

序言

香港特別行政區政府為市民提供大量的服務，隨着本港歷年人口的迅速增長，政府的服務也不斷擴展。人口結構轉變導致市民對政府服務的需求更趨殷切，政府必須不斷改善管理和運作，致力提供更完善的服務。

為達到這個目標，效率促進組推行了「服務市民計劃」，使政府能夠在管理和提供服務方面精益求精。

「服務市民計劃」體現了政府的管理原則：

- 向市民交代 — 政府的職責既是服務市民，便有責任向市民交代
- 量入為出 — 政府須量入為出，善用資源，滿足市民的需要
- 有效管理、改善服務 — 政府須通過有效的管理，善用公帑，為市民提供最佳服務
- 培養服務精神 — 政府必須因應市民的需要，積極提供優良的服務

政府已開展一系列工作計劃，以實踐這些原則。這些計劃會在政府內部全面推行，並由效率促進組負責統籌和提供資源。效率促進組會直接向政務司司長負責，並會與各決策局和部門緊密合作，確保計劃得以順利進行。



效率促進組專員冼競

政府服務 精益求精

我們的施政方針，是通過不斷推行公營部門改革和推廣最佳的管理模式，使政府服務精益求精。

就落實這項施政方針，我們較長遠的目標是：

- 不斷改善政府服務，並以市民的滿意程度為衡量服務表現的準則
- 不斷提高公營部門的工作效率

要就這些目標制定具體措施，我們首先要做的工作是：

- 提供有效的方法，以評估顧客的滿意程度和公營部門的工作效率

工作進度

我們的施政方針是精益求精，因此，衡量我們工作表現的最終準則，就在於公共服務的質素和效率有否不斷改善。今年較早時，我們曾就政府「服務承諾計劃」的成效進行意見調查，結果顯示市民以至各部門本身都認為政府服務的質素有所提高，足見我們推行的一些主要措施已收到預期效果。這個成績着實令人鼓舞。我們會繼續制訂評估措施，以便更全面地衡量公營部門的服務質素和工作效率。

亞洲經濟放緩，為香港帶來了不少壓力。接踵而來的社會及經濟問題，令市民對各類公共服務的需求大增，但政府卻因經濟增長下調而須控制開支。為此，政府及效率促進組特別推行「資源增值計劃」，推動所有部門提高現有資源的效益。「資源增值計劃」第二階段已經展開，有關工作包括訂定更有系統的計劃，以便騰出資源應付更急切的需要。這項計劃是效率促進組未來的工作重點。

政府又同時推行「目標為本行政管理過程」，旨在針對施政的成效進行管理，從而達致落實各項有關管理的施政方針。我們已決定把「以成效為本的服務表現衡量計劃」納入「目標為本行政管理過程」，並在改善衡量服務表現的方法和應用方面，取得良好的進展。「顧客服務計劃」的推行工作，進展亦十分理想。我們會繼續發展「服務承諾計劃」，同時推行下文載述的多項新措施。

評估成效的主要範疇

為了貫徹這項施政方針，我們必須在以下主要工作範疇取得成效：

- | | |
|-----------------|--------|
| 1 找出可以進一步改善的地方 | 第 3 頁 |
| 2 擬訂總體路向和方案 | 第 7 頁 |
| 3 推動部門承擔並支持各項計劃 | 第 12 頁 |
| 4 推展計劃和監察成效 | 第 16 頁 |

1

找出可以進一步改善的地方

效率促進組的工作重點放在市民特別關注的問題上。為了找出問題所在和確定可以進一步改善的地方，我們會通過參與高層小組、與部門廣泛接觸，以及協助決策局和部門推行工作，收集有關政府服務表現的資料。

香港特區政府面對的挑戰，與私營機構或其他地方政府所面對的問題不盡相同；我們須因應香港獨特的環境，制定解決問題的方針和辦法。不過，私營機構和其他政府的做法，也有很多值得我們借鏡的地方。效率促進組會收集和整理私營機構和其他政府所採用方法的資料，分辨哪些是行之有效、哪些有待改善，再分析背後的成敗原因，以確定最切合香港的管理模式。

效率促進組的合約顧問會搜羅公營部門和私營機構的管理良方，深入分析，然後建議哪些方法可加以剪裁並為香港所採用。我們也會廣泛徵詢和參考管理人員、學者和顧問的專業意見。

工作進度

我們一直致力尋求提高公營部門效率的方法，好讓政府能夠在這個困難時期，騰出更多資源照顧市民的需要。我們的研究工作可分為三個層面：一、重新調配資源，讓政府在推行主要政策和優先工作時取得最佳成效；二、引入科技，革新程序，重整前線服務；三、參考私營機構和其他政府的做法，提高支援服務的成本效益。有關的研究工作顯示不少可以改善之處，我們已就其中最具改革效益的地方展開工作。有關工作會在下文詳細介紹。有一點值得一提，就是我們所制定的措施，都是從政府整體着眼，能夠應用於大部分的政府服務。

在進行研究的過程中，我們更設立了一個內容豐富的管理心得資料庫。我們會繼續發展由效率促進組營運設立的公營部門改革互聯網網站，令這個資訊交流途徑能夠發揮最大效用。

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施 *	目標 #	目前情況 +
設計和進行調查，評估公眾對政府服務的滿意程度 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年底或之前完成一系列的調查，評估公眾對政府服務的滿意程度，以及探討如何把調查結果綜合使用 由二零零零年年初起，提供有關公眾對政府服務意見的最新資料 <p>(一九九八年)</p>	有關評估公眾對政府服務滿意程度的試驗研究接近完成。我們汲取經驗之後，會把有關調查方法，逐步推廣至整個政府。 (如期進行的項目)
建立聯繫網絡，與亞太區內的政府機構分享管理和提供服務的最佳方法 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年年中或之前，通過設立亞太區論壇交換意見 由一九九九至二零零零年度起，每年進行最少3項研究，探討如何為管理及提供服務的最佳方法訂立基準 <p>(一九九八年)</p>	我們有需要多與各地政府交流經驗，集思廣益。其他政府對這個聯繫網絡反應良好。由於大部分國家都有參加東部地區公共行政組織和其他論壇，效率促進組正研究香港可否在二零零零年主辦下一屆東部地區公共行政組織會議。 (進度較預期慢的項目)

* 括號內為推行該措施的主要負責機構

括號內為訂定該目標的年份

+ 括號內為落實該目標的進度

措施	目標	目前情況
與私營機構建立伙伴關係，就管理和提供服務的最佳方法交換意見 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> 由一九九九至二零零零年度起，每年進行最少3項研究，探討如何為管理及提供服務的最佳方法訂立基準 每年舉辦最少兩項與私營機構交流經驗的活動 (一九九八年) 	由於公營與私營機構的工作關係漸趨密切，我們認為應綜合進行這兩類機構的研究工作。我們曾就以下多個課題進行研究或舉辦交流活動： <ul style="list-style-type: none"> 設立綜合電話查詢中心，革新服務形式 評核部門服務表現 提供內部支援服務 訂定顧客服務標準 採用共用服務中心形式提供支援服務 各地的公營部門改革網站 (已完成的項目)
在政府內部，就特定議題進行全面的研究，俾能就管理和提供服務的最佳方法訂立基準 (管理參議署)	由一九九九至二零零零年度起，每年進行最少3次有關的研究 (一九九八年)	各地的公營部門改革網站 (已完成的項目)
檢討管理參議署的職能，研究如何加強該署為改善政府服務而進行的工作 (效率促進組)	在一九九九年一月或之前完成檢討並提交建議 (一九九八年)	已完成檢討工作。管理參議署現正整理各項建議，以期制訂最理想的改革方案。 (已完成的項目)

展望未來的路向

在今後的12個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
在管理和提供服務方面，可以找到多少值得改善的地方	在二零零零至二零零一年度，認定3個需要改善的地方

成效指標

一九九九年度的目標

就公營部門和私營機構所採用的管理和提供服務的最佳方法，可以提供多少最新資料：

- 所發表有關公營部門和私營機構管理和提供服務的最佳方法的刊物／研究報告數目
- 在二零零零至二零零一年度，發表更多有關公營部門和私營機構管理和提供服務的最佳方法的刊物／研究報告

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施

一九九九年度的目標

進行研究，尋求管理良方，檢討管理成效，力求進一步提高公營部門的工作效率及改善顧客服務

(效率促進組)

進行最少 6 項管理方法／管理成效的研究

在找到問題所在、認定可以進一步改善的地方及探討過可行的最佳方法後，下一步就是擬訂總體路向和具體方案。擬訂改善方案的方法，包括發表論文，舉辦研討會或簡介會，以及向外界收集意見。

我們已根據前文載述的政府管理原則確立總體路向，並制定以下的工作計劃，令管理和提供服務工作，精益求精：

- 目標為本行政管理過程：確定目標和工作優先次序；着重成效，確保能取得預期的成果；評核部門的工作表現
- 資源增值計劃：使政府效率持續改善
- 顧客服務計劃：了解市民的需要，盡快提供適切的優質服務

在政府高層支持下，效率促進組負責領導和協助推行這些計劃，並監察進度。為了確保這些計劃能夠在政府內部成功推行，我們會先進行試驗計劃，掌握實際經驗，才在各決策局和部門全面實施。

工作進度

目標為本行政管理過程

我們已在去年確立「目標為本行政管理過程」的架構與制度；目前的工作，是擬訂進一步的改善建議，包括如何提供更完善的資訊支援系統和更有效的資訊管理。我們需要繼續提供支援服務，並引進創新意念，以確保目標為本行政管理過程能夠發揮最理想的效果。

資源增值計劃

政府展開了一系列全面開支檢討工作，以決策階層制定的政策為基礎，針對每個範疇的具體目標，尋求最具效益的策略和資源分配模式。至目前為止，檢討結果已顯示政府可在多個範疇重行調配資源，以取得更大效益。前線服務方面，最主要的建議是設立電話查詢中心，讓公眾只須撥一個電話號碼，便可查詢多類政府服務的資料，而各有關部門亦無須重覆處理同類查詢，既方便市民，又可節省政府資源。我們在研究設立首個電話查詢中心時，已力求考慮周全，以期有關計劃日後能夠應用於政府其他服務範

疇。至於支援服務方面，一項主要的建議，是要讓使用支援服務的部門清楚知道這些服務的整體成本，例如佔用辦公室地方涉及的所有開支，並通過加強問責，敦促各部門善用這些服務。

顧客服務計劃

設立電話查詢中心，當可大大改善顧客服務。其他改善措施包括採用更有效的方法，就政府提供的服務和落實施政方針的成效，收集市民的意見，以便我們能夠因應顧客的需要，不斷改善服務，精益求精。

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
制定和試行一套方案，把「目標為本行政管理過程」推展至政府各部門 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none">• 在一九九八年底或之前擬訂有關方案• 在一九九九年三月底或之前試行有關方案 (一九九八年)	我們已在推行一九九八年各項施政方針的同時，在部門層面實施目標為本行政管理過程。 (已完成的項目)
為各決策局的資源管理組制定和試行改良模式，以加強資源管理組的職能，並改善其運作和資源分配 (效率促進組)	在一九九九年七月或之前，制定和試行新 模式 (一九九八年)	我們已經與各決策局商定，會在推行目標為本行政管理過程後，在五月展開這項工作。我們現正制訂和試驗經改良的新模式。 (進度較預期慢的項目)

措施	目標	目前情況
<p>制定一套政府革新方案，作為「資源增值計劃」的一部分，目標是以現有資源取得更大效益。方案可包括轉移服務、讓更多部門以營運基金方式運作、在管理上給予部門更大的自主權，以及重整前線和支援服務。效率促進組會和各主要負責機構合作，統籌這方面的工 作</p> <p>(效率促進組)</p>	<p>在一九九九年年中或之前，確定擬取得的具體成果，並訂定預期達到的資源增值目標</p> <p>(一九九八年)</p>	<p>第二階段「資源增值計劃」已定好細節並開始推行。下文展望未來的路向部分載有具體的目標和措施。</p> <p>(已完成的項目)</p>
<p>擴大以「成效為本的服務表現衡量計劃」，制定衡量整個政府、決策階層和各部門服務表現的最佳方法，並加以推廣</p> <p>(效率促進組)</p>	<p>在一九九九年年中或之前，制定衡量服務表現的方法，以及有關的推行計劃</p> <p>(一九九八年)</p>	<p>我們已把「以成效為本的服務表現衡量計劃」納入「目標為本行政管理過程」。衡量服務表現的方法已有所改良，推廣工作亦進展良好。</p> <p>(已完成的項目)</p>
<p>制定和試行衡量顧客滿意程度的各種方法</p> <p>(效率促進組)</p>	<p>在一九九九年年中或之前，制定和試行各種方法</p> <p>(一九九八年)</p>	<p>已設計一套方法，按 5 個因素評估顧客對政府各項服務的滿意程度。我們會繼續向部門提供其他方案並給予協助。</p> <p>(已完成的項目)</p>

措施	目標	目前情況
設計和試行電話查詢中心第一階段計劃，以處理電話查詢和管理有關服務 (效率促進組)	如順利完成可行性研究，會在一九九九年年中或之前制定實施方案 (一九九八年)	<ul style="list-style-type: none"> 我們已就一個涉及 16 個部門工作的「清潔及環境問題」綜合電話查詢中心可處理的範圍完成研究。 我們已完成「清潔及環境問題」綜合電話查詢中心的運作評估，並制定了實施方案。 (已完成的項目)

展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
所制定改善方案的數目和涵蓋的範圍	訂定最少 3 個可適用於大部分決策局／部門的主要改善方案

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
支援就施政方針持續進行的全面開支檢討工作，尋求可進一步節省／重新調配資源的方法 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年底或之前，完成 3 項檢討工作 在二零零零年再展開 3 項檢討工作
制定工作計劃，以改革政府的內部支援服務 (效率促進組)	制定計劃，在每個檢討範疇節省／重行調配 10% 的資源

措施	一九九九年度的目標
<p>制定和試行體制改革方案，使公營部門加強問責，並能更靈活管理資源 <i>(效率促進組)</i></p>	<p>在二零零零年年底或之前，在3個部門／機構試行新體制</p>
<p>制定方案，讓管理人員更清楚政府內部各項工作的整體成本，促使他們更着力於提高成本效益 <i>(效率促進組)</i></p>	<p>在二零零零年年中或之前制定有關方案</p>
<p>研究整個政府的管理資訊需求，並制定方案，改善資訊管理 <i>(效率促進組)</i></p>	<p>在二零零零年年中或之前制定有關方案</p>

在世界各地，政府或私營機構所推行急進的改革，徒勞無功的例子俯拾即是。要成功推行改革，除了找出問題所在和對症下藥之外，還有賴高層堅定不移的承擔，以及職管雙方的大力支持。年初，政務司司長為改善政府服務訂下未來5年的計劃與目標，政府高層亦以實際行動支持「資源增值計劃」，在在顯示政府對落實改革的決心。

為了爭取管理層和員工的支持，我們必須使他們充分了解改善政府服務的方法，明白革新的好處，知道改革方案確是實際可行。

大型機構推行改革，往往要經過長時間的努力，才能取得員工的支持。不過，根據香港政府過往的經驗，在領導層作出改革決定之後，公務員隊伍便會致力把新措施付諸實行，確保收到預期效果。

工作進度

我們的工作重點，是要多了解各決策局和部門對效率促進組工作計劃的支持程度，俾能在有需要的地方加強工作。我們進行了一項溝通檢討，期間曾廣泛徵詢各決策局和部門管理人員和員工的意見。我們發現，曾經主動要求協助的決策局／部門，都十分支持效率促進組的工作；不過，一些決策局和部門若認為效率促進組只是推行中央的措施，反應便未如前者積極。我們在推行「目標為本行政管理過程」後進行的檢討，亦得出相若的結果。我們必須加倍努力，與各決策局和部門多作溝通，讓他們知道各項工作計劃都是相輔相成，更有助機構解決內部問題。我們會推行一項新措施，改善溝通方面的籌劃和實際工作。

去年的主要工作計劃，是推行「目標為本行政管理過程」。有賴各方面的支持，這項計劃得以順利展開。未來一年的挑戰是爭取各決策局和部門的繼續支持，落實「資源增值計劃」。

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
<ul style="list-style-type: none"> 舉辦研討會，讓各部門的首長級人員和員工能夠了解和支持改善服務計劃 舉行「政府服務、精益求精」大型會議，並進行有關的宣傳工作 <i>(效率促進組)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> 定期就「政府服務、精益求精」的4個主要計劃舉辦研討會；在一九九九年內舉辦4個研討會 在一九九九年秋季籌辦會議 <i>(一九九八年)</i> 	<p>我們會在二零零零年一月舉行「服務市民」會議，隨後會舉辦多個不同主題的研討會，就公營部門改革計劃交換心得。 <i>(進度較預期慢的項目)</i></p>
<p>推行獎勵計劃，鼓勵部門在管理和提供服務方面有所創新，並提高效率 <i>(效率促進組)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年底或之前推行獎勵計劃 確保首年的獎勵計劃最少有10個單位參賽 評核各參賽方案所提出改善措施的成效，並訂定未來目標 <i>(一九九八年)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> 「1999 最佳服務承諾選舉」已圓滿結束，政務司司長已於一九九九年七月二十三日向得獎部門頒發獎項。全部63個有公布服務承諾的部門均有參加這次選舉。 「1999 提高生產力最佳表現獎」選舉的籌備工作已經展開。 <i>(如期進行的項目)</i>

措施	目標	目前情況
製備效率促進組的互聯網網頁，用以推廣管理和提供服務的最佳方法 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年初或之前，製備一個達到國際水準的互聯網網頁，提供有關公管部門管理和改革的資料 統計網頁的瀏覽率，並訂定未來目標 <p>(一九九八年)</p>	效率促進組編製的「公營部門改革」網頁已於一九九九年二月推出，海外機構的反應相當理想。截至一九九九年八月，已有超過 12 780 人次瀏覽這個網頁。我們會不斷充實網頁內容和改善版面設計。 (已完成的項目)
籌辦和推廣第二次「服務市民周」 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> 在二零零零年秋季舉辦「服務市民周」 推廣最少 80 項有關活動 參加活動的人數超過 5 萬人 <p>(一九九八年)</p>	籌備工作已經展開。 (如期進行的項目)

展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
公務員隊伍支持精益求精方案的程度：我們會進行內部意見調查，並會通過與部門的日常聯絡，收集這方面的資料	確保所接觸的決策局和部門，有 70% 認同效率促進組提供的服務有助改進政府服務的管理和成效

成效指標	一九九九年度的目標
落實的方案佔擬議方案總數的比例	<ul style="list-style-type: none"> • 落實大部分改善方案 • 為要求效率促進組協助的大部分決策局／部門提供實際協助

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
發展效率促進組的互聯網網頁，藉以推廣最佳的管理和提供公共服務模式 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> • 在二零零零年春季或之前，加強網頁在交流意見方面的功能，並進行有關的宣傳工作 • 在二零零零至二零零一年度，「最佳管理心得」網站的瀏覽人次增加 20%
舉辦獎勵計劃，推動部門革新管理 和提供服務的方式，藉以提高效率 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> • 在二零零一年年初或之前舉辦第二次獎勵計劃 • 爭取大部分部門的參與
制定效率促進組與決策局／部門的溝通策略 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> • 在二零零零年年初或之前制定明確的溝通策略 • 在二零零零年年中或之前付諸實行

要達到「政府服務、精益求精」的目標，先前三項工作固然重要，但能否落實各項改善措施，更是成與敗的關鍵所在。要順利推行改善措施，應從解決實際問題着手，而各方面的支持和承擔當然不能或缺。我們要好好策劃和推行，有時更需要額外資源和專家的協助。效率促進組認為，採用計劃管理的方法，效果會最為理想。每個計劃由策劃、發展和實施等不同階段的工作項目組成，每個項目均有明確的目標，並會訂明負責的單位和最高的負責當局。效率促進組與管理參議署會組成項目小組，負責落實每個工作項目；如有需要，也會委聘顧問參加小組的工作。項目小組會與有關的決策局和部門緊密合作，竭力完成任務。

來年，我們須優先處理的工作，是跟進資源增值計劃初步階段提出的建議。此外，兩項旨在促進效率的措施—「目標為本行政管理過程」和「顧客服務計劃」，仍會繼續推行。

工作進度

要衡量我們在這個工作範疇的成績，得看我們所推行的方案是否有助於改善顧客服務及提高工作效率，從而成功貫徹「政府服務、精益求精」的施政方針。我們已就服務承諾計劃進行檢討，結果顯示市民大眾多認為顧客服務大有改善，並肯定服務承諾所發揮的積極作用。我們會繼續制定有效的方法，衡量顧客對政府服務是否滿意及公營部門的工作效率有否提高，藉以評估我們所推行的計劃對落實這項施政方針的成效。

我們去年的主要目標，是在政府內部全面推展由中央領導的「目標為本行政管理過程」最後階段工作。配合一九九八年《施政報告》，政府發表了各個政策範疇的施政方針。效率促進組隨後即展開工作，與各決策局和部門合力制定管理機制，確保施政方針得以落實。各個政策範疇現已訂立目標為本行政管理的基本架構和制度。不過，我們仍須繼續努力，為有關部門提供支援，確保已訂立的管理機制得以有效運作，並能完全發揮「以成效為目的、以成效定優劣」的效用。

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
在仍未實施「目標為本行政管理過程」的政策範疇推行這個計劃 (效率促進組)	在一九九九年五月或之前全面推行目標為本行政管理過程 (一九九八年)	效率促進組現已協助各決策局和部門確立所需的管理機制，以落實所負責的施政方針。這些工作包括確定支援每項施政方針的措施，以及改善評估服務表現的方法。 (已完成的項目)
設計和進行一系列調查，就政府能否落實既定施政方針收集公眾意見 (效率促進組)	在二零零零年十月或之前，制定措施和蒐集數據，使政府能夠全面衡量公眾意見、顧客滿意程度，以及公營部門的工作效率 (一九九八年)	我們正進行一項試驗研究，評估公眾對兩項施政方針的滿意程度，現已接近完成。我們會根據取得的經驗，就其他施政方針進行公眾意見調查。 (如期進行的項目)
所有施政方針全面採用電腦化的「服務表現監察系統」 (效率促進組)	在一九九九年四月或之前，全面採用「服務表現監察系統」 (一九九八年)	「服務表現監察系統」經已改良，可適用於所有施政方針。新系統採納了在第一階段提出的改善建議，故更能切合使用者的需要。新系統在一九九九年四月開始採用，操作訓練和提升設備的工作已大致完成。我們會主動與決策局和部門保持聯絡，協助他們解決有關採用新系統的問題，並繼續提供支援服務。 (已完成的項目)

措施	目標	目前情況
為部門制定一套簡明實用的衡量服務表現指引 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九八年底或之前發出指引 在一九九九年底或之前，有最少 15 個部門經常使用該份指引 <p>(一九九八年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 效率促進組已在一九九九年二月推出的網站設立分享心得網頁。 現正根據部門實施「目標為本行政管理過程」的實際經驗，制訂實用指引。 實用指引會在二零零零年一月舉行的衡量服務表現研討會上發表，然後分發給政府各決策局和部門的管理人員。 <p>(進度較預期慢的項目)</p>
制定和推行一套衡量服務表現和改善顧客服務的方法 (效率促進組)	<p>在二零零零年年中或之前，有最少 8 個部門採用這套方法</p> <p>(一九九八年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 有 3 個部門已實施這套方法。 會繼續推廣這套方法。在一九九九年底或之前，採用這套方法的部門會增加 3 個；在二零零零年年中或之前，會再增加兩個。 <p>(如期進行的項目)</p>
推廣顧客服務經理小組計劃，定期舉行活動，讓部門的顧客服務經理交流有關顧客服務的最新資訊 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年有最少 15 個部門參加小組計劃 在一九九九年舉辦最少 4 項有關的活動 <p>(一九九八年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年，有 30 個部門參加小組計劃。 在一九九九年四月舉辦了兩個研討會。 在一九九九年九月舉辦了兩個經驗交流會。 <p>(已完成的項目)</p>

措施	目標	目前情況
檢討各部門的服務承諾，並進一步改善這項計劃 <i>(效率促進組)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 在一九九八年底或之前完成檢討 • 在一九九九年年中或之前作出改善 <i>(一九九八年)</i> 	已在一九九八年底完成檢討，並已採取改善措施。 <i>(已完成的項目)</i>
管理參議署集中進行效率研究，以配合「資源增值計劃」 <i>(管理參議署)</i>	協助各決策局和有關部門達到所訂定的資源增值目標 <i>(一九九八年)</i>	管理參議署已為各部門提供支援，現正與個別部門磋商，以確定應優先處理的範疇。 <i>(如期進行的項目)</i>

展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
證明工作效率和顧客服務水準不斷改善的數據	制定衡量方法，以評估改善措施的成效
在管理和提供服務方面推行改善措施的部門數目	<ul style="list-style-type: none"> • 70% 的決策局和部門推行建議的改善措施 • 80% 的計劃如期完成 • 90% 的計劃按開支預算完成

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
設立綜合電話查詢中心，處理有關環境和清潔問題的查詢 <i>(效率促進組)</i>	<ul style="list-style-type: none">● 電話查詢中心在二零零零年年底或之前啟用● 在二零零一年年底或之前全面落實整套改善顧客服務程序
檢討推行「目標為本行政管理過程」的成效，汲取經驗，以策劃日後的支援工作 <i>(效率促進組)</i>	<ul style="list-style-type: none">● 在一九九九年底或之前完成檢討● 在一九九九年底或之前策劃日後的支援工作
檢討「服務表現監察系統」的實施情況，作為策劃支援服務的基礎 <i>(效率促進組)</i>	在一九九九年底或之前完成檢討，並策劃有關的支援服務
落實管理參議署檢討所提出的建議 <i>(管理參議署)</i>	在二零零零年年中或之前落實有關建議
協助決策局和部門推行「資源增值計劃」各項措施 <i>(效率促進組)</i>	為 20 個決策局和部門提供支援