

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：信念、願景、定位、社聯工作、核心業務、社聯會員概覽及主要職員	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接待處及行政部供職員、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(行政)負責執行。

高級經理(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(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

任何人士如有特殊需要，請向位於本大廈 13 樓的接待處向負責職員提出。

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：

接待處職員

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。

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別人士。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。
13. 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：

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

社聯簡介

請參閱本會網站

簡介

<https://www.hkcss.org.hk/%e9%97%9c%e6%96%bc%e6%88%91%e5%80%91/>

信念、願景及定位

<https://www.hkcss.org.hk/%e9%97%9c%e6%96%bc%e6%88%91%e5%80%91/%e4%bf%a1%e5%bf%b5%ef%bc%8c%e9%a1%98%e6%99%af%e5%8f%8a%e5%ae%9a%e4%bd%8d/>

我們的工作

<https://www.hkcss.org.hk/%e9%97%9c%e6%96%bc%e6%88%91%e5%80%91/%e6%88%91%e5%80%91%e7%9a%84%e5%b7%a5%e4%bd%9c/>

社聯核心業務

<https://www.hkcss.org.hk/%e6%a0%b8%e5%bf%83%e6%a5%ad%e5%8b%99/>

社聯會員概覽

<https://www.hkcss.org.hk/%e6%9c%83%e7%b1%8d%e5%8f%8a%e6%9c%8d%e5%8b%99/%e6%9c%83%e5%93%a1%e6%a6%82%e8%a6%bd/>

社聯組織架構圖

<https://www.hkcss.org.hk/%e9%97%9c%e6%96%bc%e6%88%91%e5%80%91/%e7%b5%84%e7%b9%94%e6%9e%b6%e6%a7%8b/%e6%9e%b6%e6%a7%8b%e5%9c%96/>

社聯主要職員

<https://www.hkcss.org.hk/%e9%97%9c%e6%96%bc%e6%88%91%e5%80%91/%e7%b5%84%e7%b9%94%e6%9e%b6%e6%a7%8b/%e6%88%91%e5%80%91%e7%9a%84%e8%81%b7%e5%93%a1%e5%9c%98%e9%9a%8a/>