



社會福利署

Social Welfare Department

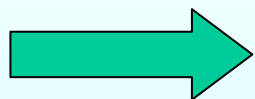
# 服務表現監察制度

社會福利署津貼組

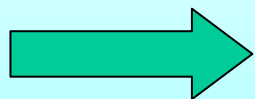
二零一零年十月十二日



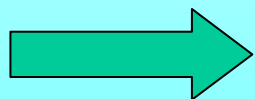
## 服務表現評估



自我評估報告



實地評估

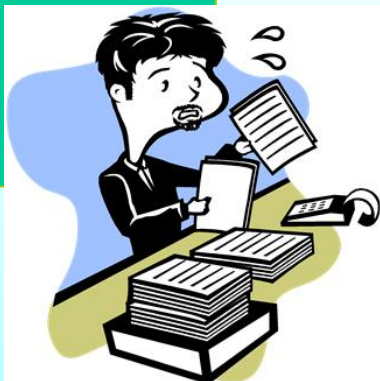


評估探訪 / 突擊巡查



# 評估探訪 / 突擊巡查

審閱文件 -  
實地觀察



與職員面談



抽樣問卷



與服務使用者面談

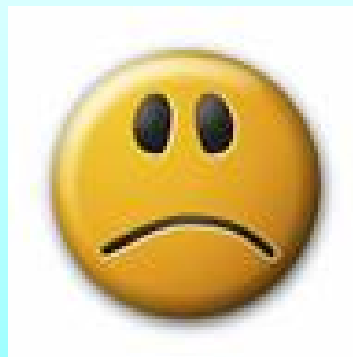


# 目的: 持續改善服務

➤符合 VS 不符合



VS



- 優良服務常規
- 可進一步改善之處



# 評估模式參考指引

社會福利署 - Microsoft Internet Explorer

檔案(E) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(I) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 ★ 我的最愛

網址(D) http://www.swd.gov.hk/tc/index/site\_ngo/page\_serviceper/sub\_serviceper/id\_matrixtemplate/ 移至 連結 »

香港特別行政區政府  
社會福利署

GOVHK 香港政府一站通 繁體純文字 简体版 ENGLISH 搜尋 網頁指南

主頁 > 非政府機構資料室 > 服務表現監察 > 服務表現標準 > 十六項服務質素標準評估模式參考指引及評估範本

字體大小: A A A

列印

以下文件須以 Adobe(R) acrobat(R) Reader 閱讀, 閱讀軟件可在 Adobe Systems Incorporated 網站下載

Get Adobe Reader

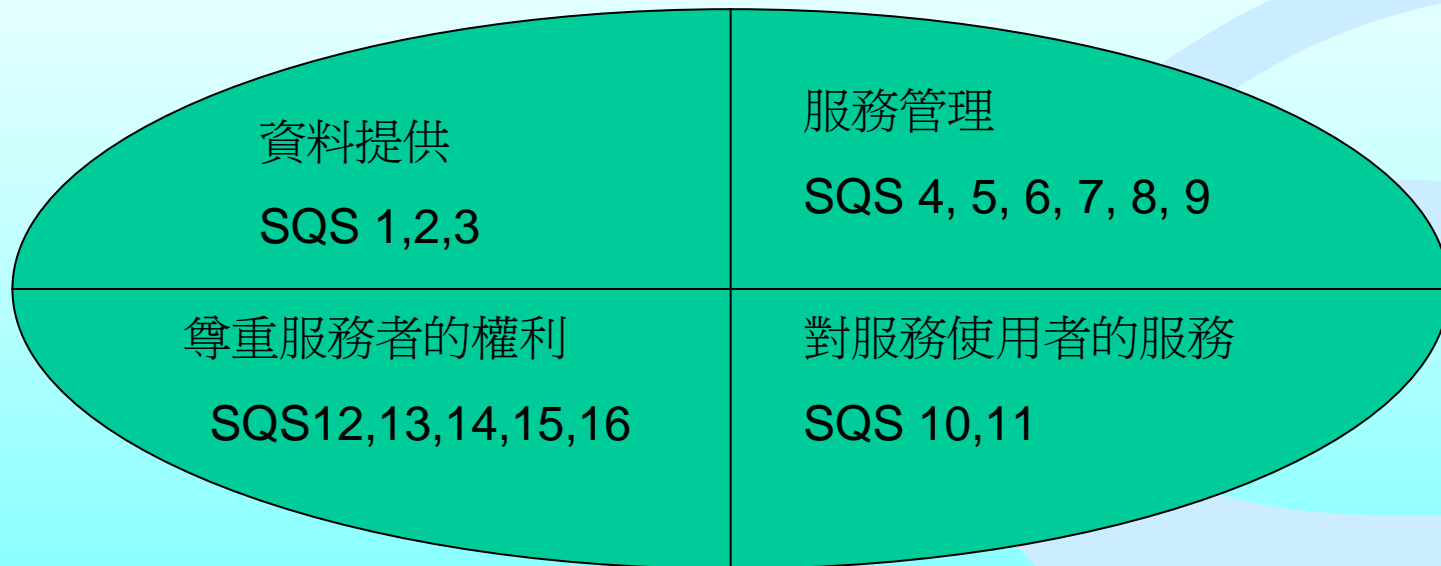
## 十六項服務質素標準評估模式參考指引及評估範本

下載檔案名稱
評估模式參考指引(2001年12月)
評估模式附錄
與職員面談範本(2001年12月)
與服務使用者面談範本(2001年12月)
文件審閱範本(2001年12月)
實地觀察範本(2001年12月)

完成 開始 > Help! - IBM Lotu... Microsoft PowerPoi... tree - 小畫家 社會福利署 - M... 9:32



# 服務質素標準





# 服務質素標準一:服務資料

最新資料單張



公眾索閱

派發記錄





## 服務質素標準二： 檢討及修訂政策和程序

- ▶ 定期檢討標準6，10，11-16
- ▶ 負責職員
- ▶ 上次檢討及修訂日期



# 服務質素標準三： 運作及活動紀錄

- ➡ 審查機制
- ➡ 市民閱覽服務表現統計資料



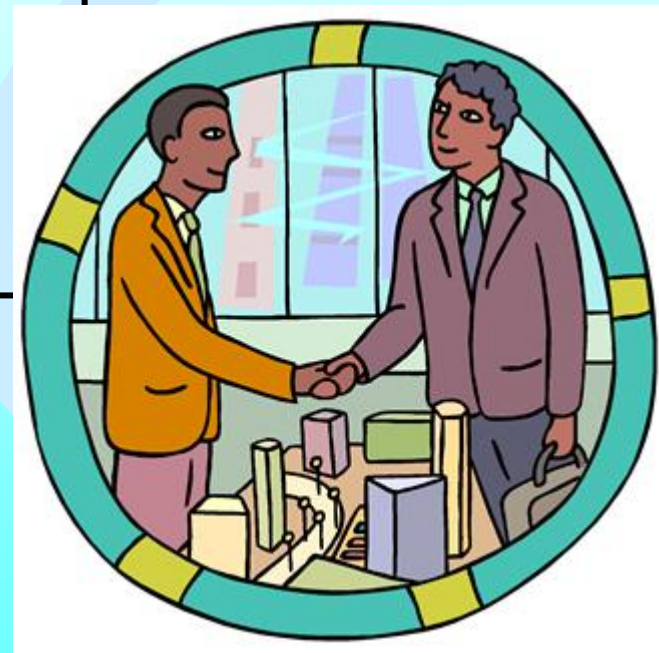
## 服務質素標準四：職務及責任

- ➡ 職務陳述
- ➡ 市民閱覽
- ➡ 管理委員會職務 / 名單
- ➡ 組織架構



# 服務質素標準五：人力資源

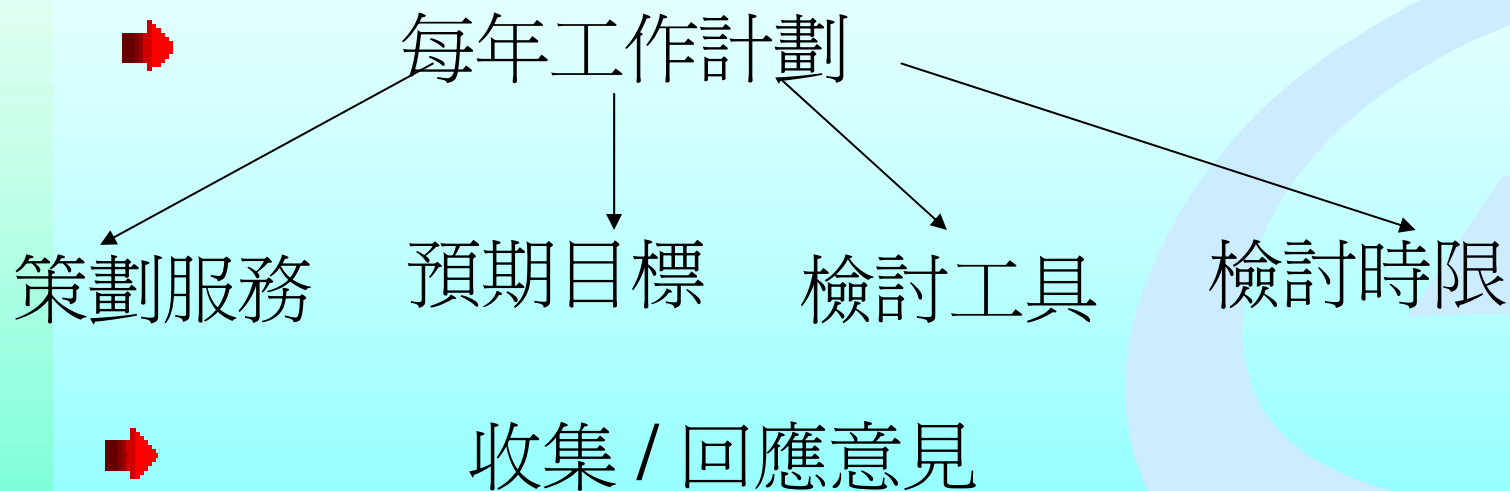
招聘	調派	晉升
甄選準則	負責人	
時限	利益衝突	



- ➡ 入職導向 / 職員訓練計劃
- ➡ 督導 / 工作表現評核



## 服務質素標準六： 單位計劃、評估及收集意見





## 服務質素標準七: 財政管理

- ➡ 財政預算
- ➡ 監察財政政策 / 文件
  - 管理 / 監察職員的責任
  - 避免利益衝突措施
  - 處理捐款 / 禮物程序
- ➡ 提高經濟效益 (例:物品報價指引)



## 服務質素標準八：法律責任

➡ 法例檢討表

➡ 遵守法律的程序

➡ 尋求法律意見





## 服務質素標準九: 安全環境

➡ 保養消防設備、火警演習

➡ 應變程序

➡ 環境巡查

➡ 受傷紀錄

➡ 交通安全

➡ 維修、督導使用器材



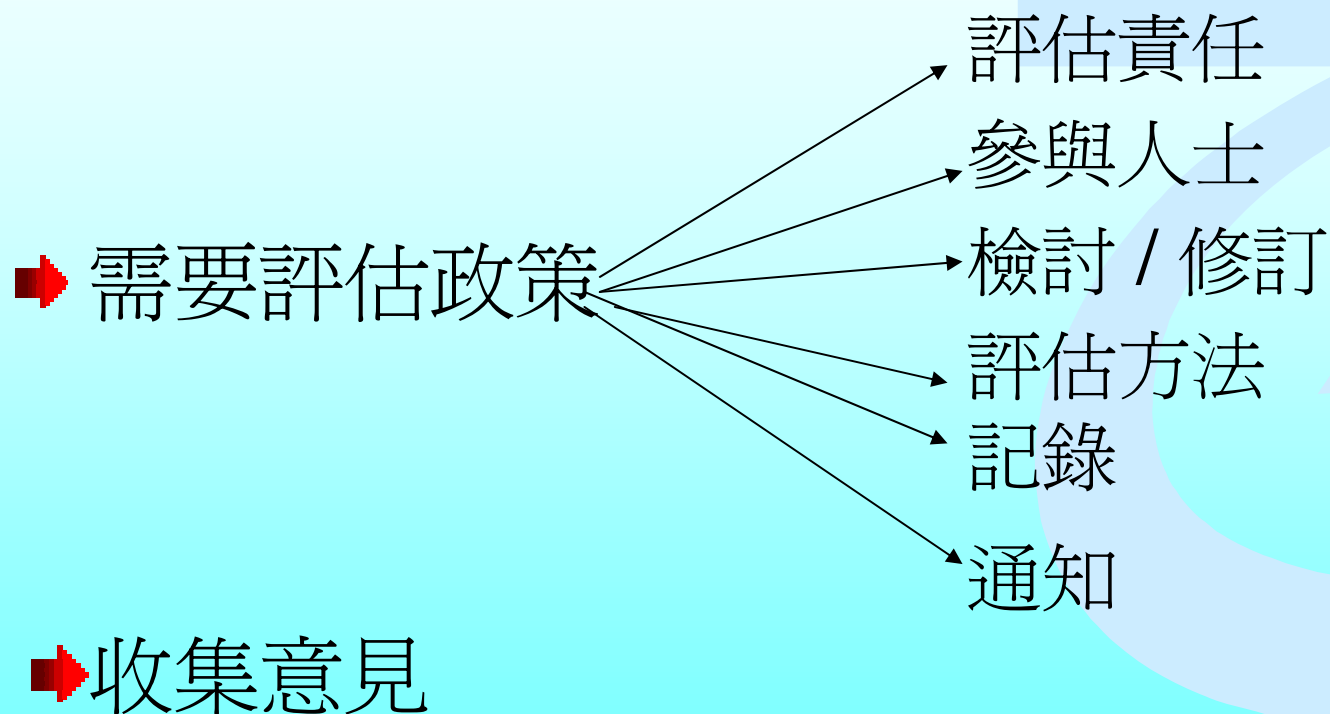


## 服務質素標準十: 申請 & 退出服務

- ➡ 申請 / 退出服務政策、程序
- ➡ 使用優先次序準則
- ➡ 陳明拒收原因



# 服務質素標準十一： 評估服務使用者的需要





## 服務質素標準十二：知情的選擇

- ➡ 影響所獲服務的資料（例：更改班組日期）
- ➡ 可作選擇（例：收費資料、活動要求）



# 服務質素標準十三: 私人財產

- ➡ 保障私人財產政策 / 程序
- ➡ 私人財物存放
- ➡ 監管所收款項 / 代管理金錢





# 服務質素標準十四： 私隱 & 保密

- ➡ 政策 / 程序 尊重私隱
- ➡ 輔助個人護理活動指引
- ➡ 服務使用者同意、資料儲存



# 服務質素標準十五：申訴



處理投訴政策、程序

採取行動

合理時限

負責職員

如何回應



處理投訴記錄



# 服務質素標準十六: 免受侵犯

- ➡ 政策、程序 確保免受侵犯
  - ➡ 職員培訓
  - ➡ 鼓勵職員、服務使用者提出意見



# 突擊巡查



背景

揀選原則





- 評估範圍
- 評估安排
- 評估方法
- 評估結果



完

