

立法會公務員及資助機構員工事務委員會 公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃

目的

本文件旨在向委員簡介公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃。

背景

2. 政府一向致力確保公務員表現良好，恪守崇高的操守標準。維持一支廉潔高效、克盡己職的公務員隊伍，對香港的持續穩定和繁榮至為重要。鑑於市民對公共服務的期望日高，我們需要有一個公平的嘉獎制度，藉此激勵公務員提供優質服務，保持超卓表現，以符合公眾期望。

3. 政府設有多項不同的公務員嘉獎計劃，下文逐一簡述各項計劃的內容。

(I) 公務員優質服務獎勵計劃

4. 公務員事務局自一九九九年每兩年舉辦一次公務員優質服務獎勵計劃（“獎勵計劃”），旨在表揚在提供優質服務有卓越成就的部門及團隊、推廣公務員以客為本的文化、激發創新意念，以及讓部門和團隊分享改善公共服務的經驗。

5. 獎勵計劃的獎項分為以下三類：

- 部門合作獎：表揚部門之間合作無間，協力為市民提供優質服務；
- 部門獎：分為「精進服務獎」（表揚部門在持續提升服務方面的優秀表現）和「最佳公眾形象獎」；以及

- 隊伍獎：分為「一般公共服務獎」、「專門服務獎」、「監管／執行服務獎」、「危機／突發事件支援服務獎」和「內部支援服務獎」。

6. 局／部門對二零一七年獎勵計劃的反應熱烈，共有 35 個局／部門提交 138 份參賽項目，當中大部分的參賽項目均涉及直接為市民提供的服務。各類獎項均設金、銀、銅獎和優異獎（「最佳公眾形象獎」除外）。隊伍獎亦設有特別嘉許獎，以表揚在創新意念、積極瞭解及回應顧客需要和誠信管理等方面有突出表現的隊伍。39 個獲獎項目來自 19 個局／部門，得獎名單載於附件。

公眾參與

7. 二零一七年獎勵計劃十分重視私營機構、公眾和社區領袖參與評選過程。

8. 我們邀請香港管理專業協會協辦二零一七年獎勵計劃，以加強政府與私營機構之間的互動。我們邀請超過 30 位從事不同服務行業的資深管理人員擔任評選小組成員。他們來自零售、電訊、銀行及保險、款待、物業管理、運輸，以及公營機構和公用事業。這些評選小組成員負責第一階段評審工作，包括與參賽部門和隊伍的代表會面及篩選參賽書。私營機構從業員參與評審工作，可使評審程式更客觀，在訂定評審準則時亦可參考私營機構的經驗，同時有助促進政府與私營機構在優質顧客服務和有關標準方面的交流。評選小組成員在第一階段評審選出優異獎和特別嘉許獎的得主，並就每類獎項選出入圍者在最後評審階段角逐金、銀、銅獎。

9. 我們邀請四位立法會議員¹分別擔任四個最後評審團的主席。評審團成員亦包括區議會主席、專業團體²代表、中央評議會³職方成員和公務員事務局的高層人員。入選的部門和隊伍須向評審團作出簡報，並回答提問。評審團按入選項目的優點，決定金、銀、銅獎得主。

¹ 四位立法會議員分別是葉劉淑儀議員、郭偉強議員、譚文豪議員及葉建源議員。

² 參與最後評審的專業團體為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。

³ 參與最後評審的評議會為高級公務員評議會、紀律部隊評議會及第一標準薪級公務員評議會。

10. 至於「最佳公眾形象獎」，我們邀請逾 2 400 名以隨機抽樣方式抽選的市民、全體立法會議員及區議員在不記名的意見調查中投票，得票最高的三個部門分別獲頒最佳公眾形象的金、銀、銅獎。有關意見調查由獨立專業研究公司「精確市場研究中心有限公司」負責進行。

11. 得獎部門除獲頒獎座／獎牌外，還會獲發獎金作員工福利用途，而得獎隊伍則獲發購物禮券以供分贈隊員。此外，我們向得獎隊伍的成員發出嘉許信，並將他們為得獎團隊所作的貢獻記錄在其個人檔案內。

宣傳及學習

12. 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，以及讓公眾知悉這些成功例子，我們在二零一七年九月七日假香港會議展覽中心舉行頒獎典禮，由行政長官擔任主禮嘉賓。出席典禮的嘉賓和公務員超過 600 人。為進一步表揚得獎者的努力和卓越表現，香港電台製作一套片長一小時的電視特輯，於二零一七年九月在無綫電視翡翠台、有線電視直播新聞台、ViuTV 99 台和香港電台電視 31 台播放。另外，我們亦透過本地傳媒廣泛宣傳頒獎典禮和得獎服務，讓市民能更深入了解公務員的工作。

13. 為了使年輕一代對政府的卓越服務有更深入的認識，公務員事務局正與教育局合辦校園推廣計劃。我們計劃在二零一七／一八學年為來自約一百間中小學的二萬多名學生舉辦超過 90 場學校講座／政府設施參觀等活動。

14. 此外，我們現正製作一系列短片，記錄公務員在背後默默耕耘、竭盡全力為市民服務的一面，展示他們較鮮為人知的工作實況。這些短片會在超過 300 個政府場地及不同社區團體播放。市民也可通過不同的網上管道，包括：公務員事務局 Facebook 專頁、「優質公共服務」YouTube 頻道、優質公共服務專題網站、香港政府一站通、政府青少年網站和香港教育城等網站觀看。播放這些短片有助我們接觸更多網上觀眾。

15. 為激勵其他部門和公務員以得獎者為榜樣，我們會舉辦多場研討會，藉以提供學習平台，讓得獎者與同事分享他們為市民提供優質服務的經驗和心得。

檢討

16. 我們在二零一七年十月就獎勵計劃進行檢討，向所有參與的局／部門發出調查問卷，收到的意見非常正面。有關局／部門普遍認為計劃有助提升員工士氣、加強團隊精神、令公務員的卓越表現得到公眾認同，以及鼓勵他們不斷提升公共服務質素。局／部門對頒獎典禮尤其重視，並十分歡迎利用不同途徑推廣他們的服務。他們都大力支持繼續舉辦獎勵計劃。

17. 公務員事務局計劃在二零一九年再次舉辦獎勵計劃。我們會參考多年累積的經驗，再接再厲，並繼續邀請立法會、區議會、商界及公眾參與評選工作。

(II) 香港特別行政區授勳及嘉獎制度

18. 這是一項適用於全港市民的嘉許制度，公務員如在工作上有重大貢獻，亦可按照制度獲得提名。多年來，有不少公務員獲頒授紫荊勳章、英勇勳章、紀律部隊和廉政公署獎章、榮譽勳章及行政長官獎狀。二零一七年，共有 104 名公務員按照這制度獲得嘉獎，當中包括 52 人獲頒授各類紀律部隊獎章和 19 人獲頒授行政長官公共服務獎狀。政府每年都會公佈整份授勳及嘉獎名單。每年的頒授儀式在禮賓府舉行，由行政長官親自向獲嘉獎者頒授勳章或嘉許狀，獲嘉獎人士可邀請嘉賓到場觀禮。

(III) 公務員事務局局長嘉許狀計劃

19. 透過此專為公務員而設的嘉許計劃，公務員事務局局長每年都會代表政府，從公務員隊伍中甄選工作表現持續優秀的人員，加以表揚。獲嘉許人員必須至少連續五年工作表現優秀，才符合嘉許計劃的資格。提名由常任秘書長或部門／職系首長提出，經由公務員事務局及其他決策局／職系代表組成的獎勵計劃委員會推薦，最後由公務員事務局局長選出獲嘉許的人員。由於競爭相當激烈，為優化計劃，由二零一六至一七年度開始，每年的目標嘉許名額由 80 個增加至 100 個。

20. 嘉許狀由公務員事務局局長於每年舉行一次的頒發典禮中頒發，到場觀禮的人士包括獲嘉許人員所邀請的嘉賓，以及他們所屬的局／部門的代表。每位獲嘉許人員都會獲頒嘉許狀

和金針。如他們服務滿 20 年或以上，而之前又從未獲政府資助出外旅遊，更可同時獲得旅行獎勵。獎項是一項實報實銷的一次性旅行津貼⁴。當中已婚者如與配偶同行，其配偶亦可獲得同樣的旅行津貼。獲嘉許人員的個人檔案會有其獲嘉許的記錄，以表揚他們的卓越表現。在二零一七年共有 100 名來自 37 個局／部門的公務員獲得嘉許。

21. 我們會邀請傳媒採訪典禮的情況，並安排部分獲嘉許人員接受傳媒訪問。此外，我們會透過不同的管道(包括公務員通訊和部門內部通訊等)，表揚獲嘉許人員的優秀表現。我們亦會製作短片，介紹部分獲嘉許人員的卓越服務，並將短片上載至公務員事務局網頁及 Facebook 專頁，以供市民瀏覽。

(IV) 嘉獎信計劃

22. 此計劃由各局／部門自行統籌。根據計劃，常任秘書長和部門首長可向下列人員頒發嘉獎信：至少連續三年工作表現優秀；或在提高所屬的局／部門的工作效率或提升其形象方面有重大貢獻；或表現傑出或行為英勇而值得特別表揚。提名可在全年任何時間提出，評審工作由各局／部門自行成立的嘉獎委員會負責，委員會主席由首長級人員擔任。一如公務員事務局局長嘉許狀計劃，有關人員的個人檔案亦同樣會有其獲頒嘉獎信的記錄。各局／部門在二零一六年發出的嘉獎信有 3 095 封。

(V) 長期優良服務公費旅行獎勵計劃

23. 長期優良服務公費旅行獎勵計劃旨在表揚長期服務而表現優良的現職公務員。所有本地非首長級人員，如已連續服務滿 20 年或以上，工作表現持續優良，而又從未獲得任何政府旅行獎勵，均符合資格獲得考慮。獎勵以實報實銷及一次性的旅行津貼形式發放。旅行津貼額在每年四月一日修訂，修訂幅度是按同年二月的過去 12 個月內丙類消費物價指數中的旅行團團費變動率釐定。二零一七至一八年度的津貼金額為 24,440 元。已婚獲獎人員如與配偶同行，其配偶亦可獲得同樣津貼。

⁴ 旅行津貼額及調整津貼額的機制與本文件第 23 段所述的長期優良服務公費旅行獎勵相同。

24. 每年的獎勵名額根據配額釐定。自二零一四至一五年度開始，獎項配額由每 30 名符合服務年資規定的人員給予一個配額(1:30)增加至 1:27。二零一七至一八年度的獎額合共約 2 510 個。

(VI) 其他激勵公務員士氣的支援措施

25. 由於市民對政府的期望不斷提高，公務員執行日常工作時面對不少壓力。我們完全明白有責任為同事提供支援，以協助他們執行職務和應付壓力。為此，我們會繼續善用上述各項計劃，嘉許表現良好的人員，藉以激勵士氣，並會透過表揚員工優秀的工作表現，向公眾傳遞一個信息，就是公務員秉持專業精神，竭誠服務社會，值得市民尊重。

26. 我們並會繼續為公務員提供有關顧客服務、強化心理韌性及情緒管理方面的培訓，以助同事提升服務市民的技巧、知識和思維。公務員事務局已委託專業機構為約 60 個局／部門的員工提供壓力管理輔導熱線服務，協助員工處理由工作及其他個人問題引致的壓力。有關服務包括電話和面談輔導以及轉介服務。另外，約有十個部門自行為其員工提供輔導服務。

27. 政府要有效提供服務，必須有賴一支積極進取及精益求精的公務員團隊。因此，我們十分重視與各級同事建立伙伴合作關係。我們會繼續在中央和部門層面促進職管雙方坦誠交流，以期建立更密切的工作關係，並加強彼此間的信任和尊重。公務員事務局局長經常到個別部門作探訪，以了解各部門最新的工作成果和面對的新挑戰，與前線員工就受關注的議題直接交換意見，並採取適當的跟進行動以回應他們所關注的事項。我們亦推動部門管理層鼓勵員工(尤其是前線員工)參與制訂和執行政策的工作，從而促進雙方的伙伴關係，並培養員工的歸屬感。

28. 請委員省覽本文件的內容。

公務員事務局
二零一七年十二月

二零一七年公務員優質服務獎勵計劃
得獎名單

(I) 部門合作獎

金獎	機電工程署*、屋宇署、香港消防處、路政署、香港警務處、運輸署 [為新鐵路線把關]
銀獎	香港消防處*、建築署、機電工程署 [共建精英搖籃]
銅獎	規劃署*、土木工程拓展署 [洪水橋新發展區規劃及工程研究]
優異獎	渠務署*、康樂及文化事務署 [合作無『格』- 相遇在跑馬地]

*負責統籌的部門

(II) 部門獎

(A)部門精進服務獎

	大部門組別	小部門組別
金獎	香港消防處	香港天文台
銀獎	環境保護署	公司註冊處
銅獎	懲教署	--
優異獎	香港海關	--

(B)最佳公眾形象獎

金獎	香港消防處
銀獎	香港警務處
銅獎	香港天文台

(III) 隊伍獎

	一般公共服務	監管／執行服務
金獎	環境保護署 [T·PARK [源·區] 環境教育中心組]	香港警務處 [深水埗販商守望約章隊]
銀獎	康樂及文化事務署 [藝術館出動!]	香港警務處 [衛眼守望計劃]
銅獎	入境事務處 [「輸入中國籍香港永久性居民第二代計劃及優化人才入境政策」項目團隊]	公司註冊處 [放債人註冊辦事處]
優異獎	香港警務處 [網絡安全及科技罪案調查科 - 「守網者」計劃]	香港警務處 [水警北分區近岸巡邏小隊 - 海上搜查平台]
特別嘉許 (積極回應)	香港警務處 [社交媒體傳訊]	香港警務處 [家庭衝突及性暴力政策組]
特別嘉許 (創新意念)	環境保護署 [T·PARK [源·區] 環境教育中心組]	香港警務處 [水警北分區近岸巡邏小隊 - 海上搜查平台]
特別嘉許 (誠信管理)	入境事務處 [「輸入中國籍香港永久性居民第二代計劃及優化人才入境政策」項目團隊]	公司註冊處 [放債人註冊辦事處]

	專門服務	內部支援服務	危機／突發事件 支援服務
金獎	渠務署 [點滴·宜居] 香港消防處 [淺灘深海任縱橫]	香港天文台 [大數據分析與決策 支援]	社會福利署 [安老院牌照事務處 及觀塘區福利辦事 處 - 「深宵護老大行動」]
銀獎	--	康樂及文化事務署 [香港博物館節]	入境事務處 [協助在外香港居民 小組]
銅獎	香港天文台 [「天氣廣播站」團 隊]	水務署 [浮動太陽能發電系 統]	香港消防處 [我不是超人]
優異獎	懲教署 [更生先鋒計劃 - 思囚之路]	水務署 [次氯酸鈉投放系統]	屋宇署 [城大事件專責小 組]
特別嘉許 (積極回應)	香港消防處 [一線生機]	香港消防處 [噓寒問暖]	社會福利署 [安老院牌照事務處 及觀塘區福利辦事 處 - 「深宵護老大行 動」]
特別嘉許 (創新意念)	機電工程署 [火化工程組]	水務署 [浮動太陽能發電系 統]	香港警務處 [海上形勢實時傳達 系統]