事在高峰期每天照顧近萬名市民，處理數以萬計的需求，實為一大考驗。竹篙灣設施運作初期主要由民安隊負責管理，其後因入住人數急劇增加，局方即時增聘退休紀律部隊人員作支援，另招聘旅遊、航空、運動及展覽業等受疫情嚴重影響行業的工作者加入團隊擔任內務管理助理，大幅增加管理及支援人手，並運用小區管理模式取代中央管理，繼續推行「以人為本」的理念，適切應對市民需要。

我們希望在竹篙灣設施提供的服務能惠及社會不同階層，故此不遺餘力協助營友參與多項活動，包括香港中學文憑考試、立法會選舉、村代表選舉等，確保每位市民即使染疫或須接受隔離，應有權利仍受保障。

小區管理

竹篙灣社區隔離設施共有近萬個房間，在2022年7月開始由中央管理改為小區管理模式。在小區管理模式下，全營分為12小區，每區設有行政、熱線和物流分站，讓管理更臻完善，運作效率大增，每位營友亦能得到更適切的照顧。



消防處派出快速應變隊伍駐守竹篙灣，
確保能迅速應付突發情況。

竹篙灣十八羅漢

2022年初第五波新冠疫情爆發，高峰期單日確診個案超過5萬宗，香港醫療系統承受前所未有的壓力，竹篙灣設施亦同時面對著人手不足的情況，保安局因而即時安排退休紀律部隊人員加入服務團隊，同時招聘受疫情影響的旅遊及運動業界的從業員擔任HKA內務管理助理。

2022年2月中旬，18位退休消防隊目級人員率先被緊急「徵召入伍」，到竹篙灣設施參與前線抗疫工作，人稱「十八羅漢」，退休前在消防處擔任行動組總隊目的財哥便是其中一位。

第五波疫情嚴峻，抗疫巴士需要排隊等候，污染區小隊在短短半小時內便要安排過百人入營。未幾春去夏至，污染區工作人員即使在烈日當空下仍必須穿著全套保護裝備長時間工作，數個月來確實是打了一場「硬仗」！

「2022年7月下旬，保安局再增聘人手實行小區管理，整個營地管理變得更有系統，工作流程亦明顯比之前暢順。」

事過境遷，財哥回想起當初臨危受命，雖然曾因擔心影響家人和年幼孫兒健康而有片刻疑慮，但在水深火熱的第五波疫情中加入前線團隊服務市民，才不負自己身為消防員的初衷。

陳達財
（退休消防處行動組總隊目）
竹篙灣社區隔離設施行動主任

我們過去多月的辛勤工作，值了！

新冠疫情自2019年起肆虐全球逾3年，香港無可避免受影響，社交及經濟活動半癱瘓，除了過百萬市民染疫外，13,000多名市民更喪失了寶貴生命。幸而香港有一群熱心人士，包括退休的紀律部隊人員，協助香港政府一起打好這場防疫戰。

猶記得2022年2月農曆新年後確診個案急增，政府因而加開防疫設施遏止疫情發展。2022年8月1日，身為退休警務處總督察的我，連同90多名已退休的前香港警務處人員和200多名房務助理人員，奉保安局召喚進駐竹篙灣社區隔離設施，負責管理居住在四個小營區內約2,000多個房間的被隔離營友。

駐營首週，我們缺乏經驗和對工作環境不熟悉，後勤補給和文儀器材等亦未能及時送到，但為營友辦妥出入營、日常起居、醫療和各項福利安排的工作卻刻不容緩，因此初期工作壓力甚大。幸而，隊員均能發揮高效的團隊精神，並在一班先行者（前消防處及民安隊人員）的指導和協助下將困難逐一克服，管理工作漸入佳境。由於新冠病毒來得快而傳播力強，數個月內本隊便有160多名人員染疫或被列為密切接觸者，須暫時離開防疫工作崗位。人手短缺的問題亦為每天24小時安排幾百名營友出入營的工作帶來沉重壓力。猶幸隊員百折不撓，始終不變，能秉承以民為本的精神持續向營友提供優質服務。

2023年3月1日，竹篙灣社區隔離設施終於完成歷史性任務，正式關閉，為我與隊員的防疫工作劃上句號。在過去7個月的任期中，令我感受深刻的是，有部分營友可能因染疫不適或不理解隔離設施內的工作流程和局限而提出了不少不合理訴求，當工作人員無法滿足他們時便投訴。但自從採用「小區管理模式」及以「關愛電話」加強與營友們溝通後，隊員能主動透過電話關心營友，聆聽眾人訴求，盡量解決他們的困難。駐營數星期後，投訴信已經變作讚賞的信函、漫畫、圖片或自製問候卡等，內裡不乏感激隊員的話語，有些營友更在離營時臨別依依地與隊員拍照留念。每念及此，我都會向隊員說：「我們過去多月的辛勤工作，值了！」

包永權
（退休警務處總督察）
竹篙灣社區隔離設施副總管

竹篙灣內設有警崗，警員隨時候命。

CIVILAIDSERVICECIVILAIDSERVICECIVILAIDSERVICECIVILAIDSERVICE

營友身體如出現任何緊急狀況，可召喚救護車立即到醫院治理。

救護服務

行政管理

小區行政管理工作人員負責處理區內營友資料和與指揮中心溝通。

熱線服務

小區熱線系統能即時處理區內營友查詢，如有需要，可以即時轉交污染區內工作人員跟進。

物資供應

每個小區設有獨立物流倉，令物資能在短時間內送到營友手上。

現場指揮

小區管理營友入住及離營登記工作，更有效跟進及處理每個房間狀況。

試行小區印象深刻

疫情前於酒店工作的黃浩樑，從2022年初開始參與抗疫工作，回想在竹篙灣接近1年的工作經驗，一步一腳印，感受深刻。

在抗疫設施工作，最為人「津津樂道」的必然是穿著保護裝備在污染區中值勤的工作。特別在人手不足時，他曾經歷攝氏30多度高溫，穿著保護衣服於戶外工作逾8小時，絕對考驗體力與耐力。2022年7月，竹篙灣設施試行小區管理模式，黃浩樑與其他HKA同事身先士卒落區「開荒」，運用以往在隔離設施和酒店工作的經驗，再加以實踐和驗證，最終摸索到小區的營運模式，為往後竹篙灣設施的小區管理安排立下範例。

雖然開展工作無比艱辛，但黃浩樑認為大家揮灑的汗水別具意義。

轉為小區模式管理後，小區工作人員與營友關係變得更加密切，資源分配更有效，工作人員亦更容易跟進每個狀況。「畢竟不同營友面對的情況各有不同。曾有營友恰巧剛失戀便要面對被單獨隔離的難關，同事致電關心時發現他情緒很不穩定，我便換上保護衣到他房間外跟他傾談，助他疏導情緒。」

竹篙灣設施共有九千多個房間，每天有過千人次流轉，要做到「以人為本」確實不容易。感激同事無懼挑戰，堅守崗位，竭誠盡心付出！

黃浩樑
（職業：酒店從業員）
竹篙灣社區隔離設施內務管理助理

爲才是用 知人善任

2022年開始，退休消防隊長邵佩芝加入竹篙灣指揮中心團隊，協助民安隊執行整個營地的管理和運作工作。邵佩芝加入竹篙灣指揮中心團隊，運用她多年在消防控制中心工作經驗為市民服務。

「以往在消防控制中心的工作，很多時須與其他紀律部隊合作。今次加入竹篙灣團隊，我們的合作夥伴有民安隊隊員和退休紀律部隊人員等，而令我感受最深刻的，是與HKA（內務管理助理）合作！」

HKA是來自旅遊、酒店、航空、運動、展覽和零售業的工作人員，團隊來自五湖四海，各自帶著本身的技能在竹篙灣設施工作。「他們的適應和應變能力極高、電腦知識豐富、語言和溝通技能超卓，配對到合適崗位，對整個竹篙灣運作有莫大幫助。」

疫情幾經高峰，政策不斷更新，竹篙灣曾多次全營爆滿，每天處理數以千計出入人流和近萬名確診營友的大小事務絕非易事。竹篙灣設施能順利運作，皆因前線工作人員互相補足，合作無間，同心抗疫，實在難能可貴。

邵佩芝
（退休消防處控制中心隊長）
竹篙灣社區隔離設施行動主任

選舉

竹篙灣運作期間曾設立選舉投票站，協助舉辦行政長官選舉，立法會選委界別補選及村代表選舉等。在竹篙灣內設立選舉票站，能確保每位合資格選民，即使在檢疫或隔離期間，選舉權利同樣獲得保障。

考評局連續兩年於竹篙灣設立特別試場，供檢疫及確診考生應考。竹篙灣除了提供應考及住宿地方，工作人員更為學生特別安排茶點和飲品，為各考生打打氣。

* 相片來源：香港考試及評核局網頁

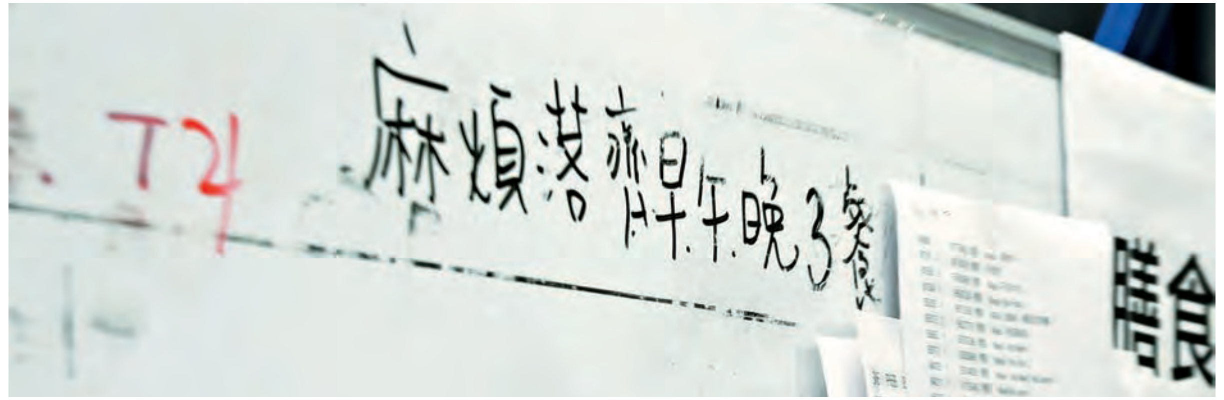
中學文憑考試

第五章

數碼科技　提升效率

新冠疫情反覆，竹篙灣的入住人數亦隨疫情起伏不定。每波疫情襲港，隔離人數可在短時間內以倍數速度急升。工作人員要處理入住、膳食、醫療等隨之而來的龐大生活需求，整體運作均面對重重壓力。全賴民安隊引入數碼科技系統，整個入住登記，點餐和物資申領過程變得簡單便捷，更準確有效回應營友需求。

14:34
co-op.hkcif.org/spms-hkn
入院辦理
掃碼
選擇日期
病區/房號/床號
PS207[redacted]
病區/房號/床號:
P6A-61516-01
入院登記時間:
27-07-2022 14:27:18
PS207[redacted]
病區/房號/床號:
P6A-60514-02
入院登記時間:
27-07-2022 12:31:15
PS207[redacted]
病區/房號/床號:
P6C-75408-01
入院登記時間:
27-07-2022 12:00:35
PS207[redacted]
病區/房號/床號:
P6A-60902-01
入院登記時間:
27-07-2022 11:55:40
PS207[redacted]
病區/房號/床號:
P6C-75511-01


T4
麻煩落齊早午晚3餐

確診人士
確診日期
你已打了兩針以上疫苗?
是
否
家中有高危人士? 如孕婦, 高齡人士, 長期病患
是
否
備註欄
失明人士
輪椅人士
長者
孕婦
陪伴人士
糖尿病
高血壓
下一步

數碼登記系統及營健通點餐系統

以人為本　用心關愛

第六章

民安隊一直以「以人為本」理念管理竹篙灣隔離設施，務求不同年齡、宗教、國籍、健康狀況和生活背景的入住人士，都可以在竹篙灣安心養病。營內設有兒童護理中心、無障礙設施房間、獨居長者護理照顧、小數族裔支援團隊和特別膳食安排等特別服務。

為能主動關顧每一位入住營友，竹篙灣隔離中心更加設關愛熱線及上門關愛服務，在特別節日及寒冷天氣日子送上暖心禮物，務求能為在佳節期間入住隔離設施的每位營友添上暖意。

關愛

由於不少入住竹篙灣的營友都是單獨隔離，為能更主動支援每一位入住營友，工作人員會致電及上門關愛每位營友，確保每位營友得到照顧。

保安局局長鄧炳強換上全套保護裝備，參與前線關愛工作。

無障礙竹篙灣

營內設有無障礙房間，房間內配置扶手和沐浴椅等設備。

幼童需要

竹篙灣內設有嬰幼兒物資倉庫，奶粉、糊餐、尿片、嬰兒床、玩具等物品一應俱全。

身為一位註冊護士及退休懲教署懲教事務高級監督，我眼見疫情為社會帶來種種燃眉之急，便自告奮勇擔任3A期（即老人邨）主管。起初，不時須與保安局、醫管局、消防處、保安人員、清潔員工及自己的團隊溝通，以便制定收人準則，以及房間編配和離營安排。

在嶄新的服務模式中，團隊為3A期長者作出的特別關愛措施如下：

1）除關愛電話外，增加關愛探訪次數，看看長者有什麼即時需要；

2）增設關愛膳食名單，代不熟悉營健通的長者點餐；

3）接收長者時會垂詢個人有否長期病患和身體狀況，隨後轉交醫護人員作身體評估及適切治療；

4）提供護送服務，安排兩名或以上職員隨同離營車隊前往青衣港鐵站，幫助康復長者從車內行李貯存處取出大件行李箱，指示他們乘搭交通工具，或直接將長者交給親友接走；

5）如有需要，我們可以安排專車，派員護送康復長者直接回家；

6) 在寒冬來臨之際，我們適時安排物資，如禦寒衣物、厚被、電暖爐和電蒸籠等，助長者度過寒冬。

總結這8個月的日子，無論面對的是炎炎烈日、狂風暴雨，還是凜冽寒風，我們仍日以繼夜不辭勞苦為長者服務，為的是冀望每一離營長者能夠完全康復，重回家居過正常生活。我們做到了。

呂耀
（註冊護士及退休懲教署懲教事務高級監督）
竹篙灣社區隔離設施副總管

營內設有平安鐘房間，配合其他日常設施以供長者入住。

長者照顧

如有長者須獨自入營，醫護人員會探訪照顧。

在節日和寒冷日子，工作人員會送禮物給當友，聊表心意。

長者於長者日獲贈的心意禮包。

同舟共濟

感謝多個團體捐贈心意禮物，令營友們笑逐顏開。

隔離中的齋戒月

疫情初期，位於駿洋邨的入境隔離設施接收了不少來自印度、巴基斯坦、尼泊爾等國家的少數族裔人士，當中有須於齋戒月嚴守戒律的伊斯蘭教徒，為安排膳食的工作帶來極大挑戰。

民安隊將在駿洋邨的服務經驗應用到竹篙灣設施的隔離安排，加倍謹慎地為有關營友安排派餐時間、食物種類和熱度等，確保他們在齋戒期間也能安心接受隔離。

巴基斯坦裔民安隊隊員夏天生也是伊斯蘭教信徒，明白齋戒期間的膳食要求，不僅會在凌晨時分穿上保護衣派餐，還會用心跟進突發情況。此外，他更主動聯絡各伊斯蘭廟宇，借來可蘭經和祈禱氈備用，體貼入微，為不同宗教與種族的營友做到最好。

夏天生
（職業：慈善團體項目主任）
竹篙灣社區隔離設施小數族裔支援組

安撫人心的鄉里

巴基斯坦裔民安隊隊員柯嘉誠於2020年初隨家人返回巴基斯坦探親後回港時，應本港當時的檢疫政策入住駿洋邨接受隔離。嘉誠能操流利巴基斯坦語外，亦能與印度及尼泊爾等族裔的隔離人士溝通，加上剛於駿洋邨完成檢疫隔離，十分了解營內情況和營友的心態處境。民安隊隨即召喚嘉誠回駿洋邨加入團隊工作，及後調派他到竹篙灣設施，在熱線和前線服務少數族裔營友。

這段期間，防疫政策因應疫情改變，部分少數族裔人士未必能緊貼資訊，特別是長者或中英語溝通有困難的人士，接受隔離期間難免倍感不安，幸有前線少數族裔工作人員一直駐守竹篙灣，以親切的語言和熟悉的鄉音提供即時支援。

「曾有一位海外返港的巴裔長者，他因為腳部手術須使用輪椅代步，卻又因為言語不通，在營內非常不安，亦擔心離營安排。」收到前線同事的訊息，嘉誠隨即換上全套防疫保護裝備支援，以「鄉下話」作詳盡解說，親手為長者換上電話卡，最後把該名長者平安送返家中。

「唔洗擔心，我明白你！」——善用「同聲同氣」的優勢，安撫營友，解決問題，就是竹篙灣設施少數族裔工作人員的日常工作。

柯嘉誠
（職業：社會學系副學士學生）
竹篙灣社區隔離設施熱線組

第七章

真誠付出　備受肯定

竹篙灣作為新建抗疫隔離設施，從啟用第一天開始不斷實踐，完善流程，優化服務，958天無間斷為香港市民提供適切的隔離護理服務。團隊戮力同心、孜孜不倦，工作表現及熱誠備受肯定，工作人員收到的每份寶貴意見、慰問和感謝，也是砥礪前行的動力。

謝謝你們.悉心照顧
令我康復.辛苦大家
天氣凍
保重身體
謝謝你
Thank You!
各位服務人員
辛苦曬你地!!!
多謝你地
Thank You
感謝大家幫忙
辛苦晒 謝謝您們
親愛的工作人員
萬分感激!!謝謝
喜樂的心乃是良藥
凡事謝恩
致工作人員:
感謝你們悉心照顧,
小女子開始咳嗽,中醫
建議不宜吃橙,為免浪
費,請不要派給我,我
自行增添多具,希望你
可以拋起膠餐具,增
加你的不便很是抱歉!
祝福你中秋節快樂!
身體健康!
辛苦晒~
花師奶
字
感恩有你
感謝有您
祝好
多謝你哋喺呢段時間嘅付出
照顧~令我可以安心養病~
祝願 身體健康,生活愉快~
THANK YOU
辛苦晒!
感謝 隔離 多天來 的照顧,謝謝
感謝您~!
感謝辛苦晒~!
感謝竹篙灣所有工作人員:
疫情期間多謝你們為
感染新冠病毒隔離
人士提供服務!
祝各位身心健康,工作有力!
隔離人士Miu致謝!
10/1/2023
THANKS
thank you
謝謝你們.悉心照顧
令我康復.辛苦大家
謝謝你的協助!
16-10-2022 晴天
571-13

謝謝你們的陪伴与照顾
你們有求必应的态度让
我感动，感谢你們的
thank you.....
工作人員辛苦了！
Penny's Bay Quarantine
"Small gift that I wish can make your day, thanks to all staff and team Penny's bay quarantine center. Wish me lucky enough to enjoy my journey by: room no 62-04"
給竹篙灣的信
Thank you
謝謝工作人員日以繼夜的照顧及支援。
隔離期間不能外出，沒有陽光，但工作人員派飯及派物資時的一句話，對隔離人士來說真的是非常溫暖。
祝大家生活愉快，身體健康，事事順心！！
日期：
房間號碼：
to express my sincere thanks to
staff at Penny's Bay. The staff,
night shift security section, has
tremendous support in taking care
and my daughter during our stay at
for making our life at Penny's Bay
without your help and support, my
and I would not have undergone
with ease.
would like to say thank you to all those
work in Penny's Bay and thanks for taking
of my daughter and I. We really appreciate
much for your help.
May god bless and protect you all!
Your faithfully,
Kylie
Leslie Santos
給各工作人員
這麼熱的天氣
護衣，真是辛苦，還要為我們
有禮貌，
謝謝你們！
飲水，不要
致竹篙灣檢疫中心的各位同事：
你們好！多謝您們
在我入營期間的
照護，讓我可以
安心養病。您們
努力的付出，
我在隔離期間也
感受到。多謝您們！
祝大家身体健康，
生活愉快！
Thank You
感謝信
致竹篙灣隔離營保安局抗疫特遣隊，民安隊
JUST WANTED TO SAY
Thank You Very Much
謝謝你們悉心照顧
令我康復，辛苦大家。
各位服務人員
辛苦曬你地！
多謝你地
Thank You

盡心服務　衷心感謝

第八章

竹篙灣設施能運作958天，完成這長達3年的抗疫任務，全賴各政府部門及公私型機構同心同德，群策群力。眾單位的付出不但超過23萬人次受惠，更為守護香港市民作出了重大貢獻。

候命值勤辦公室3
STAND - BY OFFICE 3

我給竹篙灣的最後一章

2023年2月，隨著香港走出疫情陰霾，竹篙灣社區隔離設施亦完成歷史任務，正式關閉。我與其他來自不同行業的內務管理助理，亦好好完成手頭上最後的工作，與這一段難忘的工作經驗道別。

我從2022年確診人數飆升的炎夏開始在竹篙灣工作，關愛熱線、小區管理、中央熱線、處理營內突發狀況的指揮中心核心小組（CCCS）……最後一個任務，便是加入這本紀念特刊的編輯小組，好好記錄整個竹篙灣抗疫任務，寫下竹篙灣和一眾工作人員的故事。

在竹篙灣社區隔離設施工作不足1年，我在不同的崗位遇上不少難忘經歷，其中於2022年尾確診入營，令我有更深刻體會。還記得當晚在夜班工作前的例行RAT檢測發現確診，因為擔心傳染家人，我立即上報及要求入住隔離設施。在家中等待抗疫專車的時候，雖然已經戴上雙重口罩，自我隔離和勤洗手消毒，但還是非常緊張不安，怕自己會傳染其他人。直至走進竹篙灣的房間，我可以脫下口罩和裝備，整個人才能放鬆下來。一星期的隔離，在整個系統完善支援下可以安心養病，獨立房間亦有充足活動空間，令我更設身體會到隔離設施的功能和重要性。

竹篙灣作為檢疫及隔離設施，工作跟疫情及抗疫政策緊密聯繫。入營人數可以在幾天內上升或下跌數倍，炎夏中保護裝備內汗如雨下，政策改變時工作人員通宵達旦應變……團隊透過工作建立了深厚的默契。

香港走出疫情，我們亦逐步回復原來的生活，返回各行業的工作崗位。然而忽忽告別竹篙灣和工作團隊，心中總有不捨。我很榮幸能參與竹篙灣抗疫工作的最終章，竭盡所能為這3年的經驗留存印記，告別這段抗疫旅程，踏上復常新生活之路。

李趣慧
（職業：瑜伽導師）
竹篙灣社區隔離設施內務管理助理

竹篙灣隔離設施任務完成

衷心感謝

政府 / 公營機構

公務員事務局
保安局
房屋局
政制及內地事務局
教育局
勞工及福利局
發展局
財經事務及庫務局
創新科技及工業局
運輸及物流局
醫務衞生局
前食物及衞生局
前運輸及房屋局
入境事務處
土木工程拓展署
水務署
民政事務總署
社會福利署
政府物流服務署
政府飛行服務隊
政府資訊科技總監辦公室
政府新聞處
食物環境衞生署
香港天文台
香港考試及評核局
香港海關
香港警務處
庫務署
建築署
消防處
通訊事務管理局辦公室
效率促進辦公室
康樂及文化事務署
勞工處
渠務署
創新科技署
運輸署
路政署
選舉事務處
衞生署
機電工程署
環境保護署
醫院管理局
醫療輔助隊
懲教署

其他機構

中國建築國際集團(並提供相關相片)
中國海外物業服務有限公司
物流及供應鏈多元技術研發中心
美心食品有限公司
香港哥爾夫球會
香港賽馬會
國泰航空飲食服務(香港)有限公司

(按機構筆劃排列，排名不分先後)
(如有遺漏，敬希見諒)

編輯小組

梁冠康 民安處總參事
何永禧 民安處首席行動及訓練主任2
陳明德 民安處署理高級行動及訓練主任(九龍)
陳孝忠 社區隔離設施行動指揮官
簡孝齊 民安處法定語文主任
張懿靜 民安處法定語文主任
李趣慧 社區隔離設施內務管理助理
陳欽言 社區隔離設施內務管理助理
王盛霖 社區隔離設施內務管理助理

2023年2月28日，竹篙灣完成抗疫歷史任務，並於2023年3月1日由保安局副局長卓孝業主持閉幕儀式。

理想、使命與信念

動感民安隊
Facebook
專頁

民安隊少年團
Facebook
專頁

民安隊隊員
招募專頁

民安隊少年團
招募專頁

理想

成為香港一支優秀的輔助部隊，在發生任何緊急事故時提供民間支援服務；
同時協助培育部隊及少年團成員成為未來領袖和負責任的公民。

使命

在發生任何緊急事故時提供卓越的民間支援服務，
並隨時準備派遣隊員前往香港以外地方協助災難管理工作。
培育青少年成為未來領袖和負責任的公民。
為社區提供日常非緊急服務。
為志願隊員提供優質培訓，確保他們在執行行動任務和服務社區時得心應手。
與內地及其他國家的相關組織保持緊密聯繫，從而促進技術交流和擴闊國家及國際視野。
成為關懷社群和效率卓著的政府組織。

信念

我們宣揚和堅守以下信念，致力服務香港市民和有需要人士：
提供優質的專業服務
發揮團隊精神
秉持誠信和負責任的原則，並建立對民安隊的歸屬感
積極與人溝通
互相尊重、彼此包容
樂於助人，積極為公眾服務
以開放的態度應對轉變

版權所有　翻印必究