

Service Quality Standard (SQS)

服務質素標準

標準 Standard **11**

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 評估會員及市民的需要政策及措施	HKCSS/SQS/C.11.00
2) 會員服務需要評估	HKCSS/SQS/C.11.01
3) 評估機構會員及市民大眾需要程序表	HKCSS/SQS/C.11.02

香港社會服務聯會
服務質素標準 11
評估會員及市民的需要政策及措施

執行單位

1. 政策目的

制訂此政策之目的，是確保機構會員或永久個人會員（以下簡稱會員）能得到及時和適當的服務；並在本會的使命宣言（Mission Statement）的涵蓋範圍內，確保本會透過系統化的程序瞭解及回應市民的需要。

2. 理念

2.1 透過全面的服務需要評估及周全的服務計劃，滿足會員及市民的需要和使資源用得其所。

2.2 本會會優先處理緊急而不可或缺之需要。

3. 負責計劃服務及檢討工作的有關人士

3.1 本會職員－制訂評估機制，執行評估計劃。

3.2 會員－反映意見以協助服務推行。

會員聯繫及服務單位

3.3 市民－反映意見以協助服務推行。

4. 政策原則

4.1 本會的宗旨之一是協助會員推動及發展有效用及有效率的社會服務以回應社會的需要。本會另一宗旨是倡導個人和整體社會的權利和需要。為了切實達成此兩個宗旨，本會會定期評估會員及市民的需要。（詳見下列(7)評估範疇）

4.2 本會職員須依照有關程序，評估會員及市民的需要，並致力促進有關人士參與需要評估。

4.3 評估程序旨在收集會員及市民的需要，制訂工作計劃，以協助會員推展適切的社會服務。

4.4 評估須於指定期限內完成，並定期進行檢討。資料須妥為存檔。

4.5 評估需要後的工作計劃，應反映會員的要求、照顧市民大眾的需要。

5. 會員需要評估

5.1 機制

- 5.1.1 本會職員恆常地透過不同途徑，包括各委員會和工作小組的會議，與會員保持接觸及聯絡，瞭解及掌握界內需要及情況。 各單位
- 5.1.2 於工作會議報告中，扼要陳述會員的需要評估，以確保職員能掌握及不斷評估會員的需要。
- 5.1.3 本會會每三年評估會員的需要，以釐定工作方向及策略。 會員聯繫及服務單位
- 5.1.4 本會職員於日常工作中，包括在各委員會、工作小組、機構探訪、出席機構活動時、及其他非正式途徑內收集會員活動情況，瞭解服務需要及其他有關資料。觀察後，如有需要則於適當之會議內報告。 各單位
- 5.1.5 本會舉辦活動或訓練時，會收集會員對活動/訓練的意見。在評估會員需要時，可將會員服務需要評估(11.01)的範圍，列入有關評估表格上，供會員反映意見。 各單位

5.2 程序(11.02)

- 5.2.1 本會職員出席各委員會和工作小組的會議，與會員、政府各有關部門及社會團體保持聯繫，從中瞭解界內的需要，作為制訂服務計劃之參考。 各單位
- 5.2.2 負責職員會定期(每年一次)整理會員檔案，收集會員資料/統計和觀察報告等資料，以供評估需要之用。 會員聯繫及服務單位
- 5.2.3 定期舉辦(每年最少一次)會員聚會，使會員有機會互相討論對本會工作的期望和觀感。 會員聯繫及服務單位 Agency Heads Meeting
- 5.2.4 於每年工作計劃會議中，討論會員的需要及制訂工作計劃，並將有關會議紀錄存放於內聯網檔案庫中，供會員同工參考，確保會員的需要得到照顧及關注。 企業傳訊
- 5.2.5 綜合會員提出的重要及常見的問題，並就主要問題作回應。

6. 市民的需要評估

6.1 機制

6.1.1 於日常工作中，透過傳媒報導、學術研究及其他途徑，聆聽社會上的不同聲音，掌握社會發展的趨勢及時代脈搏，藉以評估市民的需要。 企業傳訊

6.1.2 於日常與會員的接觸中，瞭解市民的需要。 各單位

6.2 程序(11.02)

6.2.1 對於刻不容緩的社會事件或政策問題，本會會即時回應及跟進。 各單位

6.2.2 在每年的工作計劃會議上，檢討本會在評估及滿足市民需要方面的工作成效，制訂或修改工作計劃，以回應此等需要。 各單位

7. 評估範疇

7.1 本會對會員現存服務的需要均進行評估，並根據此評估制訂全面的服務計劃，以滿足會員的需要。 會員聯繫及服務單位

7.2 市民的權利和需要，基本上集中在社會服務事項有關的範疇。

7.3 在日常運作中，如果發現新需要，有關職員會即時作出跟進評估，制訂服務計劃，以調較現行服務。 各單位

7.4 在日常運作中，須檢討原先的工作策略能否發揮其預期的效用。 各單位

8. 檢討及修訂

此政策及程序於二零零一年二月制訂，目的為配合服務質素標準 11 之落實執行。政策由本會行政總裁審核後正式生效。此政策將定時進行檢討及修訂。

表二

評估機構會員及市民大眾需要程序表

