

# 立法會

## *Legislative Council*

立法會 CB(4)377/17-18(04)號文件

檔號：CB4/PL/PS

### 公務員及資助機構員工事務委員會

2017年12月22日舉行的會議

### 有關公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃的 最新背景資料簡介

#### 目的

本文件旨在就公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃提供背景資料，並綜述公務員及資助機構員工事務委員會("事務委員會")委員在以往討論此議題時所表達的主要意見及關注。

#### 背景

2. 據政府當局所述，為公務員而設的嘉獎計劃有以下各項：
  - (a) 公務員優質服務獎勵計劃；
  - (b) 香港特別行政區("香港特區")授勳及嘉獎制度；
  - (c) 嘉獎信計劃；
  - (d) 公務員事務局局長嘉許狀計劃；及
  - (e) 長期優良服務公費旅行獎勵計劃。

## 公務員優質服務獎勵計劃

3. 公務員事務局自 1999 年起每兩年舉辦公務員優質服務獎勵計劃。<sup>1</sup>該項計劃的目的是表揚努力提供卓越服務的政策局/部門("局/部門")及隊伍、推廣公務員以客為本的文化，以及向各局/部門和隊伍分享不斷提升公共服務質素、推陳出新方面的經驗。該項計劃的獎項分為以下 3 個級別：

- 部門合作獎：表揚局/部門之間攜手合作，成功提升服務質素；
- 部門獎：包括部門精進服務獎(再分為大部門組別及小部門組別)和最佳公眾形象獎；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、監管/執行服務獎和危機/突發事件支援服務獎。

4. 各類獎項設有金、銀、銅獎和優異獎(最佳公眾形象獎除外，該類獎項只設金、銀、銅獎)。

5. 此外，各項隊伍獎設有特別嘉許(創新意念)獎及特別嘉許(積極回應)獎(後述嘉許獎為 2015 年的計劃新設)。政府當局亦在一般公共服務獎及監管/執行服務獎兩項隊伍獎下頒發特別嘉許(誠信管理)獎，以表揚在誠信管理方面表現突出的隊伍。

6. 據公務員事務局所述，部門合作獎、部門精進服務獎和隊伍獎的評審工作分兩個階段進行。第一階段的評選小組由相關界別的私營機構從業員及專家組成。立法會議員、區議會議員、專業團體代表、中央評議會職方成員和公務員事務局高層首長級人員擔任最後階段評審團的成員。至於最佳公眾形象獎，當局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會議員參加一項不記名調查，<sup>2</sup>投票選出 3 個最佳公眾形象的部門。

7. 為表揚得獎的局/部門和隊伍，並讓公眾知悉其卓越表現，當局會舉行頒獎典禮及製作一輯電視紀錄片在本地電視台播放；頒獎典禮及得獎的服務亦會獲傳媒報道。當局亦製作一

---

<sup>1</sup> 公務員事務局自 2007 年起邀請香港管理專業協會協辦公務員優質服務獎勵計劃，以加強政府與私營機構之間的互動。

<sup>2</sup> 該項調查是由精確市場研究中心進行。

系列短片，記錄公務員鮮為人知、在背後盡心竭力服務市民的一面，並在政府場地、社區團體的非政府機構、政府網站及社交媒體(例如 YouTube)播放這些短片。此外，公務員事務局舉辦了校園推廣計劃，讓學生透過學校講座或參觀政府設施，進一步了解政府提供的服務。

8. 為鼓勵其他局/部門和公務員以得獎者的優秀表現為典範，當局舉辦研討會，邀請得獎者與同事分享為市民提供優質服務的經驗。此外，當局把得獎者的成功要訣編成公務員培訓處的課程教材和自學套件，並上載至公務員易學網。

9. 政府當局定期檢討公務員優質服務獎勵計劃，以優化該項計劃。2009 年，有建議認為政府當局可把該等獎項記錄於相關部門/隊伍的得獎者的個人檔案內，以作鼓勵；經當局檢討後，有關的新措施已於 2011 年落實。當局在 2015 年進行檢討時，曾向所有參與的局/部門進行一項問卷調查。據公務員事務局所述，有關的局/部門普遍認為公務員優質服務獎勵計劃有助提升員工士氣、加強團隊精神、令公務員的表現得到公眾認同，以及鼓勵他們改善公共服務質素。

### 香港特別行政區授勳及嘉獎制度

10. 香港特區授勳及嘉獎制度是一項適用於全港市民的嘉許制度，嘉許對象並不限於公務員。每年都會有公眾人士和公職人員獲提名接受各類勳章或嘉獎，以表揚他們對香港和公共及社區服務的貢獻。局/部門通常負責提名公務員人選，以供甄選為獲授勳章及嘉獎的人員。接受各類嘉獎的人士，由成員包括政府官員和傑出社會領袖的授勳遴選委員會推薦，然後由行政長官決定。在此制度下頒發的獎項數目並無上限。不過，獲提名者的表現必須達到卓越水平，才符合資格獲得嘉獎。2016 年，有 131 名公務員在此制度下獲得嘉獎，當中有 45 人獲頒授行政長官公共服務獎狀，而獲頒授各類紀律部隊獎章的則有 50 人。

### 嘉獎信計劃

11. 嘉獎信計劃是專為公務人員而設的嘉獎計劃，由各局/部門自行統籌。根據該項計劃，常任秘書長和部門首長可向下列公務員頒發嘉獎信：至少連續 3 年工作表現持續優秀的人員；或在提升所屬的局/部門的工作效率或形象方面作出卓越貢獻的人員；或表現傑出或行為英勇，值得特別表揚的人員。提名全年均可提出，評審工作則由各局/部門自行成立，並由首長級

人員擔任主席的嘉獎委員會負責。在 2015 年，當局頒發約 3 750 封嘉獎信。

### 公務員事務局局長嘉許狀計劃

12. 2004 年，政府當局推出公務員事務局局長嘉許狀計劃，作為香港特區授勳及嘉獎制度與嘉獎信計劃之間的另一層獎勵計劃。透過這項計劃，公務員事務局局長甄選工作表現持續優秀的人員，加以表揚。獲得嘉許的人員必須特別傑出，至少連續 5 年工作表現優秀。每名獲得嘉許的人員都會獲頒發嘉許狀及金針；如獲得嘉許的人員已服務 20 年或以上，而過往並未獲得任何政府旅行獎勵，則可獲得旅行獎勵。提名由常任秘書長和部門/職系首長提出。獲嘉許的人員經由公務員事務局及其他局/職系的代表組成的獎勵計劃委員會推薦，然後由公務員事務局局長選出。由 2016-2017 年度起，當局已將每年的目標嘉許名額由約 80 個增至 100 個。2016 年，來自 38 個局/部門的 100 名公務員根據該項計劃獲得嘉許。

### 長期優良服務公費旅行獎勵計劃

13. 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，工作表現持續卓越，而又從未獲得任何政府旅行獎勵，均符合資格獲考慮。常任秘書長和部門/職系首長會委任遴選委員會推薦獲授獎勵的人員。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 4 月 1 日修訂，修訂幅度是按同年 2 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。自 2014-2015 年度起，獎勵名額是根據每 27 名符合服務年資規定的人員給予一項獎勵的比例而釐定。2016-2017 年度的獎勵名額總數約為 2 500 個。

14. 香港特區授勳及嘉獎制度、公務員事務局局長嘉許狀計劃、嘉獎信計劃及長期優良服務公費旅行獎勵計劃的主要特點載於**附錄 I**。

### **事務委員會過往的討論**

15. 自 2008 年起，事務委員會就公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃進行討論。事務委員會委員所表達的主要意見和關注，以及政府當局的回應綜述於下文各段。

## 公務員優質服務獎勵計劃

16. 委員關注到在 2009 年至 2013 年間，公務員優質服務獎勵計劃在提名及參與的局/部門數目方面均有減少。政府當局回答時解釋，某年有多少個局/部門參與，會視乎多項因素而定，包括各部門在該年度推出的措施數目。

17. 在事務委員會 2016 年 12 月 19 日的會議上，一名委員詢問有沒有部門多次獲得公務員優質服務獎勵計劃的獎項。政府當局表示，部分的局/部門或會因為其服務性質或員工數目而有更多機會與市民互動，從而獲得更多稱許，並在競逐有關計劃的獎項時更有優勢。此外，在營運基金模式下以自負盈虧方式運作的部門需以優質服在市場競爭下務取勝，這或會令有關部門有更大機會奪得獎項。

18. 部分委員關注到，對參與公務員優質服務獎勵計劃的局/部門而言，參加該項計劃會變成例行公事。他們建議當局應在該項計劃加入新的元素，以激發興趣及鼓勵參與。

19. 政府當局指出，經考慮事務委員會及公務員在事後檢討提出的意見，當局多年來設立了不同類別的獎項。政府當局會繼續改善公務員優質服務獎勵計劃，鼓勵更多局/部門參與計劃，並對得獎者的傑出表現加以表揚，藉以鼓勵各局/部門和公務員以得獎者的優秀表現為典範。當局亦會因應社會發展，充分考慮在該項計劃加入新的元素。

20. 部分委員注意到大多數服務及計劃均由得獎者提出，並認為當局應考慮頒發獎項，表揚回應市民訴求的服務措施。一名委員亦建議，當局亦可考慮以隨機抽樣的方式邀請市民、全體立法會議員及區議會議員投票選出公務員優質服務獎勵計劃所有獎項的得獎部門及隊伍，藉此提倡公務員以客為本的文化。

21. 政府當局表示，當局在 2015 年增設特別嘉許(積極回應)獎，對曾因應市民的訴求而積極改善服務的局/部門給予適當表揚。鑑於部分市民不滿局/部門之間缺乏合作及創新意念，政府當局特別推出部門合作獎、精進服務獎及特別嘉許(創新意念)獎，以鼓勵各局/部門改善服務和加強合作。政府當局表示，有關的局/部門在提供公共服務方面有否精益求精，是評審團在決定該項計劃各獎項的得獎者時會考慮的主要因素之一。然而，若純粹從回應市民訴求的角度作出評審，則會令部分局/部門(特別是那些不直接涉及提供公共服務的局/部門)在競逐各獎項時較為不利。

22. 對於有委員建議政府當局應加強宣傳，讓市民透過例如政府電視宣傳短片、微電影或電視劇，對得獎部門和隊伍的傑出表現有更多認識，政府當局表示，當局會繼續委託香港電台製作一輯一小時電視節目於黃金時間內在電視播放；由於反應正面，當局亦會繼續安排講座和參觀活動，讓學校和不同的社區團體認識政府的優質服務。政府當局在事務委員會 2016 年 12 月 19 日的會議上表示會加強新媒體的推廣工作，並將推出有關活動。

### 長期優良服務公費旅行獎勵計劃

23. 部分委員詢問當局可否調低有關服務年資的資格規定，讓連續服務少於 20 年而工作表現持續卓越的人員亦可受惠於該項計劃。

24. 政府當局表示，當局正不斷增加長期優良服務公費旅行獎勵計劃的獎項配額。在 1997-1998 年度，獎項配額由每 33 名符合服務年資規定的人員給予一個配額(1:33)增加至 1:30，並由 2014-2015 年度起進一步增至 1:27。每年發放的獎勵名額是根據獎項配額計算，有關名額並無上限。由於符合長期優良服務公費旅行獎勵計劃資格的員工人數，已隨着公務員隊伍的擴展和老化而急劇上升，政府當局在考慮發放獎勵時會優先考慮行將退休的員工。政府當局進一步澄清，長期優良服務公費旅行獎勵計劃下發放的旅行津貼並非服務條件之一，因此並非所有合資格的公務員均會獲發有關津貼。

25. 對於部分委員建議當局可將長期優良服務公費旅行獎勵計劃下發放的旅行津貼擴展至得獎者的同性配偶，並准許未婚得獎者與朋友或家庭成員結伴同行，政府當局解釋，鑑於合資格員工的人數不斷增加，而當局投放於長期優良服務公費旅行獎勵計劃的資源有限，對於任何有關增加獎項配額或向獲獎人員的同伴提供旅行津貼的建議，政府當局須考慮當中利弊，並平衡各項考慮因素。

### 香港特別行政區授勳及嘉獎制度

26. 在事務委員會 2016 年 12 月 19 日的會議上，一名委員就公眾有感政策局局長在完成任期後會在香港特區授勳及嘉獎制度下獲授獎項，而要求當局作出澄清，並詢問公務員事務局是否負責有關提名。政府當局強調，香港特區授勳及嘉獎制度的提名準則及評審程序嚴格及獨立，而公務員事務局只會參與

公務員的獎項提名。政府當局進一步表示，在 2012 年至 2016 年間，公務員佔得獎者總人數的 33% 至 42%。

### 嘉獎信計劃

27. 委員察悉，每年僅有約 1% 的公務員獲頒發嘉獎信。為維持公務員士氣，一名委員詢問當局可否考慮增設更多嘉獎級別，使更多公務員能獲得嘉獎。

28. 政府當局回應時表示，頒發較低級別嘉獎信的做法或許並不可取，因為接獲此類信函的公務員可能感到不悅。政府當局亦澄清，當局沒有就可頒發的嘉獎信數目設定上限。只要任何公務員的工作表現值得特別表揚，部門/職系首長便可向該名人員頒發嘉獎信。政府當局承諾提醒部門/職系首長在適當的情況下頒發嘉獎信而無須考慮數目，並鼓勵他們提名更多初級人員根據公務員事務局局長嘉許狀計劃獲得嘉許。

### 公務員事務局局長嘉許狀計劃

29. 在事務委員會 2015 年 11 月 16 日及 2016 年 12 月 19 日的會議上，有委員就當局由 2016-2017 年度起增加公務員事務局局長嘉許狀計劃的目標嘉許名額提出詢問。政府當局回應時解釋，鑑於向公務員事務局局長嘉許狀計劃的合資格得獎者頒發旅行獎勵涉及開支，當局須因應開支預算而訂定目標嘉許名額。

### 向非公務員合約僱員、資助機構員工及提供政府服務的中介公司僱員頒發的獎項及嘉獎信

30. 部分委員認為，為確保公平，當局亦應根據公務員嘉獎計劃，表揚非公務員合約僱員、資助機構員工及提供政府服務的中介公司僱員對政府工作的貢獻。

31. 政府當局表示，由於非公務員合約僱員以有時限的形式受聘，公務員事務局局長嘉許狀計劃並不涵蓋他們；該項計劃只適用於公務員，而獲嘉許狀的人員平均已服務超過 20 年。工作表現優秀的非公務員合約僱員如符合資格，可根據公務員優質服務獎勵計劃和香港特區授勳及嘉獎制度獲得嘉獎，亦可根據嘉獎信計劃獲頒發嘉獎信。在 2015 年公務員優質服務獎勵計劃下的 170 名得獎者中，便有 13 名是非公務員合約僱員。各局/部門的首長可決定如何表揚值得嘉許的非公務員合約僱員才最適合。各局/部門亦可探討可否與資助機構協辦聯合計劃，以表揚資助

機構員工。至於提供政府服務的中介公司僱員，政府當局既不能嘉許亦不能處分中介公司僱員，因為他們並非政府的員工。

32. 對於有委員關注到部分符合連續服務年期準則的非公務員合約僱員會否不獲納入公務員事務局局長嘉許狀計劃及長期優良服務公費旅行獎勵計劃之內，政府當局同意研究個別的局/部門可如何表揚連續服務多年的非公務員合約僱員。

### 其他激勵公務員士氣/紓緩公務員工作壓力的支援措施

33. 鑑於繁重工作所帶來的沉重壓力，加上近年市民對公務員工作質素期望殷切，委員關注到政府當局有否採取任何措施，以加強對公務員的支援及激勵公務員士氣。

34. 政府當局指出，當局會為公務員提供支援及培訓，以協助他們執行職務。當局會為經歷人手短缺的局/部門提供適當的額外人手。控制開支措施(即各局/部門於 2016-2017 年度及 2017-2018 年度每年節省 1% 的營運開支)旨在鼓勵各局/部門因應其運作需要，透過更着力重組工序及重訂優先次序，提高生產力及成效；儘管設有上述措施，各局/部門仍可透過年度資源分配工作，提出增添人手的要求。關於為公務員提供情緒輔導及支援的事宜，政府當局已委聘專業人士為有需要的員工提供輔導及臨床心理服務。政府當局在事務委員會 2016 年 12 月 19 日的會議上表示，因應個人或家庭問題而尋求輔導的需求正不斷增加，當局將提升相關支援水平。

## **最新發展**

35. 政府當局會在 2017 年 12 月 22 日的會議上，向事務委員會匯報公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃的最新情況。

## **相關文件**

36. 相關文件一覽表載於**附錄 II**。

立法會秘書處  
議會事務部 4

2017 年 12 月 18 日

香港特別行政區("香港特區")授勳及嘉獎制度、公務員事務局局長嘉許狀計劃、嘉獎信計劃及  
長期優良服務公費旅行獎勵計劃的主要特點

	香港特區授勳及 嘉獎制度	公務員事務局局長 嘉許狀計劃	嘉獎信計劃	長期優良服務公費旅行 獎勵計劃
<b>嘉許對象</b>	公眾人士和公職人員 (包括公務員)	公務員	公務員	公務員
<b>目的</b>	表揚他們對香港和公共 及社區服務的貢獻	表揚至少連續 5 年工作 表現優秀的公務員	表揚—— ➤ 至少連續 3 年持續提 供優秀服務的公務 員；或 ➤ 在提升所屬的局/部 門的工作效率或形 象方面作出卓越貢 獻的公務員；或 ➤ 表現傑出或行為英 勇，值得特別表揚的 公務員。	表揚已連續服務滿 20 年 或以上，工作表現卓 越，而又從未獲得任何 政府旅行獎勵的本地非 首長級人員。
<b>決定人士/ 單位</b>	行政長官	公務員事務局局長	由各局/部門自行成 立，並由首長級人員擔 任主席的嘉獎委員會。	常任秘書長、部門/職系 首長或副首長

	香港特區授勳及 嘉獎制度	公務員事務局局長 嘉許狀計劃	嘉獎信計劃	長期優良服務公費旅行 獎勵計劃
<b>獎項</b>	紫荊勳章、英勇勳章、 紀律部隊及廉政公署獎 章、榮譽勳章和行政長 官獎狀	每名得獎人員會獲頒發 嘉許狀和金針。  得獎人員如服務滿 20 年 或以上，而又從未獲政 府資助出外旅遊，則亦 會獲得旅行獎勵。	每名得獎人員會獲所屬 的局/部門頒發的嘉獎 信。	獎勵以實報實銷及一次 性的旅行津貼形式發 放，金額則按標準比率 釐定。

## 附錄 II

### 公務員優質服務獎勵計劃及 其他公務員嘉獎計劃

#### 相關文件一覽表

日期	會議/事項	參考資料
2011 年 5 月 16 日	公務員及資助機構員工事務委員會	<a href="#">政府當局的文件</a> <a href="#">會議紀要</a> <a href="#">政府當局就事務委員會會議上所提事項作出的跟進回應</a>
2012 年 3 月 19 日		<a href="#">政府當局的文件</a> <a href="#">立法會秘書處擬備的背景資料簡介</a> <a href="#">會議紀要</a>
2013 年 11 月 18 日		<a href="#">政府當局的文件</a> <a href="#">立法會秘書處擬備的最新背景資料簡介</a> <a href="#">會議紀要</a>
2014 年 11 月 17 日		<a href="#">政府當局的文件</a> <a href="#">立法會秘書處擬備的最新背景資料簡介</a> <a href="#">會議紀要</a>
2015 年 11 月 16 日		<a href="#">政府當局的文件</a> <a href="#">立法會秘書處擬備的最新背景資料簡介</a> <a href="#">會議紀要</a>

日期	會議/事項	參考資料
2016 年 12 月 19 日		<a href="#">政府當局的文件</a> <a href="#">立法會秘書處擬備的最新背景資料簡介</a> <a href="#">會議紀要</a>

立法會秘書處

議會事務部 4

2017 年 12 月 18 日