

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)1101/02-03號文件
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號：CB1/PL/PS/1

公務員及資助機構員工事務委員會

會議紀要

日 期：2003年2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)
許長青議員, JP
陳國強議員
陳智思議員, JP
梁劉柔芬議員, SBS, JP
楊孝華議員, JP
麥國風議員
陳偉業議員
梁富華議員, MH, JP

缺席委員：丁午壽議員, JP
李卓人議員
張文光議員
黃宏發議員, JP
張宇人議員, JP

出席公職人員：議程第III及IV項

公務員事務局副秘書長
麥綺明女士, JP

一般職系處長
劉國康先生, 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
馬海櫻女士

議會事務助理
梁美琮小姐

經辦人／部門

I. 確認通過會議紀要

(立法會 CB(1)873/02-03 —— 2003年1月15日特別
號文件 會議的紀要)

立法會 CB(1)878/02-03 —— 2003年1月20日會議
號文件 的紀要)

2003年1月15日及2003年1月20日兩次會議的紀
要獲確認通過。

II. 下次會議日期及討論事項

(立法會 CB(1)877/02-03(01) —— 待議事項一覽表
號文件)

立法會 CB(1)877/02-03(02) —— 跟進行動一覽表)
號文件)

下次會議的討論事項

2. 委員同意在2003年3月17日下次例會上討論下
列兩個事項：

(a) 2003年財政預算案演辭內有關公務員體制
的事宜；及

(b) 公務員事務局架構檢討。

公務員薪酬調整

3. 主席回應楊孝華議員的詢問時表示，原定在是
次會議討論的公務員薪酬調整事宜，已應政府當局的要求押後討論。據當局表示，該事宜未能備妥在是次會議討論。楊議員關注到政府當局將於何時就此事向事務委員會作出簡報。主席表示，視乎此事的進展，事務委員會將在有需要時召開特別會議。

(會後補註：事務委員會於2003年2月25日舉行特別會議，討論公務員薪酬調整的事宜。)

III. 公務員建議計劃

(立法會CB(1)877/02-03(03)——政府當局提供的
號文件 文件)

政府當局作出簡報

4. 應主席的邀請，公務員事務局副秘書長向委員簡介公務員事務局將採取何種措施，加強公務員建議計劃的運作，以期協助政府節省開支。她表示，公務員建議計劃是一個獎勵制度，旨在鼓勵公務員就公務員隊伍的效率和效用、公共服務質素，以及節省財政開支／增加收入的措施等3方面提出改善建議。政府的當前要務是從積極促進經濟增長、大力節省公共開支和適當增加收入這3方面入手，消除財政赤字。為配合這項工作，公務員事務局會在2003年3月推行宣傳運動，在公務員隊伍中進一步推廣公務員建議計劃，鼓勵員工以重訂次序、重整工序、重組架構，以及更多利用市場提供的服務這4種途徑為主題，提出可節省開支的建議。此外，關於可為政府節省超過100萬元的建議，政府當局會採取一次過的措施，把此類建議可得的獎金提高至3萬元。為了把計劃推向高潮，公務員事務局會在2003年6月評審所收到的建議，並向值得嘉許的建議頒發獎項。公務員事務局副秘書長亦表示，公務員事務局會參考這次宣傳運動的經驗，檢討公務員建議計劃的長遠路向。

討論

公務員建議計劃在節省開支和改善所提供的服務方面的成效

5. 梁富華議員提述文件第4及5段，並詢問在1999至00、2000至01及2001至02年度，政府當局透過員工根據公務員建議計劃提出的建議節省的財政開支或增加的收入金額、該3年每年根據該計劃頒發的獎金金額，以及所涉及的建議種類為何。公務員事務局副秘書長答允在會後提供有關資料。她亦指出，公務員建議計劃的涵蓋範圍並不限於有關節省財政開支或增加收入的改善建議。員工如能就其他方面提出好的改善建議(例如改善部門形象及工作環境的建議)，亦可透過公務員建議計劃獲得獎勵。至於獎勵的等級，則視乎建議可改善效率和效用的程度而定。

(會後補註：政府當局應梁議員在上文第5段提出的要求提供的資料，於2003年3月11日隨立法會CB(1)1100/02-03(01)號文件送交委員參閱。)

6. 楊孝華議員詢問，政府當局有否制訂機制，在整個公務員隊伍內推行好的改善建議。公務員事務局副秘書長表示，涉及整體公務員或與政策局有關的建議，會由公務員事務局轄下的中央公務員建議評審委員會處理，而關乎個別部門的建議，則由有關的部門公務員建議評審委員會審批。公務員事務局會公布得獎的建議，作為良好做法的經驗分享，以便其他部門在適當時候考慮採納該等做法。

獎金及其他形式的獎勵

7. 梁富華議員及楊孝華議員提述文件第5段就1999至00、2000至01及2001至02年度提供的統計數字，並對在公務員建議計劃下接獲的建議數目有下降趨勢的情況表示關注。公務員事務局副秘書長指出，當局所接獲的建議數目只是輕微下降，由1999至00年度的1 060項，下降至2000至01年度的1 008項和2001至02年度的935項。在2002至03年度的上半年，當局接獲超過400份建議，預期在2002至03年度接獲的建議總數與在2001至02年度接獲的總數大致相同。為鼓勵員工參與該項計劃，當局會在2003年3月進行宣傳運動，並會採取一次過的措施，提高獎金的最高金額。公務員事務局副秘書長又指出，鑒於工作程序和工作要求不斷轉變，員工有很多新的範疇可以提出改善建議。

8. 楊孝華議員認為，為鼓勵員工參與公務員建議計劃，當局除頒發獎金外，亦應考慮作出其他形式的獎勵。就此，他指出在一些私人公司，員工如能提出好的改善建議，會更快獲得晉升或額外獲得加薪。然而，現行的公務員晉升制度和薪酬調整機制似乎並無提供彈性，讓當局以這些形式作出獎勵。梁富華議員贊同楊議員的觀點。

9. 公務員事務局副秘書長回應時表示，在公務員建議計劃下，政府當局曾作出不同形式的獎勵，包括頒發獎金、嘉許書／嘉許狀，以及在有關員工的考績報告內加以註明，以認許該名員工所作的貢獻。雖然現行的公務員晉升制度和薪酬調整機制並無提供彈性，讓當局純粹基於有關員工提出了好的建議而以加快晉升或額外加薪的方式獎勵他們，但公務員事務局副秘書長指出，鼓勵員工提出改善建議的動力並非只限於物質獎勵。

其實，接納有關員工的建議，其後又在工作地點推行該項建議，以協助提高服務質素，以及上司和同事給予認許，均會令該名員工得到滿足感。

政府當局

10. 鑒於有迫切需要解決財赤問題，梁富華議員認為，若員工所提出的建議能為政府節省開支，當局應以加快晉升或額外加薪的形式獎勵有關員工，藉此鼓勵更多員工提出此類建議。公務員事務局副秘書長表示，政府當局會記下梁議員的意見，以便日後檢討晉升制度和薪酬調整機制時參考。

11. 許長青議員支持實施公務員建議計劃，以鼓勵公務員提出改善所提供的服務或節省財政開支的建議。除獎金外，他建議當局亦可考慮向有關員工頒發獎品。

12. 公務員事務局副秘書長回應梁富華議員的詢問時表示，政府當局會透過部門的頒獎典禮及向整體公務員／部門發出的刊物，公布有關員工的姓名和建議。

IV. 公務員顧客服務獎勵計劃

(立法會CB(1)877/02-03(04)—— 政府當局提供的
號文件 文件)

申報利益

13. 主席申報利益，表明他是2002至03年度公務員顧客服務獎勵計劃(“顧客服務獎勵計劃”)評選小組的成員。

政府當局作出簡報

14. 應主席的邀請，一般職系處長向委員講解顧客服務獎勵計劃的主要特點。在1999年，公務員事務局在中央層面推行顧客服務獎勵計劃，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。當局會根據這項計劃，獎勵在提供優良顧客服務和不斷改進公共服務質素方面表現突出的公務員和部門。有關顧客服務的心得會在政府部門之間分享交流，以期在提供公共服務方面精益求精。在2002至03年度，有23個部門報名參加該項計劃。當局會按照服務質素、工作效率及成本效益等甄選準則，向在提供顧客服務方面表現卓越的部門頒發傑出顧客服務獎。評選工作包括評審部門提交的自薦書、顧問公司實地探訪參賽的部門，以及入圍的部門向評選小組作介紹。當局亦讓市民參與評選工作，市民可在電話訪問中投票選出最佳的部門，以及就進一步改善服務的措施提供意見。得票最多的3個部門會奪得

“最佳公眾形象獎”。一般職系處長亦表示，政府當局將於2003年2月20至23日，假座中央圖書館舉辦大型展覽，介紹48個部門的服務，繼而在2003年2月24日舉行傑出顧客服務頒獎典禮。

討論

有關費用方面的問題

15. 許長青議員支持推行顧客服務獎勵計劃，向公務員推廣以客為本的服務文化。然而，他對於舉辦大型展覽，介紹48個部門的服務所需的費用表示關注。鑒於現時財政緊絀，他認為政府當局在推行該項計劃時應更嚴格控制成本。公務員事務局副秘書長回應時表示，政府當局充分明白有需要控制成本，並已嘗試透過多種方法把成本減到最低。舉例而言，使用中央圖書館為場地不會招致額外費用。此外，當局將於2003年3月至6月期間，在大型購物中心和政府辦公大樓舉行巡迴展覽，以便充分利用展覽物品。應許長青議員的要求，一般職系處長答允在會後提供籌辦展覽所需的費用。

顧客服務獎勵計劃的涵蓋範圍

16. 楊孝華議員注意到，以客為本的服務文化已逐漸在前線人員中建立。他詢問政府當局有否任何計劃向其他類別的公務員(包括並非直接參與提供服務予公眾的公務員)推廣此種文化。楊議員指出，在一些私人公司，管方會建議在人事部或會計部工作的人員把同事視為顧客。一般職系處長回應時表示，政府當局在整個公務員隊伍中推廣以客為本的服務文化。他亦指出，2002至03年度的傑出顧客服務獎，是以部門在凸顯團體精神和領導才能方面的整體表現為重點。換言之，有關部門的所有員工均須顯示他們致力提供優良的公共服務。

17. 陳偉業議員並不信服政府當局在整個公務員隊伍中推廣以客為本的服務文化。他認為，當局只要求前線和職級較低的人員奉行這種文件，而行政長官和問責制主要官員則無須這樣做，實在有欠公平。這會令顧客服務獎勵計劃變得毫無意義。一般職系處長回應時表示，顧客服務獎勵計劃並非只針對前線和職級較低的人員。實際上，政府當局會從團隊精神和領導才能兩方面評估參與顧客服務獎勵計劃的部門，而這兩方面要求有關部門的所有員工彼此緊密合作。至於行政長官和問責制主要官員，他們並非按公務員條款受聘，故不屬該計劃的涵蓋範圍。

18. 陳偉業議員認為，假如顧客服務獎勵計劃並不涵蓋行政長官和問責制主要官員，該項計劃應予取消。一般職系處長指出，顧客服務獎勵計劃有本身的優點，當局自1999年推行該項計劃以來，已在公務員隊伍內推廣以客為本的服務文化。

服務文化的轉變

19. 麥國風議員表示支持推行顧客服務獎勵計劃。他認為，公務員隊伍的服務文化應作出轉變，公務員應視市民為顧客而非只是服務的使用者。他認為，所有公務員(包括紀律部隊的人員)在執行職務時應採取以客為本的服務態度。就此，他詢問政府當局制訂了何種措施，在公務員隊伍中，尤其是在執法部門(例如警隊)中建立以客為本的服務文化。

20. 一般職系處長表示，各政府部門已訂立本身的服務承諾、成立服務改善工作小組、成立顧客聯絡小組，以及定期進行調查，以蒐集市民對有關部門各項服務的意見。此外，個別部門推行多項獎勵計劃，以推廣在顧客服務方面的良好做法。公務員培訓處已設計特別的培訓課程，以改善公務員向顧客提供的服務。公務員事務局副秘書長亦指出，政府當局多年來一直竭力在公務員隊伍中建立以客為本的服務文化。這是一個持續不斷的過程。她向委員保證，政府當局會繼續這方面的工作。

21. 梁劉柔芬議員支持政府當局在公務員隊伍中鞏固優良服務的文化和以客為本的服務文化。她認為，當局不應只着重政府部門凸顯的團隊精神和領導才能，同時亦應着重個別公務員是否主動，竭盡所能服務社會。她促請政府當局每年檢討顧客服務獎勵計劃的重點和目標，以便在此方面取得更大成效。梁劉柔芬議員亦認為，各政府部門應團結一致，合力向公眾提供優良服務，而非限於個別部門作出改善。

22. 梁劉柔芬議員又指出，政府當局為頒發顧客服務獎項而評估某部門的整體表現時，只從顧客的角度作出考慮並不足夠。當局亦應考慮該部門提供的服務對整體社會的貢獻，包括該部門的工作效率。一般職系處長確認，政府當局為頒發獎項作出評估時，會考慮服務的效率和質素。其實，顧客服務獎勵計劃的目的是鞏固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越來越高的期望。

政府部門參與顧客服務獎勵計劃的情況

23. 梁富華議員要求政府當局提供資料，說明自顧客服務獎勵計劃在1999至00年度推出以來，過去3年每年參與計劃的部門名單，並指出在首年／首兩年參與計劃，但其後沒有參與計劃的部門。一般職系處長答允提供有關資料。

(會後補註：政府當局應委員在上文第15及23段提出的要求提供的資料，於2003年3月11日隨立法會CB(1)1100/02-03(02)號文件送交委員參閱。)

政府當局

24. 一般職系處長回應梁富華議員的進一步詢問時表示，在評審過程中，政府當局會按參賽部門的規模進行分組。他答允探討其他分組方法，以便對參賽部門所提供的服務作出更佳的比較。

V. 其他事項

25. 議事完畢，會議於上午11時45分結束。

立法會秘書處
議會事務部1
2003年3月11日