



服務質素標準 1：服務資料提供 政策文件

(一) 目的

本會所確保製備說明資料，清楚陳述宗旨、目標及提供服務的形式，運作模式公開，讓職員、服務使用者、可能需要接受服務的人士及社會大眾知悉及參考。

(二) 政策

- 2.1 本會所須製備載有最新資料的資料單張，說明服務宗旨、目標、服務對象、服務的提供方法，以及服務使用者申請接受及退出該項服務的機制；
- 2.2 本會所資料單張說明資料的文字措辭，會以明白易懂為原則。這些說明資料應隨時供可能需要接受服務的人士、職員和市民閱覽，包括少數族裔人士及新來港人士；
- 2.3 本會所須主動把服務說明資料派發給可能需要接受服務的人士及本區有關的服務機構和團體。

(三) 執行情序

- 3.1 主動製作《會所簡介》詳列本會所的宗旨、目標、對象、內容及其他相關資料，讓使用者明白會所的服務。有關印發資料及派發流程可參看「會所簡介製作流程及派發準則」及「會所簡介派發及存量紀錄表」(SQS1.1)；
- 3.2 製作少量《會所簡介》簡體字版供新來港人士索閱，及製作少量《會所簡介》英文版供非華語人士索閱；
- 3.3 定期出版《會所通訊》，增進使用者對本會所服務的認識；
- 3.4 把常用的資料擺放在展架上供使用者自由取閱；
- 3.5 在單位及網頁、社交媒體提供機構及會所基本資料，方便使用者在網頁及會所內閱覽；
- 3.6 會所定期寄發或電郵《會所通訊》及活動資料予區內不同的社區團體及

學校，鼓勵更多使用者接受本會所的服務，有關印發資料及派發流程可參看「會所通訊製作流程及派發準則」及「會所通訊派發及存量紀錄表」(SQS1.2)；

- 3.7 會所定期更新服務資料，確保使用者所取得的資料為最新版本，除了印刷本之《會所簡介》外，新資料出版後須更換舊有版本，或補充正確資料，避免提供錯誤資料；
- 3.8 會所活動推出時，按需要製作活動海報，並張貼於會所內，活動完結後，存檔於程序活動報告檔案內；
- 3.9 會所提供協助予擬索取會所服務資料的人士，保持良好服務態度，詳見「服務查詢指引」；
- 3.10 服務使用者可到本會網頁 <http://tinchak.ymca.org.hk> 查閱本會所最新的活動資料。最少每 4 個月一次有更新「網頁資料更新表」(SQS1.3)的紀錄，唯不包括相片上載及活動海報宣傳。

(四) 檢討及修訂

- 4.1 本會所將按需要定期更新「可供社區人士索閱或借閱資料一覽表」，並每兩年最少一次檢視服務資料內容，作出修訂；
- 4.2 本會所須每兩年最少一次檢視此服務質素標準的實施情況及作出相關的修訂。



服務質素標準 1

(一) 會所資料---可供社區人士索閱或借閱資料一覽表

為讓社區人士更清楚了解本機構及本會所的宗旨及服務，本會所備有下列資料供有興趣人士索取或閱覽，歡迎與當值職員聯絡。

可供索閱資料	提供資料方式	可供索閱資料	提供資料方式
天水圍天澤會所簡介	免費派發	其他服務簡介單張及活動資料	免費派發，派完即止
天水圍天澤會所通訊	免費派發，派完即止		
本會刊物	免費派發，派完即止	地區資訊	免費派發，派完即止

可供借閱資料	提供資料方式
1. 香港中華基督教青年會服務介紹數碼光碟	放置在大堂的「香港中華基督教青年會事務檔案」內 (可要求會所職員安排在會所內播放)
2. 香港中華基督教青年會簡史及服務介紹	放置在大堂的「香港中華基督教青年會事務檔案」內
3. 香港中華基督教青年會年報	放置在大堂的「香港中華基督教青年會事務檔案」內
4. 香港中華基督教青年會憲章	放置在大堂的「香港中華基督教青年會事務檔案」內
5. 香港中華基督教青年會組織架構圖	於年報內查閱
6. 香港中華基督教青年會會友小冊子	放置在大堂的「香港中華基督教青年會事務檔案」內
7. 天水圍天澤會所行政架構圖	已張貼於會所內
8. 天水圍天澤會所同工職務說明	在網頁之「服務質素標準」(SQS 4)內
9. 註冊社工專業守則	提供網址可供上網查閱
10. 服務質素標準總覽	提供網址可供上網查閱



服務質素標準 1

(二) 會所簡介製作流程及派發準則

負責統籌：	主管
每年出版或翻印日期：	按需要
出版籌備時間：	最少一個月
印刷數量：	最少 1,000 份起
印製程序：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主管委派同工負責 2. 檢討上次印刷程序及效果 3. 負責同工搜集資料及初步設計 4. 交予設計公司設計及排版 5. 由主管最後核准 6. 設計公司印刷
備註：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內容必須符合 SQS 基本資料要求，以中文繁體字印製 2. 必須註明印刷日期及數量 3. 會徽顏色及比例必須符合機構要求 4. 保留最少兩份存檔，存檔為期最少 3 年 5. 負責同工須最少每半年檢查存放數量，存放數量少於 50 張時須即時補充 6. 如四色印刷版本派發完畢，或有關內容需要修訂，則可以影印補充以供派發

派發範圍：

派發對象	派發方式	派發日期	負責同工
服務使用者	擺放	全年	會所同工
本區幼稚園/中學/小學	社交媒體發放	製作新版本後一個月內發出	會所同工
區內社會福利署單位、地區組織、非政府機構單位及政府部門	社交媒體發放	製作新版本後一個月內發出	會所同工
立法會議員及區議員	社交媒體發放	每年議員當選後的下期通訊出版月份	會所同工
到訪團體及人士	贈閱	活動當日	負責接待同工



服務質素標準 1

(三) 會所通訊製作流程及派發準則

負責統籌：	主管或其指派的程序幹事
每年出版日期：	每四個月一次 (1 月、5 月、9 月)
出版籌備時間：	最少一個月
印刷數量：	基本 1000 份 (可視乎該期內容而增減印數)
印製程序：	1. 主管委派同工負責，包括進行請購程序及與出版社溝通 2. 檢討上次印刷程序及效果 3. 負責同工搜集資料及初步設計及核對 4. 由主管最後核准
寄發/派發程序：	由文職或指定同工安排寄發/電郵/社交媒體發放通訊，工作包括編印派發對象的地址、購買足夠的郵票數量等。 聯絡屋邨辦事處派發各座管理員枱頭及直接派遞予登記會員，聯絡文具店及友好單位設派發點
備註：	1. 內容必須符合 SQS 基本資料要求，以中文繁體字印製 2. 必須註明印刷日期、數量 3. 會徽顏色及比例必須符合機構要求 4. 保留最少一份存檔，存檔為期最少 3 年 5. 負責同工須登記派發紀錄



服務質素標準 1

派發範圍：

派發對象	派發方式	派發日期	負責同工
服務使用者	擺放	出版後至下期出版前	會所同工
會友	社交媒體發放	出版後七天內	會所同工
本區幼稚園/ 中學/小學	社交媒體發放	出版後七天內	會所同工
立法會議員/區議員	社交媒體發放	出版後七天內	會所同工
區內社署單位、地方團體、非政府機構單位及政府部門	社交媒體發放	出版後七天內	會所同工
社區人士	社交媒體發放	出版後七天內	會所同工
本會其他單位	派發/社交媒體發放	出版後七天內	會所同工
到訪團體及人士	贈閱	活動當日	負責接待同工

附件（一）



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

服務質素標準 1

會所簡介派發及存量紀錄表(SQS1.1)

1. 派發紀錄:

日期	派發對象	派發方式	派發數量	負責同工

2. 存量紀錄：（半年一次）

日期	存量	負責檢查同工	主管簽署



服務質素標準 1
會所通訊派發及存量紀錄表 (SQS1.2)

1. 會所通訊第 期派發紀錄：

日期	派發對象	派發方式	派發數量	負責同工
	服務使用者	擺放		
	會友	社交媒體發放		
	本區幼稚園/ 中學/小學	社交媒體發放		
	區內社署單位、地區 組織、非政府機構單 位及政府部門	社交媒體發放		
	區議員	社交媒體發放		
	到訪團體及人士	贈閱		
	放置屋邨座頭	社交媒體發放		
	放置文具店及友好 單位	社交媒體發放		
	本會其他單位	派發/社交媒 體發放		
		總派發量：		

2. 印刷及派發紀錄：

印刷總數	總派發量	剩餘數量
份	份	份

負責填報同工：_____ 日期：_____

主管簽署：_____ 日期：_____

