

2009年公務員優質服務獎勵計劃

計劃詳情

背景

政府一直致力推廣以民為本的優質服務文化，並鼓勵同事精益求精，完善服務。公務員事務局自1999年起舉辦公務員服務獎勵計劃，目的是：

- 推廣公務員以民為本的優質服務文化。
- 表揚部門及其員工在致力追求卓越顧客服務方面的成績。
- 激勵部門及其員工不斷改進為市民提供的服務。

獎項類別

獎勵計劃分設部門獎及隊伍獎，詳情如下：

部門獎

「精進服務獎」參賽部門按員工人數分為兩組：員工超過1,000人為"大部門"組別，其他則歸為"小部門"組別（評選詳情參看段落“評選準則”）。

「最佳服務承諾獎」是頒予在推行服務承諾過程中，致力持續改進並作出最佳範例表現的部門。

「部門合作獎」旨在表揚跨部門的合作精神，從而鼓勵各部門攜手合作，協力提升服務質素。參賽的服務或項目範疇的例子包括：一站式服務，協同解決難題、緊急行動、環境改善工程、綜合系統及就有關的服務加強與公眾的溝通。

「最佳公眾形象獎」是頒予在公眾投票、立法會議員及區議員的評選中得票最高的3個部門（註：參加「精進服務獎」、「最佳服務承諾獎」、「部門合作獎」或隊伍獎的局／部門，將自動成為「最佳公眾形象獎」參賽者）。

隊伍獎

部門可提名一隊或多隊競逐以下 4 個類別的獎項，每隊員工人數不可少於 3 名：

專門服務 – 為特定類別顧客提供的服務，例如陸上及海上搜索和拯救服務、為航空貨運商和航空公司所提供的服務、感化及康復服務等；

內部支援服務 – 為其他部門或部門內部同事提供的服務，例如部門內部的行政管理、財務、資訊科技支援、員工培訓、內部審計及品質控制單位。這些支援服務有助部門為市民提供優質服務；

監管/執行服務 – 服務包括監管、巡查及其他執行服務，例如小販管理、牌照申請、土地管制、勞工視察、定額罰款檢控及執行公共屋村扣分制度；

一般公共服務 – 以上三個服務類別以外的公共服務，例如前線/櫃位服務、電話熱線、博物館、展覽館、道路及渠務工程、醫護服務及房屋管理等；

各隊伍獎的評選準則詳列於下一段落。

評選準則

部門獎及隊伍獎的評選準則如下：

部門獎

- 「精進服務獎」 [附件一]
- 「最佳服務承諾獎」 [附件二]
- 「部門合作獎」 [附件三]

隊伍獎

- 「專門服務獎」 [附件四]
- 「內部支援服務獎」 [附件五]
- 「監管/執行服務獎」 [附件六]
- 「一般公共服務獎」 [附件七]

獎項

得獎的部門及隊伍可獲以下的獎狀、獎座及獎金：

部門獎 (獎金撥入部門的員工福利基金)

	精進服務獎	最佳服務承諾獎	部門合作獎	最佳公眾形象獎
冠軍	\$20,000	\$20,000	\$50,000	頒發獎座
亞軍	\$10,000	\$10,000	\$30,000	
季軍	\$6,000	\$6,000	\$20,000	
優異獎 (最多 2 名)	\$3,000	\$3,000	\$10,000	--

隊伍獎 (獎金會以購物禮券頒發給隊伍)

	專門服務	內部支援服務	監管及執行服務	一般公共服務
冠軍	\$20,000	\$20,000	\$20,000	\$20,000
亞軍	\$10,000	\$10,000	\$10,000	\$10,000
季軍	\$6,000	\$6,000	\$6,000	\$6,000
優異獎 (最多 2 名)	\$3,000	\$3,000	\$3,000	\$3,000
特別嘉許	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000

評選過程

「精進服務獎」、「最佳服務承諾獎」、「部門合作獎」及「隊伍獎」的評選過程如下：

第一階段 - 初步評審

本局邀請「香港管理專業協會」一同協辦 2009 年獎勵計劃，負責第一階段的評審工作，協會籌組的評審團，成員來自不同界別及專業團體，負責以下的初步評審工作：

- 評審小組將會見所有參加的局/部門/隊伍，初步選出入圍的局/部門/隊伍；
- 入圍的局/部門/隊伍需提交一分中文簡報；

- 評審小組會評審入圍的局／部門／隊伍的簡報，擬定進入最後評審的局／部門／隊伍名單。

第二階段 - 最後評審(參賽者向評選小組簡介)

經過第一階段評審入選的局／部門／隊伍需派代表向第二階段的評審團簡介他們的服務，以及回答評審團的問題。最後，評審團會選出得獎的局／部門／隊伍。評審團成員包括本局首長級人員、立法會議員、區議員、專業團體代表，以及中央評議會職方代表。

提交參賽資料

各局／部門可就「精進服務獎」及「最佳服務承諾獎」各遞交一分參加表格。「部門合作獎」則可遞交一分或多於一分參加表格。至於隊伍獎，部門可提名一隊或多隊競逐各個獎項。如同一隊伍有負責不同類別的服務或項目，可提交多份參加表格。凡參加「精進服務獎」、「最佳服務承諾獎」、「部門合作獎」或隊伍獎的部門，將自動列入競逐「最佳公眾形象獎」的名單。

頒獎典禮及宣傳活動

獎勵計劃的頒獎典禮預計在 2009 年 9 月舉行。為加強宣傳，本局已為 2009 年獎勵計劃擬定推廣策略。活動包括在報章刊載特刊、製作電視特備節目及短片，以增進公眾認識此獎勵計劃及各部門／隊伍的優良服務。

截止日期

各獎項的截止日期為 2008 年 12 月 12 日。

參加表格應交往以下地址：

香港北角渣華道 333 號

北角政府合署 5 樓

公務員事務局公務員培訓處〔經辦人：羅瑞芳女士〕

電郵：flora_lo@csb.gov.hk

獎勵計劃的工作時間表

2009 年獎勵計劃的工作時間表：

主要工作	時間
提交參加表格	2008 年 12 月 12 日
評選工作	2009 年 2 月至 6 月
頒獎典禮	2009 年 9 月

查詢

如有查詢，請與以下負責同事聯絡：

鄧慧中女士 (電話：2231 3984)

羅瑞芳女士 (電話：2231 3935)

傳真號碼：2572 0277

電子郵件：wendy_dan@csb.gov.hk or flora_lo@csb.gov.hk

備註

- 評選小組擁有最終決定權，小組的決定具絕對約束力。
- 公務員事務局擁有此獎勵計劃內容的解釋權。
- 公務員事務局可更改有關安排，毋須事先通知。
- 如獲邀請，得獎的局／部門須接受傳媒訪問。
- 是項獎勵計劃並不會取代部門內部為獎勵在顧客服務方面表現出色的員工而舉辦的活動。各局／部門在支持計劃之餘，亦應繼續舉辦此類活動。

二〇〇九年公務員優質服務獎勵計劃
精進服務獎 評審準則

- | | 分
數 |
|--|-----------|
| 1. <u>提升服務質素的策略及目標</u> | 10 |
| ● 於過去兩年，提升服務質素的策略及目標為何？ | |
| ● 如何收集及分析顧客的意見，以擬定服務策略及目標？ | |
| 2. <u>提升服務質素措施及成效</u> | 50 |
| 請列出過去兩年所推行的服務改善措施，以三項為上限，並詳細說明： | |
| ● 如何策劃及推行上述措施？ | |
| ● 服務是否能夠達到預期目標？ | |
| ● 有何實証反映顧客／市民對部門的滿意程度有所提升？ | |
| ● 推行的服務為部門帶來那些成本效益？（包括數量及質量的實証） | |
| 3. <u>推動持續提升服務質素文化</u> | 20 |
| ● 如何推動部門持續提升服務質素的文化，鼓勵員工因應社會所需，積極提出改善服務的措施？ | |
| ● 推行不同的服務措施時，如何令員工全情投入，發揮團隊合作精神，甚至為整體公務員團隊帶來正面的影響？ | |
| 4. <u>提高部門／政府形象</u> | 20 |
| ● 如何透過宣傳、推廣及教育，增進公眾及傳媒對部門改善服務質素措施的認識？ | |
| ● 其他有助提高部門／政府形象的措施？ | |

總分： 100

二〇〇九年公務員優質服務獎勵計劃
最佳服務承諾獎 評審準則

	分數
1. 服務承諾目標	25
● 服務承諾是否涵蓋部門的主要服務範疇？	
● 有否擬定服務承諾以回應市民的查詢或投訴？	
● 如何收集及分析服務對象及員工的意見，以訂定服務承諾？	
2. 服務承諾的成效	25
● 部門是否能夠履行所設定的服務承諾，有何實証？	
● 有何實証反映服務對象對部門的滿意程度有所提升？	
● 有否具體計劃進一步提升服務承諾的成效？	
3. 推行及持續改善服務承諾	25
● 如何設定有效措施，確保部門能夠達到已訂定的服務承諾水平？	
● 如服務未能達到所訂定的水平，部門會如何跟進及採取甚麼改善措施？	
● 如何設定有效的機制，檢討、監察及改善所訂定的服務承諾？	
4. 有效的溝通機制	25
● 如何向公眾公布服務承諾的目標及成效？	
● 是否設立有效的溝通渠道（如：顧客聯絡小組），收集公眾的意見（包括投訴），從而調整及改善有關服務承諾？	
● 是否設立有效的溝通渠道，鼓勵員工參與及提出建議，從而調整及改善有關服務承諾？	
● 如何透過宣傳、推廣及教育，增進公眾對部門服務承諾的認識？	

總分： 100

二〇〇九年公務員優質服務獎勵計劃
部門合作獎 評審準則

	分數
1. 服務策略及目標	10
● 如何收集及分析顧客的意見，以擬定服務策略及目標？	
● 如何擬定合作部門的共同理想及使命？	
● 服務的目標是否清晰、可以量度並且達到？	
2. 服務的設計	30
2.1 快捷、簡便及高效服務	10
● 如何設計快捷、簡便及高效率之服務？	
● 設計服務時，如何充份利用各參與部門的長處，從而產生協同效應，使服務達致最大效益？	
2.2 創新意念	10
● 服務的設計包括那些創新元素？	
● 如何充份利用各參與部門不同的創新意念？	
2.3 善用資源	10
● 設計服務時，如何善用各參與部門的資源，從而帶來成本效益？	
3. 服務的推行	30
3.1 員工溝通及培訓	5
● 如何設定有效的溝通渠道及/或提供適切的員工培訓，培養員工開放的態度，加強他們與其他部門的合作意識，從而令服務成功推行？	
3.2 困難及挑戰	10
● 推行服務的複雜性，及如何克服所面對的困難及挑戰？	
● 推行服務時，如何協調各參與部門之間不同的觀點及處理潛在的衝突？	
3.3 教育及宣傳	5
● 如何充份利用教育和宣傳渠道，使服務對象了解及善用有關服務？	
3.4 持續改善	10
● 如何設定有效的服務監控措施，積極回應服務對象的需要及員工的意見，從而調整及改善有關服務？	
● 如何加強各部門的持續參與及合作？有否定期檢討合作，確保服務得以持續改善？	
4. 服務成效	30
● 服務是否能夠達到所設定的目標？	
● 服務為各參與部門、服務對象及整體社會帶來那些好處？	
● 如何透過有效的顧客意見收集機制或渠道，証實顧客的滿意程度有所提升？	
● 服務帶來那些成本效益？（包括數量及質量的實証）	
● 服務如何為各參與部門甚至其他部門未來的合作，帶來正面的影響及好處？（如提升員工與其他部門的合作意識）	

總分： 100

二〇〇九年公務員優質服務獎勵計劃
隊伍獎 - 專門服務 評審準則

	分數
1. 服務策略及目標	10
<ul style="list-style-type: none"> ● 如何收集及分析顧客的意見，以擬定服務策略及目標？ ● 服務如何配合部門的理想及使命？ ● 服務的目標是否清晰、可以量度並且達到？ 	
2. 服務的設計	30
2.1 快捷、簡便及高效服務	10
<ul style="list-style-type: none"> ● 如何設計快捷、簡便及高效率之服務？ ● 設計服務時，如何收集及考慮顧客及 / 或員工的意見？ ● 服務是否安全可靠，並符合有關專業 / 行業 / 國際的標準？ 	
2.2 創新意念	10
<ul style="list-style-type: none"> ● 服務的設計包括那些創新元素？ 	
2.3 善用資源	10
<ul style="list-style-type: none"> ● 設計服務時，如何善用資源，從而帶來成本效益？ 	
3. 服務的推行	35
3.1 員工溝通及培訓	5
<ul style="list-style-type: none"> ● 如何設定有效的溝通渠道及提供適切的員工培訓，從而令服務成功推行？ 	
3.2 困難及挑戰	10
<ul style="list-style-type: none"> ● 推行服務的複雜性，及如何克服所面對的困難及挑戰？ 	
3.3 教育及宣傳	5
<ul style="list-style-type: none"> ● 如何透過教育及宣傳，使服務對象了解及善用有關服務？ 	
3.4 持續改善	10
<ul style="list-style-type: none"> ● 如何設定有效的服務監控措施，積極回應服務對象的需要及員工的意見，從而調整及改善有關服務？ 	
3.5 合作精神	5
<ul style="list-style-type: none"> ● 推行服務時，如何充份發揮團隊合作精神？ 	
4. 服務成效	25
<ul style="list-style-type: none"> ● 服務是否能夠達到所設定的目標？ ● 服務為部門、服務對象及整體社會帶來那些好處？ ● 如何透過有效的顧客意見收集機制或渠道，証實顧客的滿意程度有所提升？ ● 服務帶來那些成本效益？（包括數量及質量的實証） 	

總分： 100

二〇〇九年公務員優質服務獎勵計劃
隊伍獎 - 內部支援服務 評審準則

	分數
1. 服務策略及目標	10
● 如何收集及分析顧客的意見，以擬定服務策略及目標？	
● 服務如何配合部門的理想及使命？	
● 服務的目標是否清晰、可以量度並且達到？	
2. 服務的設計	30
2.1 快捷、簡便及高效服務	10
● 如何設計快捷、簡便及高效率之服務？	
● 設計服務時，如何收集及考慮顧客及 / 或員工的意見？	
2.2 創新意念	10
● 服務的設計包括那些創新元素？	
2.3 善用資源	10
● 設計服務時，如何善用資源，從而帶來成本效益？	
3. 服務的推行	35
3.1 員工培訓及顧客溝通	10
● 如何設定有效的溝通渠道及提供適切的員工培訓，從而令服務成功推行？	
● 如何透過有效的溝通渠道，使顧客了解及善用有關服務？	
3.2 困難及挑戰	10
● 推行服務的複雜性，及如何克服所面對的困難及挑戰？	
3.3 持續改善	10
● 如何設定有效的服務監控措施，積極回應服務對象的需要及員工的意見，從而調整及改善有關服務？	
3.4 合作精神	5
● 推行服務時，如何充份發揮團隊合作精神？	
4. 服務成效	25
● 服務是否能夠達到所設定的目標？	
● 服務為部門、服務對象及 / 或整體社會帶來那些好處？	
● 如何透過有效的內部顧客意見收集機制或渠道，証實內部顧客的滿意程度有所提升？	
● 服務帶來那些成本效益？（包括數量及質量的實証）	

總分： 100

二〇〇九年公務員優質服務獎勵計劃
隊伍獎 - 監管／執行服務 評審準則

	分數
1. 服務策略及目標	10
● 如何收集及分析持份者的意見，以擬定服務策略及目標？	
● 服務如何配合部門的理想及使命？	
2. 服務的設計	30
2.1 簡便、易明及高效服務	10
● 如何設計簡便、易明及高效率之服務？	
● 設計服務時，如何收集及考慮持份者及 / 或員工的意見？	
2.2 創新意念	10
● 服務的設計包括那些創新元素？	
2.3 善用資源	10
● 設計服務時，如何善用資源，從而帶來成本效益？	
3. 服務的推行	35
3.1 員工溝通及培訓	5
● 如何設定有效的溝通渠道及提供適切的員工培訓，從而令服務成功推行？	
3.2 困難及挑戰	10
● 推行服務的複雜性，及如何克服所面對的困難及挑戰？	
3.3 教育及宣傳	5
● 如何透過教育及宣傳，有效消除持份者對有關服務的疑慮，及減低衝突的機會？	
● 如何透過教育及宣傳，令服務獲得廣泛市民的支持？	
3.4 持續改善	10
● 如何設定有效的服務監控措施，積極回應持份者的需要及意見，從而調整及改善有關服務？	
3.5 合作精神	5
● 推行服務時，如何充份發揮團隊合作精神？	
4. 服務成效	25
● 服務是否能夠達到所設定的目標？	
● 服務為部門、服務對象及整體社會帶來那些好處？	
● 如何透過有效的意見收集機制或渠道，証實市民或持份者的滿意程度有所提升？	

總分： 100

二〇〇九年公務員優質服務獎勵計劃
隊伍獎 - 一般公共服務 評審準則

	分數
1. 服務策略及目標	10
● 如何收集及分析顧客的意見，以擬定服務策略及目標？	
● 服務如何配合部門的理想及使命？	
● 服務的目標是否清晰、可以量度並且達到？	
2. 服務的設計	30
2.1 快捷、簡便及高效服務	10
● 如何設計快捷、簡便及高效率之服務？	
● 設計服務時，如何收集及考慮顧客及 / 或員工的意見？	
2.2 創新意念	10
● 服務的設計包括那些創新元素？	
2.3 善用資源	10
● 設計服務時，如何善用資源，從而帶來成本效益？	
3. 服務的推行	35
3.1 員工溝通及培訓	5
● 如何設定有效的溝通渠道及提供適切的員工培訓，從而令服務成功推行？	
3.2 困難及挑戰	10
● 推行服務的複雜性，及如何克服所面對的困難及挑戰？	
3.3 教育及宣傳	5
● 如何透過教育及宣傳，使服務對象了解及善用有關服務？	
3.4 持續改善	10
● 如何設定有效的服務監控措施，積極回應服務對象的需要及員工的意見，從而調整及改善有關服務？	
3.5 合作精神	5
● 推行服務時，如何充份發揮團隊合作精神？	
4. 服務成效	25
● 服務是否能夠達到所設定的目標？	
● 服務為部門、服務對象及整體社會帶來那些好處？	
● 如何透過有效的顧客意見收集機制或渠道，証實顧客的滿意程度有所提升？	
● 服務帶來那些成本效益？（包括數量及質量的實証）	

總分： 100