

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

二零零七年公務員優質服務獎勵計劃

目的

本文旨在向議員簡介二零零七年公務員優質服務獎勵計劃。

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。維持一支廉潔有效、竭誠服務市民的公務員隊伍，對香港的持續穩定和繁榮有重要作用。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，致力提供優質的服務來滿足市民不斷提高的期望。

3. 公務員優質服務獎勵計劃（下稱“計劃”）是四個公務員嘉獎計劃¹之一。公務員事務局自一九九九年約每兩年舉辦計劃一次。計劃的目的是要表揚公務員在顧客服務方面的傑出表現，推廣公務員以客為本的優質服務文化，並藉此激勵各部門和公務員不斷提升公共服務質素，精益求精。計劃的獎項分為以下三個層面：

- 隊伍獎：表揚在特定範疇(例如科技應用和創新範疇)提供精進服務的隊伍；
- 部門獎：包括“精進服務獎”和“最佳公眾形象獎”兩個獎項；以及
- 部門合作獎：表揚政府部門之間攜手合作，協力為市民提供優質服務。

¹ 其他三個嘉獎計劃包括：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。

二零零七年獎勵計劃

4. 二零零七年獎勵計劃在二零零六年下旬推出，反應非常熱烈，共收到 49 個局和部門(約佔局與部門總數的 70%)約 130 份提名，反映公務員隊伍對持續提升服務質素非常重視，並廣泛支持獎勵計劃。

公眾參與

5. 二零零七年獎勵計劃在所設獎項方面與以往大致相若(見上文第 3 段)，但獨特之處在於這次有更多私營機構、公眾與社區領袖參與舉辦計劃和評選過程。

6. 二零零七年獎勵計劃由香港管理專業協會協辦，並得到中華總商會贊助。在“精進服務獎”和隊伍獎的評選工作方面，逾 30 位來自財經、餐飲及酒店、運輸和物業管理等行業的私營機構資深從業員接受邀請，擔任評選小組成員，負責第一階段的評審工作，包括篩選參賽書、往部門進行實地考察和與參賽部門代表會面。私營機構從業員的參與使計劃的評審程序更客觀，並有助在訂定有關準則時參考私營機構的經驗。他們的參與也大大加強了政府與私營機構在顧客服務和有關標準方面的交流互動。

7. 此外，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、專業團體代表³、四個中央評議會⁴的成員和公務員事務局的高層人員。評審團的工作包括會見入選的局及部門代表，聽取他們的簡報，並向他們提問，以評定入選者的表現。至於“最佳公眾形象獎”，則由以隨機抽樣方式抽選出來的 2400 多名市民、全體立法會議員及區議員投票選出三個得獎部門。立法會議員及區議員也投票選出“部門合作獎”的得獎者。

² 四位立法會議員包括吳靄儀議員、楊孝華議員、譚耀宗議員和李鳳英議員。

³ 有關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 有關評議會包括紀律部隊評議會、第一標準薪級公務員評議會、警察評議會及高級公務員評議會。

宣傳及推廣

8. 為表示對優質服務的重視，表揚各得獎部門在提供服務方面的卓越成就表現，並讓公眾認識這些成功例子，我們在二零零七年九月假香港會議展覽中心舉行了頒獎典禮。出席典禮的嘉賓和公務員超過 600 人。傳媒廣泛報導了這次頒獎典禮，使市民更深入了解公務員的工作。為了讓市民認識得獎部門和隊伍的傑出表現，我們製作了兩輯半小時的特備節目和五套短片，分別在電視和九廣鐵路新聞速遞播放，亦在七份報章刊登了特刊。

9. 為激勵各部門和公務員借鑑得獎者的成功例子，在各自的崗位上精益求精，我們舉辦了多場經驗分享研討會，邀請得獎部門和隊伍分享優質服務的心得。在這些研討會上，也有私營機構代表分享經驗，加強了公營及私營機構的相互交流。

10. 此外，我們現正把得獎部門和隊伍的成功要訣製作成課程教材和自學套件，在公務員隊伍中推廣。我們也製作了一系列的短片，記錄參與這次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。短片的內容廣泛，包括提升食物安全、維修斜坡、繁殖瀕臨絕種生物、為癌症病人及單親父親提供支援網絡等。短片將會通過不同的渠道播放，包括政府網站、政府部門的公眾等候處和學校等，以提高公眾對公務員工作的認識。

回顧與前瞻

11. 在二零零七年十月，我們向所有參與獎勵計劃的部門發出問卷，以檢討該計劃。所得的回應非常正面。部門一般同意計劃達到了肯定公務員的努力這項重要目的，也激勵了公務員的士氣，鼓舞公務員在提供優質服務方面不斷求進。部門特別讚賞當局在頒獎典禮後作出廣泛的宣傳，認為有關宣傳能提升部門的形象，加強公眾對部門工作的認識。部門都支持繼續舉辦優質服務獎勵計劃。

12. 公務員事務局將繼續舉辦優質服務獎勵計劃，並承接二零零七年獎勵計劃的動力，進一步改善計劃，使成為有廣泛公眾參與的活動。