

服務質素標準

評估指引

1 引言

服務質素標準界定服務單位在管理及提供服務方面應達到的質素水平，根據四項原則釐定，共16個服務質素標準（標準）。本指引闡釋16個標準的要求，其準則及相關評估指標。

機構應為轄下個別服務單位／服務類別度身訂造合適的方案，以符合服務質素標準的要求。機構及服務單位須切實執行其單位就16個標準的準則所訂立的政策、程序、機制和計劃等。本指引用作評估服務單位是否符合各項服務質素標準所規定的服務質素水平。

2 評估工作

評估工作由社會福利署（社署）指定人員或機構負責自我評估的人員執行^註。負責評估人員可透過與職員面談／聯絡、與服務使用者面談／聯絡（或以問卷調查）、觀察、審閱文件及其他合適的方法進行評估。

與職員面談／聯絡，包括與機構管理層、服務單位主管及前線員工的聯繫。與服務使用者面談／聯絡（或以問卷調查），包括與服務使用者、家屬及其他重要的相關人士的聯繫。在面談／聯絡中，有關人士可被要求就各項相關的政策、程序和各標準的實施情況作說明、闡釋或澄清。

評估工作亦包括實地觀察，以了解有關標準的實際執行情況。此外，視乎實際情況需要，亦會檢視機構／服務單位有關的書面政策、程序和可證明服務單位已實施各服務質素標準及準則的文件，例如執行記錄、會議記錄及其他工作流程中衍生的文件等。

註：機構進行自我評估時，可參考／使用載於社署網頁的服務質素標準(附錄一)[「自我評估檢核表」](#)。

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：制備服務資料

準則	評估指標
服務單位須製備最新的服務資料，清楚陳述其宗旨、目標、對象和提供服務的形式，適時供可能需要接受服務的人士、市民及相關人士閱覽。	<p>(i) 服務單位備有最新及措辭易懂的服務資料（例如服務單張、小冊子或多媒體資訊等），內容包括：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 服務宗旨(b) 服務目標(c) 服務對象(d) 提供服務的方法(e) 服務使用者申請接受和退出服務的機制 <p>(ii) 視乎服務的性質及對象，服務資料可能需要以多過一種語言提供以配合服務使用者的溝通需要，或由專人向個別服務使用者解說。</p> <p>(iii) 服務使用者、相關人士／機構／團體及公眾人士均可閱覽此準則下的服務資料。（如合適，應將服務資料派發給有需要的人士。）</p>

標準 2：檢討及修訂服務政策和程序

準則	評估指標
服務單位須設立機制以檢討及修訂其有關服務提供方面的政策和程序。	<p>(i) 服務單位備有機制以檢討及修訂與提供服務有關的服務質素標準的政策和程序（即標準6, 10, 11, 12, 13, 14, 15及16）。有關服務質素標準中應備有檢討機制的文件，並列明：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 檢討及修訂的時限及／或在甚麼情況下要作出檢討及修訂(b) 負責檢討的人員／委員會(c) 適當收集及採納服務使用者及職員的意見(d) 上次檢討／修訂的日期

標準 3：運作和活動記錄

準則	評估指標
服務單位須保存準確和最新的服務運作及活動記錄，並按規定向社署匯報。	<p>(i) 服務單位存備《津貼及服務協議》及其他相關服務文件內所要求與服務表現標準有關的服務運作及活動的最新記錄。</p> <p>(ii) 設有機制（包括監督、審查、核對記錄及培訓），確保收集和記錄最新及準確的資料，並向社署提交準確的記錄和統計資料。</p> <p>(iii) 服務使用者、相關人士及公眾人士均可閱覽與服務單位表現有關的服務統計資料和報告。</p>

原則二：有效管理資源，並靈活變通及與時並進，以持續改善服務質素

標準 4：職務及責任

準則	評估指標
服務單位須清楚界定管理人員及職員的職務及責任，並於單位報告板及／或網頁提供組織架構圖。	(i) 服務單位備有各常設職位準確的職責說明、職務陳述和問責關係，以及機構管治委員會的責任及成員名單。 (ii) 服務單位於報告板及／或網頁提供最新的組織架構圖，闡述整體組織架構、問責關係，以及在整筆撥款津助下各常設職位的人手編制。 (iii) 職員、服務使用者、相關人士及公眾人士均可閱覽此準則下的職責說明、職務陳述以及組織架構圖。

標準 5：人力資源管理

準則	評估指標
機構／服務單位須備有人力資源政策及程序，有效實施人力資源管理。	(i) 機構／服務單位* 按載於社署網頁的《 社會福利服務整筆撥款津助手冊 》就人力資源管理的相關規定制定有關政策及程序，並備有文件說明： (a) 職員招聘、表現評核及晉升甄選準則等事宜 (b) 為新入職員工提供入職導向訓練 (c) 員工培訓／發展的計劃 (d) 職員督導及紀律處分事宜 (e) 在招聘、晉升及紀律處分的負責人員及避免利益衝突的措施 (ii) 員工可閱覽此準則下有關的政策及程序。 * 不論有關政策及程序是由機構或服務單位執行，服務單位應備有所列的政策及程序。

標準 6：服務表現評估及收集意見

準則	評估指標
服務單位應定期計劃、檢討及評估本身的表現，並備有機制收集相關人士對其服務表現的意見。	<p>(i) 服務單位備有記錄就運作上的整體計劃，說明：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 已策劃的服務／工作及預期達到的目標(b) 檢討的工具及時限(c) 評估服務單位的表現 <p>(ii) 備有機制收集及回應服務使用者、職員及其他關注人士對其服務表現所提供的意見。</p> <p>(iii) 服務單位會就在檢討及評估過程中鑑定的服務表現或質素問題，採取適當跟進行動，並將其記錄在案。</p> <p>(iv) 服務使用者、職員、其他關注人士及公眾人士均可閱覽此準則下的資訊。</p>

標準 7：財政管理

準則	評估指標
機構／服務單位須制定及確認財政預算、管理財政資源及監察財政表現的政策及程序，確保實施有效的財政管理。	<p>(i) 機構／服務單位*按載於社署網頁的《社會福利服務整筆撥款津助手冊》及相關服務的財務指引就財務管理的規定，制定管理財政資源和監察財政表現的政策及程序和相關機制，以靈活、妥善及具成本效益的方式運用資源。</p> <p>*不論有關政策及程序是由機構或服務單位執行，服務單位應備有所列的政策及程序。</p>

標準 8：法律責任

準則	評估指標
機構須確保服務單位及員工遵守一切有關的法律責任及監察其運作和服務提供的法例。	<p>(i) 服務單位備有所有監察其運作及服務提供的法例的檢核表，並讓職員可以閱覽有關的法例。載於社署網頁有關遵守「服務質素標準8」的相關法例 - 檢核表（附錄二），是評估的基本要求。</p> <p>(ii) 備有監察程序，監察服務單位及員工的表現，以確保其遵守所有有關的法例及法律責任；並於需要時徵詢法律人士的意見。</p>

標準 9：安全的環境

準則	評估指標
<p>服務單位須採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境，並讓職員和服務使用者認識重大緊急事故應變程序。</p>	<p>(i) 服務單位備有確保職員和服務使用者處身於安全的環境的可行措施，包括但不限於以下各項：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 提供消防設備及其他必需的安全設備（例如急救用品箱），並制定定期（例如每年一次）保養這些設備的程序及備有這些設備的維修和保養記錄。(b) 就用於提供直接服務的器材進行定期保養及維修，並在適當督導下使用器材（若情況適合）。(c) 定期視察處所內外環境及進行相關環境安全評估，制定及實施適當的安全管理策略；記錄安全評估的結果，並將服務單位為糾正問題而採取的行動和取得的成果記錄在案。(d) 在運送服務使用者時（無論所採用的交通工具是否屬於服務單位），須採取一切有關運送及道路交通安全措施，包括在運送途中對服務使用者作出適當的督導。(e) 若服務單位擁有車輛及聘用司機，須採取安全措施，包括聘用合資格的司機及維修車輛，確保其適宜於路上行駛。(f) 備有重大緊急事故應變程序，並至少每12個月進行火警演習（如相關服務有法例／實務守則規管火警演習的時限，則須按有關規定進行）及備存記錄。確保職員及服務使用者知悉如何在緊急事故／情況中應變（包括職員擔當的職務和責任）。(g) 備有惡劣天氣下（例如熱帶氣旋或暴雨）的預防措施和應變計劃（可參考政府相關指引），確保員工和服務使用者的安全，並讓其得悉工作和服務提供方面可能受到的影響。 <p>(ii) 保存所有在服務單位內／其他地方提供服務時發生，並涉及職員及／或服務使用者的意外或受傷事故記錄，以及處理該意外或事故的記錄。</p>

原則三：識別並滿足服務使用者的特定需要

標準 10：申請和退出服務的資訊

準則	評估指標
服務單位應確保服務使用者獲得清楚明確的資料，並知悉申請接受和退出服務的途徑。	<p>(i) 服務單位備有文件說明申請／接受服務和退出服務的政策、程序和準則。有關政策應清楚顯示收納服務使用者的準則是一視同仁的（根據相對需要或須符合撥款規定的情況除外），並清楚界定服務對象，以及收納優先次序的決定準則。</p> <p>(ii) 設有機制處理拒收的申請及服務終止情況，以及陳明拒收或服務終止的原因，並在適當的情況下，轉介申請人往其他服務單位。</p> <p>(iii) 服務使用者、職員、其他關注人士及公眾人士均可閱覽此準則下的資訊。</p>

標準 11：評估服務使用者的需要

準則	評估指標
服務單位須適當評估和滿足服務使用者的需要，並在評估和規劃過程中，適當諮詢有關人士的意見。	<p>(i) 服務單位備有評估和滿足服務使用者需要的政策及程序，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 評估、規劃和檢討工作的指定責任(b) 參與的有關人士(c) 評估方法(d) 定期檢討和修訂(e) 保存及更新記錄 <p>(ii) 設有機制以：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 記錄滿足服務使用者需要的計劃（如目標、採取的行動、相關時限等）(b) 讓服務使用者或其他有關人士知悉其可參與評估和規劃過程的權利，並適當地採納他們的意見(c) 讓有關人士（例如服務使用者、家屬、職員、醫務人員）參與需要評估、規劃、監察和檢討(d) 每年最少一次更新服務使用者的記錄 <p>(iii) 服務使用者、職員、其他關注人士及公眾人士均可閱覽此準則下有關的政策、程序及相關資料（如適當）。</p>

原則四：尊重服務使用者的權利

標準 12：知情的選擇

準則	評估指標
服務單位應盡量尊重服務使用者在知情下作出服務選擇的權利，並讓他們有機會根據獲得的資訊作出服務選擇及決定。	<p>(i) 服務單位備有有關的政策及程序說明：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 在甚麼情況下及如何為服務使用者提供與服務單位運作有關，而會影響他們所獲服務的資訊(b) 如何及何時告知服務使用者現有的選擇，並諮詢他們的決定。 <p>(ii) 服務使用者、職員、其他關注人士及公眾人士均可閱覽此準則下有關的政策及程序。</p>

標準 13：服務使用者的私人財產

準則	評估指標
服務單位須確保服務使用者的私人財產權利得到尊重，並在情況合適下，讓服務使用者有機會將私人財物存放在安全妥當的地方。	<p>(i) 服務單位備有政策及程序確保服務使用者的私人財產權利得到尊重及保障，並在適用情況下，確保他們的財物不會在有違其意願的情況下被用作其他用途。</p> <p>(ii) 在合適情況下為服務使用者提供一個安全妥當的地方，讓其存放私人財物。如未能作出上述安排，服務單位應設有步驟，通知服務使用者小心保管自己的財物。</p> <p>(iii) 如服務單位有責任向服務使用者收款及／或代服務使用者管理其金錢及其他貴重物品，須備有適當的程序和監管機制，並嚴格執行，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 在何種情況下會收集及／或管理服務使用者的金錢（包括收取捐款／費用）及其他貴重物品(b) 以何種方式收集及／或存放服務使用者的金錢及其他貴重物品，以及在監管其錢財運用方面的程序(c) 適當備存記錄及設定帳目管制 <p>(iv) 服務使用者、職員、其他關注人士及公眾人士均可閱覽此準則下有關的政策及程序。</p>

標準 14：私隱和保密

準則	評估指標
服務單位須確保服務使用者的私隱與尊嚴得到尊重。	<p>(i) 服務單位備有政策及程序，以確保：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 尊重和確認服務使用者需要保持私隱和尊嚴(b) 服務使用者知悉他們享有關於私隱和尊嚴的權利(c) 在收集、取用、轉移和儲存服務使用者的資料時，應參考個人資料私隱專員公署的建議，使用安全妥當及符合相關法例的方式保密處理(d) 實施網絡安全措施及建立網絡安全意識 <p>(ii) 如服務單位有責任提供輔助個人護理活動，須制定書面指引，確保在進行對服務使用者所需的個人護理時，服務使用者的私隱和尊嚴得到尊重（如相關服務有法例／實務守則規管，則須按有關規定進行）。</p> <p>(iii) 服務使用者、職員、其他關注人士及公眾人士均可閱覽此準則下有關的政策、程序及相關資料（如適當）。</p>

標準 15：處理申訴

準則	評估指標
服務單位須妥善處理投訴，並讓服務使用者及職員知悉他們有作出投訴的權利及程序。	<p>(i) 服務單位備有文件說明處理投訴（包括匿名投訴）的政策及程序，包括讓服務使用者及職員知悉他們投訴的權利和相關程序。處理投訴的機制及程序應包括：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 合理的時限（視乎所需的糾正行動而定），以檢討／調查及處理有關的投訴(b) 指派負責處理投訴的職員及職級(c) 如何／何時回應投訴人(d) 所有投訴和處理投訴的行動均應妥善記錄在案 <p>(ii) 服務使用者、職員、其他關注人士及公眾人士均可閱覽此準則下有關的政策及程序。</p>

標準 16：免受侵犯

準則	評估指標
服務單位須確保服務使用者免受他人的言語、人身及性侵犯的權利受到尊重，並讓職員和服務使用者有適當機會提出對有關言語、人身或性侵犯方面的關注。	<p>(i) 服務單位備有預防及處理侵犯的政策及程序，以設法保障服務使用者免受他人的言語、人身及性侵犯的權利。</p> <p>(ii) 備有適當的機制（包括培訓、指導和督導），讓職員清楚知悉如何保障服務使用者免受侵犯的權利。</p> <p>(iii) 備有適當的機制以鼓勵和支持服務使用者及職員有機會提出關於言語、人身及性侵犯的課題和關注，並讓他們知悉可提出相關投訴，而且不會因此而受到不佳對待。</p> <p>(iv) 服務使用者、職員、其他關注人士及公眾人士均可閱覽此準則下有關的政策及程序。</p>