



保良局
石硤尾職業服務中心
2014年4至6月
季刊



編者的話



香港的四月至六月，除了潮濕多雨外，還有很多的節日和假期。有西方傳入的愚人節、勞動節、復活節、兒童節、母親節、護士節。更有中國傳統的清明節、端午節、佛誕、長洲太平清醮、天后誕等。

復活節有長假期，可以藉此旅遊減壓。兒童節和母親節，可以來個家庭歡聚。我認為最有特色的，可算是端午節和長洲太平清醮。

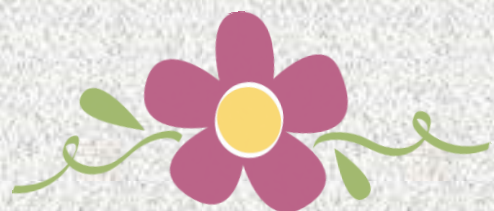
長洲每年舉辦的太平清醮，都能吸引數萬名市民和旅客，共聚長洲，歡渡一天。最為亮點的，要算是飄色巡遊和搶包山。每年都由小孩們，扮演不同的飄色人物。有政治的，時下流行的，和傳統的人物，各具特式。晚上的搶包山節目，也是緊張有餘。如此的文化盛傳，實是難得。

端午節有龍舟嘉年華，更邀請了不同國家的龍舟隊，在港比賽，現已成一國際盛事。在全球的華人區，香港算是保存有最具特式的端午節慶典。

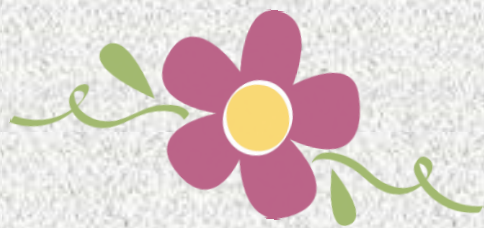
大部份的香港人，每天都是營營役役，為口奔馳。不同和有特式的節日，正好為我們轉換心境，偏離一下現實。在平凡的生活中，增添一抹色彩。



職康導師 余惠蓮



目錄



編者的話.....P. 2

目錄.....P. 3



職康良好實務指引.....P. 4, 5

服務質素標準知多少 P. 6

家長會動向及人事變動.....P. 7

中心增善設施.....P. 8, 9

一人一體藝及中心活動花.....P. 10, 11

職員心聲.....P. 12

學員心聲.....P. 13

13-14 年度問卷調查結果.....P. 14-18

特飾便服日.....P. 19

活動宣傳易、中心服務概覽.....P. 20



職康良好實務指引

第 1 章:報價程序處理

1. 新訂單

瞭解客戶所需服務及解答查詢
填寫客戶洽談紀錄

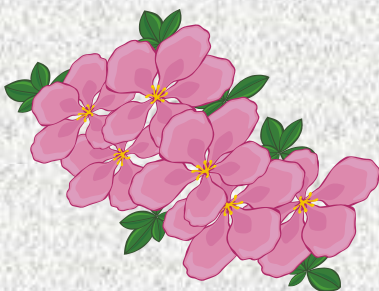
2. 報價程序

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、填寫成本分析表。

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，跟進確認訂單程序單位主管簽署及蓋印確認報價單/合約。



第 2 章:客戶確認訂單程序

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，商業客戶資料記錄或客戶資料紀錄或非商業團體客戶資料記錄
- (2) 客戶合作協議書*
- (3) 「防賄條款」及「有關僱員收受利益之規則」

*保良局所有部門及單位可豁免上述記錄手續

舊客戶

- (1) 查閱/核實文件
 - (a) 客戶合作協議書
 - (b) 商業客戶資料記錄或客戶資料記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「有關僱員收受利益之規則」

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。

服務質素標準知多少

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。

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。

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 3:

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。

標準 4:

A cluster of pink flowers with yellow stamens and green leaves, rendered in a soft, painterly style.



家長會委員分別在 23/4/2014 及 16/5/2014 到中心進行試食，整體對膳食的質素表示感到滿意，對素餐方面的意見亦是正面，希望可增加每月素餐的次數。

家長義工在 29/5/2014 及 11/6/2014 探訪中心學員及家人，給予關懷及交流中心服務的近況，家人對家長義工的關懷回應是正面，感謝家長義工的熱心，希望能將正能量繼續發揚光大。

人事變動



第一組活動助理林浩威於6月17日入職。

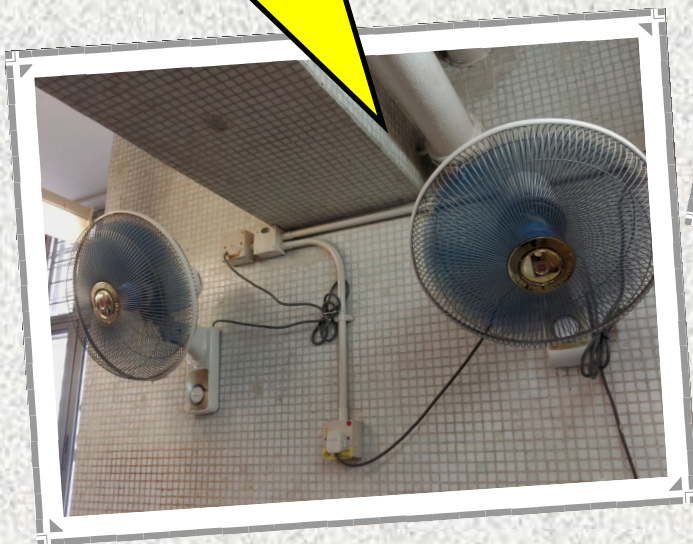
中心增善設施

社會福利署獎券基金批款
更換以下設施

1) 4 個電子磅



2) 11 把掛牆扇



4) 1 台度高磅重磅



3) 工場生產用的
大小膠筲箕



5) 7 個
電子掛牆鐘

學員們有沒有留意
到中心更換了的設
施放在那裏呢？



6) 1 幅 窗簾



7) 1 張
三座位梳化



中心活動花絮

2/5/14

糗有你的愛

YA!



30/5/14

14/15 年度 4-5 月生日會



25/4/14 衛生教育旅行日

生活添姿彩之一人一體藝

靚唔靚呀！

29/4-10/06/14

創意手工



28/4-9/6/14

繪畫班

好開心呀！



7/5-29/5/14

園藝治療(Y-APPS)

職員心聲

「我要踏上路途，我要為我自豪，我要摘星不做俘虜……。」一首「摘星」帶動了中心手語歌曲的熱潮。自 2013 年 11 月 10 日(星期日)中心有十多位學員和家長義工參加千人手語傳愛大行動活動，一起用手語演繹一首歌曲「摘星」，大家全情投入，在中心裏加緊練習，為求打破健力士世界紀錄；雖然這次活動未能打破世界紀錄，但是為我們中心開啟了手語傳情的新一頁。

在練習過程中，吸引了不少學員來觀賞練習過程，他們從觀賞中，加入了我們練習的行列，最後更成為了手語歌曲的成員。其後，我們分別在中心開放日、家長聚會及探訪長者中心表演「摘星」和「祝福你」兩首歌曲，台下觀眾給予熱烈的掌聲，這些掌聲確實為學員給予鼓勵和支持。

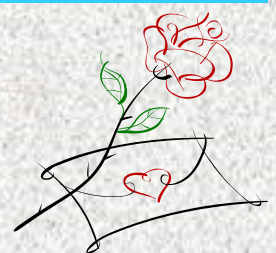
用手語來演繹歌曲，當中要以恰當的手勢、配合節奏和旋律，流暢地用「手」將歌曲「唱」出來，這是一件不容易的事，但學員們投入參與、認真練習的態度，真的將「不可能」變成「有可能」了。各位學員「……星遠望似高，卻未算高，我定能摘到。」繼續努力，中心以你們為榮呢！

此情此境的回憶，實在是第二組職康導師吳桂珍姑娘的負出成果。她的愛心、耐性及循循善誘的教導，使學員獲益良多。作為吳姑娘的同組拍檔，令我十分欣賞。

可惜！吳姑娘為了她的眼睛健康於 2014 年 6 月 17 日呈辭而離開我們的大家庭，各位同事及學員都對她依依不捨。願她早日康復而重返這個家，我們全體祝她身體健康！生活愉快！



職康導師：張秋梅姑娘



學員心聲



各位大家好，我是第一組學員鄺潤好。今年六月中是我在中心工作已經近十年了！學會了很多的訓練項目，包括包裝、派遞、清潔等工作，工作裏我和一些學員都能合作愉快，工作順利，過得很開心。

我還參加一人一體藝的編織班、又學會了十字繡、打鼓、烘焙班和各插花藝術等等…。在各種學習的活動中，我體會到學習的樂趣，我也會繼續學習新的項目。記得有一次出外參加插花比賽，得到余姑娘的細心指導得已成功完成比賽、還獲取獎項，為中心增光。

在新年期間，不少學員參加了不同活動，學會了團體的合作精神，最終都能完成表演項目，最後我祝楊經理、社工黃姑娘、各位導師及中心學員工作愉快！身體健康！

第一組學員鄺潤好

13-14 年度問卷調查結果

中心於 2013 年 11 月 29 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 225 份，截至 2014 年 1 月 10 日，問卷收回總數為 217 份，收回問卷成功率達 96.4%。
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	21.5%	75.6%	0%	0%	6%

聯絡家長/監護人	非常滿意	滿意	不滿意	不滿意	不適用
聯絡次數	26.7%	73.3%	0%	0%	0%
舉辦家長活動的次數	23.5%	76%	0%	0%	0.5%
意見反映及跟進	23%	77%	0%	0%	0%
單位通訊的內容	23.5%	76.5%	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	43.3%	56.7%	0%	0%	6%
職員對 貴子弟的態度	39.2%	60.8%	0%	0%	0%

支援服務	非常滿意	滿意	不滿意	不滿意	不適用
臨床心理服務	16.7%	83.3%	0%	0%	0%
職業治療服務	29.4%	70.6%	0%	0%	0%
健樂運動/義工服務	0%	0%	0%	0%	0%
健樂運動 / 義工服務(如摯友社等)	22.6%	75.5%	0%	0%	1.9%

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	20.3%	79.2%	0%	0%	0.5%
活動種類多元化	23%	76.5%	0%	0%	0.5%
活動能切合服務使用者的興趣和需要	21%	78.4%	0%	0%	0%
訓練能符合服務使用者的需要	29%	71%	0%	0%	0%
收集家長/監護人對訓練的意見	23%	76.5%	0%	0%	0.5%
家長/監護人出席年度個案會議情況	23%	76.5%	0%	0%	0.5%

3. 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	24.4%	75.6%	0%	0%	0%
環境和設備的安全性	26.3%	73.7%	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	不滿意	非常不滿意	不適用
	23.5%	73.7%	0%	0%	0%

5. 單位向你收集服務質素的意見	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
	22.1%	77.9%	0%	0%	0%

6. 整體服務意見	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不適用
	27.2%	72.8%	0%	0%	0%

其他意見/建議及中心回應 (收到 10 份有意見的問卷)

1. 本人對貴服務中心非常滿意，職員態度優良，本人向貴 中心全體職員多謝。
2. 感謝貴 局對淑玲的指導和協助，尤其是過去一年家中的轉變，為大家增添不少麻煩。導師如社工許姑娘的關心，令到我和淑玲都能順利渡過難關。在此，我衷心多謝貴 局所有人的幫忙，用這個機會祝各位聖誕快樂，新年進步！
3. 感謝貴 局各職康導師、助理、社工對各位學員付出愛心與教導，使他們能學習照顧自己，在工作和各學員互相講通、幫助，成長。在未來日子祝貴 局業務大有長進，工作順利，各位員工身體健康，主恩常在。
4. 感謝中心對學員黃家能的指導及教導。更謝各職員及導師能不斷提升家能的學習，望各導師及學員進步愉快。
5. 這些年來，感激貴 局同事，悉心照顧舍妹，她的進步使我放心。在此感謝你們的努力，給我妹妹康復見成效。
6. 我本人十分滿意中心服務，並萬分感謝中心裡各位職員對祥華耐心教導及照顧，在此表示衷心致謝。
7. 本人非常滿意保良局職業服務中心的活動及訓練。
8. 幾好。
9. 本人已滿意貴 中心的服務，沒有意見。
10. Since we are unable to personally participate in parent-teacher functions due to our tremendous responsibilities, we sincerely appreciate all the notices and phone calls staff members have made. Thank you for all these years of watching over our son, DARRYL.

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 78.2% 及 27.2% 即在滿意程度或以上達 100%，可見同事在本年的努力得到各家長的認同，而在其他意見/建議中的回應是正面及贊賞的。

最後，中心多謝第六屆家長會在過去一年為中心作出的貢獻。中心上下同事仍以「保良精神」為服務使用者提供優質的服務。

13-14 年度客戶服務意見調查結果

派發及收回問卷情況：

中心於 2013 年 11 月 29 日開始以電話、傳真及電郵進行【客戶服務滿意調查問卷】服務意見搜集，目的藉此機會收集和了解各客戶對中心的服務意見。是次調查進行問卷共 102 份，截至 2014 年 1 月 10 日，問卷收回總數為 102 份，收回問卷成功率達 100%。

工種類別		派發數量	收回數量
室內業務	包裝工作	18	18
	車縫服務	1	1
	信件處理	4	4
外展業務	汽車美容	70	70
	清潔服務	7	7
	派遞服務	2	2
合共		102	102

問卷數據分析結果：		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無意見
服務質素	室內業務	52%	48%	0%	0%	0%
	外展業務	52%	48%	0%	0%	0%
服務效率	室內業務	39%	61%	0%	0%	0%
	外展業務	53%	47%	0%	0%	0%
服務的人手安排	室內業務	43%	57%	0%	0%	0%
	外展業務	56%	44%	0%	0%	0%
職員服務態度	室內業務	61%	39%	0%	0%	0%
	外展業務	68%	32%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司的聯絡頻次	室內業務	48%	52%	0%	0%	0%
	外展業務	44%	56%	0%	0%	0%
職員與閣下/貴公司文件交收安排	室內業務	48%	52%	0%	0%	0%
	外展業務	52%	48%	0%	0%	0%
整體服務表現	室內業務	52%	48%	0%	0%	0%
	外展業務	58%	42%	0%	0%	0%

其他意見/建議及中心回應 (收到 4 份有意見的問卷)

信件處理	綠茵園 (朱桂真)	I am deeply impressed by in professional & sincere and true will recommend you service to my friends. Thanks.
汽車美容	RZ 4929 車主	Thank!
汽車美容	EH7333 車主	沒有，十分滿意
派遞服務	EMV(送膳服務)	學員表現很好，有禮貌，有交代。

總結：

室內業務客戶對服務的整體滿意及非常滿意率分別是 48% 及 52%。外展業務客戶對服務的整體滿意及非常滿意率分別是 42% 及 58%。無論是室內和外展業務客戶對服務整體不滿意和非常不滿意率都是 0%。中心會以持續進步的態度，繼續為客戶提供優質的服務。



特飾便服日

中心於保良局籌款活動特飾便服日 2013 勇奪了康復服務單位籌款額最高獎，在此感謝各善長的支持。



由主席鄭錦鐘及副主席陳細潔頒獎，中心經理楊錦輝代表領獎。



中心經理楊錦輝先生與社會服務總幹事（康復）林木崑先生合照。

社會服務總幹事（康復）林木崑先生（中間）、中心經理楊錦輝先生（右二）、八八觀塘工場主任劉麗珊（右一）及其他得獎單位人士合照。



活動宣傳易

日期	名稱	服務對象
7/2014	(第二組)小組旅行	學員
7/2014	(第三組)小組旅行	學員
9/2014	生日會(8-9月生日學員)	學員
9/2014	家長聚會	家長、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 (次數/人次)	1次/ 21人次	1次/ 12人次	x次/ x人次
學員服務	接受中心服務學員	228	245	218
	輔導就業學員 (訓練人次)	1007	1209	1028
	公開就業學員	6人	5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/33次	19人/44次	x人/x次
臨床心理服務	評估個案:	0	1	0
	治療個案:	5	6	12
	諮詢個案:	7	8	8
	總個案:	4	7	6

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

2014 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：250 份

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。