

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。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，從而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。其中，公務員優質服務獎勵計劃表揚部門及團隊的卓越成就，其他獎勵計劃則旨在嘉許個別公務員的優秀表現。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舉辦公務員優質服務獎勵計劃（“獎勵計劃”），每兩年一次，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、激發創新意念，以及鼓勵公務員持續改善公共服務質素。

5. 公務員優質服務獎勵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的優秀表現）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」。

6. 局/部門對二零一五年公務員優質服務獎勵計劃(“二零一五年獎勵計劃”)的反應熱烈，共有 33 個局／部門提交的 116 份提名，當中大部分的局／部門直接為市民提供服務。各類獎項均設金、銀、銅獎和優異獎(「最佳公眾形象獎」除外)。因應事務委員會部分委員的建議¹，我們在二零一五年獎勵計劃的隊伍獎中增設「特別嘉許(積極回應)獎」，以表揚個別隊伍在了解和回應顧客不斷轉變的需要方面取得的成就。除了這項新設的特別嘉許獎外，二零一五年獎勵計劃繼續設有兩項特別嘉許獎，即「特別嘉許(創新意念)獎」和「特別嘉許(誠信管理)獎」。

公眾參與

7. 二零一五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。

8. 一如往年，我們邀請香港管理專業協會協辦二零一五年獎勵計劃，以加強政府與私營機構之間的互動。我們合共邀請 33 位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，可使評審程序更客觀，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。

9. 我們邀請四位立法會議員²分別擔任四個最後評審團的主席。評審團成員亦包括區議員、專業團體³代表、中央評議會⁴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。評審團按入選項目的優點，決定金、銀、銅獎得主。

10. 至於「最佳公眾形象獎」，我們邀請逾 2 400 名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，得票最高的三個部門分別獲頒最佳公眾形象的金、

¹ 委員在二零一三年十一月十八日的公務員及資助機構員工事務委員會會議上提出有關建議。

² 四位立法會議員分別是潘兆平議員、郭偉強議員、葉建源議員及廖長江議員。

³ 這些專業團體是香港人力資源管理學會、香港管理專業協會及香港優質顧客服務協會。

⁴ 這些評議會是紀律部隊評議會及第一標準薪級公務員評議會。

銀、銅獎。有關意見調查由獨立專業研究公司「精確市場研究中心有限公司」負責進行。

11. 二零一五年獎勵計劃得獎名單載於附件。除獲頒獎座/獎牌外，得獎部門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。此外，我們向得獎隊伍的成員發出嘉許信，並將他們為得獎團隊所作的貢獻記錄在其個人檔案內。

宣傳及學習

12. 為表示對優質服務的重視、表揚各得獎部門和隊伍在提供服務方面的卓越表現，以及讓公眾知悉這些成功例子，我們在二零一五年九月四日假香港會議展覽中心舉行頒獎典禮，由行政長官擔任主禮嘉賓。出席典禮的嘉賓和公務員約有 600 人。為進一步表揚得獎者的努力和卓越表現，香港電台製作一套片長一小時的電視專輯，於二零一五年九月二十六日在無綫電視翡翠台和香港電台電視 31 台播放。另外，我們亦透過本地傳媒廣泛宣傳頒獎典禮和得獎服務，讓市民能更深入了解公務員的工作。

13. 為了使年輕一代對政府的卓越服務有更深入的認識，公務員事務局正與教育局合辦校園推廣計劃。我們計劃在二零一五／一六學年為來自約 110 間中小學的二萬多名學生舉辦約 75 場學校講座／政府設施參觀活動。

14. 此外，我們現正製作一系列短片，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。這些短片會在超過 300 個政府場地及不同社區團體的非政府機構播放，而市民亦可在政府優質公共服務專題網站 (<http://www.servicexcellence.gov.hk>)、政府青少年網站、香港教育城網頁及全新的 YouTube 頻道「優質公共服務 Public Service Excellence@Gov」觀看。播放這些短片有助我們接觸更多網上觀眾。

15. 為激勵其他部門和公務員以得獎者為榜樣，我們會在二零一六年年年初舉辦多場研討會，藉以提供學習平台，讓得獎者與同事分享他們為市民提供優質服務的經驗和心得。

檢討

16. 二零一五年九月，我們就二零一五年獎勵計劃進行檢討，向所有參與的局/部門發出調查問卷，收到的意見非常正面。有關局/部門普遍認為計劃有助提升員工士氣、加強團隊精神、令公務員的卓越表現得到公眾認同，以及鼓勵他們不斷提升公共服

務質素。局/部門對頒獎典禮尤其重視，並十分歡迎利用不同途徑推廣他們的服務。他們都大力支持繼續舉辦獎勵計劃。

17. 公務員事務局計劃在二零一七年再次舉辦獎勵計劃。我們會參考多年累積的經驗，再接再厲，並繼續邀請立法會、區議會、商界及公眾參與評選工作。

(II) 香港特別行政區授勳及嘉獎制度

18. 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，除了特別為公務員而設的紀律部隊⁵及廉政公署獎章外，亦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。二零一五年，共有 97 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 14 人，獲頒授各類紀律部隊獎章的有 53 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

19. 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。每年目標名額 80 個，但可因應值得嘉許的人員數目而予以放寬。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。

20. 嘉許狀由公務員事務局局長頒發，頒發典禮每年舉行一次，到場觀禮的人士包括獲嘉許的人員所邀請的嘉賓，以及他們所屬的局／部門的代表。獲嘉許的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⁶。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亦會記錄其獲嘉許，以表揚他們的卓越表現。二零一五年，共有 84 名來自 33 個局／部門的公務員

⁵ 紀律部隊獎章是為六個主要紀律部隊(警務處、消防處、入境事務處、海關、懲教署及政府飛行服務隊)的人員而設。

⁶ 此旅行津貼額及調整津貼額的機制與本文件第 23 段所述的長期優良服公費務旅行獎勵相同。

獲得嘉許。為優化計劃，由二零一六至一七年度開始，我們會把每年的目標嘉許名額由 80 個增加至 100 個。

21. 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，我們會透過不同的內部溝通渠道，如公務員通訊和部門內部通訊，表揚獲嘉許人員的優秀表現。

(IV) 嘉獎信計劃

22. 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，委員會主席則由首長級人員擔任。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。過去五年，每年平均約有 1 900 人獲頒嘉獎信。二零一四年發出的嘉獎信約有 1 900 封。

(V) 長期優良服務公費旅行獎勵計劃

23. 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。二零一五至一六年度的津貼金額為 26,050 元。已婚獲獎人員如與配偶同行，其配偶亦可獲得同樣津貼。

24. 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，獎項配額已由每 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。因此，每年的獎額增加 10%。二零一五至一六年度的獎額合共約 2 440 個，當中約 240 個是因上述改善措施而增加的名額。

(VI) 其他激勵公務員士氣的主要措施

25. 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的挑戰愈來愈多。此外，前線人員亦不時需要處理難纏的顧客。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。

26. 此外，我們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，協助員工處理來自工作及其他個人問題引致的壓力。有關服務包括電話及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。

27. 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。公務員事務局局長定期與部門首長會面並探訪部門，藉以進一步了解部門在工作面對的挑戰，又與職方就備受關注的議題交換意見，及採取適當的跟進行動以回應他們的訴求。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。

28. 請委員省覽本文件的內容並提供意見。

公務員事務局
二零一五年十一月

二零一五年公務員優質服務獎勵計劃
得獎名單

(I) 部門合作獎

金獎	食物環境衛生署*、香港消防處 資助固定攤位小販 同心提升消防安全
銀獎	建築署*、發展局 改造荷李活道前已婚警察宿舍成為標誌性創意中心
銅獎	康樂及文化事務署*、建築署 高山劇場興建新翼大樓工程計劃
優異獎	香港警務處*、機電工程署、政府飛行服務隊 聯合數碼通訊平台

*負責統籌的局／部門

(II) 部門獎

(A)部門精進服務獎

	大部門組別	小部門組別
金獎	香港消防處	公司註冊處
銀獎	社會福利署	香港天文台
銅獎	環境保護署	--
優異獎	香港警務處	規劃署

(B)最佳公眾形象獎

金獎	香港消防處
銀獎	香港警務處
銅獎	香港天文台

(III) 隊伍獎

	一般公共服務	監管／執行服務
金獎	康樂及文化事務署 巨龍傳奇	香港消防處 執法精兵
銀獎	地政總署 測繪處土地信息中心 地理信息系統項目組	香港警務處 警察機動部隊總部
銅獎	機電工程署 機場冷氣組	在職家庭及學生資助事務處 拖欠貸款組
優異獎	房屋署 活化·活力坪石邨	--
特別嘉許 (積極回應)	房屋署 活化·活力坪石邨	香港警務處 警察機動部隊總部
特別嘉許 (創新意念)	香港消防處 創路雄心	香港消防處 執法精兵
特別嘉許 (誠信管理)	渠務署 跑馬地地下蓄洪計劃	在職家庭及學生資助事務處 拖欠貸款組

	專門服務	內部支援服務	危機／突發事件 支援服務
金獎	香港警務處 油尖警區 - 寶石計劃	香港警務處 警察學院 - 心理才能訓練 水務署 屯門水力發電	香港警務處 水警北分區近岸 巡邏小隊
銀獎	渠務署 生態保育團隊	--	香港警務處 心理服務課
銅獎	香港天文台 天氣預報服務隊	香港警務處 鑑證科 - 指紋及掌紋活體掃 描系統	香港警務處 水警小艇分區
優異獎	懲教署 心理服務組一	香港消防處 一切從「心」開始	香港消防處 這麼遠 那麼 近！
特別嘉許 (積極回應)	懲教署 心理服務組一	香港消防處 一切從「心」開始	香港警務處 心理服務課
特別嘉許 (創新意念)	香港消防處 逃出生天新法寶	水務署 屯門水力發電	香港警務處 水警北分區近岸 巡邏小隊