

## Service Quality Standard (SQS)

### 服務質素標準

#### 標準 Standard 6

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 評估服務表現的政策及指引	HKCSS/SQS/C.6.00
2) 年度業務檢討報告及業務計劃書	HKCSS/SQS/C.6.01

**香港社會服務聯會**  
服務質素標準 6

計劃、評估及收集意見

**1. 政策目標**

執行單位

1.1. 確保本會定期進行計劃、評估及檢討工作表現，以有效機制，讓服務對象、職員及相關人士就本會之表現提供意見。

**2. 理念**

- 2.1 本會應定期進行業務計劃，確保工作能落實所訂定的宗旨和目標。
- 2.2 本會應不時評估及檢討工作的表現和成效，確保工作可持續改善。
- 2.3 本會應保持透明度，讓服務對象、職員、相關及公眾人士了解本會的工作計劃和成效，並有開放的渠道表達意見。

**3. 政策及程序**

行政總裁/業務總監

3.1 制訂業務計劃流程

- a. 本會之工作年度為每年四月至翌年三月。
- b. 本會每年舉行周年大會，選出新一屆的管治層，訂定未來一年的工作方向及重點。
- c. 根據周年大會的工作方向及重點，各核心業務部門於每年十一至十二月舉行業務計劃會議，訂定來年工作計劃，並於二月提交行政總裁及各有關常設委員會討論。
- d. 綜合各核心業務的年度計劃，行政總裁於三月提交計劃予執行委員會討論和審批。
- e. 執行委員會通過年度計劃後，本會於每年四月出版年度業務計劃書，寄發給全體機構會員代表、有關機構及政府部門，並上載在網頁供公眾參閱。

企業傳訊

3.2 業務計劃內容

行政總裁/業務總監

- a. 在制訂業務計劃前，本會將對外在及內在的環境，和現有的困難及優勢進行分析。
- b. 根據上述分析，及周年大會議訂的工作方向，在年度計劃中清楚列明各項業務的目標。
- c. 根據每項業務目標，清楚列明每項工作的預期工作輸出及成效，及可量度的指標。

3.3 工作評估及檢討流程

- a. 行政總裁及業務總監應負責監督各項業務計劃的實施，在恆常會議中討論工作的進度，並按需要進行調整。

- b. 各業務總監於每次常設委員會會議中，報告工作的進度，各業務工作報告亦於執行委員會會議中匯報。
- c. 每年十月，各業務部門應舉行會議，對年度計劃進行中期檢討，並向行政總裁及有關常設委員會提交中期進度報告。
- d. 每年三月進行年度計劃，本會整體應根據已訂定的目標及預期輸出和成效，檢討去年的工作。
- e. 每年四月，出版年度工作計劃書，應同時列出各項工作的成效。

#### 3.4 搜集服務對象、職員及相關人士的意見

- a. 本會每三年透過聚焦小組、機構探訪或意見調查等方法，搜集機構會員對本會工作的意見。
- b. 本會通過策劃會議，讓各職級職員參與周年計劃及檢討。
- c. 本會每年與相關團體、資助機構、政府部門舉行最少一次會面，搜集他們對本會工作的意見。在制訂計劃時，特別要參照與這些機構和團體的服務協議內容。

### 4. 檢討及修訂

本政策於 2002 年 4 月制訂，目的為配合服務質素標準 6 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，將會適時檢討及更新。

## 本會業務計劃及檢討流程

