



服务表现监察制度

《服务表现评估手册》

社会福利署

二零一二年九月

(中文译本)

~ 目 录 ~

	页
序 言	i
辞 汇	iii
第一章 服务表现监察的特点	1
第二章 服务表现标准	5
第三章 服务表现监察方法	9
第四章 服务表现标准方面的自我评估	12
第五章 服务量标准及服务成效标准的评估	15
第六章 评估探访 / 突击探访	19
第七章 实地评估	24
第八章 服务质素改善	27

## 序言

社会福利署（社署）联同受津助非政府机构于一九九九至二零零二年期间逐步成立服务表现监察制度（监察制度）。监察制度订立了明确的衡量准则，以确保非政府机构须就公帑的运用负责，并确保有需要的人能得到优质的社会福利服务。

二零零三年四月，社署改善监察制度下的服务表现评估方法，以鼓励服务营办者在机构管治下就其辖下服务单位的表现承担更大的责任，并透过风险管理，及早察觉和介入表现有问题的服务单位，以及透过一站式的管理，在服务表现监察方面取得成本效益。

为落实整笔拨款独立检讨委员会（检讨委员会）在二零零八年十二月发表的整笔拨款津助制度检讨报告（检讨报告）内就服务表现评估方面所提出的建议，自二零零九年起，社署到被拣选的服务单位进行定期的评估探访或突击探访，并在探访期间有系统地收集服务使用者的意见。

服务表现评估方法包括：

- ◆ 由服务营办者每年根据其辖下服务单位的表现，就基本服务规定、服务质素标准及服务量标准和服务成效标准的表现提交自我评估报告，以及如适用的话，就不符合规定的地方，提出具体的改

善计划；

- ◆ 由服务营办者就其服务量标准和服务成效标准的表现，每半年自行报告其差异；
- ◆ 社署会至少每三年一次到服务营办者辖下被拣选的服务单位进行评估探访 / 突击探访；以及
- ◆ 社署会对新服务单位及在服务表现方面被指出 / 怀疑有问题的其它单位进行实地评估。

二零零三年四月出版的「服务表现监察制度《服务表现评估手册》」载述了监察制度的所有特点，包括概述有关服务表现评估方法及经改善的相关措施。因应检讨报告中所作的建议，本更新版旨在让所有持份者充分掌握监察制度的最新发展。

相信在监察制度下，社署及非政府机构将继续提供效率超卓、以服务使用者为本和着重成效的优质社会福利服务，并且就公帑的运用负责。

社会福利署

二零一二年九月

## 词汇

就服务表现监察而言，下述词语的定义如下：

- ◆ **服务营办者**指获社署津助，根据书面协议提供一项或多项社会福利服务的实体。现时，服务营办者通常指受津助非政府机构的主管，以及社会福利署地区福利专员或就某服务科指定的主管人员。
- ◆ **服务单位**指由服务营办者成立，以服务营办者与社会福利署签订协议内所规定的方式，直接向使用者提供社会福利服务的行政架构。
- ◆ **机构为本或在机构的层面**是指在服务营办者的层面进行服务表现监察活动的描述。
- ◆ **服务表现标准**是服务营办者在服务量标准、服务成效标准、基本服务规定及服务质素标准等不同范畴应达致的服务表现的统称。
- ◆ **改善计划**是服务营办者在服务单位内实行的方法，目的是改善服务单位提供的服务，以至符合服务营办者与社署签订协议内所注明的基本规定。

# 第一章：服务表现监察的特点

## 1.1 目的

服务表现监察是由社署（作为拨款者）及服务营办者共同承担责任，以达致以下目的：

- (a) 确保服务营办者在提供福利服务时，恰当及审慎地使用公帑，并向服务使用者、社署及社会负责及交代；
- (b) 确保服务营办者为服务使用者提供优质的社会福利服务；以及
- (c) 确保服务营办者致力改善服务质素，以应付不断转变的社会需要。

## 1.2 服务表现监察的原则

- (a) 监察制度确认服务营办者的董事会及行政总裁对其服务单位表现负责的重要性。
- (b) 监察制度在下列方面有积极作用：
  - 此制度鼓励服务营办者仔细审查其服务表现，以便尽可能在服务表现出现问题或可能导致表现未如理想的情况出现时，迅速处理有关问题；及

- 此制度鼓励服务营办者力求改善特定或整体服务，而不是仅仅找出服务营办者未能遵守协议条款的地方。
- (c) 服务表现按照社署与服务营办者共同制订的协议进行评估，故监察制度具透明度。
- (d) 服务表现评估的结果以充足的证据为根据。
- (e) 监察制度能够符合经济效益，即评估活动会在可行的情况下，尽量简化编排及进行的方法，以便能全面及有效地达致监察的目的，同时把对服务运作的干扰减至最低。

### 1.3 监察方法

服务表现监察机制应鼓励服务营办者推行机构管治，根据风险管理有效处理质素的问题，以及透过一站式的方法有效率地营运。

#### (a) 机构管治

服务营办者以公帑提供服务，须面对日趋严格的公众监察，以及其服务使用者及职员和广大市民要求问责的情况。根据机构管治，服务营办者的董事会及行政总裁须就其服务单位的表现接受问责。董事会及行政总裁应根据协议向社署报告，并就服务单

位的表现作出保证。他们应证明其机构的管理稳妥，并应确保公帑获妥善用于指定用途和持续改善服务质素。

(b) 风险管理

服务表现监察的关键风险是指服务营办者的管治不可靠，无意间或故意损害体现于监察机制中拨款者与服务营办者之间的互信。服务营办者管治不可靠，或会展现于提交欺诈报告、所提供的服务或机构管理被屡次投诉，以及在改善服务质素方面持续遇到困难等。根据风险管理，有问题的表现或可能导致表现未如理想的情况须获优先处理，并需要仔细审查、重点介入及实时管理。

(c) 一站式管理

整笔拨款的津助，是以机构为本分配，而服务表现监察则顾及机构管治。为提高服务监察的效率，我们采用了一站式的方针。换句话说，服务表现评估活动的筹办及服务表现数据的分析是在机构的层面进行。在日常运作中，社署的评估主任会为每个服务营办者进行服务表现评估及处理质素相关的事项。



#### **1.4 表现欠佳的处理方法**

政府十分重视服务质素的改善及保障服务使用者的福利，因此，服务营办者如被评定违反任何协议条款，便须拟订改善计划，按照议定的时间表改善服务。此外，应检讨委员会建议而成立的整笔拨款独立处理投诉委员会(委员会主席、副主席及成员皆为非政府独立人士)会处理有关服务营办者的表现和未能符合协议内订明的服务要求的投诉。而在处理相关投诉或进行调查时所得的资料，将有助了解质素事宜，从而协助服务营办者采取纠正措施或在管理和监察方面作出改善。

#### **1.5 撤回拨款**

倘若属非政府机构的服务营办者未能按照与社署所定的协议作出任何改善，以达致合理的服务表现标准，社署有权扣拨或终止向其提供拨款。

## 第二章：服务表现标准

### 2.1 协议性质

- (a) 社署与服务营办者之间的协议是指《津贴及服务协议》。在某些服务计划中，有关协议亦包括服务规格说明书及服务营办者的建议书，有关说明书及建议书提供更多服务政策方面的详细数据、服务提供的基本安排、主要服务提供程序及付款安排等。就只由社署提供的服务而言，所采用的是与《津贴及服务协议》架构类似的《服务文件》。
- (b) 在结构上，《津贴及服务协议》由两部分组成：通用章节及关乎个别服务的章节。所有《津贴及服务协议》都载有通用章节，该章节订明《津贴及服务协议》的性质、社署对服务营办者的一般责任，以及社署透过不同监察方法监察服务营办者表现的角色。关乎个别服务的章节，在内容方面因应服务而有所不同。尽管如此，该章节就不同服务详述服务定义、服务表现标准、津助基础，以及社署对服务营办者的特别责任（如有的话）。
- (c) 《津贴及服务协议》及《服务文件》是社署作为拨款者与服务营办者之间具约束力的文件，即社署与服务营办者须遵守就不同服务互相议定的有关协议的条款，以及在上文第 2.1(a)段所述任何文件载有的条款。

- (d) 有关协议会在社署拨款津助服务的期间维持有效。在任何时候，服务营办者或社署均可以在适当及双方以书面协议确认的情况下，提出修改协议的条款。

## 2.2 服务表现标准类别

协议条款包括服务表现标准，详细明确地说明服务营办者在下述任何或所有方面应达致的服务表现：

- (a) **服务量标准**以量化方式衡量与提供特定服务有关的主要活动，是根据所提供服务的种类而厘定。服务量的例子包括：使用率、登记会员人数、个别护理计划的成功率、每名服务使用者的训练时数、所举办每个小组的平均出席率及举办活动次数等。
- (b) **服务成效标准**用作衡量服务的成效，是根据所提供服务的种类而厘定，而数据是透过有系统地使用问卷或比较测试前后表现等特定量度工具收集。服务成效标准可指服务使用者在接受该单位提供的服务后的正面改变，例如教导子女的方法、支持网络及处理家庭问题的能力等有所改善。
- (c) **基本服务规定**注明用作提供服务的基础设施的一些基本特点，是根据所提供服务的种类而厘定。基本服务规定可包括：职员资历、是否有合适的设备、是否符合特定服务手册的规定及开放时间等。

(d) **服务质素标准**订明服务单位在管理和提供服务方面应达到的质素水平。服务质素标准依据以下四项原则厘定，而这些原则列出了福利服务的核心价值：

- 明确界定服务的宗旨和目标，运作形式应具透明度；
- 有效管理资源，管理方法应灵活变通、不断创新及持续改善服务质素；
- 鉴定并满足服务使用者的特定需要；以及
- 尊重服务使用者的权利。

现时共有 16 项服务质素标准，当中每项均有一套「准则」及「评估指标」说明。这些「准则」及「评估指标」均为一般性基本要求，服务营办者可根据各要求，以合适的方法应用于个别服务类别或服务单位中，以符合所有服务质素标准的要求。

备注

有关上述服务表现标准的最新详情，请浏览社署网页 ([www.info.gov.hk/swd](http://www.info.gov.hk/swd))。如与服务营办者提供的服务有关的服务表现标准有任何更改，社署将以书面方式通知有关的服务营办者。

## 2.3 增值项目

就部分服务单位而言，服务营办者可在建议书中提出增值项目。这些增值项目应是可以观察或衡量的，例如提升服务量标准、提供额外服务类别或创新的服务形式。服务营办者必须实现所提出的增值项目，并按照社署指示报告有关进展。

## 第三章：服务表现监察方法

就服务表现监察而言，服务营办者会因应个别服务的情况，以下列方法进行监察：

### 3.1 基本方法（供所有服务单位在一般情况下使用）

#### (a) 自我评估

自我评估要求服务营办者评估其单位，以审视单位表现是否符合服务表现标准，包括服务量标准、服务成效标准、基本服务规定及服务质素标准，以及找出单位需要改善的地方，以期达到上述服务表现标准。每年，各服务营办者须向社署提交自我评估报告，陈述其服务单位的表现是否符合服务表现标准。如服务单位有不合任何服务表现标准之处，服务营办者必须提交改善计划，说明其采取的措施，以确保单位符合有关规定。详情请参阅第四章。

#### (b) 统计报告

服务营办者须采用与社署协议的特定格式，就其服务单位在服务量标准、服务成效标准及 / 或增值项目的成绩，定期向社署提交统计报告。社署会按照协议所载的协议水平，分析有关数据。如服务单位的表现于协议时限内未能达至协议水平，服务营办

者必须提交改善计划，以改善其服务表现。详情请参阅第五章。

(c) 评估探访 / 突击探访

评估探访 / 突击探访是社署按其与服务营办者订立的协议条款，在服务单位定期进行的服务表现监察活动，以了解服务单位遵守协议服务水平的情况，当中包括 16 项服务质素标准及基本服务规定的执行。评估探访会按与有关服务单位预先协议的安排进行，而突击探访属于不作事先通知的探访。服务营办者会在三年内至少接受一次评估探访或突击探访。根据风险管理的方式，服务营办者会有最少一个或多个服务单位被拣选接受探访。详情请参阅第六章。

**3.2 额外方法（在适当情况下适用于特定服务 / 服务单位）**

(a) 实地评估

实地评估是针对性地就个别服务营办者或服务单位的独特情况，在给予短期通知或在不作事前知会下进行探访，以检视其服务质素。社署会到新的服务单位进行实地评估，亦会在服务单位的表现被识别或怀疑为有问题时进行实地评估。详情请参阅第七章。

(b) 服务使用者满意程度调查 / 收集服务使用者意见

社署除了根据独立检讨委员会的建议而直接于探访时收集服务使用者的意见外，亦会在必要时，为某些服务 / 服务单位进行服务使用者满意程度调查。两者均就服务单位在服务提供方面，有系统地收集服务使用者的意见，而社署会根据有关意见，适当地向服务营办者提出持续提升服务素质的建议。



## 第四章：服务表现标准方面的自我评估

### 4.1 自我评估的目的

自我评估是监察制度中固有的机制，藉着此机制，服务营办者须定期检视其服务单位是否符合相关协议所订的服务表现标准。服务营办者由此可找出需改善的地方，以期达致符合规定。

### 4.2 频次及方式

自我评估机制尊重服务营办者的机构管治。服务营办者有责任确保其服务单位符合相关规定。自我评估作为内部管理程序，服务营办者可选择在任何时候进行自我评估，以评定其服务单位是否符合规定，亦可采用不同的自我评估方式及程序。服务营办者可因应其运作需要决定自我评估的频次。为求持续改善服务质素，服务营办者须迅速采取行动，以纠正任何在自我评估期间发现的不符合规定情况。

### 4.3 自我评估工具

为自我评估而设立，在评估过程中供使用的工具，可于社署的网页([www.info.gov.hk/swd](http://www.info.gov.hk/swd))下载，有关工具如下：

- (a) 适用于服务质素标准 — 执行手册、评估模式参考指引及自我评估检核表；

(b) 适用于基本服务规定 — 检核表及基本服务规定评估表；以及

(c) 适用于改善计划 — 改善计划报告

#### 4.4 建议程序

服务营办者的自我评估程序可包括：

(a) 收集和阅读有关每项服务质素标准及基本服务规定的所有政策、程序和记录；

(b) 按照 16 项服务质素标准自我评估检核表及基本服务规定检核表，检查是否符合相关协议的规定；及

(c) 为每个在进行自我评估期间被评为不符合服务表现标准的范畴，制订和落实改善计划。

#### 4.5 向社署提交报告

服务营办者须在每年四月底或之前，采用社署指定的标准格式，向社署提交以机构为本的年度自我评估报告，以作汇报。自我评估报告须包括在提交报告时已营办超过一年的所有服务单位，并涵盖有关服务单位在符合服务量标准及服务成效标准，以及执行 16 项服务质素标准及基本服务规定的情况。为确保符合机构管治的原则，非政府机构的自我评估报告须由董事会 / 管理委员会的

主席或行政总裁批署；社署服务单位的自我评估报告则由地区福利专员 / 有关服务科的负责主管人员批署。

#### **4.6 跟进不符合规定事宜**

- (a) 倘若在提交自我评估报告时已有不符合规定的情况，服务营办者必须在提交机构为本的自我评估报告时，同时提交改善计划。服务营办者必须根据与社署议定的时间表执行改善计划，并就已采取的改善措施及所取得的成效，向社署提交书面报告。
- (b) 社署会参考有关服务营办者在提交自我评估报告及执行改善计划（如有需要）时所表现的态度，作为其整体表现的部分往绩。倘若发现持续不符合规定，又或社署对自我评估报告的准确性存疑，社署会视之为其中一个危机因素，而考虑前往有关的服务单位进行实地评估。

## 第五章：服务量标准及服务成效标准的评估

### 5.1 有关服务量标准及服务成效标准的统计数据

就各个服务类别而言，个别的协议均订有一套服务量标准及服务成效标准，以及协议须达致的水平。各服务单位须定期提交与服务量及服务成效表现有关的数据，以供社署持续进行监察之用。有关数据构成统计数据系统（下称「数据系统」）。为切合这个目的，社署已为各个服务类别设计相应的数据系统表格，以便服务单位收集相关的统计数据，然后向社署报告。

### 5.2 定期报告服务量标准及服务成效标准

各服务营办者须负责收集其辖下所有单位的数据系统表格，并按各个服务类别所订的提交调制解调器制，定期（大部分为每季，小部分则为每月或每半年）提交社署。此外，各服务营办者应确保统计数据准确无误，且按照既定的时间表，准时提交社署。

### 5.3 及早察觉差异及每半年度提交报告

服务营办者有责任密切监察其服务量及服务成效标准的表现，以便及早察觉未如理想的表现并加以改善。如服务营办者发现其服务单位的表现与协议的服务量及服务成效标准水平有任何差异，必须每半年向社署报告

(即采用社署指定的标准格式填写报告,于十月提交截至九月三十日止的数据系统表格时一并递交)。服务营办者应特别注意其单位的服务表现,并作出相应的跟进行动,以期于年底时能达到服务量和服务成效的标准。社署亦会视乎情况跟进表现有误差的服务单位。

#### **5.4 服务量和服务成效标准方面的年度评估**

每个财政年度终结时,社署会评估服务营办者在服务量和服务成效标准方面的表现,并跟进未能符合标准的服务表现。为了加强机构管治及加快推行改善方案,服务营办者除了须在四月提交该财政年度(截至三月三十一日止)的数据系统表格外,亦必须同时采用社署指定的标准格式,就其单位未能符合协议水平的服务量和服务成效标准制订的改善计划,连同第四章所载之机构为本的自我评估报告,一并提交予社署。

#### **5.5 处理欠佳表现的跟进工作**

(a) 社署会根据年度评估的结果,就每项在没有合理原因下而未达协议水平的服务量及服务成效标准,密切监察服务营办者执行适当改善计划的情况,其后并会不时留意其执行进度。

(b) 服务营办者必须密切监察其服务表现。倘若服务量及服务成效标准表现欠佳或怀疑出现问题,社署会

考虑前往有关单位展开实地评估，以便深入了解问题，并在适当时采取更严格的监察措施。

## 5.6 年度监察周期

在按财政年度进行的年度监察周期，服务营办者就服务量及服务成效标准所须采取的行动于下表概述：

提交频次	报告时段			
<u>每月</u> 提交	四月、五月、六月、七月、八月	九月	十月、十一月、十二月、一月、二月	三月
<u>每半年</u> 提交	-	四月至九月	-	十月至三月
<u>每季</u> 提交	第一季（四月至六月）	第二季（七月至九月）	第三季（十月至十二月）	第四季（一月至三月）
向社署提交机构为本的数据系统表格	✓	✓	✓	✓
进行半年检讨，并于十月向社署汇报差异		✓		
汇报就消除差异而实行的措施		✓		
进行年度检讨，并于四月向社署汇报未达协议水平的服务量 / 服务成效标准及提交有关改善计划				✓
向社署提交改善计划，以改善来年的表现				✓

## 第六章：评估探访 / 突击探访

### 6.1 评估探访 / 突击探访的性质

评估探访及突击探访是按社署与服务营办者之间的协议，就评估有关服务单位的服务表现在而进行的服务监察活动。评估探访会按与有关服务单位的预先协议的安排进行，而突击探访则属于不会事先通知的探访。接受突击探访的单位不会就探访时间、日期和安排预先获得通知。评估探访及突击探访同时提供机会予受访单位，确立其优良服务常规及服务表现方面的事项，促使服务质素持续得到改善。

### 6.2 评估的范围和准则

评估探访 / 突击探访的范围涵盖受评估单位现行协议（其性质在第二章 2.1 段详述）的条款，包括执行服务质素标准及基本服务规定的情况，以及在其它方面的表现。社署在进行评估探访或突击探访时，会综观服务质素标准的执行情况，同时也因应服务营办者和接受评估单位以往的服务表现记录及最新发展，检视服务营运的特定范畴。在服务质素标准评估方面，判定单位在受评估的服务质素标准或其「准则」是否符合要求时，是以监察制度的基本规定作根据，一如服务质素标准评估模式内「评估指针」所指明。有关指标可在社署的网页浏览 ([www.info.gov.hk/swd](http://www.info.gov.hk/swd))。



### 6.3 拣选单位

所有现有的服务单位（即营办了最少一年的单位）于任何时间均须接受评估探访或突击探访。为使监察符合成本效益，社署会根据风险管理的方式，为各服务营办者拣选服务单位接受探访。在三年期内，服务营办者的每十个单位会有一个单位被社署抽选作评估探访或突击探访。

### 6.4 评估探访 / 突击探访的安排

#### (a) 时间安排

突击探访属于事先不获通知的探访，而评估探访方面，社署会在每次探访前给予服务营办者 28-35 日通知，并将通知书副本送交给有关的单位主管。有关评估探访须于上述通知期内完成。如服务营办者与评估主任双方达成协议，则可提早进行评估探访。至于运作安排方面，评估主任会在通知书发出后一星期内确认评估探访日期。

#### (b) 提交文件

评估主任会在探访服务单位期间，按需要审阅单位的文件。就评估探访而言，服务营办者须于探访前最少一星期，就所提供的服务向社署递交相关文件（包括执行服务质素标准的证明文件），以便进行

评估。即使逾期递交文件，评估探访日期也不会延迟；然而，由于服务营办者未能为评估主任提供所需文件以进行评估探访前的准备工作，评估主任可能需要在服务单位进行全面而详细的评估。

(c) 评估主任

一般来说，每次探访均由一名评估主任负责。社署亦会视乎需要编派超过一名评估主任进行探访。

(d) 探访所需时间

在正常情况下，评估探访及突击探访均会在一日之内完成。

## 6.5 评估探访 / 突击探访的程序

评估主任在探访期间会适当地运用以下的评估方法：

- (a) 观察营办服务的实际环境及提供服务的方法；
- (b) 审阅服务质素标准文件及服务营办的相关记录；
- (c) 与接受评估单位的管理人员及前线人员，以及 / 或服务营办者的其它主要人员会晤；及
- (d) 直接与服务使用者及 / 或使用者的家人会晤。

## 6.6 结果及报告

### (a) 符合协议

评估探访 / 突击探访的结果包括在探访期间所评估的范畴是否符合协议条款。如有任何不符合规定的情况，服务单位的管理人员会在接受探访期间充分获告知有关结果的原因。在探访后四星期内，服务营办者须向社署提交改善计划，以期在合理时间内纠正服务单位不符合规定的情况。社署会监察改善计划的实行情况，为此服务营办者应按前者的建议出示充足的证据。

### (b) 优良服务常规及可进一步改善之处

为促进持续改善，评估主任会根据在探访期间所收集的数据，确定受访单位在执行服务质素标准方面的「优良服务常规」及「可进一步改善之处」。服务营办者虽然无须向社署提交「可进一步改善之处」的改善计划，也应检视有待改进的范畴，并就所指出的范畴作出适当的改善。

### (c) 评估探访 / 突击探访报告

评估探访 / 突击探访报告会在探访后六星期内向服务营办者发出。

## 6.7 评核评估结果

### (a) 质素评核

在发出评估探访 / 突击探访报告前，评估主任的督导人员会对评估结果进行质素评核，以确定评估结果是客观而具建设性的。

### (b) 异议及上诉

如服务营办者不同意评估探访 / 突击探访报告的结果，可要求评估主任的督导人员另行评核评估结果。倘若服务营办者在该次评核进行后对评估结果仍有不满，可在该次评核结果发出后三个月内向社会福利署署长（署长）提出上诉，藉以对评估结果作最后评核。在进行最后评核时，署长可考虑在适当的情况下，根据需要成立独立委员会进行聆讯。署长会因应上诉议题的性质，委任合适的社会福利界及 / 或非福利界成员组成委员会。

## 第七章：实地评估

### 7.1 实地评估的性质

#### (a) 目的

实地评估是用以评估和监察服务营办者辖下服务单位的服务表现的方法之一。透过目标清晰明确的探访，收集服务单位的数据，以及评估和监察其表现，从而达到以下目的：

- 找出问题后尽早开始监察和介入，并在有需要时制订改善计划；以及
- 实地收集资料或证据，以助评估和监察服务单位。

#### (b) 接受实地评估的服务单位

接受实地评估的服务单位包括：

- 以崭新模式提供服务的服务单位，或对服务营办者而言，该服务属新营办的服务；
- 怀疑表现有问题的服务单位，包括：
  - i) 提交自我评估报告 / 统计报表等方面有问题；

- ii) 持续不符合服务表现标准，并在拟订或执行改善计划方面出现问题；及
  - iii) 接获有关服务表现的特殊意见。
- 出现任何紧急、灾难性或特殊情况的服务单位。

## 7.2 实地评估工作

在实地评估期间，评估主任会就服务单位进行评估，可包括以下工作：

- (a) 审阅服务质素标准的文件及其它相关记录；
- (b) 观察实际环境或常规；
- (c) 与单位管理人员、职员或服务营办者的其它人员会晤；
- (d) 与服务使用者，包括其家人及 / 或代表会晤；及
- (e) 与其它相关持份者会晤。

## 7.3 跟进行动及数据的使用

在实地评估期间得出的评估结果会视作服务营办者的往绩，因此构成其相关服务单位的表现评估的一部分。

就所指出没有合理原因而未如理想的表现或不符合规定的情况而言，服务营办者将须跟进应用于其服务单位的改善计划，而社署会监察有关计划的进展。

## 第八章：服务质素改善

服务表现监察的目的，除了是确保服务营办者所提供的服务符合协议内订定的条款外，亦协助福利界持续改善服务质素。服务营办者与社署必须携手合作，透过以下方法作出改善，取得成果：

### 8.1 服务营办者的自我改善

服务质素标准的执行要点包括：有关提供服务的数据必须具透明度、进行定期检讨，以及听取和响应员工及服务使用者的意见。此措施有助服务营办者透过员工 / 服务使用者的参与，以及服务单位定期就表现进行自我评估，让服务营办者在服务提供方面达致自我改善的目的。

### 8.2 优良服务常规及可进一步改善之处

(a) 透过评估探访 / 突击探访，社署能观察到服务营办者致力在服务质素标准方面保持良好做法，对服务营办者来说是一种认同；与此同时，亦能找出在执行服务质素标准方面可进一步改善的地方，藉此持续改善服务质素。社署会定期就执行服务质素标准方面的优良做法进行分享。



- (b) 服务质素标准定标研究是有系统地收集有关福利界在执行服务质素标准的一般及良好做法的例子。此研究旨在提供服务质素标准的基本要求、一般或良好做法的例子予服务营办者参考，以供他们在服务管理订立服务质素目标。

### 8.3 检讨协议

在评估行政需要及执行政策规定的同时，社署亦会定期检讨特定服务是否达到服务量 / 服务成效标准，以便在适当时对《津贴及服务协议》 / 《服务文件》作出调适，以满足社会不断转变的需要。

### 8.4 有关质素事宜的整体评核

为支持服务营办者提供高质素的服务，社署会分析全年的探访结果，藉以为特定或整体服务找出可改善的地方。

— 完 —