



保良局
石硤尾職業服務中心

2017 年
4 至 6 月季刊



目錄

2	編者的話
3	家長會動向
4	學員心聲
5	職員訓練動向、人事變動、中心增善設施
6	服務質素知多少
7-8	職康良好實務指引、 汽車美容服務於酷熱天氣下受訓指引
9	在暴雨 / 颱風訊號下取消運送飯盒及相關安排
10-11	活動花絮、永不凋謝的「花」、 保良局 20 週年回歸慶典活動
12-16	16-17 年度問卷調查結果
17-18	16-17 年度客戶服務意見調查結果
19-20	活動宣傳易、中心服務概覽、意見表

編者的話

各位家長、學員及同事：

炎炎夏日，最適合與家人一起往海灘或泳池游泳消消暑，但緊記在戶外活動要做足防曬及防蚊患措施，出發前提醒家人帶備足夠的防曬及防蚊用品，例如蚊怕水、雨傘、帽和防曬乳液等，亦要補充足夠的水份以防中暑。所謂天有不測之風雲，雨季將至，外出前除要常備雨具外，還得留意天氣情況及預測。最後，祝大家過一個活力充沛的開心夏季。

家長會動向



A. 午膳監察

膳食監察小組成員黃岳宏先生、李武忠先生、馮善慧女士、司徒月瑤女士及屈靄儀女士分別在 19/4、16/5 及 20/6 到中心評估，整體膳食質素接近滿分程度。

B. 探訪活動

屈靄儀女士、蘇運娟女士、唐日歡女士及馮善慧女士分別於 26/4、5/6 及 27/6 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

司徒月瑤女士、屈靄儀女士、唐日歡女士、湯瑞蘭女士、何碧珠女士、馮善慧女士、蘇運娟女士、李武忠先生及家長潘碧儀女士 26/5 到中心造粽子給學員享用，一起歡度端午節。



D. 家長聚會

20/6 中心舉行家長聚會，當日除提供有關生命教育的講座外，亦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

2017年4月24日(一) 楊小慧 (Jerry)



<<環保清潔劑及紮染工作坊>>

我好開心第一次參加環保活動，好有意義，學到很多環保意識，令我在日常生活中都可用到出來。

令我最深刻就是學到怎樣透過廢物利用，又可學到好多不同環保東西，好有意思、好有創意、好有教育意義，增強左我對環保深厚認識，使我學懂了怎樣循環再用，減少廢物再生保護環境!

2017年4月24日(一) JERRY (楊小慧)

我好開心第一次參加環保活動
好有意義,學到很多環保意識,
令我在日常生活中都可用到出來,
令我最深刻就是學到怎樣透過廢
物利用,又可學到好多不同環保東西
,好有意思好有創意好有教育意義
增強左我對環保深厚認識,
,使我學懂了怎樣循環再用,
減少廢物再生,保護環境!

環保口號(愛護地球,保護
地球,愛護環境,利用廢
物製造環保物品可循
環使用廢物,環保意識
你我都做得到。)

● 環保口號—“愛護地
● 球，保護地球，愛
● 護環境，利用廢物製
造環保物品，可循環
使用廢物，環保意識
你我都做得到!”





職員訓練動向

為讓各職級員工能認識學員吞嚥困難初期的徵狀及處理方法，作出預防及即時適切的護理及照顧，職業治療師賴姑娘於 19/5 上午舉行了兩輪「認識吞嚥的困難及處理」講座。



人事變動

- 20/4/17 庶務員楊秀媚到職。
- 9/5/17 庶務員羅國強離職。
- 12/6/17 庶務員曾紹蘭到職。
- 19/6/17 庶務員黃金容離職。



中心增善設施



42座第4組於13/5進行電燈更換 16套光管工程，令房間的光度適合學員訓練。



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) 每年查閱/核實/更新文件
 - 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。



在暴雨 / 颱風訊號下取消運送飯盒及相關安排

在暴雨 / 風球訊號下取消運送飯盒及相關安排：

暴雨 / 風球訊號	黃雨訊號 / 一號颱風訊號	紅雨訊號	三號颱風訊號	黑雨訊號 / 八號颱風或以上訊號
單位開放 / 暫停服務？	開放	開放	開放	暫停
學員需要 / 不需要回中心？	需要	不需要	不需要	不需要
承商提供飯盒安排	提供飯盒	<p>a. 上午 9 時仍是紅雨訊號 由中心協助聯絡承商集體取消飯盒。</p> <p>b. 上午 9 時後至 10 時 30 分改黃雨訊號 / 或除下所有暴雨訊號 由於飯盒已取消提供，但如有學員返中心，在 10 時 30 分點算人數，聯絡承商提供緊急飯盒，學員繳付現金購飯盒。</p> <p>c. 上午 10 時 30 分後改黃雨訊號 / 或除下所有暴雨訊號 學員自行午膳後，才返中心。</p>	<p>a. 上午 9 時仍是三號颱風 由中心協助聯絡承商集體取消飯盒，學員自行午膳才返中心。</p>	承商自動取消提供飯盒，學員不應返中心應留在家中 / 宿舍。若下午改黃雨訊號 / 一號颱風或取消所有颱風訊號。學員自行午膳後，才返中心。
備註：	需考慮地區雨勢及交通情況決定是否讓學員回中心。	<ul style="list-style-type: none"> 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。但如將改黑雨訊號，通知家人接返家 / 有能力學員，通知家人後，在安全情況下自行返家。 	抵達中心的學員，職員會細心照料。通知家人接返家 / 有能力學員通知家人後，在安全情況下自行返家。	八號颱風或以上訊號中心不開放。

□ 若社署宣佈殘疾人士日間服務中心(庇護工場/綜合職業服務中心)上午暫停服務，學員不應返中心，應留在家中/宿舍，提供飯盒服務取消。

□ 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

11/4 環保清潔劑及紮染工作



原來清潔劑都可以用果皮做出嚟架，真係無浪費!

29/4 週六電影院 (摯友社活動)



睇到好緊張! 唔知結局會係點呢?!



18/5 第二組小組旅行-曹公潭戶外康樂中心



玩左一日好開心呀!
回程前齊齊影張大合照先!

20/5 慶回歸 20 周年暨社會服務巡禮



唔經唔覺香港回歸 20 週年啦!

23/5 慶祝 4-5 月學員生日會



快 D 祝我哋生日快樂啦!

10/6 我愛我家 (摯友社活動)



我哋係米整得好靚呢!

10/6 花旗銀行義工活動



有好多義工嚟同我哋唱歌同玩遊戲!

13/6 「永不凋謝的花」皮革手工藝



係米好似真嘅一樣呢?



16-17 年度問卷調查結果

中心於 2016 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 216 份，截至 2017 年 1 月 16 日，問卷收回總數為 194 份，收回問卷成功率達 89.8%。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	17.9%	78.6%	0.6%*	0%	2.9%

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	27.3%	72.2%	0%	0%	0.5%
舉辦家長活動的次數	24.2%	75.8%	0%	0%	0%
意見反映及跟進	27.3%	72.7%	0%	0%	0%
單位通訊的內容	25.3%	74.7%	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	25.8%	72.7%	0%	0%	1.5%
活動種類多元化	25.8%	73.2%	0%	0%	1%
活動能切合服務使用者的興趣和需要	25.8%	72.7%	0%	0%	1.5%
訓練能符合服務使用者的需要	32%	67.5%	0%	0%	0.5%
收集家長 / 監護人對訓練的意見	28.4%	71.1%	0%	0%	0.5%
家長 / 監護人出席年度個案會議情況	29.9%	69.6%	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	29.4%	70.6%	0%	0%	0%
環境及設備的舒適程度	26.8%	73.2%	0%	0%	0%
環境和設備的安全性	30.4%	69.6%	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	28.4%	71.6%	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	30.9%	69.1%	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	34.5%	65.5%	0%	0%	0%

其他意見 / 建議 (共收到 23 份家長的意見及建議)

1. 膳食可多些蔬菜、蒸飯可多些肉。
2. 膳食方面有待改善。
3. 間中有些午膳要改善。
4. 沒有意見，多謝中心多年教導及照顧。
5. 整體非常滿意，對學員非常關心，謝謝 貴中心服務。
6. 祝聖誕快樂！工作順利！願你們新一年在目標上繼續努力加油，願主耶穌基督祝福你們，願主與我們同在！
7. 致保良局各位職員：你們好！感謝你們以獅子山下永不言敗的奮鬥精神，守護我們的學員。例如小兒個性是被動，從一無所知到現時有所進步，感謝各位耐心及經過漫長時間培訓，使他健康成長，每天快樂返中心及平安回家。萬分感謝各位，祝安好！
8. 膳食味道可以有改善、蔬菜可以多些種類。
9. 多謝所有工作人員對韋 X 玲的照顧和關心，大家聖誕快樂！身體健康！
10. 中心經理：你好！我是中心學員鄭 X 華家長，最近數月看見小兒在身體上及精神上有所改善和進步。中心社工周先生對他了解，能針對鄭 X 華的情況，繼續接受訓練，也同時細心輔導他，提高各方面的素質，希望鄭 X 華日後能和正常人一樣生活和工作。在此感謝中心各位導師，姑娘對鄭 X 華的悉心照顧和包容。致敬，敬禮。
11. 希望能讓學員多做健體運動，如拉筋，因學員年紀漸大、步入中年或老年，防止筋骨硬化。
12. 過去數年 貴服務中心表現專業，能適當照顧學員，家長非常滿意及多謝中心各員工的盡心。中心內經常舉辦參觀及家長聚會，接受家長們的建議，改善中心環境、講解中心之服務質素標準及照顧學員等，令各家長非常放心。



*備註：由 2017 年 4 月 1 日起已更換新的飯盒供應商，以回應家長的意見。

其他意見 / 建議

13. 感謝中心的周 Sir、何 Sir、招姑娘、許姑娘和蔡姑娘。多謝你們給我兒提點、愛心、耐性、鼓勵、悉心的教導、循循善誘、和藹可親和不厭其煩。多謝摯友社活動的運姑娘和譚姑娘的特別關顧。又要多謝玲姐、芳姐和麗姐的仁慈和照顧，感激不盡！祝大家工作愉快！身體健康！
14. 感激中心各同事照顧妹妹李 X 儀，同事們因應她的性格，耐心地教導，使她可以發揮她的潛能，讓她在灰矇的世界中，也有著盼望。謝謝各位同事的悉心照顧，謹此致謝！並祝工作愉快！
15. 劉 X 揚在這裡能獲得照顧及訓練，我很高興安心。他沒有親人，這裡就是他的家，你們是他的親人！多謝楊經理、社工黃姑娘，他已安排入住明愛輔助宿舍，感謝你們！祝你們大家快樂！
16. 多謝譚姑娘和運姑娘對吳 X 雯細心照顧。
17. 服務頗好。
18. 多謝梁 Sir，何 Sir 對吳 X 豪細心教導。
19. 午膳餸菜要更好味，希望有多些選擇。
20. 日常我和我兒子外出，身邊的人都帶奇怪的眼光。但我入到中心，看見組內四十多個比我兒好些的學員，四組各人的性格不同，幸有一班對學員不離不棄的好員工，特別第四組導師伍生，陪伴我兒多年。我兒雖帶給很多麻煩，但伍生很盡責，用很多方法教導我兒，謝謝中心經理、副經理、導師、社工、員工對我兒子的照顧。
21. 感謝中心各位導師對詩詩的教導，請讓她多做運動，謝謝！
22. 感謝 貴中心各職員對學員愛心服侍，給他們一個穩妥的訓練環境，在訓練中學習要互相配合及互相愛護，注重整潔、獨立、願上主紀念 貴中心各同事職員付出的關顧，勞心勞力。
23. 每位員工對學員的教導非常好，教導清晰，謝！

中心回應及總結

1. 本年整體的問卷回收率比去年有 0.6% 的增加，有賴中心各同事對學員的細心關顧及與家長保持良好的溝通關係。服務使用者對於中心的「整體服務意見」的非常滿意及滿意率分別是 34.5% 及 65.5%，非常滿意程度提升了 1.8%，滿意程度或以上達 100%。從其他意見/建議內可見家長及學員讚揚中心的服務質素。
2. 護理組成立至今，照顧到學員不同的護理需要，例如護理員每天恆常帶領肥胖的學員做運動，鼓勵學員午膳後在組內步行，有學員成功減輕體重。中心過去一年密切留意學員的健康狀況，有個別學員需要關注健康，護士亦會與家長溝通，提供專業的意見，幫助學員減慢其身體機能退化的速度。中心本年度獲得基金贊助，已添置按摩椅、足部按摩機、職業治療球、摺合式床等不同的護理用品，讓學員接受工作訓練外，亦照顧到他們肌肉伸展或強化四肢活動能力的需要。
3. 中心一向與家長們維持良好的聯繫，為學員提供舒適的訓練環境，中心定期於家長聚會向家長說明服務運作及增善設施，亦解釋申請宿舍的流程，讓家長們及早預備學員將來的生活，減輕親人照顧的壓力。此外，家長會與中心致力為學員提供良好的膳食服務，有學員及家長建議膳食可多些選擇及改善味道等，中心鼓勵學員繼續參與學員午膳監察會議，表達自己的意見。
4. 最後，感謝中心同事各司其職，給予學員悉心照顧、與家長定期聯繫及交流學員的進步，讓家長們安心。家長對中心服務的認同及一句「多謝」，定會讓同事繼續努力為學員提供優質的訓練環境，令學員的生活多姿多彩。



16-17 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 2016 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 2017 年 1 月 15 日共發出 103 份問卷，收回 102 份，成功收回問卷達 99 %。

	工種類別	派發數量	收回數量
室內業務	包裝工作	34	33
	車縫服務	0	0
	信件處理	2	2
外展業務	汽車美容	60	60
	清潔服務	6	6
	派遞服務	1	1
	合共	103	102

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	69%	31%	0%	0%	0%
	外展	70%	30%	0%	0%	0%
服務效率	室內	63%	37%	0%	0%	0%
	外展	72%	28%	0%	0%	0%
服務的人手安排	室內	60%	40%	0%	0%	0%
	外展	73%	27%	0%	0%	0%
職員服務態度	室內	74%	26%	0%	0%	0%
	外展	84%	16%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司的聯絡頻次	室內	60%	40%	0%	0%	0%
	外展	64%	36%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司文件交收安排	室內	57%	43%	0%	0%	0%
	外展	64%	36%	0%	0%	0%
整體服務表現	室內	66%	34%	0%	0%	0%
	外展	81%	19%	0%	0%	0%

其他意見

服務項目	客戶名稱	意見 / 回應
包裝及加工	阿一鮑魚公主香港有限公司	是次包裝服務是我司因人手不足，突請求 貴司的協助，在此，十分感謝譚 Sir、余惠蓮姑娘、林 Sir 即時的幫忙，更用心和盡力地與我們溝通、籌備所需的用具，不辭勞苦地為我司趕工，務求我可能如期有貨。為此，我司再次多謝譚 Sir、余姑娘、林 Sir 和其團隊出色的服務！謝謝大家！
	文林圖書文具有限公司	服務好、效律高、無出錯，價錢合理，絕對永久支持何志輝導師！
	華旭物流有限公司	完全百份百滿意 貴中心的服務，尤其譚小姐跟進水準非常高。
	芥子園出版	態度誠懇，做事認真。
	Million Communication Co. Ltd.	服務質素非常滿意。
汽車美容	RN 5080 車主	梁先生非常盡責。
	JY 3117 車主	Well Done !
	GL 9728 車主	員工工作態度認真，做得好。



分析及總結

1. 室內業務客戶對服務的整體非常滿意及滿意的百份比率分別為 66%及 34%。
2. 外展業務客戶對服的整體非常滿意及滿意的百份比率分別為 81%及 19%。
3. 整體客戶回應對服務不滿意和非常不滿意的百份比率為 0%。

中心回應及總結

調查問卷結果顯示客戶對室內業務的服務整體非常滿意及滿意的百份比率合共達 100%；

客戶對外展業務的服務整體非常滿意及滿意的百份比率同樣達 100%。

客戶回應對服務不滿意和非常不滿意的百份比率是 0%。言而受訪客戶對中心整體服務表現的非常滿意程度超過 70%，這表示整體客戶對中心服務評價相當高。

客戶表示中心職員能以友善和認真的態度工作，不僅能增強與客戶間互動的交流，從結果數據中反映客戶滿意中心職員的服務態度外，更能維繫雙方未來的合作關係向良好方向發展。

活動宣傳易

日期	名稱	服務對象
7/2017	第一組、第四組小組旅行	學員
7/2017	生日會(6-7月生日學員)	學員&家長
8/2017	社工小組	學員
8/2017	保良局賣旗日	學員&家長
9/2017	家長聚會	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/ 24人次	1次/ 24人次	1次/ 20人次
學員服務	接受中心服務學員	224	229	227
	輔助就業學員 (訓練人次)	692	776	717
	公開就業學員	11人	11人	19人
職業治療 個案服務	接受治療個案總人數及 訓練次數	22人/ 29次	28人/ 41次	19人/ 25次
臨床心理服務	評估個案	0	0	0
	治療個案	2	3	3
	諮詢個案	1	0	0
	總個案	5	5	4

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

郵票

2017 年 4 至 6 月

編輯小組：周正凱、林錦瑩

督印人：楊錦輝

印刷份數：235