

Service Quality Standard (SQS)

服務質素標準

標準 Standard **3**

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

| 目 錄 | 文件編號 |
|---------------------|------------------|
| 1) 存備服務運作及活動紀錄政策及措施 | HKCSS/SQS/C.3.00 |
| 2) 活動紀錄表 | HKCSS/SQS/C.3.01 |

香港社會服務聯會
服務質素標準 3
存備服務運作及活動紀錄政策及措施

執行單位

1. 政策目的

制訂此政策的目的，是確保本會收集及保存完備而準確的服務運作及活動紀錄，以便向機構會員或永久個人會員（以下簡稱會員）、資助機構及公眾人士交代。所收集的紀錄及統計資料將作進一步的分析，以協助本會持續改善各項服務及策劃未來的工作方向。

2. 理念

- 2.1 完備和準確的服務運作及活動紀錄，有助本會改善及策劃各項工作，增加本會會員、資助機構及公眾人士的問責性。
- 2.2 本會有責任向會員、資助機構及公眾人士，提供服務運作及與活動有關的統計資料及報告。

3. 政策原則

- 3.1 須保存清晰及準確的服務運作及活動紀錄，並定期向有關人士匯報；
- 3.2 須建立有系統的執行政序及監察制度，確保紀錄的準確性及準時提交匯報；
- 3.3 須建立公開資料的渠道，確保公眾人士可閱覽有關的紀錄。

4. 執行政序

所有工作單位

4.1 收集及記錄資料**4.1.1 整體服務資料**

本會透過會議、研討會及研究調查等工作，促進政府與非政府機構推動社會福利政策和服務的發展，倡議市民大眾的福祉；透過國際交流活動、員工培訓課程及資訊科技等工作，為非政府機構提供支援服務；在社會福利政策、服務發展、管理及運作方面，為非政府機構提供諮詢服務；透過籌辦公眾教育活動及出版刊物，提高公眾對社會福利服務功能及使用渠道的認識。

各部門於舉辦各類服務或活動（如研討會、工作坊、訓練課程、分享會、公眾教育活動）或完成研究調查後均有文件，詳列活動性質、目的、出席會員及出席人數、活動報告、服務使用者意見、檢討及跟進事項等資料。活動報告須於服務或活動完結後一個月內由負責職員填報，由總主任批閱後，由所述單位存案。業務總監於每次執行委員會會議提交工作報告，匯報核下業務進展概況。

業務總監

每季之數字，由行政部統計並填報於社署之季度服務量標準服務成效表(SIS)。所有活動資料及報告，市民及服務使用者可於年報中及社聯網頁上閱覽相關資料。

4.1.2 會員資料

業界發展(會員聯繫及服務)須記錄及儲存會員資料。所有〈機構會員申請表格〉(10.07)、〈機構會員資料更正表〉(10.08)、〈永久個人會員資料更正表〉(10.09)及退會申請資料均儲存於會員資料檔案內，並定時更新以維持會員資料的準確性，然後透過會員資料報告欄載於社聯網頁，定期提供會員的最新統計數字。

4.2 匯報及公開資料

4.2.1 〈季度服務量標準服務成效表〉(SIS)及該季度之刊物、報告等一式三份，按季呈交社會福利署。該活動報告及檢討存檔於社聯伺服器內。

行政部
各工作單位

4.2.2 整體服務運作及工作報告，該活動報告，檢討及會員資料報告，須依檔案存檔要求，齊備於單位中，並隨時讓會員及資助機構索閱。工作報告會於執行委員會匯報，並存放在本會的網頁內供會員及公眾人士閱覽。全面整體服務運作及活動資料會記錄於年報內，並於每年周年大會前寄發給各會員，即年之年報亦存於本會的網頁內供公眾人士閱覽。

各工作單位

高級經理 (企業傳訊)

4.2.3 本會之年報會儲存在本會圖書館內，供會員、資助機構及公眾人士借閱。

各工作單位

4.3 監察制度

4.3.1 各業務總監須確保屬下職員按時填報資料，亦須確保資料準確及準時提交。

業務總監

4.3.2 行政總裁須按時審閱或抽檢各類服務活動報告，確保資料完備及定時更新。

行政總裁

4.4 保存及棄置資料

4.4.1 所有有關會員資料、服務運作及活動資料等，均須儲存於所屬工作單位之辦事處；而存放文件儲物櫃之辦公室，須於辦公時間後上鎖。

各工作單位

4.4.2 存放於電腦內的相關資料，須在提供使用者密碼後方可存取，以確保資料準確及保密。所有相關資料必須定時備份，以免因電腦故障而影響資料的保存。

各工作單位

4.4.3 在棄置過時之文件及資料時，必須小心處理，以保障會員或有關人士的個人資料不會外洩。文件載有個人或機密資料，在棄置前必須以碎紙機碎掉，方能銷毀。

4.4.4 各部門須根據職員手冊第 3.6 章的程序保存資料。行政部亦會根據該項程序，每年安排銷毀機密資料兩次。

5. 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 3 在本會落實執行。政策經行政總裁審核後正式生效。本政策文件存放於本會的工作手則內。所有現職或新入職的職員，均須閱讀及依據有關政策提供服務。本政策及有關措施的內容，會適時進行檢討及修訂。

附表

| 表格名稱 | 內容/目的 | 記錄頻率 | 填寫職員 | 資料整理 | 監察 | 匯報對象 | 匯報頻率 |
|------------------------|-----------------------------|-----------|-----------------|------------|------------|--------------------|----------|
| 活動報告 | 記錄舉辦各類活動之詳細資料 | 每次活動後一個月內 | 各核心業務之專業職員 | 各核心業務之程序幹事 | 所屬各單位總主任 | 直屬上司及業務總監 | 每季 |
| 季度服務量標準服務成效表(SIS)及季度刊物 | 記錄部門之會員數目及計算會員出席會議之數字 | 每三個月 | 各核心業務之支援職員 | 行政部 | 業務總監(業界發展) | 社會福利署 | 每三個月 |
| 會員資料季度報告 | 記錄每季向本會會員提供的最新統計數字 | 每三個月 | 業界發展(會員聯繫及服務)職員 | 行政部 | 業務總監(業界發展) | 會員、資助機構及公眾人士 | 每三個月 |
| 核心業務進度報告 | 記錄各業務之工作，向執行委員會提供最新之工作報告。 | 每次之執行委員會 | 各核心業務之業務總監 | 行政總裁助理 | 行政總裁 | 執行委員會、會員、資助機構及公眾人士 | 每次之執行委員會 |
| 各服務通訊 | 匯報各工作單位之工作概況，定期提供活動及服務最新資訊。 | 定期存檔 | 各單位之專業職員 | 各核心業務之支援職員 | 各單位之總主任 | 會員、資助機構及公眾人士 | 由個別單位自訂 |

<https://pnms.hkcss.org.hk/>

HKCSS PNMS :: Event Management System - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

地址(AD) <https://pnms.hkcss.org.hk/app/page=ems%2Fevent%2FviewEvent&service=external&sp=1448>

HKCSS · PNMS

Event Management System 18 April, 2008 Profile Logout

Event Management System

Search Participation Search Create Template

Event > Event Details: 「卓然有成 跨越界限」2007度「卓越實踐在社福」獎勵計劃分享會

Back

Details of 「卓然有成 跨越界限」2007度「卓越實踐在社福」獎勵計劃分享會

Save Delete As Template

General Information

Name (English) * 「卓然有成 跨越界限」2007度「卓越實踐在社福」獎勵計劃分享會

Name (Chinese)

Event Type * Sharing Session

Venue (English) * Room 202, Duke of Windsor Social Service Building

Venue (Chinese)

Organising Unit * Service Development (SD)

Start Date (DD/MM/YYYY) * 26/02/2008

End Date (DD/MM/YYYY) 26/02/2008

Sub-event Registration Settings

Separately Registrable

Allow Overlap

Event Registration Settings

Non-membership Price (HKD)

HKCSS PNMS :: Event Management System - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

地址(AD) <https://pnms.hkcss.org.hk/app/page=ems%2Fevent%2FviewEvent&service=external&sp=1448>

HKCSS PNMS

Event Management System

Event Registration Settings

Non-membership Price (HKD)

Membership Price (HKD)

Online Payment Tick to enable online payment on this event

Enrolment Method First Come First Serve Selection

Registration Quota

Waiting List Size

HKCSS Contact Person (English) * Miranda Yeung

HKCSS Contact Person (Chinese)

HKCSS Contact Person Email * miranda.yeung@hkcss.org.hk

Enquiry Number

Event Participation

[Export Participating Agencies](#) [Reminder History](#) [Collection Summary](#) [Attendance Record](#)

No. of Participants [113](#)

Total Paid Participants [113](#)

Total Not Paid Participants [0](#)

Total Attendance [86 / Organisation Attendance](#)

Public Form Links

Registration Form Link [Registration Form](#)

HKCSS PNMS :: Event Management System - Microsoft Internet Explorer

https://pnms.hkcss.org.hk/app?page=ems%2Fevent%2FviewEvent&service=external&sp=1448

Public Form Links

Registration Form Link [Registration Form](#)
 Registration Form Link (Chinese) [Registration Form \(Chinese\)](#)
 Feedback Form Link [Feedback Form](#)
 Feedback Form Link (Chinese) [Feedback Form \(Chinese\)](#)

Sub-event(s) [Export](#)

| Name | Venue | Time | Date | Participants |
|------------------------|---|---------------|------------|--------------------|
| 互動工作坊1：如何締造愉快又持久的協作關係？ | Room 201, Duke of Windsor Social Service Building | 15:45 ~ 17:30 | 26/02/2008 | 46 |
| 互動工作坊2：輔導被動一羣的技巧示範 | Room 202, Duke of Windsor Social Service Building | 15:45 ~ 17:30 | 26/02/2008 | 35 |
| 互動工作坊3：怎樣為傳統回應手法添新姿？ | Room 103, Duke of Windsor Social Service Building | 15:45 ~ 17:30 | 26/02/2008 | 30 |

Add New

Registration Form Settings

| Field Name | Type | Default Value | Required |
|------------------|--------------|---------------|----------|
| Post Title | Radio Button | 督導 / 行政 | No |
| Other Post Title | Text | | No |
| 服務類別 | Radio Button | CY | No |
| 其他服務類別 | Text | | No |
| 工作坊 | Radio Button | 工作坊1 | No |

Add New

HKCSS PNMS :: Event Management System - Microsoft Internet Explorer

https://pnms.hkcss.org.hk/app?page=ems%2Fevent%2FviewEvent&service=external&sp=1448

Sub-event(s) [Export](#)

| Name | Venue | Time | Date | Participants |
|------------------------|---|---------------|------------|--------------------|
| 互動工作坊1：如何締造愉快又持久的協作關係？ | Room 201, Duke of Windsor Social Service Building | 15:45 ~ 17:30 | 26/02/2008 | 46 |
| 互動工作坊2：輔導被動一羣的技巧示範 | Room 202, Duke of Windsor Social Service Building | 15:45 ~ 17:30 | 26/02/2008 | 35 |
| 互動工作坊3：怎樣為傳統回應手法添新姿？ | Room 103, Duke of Windsor Social Service Building | 15:45 ~ 17:30 | 26/02/2008 | 30 |

Add New

Registration Form Settings

| Field Name | Type | Default Value | Required |
|------------------|--------------|---------------|----------|
| Post Title | Radio Button | 督導 / 行政 | No |
| Other Post Title | Text | | No |
| 服務類別 | Radio Button | CY | No |
| 其他服務類別 | Text | | No |
| 工作坊 | Radio Button | 工作坊1 | No |

Add New

Feedback Form Settings [Export](#)

| Field Name | Type | Default Value | Required |
|------------------|------|---------------|----------|
| No Custom Field. | | | |

Add New

Powered by Team and Concepts