

Service Quality Standard (SQS)

服務質素標準

標準 Standard 3

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 存備服務運作及活動紀錄政策及措施	HKCSS/SQS/C.3.00
2) 活動紀錄表	HKCSS/SQS/C.3.01

香港社會服務聯會
服務質素標準 3
存備服務運作及活動紀錄政策及措施

執行單位

1. 政策目的

制訂此政策的目的，是確保本會收集及保存完備而準確的服務運作及活動紀錄，以便向機構會員或永久個人會員（以下簡稱會員）、資助機構及公眾人士交代。所收集的紀錄及統計資料將作進一步的分析，以協助本會持續改善各項服務及策劃未來的工作方向。

2. 理念

- 2.1 完備和準確的服務運作及活動紀錄，有助本會改善及策劃各項工作，增加本會會員、資助機構及公眾人士的問責性。
- 2.2 本會有責任向會員、資助機構及公眾人士，提供服務運作及與活動有關的統計資料及報告。

3. 政策原則

- 3.1 須保存清晰及準確的服務運作及活動紀錄，並定期向有關人士匯報；
- 3.2 須建立有系統的執行政序及監察制度，確保紀錄的準確性及準時提交匯報；
- 3.3 須建立公開資料的渠道，確保公眾人士可閱覽有關的紀錄。

4. 執行政序

所有工作單位

4.1 收集及記錄資料

4.1.1 整體服務資料

本會透過會議、研討會及研究調查等工作，促進政府與非政府機構推動社會福利政策和服務的發展，倡議市民大眾的福祉；透過國際交流活動、員工培訓課程及資訊科技等工作，為非政府機構提供支援服務；在社會福利政策、服務發展、管理及運作方面，為非政府機構提供諮詢服務；透過籌辦公眾教育活動及出版刊物，提高公眾對社會福利服務功能及使用渠道的認識。

各部門於舉辦各類服務或活動（如研討會、工作坊、訓練課程、分享會、公眾教育活動）或完成研究調查後均有文件，詳列活動性質、目的、出席會員及出席人數、活動報告、服務使用者意見及檢討事項等資料。活動報告須於服務或活動完結後一個月內由負責職員填報，由總主任批閱後，由所述單位存案。業務總監於每次執行委員

業務總監

會會議提交工作報告，匯報核下業務進展概況。
每季之數字，由行政部統計並填報於社署之季度服務量標準服務成效表(SPS)。最新消息及活動資料，可於年報中及社聯網頁上閱覽相關資料。

行政部
業務總監
各工作單位

4.1.2 會員資料

業界發展(會員聯繫及服務)須記錄及儲存會員資料。所有〈機構會員申請表格〉(10.07)、〈機構會員資料更正表〉(10.08)、〈永久個人會員資料更正表〉(10.09)及退會申請資料均儲存於會員資料檔案內，並定時更新以維持會員資料的準確性。會員資料會上載於社聯網頁，並適時更新最新的統計數字。

4.2 匯報及公開資料

4.2.1 〈季度服務量標準服務成效表〉(SPS) 按季於服務表現管理資訊系統 - 電子遞交系統呈交社會福利署，該季度之刊物則一式三份呈交社會福利署。該活動報告及檢討存檔於社聯網內。

行政部
各工作單位

4.2.2 整體服務運作及工作報告，該活動報告，檢討及會員資料報告，須依檔案存檔要求，齊備於單位中。工作報告會於執行委員會匯報，並存放在本會的網頁內供會員及公眾人士閱覽。全面整體服務運作及活動資料會記錄於年報內，並於每年周年大會後以電子形式寄發給各會員，年報亦存於本會的網頁內供公眾人士閱覽。

各工作單位
高級經理 (企業傳訊)

4.3 監察制度

4.3.1 各業務總監須確保屬下職員按時填報資料，亦須確保資料準確及準時提交。

業務總監

4.3.2 行政總裁可審閱或抽檢各類服務活動報告，確保資料完備及定時更新。

行政總裁

4.4 保存及棄置資料

4.4.1 所有有關會員資料、服務運作及活動資料等，均須儲存於所屬工作單位之辦事處；而存放文件儲物櫃之辦公室，須於辦公時間後上鎖。

各工作單位

4.4.2 存放於電腦內的相關資料，須在提供使用者密碼後方可存取，以確保資料準確及保密。所有相關資料必須定時備份，以免因電腦故障而影響資料的保存。

各工作單位

4.4.3 在棄置過時之文件及資料時，必須小心處理，以保障會員或有關人士的個人資料不會外洩。文件載有個人或機密資料，在棄置前必須以碎紙機碎掉或存放於紅色機密文件袋，由專業機密文件銷毀公司妥善銷毀。

4.4.4 各部門須根據職員手冊第 3.6 章的程序保存資料。行政部亦會根據該項程序，每年安排銷毀機密資料兩次。

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 3 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，會適時進行檢討及修訂。

THE HONG KONG COUNCIL OF SOCIAL SERVICE
Evaluation Report on Function

This written report should be completed within one month after each function (eg project/ activity/ event / program etc)..Responsible work unit(s) is required to have the activities documented and filed.

Core Business / Central Administration: _____

Work Unit: _____

Name of Function: _____ (File no _____)

Objectives :

Details of the Function :

Date, Time & Venue	Nature	Participant No.
	<input type="checkbox"/> Conference <input type="checkbox"/> Event <input type="checkbox"/> Workshop <input type="checkbox"/> Seminar <input type="checkbox"/> Forum <input type="checkbox"/> Report back <input type="checkbox"/> Sharing session <input type="checkbox"/> Others(Please specify):_____	No.of participants : _____ No. of participated agencies: _____
	<input type="checkbox"/> Conference <input type="checkbox"/> Event <input type="checkbox"/> Workshop <input type="checkbox"/> Seminar <input type="checkbox"/> Forum <input type="checkbox"/> Report back <input type="checkbox"/> Sharing session <input type="checkbox"/> Others(Please specify):_____	No.of participants : _____ No. of participated agencies: _____
	<input type="checkbox"/> Conference <input type="checkbox"/> Event <input type="checkbox"/> Workshop <input type="checkbox"/> Seminar <input type="checkbox"/> Forum <input type="checkbox"/> Report back <input type="checkbox"/> Sharing session <input type="checkbox"/> Others(Please specify):_____	No.of participants : _____ No. of participated agencies: _____
	<input type="checkbox"/> Conference <input type="checkbox"/> Event <input type="checkbox"/> Workshop <input type="checkbox"/> Seminar <input type="checkbox"/> Forum <input type="checkbox"/> Report back <input type="checkbox"/> Sharing session <input type="checkbox"/> Others(Please specify):_____	No.of participants : _____ No. of participated agencies: _____

Publicity :

- Press release
 Press Announcement
 Advertisement/ Advertorial/ Supplement
 Others (Please specify):_____

Media Coverage:

- Printed Media
 Electronic Media
 Social Media
 Others (Please specify):_____

Evaluation on achievement				
Programme Objectives	Performance Indicator	Achieved	Partly achieved	Not achieved
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Evaluation on difficulties and improvement (e.g. feedback from participants etc.)

Supervisor's comments:

Enclosures:
 Programme rundown Attendance Speech(es) Press release
 Feedback form Financial report Others(Please specify): _____

Responsible Staff : _____ Date : _____

Supervisor: _____ Date : _____

Remarks: Please scan and email a signed copy to Miranda.yeung@hkcss.org.hk of administration department for documentation.

Endorsed in Senior Management Meeting on 4.5.2015 (Version 1.0)