

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

二零一一年公務員優質服務獎勵計劃

目的

本文件旨在向委員簡介二零一一年公務員優質服務獎勵計劃(二零一一年獎勵計劃)。

背景

2. 政府一向致力確保公務員表現優良，恪守崇高的操守標準。一個公平的嘉獎制度可激勵士氣，令公務員積極求進、保持傑出的表現，致力提供優質服務來滿足市民大眾不斷提高的期望。

3. 公務員事務局自一九九九年每兩年舉辦公務員優質服務獎勵計劃一次。這項計劃是四個公務員嘉獎計劃之一¹，以部門及團隊為單位，其餘三項計劃則嘉獎個別值得表揚的公務員。公務員優質服務獎勵計劃的目的，是表揚努力提供卓越服務的部門及團隊；推廣公務員以客為本的文化，並藉此激勵各部門和團隊不斷提升公共服務質素，精益求精。

¹ 其他三個嘉獎計劃是：香港特別行政區授勳及嘉獎制度，由行政長官嘉獎個別成就卓越的公務員；公務員事務局局長嘉許狀計劃，由公務員事務局局長表揚個別表現優秀的公務員；以及嘉獎信計劃，由部門首長發出嘉獎信，表揚個別公務員的優良服務。

二零一一年獎勵計劃

4. 二零一一年獎勵計劃反應熱烈，從 73 個決策局和部門當中，共收到 42 個決策局和部門提交共 110 份提名，反映公務員隊伍非常重視不斷提升服務質素和支持獎勵計劃。計劃的獎項分爲以下三類：

- 部門合作獎：表揚部門之間攜手合作，協力爲市民提供優質服務；
- 部門獎：包括「精進服務獎」和「最佳公眾形象獎」；以及
- 隊伍獎：包括「專門服務獎」、「內部支援服務獎」、「一般公共服務獎」、「監管／執行服務獎」和新增的「危機／突發事件支援服務獎」。

公眾參與

5. 二零一一年獎勵計劃依然注重私營機構、公眾和社區領袖參與評選過程。

6. 一如以往，我們邀請香港管理專業協會協辦獎勵計劃，以加強政府與私營機構之間的互動。我們邀請了私營機構中不同服務行業的資深從業員擔任評選小組成員。他們須負責第一階段的評審工作，包括篩選參賽書、與參賽部門代表會面。私營機構從業員的參與，使評審程序更客觀，在訂定評審準則時亦可參考私營機構的經驗，同時有助推動政府與私營機構就優質顧客服務和有關標準的交流。

7. 在最後評審階段，四位立法會議員²分別擔任四個評審團的主席。評審團的成員包括區議員、專業團體³代表、中央評議會⁴職方成員和公務員事務局的高層人員。評審團在聽取入選的決策局及部門代表的簡報後，決定金、銀、銅獎誰屬。

² 四位立法會議員是李鳳英議員、梁家騮議員、黃成智議員和葉偉明議員。

³ 這些專業團體包括香港人力資源管理學會、香港管理專業協會及香港優質顧客服務協會。

⁴ 這些評議會是紀律部隊評議會、第一標準薪級公務員評議會及高級公務員評議會。

此外，以隨機抽樣方式抽選出來的逾 2400 名市民、全體立法會議員及區議員應邀投票，選出三個部門，頒予「最佳公眾形象獎」。

8. 二零一一年獎勵計劃得獎名單載於附件。

宣傳及推廣

9. 為表示對優質服務的重視，表揚各得獎部門和隊伍在提供服務方面的卓越表現，並讓公眾知道這些成功例子，我們在二零一一年九月假香港會議展覽中心舉行頒獎典禮。出席典禮的嘉賓和公務員超過 600 人。傳媒廣泛報道，使市民更深入了解公務員的工作。為進一步表揚得獎者的卓越表現，公務員事務局特別策劃了一個片長一小時，由香港電台製作的電視節目，介紹得獎項目，在二零一一年十月二十二日於無綫電視翡翠台和香港寬頻公共資訊台播出。本地報章均廣泛報道了這項活動和得獎的服務。此外，獎勵計劃所頒發的獎項均記錄在有關公務員的個人檔案內，以表揚他們對所屬部門或隊伍得獎的貢獻。

10. 為鼓勵各部門和公務員借鑑得獎者的成功例子，我們於二零一二年一／二月間舉辦了多場研討會，邀請得獎隊伍和部門與其他部門及公務員分享經驗和心得。

11. 此外，我們現正把得獎者的成功要訣編成課程教材和自學套件，讓公務員參考。我們也製作了一系列短片，記錄參與這項獎勵計劃的公務員鮮為人知、在背後盡心竭力提供優質服務的一面。短片會通過不同的渠道播放，包括公共交通工具、政府網站和政府場地的公眾等候處等。

回顧與前瞻

12. 在二零一一年十一月，我們向所有參與部門發出調查問卷，檢討二零一一年獎勵計劃，收到的回應非常正面。部門都同意這計劃繼續發揮了激勵士氣的作用，令公務員的卓越表現得到公眾認同，鼓勵他們不斷提升公共服務質素。部門對頒獎典禮尤其重視，並十分歡迎利用不同途徑推廣它們的服務。部門都支持繼續舉辦優質服務獎勵計劃。

13. 公務員事務局將在二零一三年再次舉辦優質服務獎勵計劃。二零一一年獎勵計劃成績美滿，明年我們會再接再厲，並繼續邀請立法會、商界及社會大眾參與評選過程。

公務員事務局
二零一二年三月

二零一一年公務員優質服務獎勵計劃

得獎部門及隊伍名單

(I) 部門合作獎

| | |
|-----|--|
| 金獎 | 水務署、房屋署 推廣“跨部門合作節約用水” |
| 銀獎 | 懲教署、建築署 羅湖懲教所重建工程 |
| 銅獎 | 懲教署、教育局 多元智能躍進計劃 |
| 優異獎 | 政制及內地事務局、建築署、商務及經濟發展局、政府新聞處、康樂及文化事務署 香港特區參與中國 2010 年上海世界博覽會 |
| | 香港警務處、機電工程署、海事處 海上警視系統 |

(II) 部門獎

(A) 部門精進服務獎 – 大部門

| | |
|------|-------|
| 金獎 | 香港警務處 |
| 銀獎 | 香港消防處 |
| 銅獎 | 香港海關 |
| 優異獎 | 屋宇署 |
| | 入境事務處 |
| 特別嘉許 | 香港海關 |

(B) 部門精進服務獎 – 小部門

| | |
|----|-------|
| 金獎 | 香港天文台 |
| 銀獎 | 公司註冊處 |
| 銅獎 | 土地註冊處 |

(C) 最佳公眾形象獎

| | |
|----|--------|
| 金獎 | 香港消防處 |
| 銀獎 | 香港警務處 |
| 銅獎 | 民政事務總署 |

(III) 隊伍獎

(A) 一般公共服務獎及專門服務獎

| | 一般公共服務獎 | 專門服務獎 |
|----------------|------------------------|---|
| 金獎 | 房屋署 海泥綠化處理先鋒 | 香港消防處 消防安全性能化 |
| 銀獎 | 渠務署 港島西雨水排放隧道 隊伍 | 民航處 程序及評估小組 |
| 銅獎 | 康樂及文化事務署 香港花卉展覽 | 康樂及文化事務署 香港特區參與上海世 博會文化節目 |
| 優異獎 | 房屋署 樓宇結構監察小組 | 香港警務處 星火行動 |
| | 運輸署 香港乘車易 | 房屋署 應用建築信息模擬 (BIM)技術優化成本效 益設計及提升工地建 造安全 |
| 特別嘉許 (創新意念) | 漁農自然護理署 香港濕地公園義工組 | 食物環境衛生署 食物環境衛生署墳場及 火葬場組 |

(B) 監管／執行服務獎及內部支援服務獎

| | 監管／執行服務獎 | 內部支援服務獎 |
|----|-----------------|---------------------|
| 金獎 | 入境事務處 入境處特遣隊 | 地政總署 地理空間信息服務小組 |
| 銀獎 | 機電工程署 健調氣順 | 香港消防處 救護服務質素管理系統 |

| | | |
|----------------|------------------|---------------------|
| 銅獎 | 機電工程署 先知先覺隊 | 水務署 在綫水質監測系統 |
| 優異獎 | 衛生署 控煙辦公室執法團隊 | 土木工程拓展署 工務試驗所 |
| | 香港警務處 警察牌照課 | 香港消防處 員工壓力輔導組 |
| 特別嘉許 (創新意念) | -- | 香港消防處 成立消防處火警調查組 |

(C) 危機／突發事件支援服務獎

| | |
|----------------|-------------------------|
| 金獎 | 香港警務處 警察談判組 |
| | 入境事務處 協助在外香港居民小組 |
| 銅獎 | 社會福利署 馬尼拉人質事件心理社福支援隊 |
| 優異獎 | 屋宇署 巡查 50 年以上樓齡樓宇工作 |
| | 運輸署 緊急事故交通管理 |
| 特別嘉許 (創新意念) | 社會福利署 “社”己“維”人隊 |