



## 2011年公務員優質服務獎勵計劃

2011年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：表揚部門之間攜手合作，協力為市民提供優質服務；
- 部門獎：包括「部門精進服務獎」(分為大部門及小部門兩個組別)和「最佳公眾形象獎」；以及
- 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」和新增的「危機/突發事件支援服務獎」。

### 頒獎典禮

公務員事務局於九月十二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，並與其他六百位嘉賓及公務員向得獎者致以祝賀。



時任署理行政長官唐英年與其他主禮嘉賓主持頒獎典禮儀式。

### 得獎名單

#### 跨部門獎

「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)

### 金獎

**部門**：水務署\*、房屋署

**項目名稱**：推廣「跨部門合作節約用水」

**項目簡介**：水務署和房屋署考慮到市民日常生活習慣，設計出創新的節約用水方案，為新建樓宇及商場裝置「孖水缸系統」、「雨水收集及循環再用系統」及節水器具。兩署確立清晰目標，以環保為前提，克服種種技術及推廣上的困難；計劃成效顯著，可持續發展，是優質客戶服務的典範。



房屋署及水務署代表領授「部門合作獎」金獎。

### 銀獎

**部門**：懲教署\*、建築署

**項目名稱**：羅湖懲教所重建工程

**項目簡介**：懲教署和建築署合作重建羅湖懲教所，提升在囚人士羈管和更生設施水平，以及紓緩院所的擠迫情況。懲教所的設計、建築用料、設施配套、運作程序及保安設防等，均受嚴格和特殊的規管，令工程更具挑戰。兩署合辦「夥伴合作工作坊」，共同制訂工作目標、價值及風險管理等，提高工程效率及成本效益，帶來顯著的協同效應。

### 銅獎

**部門**：懲教署\*、教育局

**項目名稱**：多元智能躍進計劃

**項目簡介**：懲教署和教育局攜手舉辦「多元智能躍進計劃」，安排初中學生在懲教署職員訓練院接受五日四夜挑戰營訓練。在囚年青人在營內現身說法，向學員講述從誤入歧途到改過自新的心路歷程，藉以提升抗罪意識。懲教署憑藉優勢，寓「懲教」於「教育」，致力將正確的價值觀灌輸給年青一代。計劃成效顯著，從學員的改變，及老師和家長的正面回應可見一斑。

### 優異獎

**部門**：香港警務處\*、海事處、機電工程署

**項目名稱**：海上警視系統

### 優異獎

**部門**：政制及內地事務局\*、建築署、政府新聞處、康樂及文化事務署、商務及經濟發展局

**項目名稱**：香港特區參與中國 2010 年上海世界博覽會

## 部門獎

「部門精進服務獎」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

金獎：香港警務處

銀獎：香港消防處

銅獎：香港海關

優異獎：屋宇署

優異獎：入境事務處

特別嘉許：香港海關

### 金獎項目簡介

香港警務處為推廣優質服務文化，舉辦員工實踐價值觀工作坊，活動內容創新，積極推動員工諮詢和參與。部門投放不少資源建立多元的對外溝通渠道，廣泛聆聽大眾的聲音；其中優化「少年警訊」及「警察公眾網頁」計劃的成效尤其顯著，充分配合部門「推動社群參與」的方針，亦全面提升警隊形象及士氣。



葉偉明議員頒發「部門精進服務獎 - 大部門組別」金獎予香港警務處的代表。

### 小部門組別

金獎：香港天文台

銀獎：公司註冊處

銅獎：土地註冊處

### 金獎項目簡介

香港天文台以有限的人力物力、無限的創意，由員工自發地研發嶄新服務，表現出色。部門運用普及科技，用心改良流動平台服務，例如智能手機應用程式「我的天文台」、個人化定點天氣服務、YouTube「天氣資訊介紹」及 Twitter「天氣報告」等均大受歡迎，成功拉近與市民的距離，提升市民對天氣資訊的認識及興趣。



梁家驩議員頒發「部門精進服務獎 - 小部門組別」金獎予香港天文台的代表。

「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：香港警務處  
銅獎：民政事務總署



公務員事務局常任秘書長黃鴻超頒發「最佳公眾形象獎」金獎予香港消防處的代表。

## 隊伍獎

「專門服務獎」旨在表揚部門為特定類別顧客提供的優質服務。

金獎：香港消防處 - 消防安全性能化  
銀獎：民航處 - 程序及評估小組  
銅獎：康樂及文化事務署 - 香港特區參與上海世博會文化節目  
優異獎：房屋署 - 應用建築信息模擬(BIM)技術優化成本效益設計及提升工地建造安全  
優異獎：香港警務處 - 星火行動  
特別嘉許(創新意念)：食物環境衛生署 - 食物環境衛生署墳場及火葬場組

### 金獎項目簡介

香港消防處積極推行「性能化設計」服務，靈活地結合建築物的創意空間和防火安全需要，避免因制度僵化而扼殺建築的創意空間。這項嶄新服務廣泛地應用於古物古蹟的保育項目，及其他一般項目，實在是「與時並進」的典範。



黃成智議員頒發「專門服務獎」金獎予香港消防處的代表。

「內部支援服務獎」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。

金獎：地政總署 - 地理空間信息服務小組

銀獎：香港消防處 - 救護服務質素管理系統

銅獎：水務署 - 在綫水質監測系統

優異獎：土木工程拓展署 - 工務試驗所

優異獎：香港消防處 - 員工壓力輔導組

特別嘉許(創新意念)：香港消防處 - 成立消防處火警調查組

### 金獎項目簡介

地政總署土地信息中心利用嶄新的資訊科技，成功開發「地理空間信息樞紐」一站式服務平台，整合了不同部門資訊系統內的地理數據和相關資料，支援超過 50 個政府政策局及部門的日常工作。系統操作簡單，獲不同部門廣泛使用，大大提升工作效率。



李鳳英議員頒發「內部支援服務獎」金獎予地政總署的代表。

「**監管/執行服務獎**」旨在表揚隊伍提供的監管、巡查及其他執行服務。

金獎：入境事務處 - 入境處特遣隊

銀獎：機電工程署 - 健調氣順

銅獎：機電工程署 - 先知先覺隊

優異獎：衛生署 - 衛生署控煙辦公室執法團隊

優異獎：香港警務處 - 警察牌照課

#### 金獎項目簡介

調查分科特遣隊是一支反黑工突擊隊，工作時間不定，執勤環境複雜多變，不時要喬裝執行任務，以及與其他執法部門緊密聯繫，確保行動成效。特遣隊積極保障市民的就業機會，並致力推廣防止僱用非法勞工的信息，鼓勵市民舉報黑工，以節省執法資源。



黃成智議員頒發「監管/執行服務獎」金獎予入境事務處的代表。

「**危機/突發事件支援服務獎**」旨為危機、突發事件或緊急情況提供的支援服務。

金獎：香港警務處 - 警察談判組

入境事務處 - 協助在外香港居民小組

銅獎：社會福利署 - 馬尼拉人質事件心理社福支援隊

優異獎：運輸署 - 緊急事故交通管理

優異獎：屋宇署 - 巡查 50 年以上樓齡樓宇工作

特別嘉許(創新意念)：社會福利署 - 「社」己「維」人隊

#### 金獎項目簡介

入境事務處的「1868」熱線，處理不少查詢及求助個案，為身處外地遇困的港人提供即時協助。小組工作不分晝夜，年中無休。為進一步加強危機管理，新推出的「外遊提示登記服務」，加強了市民的危機意識，市民出外旅遊就會更加安心。部門精益求精的服務態度實在值得嘉許！



李鳳英議員頒發「危機/突發事件支援服務獎」金獎予入境事務處的代表。

警察談判組組員來自不同的工作單位，卻抱著清晰共同目標，並對工作充滿熱誠；在突發事件發生時，每每迅速回應，趕往現場拯救寶貴的生命。部門靈活調遣人手，同事從心而發服務社群，成功拯救了許多生命。另外，談判組亦通過講座，積極向不同持份者宣傳防止自殺或處理危機的信息。



李鳳英議員頒發「危機/突發事件支援服務獎」金獎予香港警務處的代表。

「**一般公共服務獎**」旨在表揚以上四個服務類別以外的優質公共服務。

金獎：房屋署 - 海泥綠化處理先鋒

銀獎：渠務署 - 港島西雨水排放隧道隊伍

銅獎：康樂及文化事務署 - 香港花卉展覽

優異獎：房屋署 - 樓宇結構監察小組

優異獎：運輸署 - 香港乘車易

特別嘉許(創新意念)：漁農自然護理署 - 香港濕地公園義工組

#### 金獎項目簡介

房屋署推出嶄新的「海泥綠化處理」構思，將地盤掘出無用的海泥，轉化為有用的填土物料。部門兼顧到環保和市民健康，確保兩者之間取得平衡，並帶來顯著的經濟效益，值得借鏡。房屋署在實施計劃前詳細研究、仔細測試，並推行培訓，深獲業界及環保組織的稱許。



香港管理專業協會總幹事成小澄博士頒發「一般公共服務獎」金獎予房屋署的代表。