

# 立法會 *Legislative Council*

立法會CB(4)139/14-15(04)號文件

檔號：CB4/PL/PS

## 公務員及資助機構員工事務委員會

2014年11月17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，以及綜述公務員及資助機構員工事務委員會(下稱"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主要有以下4項——

- (a) 公務員優質服務獎勵計劃；
- (b) 香港特別行政區(下稱"香港特區")授勳及嘉獎制度；
- (c) 嘉獎信計劃；及
- (d) 公務員事務局局長嘉許狀計劃。

## 公務員優質服務獎勵計劃

3. 公務員事務局自1999年起每兩年便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局／部門及團隊、推廣公務員以客為本的文化，以及激勵局／部門和團隊不斷提升公共服務質素，精益求精。在該項計劃下共設有8類獎項，即 ——

- 部門合作獎：表揚部門之間攜手合作，協力為市民提供優質服務；
- 部門獎：包括精進服務獎(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、銅獎和最多兩個優異獎(最佳公眾形象獎除外，該類獎項只設金、銀、銅獎)。此外，各項隊伍獎設有特別嘉許(創新意念)獎。在2013年獎勵計劃中，政府當局更在一般公共服務獎及監管／執行服務獎兩項隊伍獎下增設特別嘉許(誠信管理)獎，以表揚在誠信管理方面表現突出的團隊。

5. 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私營機構不同服務行業的資深從業員組成。立法會議員、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高層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員參加調查，投票選出3個最佳公眾形象的部門。

6. 為表揚得獎的局／部門和隊伍，並讓公眾知悉其卓越表現，當局舉行頒獎典禮，並製作及在本地電視台播放電視紀錄片。當局亦製作一系列短片，記錄公務員鮮為人知、在背後盡心竭力，多行一步為市民提供優質服務的一面，並在政府場地、政府優質公共服務專題網站(<http://www.servicexcellence.gov.hk/tc/index.html>)、政府青少年網站、香港教育城網頁及其他社交媒體如Youtube播放這些短

---

<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。

片。此外，公務員事務局舉辦了政府服務知多點 – 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。

7. 為鼓勵其他局／部門和公務員借鑒得獎者的成功例子，公務員事務局已推出一個介紹政府優質公共服務的專題網站。該局亦在2014年年初舉辦多場研討會，邀請得獎者與其他同事分享為市民提供優質服務的經驗。

### 香港特區授勳及嘉獎制度

8. 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(包括公務員)因對香港和公共及社區服務作出貢獻而獲提名接受各類勳章或嘉獎。接受各類嘉獎(例如紫荊勳章、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)的人士，由成員包括政府官員和傑出社會領袖的授勳評審委員會推薦，然後由行政長官決定。過去5年(2009年至2013年)，每年平均約有140名公務員在此制度下獲得嘉獎。

### 嘉獎信計劃

9. 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。根據嘉獎信計劃，各局／部門的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。在過去5年(2009年至2013年)，每年平均約有1 800名公務員獲頒發嘉獎信。

### 公務員事務局局長嘉許狀計劃

10. 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各局／部門嘉獎信計劃之間的另一層獎勵計劃。透過這項計劃，公務員事務局局長會代表政府當局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。如獲得嘉許的人員符合所規定的服務年資(即連續服務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。每年根據該項計劃獲得嘉許的人員約80名。提名由常任秘書長和部門／職系首長提出。獲

嘉許的人員經成員包括公務員事務局代表、相關的局和職系首長的獎勵計劃委員會推薦，然後由公務員事務局局長選出。2013年，共有來自35個局／部門的77名公務員根據公務員事務局局長嘉許狀計劃獲得嘉許。

11. 香港特區授勳及嘉獎制度、公務員事務局局長嘉許狀計劃及嘉獎信計劃的主要特點載於**附錄I**。

## **事務委員會過往的討論**

12. 事務委員會曾於2008年1月21日、2009年12月21日、2011年5月16日、2012年3月19日及2013年11月18日討論公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃。事務委員會委員所表達的主要意見及關注，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

13. 委員察悉，2009年、2011年及2013年的公務員優質服務獎勵計劃分別吸引51個局／部門的141份提名、42個局／部門的110份提名及30個局／部門的93份提名。委員關注到，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，是否歸因於公務員士氣低落及該項計劃的吸引力減退。委員促請政府當局考慮如何鼓勵更多局／部門參與該項計劃。

14. 政府當局表示，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。舉例而言，在2011年的部門合作獎提名中，較多涉及多個部門的合作，因此當年參與競逐該獎項的局／部門數目較多。政府當局進一步表示，經考慮公務員在事後檢討提出的意見和事務委員會委員提出的意見，當局多年來設立了不同類別的獎項，以表揚局／部門在不同方面的卓越成就。舉例而言，因應委員關注執法人員相對較難得獎，當局於2009年增設監管／執行服務獎，以表揚涉及執法工作的局／部門的傑出表現。政府當局會繼續對該項計劃作出適當的改善。

15. 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。

16. 政府當局舉例說明，當局於2011年設立危機／突發事件支援服務獎，以表揚團隊為危機、特別事故或緊急情況提供支

援服務的努力及成就，並於2013年在一般公共服務獎及監管／執行服務獎兩項隊伍獎下增設特別嘉許(誠信管理)獎，以表揚在誠信管理方面表現突出的團隊。政府當局進一步表示，當局會因應社會的最新發展，繼續充分考慮在該項計劃加入新的元素。

17. 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。

18. 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。儘管如此，政府當局會考慮日後要求參與的局／部門提供具體資料，說明該等局／部門如何因應市民的訴求提供優質服務。

19. 一名委員建議，除了最佳公眾形象獎外，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員投票選出公務員優質服務獎勵計劃所有其他獎項的得獎部門及團隊，藉此在公務員隊伍提倡以客為本的文化。政府當局同意考慮該名委員的建議。

20. 鑒於根據公務員優質服務獎勵計劃頒發的獎項為部門合作獎、部門獎及隊伍獎，事務委員會於2009年促請政府當局探討可否把該等獎項記錄於得獎者的個人檔案內，以作鼓勵。經檢討後，政府當局於2011年告知事務委員會，當局已落實有關建議。

### 嘉獎信計劃

21. 委員察悉，每年僅有約1%的公務員獲頒發嘉獎信。為使公務員因近年工作量沉重及公眾期望甚高而面對巨大壓力時能維持士氣，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。舉例而言，當局可在嘉獎信計劃下頒發兩類而非一類嘉獎信，其中一類嘉獎信頒發給工作表現雖非優秀但良好的公務員。

22. 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，因為接獲此類嘉獎信的公務員可能感到不悅。政府當局澄清，當局實際上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。

### 向非公務員合約僱員及提供政府服務的中介公司僱員頒發的獎項及嘉獎信

23. 部分委員認為，為確保公平，非公務員合約僱員及提供政府服務的中介公司僱員對政府工作的貢獻，亦應根據公務員嘉獎計劃予以表揚。

24. 政府當局表示，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。他們亦可根據嘉獎信計劃獲頒發嘉獎信。至於提供政府服務的中介公司僱員，政府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。

### **最新發展**

25. 政府當局會在2014年11月17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**

26. 相關文件一覽表載於**附錄II**。

立法會秘書處  
議會事務部4  
2014年11月11日

**香港特區授勳及嘉獎制度、  
公務員事務局局長嘉許狀計劃及嘉獎信計劃的主要特點**

	<b>香港特區 授勳及嘉獎制度</b>	<b>公務員事務局局長 嘉許狀計劃</b>	<b>嘉獎信計劃</b>
<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
<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 —— <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 至少連續3年持續提供優秀服務的公務員；或</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ 表現傑出或行為英勇，值得特別表揚的公務員。</li> </ul>
<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
<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。

**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
2008年1月21日	公務員及資助機構員工事務委員會	<p>政府當局就2007年公務員優質服務獎勵計劃提交的文件 立法會 <a href="#">CB(1)567/07-08(04)</a>號文件</p> <p>會議紀要 立法會 <a href="#">CB(1)792/07-08</a>號文件</p>
2009年12月21日	公務員及資助機構員工事務委員會	<p>政府當局就2009年公務員優質服務獎勵計劃提交的文件 立法會 <a href="#">CB(1)597/09-10(05)</a>號文件</p> <p>會議紀要 立法會 <a href="#">CB(1)1329/09-10</a>號文件</p>
2011年5月16日	公務員及資助機構員工事務委員會	<p>政府當局就2011年公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃提交的文件 立法會 <a href="#">CB(1)2117/10-11(05)</a>號文件</p> <p>會議紀要 立法會 <a href="#">CB(1)2952/10-11</a>號文件</p> <p>政府當局的跟進文件 立法會 <a href="#">CB(1)2539/10-11(01)</a>號文件</p>



日期	會議／事項	參考資料
2012年3月19日	公務員及資助機構員工事務委員會	<p>政府當局就2011年公務員優質服務獎勵計劃提交的文件 立法會 <a href="#">CB(1)1217/11-12(03)</a> 號文件</p> <p>立法會秘書處就2011年公務員優質服務獎勵計劃擬備的文件(背景資料簡介) 立法會 <a href="#">CB(1)1217/11-12(04)</a> 號文件</p> <p>會議紀要 立法會 <a href="#">CB(1)1715/11-12</a> 號文件</p>
2013年11月18日	公務員及資助機構員工事務委員會	<p>政府當局就公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃提交的文件 立法會 <a href="#">CB(4)124/13-14(02)</a> 號文件</p> <p>立法會秘書處就公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃擬備的文件(背景資料簡介) 立法會 <a href="#">CB(4)124/13-14(03)</a> 號文件</p> <p>會議紀要 立法會 <a href="#">CB(4)228/13-14</a> 號文件</p>

立法會秘書處  
議會事務部4  
2014年11月11日