

二零一八年十一月十九日會議  
討論文件

立法會公務員及資助機構員工事務委員會  
公務員嘉獎計劃

目的

本文件旨在向委員介紹各項公務員獎勵計劃。

背景

2. 政府設有多項公務員嘉獎計劃，目的是要激勵公務員向市民提供優質服務，保持出色表現。嘉獎計劃包括「公務員優質服務獎勵計劃」、「香港特別行政區授勳及嘉獎制度」、「公務員事務局局長嘉許狀計劃」、「嘉獎信計劃」以及「長期優良服務公費旅行獎勵計劃」。

詳細資料

(I) 公務員優質服務獎勵計劃

3. 公務員事務局每兩年舉辦一次公務員優質服務獎勵計劃，旨在表揚政府部門及團隊提供優質服務的卓越成就、推廣以客為本的文化、激發創新意念，以及讓部門和團隊分享改善公共服務的經驗。

4. 二零一九年的獎勵計劃即將展開。我們將於稍後公布計劃詳情，並會邀請局／部門參與。獎勵計劃的獎項分為以下三類：

(一) 部門合作獎：表揚部門共同合作為市民提供優質服務；

(二) 部門獎：分為「精進服務獎」和「最佳公眾形象獎」，表揚部門在持續提升服務和推動良好公眾形象的優秀表現；以及

(三) 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」。

5. 除「最佳公眾形象獎」只設有金、銀、銅獎外，其他獎項均設金、銀、銅獎和優異獎。參賽部門和隊伍在某些方面的突出表現如創科應用、與市民互動溝通等，亦有機會獲得特別嘉許。

### 公眾參與

6. 獎勵計劃十分重視私營機構、公眾和社區領袖的參與。「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。我們邀請從事不同服務行業的資深管理人員擔任評選小組成員。他們來自科技、零售、電訊、銀行及保險、款待、物業管理、運輸，以及公營機構和公用事業。這些評選小組成員負責第一階段評審工作，包括與參賽部門和隊伍的代表會面及篩選參賽書。私營機構從業員參與評審工作，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，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。評選小組成員在第一階段評審會選出優異獎和特別嘉許獎的得主，並就每類獎項選出入圍者在最後評審階段角逐金、銀、銅獎。

7. 我們邀請立法會議員擔任最後評審團的主席。評審團成員亦包括區議員、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。評審團按入選項目的優點，決定金、銀、銅獎得主。

8. 至於「最佳公眾形象獎」，我們邀請全體立法會議員及區議員和以隨機抽樣方式抽選的市民，在不記名的調查中投票。調查由獨立專業研究公司負責。得獎部門除獲頒獎座／獎牌外，還會獲發獎金作員工福利用途，而得獎隊伍則獲發購物禮券以供分贈隊員。我們亦向得獎隊伍的成員發出嘉許信，並將他們的貢獻記錄在其個人檔案內。

## 宣傳及學習

9. 我們已開始籌辦來屆獎勵計劃，預計會於二零一九年第四季舉行頒獎典禮，屆時會透過傳媒廣泛宣傳得獎部門的服務。此外，我們將會製作電視特輯和短片系列，記錄公務員在前線和背後盡心竭力、積極創新，多行一步為市民提供優質服務的一面。短片會透過不同途徑播放，包括公務員事務局 Facebook 專頁、YouTube 的「優質公共服務」頻道、優質公共服務專題網站、香港教育城網頁，以及一些政府公眾場地等。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和公務員團隊為社會所作的貢獻。我們更會舉辦研討會，讓得獎者與同事分享他們的經驗和心得，並會把合適的個案作為公務員的培訓教材。

## (II) 香港特別行政區授勳及嘉獎制度

10. 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、紀律部隊和廉政公署獎章、榮譽勳章及行政長官獎狀。二零一八年，共有 108 名公務員按照這制度獲得嘉獎，當中包括 85 人獲頒授各類獎章和 23 人獲頒授行政長官公共服務獎狀。政府每年都會公佈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，獲嘉獎人士可邀請親友作為嘉賓到場觀禮。

## (III) 公務員事務局局長嘉許狀計劃

11. 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。每年的目標嘉許名額為 100 個。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。

12. 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。獎項以一次性旅行津貼及實報實銷形式發放<sup>1</sup>。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。在二零一八年共有 100 名來自 34 個局／部門的公務員獲得嘉許。

13. 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，我們會透過不同的管道(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及 Facebook 專頁，以供市民瀏覽。

#### **(IV) 嘉獎信計劃**

14. 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。各局／部門在二零一七年發出的嘉獎信有約 2 700 封。

#### **(V) 長期優良服務公費旅行獎勵計劃**

15. 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。獎勵以一次性旅行津貼及實報實銷形式發放。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。二零一八至一九年度的津貼金額為 24,320 元／人。每年的獎勵名額根據每 27 名符合服務年資的人員給

<sup>1</sup> 旅行津貼額、調整津貼額的機制及旅行津貼的發放形式與本文件第 15 及 16 段所述的長期優良服務公費旅行獎勵相同。

予一個配額(1:27)釐定，二零一八至一九年度的獎額合共約2 530 個。

16. 根據以往的安排，已婚獲獎人員如與配偶同行，其配偶亦可獲得同樣津貼。在過去的事務委員會會議上，有委員建議政府優化有關計劃，讓獲獎人員可選擇與朋友或家庭成員等人士同行，也享有同樣津貼。隨後我們積極研究建議，認同優化有關計劃會提高彈性。因此，我們由二零一九至二零年度起優化獎勵計劃，取消只能與配偶同行的限制。獲獎人員可彈性選擇一名同行人士，領取相同的旅行津貼。

#### (VI) 其他激勵公務員士氣的支援措施

17. 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。

18. 我們亦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。

19. 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。公務員事務局局長經常到訪個別部門，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。