

二零一六年十二月十九日會議
討論文件

**立法會公務員及資助機構員工事務委員會
公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃**

目的

本文件旨在向委員簡介公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃。

背景

2. 政府一向致力確保公務員表現良好，恪守崇高的操守標準。維持一支廉潔高效、克盡己職的公務員隊伍，對香港的持續穩定和繁榮至為重要。鑑於市民對公共服務的期望日高，我們需要有一個公平的嘉獎制度，藉此激勵公務員提供優質服務，保持超卓表現，以符合公眾期望。

3. 政府設有多項不同的公務員嘉獎計劃，包括表揚部門及團隊卓越成就的公務員優質服務獎勵計劃，以及其他嘉許個別公務員優秀表現的獎勵計劃。下文逐一簡述各項計劃的內容。

(I) 公務員優質服務獎勵計劃

4. 公務員事務局自一九九九年起每兩年舉辦一次公務員優質服務獎勵計劃，旨在表揚致力提供優質服務的部門及團隊、推廣公務員以客為本的文化，以及讓部門和團隊分享改善公共服務的經驗。

5. 二零一七年公務員優質服務獎勵計劃(“二零一七年獎勵計劃”)已經展開。我們已於十一月公布獎勵計劃的詳情，並邀請各局／部門參與。計劃的獎項分為以下三類：

- 部門合作獎：表揚部門之間合作無間，協力為市民提供優質服務；

- 部門獎：分為「精進服務獎」（表揚部門在持續提升服務方面所作的努力和取得的成果）和「最佳公眾形象獎」；以及
- 隊伍獎：分為「一般公共服務獎」、「專門服務獎」、「監管／執行服務獎」、「危機／突發事件支援服務獎」和「內部支援服務獎」。

公眾參與

6. 二零一七年獎勵計劃跟以往一樣，重視私營機構、公眾和社區領袖參與評選過程。

7. 「部門合作獎」、「部門精進服務獎」和「隊伍獎」須經過兩個階段的嚴格評選。我們會邀請不同服務行業(如零售、銀行、運輸、旅遊服務等)的資深業界人士擔任評選小組成員，負責第一階段評審工作，包括篩選參賽書和與參賽部門和團隊的代表會面。邀請來自私營機構的業界人士參與評選工作，可使評審過程更客觀，在訂定評審準則時亦可參考私營機構的經驗，此舉同時有助促進政府與私營機構在優質顧客服務和有關標準方面的交流。評選小組成員會選出入圍隊伍，參加在二零一七年六月進行的最後評審，並選出優異獎、「特別嘉許(創新意念)獎」、「特別嘉許(誠信管理)獎」和「特別嘉許(積極回應)獎」的得主。

8. 我們會邀請立法會議員擔任最後評審團的主席。評審團成員亦會包括區議員、專業團體代表、中央評議會職方成員和公務員事務局的高層人員。入選的部門和隊伍須向評審團作出簡報，並回答提問。評審團會根據各入選項目的優勝之處，決定金、銀、銅獎得主。

9. 至於「最佳公眾形象獎」，我們會邀請以隨機抽樣方式抽選的市民、全體立法會議員及區議員在不記名的意見調查中投票選出最佳公眾形象的政府部門。調查由獨立專業研究公司進行，得票最高的三個部門會分別獲頒最佳公眾形象的金、銀、銅獎。

宣傳及學習

10. 為表示對優質公共服務的重視、表揚各得獎部門和團隊在提供公共服務方面的卓越表現，以及讓公眾知悉這些成功例子，我們會於二零一七年九月舉行大型的頒獎典禮。此外，獎勵計劃頒發的獎項將會記錄在有關獲獎隊伍的公務員的個人檔案內，以表揚他們的貢獻。

11. 為了讓市民對得獎部門和團隊的傑出表現有更多認識，香港電台將製作一個在電視播放的特輯，我們亦會在不同的報章刊登特刊。另外，我們會製作一系列短片，記錄公務員在背後默默耕耘、竭盡全力為市民服務的一面，展示他們較鮮為人知的工作實況。這些短片會透過不同的渠道播放，包括政府場地的公眾等候處、優質公共服務專題網站、政府青少年網站和香港教育城網頁等主題網站，以及社交媒體 YouTube 的「優質公共服務」頻道，讓更多市民觀看。此外，我們會繼續與教育局合辦校園推廣計劃，向年輕一代介紹政府提供的優質服務。

12. 為激勵其他部門和公務員以得獎者為榜樣，我們會舉辦多場研討會，讓得獎部門隊伍與其他同事分享他們為市民提供優質服務的經驗和心得。此外，我們會把得獎者的成功要訣編成培訓教材和自學套件，讓公務員參考學習。

(II) 香港特別行政區授勳及嘉獎制度

13. 這是一項適用於全港市民的嘉許制度，公務員如在工作上有重大貢獻，亦可按照制度獲得提名。多年來，有不少公務員獲頒授紫荊勳章、英勇勳章、榮譽勳章及行政長官獎狀。二零一六年，共有 131 名公務員按照這制度獲得嘉獎，當中獲頒授行政長官公共服務獎狀的有 45 人，獲頒授各類紀律部隊獎章的有 50 人。政府每年都會公布整份授勳及嘉獎名單。每年的頒授儀式在禮賓府舉行，由行政長官親自向獲嘉獎者頒授勳章或嘉許狀，獲嘉獎人士可邀請嘉賓到場觀禮。

(III) 公務員事務局局長嘉許狀計劃

14. 透過此專為公務員而設的嘉許計劃，公務員事務局局長每年都會代表政府，從公務員隊伍中甄選工作表現持續優秀的

人員，加以表揚。獲嘉許人員必須至少連續五年工作表現優秀，才符合嘉許計劃的資格。提名由常任秘書長或部門／職系首長提出，經由公務員事務局及其他決策局／職系代表組成的獎勵計劃委員會推薦，最後由公務員事務局局長選出獲嘉許的人員。由於競爭相當激烈，為優化計劃，由二零一六至一七年度開始，每年的目標嘉許名額由 80 個增加至 100 個。

15. 嘉許狀由公務員事務局局長於每年舉行一次的頒發典禮中頒發，到場觀禮的人士包括獲嘉許人員所邀請的嘉賓，以及他們所屬的局／部門的代表。每位獲嘉許人員都會獲頒嘉許狀和金針。如他們服務滿 20 年或以上，而之前又從未獲政府資助出外旅遊，更可同時獲得旅行獎勵。獎項是一項實報實銷的一次性旅行津貼¹。當中已婚者如與配偶同行，其配偶亦可獲得同樣的旅行津貼。獲嘉許人員的個人檔案會有其獲嘉許的記錄，以表揚他們的卓越表現。二零一六年，共有 100 名來自 38 個局／部門的公務員獲得嘉許。

16. 我們會邀請傳媒採訪典禮的情況，並安排部分獲嘉許人員接受傳媒訪問。此外，我們會透過不同的渠道(包括公務員通訊和部門內部通訊等)，表揚獲嘉許人員的優秀表現。我們亦會製作短片，介紹部分獲嘉許人員的卓越服務，並將短片上載至公務員事務局網頁，以供市民瀏覽。

(IV) 嘉獎信計劃

17. 此計劃由各局／部門自行統籌。根據計劃，常任秘書長和部門首長可向下列人員頒發嘉獎信：至少連續三年工作表現優秀；或在提高所屬的局／部門的工作效率或提升其形象方面有重大貢獻；或表現傑出或行為英勇而值得特別表揚。提名可在全年任何時間提出，評審工作由各局／部門自行成立的嘉獎委員會負責，委員會主席由首長級人員擔任。一如公務員事務局局長嘉許狀計劃，有關人員的個人檔案亦同樣會有其獲頒嘉獎信的記錄。二零一五年，發出的嘉獎信約有 3 750 封。

¹ 旅行津貼額及調整津貼額的機制與本文件第 18 段所述的長期優良服務公費旅行獎勵相同。

(V) 長期優良服務公費旅行獎勵計劃

18. 長期優良服務公費旅行獎勵計劃旨在表揚長期服務而表現優良的現職公務員。所有本地非首長級人員，如已連續服務滿 20 年或以上，工作表現持續優良，而又從未獲得任何政府旅行獎勵，均符合資格獲得考慮。獎勵以實報實銷及一次性的旅行津貼形式發放。旅行津貼額在每年四月一日修訂，修訂幅度是按同年二月的過去 12 個月內丙類消費物價指數中的旅行團團費變動率釐定。二零一六至一七年度度的津貼金額為 24,490 元。已婚獲獎人員如與配偶同行，其配偶亦可獲得同樣津貼。

19. 每年的獎勵名額根據配額釐定。自二零一四至一五年度開始，獎項配額由每 30 名符合服務年資規定的人員給予一個配額(1:30)增加至 1:27。二零一六至一七年度度的獎額合共約 2 500 個。

(VI) 其他激勵公務員士氣的支援措施

20. 由於市民對政府的期望不斷提高，公務員執行日常工作時面對不少的壓力。我們完全明白有責任為同事提供支援，以協助他們執行職務和應付壓力。為此，我們會繼續善用上述各項計劃，嘉許表現良好的人員，藉以激勵士氣，並會透過表揚員工優秀的工作表現，向公眾傳遞一個信息，就是公務員秉持專業精神，竭誠服務社會，值得市民尊重。

21. 我們並會繼續為公務員提供有關顧客服務、強化心理韌性及情緒管理方面的培訓，以助同事提升服務市民的技巧、知識和思維。公務員事務局已委託專業機構為約 60 個局／部門的員工提供壓力管理輔導熱線服務，協助員工處理由工作及其他個人問題引致的壓力。有關服務包括電話和面談輔導以及轉介服務。另外，約有十個部門自行為其員工提供輔導服務。

22. 政府要有效提供服務，必須有賴一支積極進取及精益求精的公務員團隊。因此，我們十分重視與各級同事建立伙伴合作關係。我們會繼續在中央和部門層面促進職管雙方坦誠交流，以期建立更密切的工作關係，並加強彼此間的信任和尊重。公務員事務局局長亦增加探訪個別部門的次數，以了解各部門最新的工作成果和面對的新挑戰，與前線員工就受關注的

議題直接交換意見，並採取適當的跟進行動以回應他們所關注的事項。我們亦推動部門管理層鼓勵員工(尤其是前線員工)參與制訂和執行政策的工作，從而促進雙方的伙伴關係，並培養員工的歸屬感。

23. 請委員省覽本文件的內容。

公務員事務局

二零一六年十二月