

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)795/01-02號文件
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號：CB1/PL/PS/1

立法會公務員及資助機構員工事務委員會 會議紀要

日 期：2001年12月17日(星期一)
時 間：上午10時45分
地 點：立法會會議廳

出席委員：譚耀宗議員, GBS, JP (主席)
李鳳英議員, JP (副主席)
李卓人議員
張文光議員
許長青議員, JP
陳國強議員
陳智思議員
黃宏發議員, JP
楊孝華議員, JP
麥國風議員
梁富華議員, MH, JP

列席議員：田北俊議員, GBS, JP

缺席委員：陳偉業議員

出席公職人員：議程第III及IV項

公務員事務局局長
王永平先生, GBS, JP

公務員事務局副局長(1)
王倩儀女士, JP

公務員事務局副局長(2)
丁葉燕薇女士, JP

公務員事務局副局長(3)
麥綺明女士, JP

列席秘書 : 總主任(1)5
陳美卿小姐

列席職員 : 高級主任(1)9
簡麗嫦女士

經辦人／部門

I. 確認通過會議紀要
(立法會CB(1)558/01-02號文件)

2001年11月19日會議的紀要獲確認通過。

II. 下次會議日期及討論事項
(立法會CB(1)557/01-02(01)號文件 — 待議事項一覽表
立法會CB(1)557/01-02(02)號文件 — 跟進行動一覽表)

2002年1月份例會的討論事項

2. 委員察悉待議事項一覽表所載的事項，並同意在2002年1月21日(星期一)舉行的下次例會上，討論下列兩個事項：

- (a) 跟進討論公務員薪酬水平及薪酬調整機制的全面檢討；及
- (b) 部門周年培訓發展計劃。

2002年2至6月份會議的討論事項

3. 為方便籌劃議程項目，主席請委員就2002年2至6月份會議的討論事項提出建議。

4. 梁富華議員提到待議事項一覽表第4項時表示，教育統籌局局長已於2001年11月30日就李鳳英議員、陳國強議員及他本人聯署提交的擬議《2001年僱傭

(修訂)(第2號)條例草案》作出回應，表明擬議條例草案涉及公共開支、政府運作及政府政策。梁議員不滿局長的回應，並建議在事務委員會的會議上討論擬議條例草案。主席認為可在立法會主席作出裁決後，才決定何時就擬議條例草案諮詢事務委員會。

5. 張文光議員關注到首長級職位的總數在1997年7月回歸後大幅增加，並要求政府當局制訂措施，控制首長級的編制。他促請當局就每個政策局和部門中首長級職位的數目進行檢討，以確定有否刪減任何職位的空間。

6. 李卓人議員提到政務司司長在2001年12月14日就精簡政府架構所發表的言論，並要求政府當局向事務委員會簡述當局的計劃，以及擬議措施對公務員隊伍的影響。

7. 主席表示，委員如擬就其他討論事項提出建議，請在2001年12月28日(星期五)或該日前，以書面告知秘書。

(會後補註：秘書處已於2001年12月18日隨立法會CB(1)637/01-02號文件發出通告，邀請委員以書面告知秘書任何擬議的討論事項。主席於2002年1月16日與公務員事務局局長舉行會議，討論事務委員會2002年2至6月份會議的議程項目。)

III. 公務員薪酬水平及薪酬調整機制的全面檢討

(立法會CB(1)557/01-02(03)號文件——政府當局提供的文件)

8. 應主席所請，公務員事務局局長向委員簡述題為“公務員薪酬政策和制度”的文件。他特別指出，現行的薪酬政策是以合理的薪酬來吸引、挽留並激勵合適的人才，為市民提供效率高而又具成效的服務。薪酬應釐定在公務員和他們服務的廣大市民均認為公平合理的水平。在這個大前提下，釐定公務員薪酬的其中一個重要考慮因素，是公務員的薪酬水平應該與私營機構僱員的薪酬水平保持大致相若。公務員事務局局長亦強調，公務員薪酬檢討是十分複雜的事宜，政府當局會考慮兩項因素。首先，當局必須繼續確保公務員是一份有吸引力、有前途的職業，包括為公務員提供適當的薪酬和服務條件，因為一支穩定而充滿幹勁的公務員隊伍，是香港安

定繁榮的基石。其次，政府當局會因應當時的政治和經濟環境，衡量某些改革措施對整體社會的利弊。

申報利益

9. 麥國風議員申報利益，表明他是醫院管理局這間公帑資助機構的僱員。

進行全面檢討的需要

10. 梁富華議員認為，導致公眾最近對公務員薪酬進行激烈辯論的事項之一，是政府當局聲稱用於公務員薪酬的開支約佔政府經營開支的70%。他要求當局澄清該百分比是否準確。公務員事務局局長表示，根據財政司司長於2001年12月4日就2002至03年度財政預算案向立法會議員提供的背景資料(立法會FC13/01-02號文件)，在2000至01年度，約有70%的政府經營開支用於公務人員，其中包括27.05%用於公務員的個人薪酬、7.77%用於與員工有關連的開支(例如退休金)，以及34.71%用於資助金(員工開支)。梁議員認為，政府當局應向公眾清楚說明，在2000至01年度，公務員的個人薪酬只佔政府經營開支的27%左右。

11. 鑒於公務員的個人薪酬佔政府經營開支的一個重大部分，許長青議員認為此點是一個重要訊號，顯示政府當局須檢討現時公務員的薪酬水平是否恰當。田北俊議員贊同他的看法。田議員表示，據他所知，在1990至91年度，公務員的個人薪酬及資助金(員工開支)合共400億元以上，約佔政府經營開支(約670億元)的60%。事隔10年，公務員個人薪酬及資助金(員工開支)的金額已達1,600億元以上，約佔政府經營開支(約2,200億元)的70%。如要支付此筆龐大的開支，政府當局可能需要開闢更多收入來源，以致可能需要加稅。這會加重納稅人的財政負擔。因此，田議員促請政府當局從一個較廣泛的層面處理這個問題，確保更合理地分配資源，以顧及整體社會的利益。

12. 楊孝華議員表示，自由黨贊成全面檢討公務員的薪酬水平和薪酬調整機制。

13. 許長青議員提到文件第8段，當中載述“有立法會議員和其他人士因經濟不景，建議公務員減薪，作為一種政治姿態”，他批評政府當局把議員的建議視為一種政治姿態。公務員事務局局長澄清，文件第8段所述的建議事實上是指關於2001年公務員薪酬調整的減薪建議。鑒於公務員薪酬調整一向有既定的機制，政府當局並不

認為適宜任意削減公務員的薪酬。然而，由於上次就公務員薪酬政策和制度進行的全面檢討距今已有15年，當局認為有需要檢討現行公務員薪酬政策和制度是否仍然配合目前的情況。政府當局會盡快決定如何展開有關工作。

負責進行檢討的機構

14. 黃宏發議員認為，公務員薪酬檢討應由公務員事務局進行，不應由公務員薪俸及服務條件常務委員會、紀律人員薪俸及服務條件常務委員會和首長級薪俸及服務條件常務委員會進行。公務員事務局局長指出，該等常務委員會在即將進行的檢討中應有所須擔當的角色。公務員事務局局長回應黃議員的詢問時表示，政府當局並無計劃廢除任何該等常務委員會。

檢討所需處理的事項

與私營機構僱員的薪酬相若

15. 許長青議員提述文件第7段，並贊同商界的觀點，即從2001年薪酬趨勢調查所得的薪酬趨勢淨指標並無準確反映私營機構僱員的薪酬變動。公務員事務局局長指出，雖然就某些級別(例如文書人員級別)的公務員及私營機構僱員而言，兩者的工作相若，但要比較其他級別的公務員及私營機構僱員的工作卻非常困難，因為工作性質有別，而某些工作屬公務員隊伍所獨有(例如紀律部隊的工作)。

16. 李卓人議員認為，公務員的工作與私營機構僱員的工作不能作比較。公務員事務局局長承認，並非所有公務員的工作均可在私營機構內找到類似的工作，要作出合理的比較，並獲有關各方接納並非易事。黃宏發議員認為，較合理的做法是比較整套薪酬福利條件，其中包括薪金和附帶福利。他要求政府當局考慮應否繼續進行薪酬趨勢調查。公務員事務局局長回應時表示，當局準備深入探討就公務員與私營機構僱員的薪酬進行比較研究的方法。此事可於即將進行的檢討中處理。

17. 楊孝華議員認為，在比較公務員與私營機構僱員的薪酬時，不應只考慮薪酬趨勢的變動，亦應考慮其他相關事宜，例如私人公司縮減編制的情況。他指出，近年有不少私人公司縮減編制，並削減餘下僱員的薪酬。公務員事務局局長指出，在進行薪酬趨勢調查期間，政府當局向所調查的一些公司索取關於每年薪酬調整的資料時曾遇到極大困難，因為該等資料被視作機密資

料。該等公司不大可能會願意披露有關編制變動這些與薪酬調整並無直接關係的資料。公務員事務局局長又指出，並非只有私營機構縮減編制，公務員隊伍亦有。公務員編制已由2000年3月的198 000人減至2001年7月的186 000人，即減少了12 000人，並會在2003年3月或之前進一步縮減至約181 000人。

18. 田北俊議員注意到，在進行薪酬趨勢調查時，有關資料是從約80間僱用100名或以上員工的公司收集得來的。田議員認為，香港有不少中小型企業，政府當局亦應就該等企業的僱員的薪酬水平進行調查。公務員事務局局長解釋，採用從僱用100名或以上員工的公司收集資料的做法，是基於一項政策方面的考慮因素，就是所調查的公司應是所屬行業具代表性的僱主，並獲公認為穩定的好僱主，一向以合理而有系統的方法管理薪酬事宜。鑒於大部分政府部門的編制超過100名員工，政府當局認為與規模相若的私人公司作出比較實屬合理。然而，應否改變這種做法可在即將進行的檢討中探討。田議員指出，這種做法可能不再切合現今情況，因為資訊科技的發展已減少對人力資源的需求，而在穩定的好僱主當中，亦有不少僱用少於100名員工。他亦建議政府當局增加所調查的公司數目，以提高調查的代表性。公務員事務局局長回應時表示，此事亦可在即將進行的調查中探討。

19. 麥國風議員提述文件第5段時詢問，政府當局為何曾在某些情況下沒有跟隨薪酬趨勢指標調整公務員薪酬。公務員事務局局長解釋，當局在決定公務員薪酬調整幅度時，除考慮薪酬趨勢指標外，亦考慮其他因素，包括生活費用的變動、經濟狀況、財政預算、職方的薪酬調整要求和公務員士氣。

20. 田北俊議員認為，除薪酬趨勢調查外，政府當局亦應進行薪酬水平調查，以確定公務員的薪酬是否與私營機構僱員的薪酬看齊。公務員事務局局長表示，雖然每年均有進行薪酬趨勢調查，但當局只會在有需要時才進行薪酬水平調查，例如在即將進行的檢討中進行。倘若當局每年均進行薪酬水平調查，可能令薪酬調整機制變得複雜。黃宏發議員認為，政府當局未必一定需要就整支公務員隊伍進行薪酬水平調查，如有需要，可就某一職級進行。

所須考慮的事項

穩定的薪酬架構

21. 張文光議員認為，公務員的薪酬制度應建基於一個穩定的薪酬架構，該架構容許當局因應社會及經濟的轉變而靈活作出精確的調整。薪酬水平應能吸引、挽留並激勵合適的人才，在經濟不景及經濟蓬勃的時期，同樣為市民提供效率高而又具成效的服務。公務員事務局局長贊同張議員的觀點，並向委員保證，維持穩定的薪酬架構是政府當局的目標。

22. 張文光議員及陳國強議員建議政府當局參考外國政府在薪酬管理方面的做法。公務員事務局局長確實表示，當局定會參考外國的做法。

薪酬調整機制

23. 黃宏發議員建議政府當局探討其他調整公務員薪酬及相關福利的方法，例如在本地生產總值有所增長時向公務員發放獎金。楊孝華議員詢問，當局會否採取私營機構的做法，把薪酬與表現掛鉤。公務員事務局局長表示，政府當局會參考外國把公務員薪酬與經濟狀況及員工表現掛鉤的經驗。關於薪酬與表現掛鉤，政府當局已在自願參加並經挑選的部門中推行以團隊為本的表現獎賞計劃，作為公務員體制改革的一部分，以測試在現行制度引進勞績獎賞元素的可行性。政府當局會集中在6個部門推行該項計劃的第一階段，並會參照第一階段所得的經驗考慮未來路向。

薪酬檢討對經濟的影響

24. 梁富華議員關注到，在經濟不景的時期進行公務員薪酬檢討可能導致公務員減薪，繼而可能導致私營機構進一步削減僱員的薪酬，並損害公務員的消費力。李卓人議員贊同這些觀點。他擔心公務員減薪亦可能擴大貧富之間的差距，因而引起社會不穩定的情況。公務員事務局局長指出，要研究的核心問題是，現行的公務員薪酬政策和制度是否仍然配合現今的情況。作為負責任的政府，政府當局需要正視這項關注。

薪酬檢討對公務員隊伍的影響

25. 梁富華議員指出，部分公務員擔心，公務員薪酬檢討完成後，政府當局會實施第二輪自願退休計劃。公務員事務局局長表示，當局的目標是在2002年年中完

成檢討自願退休計劃的工作。當局並無計劃在完成檢討工作之前實施另一輪自願退休計劃。

26. 麥國風議員指出公務員對減薪的憂慮。張文光議員亦促請政府當局就有關檢討諮詢公務員，並與公務員保持密切溝通。公務員事務局局長明白公務員的關注，並強調當局在進行檢討時會採取客觀而中立的立場。鑒於先前在八十年代進行公務員薪酬檢討所得的經驗，政府當局會採取審慎的態度及循序漸進的方法推展此事。政府當局亦會與各個公務員的員工協會保持密切溝通，一方面徵詢該等協會的意見，另一方面把最新進展告知該等協會。

《基本法》所載的有關條文

27. 麥國風議員要求政府當局詮釋《基本法》第一百條，該條文訂明，香港特別行政區（“香港特區”）成立前在香港政府各部門，包括警察部門任職的公務人員均可留用，其年資予以保留，薪金、津貼、福利待遇和服務條件不低於原來的標準。公務員事務局局長回應時表示，根據政府當局徵詢所得的法律意見，對公務員薪酬所作的任何調整，不應導致公務員的實際薪酬低於香港特區在1997年7月成立前的數額，否則便會抵觸《基本法》第一百條。

28. 黃宏發議員指出，“標準”一詞可有不同的詮釋。他認為政府當局應再三考慮整個公務員薪酬檢討的問題，尤其是《基本法》第一百條對公務員薪酬的影響。他已準備與政府當局討論此事。主席建議公務員事務局與黃議員聯絡，以便進行討論。

政府當局

檢討時間表

29. 公務員事務局局長回應梁富華議員時重申，公務員薪酬檢討是十分複雜的事宜，政府當局須審慎處理。為使檢討工作成功，當局須在檢討的各個階段與職方及其他有關各方保持有效的溝通，此點相當重要。政府當局在現階段並無就檢討工作擬定具體的時間表，但經初步估計，該項檢討將需最少一年才能完成。田北俊議員促請當局盡快展開檢討工作。

（會後補註：政府當局於2001年12月18日就“公務員薪酬政策和制度檢討”提供的立法會參考資料摘要，於同日隨立法會CB(1)650/01-02號文件送交委員參閱。事務委員會將於2002年1月21日會議上進一步討論此事。）

IV. 在公務員隊伍中推廣顧客服務文化

(立法會CB(1)557/01-02(04)號文件 ——政府當局提供的文件)

30. 應主席所請，公務員事務局副局長(3)向委員簡介政府當局提供的文件。她指出，當局已同時從部門及中央兩個層面，致力在公務員隊伍中建立以客為本的服務文化。在部門層面，所有直接為市民提供服務的政府部門已公布服務承諾。許多部門已制訂理想、使命及信念宣言，作為員工的工作指引，並鼓勵屬下員工成立工作改善小組。各部門亦已採取種種措施加強與顧客的溝通，例如進行顧客意見調查、成立服務聯絡小組、設立24小時互動式電話查詢系統及投訴管理制度。在中央層面，公務員培訓處為前線人員提供顧客服務訓練。此外，公務員事務局已由1999年開始舉辦所有政府部門均可參加的顧客服務獎勵計劃，藉此表揚在顧客服務方面表現出色的員工，並向公務員進一步推廣此種服務文化。

顧客服務獎勵計劃

部門的參與率

31. 張文光議員歡迎當局舉辦顧客服務獎勵計劃，但察悉本年只會有28個部門角逐卓越顧客服務獎。公務員事務局副局長(3)表示，參加該項比賽全屬自願性質。張議員關注到，在顧客服務方面一直表現欠佳的部門永遠都不會參加比賽，因此無法達致舉辦顧客服務獎勵計劃的其中一個目的，即向公務員進一步推廣以客為本的服務文化。他認為，政府當局應研究有何方法協助該等部門作出改善。公務員事務局局長回應時表示，政府當局在檢討顧客服務獎勵計劃時會考慮張議員的意見。

32. 應主席的要求，公務員事務局局長同意提供本年角逐卓越顧客服務獎的28個部門名單，以及去年曾角逐但今年並無角逐該獎項的部門名單。

(會後補註：政府當局的回應於2002年1月15日隨立法會CB(1)815/01-02號文件送交委員參閱。)

33. 關於向得勝者頒發的獎項，張文光議員認為有關獎項應不只是一個紀念獎座或獎杯，而是可更能達致表揚整個部門在推廣以客為本的服務文化方面共同作出的努力。他建議政府當局進一步考慮此事。

評選工作

34. 公務局事務局副局長(3)回應張文光議員時解釋，評選工作會分兩個階段進行，而當局會邀請公眾參與第一階段的評選工作。在第一階段，當局會抽樣邀請4萬個家庭填寫問卷，選出他們心目中表現最佳的部門，他們的選票會佔總評分的20%，有助選出8個部門供最後評選。由區議會議員、專業團體代表及中央評議會(職方)代表組成的委員會所作的評選會佔總評分的40%，而前往有關部門探訪時所作的評選則會佔總評分餘下的40%。在公眾投票中得票最多的部門會獲頒發最佳公眾印象獎。整體評分最高的8個部門將晉身由一委員會負責的第二階段評選工作，角逐卓越顧客服務獎。張議員認為，在此類獎項中，公眾的評分應佔更大的比重。

35. 梁富華議員認為，執法部門(例如懲教署)在角逐卓越顧客服務獎時會較為不利，因為公眾對該等部門的印象通常都不太好。公務員事務局副局長(3)指出，除公眾投票外，評選工作會着重有關部門有否設立妥善的制度，為顧客提供服務，包括設立投訴管理制度，以處理公眾提出的投訴，以及培訓員工等。

顧客的利益及意見

36. 黃宏發議員詢問何謂政府部門(特別是懲教署及警務處等執法部門)的“顧客”。他認為，“顧客”(customers)應關乎收費服務，而“服務對象”(clients)則關乎免費服務。公務員事務局局長表示，在公務員隊伍內推廣以客為本的服務文化時，應把重點放在觀念上的轉變，把接受服務者視為顧客看待。舉例而言，執法人員在履行執法職務或回答市民的查詢時，必須以禮待人。

37. 李鳳英議員提到文件第6段，並得悉很多部門廣泛利用資訊科技精簡工作程序，讓市民能夠在網上享用多種公共服務。李議員指出，對那些對電腦毫無認識的市民而言，這可能並無改善為顧客提供的服務。她詢問政府當局會如何平衡不同種類的顧客的利益。公務員事務局副局長(3)澄清，使用資訊科技只不過為使用者提供更多一種使用服務的途徑，目的在於增加為他們提供服務的選擇。

38. 公務員事務局副局長(3)回應麥國風議員時答允提供資料，說明各部門進行的顧客意見調查所涵蓋的主要範疇。

(會後補註：政府當局的回應於2002年1月15日隨立法會CB(1)815/01-02號文件送交委員參閱。)

為推廣優良顧客服務計劃提供的資助

39. 梁富華議員察悉，自1993年起，當局已向48個部門撥出約3,000萬元，讓該等部門推行超過二百多項工程計劃，以改善直接為市民提供服務的辦事處的環境。他關注到該等部門會使用所得的財政資源改善本身的形象，例如為部門設計新徽號及印製新名片等，結果或會導致浪費資源。公務員事務局副局長(3)表示，公務員事務局已仔細審核每宗申請，並確保該等申請與提供撥款的範圍有關。

培訓

40. 麥國風議員贊成在公務員隊伍內推廣以客為本的服務文化，但關注到當局為公務員提供的培訓種類。公務員事務局副局長(3)解釋，當局已提供多類培訓，教導公務員認識以客為本的服務。除了課堂培訓外，公務員也可利用公務員培訓處所設的網上學習中心，在網上透過各類資源學習積極工作、樂於助人及以禮待人。

V. 其他事項

41. 議事完畢，會議於下午1時結束。

立法會秘書處

2002年1月18日