



保良局

石硤尾職業服務中心

季刊

2013年4至6月

目錄

編者的話	P. 2
服務質素標準知多少	P. 3-4
職康良好實務指引簡介	P. 5-6
2012-2013 年度	
~服務滿意調查結果	P. 7-10
~客戶服務意見調查結果	P. 11-13
家長會資訊	P. 14
活動花絮	P. 15-16
預防禽流感措施	P. 17-18
法定最低工資-	
生產能力評估要認識	P. 19-20
介紹保良局綜合健康中心服務	P. 21
活動宣傳易·中心服務概覽	P. 22
意見表	P. 23



P. 1



編者的話

職康導師 余惠蓮

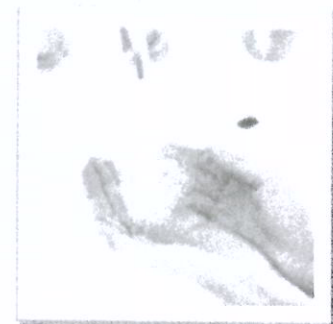
近年世界的天氣，時常出現極大的反差，大多歸咎於嚴重的環境污染。香港政府近年也大攬環保，膠袋徵稅，回收玻璃瓶，鼓勵更換柴油車等等，希望為地球出一分綿力。這是人人有責，更是全人類共同的課題。



香港一踏入春季，也易常反差，時暖時寒，時濕時乾。今天穿羽絨，明天穿短袖。今天濕漉漉，明天乾巴巴。

天氣變幻，人往往不能即時適應，就很容易生病。又聞什麼中東無名沙士，華東 H7N9，各人時刻都要保持個人衛生。

工場地窄人多，每個人都要有衛生的警覺，才能保持一個健康的工作環境。在這，要引用董太一句，“……千祈，千祈，千祈，洗手，洗手。” 共勉之。



P. 2

服務質素知多少？

想了解中心服務如何達到標準？上一季已經介紹了服務質素標準 13-16，今次將會介紹標準 1-4。

標準 1

服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。



小冊子
可在中心
大堂取閱

標準 2

服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。機構備有檢討及修訂服務的政策及程序指引，並於不同的場合，如家長日、主管會等。

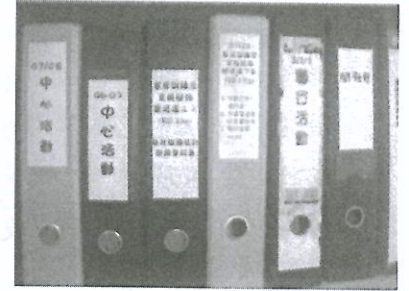


P. 3

標準 3

服務單位存備其運作和活動的最新紀錄。

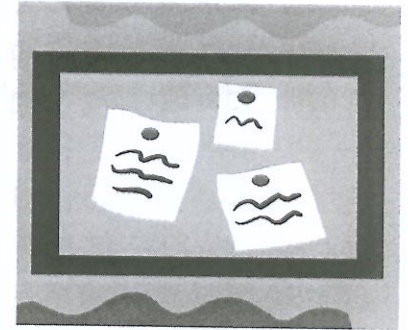
機構對中心之服務運作及活動紀錄均定有紀錄指引及特定的紀錄文件，隨時更新存放紀錄，有關資料亦會將貼於中心告示板及刊於中心季訊內。



標準 4

所有職員、管理人員、管理委員會和/或理事會或其他決策、組織的職務及責任均有清楚界定。

中心備有有關的資料存於員工手冊、組織和職員的架構圖片亦將貼中心寫字樓的告示板上。



下次將繼續介紹標準 5-8 再見！

P. 4

職康良好實務指引簡介

本局康復服務按社署建議各職康單位訂立「職康良好實務指引」，今次介紹的內容如下：

第四章 ~ 生產過程

1. 聯絡客戶確實樣辦及落貨期/驗貨期。
2. 場地/生產工具安全評估。
3. 安排人手及控制產量。
4. 填寫生產日報跟進表



外發加工程序

- (1) 因應以下因素，貨品需要外發局內單位或其他福利機構：
 - a) 貨品數量龐大，貨期有限。
 - b) 現有檔期未能安排人手協助。
 - c) 颱風及假期影響生產進度。
 - d) 貨品體積大，存貨位置不足。
 - e) 客戶提前交貨日期。
- (2) 聯絡局內單位或其他福利機構，是否有生產檔期。
- (3) 報價形式（適用於局內單位或其他福利機構）
報價程序會依購物程序處理執行。
- (4) 評估承辦單位的工作能力、過往記錄及加工服務費。
- (5) 填寫外發加工協議書及交貨單

P.5

合作形式（適用於局內單位）

局內單位可以用合作形式，文件以備忘錄說明合作內容，不會收取任何服務費用。

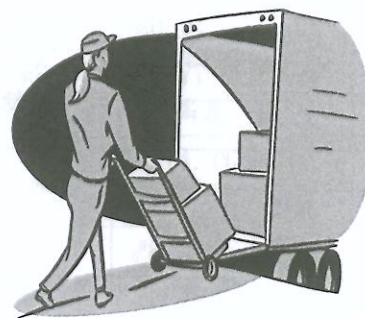
第五章 - 貨品完成及交貨程序 交收程序

- (1) 貨品完成後需存放合適位置及記錄。
- (2) 通知客戶安排落貨期。
- (3) 填寫交貨單，與客戶/指定運輸點算後，方可落貨，簽收作實。

餘料結存處理

如客戶超過 2 個月仍無加工指示，應向客戶發出餘料結存表促其作出處理。

若客戶 1 個月後再無任何指示，需發出餘料結存逾期最後通知。



P.6

2012~2013 年度服務滿意調查結果

2012 至 2013 年度服務滿意調查問卷於 2012 年 12 月期間發放給 224 位學員及家長，在 2013 年 2 月 8 日截止日期前，成功收回 204 份問卷，佔全部發出問卷 91%。

(甲)：按收集的數據作以下的資料分析

1. 服務及照顧	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
營養膳食方面						
膳食質素	13.7%	68.1%	12.3%	0%	5.9%	0%

聯絡家長/監護人	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
聯絡次數	16.2%	68.1%	15.7%	0%	0%	0%
舉辦家長活動的次數	15.2%	69.6%	15.2%	0%	0%	0%
意見反映及跟進	18.1%	67.2%	14.7%	0%	0%	0%
單位通訊的內容	14.2%	67.2%	18.6%	0%	0%	0%

支援服務(只計算接受服務的使用者)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
臨床心理服務	22.2%	55.6%	22.2%	0%	0%	0%
職業治療服務	23.5%	70.6%	5.9%	0%	0%	0%
健樂運動/義工服務	12.1%	77.6%	10.3%	0%	0%	0%

職員態度方面	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
接待/聯絡職員的態度	33.8%	58.8%	7.4%	0%	0%	0%
職員對 貴子弟的態度	31.4%	61.7%	6.9%	0%	0%	0%

P.7

2. 活動及訓練	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
消閒活動的數目	15.7%	68.1%	16.2%	0%	0%	0%
活動種類多元化	15.2%	66.2%	18.6%	0%	0%	0%
活動能切合服務使用者的興趣和需要	14.2%	67.7%	18.1%	0%	0%	0%
訓練能符合服務使用者的需要	17.2%	74.5%	8.3%	0%	0%	0%
收集家長/監護人對訓練的意見	18.2%	68.6%	13.2%	0%	0%	0%
家長/監護人出席年度個案會議情況	17.6%	66.7%	15.7%	0%	0%	0%

3. 環境及設備	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
環境及設備整潔及衛生程度	19.1%	72.6%	8.3%	0%	0%	0%
環境及設備的舒適程度	18.7%	68.1%	13.2%	0%	0%	0%
環境和設備的安全性	17.6%	70.6%	11.8%	0%	0%	0%

4. 單位向你反映服務質素指標的相關措施	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
	20.6%	66.7%	12.7%	0%	0%	0%

5. 單位向你收集服務質素的意見	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
	14.7%	70.6%	14.7%	0%	0%	0%

6. 整體服務意見	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
	25.5%	69.1%	5.4%	0%	0%	0%

P. 8

(乙)：其他意見/建議及中心回應 (收到 8 份有意見的問卷)

1. 「多謝各位同工悉心照顧我有病的家人。」
2. 「我由於身體不好，沒返中心參加家長會活動很久，所以不知情況，請見諒為盼。」
3. 「每天午膳後可以多些生果。」
4. 「舉辦家長活動，每次有到。」
5. 「多謝你們的關心和愛護。」
6. 「感到滿意。」
7. 「關於失竊，可否舉辦一些加強學員防盜意識，保護自己財物及教育偷竊不正當行為，因在中心有此行為可伸延至外面環境，讓人錯覺誤解，標籤了智障人士跟盜竊拉上關係。」



(丙)：中心回應

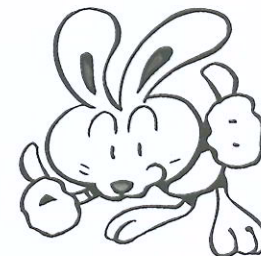


中心致力提供一個安全及愉快的環境，讓學員得到適切的照顧及訓練，發展所長。中心亦顧及家長的需要，提供一個溝通的平台，讓職員及家長可互相交流。

在過往一年，中心曾舉辦 3 次家長聚會以及家長日活動暨保良局慈善步行，參加者的反應熱烈，回應正面，對職員的努力工作打了支強心針。此外，為了提昇學員的生活質素，中心舉辦了 13 項體藝活動、6 次生日會、6 次小組活動，為學員提供多元化發展的空間。

中心注重學員表達自己的需要，以及灌輸正面的信息，每一組別在每季均舉行學員大會，將重要的資訊傳遞給學員，務求建立一個愉快、融洽的團隊工作氣氛。中心會在學員大會上教導學員保護私人物品及正面的價值觀，以致有全面的發展。

有接近 95% 的學員及家長對於單位整體服務感到非常滿意及滿意，此乃值得鼓舞之事，更推動中心發展良好的服務。



2012~2013 年度客戶服務意見調查結果

中心除了提供組內包裝訓練，亦提供不同外展工作訓練，提昇學員的工作技能，外展工作訓練包括學校清潔服務、派遞服務、汽車美容及車縫製作等，學員的表現甚得客戶讚賞。

中心於 2013 年 1 月 10 日，透過電話、傳真及電郵，並以【客戶服務滿意調查問卷】向合作客戶進行服務意見搜集；藉此得知我們提供的服務質素，使我們的服務能達到客戶的需求，是次調查發出問卷共 108 份，截至 1 月 24 日，問卷收回總數為 105 份，成功收回率約 97.2%。

(甲)：資料分析如下

客戶類別	發出數量(份)	收回數量(份)	收回率(%)
包裝及加工	18	18	100%
車縫製作	5	3	60%
信件處理	3	3	100%
汽車美容	70	70	100%
清潔服務	10	9	90%
派遞服務	2	2	100%
合計	108	105	97.2%

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用
服務質素	69%	31%	0%	0%	0%	0%
服務效率	70%	30%	0%	0%	0%	0%
服務的人手安排	71%	29%	0%	0%	0%	0%
職員服務態度	70%	30%	0%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司的聯絡頻次	67%	43%	0%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司文件交收安排	68%	32%	0%	0%	0%	0%
整體服務表現	71%	29%	0%	0%	0%	0%

P. 11

(乙)：客戶其他意見/建議及中心回應

1. 包裝及加工客戶 Starca (HK) Ltd

感謝貴中心以往幫忙趕貨



中心回應：中心職員和學員能堅守己任，為客戶提供優質的服務，贏取他們的信賴，得到客戶的讚揚及認同。

2. 清潔服務客戶香港工人健康中心

整體服務滿意，但今年在抹窗方面的清潔程度較往年差少少，有些窗留有水漬，有把抽氣沒有清潔。

中心回應：職員梁生已聯絡場地負責人石小姐並作跟進及回應：

- a. 因玻璃窗開啓的闊度受制場地環境限制，未能完全打開，導致玻璃窗上仍有小量水漬。
- b. 抽氣扇安裝於較隱閉位置，所以沒有留意及清洗。
- c. 職員梁生已聯絡石小姐安排時間補回上述服務。石小姐回覆可由她中心同事已協助處理。



P. 12

3. 汽車美容服務客戶 KV 3613



多謝每一位提供服務員工一年來辛勞工作，我非常滿意及開心各位工作時表現勤勞、不畏寒風、烈日的每一天，盡責完成工作，同時亦感謝 貴中心社工領導有方，盡顯他們的耐心及帶領能力，謹祝各位工作愉快、身體健康。

中心回應： 客戶的鼓勵語句，可成為職員及學員的工作動力。

4. 派遞服務客戶展毅中心

學員進步很多，膳食供應商數量出錯，也懂致電本中心確認實數。

客戶的讚賞，導師可在服務場地或其他活動場合中，與學員分享業務的成果。

感謝



家長會資訊

家長會及學員午膳監察小組已於 12/3/13 開會，要點如下：

午膳監察工作小組

- a) 小組於 1 月 16 日、2 月 22 日及 3 月 12 日進行 3 次膳食評估，整體滿意。
- b) 素食餐仍維持每月一次，定於每月最後一天。

家長活動工作小組

家長聚會將在 6 月 28 日舉行。

家長義工小組

將於稍後安排。

家長會聯誼活動

5/4/13-嶺南風情



活動花絮~



9/3/13 社區教育活動



24/4/13 第4組小組旅行



16/5/13 4-5 生日會

生日會玩得好
開開心心
呀！



你睇我眼
睇幾準！



26/5/13 挑戰一分鐘



於5月24日，由經理楊錦輝先生出席香港房屋委員會舉辦之石硤尾壁畫揭幕暨時間囊啟動儀式，並將中心之「二十週年紀念特刊」放時間囊內。

一人一體藝

由2009年4月份開始，一人一體藝之活動安排於星期六舉行，務求以各類型的主題和豐富的內容，讓學員體驗體藝的樂趣



黏土樂



抱枕十字綉



預防禽流感措施

甲型禽流感 (H5N1 或 H7N9) 病毒

人類感染禽流感，較嚴重的類型〔如感染〕可引致呼吸衰竭、多種器官衰竭，甚至死亡。而近期國內亦有甲型禽流感(H7N9)的感染個案。與活家禽有近距離接觸的人士較易感染禽流感。長者、兒童及長期病患者一旦受感染，亦較容易出現併發症，如支氣管炎、肺炎等。

預防方法

染病的禽鳥（活鳥或死鳥）及其糞便可能帶有病毒，因此，應留意以下重點以加強預防感染禽流感：

處理家禽

- 應盡量避免接觸雞隻和雞糞。洗淨污漬的蛋。清洗後，應立刻把雞蛋烹煮。接觸雞隻及雞蛋後，應用靚液和清水徹底清潔雙手。
- 要徹底煮熟蛋類，和家禽。



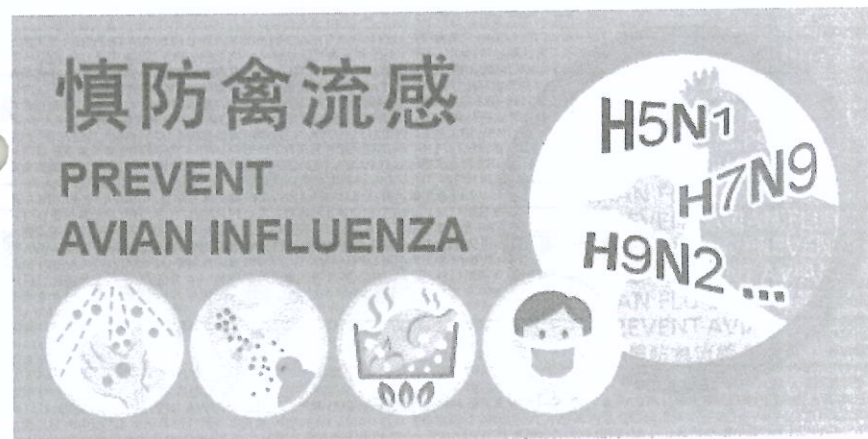
個人衛生

- 保持雙手清潔，經常用靚液洗手。
- 咳嗽或打噴嚏時，用紙巾遮掩口鼻，把用過的紙巾棄置到有蓋垃圾桶，然後徹底清潔雙手。
- 倘若有發燒或呼吸道感染病徵、要前往醫療機構、要照顧有發燒或呼吸道感染患者的人士，均應戴上口罩。
- 如出現流感樣病徵，應留在家中休息，避免前往擠迫或空氣不流通的場所。
- 增強抵抗力有助預防傳染病（包括流感），因此應注意均衡飲食、適量運動、充足休息、紓緩精神壓力。

環境衛生

- 每星期最少徹底清潔家居一次，可使用 1 比 99 稀釋家用漂白水來清潔家居。

資料來源自香港衛生處衛生防護中心



法定最低工資-生產能力評估要認識

法定最低工資制度下殘疾僱員的權益

《最低工資條例》由2011年5月1日起實施，法定最低工資適用於殘疾僱員，一如適用於健全僱員。因此，殘疾僱員同樣有權收取不低於法定最低工資的薪酬。最低工資法例提供了特別安排，讓因殘疾以致生產能力可能受損的殘疾僱員，有權選擇進行生產能力評估，並收取按生產能力而訂定的工資。如殘疾僱員沒有選擇進行評估，僱主支付予他們的薪酬，不得低於法定最低工資。

✱ 殘疾僱員生產能力評估流程圖 ✱

殘疾僱員啟動評估時必須持有由勞工及福利局康復服務中央檔案室發出的有效「殘疾人士登記證」。



殘疾僱員入職前可選擇和僱主協議進行不多於4星期的僱傭試工期，先行適應及熟習工作再進行評估。殘疾僱員與僱主就僱傭試工期所協議的工資水平不可少於法定最低工資的50%。



殘疾僱員從勞工處的「認可評估員名冊」中揀選並聯絡認可評估員進行評估。



認可評估員在殘疾僱員的實際工作情況及環境下進行評估，收集殘疾僱員就該份工作的詳細資料，並選取合適的考慮因素及評估方法。



認可評估員向殘疾僱員及僱主講解評估結果，並簽發「生產能力評估證明書」。

殘疾僱員完成生產能力評估後僱主應支付的工資

在完成評估及殘疾僱員和僱主加簽「生產能力評估證明書」之後的第一天起，僱主應支付該殘疾僱員不少於按證明書所列的生產能力水平訂定的工資，即：

$$\text{完成評估後僱主最少應支付該殘疾僱的工資} = \frac{\text{按證明書所列的生產能力水平}}{\text{生產能力水平}} \times \text{法定最低工資水平}$$

- ◇ 在《最低工資條例》實施前入職的殘疾僱員的過渡性安排在2011年5月1日前已填寫及聯同僱主簽署由勞工處指定的「選擇表格」，選擇《最低工資條例》下過渡性安排在職殘疾僱員，可因應個人情況及需要，選擇於任何時間啟動評估。在完成評估前，這些在職殘疾僱員可保留其原有的工資率。期間法定最低工資水平的調整亦會適用他們；在完成評估後，其工資水平會按證明書所列的生產能力水平來訂定。



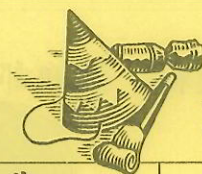
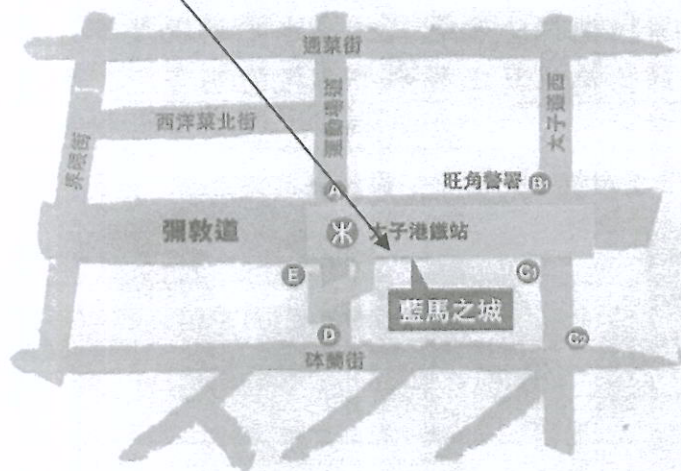
介紹保良局綜合健康中心服務

保良局設有綜合健康中心，提供服務予保良局服務使用者，到診時須出示會員証及有關單位學員証，收費低廉，普通科門診每次\$45，化驗、特別治療及昂貴藥物將有額外收費，物理治療每次\$250/45分鐘，如有需要可致電 2390 2711 預約。



中心地點

九龍太子彌敦道761號
太子藍馬之城17樓
(太子港鐵站C1出口)



活動宣傳易

日期	名稱	服務對象
13/07/13	食好D	學員
27/07/13	愛·快樂	學員
03/08/13	健康新世代	學員
12/09/13	家長聚會(二)	家長



中心服務概覽



類別	項目	2月	3月	4月
中心活動	摯友社活動 (次數/人次)	2次/ 30人次	1次/ 17人次	0次 0人次
學員服務	接受中心 服務學員	222人	221人	221人
	輔導就業學 員(訓練人 次)	950人次	1163人次	1035人次
	公開就業學員	5人	5人	5人
臨床心理 服務	評估個案：	1人	2人	1人
	治療個案：	8人	9人	11人
	諮詢個案：	3人	0人	0人
	總個案：	8人	9人	9人

如對中心有任何意見，或希望向季刊投稿，歡迎郵寄或致電與中心經理楊錦輝先生聯絡。



地址：九龍深水埗石硤尾邨 42 及 43 座平台
電話：2778-1237
傳真：2777-3861
電郵：skmvsc@poleungkuk.org.hk

郵票

2013 年 4 至 6 月

編輯小組：馮家棋、余惠蓮、林錦瑩

督印人：楊錦輝

印製份數：230 份