

Service Quality Standard (SQS)

服務質素標準

標準 Standard **16**

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 確保服務使用者免受侵犯政策及措施	HKCSS/SQS/C.16.00
2) 懷疑被侵犯的處理程序表	HKCSS/SQS/C.16.01
3) 懷疑被侵犯的處理個案紀錄索引	HKCSS/SQS/C.16.02

香港社會服務聯會
服務質素標準十六
確保服務使用者免受侵犯的政策及措施

1. 政策目的

制訂此政策的目的是，是要確保服務使用者及機構會員或永久個人會員同工（以下簡稱會員同工）在接受本會服務或參與本會活動時，其安全受到保障，免受任何形式的侵犯。本會職員一旦懷疑或知悉服務使用者或會員同工曾受侵犯時，須緊記本政策內之各項處理程序和步驟。

2. 侵犯的定義

包括言語侵犯或言語或文字恐嚇、身體侵犯及性侵犯。

3. 理念

- 3.1 盡力為服務使用者及會員同工提供安全的環境，免受任何形式的侵犯，例如言語上、互聯網上、身體上和性侵犯等傷害。
- 3.2 確保本會職員遵從本政策的執行，及讓服務使用者和會員同工知悉本政策內容，使各人的尊嚴及權利得到保障。
- 3.3 若服務使用者或會員同工在接受本會服務或參與本會活動時遭受任何類型的侵犯，本會定以公平、積極和謹慎的態度處理和解決問題。

4. 政策原則

- 4.1 本會致力防止服務使用者及會員同工在本會範圍內，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。
- 4.2 本會會採取切實可行的步驟，讓各職員對任何侵犯行為保持警覺，並確保職員明白及執行本政策的內容及各項措施。
- 4.3 本會會採取切實可行的措施，讓服務使用者及會員同工知悉其免受侵犯的權利，與及一旦被侵犯時的求助和投訴途徑。
- 4.4 本會會以嚴謹和公正的態度處理任何侵犯事件，儘快進行調查及跟進，以保障當事人的權益不會受損或受到進一步的侵犯。

4.5 在處理侵犯事件的過程中，本會會依據服務保密及保障個人資料政策與及有關之歧視條例的條文辦事，確保當事人的私隱和尊嚴得到保障。

4.6 如在處理侵犯事件上需要與其他機構合作，本會亦會配合其他機構的政策，提供協助。

5. 預防及處理侵犯事件的程序

5.1 預防工作：

5.1.1 本會職員在提供服務時，須緊記本政策的內容及措施。同時，職員在有需要時有責任提醒服務使用者及會員同工的警覺性，預防侵犯的方法及其應有的權利。

5.1.2 本會會透過督導、分享、舉辦簡介會或提供訓練機會，以提昇本會職員對本政策的瞭解及對侵犯事件的警覺性。本會職員應時常翻閱有關文件及政策。

5.1.3 本會屬下單位應以口頭或告示形式，讓服務使用者及會員同工知悉其責任、權利、有關政策及投訴方法/程序。

5.2 懷疑被侵犯的處理程序：(16.01)

5.2.1 若本會職員被懷疑侵犯職員同工；會員同工或服務使用者，該職員與當事人的服務/工作關係需立刻終止，如有需要，由所屬上司安排其他職員接手有關工作，直至該懷疑個案的處理得出結果，再作安排。本會於一個工作天內即依本會 SQS(15)之「投訴」程序處理及進行調查。調查期間，該被懷疑職員可能被停職；若事件屬實，本會必會紀律處分該職員。事態嚴重者，本會會考慮解僱該職員或交由警方處理。

5.2.2 若懷疑服務使用者或會員同工侵犯其他服務使用者或會員同工，負責職員應立即終止活動，調查事件情況，並向上級交待，徵詢其意見，然後作進一步處理。事態嚴重者，職員應諮詢所屬業務總監和當事人的家人或所屬機構的意見，決定是否將事件交由警方處理。整個調查及跟進過程，應儘快進行及完成，以減低對任何一方的傷害。

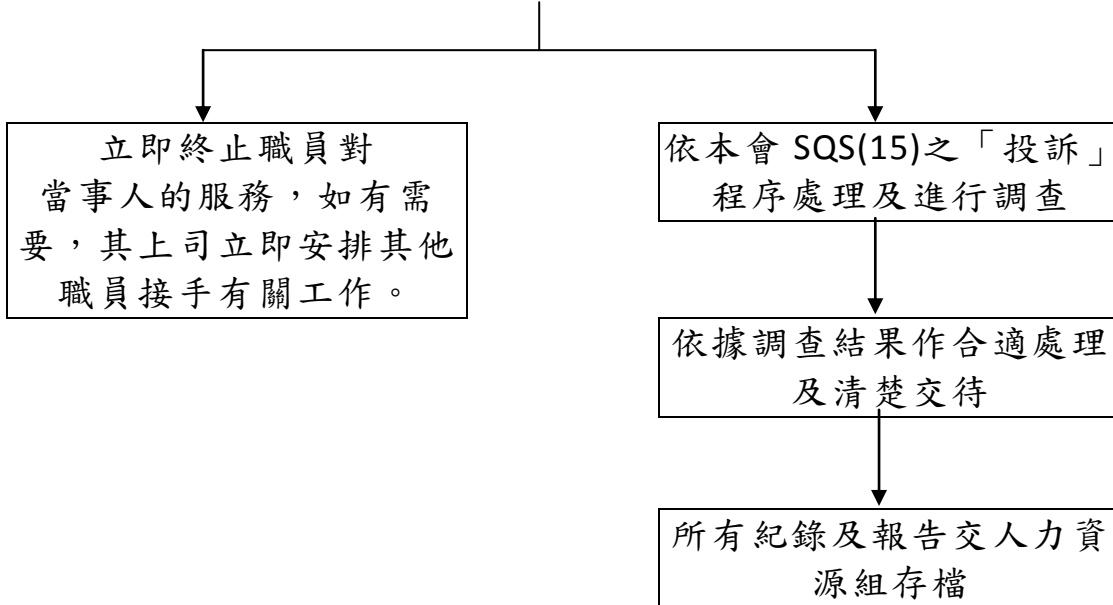
5.2.3 為確保受侵犯者或懷疑侵犯者的私隱得到保障，本會一切的處理方法和程序，均會嚴格遵守保密原則。所有有關之調查文件，均需儲存於人力資源組之辦公室內，以免個人資料外洩。

6. 檢討及修訂

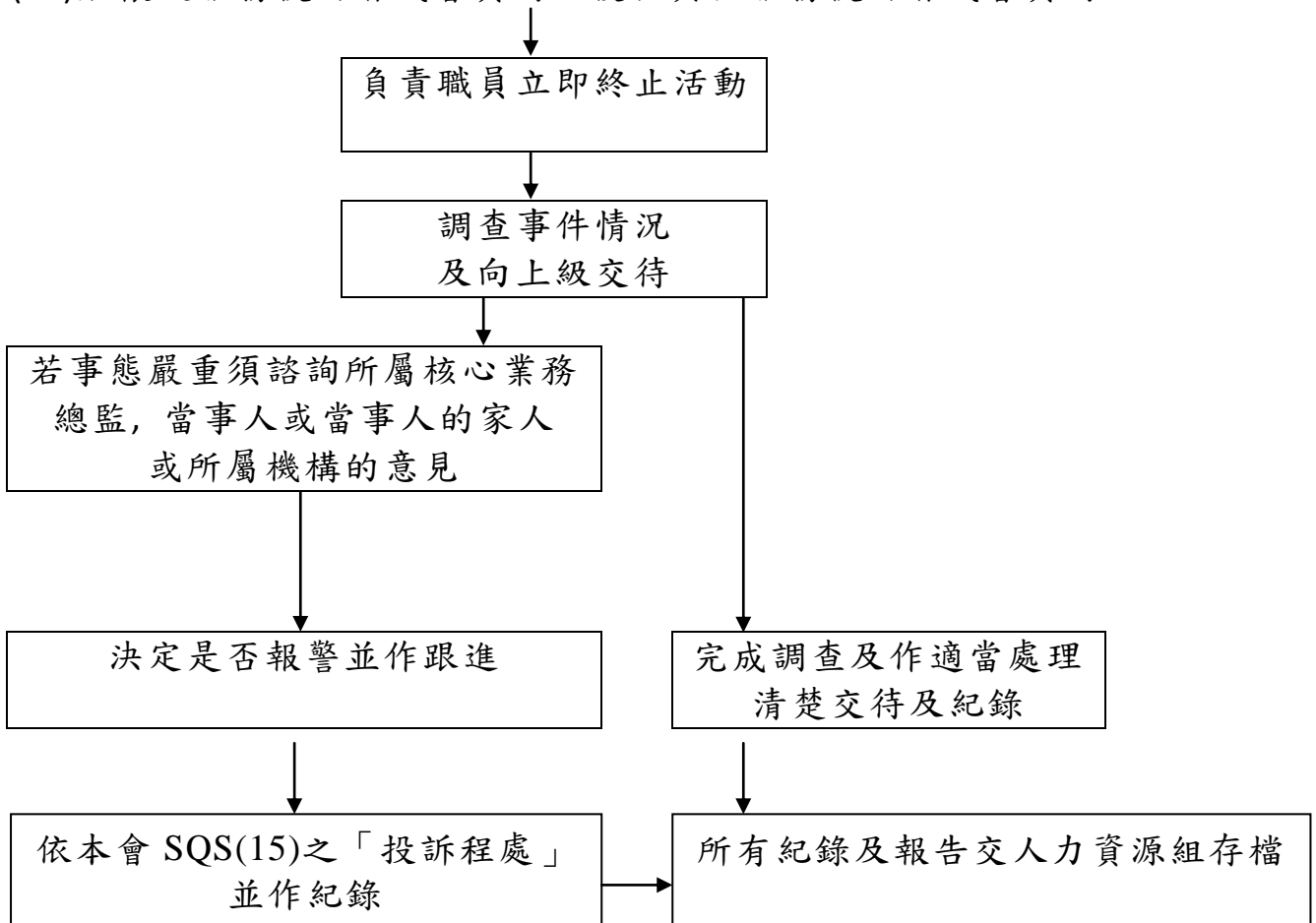
此政策及程序於二零零一年二月制訂，目的為配合服務質素標準 16 在本會落實執行。政策經行政總裁審核後正式生效。本政策文件存放於本會的工作手則內。所有現職或新入職的職員，均須閱讀及依據有關政策提供服務。本政策及有關措施的內容，將適時進行檢討及修訂。

懷疑被侵犯的處理程序

(一)若本會職員被懷疑侵犯本會職員同工、服務使用者或會員同工



(二)若懷疑服務使用者或會員同工侵犯其他服務使用者或會員同工



香港社會服務聯會

服務質素標準十六

確保服務使用者免受侵犯的政策之措施

懷疑被侵犯的處理個案紀錄索引

此表格由人力資源組負責填寫並存檔於人力資源組辦公室內：

編號	日期	事宜	檔案編號	備註
	由 至			