

津贴及服务协议¹

(整笔拨款)

热线及外展服务队

(中文译本)

I. 服务定义

目的及目标

热线及外展服务队旨在透过热线辅导、实时外展及转介合适服务单位等，为服务用户提供适时有效的介入服务，以解决子女照顾问题、婚姻不和、精神健康、情绪问题、适应问题，以及其他家庭及个人问题。

服务对象

2. 服务对象是由社会福利署(社署)热线<2343 2255>、1823电话中心及警方转介热线转驳，需要服务信息或协助的来电者，包括公众人士、专业人士、公职人员及其他人士，不分年龄、性别及种族。

服务性质及内容

3. 热线及外展服务队应以协调方式与不同界别及相关专业人士合作，以支持需要协助的服务使用者，并为有需要的个人及家庭转介各种合适服务。服务范围应包括下列主要项目：

¹ 这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

(a) 热线服务

- (1) 透过电话为服务用户提供实时专业意见或辅导；
- (2) 处理由 1823 电话中心转驳并需要社工支持的来电；
- (3) 接听警方为转接口对危机及需要社工介入的个案而设立的转介热线；
- (4) 处理公众人士或其他专业人士对服务信息(包括社署网站所载的信息)的查询；
- (5) 转介需要跟进介入的个案至社署及非政府机构(机构)的服务单位、社署非办公时间外展队、其他政府部门及其他合适的相关团体；以及
- (6) 按需要为社署非办公时间外展队提供沟通上的支持，以便他们提供实时外展及危机介入服务。

(b) 外展服务

- (1) 于办公时间内以不限于实地支持及评估、辅导、陪同前往医院、提供食物／御寒衣物等形式，为各个有需要个案提供外展服务，但下列情况除外：
 - (i) 怀疑虐儿个案；
 - (ii) 涉及突发精神病个案；
 - (iii) 自杀个案；
 - (iv) 性暴力个案；
 - (v) 虐待长者个案；
 - (vi) 要求仅由公职人员处理特定法定程序的情况，例如儿童于父母或监护人不在时需要照顾或保护；以及

- (2) 如个案在热线及外展服务队提供外展服务后仍需要跟进，便会把个案转介至其他服务单位。

办公时间

4. 服务营办者须于下列指定时段内维持热线及外展服务队的运作：

周一至周五： 下午五时至下一个工作日上午九时。工作日指周一至周六，但不包括公众假期(即热线及外展服务队须于所有公众假期提供全日服务)

周六至周日： 周六中午十二时至下一个周一上午九时，如周一为公众假期则至下一个工作日上午九时(以较后者为准)

II. 服务表现标准

5. 服务营办者须符合下列基本服务规定，以及服务量及服务成效标准：

基本服务规定

6. 基本服务规定包括下列各项：
- (a) 服务营办者应提供有效及可靠的热线系统，当中设有至少 10 条实体线路以接听来电，另设至少两条独立实体线路专门接听由 1823 电话中心转驳的来电，

以及至少一条独立实体线路专门接听由警方转介热线转驳的来电；

- (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；
- (c) 服务营办者应提供有效及可行的人员调配机制，以确保在任何时间均有充足人手处理数目波动的来电及外展要求；
- (d) 需要辅导服务的来电应由持有认可的社会工作学位或文凭的注册社工接听；
- (e) 热线及外展服务队的管理应由一名注册社工监督及指导，而该名社工须持有认可的社会工作学位及具备不少于五年的社会工作实务经验；
- (f) 所有来电应先由持有认可的社会工作学位或文凭的注册社工接听，务求有效地进行筛选；以及
- (g) 外展服务在任何时间均应由持有认可的社会工作学位或文凭的注册社工提供，以便进行专业评估及介入。

服务量标准

(a) 热线服务

<u>服务量标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
1	截至 3 月 31 日止一年内，服务使用者等候注册社工接听电话的时间不应超过 30 秒	80% 来电
2	截至 3 月 31 日止一年内，回复留言信箱来电的时间不应超过 15 分钟	80% 留言信箱来电
3	截至 3 月 31 日止一年内，在需要转介跟进服务的来电总数中，于来电后下一个工作日获转介至合适服务单位的来电百分比	90% 需要转介服务的来电

(b) 外展服务

<u>服务量标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
4	截至 3 月 31 日止一年内，就需要实时外展服务的个案而言，注册社工到达现场所需的时间不应超过 60 分钟	80% 个案
5	截至 3 月 31 日止一年内，在需要跟进服务的外展个案总数中，于外展后下一个工作日获转介至合适服务单位的个案百分比	90% 个案

服务成效标准

(a) 热线服务

<u>服务 成效标准</u>	<u>服务成效指标</u>	<u>议定水平</u>
1	截至 3 月 31 日止一年内，在需要辅导的来电总数中，服务使用者认为问题有所改善的来电百分比	80%
2	截至 3 月 31 日止一年内，在需要辅导的来电总数中，服务使用者于使用热线服务后表示满意的来电百分比	80%

(b) 外展服务

<u>服务 成效标准</u>	<u>服务成效指标</u>	<u>议定水平</u>
3	截至 3 月 31 日止一年内，在提供外展服务的个案总数中，服务使用者认为问题有所改善的个案百分比	70%
4	截至 3 月 31 日止一年内，在提供外展服务的个案总数中，服务使用者于接受外展服务后表示满意的个案百分比	80%

质素

7. 服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

III. 社署对服务营办者的责任

8. 社署会按《津贴及服务协议(《协议》)通用章节》的规定，履行「社署对服务营办者的一般责任」内列的职责。

IV. 津助基准

9. 津助基准载于社署向服务营办者发出的要约及通知书内。

津贴

10. 在指定时限内，服务营办者将每年按整笔拨款模式获发津助。整笔拨款已考虑个人薪酬(包括供聘用注册社工及支持人员的公积金)，以及适用于营办项目的其他费用(用以支付其他所有相关营运开支，包括雇员补偿保险、公众责任保险、提升及维修热线系统费用)。获社署认可提供津助活动的处所的租金及差饷，将以实报实销形式另行发还。

11. 服务营办者可灵活使用获发的整笔拨款，但必须遵从社署就津助政策和程序发出的现行最新《整笔拨款手册》、《整笔拨款通告》、管理建议书及通函中所载列的指引。整笔拨款或会有所调整，包括因应公务员薪酬调整幅度而作出薪酬调整，以及因应价格调整因素(现为综合消费物价指数)而调整其他费用。政府不会承担因项目所引致而超出核准津贴额的任何负债或财政影响的责任。

发放款项安排、内部管控及财务申报规定

12. 服务营办者接纳《协议》后，将每月获发整笔拨款津助。

13. 服务营办者须负责维持稳健有效的财务管理系统，包括预算规划、推算、会计、内部管控及审计。服务营办者须妥善备存与项目有关的收支账簿、记录及证明文件，以供政府代表查核。

14. 服务营办者须根据最新的《整笔拨款手册》所载规定，提交整间机构的周年财务报告及年度财务报表，而有关报告及报表须分别经持有《专业会计师条例》(第 50 章)所界定的执业证书的执业会计师审查及审核，并由两名机构授权代表(即董事会主席／机构主管／机构社会福利服务主管)签署。周年财务报告应以现金会计方式拟备，而折旧、员工积存休假等非现金项目不应包括在内。

防贪及诚信规定

15. 服务营办者有责任确保其管理层、董事会成员及员工遵守《防止贿赂条例》(第 201 章)及相关规定。服务营办者须禁止董事会成员、员工、代理人及承办商在按照《协议》履行职责时提供、索取或收受利益。服务营办者提供津助服务时，须避免及申报任何利益冲突。

16. 服务营办者亦须参照防贪及诚信规定的相关指引，在各范畴秉持诚信，包括但不限于廉政公署制定的《防贪锦囊——非政府机构的管治与内部监控》及《与公职人员往来的诚信防贪指南》所载的管治架构、内部监控、财务／资金管理、采购、人事管理、服务／活动提供、维修工程管理等。

V. 有效期

17. 本《协议》于指定时限内有效。如服务营办者违反本《协议》条件的任何条款而又未有按社署发出的书面通知上指定的方

式及在指定时间内作出相应的补救，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》。

18. 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。

19. 服务营办者是否可继续提供下一期服务，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。社署保留重新编配项目的权利。

20. 若出现下列任何一种情况，社署可立即终止本《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。

VI. 其他参考资料

21. 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／承诺，以及服务营办者建议书和补充资料的内容(如有的话)。如这些文件内容出现矛盾，则以本《协议》为准。社署会密切监察服务营办者有否遵守所有上述文件的规定。