

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

二零零九年公務員優質服務獎勵計劃

目的

本文件旨在向委員簡介二零零九年公務員優質服務獎勵計劃(二零零九年獎勵計劃)。

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。維持一支廉潔有效和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，致力提供優質服務來滿足市民不斷提高的期望。

3. 公務員事務局自一九九九年起每兩年舉辦公務員優質服務獎勵計劃一次。這項計劃是四個公務員嘉獎計劃之一¹，以部門及團隊為單位，其餘三項計劃則是嘉獎個別值得表揚的公務員。公務員優質服務獎勵計劃的目的，是表揚努力提供卓越服務的部門及團隊；推廣公務員以民為本的文化，並藉此激勵其他部門和公務員借鑑得獎者的例子，不斷提升公共服務質素，精益求精。

¹ 其他三個嘉獎計劃是：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。

二零零九年獎勵計劃

4. 二零零九年獎勵計劃在二零零八年年底推出，反應非常熱烈，從 73 個決策局和部門當中，共收到 51 個決策局和部門提交的 141 份提名，反映公務員隊伍非常重視不斷提升服務質素和支持獎勵計劃。計劃的獎項分為以下三類：

- 部門合作獎：表揚部門之間攜手合作，協力為市民提供優質服務。
- 部門獎：包括“精進服務獎”、“最佳公眾形象獎”和新增的“最佳服務承諾獎”；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”和新增的“監管／執行服務獎”。

公眾參與

5. 二零零九年獎勵計劃依然注重私營機構、公眾與社區領袖參與舉辦計劃和評選過程。

6. 二零零九年獎勵計劃由香港管理專業協會協辦。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管理人員應邀擔任評選小組成員，負責第一階段的評審工作，篩選參賽書和與參賽部門代表會面。私營機構管理人員的參與，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互動交流。

7. 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、

² 四位立法會議員是李卓人議員、吳靄儀議員、譚耀宗議員和葉劉淑儀議員。

³ 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。

中央評議會⁴職方成員和公務員事務局的高層人員。評審團的主要工作是會見入選的決策局及部門代表，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逾 2400 名市民、全體立法會議員及區議員，投票選出三個得獎部門。

8. 二零零九年獎勵計劃得獎者名單載於附件。

宣傳及推廣

9. 為表示對優質服務的重視，表揚各得獎隊伍和部門在提供服務方面的卓越表現，並讓公眾知道這些成功例子，我們在二零零九年九月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。傳媒廣泛報道，使市民更深入了解公務員的工作。為了讓市民對得獎部門和隊伍的傑出表現有更多認識，我們製作了一輯一小時的特備節目，在電視播放，亦在三份報章刊登特刊。

10. 為鼓勵各部門和公務員借鑑得獎者的成功例子，我們會於二零一零年二月及三月舉辦多場研討會，邀請得獎隊伍和部門與其他部門及公務員分享經驗和心得，從而加強公營及私營機構的相互交流。

11. 此外，我們現正把得獎者的成功要訣編成課程教材和自學套件，讓公務員參考。我們也製作了一系列的短片，記錄了參與這項獎勵計劃的公務員他們鮮為人知、在背後盡心竭力提供優質服務的一面。短片將會通過不同的渠道播放，包括政府網站、互聯網、政府場地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

12. 在二零零九年十一月，我們透過重點小組會議和向所有政府部門發出問卷，檢討二零零九年獎勵計劃，收到的

⁴ 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高級公務員評議會。

回應非常正面。部門都同意這計劃達到了推廣以民為本的服務文化這項重要目的，也激勵了公務員的士氣，並且肯定了公務員爲了不斷提升公共服務質素所作的努力。部門特別珍惜能讓同事上台領獎這項殊榮，以及透過宣傳活動而獲得公眾認可，認爲可以提升部門的形象，加深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。

13. 公務員事務局將在二零一一年再次舉辦優質服務獎勵計劃。二零零九年獎勵計劃成績美滿，我們會再接再厲，繼續使這項計劃成爲有立法會，商界及社會廣泛參與的活動。

公務員事務局
二零零九年十二月

二零零九年公務員優質服務獎勵計劃
得獎名單

(一) 部門合作獎

冠軍	入境事務處、香港海關、香港警務處 邊境聯合指揮中心
亞軍	康樂及文化事務署、建築署、香港消防處、海事處 「葛量洪」號滅火輪展覽館
季軍	運輸署、機電工程署 新一代的無線交通監察系統
優異獎	香港消防處、教育局 多元智能躍進計劃
	香港天文台(及 39 個政府部門) 科學為民

(二) 精進服務獎

(甲) 大部門組別

冠軍	香港消防處
亞軍	入境事務處
季軍	水務署
優異獎	房屋處
	康樂及文化事務處

(乙) 小部門組別

冠軍	香港天文台
亞軍	土地註冊處
季軍	公司註冊處
優異獎	效率促進組
	香港電台

(丙) 最佳服務承諾獎

冠軍	稅務局
亞軍	水務署
季軍	入境事務處
優異獎	香港警務處

(丁) 最佳公眾形象獎

冠軍	香港消防處
亞軍	民政事務總署
季軍	香港郵政

(三) 隊伍獎

(甲) 「一般公共服務獎」及「內部支援服務獎」

	一般公共服務獎	內部支援服務獎
冠軍	渠務署 皇后大道中截流隊伍	房屋署 業務流程支援小組

亞軍	房屋署 採購及技術秘書	香港郵政 宋皇臺臨時年報處理中心
季軍	房屋署 屋邨服務組	運輸署 運輸資訊系統組
優異獎	香港天文台 閃電資訊服務隊	香港天文台 氣象浮標特遣隊
	康樂及文化事務處 新世代圖書館	房屋署 培訓中心
特別嘉許 [創新意念]	香港天文台 閃電資訊服務隊	香港警務處 山嶺救星
特別嘉許 [善用資源]	房屋署 雙水缸設計研發隊伍	水務署 資產管理組

(乙) 「監管/執行服務獎」及「專門服務獎」

	監管/執行服務獎	專門服務獎
冠軍	機電工程署 精明電力規管隊	政府飛行服務隊 四川空中救災行動
亞軍	房屋署 租約事務管理政策小組	香港天文台 機場雷暴和閃電預警系統 拓展
季軍	效率促進組 精明規管計劃推行小組	香港天文台 馬術天氣服務組
優異獎	漁農自然護理署 特別職務科	機電工程署 奧運馬術特別職務隊

	機電工程署 一番新氣象	社會福利署 瑪嘉烈醫院醫務社會服務 部心靈關懷服務
特別嘉許 [創 新 意 念]	效率促進組 精明規管計劃推行小組	香港天文台 機場雷暴和閃電預警系統 拓展
特別嘉許 [善 用 資 源]	機電工程署 精明電力規管隊	食物環境衛生署 食物環境衛生署公共衛生 隊