



# 行為及紀律守則



知識產權署

二零零二年六月首次發出  
二零零三年七月修訂

## 前言

知識產權署致力為市民、商界及其他政府部門／決策局提供高質素的服務。本署人員在執行職務時，必須廉潔公正，體現高尚的品德操守。換言之，各位同事不單要遵行法例，更應時刻保持警覺，避免處事失當，確保行為及操守良好。

2. 本守則旨在訂明本署人員在執行職務時所應依循的道德操守標準。各位同事應該熟讀。有關規定會按實際經驗不時檢討及修訂。

知識產權署署長謝肅方

# 目錄

	頁
I 公務員的操守 .....	1
II 本署的使命 .....	1
III 接受利益 .....	2
《防止賄賂條例》 .....	2
因公職身分而獲提供的利益 .....	3
接受款待 .....	6
IV 利益衝突 .....	7
申報利益 .....	7
投資 .....	8
濫用職權 .....	9
濫用專有資料或機密資料 .....	9
外間工作 .....	10
免費服務 .....	10
V 個人操守 .....	10
濫用部門的資產及資源 .....	10
賭博 .....	11
債務 .....	11
借貸 .....	12
勤奮工作 .....	12
尊重知識產權 .....	13
向部門匯報所涉及的刑事訴訟 .....	13
VI 舉報企圖賄賂／犯罪的事件 .....	13
VII 與市民的關係 .....	14
禮貌與誠信 .....	14
公平公正 .....	14
披露身分 .....	14
VIII 查詢與本守則有關的問題 .....	14

## I 公務員的操守

香港特區政府致力維持一支品德高尚、忠誠盡責的公務員隊伍，以提高政府的服務質素和效率。為此，所有政府人員均應奉行下列基本信念：

- 堅守法治；
- 守正忘私；
- 交代和公開政府的決策與行動；
- 履行公職時，保持政治中立；
- 執行公務時，不偏不倚；以及
- 全心全意，竭盡所能，服務市民。

## II 本署的使命

### 2. 知識產權署致力

- 按照國際最高的標準，保護知識產權，使香港繼續成為發揮創意和才華的地方；
- 為市民提供高質素和高效率的專利、商標及外觀設計註冊服務；
- 增進市民對個人知識產權的認識，以及對他人知識產權的尊重。

3. 全體人員均有責任認識、了解並滿足服務對象的需要，並應以公正信實的態度執行職務。

4. 部門會確保各項工作制度的效能和效率，並倡導員工有高尚的道德標準。

5. 這份行為及紀律守則適用於本署全體人員，包括非公務員的合約僱員及臨時／暑期／見習僱員。各員在加入本署時必須閱讀有關規

定。整份守則每六個月即傳閱一次。各員亦可隨時於部門的網站查閱。

### ***III 接受利益***

#### *《防止賄賂條例》*

6. 法例禁止任何人員索取或接受賄賂，或未經許可而接受利益。所有人員均應熟讀《防止賄賂條例》第 3、4 及 10 條的規定。有關條文摘錄如下：

第 3 條： 任何政府人員，如未獲得行政長官的一般或特別許可而索取或接受任何利益，即屬違法。

第 4 條： 任何政府人員，如在香港或其他地方索取或接受任何利益，作為其濫用公職或權力的誘因或報酬，即屬違法。《防止賄賂條例》已對各種濫用公職或權力的方式作出說明。

第 10 條： 任何政府人員，如維持與公職薪俸不相稱的生活水準，或擁有或控制與公職薪俸不相稱的資產，而未能向法庭作出圓滿解釋，即屬違法。

7. 根據《防止賄賂條例》第 2 條，“利益”一詞基本上指任何有價值的東西(但不包括款待，有關款待的規定見下文)，常見的包括饋贈(金錢或實物)、貸款、費用、報酬、佣金、職位、受僱工作、合約、服務及優待等。

8. 根據經驗所示，行賄者通常不會一開始便直接向政府人員行賄。貪污事件往往是由政府人員獲贈小小「甜頭」開始，即一般所謂「糖衣陷阱」。《防止賄賂條例》第 3 條旨在防止此類事件發生。該條規定，任何人員未根據《1992 年接受利益(行政長官許可)\* 公告》(接受利益公告)獲得一般或特別許可而索取或接受任何利益，即屬違法。

9. 《接受利益公告》詳列了政府人員在不違反《防止賄賂條例》第 3 條情況下可以索取或接受的利益。根據該公告，政府人員獲得在不

---

\* 註： 根據《香港回歸條例》的條文解釋。

受限制情況下索取或接受利益(包括優待及借用物件)的一般許可，但四類指明的“受限制利益”則屬例外。如屬“受限制利益”，則必須在某些情況下考慮過有關人員與提供利益者的關係、提供利益的場合及利益的價值後，方可索取或接受。《接受利益公告》所列的“受限制利益”為：

- ◆ 饋贈(包括金錢及實物)；
- ◆ 折扣；
- ◆ 貸款；以及
- ◆ 旅費(包括機票、船票及車費)。

10. 所有員工均應熟讀本守則附件 A 所列的情況。在該等情況下，員工可根據《接受利益公告》獲得索取或接受“受限制利益”的一般許可。如有任何疑問，應向部門主任秘書或助理部門主任秘書查詢。

11. 如不屬《接受利益公告》所定一般許可範圍內的情況，有關人員須按照《接受利益公告》第 8 及 9 段所述，在接受任何“受限制利益”前，或在其後的合理時間內(最好在 10 天內)，盡速以附件 B 的表格向知識產權署署長申請特別許可，否則可能因違反《防止賄賂條例》第 3 條而被檢控，或遭受紀律處分。一些有需要申請特別許可的例子如下：

- (i) 接受下屬饋贈的結婚禮物。
- (ii) 向朋友或同事借款，而款額超過附件 A 所列的限額。

12. 員工須注意，即使索取或接受《接受利益公告》所准許的利益，但有關行為如導致或可能導致私人利益與公職之間出現衝突，則有關人員仍可能因索取或接受利益而遭受紀律處分。如有疑問，請參閱公務員事務局有關利益衝突問題的指引。

#### *因公職身分而獲提供的利益*

13. 《防止賄賂條例》第 4 條旨在禁止公職人員貪污。公務員不應接受因公職身分而獲提供的利益。根據第 4 條，即使有關人員沒有履行承諾的實權或根本未有履行承諾，提供或接受賄賂的各方均可遭刑事起訴。這類情況可舉例如下：

- (i) 員工接受申請人(或其代表律師)所提供的利益，作為批出商標註冊、專利或外觀設計註冊申請的報酬；以及
- (ii) 員工向供應商或承辦商索取及接受利益，作為批出部門服務合約的報酬。

14. 不論在本港或其他地方，亦不論是在工作時間以內或以外，員工及／或其配偶因該員的公職關係或因該員以公職身分出席某一場合而獲贈的禮物(包括由其他政府部門提供／贈送的禮物)，該員基於禮貌而難於拒絕接受，均視為送贈部門的禮物。有關人員應在接受禮物後，盡速(最好在 10 天內)以附件 C 的表格向助理部門主任秘書申報，並呈交所收到的禮物。部門將按《公務員事務局通告第 16/2002 號》所定的指引及原則處置有關禮物。

15. 員工以主禮嘉賓或部門主要代表身分出席正式活動時，可能獲贈紀念牌匾、盾牌、錦旗或其他禮品。這些物品或會刻上有關人員的名字。在某些正式場合如會議或研討會，員工可能獲贈人人有份的紀念品。有時員工亦可能因公職關係獲工作上有接觸的人士／機構饋贈賀節禮物。這些禮物／紀念品的例子，包括原子筆、拍紙簿、日曆、座枱日曆等，往往刻印有關機構／饋贈者的名稱／姓名，商業價值通常不高。為減省行政工作，知識產權署署長已劃一許可署內職員私人保留這類物品，但物品的價值不得超過下列(A)欄所列的款額上限，每位員工亦必須盡快填寫附件 D 的部門記錄表格，並在獲贈禮物 10 天內提交部門。

禮物性質	(A)	註
(a) 刻印有關人員名字的禮物／紀念品	300 元或以下	300 元以上 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據《公務員事務局通告第 16/2002 號》第 9 至 12 段，由有關人員填寫附件 C，提交知識產權署署長批准處理禮物的方法。</li> <li>● 如果價值超過 1 000 元，一般不應批准由私人保留。</li> </ul>

(b) 在正式場合有關人員以嘉賓或主禮嘉賓接受的禮物／紀念品		
(c) 印上主辦機構、活動或饋贈者的名稱／姓名或標誌的禮物／紀念品	50 元或以下	50 元以上 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據《公務員事務局通告第 16/2002 號》第 9 至 12 段，由有關人員填寫附件 C，提交知識產權署署長批准處理禮物的方法。</li> <li>● 如果價值超過 300 元，一般不應批准由私人保留。</li> </ul>

16. 員工因其公職身分，會獲贈一些活動及表演(例如電影、展覽、演出、體育活動、會議、研討會等)的贈券。這些贈券均視為饋贈給部門的禮物，應按照上述指引處理。

17. 員工以公職身分出席社交或節日活動時，或會免費獲贈獎券，或獲邀參與免費抽獎，他們均應婉拒接受。如無法婉拒，任何獲得的獎品均應交回主辦者再行抽出幸運兒。如果這樣做會引致主辦者反感或出現尷尬情況，有關人員應把獎品帶回部門，並按照上述指引，由署長決定如何處置，因為在這些情況下贏取的獎品，均屬於饋贈給部門的禮物。

18. 員工如果出席上述活動時應要求購買獎券而贏得獎品，可以收下獎品而無須申請特別許可。但他們切記不應參加可疑而且可能有損操守的抽獎(例如獎券面值小但獎品非常名貴，而且人人有份)。

## 接受款待

19. 根據《防止賄賂條例》第 2 條所載的定義，“款待”是指供應食物或飲品，以供該場合內即時飲食之用，以及其他附帶或同時提供的款待。雖然款待是一種可接受的商業及社交行爲，但員工不應接受與其有公事往來的人士的下列款待或邀請：

- (i) 過於優厚、頻密、不恰當或不宜接受的飲食邀請或款待(不恰當是考慮到員工與提供款待人之間的關係，例如他們是否有直接的公事往來，不宜接受則考慮到提供款待者的品格或其業務)；或
- (ii) 頻密的社交活動邀請。

這樣既可避免員工在執行部門工作時感到尷尬或有欠客觀，或令本身或部門的聲譽受損，亦可減少任何實質或可預見利益衝突的機會，或陷於提供款待者難以拒絕的要求。請參閱《公務員事務規例》第 431-435 條。(附件 E)

這類情況可舉例如下：

- (i) 員工應避免接受投標人、承辦商、賣家及準供應商提供的款待，他們都與部門有公事往來，或可能有公事往來；以及
- (ii) 負責處理商標／專利／外觀設計註冊申請的員工應避免接受申請人及其代表律師提供的款待。

20. 如果基於禮數或情況特殊，不適宜婉拒可能違反上述指引的款待，則有關人員應事先取得知識產權署署長的批准。如實際情況不容許(例如與有關人員有公事往來的人士為該員或其親友的飲食付帳，但事先沒有告知該員)，則該員應設法歸還款項。如未能將款項歸還對方，該員應就接受款待事補辦申請。

21. 如為部門利益，例如聯誼、蒐集資料或公關的目的，以致必須以公職身分接受款待，則代表部門接受款待的人員數目應盡量減至最少。在該等場合，各員不得參與任何碰運氣取勝的遊戲。

22. 如屬公事接觸而接受對方款待(內部工作會議慣常提供的茶點除外)的情況，則最好在有關活動前預先通知所屬組別／單位的主管，或在活動過後立即知會該主管。如有疑問，應請示上司。組別／單位

主管在接獲員工通知後，應研究有關款待是否恰當或過於頻密，以及考慮應否向有關員工作出適當指示。

23. 部門把非核心服務外判給中環電腦系統有限公司，合約為期五年，由二零零一年十二月一日起生效。部門鼓勵員工與該公司的員工在工作以外互相接觸，以促進雙方合作，鞏固團隊精神，並提高工作效率，但部門與該公司協定，由知識產權署和中環電腦系統有限公司雙方員工共同享用款待所涉及的開支，應由知識產權署和中環電腦系統有限公司各有關員工按比例公平分擔。在任何情況下，知識產權署員工如未獲知識產權署署長事先批准，一律不得接受中環電腦系統有限公司員工提供的款待。

#### *IV 利益衝突*

##### *申報利益*

24. 當員工的個人利益與部門或政府的利益有所競爭或抵觸時，便會出現利益衝突情況。所謂“個人利益”，除指員工本人的經濟利益或其他利益外，亦包括下列人士的利益：

- (i) 家人及親屬；
- (ii) 朋友(可能是任職私人機構的專業同行)；
- (iii) 所屬會社；以及
- (iv) 有所欠負或須給予回報的人。

25. 利益衝突可引致貪污或其他不當行為，因而影響部門的整體利益及聲譽，員工應知所避免。一些常見的利益衝突情況可分類列述如下：

- (i) 參與投標評估工作，適逢友人是其中一名投標人；
- (ii) 未有申報在某供應商、承辦商或其他機構持有經濟利益，而該供應商、承辦商或機構與部門有業務往來；
- (iii) 參與決定把合約批給一家公司或批准一家公司的商標、專利或外觀設計註冊申請，而他日辭職／退休後即會加盟該公司；

- (iv) 偏向把合約批給某一家供應商或承辦商；
- (v) 在執行公職時，偏袒客戶或親友；
- (vi) 為配偶工作的保險公司要求下屬購買保險；
- (vii) 向親友洩露官方資料，致令他們在不公平情況下獲得利益；
- (viii) 投資於為政府提供服務的公司；及
- (ix) 負責處理商標／專利／外觀設計註冊事務，而配偶則代理商標／專利／外觀設計註冊事務或經營這方面的顧問公司。

26. 各員均有責任避免捲入任何可引致或涉及利益衝突的情況，並須時刻確保與公眾、供應商、承辦商、貿易商或其他有關人員及同事交往時，不會陷於須向他們負義務的處境，以免產生利益上的衝突。

27. 員工如發覺家人或親屬或摯友參與或被視為參與可能與其公職構成實質衝突或可預見衝突的業務或活動，則須使用附件 F 的表格，以書面形式向知識產權署署長詳細申報。

28. 如屬突發事件而未能趕及向署長報告所出現的利益衝突情況，則應主動向當場的上司口頭申報。該上司須把有關申報妥為記錄及存檔。一般來說，由上司免除有關人員執行或參與執行可能引起利益衝突的職務，已屬足夠。再無恰當的方法，才考慮把員工調職。

29. 凡未能避免或未能申報利益衝突情況的員工，均會遭受紀律處分。如有疑問，請參閱《公務員事務局通告第 19/92 號》，並向所屬組別／單位的主管或部門主任秘書查詢。

### 投資

30. 員工可自由進行任何私人投資活動，但必須小心謹慎，以免投資風險超出其經濟負擔能力。進行私人投資時，必須維護公務員隊伍的誠實公正形象，個人操守須合乎典範標準。此外，更須時刻確保公職與私人投資之間並無利益衝突。根據《公務員事務局通告第 9/2001 號》，擔任第一層及第二層職位的人員須申報他們在香港及香港以外地區的投資。

31. 申報公職與私人投資之間的利益衝突的責任，在於員工本身。員工如未能遵守任何有關投資的規例(如上文提及有關這問題的《公務員事務局通告》，以及《公務員事務規例》第 463 至 466 條)，可能會遭受紀律處分，另再可能會被指令放棄任何或部分投資，或須停止購入或出售有關投資，或把有關投資交由他人全權託管。

32. 可能導致利益衝突的投資包括(但不局限於)下列兩項：

- (i) 員工在供應商、承辦商或為部門提供服務的機構佔有財務權益；以及
- (ii) 負責處理商標／專利／外觀設計註冊申請的員工，投資於代理這類申請服務的公司，或擁有這類公司的控制權。

#### *濫用職權*

33. 員工處事應公正、負責，不應優待任何私人機構或個別人士，更應避免擅自與不良分子建立聯繫，或參與任何會令合理而知情的人士質疑其誠信的活動。

34. 員工不應利用其在部門的職位，使自己、親屬、朋友或其他人士得益，亦不應向親友提供協助或意見，令他們在與本署往還時，享有他人沒法得到的不公平優勢。此外，不應要求或指示下屬進行公職範圍以外的事務或服務。與工作有關的濫用職權情況可舉例如下：

- (i) 推薦某下屬升職，是基於與該員私交甚篤而非其工作表現出色；以及
- (ii) 向下屬推介其親屬營辦的商號，致使下屬以為必須作出支持，才可維持融洽關係。

#### *濫用專有資料或機密資料*

35. 凡可以取得或負責保管專有資料的員工，均應採取足夠的預防措施，以免資料被濫用或誤用。執行工作時所接觸到的資料，不應用來換取金錢報酬或個人利益，亦不應向外洩露，令公眾或部門的利益受到損害。擅自披露專有資料(例如正在處理的商標／專利／外觀設計註冊申請的資料)，可構成刑事罪行，並會引致紀律處分。根據《公務員事務規例》第 524 條的規定，政府人員如未獲得部門首長准許，

不得把擔任公職而取得的文件或資料發表或傳達給未獲授權的人士，或私下複製這些文件或資料。

36. 此外，員工應小心處理包括有機密個人資料的資料。擅自披露這些資料可能會觸犯《官方機密條例》及《個人資料(私隱)條例》的規定。

### *外間工作*

37. 不論何時，員工均應優先為部門服務。《公務員事務規例》第 550 至 564 條載述有關外間工作的一般指引。員工在工作時間以內或以外從事任何有薪外間工作，或在工作時間以內從事任何無薪外間工作，均須事先向知識產權署署長申請批准。如從事外間工作，應以附件 G 的表格提出申請。若未事先獲得所需的批准，會遭受紀律處分。

38. 員工從事外間工作，必須不影響本身的職務或引致利益衝突。如員工另外受僱於商標／專利代理公司或為部門提供服務的公司，即屬利益衝突的外間工作。

### *免費服務*

39. 雖然就《防止賄賂條例》第 3 條而言，《接受利益公告》把免費服務視作“不受限制利益”，但員工於接受免費服務前，應確保本身與提供服務者並無任何公事往來，以免礙於人情而在公事上有所偏袒。員工應避免接受同事的免費服務，尤其是下屬或有公事往來的人士的免費服務。員工在接受免費服務後濫用職權作出回報，即構成貪污罪行。

40. 假如員工曾接受某人的免費服務，而其後在二人之間出現了公事往來關係，則員工應把曾接受免費服務一事經部門主任秘書向知識產權署署長匯報，以避免可預見的利益衝突。

## *V 個人操守*

### *濫用部門的資產及資源*

41. 員工應善用部門的資產和資源(金錢、財物、物品或服務)，並應遵守節約務實的原則，只把資產和資源用於公事及認可活動上。

42. 提供虛假資料申領津貼屬刑事罪行。嚴禁員工把部門財物據為己用或轉售。根據《盜竊罪條例》，這些行爲屬違法行爲。

### 賭博

43. 員工不應與公事上有往來的人士頻頻及過分進行任何形式的賭博或巨額博彩活動。即使雙方處於社交場合，員工亦須作出判斷，避免參與巨額的賭博活動。

### 債務

44. 員工應量入爲出，審慎處理個人財務，不應使自己陷入債務纏身的困境，以致影響工作表現。處理經濟拮据及負債個案的指引，載於《公務員事務通告第 4/2002 號》。

45. 督導人員應注意，由於沒有法定指令，下屬可自行決定是否願意透露其個人財務或引致其表現欠佳的任何資料，但應提醒有關下屬，公務員如因經濟嚴重拮据以致工作表現退步或效率下降，或導致不當行爲，則當局可根據《公務員事務規則》第 455 條的規定，採取行政措施或紀律處分。這方面的調查或商議事項應正式記錄在案，以便當局決定所應採取的行政或紀律行動。

46. 員工如因負債問題以致有損工作效率或涉及失當行爲(例如經常未經批准擅離職守)，當局可向該員採取紀律處分或行政措施(例如暫停／延期增薪，甚或爲公眾利益著想飭令退休)。過分的賭博、借貸、投機活動，以及生活過於奢華，都是令員工無力償還債務或破產的常見原因。

47. 根據《公務員事務規例》第 457 至 458 條規定，無力償還債務或破產的員工，必須透過部門首長向公務員事務局匯報其事。

48. 督導人員應向疑受財務問題困擾的下屬及早提供輔導，並監察其工作表現。此外，應檢討嚴重負債的員工的職位安排，以決定該員應否調往不接觸機密資料的職位。無論如何，應確保這類人員不會繼續擔任須處理公帑的職務。督導人員如有理由相信下屬因負債問題以致工作表現差劣，須向管理高層報告。

## 借貸

49. 根據《公務員事務規例》第 482(2)條規定，員工可向持牌銀行、註冊接受存款公司、註冊儲蓄互助社和註冊合作社等商借須支付利息的貸款。員工亦可向庫務署申請預支薪金。《接受利益公告》訂明，在若干受限制情況下(詳見附件 A)，員工可向親友借貸。假如員工從其他途徑借貸或違反《接受利益公告》的規定，特別是向與部門有公事往來的人士借貸，則可能會觸犯《防止賄賂條例》第 3 條而遭起訴。

50. 根據《公務員事務規例》第 483 條規定，員工如要求下屬或較低職級的同職系人員或部門內人員作為貸款或分期付款合約的擔保人，必須事先取得知識產權署署長許可，否則會遭受紀律處分。若未取得許可而為上司或較高職級的同職系人員或部門內人員出任擔保人，亦同樣會遭受紀律處分。

51. 根據《公務員事務規例》第 482(3)條規定，新聘人員必須在受聘後兩個月內，用附件 H 的表格，向知識產權署署長申報任何不在《接受利益公告》所定一般許可範圍內的借貸，並申請特別許可。如發現新聘人員的經濟嚴重拮据，應給予輔導，並應密切監察其工作表現，以便管理層日後就其調職安排、福利、續聘等事宜作出決定。

## 勤奮工作

52. 員工應在辦公時間內切實執行職務，並應致力促進政府的利益。此外，應按照既定的程序和指引，努力完成工作，不馬虎，不苟且，克盡責任。

53. 員工應準時上班。須使用記時鐘記錄上班時間的員工，必須親自記時。在任何情況下，均不得要求同事代為記時，亦不得代他人記時。違規者會遭受紀律處分。

54. 員工未經許可而擅離職守，事後又沒有圓滿的解釋，即視作嚴重過失處理，會遭受紀律處分。員工如長期擅離職守，可能會被即時革職。被即時革職的員工將喪失退休金、酬金或同類福利。

## 尊重知識產權

55. 政府管制和管理知識產權的工作，素有良好聲譽。我們身在公務員隊伍，兼是知識產權署的員工，應該以身作則，尊重知識產權，致力達致最高標準。

56. 部門內嚴禁使用未獲授權的電腦軟件及盜版物品。未獲授權而使用盜版的電腦軟件、電影、音樂或電視廣播節目以進行政府工作，屬刑事罪行。員工若違反《知識產權署總務通告第 2/2000 號》有關正確使用電腦軟件的指引，除可遭受紀律處分外，還須負上刑事法律責任。

## 向部門匯報所涉及的刑事訴訟

57. 員工應時刻行為檢點，奉公守法。任何人員如觸犯刑事罪行，定會令政府的聲譽受損。根據《公務人員(管理)命令》第 11 條的規定，假如員工被法庭裁定刑事罪名成立，除受法庭判刑外，還會受部門紀律處分。

58. 員工如遭刑事起訴，不論會否定罪，均有責任以附件 I 的表格向部門匯報。不過，這項規定不適用於香港法例第 240 章《定額罰款(刑事訴訟)條例》第 3 條所規定的定額罰款罪行。換言之，如警方准許員工繳交定額罰款以解除其定罪的法律責任，則該員無須就有關事件向部門匯報。然而，員工如須出庭應訊，包括屬“不小心駕駛”等交通罪行，即使違例事件在正常辦公時間以外發生，而且與職務無關，有關人員仍須向部門匯報。被法庭裁定刑事罪名成立的員工，會受到處分。詳見《公務員(管理)命令》、《公務人員(紀律)規例》以及《公務員事務規例》的有關條文。

## VI 舉報企圖賄賂／犯罪的事件

59. 政府人員執行職務或以公職身分行事時，如遇上企圖賄賂或其他罪行／被指為罪行的事件，必須向有關當局舉報。根據《防止賄賂條例》，企圖賄賂政府人員屬刑事罪行，所以必須立刻向組別主管或部門主任秘書或廉政公署舉報，不要採取可能會妨礙或破壞廉政公署工作的行動。一切舉報應盡速處理，並視為最高機密個案。

60. 政府人員私下遇上任何罪行或被指為罪行的事件時，亦應盡公民責任舉報有關事件。

## VII 與市民的關係

### 禮貌與誠信

61. 員工應注意禮貌，給市民良好的第一印象。禮貌是優質顧客服務的重要元素。員工以熱誠有禮的態度接待市民，當可避免不少誤會，而日常工作也會加倍順暢。員工接待市民時，不應：

- (i) 對市民提出的要求或查詢不予理會；
- (ii) 態度尖酸無禮；以及
- (iii) 使用粗言穢語，即使心感不悅時亦不可以。

62. 政府以服務市民為目標。員工對待市民，應該謙恭有禮，設想周到和合理，不可有失公職身分，更不可作出任何使政府聲譽受損或尷尬的行為。

63. 員工須真誠對待市民，以公職身分接待市民時，應時刻提供優質顧客服務，以示誠意幫忙。

### 公平公正

64. 員工執行職務時，無論是實際行為或表面所見，均須公正無私。任何可令人聯想或批評為不公平的行為及處境，都應該避免。舉例而言，員工應避免經常參加與部門有公事往來的公司的推廣活動，或經常接受這些公司的款待。

### 披露身分

65. 在任何情況下，市民均有權知道與他們接觸的人員的身分。因此，員工接觸市民時，不論是發信、致電或親身面見，均應恰當地表明身分。若被市民問及姓名全稱，亦不應拒絕透露。

## VIII 查詢與本守則有關的問題

66. 部門會定期檢討這份守則。員工如對本守則有任何疑問，或在執行有關規定時遇到問題，或擬就守則提出意見或建議，應與部門主任秘書聯絡。

\* \* \* 完 \* \* \*