

二零二零年五月四日會議
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

本文件旨在向委員匯報各項公務員獎勵計劃的實施情況。

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. 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「部門精進服務獎(大部門組別)」和「部門精進服務獎(小部門組別)」，表揚部門在持續提升服務的優秀表現；以及

(三) 隊伍獎：共有五個類別，分為「一般服務」、「專門服務」、「危機支援」、「監管服務」和「內部支援」。

5. 二零一九年獎勵計劃共有 37 個局／部門參加，提交了 132 份參賽項目。參賽部門和隊伍在「創科應用」、「與市民互動」或「安健工作間」有突出表現亦可獲特別嘉許獎。本屆共有 22 個局／部門的 33 項服務獲金、銀、銅及優異獎，連同 27 個特別嘉許獎，計劃共頒發了 60 個獎項。得獎部門及隊伍除獲頒獎座外，我們亦向得獎隊伍的成員發出嘉許信，以記錄在其個人檔案內。得獎名單可參閱附件。

6. 本屆獎勵計劃得與香港管理專業協會協辦，以加強政府與私營機構之間的了解。各獎項須經兩個階段的嚴格評選，第一階段評審由從事不同行業的資深管理人員擔任，他們來自科技、零售、電訊、銀行及保險、物業管理、運輸，以及公營機構和公用事業。評選小組成員須篩選參賽書，並與參賽部門和隊伍的代表會面，以選出優異獎和特別嘉許獎的得主，並就每類獎項選出最後入圍角逐金、銀、銅獎的部門或隊伍。我們又邀請了立法會議員擔任最後評審團主席，而評審團成員則包括區議員、專業團體代表、中央評議會職方成員和公務員事務局的代表。入選的部門和隊伍經簡報及回答提問後，由評審團決定金、銀、銅獎的得主。

7. 為了讓公眾知悉得獎部門所提供的卓越公眾服務，香港電台製作了一套「傑出部門群英會」電視特輯，在無綫電視翡翠台、ViuTV 99 台和香港電台電視 31 台播放。我們又製作一系列短片，記錄公務員在前線和背後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 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。

8. 我們亦會舉辦研討會，讓得獎者與同事分享他們的經驗和心得。我們亦與教育局合辦校園推廣計劃，安排中小學生參加部門舉辦的講座和參觀活動，介紹政府為市民提供的優質服務。

(II) 香港特別行政區授勳及嘉獎制度

9. 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。二零一九年，共有 135 名公務員按照這制度獲得嘉獎，當中包括 95 人獲頒授各類獎章和 40 人獲頒

授行政長官公共服務獎狀。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，獲嘉獎人士可邀請親友作為嘉賓到場觀禮。

(III) 公務員事務局局長嘉許狀計劃

10. 公務員事務局局長每年都會透過此專為公務員而設的嘉許計劃，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。

11. 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¹。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。在二零一九年共有 100 名來自 39 個局／部門的公務員獲得嘉許。

12. 我們會透過不同的管道(包括於報章、公務員通訊和部門內部通訊刊登專題報導等)，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

13. 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

¹ 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 14 及 15 段所述的長期優良服務公費旅行獎勵相同。

獎信的記錄。各局／部門在二零一九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

14. 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。二零二零至二一年度的津貼金額為每位 27,470 元。每年的獎勵名額根據每 27 名符合服務年資的人員給予一個配額(1:27)釐定，二零二零至二一年度的獎勵名額有約 2 400 個。

15. 根據以往的安排，已婚獲獎人員只能帶同配偶享用旅行津貼，令單身獲獎人員或配偶未能同行的得獎者未能受惠。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。在二零一九至二零年度已使用獎勵的獲獎人員中，有 99% 帶同一位同行人士享用旅行津貼，相比以往平均只有約 80% 獲獎人員帶同配偶享用旅行津貼，受惠人數的比率有所提升，獲獎人員普遍歡迎有關措施。

(VI) 其他激勵公務員士氣的支援措施

16. 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。

17. 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。

18. 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。公務員事務局局長會經常到訪個別部門，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。

公務員事務局
二零二零年四月

二零一九年公務員優質服務獎勵計劃 得獎名單

部門合作獎

得獎隊伍	得獎項目
<p><u>金獎</u>：</p> <p>香港消防處、屋宇署、水務署</p> <p><u>銀獎</u>：</p> <p>建築署、康樂及文化事務署</p> <p><u>銅獎</u>：</p> <p>路政署、漁農自然護理署、香港海關、衛生署、香港消防處、食物環境衛生署、香港警務處、入境事務處</p> <p><u>優異獎</u>：</p> <p>懲教署、機電工程署</p>	<p>三個不可能的任務</p> <p>屯門公園共融遊樂場先導計劃</p> <p>伙伴同行 - 創高鐵動感新世代</p> <p>智慧監獄</p>

部門精進服務獎

大部門組別	小部門組別
<p>金獎：香港消防處</p> <p>銀獎：渠務署</p> <p>銅獎：入境事務處</p> <p>優異獎：香港警務處</p>	<p>金獎：香港天文台</p> <p>銀獎：土地註冊處</p> <p>銅獎：法律援助署</p> <p>優異獎：公司註冊處</p>

隊伍獎

得獎隊伍	得獎項目
<p>一般服務</p> <p>金獎：入境事務處 銀獎：運輸署 銅獎：康樂及文化事務署 優異獎：香港消防處</p> <p>專門服務</p> <p>金獎：渠務署 銀獎：入境事務處 銅獎：香港天文台 優異獎：懲教署 優異獎：入境事務處</p> <p>危機支援</p> <p>金獎：香港消防處 銀獎：香港郵政 銅獎：香港消防處 優異獎：香港天文台</p> <p>監管服務</p> <p>金獎：香港警務處 銀獎：香港警務處 銀獎：入境事務處 優異獎：香港消防處</p> <p>內部支援</p> <p>金獎：機電工程署 銀獎：懲教署 銅獎：房屋署 優異獎：機電工程署</p>	<p>全港市民換領身份證計劃 (2018-2022) 大潭道水壩段智能交通控制系統 永生傳說 - 透視古埃及文明展覽 任何人</p> <p>融和社區•淨水建「墟」 全港市民換領身份證計劃 - 到訪院舍換證服務 我的航班天氣 更生先鋒計劃 離境易</p> <p>社區復原 刻不容緩 回歸校園 - 處理英國留學簽證郵件 火裡來，水裡去 支援山竹團隊</p> <p>大埔警區交通執法專隊 九龍城警區「維持道路安全、秩序約章」 處理免遣返聲請 清單面議，驗收更易</p> <p>非一般創新訓練 開發和投產政府新辦公室傢俬 社區種植樂悠悠，攜手共建綠家園 顧客為本電子平台</p>