

職業康復服務 防止利益衝突及 良好實務指引

社會福利署

二零零八年九月

〈 目錄 〉		頁數
1	引言.....	1
2	指引的應用須知.....	2
3	防止利益衝突的基本原則.....	3
4	訂單/服務合約的接洽、定價及收款程序.....	4
	4.1 訂單/服務合約的接洽程序.....	4
	4.1.1 機構注意事項.....	4
	4.1.2 員工注意事項.....	5
	4.2 訂單/服務合約的定價準則.....	5
	4.2.1 機構注意事項.....	5
	4.2.2 員工注意事項.....	6
	4.3 完成工作訂單/服務合約後之收款程序.....	6
	4.3.1 機構注意事項.....	6
	4.3.2 員工注意事項.....	7
	4.4 模擬個案一.....	7
5	訓練津貼的計算方法及發放.....	7
	5.1 機構注意事項.....	8
	5.2 員工注意事項.....	8
	5.3 模擬個案二、三.....	9
6	就業見習/工作崗位之安排.....	10
	6.1 機構注意事項.....	10
	6.2 員工注意事項.....	11
	6.3 模擬個案四.....	12
7	與學員及家人之溝通.....	12
	7.1 機構注意事項.....	13
	7.2 員工注意事項.....	13
	7.3 模擬個案五.....	13
8	結語.....	14
9	附件.....	15-21

職業康復服務

防止利益衝突及良好實務指引

1 引言

1.1 職業康復服務的目標是藉着訓練及一連串的康復服務，提升殘疾人士的工作能力，協助他們覓得合適的工作，得以發展潛能，從而融入社會，達至自力更生。現時社會福利署及非政府機構提供的職業康復服務，主要包括庇護工場、輔助就業服務、綜合職業康復服務中心、綜合職業訓練中心、殘疾人士在職培訓計劃、「陽光路上」培訓計劃等。各項職業康復服務的詳細介紹，可參閱**附件一至六**。

1.2 為了訓練殘疾人士的工作技能及協助他們培養良好工作習慣，庇護工場、綜合職業康復服務中心及綜合職業訓練中心等職業康復服務單位，會為學員提供特別設計的訓練環境，透過承包外間的生產訂單及服務合約，讓學員從事有收入的生產訓練，當中較常見的種類包括生產加工、裝配、包裝、郵件處理、桌面排版、清潔、洗衣、速遞服務等。此外，輔助就業、殘疾人士在職培訓計劃及「陽光路上」培訓計劃等職業康復服務，則著重為學員提供就業培訓、輔導及就業配對服務，並聯繫公私營機構，為學員安排就業見習、在職試用及工作。

1.3 因應服務的特色及運作需要，職業康復服務單位的員工在日常工作中有很多機會與企業及團體接洽，為學員的訓練尋求工作訂單/合約或就業見習/工作職位。為避免有關職員在接洽訂單/合約及安排就業見習/工作時出現偏私、不公平，甚至以權謀私的情況，各康復機構需要制訂相關的指引及員工守則。廉政公署防止貪污處於二零

零六年亦就著職業康復服務的運作情況發表研究報告，建議社會福利署協助康復機構制定一套更完備的防止利益衝突指引，進一步保障服務使用者的利益。

1.4 為落實廉政公署的建議及提升職業康復服務的質素，社會福利署於二零零七年六月邀請營辦職業康復服務的非政府機構及香港社會服務聯會共同成立工作小組制定「職業康復服務 — 防止利益衝突及良好實務指引」(下稱指引)。

2 指引的應用須知

2.1 本指引就著各類職業康復服務單位在接洽工作訂單/服務合約及安排就業見習/工作職位的程序上，提出需要注意和改善的地方，藉以防止出現利益衝突的情況，及保障服務使用者的利益。由於這份指引只提供相關原則供機構參考，機構須按此完善本身的有關指引及員工守則，並進一步制定推行細節及實施程序。若機構需要就著具體的執行情況尋求專業的防貪意見及支援，亦可致電防貪諮詢熱線 2526 6363 與廉政公署防止貪污處聯絡。

2.2 本指引會就著「防止利益衝突的基本原則」、「訂單/服務合約的接洽、定價及收款程序」、「訓練津貼的計算方法及發放」、「就業見習/工作崗位之安排」、「與學員及家人之溝通」等五個主要範疇，並從機構管理人員及單位員工兩個層面出發，列出各範疇需要關注的要點。

2.3 針對職業康復服務的實際運作情況，本指引亦提供模擬個案，以具體方式說明出現潛在利益衝突的情況及處理方法，藉此提高各

級員工的觸覺。各機構及服務單位可因應日常運作情況，提供更多的實質例子以方便各級員工討論。

3 防止利益衝突的基本原則

3.1 利益衝突乃指員工的私人利益與機構的利益出現矛盾或衝突。為免出現利益衝突的情況及保障學員利益，機構應向員工清楚解釋何謂「利益衝突」及防止利益衝突的重要性的基本原則。機構更應提醒服務單位的經理或主管嚴格執行有關的既定程序，並要求前線員工在懷疑出現利益衝突時向單位主管或機構管理層匯報及尋求指示。

3.2 「私人利益」涵蓋員工本人及下列相關人士（或組織）的有關財務上及個人的利益：

- (a) 他的家人及親屬；
- (b) 他的私交友好；
- (c) 他的所屬會社及協會；和
- (d) 他欠下恩惠或人情的任何人士。

3.3 機構應提醒員工避免利用其職權或在履行職務時所取得的資料，為其本人、親屬或其他與他有私人或社交關係的人士謀取利益，並應避免任何會導致確實或被認為涉及利益衝突的情況。若員工沒有避免或申報利益衝突情況，可能會被指偏私、濫權或甚至貪污。

3.4 所有員工應以公開、公平及大公無私的態度處理其職責上的各項工作，並必須留意每項工作的實質或潛在的利益衝突。倘若職員被委派處理機構事務時遇上實質或被認為涉及利益衝突的情況，便應以書面向上司申報。有關職員其後應避免參與處理有關工作，或

聽從上司指示，讓其他職員接手處理該項工作。

3.5 為了協助員工明白何謂利益衝突，機構應就日常工作範疇可能出現利益衝突的情況，列舉一些例子供員工參考。為了方便員工申報利益衝突，機構亦應考慮制定標準化的申報表格供員工使用。

3.6 機構須就「利益衝突」制定相關指引及員工守則，並安排最少每年一次向員工傳閱，或於相關會議上講解。

4 訂單/服務合約的接洽、定價及收款程序

機構在接洽訂單/服務合約及定價方面，在確保學員在得到相關工作訓練之餘，應同時顧及訂單的回報是否合理，避免引起學員受到剝削的疑慮。機構亦應確立標準化的接洽訂單程序，嚴格執行，避免員工與客戶間出現私相授受的情況。此外，確立一套完善的收款程序亦有助妥善處理機構與客戶間的帳目，使學員早日收到應得的報酬。

4.1 訂單/服務合約的接洽程序

4.1.1 機構注意事項：

4.1.1.1 機構須就著接洽工作訂單/服務合約制定程序及評估準則。標準化的程序及評估準則可確保有效地監察接洽訂單的步驟，以及使評估有一致和客觀的標準。

4.1.1.2 機構在制定訂單/合約時，應包括單價、數量、完工日期及有關合約服務的付款及帳目處理等內容。

4.1.1.3 機構應提醒轄下職業康復服務單位，在安排學員到機構內單位（包括職業康復服務單位）接受工作訓練時，例如清潔，應特別留意有關安排，以免引起節省人手或支出的誤解。機構須確保學員得到合理報酬，並取得學員及家長對有關安排的共識。

4.1.2 員工注意事項：

4.1.2.1 在接洽訂單時，單位員工須首先考慮學員的訓練需要及能力，以決定能否完成有關訂單的要求；同時，負責員工亦要瞭解訂單客戶的商譽，以免最終未能取得合約完成後的付款。若情況許可，機構應參考訂單客戶的付款紀錄。

4.1.2.2 任何客戶提供之訂單，不論接受與否，單位員工必須將洽談結果及接納/拒絕訂單的理由作出紀錄，以便機構監管。單位經理或主管亦應定期審視客戶接洽紀錄，並簽署作實。

4.1.2.3 若因任何原因（如沒有足夠時間及人手提供服務）而婉拒訂單，單位經理或主管可將訂單轉介給其他職業康復服務單位報價並作紀錄，但不應把訂單轉介給其他私營公司，以免引起利益衝突之嫌。

4.2 訂單/服務合約的定價準則

4.2.1 機構注意事項：

4.2.1.1 機構在為訂單報價時，可考慮下列因素：

- (a) 生產所要求的技術及難度；
- (b) 訂單之大小與穩定程度，能否令學員易於熟習生產而增加效率；
- (c) 所需之物料是否由客戶提供；
- (d) 是否需要使用單位設備及配套服務，如存倉、機器等；
及
- (e) 與同類訂單的市場價格的比較。

4.2.2 員工注意事項：

4.2.2.1 單位員工須盡量與客戶就工作訂單協商最佳價錢，以保障學員的利益。

4.2.2.2 如報價低於同類訂單的已知市場價格，須清楚紀錄接受訂單的原因，並取得單位經理或主管的批准及簽署作實。

4.3 完成工作訂單/服務合約後之收款程序

4.3.1 機構注意事項：

4.3.1.1 與新客戶合作時，應設法瞭解該客戶的背景和可信度，並盡量採用貨到付款 (Cash On Delivery) 或收取訂金方式，以免出現壞帳情況。

4.3.1.2 與合作已久之客戶合作，付款方式可較為有彈性，例如可採用寄出發票方式收款。

4.3.2 員工注意事項：

4.3.2.1 為確保客戶的應付帳項能準時收取，單位經理或主管應擬備一份未償付發票記錄，以便監察未償付項目及進行收款工作。

4.3.2.2 在收款程序上，若在發票寄出的一個月後仍未收妥款項，單位員工應主動聯絡客戶以便加快清款。

4.4 以下模擬個案，機構員工可用作參考：

個案一：

庇護工場導師陳先生與客戶洽談工作訂單，客戶提出的訂單價格略低於市場水平；但因當時工場的訂單情況未如理想，而訂單工作所需技能正好適合訓練學員有關方面的工作能力，為顧及學員的訓練需要及收入，陳先生最終接受訂單。

注意事項：

1. 陳先生應盡量與客戶為訂單協商最佳價錢，以保障學員利益。
2. 為有效監管接洽訂單的程序，陳先生須將接受訂單的原因紀錄，並由工場經理或主管簽名核實。

5 訓練津貼的計算方法及發放

機構須就訓練津貼的計算方法制定準則，清楚列明計算訓練津貼金額的各項因素，並向學員準時按月發放津貼，確保學員獲得應有報酬。此外，機構須就訓練津貼的發放安排制定相關程序和紀錄，以作監察之用。

5.1 機構注意事項：

5.1.1 每項訂單的生產金額在扣除生產及其他成本金額後，才作為該訂單之加工金額，並按此作為學員訓練津貼之計算基數。

5.1.2 機構應每月準時向學員發放上月生產所得的訓練津貼。

5.1.3 機構不應因未能取得客戶的訂單繳款而延遲發放津貼給學員。

5.1.4 機構應安排單位經理或主管監督發放訓練津貼的程序。此外，機構應考慮以自動轉帳或劃線支票的形式發放津貼，盡量避免現金交收。

5.2 員工注意事項：

5.2.1 單位應向每位學員及家人清楚解釋訓練津貼的計算方法和準則，並定期檢討及在需要作出修訂時諮詢學員及家長，以取得共識。

5.2.2 學員的訓練津貼金額應按他們的工作能力或表現、參與的工作種類、工序和生產力等參考因素而定。

5.2.3 單位經理或主管應記錄每位學員的出席率、參與的工種類別及生產力等資料，以便計算應發放的訓練津貼金額。

5.2.4 單位經理或主管應安排特定職員每月核對獲發津貼的學員名單是否與中心學員的出席率、參與工種及生產力等紀錄相符

合，並簽署作實。

5.2.5 單位經理或主管須向學員發放訓練津貼通知書，詳細羅列學員所得訓練津貼的組成部份，包括獎勵金款額、生產津貼、以及扣減項目。通知書上亦應列明學員如對訓練津貼有任何疑問，可供查詢的方法。

5.3 以下模擬個案，機構員工可用作參考：

個案二：

庇護工場接獲合作已久之客戶 A 一項訂單，學員準時完成有關訂單。然而客戶 A 因資金周轉問題，未能即時繳付款項予工場。客戶 A 向工場負責人黃經理聲稱將於下月繳付款項，黃經理因不想得失客戶 A，故接受有關要求，並打算因此延遲發放訓練津貼給學員。

注意事項：

1. 黃經理應一視同仁處理所有客戶的要求，不能因與客戶 A 合作已久為由而容許延遲付款。
2. 即使工場未能準時收取客戶的繳款，亦應準時向學員發放訓練津貼，不能有所延誤。

個案三：

志偉是庇護工場的學員。最近一個月他和其他十數位學員一同完成了一項工作訂單，並獲發千多元的訓練津貼，但他發現有學員所獲得的津貼較多，他感到不平，但不知如何處理。

注意事項：

1. 工場應通知所有學員有關查詢訓練津貼計算方法及發放的途

徑，例如在當眼處張貼告示。

2. 單位應核對志偉的出席紀錄生產力及所參與的生產工序等資料，確定計算津貼方面沒有出錯。
3. 單位應細心向志偉（或有需要時連同志偉的家人）清楚解釋計算訓練津貼的準則和方法，以釋志偉的疑慮。
4. 單位應在訓練津貼通知書上列明學員如對訓練津貼有任何疑問，可供查詢的方法。

6 就業見習/工作崗位之安排

讓學員可在真正的工作環境中接受訓練，機構很多時候會安排學員在不同的公私營機構接受就業見習^{註一}及在職試用^{註二}，並為具備公開就業能力的學員安排合適的工作機會。為確保每位學員得到公平機會，機構應制定個人的職業康復計劃，並定期評估每位學員的訓練進度，盡量為他們安排合適的就業見習/工作崗位。此外，為保障學員，機構應預先瞭解有關見習/工作環境是否適合學員，而僱主所提供的待遇及工作保障是否足夠，以免出現學員被剝削的情況。

6.1 機構注意事項：

6.1.1 機構應按學員的進度，制定適切的訓練計劃，盡量為每位學員提供合適的見習/工作機會。

6.1.2 在安排就業見習及在職試用時，機構應避免安排學員以訓

^{註一}：就業見習(Job Attachment)的目的是為見習學員提供真實的訓練環境，讓他們獲取經驗及工作所需的技能和養成良好工作習慣，從而加強就業能力。參與就業見習的學員與提供見習的機構並無僱傭關係。就業見習的學員如出席率符合要求，便可獲得由營辦機構發放的見習津貼。在一般情況下，見習期最長為三個月。

^{註二}：在職試用(Job Trial)的目的是鼓勵僱主聘用殘疾人士。學員在在職試用期間，已屬僱員身份，而僱主可獲營辦機構發放最多三個月的工資補助金。

練名義長期為某機構或僱主工作，以免引起為某機構或僱主提供廉價勞工或濫發工資補助金的誤會。此外，機構亦應提醒僱主遵照勞工法例及強積金條例為擔當實質工作的學員（例如：參與在職試用及輔助就業中「個別就業」模式^{註三}的服務使用者）提供相關的法例保障。

6.1.3 機構應提醒單位員工在決定為某學員安排就業見習、在職試用或工作前，必須事前視察見習/工作環境，與學員及參與機構商討安排細節，並在學員擔當實質工作前，落實僱主所提供的待遇及工作保障。

6.1.4 機構應以學員的訓練需要作為安排就業見習或在職試用的首要考慮，不應為了節省就業見習津貼/工資補助金而不為有需要的學員安排有關見習/工作機會。

6.2 員工注意事項：

6.2.1 單位員工須定期（建議不少於每年一次）為學員進行工作行為表現及工作技能評估，並以評估結果及其他重要因素，包括過往表現、個人興趣、居住地區及市場情況等，為學員安排合適的見習/工作配對。

6.2.2 單位員工應給予學員及家人充分機會及合適途徑表達他們對見習/工作安排的意願，並達致各方認同的合理方案。

6.2.3 若多位學員的客觀條件（例如：學歷、能力、資歷、居住

^{註三}：個別就業(Individual Placement)是輔助就業服務的主要訓練模式，服務機構為服務使用者安排合適工作，及於就業期間提供支援服務。其他輔助就業服務訓練模式有流動工作隊伍、家居就業模式等。

地區等)相若，單位員工在安排就業見習時，應與提供見習的機構商討，定出最能切合有關學員訓練需要的見習安排。在安排在職試用時及在可能的情況下，應鼓勵僱主為所有合乎資格之學員安排面試，並由有關僱主或機構自行甄選合適之人選。

6.3 以下模擬個案，機構員工可用作參考：

個案四：

X公司有一在職試用名額空缺，康復機構的社工李姑娘向X公司了解空缺詳情後，發現該職位所需工作技能正好適合志偉和德生兩位學員，而其中志偉的居住地方較為接近X公司，於是安排志偉往X公司見工。後來德生得悉有關情況，於是便向李姑娘表示不滿並提出質詢。

注意事項：

1. 鑑於志偉和德生兩位學員均符合X公司提供的在職試用空缺的要求，李姑娘應安排兩位學員到X公司見工，再由X公司決定選取那位學員，以免出現不公平的情況。
2. 此外，康復機構應對在職試用之安排制訂清楚準則，並可引入學員所住地區作為甄選標準，並在徵詢學員及家長的同意後實行。

7 與學員及家人之溝通

機構應與學員及家人緊密聯繫，將學員在機構接受服務的情況及服務單位的運作安排，向家人作定期交流，並鼓勵合作，以減少因溝通不足而引致的誤解；並藉著與家人建立良好合作關係，為學員的康復進程共同努力。

7.1 機構注意事項：

7.1.1 機構應訂定政策，協助服務單位建立與學員及家長的溝通平台(例如：個案會議及家長小組等)，以鼓勵學員及家長就服務單位的運作事宜保持緊密聯繫及溝通。

7.2 員工注意事項：

7.2.1 單位可就訓練內容及安排、獎勵金及訓練津貼的計算準則及發放安排、中心的收費政策及項目、見習/工作安排等事宜向學員及家人作定期講解。

7.2.2 單位應盡量利用不同的途徑及方法與學員及家人保持良好溝通，例如簡佈會、服務使用者會議、家長會、定期通訊、告示板、郵寄通知、網頁、家長日、會員會議等。

7.3 以下模擬個案，機構員工可用作參考：

個案五：

庇護工場學員家長林太就其兒子林小明被安排參加戶外活動，並需繳交報名費一事，作出查詢。

注意事項：

1. 就小明被安排參加收費活動一事，工場應與林太交代活動詳情及所需費用，並向家人解釋該活動如何有助小明的身心及社交發展，並在取得家長同意後才收取費用及安排報名。
2. 工場亦可考慮透過家長通訊，定期向家長介紹工場舉辦的各項活動，鼓勵家人讓子女參予，充實生活。

8 結語

本指引旨在向營辦職業康復服務的非政府機構提供與防止利益衝突及保障服務使用者利益相關的基本原則，營辦機構應就著本身的情況，例如機構文化、規模、管理架構等，靈活地應用這些原則，並據此完善本身的相關指引及員工守則。此外，機構亦應定期向員工傳閱有關指引，安排簡佈會，務求每位員工都清楚知道指引的各項要求，對各單位主管落實指引的施程序提供支援，以保障服務使用者的利益。

<u>附件</u>	<u>內容</u>
附件一	庇護工場簡介
附件二	輔助就業服務簡介
附件三	綜合職業康復服務中心簡介
附件四	綜合職業訓練中心簡介
附件五	殘疾人士在職培訓計劃簡介
附件六	「陽光路上」培訓計劃簡介

附件一 庇護工場簡介

庇護工場設立的目的，是提供一個經細心策劃而又受到控制的環境，讓殘疾人士接受實用的培訓，藉此提高他們的工作能力，為他們日後在可能情況下參與輔助/公開就業作好準備。庇護工場提供的服務包括可賺取收入的工作訓練及舉辦發展和社交活動。這是一項福利服務，服務營運者和服務使用者之間不存在僱傭關係。截至二零零七年十二月三十一日，全港共有 35 間庇護工場，提供 5 113 個服務名額。

附件二 輔助就業服務簡介

輔助就業可供殘疾人士在一個傷健共融和公開的環境下工作及得到所需的支援服務，其目的是讓庇護工場的殘疾人士邁向更佳的職業前途及讓他們可在公開和具競爭性的市場上，取得並保持工作。輔助就業為殘疾人士提供就業選配與安排、在職督導及支援、在職培訓和輔導。其運作模式包括個別就業安排及小組工作，例如流動工作隊和模擬企業模式等。這是一項福利服務，服務營運者和服務使用者之間不存在僱傭關係。截至二零零七年十二月三十一日，共有 28 間非政府機構提供 1 655 個輔助就業名額。

附件三 綜合職業康復服務中心簡介

綜合職業康復服務中心透過特別設計的訓練環境，以顧及殘疾人士因殘疾而引致的限制，為他們提供一站式綜合而連貫的就業服務，讓他們從事賺取津貼的訓練，並學習適應一般的工作要求、發展社交及經濟潛能、邁向更高層次的職業康復服務，及為日後投身公開就業作好準備。綜合職業康復服務中心提供的服務可包括：中心為本的訓練；非中心為本的訓練；就業相關訓練；再培訓及其他職業訓練服務；及支援服務等。這是一項福利服務，服務營運者和服務使用者之間不存在僱傭關係。截至二零零七年十二月三十一日，全港共有 21 間綜合職業康復服務中心，提供 3 399 個服務名額。

附件四 綜合職業訓練中心簡介

以往由衛生福利及食物局局長管理撥款資助的兩間非政府技能訓練中心，即明愛樂務技能訓練中心和匡智松嶺青年訓練中心，由二零零三年四月一日起轉撥予社會福利署，並分別易名為明愛樂務綜合職業訓練中心和匡智松嶺綜合職業訓練中心。這兩間中心已進行重整，以便由二零零三年九月起於單一服務點提供一系列廣泛的職業康復服務，包括職業訓練、輔助就業、就業見習培訓及再培訓。這是一項福利服務，服務營運者和服務使用者之間不存在僱傭關係。截至二零零七年十二月三十一日，這兩間中心共提供 453 個名額(其中 170 個為日間暨住宿服務名額)。

附件五 殘疾人士在職培訓計劃簡介

殘疾人士在職培訓計劃的目的是以積極主動的培訓、由市場主導和與工作有關的模式，及鼓勵僱主為殘疾人士創造或提供職位，藉此提高殘疾人士的就業機會。參加者可以透過有關計劃接受培訓/輔導、就業見習、在職試用及就業後跟進服務。在見習期內，每名參加的殘疾人士可獲每月 1,250 元的見習津貼，為期最長三個月。此外，為吸引及鼓勵僱主為參加者提供在職試用，有關僱主每月會獲得相等於參加者實際工資一半的工資津貼，以每月 3,000 元為上限，為期最長三個月。這是一項福利服務，服務營運者和服務使用者之間不存在僱傭關係。截至二零零七年十二月三十一日，共有 14 間非政府機構提供 432 個培訓計劃名額。

附件六 「陽光路上」培訓計劃簡介

有鑑於為殘疾青少年提供的深入職業和就業服務的需求殷切，以及殘疾人士在職培訓計劃取得成功，社署在二零零五年十月推出名為「陽光路上」培訓計劃的試驗計劃，為期三年，對象是 15 至 24 歲的殘疾或出現精神病早期徵狀的青少年。該計劃的內容與殘疾人士在職培訓計劃相似，每位參加者都會接受個別輔導、就業選配、就業見習、在職試用和就業後跟進服務。此外，每位參加者也會參加 180 小時的就業訓練。由 2006 年 2 月開始，「陽光路上」培訓計劃的學員可在政府部門作就業見習，目的是為學員提供真實工作環境的訓練機會，讓他們獲取經驗及工作所需的工作習慣，從而加強就業能力。這是一項福利服務，服務營運者和服務使用者之間不存在僱傭關係。截至二零零七年十二月三十一日，共有 16 間非政府機構提供 311 個「陽光路上」培訓計劃名額。