

立法會公務員及資助機構員工事務委員會  
二零零一年十二月十七日會議

在公務員隊伍中推廣以客為本服務文化的工作

目的

本文件旨在向議員匯報政府在推廣以客為本的公共服務文化方面採取的措施。

背景

2. 隨著社會不斷發展、市民的教育水平日漸提升，公眾對政府服務質素的期望也愈來愈高。有見及此，政府在過去十多年間，一直致力在公務員隊伍中建立以客為本的服務文化，要求員工視市民為顧客，竭力提供最佳的服務。由九十年代初期開始，我們便推行顧客服務計劃，鼓勵公務員更注重服務市民、了解市民的需要、改善服務效率和質素、適時回應市民的需求。顧客服務計劃的主要措施見下文各段。

公布服務承諾

3. 自一九九二年起，所有直接為市民提供服務的政府部門都會公布服務承諾，列出部門所提供的服務、各項服務的服務標準，以及部門如何監察並達到所訂的服務標準。目的是要確保政府為市民提供最佳服務，並鼓勵公務員把市民視為顧客，培養以客為本的服務文化。此外，公布服務承諾也大大提高了服務的透明度，因為市民能夠更清楚知道可得服務的標準。部門會每年修訂服務承諾，反映顧客的需要和期望，務求服務質素精益求精。目前，每年公布服務承諾的部門超過60個。

制訂理想、使命和信念宣言

4. 不少部門都訂有理想、使命和信念宣言，作為員工的工作指引，我們鼓勵部門在宣言中包括優良服務的理念。目前，在已公布理想、使命和信念宣言的部門中，約有九成的宣言都加入了關懷市民和以客為本這兩個元素。

改良工作程序

5. 很多部門鼓勵員工成立工作改善小組，檢討現行運作程序，找出有待改善之處。這些小組由不同職級的人員組成，往往能夠提出極具創意的建議，有助部門提供更符合成本效益、更有專業水平的顧客服務。

6. 此外，很多部門也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。

### 加強與顧客的溝通

7. 部門又採取種種措施加強與顧客的溝通，聽取顧客的意見，以評價所提供的顧客服務，並在有需要時加以改善。這些措施包括：

- 定期進行顧客意見調查，衡量顧客對服務的滿意程度。
- 成立服務聯絡小組，定期與顧客開會討論改善服務的方法，並讓顧客表達意見。目前已有大約 30 個部門成立這類小組，聽取顧客的意見，從而進一步提高工作表現和服務水平。顧客也可以通過這個途徑知道提供服務的人員面對的限制和困難。
- 設立高效率的 24 小時互動式電話查詢系統，並製作內容充實的網頁，向市民介紹部門現有和新增的服務。
- 確立投訴管理制度，跟進市民的投訴。負責人員會調查投訴，並採取必要的補救措施，以防問題再次出現。

### 鼓勵同事投入工作

8. 同事能否提供市民所期望的優良服務，關鍵在於同事對工作的態度和投入程度。有見及此，公務員培訓處和各部門的訓練組經常為前線人員提供顧客服務訓練。除了課堂培訓外，公務員也可以隨時隨地利用網上學習中心的各種資源，學習積極工作、以禮待人。

9. 為進一步鼓勵員工投入工作並不斷提高服務水平，不少部門都設立各種獎項，獎勵在顧客服務方面表現出色的同事。此外，在中央層面，公務員事務局由一九九九年開始舉辦所有政府部門都可以參加的顧客服務獎勵計劃，向公務員進一步推廣以客為本的服務文化，並表揚提供優良顧客服務的同事。同事和部門對這個計劃的反應非常熱

烈。評選工作方面，我們邀請專業團體和私營機構的代表，以及區議員擔任評判。

### 頒發卓越顧客服務獎

10. 顧客服務獎勵計劃今年已經踏入第三年。過去兩年，獎項都是按個人和團體表現頒發；今年則衡量部門的整體服務，向顧客服務卓越的部門頒發“卓越顧客服務獎”，而角逐獎項的部門共有 28 個。今年，公眾首次參與評選工作。我們抽樣邀請了 4 萬個家庭填寫問卷，選出他們心目中表現最佳的部門。公眾的選票會視作評分的一部分，有助選出八個部門晉身決賽。在公眾投票中得票最多的部門，會獲頒發“最佳公眾印象獎”。

11. 我們定於二零零二年二月四日在香港中央圖書館舉行卓越顧客服務獎頒獎典禮。為配合頒獎典禮，我們會同時舉辦大型展覽，介紹 48 個部門的服務，加深市民對政府服務的認識，並進一步推廣優良顧客服務的概念。隨後，有關展品會在各大商場和政府辦公大樓巡迴展出，至二零零二年六月為止。

### 中央資助推廣優良顧客服務計劃

12. 在中央層面，公務員事務局資助部門進行推廣顧客服務的計劃，讓同事多認識以客為本的服務態度。自一九九八至九九年度至今，我們已撥出約 1,000 萬元給四十多個部門推行 84 項計劃，包括進行顧客滿意程度調查；舉辦研討會，增加同事對顧客服務的認識並讓他們分享經驗；製作錄影帶和自學教材，提高公共服務的水平；以及印製宣傳材料，向市民介紹部門提供的優良服務。

13. 為協助部門改善服務，公務員事務局又撥款予部門改善直接為市民提供服務的辦事處，例如擴大等候區、翻新詢問處、設置指示牌、改善電話查詢服務等。自一九九三年至今，我們已撥款約 3,000 萬元給 48 個部門進行了二百多項工程。

### 未來路向

14. 為市民提供優良的顧客服務，是公務員基本工作之一。為了符合社會的期望，各局和部門會繼續致力提高服務質素，加強服務市民的工作。

公務員事務局  
二零零一年十二月