

## 津貼及服務協議<sup>1</sup>

(整筆撥款)

### 熱線及外展服務隊

(中文譯本)

## I. 服務定義

### 目的及目標

熱線及外展服務隊旨在透過熱線輔導、即時外展及轉介合適服務單位等，為服務使用者提供適時有效的介入服務，以解決子女照顧問題、婚姻不和、精神健康、情緒問題、適應問題，以及其他家庭及個人問題。

### 服務對象

2. 服務對象是由社會福利署(社署)熱線<2343 2255>、1823電話中心及警方轉介熱線轉駁，需要服務資訊或協助的來電者，包括公眾人士、專業人士、公職人員及其他人士，不分年齡、性別及種族。

### 服務性質及內容

3. 熱線及外展服務隊應以協調方式與不同界別及相關專業人士合作，以支援需要協助的服務使用者，並為有需要的個人及家庭轉介各種合適服務。服務範圍應包括下列主要項目：

---

<sup>1</sup> 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

**(a) 熱線服務**

- (1) 透過電話為服務使用者提供即時專業意見或輔導；
- (2) 處理由 1823 電話中心轉駁並需要社工支援的來電；
- (3) 接聽警方為轉介面對危機及需要社工介入的個案而設立的轉介熱線；
- (4) 處理公眾人士或其他專業人士對服務資訊(包括社署網站所載的資訊)的查詢；
- (5) 轉介需要跟進介入的個案至社署及非政府機構(機構)的服務單位、社署非辦公時間外展隊、其他政府部門及其他合適的相關團體；以及
- (6) 按需要為社署非辦公時間外展隊提供溝通上的支援，以便他們提供即時外展及危機介入服務。

**(b) 外展服務**

- (1) 於辦公時間內以不限於實地支援及評估、輔導、陪同前往醫院、提供食物／禦寒衣物等形式，為各個有需要個案提供外展服務，但下列情況除外：
  - (i) 懷疑虐兒個案；
  - (ii) 涉及突發精神病個案；
  - (iii) 自殺個案；
  - (iv) 性暴力個案；
  - (v) 虐待長者個案；
  - (vi) 要求僅由公職人員處理特定法定程序的情況，例如兒童於父母或監護人不在時需要照顧或保護；以及

- (2) 如個案在熱線及外展服務隊提供外展服務後仍需要跟進，便會把個案轉介至其他服務單位。

## 辦公時間

4. 服務營辦者須於下列指定時段內維持熱線及外展服務隊的運作：

周一至周五： 下午五時至下一個工作日上午九時。工作日指周一至周六，但不包括公眾假期(即熱線及外展服務隊須於所有公眾假期提供全日服務)

周六至周日： 周六中午十二時至下一個周一上午九時，如周一為公眾假期則至下一個工作日上午九時(以較後者為準)

## II. 服務表現標準

5. 服務營辦者須符合下列基本服務規定，以及服務量及服務成效標準：

### 基本服務規定

6. 基本服務規定包括下列各項：
- (a) 服務營辦者應提供有效及可靠的熱線系統，當中設有至少 10 條實體線路以接聽來電，另設至少兩條獨立實體線路專門接聽由 1823 電話中心轉駁的來電，

以及至少一條獨立實體線路專門接聽由警方轉介熱線轉駁的來電；

- (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；
- (c) 服務營辦者應提供有效及可行的人員調配機制，以確保在任何時間均有充足人手處理數目波動的來電及外展要求；
- (d) 需要輔導服務的來電應由持有認可的社會工作學位或文憑的註冊社工接聽；
- (e) 熱線及外展服務隊的管理應由一名註冊社工監督及指導，而該名社工須持有認可的社會工作學位及具備不少於五年的社會工作實務經驗；
- (f) 所有來電應先由持有認可的社會工作學位或文憑的註冊社工接聽，務求有效地進行篩選；以及
- (g) 外展服務在任何時間均應由持有認可的社會工作學位或文憑的註冊社工提供，以便進行專業評估及介入。

## 服務量標準

### (a) 熱線服務

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
1	截至 3 月 31 日止一年內，服務使用者等候註冊社工接聽電話的時間不應超過 30 秒	80% 來電
2	截至 3 月 31 日止一年內，回覆留言信箱來電的時間不應超過 15 分鐘	80% 留言信箱來電
3	截至 3 月 31 日止一年內，在需要轉介跟進服務的來電總數中，於來電後下一個工作日獲轉介至合適服務單位的來電百分比	90% 需要轉介服務的來電

### (b) 外展服務

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
4	截至 3 月 31 日止一年內，就需要即時外展服務的個案而言，註冊社工到達現場所需的時間不應超過 60 分鐘	80% 個案
5	截至 3 月 31 日止一年內，在需要跟進服務的外展個案總數中，於外展後下一個工作日獲轉介至合適服務單位的個案百分比	90% 個案

## 服務成效標準

### (a) 熱線服務

<u>服務 成效標準</u>	<u>服務成效指標</u>	<u>議定水平</u>
1	截至 3 月 31 日止一年內，在需要輔導的來電總數中，服務使用者認為問題有所改善的來電百分比	80%
2	截至 3 月 31 日止一年內，在需要輔導的來電總數中，服務使用者於使用熱線服務後表示滿意的來電百分比	80%

### (b) 外展服務

<u>服務 成效標準</u>	<u>服務成效指標</u>	<u>議定水平</u>
3	截至 3 月 31 日止一年內，在提供外展服務的個案總數中，服務使用者認為問題有所改善的個案百分比	70%
4	截至 3 月 31 日止一年內，在提供外展服務的個案總數中，服務使用者於接受外展服務後表示滿意的個案百分比	80%

## 質素

7. 服務營辦者須符合 16 項服務質素標準。

### **III. 社署對服務營辦者的責任**

8. 社署會按《津貼及服務協議(《協議》)通用章節》的規定，履行「社署對服務營辦者的一般責任」內臚列的職責。

### **IV. 津助基準**

9. 津助基準載於社署向服務營辦者發出的要約及通知書內。

#### **津貼**

10. 在指定時限內，服務營辦者將每年按整筆撥款模式獲發津助。整筆撥款已考慮個人薪酬(包括供聘用註冊社工及支援人員的公積金)，以及適用於營辦項目的其他費用(用以支付其他所有相關營運開支，包括僱員補償保險、公眾責任保險、提升及維修熱線系統費用)。獲社署認可提供津助活動的處所的租金及差餉，將以實報實銷形式另行發還。

11. 服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從社署就津助政策和程序發出的現行最新《整筆撥款手冊》、《整筆撥款通告》、管理建議書及通函中所載列的指引。整筆撥款或會有所調整，包括因應公務員薪酬調整幅度而作出薪酬調整，以及因應價格調整因素(現為綜合消費物價指數)而調整其他費用。政府不會承擔因項目所引致而超出核准津貼額的任何負債或財政影響的責任。

#### **發放款項安排、內部管控及財務申報規定**

12. 服務營辦者接納《協議》後，將每月獲發整筆撥款津助。

13. 服務營辦者須負責維持穩健有效的財務管理系統，包括預算規劃、推算、會計、內部管控及審計。服務營辦者須妥善備存與項目有關的收支帳簿、記錄及證明文件，以供政府代表查核。

14. 服務營辦者須根據最新的《整筆撥款手冊》所載規定，提交整間機構的周年財務報告及年度財務報表，而有關報告及報表須分別經持有《專業會計師條例》(第 50 章)所界定的執業證書的執業會計師審查及審核，並由兩名機構授權代表(即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管)簽署。周年財務報告應以現金會計方式擬備，而折舊、員工積存休假等非現金項目不應包括在內。

### 防貪及誠信規定

15. 服務營辦者有責任確保其管理層、董事會成員及員工遵守《防止賄賂條例》(第 201 章)及相關規定。服務營辦者須禁止董事會成員、員工、代理人及承辦商在按照《協議》履行職責時提供、索取或收受利益。服務營辦者提供津助服務時，須避免及申報任何利益衝突。

16. 服務營辦者亦須參照防貪及誠信規定的相關指引，在各範疇秉持誠信，包括但不限於廉政公署制定的《防貪錦囊——非政府機構的管治與內部監控》及《與公職人員往來的誠信防貪指南》所載的管治架構、內部監控、財務／資金管理、採購、人事管理、服務／活動提供、維修工程管理等。

### V. 有效期

17. 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反本《協議》條件的任何條款而又未有按社署發出的書面通知上指定的方



式及在指定時間內作出相應的補救，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》。

18. 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。

19. 服務營辦者是否可繼續提供下一期服務，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。社署保留重新編配項目的權利。

20. 若出現下列任何一種情況，社署可立即終止本《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。

## **VI. 其他參考資料**

21. 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／承諾，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。社署會密切監察服務營辦者有否遵守所有上述文件的規定。