

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二零一三年公務員優質服務獎勵計劃及其他三個公務員嘉獎計劃。

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。維持一支廉潔有效、精益求精的公務員隊伍，對香港的持續穩定和繁榮有重要作用。我們認為一個公平的嘉獎制度可激勵士氣，令公務員積極求進、保持傑出表現，致力提供優質的服務以切合市民不斷提高的期望。

3. 為嘉獎公務員而設的計劃共有四項。公務員優質服務獎勵計劃，旨在表揚以部門／團隊為單位的成就，其餘三項獎勵計劃則是嘉許個別公務員的優秀表現。下文逐一簡述該四項計劃。

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公務員優質服務獎勵計劃。獎勵計劃的目的，是表揚努力提供卓越服務的局／部門及團隊；推廣公務員以客為本的文化，並藉此激勵其他局／部門和團隊不斷提升公共服務質素，精益求精。

5. 二零一三年公務員優質服務獎勵計劃反應熱烈，共收到30個局／部門提交的93份提名，當中大部分的局／部門直接為市民提供服務。計劃的獎項分為以下三類：

- 部門合作獎：表揚局／部門之間攜手合作，協力為市民提供優質服務；
- 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「危機／突發事件支援服務獎」。

6. 各類獎項設有金、銀、銅獎和最多兩個優異獎(最佳公眾形象獎除外)。此外，各項隊伍獎設有「特別嘉許(創新意念)」獎。在二零一三年獎勵計劃中，我們更在「一般公共服務獎」及「監管／執行服務獎」兩個項目下，增設「特別嘉許(誠信管理)」獎，以表揚在誠信管理方面表現突出的團隊。

公眾參與

7. 二零一三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。

8. 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。我們邀請了共 30 位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、金融、款待、運輸及物業管理等行業。他們負責的第一階段評審工作包括與參賽的局／部門和隊伍代表會面及篩選參賽書。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。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，並在每類獎項中選出兩至三名入圍者，在最後評審階段角逐金、銀、銅獎。

9. 在最後評審階段，四位立法會議員¹分別擔任四個評審團的主席。評審團的成員亦包括區議員、專業團體²代表、中央評議

¹ 四位立法會議員是葉劉淑儀議員、單仲偕議員、潘兆平議員及謝偉銓議員。

² 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。

會³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局／部門和隊伍代表的簡報後，決定金、銀、銅獎誰屬。

10. 此外，我們亦邀請以隨機抽樣方式抽選逾 2 400 名市民、全體立法會議員及區議員參加不記名方式的投票，選出三個局／部門，頒予「最佳公眾形象獎」。有關意見調查是由香港大學民意研究計劃負責進行。

11. 二零一三年獎勵計劃得獎名單載於附件。

宣傳及推廣

12. 為表示對優質服務的重視，表揚各得獎局／部門和隊伍在提供服務方面的卓越表現，並讓公眾知悉這些成功例子，我們在二零一三年九月六日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。為進一步表揚得獎者的卓越表現，公務員事務局特別策劃一個片長一小時的電視紀錄片，由香港電台製作並已於二零一三年九月二十八日在無綫電視翡翠台播放。本地傳媒均廣泛報道頒獎典禮和得獎的服務，使市民更深入地了解公務員的工作。此外，獎勵計劃所頒發的獎項已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。

13. 為鼓勵其他局／部門和公務員借鑑得獎者的成功例子，我們已推出一個介紹政府優質公共服務的專題網站，並將於二零一四年年年初舉辦多場研討會，邀請得獎者與其他公務員同事分享為市民提供優質服務的經驗。

14. 此外，我們現正製作一系列短片，記錄公務員鮮為人知、在背後盡心竭力，「多行一步」為市民提供優質服務的一面。我們會在超過 300 處政府場地、政府優質公共服務專題網站 (<http://www.servicexcellence.gov.hk>)、政府青少年網站、香港教育城網頁及其他社交媒體，如 Youtube，播放這些短片。我們亦會舉辦「政府服務知多點 – 校園推廣計劃」，透過學校講座或參觀政府設施，讓學生進一步了解政府提供的服務。

³ 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警察評議會。

回顧與前瞻

15. 在二零一三年十月，我們向所有參與的局／部門發出調查問卷，檢討二零一三年獎勵計劃，收到的回應非常正面。各局／部門都同意計劃發揮了激勵士氣和提升團隊精神的作用，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。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。局／部門都支持繼續舉辦公務員優質服務獎勵計劃。

16. 公務員事務局計劃在二零一五年再次舉辦公務員優質服務獎勵計劃。我們會參考多年來舉辦各類嘉獎計劃的經驗，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。

香港特別行政區授勳及嘉獎制度

17. 這是一項適用於全港市民的嘉許制度，嘉許對象並不限於公務員。每年都會有公眾人士和公職人員(包括公務員)獲提名接受各類勳章或嘉獎，以表揚他們對香港和公共及社區服務的貢獻。獲提名接受各類嘉獎(例如紫荊勳章、英勇勳章、紀律部隊⁴及廉政公署獎章、榮譽勳章和行政長官獎狀)的人士，經由成員包括政府官員、行政會議成員和傑出的社會領袖的授勳評審委員會推薦，最後由行政長官批准。過去五年，每年平均約有 140 名公務員獲得嘉獎，當中獲頒授行政長官公共服務獎狀的約有 60 人，獲頒授各類紀律部隊獎章的約有 50 人。當局每年都會發表全份授勳及嘉獎名單。頒授儀式每年在禮賓府舉行，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。

嘉獎信計劃

18. 嘉獎信計劃是專為嘉許公務人員而設，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的人員；或在提高所屬的局／部門的工作效率或提升其形象方面作出卓越貢獻的人員；或其傑出表現或英勇行為值得高度表揚的人員。提名全年均可提出，評審工作則由各局／部門自行成立的嘉獎委員會負責，並由首長級人員擔任主席。嘉獎信均記錄在獲嘉許人員的個人檔案內，以表揚他們的卓越表現。在過去五年，每年平均約有 1 800 名公務員獲頒發嘉獎信。

⁴ 紀律部隊獎章乃頒授予警務處、消防處、入境事務處、海關、懲教署及政府飛行服務隊共六個主要紀律部隊人員。

公務員事務局局長嘉許狀計劃

19. 二零零四年，我們推出公務員事務局局長嘉許狀計劃，作為香港特別行政區授勳及嘉獎制度與部門嘉獎信計劃之間的另一層獎勵。每年，公務員事務局局長都會代表政府，從公務員體系中甄選工作表現持續優秀的人員，加以表揚。根據計劃，獲嘉許人員必須至少連續五年工作表現優秀，才符合資格獲得表揚。該項計劃每年目標名額 80 個，但可因應特別值得嘉許的人員數目而予以放寬。提名由常任秘書長和部門／職系首長提出，經成員包括公務員事務局代表，以及數名局／職系代表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。

20. 嘉許狀由公務員事務局局長頒發，頒發典禮一年舉行一次，到場觀禮的人士包括獲得嘉許的人員所邀請出席的嘉賓，以及各局／部門的代表。所有獲得嘉許的人員都會獲頒發嘉許狀和金針。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，則可獲得旅行獎勵；當中已婚者如與配偶同行，則其配偶亦可獲得旅行獎勵。我們將於二零一三年十一月底舉行頒發嘉許狀典禮，表揚獲嘉許人員。與嘉獎信計劃的做法一致，嘉許狀同樣會記錄在有關人員的個人檔案內。二零一三年，共有來自 35 個局／部門的 77 名公務員獲頒發嘉許狀。

21. 我們將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，我們會透過不同的內部溝通渠道，如公務員通訊和部門內部通訊，表揚獲嘉許人員的優秀表現。

結論

22. 嘉許計劃是表揚良好表現、提高員工士氣，以及鼓勵員工在提供優質公共服務方面精益求精的有效管理工具。我們會繼續善用這些計劃。

23. 請委員省覽本文件的內容。

公務員事務局
二零一三年十一月

二零一三年公務員優質服務獎勵計劃得獎名單

(I) 部門合作獎

金獎	建築署、食物環境衛生署 重建和合石火葬場及在和合石橋頭路興建靈灰安置所和紀念花園
銀獎	勞工及福利局、建築署、路政署、房屋署、運輸署 公眾可進出的處所無障礙通道及設施
銅獎	香港天文台、政府飛行服務隊 熱帶氣旋偵測飛行
優異獎	土木工程拓展署、發展局、建築署 起動九龍東辦事處臨時辦公室
	香港消防處、機電工程署 流動消防教育坊

(II) 部門獎

(甲) 部門精進服務獎

	大部門組別	小部門組別
金獎	香港警務處	香港天文台
銀獎	香港消防處	公司註冊處
銅獎	水務署	--
優異獎	屋宇署	
	康樂及文化事務署	

(乙) 最佳公眾形象獎

金獎	香港消防處
銀獎	香港警務處
銅獎	香港郵政

(III) 隊伍獎

	一般公共服務	監管／執行服務
金獎	康樂及文化事務署 「一統天下：秦始皇 帝的永恆國度」展覽	香港警務處 警犬隊
銀獎	渠務署 荔枝角雨水排放隧道 工程團隊	屋宇署 機構事務部
銅獎	房屋署 南山邨多層停車場改 建工程	機電工程署 精益求精隊
優異獎	渠務署 化「污」為「型」	機電工程署 上落平安組
	香港天文台 數碼天氣預報隊	香港消防處 鐵路消防安全指南
特別嘉許 (創新意念)	康樂及文化事務署 潮裝公園	香港警務處 警犬隊
特別嘉許 (誠信管理)	入境事務處 人事登記處－港島辦事 處	機電工程署 精益求精隊

(III) 隊伍獎(續)

	專門服務	內部支援服務
金獎	香港警務處 葵青警區	水務署 能源管理組
銀獎	香港警務處 油尖警區－拯救者行動	水務署 生物感應預警 (水質科學部)
銅獎	香港消防處 調派後急救錦囊	水務署 工程拓展組
優異獎	香港天文台 航空安全守護隊	香港警務處 心聆團隊
	香港警務處 九龍城區警民關係組 (小區滅罪耆兵)	房屋署 客戶服務系統計劃小組
特別嘉許 (創新意念)	香港消防處 調派後急救錦囊	水務署 能源管理組

	危機／突發事件支援服務
金獎	香港消防處 高不可攀
	香港警務處 災難遇害者辨認組
銀獎	--
銅獎	民政事務總署 緊急支援服務
優異獎	衛生署 放射衛生部
	香港警務處 新界南衝鋒隊
特別嘉許 (創新意念)	香港消防處 高不可攀