

政府服務優質獎（各獎項的參獎資格及評審重點）

- 政府服務優質獎是以政府的公共部門、其附屬單位或工作團隊、服務項目作為參選對象，本屆共設有 5 個獎項。

獎項	參獎資格	評審重點	參獎對象
卓越部門大獎	<u>所有服務</u> 已獲服務承諾認可的 <u>部門</u> 皆可參加	• 部門負責的全部服務必須已經推行服務承諾 • 並在內部運作及服務整體表現卓越	公共部門
傑出團隊獎	<u>附屬單位的所有服務</u> 均已獲服務承諾認可	• 團隊負責的全部服務必須已經推行服務承諾 • 團隊在內部運作及所有服務有出色的表現。	附屬單位
優秀服務獎	已獲服務承諾認可的 <u>單項公共服務</u>	• 參獎服務項目的內部運作完善，特別是服務的整個過程以及相關的配套工作尤為出色。	服務項目
前線服務獎	已獲服務承諾認可的公共部門的 <u>前線服務</u> ，表現出色	• 前線服務在“宣傳”、“優質接待”、“投訴”和“收集服務對象意見”等多個方面表現出色。	前線服務
績效提昇獎	已獲服務承諾認可的 <u>公共部門</u> ，其最近 2 至 3 年內	• 對比最近 2 至 3 年內在推行有關改善措施的前和後的績效提昇情況。	公共部門或附屬單位或

政府服務優質獎 (各獎項的參獎資格及評審重點)

獎項	參獎資格	評審重點	參獎對象
	服務績效有顯著提昇者		服務項目

政府服務優質獎 (各獎項的獲獎原因)

獎項	獲獎對象	公共服務評審委員會的主要評語
傑出團隊獎	居民身份資料廳 (身份證明局)	除了滿足評審的所有要求外，亦 <u>重視建立內部溝通機制</u> ，採納多項由不同崗位人員提出的改善意見，有效促進團體合作。
優秀服務獎	居民身份證服務 (身份證明局)	● 備有<u>完善質量管理控制</u>，考取了多個 ISO 國際認證，保證服務質素； ● <u>不斷開發新的技術</u>，發展電子化自助服務和研究非接觸式智能身份證。
	回覆統計資料查詢服務 (統計暨普查局)	● 不斷<u>豐富統計資料庫內容</u>，<u>加強網頁搜索功能</u>，逐步將早期的統計刊物上載； ● 因應社會需要，<u>擴展新的專項統計</u>的查詢項目
	健康生活教育 (社會工作局)	● 運用<u>先進的教育器材和互動教育方法</u>，引導學童認識健康生活的益處和濫藥的危險； ● 透過<u>持續對導師的培訓及評估教學表現</u>，以確保課程質素。課程獲得國際認可。
前線服務獎	身份證明局	● 工作流程設計和配套，能夠因應服務量的變化，跨單位地調配前線和後台人員，使資源得到合理運用； ● 把優質服務的理念和以人為本的行政文化，灌輸比每位工作人員。
	民政總署	● 不斷完善所有服務點的軟、硬件配套，包括設置了市民服務熱線和服務管理監控系統，能夠及時處理市民的查詢； ● 掌控服務流量，因應輪候時間採取調節機制，有效地縮短市民輪候時間。

政府服務優質獎 (各獎項的獲獎原因)

獎項	獲獎對象	公共服務評審委員會的主要評語
績效提昇獎	退休基金會	● 因應服務對象的特性，優化服務方式：例如考慮到公積金受益人以較年輕的公務員為主，推出網頁版及手機版的帳戶系統。 ● 又為方便退休公務員，推出利用多個地點的自助服務機辦理《年度生存證明書》，令服務績效提昇。
	治安警察局	● 在推行服務承諾的初期，僅個別單位的少數服務推行承諾，但近年在領導層積極的推動下，服務承諾範圍由原來的一成顯著提升至超過五成。 ● 引入不少優化及便民措施，例如優化出入境驗證手續、於出入境事務大樓設即場拍照服務、接待分流及預約服務、增設自助過關通道，以及為11歲以下學童開闢非自助過關通道等。
	地球物理暨氣象局	● 近年推出了不少優化措施，包括投入大量資源完善測量設備和儀器，積極拓展與鄰近地區的合作，務求使氣象訊息更加精準和全面； ● 設立傑出員工獎，鼓勵人員積極工作； ● 航空氣象中心取得國際管理認可。