



# 保良局 石硤尾職業服務中心

2015 年  
4 至 6 月季刊



# 目 錄

- ※ 2 編者的話
- ※ 3 服務質素知多少
- ※ 4 – 5 職康良好實務指引
- ※ 6 家長會動向、職員訓練動向、人事變動
- ※ 7 滙豐社區夥伴計劃 2014 —  
「亮點再創·並存共融」計劃
- ※ 8 天晴茶座開幕禮、家長心聲
- ※ 9 職員心聲
- ※ 10 – 12 活動花絮
- ※ 13 – 16 14-15 年度問卷調查結果
- ※ 17 – 18 14-15 年度客戶服務意見調查結果
- ※ 19 活動宣傳易、中心服務概覽

## 編 者 的 話

各位同事、家長及學員：

夏天到了，有沒有和家人一同去旅行？或者到郊外活動呢？夏日充滿多姿多采的活動，但各位學員及家長可要做好外出活動的措施，例如需搽上防曬用品，帶備雨具及急救用品，亦要多喝水以防中暑，如有不適，需即時停止活動，到陰涼的地方等候救援。希望大家在這夏日裡能盡情享受溫暖的陽光，和家人渡過快樂又難忘的時光。

社工 張金鳳姑娘



# 服務質素知多少

## 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。

中心已製備有關的資料單張，歡迎外界人士索閱。此外，透過個案收錄程序、各組之學員大會、單位之季刊及壁佈板，讓服務使用者明瞭有關服務的資料。

## 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，並於不同的場合收集意見，如家長日、職員會、主管會等。



## 標準 3

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄。

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。



# 職康良好實務指引

今期為大家介紹第一至二章的運作安排：

## 第一章 報價程序處理

### 新訂單

- (1) 瞭解客戶所需服務及解答查詢。
- (2) 填寫客戶洽談紀錄。



### 報價程序

- (1) 製定價格：工序分析、技術評估、承接能力、品質要求、貨期、數量、樣辦、計算成本，然後填寫成本分析表。
- (2) 製作及發出報價單/合約：列明數量、工序要求、單價、完成日期、提供物資、運輸安排、付款方法等資料，並填寫報價單紀錄表，跟進確認訂單程序。
- (3) 單位主管簽署及蓋印確認報價單/合約。

### 客戶登記

#### 新客戶

#### 文件提供及簽核

- (1) 客戶提供訂單或簽回報價單/合約，商業客戶資料紀錄，或客戶資料紀錄，或非商業團體客戶資料紀錄。
- (2) 客戶合作協議書 (保良局所有部門及單位可豁免上述記錄手續)
- (3) 「防賄條款」及「有關僱員收受利益之規則」。



## 舊客戶

- (1) 查閱/核實文件
  - a) 客戶合作協議書。
  - b) 商業客戶資料紀錄，或客戶資料紀錄，或有效商業登記證。
- (2) 客戶提供訂單/簽回報價單/合約。
- (3) 每年重新登記時，附「防賄條款」及「有關員工收受利益之規則」。



## 第二章 客戶確認訂單程序

### 客戶確認訂單

#### 計劃生產檔期

- (1) 跟進客戶確認訂單，以便編排生產，填寫報價單紀錄表。
- (2) 導師聯絡客戶，訂定收貨料日期/訂購所需物資/生產工具。

**註：**負責導師須核對客戶提供相關生產資料，如生產文件內文與初期協議有更改或存疑之處，負責導師需與客戶瞭解現況，再與上級商討相關方案。



## 家長會動向

家長會膳食監察小組成員在 21/4 及 21/5 到中心試食，整體對膳食的質素感到滿意。



家長王群英女士及屈靄儀女士於 22/5 探訪中心學員，以表對學員的關心。

## 職員訓練動向

為進一步加深員工對服務質素標準的認識，13 位導師級同事組成不同推廣組別，18/4 及 25/4 舉行了服務質素標準 9-12 的小組分享，而 23/5 及 30/5 則舉行了服務質素標準 5-8 的小組分享。



加入生活例子，更能活學活用！

## 人事變動

18/5/15 導師 III 李綺薇入職。



# 滙豐社區夥伴計劃 2014 — 「亮點再創・並存共融」計劃

本局承蒙滙豐社區夥伴計劃 2014 資助舉辦「亮點再創・並存共融」計劃，計劃以「街頭亮點」為主題，發掘深水埗街頭巷尾的居民智慧；加入「Give & Take」元素，重視居民參與，釋放街坊潛能。計劃亦希望增加居民對社區的歸屬感，結網連線，促進社區建立自助的能力和整合，達到「共建關愛共融社區」的目的。

計劃共有 5 個單元，中心學員熱烈參與其中，例如「再創昔日」小組的攝影及陶藝小組，學員亦參加了「亮點遊蹤」社區導賞團，在導賞員的帶領下共同發掘深水埗區的本土文化及街頭亮點。



學員專心聆聽導師教授攝影的技巧。



導師細心地教導學員製作陶藝的技巧。



導賞員為學員介紹深水埗的歷史，最後一起合照留念。

Facebook 專區：  
滙豐社區夥伴計劃 2014 -  
「亮點再創・並存共融」計劃

# 天晴茶座開幕禮

天晴茶座是保良局首間社會企業餐飲業務，透過商業營運模式，為弱勢社群提供培訓和就業機會，以加強他們的自信，達致自力更生及融入社會的目的。保良局得到民政事務總署「伙伴倡自強」社區協作計劃撥款，位於天水圍的「天晴茶座」於本年3月11日正式開業，為顧客提供健康美味的膳食，亦提供外賣自取、外賣送餐及到會服務。



楊錦輝經理(右一)出席保良局天晴茶座開幕典禮



茶座地址：天水圍天晴邨天晴社區綜合服務大樓 507 室

營業時間：星期一至日上午 7:30 至下午 7:00

電郵地址：cafe.sunny@poleungkuk.org.hk

查詢電話：34640935

## 家長心聲

李 X 恆家人寫信讚揚社工許姑娘過去一直的幫忙。過去許姑娘與學員及其家人一直保持緊密聯繫，以便即時了解及協助跟進學員及家人的需要。面對主力照顧者年老及健康問題，學員自理能力的下降，家人決定為學員安排輪候宿舍事宜。家人十分感謝許姑娘於沿途中的陪伴及協助，致力用心為學員及家人安排輪候及入住合適的宿舍。





# 職員心聲

繁華鬧市匆匆走過，試問有多少人能停下腳步細味生活的點滴，能夠在人生旅程中遇上你們，實在使我感到溫暖。中心學員收到我轉職的消息後，有位已告假等候出遊的學員致電中心：「許姑娘你可否不走？我可否叫黃姑娘帶我到你中心探望你？你可否與我們一起參與下星期的小組旅行？我們很想你可以一起玩。你離開了就沒有有人看著那些經常遲到的學員！你為甚麼不說話？為甚麼你的聲音變了？日後可否叫你 Winnie？」聰明的讀者應該可以理解那位學員為何向我連番追問，回想他的言談，使我不禁想起早年院校所學習的提問技巧，學員的聚焦式提問更勝我在面談室使用的方法。

有人常說：「這個世代的人沒有人生日標及理想，只有追求即時的快樂！」你的人生目標只是要追求快樂嗎？開心、快樂不能是一個目標，而只能是一個結果。有一位哲學家—尼采，說過：「人唯有找到生存的理由，才能承受任何的境遇。」回看這八年認識了不少學員及家長，他們何妨不擁有崇高美好的生命質素！眼見家長如何不畏懼別人的目光，培育自己的親屬，教懂他們建立自我照顧的能力。學員雖然遇上困難，但仍然堅持下去，正視自己的限制，用心接受訓練，活出閃爍人生，得到真正的快樂。我能夠一同見證你們美麗真摯的生命故事，實在感到十分榮幸和快樂，你們為我留下一幕一幕動人的情境，使我的人生變得更加豐盛和可貴。

再次感謝大家多年來的同行和信任，在此祝福各位學員和家長身心健康，繼續活出「堅毅不朽」的生命力。

社工 許妙鳳姑娘



註：社工許妙鳳姑娘將於 7 月 2 日調職往本局夏利萊博士伉儷綜合復康中心

# 活動花絮

17/4/15 路德會救主學校探訪中心

家長及同學都很專心聽學員的簡介。



9/5/15 真的愛你(摯友社活動)

齊來欣賞學員的製成品吧！



22/5/15 保良局薄扶林復康中心開放日

這朵玫瑰花很漂亮呀！



## 23/5/15 美味廚房(摯友社活動)



自己親手整，當然是最好吃的。



## 29/5/15 特「飾」便服日 2015

好開心可以參與便服日。



## 29/5/15 慶祝 4-6 月學員生日會

生日快樂！



## 5/6/15 香港工人健康中心探訪中心



多謝探訪人士為  
我們表演唱歌。

## 5/6/15-31/7/15 藝「述」人生社工小組

小組共八節，以藝術治療為介入方法，透過繪畫創作和視覺藝術等非語言的媒介，探索學員的情緒問題及個人潛能，以及協助學員發掘舒緩情緒的方法，從而找到解決問題的方法。

圖像代表我的  
內心世界。



# 14-15 年度問卷調查結果

中心於 2014 年 12 月 24 日將【服務滿意調查問卷】派發予服務使用者，目的是收集他們對中心的服務意見。是次調查發出問卷共 223 份，截至 2015 年 2 月 6 日，問卷收回總數為 214 份，收回問卷成功率達 96.0%。以下是問卷數據分析結果：

營養膳食方面	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
膳食質素	22.9%	69.2%	0%	0%	7.9%

聯絡家長 / 監護人	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
聯絡次數	22.9%	69.2%	0%	0%	7.9%
舉辦家長活動的次數	24.8%	74.7%	0%	0%	0.5%
意見反映及跟進	27.5%	72%	0%	0%	0.5%
單位通訊的內容	24.3%	75.2%	0%	0%	0.5%

職員態度方面	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
你對接待 / 聯絡職員的態度	44.9%	55.1%	0%	0%	0%
職員對 貴子弟的態度	43.0%	57.0%	0%	0%	0%

支援服務	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
臨床心服務	28.6%	71.4%	0%	0%	0%
職業治療服務	18.7%	81.3%	0%	0%	0%
物理治療服務	0%	100%	0%	0%	0%
健樂運動 / 義工服務 (如摯友社等)	23.5%	75.3%	0%	0%	1.2%

活動及訓練	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
消閒活動的數目	27.1%	72.4%	0%	0%	0.5%
活動種類多元化	26.2%	73.8%	0%	0%	0%
活動能切合服務使用者的興趣和需要	27.6%	72.4%	0%	0%	0%
訓練能符合服務使用者的需要	26.6%	72.9%	0%	0%	0.5%
收集家長 / 監護人對訓練的意見	26.2%	72.4%	0%	0%	1.4%
家長 / 監護人出席年度個案會議情況	26.2%	72.4%	0%	0%	1.4%

環境及設備	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
環境及設備整潔及衛生程度	30.8%	68.7%	0.5%	0%	0%
環境及設備的舒適程度	29%	71%	0%	0%	0%
環境和設備的安全性	32.7%	67.3%	0%	0%	0%

	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
單位向你反映服務質素指標的相關措施	24.3%	75.7%	0%	0%	0%

	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
單位向你收集服務質素的意見	25.2%	74.8%	0%	0%	0%

	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
整體服務意見	29.9%	70.1%	0%	0%	0%

## 其他意見 / 建議 (共收到 9 份家長的意見)

1. 整體非常滿意，並無任何意見，謝謝。有勞 貴局各位職員悉心教導。
2. 感謝中心社工、導師對 X 詩的照顧，尤其許姑娘、張姑娘和鄺姑娘，使 X 詩適應中心的環境，也得到了宿舍的安排，解決了我們的困難，使我們安心，實在感激不盡。
3. 謹此向各導師致謝意，感謝對學員的教導令其信心更強，此致意。
4. 小兒李 X 豪自從今年 4 月加入 貴中心開始學習之後，他開朗了很多，每日放學後就會將他當日所做、所見、所聞說給我們聽，從中亦令我們得知他在第二組裏有 50 個學員以上，而每個人都有着不同的性格、思想、習慣、情緒和脾氣，而他眼見許姑娘、張姑娘和鄺姑娘都是整日忙個不停地為各人施以耐性、愛心、教導，安撫和開解，甚至有時要排解糾紛和爭執。雖然她們工作繁重，但 X 豪仍能得到這三位姑娘的悉心教導、循循善誘、和藹可親、呵護備至以及不斷給他提點、照顧和鼓勵。感激之情亦實在非筆墨所能形容，但我仍要在此再衷心多謝許姑娘、張姑娘和鄺姑娘的幫忙，讓我們能踏出最難行的第一步，現恭祝各位新年進步，身體健康！並祝願中心訂單不斷，工作愉快！
5. 感謝各位工作人員悉心照顧舍妹，令她在生活上有所進步，活動上作適當安排，給她有多方面嘗試的機會，工作便是她的快樂根源。謝謝各位職員，祝新年進步！萬事如意！
6. 潔手液是廁所中很重要的設備，即使一般的公廁也有，所以我不明白為何中心廁所中沒有，我相信有潔手液才能訓練學員做好個人衛生。
7. 十分感謝中心職員為兒子完成申請入住宿舍的安排。
8. 膳食方面，份量可以因應學員需要加多或減少。
9. 因中心學員已有年老化，要增加年長者資訊給學員，如部份能懂得的話，對他們是有幫助的。



## 中心回應及總結

服務使用者在整體服務意見的滿意及非常滿意率分別是 70.1% 及 29.9%，即在滿意程度或以上達 100%，可見各位同事的努力皆得到各家長及學員的認同和肯定。家長及學員們在其他意見/建議中的回應亦是正面及讚賞的，其中家長感激本中心職員的用心觀察，能時刻留意他們子女的需要，如看見他們年紀漸大、機能下降的特點，及早為他們輪後宿舍服務，大大減輕了家長的擔憂。家長們亦感謝職員的悉心照顧，支持與鼓勵，令學員在中心得到適切的服務與訓練，從中成長了不少，改變了很多。



家長的回應是本中心服務提升的寶貴資源，其中有家長建議增加年長者資訊給學員，本中心於過去數個月已著手提供基本護理給有需要的學員，護理組同事亦每天跟進學員的身體及健康狀況。此外，有家長亦建議在廁所裡應設有潔手液，個案社工已經聯絡家長解釋情況。過往基於不少學員誤用潔手液，例如用潔手液洗面、玩潔手液等，造成地板濕滑，增加學員滑倒受傷的危機，所以將潔手液設在廁所外，可跟進使用情況。現時家長有此意見，中心可再嘗試在廁所放置潔手液，觀察使用情況，然後檢討在學員安全和衛生中取得平衡的處理。

最後，中心多謝第七屆家長會在過去一年為中心作出的貢獻，中心上下往後繼續以「保良精神」為服務使用者提供優質的服務。

感謝



# 14-15 年度客戶服務意見調查結果

中心於 2014 年 12 月 15 日以電話、傳真及電郵，與客戶進行【客戶服務滿意調查問卷】服務意見搜集，藉此機會收集、了解及回應各客戶對中心的服務意見。是次調查進行問卷共 114 份，截至 2014 年 1 月 15 日，問卷收回總數為 109 份，收回問卷成功率達 96%。

	工種類別	派發數量	收回數量
室內業務	包裝工作	29	27
	車縫服務	2	2
	信件處理	4	2
外展業務	汽車美容	70	69
	清潔服務	7	7
	派遞服務	2	2
	合共	114	109

問卷總數據分析結果		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無意見
服務質素	室內	48%	52%	0%	0%	0%
	外展	68%	32%	0%	0%	0%
服務效率	室內	55%	45%	0%	0%	0%
	外展	71%	29%	0%	0%	0%
服務的人手安排	室內	55%	45%	0%	0%	0%
	外展	68%	32%	0%	0%	0%
職員服務態度	室內	61%	39%	0%	0%	0%
	外展	81%	19%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司的 聯絡頻次	室內	52%	48%	0%	0%	0%
	外展	64%	35%	0%	0%	1%
職員與閣下/貴公司文 件交收安排	室內	52%	48%	0%	0%	0%
	外展	62%	37%	0%	0%	1%
整體服務表現	室內	55%	45%	0%	0%	0%
		72%	28%	0%	0%	0%

## 其他意見

服務項目	客戶名稱	客戶名稱
包裝及加工	宏興	多謝一直以來的幫忙。
汽車美容	車牌 RN 5080	導師何志輝表現盡責，能率領學員有效清潔，靈活作出人手調配；學員有禮、常打招呼，用心清潔，社會典範。
	車牌 KV 3613	感謝學員一年來辛勤努力的工作，非常滿意及高興各位努力的付出，多謝幾位領隊導師的專業及勤勞，不懼日晒雨淋，努力不懈地帶領學員專業地提供優質服務，謹此再次向各位表達謝意，祝各位新的一年工作愉快、身體健康。
	車牌 PU 6270	耐心及專業真誠態度提供優質服務，非常滿意。
派遞服務	EMV(送膳)	學員比以前主動、也有禮，值得讚賞。
清潔服務	保良局第一綜合健康中心	問卷上的 Fax No 明知是錯，仍然 Fax 給客戶，這點有改善空間。

## 中心回應及總結

中心於 14-15 年與客戶合作而進行【客戶服務滿意調查問卷】服務意見搜集，經整合至分析如下：

1. 室內業務客戶對服務的整體非常滿意及滿意率分別為 55% 及 45%。
2. 外展業務客戶對服務的整體非常滿意及滿意率分別為 72% 及 28%。
3. 整體客戶回應對服務不滿意和非常不滿意率為 0%。

過去一年得到同事的努力，學員願意持續學習的精神，中心以客為本的態度，來年仍會繼續為客戶提供優質而可信賴的服務。



## 活動宣傳易

日期	名稱	服務對象
7/2015	第一組、第四組小組旅行	學員&家長
7/2015	保良局賣旗日	學員&家長
9/2015	8至9月學員生日會	學員&家長
9/2015	家長聚會	學員&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 (人數/人次)	1次/ 20人次	1次/ 24人次	1次/ 19人次
學員服務	接受中心服務學員	220	221	221
	輔導就業學員 (訓練人次)	845	1127	829
	公開就業學員	4人	4人	4人
職業治療 個案服務	接受治療個案總人數及訓練次數	8人/ 4次	13人/ 24次	11人/ 17次
臨床心理服務	評估個案	0	0	0
	治療個案	8	7	5
	諮詢個案	1	1	3
	總個案	8	8	8

如對本中心有任何意見，或希望向季刊投稿，歡迎郵寄、傳真、  
電郵、投放於本中心的意見箱或與本中心**經理楊錦輝先生**聯絡。

---

---

---

---

---

---

---

---



地址：九龍石硤尾邨 42 及 43 座平台

電話：2778-1237

傳真：2777-3861

電郵：[skmvsc@poleungkuk.org.hk](mailto:skmvsc@poleungkuk.org.hk)

郵票

2015 年 4 至 6 月

編輯小組：張金鳳、林錦瑩

督印人：楊錦輝

印刷份數：250