

Service Quality Standard (SQS)

服務質素標準

標準 Standard **12**

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 服務單位盡量尊重服務使用者在知情下作出服務選擇的權利	HKCSS/SQS/C.12.00
2) 服務使用者/機構會員獲知本會服務資料的途徑一覽表	HKCSS/SQS/C.12.01

香港社會服務聯會
服務質素標準 12

服務單位盡量尊重服務使用者在知情下作出服務選擇的權利

1. 政策目的

執行單位

- 1.1 為本會職員提供指引，使他們能適時為服務使用者提供本會運作上可能影響他們所獲服務的資料；
- 1.2 確保本會職員清楚有關程序，以達致尊重服務使用者的知情權利；
- 1.3 讓服務使用者知道其有關權利，及清楚有關程序。

2. 理念

- 2.1 本會職員致力確保服務使用者的知情權利受到尊重。
- 2.2 讓服務使用者在合適的情況下有機會根據所獲服務的資料作出選擇及決定。

3. 政策

- 3.1 本會備有一套程序為服務使用者適時提供可能影響其所獲服務的有關資料；
- 3.2 本會備有程序讓服務使用者在合適情況下能根據所獲服務的資料作出選擇及決定。

4. 程序

- 4.1 本會會為機構會員及其他服務使用者提供有關本會各項工作、服務、負責職員及聯絡方法等資料，均以文字刊登於相關網頁/刊物/資料冊內，以供閱覽，並在合適時間作出更新。
- 4.2 在活動舉行前，如有需要更改活動內容、時間、地點，或導師人選等等，本會職員最遲於活動舉行前四小時以書面、傳真、電郵或電話通知參加者。如在緊急情況下，本會職員會盡早通知參加者有關活動的改動。若參加者不滿意有關改動，或因有關改動而未能出席該項活動，他/她可決定是否退出該活動，所付之活動費用全數退還。
- 4.3 所有有關本會之各項活動資料，均下載於本會之網頁內，以供外界人士瀏覽，並適時更新。
- 4.4 在提供服務方面，如有需要將服務轉由其他職員跟進，例如因為職員調職／離職，本會須知會服務使用者/機構會員有關轉換負責職員的訊息。

行政部

各單位
企業傳訊

企業傳訊

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 12 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，將適時進行檢討及更新。

香港社會服務聯會

服務使用者/機構會獲知本會服務資料的途徑一覽表

<u>編號</u>	<u>發放資料的途徑</u>	<u>資料類別</u>	<u>更新情況</u>	<u>備註</u>
1.	社聯網頁	有關本會之最新動態資料	每天處理	
2.	會員通告	最新的活動資料	每天發出 1 次	4:00pm 發出
3.	社聯刊物	1. 有關不同服務單位的專題 2. 有關社聯的業務計劃及報告 3. 社聯年報	每年四月 每年十一月	
4.	通告：郵遞、傳真、電郵	周年選舉 活動推廣	按會章指引 按計劃	
5.	會員名錄/網頁	1. 會員資料更新 2. 委員會/職員資料更新	適時更新 適時更新	
6.	活動小冊子及橫額	活動推廣		
7.	電話、會議傳遞訊息			