



# 社会福利服务 整笔拨款津助手册

香港特别行政区政府  
社会福利署

2024 年 10 月  
(2025 年 10 月更新)

# 目录

章		页数
(一)	<b>引言</b>	2 - 3
	1.1 目的 1.2 涵盖范围 1.3 合规 1.4 条文 1.5 出版形式 1.6 图示及超连结 1.7 查询	
(二)	<b>整笔拨款津助制度</b>	5 - 8
	2.1 简介 2.2 整笔拨款 2.3 指导原则 2.4 不得越界补贴 2.5 在整笔拨款津助制度下营办津助福利服务的资格 2.6 退出	
(三)	<b>津贴及服务协议</b>	10 - 22
	3.1 简介 3.2 《协议》内容 3.3 服务协议单位 3.4 《协议》服务 3.5 《协议》相关活动 3.6 跨机构及／或服务协议单位的津助／资助服务或政府政策局／部门基金 3.7 捐赠 3.8 调解条款	
(四)	<b>津助拨款及运用</b>	24 - 30
	4.1 津助拨款 4.2 津助拨付 4.3 调整津助拨款金额 4.4 不包括在整笔拨款的其他拨付项目 4.5 整笔拨款储备和公积金储备 4.6 使用整笔拨款和整笔拨款储备 4.7 使用公积金储备 4.8 使用储备投资 4.9 保险 4.10 存放由社署发放不同资助拨款的开户规定	

(五)	<b>财务管理</b>	32 - 45
	5.1 简介	
	5.2 财务会计	
	5.3 账簿及会计记录	
	5.4 财务规划及推算	
	5.5 财务申报规定	
	5.6 财务审计	
	5.7 披露要求	
	5.8 内部管控	
	5.9 津助审查	
(六)	<b>非津助服务及成本分摊</b>	47 - 59
	6.1 非津助服务	
	6.2 不得越界补贴	
	6.3 指导原则	
	6.4 成本分摊	
	6.5 个案例子（只供参考）	
(七)	<b>服务表现监察制度</b>	61 - 65
	7.1 简介	
	7.2 服务表现标准	
	7.3 服务表现评估	
	7.4 机构自我评估	
	7.5 服务表现检视	
(八)	<b>公众问责和处理投诉</b>	67 - 77
	8.1 非政府机构的公众问责性	
	8.2 社署的监管角色	
	8.3 维护国家安全	
	8.4 展示「社会福利署资助服务」标志	
	8.5 监察高级行政人员的薪酬	
	8.6 特别事故报告	
	8.7 重要事故报告	
	8.8 外部审计	
	8.9 机构在处理投诉上的角色及责任	
	8.10 整笔拨款独立处理投诉委员会	
(九)	<b>机构管治</b>	79 - 84
	9.1 简介	
	9.2 管治委员会及机构管理层	
	9.3 界定管治委员会的职能及责任	
	9.4 管治委员会任期	
	9.5 与员工和服务使用者沟通	
	9.6 人力资源管理	
	9.7 防贪及诚信规定	

# 第一章

## 引言

# 第一章

## 引言

### 1.1 目的

本「整笔拨款津助手册」(手册)由社会福利署(社署)发出，列出有关运用社署津助拨款以营办福利服务的原则、程序、标准和规定，并就管理和监控在整笔拨款津助制度下接受政府津助的非政府机构(机构)提供行政指引<sup>1</sup>。

### 1.2 涵盖范围

就本手册而言，「机构」指获社署提供经常津助的非政府机构，而该等机构会以津助支付向公众提供福利服务的运作开支。只接受社署提供非经常资助<sup>2</sup>或服务合约款项的非政府机构，并不视作营办津助福利服务的机构。

### 1.3 合规

接受社署津助的机构须遵从发放拨款的原则，以及本手册列明的津助条件和其他要求。如机构未能遵从本手册的条款和条件，政府或会撤销津助。

### 1.4 条文

作为监督社署拨款的管制人员，社署署长制订本手册的条文，并可对该等条文作出修订、补充、引申、诠释及豁免。机构亦须遵守社署不时发出的管理信函、指引及通告中订明的规定。

<sup>1</sup> 按合适的情况，本手册同时适用于以传统模式获得津助的机构。

<sup>2</sup> 举例而言，有些以自资方式营办福利服务的机构或会接受社署以非经常性质提供的租金和差饷资助。

## 1.5 出版形式

本手册只以电子形式出版。社署会定期检视和更新手册内容。使用本手册的人士应浏览[社署网页](#)，以查阅手册、管理信函、指引及通告的最新版本。

## 1.6 图示及超连结

1.6.1 本手册设有以下两款图示，方便使用者掌握及注意提交的要求—



此图示提醒机构须如期向社署提交的文件／统计资料



此图示提醒机构须按实际情况而向社署提交的报告／文件／其他资料

1.6.2 本手册亦设有以蓝色显示的[超连结](#)，方便使用者直接连接到手册的各章、附件和其他相关资料。

## 1.7 查询

如对本手册有任何查询，请联络社署津贴科（电话：2832 4308；电邮：[suenq@swd.gov.hk](mailto:suenq@swd.gov.hk)）。

## 第二章

# 整笔拨款津助制度

## 第二章

# 整笔拨款津助制度

### 2.1 简介

社会福利署(社署)自 2001 年起推行整笔拨款津助制度，藉此提高机构运用津助拨款的问责性、效率及成本效益。

### 2.2 整笔拨款

在整笔拨款津助制度下，社署以每间机构为单位，以整笔付款的方式发放经常津助拨款(故称为「整笔拨款」)，以在相关《津贴及服务协议》(《协议》)规定下营办津助福利服务。在遵从本手册及相关津助规则的前提下，机构可在不同成本项目及获社署津助的服务协议单位之间调配整笔拨款资源(公积金除外<sup>1</sup>)，从而按《协议》规定的预定目的及目标提供服务。

### 2.3 指导原则

在调配整笔拨款资源方面，政府有需要确保有合适的成本控制及监察制度，以监督机构运用公帑的情况，特别是在提供福利服务及运用公帑时是否符合经济原则及讲求效率和效益。在此前提下，社署按以下指导原则推行整笔拨款津助制度：

#### 2.3.1 灵活性、效率及成本效益

社署鼓励机构以有效率及符合成本效益的方式灵活运用整笔拨款资源，从而提供更物有所值的福利服务，并积极回应社会不断转变的需要。

---

<sup>1</sup> 有关使用公积金储备的详情，请参阅第四章第 4.7 段。

### 2.3.2 运用公帑的问责性

机构管治委员会<sup>2</sup>及管理层须妥善地管控整笔拨款，并确保拨款只用于符合《协议》规定及社署署长订明的预定目的；以就运用公帑向公众问责。

### 2.3.3 机构管治

机构管治委员会及管理层负责监督服务营办及管控资源运用，包括财务及人力资源管理工作。有效的管治框架包含清晰的管理架构、严格的操作标准、周全的程序，以及独立的制衡措施。机构亦应备有适当的诚信要求及防贪措施，以防止贪污舞弊和避免出现任何利益冲突及处理相关利益冲突。

### 2.3.4 服务质素及表现

机构须符合相关标准及要求，以确保津助服务按社署同意的方式提供。机构须设有有效的内部监察机制，以监督及监察服务单位在遵从《协议》要求及 16 项服务质素标准的表现。机构应第一时间按既定政策及程序处理服务使用者提出的投诉及意见，从而提升服务质素。

### 2.3.5 透明度

保持资讯透明及披露资讯有助机构争取持份者的支持，同时促进与员工及服务使用者的有效沟通。机构管治委员会及管理层应透过合适渠道让员工及服务使用者参与重要决策过程。

---

<sup>2</sup> 机构的管治组织可称作「董事局」、「董事会」、「执行委员会」、「管理委员会」或「委员会」等。本手册统称机构的管治组织为「管治委员会」。

## 2.4 不得越界补贴

- 2.4.1 除了提供由整笔拨款津助的《协议》服务外，部分机构亦会以自资方式，或以其他政府部门或资助团体所提供的补助或津贴举办其他活动，以为公众提供服务，而这些活动或服务并非由社署津助或资助。
- 2.4.2 社署向机构提供经常津助拨款支付营运开支，以获取机构按《协议》规定为公众提供服务。有关拨款可能是机构的主要收入，也可能只占机构总收入的一小部分。
- 2.4.3 接受社署津助的机构应确保津助服务没有在金钱上或实物方面为非《协议》服务提供补贴。如机构把整笔拨款资源用于非《协议》服务，则须作成本分摊。详情请参阅第六章。有关无须进行成本分摊的情况，请参阅第三章。

## 2.5 在整笔拨款津助制度下营办津助福利服务的资格

机构必须是根据《税务条例》(第 112 章)第 88 条获豁免缴税的慈善机构的真正非牟利机构，方合资格在整笔拨款津助制度下营办津助福利服务。申请营办津助福利服务的机构必须提供下列资料，以评估其接受津助的资格：

- 由税务局根据《税务条例》第 88 条发出的证明书；
- 机构的章程细则／章程大纲及章程细则／规章（如适用）；
- 机构的管治和管理架构，以及负责营运机构的管理人员名单；
- 由机构提供而符合其宗旨的社会福利服务记录；

- 过去 3 个财政年度的经审计财务报表；及
- 社署要求的任何其他证明文件。

## 2.6 退出

- 2.6.1 如机构有意停止营办津助福利服务，该机构的主席应在终止服务前最少 6 个月预先通知社署以表明其意向。停止营办津助福利服务的决定，应由管治委员会以书面签批。机构应与社署合作，以顺利完成终止服务，或将服务或服务使用者移交其他服务营办者。
- 2.6.2 如政府基于任何特殊情况，认为机构无须或不再适合提供津助福利服务，社署保留权利向服务营办者发出通知期为 30 天的书面通知后，终止发放津助。
- 2.6.3 如出现第 2.6.1 及 2.6.2 段所述情况，即机构基于任何原因或在服务协议期满后停止营办津助福利服务，相关服务的《协议》即视作终止。机构应在最后营运日起计的 2 个月内或社署指定的日期，提交相关服务的统计报表、报告及文件，包括就所有《协议》服务提交截至最后营运日的周年财务报告及外聘核数师的核证报告，以及整间机构的经审计财务报表。尚未使用的整笔拨款储备及公积金储备余额须连同中央项目（如有）在社署指定的期限内退还政府。

## 第三章

# 津贴及服务协议

# 第三章

## 津贴及服务协议

### 3.1 简介

《津贴及服务协议》(《协议》)是社会福利署(社署)作为津贴提供者与非政府机构(机构)作为服务营办者所订立的具约束力文件，亦是社署在整笔拨款津助制度下向营办者提供津助以提供福利服务的基础。《协议》内容包括胪列社署及服务营办者责任的通用章节，以及有关指定服务的章节，为社署津助的指定服务类别界定服务目的及目标、服务性质及内容、服务对象、基本服务规定及服务表现标准。

### 3.2 《协议》内容

#### 3.2.1 目的及目标

《协议》订明个别服务的目的及目标，说明提供服务的原因和要达至的最终目标，例如：

##### 综合家庭服务中心

- 「透过提升家庭功能，支援和巩固家庭的凝聚力」；

##### 综合青少年服务中心

- 「发展儿童及青少年正向思维、生活技能、潜能、解决问题的能力和抗逆力，从而促进他们的全人发展和心理健康」；

## 长者地区中心

- 「使长者能继续在社区过着健康、受尊重及有尊严的生活」及「协助长者在社区安享晚年」；

## 精神健康综合社区中心

- 「为服务地区内居住／就读的精神复元人士或有精神健康需要的人士，提供一站式、地区为本的外展支援服务，以提升他们适应社会的能力，帮助他们融入社区，以及透过跨专业介入服务，协助他们发展社交和职业技能」。

### 3.2.2 服务性质及内容

《协议》界定了为达至有关目的及目标而订定的服务性质及内容，包括透过一系列具有预防性、支援性或补救性服务性质的直接服务，例如辅导及支援服务、治疗小组、发展及社群化服务、住宿及膳食服务，以及个人照顾服务等；或透过社区协作方式与其他工作伙伴合作提供服务。

### 3.2.3 服务对象

《协议》指明了由社署订定的服务对象，例如所有资助学前单位的学前儿童，以及年届 60 岁或以上的当区长者。部分只为某类残疾人士或身体有一定程度缺损的人士或指定的社会条件／需要／不利情况的人士而设的服务，可能附设指定申请资格。

### **3.2.4 服务表现标准**

#### **(a) 基本服务规定**

基本服务规定是因应个别服务而指定的一些必要基本要求，例如营运时间（例如星期一至五早上八时至下午六时或 24 小时运作）、基本人员编制（例如护士），以及遵从相关条例及／或规定的要求。

#### **(b) 服务量标准**

服务量标准用作衡量服务量。营办者须達至协定的服务量水平，例如服务个案数目、小组及活动数目，以及使用率或入住率。

#### **(c) 服务成效标准**

服务成效标准用作评估服务成效。营办者须达至协定的服务成效水平，例如服务使用者及／或其家人的满意率。

#### **(d) 服务质素标准**

服务营办者须符合 16 项服务质素标准的要求。这些标准订明了服务单位在管理和提供服务方面应达到的质素水平。

### **3.2.5 有效期**

现时的《协议》有指定期限或不设时限。在推行整笔拨款津助制度前，社署与机构签订不设时限的《协议》。社署会因应需要就不同服务进行检讨，并会在检讨服务后把不设时限的《协议》转为有指定期限的《协议》，以切合不时改变的服务需要及相关规定。届满的《协议》是否获续期取

决于服务需求，以及营办者的服务表现是否令人满意。

### 3.3 服务协议单位

服务协议单位指获社署津助及在相关《协议》规定下营办的福利服务单位，而有关服务可受处所限制，亦可以不受处所限制。机构可于同一处所营运多于一个服务协议单位。

### 3.4 《协议》服务

3.4.1 《协议》服务指营办者以社署提供的津贴拨款推行按个别《协议》界定的服务。符合《协议》订明的(i)目的及目标、(ii)服务性质、(iii)服务内容及(iv)服务对象的服务，均视为《协议》服务。

3.4.2 在提供服务的过程中，机构可能会推行《协议》没有指明但与营办服务附带的活动。如果这些活动符合上述第 3.4.1 段的标准，则可被视为《协议》服务。如有疑问，机构可就某些活动是否可被视为《协议》服务咨询社署有关服务科。

3.4.3 如果机构获得有指定用途的其他资金或捐款<sup>1</sup>以营办上文第 3.4.2 段所述被视为《协议》服务的活动，该机构可以考虑将这些活动的所有收入（包括有指定用途的其他资金或捐款）和支出以现金会计方式纳入周年财务报告，并填写周年财务报告附注 8 “有指定用途的其他资金或捐款”和附件 3.1 作为周年财务报告的附件，而无须在整笔拨款津助活动和这类资金或捐款资助的活动之间分摊成本。在附注 8“有指定用途的其他资金或捐款”若有未完成活动的累积余额，可结算至下一个财政年度。至于在该财政年度内完成的



<sup>1</sup> 有指定用途的其他资金或捐款泛指非社署的资助或非上载于[社署网页](#)的政府政策局／部门基金或资助计划，包括公营机构／私营机构的资助。例子包括公益金、香港赛马会慈善信托基金，以及私人捐献等。

活动，这些活动的未用余额（如有）须转移到并构成整笔拨款储备的一部分，如第 3.5.10(c)段所述，政府可收回该储备。如这些活动中有任何未使用的余额须退还给资助者，该款项须由机构的本身资源承担。

- 3.4.4 在计算下文第 3.5.10(c)段所载有关下一个财政年度向政府退还的整笔拨款储备金额时，在附注 8 “有指定用途的其他资金或捐款”所反映的支出将不予计算为机构营运开支。
- 3.4.5 相反，如果机构获得有指定用途的其他资金或捐款以营办上文第 3.4.2 段所述被视为《协议》服务的活动，但这些活动的收入和支出并没有纳入周年财务报告内，则机构必须分摊经营津助和非津助服务的成本，以避免交叉补贴。成本分摊的原则和方法见第六章。

## 3.5 《协议》相关活动

- 3.5.1 《协议》相关活动为《协议》内没有指明，但由服务营办者推行符合以下准则的活动：
- (a) 与《协议》有相同的目的及目标；
  - (b) 与《协议》有相同的服务性质；
  - (c) 与《协议》有相关的服务内容；及
  - (d) 与《协议》有相关的服务对象。
- 3.5.2 机构可营办《协议》相关活动，但须遵从以下条件：
- (a) 若《协议》相关活动占用了服务协议单位获机构分配的整笔拨款津助 10% 或以下，该机

构须确保有关活动符合第 3.5.1 段列出的四项准则。

- (b) 如拟举办的《协议》相关活动占用了服务协议单位获机构分配的整笔拨款津助超过 10%，该机构既须确保有关活动符合第 3.5.1 段列出的四项准则，亦须采取以下行动：
- (i) 活动须经管治委员会先行讨论及评估对机构服务、员工及服务使用者的影响并获得支持；
  - (ii) 须透过既定机制咨询前线员工及服务使用者；及
  - (iii) 进行活动前须先取得社署相关服务科的同意。
- (c) 如《协议》相关活动占用了服务协议单位获机构分配的整笔拨款津助超过 20%，该机构须以本身资源承担超支部分。社署不会接受以整笔拨款支付任何过多的开支，或为此而提供额外津贴。

### 3.5.3 计算服务协议单位用于《协议》相关活动的整笔拨款资源的方法如下：

以整笔拨款支付的《协议》相关活动的年度开支

[包括员工薪金、公积金、其他营运成本，但不包括中央项目和租金及差饷] 加／减有指定用途的其他资金或捐款资助并在该年度完结的活动所产生的

$$\frac{\text{盈余或亏损}}{\text{相关服务协议单位获非政府机构分配的整笔拨款}} \times 100\%$$

年度津助金额

[包括员工薪金、公积金、其他费用，但不包括中央项目和租金及差饷]

3.5.4 营办《协议》相关活动的机构须在财政年度结束后，于 10 月 31 日或之前透过服务表现管理资讯系统向社署提交年度报表（附件 3.2），以报告下列事项：

- (a) 《协议》相关活动是否符合第 3.5.1 段列出的四项准则；
- (b) 用于《协议》相关活动的整笔拨款资源占相关服务协议单位获该机构分配的整笔拨款津助的比例；及
- (c) 机构是否建议把《协议》相关活动纳入《协议》服务（机构应提供详细资料，包括拟纳入《协议》服务的《协议》相关活动的服务量及服务成效，以供社署考虑）。

3.5.5 不管用于拟举办的《协议》相关活动的整笔拨款资源占服务协议单位获机构分配的整笔拨款津助比例为何，如果该《协议》相关活动与《协议》列明的条款并不一致，该机构须在进行该活动前取得社署相关服务科的同意，例如：

- (a) 拟举办的《协议》相关活动所涉及的服务对象不在《协议》指明的服务对象范围之内（例如服务对象年龄超出《协议》指明的上下限）；
- (b) 拟举办的《协议》相关活动不在／超越《协议》指明的服务地域。

- 3.5.6 为免生疑问，就本手册而言，被视为《协议》服务的活动或《协议》相关活动不包括自负盈亏的服务<sup>2</sup>或被视作非津助／非资助服务的社会企业<sup>3</sup>。
- 3.5.7 机构可参考及使用评估范本（附件 3.3），以便评估拟推行的活动或服务计划应否被视为《协议》服务、《协议》相关活动或非《协议》服务。
- 3.5.8 机构推行《协议》相关活动时，应遵从以下条件：
- (a) 《协议》服务的正常运作不受影响；
  - (b) 《协议》相关活动须按相关《协议》要求（包括 16 项服务质素标准）营办；
  - (c) 《协议》相关活动没有违反任何法定要求、土地契约或租赁条件；及
  - (d) 机构应定期检视《协议》相关活动，以确保相关服务协议单位的营运情况令社署满意。
- 3.5.9 如机构获得有指定用途的其他资金或捐款营办符合上述被视为《协议》相关的活动，机构可按照以下安排考虑应否在周年财务报告中就该等活动作出报告：
- (a) 机构可以将这些活动的所有收入（包括有指定用途的其他资金或捐款）和支出以现金会计方式纳入周年财务报告，填写周年财务报告附注 8 “有指定用途的其他资金或捐款”，并以附件 3.1 作为周年财务报告的附件，而无须在整笔拨款津助活动和这类资金或捐款资助的活动之间分摊成本。在附注 8 “有指

---

<sup>2</sup> 自负盈亏服务是指机构以其自身资源营办的非社署津助项目，包括津助安老院的自资部分。自负盈亏服务不得越界补贴。

<sup>3</sup> 就本手册而言，社会企业指没有获政府发放经常津贴的自资业务，并有独立处理的财务账目。

定用途的其他资金或捐款”若有未完成活动的累积余额，可结算至下一个财政年度。至于在该财政年度内完成的活动，这些活动的未用余额（如有）须转移到并构成整笔拨款储备的一部分，如第 3.5.10(c)段所述，政府可收回该储备。如这些活动中有任何未使用的余额须退还给资助者，该款项须由机构的本身资源承担。

- (b) 在周年财务报告中报告的《协议》相关活动也应在上文第 3.5.4 段所述的附件 3.2 的年度报表 A 部分（适用于占服务协议单位的整笔拨款 20% 或以内的《协议》相关活动）和 B 部分（适用于机构建议纳入《协议》服务的《协议》相关活动）中申报。
- (c) 在计算下文第 3.5.10(c)段所载有关下一个财政年度向政府退还整笔拨款储备的金额时，在附注 8 “有指定用途的其他资金或捐款”所反映的支出将不予以计算为机构的营运开支。
- (d) 机构如未有在周年财务报告中就非社署津助的《协议》相关活动作出报告，但推行该等活动时运用了整笔拨款资源，须根据第六章载列的原则及程序分摊成本。机构无须计算该等活动在有关服务协议单位运用整笔拨款于《协议》相关活动的比例内，但可于附件 3.2 的年度报表 B 部分中申报（如机构建议这些活动纳入《协议》服务），以供参考。

### 3.5.10 机构在规划及推行《协议》相关活动时，应考虑以下事宜：

- (a) 评估《协议》相关活动对员工及服务使用者的影响，并获取他们支持推行《协议》相关活动；
- (b) 通知资助团体（如有）有关计划会视作获社署津助的服务协议单位所提供的《协议》相关活动，因而必须遵从相关规定；及
- (c) 由于整笔拨款津助制度规定机构须将超出该年度营办津助服务的营运开支<sup>4</sup>（不包括公积金开支）的 25% 的累积储备（包括利息，但不包括公积金储备、寄存帐户结余及由有指定用途的其他资金或捐款资助而尚未完成的《协议》服务／《协议》相关活动的余额）退还政府，而周年财务报告是以现金会计方式拟备，机构应监察经费的开支状况。

### 3.6 跨机构及／或服务协议单位的津助／资助服务或政府政策局／部门基金

- 3.6.1 对于获社署按指定用途津助或资助的合约服务及有时限项目<sup>5</sup>，机构须另行提交财务报告，以及须就该等服务／项目的盈余退还社署（如适用）。只要该些服务／项目是由社署资助（包括由社署提出或统筹的活动），无论机构有否动用整笔拨款资源，都无须纳入周年财务报告及分摊经营该些服务／项目的成本。
- 3.6.2 为在运用资源时促进协同效应及提升效率，整笔拨款津助及受津助的资源（例如处所及人手等），可在机构及／或服务协议单位之间进行调配，藉此不同方式提供《协议》服务（及《协议》相关活动）或社署资助服务，包括：

---

<sup>4</sup> 只计算由整笔拨款津助的开支。

<sup>5</sup> 例如合约院舍、长者院舍照顾服务券计划、长者社区照顾服务券计划、自力更生支援计划下的就业支援服务、综援长者广东及福建省养老计划、携手扶弱基金资助的项目，以及由社署负责推行的项目。

- (a) 机构可以相同的员工及／或在同一处所营运不同的服务协议单位。
- (b) 机构可于服务协议单位的津助处所营办社署资助的服务，例如：在综合青少年服务中心营办课余托管服务<sup>6</sup>，或于津助安老院暨长者日间护理单位提供长者社区照顾服务券计划<sup>7</sup>下的服务。
- (c) 机构可与另一机构（包括社署的服务单位）合作提供《协议》服务（及《协议》相关活动），例如举办联合活动，或使用其他服务协议单位的津助处所，以方便及有利于服务使用<sup>8</sup>。

3.6.3 整笔拨款津助及津助设施可在机构及／或服务协议单位之间进行调配，以提供《协议》服务（及《协议》相关活动），但须遵从以下条件：

- (a) 该等机构须符合有关《协议》及／或相关服务协议的规定；
- (b) 遵守场地的使用条款和条件<sup>9</sup>；
- (c) 不会对相关服务协议单位或其《协议》服务（及《协议》相关活动）的正常运作造成负面影响；及

---

<sup>6</sup> 部分机构获社署资助营办课余托管服务，须每半年提供指定数目的豁免全费服务名额。

<sup>7</sup> 例如，使用社区照顾服务券的服务使用者可于同一机构营运的津助安老院暨长者日间护理单位接受住宿暂托服务。

<sup>8</sup> 例如，长者地区中心的人员可于附近属于另一机构的综合青少年服务中心提供《协议》服务或《协议》相关活动，反之亦然。

<sup>9</sup> 相关情况包括但不限于土地租赁或租赁协议中的“使用人”和“不得转让／限制转让”条款。

(d) 相关的机构及／或服务协议单位在考虑各项管理问题（例如保险的承保范围及使用场地会否衍生任何责任）后，彼此同意有关安排。

3.6.4 为提升运用政府资源的整体效益、促进跨界协作及加强协同效应，如机构获得上载[社署网页](#)的政府政策局／部门基金或资助计划的资助推行服务／项目，不论机构有否动用整笔拨款的资源及所提供的服务是否《协议》服务或《协议》相关活动，都无须纳入周年财务报告及分摊经营该些服务／项目的成本。

### 3.7 捐赠

捐赠指现金或实物捐助，而有关机构或服务协议单位并无因资助团体以服务协议列明必须提供指定的服务。机构接受给予服务协议单位的捐赠时，应遵守以下条款：

- 3.7.1 部分捐赠物品（例如电脑、车辆、洗衣机等）或招致相关操作开支，但若该等物品仅用于《协议》服务及／或《协议》相关活动，有关开支可由整笔拨款支付。机构应确保为所收到的捐赠备存妥善的账目及记录，并备有有效机制监察使用捐赠的情况，以确保问责和符合捐赠的目的；
- 3.7.2 机构须确保捐赠物品不会对相关服务协议单位的营运造成负面影响，或令相关机构陷入财困；
- 3.7.3 从捐赠的现金或物品取得的任何收入（例如以赞助车辆提供交通运输服务所收取的车资）须视作相关服务协议单位的「其他收入」，并纳入周年财务报告；
- 3.7.4 社署不会负责更换或补充捐赠物品；及

3.7.5 社署不会就捐赠物品所招致的经常性开支提供任何额外津贴。

### 3.8 调解条款

如出现任何因《协议》引起或与其相关的争议或分歧，社署及有关机构须先根据当时适用的《香港特别行政区政府调解规则》进行调解。如上述争议或分歧未能透过调解得到解决，社署或有关机构可就有关争议或分歧提出诉讼／仲裁。社署及有关机构同意香港法院对上述争议或分歧具有专有的司法管辖权。

## 第四章

# 津助拨款及运用

# 第四章

## 津助拨款及运用

### 4.1 津助拨款

在整笔拨款津助制度下，政府每年以每间机构为单位拨出津助。向机构提供的津助金额主要包括个人薪酬及其他费用，再减去社会福利署（社署）认可收费的收入。

#### 4.1.1 个人薪酬

「个人薪酬」包括适用于机构营办津助福利服务的员工薪金、公积金及与薪金有关的津贴。

##### (a) 薪金

(i) 每个服务协议单位有一套既定的典型人手编制，列明不同职级的员工人数，在计算津助金额时作为参考。薪金拨款会参考服务协议单位的典型人手编制，以相关职位在现行非政府机构一般职位薪级表<sup>1</sup>的中点薪金计算（部分特定职位高于中点薪金<sup>2</sup>）。

(ii) 「个人薪酬」下的工作相关津贴按指定用途拨出，例如培训津贴<sup>3</sup>。

<sup>1</sup> 非政府机构一般职位薪级表载于[社署网页](#)。

<sup>2</sup> 部分特定职位的津助金额高于中点薪金，例如高级护士长、护士长、护士长（精神科）、注册护士、注册护士（精神科）、登记护士、登记护士（精神科）、高级物理治疗师、一级物理治疗师、二级物理治疗师、高级职业治疗师、一级职业治疗师、二级职业治疗师、临床心理学家、言语治疗师、幼儿中心主管、幼儿工作员、高级特殊幼儿工作员、特殊幼儿工作员、院舍服务员、起居照顾员及家务助理员。

<sup>3</sup> 「个人薪酬」下的工作相关津贴拨款金额按现有的方程式或在推行整笔拨款津助制度前认可的金额计算，例如为以下单位推动在职培训而向认可职位人员（例如在复康单位工作的工场导师和文凭教师、在住宿幼儿照顾单位工作的特殊幼儿工作员和福利工作员）提供的培训津贴（即2个额外薪点）。

## (b) 公积金

- (i) 公积金是拨予机构的员工退休金，雇主和雇员会根据《强制性公积金计划条例》(第 485 章)供款。机构应为每名供款雇员另设独立账目。
- (ii) 在整笔拨款津助制度下，员工的公积金拨款参考服务协议单位的典型人手编制的薪金拨款的 6.8%计算。
- (iii) 有关「定影员工」的公积金拨款，请参考附件 4.1。

薪金及公积金会参照公务员薪酬调整幅度而变动，「个人薪酬」津助拨款金额亦会作出相应调整。

## 4.1.2 其他费用

- (a) 「其他费用」是指除个人薪酬以外，营运服务协议单位时衍生的开支，例如公用事业的收费、活动支出及行政费用、小型维修及保养开支、雇员补偿保险及公众责任保险费用等。
- (b) 「其他费用」的津助拨款金额会参照综合消费物价指数作出调整，以反映物价水平变动。

## 4.1.3 收费收入

- (a) 向服务使用者收取认可收费所得收入会从津助拨款总额中扣除，而社署会不时检讨有关收费。社署认可收费列表载于附件 4.2。
- (b) 除上文第 4.1.3(a)段所述认可收费的收入外，机构可保留营办津助服务（例如经营礼品店或提供影印服务）的附带收入。由此衍生的

收入不会从整笔拨款中扣除，但须用于津助服务，并分开放入账和列入周年财务报告。有关津助福利服务的收费安排，机构应遵从附件 4.3 列明的规则及收费原则。

## 4.2 津助拨付

津助按月发放，并于每月第 15 日或前后转账至机构的银行帐户。社署亦会向机构发出付款通知单，以供参考。

## 4.3 调整津助拨款金额

4.3.1 机构的津助拨款金额按年计算，并以整笔的方式拨出。社署在年度内不会作出任何补贴。津助金额会按以下标准每年作出调整：

- (a) 个人薪酬：公务员薪酬调整幅度
- (b) 其他费用：价格调整因素(现为综合消费物价指数)
- (c) 认可收费：由社署检视

4.3.2 如因未能预见的法定责任而须支付不在预算之内的款项，政府或会考虑调整津助拨款金额。

4.3.3 社署或会视乎可运用的资源，考虑调整津助拨款金额。

## 4.4 不包括在整笔拨款的其他拨付项目

### 4.4.1 处所开支

获社署认可提供津助服务的处所，其租金、差饷、地租和管理费等处所开支以实报实销的形式发放，并不包括在整笔拨款之内。

#### 4.4.2 中央项目

整笔拨款不包括为指明用途而设的中央项目拨款。任何中央项目的盈余不得与其他项目的亏损互相抵销，而社署可按个别中央项目的条款及条件收回有关盈余。

### 4.5 整笔拨款储备和公积金储备

#### 4.5.1 整笔拨款储备

财政年度内任何未动用的整笔拨款津助须拨作储备，并于机构周年财务报告中汇报。累积储备须存放在设于香港持牌银行的有息帐户内（详情请参阅第 4.10 段）。累积储备〔包括利息，但不包括公积金储备、寄存帐户（请参阅第 5.4.5 段）结余及由有指定用途的其他资金或捐款资助而尚未完成的《津贴及服务协议》（《协议》）服务／《协议》相关活动的余额〕的上限为机构受津助服务每年营运开支（即不包括公积金开支的总营运开支）的 25%<sup>4</sup>。在财政年度完结时超出 25% 上限的金额须退还政府<sup>5</sup>，须退还的金额会在下一个财政年度从机构每月获发放的津助中扣款，直至全数退还为止。

#### 4.5.2 公积金储备

机构须把任何未动用的公积金供款存放在设于香港持牌银行的有息帐户内（详情请参阅第 4.10 段），并于机构周年财务报告中向社署汇报。周年财务报告中汇报的其他职位员工（即非定影员工）的公积金储备会用作支付其他职位员工的公积金供款，而定影员工公积金拨款如有盈余，会

---

<sup>4</sup> 只计算由整笔拨款津助的开支。

<sup>5</sup> 社署另有其他规定除外。

用作抵销定影员工未来的公积金拨款。有别于整笔拨款储备，公积金储备不设 25% 的累积上限。

## 4.6 使用整笔拨款和整笔拨款储备

机构在使用整笔拨款和整笔拨款储备时，须遵从以下规定和原则：

- 4.6.1 包括整笔拨款和整笔拨款储备在内的政府津助，只可用于营办社署指明或批准的服务的拟定用途。
- 4.6.2 在符合《协议》的规定，以及相关法定人手要求的前提下，机构可按其人力资源政策厘定编制，并可灵活调配资源以聘用人员提供《协议》指明的服务。
- 4.6.3 一如上文第 4.1 段所述，社署向机构提供的整笔拨款津助，是用作支付其营运开支，例如员工成本<sup>6</sup> 和行政开支，包括小型维修及保养工程。至于重大购置项目和大型翻新工程，除非有基于权宜考虑和真正需要的合理原因，否则机构应利用獎券基金的年度整体补助金或大额补助金支付有关费用。使用整笔拨款或整笔拨款储备支付非经常性开支的财务门槛和条件载于附件 4.4。机构应就调配整笔拨款储备事宜订立妥善机制，对于调配整笔拨款储备以支付重大购置项目和大型翻新工程，应在机构管治委员会详细讨论，并有充分的理据及妥善记录。机构管理层应确保有关支出不会令机构陷入财困，或对提供服务和服务使用者的利益构成任何不良影响。

---

<sup>6</sup> 包括因取消强制性公积金「对冲」安排而须要支付的遣散费／长期服务金。如机构申请劳工处「取消强积金『对冲』安排资助计划」(「资助计划」)以分担受津助雇员的遣散费／长期服务金的相关支出，机构在收到「资助计划」下的资助后，应将该笔资助款额计入整笔拨款，并在周年财务报告中反映。

- 4.6.4 机构在使用整笔拨款／整笔拨款储备以购买物品及／或服务时，应遵守载于第五章附件 5.17 的采购程序及指引。至于重大购置项目和大型翻新工程，请参阅「[獎券基金手册](#)」。
- 4.6.5 有关整笔拨款或整笔拨款储备的财务管理，详见第五章。

#### 4.7 使用公积金储备

- 4.7.1 如员工的公积金拨款有盈余，机构可保留该款项作为公积金储备（惟定影员工公积金的累积盈余须用于抵销定影员工未来的公积金拨款），以用于履行对员工的公积金承担，包括以特别供款奖励表现良好的员工。此外，机构在确保预留足够款项履行对员工公积金供款的合约承诺及法定要求，并经管治委员会同意及透过既有机制与员工进行沟通后，可将公积金余下的储备用于与整笔拨款储备相同的范畴上，包括支付营运开支、员工的薪酬、因取消强制性公积金「对冲」安排而须要支付的遣散费／长期服务金及／或在遵照附件 4.5 的规定下进行投资等。
- 4.7.2 有关公积金储备的财务管理，详见第五章。

#### 4.8 使用储备投资

除一般银行存款外，机构可考虑根据附件 4.5 详列的规定，以短期内不需动用的整笔拨款有关储备（包括机构整笔拨款储备、公积金储备及寄存帐户储备）作投资；惟机构在进行投资时，必须确保有足够的现金流应付日常营运开支<sup>7</sup>。此外，如机构把各项储备合并投资，需把所得利息在周年财务报告附注 8 中反映。

---

<sup>7</sup> 如机构用作投资的储备涉及公积金储备或寄存帐户储备，在进行投资时必须确保有足够的现金流应付员工公积金供款及定影员工的相关开支等。

## 4.9 保险

- 4.9.1 机构须在整段服务营运期内，为津助福利服务购买雇员补偿保险及公众责任保险。
- 4.9.2 在符合《协议》规定和本手册相关规定的前提下，机构可选择合适的保险计划，为服务使用者及员工提供最佳保障，例如因应服务性质，购买失当责任保险及员工集体人寿保险等雇员补偿保险及公众责任保险以外的保险，惟有关保险计划须属机构的财政负担范围内，而且不会对服务质量构成影响。
- 4.9.3 在管理保险计划方面，机构须：
- (a) 密切监察购买保险的事宜，并严格履行和遵守津助福利服务的强制保险；
  - (b) 为员工的利益着想，加强职业安全或工作间的安全；
  - (c) 为服务使用者的利益着想，确保环境安全；及
  - (d) 持续加强风险和申索管理。

## 4.10 存放由社署发放不同资助拨款的开户规定

机构可以同一个港元有息银行帐户同时接收及存放由社署发放不同的资助拨款，包括整笔拨款及其储备、公积金储备、寄存帐户储备，以及社署其他资助拨款（例如奖券基金整体补助金）等，惟机构须将不同拨款分幷入账及作会计记录。此外，机构亦可将存放于该帐户的整笔拨款储备、公积金储备、寄存帐户储备款额，提取／转账至机构的其他银行帐户以作其他所需用途。财政年度内任何未动用的社署资助拨款须存放于港元有息银行账户，而有关账户只可存放由社署发放的资助拨款。

## 第五章

# 财务管理

# 第五章

## 财务管理

### 5.1 简介

接受社会福利署（社署）津助的非政府机构（机构）应设立完善的财务管控系统，以确保拨款管理得宜，并妥为入账。本章阐述有关运用津助的财务会计和申报规定，以及相关的财务管控措施。

### 5.2 财务会计

- 5.2.1 就提供津助拨款而言，财政年度指由每年 4 月 1 日开始至翌年 3 月 31 日止的 12 个月期间。
- 5.2.2 机构应确保所有交易事项均妥为记录在账簿及其他会计记录内，并把《津贴及服务协议》(《协议》) 服务、《协议》相关活动（如适用）和有关支援服务（包括中央行政及督导支援工作），与非《协议》服务分别记账。
- 5.2.3 机构获社署津助以营办《协议》服务、《协议》相关活动（如有）及有关支援服务（包括中央行政及督导支援工作），必须遵从下列财务会计规定：
- (a) 机构必须在其账目及年度财务报表中，妥善交代就营办《协议》服务和《协议》相关活动（如有）所得的收入，包括整笔拨款、非整笔拨款津贴（如中央项目、租金及差饷）、资助、其他收入，以及各项支出；
  - (b) 每个受津助服务单位必须备存各自的经营收支帐，包括整笔拨款、有关支援服务（包括中央行政及督导支援工作）、非整笔拨款津贴

及其他收入。每个受津助服务单位的经营收支帐必须：

- (i) 分开列明《协议》服务、《协议》相关活动(如有)及非《协议》服务(如有)；
- (ii) 参照会计科目表（附件 5.1）内的收支项目；
- (iii) 作为机构编制周年财务报告(附件 5.2)的资料来源；及
- (iv) 构成机构整体经审计账目的一部分。

### 5.3 账簿及会计记录

#### 5.3.1 机构须备存下列账簿及会计记录：

##### (a) 账簿及记录：

- (i) 现金簿；
- (ii) 有关捐款、会费及收费等的每日收款摘要、收据存根及收据凭单；
- (iii) 各类支出的付款凭单；
- (iv) 列出全部职员个人薪酬开支的支薪表；
- (v) 职员记录，包括聘书及与个人薪酬变动有关的文件，如有关晋升、调职、增薪日期等；
- (vi) 固定资产登记册；
- (vii) 显示所有收入及支出、资产及负债的分类账；及

(viii) 所有转账和账目调整的日记账。

- (b) 所有账簿及其他有关记录必须最少保留以下规定的时间：
- (i) 永久性的记录，例如年度财务报表、资产存录、属资本性质和有关政府非经常拨款等的记录。此等记录未经社署事先批准，不得销毁；
  - (ii) 最少保留 7 年才可以销毁的记录包括所有账簿（例如：分类账、现金簿等）、凭单、发票／申请现金表格、收据和银行月结单；及
  - (iii) 最少保留 2 年才可以销毁的记录，包括季度申报表、报价详情、支薪表和凭单等的复本文件。
- (c) 机构备存的账簿及所有其他相关记录和资料必须在所有合理时间内可供社署及审计署人员审查。

## 5.4 财务规划及推算

### 5.4.1 每年财务规划

机构应在每个财政年度开始时进行周年财务预算。如机构预计有财政困难，管治委员会应详细商讨，并尽快通知社署，以便及时采取行动。在特殊及可提供充分理据的情况下，机构可在同一财政年度内，向社署申请预付其他费用的津助拨款。

### 5.4.2 每年财务推算

为确保机构财务稳健及更有效地管理整笔拨款资源，机构须每年为未来 3 年进行财务推算。财

务推算框架载于附件 5.3，以供参考。在进行每年财务推算时，机构应：

- (a) 委任专业或专责人员／组别，进行每年财务推算；
- (b) 审视储备状况，评估财政状况，检视对上一个财政年度的财务推算的准确度及限制，以及修订来年的财务推算；
- (c) 向管治委员会详细汇报财务推算结果；及
- (d) 提供渠道让员工知悉财务推算结果。

#### 5.4.3 管理整笔拨款储备

- (a) 机构管理层应定期向管治委员会汇报整笔拨款储备的最新情况，而管治委员会须每年最少讨论一次如何管理及运用整笔拨款储备，有关讨论须记录在案。
- (b) 机构应善用整笔拨款储备，并依据社署所订定的用途，确保公平、合理、妥善及有效地运用储备。机构应按其实际情况及发展策略，审慎决定如何运用整笔拨款储备，以应付运作需要，例如履行对员工的合约承诺、维持或加强服务和推行策略性发展计划、支持员工的专业发展等。机构须备有文件，说明管理及监察运用整笔拨款储备的政策及程序，并须让员工知悉有关程序。
- (c) 机构应按其规模及实际需要，制订一套规划及评估机制以厘订合适的储备水平，并透过合适年期的推算，有效地监察整笔拨款储备的运用情况。机构应根据薪酬架构、员工离职率、预计收入与支出、对员工的合约承诺，

以及长远财务可行性等因素，制定规划、评估及厘订整笔拨款储备水平的机制。

#### 5.4.4 管理公积金储备

- (a) 机构管治委员会须每年最少讨论一次如何管理和运用公积金储备，以保障员工的退休福利，以及提升员工的士气和对机构的归属感，有关讨论须记录在案。
- (b) 机构须依据相关法例和社署指定的用途运用公积金储备，并在财务报告和财务计划等文件中妥为记录。
- (c) 机构应按实际需要和情况决定公积金储备的用途，例如用于调整公积金供款比率，向员工发放一次性的额外供款，或用于与整笔拨款相同的范畴上。机构须为员工制定管理和监察公积金储备的政策和程序。
- (d) 机构应在会计记录中将员工的公积金供款分入账，以便员工对公积金的运用情况有更好的了解。
- (e) 机构须每年向所有供款者提供一份公积金供款帐户年结单，以便供款者知悉(i)他们在公积金计划下所享有的权益的状况，以及(ii)雇员和雇主在该年度的供款。机构必须备有每名供款者的帐户总额，以便供款者及社署要求时可供查阅。

#### 5.4.5 使用及管理寄存帐户储备

- (a) 寄存帐户储备除了可用于履行机构对定影员工的合约承诺及提升人力资源安排外，机构在确保预留足够款项履行对其所有定影员工的合约承诺，并经管治委员会同意及透过既

有机制与员工进行沟通后，亦可将寄存帐户余下的储备用于与整笔拨款储备相同的范畴上，包括支付营运开支、员工的薪酬、因取消强制性公积金「对冲」安排而须要支付的遣散费／长期服务金及／或在遵照附件 4.5 的规定下进行投资等。

- (b) 如机构持有寄存帐户，须按社署每年发信指示在 9 月汇报有关定影员工状况（截至 9 月 1 日）的资料。为善用寄存帐户储备，机构须按以下规定改善寄存帐户储备的管理（如适用）：
- (i) 如机构持有寄存帐户储备但没有任何定影员工，机构的寄存帐户储备会在下一个财政年度和整笔拨款储备合并。在计算机构每年累积储备上限时，合并寄存帐户储备和整笔拨款储备的帐户后的首 3 个财政年度中，寄存帐户储备的任何开支和结余均获豁免计算。自第 4 个财政年度起，寄存帐户储备和整笔拨款储备的结余会合并计算，而高于机构全年营运开支 25% 的储备款额须退还政府。
- (ii) 如机构持有寄存帐户储备而仍有定影员工，机构应就寄存帐户储备的运用制定计划和进行财务推算，当中包括履行对定影员工的合约承诺和提升人力资源安排。寄存帐户储备的任何开支均视作营运开支的一部分。
- (c) 机构应透过以下程序就寄存帐户储备的运用制定计划和进行财务推算：

(i) 经管治委员会讨论、评估及同意，并记录在案；及

(ii) 透过既定机制咨询机构员工，包括前线员工。

## 5.5 财务申报规定

5.5.1 获社署津助的机构须于每年的 10 月 31 日或以前，提交下列涵盖上一个财政年度（即 4 月 1 日至 3 月 31 日）的文件各两份：

- (a) 周年财务报告连同核数师的鉴证报告；
- (b) 整个机构经审计的财务报表连同核数师的管理信函；及
- (c) 第 5.5.4 段所述的相关附表（如适用）。

5.5.2 机构应以适时拟备并向社署提交周年财务报告和财务报表为首要工作，以便有效管控和监察公帑的运用。如机构未能如期提交周年财务报告，管治委员会须提供解释并作出改善。如机构连续 3 个报告年度逾期提交周年财务报告，有关记录会在社署网站上显示。

5.5.3 机构须就所有由整笔拨款津助的《协议》服务、《协议》相关活动（如有）、相关支援服务（包括中央行政和督导支援工作）、非整笔拨款津贴（例如中央项目、租金及差饷等）；以及由有指定用途的其他资金或捐款而提供的《协议》服务和《协议》相关活动（如适用）拟备周年财务报告。报告的规定格式载于附件 5.2。周年财务报告：

- (a) 须以现金会计方式拟备，作为机构向社署交代如何妥善运用所获津助的一份独立文件，以履行管理责任和符合政府账目的做法；

- (b) 须取材自《协议》下所有受津助服务单位的经营收支帐，并能与其账目作对帐；及
- (c) 须在机构层面提供以下资料：
- (i) 分开列出定影员工和其他职位员工所得的公积金津助和公积金开支；
- (ii) 年薪超过 100 万元并由整笔拨款支付的职位数目分析；及
- (iii) 整笔拨款储备和其他非整笔拨款津贴结余分析。

#### 5.5.4 申报特定项目

##### (a) 投资

如机构整笔拨款储备、公积金储备或寄存帐户储备的结余为正数，机构须在周年财务报告中夹附一份附表，分别载列财政年度终结时投资的分项数字（**附件 5.4**）。该附表须由机构管治委员会主席及另一名机构认可代表（如机构主管／社会福利服务主管）核证。如整体储备（包括整笔拨款储备、公积金储备及寄存帐户储备）总额和投资总额之间出现差额，机构应在附表以补注的形式解释差额的成因。

##### (b) 公积金

中央项目下员工的公积金津助和供款，应另行列入周年财务报告（**附件 5.2**）附注第 3 段所指明有关中央项目的收支内，而不应包括在附注第 1c 段所指的公积金内。

### (c) 中央项目

由于中央项目的盈余不得与任何亏损互相抵销，而社署会根据个别中央项目的条款和条件收回有关盈余（如有），因此每个财政年度内每个中央项目的盈余或亏损均须分开填报。机构在提交周年财务报告时，须一并提交个别受津助服务单位中央项目的资助和支出分析（**附件 5.5**）。

### (d) 租金及差饷

由于租金及差饷是按实报实销形式支付，任何盈余除了不得与任何亏损互相抵销外，亦须退回社署。反之，如有需要，机构亦可申请增补拨款，以支付不敷之数。因此，每个单位在每个财政年度的盈余或亏损均应分开填报。机构在提交周年财务报告时，须一并提交有关个别受津助服务单位的租金及差饷分析（**附件 5.6**）。

### (e) 特别项目

(i) 由于独立幼儿中心按指定规则和会计要求获得资助，因此无须包括在周年财务报告内。机构应在附交财务报表内申报这些项目，并在向社署提交周年财务报告时一并递交。

(ii) 如特别项目或补助金是由社署以整笔拨款津助的形式拨款给机构，这些拨款应在周年财务报告内申报。

### (f) 比较数字

社署不会强制要求机构在加入整笔拨款津助制度后的首个财政年度，在周年财务报告内

填报上一年度的比较数字。然而，机构须在随后年度提供上一年度的比较数字。

(g) 寄存帐户储备

设有寄存帐户的机构须连同周年财务报告，提供该年度寄存帐户储备的运用情况分析，以及来年储备的运用计划（附件 5.7）。

(h) 其他收入

机构可在遵照第四章第 4.1.3(b)段有关规管收费及费用的原则的前提下，保留营办津助服务时附带提供的其他服务所衍生的收入。其他收入应分开支入账，并在年度审计账目和周年财务报告的「其他收入」项下作出汇报。

(i) 用于《协议》服务／《协议》相关活动的「有指定用途的其他资金或捐款」

如机构获得有指定用途的其他资金或捐款以营办活动，而有关活动被视为《协议》服务／《协议》相关活动，该机构可把所有这些收入作为「其他收入」连同相关支出记入周年财务报告附注 8 的「有指定用途的其他资金或捐款」一栏。机构亦须以周年财务报告附件的形式，就提供《协议》服务／《协议》相关活动所获得的相关资金进行分析（附件 3.1），而无需在整笔拨款津助的活动和有指定用途的其他资金或捐款所资助的活动之间分摊成本。详情请参阅第三章第 3.4.3、3.4.4 及 3.5.9 段。

## 5.6 财务审计

### 5.6.1 周年财务报告必须由外聘核数师按香港会计师公会颁布执业指引 851 (“Reporting on the Annual

Financial Reports of Non-governmental Organisations”的最新版本进行审查。有关周年财务报告的鉴证报告例子可参阅[执业指引 851 \(修订\)](#)附录 III。

- 5.6.2 周年财务报告的审查工作，以及整间机构的年度财务报表的审计工作必须交由《专业会计师条例》（第 50 章）所界定持有有效执业证书的会计师进行，并由机构的两位认可代表（即管治委员会主席及机构主管）签署。
- 5.6.3 外部审计须包括就机构的财务及会计记录，以及机构为作出妥善和有效的内部管控而订立的程序是否足够和有效进行总体评核。核数师在审计的过程中，可能会发现机构内部管控的不足之处。核数师应在管理信函中提出这些不足之处和改善建议，以提醒管治委员会注意。机构应按审计结果及建议采取所需行动。

## 5.7 披露要求

### 5.7.1 披露周年财务报告

获社署津助的机构须提供周年财务报告予公众阅览，以提高透明度及向公众问责。周年财务报告须为机构年报的一部分。机构须在每年 10 月 31 日或以前，透过服务表现管理资讯系统向社署提交填妥的表格（[附件 5.8](#)），藉此提供电子版的周年财务报告或相关网页连结，以便社署上载至其网站，同时透过以下一种或多种途径披露周年财务报告：

- (a) 时刻把最新的周年财务报告张贴在机构总办事处告示板的当眼处；
- (b) 把最新的周年财务报告上载到机构网站；

- (c) 有发布年报的机构，可在年报中加入整份周年财务报告或展示相关网页连结；或
- (d) 透过通告、通讯或其他刊物发布最新周年财务报告。

#### 5.7.2 披露整笔拨款储备及公积金储备的运用情况

机构须透过便利和有效的渠道（例如告示板、周年大会及年报等），以简洁易明的方式适时地向员工及公众（包括服务使用者）发布有关整笔拨款储备和公积金储备的资讯，当中应包括机构在过去一年如何运用该等储备，以及简述未来运用该等储备的计划。

### 5.8 内部管控

- 5.8.1 内部管控是稳健和审慎财政管理的基础，有助合理地保证机构不会被可合理预见的情况所阻碍，以致无法达到其营运目标或以有条理和合法的方式营办其业务。机构应按本身的规模和服务性质，时刻确保有足够的内部管控机制，并参考社署就下列主要财务项目建议的处理程序：
- (a) 收款及收据（附件 5.9）；
  - (b) 妥善保管现金、支票及贵重财物（附件 5.10）；
  - (c) 银行帐户及支票（附件 5.11）；
  - (d) 零用现金（附件 5.12）；
  - (e) 付款（附件 5.13）；
  - (f) 活动的收入及支出（附件 5.14）；
  - (g) 固定资产（附件 5.15）；及

(h) 会计记录及财务报告（附件 5.16）；

5.8.2 机构应落实一套严谨的采购制度，以确保机构以具竞争性、公开及公平的方式采购物品及服务。运用整笔拨款津助进行采购时，机构应遵从以下规则：

- (a) 时刻准备为其采购决定作出交代，亦应审慎行事，以确保采购物有所值。
- (b) 在任何情况下均应进行尽职审查及避免利益冲突。机构应把拟采购项目的要求及规格清楚告知所有潜在供应商及承办商，并对他们一视同仁。所有采购工作均须秉持公平及公开竞争的原则，并在公平环境中进行。
- (c) 依照上文提及的原则，负责设立其采购及存货管理系统，并订立足够的检查及管理措施，予以监察。采购指引（附件 5.17）为机构提供一个框架，以助其设立本身的系统，而机构的系统不应比附件所定的指引宽松。
- (d) 在运用整笔拨款津助进行采购时，须考虑到其维护国家安全的职责。详情请参阅本手册第 8.3 段。

## 5.9 津助审查

5.9.1 社署会按需要或以抽样方式进行津助审查，以检视机构／津助服务单位有否遵从本手册订明的会计及财务申报规定。机构／津助服务单位须提供相关资料，并按社署人员的要求，出示各津助服务单位的收支结算表。

5.9.2 社署或根据津助审查结果及有关机构的主要财务指标，就改善内部监控程序向机构提供意见。

社署亦可能进行表现审计或衡工量值式审计，以评估津助服务的成效。

## 第六章

# 非津助服务及成本分摊

# 第六章

## 非津助服务及成本分摊

### 6.1 非津助服务

受津助的非政府机构（机构）或会同时营办自资服务，或推行非社会福利署（社署）资助并属《津贴及服务协议》（《协议》）范围以外的计划（亦称非《协议》服务或非津助服务）。作为基本原则，整笔拨款津助不得用于营办非《协议》服务。本章阐述机构把营运成本分摊予津助及非津助服务的原则及方法。

### 6.2 不得越界补贴

为保障公帑用得其所，机构必须确保津助服务没有在金钱上或实物方面为非津助服务提供补贴。机构应在合适的基础上，把成本（包括机构中央行政办事处的经常开支）分摊予《协议》服务及非《协议》服务。

### 6.3 指导原则

机构应根据下列指导原则制订成本分摊模式，以作为成本的分摊基础：

#### 6.3.1 透明度

归入相关成本类别的成本应可追溯到相关证明文件，并与机构的周年财务报告相符。

#### 6.3.2 一致性

成本分摊模式应与本手册所载的定义和方法保持一致。该模式应获机构的管治委员会通过，而机构应贯彻应用该模式。

### 6.3.3 公平及合理性

每项成本需要有相关、充分和可靠的数据资料证明。任何估算须有证明文件支持。

### 6.3.4 重要性

如某成本项目被遗漏或错误陈述时，可能影响周年财务报告内财务资料的代表性，该成本项目将被视为重要的成本项目。

### 6.3.5 因果关系及相关性

机构应考虑分摊基础与已招致的成本之间的相互关系。若无法在因果的基础上为成本归类，成本归属决定是在合理的基础上作出，并保留为支持有关决定而作出的计算及所采取步骤的记录。

机构须指定一名获授权人士定期检讨成本分摊基础，并妥为保存有关检讨结果的文件。

## 6.4 成本分摊

### 6.4.1 概念及方法

当机构同时提供《协议》服务和非《协议》服务，须进行成本分摊<sup>1</sup>，以在周年财务报告中确定应由整笔拨款津助支付的《协议》服务及相关支援服务开支。同时用于《协议》服务及源于不同拨款来源及范畴的非《协议》服务的成本，应在合理和切实可行的基础上分摊予每项有关活动。

---

<sup>1</sup> 不包括本手册第三章第 3.6 段提及的服务／项目。

## 6.4.2 成本项目

- (a) 成本项目是指在财务系统中记录的支出。每个成本项目可代表单项交易（例如项目助理的薪酬）或组合交易（例如办公地方的每月电费，可能涵盖多个处所和活动室）的费用。
- (b) 在本手册中，成本项目指计入整笔拨款的支出类别。（注：由于购置主要设备或进行翻新工程的支出一般不会由整笔拨款支付，因此不应把这些成本项目分摊予《协议》服务。）
- (c) 认可处所／地方的租金及差饷由社署以实报实销的方式支付，以推行获社署同意的《协议》服务。若机构在认可处所／地方营办非《协议》服务，必须事先征求社署批准。机构如获准长期调配任何认可处所／地方用作营办非《协议》服务之用（例如安老院舍的自负盈亏宿位），应适当调整认可地方及可发还的开支。至于获准临时调配用作营办非《协议》服务的认可处所／地方，机构不应申请发还有关的租金及差饷。非认可处所／地方的租金及差饷开支不应由整笔拨款支付。
- (d) 机构应审视所有相关成本项目（不包括非认可处所／地方的租金及差饷），并将各项目归入下文第 6.4.3 段所界定的主要成本类别。要注意的是，经过所有必要的成本分摊流程后，相关成本项目应悉数分摊予《协议》服务或非《协议》服务。

## 6.4.3 成本类别

机构为每个相关成本项目制订合适的分摊基础时，应把所有相关成本项目分为不同的主要成本类别。这些成本类别有助机构识别性质相近并须

以类似方式分摊的成本项目。四大主要成本类别包括：

(a) 直接员工成本

这些是与员工有关的成本，即调配员工直接参与为服务协议单位推行活动（直接参与员工），以及提供《协议》服务及非《协议》服务所招致的员工成本（包括薪酬、公积金供款、房屋福利、其他附带福利及津贴等），详情如下：

- (i) 《协议》员工：仅从事《协议》服务的全职员工
- (ii) 非《协议》员工：仅从事非《协议》服务的全职员工
- (iii) 共同员工：共同从事《协议》服务和非《协议》服务的员工

(b) 其他直接营运成本

这些是除直接员工成本外，单纯为服务协议单位直接推行活动所招致的营运成本，包括服务使用者的膳食费、计划开支（例如入场券和租用场地及交通运输服务的费用等）、用以直接提供服务的场地所涉的租金及差饷，以及仅用于特定计划或活动的物料及设备。

(c) 服务协议单位的行政成本

这些是服务协议单位为推行活动提供行政和管理支援所招致的一切成本（上文所述的(a)直接员工成本及(b)其他直接营运成本除外），包括：

- (i) 服务协议单位的管理层／总务室的支援人员的个人薪酬(例如督导、行政和文书人员的薪金和津贴)；
- (ii) 管理层／总务室所招致的一般开支(例如广告费和物料及设备费用)；及
- (iii) 与办公地方有关的成本，例如与服务协议单位总务室相关的租金及差饷(获社署认可)，以及公用设施、维修与保养和保险的费用。

#### (d) 机构的中央行政成本

这些是机构中央行政办事处为辖下的服务单位提供行政支援所招致的一切成本，包括：

- (i) 高层管理人员(例如行政总裁、经理及其他行政人员)的薪酬；
- (ii) 由中央行政办事处提供一般支援服务(例如会计、人力资源管理、资讯科技、广告等)的成本；及
- (iii) 中央行政办事处办公地方的相关成本，例如公用设施费用和获社署认可的租金及差饷(如有)<sup>2</sup>。

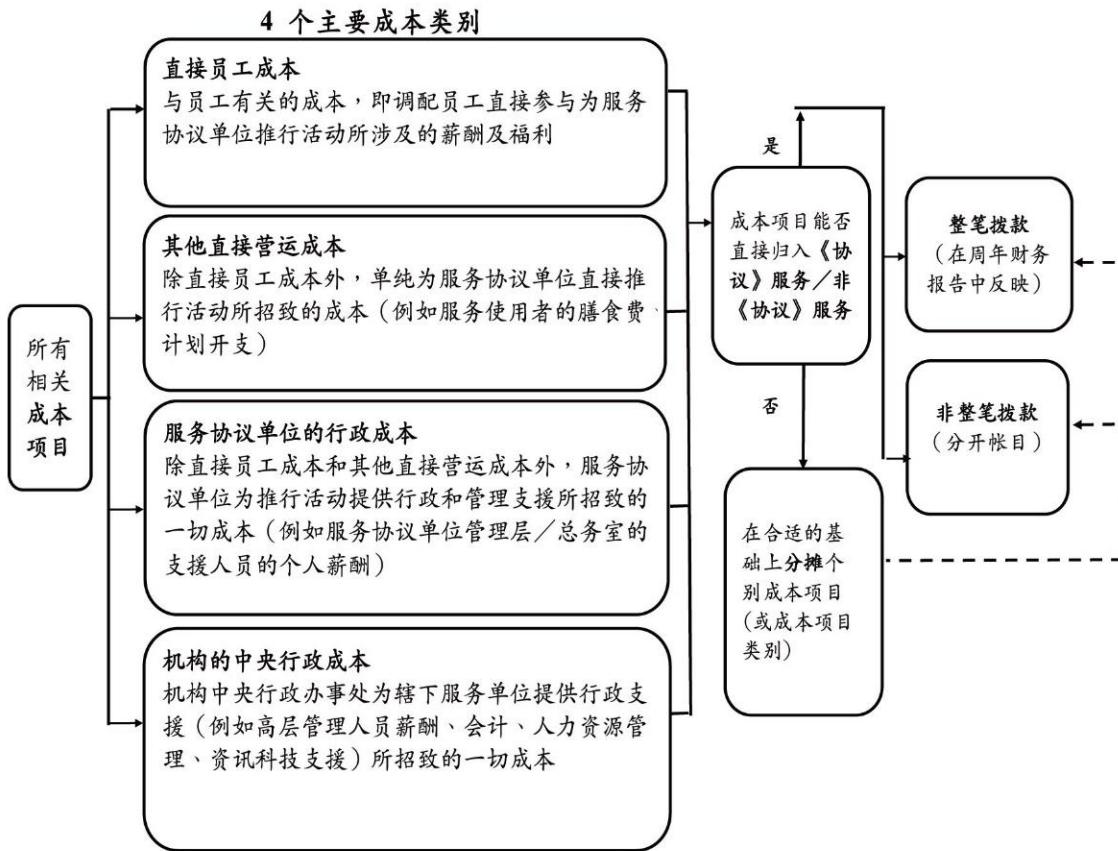
#### 6.4.4 成本分摊方法

机构应为可同时归入《协议》服务及非《协议》服务的成本项目进行成本分摊。机构可在考虑不同服务的运作情况后采用合适成本分摊方法。图 1 为成本分摊机制概览，部分例子载列如下：

---

<sup>2</sup> 指获社署认可资助租金及差饷的机构中央行政办事处。

图1：成本分摊机制概览



### (a) 直接员工成本

- 直接员工成本以投放在服务(即《协议》服务和非《协议》服务)的时间为分摊基础。
- 仅获调配从事《协议》服务或非《协议》服务的员工，可分别直接以《协议》成本或非《协议》成本作分类。
- 员工投放在《协议》服务和非《协议》服务的时间应有相关记录（例如出勤记录和职责表等）证明，以供分摊成本之用。

(iv) 图 2 为直接员工成本的成本分摊流程，而图 3 则是一些常用的直接员工成本分摊基础。

图 2：直接员工成本的成本分摊流程

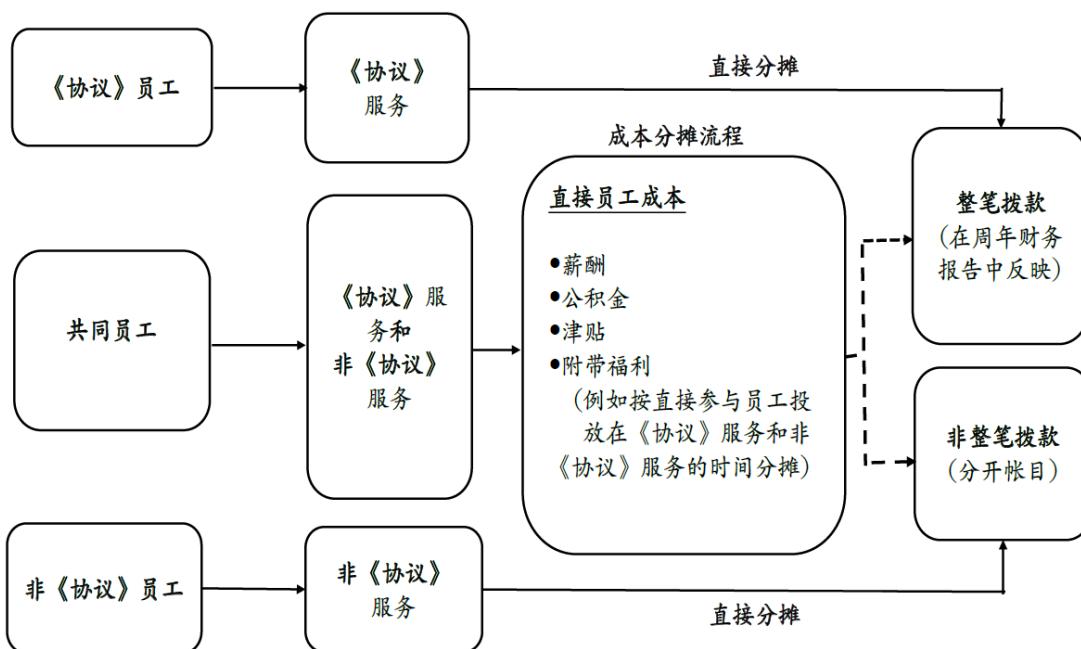


图 3：直接员工成本的常用成本分摊基础

成本项目／种类	分摊基础和方法
◆ 薪酬	◆ 直接参与员工投放在《协议》服务和非《协议》服务的时间，不论是否在正常办公时间内提供服务
◆ 公积金供款	
◆ 津贴	
◆ 附带福利	

### (b) 其他直接营运成本

(i) 机构应就特定计划或活动的成本项目考虑最适切的分摊基础。例如，(i) 参加《协议》服务和非《协议》服务的服务使用者人数，抑或(ii) 员工投放在《协议》服务和非《协议》服务的时间最为适切。

(ii) 至于与办公地方有关的成本，机构可考虑采用以下基础，例如(i)用作《协议》和非《协议》服务的楼面面积比例；(ii)参加《协议》和非《协议》服务的服务使用者人数；或(iii)使用时数（以可供营运的时数为基础）。

(iii) 图 4 为其他直接营运成本的成本分摊流程，而图 5 则是一些常用的直接营运成本分摊基础。

图 4：其他直接营运成本的成本分摊流程

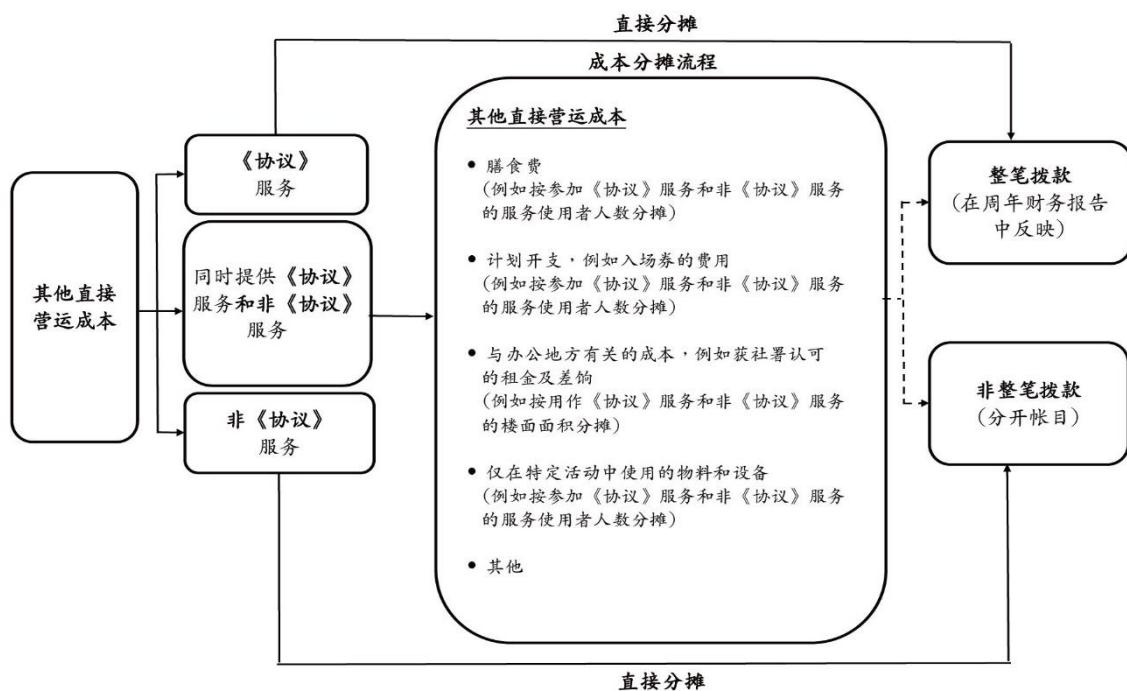


图 5：其他直接营运成本的常用成本分摊基础

成本项目／种类	分摊基础和方法
◆ 食物，例如为服务使用者和员工提供的食物	◆ 参加《协议》服务和非《协议》服务的服务使用者人数
◆ 计划开支，例如入场费、租用场地和交通运输服务的费用	◆ 直接参与员工投放在《协议》服务和非《协议》服务的时间 ◆ 参加《协议》服务和非《协议》服务的服务使用者人数
◆ 与办公地方有关的成本，例如租金及差饷（获社署认可），以及公用设施、维修与保养和保险的费用	◆ 用作《协议》服务和非《协议》服务的楼面面积 ◆ 参加《协议》服务和非《协议》服务的服务使用者人数 ◆ 使用时数（以可供营运的时数为基础）

### (c) 服务协议单位的行政成本

- (i) 机构应就服务协议单位行政成本之下的各个成本项目，按个别情况考虑合适的分摊基础，在每个成本项目的总价值或重要性与分摊成本所需的工作量之间取得平衡。
- (ii) 在分摊管理层／总务室支援人员的个人薪酬成本时，通常会以直接参与员工所投放时间的比例或直接参与员工的人数作为最适切的分摊基础。
- (iii) 就一般开支而言，机构可考虑根据(i)直接参与员工所投放时间的比例、(ii)直接参与员工的人数，或(iii)参加《协议》服务或非《协议》服务的服务使用者人数，把有关开支分摊予《协议》服务或非《协议》服务。

(iv) 至于与办公地方有关的成本，机构可考虑根据(i)用作《协议》服务和非《协议》服务的楼面面积比例，或(ii)参加《协议》服务和非《协议》服务的服务使用者人数，把有关成本分摊予《协议》服务或非《协议》服务。

(v) 图 6 为服务协议单位行政成本的成本分摊流程，而图 7 则是一些常用的服务协议单位行政成本分摊基础。

图 6：服务协议单位行政成本的成本分摊流程

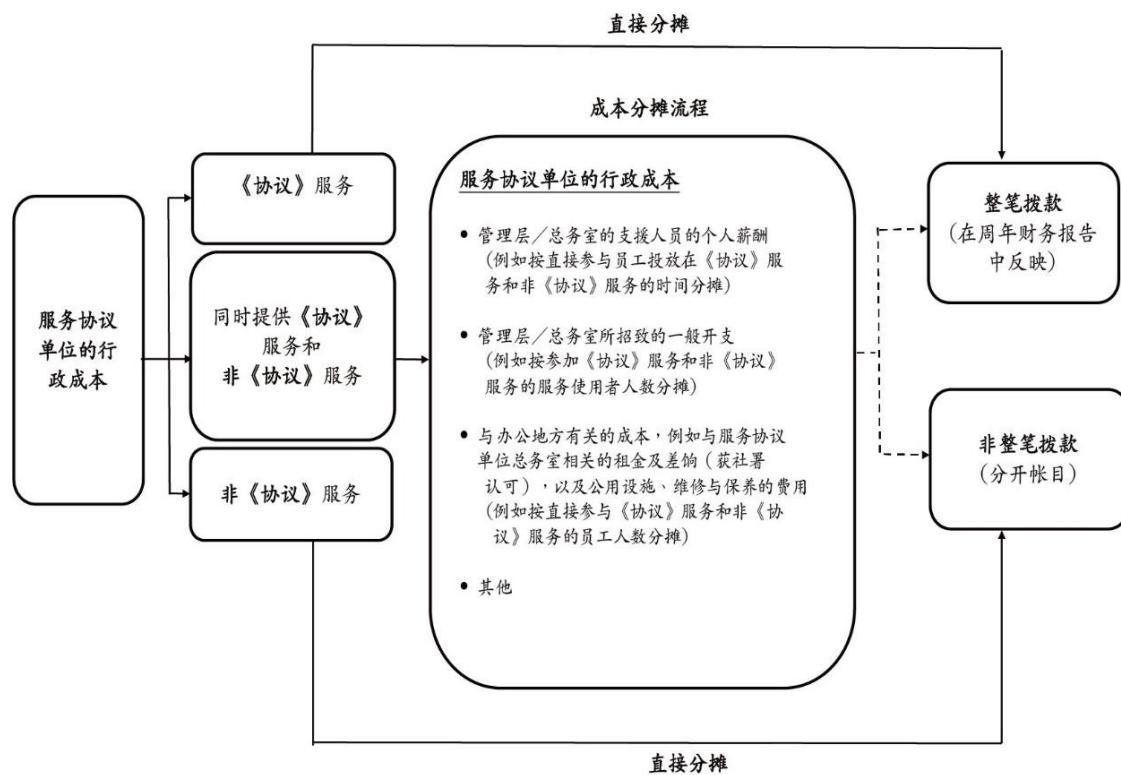


图 7：常用的服务协议单位行政成本分摊基础

成本项目／种类	分摊基础和方法
◆ 薪酬 ◆ 公积金供款 ◆ 津贴 ◆ 附带福利	◆ 直接参与员工投放在《协议》服务和非《协议》服务的总时数，不论是否在正常办公时间内工作 ◆ 直接参与《协议》服务和非《协议》服务的员工人数
◆ 与办公地方有关的成本，例如租金及差饷（获社署认可）、公用设施费用	◆ 用作《协议》服务和非《协议》服务的楼面面积 ◆ 参加《协议》服务与非《协议》服务的服务使用者人数
◆ 物料及设备，例如消耗品及电脑硬件、软件和网络产品	◆ 直接参与员工投放在《协议》服务和非《协议》服务的时间 ◆ 直接参与《协议》服务和非《协议》服务的员工人数 ◆ 参加《协议》服务和非《协议》服务的服务使用者人数
◆ 维修与保养 - 办公地方 - 设备	◆ 如属与办公地方有关的开支： 用作《协议》服务和非《协议》服务的楼面面积 ◆ 如属设备相关的开支： 参加《协议》服务和非《协议》服务的服务使用者人数
◆ 交通运输（例如车辆牌照、汽车第三者保险、车辆维修与保养等费用）	◆ 《协议》服务和非《协议》服务的用车比例（例如以行车里数或时间计算）

#### (d) 机构的中央行政成本

(i) 机构中央行政办事处为服务协议单位提供运作支援，但未必与任何特定《协议》服务或非《协议》服务有直接关系。分摊中央行政成本的其中一个做法是参考《协议》服务或非《协议》服务如

何分担「因提供服务而招致的成本」，即《协议》服务和非《协议》服务「因提供服务而招致的成本」（所有服务的直接员工成本、其他直接营运成本及行政成本的总和）的比例。

- (ii) 根据上述成本分摊机制，机构应首先分摊所有服务的直接员工成本、其他直接营运成本及行政成本，然后才分摊中央行政成本。
- (iii) **图 8 及图 9** 为中央行政成本的分摊流程。此外，机构亦可采用**图 10** 所示的常用成本分摊基础，把中央行政成本分摊予《协议》服务和非《协议》服务。

**图 8：机构的中央行政成本的分摊流程**

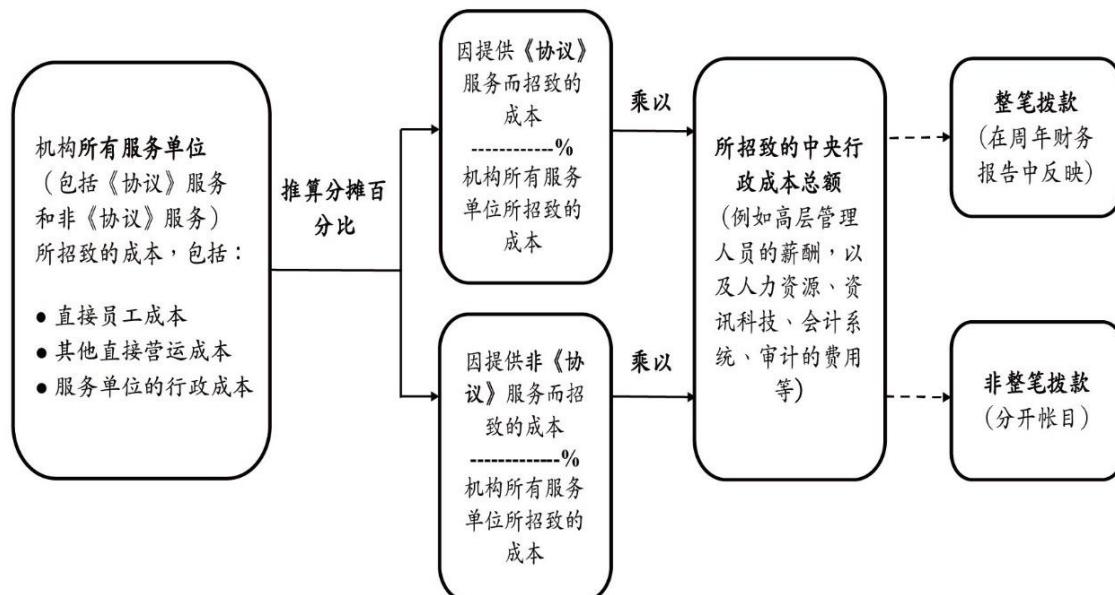


图 9：机构的中央行政成本的分摊流程

机构所有服务〔包括《协议》服务和非《协议》服务〕所招致的成本	《协议》服务 (万元)	非《协议》服务 (万元)
直接员工成本	40	20
其他直接营运成本	10	10
所有服务的行政成本	10	10
总计	60	40
应用于中央行政成本的分摊百分比	60%	40%
如机构的中央行政成本为 15 万元	→ 9	6

图 10：机构的中央行政成本的常用成本分摊基础

成本项目／种类	分摊基础和方法
◆ 薪酬	◆ 中央行政办事处员工参与《协议》服务和非《协议》服务的工作时间
◆ 公积金供款	
◆ 津贴	
◆ 附带福利	
◆ 公用设施费用	◆ 中央行政办事处员工参与《协议》服务和非《协议》服务所占用的楼面面积
◆ 维修与保养	
◆ 物料及设备	◆ 中央行政办事处员工参与《协议》服务和非《协议》服务的工作时间百分比
◆ 核数费用	◆ 《协议》服务和非《协议》服务之间的总开支

## 6.5 个案例子（只供参考）

就如何运用上述成本分摊模式把成本分摊予《协议》服务和非《协议》服务，请参阅附件 6.1 的个案例子。

## 第七章

# 服务表现监察制度

# 第七章

## 服务表现监察制度

### 7.1 简介

服务表现监察制度在推行整笔拨款津助制度前已经设立，为服务营办者提供优化措施，透过自我评估找出需要改善的地方，务求更有效地提供讲求问责、以人为本及着重服务表现的福利服务。机构的管治委员会和管理层有责任监察津助服务单位的表现，以确保单位：

- 7.1.1 按相关规定营办福利服务；
- 7.1.2 在提供福利服务时恰当而审慎地运用公帑，并对服务使用者、政府及社会负责和问责；
- 7.1.3 为有需要人士提供优质服务；及
- 7.1.4 致力改善服务质素，以应对不断转变的社会需要。

### 7.2 服务表现标准

在服务表现监察制度下，社会福利署（社署）根据津助服务相关《津贴及服务协议》（《协议》）及一套清晰界定的服务表现标准，评估津助服务单位的表现。获津助营办福利服务的机构必须遵从《协议》订明的相关规定及标准，包括：

- 7.2.1 基本服务规定  
(请参阅第三章第3.2.4(a)段)；
- 7.2.2 服务量标准  
(请参阅第三章第3.2.4(b)段)；及

### 7.2.3 服务成效标准

(请参阅第三章第 3.2.4(c)段)。

### 7.2.4 服务质素标准

(a) 服务质素标准界定了服务单位在管理及提供服务方面应达到的质素水平。服务质素标准是根据以下四项原则厘定，而这些原则订明了福利服务的核心价值。这四项原则为：

- (i) 明确界定服务的宗旨和目标，运作形式应具透明度；
- (ii) 有效管理资源，管理方法应灵活变通、不断创新及持续改善服务质素；
- (iii) 识别并满足服务使用者的特定需要；及
- (iv) 尊重服务使用者的权利。

(b) 在服务表现监察制度下共有 16 项服务质素标准，当中每项标准均有一套「准则」及「评估指标」(附件 7.1)。这些「准则」及「评估指标」概括说明了各项基本要求，以便机构为个别服务类别或服务单位度身订造合适的方法，以符合服务质素标准的要求。为方便机构参考，下列的资料载于社署网页：

- (i) 评估范本（包括与职员和服务使用者面谈、文件审阅及实地观察的范本）；及
- (ii) 自我评估检核表。

### 7.2.5 增值项目

就部分津助服务单位而言，机构可在建议书中提出增值项目。这些增值项目可以是提升服务量标准／服务成效标准、提供额外服务类别或创新服务形式。机构须落实所提出的增值项目，并按照社署指示报告有关成果。

## 7.3 服务表现评估

整笔拨款津助制度设有质素保证机制，透过自我评估及服务表现检讨，监察津助服务单位的表现，详情如下：

- 7.3.1 机构须按基本服务规定、服务量标准／服务成效标准、服务质素标准，定期提交服务表现自我评估报告，并就不符合规定的地方（如有）提出改善计划；及
- 7.3.2 社署会检视服务表现指标，并按需要或以抽样方式对津助服务单位进行评估探访。

## 7.4 机构自我评估

- 7.4.1 机构有责任透过持续进行的自我评估，督导和监察其辖下服务单位的运作，以确保单位符合相关要求。自我评估让服务营办者检讨其服务表现，以及识别可以提升服务质素的地方。
- 7.4.2 机构应就津助服务单位每年最少进行1次内部服务监察，并由主管、内部服务监察单位／小组（包括管治委员会成员、高级管理层及／或服务统筹主任等）或指定人士（不包括隶属服务单位的人士）负责。该等监察工作应以实地评估、书面报告及抽样检查等方式进行，以提升自我评估机制。机构亦可考虑邀请专家或同类服务单位的主管参与内部服务监察，并鼓励员工、服务使用者及相关专业人员参与其中。

7.4.3 为评估津助服务单位的表现，接受社署津助的机构须定期透过服务表现管理资讯系统，向社署提交以下报告：

(a) 除非另有指定日期，否则机构须于每年1月、  
 4月、7月及10月的20日或以前，就每个津助服务单位在服务量标准及服务成效标准方面的实际表现，提交季度统计资料；及

(b) 于每年5月15日或以前，就机构辖下所有津助服务单位<sup>1</sup>在基本服务规定、服务量标准、服务成效标准及服务质素标准等的整体表现，提交年度自我评估报告及内部服务监察报告。

#### 7.4.4 对不符规定或表现欠佳情况的跟进行动

机构的管理层须定期透过服务表现管理资讯系统监察津助服务单位的服务表现水平，例如与服务量标准及服务成效标准议定水平比较的差异，务求及早发现缺失，并尽快作出下列跟进：

(a) 如在自我评估的过程中，发现基本服务规定、  
 服务量标准／服务成效标准及／或服务质素标准有不符规定或表现欠佳的情况，有关机构须在自我评估报告中夹附行动计划，列明：

(i) 未达标准或要求的原因；

(ii) 机构为达《协议》列明的服务表现议定水平而采取或即将采取的行动；及

(iii) 预计完成建议行动的期限。

---

<sup>1</sup> 不包括营运不足12个月的津助服务单位。

(b) 有关机构应在咨询社署津贴科及有关服务科后推行行动计划。社署会监察机构作出改善的进度，以达至相关标准和要求。如出现严重不符规定或表现持续欠佳的情况，社署或考虑对有关机构／服务单位扣减或撤回津助，以及更改或终止相关《协议》。有关社署的监察角色，请参阅第八章第 8.2 段。

## 7.5 服务表现检视

- 7.5.1 除了审视机构提交的统计资料和自我评估报告，社署亦会按需要或以抽选方式，对津助服务单位进行风险为本的服务表现评估。
- 7.5.2 服务表现评估的范畴涵盖《协议》的推行情况，包括遵守基本服务规定、服务质素标准及其他相关要求。
- 7.5.3 服务表现评估可采用实地观察、与管理层、员工及／或服务使用者进行电话或面对面访谈，或检视记录及政策文件等方式。服务单位须按社署人员的要求协助进行服务表现评估，例如安排职员及服务使用者、提供相关资料／记录以作评估。
- 7.5.4 有关机构会在评估探访后获通知检视结果和发现。如有任何不符规定或表现欠佳的情况，有关机构须提交上文第 7.4.4 段提及的行动计划以作出改善。

## 第八章

# 公众问责和处理投诉

# 第八章

## 公众问责和处理投诉

### 8.1 非政府机构的公众问责性

接受社会福利津助的非政府机构（机构）须就妥善运用公帑向社会福利署（社署）及公众负责。机构的管治委员会和管理层有责任妥善管控津助，同时确保津助的用途符合《津贴及服务协议》（《协议》）所订明的要求和目标，以及遵从本手册的津助规则。要在整笔拨款制度下执行这项职务，机构应建立问责机制，并且能够灵活和主动地回应社会不断转变的需求。

### 8.2 社署的监管角色

8.2.1 社署有责任确保机构提供的福利服务符合政府的政策目标和满足社区需要。为确保公帑得以妥善和合乎成本效益地运用，社署在运用津助和监察机构方面有以下角色和职能：

- (a) 向机构批出津助时订立附带条件；
- (b) 按《协议》和相关规定评估机构的服务表现；
- (c) 对社署津助的所有计划或活动进行衡工量值式审计，或要求机构就其津助计划或活动自行进行有关审计；
- (d) 有权索阅受津助机构的相关记录、文件和账目。相关的机关如审计署和廉政公署亦具有同样的权力；
- (e) 要求接受津助的机构提交年度审核账目、财务报告、财务报表、有关表现指标的统计资料，以及其他所需报告及／或申报表；

- (f) 在廉政公署的协助下，查核机构的管理及监管程序，以向其管治委员会及／或管理层提供防止贪污的意见；及
- (g) 如有必要，以观察者的身分加入机构的管治委员会。

8.2.2 如机构违反《协议》及／或相关规定，或服务表现未达《协议》及／或相关规定的标准，社署会要求该机构制订行动计划，以在指定时间内落实纠正和改善措施。社署亦会视乎违规性质、严重性和对相关津助服务的影响，考虑采取不同行动，包括作出调查、发出劝谕或警告信、就相关服务单位设定监察期，或禁止该机构参与任何投标或征求建议书以营办由社署津助或资助的新服务。

8.2.3 如机构阻碍社署人员行使其获授的权力，又或者未能按《协议》及相关规定达至合理的服务表现标准、合理而审慎地管理财务或遵从津助规则，社署有权扣拨、拒拨或终止发放任何部分的津助款额。如机构违反《协议》的任何条件和条款而未有按社署发出的书面通知上指定的方式和时间内作出相应的补救，社署可在该通知到期后，向机构发出通知期为 30 天的书面通知以终止《协议》。

### 8.3 维护国家安全

8.3.1 维护国家安全是香港特别行政区的宪制责任。机构须采取一切可行措施以维护国家安全，以免在国家安全方面对政府构成任何不利的后果或影响。接受政府津助营办服务的机构须遵守维护国家安全的所有规定。

8.3.2 所有提供津助福利服务的机构须在营办和提供服务时掌握并遵守《香港国安法》及《维护国家

安全条例》。机构须设立有效的内部监察机制，以监察辖下津助服务单位，并确保员工必须充分了解及遵守《香港国安法》及《维护国家安全条例》。

8.3.3 若出现下列任何一种情况，社署可以立即终止《协议》：

- (a) 服务营办者曾经或正在作出可能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。

8.3.4 机构在运用包括整笔拨款津助在内的公共资源进行采购时，须考虑其维护国家安全的职责，不得从事任何危害国家安全的行为或活动。机构的管理层应运用专业判断，灵敏和审慎地评估采购的每个阶段可能涉及的任何潜在国家安全风险或问题。机构维护国家安全的责任是持续贯穿整个采购过程的每个阶段，包括批出合约前和批出合约后的合约管理阶段。采购合约中应加入特定条款，以列明基于国家安全利益而容许取消竞投者的资格和终止相关合约。

## 8.4 展示「社会福利署资助服务」标志

8.4.1 为全面反映政府对福利服务的承担，以及方便公众人士识别受社署资助的福利服务，机构须透过不同方式展示「社会福利署资助服务」标志（指定标志），包括：

- (a) 在受资助服务单位的当眼位置（例如入口、接待处）张贴指定标志；

- (b) 于介绍及／或推广资助服务时，在宣传资料上展示指定标志，包括但不限于服务小册子、海报、横幅、网站、报章、电视及社交媒体（如适用）；
- (c) 在年报、通讯及其他刊物内加入指定标志，以表示该服务获社署资助；以及
- (d) 以社署建议或批准的任何其他形式展示指定标志。

8.4.2 有关展示指定标志的详细规格，请参阅附件 8.1 的标志使用手册。

## 8.5 监察高级行政人员的薪酬

8.5.1 所有接受政府经常拨款的津助机构须为公帑的运用负责，亦须就机构最高三层职员的人数、职级和薪酬条件是否恰当接受评估。为监察高级行政人员的薪酬，获整笔拨款津助的机构须于每年 10 月 31 日或之前，透过服务表现管理资讯系统向社署提交下列报告：

-  (a) 最高三层职员薪酬条件自我评估报告（自我评估报告）（附件 8.2）；及
-  (b) 最高三层职员薪酬条件检讨报告（检讨报告）（附件 8.3），但下列机构除外：
  - (i) 每年获社署经常津助和资助少于 1,000 万元的机构（过去 4 年的平均津助和资助总额）；或
  - (ii) 社署津助和资助总额（过去 4 年的平均金额）占其福利范畴相关服务／活动的营运收入 50% 或以下的机构（过去 4 年的平均金额）。

- 8.5.2 至于并非受上文第 8.5.1(b)段所述受披露规定所规管的机构，社署亦鼓励这些机构考虑公开最高三层职员的薪酬资料，藉此加强向公众问责，并促进公众了解机构的财务状况。
- 8.5.3 为提高机构的透明度和公众问责性，政府已就向公众披露接受津助的机构最高三层行政人员的架构、职级和薪酬待遇，制定有关安排。机构须透过以下一种或多种途径披露检讨报告的内容，并在公众提出要求时提供有关资料：
- (a) 把有关资料上载到机构的网站；
  - (b) 在机构的年报汇报有关资料；
  - (c) 在中央行政单位／总办事处告示板的当眼处张贴有关资料；或
  - (d) 透过特别通告、通讯或以其他方式发布有关资料。
- 8.5.4 为向公众披露检讨报告，机构须在社署网站提供检讨报告的副本或超连结，以便公众直接查阅报告内容。

## 8.6 特别事故报告

- 8.6.1 为提高适时采取行动处理特别事故的效率，津助服务单位须在事故发生后的 3 个历日内（包括公众假期）填妥「特别事故报告」（**附件 8.4**），向社署汇报在服务单位／提供服务地点发生的特别事故。特别事故指：
- (a) 服务使用者不寻常死亡／重复受伤，或其他事故导致服务使用者死亡／严重受伤；
  - (b) 服务使用者失踪以致需要报警求助；



- (c) 已确立／怀疑有服务使用者被职员／其他服务使用者虐待／侵犯；
- (d) 争执以致有人身体受伤而需要报警求助；
- (e) 其他严重事故以致影响服务单位的日常运作超过 24 小时；及
- (f) 可能引起公众或传媒关注的事故。

8.6.2 机构应设立机制，在充分顾及保障个人私隐的情况下，向服务使用者／家属／员工或其他相关人士披露有关资料。

## 8.7 重要事故报告

8.7.1 当机构留意到任何涉及公众利益的重要事故时（例如机构出现管治危机、财务管理问题或其他可能影响服务或人手调配的问题），有关机构必须尽快向社署汇报，并采取适当的行动让公众了解有关事故。

8.7.2 机构应尽快填妥「重要事故报告」（附件 8.5）向社署汇报重要事故，并适时透过适当渠道向公众披露相关资料。



## 8.8 外部审计

8.8.1 审计署署长有权就机构在履行其职能时，是否以合乎经济原则、效率及效益的方式运用公共资源展开其认为合适的审查。

8.8.2 机构管治委员会主席及高级管理层或获邀出席立法会政府账目委员会的聆讯或任何其他公开聆讯，以回应审计署有关运用津助的质询或审查结果。

## 8.9 机构在处理投诉上的角色及责任

与整笔拨款有关并针对机构或津助服务单位的投诉，应先由有关机构按其既定政策尽快处理，详情如下：

### 8.9.1 机构须订立有效的机制及政策文件，以：

- (a) 清楚说明处理各层级的投诉所涉及的职员，以及各职员在每个层级的责任及职能，并设立适当的上诉／覆检机制；
- (b) 订明接获投诉后采取回应行动的时限；及
- (c) 订明如何及何时回应投诉人的投诉。

### 8.9.2 机构应确保参与处理投诉的各级职员均没有利益冲突。

### 8.9.3 机构须保存相关投诉记录，包括调查结果和机构采取的跟进行动，并在社署提出要求时供其查阅。

## 8.10 整笔拨款独立处理投诉委员会

### 8.10.1 整笔拨款独立处理投诉委员会（委员会）负责处理与整笔拨款有关而未能在机构层面圆满解决的投诉，例如有关机构不当使用津助拨款；因机构管理层的决策而直接影响服务表现；以及机构未能符合服务规定的投诉。委员会会向社署转达与整笔拨款有关投诉的决定和建议，以便社署采取适当的跟进行动。委员会亦可在适当的情况下，提出改善整笔拨款津助制度的建议。

### 8.10.2 委员会由劳工及福利局局长委任的非政府独立人士组成。社署人员负责支援委员会秘书处的工作。在处理委员会职权范围内的投诉时，委员会秘书处会进行初步评估，并在有需要时就投诉展开调查，以向委员会汇报。委员会在作出议决后，会授权秘

书处回复投诉人，以及把投诉处理结果通知有关机构和社署。

8.10.3 在整笔拨款津助制度下接受社署津助的机构必须遵照委员会的规定，提供与投诉有关的所有资料和记录，以便委员会进行调查，并审慎地按委员会的建议作出改善。如有违规情况，委员会会考虑把有关机构转介至社署，以采取跟进行动。

#### 8.10.4 委员会处理投诉的机制

委员会处理投诉的机制载于附件 **8.6**。在处理经委员会转介与整笔拨款有关的投诉时，机构须遵从以下要求及程序：

##### (a) 初步评估

- (i) 委员会秘书处在收到其他人士的投诉或转介后，会联络投诉人以厘清投诉性质和内容。
- (ii) 如投诉项目并不属委员会的职责范围，秘书处在合适的情况下把投诉转交社署、有关机构或有关当局处理。
- (iii) 委员会秘书处会征求投诉人的同意，把投诉连同投诉人的个人资料转交有关机构跟进。

##### (b) 机构直接作出回复

- (i) 在收到委员会秘书处的转介后，有关机构须尽快处理投诉及直接回复投诉人，并向委员会提供回复副本；如投诉人拒绝向机构披露個人資料，可经秘书处回复投诉人。



(ii) 秘书处或会要求机构提供补充资料或与投诉有关的记录，以供委员会考虑。

(iii) 委员会会考虑机构的回复和相关资料。如投诉人和委员会皆满意机构的跟进行动及回复，机构无需采取进一步行动。

**(c) 由委员会作出调查**

(i) 如委员会决定就投诉进行全面调查，有关机构须在 4 个星期内向秘书处提交相关资料和文件。

(ii) 秘书处的调查主任会到有关机构／服务单位进行探访，以收集资料及／或按要求与相关职员及／或服务使用者面谈／联络。机构须与调查主任合作，并协助进行调查。

**(d) 委员会的决议和建议**

(i) 机构的回复及／或调查结果将向委员会汇报，并在委员会会议上审议。投诉人和有关机构将获通知委员会的决议和建议（如有）。

(ii) 如有需要，秘书处会把调查结果连同委员会的建议（如有）转交社署，以便采取跟进行动。委员会亦可能建议社署及有关机构采取其他改善措施，以提升服务质素。

(iii) 机构须适当地采取相应的跟进行动，并向社署汇报按委员会建议而采取的行动。

### (e) 申请复议

- (i) 机构或投诉人可在委员会发信日期起计的 1 个月内，以书面形式申请复议委员会的决议和建议（如适用），并就此提供理据及任何有关投诉的最新资料。
- (ii) 委员会会在审阅调查结果和机构或投诉人的理据后，考虑复议申请，并在复议后将委员会的最终决定通知有关机构或投诉人。

### (f) 匿名投诉

- (i) 对于匿名投诉，即投诉人(1)没有提供个人资料或联络方法；(2)没有与秘书处确认投诉事项；或(3)没有同意秘书处转交其投诉予机构处理，如委员会认为有需要，秘书处在删除所有可识别投诉人的个人资料后，把投诉转交有关机构备悉及作出适当行动。
- (ii) 若匿名投诉涉及(1)机构不当使用津助拨款；(2)服务使用者被虐待或伤害；(3)机构未能符合服务规定；或(4)因机构管理层的决策而直接影响其服务表现等事宜，秘书处在删除所有可识别投诉人的个人资料后，把投诉转交有关机构跟进。有关机构须在 4 星期内就投诉向委员会提交报告。
- (iii) 就上述匿名投诉而言，机构未必需要回复投诉人，而委员会亦没有责任向匿名投诉人披露投诉调查结果或跟进行动的详情。

(g) 转介其他有关当局

秘书处会视乎投诉性质及／或委员会的调查结果，考虑向其他政府政策局／部门或有关当局（例如香港警务处、廉政公署、平等机会委员会、个人资料私隐专员公署等）作出转介，以采取适当行动。

## 第九章

# 机构管治

# 第九章

## 机构管治

### 9.1 简介

机构管治是指管治组织所采用的一系列原则和做法，目的是要向主要持份者保证机构是以有效和秉持诚信的方式管理。在社会福利界，机构管治的框架应确保能为非政府机构（机构）提供策略性的指引、管治委员会对机构管理层的有效监察，以及机构对其持份者（包括服务使用者，政府及社会大众）问责。政府不会主导机构的政策或管理决定，而本章会为机构就制定良好机构管治做法胪列相关原则和指引。

### 9.2 管治委员会及机构管理层

机构的管治组织可称作「董事局」、「董事会」、「执行委员会」、「管理委员会」或「委员会」等。本手册统称机构的管治组织为「管治委员会」。在机构管治方面，机构的管治委员会及管理层有不同职能，既互相支援，又同时受制于内部监控机制。他们受各自的组织章程细则规管，亦获授予管理机构的责任，其相关职能如下：

9.2.1 管治委员会负责厘定机构的策略性目标和政策（例如机构方向、长期目标、风险政策、服务表现目标和业务计划），并监督高级行政人员的委任和表现，藉此：

- (a) 为机构提供策略性的指引、领导和指导整体方向，监督机构整体和管理工作表现；
- (b) 展示机构在进行所有业务和活动时对道德实践的承诺；
- (c) 确保机构的财务资源得到妥善管理；

- (d) 提供指引，以便在实践机构使命的过程中，能平衡各方面相互竞争的需求；
- (e) 确保机构做到开放、财政稳健及有效率，并为持份者的最佳长远利益服务；及
- (f) 确保机构以妥善和具透明度的方式运用公帑和资产。

9.2.2 机构的管理层为执行人员，负责落实管治委员会的政策决定，并在运作层面作出决策。管理层通常由高级人员组成，并透过以下方式向管治委员会问责：

- (a) 适时将任何重大事项通知管治委员会，并就一切相关资料作出清晰汇报；
- (b) 定期汇报机构的财务和非财务表现及其他问责资料；
- (c) 每年最少一次提供最新服务资讯，包括津助服务单位的活动，以及员工和服务使用者人数等；
- (d) 制订防贪管控措施，并确保机构在营运中有效推行该等措施；及
- (e) 安排管治委员会及相关委员会的成员与员工和服务使用者会面，以加深他们对津助服务运作的认识及听取他们的意见。

### 9.3 界定管治委员会的职能及责任

9.3.1 管治委员会及相关委员会的成员名单及职权范围应清楚界定及记录在案。

- 9.3.2 机构应以组织图妥善划分管治委员会及高级管理层的角色和责任。
- 9.3.3 机构应提供适当的渠道(例如周年报告及网站)，让公众(包括其员工及服务使用者)掌握管治委员会及高级管理层的最新成员名单和架构，并适时更新有关资讯。

#### 9.4 管治委员会任期

为了增进管治委员会的持续发展，在没有相关法例或会章所限的情况下，机构应就管治委员会成员，尤其是主席及主要职位(如秘书和司库)制定更替机制，包括服务任期和连任次数等。

#### 9.5 与员工和服务使用者沟通

为确保员工和服务使用者能在合适的情况下，就整笔拨款相关事宜提供意见，机构应：

- 9.5.1 在管治委员会／高级管理人员和员工／服务使用者之间设立有效的沟通渠道，以收集和回应他们的意见；
- 9.5.2 建立渠道，以便在合适的情况下就一些重大事项(例如改变员工编制、薪津或服务条件；重整服务；服务发展或推行《协议》相关活动和服务表现标准；为落实「资源效率优化计划」而推行的相关措施等)，咨询可能受影响的员工；
- 9.5.3 建立渠道，以便在合适的情况下就一些重大事项(例如重整服务或提供服务的方式；服务发展或推行《协议》相关活动和服务表现标准；调整服务收费等)，咨询可能直接受影响的服务使用者及／或其家庭成员；及

9.5.4 适时向员工和服务使用者发布与整笔拨款津助服务有关的重要管理事宜的决策结果。

## 9.6 人力资源管理

非政府机构在符合《协议》的规定，以及相关法定人手要求的前提下，可按机构的人力资源政策厘定编制，亦可灵活调配资源及聘用人员，以达致所需的服务量及成效。机构须就人力规划、招聘及挽留员工、薪酬待遇、培训及发展等人力资源管理事宜，制定和实施清晰而透明的政策。管理层应定期向管治委员会汇报与员工有关的事宜，包括但不限于员工组合和离职率等，以维持一个稳定和高效的工作团队。

### 9.6.1 人力规划

机构需要透过人力规划推算未来的人力和资源需求，以应付工作上不断转变的缓急次序，确保有一支合适的员工队伍提供所需服务。人力规划亦涵盖员工流动和继任规划等范畴。继任规划涉及评估各主要职位的要求和变动、物色具备合适能力的员工来填补空缺，以及确保有准备充足的现任员工能够继任。

### 9.6.2 招聘及挽留员工

机构应制定员工招聘政策及程序，并可供员工阅览。机构亦应善用寄存帐户（如有）及／或公积金储备，藉此推行适当措施，以维持一支高效的员工队伍及挽留员工，以增加员工对机构的归属感，并提高服务的延续性。

### 9.6.3 薪酬政策

机构应制定薪酬政策，包括在整笔拨款津助下各常设职位的薪酬架构及／或起薪点，以供相关职

系／职级／职位的员工参考，而机构在制定薪酬水平时可考虑相关职位所要求的经验和须承担的责任。机构亦应与员工保持沟通，以阐释其薪酬政策，并收集员工意见。

#### 9.6.4 薪酬调整

机构须把薪酬调整拨款用于其指定目的，适时为提供整笔拨款津助服务的员工调整薪酬。在运用薪酬调整拨款时，机构应把薪酬调整的额外拨款全数用于薪酬调整，或在适用的情况下参考公务员薪酬调整的水平调整员工的薪酬，并透过适当渠道把机构在该年度作出的薪酬调整安排告知所有提供整笔拨款津助服务的员工。

#### 9.6.5 培训及发展

机构应制订适当的员工培训及发展计划，包括为新入职员工提供入职培训，以及为现职员工提供在职培训和持续进修／工作增值机会，藉此提升他们的知识和技能，以配合机构的运作和发展需要。除业务运作培训外，机构亦应为管治委员会成员及其员工提供反贪培训，廉政公署可在这方面提供协助。

### 9.7 防贪及诚信规定

9.7.1 机构有责任确保其管理层、管治委员会成员及员工遵守《防止贿赂条例》(第 201 章) 及相关规定。管治委员会成员／员工执行机构事务时，不得：

- (a) 索取或接受他人的利益，作为作出任何与机构事务有关的行为或对他人在机构事务上予以优待的报酬或诱因；或提供任何利益予其他人的代理人以作为其作出与其主人业务

有关的行为或在其主人业务上给予优待的报酬或诱因；

- (b) 向公职人员（例如政府／公共机构的员工）提供任何利益，作为该人员作出任何与其公职有关的行为或在其政府部门或公共机构事务上提供优待或协助的报酬或诱因；或
- (c) 在与任何政府部门或公共机构进行事务往来时，向其员工提供利益。

9.7.2 机构须禁止其成员、员工、代理人及承办商在按照《协议》履行职责时提供、索取或收受利益。机构在提供津助服务时，应避免及申报任何利益冲突。为提高管治委员会成员及员工的防贪意识，机构须为其制订行为守则，胪列必要的诚信规定，包括有关提供、索取及收受利益的政策、申报和管理利益冲突、处理机密资料，以及严禁滥用职权等。机构亦应提醒服务使用者不应向机构的管治委员会成员或员工提供任何利益，以获取优待。此外，如发现怀疑贪污事件，机构应立即向廉政公署举报。

9.7.3 机构在制订行为守则和诚信政策时，亦应参照《社会福利界非政府机构董事会成员行为守则范本》、《社会福利界非政府机构职员行为守则范本》，以及防贪及诚信规定的相关指引，从而在各个范畴秉持诚信，这些范畴包括但不限于廉政公署制定的《非政府机构的管治及内部监控防贪指南》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。