



# 保良局 石硤尾職業服務中心

2018年4-6月季刊



# 目錄

P. 2	編者的話
P. 3	服務質素知多少
P. 4-5	職康良好實務指引
P. 6	家長會動向
P. 7	感謝信、學員心聲
P. 8	職員訓練動向、中心增善設施
P. 9	健康資訊站- 夏日炎炎慎防中暑
P. 10-11	活動花絮
P. 12-16	17-18 年度問卷調查結果
P. 17-18	17-18 年度客戶服務意見調查結果
P. 19	人事變動、活動宣傳易、中心服務概覽
P. 20	調整中心車收費、意見表



## 編者的話

早前收到一個令人興奮的好消息，一位公開就業的學員向我表示，他現時任職的工作，獲僱主加薪及續約，我真為他感到興奮。這位學員已外出公開就業將近一年，加薪對他而言，除了數字的增加外，更是一份被受認同的成功感。我曾問他「工作辛苦嗎？」，他答「頂硬上！」，那份堅執的信念，令我欣慰。過往他向我傾訴工作上的困難時，我明白他的辛勞和處理，透過不斷的認同、支持及鼓勵，促使他繼續有信心面對自己的工作，至今他得到回報。

殘疾人士在公開就業的路上，要承受與同事合作或工作環境的壓力、社區人士的目光、克服的心理障礙或藥物引起的副作用等挑戰，不是三言兩語就可以令僱主明白。縱然困難重重，但他們在交談間向我分享他們的工作近況、有錢買新衣服、給家用予家人及與家人去旅行，臉上散發的笑容及自信，是靠自己的努力賺換取的，一切是值得！

作為提供職業康復服務的我們，深信心中的信念，就是與服務使用者同行，讓更多人士認識他們的才能及勤奮，將會被社會接納和認同。祝願各位殘疾人士朋友堅持信念，勇敢向前，為未來開拓新天地！

社工 黃君姑娘

# 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

## A. 午膳監察

家長會膳食監察小組成員李武忠先生、湯瑞蘭女士、司徒月瑤女士及黃岳宏先生在 25/4、17/5 及 28/6 分別到中心進行膳食質素評估，整體對膳食質素表示滿意。



## B. 探訪活動

家長會成員於 26/4 及 30/5 進行探訪活動，為獨居學員或其年長家人送上關懷。探訪成員包括：

26/4: 陳麗琮女士、李小平女士及唐日歡女士

30/5: 陳麗琮女士、唐日歡女士及屈靄儀女士

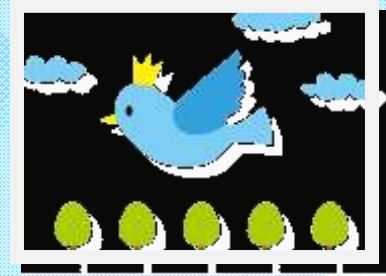


## C. 家長聯誼活動

有 9 位家長委員及義工，於 14/06/18 到中心製作健康素食糉子，為與中心學員一同慶祝端午節及給予學員品嚐，感受節日氣氛，學員收到糉後十分雀躍，可與家人共同分享美食。



# 家長信



致石硤尾職業服務中心上下全體員工：

值得一讚，保良局石硤尾職業服務中心上下全體員工，在裝修期間長達幾個月的特別辛苦了。

當然龍船奪標都要陀手好，中心今次打造得煥然一新，都是經理安排好和細心擺設，現進入中心比以前舒服得多，到處都有冷氣，白雪雪的牆壁，特別有空間感，又有休閒室，還有運動室見到學員在中心工作都很開心的，我仔以前不想返工，但現在天天都返工，他能在中心工作，我有時間休息，使我身體好好，我在此多謝經理員工的愛心。

我是個小學沒畢業的鄉村姑娘，此信寫得不好，請經理和各位都多多包容，我是用視覺表達。

何

嘉飛家長

2018年6月12日



## 學員心聲



學員羅詠嫻

我覺得參加咗「綠升級創作」牛仔褲升級再做的感想，就係 Miss Chan 好用心教導我地將每一塊牛仔布剪開，然後用膠水貼在牛仔布，每一個作品我都好快學到，而且仲有環保的意識，許姑娘都有協助 Miss Chan 教導其他學員，覺得好有意義，希望以後再會搞呢 D 小組。



# 職員訓練動向

日期	講者	主題	內容	參與人數
13/4/18	護士 梁美嫻	糖尿病的認識	認識糖尿病分類及症狀、飲食控制	22
25/4/18	高級中醫推拿師 陳旭華先生	「預防工傷-防勞損穴位益體」工作坊	預防工傷的安全工作姿勢及穴位認識	20
28/4/18	職康導師 徐麗沙及伍彥彰	服務質素標準 13 至 16	認識服務質素標準 13 至 16 及其原則	7
5/5/18	職康導師 徐麗沙及招家恩	服務質素標準 13 至 16	認識服務質素標準 13 至 16 及其原則	6
29/5/18	護士 梁美嫻	酷熱環境工作對健康的危害	認識中暑原因、徵狀、處理方法及預防	9
9/6/18、 16/6/18	職康導師 伍彥彰及馮家棋	職康良好實務指引訓練	認識職康良好實務指引	9

## 中心增善設施

中心為符合職安健條例和執行 2 米或以下離地的高空工作要求，更換合適的不同高度輕便的工作台梯，供員工在安全的環境下工作。





## 什麼是中暑？

人在酷熱的環境裡體溫上升，身體機能便會自動調節來降溫，例如增加排汗和呼吸次數。可是，當環境溫度過高，這些生理調節不能有效控制體溫時，便會出現熱衰竭甚至中暑等情況。

熱衰竭的徵狀包括頭暈、頭痛、噁心、氣促及神志不清等。當體溫升至攝氏四十一度或以上時，患者更會出現全身痙攣或昏迷等現象，稱為中暑。若不及時替患者降溫及急救，便會有生命危險。

## 誰人較易中暑？

1. 過胖人士
2. 患病者
3. 長者
4. 小童



## 預防措施

經常留意天文台發出的天氣警告，並採取以下措施：

1. 穿着淺色、不束身和通爽的衣服，以減少身體吸熱，並方便排汗及散熱。
2. 帶備並補充足夠水分，以防脫水。
3. 避免喝含咖啡因（例如：茶或咖啡）或酒精的飲品，因這些飲品會加速身體水分透過泌尿系統流失。
4. 不應在酷熱天氣下作長程的登山或遠足等活動，因高溫、出汗和疲勞都會額外消耗體力。
5. 最好安排在早上或下午較後的時間進行戶外活動。
6. 在室內活動時，應儘量打開窗戶及以風扇或空氣調節系統保持室內通爽涼快，避免在潮濕悶熱的環境下進行劇烈運動。
7. 調整工作安排，在較涼快的時段工作。如必須在炎熱環境下工作，儘可能在工作地點加設遮蔭，配以循序漸進的工作速度，並於適當時候在涼快處休息，讓體力回復。
8. 不應留在停泊的汽車內。
9. 進行活動時若感不適，應立刻停止，並儘快求診。

# 活動花絮

## 14/4 社區遊蹤(摯友社活動)



我哋呢度深水埗  
區原來有好多地  
方值得去睇



## 9/5 四至五月生日會



YEAH!好開心可  
以一齊慶祝生  
日!

## 12/5 頌親恩(摯友社活動)



嘩!你睇我哋笑得幾燦  
爛!你見到都開心啦!

今日可以親近大自然，  
心情都輕鬆好多了!



## 16/5 第二組小組活動 樂在濕地



24/4-15/5

「綠升級創作」牛仔褲升級再造



我剪我貼!我將  
牛仔褲循環再  
造整得靚靚!



27/4 蔡繼有學校參觀



你可以  
搵到幾  
多錯處?

27/6 第三組活動-科學知多點



哈哈!有咁多個  
我,你睇我唔到!



我眼明手快,我夾波子  
一定叻過你!

29/6 特飾便服日



我著得最有特色!

23/6 手指點畫 (摯友社活動)

我點、點、  
點!你睇我幅  
畫幾靚!



# 17-18 年度問卷調查結果

中心於 2017 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。是次共發出調查問卷 213 份，截至 2018 年 1 月 16 日，問卷收回總數為 186 份，收回問卷成功率達 87.3%。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	19.2%	74.2%	0%	0%	6.6%

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	21%	78%	0%	0%	1%
舉辦家長活動的次數	22%	76%	0%	0%	1.6%
意見反映及跟進	25.3%	73.7%	0%	0%	1%
單位通訊的內容	21%	78%	0%	0%	1%

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	40.3%	59.7%	0%	0%	0%
職員對 貴子弟的態度	36%	64%	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	21.4%	78.6%	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)	22.4%	70.9%	0%	0%	6.7%

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	21%	78%	0%	0%	1%
活動種類多元化	19.9%	79.6%	0%	0%	0.5%
活動能切合服務使用者的興趣和需要	21%	78.5%	0%	0%	0.5%
訓練能符合服務使用者的需要	24.2%	75.8%	0%	0%	0%
收集家長 / 監護人對訓練的意見	23.2%	76.3%	0%	0%	0.5%
家長 / 監護人出席年度個案會議情況	21.5%	78%	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	25.8%	74.2%	0%	0%	0%
環境及設備的舒適程度	22.6%	77.4%	0%	0%	0%
環境和設備的安全性	27.5%	72%	0%	0%	0.5%

	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
單位向你反映服務質素指標的相關措施	26.3%	73.2%	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	23.7%	75.8%	0%	0%	0.5%

	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
整體服務意見	27.4%	72.6%	0%	0%	0%

## 其他意見 / 建議

1. 多謝石硤尾職業服務中心各職員對徐 X 樑的照顧及關懷，在此祝福中心各職員身體健康！新年進步！
2. 多謝各同事們的照顧。
3. 多謝中心提供更佳及舒適的環境，使學員的學習能力提高。多謝中心職員及導師的盡心照顧，教導有方，令學員增加學習興趣，各職員與家長齊溝通，協助解決學員困難堪稱讚。
4. 整體服務大致滿意。





5. 衷心感激何 Sir 的教導、體恤及安排，非常多謝許姑娘循循善誘的指導、訓練及照顧。很欣賞運姑娘積極以身教令我兒感受到，與人溝通和相處後所得到的樂趣，謝謝！幸得李姑娘的建議和周 Sir 的安排，讓我兒在樂融坊接受健腦操的運動，令其抽筋的情況得以舒緩。感激玲姐細心照顧他的午膳和笑容可掬。謝謝麗姐和欣姐不厭其煩叮囑他做運動，又提醒他多飲西芹汁降血壓！感激不盡！
6. 感謝職業服務中心各職員及導師對學員的關愛及指導。
7. 首先謝謝石硤尾職業服業服務中心對鄭 X 華的照顧和體諒，在社工周生與各位導師的幫助和悉心關照下，讓他在身心健康和待人接物方面比以往有所改善和進步。在此祝您們身體健康！萬事如意！
8. 一座建築物經歷了二、三十年免不了陳舊褪色，但眼見中心在建設上粉色翻新改進，讓學員在一個舒適的環境下工作。另一方面，中心照顧他們的健康狀況，如改設一個運動室，藉此讓學員在室內做運動。最後謝謝各位的努力，讓學員開心，讓家人安心。
9. 衷心謝謝中心楊經理、譚副經理、社工黃姑娘、金姑娘，以及第四組全體導師職員十三年來不離不棄對李 X 穎的悉心關顧和嚴格的訓練，讓她大膽嘗試融入社會公開就業，挑戰自我。在此，我和 X 穎再次感謝您們的努力與付出，並祝各位新年快樂！身體健康！工作





10. 非常滿意。
11. 我們家人和林 X 芳對於中心的各項服務感到十分滿意！經理和各姑娘、各阿 Sir，設計各項服務，非常用心和用誠意，非常感激，我家姐較以前聰明和開心。再一次感激大家的努力，加油！
12. 我很感謝各位姑娘及社工姑娘，對余 X 球的關懷和支持，現在他在回家的路上都不瀨屎尿了，我很感激你們幫忙提點他。

## 中心回應及總結

服務使用者在「整體服務意見」的非常滿意及滿意率分別是 27.4%及 72.6%，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。家長的回應是本中心服務提升的寶貴資源，他們在「其他意見 / 建議」中的回應是十分正面的，紛紛讚揚中心的服務質素，對學員的悉心照顧及關懷等。其中家長感激中心能時刻細心觀察學員的需要，如中心學員年紀漸長、身體機能相繼退化，中心特意將房間改建成運動室，讓有需要的學員恆常做運動及進行職業治療服務，慢慢提升他們的健康狀況及有助減低因肥胖而引起的長期疾病。

最後，中心感謝各同事對學員的細心關顧及與家長保持良好的溝通關係，家長及學員對中心優質服務的肯定及讚揚，定讓同事繼續上下一心，致力為學員提供最佳的訓練環境，令他們的生活多姿多彩。



# 17-18 年度客戶服務意見調查結果

中心於 2017 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】，藉此機會收集客戶回應和意見，截至 2018 年 1 月 15 日共發出 88 份問卷，收回 78 份成功收回問卷達 89%。

	工種類別	派發數量	收回數量
室內業務	包裝工作	35	27
	其他服務	1	1
	信件處理	2	1
外展業務	汽車美容	42	41
	清潔服務	7	7
	派遞服務	1	1
	合共	88	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	59%	41%	0%	0%	0%
	外展	59%	41%	0%	0%	0%
服務效率	室內	59%	41%	0%	0%	0%
	外展	71%	29%	0%	0%	0%
服務的人手安排	室內	59%	41%	0%	0%	0%
	外展	67%	33%	0%	0%	0%
職員服務態度	室內	69%	31%	0%	0%	0%
	外展	76%	24%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司的 聯絡頻次	室內	55%	41%	0%	0%	0%
	外展	63%	33%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司文 件交收安排	室內	55%	45%	0%	0%	0%
	外展	63%	31%	0%	0%	0%
整體服務表現	室內	62%	38%	0%	0%	0%
	外展	65%	35%	0%	0%	0%

服務項目	客戶名稱	客戶名稱
包裝及加工	金泰米業有限公司	貨 Lift 太小，運輸送貨麻煩！ 回應：職員與客戶已協議貨品運送到樓下進行交收程序。
	文林圖書文具有限公司	態度好、質素高、非常滿意，以客為尊。
	華旭物流有限公司	譚先生及譚姑娘做事認真，高效率及高效能，敬司的項目得到完善安排，對此敬司對譚先生及譚姑娘協助萬分感謝！
汽車美容	HR 5383 車主	員工工作態度認真，做得好。
	RN 5080 車主	服務能靈活處理，質素非常滿意。
清潔	保良局唐乃勤初中書院	服務時間非常配合校方要求，員工非常準時到校工作。



## 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 62%及 38%。
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 65%及 35%。
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

1. 客戶對室內及外展業務的服務整體非常滿意及滿意的百份比率達 100%。
2. 中心職員能以友善和嚴謹的態度與客戶保持緊密合作關係，促使雙方交易順利完成。



## 人事變動

日期	事件
20/05/18	職康導師楊麗敏姑娘離職。
12/06/18	庶務員曾紹蘭離職。
17/06/18	社工周正凱離職。

## 活動宣傳易

日期	名稱	服務對象
7/2018	小組旅行(第一、四組)	學員
7/2018	生日會(6-7月生日學員)	學員
7/2018	卡拉之星(摯友社活動)	學員
8/2018	生日會(8-9月生日學員)	學員
8/2018	夏日樂逍遙(摯友社活動)	學員
8/2018	社工小組	學員
9/2018	仲夏競技樂(摯友社活動)	學員

## 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	1次／	1次／	2次／
	(人數/人次)	18人次	21人次	40人次
學員服務	接受中心服務學員	217	221	223
	輔導就業學員	575	698	695
	公開就業學員	21人	21人	21人
職業治療	接受治療個案總人數及	30人／	21人／	27人／
臨床心理服務	評估個案	1	1	2
	治療個案	3	4	5
	諮詢個案	0	2	0
	總個案	5	6	6

# 調整中心車服務收費

本局在 2018 年 3 月 15 日，接獲社署來函通知調整 2018-2019 服務收費，汽車接載服務調整至每月 \$176，2018 年 10 月 1 日生效。



## 服務意見表

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

2018 年 4 至 6 月

編輯小組：黃君、林錦瑩

督印人：楊錦輝

印刷份數：170



保良局  
PO LEUNG KUK

TEL: 2778 8888 • FAX: 2778 4188

檔號: PLK 1/3/440(SSD)

敬啟者：

本局於 2018 年 3 月 15 日接獲社署來函通知調整 2018 至 2019 年度服務收費，有關新收費金額及生效日期如下：

項目	收費	生效日期
冷氣費(五至十月)	\$70/月	不變
汽車接載服務	\$176/月	2018 年 10 月 1 日

倘對上述收費有任何查詢或有經濟困難，請致電 2778 1237 與中心社工聯絡。

此致  
石硤尾耆老服務中心  
學員/家屬/監護人/社署社工

社會服務總幹事(安老及康復服務)



林木崑 謹啟

二零一八年五月二十八日



香港德輔道中六十六號 48 LEIGHTON ROAD, HONG KONG  
電郵 E-MAIL: plkinfo@poleungkuk.org.hk  
網址 WEBSITE: http://www.poleungkuk.org.hk  
124 0010106



郵票