

# 服務質素標準 1

服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。

- 1.1 服務單位須製備載有最新資料的手冊、資料單張或小冊子，說明其服務的宗旨、目標、服務對象、服務的提供方法，以及服務使用者申請接受和退出該項服務的機制。
- 1.2 服務說明所用的文字措辭，應以明白易懂為原則。這些說明資料應隨時供可能需要接受服務的人士、職員和市民閱覽。（視乎該服務的性質及服務對象而定，這些資料可能需要以超過一種語言提供；亦可能需要以錄音帶或影帶的形式提供，以及／或由專人向個別服務使用者解說。）
- 1.3 如情況適當，服務單位應將其服務說明資料派發給可能需要接受服務的人士、職員及本區有關的服務機構或社區團體。

## A. 服務質素標準 1 概要 - 服務資料

服務質素標準 1 訂明每個服務單位均有責任向公眾提供資料。服務單位一般透過派發小冊子或手冊等，讓社會大眾認識其提供的服務。

服務單位的資料小冊子作用在於向市民或社會工作專業人員初步介紹本身的服務，因此其內容必須包括一些基本資料，而在措辭及編排方面應力求清楚明確，讓人對服務單位及其提供的服務有正面認識。

服務資料小冊子是基本的溝通工具，因此應載有以下資料：

- 服務單位的宗旨及目標
- 服務對象
- 提供服務的方法
- 讓服務使用者申請接受和退出服務的機制

服務質素標準 1 的用意是確保：

- 有機會接受服務的人士、職員、其他專業人員及社會大眾清楚了解單位提供的服務
- 服務單位清楚說明其聯絡方法
- 服務資料廣泛提供和容易取得

## B. 符合服務質素標準 1 的基本條件

服務單位要符合服務質素標準 1，必須：

- 製備文件（例如小冊子或手冊），介紹服務單位最新資料包括其宗旨、目標、服務對象、提供服務的方法及讓服務使用者申請接受和退出服務的機制；
- 確保資料所用文字措詞明白易懂，亦供可能需要接受服務的人士、職員和市民便於索閱（此項要求視乎服務使用者的性質而定，但服務單位應提供中文及／或英文版本的資料；如情況許可，亦應以錄音帶或錄影帶的形式提供資料）；及
- 如情況適當，派發有關服務資料（例如郵寄、設置書架擺放小冊子、在社區活動中作簡報）。

## C. 有助於服務單位符合服務質素標準 1 的資源

本手冊載有詳細指引，協助服務單位確定其向公眾派發的資料印刷品應包含甚麼內容、應該如何設計和編排。這些指引有下列用途：

- 作為參考文件，用於查證現有的資料印刷品是否符合服務質素標準 1 的要求；或者
- 作為編製新資料小冊子的基準（若目前尚未印備小冊子），或作為修訂現有小冊子的參考依據。

我們編寫這些指引時，力求使各項指引適用於不同類型的社會福利服務，但各服務單位應按照實際情況編製資料，以配合本身的特定需要。

這些指引也可用於編製介紹有關服務單位的其他文件，例如海報、掛圖、資料套、服務指南或社區組織登記冊等。

## 編製資料小冊子指引

以下就資料小冊子的內容、編排及製作三大方面提供指引。這些指引的作用僅在於協助服務單位編製或修訂資料印刷品，並非作為定規。（符合服務質素標準 1 的基本條件詳見上文 B 段）。

### 一. 內容

下列要點有助於擬訂／覆核資料小冊子或單張的內容。

- (a) 就小冊子的作用和閱讀對象訂立明確的目標。
- (b) 仔細研究服務單位希望建立的形象。列出最能夠描述本身希望建立的形象或傳達的訊息（例如顧客服務、專業精神）的詞語，在編寫小冊子時適當引用。
- (c) 確保措辭清晰，全無技術用語及簡稱。由於篇幅有限，小冊子的內容應以精簡為尚。
- (d) 確保小冊子載有以下基本資料：
  - 服務單位的資料
    - 機構及服務單位的名稱
    - 所有服務地點的聯絡資料（視小冊子的內容而定），至少須列出地址、電話／傳真號碼
    - 地點詳情或建議的交通路線（若服務單位的所在地點不易找到）
    - 小冊子的出版日期
  - 服務資料
    - 服務單位的宗旨及目標
    - 有資格接受服務的對象
    - 服務範圍（若小冊子專門介紹某一項服務，則須提供該項服務的詳情）
    - 提供服務的方法（例如小組形式、個人形式、戶外活動等）
    - 轉介方法或如何申請接受服務
    - 退出服務的機制
    - 所需費用（或說明費用全免）

### 二. 編排

在規劃階段，應騰出時間研究小冊子的版面設計及編排，務使小冊子能夠準確反映服務單位的作風和形象。

以下列出須注意的事項：

- 版式設計 — 小冊子的尺寸、風格及結構
- 外觀 — 包括色彩、質素、圖片或圖表的使用

### 三. 製作過程

- (a) 考慮哪部分工作可由職員處理，哪些工作需要外界協助。大部分文書處理及繪圖軟件都備有範本，所以製作小冊子並不困難。
- (b) 很多影印中心都提供優質彩色影印服務，收費合理，印製多份副本亦合乎經濟原則。
- (c) 如預算及時間許可，可以編製好材料，交由專業美術設計公司製作。
- (d) 為編製新小冊子制訂正式的工作計劃，詳列：
  - 製作預算
  - 時限
  - 負責編輯、校對及批核製成品的人員責任分配

- 完 -