

# Service Quality Standard (SQS)

## 服務質素標準

### 標準 Standard 1

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 政策：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	HKCSS/SQS/C.1.00
2) 服務使用者及訪客須知	HKCSS/SQS/C.1.01
3) 社聯簡介：服務宗旨、使命、目標、對象及服務內容簡介	HKCSS/SQS/C.1.02
4) 社聯章程 (2005 年 11 月 10 日版)	HKCSS/SQS/C.1.03
5) 社聯年報 (2010-2011)	HKCSS/SQS/C.1.04

## 香港社會服務聯會

### 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

執行單位

#### 1. 政策目的

- 1.1 確保本會職員、機構會員、永久個人會員（以下簡稱會員）及社會大眾清楚了解本會所提供的服務
- 1.2 確保本會製備說明資料，清楚陳述本會宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓本會職員、會員及社會大眾索閱
- 1.3 為本會職員提供指引，使他們能適時製備及更新本會服務資料

#### 2. 理念

- 2.1 本會有責任向會員及公眾提供資料，讓社會大眾認識本會提供的服務

#### 3. 政策

- 3.1 製備資料文件，介紹本會服務，資料包括宗旨、目標、服務對象、提供服務方法及讓服務使用者可在本會制訂的機制下申請接受和退出服務
- 3.2 資料文件內容所用的文字措詞須簡單易明，並須清楚說明聯絡方法
- 3.3 存放資料文件於圖書館、接待處、行政部及本會網頁，供職員、會員、社會大眾索閱

行政部

#### 4. 措施

- 4.1 行政部負責編纂「服務資料套」，資料內容包括服務使用者及訪客須知、社聯簡介及相關資料，並製備資料套存放於圖書館(1)、接待處(3)及行政部(1)供職員、會員、社會大眾索閱。
- 4.2 業界發展(會員聯繫及服務)負責編纂會員手冊，並將手冊寄發給會員。會員手冊會上載本會網頁，方便會員及公眾下載及閱覽。
- 4.3 企業傳訊負責制訂社聯簡介及編纂社聯年報。

行政部/

會員聯繫及服務

企業傳訊

#### 5. 檢討及修訂

此政策於 2001 年 2 月制訂，目的為配合服務質素標準 1 在本會落實執行。本政策文件存放於本會的工作守則內，所有現職或新入職職員均須詳讀及依據有關政策提供服務。本政策及有關內容將定期作出檢討，由總監(人力資源及行政)負責執行。

總監(人力資源及行政)

# 香港社會服務聯會

## 前 言

為使機構會員、相關組織、服務使用者及公眾人士了解本會服務宗旨、目標、政策及管理架構，現備有下述政策文件可供參閱，任何人士可於辦公時間內向當值職員借閱。

- 1 服務宗旨、目標、對象及內容簡介
- 2 最新年度之年報
- 3 機構組織架構圖表
- 4 執行委員會職能及委員名單、員工職能及管理層職員名單
- 5 服務保密及保障個人資料之政策及措施
- 6 處理個人物品政策及指引
- 7 確保服務使用者免受侵犯的政策及措施
- 8 意見表達及投訴政策
- 9 個人私隱條例
- 10 個人資料的類別及持有個人資料的主要目的
- 11 服務使用者在知情的情況下作出選擇

如閣下對本會服務有任何意見，歡迎與本會總監(人力資源及行政)聯絡。

## 香港社會服務聯會 服務使用者及訪客須知

執行單位

### 1. 政策文件可供查閱

為使會員機構、相關組織、服務使用者及公眾人士了解本會服務宗旨、目標、政策及管理架構，現備有下述政策文件可供參閱，任何人士可於辦公時間內向當值職員借閱。

- 1.1 服務宗旨、目標、對象及內容簡介
- 1.2 最新年度之年報
- 1.3 機構組織架構圖表
- 1.4 執行委員會職能及委員名單、員工職能及主要職員名單
- 1.5 服務保密及保障個人資料之政策及措施
- 1.6 處理個人物品政策及指引
- 1.7 確保服務使用者免受侵犯的政策及措施
- 1.8 意見表達及投訴政策
- 1.9 服務使用者在知情的情況下作出選擇

#### **特殊需要人士**

本會備有點字顯示器及字體放大器供失明和弱視人士閱讀上述文件。如需用，請向位於本大廈 14 樓內的圖書館負責職員提出。

### 2. 辦公時間

本會辦公時間為逢星期一至五，上午九時至下午一時、下午二時至五時三十分。星期六、星期日及公眾假期休息。

**當服務使用者及訪客參加本會活動、會議或使用本會設施時，請留意以下事項：**

### 3. 注意個人物品的安全

除特別情況外，當服務使用者及訪客參與本會各項活動時，須自行管理及保存其個人物品，本會沒有擺放或儲存個人物品的設施。

### 4. 免受侵犯

本會致力防止服務使用者、機構會員同工及訪客在本會範圍內，或在接受本會服務或參與本會活動過程中遭受任何形式的侵犯。若服務使用者、機構會員同工及訪客在接受本會服務或參與本會活動過程中遭受任何形式的侵犯，請即通知本會職員，本會定以公平、積極和謹慎的態度處理和解決問題。

### 5. 提供服務意見及投訴

本會歡迎任何人士對本會服務提供意見，如對本會的服務、設施、政策、職員或其他有任何投訴，歡迎提出。我們將十分重視您的建議，以不斷提高服務的質素。

如有任何意見或投訴，請隨時與本會聯絡：

郵寄：香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵大廈 13 樓香港社會服務聯會收

投函：於本會 11 至 14 樓的意見箱

致電：2864-2929

電郵：[council@hkcss.org.hk](mailto:council@hkcss.org.hk)

或向任何一位職員提出。

接待處職員

## 6. 個人私隱條例

執行單位

### 甲. 收集個人資料的聲明

當服務使用者、機構會員同工及訪客提供有關個人資料予本機構前，請詳細閱讀本告示。

#### 收集個人資料的目的

1. 你所提供的個人資料，將會被用作為申請本機構有關服務之用。提供個人資料予本機構是自願性的。若你未能提供足夠個人資料，本機構有可能不處理有關服務申請或提供服務。請確保你所提供之資料為準確及能適時通知本機構有關任何資料改動。

#### 轉移資料與受讓人的類別

2. 你所提供之個人資料，將會按需要而提供予本機構合適人士處理。此外，有關資料可能公開予有關的政府部門、團體、公司及個人等：—
  - 2.1 而該團體或個人均涉及你的服務申請事宜或提供服務給你，且承諾給予適當的保密安排。
  - 2.2 你已給予同意向該團體披露有關資料。
  - 2.3 有關資料公開是合乎個人資料(私隱)條例所需或獲得授權。

#### 查閱及改正個人資料

3. 除個人資料(私隱)條例特定的豁免外，你有權查閱及改正本會存有關於你的個人資料。如有需要，當你繳付費用後，就可以得到有關資料文件的複印本。

### 乙. 政策及措施

所有工作單位

本會有以下措施來促使本會的服務符合服務保密原則和個人資料(私隱)條例的規定：

1. 本會循合法及公平的方式收集個人資料，而收集資料的目的必須是合法的，並與機構的職能及活動有關；所收集的資料就有關目的而言必須足夠，但不會超過實際需要。
2. 收集個人資料的目的不會包括本會將來可能發生的職能及活動。
3. 在收集資料前，會讓資料當事人知悉收集資料的目的，以及有可能將有關資料轉移給哪類別人士。亦會讓資料當事人明瞭，在下列情況下，其個人資料有可能不獲保密原則處理。
  - 3.1 在本會舉辦的各類會議、公開講座及討論會上，本會收集及紀錄的個人意見，將不會被視作個人資料處理。
4. 本會不會持有個人資料超過其使用目的所需的期限。
5. 本會已採取切實可行的步驟，確保所收集或持有的個人資料是準確的。
6. 除非預先獲得資料當事人的同意，否則有關資料(包括從公開及從轉移所得的資料)只可用於在收集該等資料時所述明的用途或與其直接有關的用途，或是私隱條例所容許的用途。

7. 在部份特殊情況下，除非獲得資料當事人明確的批准下，才可以將有關資料發表和轉移給其他人士或機構。
8. 已採取所有切實可行的安排，以確保所持有的資料受到保障而不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除或其他使用所影響。
9. 資料當事人有權確定機構是否持有其個人資料；按照個人(私隱)條例的條款及豁免事宜，他/她有權查閱及改正所提供的個人資料，但需支付費用從而獲取有關資料之複印本。
10. 在收集、保存、運用及轉移個人資料時，本會祇限有需要知道有關個人資料的人士參與收集、保存、運用及轉移等全部或其中一部份工作。沒有需要掌握有關個人資料的人士，將被禁止參與全部或其中的一部份工作。
11. 在下列情況下，本會有可能需要提供、轉移或讓其他人士接觸本會保存的個人資料：-
  - 11.1 因應法例或法庭裁決的規定，本會必須向有關政府部門、法庭、機構或人士交出的個人資料。
  - 11.2 因應撥款機構的規定，受僱職員的個人資料有可能轉移給有關機構查核。

### **丙. 本會持有個人資料的類別以及持有個人資料的主要目的**

所有工作單位

1. 社聯存有職員的人事紀錄，用以處理一切涉及現行法例、人事管理及獲得資助機構撥款的職務。另外，亦存有向社聯申請職位人士的個人資料。
2. 社聯屬下不同服務部門所持有的個人資料紀錄，用作向會員及市民提供“服務”，包括各項申請、聯絡、服務的監察和檢討、研究和調查等。各部門所持有的個人資料會因應資料當事人所尋求的和社聯所提供的服務而有所不同。一般而言，這些資料包括：-
  - i. 界定個人身份的資料，例如姓名、香港身份證號碼。
  - ii. 個人資料，例如性別、出生日期、年齡、地址、電話及傳真號碼、電子郵箱號碼。
  - iii. 家庭狀況，例如婚姻狀況以及家庭成員的資料。
  - iv. 教育背景及過往的工作資料。
  - v. 經濟狀況。
  - vi. 健康狀況。
  - vii. 有關資料當事人的意見及評估。
  - viii. 其他，例如担任公職的資料。
2. 社聯會持有個人會員的個人資料及資歷。亦持有機構會員代表的姓名、通訊地址、電話、傳真號碼、電郵地址等，以供促進會務之用。
4. 社聯持有參與本會各類委員會、工作小組等人士的個人資料，主要用作聯絡、溝通及提供資訊之用。
5. 社聯持有參與本會各大型項目計劃之合辦、協辦、贊助之機構代表或直接參與

活動等人士之個人資料，用以聯絡、甄選、訓練、配對及提供資訊聯系等不同形式的協作用途，例如：長者日、國際復康日、商界展關懷等。

6. 社聯持有申請海外會議及考察團津貼人士的個人資料及資歷，持有這些資料的目的是甄選適合參加人士和提供資助之用。
7. 社聯持有參加在職訓練課程、研討會、交流計劃、海外會議及考察團等人士的個人資料及資歷。目的在提供合適的訓練課程、聯絡及安排課程/計劃之用。
8. 社聯保存有貿易關係之公司資料系統，內容包括公司名稱、聯絡人姓名、電話、職位等個人資料，以便本會屬下之資訊科技資源中心進行業務上的聯系。
9. 社聯持有訂閱刊物人士的個人資料及通訊地址，以供按期寄發刊物之用。
10. 社聯持有參加一些傑出選舉/獎勵計劃人士的個人資料及資歷，這些資料會用作甄選合適人士，從而提供獎項和鼓勵。
11. 社聯備有物料捐贈及捐款人士或機構聯絡人的個人資料，用以配對合適的贊助服務。
12. 社聯存有圖書館會員的個人資料，主要用作聯絡、溝通及提供資訊之用。
13. 社聯持有申請香港大學學生會社會服務團、社聯社會服務基金的申請人的個人資料，以便進行審核申請及安排撥款事宜。
14. 社聯存有服務於各部門的義務工作人員/見習職員的個人資料，以便安排義工服務/在職訓練。
15. 社聯會存有曾向社聯提出投訴人士的個人詳情，以處理他們的投訴，並作統計用途。

#### 丁. 查詢

如對本告示所述有關個人資料收集方法、查閱及改正個人資料等有任何查詢，可與我們聯絡，地址如下：

<p>總監(人力資源及行政) _____ (職位名稱)</p> <p>香港灣仔軒尼詩道 15 號 溫莎公爵社會服務大廈樓十三樓 _____ (地 址)</p> <p>2864 2929 _____ (電 話)</p>
--

## 社聯簡介

四十年代，第二次世界大戰結束，香港的經濟及社會環境產生劇變，加上大量難民由內地湧至，大規模的救濟工作變得刻不容緩，慈善團體及福利機構遂紛紛成立，為市民提供適切的服務及援助。為了有系統地統籌及策劃各種福利服務工作，志願機構組成了「緊急救濟聯會」，由於福利機構的數目不斷增加，所提供的服務亦日趨多元化，協調和聯絡的工作變得更形重要。在 1947 年，聯會蛻變而成香港社會服務聯會〔簡稱社聯〕，並於 1951 年正式成為法定團體。

社聯現時共有約 400 個機構會員，透過其屬下遍布全港 3,000 多個服務單位，為本港市民提供超過九成的社會福利服務。

### 我們的定位

社聯是一個代表非政府社會服務機構、具清晰信念與專業能力的聯會組織，致力推動本港社會服務的發展。

### 我們的信念

社聯與會員機構共同信守社會的公義、公平，肯定人擁有天賦的權利，而社會有責任確保每個公民享有基本的社會和經濟資源，發揮潛能；個人亦有義務履行對家庭和社會的責任、自力更生、實現自我。

### 我們的願景

在本港建立一個具高度問責性、有效率、具成效、能照顧社會需要的社會服務界，維護社會的長遠持續發展和市民的福祉。

### 我們的使命

社聯與機構會員透過下列途徑，共同推動社會福利的發展，

1. 增強社會福利服務機構的問責；
2. 推動更完善的社會福利服務；
3. 促進機構服務社會的能力；
4. 共同宣導公平、公義、共融和關懷的社會；
5. 讓本港福利界成為國際社會的典範。

# 社聯核心業務

## 服務發展

業務的使命是凝聚機構會員的集體力量與政府及其他有關界別建立伙伴聯繫，回應急速轉變的社會需要。為達成使命，重點的工作包括：

1. 鼓勵機構互相分享經驗，促進彼此合作以掌握社會需要及轉變；
2. 制訂福利議程與業界回應社會需要，倡導改善有關政策及服務的建議；
3. 發動並參與福利規劃，凝聚及反映業界的觀點。根據社會需要的數據及分析，提出服務解決方案；建議拓展資源以提升服務；
4. 制訂方向和策略支援服務使用者，協助其清楚表達需要並參與改善與他們相關的政策和服務；
5. 與業界推動先導服務回應社會需要，強化創意計劃，填補服務缺口；
6. 制訂方向及策略以推廣實證為本的工作手法，檢討服務模式，鼓勵機構實踐良好工作模式及優質服務，以提升服務質素及效能；
7. 加強與國際及地區相關團體的聯繫及交流，發展本地福利議程、推展相關國際公約、促進經驗分享。

屬下的服務範疇，就個別服務的發展提供專業支援：

- 長者服務
- 兒童及青少年服務
- 家庭及社區服務
- 復康服務
- 互聯網學習資源中心

## 政策研究及倡議

1. 制訂社會發展議程，並倡議公義和合理的社會政策及立法；
2. 制訂和統籌社聯有關政策及各項服務研究的方向和策略；
3. 監察和知會福利界及公眾有關本港社會發展的趨勢和挑戰；
4. 回應和監察與社會福利及社會發展有關的現有和新的建議、政策及立法的實施情況；
5. 制訂方向和策略，讓政策制訂者了解和接納社聯的建議和觀點；
6. 引入環球社會發展議程及借鑑國際經驗，以發展本地議程及學習海外經驗；
7. 推動及監察與福利及社會發展有關的國際公約的落實；
8. 審議及在有需要時跟進「社會保障及就業政策」和「社會發展」專責委員會的工作計劃及立場。

有關工作透過以下業務及計劃達成：

- 社會發展
- 貧窮及社會保障
- 社會創新及社會企業
- 社會影響及研究

### 業界發展

1. 建立平台，促進機構之間的聯繫、溝通和合作，推動相關議程以建立一個可持續、具交代和有效能的業界；
2. 促進會員發展、檢討會籍準則及更新會籍狀況；
3. 監察有關政府和其他主要資助團體的津助或撥款政策、制度和程序； 提議解決業界問題的發展方案
4. 辨識機構會員在機構或能力建設方面的需要，提供支援、服務及集體解決問題的方案；
5. 支援業界提升及發展能力，促進業界使用資訊及通訊科技、培訓及發展，以提供有效率和有效能的機構管理及服務；
6. 透過與內地及國際社會服務界的交流及合作，建立平台以促進業界發展。

有關工作透過以下業務及計劃達成：

- HKCSS Institute
- 社聯參考圖書館
- 資訊科技資源中心
- 會員聯繫及服務
- 國際及內地事務

### 公眾參與及伙伴

1. 促進業界、其他專業界別、第三部門團體及政府的聯繫，攜手推動社會福利發展；
2. 為公眾、商界、專業及慈善團體提供參與的平台；在制訂社會議程中發表意見， 提升關注，共同參與；
3. 培養公眾、工商企業、專業及慈善團體對社會議程和服務的認同與支持；
4. 參與制訂方向和政策，提升企業社會責任與慈善事業，以建立關懷和可持續的社會；

5. 提高非政府機構的問責性及透明度，提升社聯及社福界的形象以增強公眾的信心及支持；
6. 增強公眾教育和參與，攜手共建關懷共融的社會。

有關工作透過以下業務及計劃達成：

- 商界展關懷計劃
- 社聯 CSR 卓越中心
- 惠施·捐獻文化
- 社聯頻道

# 社聯會員

社聯會員有兩類：機構會員和個人會員。社聯的工作主要以機構會員為基礎，自 2001 年進行組織更新檢討後，已不接受個人會員申請。凡宗旨與目標與社聯之宗旨與目標一致、熱心社會服務，又或真正提供直接社會服務滿足現時社區需求為其主要工作之社會服務機構，均可申請成為社聯機構會員。

## 機構會員

根據社聯章程第十三條，申請機構必須符合以下資格：

- 須經本會承認其為非牟利團體；
- 開辦至少一年；
- 須有公司章程或類似的公司文件；
- 須印備年報及核數報告或經證明為正確的周年收支帳目；
- 必須遵守本會執行委員會隨時修訂的其他條件。

## 永久個人會員

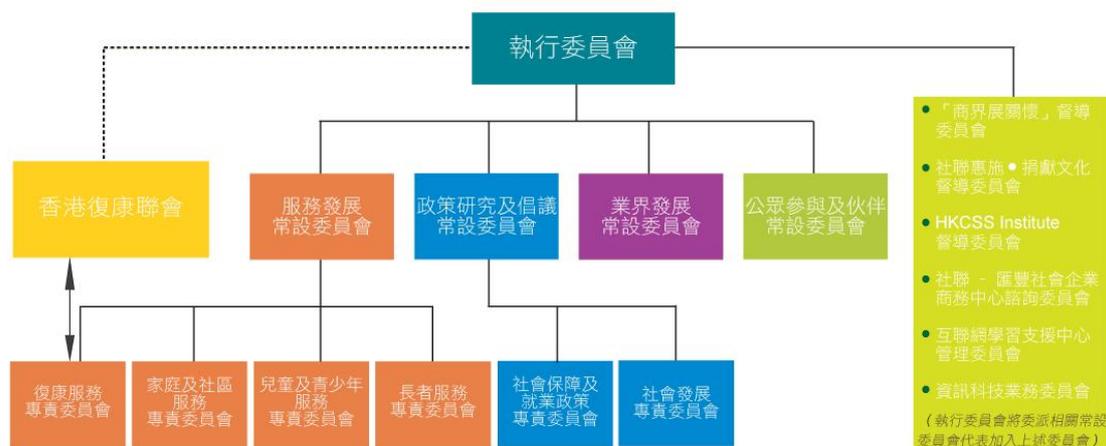
於 2001 年 9 月 27 日以前已登記成為永久會員的人士，將成為社聯永久個人會員，直至他們辭退會籍或死亡。

機構會員數目現為 393（截至 2011 年 10 月），其中 137 個正接受政府資助，132 個為香港公益金會員機構。機構會員中，有 44 個自助組織、7 個專業人士團體、7 個社工訓練院校，以及 4 個基金會。

根據機構會員提供的資料顯示，以下為機構會員 2009/10 年度經常費開支：

1. 超過 5,000 萬元的機構共有 58 個（約為 17%）
2. 1000 萬元至 5,000 萬元的機構共有 70 個（約為 18%）
3. 500 萬元至 10000 萬元的機構共有 44 個（約為 11%）
4. 100 萬元至 500 萬元的機構共有 110 個（約為 28%）
5. 100 萬以下的機構共有 104 個（約為 26%）

## 香港社會服務聯會



## 社聯主要職員

### 社聯主要職員

行政總裁	:	方敏生女士
業務總監 (服務發展)	:	鄭麗玲女士
業務總監 (政策研究及倡議)	:	蔡海偉先生
業務總監 (業界發展)	:	馮一柱博士
業務總監 (公眾參與及伙伴)	:	蔡劍華先生

## 國際聯繫

社聯現為下列國際社會福利組織的成員：

1. 亞太地區殘疾論壇 Asia & Pacific Disability Forum
2. 亞洲弱智聯會 Asian Federation on Intellectual Disabilities
3. 公民參與世界聯盟 CIVICUS
4. 亞洲區家庭研究聯盟 Consortium of Institutes on Family in the Asian Region
5. 國際展能協會 International Abilympic Federation
6. 國際社會福利聯會 International Council on Social Welfare
7. 國際老齡聯合會 International Federation on Ageing
8. 防止藥物和物質濫用非政府組織國際聯合會 International Federation Of Non-Government Organizations For The Prevention Of Drug And Substance Abuse
9. 國際復康總會 Rehabilitation International
10. 聯合國經社理事會 United Nations Economic and Social Council
11. 國際工作組織 Workability International Asia