

服務表現監察制度及 服務質素標準

Service Performance Monitoring
System (SPMS) and
Service Quality Standards (SQSs)

社會福利署

津貼組

2023年6月13日

Time	Content
9:00-9:15am (15 mins)	Registration
9:15-10:15am (60 mins)	Overview of Service Performance Monitoring System (SPMS) and Service Quality Standards (SQSs)
10:15-10:45am (30 mins)	Break
10:45-11:25am (40 mins)	Sharing of Good Practice by Social Welfare Department Subventions Section
11:25-12:05am (40 mins)	Good Practice presented by the representative of Hong Kong Sheng Kung Hui Welfare Council Limited
12:05-12:45am (40 mins)	Good Practice presented by the representative of Baptist Oi Kwan Social Service
12:45-1:00pm (15 mins)	Q & A

服務表現監察制度 (SPMS)

目的：

- ◆ 確保服務營辦者在提供福利服務時，恰當及審慎地使用公帑，並向服務使用者、社署及社會負責及交代。
- ◆ 確保服務營辦者為服務使用者提供優質的社會福利服務。
- ◆ 確保服務營辦者致力改善服務質素，以應付不斷轉變的社會需要。

服務表現監察制度 (SPMS)

監察方法：

- ◆ 機構管治
- ◆ 風險管理
- ◆ 機構為本管理

津貼及服務協議 / 服務文件

Funding and Service Agreement (FSA) /Service Document (SD)

- ◆ 社署與服務營辦者之間的協議。
- ◆ 社署作為撥款者與服務營辦者之間具一份約束力的文件。
- ◆ 在《津貼及服務協議》內，社署與服務營辦者須遵守就不同服務互相議定的有關協議的條款。
- ◆ 社署提供的服務，就採用與《津貼及服務協議》架構類似的《服務文件》。

津貼及服務協議 / 服務文件(FSA/SD)

服務章節

- ◆ 服務單位所提供的服務性質，在內容方面因應服務而有所不同。
- ◆ 包括服務定義、服務表現標準、資助基準等。

服務章節

- ◆ 簡介
- ◆ 目的及目標
- ◆ 服務性質
- ◆ 服務對象

《津貼及服務協議》樣本

- ◆ 網上青年支援隊

主頁
最新消息
關於我們
刊物及新聞公報
年度服務內容及統計數字
年度服務重點
公開資料
政府建築物、設施和服務的無障礙事宜
公共服務
地區資訊
非政府機構資料室
地理資訊地圖
下載區
常見問題
相關條例
快速查詢
招標公告
徵求建議書 / 意向書
相關網址
公用表格

級職員宿舍三所新增設的「兒童之家」徵求建議書 邀請申請成為第三階段「長者社區照顧服務券試驗計劃」認可新聞速遞 (純文字版)

主要消息

[更多主要消息](#)

購置處所以提供福利設施

社會福利署正購置合適的私人處所，設置福利設施，以滿足社會需要。

[購置處所以提供福利設施](#)
[全文](#)

綜援長者廣東及福建省養老計劃、廣東計劃及福建計劃受惠人／受委人在香港境外提取社會保障款項

綜援長者廣東及福建省養老計劃／廣東計劃／福建計劃的受惠人／受委人可能因新型冠狀病毒疫情的情況而未能如常返港提取計劃下的援助金／高齡津貼／長者生活津貼。為協助有需要受惠人／受委人能於香港境外提取每月援助金／津貼，香港各間零售銀行已設立特別安排，支持境外櫃員機提款服務，讓上述計劃的受惠人／受委人無須親自返港，亦可透過不同的銀行渠道（包括銀行熱線電話），啟動使用香港銀行發出的提款卡（包括扣帳卡及具備提款功能的信用卡）在內地櫃員機提款的功能，以便在香港。此外，部分香港的銀行亦同時提供以郵遞等遙距安排，方便上述計劃的受惠人／受委人在無需親自向銀行訂立匯款的常行指示，將每月援助金／津貼存入指定的內地銀行帳戶。

[社會福利署網頁的超連結瀏覽香港銀行公會網頁內](#)

優化整筆撥款津助制度 養老計劃、廣東計劃及福建計劃受惠人／受委人在香港境外提取社會保障款項

[全文](#)

服務表現監察

[目標](#)

[未能返港的安排](#)

優良管理

[津貼及服務協議](#)

（包括高齡津貼、長者社區照顧服務券及長者生活津貼）
受冠狀病毒感染的疫情後的離港寬限，社會福

精算服務

[服務表現標準](#)

熱線服務

2343 2255

地區活動

--請選擇地區--

[瀏覽](#)

大型活動

「力」展板及易拉架借用

中華人民共和國
社署慶祝活動
成立25周年

共創明Teen計劃
Strive and Rise Programme

「2019冠狀病毒病」
院舍防控電子平台

安老院／殘疾人士院舍
2019冠狀病毒病

最新資訊

服務表現標準

- ◆ 《基本服務規定》
Essential Service Requirements (ESRs)
- ◆ 《服務質素標準》
Service Quality Standards (SQSs)
- ◆ 《服務量標準》
Output Standards (OSs)
- ◆ 《服務成效標準》
Outcome Standards (OCs)
- ◆ 《增值項目》
Value-added Items

輕度弱智兒童之家 基本服務規定 (ESRs)

- (a) 每天 24 小時照顧，任何時間須至少有一名工作人員在場；
- (b) 提供一日三餐、種類多元化的食物；
- (c) 註冊社會工作者；
- (d) 家務助理；
- (e) 每間兒童之家最多八名兒童入住，男女須分別安排睡房；
- (f) 適合的玩具、書籍和其他設施。

服務量標準 (OSs)

服務量標準	服務量指標	議定水平
1	一年內的平均入住率	90%
2	一年內完成定期個案覆檢的比率	85%
3	一年內完成個人計劃的比率	90%

服務成效標準 (OCs)

服務成效標準	服務成效指標	議定水平
1	家長／監護人／照顧者對為兒童提供的整體服務表示滿意的比率	80%

服務質素標準 (SQSs)

在管理及提供服務方面，界定了社署要求服務單位需達到的質素水平，其中四個原則：

- (一) 明確界定服務的宗旨和目標，運作形式應具透明度。
- (二) 有效管理資源，管理方法應靈活變通、不斷創新及持續改善服務質素。
- (三) 鑑定並滿足服務使用者的特定需要。
- (四) 尊重服務使用者的權利。

服務質素標準 (SQSs)

原則一：

明確界定服務的宗旨和目標，運作形式應具透明度

標準 1：服務資料

- 例如單張包括宗旨、目標、對象、提供服務方法、申請和退出服務的機制等。
- 資料容易取得。

服務質素標準 (SQSs)

標準 2：檢討及修訂政策和程序

- ❑ 需要定期檢討與服務提供方面有關的SQS，即SQS 6、10-16。
- ❑ 如何收集及採納服務使用者及職員的意見。

標準 3：運作及活動記錄

- ❑ 與服務運作及活動有關的最新記錄、準確性及質素審查機制。
- ❑ 服務單位須讓市民閱覽有關其服務表現的定期統計資料和報告等。

服務質素標準 (SQSs)

原則二：

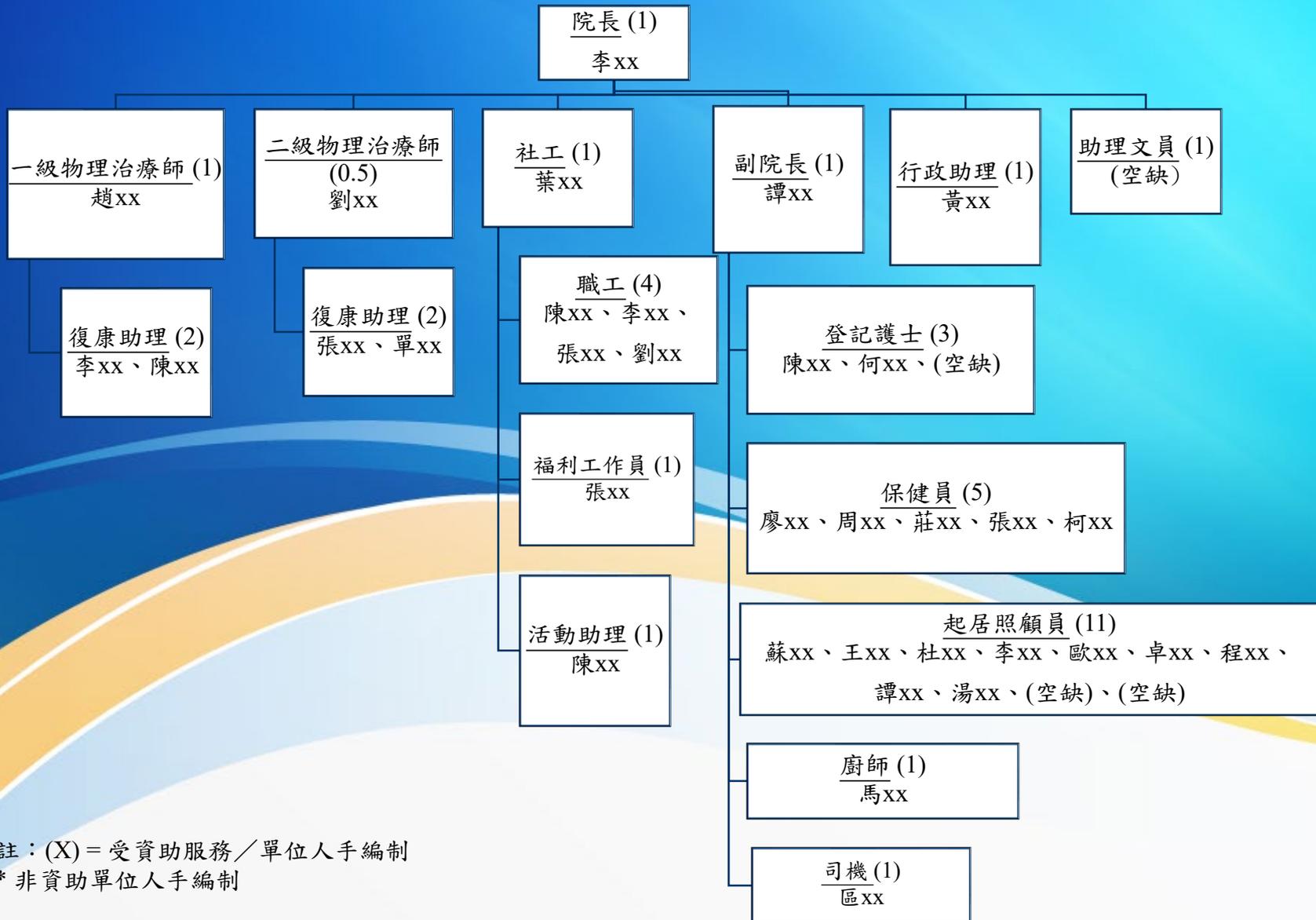
有效管理資源，管理方法應靈活變通、不斷創新及持續改善服務質素

標準 4：職務及責任

- ❑ 每個職務的職責說明及職務陳述。
- ❑ 服務單位備有組織架構圖，臚列其整體組織架構及問責關係等。
- ❑ 決策組織的職務、責任及成員資格／名單。
- ❑ 就「優化整筆撥款津助制度檢討報告」第25項建議，由2023年1月起，單位須在報告板或網頁顯示單位組織架構及各常設职位的相關人手編制。

受資助服務單位組織架構圖

範本



註：(X) = 受資助服務／單位人手編制
* 非資助單位人手編制

服務質素標準 (SQSs)

標準 5：人力資源

- 招聘、調派及晉升的人事政策；
- 新入職／職員訓練／培訓的政策
- 職員督導工作及工作表現評核等。

標準 6：計劃、評估及收集意見

- 整體工作計劃及檢討；收集、回應及跟進服務使用者／職員／其他關注人士的意見等。

標準 7：財政管理

- 單位制定活動財政預算、管理財政資源及監察財政表現、提高經濟效益或抑制成本等。

標準 8：法律責任

- 法例檢核表、單位監察遵守有關法例的政策及程序等。
- 獲得免費或收費的法律意見。

標準 9：安全的环境

- 消防設備及其他必需的安全設備定期保養。
- 緊急事故應變程序。
- 確保安全環境的政策
- 有關職員／服務使用者受傷記錄。
- 安全運送服務使用者的措施。
- 定期維修服務器材。

服務質素標準 (SQSs)

原則三：

鑑定並滿足服務使用者的特定需要

標準 10：申請和退出服務

- 一視同仁的政策。
- 清楚界定服務對象、收納優先次序的準則。
- 處理拒收的機制，如情況適當，應將申請人轉介到另一適當的服務單位等。

服務質素標準 (SQSs)

標準 11：評估服務使用者的需要

- 評估、規劃和檢討工作的指定責任；評估方法；定期檢討和修訂；參與的有關人士等。
- 諮詢服務使用者、有關職員、服務使用者家屬或其他有關人員的意見；於適當時，在評估和規劃過程的各個階段採納這些意見等。
- 最少每年一次定期更新服務使用者的記錄。

服務質素標準 (SQSs)

原則四：尊重服務者的權利

標準12：知情的選擇

- 如何、何時、通知服務使用者、服務使用者有選擇權利等。

標準13：私人財產

- 保障服務使用者私人財物的政策，不會在違返其意願下被公用等。
- 收集、存放及監管服務使用者的金錢。

服務質素標準 (SQSs)

標準14：私隱和保密

- 尊重和確認服務使用者需要保持私隱和尊嚴。
- 服務使用者的保密權得到尊重。
- 以安全妥當的方式儲存服務使用者的檔案及個人資料。
- 政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽等。

樣本

服務單位名稱

為保護以及提供安全的環境予服務使用者，24 小時閉路電視錄影操作中，所收集的錄像只作管理用途。

若有查詢，可致電 2XXXXXXX 與本 / ... 聯絡。

服務單位名稱 示

製作閉路電視監察措施時，可參考香港個人資料私隱專員公署閉路電視監察及使用航拍機指引(2017年3月)。

服務質素標準 (SQSs)

標準15：申訴

- 政策程序包括時限、指派職員、如何、何時回應服務使用者的投訴、書面記錄等。

標準16：免受侵犯

- 預防及處理侵犯的政策及程序、訂立有關職員訓練等。

- 主頁
- 最新消息
- 關於我們
- 刊物及新聞公報
- 公開資料
- 政府建築物、設施和服務的無障礙事宜
- 公共服務
- 地區資訊
- 非政府機構資料室
- 地理資訊地圖
- 下載區
- 常見問題
- 相關條例
- 快速查詢
- 招標公告
- 徵求建議書 / 意向書

主頁 > 非政府機構資料室 > 服務表現監察 > 服務表現標準 > 服務質素標準



如需閱讀 Acrobat 文件，可在 Adobe Systems Incorporated 網站
下載免費閱讀軟件 Adobe(R) Reader (R)



十六項服務質素標準

在管理及提供服務方面，「服務質素標準」訂明了福利服務單位應具備的質素水平。「服務質素標準」乃依據以下四項原則釐定，而這些原則列出了福利服務的核心價值；

- 明確界定服務的宗旨和目標，運作形式應予公開；
- 有效管理資源，管理方法應靈活變通、不斷創新及持續改善服務質素；
- 鑑定並滿足服務使用者的特定需要；以及
- 尊重服務使用者的權利。

現時共有十六項「服務質素標準」，每項「服務質素標準」均有一套「準則」及「評估指標」說明。這些「準則」及「評估指標」均為一般性基本要求，服務營辦機構可根據各要求，以合適的方法應用於個別服務類別或服務單位中，以符合所有「服務質素標準」的要求。

● 評估模式參考指引及評估範本

● 執行手冊（載有每項標準的推行指引及文件示例，以協助各服務單位實施服務質素標準。）

● 自我評估檢核表

Word文件 PDF文件

● 服務質素標準及準則

● 服務質素標準定標研究(2003年2月)

服務表現評估

Service Performance Assessment

- ◆ 內部服務監管機制 (Internal Service Audit Mechanism)
- ◆ 自我評估報告 (Self Assessment Report)
- ◆ 統計報告 (Service Performance Statistical Form)
- ◆ 表現評估探訪 (Performance Assessment Visits)
 - ✓ 評估探訪(隨機抽選探訪／按服務需要探訪)
(Review Visits)
 - ✓ 新服務評估探訪 (New Service Assessment Visits)
 - ✓ 風險為本探訪 (Risk-based Visits)

內部服務監管機制 (Internal Service Audit Mechanism)

- ◆ 就「優化整筆撥款津助制度檢討報告」建議，機構須每年進行內部服務審查以提升服務表現。
- ◆ 由2022-23年度起，機構在提交的年度自我評估報告時，必須包括由管治委員會主席及總幹事批核就每一個服務單位的內部服務審查報告。

自我評估報告

Self Assessment Report (SAR)

機構於每年五月中或之前就以下項目提交年度自我評估報告，並就不符合規定的項目提交改善計劃

- ◆ 基本服務規定 (Essential Service Requirements) 。
- ◆ 服務質素標準 (Service Quality Standards) 。
- ◆ 機構內部審查機制 (Internal Service Audit) 。
- ◆ 服務量標準 (Output Standards) 及服務成效標準 (Outcome Standards) 。
- ◆ 由2022-23年度起，服務單位必須透過「服務表現管理資訊系統」(Service Performance Management Information System) 呈交自我評估報告。

統計報告 (SPS Form)

- ◆ 定期（每三個月或半年）提交統計報告。
- ◆ 不符合規定的，須提交改善計劃。
- ◆ 持續多年不符合規定的，須密切監察。
- ◆ 由2022-23年度起，服務單位必須透過「服務表現管理資訊系統」(Service Performance Management Information System) 呈交報表。

表現評估探訪 (Performance Assessment Visits)

以三年為一週期，隨機抽選單位接受：

- ◆ 評估探訪 (Review Visits)*
 - 預約形式/突擊形式
- ◆ 新服務評估探訪 (New Service Assessment Visits)
 - 營運全新服務的服務單位或對營辦機構而言屬於新辦服務的服務單位。

*亦會按服務需要進行探訪

表現評估探訪 (Performance Assessment Visits)

風險為本探訪 (Risk-based Visits)

- ◆ 包括未能符合「基本服務規定」或「服務質素標準」的服務單位或懷疑有／確認有服務表現事宜的服務單位。

表現評估探訪 (Performance Assessment Visits)

評估工具

- 實地觀察
- 與管理層及職員面談
- 與服務使用者面談及進行問卷調查
- 向相關持份者收集意見
- 審閱文件

表現評估探訪 (Performance Assessment Visits)

- ◆ 目的：服務持續改善
- ◆ 評估結果
 - ✓ 符合／不符合
 - ✓ 優良服務
 - ✓ 可進一步改善之處

謝謝