

二零零四年十二月二十日會議  
討論文件

## 立法會公務員及資助機構員工事務委員會

### 公務員服務獎勵計劃

#### 目的

本文旨在向議員介紹在二零零五年將會推行的公務員服務獎勵計劃。

#### 背景

2. 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，目的是要：

- 表揚公務員在顧客服務方面的努力及成績；
- 推動優質服務及培養一個以客為本的服務文化；以及
- 鼓勵部門及員工持續提升公共服務水平。

3. 二零零四年的服務獎勵計劃已於年中完成。我們在五月向議員介紹了計劃細則。今年頒發的獎項包括給予：

- 致力加強顧客服務的部門；
- 個別工作隊伍在電話熱線、櫃位接待、前線服務、電子服務，內部支援方面提供的卓越表現；以及
- 最佳公眾形象的部門。

4. 我們對今年的公務員服務獎勵計劃作出了評估和檢討，下文介紹檢討結果和建議來年的推行方式。

#### 檢討結果

5. 在檢討過程中，我們諮詢過本年參與這個計劃的 29 個部門。大家均認同這個獎勵計劃對達至表揚以及推動優質服務文化有一定的價值。我們建議在二零零五年繼續推行這個計劃。

6. 根據檢討結果，我們可在以下環節進一步強化這個計劃：
- (a) 獎勵計劃的範圍應予擴大，讓更多部門參與比賽。除了顧客服務以外，可考慮包括其他優質服務；
  - (b) 部份部門沒有直接向公眾提供服務，可考慮為這些部門設立另類獎項；
  - (c) 公眾參與評選的程度也可加大；
  - (d) 我們今年透過四輯電視短片及報章特刊介紹得獎部門的服務，同時將頒獎禮經電視播出，效果相當理想。來年的宣傳活動，可循此途徑加強。

## 來年計劃

7. 因應以上的檢討結果，我們建議將二零零五年的獎勵計劃擴大，涵蓋顧客服務以及其他優質服務。
8. 為了鼓勵更多部門參與這個計劃，我們將提供更充裕的時間，讓部門作準備，二零零五年的頒獎禮將在十二月份舉行。
9. 今年的評選方式包括兩方面：評選小組 - 成員包括立法會議員、區議員、專業團體代表，公務員中央評議會代表及公務員事務局的代表，而最佳公眾形象獎則透過住戶電話訪問選出。來年的評選除了沿用以上的方式外，亦會考慮邀請立法會議員和區議員參與選出最佳公眾形象獎。
10. 獎項方面，來年除了表揚個別部門提升服務水平外，我們也希望表揚部門與部門之間聯手合作，提升政府整體服務質素的成功例子。另外，還會加設工作隊伍的特別服務優異獎和創新及科技應用獎。前者是為一些沒有直接向公眾提供服務或為一些提供特別服務的隊伍而設，例如海、空搜救服務、航空管制服務等。後者則表揚部門應用創新意念、管理模式或科技，節省服務成本和提升服務水平。優質服務的評核層面，亦將考慮在現有基礎上加入其他元素，例如：職業安全健康以及環保措施等。
11. 來年的宣傳活動，將包括不少於兩輯半小時的短片及若干電台特備節目，以及報章特刊，介紹得獎部門的優良服務。而頒獎禮的內容亦將加以強化，讓更多公務員參加觀禮及擔任才藝演出。節目將經電視台播出以廣收宣傳效果。

## 持續學習推行優質顧客服務

12. 一如既往，我們將在評選結果揭曉後，舉辦研討會，邀請得獎部門及評審小組成員，與其他部門分享優質服務的心得。此外，公務員事務局會繼續為各部門提供支援，推動服務水平的提升，並鼓勵公務員盡心盡力為社會服務。

公務員事務局  
二零零四年十二月