

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) 處理侵犯或性騷擾事件程序	HKCSS/SQS/C.16.01
3) 懷疑被侵犯或性騷擾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，要確保本會職員、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）在工作或接受本會服務/參與本會活動時，其安全受到保障，免受任何形式的侵犯，包括《性別歧視條例》下所指的性騷擾。本會職員一旦懷疑或知悉職員、服務使用者或會員同工在工作/接受本會服務/參與本會活動而受侵犯或性騷擾時，須緊記本政策內之各項處理程序和步驟。

2. 侵犯及性騷擾的定義

侵犯是指一切違反他人意願，對他人做出不受歡迎、傷害或攻擊的行為，包括言語、文字、身體及涉及性方面。

性騷擾是指一個人(不分性別)向別人作出不受歡迎而涉及性的行徑，無論有心抑或無意，包括令人厭惡的性注意、觸碰、向他人說出與性有關的事情或向人提出性要求。如當事人身處的環境在性方面有敵意，使她/他感到受威脅，這也是性騷擾。

3. 理念

- 3.1 盡力為職員、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(包括性騷擾)等傷害。
- 3.2 職員在工作時不得基於任何原因而作出歧視、騷擾或中傷的行為。
- 3.3 確保本會職員遵從本政策的執行，及讓各職員、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。
- 3.4 若本會職員、服務使用者或會員同工在工作或接受本會服務/參與本會活動時遭受任何類型的侵犯、性騷擾、歧視或中傷的行為，本會定以公平、積極和謹慎的態度處理。

4. 政策原則

- 4.1 本會致力防止職員、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、性騷擾、歧視或中傷的行為。

- 4.2 本會會採取切實可行的步驟，讓各職員對任何侵犯或性騷擾行為保持警覺，並確保職員明白及執行本政策的內容及各項措施。
- 4.3 本會全體員工均有義務和責任協作防止和消除任何形式的侵犯、性騷擾、歧視或中傷的行為，尊重他人意願和感受，以及支持同事採取合理行動以制止以上行為。
- 4.4 本會會採取切實可行的措施，讓職員、服務使用者及會員同工知悉其免受侵犯或性騷擾的權利，與及一旦被侵犯或性騷擾時的求助和投訴途徑。任何職員在工作時如目睹侵犯或性騷擾事件，均可向本會舉報。
- 4.5 本會會以嚴謹和公正的態度處理任何侵犯或性騷擾事件，盡快進行調查及跟進，以保障當事人的權益不會受損或受到進一步的侵犯或性騷擾。
- 4.6 在處理侵犯或性騷擾事件的過程中，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，以確保當事人的私隱和尊嚴得到保障。
- 4.7 如在處理侵犯或性騷擾事件上需要與其他機構或警方合作，本會會在合法及合理的情況下作出配合並提供協助。
- 4.8 本會絕不容忍任何侵犯他人及性騷擾行為，如涉及歧視及違法，涉事職員將會受到紀律處分，並會有機會負上民事法律責任甚至有刑事後果。

5. 預防及處理侵犯或性騷擾事件的程序

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，預防侵犯或性騷擾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或性騷擾事件的警覺性。本會職員應時常翻閱有關文件及政策。
- 5.1.3 本會會以口頭或告示形式，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。

5.1.4 本會嚴禁員工在辦公室以任何形式展示可能涉及侵犯或性騷擾他人的物品或標示。如發現可能令人反感物品或資料，本會將一律清除該些問題物品。

5.2 懷疑被侵犯或性騷擾的處理程序：(16.01)

5.2.1 不論是本會職員、服務使用者或會員同工被懷疑侵犯或性騷擾其他人士，或成為侵犯/性騷擾事件的受害者，本會盡可能立即終止該被指稱人士與當事人的服務/工作關係，並向上級報告以進一步處理。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。如有需要，相關服務職員所屬上司會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。

如事件涉及性騷擾，受害人有權選擇正式或非正式處理事件。非正式處理機制目的在於解決雙方的衝突，以及遏止性騷擾行為，而非要就個案展開調查。受害人可自行處理問題，或要求指定人員向事件的另一方溝通/調解。非正式處理適合相對輕微或單一的性騷擾事件，被指稱者如承認做過被投訴的行為，但不意識到屬性騷擾，便不需要透過調查去證明被投訴行為是否發生過。處理投訴人員應重申本會對性騷擾是零容忍，如受害人認為非正式機制未能解決問題時，可要求以正式機制處理。如受害人選擇作正式投訴，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。本會需體恤受害人感受，避免受害人重覆敘述經歷，小心處理投訴，並盡可能以同一性別的職員負責處理該投訴事件，以免受害人承受到不必要的困擾和壓力。

調查期間，該被懷疑侵犯或性騷擾他人的職員可能被停職；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。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。

5.2.2 無論投訴是正式或非正式都不會影響受害人向平等機會委員會投訴或警方報案，或向區域法院提出訴訟的權利。

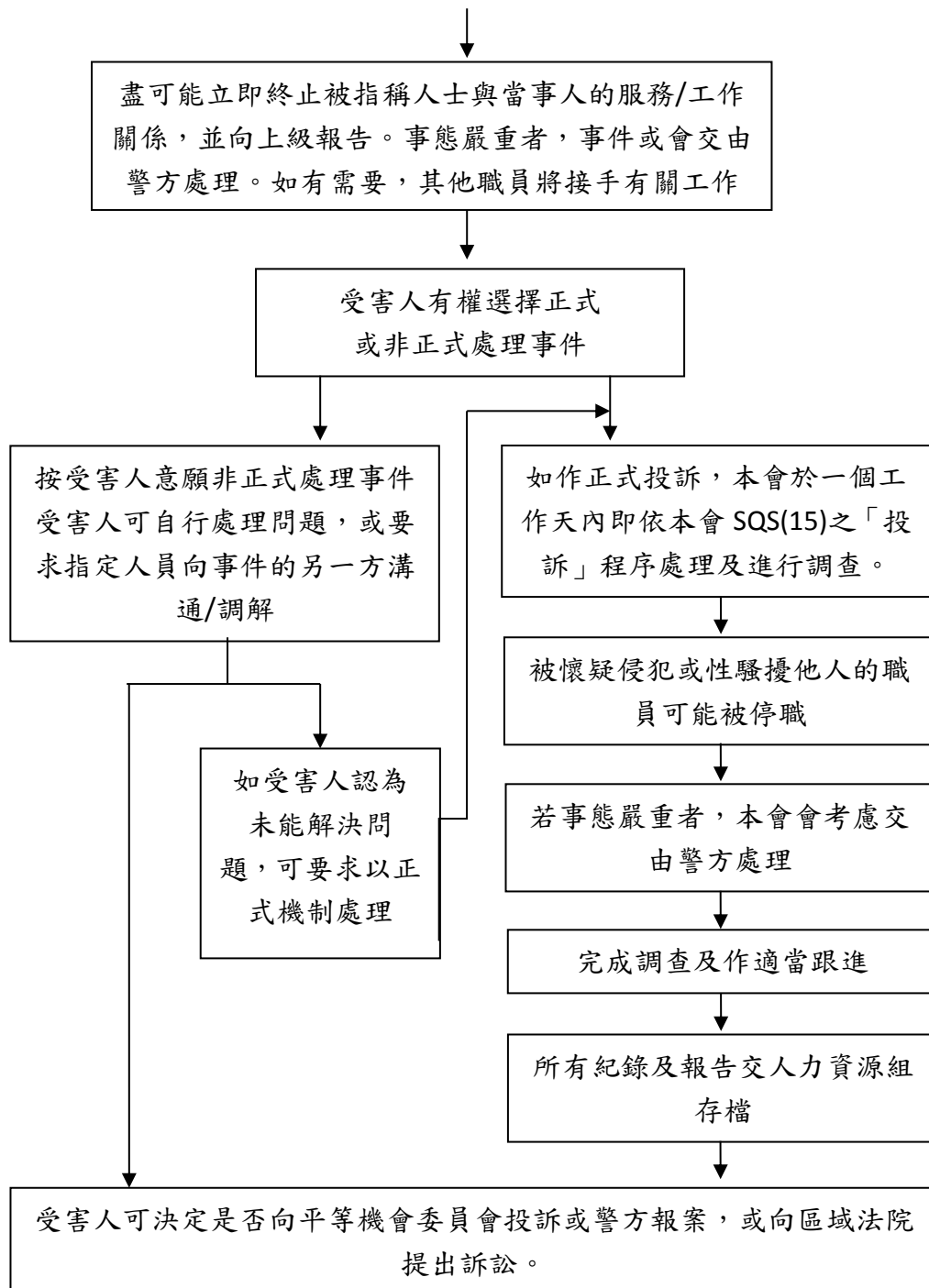
5.2.3 為確保受侵犯或性騷擾者及懷疑侵犯者的私隱得到保障，本會一切的處理方法和程序，均會嚴格遵守保密原則。所有有關之調查文件，均需儲存於人力資源組之辦公室內，以免個人資料外洩。

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職員手冊內。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。

處理侵犯或性騷擾事件的程序

若發生侵犯他人或性騷擾事件，不論是本會職員、服務使用者或會員同工被懷疑侵犯或性騷擾其他人士，或成為受害人



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

懷疑被侵犯或性騷擾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			