

## 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 須建立有系統的執程序及監察制度，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. 執程序**

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會會議提交工作報告，匯報核下業務進展概況。

業務總監

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)。相關活動資料可於年報中及社聯網頁上閱覽。

行政部  
業務總監  
各工作單位

#### 4.1.2 會員資料

會員聯繫及服務

業界發展(會員聯繫及服務)須記錄及儲存會員資料，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及張貼在社聯接待處以供參閱。相關活動報告及檢討存檔於社聯伺服器內。

行政部  
各工作單位

4.2.2 工作報告、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。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)

4.2.3 如職員接獲其他職員、政府部門、社會團體或其他外間人士索取本會非公開的會員、服務運作及活動資料時，職員應把有關的要求交總主任或業務總監審核，在取得總主任或業務總監的同意後，才可以把有關資料轉移給提出要求的人士、機構或政府部門。

各工作單位

### 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

4.3.3 內部監察小組每年進行一次內部審核，進行自我評估，並把有關報告交予社會福利署。

內部監察小組

### 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，避免因電腦故障而影響資料的保存。 各工作單位
- 4.4.3 各部門須採取所有切實可行的安排，確保所有非公開的會員、服務運作及活動資料只能由負責職員查閱及使用。 各工作單位
- 4.4.4 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。 各職員  
行政部
- 4.4.5 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。

修訂日期：2024 年 3 月 28 日

**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 \_\_\_\_\_ )

<b>Objectives :</b>		
<b>Details of the Function :</b>		
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: _____
<b>Publicity :</b>		<b>Media Coverage:</b>
<input type="checkbox"/> Press release <input type="checkbox"/> Press Announcement <input type="checkbox"/> Advertisement/ Advertorial/ Supplement <input type="checkbox"/> Others (Please specify):_____		<input type="checkbox"/> Printed Media <input type="checkbox"/> Electronic Media <input type="checkbox"/> Social Media <input type="checkbox"/> Others (Please specify):_____

<b>Evaluation on achievement</b>				
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](mailto:Miranda.yeung@hkcss.org.hk) of administration department for documentation.

*Endorsed in Senior Management Meeting on 4.5.2015 (Version 1.0)*