「長者社區照顧服務券（社區券）計劃」

常見問題

(一) 社區券服務特色

1 問: 社區券服務有何特色?

答: 社區券服務的特色如下：

- 「錢跟人走」：直接資助合資格長者，長者可自由選用及轉換社區券計劃下的認可服務單位，亦可按著不同時期的需要，使用不同服務項目和服務量。
- 「能者多付」：讓負擔能力較低的長者獲得較多政府資助。
- 「混合模式」服務：長者可同時使用「日間護理中心服務」及「家居照顧服務」。

(二) 社區券申請

1 問: 長者收到邀請信後，是否設有申請時限?

答: 獲邀請參與計劃的合資格長者可按個人意願及服務需要決定何時提交申請。當有服務需要時，長者可遞交紙本申請表或透過「長者服務券資訊系統」（VISE 網上系統）提交申請表。

(連結: https://vise.swd.gov.hk/vise/tc/ep/appForm)

社區券辦事處會在核實長者的申請資格後，向合資格的申請人發出社區券發券通知書。

2 問: 如長者正在使用綜合家居照顧服務（普通個案），他們可同時使用社區券嗎?

答: 合資格申請社區券的長者，必須在社署資助長期護理服務中央輪候冊（中央輪候冊）輪候資助社區照顧服務及／或院舍照顧服務；而**尚未**接受任何院舍照顧服務或資助社區照顧服務。除了綜合家居照顧服務（普通個案）外，嚴重殘疾人士家居照顧服務、嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務、離院長者綜合支援計劃、支援在公立醫院接受治療後離院的長者試驗計劃等也屬於資助社區照顧服務，因此其服務使用者也不能同時使用社區券服務。

3 問: 如長者符合資格申請社區券，但從沒有收過邀請信，又或曾被邀請但已遺失申請表，應如何處理?

答: 長者可聯絡其個案負責工作員或社區券辦事處索取申請表格。

長者亦可網上遞交申請表。

(連結: https://vise.swd.gov.hk/vise/tc/ep/appForm)

社區券辦事處會在完成批核後，向合資格的申請人發出社區券發券通知書。

4 問: 提交申請後多久才獲發社區券?

答: 一般而言，社區券辦事處在收到申請後，會在四星期內完成審批。申請人如需接受**抽樣家庭住戶收入審查**，社區券辦事處會**另函通知**並要求申請人按申請表上申報的資料**提交有關證明文件副本**，社區券辦事處在收妥所需文件及完成批核後，會通知有關長者審查結果。

(三) 經濟狀況評估及共同付款

1 問: 如何釐定長者的共同付款級別?

答: 社區券辦事處會根據長者及指定的同住家人(即在港的同住父母、子女、夫妻）於遞交申請前 3 個月的平均收入，釐定長者的共同付款級別。長者無須申報其他同住家人（如兄弟姊妹、媳婦、女婿、孫兒等）及傭人的入息，亦無須申報家庭住戶的資產。

2 問: 如何計算長者每月需繳付的共同付款金額?

答: 計算長者共同付款的服務費是以「能者多付」為原則，讓負擔能力較低的使用者獲得較多的政府資助。共同付款級別分為六級，分別是服務組合價值的 5%、8%、12%、16%、25%及 40%，政府會負責支付餘額。舉例說，如長者該月購買了$5,000 的服務組合，而他的共同付款百份比是 8%，他便需要支付$400 的共同付款（$5,000 × 8% = $400）。

3 問: 若長者不願意透露家庭入息狀況，他/她可申請社區券嗎?

答: 如長者同意繳付最高共同付款金額（即服務組合價值的 40%），便無需在申請時申報家庭入息狀況。

4 問: 綜合社會保障援助（綜援）受助人可向社署社會保障辦事處申請發還已支付的共同付款嗎?

答: 5% 共同付款級別專為領取綜合社會保障援助的社區券持有人而設，以便他們無須向社會保障辦事處申領發還特別津貼。

5 問: 提交社區券申請時需否同時附上收入證明文件?

答: 社區券辦事處在收到申請後，會另函通知需接受抽樣家庭住戶收入審查的長者提交家庭收入證明文件。

6 問: 如長者的家庭住戶人數或經濟狀況有變，長者是否需要申請更改共同付款級別？申請手續又如何？

答 如長者因家庭住戶人數或經濟狀況有變而已批核的共同付款級別不再適用，應盡早向社區券辦事處申請更改共同付款級別，並提交過往三個月的家庭收入證明文件，以便社區券辦事處重新評定長者的共同付款級別。長者可向認可服務單位或社區券辦事處索取「申請更改共同付款級別表格」。

7 問: 如長者有經濟困難，難以負擔社署評定的共同付款級別，應如何處理？

答: 長者可向其個案負責工作員或社區券辦事處查詢。社區券辦事處會檢視長者的家庭經濟狀況，以考量酌情下調長者的共同付款級別。

(四) 使用電子社區券

1 問: 長者剛獲發社區券，可從何獲取認可服務單位名單，及了解其所提供的服務項目和收費？

答: 社區券辦事處將不再發出紙本社區券，持券人只需使用身份證號碼便可登入「長者服務券資訊系統」（下稱 VISE 網上系統）查閱其社區券資格及社區券號碼。

社區券辦事處向長者發出社區券發券通知書時，會附上一份服務長者居住區域的認可服務單位名單，方便長者揀選該區認可服務單位。長者可透過 VISE 網上系統網上即時查閱社區券使用狀況、服務名額空缺，以及網上確認服務協議等。長者亦可從社署網頁下載該名單，或在社署長者資訊網查閱各認可服務單位的詳細資料，包括服務項目、價目表、服務空缺和額外服務項目等。

長者服務券資訊系統
https://vise.swd.gov.hk/vise/tc

社署網頁
https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/elderly/cat_commcare/psccsv/index.html

社署長者資訊網
www.elderlyinfo.swd.gov.hk/tc/ccsv_introduction.html

2 問: 如何釐定長者的服務需要？

答: 長者可以因應個人需要，選擇合適自己的服務項目及服務量。認可服務單位的專業人員亦會評估長者的狀況、為他們制訂的個人護理計劃及設計服務組合，並定期檢視他們的服務需要。雙方應在議定服務協議前先

取得共識。

3 問: 長者每月使用社區券可購買多少社區券服務？

答: 長者可按照與認可服務單位所訂立的個人護理計劃協議，選擇任何在最低至最高社區券面值內的服務組合。超出最高社區券面值的服務將不獲政府資助，長者需要支付差額。

4 問: 長者每月可向多少間認可服務機構購買社區券服務？

答: 長者在同一個曆月內可向不多於兩間認可服務單位購買服務。

5 問: 長者可否使用社區券購買非社區券計劃下的認可服務項目?

答: 部份認可服務單位除了提供社區券計劃下的認可服務項目外，也提供額外服務項目（如中醫治療、針灸、香薰治療等）。長者在考慮購買這些額外服務項目時，須留意該些服務項目將不獲政府資助。

6 問: 當長者在進入認可服務單位後需暫停使用社區券服務一段時間，認可服務單位可為他們保留服務名額，讓他們隨時恢復使用服務嗎?

答: 當長者已連續暫停使用社區券服務超過一個月，他們須離開認可服務單位，以騰出服務名額予其他有即時服務需要的長者使用。認可服務單位可在合理情況下向社區券辦事處申請為長者保留服務名額，但必須確保此舉不會影響其他輪候服務的長者使用服務，以及認可服務單位／長者在保留服務名額期間將不獲政府資助。

7 問: 社區券設有使用期限嗎?

答: 如持券人在過去連續六個月或以上未有使用社區券購買任何社區券服務，**獲發的社區券會自動失效**。如果持券人／其家人／照顧者希望再次獲發社區券，可隨時主動聯絡社區券辦事處或你的個案負責工作員重新提出申請。在收到申請及所要求提交的文件後，社區券辦事處一般會在4星期內完成審批及發出社區券。

(五) 揀選認可服務單位

1 問: 長者在揀選認可服務單位及簽訂服務協議前，需留意甚麼事項?

答: 各認可服務單位提供的服務模式、服務項目、服務價格會有不同，長者應多作比較才作出選擇。在簽訂服務協議前，長者應檢視所揀選的服務組合應切合其個人需要，並留意認可服務單位在公眾假期、熱帶氣旋及暴雨警告信號、更改服務時間或暫停服務等情況下的服務安排及相關的服務條款。在一般情況下，認可服務單位不會退還已收取的共同付款金額。另外，只有在社區券計劃下的認可服務項目及在社區券價值內的服務才獲政府資助。若認可服務單位建議購買額外服務和產品，又或服務

組合超出社區券最高面值，長者在購買前應考慮是否真正需要服務及能否負擔費用。如有需要，可諮詢個案負責工作員或社區券辦事處。

2 問: 長者可否轉換認可服務單位或服務組合?

答: 社區券計劃以「錢跟人走」的模式直接資助合資格長者，讓他們因應個人需要轉換認可服務單位和服務組合。長者在同一個曆月內可向不多於兩間認可服務單位購買服務。如長者在同一個曆月內已向兩間認可服務單位購買服務，但需要轉換認可服務單位，新認可服務單位和服務組合最快在下一個曆月才能生效。

(六) 其他社區券事宜

1 問: 長者在獲發「社區券」後，對其輪候長期護理服務有何影響?

答: 長者在獲發社區券後，他們在中央輪候冊上長期護理服務的申請會更新為「非活躍個案」。當長者需要長期護理服務時，可透過個案負責工作員將其輪候狀態回復為「活躍個案」，而其輪候位置亦會以原本的申請日期為準。因此使用社區券並不會影響長者在申請長期護理服務上的輪候位置。

2 問: 長者忘記了 VISE 網上系統密碼，可如何申請補發?

答: 長者／其家人／照顧者可自行或經長者的個案負責工作員聯絡社區券辦事處申請補發 VISE 網上系統密碼。

3 問: 長者可如何退出社區券計劃?

答: 長者可在任何時間退出社區券計劃，但當月已支付的共同付款金額將不獲發還。長者／其家人／照顧者可自行或經長者的個案負責工作員或認可服務單位通知社區券辦事處退出社區券計劃。

社會福利署
社區照顧服務券辦事處
2025 年 7 月