



服務質素標準 4：職務及責任

(一)目的

服務單位實行完善的管理方法，包括清晰的組織架構、職責說明及管理制度，以向服務使用者提供優質的服務。

(二)政策

2.1 清楚界定機構及中心的決策組織和職員的功能、職務和責任，從而提供優質的服務；

2.2 服務使用者及職員均有機會了解機構和中心的組織架構和管理制度；

2.3 中心能避免職員混淆的情況，以及訂明職員明確的服務範圍，務求有效地管理人力資源。

(三)執行程序

本中心因應上述原則，會妥善預備以下事宜：

3.1 列明每個職位的職責說明，詳細界定每個崗位的職務、責任及問責性；(請參閱「SQS4 各職員的職務及責任說明」)

3.2 列明董事會、管理委員會的職務陳述，訂明其角色、責任及功能；(請參閱青年會年報，或參閱「SQS4 附件一、二」)

3.3 編製中心的組織架構圖，列明其整體組織結構及問責關係；(參閱「SQS4 附件三」)

3.4 確保上述三項的資料可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。(有關閱覽方法請參看 SQS 1 內之「可供社區人士索閱/借閱資料一覽表」)。

(四)檢討及修訂

中心將按因應人事變動及服務安排的轉變定期更新「組織架構圖」及「職責說明」，並每兩年最少一次檢視各項決策架構及職責說明的內容，作出修訂及更新。

香港中華基督教青年會
天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明
各職級同工基本責任

1. 按本會宗旨提供服務。
2. 配合及執行本會各項政策。
3. 致力推動青年會運動。
4. 在其服務範圍內支援或為所屬單位透過策劃、組織及提供多元化服務、全人發展；藉以促進青少年的個人發展和成長；引導及支持，促進其家庭關係及人際關係；與及培育青少年肩負社會責任、關懷祖國、放眼世界，對弱群之承擔及推動從個人至社會修和；努力建設一個文明、有愛心的香港。
5. 提倡/(支援)本會舉辦的社會服務、康樂體育、文化、教育等活動及表彰「非以役人，乃役於人」的服務精神。

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

A 協調幹事

1. 職務

- 1.1 出席會內相關會議，協助推行本會各項政策；
- 1.2 評估社區需要，協助屬下單位製訂目標和方向；
- 1.3 定期檢討服務事工及議決事工發展方向；
- 1.4 計劃及督導單位之服務發展；
- 1.5 參與全會工作小組事工及推行聯合程序。

2. 行政管理工作、督導及培訓

- 2.1 定期對屬下單位及督導單位主任及各級程序幹事級進行督導及支援；
- 2.2 需不時對屬下單位進行風險管理；
- 2.3 確保嚴格執行優質服務標準各項守則；
- 2.4 決策屬下單位各項行政安排；
- 2.5 編造及控制屬下單位收支預算；
- 2.6 簽批文件、程序計劃及各項支出單據；
- 2.7 處理及協調人事問題、招聘及面試；
- 2.8 控制及處理屬下單位同工之超時及補假事宜，並安排員工年假、病假的調配；
- 2.9 處理同工及服務使用者的投訴；
- 2.10 定期主持工區/單位職員會議；
- 2.11 定期檢視單位資源及調配；
- 2.12 協助計劃及推行同工在職培訓；
- 2.13 按時提交屬下單位、工區之事工書面報告；
- 2.14 接待訪客及來賓；
- 2.15 策略性發展屬下地區事工；
- 2.16 制訂及督導屬下單位人力資源的運用；
- 2.17 編造及制定各項工作指引，並定期作出更新/修訂。

3. 聯絡

- 3.1 負責宣傳屬下單位程序事工、計劃及推行全會聯合事工；
- 3.2 與區內政府部門有關社會服務團體、學校及社團保持緊密聯繫，以推動單位/區內服務；
- 3.3 代表機構出席相關社區工作會議；
- 3.4 有需要時聯繫本會各委員會或特別事工委員會。

4. 其他

接受正副總幹事委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：副總幹事(社會服務)

6. 職務報告

向副總幹事(社會服務)及總幹事負責。

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

B 主任幹事(主管)

1. 職務

- 1.1 評估社區需要，製訂單位目標和方向；
- 1.2 定期檢討服務事工及議決事工發展方向；
- 1.3 制定單位每年之工作計劃，督導及帶領單位發展服務；
- 1.4 參與全會工作小組事工及推行聯合程序；
- 1.5 確保單位日常運作。

2. 行政管理工作、督導及培訓

- 2.1 制訂及督導單位的運作及資源調配；
- 2.2 需不時為單位進行風險管理
- 2.3 確保單位嚴格執行服務優質標準各項守則；
- 2.4 定期對單位各級同工進行督導及支援；
- 2.5 決策單位各項行政安排；
- 2.6 編造及控制單位財務管理及收支預算；
- 2.7 簽批文件、程序計劃及各項支出單據；
- 2.8 處理及協調人事問題、招聘及面試；
- 2.9 控制及處理單位同工之超時及補假事宜，並安排員工年假、病假的調配；
- 2.10 處理同工及服務使用者的投訴；
- 2.11 定期主持單位職員會議及相關會議；
- 2.12 編造及制定各項工作指引，並定期作出更新/修訂。
- 2.13 協助計劃及推行同工在職培訓；
- 2.14 按時提交單位之事工書面報告；
- 2.15 接待訪客及來賓；
- 2.16 確保提供衛生環境予服務使用者使用。

3. 聯絡

- 3.1 負責宣傳單位程序事工、計劃及推行全會聯合事工；
- 3.2 與區內政府部門有關社會服務團體、學校及社團保持緊密聯繫，以推動單位服務及善用社區資源；
- 3.3 代表機構出席相關社區工作會議；
- 3.4 配合協調幹事協調區內單位資源及調配；

4. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：協調幹事

6. 職務報告

向協調幹事及副總幹事(社會服務)負責。

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

C 助理主任幹事(副主管)

1. 職務

- 1.1 於單位主管休假或出外公幹期間時，接替及履行單位主管之職務；
- 1.2 按社會福利署服務津助協議標準，為服務對象策劃、組織及提供適切和有效之服務計劃；
- 1.3 在其服務範圍內界定合適之青少年服務對象及與之建立有效之工作關係；
- 1.4 評估社區及小隊服務需要，協助製訂單位之年度工作目標和方向；
- 1.5 策劃及推行個案、小組及程序服務；
- 1.6 定期評估個案、小組及程序服務之成效；
- 1.7 參與全會工作小組事工及推行聯合程序。

2. 行政管理工作

- 2.1 協助對單位各級同工進行督導及支援；
- 2.2 協助決策單位各項行政安排；
- 2.3 協助編造及控制單位收支預算；
- 2.4 協助簽批文件、程序計劃及各項支出單據；
- 2.5 定期對活動助理及工友進行督導及支援；
- 2.6 協助處理及協調人事問題、招聘及面試；
- 2.7 協助控制及處理單位同工之超時及補假事宜，並安排員工年假、病假的調配；
- 2.8 協助處理同工及服務使用者的投訴；
- 2.9 協助主持單位職員會議、服務優質標準會議及相關程序會議；
- 2.10 協助推行各項服務優質標準各項守則；
- 2.11 協助提交單位之事工書面報告；
- 2.12 協助計劃及推行同工在職培訓。

3. 聯絡

- 3.1 負責宣傳單位程序服務及推行全會聯合事工；
- 3.2 與區內相關之社會服務團體、學校及社團保持緊密聯繫，以推動單位服務；
- 3.3 代表機構出席相關工作會議；
- 3.4 協助接待訪客及來賓。

4. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：單位主管(主任幹事)

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

D 助理主任幹事 / 程序幹事級

1. 職務

- 1.1 按社會福利署服務津助協議標準，為服務對象策劃、組織及提供適切和有效之服務計劃。
- 1.2 在其服務範圍內界定合適之青少年服務對象及與之建立有效之工作關係；
- 1.3 評估小隊之服務需要，製訂個人之年度工作目標和方向；
- 1.4 策劃及推行個案、小組及程序服務；
- 1.5 定期評估個案、小組及程序服務之成效；
- 1.6 參與全會工作小組事工及推行聯合程序。

2. 行政管理工作

- 2.1 按指引準時提交各財務管理及行政表格、服務統計資料及紀錄、程序報告及有關會議紀錄等；
- 2.2 按指引準時提交年度財政預算、工作計劃等；
- 2.3 協助尋找及善用社區資源以推行服務；
- 2.4 協助單位推行各項服務優質標準各項守則；
- 2.5 協助管理及保養單位辦事處之物資；並須協助編造物資/設備紀錄；
- 2.6 定期對其負責服務聘請的支援同工進行督導及支援。(如少數族裔服務、託管服務)

3. 聯絡

- 3.1 負責宣傳單位程序服務及推行全會聯合事工；
- 3.2 與區內相關之社會服務團體、學校及社團保持緊密聯繫，以推動會所服務；
- 3.3 代表機構出席相關工作會議；
- 3.4 協助接待訪客及來賓。

4. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：單位主管(主任幹事)

服務質素標準 4

E 助理程序幹事

1. 職務

- 1.1 按社會福利署服務津助協議標準，為服務對象策劃、組織及提供適切和有效之服務計劃。
- 1.2 在其服務範圍內界定服務對象及與之建立有效之工作關係；
- 1.3 評估社區之服務需要，製訂個人之年度工作目標和方向；
- 1.4 策劃及推行小組及程序服務；
- 1.5 定期評估小組及程序服務之成效；
- 1.6 參與全會工作小組事工及推行聯合程序。

2. 行政管理工作

- 2.1 按指引準時提交各財務管理及行政表格、服務統計資料及紀錄、程序報告及有關會議紀錄等；
- 2.2 按指引準時提交年度財政預算、工作計劃等；
- 2.3 協助尋找及善用社區資源以推行服務；
- 2.4 協助單位推行各項優質服務管理標準；
- 2.5 協助管理及保養單位辦事處之物資；並須協助編造物資/設備紀錄。

3. 聯絡

- 3.1 負責宣傳單位程序服務及推行全會聯合事工；
- 3.2 與區內相關之社會服務團體、學校及社團保持緊密聯繫，以推動單位服務；
- 3.3 協助接待訪客及來賓；

4. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：單位主管(主任幹事)

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

F 助理文員

1. 職務

助理文員之基本責任是協助單位主任管理辦事處日常運作、文書、財務及服務統計工作。

2. 工作

- 2.1 按時提交單位的服務統計數字及相關圖表資料；
- 2.2 按時提交機構之行政/財務指引要求之一切相關文件；
- 2.3 負責編訂及跟進單位財產清單；
- 2.4 負責編制及整理單位文件存檔系統；
- 2.5 負責單位內會議紀錄工作；
- 2.6 負責傳遞／收集單位相關電郵及文件；
- 2.7 負責答覆一般電話查詢（個案電話除外）；
- 2.8 協助單位主管管理單位行政經費；
- 2.9 協助管理及保養單位辦事處物資/設備，並須協助編造紀錄；
- 2.10 協助處理單位通訊刊物；
- 2.11 協助外勤及辦事處清潔工作；
- 2.12 負責接待處工作。

3. 聯絡

- 3.1 與本會各部門保持聯繫，以配合機構人事、行政及財務管理工作；
- 3.2 按需要與政府部門、學校及地區團體保持聯繫，協助跟進社區聯絡工作。

4. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：單位主管(主任幹事)

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

G 辦公室助理

1. 職務

辦公室助理的工作為支援助理文員的工作，並在庶務同工在假時接替其工作。

2. 工作

- 2.1 按時提交單位的服務統計數字及相關圖表資料；
- 2.2 按時提交機構之行政/財務指引要求之一切相關文件；
- 2.3 負責編訂及跟進單位財產清單；
- 2.4 負責編制及整理單位文件存檔系統；
- 2.5 負責單位內會議紀錄工作；
- 2.6 負責傳遞／收集單位相關電郵及文件；
- 2.7 負責答覆一般電話查詢（個案電話除外）；
- 2.8 協助單位主管管理單位行政經費；
- 2.9 協助管理及保養單位辦事處物資/設備，並須協助編造紀錄；
- 2.10 協助處理單位通訊刊物；
- 2.11 協助外勤及辦事處清潔工作；
- 2.12 負責接待處工作；
- 2.13 檢查及更新網頁，電腦支援工作；
- 2.14 房間管理。

3. 聯絡

- 3.1 與本會各部門保持聯繫，以配合機構人事、行政及財務管理工作；
- 3.2 按需要與政府部門、學校及地區團體保持聯繫，協助跟進社區聯絡工作。

4. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：單位主管(主任幹事)

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

H 工友

1. 職務

庶務人員之基本責任是協助單位一切清潔庶務工作，以讓服務使用者及同工在整潔安全環境下使用單位設施。

2. 工作

- 2.1 負責單位辦事處之清潔工作；
- 2.2 準備單位的茶水；
- 2.3 負責收放儲存之物資及設備；
- 2.4 外勤工作
- 2.5 協助助理文員處理日常之工作；
- 2.6 最少每兩個月清洗冷氣機；
- 2.7 準備房間；
- 2.8 三色筒及回收廢物管理。

3. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

4. 從屬關係

直屬上級：單位主管(主任幹事) 及 副主管 (助理主任幹事)

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

I 少數族裔服務工作員

1. 職務

- 1.1 於地區裡聯繫及發展少數族裔服務；
- 1.2 在其服務範圍內界定服務對象及與之建立有效之工作關係；
- 1.3 評估社區之服務需要，製訂個人之年度工作目標和方向；
- 1.4 策劃及推行小組及程序服務；
- 1.5 定期評估小組及程序服務之成效；
- 1.6 參與全會工作小組事工及推行聯合程序。

2. 行政管理工作

- 2.1 按指引準時提交年度財政預算、工作計劃等；
- 2.2 協助尋找及善用社區資源以推行服務；
- 2.3 協助單位推行各項優質服務管理標準；
- 2.4 協助管理及保養單位辦事處之物資；並須協助編造物資/設備紀錄。

3. 聯絡

- 3.1 負責宣傳單位程序服務及推行全會聯合事工；
- 3.2 與區內相關之社會服務團體、學校及社團保持緊密聯繫，以推動單位服務；
- 3.3 協助接待訪客及來賓。

4. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：單位主管(主任幹事) 及負責少數族裔服務之幹事

天水圍天澤會所各職員的職務及責任說明

J 活動助理 / 託管服務導師

1. 職務

活動助理的工作為支援程序活動的安排及進行，並支援文職同工的詢問處工作，及庶務同工的單位運作工作（包括清潔）。

2. 工作

- 2.1 負責傳遞／收集單位相關電郵及文件；
- 2.2 負責答覆一般電話查詢（個案電話除外）；
- 2.3 協助管理及保養單位辦事處物資／設備，並須協助編造紀錄；
- 2.4 協助處理單位通訊刊物；
- 2.5 協助外勤及辦事處清潔工作；
- 2.6 負責接待處工作；
- 2.7 負責收放儲存之物資及設備；
- 2.8 外勤工作；
- 2.9 協助助理文員處理日常之工作；
- 2.10 準備房間；
- 2.11 準備活動物資；
- 2.12 協助單位推行小組及程序活動；
- 2.13 於有需要時，頂替功輔組及相關課程的導師工作；
- 2.14 有效運作單位的託管服務（託管服務導師適用）。

3. 聯絡

3.1 按需要與政府部門、學校及地區團體保持聯繫，協助跟進社區聯絡工作。

4. 其他

接受上級委派之其他工作及督導。

5. 從屬關係

直屬上級：單位主管(主任幹事) 及 副主管 (助理主任幹事)

管理委員會的職務陳述（角色、責任及功能）

A 管理委員會的職務陳述（角色、責任及功能）

1. 管理委員會的職務及功能：

管理委員會須就香港中華基督教青年會的管理，向市民負責。機構主管負責機構的管理。管理委員會授權機構主管監管香港中華基督教青年會的服務及活動，和處理各項來自職員及其他機構的事務。

管理委員會的職務是確保用下列方法滿足向香港中華基督教青年會尋求服務的人士的需要：

- 有效的管理
- 監督機構貫徹其使命
- 制訂政策
- 支持和推廣服務

2. 管理委員會的責任

管理委員會有十項基本責任：

1. 甄選機構主管、支持機構主管的工作和評估其工作表現，以及授權機構主管負起運作管理的責任。
2. 核准機構的政策、服務目標的優先次序、主要運作系統與程序、組織結構及工作表現標準。
3. 支持和參與機構的持續規劃程序。
4. 確保機構財政穩健，包括批核週年預算。
5. 確保機構履行匯報責任，以及與撥款機構訂立協議。
6. 制訂和貫徹管理委員會營辦及管理機構的程序
7. 監察機構的表現，包括達致其服務目標，人事/財務/其他資源管理；以及監察機構主管的工作表現。
8. 向機構反映社會大眾的意見，以確保機構充分聽到和掌握不同的見解。
9. 遇有管理層無法排解的內部紛爭，負責處理最終的上訴。
10. 定期對理事會的工作表現和成效進行自我評估，並積極物色合適人士加入管理委員會，以確保管理委員會持續發展。

3.管理委員會的問責制度

管理委員會藉以下方式向公眾負責：

- 舉行管理委員會選舉
- 每年召開一次週年大會，以及編製和提交年報
- 盡力履行作為理事會成員的功能，包括確保服務符合標準
- 促進服務的發展和利益
- 確保有足夠資源提供服務
- 備有適當規劃及政策基礎，以便職員能夠履行他們對管理委員會和服務使用者的問責性

4.管理委員會成員的職責

管理委員會成員負責機構的全盤管理。所有成員均須積極參與決策工作，並為制訂政策和發展路向貢獻力量。

1. 出席管理委員會會議，參與討論及決策。
2. 審閱和評議供理事會批核的文件和建議書。
3. 參與小組委員會及工作小組。
4. 履行法律、財務、職員聘用、規劃及評估等職責。
5. 對外代表機構。
6. 參與管理委員會的迎新及培訓講座。
7. 若有利益衝突，應立即申報。



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

服務質素標準 4

管理委員會的職務陳述 (角色、責任及功能)

B 管理委員會名單

(截至二零一五年三月三十一日)

參考文件：「香港中華基督教青年會年報」



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

服務質素標準 4
青年會組織架構圖 (行政)

(截至二零一五年三月三十一日)

參考文件：「香港中華基督教青年會年報」