

**津贴及服务协议<sup>1</sup>**  
**(整笔拨款)**

**救济及援助**  
(中文译本)

## I 服务定义

### 简介

服务营办者的补充救济服务所提供之一系列救济服务，能完善及补足目前由社会福利署（社署）在本地社区提供的救济服务。

### 目的及目标

2. 救济服务是为有迫切需要实物援助的天灾或重大事故的灾民及其他有需要人士提供救援物资，以协助他们渡过最危急的时期。

### 服务性质及内容

3. 作为由社署提供的紧急救济服务的补充服务，服务营办者会向天灾或重大事故的灾民派发应急衣物，亦会向其他有需要人士派发日常必需品，例如毛毡、枕头、毛巾、洗头水、沐浴露、牙膏、牙刷、水杯和拖鞋等。

### 服务对象

4. 不论是服务营办者主动提供的服务，还是应社署在紧急情况下要求而提供的服务，服务对象均包括：

- 天灾或重大事故的灾民，例如火灾、水灾、山泥倾泻、台风、暴雨、塌屋、沉船、海难等，以及因楼宇成为危楼而遭发出封闭令以致被令撤离家园的受影响人士；以及
- 其他有需要人士，例如露宿者、刚出院的病人、住院的病人及难民

## II 服务表现标准

5. 服务营办者须符合下列服务表现标准。

---

<sup>1</sup>这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

## 基本服务规定

6. 保持备用物资的存货量：2,000 件 T 恤/衬衫、2,000 条裤、2,000 件内衣裤、1,200 件外套、200 张毛毡、200 个枕头、2,000 条毛巾、500 支牙膏、500 支牙刷、500 支沐浴露和 500 支洗头水。

## 服务量

7. 提供服务的次数取决于发生天灾或重大事故及有需要人士提出要求的次数而定。

服务量标准	服务量指标	议定水平
1	在收到紧急救济服务转介起计 24 小时内完成服务的比率	100%

## 服务成效

服务成效标准	服务成效指标	议定水平
1	转介机构对服务营办者所提供的补充紧急救济服务的整体满意率。[注 1]	80%
2	转介机构对服务营办者所提供的救援物资（包括应急衣物及基本个人用品）的满意率。[注 2]	80%

(注释载于本《协议》结尾)

## 主要统计数据 (仅供参考)

- 派发次数
- 受惠人数
- 派发的衣物和日常必需品数目

## 服务质素标准

8. 服务营办者将须符合 16 项服务质素标准。

## III 社署对服务营办者的责任

9. 社署会按《津贴及服务协议》通用章节所载的「社署对服务营办者的一般责任」履行职责。

10. 此外，社署会符合以下特定服务表现标准。社署履行本责任的实际表现，预期会影响服务营办者符合本身所规定表现标准的能力。

- 每当社署接到紧急救济服务的要求时，如需补充救济服务，则须于 24 小时内通知服务营办者。

#### **IV 津助基准**

11. 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**

12. 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、合资格专业及支援员工的公积金，以及其他适用于服务营运的其他费用（用以支付其他所有相关运作开支，包括雇员保偿保险及公众责任保险等）及认可收费（如有的话）。获社署认可提供津助活动处所的租金及差饷，将按实际费用另行以实报实销形式发放。

13. 服务营办者可灵活使用获发的津助，但必须遵从最新《整笔拨款手册》、有效的《整笔拨款通告》及社署就津助政策及程序发出的有效管理建议书及通函就使用津助所载列的指引（如适用），以及个别服务的相关指引。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金调整，以及因应物价调整因素（现时为综合消费物价指数）而调整「其他费用」。政府不会承担因服务所引致而超出核准津助额的任何负债或财政影响的责任。

##### **发放款项安排、内部控制及财务申报规定**

14. 如服务营办者接纳《津贴及服务协议》，将会每月获发整笔拨款津助。

15. 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、内部控制系统及审计。服务营办者须妥善备存与服务有关的收支帐簿、记录及证明文件，以供政府代表查核。

16. 服务营办者须根据最新《整笔拨款手册》订明的规定，向社署提交经《专业会计师条例》（第 50 章）下注册的执业会计师审查的周年财务报告及审核的整间机构年度财务报表，而有关报告及报表须经两名机构的授权代表签署，即董事会主席／机构主管／机构社会福利服务主管。周年财务报告应以现金记帐方式拟备，而折旧、员工积存休假等非现金项目不应计入报告内。

## 防贪及诚信规定

17. 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。服务营办者须禁止其董事会成员、员工、代理人及承办商在按照《协议》履行职责时提供、索取或接受利益。服务营办者提供津助服务时，须避免及申报任何利益冲突。

18. 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／活动提供和维修工程管理等。

## V 有效期

19. 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，以终止本《协议》。

20. 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。

21. 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。

22. 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会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

23. 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。

**注释：**

**注 1** (i) 服务成效标准 1 适用于转介机构对服务营办者所提供的补充紧急救济服务的整体满意度，而成效评估将根据转介机构在意见调查问卷提供的回覆作出计算。

(ii) 计算转介机构的整体满意率：

$$\text{已转介补充紧急救济服务的机构并对} \\ \text{服务表示满意的数目} \\ = \frac{\text{由转介机构填妥的意见调查问卷总数}}{\text{x } 100\%}$$

\* 收集到的意见调查问卷回覆不能少于该报告年度三月底前补充紧急救济服务转介总数的百分之八十。

**注 2** (i) 服务成效标准 2 适用于转介机构对服务营办者所提供的救援物资（包括应急衣物及基本个人用品）的满意度，而成效评估将根据转介机构在意见调查问卷提供的回覆作出计算。

(ii) 计算转介机构的整体满意率：

$$\text{已转介救援物资服务的机构并对救援物} \\ \text{资表示满意的数目} \\ = \frac{\text{由转介机构填妥的意见调查问卷总数}}{\text{x } 100\%}$$

\* 收集到的意见调查问卷回覆不能少于该报告年度三月底前补充紧急救济服务转介总数的百分之八十。