

二零零四年五月十七日會議

討論文件

## 立法會公務員及資助機構員工事務委員會

### 二零零三至零四年度公務員顧客服務獎勵計劃

目的

本文件旨在向議員簡介公務員事務局為推廣優質顧客服務文化，而推行的二零零三至零四年度公務員顧客服務獎勵計劃。

背景

2. 二零零三年二月，我們向議員闡述了公務員顧客服務獎勵計劃。當局自一九九九年推行這項計劃，目的是在公務員隊伍推廣以客為本的服務文化，以及鼓勵員工在提供服務方面精益求精。這項獎勵計劃是政府為建立一支高效率的公務員隊伍，及更好地切合市民的需要與期望，而落實的措施之一。

3. 在該獎勵計劃下，部門和公務員如在提供優良服務和不斷謀求改善方面表現突出，便會獲得獎勵。有關心得和經驗會透過研討會與其他部門分享。在推行計劃以來的數年間，當局曾以不同形式及在不同層面頒發獎項。各部門對這項獎勵計劃均表示支持並積極參與。

二零零三至零四年度傑出顧客服務獎

4. 公務員事務局在二零零三至零四年再度推行獎勵計劃，以繼續向公務員推廣優質顧客服務文化。在公務員及資助機構員工事務委員會對上一次的有關討論中，議員提議根據特定工作範疇頒發獎項。在

設計獎項時，我們已採納這些意見。為使參與更為踴躍，我們已增設多個獎項，並擴大獎勵範圍，以包括部門及工作隊伍。

5. 根據二零零三至零四年度的獎勵計劃，傑出顧客服務獎會頒予致力加強顧客服務的部門。個別工作隊伍如在電話熱線、櫃位接待、前線服務、電子服務及內部支援方面提供了卓越的顧客服務，亦會獲頒獎項，以資表揚。我們從 29 個部門收到合共 89 項提名，並已根據顧客滿意程度、顧客服務文化及成本效益這些準則定出得獎名單。

### **評選工作**

6. 傑出顧客服務獎的評選工作包括評審所提交的自薦書、實地探訪參加部門和隊伍，以及評審入圍部門和隊伍的簡報。評選小組的成員包括立法會議員；區議員；香港人力資源管理學會、香港管理專業協會和香港優質顧客服務協會的代表；以及中央評議會職方和公務員事務局的代表。

7. 我們亦設有最佳公眾形象獎，讓市民選出心目中在提供顧客服務方面表現最優秀的部門。2 000 多個住戶透過電話訪問，應邀選出最佳部門，並就進一步改善服務的措施提供意見。這個獎項會由得票最多的三個部門奪得。

8. 評選工作現已完成，有關結果將於二零零四年五月三十日公布。

### **頒獎典禮及電視特輯**

9. 為表示我們對顧客服務的重視，我們將於二零零四年五月三十

日（星期日）以特備電視節目（由無線電視翡翠台播放）形式舉行頒獎。在此之前，我們會安排電視台播出一系列合共四輯的短片，重點介紹各局及部門的公務員在服務市民和把香港建設為世界級都會方面所付出的努力。

### **優良顧客服務**

10. 為鼓勵部門在建立以客為本的服務文化方面更進一步，我們將舉辦研討會，邀請得獎部門與其他部門分享優良顧客服務的心得。根據區議員及專業管理機構向我們反映的意見，政府部門在提供公共服務方面已有顯著進步。

### 未來路向

11. 提供優良的顧客服務是公務員份內的工作。政府一直致力為市民提供優質服務，切合大眾的期望。公務員事務局會繼續為各部門提供支援，以維持動力提升服務質素，並鼓勵員工竭盡所能服務社會。

公務員事務局

二零零四年五月