



## 服務質素標準 6：計劃、評估及收集意見

### (一) 目的

確保本會所進行定期計劃、檢討及評估其服務表現，並制定有效機制，讓服務使用者、職員及其他關注服務的人士就本會所的服務表現提出意見。

### (二) 政策

- 2.1 本會所備有運作的整體計劃，說明本身已策劃的服務及工作，預期達到的目標，及用以檢討的工具及時間，並記錄在案，作為本會所服務運作的指引及評估表現的基礎；
- 2.2 本會所鼓勵服務使用者及職員對服務提出意見及獲得回應的權利，確保他們充分掌握與服務相關的事項；
- 2.3 本會所接受任何人士(服務使用者或其家人、職員及其他關心服務人士)所提出對會所服務及其成效的意見，以維持高質素的服務；
- 2.4 本會所定期透過不同的途徑收集關於服務表現的意見、回應及其他相關資料；本會所鼓勵任何人士全面參與及盡力提供任何必須的支援以使此過程得以順利執行；
- 2.5 由上述回應機制所得的資訊，將用作持續改善本會所的服務，並於會議及適當場合討論跟進，提升整體工作效能，以回應服務使用者不同的需要；
- 2.6 本政策將可讓服務使用者或其家人、職員及其他關心服務的人士，隨時索閱。

### (三) 執行情序

#### 3.1 本會所定期策劃、檢討及評估服務的表現

本會所透過定期策劃及檢討，以評估服務為表現的基準，下列有關文件的詳情：

相關文件	策劃、檢討及評估的內容	期限
1.年度服務計劃及財政預算	就下年度服務制定服務目標、策略、計劃及製訂財政預算	每年 10 月至 12 月期間
2.年度服務報告	就本年度服務表現作整體回顧及檢討報告	每年 4 月
3.活動計劃及財政預算	個別活動的工作計劃及財政預算	活動推行前最少 2 個星期
4.活動檢討及財政報告	個別活動的成效檢討及財政報告	活動完成後 3 星期內
5.每月月報及服務統計	每月服務統計、報告及活動檢討	每月第 5 個工作天前遞交上月的統計數字至總會
6.每季服務統計 (J2 表格)	每季服務統計、報告及成效檢討	每年 7 月、10 月、1 月及 4 月
7. 年度計劃會議報告	報告全年會所服務統計、展望會所發展方向 (可於退修日一併處理)	每年 1 次
8. 長期小組及特別服務 (如託管、學習有方、少數族裔)檔案	整理檔案需要文件，包括年度小組/服務評檢、組員資料 (同時確定會員資格)、集會記錄、小組組員意見表、小組財政等	每年 1 次 (於每年 5 月底前遞交)

\* 本會所評估服務成效，乃根據社會福利署所頒佈之「津助與服務協議」及「服務質素標準」中，所列的各項關乎服務數量及質素的規定為客觀基準。檢討過程中所發現的服務表現或質素問題，將按服務實際的情況及需要，採取改善行動。

#### 3.2 獲取及回應服務使用者對本會所服務表現的意見

本會所設有下列機制去獲取服務使用者或其家人、職員及其他關注人士對本會所表現的意見，並適當地回應有關意見。

##### 3.2.1 獲取意見的方法及途徑：

本會所設有以下各種方法及途徑，以獲取服務使用者或其家人、職員及社區人士對本會所服務表現的意見。

服務表現項目	獲取意見的方法可包括：	獲取意見的對象可包括：	負責同工	時程	存放位置
1.津助及服務協議中的數量指標	1.服務使用者滿意度調查 (SQS 6.2)	U	程序同工	每年一次	有關文件夾
2.服務質素標準中的質素指標	3.會所各支隊會議	S	程序同工、文職同工	按需要	各支隊會議紀錄文件夾
3.年度計劃中所訂的策略、方法、時程及質量指標等	4.年度計劃會議 (可在退修日中一併處理)	S	程序同工	每年一次	退修日文件夾
4.個別服務表現	5.會所活動回應表 (SQS6.3) (或按活動性質而自行設計適合的活動回應表)	U, P	程序同工	按需要 (6歲或以上人士、三節或以上及多於一天的活動，需要填寫) (託管服務最少每半年一次，學習有方系列每年一次)	各活動文件夾
5.整體服務表現	6.小組組員意見問卷調查表 (SQS6.4)	U	程序同工	每年一次	各小組文件夾
6.會所行政運作表現等等	7.小組聯合會	U	有關同工	每年一次	有關文件夾
	8.意見箱	U、S、P	程序同工	全年	SQS15
	9.電郵	U、S、P	程序同工	全年	SQS15
	10.信件、傳真	U、S、P	程序同工	全年	SQS15
	11.面談、電話	U、S、P	所有同工	全年	SQS15
	12.地區不同會議	P	有關同工	按會議日期	有關文件夾

\* U=服務使用者及其家人

S=同工

P=其他社區人士

### 3.2.2 對服務使用者及其他關注服務人士意見回應之管理：

#### 3.2.2.1 跟進場合

有關意見會在適當場合/層面作處理或討論跟進，如個案面談、會所會議、支隊會議、督導會議等。這些資料是作為提升服務質素、或修訂服務計劃及職員培訓需要分析的參照。

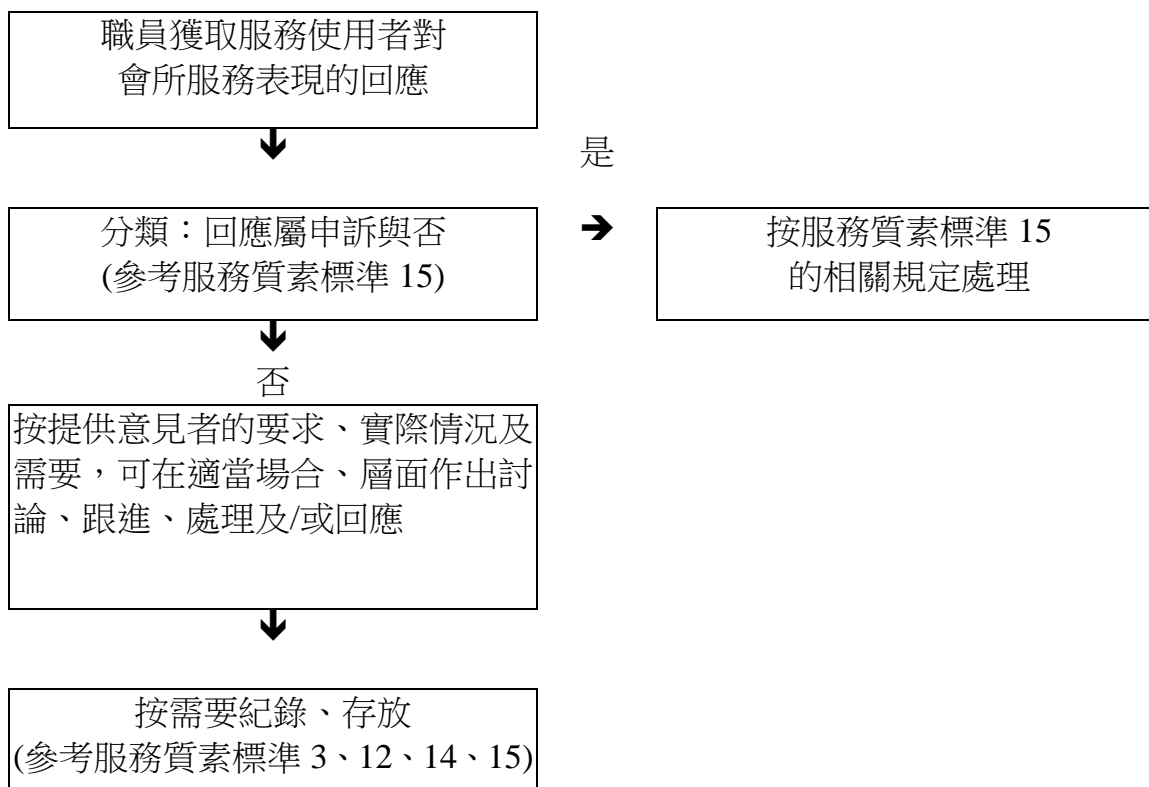
#### 3.2.2.2 記錄及保密

有關意見的內容及對回應的跟進工作，按需要並依循服務質素標準 3、12、14 及 15 的規定記錄在案，並予以適當保存、轉移及銷毀。

#### 3.2.2.3 作出回應

按提供意見者的要求及相關私隱及保密政策(SQS14)的規定，向當事人或意見提供者作出適當回應。有關的資料處理及服務流程表會予以公佈讓服務使用者知悉。

### (四) 服務使用者對會所服務表現之回應管理流程圖



### (五) 檢討及修訂

本會所須每兩年最少一次檢討此服務質素標準的內容及實施情況，作出修訂及更新。



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

## 會所活動回應表

(除長期小組及持續開放式小組活動外，非同一天並達三節或以上的活動，均需填寫此表)

活動名稱：\_\_\_\_\_

(請你根據你對這次活動的參與情況，於最能代表你意見的空格上加上✓號。)

- |  | 非常同意                     | 同意                       | 一般                       | 不同意                      | 非常不同意                    |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我滿意此次活動的內容。                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 此次活動安排的地點妥當。                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 此次活動的時間安排妥當。                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我認為此次活動能滿足我的需要。                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 此次活動能達到我參與時的期望。                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我滿意導師帶領此活動的質素。                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 有機會我會繼續參加同類的活動。                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 以下是一些形容詞，請你圈出 <u>不多於兩項</u> 來形容你對此活動的評價。 |                          |                          |                          |                          |                          |

沉悶

開心

死板

學到嘢

唔開心

好玩

好有滿足感

有待改善

失望

物有所值

9. 其他意見

(未滿 6 歲的服務使用者不須填寫此表)



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

## 小組組員意見調查表 (每年3月底前填寫)

小組名稱：\_\_\_\_\_ 意見調查年度：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月 / \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月

1. 組員對本年度小組活動/服務的意見 (請在最能代表你意見的數字上加上✓號)

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
活動/服務次數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
活動/服務內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
活動/服務種類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. 以下是一些形容詞，請你圈出最多三項以形容你對此小組的評價。

沉悶	開心	好玩	有滿足感	識到朋友
冇自由	唔開心	太多嘢做	冇嘢學	太少活動
學到很多	幫到人	增加自信	受人排斥	可吸收經驗

3. 請你寫出其中一項你認為很成功的活動/服務。

---



---

4. 請你寫出其中一項你認為需要改善的活動/服務。

---



---

(請同時填寫背頁)

5. 你希望此小組未來會安排那些活動/服務 (可選多項)

活動： 宿營       野營       旅行/日營       生日會/聯歡會  
 其他 (請註明) \_\_\_\_\_

服務： 老人服務       兒童服務       復康服務       社區服務  
 攤位       賣旗       其他 (請註明) \_\_\_\_\_

6. 總體而言，你對此小組有甚麼意見和活動/服務需要？

---

---

---

7. 組員整體對小組活動/服務的評價 (最高 10 分)      \_\_\_\_\_ 分

填寫日期：\_\_\_\_\_