

津贴及服务协议¹

为面对财困的人士加强支援

(中文译本)

(A) 服务定义

(1) 简介

为面对财困的人士加强支援(本服务), 旨在为受财务中介公司不良放债手法影响的财困人士提供方便快捷的支援。

(2) 目的及目标

本服务的目的及目标如下:

- (a) 为因财困而出现情绪 / 家庭问题的个人及家庭提供方便快捷的支援、辅导及意见;
- (b) 提升财困人士处理困难的能力, 并使有关的个人及家人能够防止问题恶化; 以及
- (c) 加深公众认识妥善管理债务和慎防财务中介公司不良放债手法的重要性。

(3) 服务性质及内容

本服务包括但不限于:

- (a) 设有专线电话的 24 小时热线服务;
- (b) 举办支援小组和活动, 以提升面对财困的个人及家庭的能力和抗逆力; 以及
- (c) 举办宣传 / 小区教育活动, 以加深公众对有关问题的认识。

¹ 这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

(4) 服务对象

服务对象是面对财困和易受中介公司不良放债手法影响而需要协助的个人及家庭，不分年龄、性别、种族。

(B) 服务表现标准(5) 基本服务规定

服务营办者须符合以下基本服务规定：

- (a) 24 小时热线于任何时间均应至少有一名职员接听来电。
- (b) 服务营办者应制订有效的灾难复原计划，以便于 12 小时内让热线系统恢复运作，并应制订应急计划，务求在热线系统停止运作时维持热线服务。

(6) 服务量及服务成效标准

服务营办者须符合以下服务量及服务成效标准。

服务量

服务量 标准	服务量指标	议定水 平
1	一年内已处理因财困而出现情绪 / 家庭问题的热线来电总数	1 000
2	在服务量标准第 1 项中，一年内已处理并提供辅导的热线来电总数	700
3	一年内为提升面对财困的个人及家庭的能力和抗逆力而举办的支援小组 / 活动总数	3
4	一年内为加深公众认识债务管理和中介公司不良放债手法而举办的宣传 / 小区教育活动总数	3

服务成效

服务 成效标准	服务成效指标	议定水平
1	一年内已处理并提供辅导的来电总数中，来电者接受热线服务后表示满意的百分率	80%
2	一年内参加支援小组 / 活动后表示面对财困的能力和抗逆力有所提升的服务使用者百分率	80%

(7) 服务质素标准

服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

(C) 津助

- (8) 本服务由社会福利署(社署)通过整笔拨款津助制度提供津助，津助基准载于社署发出的通知书内。服务营办者须遵从社署发出的最新《整笔拨款津助手册》、通告、指引、管理建议书及相关通函中所载列的津助规则。政府不会承担因本服务所引致而超出社署核准津助额的任何负债或财政影响的责任。
- (9) 津助金额已考虑员工的个人薪酬(包括供聘用合格人员的公积金)，以及适用于营办本服务的其他费用(用以支付公用事业的收费、活动支出及行政费用、小型维修及保养开支、雇员补偿保险及公众责任保险费用等所有其他相关营运开支)及认可收费(如有的话)。获社署认可提供本服务的处所的租金及差饷，将以实报实销形式另行发还。
- (10) 服务营办者接纳《津贴及服务协议》(《协议》)后，将每月获发津助。

(D) 有效期

- (11) 本《协议》于指定时限内有效。如服务营办者违反本《协议》的任何条款或条件，并且未有按社署发出的书面通知上所指定的方式及时间作出相应的补救，社署可在该通知到期后，向服务营办者发出通知期为 30 天的书面通知而终止本《协议》。
- (12) 如服务表现标准在协议期内有任何改变，社署会寻求与服务营办者达成共识，而服务营办者须按照指定的推行时间表达至新的要求。
- (13) 《协议》是否获续期，须视乎当时的政策指引、服务需要及服务营办者的表现等相关考虑因素。社署保留重新编配本服务的权利。
- (14) 若出现下列任何一种情况，社署可立即终止《协议》：
- (a) 服务营办者曾经或正在作出可能构成或导致发生危害国家安全罪行或不利于国家安全的行为或活动；
 - (b) 服务营办者继续营办服务或继续履行《协议》不利于国家安全；或
 - (c) 社署合理地认为上述任何一种情况即将出现。

(E) 其他

- (15) 除了本《协议》外，服务营办者亦须遵守相关《服务规格》所载列的规定，以及服务营办者建议书和补充数据的内容(如有的话)。如这些文件内容出现矛盾，则以本《协议》为准。
- (16) 如出现任何因《协议》引起或与之相关的争议或分歧，社署及服务营办者须先根据当时适用的《香港特别行政区政府调解规则》进行调解。如上述争议或分歧未能透过调解解决，社署或服务营办者可就此提起诉讼 / 仲裁。社署及服务营办者同意香港法院对上述争议或分歧具有专有司法管辖权。

- 完 -