



服務質素標準 2：檢討及修訂政策和程序

(一) 目的

本會所確保有機制檢討及修訂就有關服務質素標準提供方面的政策和程序。

(二) 政策

2.1 本會所備有機制以檢討及修訂服務質素標準有關的政策和程序；

2.2 本會所備有機制，以在檢討及修訂服務質素標準有關政策及程序的過程中適當地收集及採納服務使用者和職員的意見。

(三) 執行指引

3.1 本會所制定一份「服務質素標準檢討表」(SQS2.1)，列出各服務質素標準政策和執行指引的檢討程序，當中包括：

3.1.1 檢討文件名稱；

3.1.2 檢討期段；

3.1.3 檢討的方法；

3.1.4 負責職員；

3.1.5 檢討日期；

3.1.6 負責職員簽署。

3.2 各服務單位會按服務質素標準檢討表，定時檢討和修訂服務質素標準的政策和程序執行文件。而於檢討完成及由負責同工簽署後，交由會所主管批核；

3.3 在檢討服務質素標準六、十至十六共八個服務質素標準時，由會所主管召開服務質素標準檢討特別會議，成員包括全體會所職員及有興趣參與的會員。會所並會以海報及通告形式徵求書面意見，搜集服務使用者、會所職員及其他關注人士對以上服務質素標準的意見。

(四)

檢討及修訂

本會所最少每兩年一次檢視此服務質素標準的實施情況及作出相關的修訂。