

# Service Quality Standard (SQS)

## 服務質素標準

### 標準 Standard 2

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 服務政策和程序資料的更新	HKCSS/SQS/C.2.00
2) 檢討及更新各項服務質素標準一覽表	HKCSS/SQS/C.2.01
3) 服務質素標準政策及程序更新紀錄表	HKCSS/SQS/C.2.02

**香港社會服務聯會**  
服務質素標準 2

服務政策和程序資料的更新

執行單位

**1. 政策目的**

確保機構有一個清晰的檢討及更新服務質素標準的機制，並定期更新各項服務質素標準的政策及程序。

**2. 理念**

確保服務質素標準的有關政策及程序指引會按時檢討及修訂，讓職員及服務使用者透過既定的機制，表達對政策各項服務及程序的意見，機構會盡量吸納意見，以確保高質素及與時並進的服務。

**3. 政策原則**

- 3.1 設有機制定期檢討服務質素標準有關的政策及程序，及制訂檢討流程及時段
- 3.2 訂定諮詢機制，以收集及吸納意見
- 3.3 如有需要，本會會對個別的服務質素標準作出修訂

**4. 執行程序**

**4.1 修訂程序**

- |  |     |
|--|-----|
| 4.1.1 任何政策體制或工作程序的修訂或更改，新修訂的意見及提議將視乎重要性於職員諮詢會及管理層職員會議中討論，經執行委員會或行政總裁批核後作出修訂。高級經理(人力資源及行政)負責即時更新，存放於本會的伺服器，以供參考。在有需要時，召開職員簡介會，介紹修訂事項。 | 行政部 |
| 4.1.2 上述指定修訂程序的機制由負責職員填寫表格(2.02)。  | 行政部 |

**4.2 全面檢討程序**

- |  |             |
|--|-------------|
| 4.2.1 擬定檢討期，於每三年的十二月由高級經理(人力資源及行政)推動及監察各檢討流程的進行。 | 行政部<br>行政部  |
| 4.2.2 按各項服務質素標準進行檢討，並按需要搜集有關職員或服務使用者的意見：         |             |
| i) 在搜集職員的意見時，由主任(人力資源)透過以下機制搜集職員意見：              | 人力資源單位      |
| - 以會議、面談或於職員諮詢會中，收集職員意見                          |             |
| - 在有需要時，以書面搜集職員意見                                |             |
| ii) 在搜集服務使用者的意見方面，由業界發展(會員聯繫及服務)透過書面方式每三年收集意見一次。 | 會員聯繫<br>及服務 |
| 4.2.3 如有需要在全面檢討後更新各項服務質素標準的政策及指引，則需要填寫表格(2.01)。  | 行政部         |
| 4.2.4 整個檢討需於翌年的三月底完成，於新財政年度執行，並由行                |             |

政總裁簽署以示確認。

## **5. 檢討及修訂**

本政策於 2002 年 4 月制訂，目的為配合服務質素標準 2 在本會落實執行。政策經行政總裁審核後正式生效。本政策文件存放於本會的工作手冊內。所有現職或新入職的職員，均須閱讀及依據有關政策提供服務。本政策及有關措施的內容，除適時作出更新外，於每三年進行一次全面檢討及修訂。

香港社會服務聯會  
檢討及更新各項服務質素標準一覽表

服務質素標準	檢討文件名稱	檢討時段	負責職員	檢討日期	負責職員簽署
1	服務宗旨及使命的資料	每 三 年 十 二 月 開 始 檢 討			
2	訂定機制檢討有關服務質素標準的政策及指引				
3	存備服務運作及活動紀錄政策及指引				
4	有關組織架構/職責/職權的指引				
5	職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則				
6	評估服務表現的政策及指引				
7	財務管理的政策及指引				
8	有關法律責任的指引				
9	有關安全的政策及指引				
10	有關會員類別、招收準則、接納及退出程序等的政策及指引				
11	有關滿足服務使用者需要的政策及指引				
12	有關尊重服務使用者的知情選擇權利的政策及指引				
13	有關尊重個人私產的政策及指引				
14	有關服務保密及保障個人資料政策及指引				
15	有關處理投訴的政策及指引				
16	有關確保服務使用者免受侵犯的政策及指引				

由高級經理(人力資源及行政)負責推動及監察整個檢討流程，最後由行政總裁確認

高級經理(人力資源及行政)簽署：\_\_\_\_\_

行政總裁簽署：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

下次檢討年期：\_\_\_\_\_



香港社會服務聯會  
服務質素標準政策及程序更新紀錄表

服務質素 標準編號	需修訂條文	修訂原因	更新內容	更新日期	發布日期	下次檢討 日期	負責職員 簽署
		原因： _____ _____ _____					
		原因： _____ _____ _____					
		原因： _____ _____ _____					
		原因： _____ _____ _____					
		原因： _____ _____ _____					

行政總裁審核簽署： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_