

Service Quality Standard (SQS)

服務質素標準

標準 Standard **13**

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 處理個人物品政策及指引	HKCSS/SQS/C.13.00
2) 服務使用者或會員同工遺失個人物品紀錄	HKCSS/SQS/C.13.01

香港社會服務聯會
服務質素標準 13
處理個人物品政策及指引

1. 政策目的

制訂此政策的目的是確保服務使用者，機構會員或個人會員同工（以下簡稱會員同工）在接受本會服務過程中的私人財產權利得到尊重和保障。

2. 政策原則

- 2.1. 職員在提供服務時，應考慮如何保障服務使用者或會員同工的個人財產安全。
- 2.2. 職員在未得到服務使用者或會員同工同意前，不會讓其他人士共用其個人財物或作其他用途。
- 2.3. 所有服務使用者或會員同工在本會內及活動中遺留的物品，均會列作失物處理。
- 2.4. 接受本會服務或參與本會各項活動的服務使用者及會員同工，須自行管理及保存其個人物品，本會不會提供擺放或儲存個人物品設施。特別情況及職員個人物品除外。

3. 執行情序

- 3.1 職員須在合適情況下，建議或提醒服務使用者及會員同工留意及自行保管個人財物。
- 3.2 如遇服務使用者及會員同工遺失個人物品，職員須協助他們通知行政部，如有需要，可協助有關人士向鄰近警署報案。
- 3.3 如需在活動場地集體擺放個人物品，負責職員應選擇保安較佳的地點(例如祇限工作人員出入的地方或有門鎖的房間)，並安排合適人士看管。

4. 看管個人物品的注意事項

- 4.1 如實際情況許可，應選擇有門鎖的房間存放個人物品，並安排合適人士看管物品。
- 4.2 如沒有房間供存放個人物品，應先將所有須託管的個人物品用黑色膠袋按先後次序包裹，然後用繩索密封膠袋口，並應將已存放個人物品的膠袋儘量放置在其他人士較難接觸的地方，及安排合適人士看管。
- 4.3 負責活動的職員應先為每項寄存的物品編號，然後給予物主相應的編號牌，以備活動完畢後物主對號領回個人物品。
- 4.4 提醒物主不要寄存銀包、身份証、信用卡等貴重物品。
- 4.5 如遇個人物品遺失，負責職員須登記物主的姓名及有關遺失及失物之詳情（13.01），以便日後尋回失物時交回物主。在有需要時應交警方處理。本會不負責賠償任何遺失物品。

5. 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 13 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，將會適時檢討及修訂。

香港社會服務聯會
 服務使用者或會員同工遺失個人物品紀錄
 年份：_____

- (本紀錄由行政部行政主任負責存檔，並定期由高級經理(行政)查閱)

物品遺失 日期/時間	物主 姓名	遺失物品的內容，發生地 點及失物價值等資料	如曾報警：報警日期/時間 /警署名稱及檔案編號	記錄員 姓名	結果