

津貼及服務協議¹

為面對財困的人士加強支援

(中文譯本)

(A) 服務定義

(1) 簡介

為面對財困的人士加強支援(本服務)，旨在為受財務中介公司不良放債手法影響的財困人士提供方便快捷的支援。

(2) 目的及目標

本服務的目的及目標如下：

- (a) 為因財困而出現情緒／家庭問題的個人及家庭提供方便快捷的支援、輔導及意見；
- (b) 提升財困人士處理困難的能力，並使有關的個人及家人能夠防止問題惡化；以及
- (c) 加深公眾認識妥善管理債務和慎防財務中介公司不良放債手法的重要性。

(3) 服務性質及內容

本服務包括但不限於：

- (a) 設有專線電話的 24 小時熱線服務；
- (b) 舉辦支援小組和活動，以提升面對財困的個人及家庭的能力和抗逆力；以及
- (c) 舉辦宣傳／社區教育活動，以加深公眾對有關問題的認識。

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

(4) 服務對象

服務對象是面對財困和易受中介公司不良放債手法影響而需要協助的個人及家庭，不分年齡、性別、種族。

(B) 服務表現標準(5) 基本服務規定

服務營辦者須符合以下基本服務規定：

- (a) 24 小時熱線於任何時間均應至少有一名職員接聽來電。
- (b) 服務營辦者應制訂有效的災難復原計劃，以便於 12 小時內讓熱線系統恢復運作，並應制訂應急計劃，務求在熱線系統停止運作時維持熱線服務。

(6) 服務量及服務成效標準

服務營辦者須符合以下服務量及服務成效標準。

服務量

服務量 標準	服務量指標	議定水 平
1	一年內已處理因財困而出現情緒／家庭問題的熱線來電總數	1 000
2	在服務量標準第 1 項中，一年內已處理並提供輔導的熱線來電總數	700
3	一年內為提升面對財困的個人及家庭的能力和抗逆力而舉辦的支援小組／活動總數	3
4	一年內為加深公眾認識債務管理和中介公司不良放債手法而舉辦的宣傳／社區教育活動總數	3

服務成效

服務成效標準	服務成效指標	議定水平
1	一年內已處理並提供輔導的來電總數中，來電者接受熱線服務後表示滿意的百分率	80%
2	一年內參加支援小組／活動後表示面對財困的能力和抗逆力有所提升的服務使用者百分率	80%

(7) 服務質素標準

服務營辦者須符合 16 項服務質素標準。

(C) 津助

- (8) 本服務由社會福利署(社署)通過整筆撥款津助制度提供津助，津助基準載於社署發出的通知書內。服務營辦者須遵從社署發出的最新《整筆撥款津助手冊》、通告、指引、管理建議書及相關通函中所載列的津助規則。政府不會承擔因本服務所引致而超出社署核准津助額的任何負債或財政影響的責任。
- (9) 津助金額已考慮員工的個人薪酬(包括供聘用合資格人員的公積金)，以及適用於營辦本服務的其他費用(用以支付公用事業的收費、活動支出及行政費用、小型維修及保養開支、僱員補償保險及公眾責任保險費用等所有其他相關營運開支)及認可收費(如有的話)。獲社署認可提供本服務的處所的租金及差餉，將以實報實銷形式另行發還。
- (10) 服務營辦者接納《津貼及服務協議》(《協議》)後，將每月獲發津助。

(D) 有效期

- (11) 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反本《協議》的任何條款或條件，並且未有按社署發出的書面通知上所指定的方式及時間作出相應的補救，社署可在該通知到期後，向服務營辦者發出通知期為 30 天的書面通知而終止本《協議》。
- (12) 如服務表現標準在協議期內有任何改變，社署會尋求與服務營辦者達成共識，而服務營辦者須按照指定的推行時間表達至新的要求。
- (13) 《協議》是否獲續期，須視乎當時的政策指引、服務需要及服務營辦者的表現等相關考慮因素。社署保留重新編配本服務的權利。
- (14) 若出現下列任何一種情況，社署可立即終止《協議》：
- (a) 服務營辦者曾經或正在作出可能構成或導致發生危害國家安全罪行或不利於國家安全的行為或活動；
 - (b) 服務營辦者繼續營辦服務或繼續履行《協議》不利於國家安全；或
 - (c) 社署合理地認為上述任何一種情況即將出現。

(E) 其他

- (15) 除了本《協議》外，服務營辦者亦須遵守相關《服務規格》所載列的規定，以及服務營辦者建議書和補充資料的內容(如有的話)。如這些文件內容出現矛盾，則以本《協議》為準。
- (16) 如出現任何因《協議》引起或與之相關的爭議或分歧，社署及服務營辦者須先根據當時適用的《香港特別行政區政府調解規則》進行調解。如上述爭議或分歧未能透過調解解決，社署或服務營辦者可就此提起訴訟／仲裁。社署及服務營辦者同意香港法院對上述爭議或分歧具有專有司法管轄權。