

立法會公務員及資助機構員工事務委員會
二零零三年二月十七日會議

公務員顧客服務獎勵計劃

目的

公務員事務局自一九九九年推行公務員顧客服務獎勵計劃，向公務員推廣以客為本的服務文化。本文件旨在向議員簡介這項計劃。

背景

2. 政府多年來一直致力在公務員隊伍中建立以客為本的服務文化，務求提供最佳服務，應付社會的需要，以及滿足公眾對公共服務質素和水平愈來愈高的期望。政府並充分了解到，對於一個以知識和服務為本的社會，鞏固優良服務的文化十分重要。為了在公務員隊伍中推動以客為本的服務文化，很多部門都已制定各種措施，鼓勵員工提高工作效率和服務質素。

3. 一九九九年，公務員事務局在中央層面推行公務員顧客服務獎勵計劃，表揚公務員在顧客服務方面的努力，以及在政府推廣以客為本的服務文化。根據這項計劃，公務員和部門如果在提供優良顧客服務和不斷改進公共服務方面表現突出，會獲得獎勵。對於他們的心得，各政府部門會加以分享，以期在公共服務方面，精益求精。各部門對這項計劃反應熱烈，當局在過去數年已先後頒發以個人、團隊和部門為單位的獎項，肯定現有成就和多年來在服務方面作出的改善。

二零零二至零三年度傑出顧客服務獎

目標

4. 在二零零二至零三年度，獎項是以部門在凸顯團隊精神和領導才能方面的整體表現為重點。報名參賽的一共有 23 個部門。按服務質素、工作效率及成本效益的甄選準則，在提供顧客服務方面表現卓越的部門，將獲頒發傑出顧客服務獎。當局制定這些甄選準則時，曾參考多個政府部門、私營機構、專業團體(包括香港人力資源管理學會、香港管理專業協會和香港優質顧客服務協會)及各中央評議會的職方代表的意見。

評選工作

5. 評選工作包括評審部門提交的自薦書；由顧問公司實地探訪參賽的部門；以及由入圍的部門向評選小組作介紹。評選小組成員來自立法會、私營機構、專業團體及各中央評議會的職方。

6. 市民也被邀請參與評選。當局已抽樣選出 4 500 多個住戶接受電話訪問，投票選出最佳部門和就進一步改善服務的措施提供意見。得票最多的三個部門會奪得本年度的“最佳公眾形象獎”。

傑出顧客服務展覽

7. 傑出顧客服務頒獎典禮訂於本年二月二十四日假座香港中央圖書館舉行。為配合頒獎典禮，我們會於二月二十至二十三日在同一地點舉行大型展覽，介紹 48 個部門的服務。這個展覽將是一個難得的機會，讓市民加深對政府服務的認識，並有助進一步推廣優質顧客服務的概念。去年的同類展覽吸引了超過 9 000 名參觀者。在二零零三年三月至六月期間，展品會在大型購物中心和政府辦公大樓作巡迴展覽。

提供優良顧客服務的心得

8. 為了向公務員灌輸優質顧客服務的概念，並鼓勵部門在推廣以客為本的服務文化方面更進一步，我們將舉辦經驗分享研討會，邀請勝出的部門與其他部門交換優良顧客服務方面的心得。

9. 根據過去數年舉辦是項計劃時得到的意見，政府部門在提供公共服務方面普遍已有顯著進步，而且在顧客服務方面也表現出高度專業精神，足以媲美出眾的私營機構。我們相信，由於各政府部門共同努力，以客為本的服務精神已在公務員體系中植根。

未來路向

10. 提供優良的顧客服務是公務員的基本工作之一。政府一直致力為市民提供優質服務，滿足大眾的期望。公務員事務局會繼續為各部門提供支援，協助他們保持動力，提高服務質素，以及鼓勵員工竭力服務社會。

公務員事務局
二零零三年二月