

服务质素标准「自我评估检核表」

机构名称：_____ 服务单位名称：_____ 服务类别：_____

注意：(1) 由于不同服务有不同性质及运作需要，机构应按其所营运服务的独特性，以合适及符合服务运作需要的方式法，适当应用 16 项服务质素标准，以符合其营运服务的需要。若机构服务单位认为某一项准则范畴不适用于上述服务单位，请于备注简述说明原因。

(2) 机构在检视服务单位是否符合某项服务质素标准的准则／标准评估指标时，须考虑相关机制／程序是否已切实执行。

(3) 若服务单位尚未执行任何准则涉及的范畴，须请就每项未执行的准则范畴制定改善计划。

原则一：明确界定服务的宗旨和目标，运作形式应具透明度

标准 1：制备服务资料

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则/指标 (√/x)	备注
准则	评估指标			
服务单位须制备最新的服务资料，清楚陈述其宗旨、目标、对象和提供服务的形式，适时供可能需要接受服务的人士、市民及相关人士阅览。	(i)	服务单位备有最新及措辞易懂的服务资料（例如服务单张、小册子或多媒体资讯等），内容包括：		
		(a) 服务宗旨		
		(b) 服务目标		
		(c) 服务对象		
		(d) 提供服务的方法		
	(e) 服务使用者申请接受和退出该项服务的机制			
(ii)	视乎服务的性质及对象，服务资料可能需要以多过一种语言提供以配合服务使用者的沟通需要，或由专人向个别服务使用者解说。			
(iii)	服务使用者、相关人士／机构／团体及公众人士均可阅览此准则下的服务资料（如合适，应将服务资料派发给有需要的人士）。			

标准 2：检讨及修订服务政策和程序

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
服务单位须设立机制以检讨及修订其有关服务提供方面的政策和程序。	(i)	服务单位备有机制以检讨及修订与提供服务有关的服务质素标准的政策和程序（即标准 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15 及 16）。有关服务质素标准中应备有检讨机制的文件，并列明：		
		(a) 检讨及修订的时限及／或在甚么情况下要作出检讨及修订		
		(b) 负责检讨的人员／委员会		
		(c) 适当收集及采纳服务使用者及职员的意见		
		(d) 上次检讨／修订的日期		

标准 3：运作和活动记录

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
服务单位须保存准确和最新的服务运作及活动记录，并按规定向社署汇报。	(i)	服务单位存备《津贴及服务协议》及其他相关服务文件内所要求与服务表现标准有关的服务运作及活动的最新记录。		
	(ii)	设有机制（包括监督、审查、核对记录及培训），确保收集和记录最新及准确的资料，并向社署提交准确的记录和统计资料。		
	(iii)	服务使用者、相关人士及公众人士均可阅览与服务单位表现有关的服务统计资料和报告。		

原则二：有效管理资源，并灵活变通及与时俱进，以持续改善服务质素

标准 4：职务及责任

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
服务单位须清楚界定管理人员及职员的职务及责任，并于单位报告板及／或网页提供组织架构图。	(i)	服务单位备有各常设职位准确的职责说明、职务陈述和问责关系，以及机构管治委员会的责任及成员名单。		
	(ii)	服务单位于报告板及／或网页提供最新的组织架构图，阐述整体组织架构、问责关系，以及在整笔拨款津助下各常设职位的人手编制。		
	(iii)	职员、服务使用者、相关人士及公众人士均可阅览此准则下的职责说明、职务陈述以及组织架构图。		

标准 5：人力资源管理

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
机构／服务单位须备有人力资源政策及程序，有效实施人力资源管理。	(i)	机构／服务单位* 按载于社署网页的《社会福利服务整笔拨款津助手册》就人力资源管理的相关规定制定有关政策及程序，并备有文件说明：		
		(a) 职员招聘、表现评核及晋升甄选准则等事宜		
		(b) 为新入职员工提供入职导向训练		
		(c) 员工培训／发展的计划		
		(d) 职员督导及纪律处分事宜		
		(e) 在招聘、晋升及纪律处分的负责人员及避免利益冲突的措施		

	(ii)	员工可阅览此准则下有关的政策及程序。		
--	------	--------------------	--	--

* 不论有关政策及程序是由机构或服务单位执行，服务单位应具备有所列的政策及程序。

标准 6：服务表现评估及收集意见

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
服务单位应定期计划、检讨及评估本身的表现，并备有机制收集相关人士对其服务表现的意见。	(i)	服务单位备有记录就运作上的整体计划，说明： (a) 已策划的服务/工作及预期达到的目标 (b) 检讨的工具及时限 (c) 评估服务单位的表现		
	(ii)	备有机制收集及回应服务使用者、职员及其他关注人士对其服务表现所提供的意见。		
	(iii)	服务单位会就在检讨及评估过程中鉴定的服务表现或质素问题，采取适当跟进行动，并将其记录在案。		
	(iv)	服务使用者、职员、其他关注人士及公众人士均可阅览此准则下的资讯。		

标准 7：财政管理

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
机构/服务单位须制定及确认财政预算、管理财政资源及监察财政表现的政	(i)	机构/服务单位*按载于社署网页的《社会福利服务整笔拨款津助手册》及相关服务的财务指引就财务管理的规定，制定管理财政资源和监察财政表现的政策及程序和相关机制，以灵活、妥善及具成		

策及程序，确保实施有效的财政管理。		本效益的方式运用资源。		
-------------------	--	-------------	--	--

*不论有关政策及程序是由机构或服务单位执行，服务单位应备有所列的政策及程序。

标准 8：法律责任

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
机构须确保服务单位及员工遵守一切有关的法律责任及监察其运作和服务提供的法例。	(i)	服务单位备有所有监察其运作及服务提供的法例的检核表，并让职员可以阅览有关的法例。载于社署网页有关服务质素标准 8 的检核表(附录二)，是评估的基本要求。		
	(ii)	备有监察程序，监察服务单位及员工的表现，以确保其遵守所有有关的法例及法律责任；并于需要时征询法律人士的意见。		

标准 9：安全的环境

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
服务单位须采取一切合理步骤，以确保职员和服务使用者处身于安全的环境，并让职员和服务使用者认识重大紧急事故应变程序。	(i)	服务单位备有确保职员和服务使用者处身于安全的环境的可行措施，包括但不限于以下各项：		
	(a)	提供消防设备及其他必需的安全设备（例如急救用品箱），并制定定期（例如每年一次）保养这些设备的程序及备有这些设备的维修和保养记录。		
	(b)	就用于提供直接服务的器材进行定期保养及维修，并在适当督导下使用器材（若情况适合）。		
	(c)	定期视察处所内外环境及进行相关环境安全评估，制定及实		

		施适当的安全管理策略；记录安全评估的结果，并将服务单位为纠正问题而采取的行动和取得的成果记录在案。		
		(d) 在运送服务使用者时（无论所采用的交通工具是否属于服务单位），须采取一切有关运送及道路交通安全措施，包括在运送途中对服务使用者作出适当的督导。		
		(e) 若服务单位拥有车辆及聘用司机，须采取安全措施，包括聘用合格的司机及维修车辆，确保其适宜于路上行驶。		
		(f) 备有重大紧急事故应变程序，并至少每 12 个月进行火警演习（如相关服务有法例／实务守则规管火警演习的时限，则须按有关规定进行）及备存记录。确保职员及服务使用者知悉如何在紧急事故／情况中应变（包括职员担当的职务和责任）。		
		(g) 备有恶劣天气下(例如热带气旋或暴雨)的预防措施和应变计划（可参考政府相关指引），确保员工和服务使用者的安全，并让其得悉工作和服务提供方面可能受到的影响。		
	(ii)	保存所有在服务单位内／其他地方提供服务时发生，并涉及职员及／或服务使用者的意外或受伤事故记录，以及处理该意外或事故的记录。		

原则三：识别并满足服务使用者的特定需要

标准 10：申请和退出服务的资讯

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
服务单位应确保服务使用者获得清楚明确的资料，	(i)	服务单位备有文件说明申请／接受服务和退出服务的政策、程序和准则。有关政策应清楚显示收纳服务使用者的准则是一视同仁的(根		

并知悉申请接受和退出服务的途径。		据相对需要或须符合拨款规定的情况除外)，并清楚界定服务对象，以及收纳优先次序的决定准则。		
	(ii)	设有机制处理拒收的申请及服务终止情况，以及陈明拒收或服务终止的原因，并在适当的情况下，转介申请人往其他服务单位。		
	(iii)	服务使用者、职员、其他关注人士及公众人士均可阅览此准则下的资讯。		

标准 11：评估服务使用者的需要

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/x)	备注	
准则	评估指标				
服务单位须适当评估和满足服务使用者的需要，并在评估和规划过程中，适当咨询有关人士的意见。	(i)	服务单位备有评估和满足服务使用者需要的政策及程序，包括：			
		(a) 评估、规划和检讨工作的指定责任			
		(b) 参与的有关人士			
		(c) 评估方法			
		(d) 定期检讨和修订			
	(ii)	(e) 保存及更新记录			
		设有机制以：			
		(a) 记录满足服务使用者需要的计划（如目标、采取的行动、相关时限等）			
		(b) 让服务使用者或其他有关人士知悉其可参与评估和规划过程的权利，并适当地采纳他们的意见			
	(iii)	(c) 让有关人士（例如服务使用者、家属、职员、医务人员）参与需要评估、规划、监察和检讨			
		(d) 每年最少一次更新服务使用者的记录			
		(iii)	服务使用者、职员、其他关注人士及公众人士均可阅览此准则下有		

	关的政策、程序及相关资料（如适当）。	
--	--------------------	--

原则四：尊重服务使用者的权利

标准 12：知情的选择

服务单位检视符合标准的情况			备注
准则	评估指标	是否符合准则 /指标 (√/×)	
服务单位应尽量尊重服务使用者在知情下作出服务选择的权利，并让他们有机会根据获得的资讯作出服务选择及决定。	(i)	服务单位备有有关的政策及程序说明： (a) 在甚么情况下及如何为服务使用者提供与服务单位运作有关，而会影响他们所获服务的资讯。 (b) 如何及何时告知服务使用者现有的选择，并咨询他们的决定。	
	(ii)	服务使用者、职员、其他关注人士及公众人士均可阅览此准则下有关的政策及程序。	

标准 13：服务使用者的私人财产

服务单位检视符合标准的情况			备注
准则	评估指标	是否符合准则 /指标 (√/×)	
服务单位须确保服务使用者的私人财产权利得到尊重，并在情况合适下，让服务使用者有机会将私人财物存放在安全妥当的地方。	(i)	服务单位备有政策及程序确保服务使用者的私人财产权利得到尊重及保障，并在适用情况下，确保他们的财物不会在有违其意愿的情况下被用作其他用途。	
	(ii)	在合适情况下为服务使用者提供一个安全妥当的地方，让其存放私人财物。如未能作出上述安排，服务单位应设有步骤，通知服务使用者小心保管自己的财物。	

	(iii)	如服务单位有责任向服务使用者收款及／或代服务使用者管理其金钱及其他贵重物品，须备有适当的程序和监管机制，并严格执行，包括：		
	(a)	在何种情况下会收集及／或管理服务使用者的金钱（包括收取捐款／费用）及其他贵重物品		
	(b)	以何种方式收集及／或存放服务使用者的金钱及其他贵重物品，以及在监管其钱财运用方面的程序		
	(c)	适当备存记录及设定账目管制		
(iv)	服务使用者、职员、其他关注人士及公众人士均可阅览此准则下有关的政策及程序。			

标准 14：私隐和保密

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/x)	备注
准则	评估指标			
服务单位须确保服务使用者的私隐与尊严得到尊重。	(i)	服务单位备有政策及程序，以确保：		
		(a) 尊重和确认服务使用者需要保持私隐和尊严		
		(b) 服务使用者知悉他们享有关于私隐和尊严的权利		
		(c) 在收集、取用、转移和储存服务使用者的数据时，应参考个人资料私隐专员公署的建议，使用安全妥当及符合相关法例的方式保密处理		
	(d) 实施网络安全措施及建立网络安全意识			
(ii)	如服务单位有责任提供辅助个人护理活动，须制定书面指引，确保在进行对服务使用者所需的个人护理时，服务使用者的私隐和尊严得到尊重（如相关服务有法例／实务守则规管，则须按有关规定进行）。			

	(iii)	服务使用者、职员、其他关注人士及公众人士均可阅览此准则下有关的政策、程序及相关资料（如适当）。		
--	-------	---	--	--

标准 15：处理申诉

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
服务单位须妥善处理投诉，并让服务使用者及职员知悉他们有作出投诉的权利及程序。	(i)	服务单位备有文件说明处理投诉(包括匿名投诉)的政策及程序，包括让服务使用者及职员知悉他们投诉的权利和相关程序。处理投诉的机制及程序应包括：		
		(a) 合理的时限（视乎所需的纠正行动而定），以检讨／调查及处理有关的投诉		
		(b) 指派负责处理投诉的职员及职级		
		(c) 如何／何时回应投诉人		
	(d) 所有投诉和处理投诉的行动均应妥善记录在案			
(ii)	服务使用者、职员、其他关注人士及公众人士均可阅览此准则下有关的政策及程序。			

标准 16：免受侵犯

服务单位检视符合标准的情况			是否符合准则 /指标 (√/×)	备注
准则	评估指标			
服务单位须确保服务使用者免受他人的言语、人身及性侵犯的权利受到尊重，并让职员和服务使用	(i)	服务单位备有预防及处理侵犯的政策及程序，以设法保障服务使用者免受他人的言语、人身及性侵犯的权利。		
	(ii)	备有适当的机制（包括培训、指导和督导），让职员清楚知悉如何保障服务使用者免受侵犯的权利。		

<p>者有适当机会提出对有关言语、人身或性侵犯方面的关注。</p>	<p>(iii)</p>	<p>备有适当的机制以鼓励和支持服务使用者及职员有机会提出关于言语、人身及性侵犯的课题和关注，并让他们知悉可提出相关投诉，而且不会因此而受到不佳对待。</p>		
	<p>(iv)</p>	<p>服务使用者、职员、其他关注人士及公众人士均可阅览此准则下有关的政策及程序。</p>		