



2009 年公務員優質服務獎勵計劃

獎項類別

「獎勵計劃」分設部門獎及隊伍獎。部門獎共設四大獎項，包括：「精進服務獎」（分為「大部門」及「小部門」兩個組別）、「最佳服務承諾獎」、「最佳公眾形象獎」及「部門合作獎」。隊伍獎包括「專門服務」、「內部支援服務」、「監管/執行服務」及「一般公共服務」。

頒獎典禮

公務員事務局於九月二十九日下午假香港會議展覽中心舉行頒獎典禮。時任署理行政長官擔任典禮的主禮嘉賓，與超過六百位出席的嘉賓及公務員一同見證同事們在工作上所取得的卓越成績。



得獎單位代表與嘉賓合照。

得獎名單

部門獎

「部門合作獎」旨在表揚跨部門的合作精神，從而鼓勵各部門攜手合作，協力提升服務質素。

(*統籌部門)

冠軍

部門:入境事務處*、香港警務處、香港海關

項目名稱:邊境聯合指揮中心

項目簡介:入境事務處、香港警務處及香港海關因應長假期間出入境的客流及車流持續增加，透過深港兩地合作，在羅湖管制站設立邊境聯合指揮中心，以加強通關能力。推行以來，各邊境管制站平均輪候時間少於 30 分鐘的旅客，一直保持於 98%以上，顯示部門合作的成果。



時任署理行政長官唐英年頒獎給冠軍部門代表。

亞軍

部門:康樂及文化事務署*、建築署、海事處、香港消防處

項目名稱:「葛量洪」號滅火輪保存及展示計劃

項目簡介:滅火輪「葛量洪號」2002 年退役，是本港第一艘被列為歷史文物的船隻。合作項目理念具前瞻性，4 個部門利用創新的保存技術減低維修開支，讓「葛量洪號」英姿得以於維港重現，開創保育先河。

季軍

部門:運輸署*、機電工程署

項目名稱:新一代的無線交通監察系統

項目簡介:運輸署及機電工程署攜手合作，結合各自的專業，開發無線交通監察系統，在短短一年內成功投入服務，加強監察交通情況，尤其於交通事故發生時，能為市民發放最新、最快及準確的交通訊息。

優異獎

部門:香港消防處*、教育局

項目名稱:多元智能躍進計劃

項目簡介:消防處協助教育局舉辦「多元智能躍進計劃」，安排中學生在消防訓練學校接受有消防特色的嚴格訓練，目的是培養年青人自律、團隊精神及抗逆能力，並灌輸防火安全知識，計劃間接加強消防處在市民心目中的形象。

優異獎

部門:香港天文台*、漁農自然護理署、建築署、醫療輔助隊、屋宇署、政府統計處、民眾安全服務隊、民航處、公務員事務局、土木工程拓展署、公司註冊處、懲教署、衛生署、渠務署、教育局、機電工程署、環境保護署、香港消防處、食物環境衛生署、政府化驗所、政府產業署、路政署、民政事務總署、香港輔助警察隊、香港警務處、香港郵政、房屋署、入境事務處、政府新聞處、創新科技署、稅務局、地政總署、康樂及文化事務署、電訊管理局、規劃署、香港電台、社會福利署、旅遊事務署、運輸署、水務署

項目名稱:科學為民

項目簡介:這個項目由 40 個政府部門聯合舉辦，透過活動讓公眾更了解各部門在科學方面的成就和如何利用科技提供服務。

評判對冠軍部門評語

邊境聯合指揮中心是一個難度相當高的合作項目，除涉及跨部門合作外，更打破地域界限，拓闊合作層面至內地多個部門。配合新的科技系統，互相通報入境的客流及車流情況，產生協同效應，提升對邊境管制站的監控能力，確保通關暢順，為旅客提供安全、快捷的出入境服務，同時也提升了香港的國際形象。

「**精進服務獎**」旨在表揚部門的傑出服務成就，以及持續改進、精益求精的服務精神。

大部門組別

冠軍:香港消防處

亞軍:入境事務處

季軍:水務署

優異獎:房屋處

優異獎:康樂及文化事務處



立法會議員及決賽評審委員會主席
李卓人（左）頒獎給冠軍香港消防
處代表。

評判對冠軍部門評語

消防處提升服務質素，具備明確的策略和目標，令服務水平持續上升。過程中，部門廣泛聽取員工意見，同時收集社會各階層市民及地區團體的建議，例如，成立公眾聯絡小組、消防安全大使計劃等。

小部門組別

冠軍:香港天文台

亞軍:土地註冊處

季軍:公司註冊處

優異獎:效率促進組

優異獎:香港電台



立法會議員及決賽評審委員會主席
李卓人（左）頒獎給冠軍香港天文台
代表。

評判對冠軍部門評語

香港天文台利用資訊科技為市民提供準時、及時、具質量的天氣資訊。而在擬定服務策略和目標時，利用不同途徑收集市民意見，如「天文台之友」，以及其他公開講座和開放日等，直接與市民對話。在不涉及額外資源下，推出多項創新且具成本效益的服務，得到市民廣泛使用，備受讚賞。

「**最佳服務承諾獎**」旨在表揚部門推行服務承諾過程中，致力持續改進並作出最佳範例的表現。

冠軍:稅務局

亞軍:水務署

季軍:入境事務處

優異獎:香港警務處



立法會議員及決賽評審委員會主席
葉劉淑儀（左）頒獎給冠軍稅務局代
表。

評判對冠軍部門評語

稅務局設有多個服務承諾小組，聽取專業團體、個別用戶及員工意見，仔細分析服務對象的需求，並參考其他國家的稅務機構經驗，從而有效地審視每項服務指標。部門具備有效的溝通渠道，確保員工充份了解服務水平的準則，並貫徹執行。

「最佳公眾形象獎」旨在表揚提供優質服務而令致市民留下深刻的印象的部門。

金獎:香港消防處

銀獎:民政事務總署

銅獎:香港郵政



立法會議員及決賽評審
委員會主席葉劉淑儀
(左) 頒獎給金獎香港
消防處代表。

評判對冠軍部門評語

調查結果指出被訪者提名消防處的原因，最主要考慮部門的工作性質，其次是工作效率，以及職員的服務態度等。部門積極提升效率，與社區關係聯絡密切；消防及救護人員接受嚴格的體能及技術訓練，建立良好典範。

隊伍獎

「專門服務」旨在表揚部門為特定類別顧客提供的優質服務。

冠軍:政府飛行服務隊 - 四川空中救災行動

亞軍:香港天文台 - 機場雷暴和閃電預警系統拓展

季軍:香港天文台 - 馬術天氣服務組

優異獎:機電工程署 - 奧運馬術特別職務隊

優異獎:社會福利署 - 瑪嘉烈醫院醫務社會服務
部 - 心靈關懷服務

特別嘉許[創新意念]:香港天文台 - 機場雷暴和閃電
預警系統拓展

特別嘉許[善用資源]:食物環境衛生署公共衛生隊



東區區議會主席及決
賽評審委員丁毓珠
(左) 頒獎給冠軍政府
飛行服務隊代表。

評判對冠軍部門評語

在 5·12 四川大地震後，政府飛行服務隊迅速回應，隊伍首次遠赴陌生地區進行拯救，充份展現他們的團隊合作及大無畏精神，飛行員和後勤支援人員冒著生命危險，克服災區環境的變數，順利完成拯救。

「內部支援服務」旨在表揚隊伍為其他部門或部門內部同事提供的服務，這些支援服務有助部門為市民提供優質服務。

冠軍:房屋署 - 業務流程支援小組
亞軍:香港郵政 - 宋皇臺年報處理中心
季軍:運輸署 - 運輸資訊系統組
優異獎:香港天文台 - 氣象浮標特遣隊
優異獎:房屋署 - 培訓中心
特別嘉許[創新意念]:香港警務處 - 山嶺救星
特別嘉許[善用資源]:水務署 - 資產管理組



香港管理專業協會副主席孫大倫博士（左）（獎勵計劃協辦機構）頒獎給冠軍房屋署代表。

評判對冠軍部門評語

房屋署的業務流程支援小組推行「外展房屋管理系統」，利用現有電腦系統資料庫及電子手帳整合運作，支援前線同事執行戶外屋邨管理工作，是首個利用電子手帳處理公屋租約事務的機構，亦是公營房屋管理的一大突破。

「監管/執行服務」旨在表揚隊伍提供的監管、巡查及其他執行服務，例如牌照申請、土地管制等；

冠軍:機電工程署 - 精明電力規管隊
亞軍:房屋署 - 租約事務管理政策小組
季軍:效率促進組 - 精明規管計劃推行小組
優異獎:漁農自然護理署 - 特別職務科(檢驗及檢疫分署)
優異獎:機電工程署 - 一番新氣象
特別嘉許[創新意念]:效率促進組 - 精明規管計劃推行小組
特別嘉許[善用資源]:機電工程署 - 精明電力規管隊



香港管理專業協會副主席孫大倫博士（左）（獎勵計劃協辦機構）頒獎給冠軍機電工程署代表。

評判對冠軍部門評語

機電工程署精明電力規管隊一改以往「監管式執法」，主動與業界、公眾及員工共同合作，以創新、完善的服務模式，為市民提供優質的電力規管服務。隊伍謹慎平衡各方利益，加強員工培訓及業界的教育工作，善用網上資源，幫助註冊電

工自學訓練。計劃的推行使電力事故及傷亡數字持續下降，有效提高公眾及業界的電氣安全意識。

「一般公共服務」旨在表揚以上三個服務類別以外的優質公共服務。

冠軍:渠務署 - 皇后大道中截流隊伍

亞軍:房屋署 - 發展及建築處工務組與採購及技術秘書組

季軍:房屋署 - 屋邨服務小組

優異獎:香港天文台 - 閃電資訊服務隊

優異獎:康樂及文化事務署 - 新世代圖書館

特別嘉許[創新意念]:香港天文台 - 閃電資訊服務隊

特別嘉許[善用資源]:房屋署 - 雙水缸設計研發隊伍



東區區議會主席及決賽
評審委員丁毓珠（左）頒
獎給冠軍渠務署代表。

評判對冠軍部門評語

「皇后大道中截流工程」最突出之處，是隊伍推出全新工地文化，處處考慮到受影響的市民及商戶的感受及需要。隊伍以最高效率，及對市民造成最少滋擾的情況下，完成工程。