

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	HKCSS/SQS/C.1.03
5) 社聯年報	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(1)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)負責編纂會員名錄，會員名錄會上載本會網頁，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，由高級經理(人力資源及行政)負責執行。

高級經理(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，歡迎與本會高級經理(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

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，例如擔任公職的資料。
3. 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：

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

社聯簡介

香港社會服務聯會（社聯）於 1947 成立，並於 1951 成為法定團體。社聯作為代表非政府社會福利服務機構聯會，具清晰信念與專業能力，致力推動本港社會福利的發展。社聯有超過四百六十間機構會員，蓋三千多個服務單位，為本港市民提供優質社會福利服務。

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。

我們的抱負

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福利界，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：

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

社聯核心業務

為了有效地運作，社聯清楚釐定目標、行動及成效量度標準。在行政總裁領導下設有四個核心業務部門，由四位業務總監分掌**服務發展**、**政策研究及倡議**、**業界及能力發展**和**公眾參與及伙伴業務**。**服務發展**通過與機構的合作和經驗交流，創新服務及提升質素；**政策研究及倡議**掌握社會脈搏，通過研究建議合適的政策；**業界及能力發展**提供平台和資源支持業界人力資源開發及創新；**公眾參與及伙伴**致力與其他業界聯繫，提升社會問題的關注，建立關懷互助的文化。

服務發展

推動福利服務發展

香港社會發展急速多變，面對不同的挑戰，例如：人口高齡化、勞動力錯配、家庭結構轉變、流動人口增加等等，都與市民生活息息相關。社聯與社會福利界共同面對這些挑戰，推動業界提供創新服務，協助市民面對上述種種轉變，提升他們適應的能力。

- **長者服務**
社聯除關注針對長者的服務發展外，更參照世界衛生組織的框架，回應香港高齡化的挑戰，推動長者友善城市概念，鼓勵長者參與。
- **兒童及青少年服務**
學前幼兒、兒童到青少年均面對種種挑戰。社聯倡議學前駐校社會工作、關注特殊教育需要學童、青年發展機會、以及積極參與制定青年發展政策，令社會更有利於兒童及青少年發展。
- **家庭及社區服務**
香港家庭面對多方面挑戰，社聯積極提倡在服務及政策層面上強化家庭功能，並推動社會共同締造家庭友善的環境。社聯又特別關心新來港、跨境以至少數族裔家庭如何融入主流社會，積極發展有關服務，以提升居民的社區歸屬感，並促進社區共融，強化社會資本。
- **復康服務**
社聯提供協作平台，促進本地復康工作的發展。此外，社聯亦積極推動聯合國《殘疾人權利公約》在港實行，確保殘疾人士享有平等權利、自由和尊嚴，當中包括推動殘疾人士就業及無障礙環境。

政策研究及倡議

倡議社會發展

為社會問題提供可持續的解決方案，社聯不斷進行深入的研究，提供數據及實證基礎，並依據研究結論，倡導適當的政策建議。過程中，社聯與機構會員和有關人士討論，聽取他們的意見。近年，社聯主要研究及倡導的議題包括貧窮，社會保障，就業，房屋及社會發展等。我們又特別成立**貧窮及社會保障**和**社會創新與社會企業**部門，深入探討貧窮問題和推動社會企業。

- **貧窮及社會保障**
透過研究及整合海外有關經驗，探討本地的貧窮、社會保障及就業情況，倡議改善的政策，並進行公眾教育；我們亦積極聯系相關人士，共同促進改善貧窮、社會保障、經濟及社會參與等議題。
- **社會發展**
香港社會發展指數是社聯過去十多年製作及定期公布的權威指標系統。指數監察房屋、教育、家庭、公民社會、收入保障等多個範疇，以至不同群體的社會發展狀況及分析，供政策制定者及市民參考。此外，社聯又透過政策、服務、及社會影響評估研究分析社會發展的具體問題，並評估社會項目對社會的影響。
- **社會創新及社會企業**
成立「社會企業商務中心」，服務全港逾 400 個社企項目及其受惠人士。我們通過各項伙伴計劃，促進商界、專業團體與社企之合作，並透過開設「好好社企」概念店及各項公眾教育活動，倡導責任消費與社會創新。

業界及能力發展

建設 NGO 能力

實幹而高效的社會福利界是社會發展不可缺少的一環。而業界的能力直接影響服務發展的速度和質素。作為社會服務機構的聯會組織，社聯是業界能力建設的樞紐，特別在財務管理、人事管理、資訊科技、公共關係等環節支援機構會員的發展。此外，社聯亦代表業界與國際及內地組織保持聯繫。

- **NGO 能力建設及 HKCSS Institute**
社聯為業界提供多元化的培訓項目，推動專業發展，及管理經驗的交流。社聯特別通過跨界別的合作，與大學、專業學會、工商機構合作，為業界引入專業及管理知識。

- **資訊科技資源中心**
社聯支援社會服務機構資訊科技發展，在資訊科技政策、系統發展、軟件應用等方面，提供諮詢服務；又與資訊科技界合作，引入價錢合宜的產品，供機構使用。此外，社聯倡議數碼共融，讓弱勢社群有機會通過資訊科技，改善生活。
- **會員聯繫及服務**
社聯與四百多個機構會員緊密聯繫，並通過平台，處理集體關心的事務，例如政府資助模式、員工保險等等。此外，社聯設立了參考圖書館，貯存有關本港社會福利的文獻，供機構會員使用。
- **國際及內地事務**
致力構建一個凝聚本港、內地及國際的業界合作平台，促進香港作為社會發展的卓越中心之一，以及其社會服務及慈善事業的經驗與成果。社聯更獲聯合國經社理事會授予特殊諮商地位，又與中國國家民政部簽署備忘錄，從不同層面參與社福事業。
- **非政府機構董事會網絡計劃**
社聯「非政府機構董事會網絡計劃」是社聯在 2016 年年中推出的新項目。計劃旨在促進非政府機構間管治層的經驗交流及分享、鼓勵互相借鑑及學習、推動優良實務。

公眾參與及伙伴

建設商界參與及慈善平台

可持續的社會發展需要社會裡每一個單元的配合。除了與政府和業界的工作，社聯更與社會上不同的界別交流與合作，培養社會責任，社區關懷和捐獻文化。又向社會大眾解析議題和交流，提高大家對社會問題的關心和理解。有關工作透過以下業務及計劃達成：

- **商界展關懷計劃**
社聯促進商界與社會伙伴合作，推動企業履行社會責任，參與社區、關心員工及愛護環境，攜手建設共融社會。社聯更設立「社聯 CSR 卓越中心」，為有志深化企業社會責任參與的機構提供學習及分享的平台。

- 永續營商

Our vision is for all companies to apply caring principles through their core business strategy and operations. We help companies understand sustainability issues and management approaches, providing insights from local and international experts through our articles, videos, case studies and publications. We provide platforms for dialogue and collaboration, within and across sectors.

- 惠施·捐獻文化

社聯作為捐受兩邊的一道橋梁，致力培育香港的捐獻文化並促進其透明度和問責性。我們一方面鼓勵慈善機構披露問責資訊，另一方面為捐款者提供設計和制訂捐款策略、執行盡職調查到最後的監測和評估服務。發揮善款最積極和有效的作用。同時，社聯亦為捐款者提供社會影響評估，檢視捐款項目對社會所帶出的影響。

- 企業傳訊

社聯使用印刷及網上媒體，與公眾及相關人士保持聯繫，掌握他們對各項社會議題的觀點。此外，社聯積極代表業界，從社會福利的專業角度，針對民生及社會發展，在報張及電子媒介發言，表達意見。

社聯會員

社聯會員分為機構會員及永久個人會員兩種類別。我們歡迎與社聯宗旨一致、熱心社會服務或正在提供直接社會服務的非政府組織申請加入成為機構會員，共同為香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。

作為一個社會服務機構聯會，本會為會員提供一個有利機構協作及推動跨界別合作的平台，以促進社會服務的發展與創新。本會亦致力為會員提供所需的支援及服務，藉以支持機構的營運和發展。

機構會員

根據社聯章程第十五條，申請為機構會員者須具備以下資格：

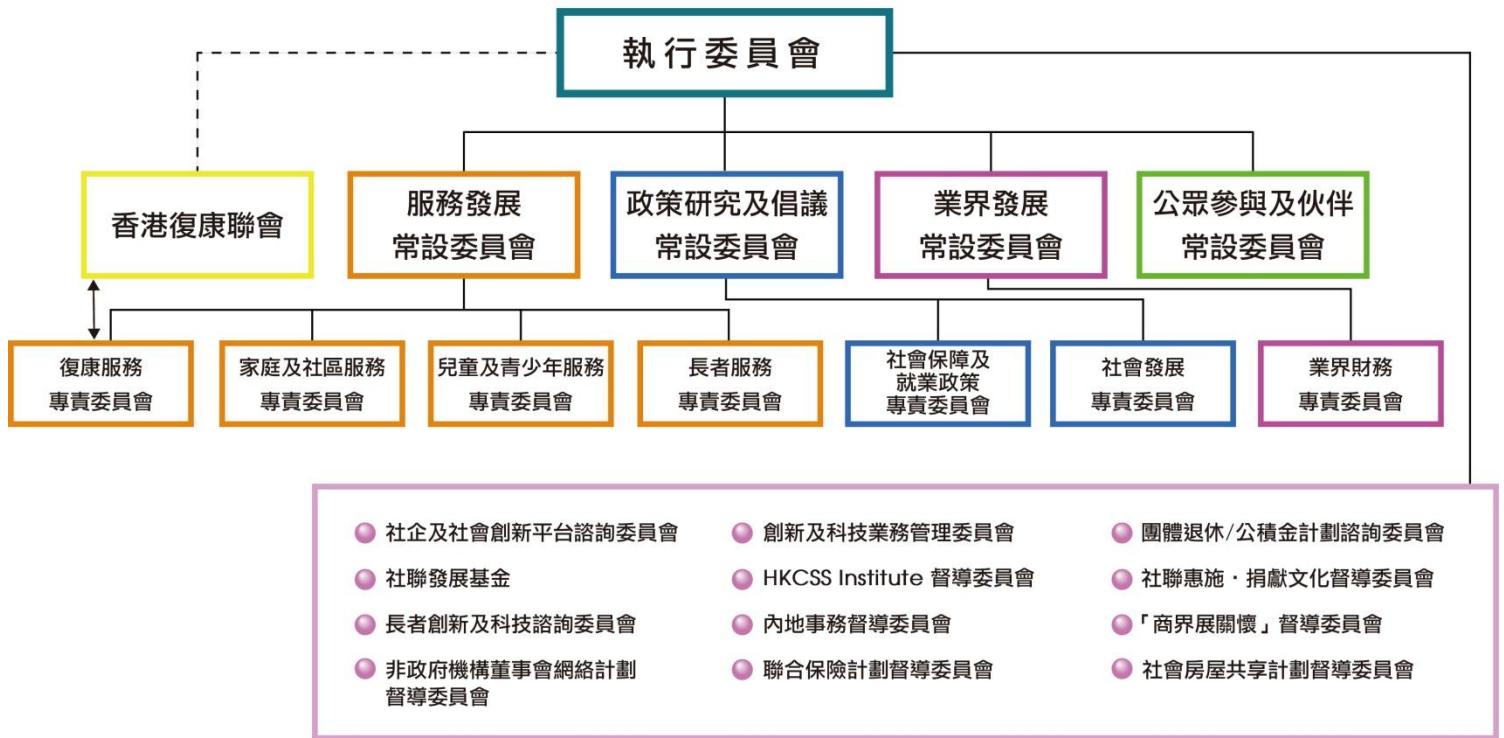
- 須經本港獨立法人或信託法團或註冊社團；
- 須經本會確認其為非牟利團體；
- 開辦至少兩年；
- 須有章程或類似的公司註冊文件；
- 須披露年報及核數報告或經核證的周年收支帳目；
- 必須遵守本會執行委員會不時修訂的其他條件。

截止 2017 年 6 月，社聯共有 460 個機構會員，其中約 70% 為無接受社會福利署恆常資助的自資營運機構。

永久個人會員

凡於 2001 年 9 月 27 日之前已登記成為永久會員的人士（「永久個人會員」），將成為社聯永久個人會員，直至他們辭退會籍或去世。

香港社會服務聯會



社聯主要職員

行政總裁 : 蔡海偉先生

業務總監 : 蔡劍華先生

鄭麗玲女士

馮一柱博士

黃健偉先生

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