



保良局  
石硤尾職業服務中心

2016 年  
4 至 6 月季刊



# 目錄

2	編者的話
3	家長會動向
4-5	學員心聲、職員訓練動向、人事變動
6	服務質素知多少
7-8	職康良好實務指引
9	汽車美容服務於酷熱天氣下受訓指引、暴雨及颱風警報應變措施
10-11	活動花絮
12-15	15-16 年度問卷調查結果
16-17	15-16 年度客戶服務意見調查結果
18	處理學員懷疑受侵犯指引、復康穿梭巴士服務
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：

炎熱的夏天到了，有沒有和家人一起外出聚會或外遊呢？外出前記得互相提醒對方帶備防曬及防蚊用品，保護皮膚免受傷害呀！近年天氣變換莫測，外出前建議先留意天氣報告及預測，因應不同的天氣狀況，穿著合宜的衣物，亦可因需要帶備急救用品及雨具。最後，祝大家夏日樂悠悠，生活無憂愁。

社工 張金鳳姑娘

# 家長會動向



## A. 午膳監察

家長會膳食監察小組成員在 20/4、20/5 及 17/6 到中心試食，整體評估膳食質素均達滿分程度。

## B. 探訪活動

家長會成員屈靄儀女士、何碧珠女士、唐日歡女士及馮善慧女士分別於 28/4 及 20/5 進行探訪活動，為獨居學員或其年長家人送上關懷。



## C. 家長聯誼活動

8/6 家長會成員司徒月瑤女士、屈靄儀女士、唐日歡女士、湯瑞蘭女士、李武忠先生；家長潘碧儀女士及葉好歡女士到中心製作粽子給學員享用，一起歡度端午節。



## D. 家長聚會

20/6 中心舉行家長聚會讓家長認識中心的服務近況及服務意見調查報告。透過茶聚，家長互相聊天聯絡感情，氣氛一片融洽。



# 學員心聲

致中心楊經理、導師、職員、社工及中心學員：

你們好，我是第一組學員趙瑩兒。

我在這中心工作已十二年了，回想過去十多年，各導師除教導及培訓我工作技能外，更發掘我的潛能，如令我學會如何與別人相處融洽，互相包容、忍耐、體恤和原諒別人。這是做人應有的態度，更重要是對人要有禮貌，俗語說「禮多人不怪」，這樣能讓我們開開心心地工作。

我很多謝社工周生給予我機會參與環保回收工作，我學會將各種回收物品分類，例如有膠樽、玻璃樽及小型電器等。

更多謝社工黃姑娘邀請我在春節聯歡家長日活動上和她一起擔任司儀，我負責開場白，介紹當日各項節目內容，猜不到我講得頭頭是道，並沒有怯場。有些學員家長及中心職員說我懂得搞氣氛，稱讚我口齒伶俐，他們太誇獎我了！我只不過是盡我能力，為求大家盡興，開開心心而已。

6/3/2016 我亦參與在文化中心市集的銷售工作，成績很滿意，感謝張瑞民姑娘的帶領，我才可勝任。

我認為學員在中心學習各項工作技能及訓練，例如學校清潔、汽車美容、銷售、包裝等技巧，讓我們可以學會一技之長，有機會可以在社會謀生。有些學員在中心接受訓練後，成功在社會找到工作，貢獻社會，這亦證明我們有些學員雖然是智障或有殘疾的，但經過中心導師的訓練後，我們是殘而不廢，生命仍能活得有意義，不是社會人士所說的廢人，我們也可以貢獻社會。



(續)

我們除了訓練外，中心楊經理更策劃一些政策，包括量血壓、磅重、量體溫，中心更設立樂融坊計劃，為年長學員提供運動，加強護理照顧。中心亦致力發展不同工種，讓學員可以有更多的訓練津貼，使中心正常運作。

最後祝中心學員、楊經理、譚生、職員、導師可以打成一片，開開心心地工作，貢獻社會。

學員 趙瑩兒



## 職員訓練動向

為進一步加深員工對服務質素標準的認識，9/4 及 16/4 舉行了服務質素標準 5-8 的小組分享，而 21/5 及 28/5 則舉行了服務質素標準 9-12 的小組分享。



為讓各職級員工更能掌握及判斷學員生命表徵是否異常，以即時作出適切的護理及照顧，護士梁姑娘於 13/6 舉行了生命表徵及身體評估講座。



## 人事變動

- 3/4/16 職康導師李敏兒離職。
- 18/4/16 文員梁惠琮離職。
- 3/5/16 文員趙月霞到職。
- 13/6/16 庶務員李惠玲入職。



# 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。





# 汽車美容服務於酷熱天氣下受訓指引

接受汽車美容服務的學員需長時間在炎熱的天氣下戶外受訓，為確保學員及職員身體狀況良好，有關指引如下：



1. 到達場地後，職員會因應天氣狀況盡量安排在較陰涼的地方進行洗車訓練，減少被曝曬的機會。
2. 職員根據個別學員的身體狀況，如年紀、體型或一些可能因高溫下引發病症的學員，彈性安排他們的訓練。
3. 如不能避免曝曬天氣，職員將安排每位學員每隔十分鐘到陰涼環境下休息、舒展及補充水份，避免中暑。
4. 職員確保場地有充足的水源供學員飲用。
5. 職員分配學員在不同地區交替進行訓練，避免個別學員長時間在高溫下受訓。
6. 職員會不時詢問及留意學員身體狀況有否不適，如有中暑或不適徵狀，會即時停止受訓及安排地方給予休息。嚴重者立刻電召救護車求救及致電中心尋求上級協助。

## 暴雨及颱風警報應變措施

	黃雨/一號颱風	紅雨/三號颱風	黑雨/八號颱風
單位開放/暫停服務？	開放	開放	暫停
學員需要/不需要回中心？	需要	不需要	不需要
備註：	需考慮地區雨勢及交通情況，決定是否讓學員回中心。	抵達中心的學員，職員會細心照料。	抵達中心的學員，職員會細心照料；中心車輛接送服務暫停。

◎ 若所有警告或颱風訊號於下午 2 時前除下，中心會恢復提供服務，家長可因應所在地區、天氣、道路及交通情況，決定是否讓學員返回中心接受訓練。

# 活動花絮

21/4-26/5 虛擬多元運動訓練(一人一體藝)

遊戲中可以做運動，真是有益身心呀！



30/4 環保頌親恩(摯友社活動)

家人收到應該會  
很開心吧！



11/5 慶祝 4-5 月學員生日會

祝我們生日快樂！  
身體健康！



## 13/5 瑪利諾修院學校(小學部)探訪中心

我也能發揮所長，  
教導他人。



## 17/5 保良局蔡繼有學校探訪中心

很開心與同學們  
打成一片。



## 25/5 第二組小組活動-穿梭歷史文化之旅

我們的小組大合照  
很溫馨呢！



# 15-16 年度問卷調查結果

中心於 2015 年 12 月 15 日派發【服務滿意調查問卷】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 2016 年 1 月 15 日，問卷收回總數為 199 份，收回問卷成功率達 89.2%。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	24.7%	69.3%	0%	0%	6%

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	26.6%	73.4%	0%	0%	0%
舉辦家長活動的次數	27.1%	72.4%	0%	0%	0.5%
意見反映及跟進	29.1%	70.9%	0%	0%	0%
單位通訊的內容	26.1%	73.9%	0%	0%	0%

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	49.7%	50.3%	0%	0%	0%
職員對 貴子弟的態度	41.2%	58.8%	0%	0%	0%

支援服務	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
臨床心理服務	60%	40%	0%	0%	0%
職業治療服務	33.3%	66.7%	0%	0%	0%
物理治療服務	0%	0%	0%	0%	0%
健樂運動 / 義工服務 (如摯友社等)	17.7%	79.8%	0%	0%	2.5%

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	26.1%	73.9%	0%	0%	0.5%
活動種類多元化	27.6%	72.4%	0%	0%	0%
活動能切合服務使用者的興趣和需要	24.1%	75.9%	0%	0%	0%
訓練能符合服務使用者的需要	27.6%	71.9%	0%	0%	0.5%
收集家長 / 監護人對訓練的意見	24.6%	74.4%	0%	0%	1.0%
家長 / 監護人出席年度個案會議情況	23.6%	75.9%	0%	0%	0.5%

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	28.6%	71.4%	0%	0%	0%
環境及設備的舒適程度	25.6%	74.4%	0%	0%	0%
環境和設備的安全性	27.6%	72.4%	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	28.6%	70.9%	0%	0%	0.5%

	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	27.6%	72.4%	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	32.7%	67.3%	0%	0%	0%

## 其他意見 / 建議 (共收到 12 份家長的意見及建議)

1. 滿意。
2. 非常感激職員多年來對學員的耐心教導，辛苦您們了，多謝。
3. 多謝中心經理、社工、職員在本年度努力工作，本人致以衷心感謝，互勉！
4. 沒有補充，感覺非常滿意。
5. 我本人非常滿意中心的服務，並感謝各位中心職員、社工對學員 X 華耐心協助、教導及體諒，在此衷心致謝。
6. 感謝中心第二組導師張姑娘及招姑娘對學員 X 能的指導及教導，學習每一項工作訓練，而中心各職員亦專業地對待每位學員，減輕我們身為家長的掛心及憂慮，望每位學員能不斷進步及學習更多技能以面對將來，共同進步。
7. 多些活動，如室內球類，謝謝！
8. 設備一流，安全程度滿意，多謝對學員的照顧。
9. 多謝各位職員對李 X 儀的幫助及帶領，令她在負面情緒裡也找到動力發揮個人專長，每天很願意及有規律地上班。感謝各位職員的愛心及忍耐照顧。
10. 感激貴中心全體職員對小兒的悉心教導和照顧，尤其是我得到周生的解釋和意見後，使我清楚明白現今世代的男孩在心理、生理及物質上的需要，令我釋懷和懂得如何去處理。導師張姑娘對小兒循循善誘及無微不至，令他感到自己的媽媽也不及張姑娘，所以我會向她借鏡。招姑娘的幽默、開朗的笑容、愛心及教導，令學員們好開心，而小兒的心境也年輕了。能讓他在中心不再孤單，我衷心多謝 貴局所有人的幫忙。祝各位身體健康，工作愉快！
11. 感謝中心給予學員運動空間。
12. 謝謝各位社工、導師對 X 詩的照顧，自從 X 詩調到第四組後，請代為留意 X 詩和其他成員是否協調和開心。更感謝社工許妙鳳姑娘(已於 2015 年 7 月調職往保良局夏利萊博士伉儷綜合復康中心)為 X 詩申請了住宿的安排，感激不盡！

# 中心回應及總結

1. 服務使用者在整體服務意見的滿意及非常滿意率分別是 67.3% 及 32.7%，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。
2. 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，感激本中心職員的用心觀察，能時刻留意學員的需要，如觀察學員年紀漸大、身體機能下降的轉變，及早為他們申請輪候宿舍服務，大大減輕了家長的擔憂。
3. 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，從中有所成長，改變了很多。
4. 家長的回應是本中心服務水平得以不斷提升的寶貴資源，其中有家長建議增加多些活動和室內球類活動，本中心於過去一年亦已舉辦過許多不同形式的活動，如兩月一次的生日會、小組旅行、自助餐美食之旅、聖誕聯歡、外出參觀活動、定期於週六下午舉行的各項摯友社活動，包括烹飪、冰皮月餅製作，而球類活動亦有一人一體藝班，有關就業的活動有參觀大型招聘博覽會等。惟由於中心場地所限，未能提供室內球類活動。
5. 最後，中心多謝第八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。



# 15-16 年度客戶服務意見調查結果

中心為提升與客戶的合作關係，於 2015 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】，藉此機會檢討服務及回應客戶的意見，截至 2016 年 1 月 15 日共發出 80 份問卷，收回 78 份，成功收回問卷達 98 %。

	工種類別	派發數量	收回數量
室內業務	包裝工作	28	26
	車縫服務	0	0
	信件處理	3	3
外展業務	汽車美容	41	41
	清潔服務	7	7
	派遞服務	1	1
	合共	80	78

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	52%	48%	0%	0%	0%
	外展	55%	45%	0%	0%	0%
服務效率	室內	55%	45%	0%	0%	0%
	外展	55%	45%	0%	0%	0%
服務的人手安排	室內	52%	48%	0%	0%	0%
	外展	57%	43%	0%	0%	0%
職員服務態度	室內	59%	41%	0%	0%	0%
	外展	71%	29%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司的 聯絡頻次	室內	48%	52%	0%	0%	0%
	外展	51%	49%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司文 件交收安排	室內	52%	48%	0%	0%	0%
	外展	53%	47%	0%	0%	0%
整體服務表現	室內	55%	45%	0%	0%	0%
	外展	57%	43%	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。
	三冠禮品公司	本公司十分滿意貴中心提供之服務，職員態度友善，亦能與本公司同事緊密聯絡，使貨品能順利完成，品質方面亦十分理想，在此感謝各職員和學員之幫助。
	貴茶(香港)有限公司	職員工作仔細，而且配合度非常高及為整個包裝流程提供專業意見。
	恒信公司	無特別意見，只是深深感謝。
	STI Technology Limited	由11月開始與保良局合作，服務及效率質素都十分好，會繼續合作，謝謝！
	宏興旅遊製品有限公司	多謝一直以來的幫忙。

## 分析及總結

1. 室內業務客戶對服務整體非常滿意及滿意的百份比率分別為 55%及 45%。
2. 外展業務客戶對服務整體非常滿意及滿意的百份比率分別為 57%及 43%。
3. 整體客戶回應對服務不滿意和非常不滿意的百份比率为 0%。



## 中心回應及總結

問卷結果數據顯示室內業務客戶對服務整體非常滿意及滿意的百份比率達 100%；外展業務客戶對服務整體非常滿意及滿意的百份比率同樣達 100%。全部客戶對服務整體非常滿意超過 55%，這表示整體客戶對中心服務評價相當高。

能得到客戶的高評價，這有賴中心職員服務態度友善，能與客戶保持緊密聯絡，如透過客戶洽談、傳真、電郵、電話及 whatsapps 等互動的方式，使貨品能順利完成，品質方面亦十分理想，而且能在生產流程中對客戶提供專業意見。來年中心繼續以客為本，為客戶提供優質而可信賴的服務。



## 處理學員懷疑受侵犯指引

無論是否疏忽或蓄意，引致學員身心健康受傷害之行為，均可構成侵犯，此行為可分為身體虐待、精神虐待、疏忽照顧、侵吞財產及性侵犯，有關指引如下：



1. 監察及評估懷疑受侵犯個案表徵：職員仔細留意在情緒或行為上有否異常表現。
2. 呈報上級：如接獲報告或職員遇有懷疑時，無論是否確定為侵犯事件，需儘快知會上級。
3. 展開調查：由社工或上級即時展開調查，先接見受害人了解事件發生經過，留意其狀況，有否身體損傷或可能被侵犯跡象。
4. 通知家人：在發現學員懷疑受侵犯時，讓家人知道中心會認真處理及調查。
5. 調查態度：客觀，重視懷疑侵犯者對事件的解釋及看法，過程著重搜集資料及證據，協助調查及分析，無論侵犯事件是否真確，中心會嚴守保密原則。如事件嚴重，中心不排除交警方處理。
6. 跟進工作：處理受害者因侵犯事件引致的心理、生理創傷、情緒困擾及不安等，保障學員得到適當服務，免受侵犯。探討受害人家人對中心會否產生懷疑，從而作出輔導，重建對中心的信任。
7. 學員被侵犯的損傷會作紀錄，供日後參考。

## 復康穿梭巴士服務

香港復康會更新了「瑪麗、根德公爵夫人兒童醫院線」服務，此線路為循環線，起點及終點為港鐵堅尼地城站 A 出口，途經瑪麗醫院、大口環根德公爵夫人兒童醫院、麥理浩復康院、香港仔中心、華貴邨及華富邨等，於 2016 年 4 月 1 日起生效，為行動不便人士及其陪同者提供優質的乘車服務。欲知詳細乘車路線及行程時間表，可向中心職員查詢。



## 活動宣傳易

日期	名稱	服務對象
7/2016	第一組、第四組小組旅行	學員
8/2016	社工小組	學員
9/2016	保良局賣旗日	學員&家長
9/2016	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/ 17人次	0次/ 0人次	1次/ 20人次
學員服務	接受中心服務學員	221	222	221
	輔導就業學員 (訓練人次)	662	759	780
	公開就業學員	17人	17人	2人
職業治療 個案服務	接受治療個案總人數及訓練次數	24人/ 45次	24人/ 36次	25人/ 36次
臨床心理服務	評估個案	0	0	0
	治療個案	4	3	3
	諮詢個案	0	0	0
	總個案	5	5	5

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

2016 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