

香港智障人士體育協會

服務質素標準

Service Quality Standard (SQS)

SQS 1-16

2023 年 1 月

(社會福利署資助機構)

## 目錄

標準一	服務資料	P. 2
標準二	檢討及修訂政策和程序	P. 3
標準三	運作及活動記錄	P. 4
標準四	職務及責任	P. 5 - 30
標準五	人力資源	P. 31 - 36
標準六	計劃、評估及收集意見	P. 37 - 40
標準七	財政管理	P. 41 - 45
標準八	法律責任	P. 46
標準九	安全的環境	P. 47 - 54
標準十	申請和退出服務	P. 55 - 57
標準十一	評估服務使用者的需要	P. 58
標準十二	知情的選擇	P. 59
標準十三	私人財產	P. 60 -61
標準十四	私隱及保密	P. 62
標準十五	申訴	P. 63 - 66
標準十六	免受侵犯	P. 67 - 69

## 服務質素標準一：服務資料

### 一. 主旨

服務質素標準一訂明本會有責任向公眾提供服務資料。

### 二. 實踐

本會透過派發通訊資料，讓社會大眾認識本會提供的服務。包括：

1. 本會宗旨及目標
2. 服務對象
3. 提供服務的方法
4. 讓運動員申請接受服務及退出服務的方法

### 三. 通訊類別

1. 本會簡介
2. 本會年報
3. 活動資料
4. 活動通告
5. 其他

### 四. 資料發放途徑 (以下列至少一種方式發放)

1. 郵寄
2. 電郵
3. 傳真機
4. 本會會址內存放/張貼
5. 本會網頁 ([www.hksapid.org.hk](http://www.hksapid.org.hk))
6. 大型比賽/活動場地內派發
7. 網絡社交媒體
8. 其他

### 五. 資料發放對象

1. 機構會員/運動員/家長/教練
2. 委員/職員
3. 資助機構：社會福利署、康樂及文化事務署、香港體育學院、香港展能精英運動員基金及其他有關機構
4. 相關體育會
5. 贊助商
6. 有關的公眾人士

## 服務質素標準二：檢討及修訂政策和程序

### 一. 主旨

服務質素標準二訂明本會必須檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

### 二. 實踐

本會訂立機制，定期檢討服務政策及程序，並於服務政策及相關程序檢討的過程中提供渠道收集職員和機構會員對服務政策及程序的意見，對適當的意見予以採納，以便改善服務質素。

### 三. 檢討服務質素標準政策和程序的過程

1. 本會定期/於有變動時檢討服務質素標準手冊的政策和程序，有關職員會參與檢討工作。
2. 本會職員按情況及實際需要在職員會議中提出修訂服務政策及程序的內容，經修訂的服務質素標準須呈交執行委員會作最後定案。
3. 與運動員相關的修訂會由本會職員在機構會員/家長會議中或本會佈告欄向服務使用者公佈修訂詳情。

### 四. 職員反映途徑

1. 在職員會議或活動會議中提出
2. 向執行總監作口頭或書面提出

### 五. 運動員/家長/機構會員反映途徑

1. 在機構會員/家長會議中提出
2. 向執行總監口頭或書面提出
3. 把意見書交本會職員
4. 透過活動意見調查問卷反映意見
5. 透過專題會議/活動提出意見

### 六. 檢討及修訂政策的執执行程序指引

執行總監/行政主任收到職員/運動員/家長/機構會員提出意見後，按需要舉行檢討會議，討論所收集之意見，並考慮接納或否決有關意見。對於採納之意見，按情況訂明實行時間。

### 七. 檢討及修訂政策核對清單

意見收集途徑	檢討頻率	檢討場合	負責人
職員	不定期	職員會議	執行總監
運動員	不定期	活動會議	執行總監
家長	不定期	家長會議	執行總監
機構會員	每次活動後	檢討會議	執行總監

## 服務質素標準三：運作及活動紀錄

### 一. 主旨

1. 報告會方的運作和活動，並每季向社會福利署呈交本會服務統計資料，及每年向康樂及文化事務署提交有關之統計報告。
2. 負責職員於活動前提交活動申報，包括計劃書及財政預算，活動完結後提交活動檢討及財政報告。
3. 本會透過年報及活動計劃讓公眾人士瞭解本會服務及運作情況。

### 二. 質素監察

1. 本會確保職員記錄準確、準時提交及定期更新活動資料及報告，有關資料必須在會議時呈案。職員在建立文件後，須經執行總監/行政主任覆核，以確保資料準確無誤。
2. 有關財務記錄方面，恆常程序如零用現金的處理，活動結算等均須由會計主任/執行總監覆核簽署核實。

### 三. 資料處理

1. 本會小心保存所有資料，以保障運動員/有關人士私隱及保密權利。
2. 存放於電腦內的相關資料，須在提供使用者密碼後方可存取，以確保資料準確及保密。所有相關資料必須定時備份，以免因電腦故障而影響資料的保存。
3. 本會的資料儲存年期及註銷期限按社會福利署/康樂及文化事務署要求，合約文件永久儲存，一般文件儲存三年，會計文件儲存七年。
4. 在棄置過時之文件及資料時，必須小心處理，以保障會員或有關人士的個人資料不會外洩。文件載有個人或機密資料，在棄置前必須以碎紙機碎掉，由專業機密文件銷毀公司妥善銷毀。

## 服務質素標準四：職務及責任

### 一. 主旨

服務質素標準四清楚界定本會職員、管理人員、執行委員會及常務委員會的職務及責任。

### 二. 實踐

1. 本會所有職位均備有職責說明及職務陳述，訂明每個職位的職務、責任和問責關係。
2. 職責說明及職務陳述均屬可供所有職員、運動員或其他關注人士閱覽的資料。
3. 執行委員會的職務、責任及成員名單，須清楚訂明並記錄在案。
4. 本會備有組織架構圖，臚列整體組織架構及問責關係。

### 三. 執行委員會

#### 1. 組織

由七至十五名委員組成，成員包括：

主席、副主席、義務秘書、義務司庫及委員

- 註 1： 執行委員會會議法定人數為六人  
2： 執行委員會每三個月最少舉行一次會議  
3： 執行委員分別/同時隸屬四個常務委員會：
- 審計委員會
  - 人事及財務委員會
  - 體育事務委員會
  - 參賽資格審核委員會

#### 2. 職責

- 2.1 執行已通過的決議案。
- 2.2 預備每年的財政報告和財政預算案。
- 2.3 於周年大會上提建議。
- 2.4 管理本會日常會務及職員事務。
- 2.5 負責聘請職員及決定其聘用條件、薪酬等項目。
- 2.6 制定長遠、中期及短期會務發展方向並在必要時作出修改。
- 2.7 出席周年會員大會及特別會員大會。

#### 3. 職銜

##### 3.1 主席

##### 3.1.1 管理層面

- a) 主持執行委員會會議、周年會員大會及特別會員大會。
- b) 處理會務及於周年大會上向會員匯報。
- c) 為本會制定政策及整體方向，並與執行總監/管理層員工保持緊密聯繫。
- d) 授權委員處理會務或召開會議。
- e) 簽發支票、自動轉帳及批核本會之預支款項。
- f) 審批本會每年的預算及支出。
- g) 審批特定價格的採購項目。
- h) 透過執行委員會審批特定價格的採購項目。

##### 3.1.2 人事層面

- a) 負責招聘及評估本會管理層員工。
- b) 決議本會職員之薪酬、假期及聘任條文。

- c) 提供人事上的支援，例如延遲員工試用期、終止員工服務、員工服務表現評估、管理層員工之假期申請等。
- d) 處理員工特別事宜，例如員工欺詐、員工投訴等。

#### 3.1.3 推展會務

- a) 代表本會出席本地及海外高層會議。
- b) 與各有關團體，例如社會福利署、康樂及文化事務署、香港體育學院等保持緊密的良好關係。
- c) 為本會尋求資源，推展會務。

### 3.2 副主席

- 3.2.1 如主席未能出席主持會議，則由副主席代為主持。
- 3.2.2 如主席不在港或因事未能執行職務，則由副主席暫代主席處理一切相關職務。
- 3.2.3 可與義務司庫或主席共同聯署簽發支票。
- 3.2.4 提供意見，推展會務。
- 3.2.5 協助招聘管理層員工。

### 3.3 義務秘書

- 3.3.1 審閱及修訂草擬的執行委員會會議紀錄、年報及有關之對外刊物。
- 3.3.2 儲存本會之執行委員會會議紀錄及相關文件。
- 3.3.3 與義務司庫或主席共同聯署簽發支票。

### 3.4 義務司庫

- 3.4.1 負責簽發支票。
- 3.4.2 控制本會的支出，並確保資源能有效地運用和每月收支平衡。
- 3.4.3 審核年度結算，以備核數師進行核數。
- 3.4.4 負責制定和審核本會的年結及財政預算案。
- 3.4.5 周年大會上匯報本會之財政狀況。

### 3.5 委員

- 3.5.1 出席執行委員會會議 (每三個月最少舉行一次)。
- 3.5.2 接受主席委託的工作。
- 3.5.3 參與各常務委員會工作。
- 3.5.4 提供意見及協助發展會務。

## 4. 委員會遴選及任期

### 4.1 任期

- 4.1.1 有職守人士 (主席、副主席、義務秘書及義務司庫) 同一職位每屆任期為兩年，連續任期不會超過三屆。
- 4.1.2 委員任期為兩年，連任次數不限。

### 4.2 遴選

- 4.2.1 有職守人士 (主席、副主席、義務秘書及義務司庫) 於新一屆執行委員會首次會議上，由委員以不記名方式互選產生。
- 4.2.2 經香港智障人士體育協會周年大會上投票選出。
- 4.2.3 選舉監察員  
由秘書處負責人或不參選的會員擔任，監察整個選舉過程。

#### 四. 審計委員會

##### 1. 主旨

審計委員會主要是監察會方內部及外部審計工作。

##### 2. 組織

由執行委員會主席建議五名委員的名單予執行委員會通過，成員包括：

###### 2.1 主席

###### 2.2 委員

###### 2.3 職員：1) 執行總監 2)會計主任 3)相關職員 (如有需要)

註 1： 屬執行委員會轄下之常務委員會

2： 會議法定人數不少於總人數的五成

3： 每年最少舉行一次會議，也可按需要召開會議商討重大的審計事宜

4： 如有需要，其他執行委員會委員亦有權列席會議

##### 3. 職責

3.1 在執行委員會授權後於其職權範圍內對會方事務展開調查。

3.2 按需要不受制地接觸本會所有業務、資料及員工以搜集有關資料。

###### 3.2.1 監督財務報告制度

a) 在年度財務報表提交執行委員會/周年大會前監察其完整性，並應特別注意以下事項：

i) 會計政策和操作中的任何變動

ii) 審計中出現的重大調整

iii) 持續會務發展的假設和任何附加條件

iv) 符合會計準則的合規性

b) 審查財務及會計政策實務。

c) 審查財務控制、內部控制和風險管理體系，確保其恰當和有效運作。

###### 3.2.2 監督內部監察程序

a) 審批 SQS 內營運及財務之相關規條。

b) 與管理層討論內部監察 (包括財務和營運) 系統，確保管理層恪守相關法規。

c) 遇違反 SQS 內營運及財務之相關規條，由主席委派審計成員展開調查，結果向執行委員會匯報。

d) 檢討及監察內部審計職能的成效，包括審計範圍和資源的足夠度。

e) 向執行委員會傳達任何審計發現，並確保執行委員會對有關事宜作出及時回應。

###### 3.2.3 與核數師之關係

a) 就核數師為本會提供之核數服務向執行委員會提出建議。

###### 3.2.4 與外部審計部門的聯繫

a) 回應由社會福利署與康樂及文化事務署兩個部門派員到本會視察財務及內部運作時的提問及提供專業意見。

3.3 防止出現利益衝突及欺詐行為。

3.4 及時更新其職權範圍以確保執行委員會授予其角色和權力的有效性。

3.5 定期提交會議紀錄予執行委員會。



- 4. 職銜
  - 4.1 主席
    - 4.1.1 負責主持會議。
    - 4.1.2 批准會議紀錄的定稿。
    - 4.1.3 按需要向執行委員會匯報審計事宜。
    - 4.1.4 出席周年大會回答會員有關審計事宜的提問。
  - 4.2 委員
    - 4.2.1 出席會議。
    - 4.2.2 參與有關常務委員會的工作。
    - 4.2.3 如主席因事未能出席周年大會，可代表主席回答會員有關審計事宜的提問。
  - 4.3 職員
    - 4.3.1 出席會議。
    - 4.3.2 準備會議所需資料，並於會議進行前發放予各委員。
    - 4.3.3 會議結束後草擬會議紀錄。
    - 4.3.4 儲存有關常務委員會會議及相關記錄。
- 5. 委員會遴選及任期
  - 5.1 任期
    - 5.1.1 成員任期為兩年，連任次數不限。
  - 5.2 遴選
    - 5.2.1 主席
      - 由執行委員會主席邀請，經執行委員會通過而委任。
    - 5.2.2 委員
      - 由執行委員會主席邀請並經執行委員會通過而委任，當中包括三名執行委員(義務司庫除外)及兩名增選委員(非執行委員會委員)，而至少一名委員由具備會計或審計知識的專業人士擔任。

## 五. 人事及財務委員會

### 1. 主旨

人事及財務委員會負責制定本會人力資源及財務管理相關政策和方向。

### 2. 組織

由五至七名委員組成，成員包括：

#### 2.1 主席

#### 2.2 委員

#### 2.3 職員：執行總監

- 註
- 1： 會議法定人數不少於總人數的五成
  - 2： 每三個月最少舉行一次會議
  - 3： 屬執行委員會轄下之常務委員會

### 3. 職責

3.1 制定及執行協會人力資源管理的政策和方向。

3.2 制定協會財務管理的政策和方向。

3.3 監察財務資源運用。

3.4 建議港隊代表團的財務預算、團長及領隊人選（如有）。

### 4. 職銜

#### 4.1 主席

4.1.1 負責主持會議。

4.1.2 就職責範圍帶領有關常務委員會制定相關人力資源及財務策略，釐定方向，並與管理層員工保持聯繫。

4.1.3 如遇急事未能主持會議，可授權其中一名委員代行。

#### 4.2 委員

4.2.1 出席會議。

4.2.2 參與有關常務委員會的工作。

4.2.3 就職責範圍提供意見和協助。

#### 4.3 職員

4.3.1 出席會議。

4.3.2 準備會議所需資料，並於會議進行前發放予各委員。

4.3.3 會議結束後草擬會議紀錄。

4.3.4 儲存有關常務委員會會議及相關記錄。

4.3.5 執行由有關常務委員會議決之相關工作。

### 5. 委員會遴選及任期

#### 5.1 任期

5.1.1 主席任期為兩年，連續任期不會超過三屆。

5.1.2 委員任期為兩年，連任次數不限。

## 5.2 遴選

### 5.2.1 主席

執行委員會主席為此常務委員會的當然主席。

### 5.2.2 委員

除有職守人士（主席、副主席、義務秘書及義務司庫）和體育事務委員會主席為當然委員外，亦可由當然委員邀請執行委員會委員加入，惟須得到不少於半數執行委員會委員贊成。

## 六. 體育事務委員會

### 1. 主旨

體育事務委員會負責策劃本會全年活動時間表及制定運動項目相關的策略和方向。

### 2. 組織

由五至七名委員組成，成員包括：

#### 2.1 主席

#### 2.2 委員

#### 2.3 秘書 (由一名職員擔任)

- 註
- 1： 會議法定人數不少於總人數的五成
  - 2： 每三個月最少舉行一次會議
  - 3： 屬執行委員會轄下之常務委員會

### 3. 職責

3.1 制定體育項目的發展方向。

3.2 建議及檢討教練培訓、運動員訓練進度和賽事備戰狀況。

3.3 建議港隊出賽的賽事。

3.4 建議港隊代表團運動員、教練及支援人員名單。

3.5 委任運動技術顧問。

### 4. 職銜

#### 4.1 主席

4.1.1 負責主持會議。

4.1.2 就職責範圍帶領有關常務委員會制定相關宣傳推廣策略，釐定發展方向，並與管理層員工保持聯繫。

4.1.3 如遇急事未能主持會議，可授權其中一名委員代行。

#### 4.2 委員

4.2.1 出席會議。

4.2.2 參與有關常務委員會的工作。

4.2.3 就職責範圍提供意見和協助。

#### 4.3 秘書 (由一名職員擔任)

4.3.1 出席會議。

4.3.2 準備會議所需資料，並於會議進行前發放予各委員。

4.3.3 會議結束後草擬會議紀錄。

4.3.4 儲存有關常務委員會會議及相關記錄。

4.3.5 執行由有關常務委員會議決之相關工作。

### 5. 委員會遴選及任期

#### 5.1 任期

5.1.1 主席任期為兩年，連續任期不會超過三屆。

5.1.2 委員任期為兩年，連任次數不限。

## 5.2 遴選

### 5.2.1 主席

由執行委員會主席邀請，經執行委員會通過而委任。

### 5.2.2 委員

- a) 由體育事務委員會主席邀請不多於四名委員加入，並經執行委員會通過而委任。
- b) 常務委員會可邀請不多於兩名非執行委員會成員加入，惟須得到不少於半數執行委員會委員贊成。

## 七. 參賽資格審核委員會

### 1. 主旨

按照國際智障人士運動聯會的要求，於本土成立「參賽資格審核委員會」，對運動員進行資格審核以推薦合適的人選參與國際智障人士運動聯會轄下的賽事。

### 2. 組織

由三至五名委員組成，成員包括：

#### 2.1 主席

#### 2.2 委員

#### 2.3 職員：執行總監 / 職員代表

註 1： 會議法定人數不少於總人數的五成

2： 會議不定期舉行，按需要而召開

3： 屬執行委員會轄下之常務委員會

### 3. 職責

3.1 按國際智障人士運動聯會的要求對運動員進行參賽資格審核。

3.2 推薦合資格的運動員參與由國際智障人士運動聯會主辦或認可的國際賽事。

### 4. 職銜

#### 4.1 主席

4.1.1 負責主持會議。

4.1.2 就職責範圍帶領有關常務委員會制定相關宣傳推廣策略，釐定發展方向，並與管理層員工保持聯繫。

4.1.3 如遇急事未能主持會議，可授權其中一名委員代行。

#### 4.2 委員

4.2.1 出席會議。

4.2.2 參與有關常務委員會的工作。

4.2.3 就職責範圍提供意見和協助。

#### 4.3 秘書 (由一名職員擔任)

4.3.1 出席會議。

4.3.2 準備會議所需資料，並於會議進行前發放予各委員。

4.3.3 會議結束後草擬會議紀錄。

4.3.4 儲存有關常務委員會會議及相關記錄。

4.3.5 執行由有關常務委員會議決之相關工作。

### 5. 委員會遴選及任期

#### 5.1 任期

5.1.1 主席任期為兩年，連續任期不會超過三屆。

5.1.2 委員任期為兩年，連任次數不限。

## 5.2 遴選

### 5.2.1 主席

由執行委員會主席邀請具備評審運動員參賽資格的專業人士，經執行委員會通過而委任。

### 5.2.2 委員

由執行委員會主席邀請並經執行委員會通過而委任，常務委員會成立後可邀請非執行委員會成員加入，惟須得到不少於半數執行委員會委員贊成。

## 八. 職員架構及職責

1. 執行總監
2. 高級體育幹事
3. 體育幹事
4. 助理體育幹事
5. 運動統籌
6. 高級行政主任
7. 項目發展主任
8. 企業傳訊主任
9. 行政助理
10. 助理社會工作主任
11. 社會工作助理
12. 會計主任
13. 行政及會計助理
14. 資訊科技助理
15. 辦公室助理
16. 乒乓球總教練
17. 乒乓球教練
18. 游泳教練
19. 體能教練
20. 運動治療師

註：本會會因應撥款資助按需要聘請非編制職員  
職員問責關係及職責詳見員工職責



## **職銜：執行總監**

### **1. 職位概要**

主要職責是管理和執行日常會務，督導屬下員工；聯絡和參與本地及世界各地有關機構，共同發展、推廣及組織智障人士體育活動，培育香港智障人士，將本會發揚光大。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行委員會

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 管理本會所有活動，包括督導和管理下屬。
- 3.2 為本會的政策提供意見和執行政策決定。
- 3.3 參與本會執行委員會等常務委員會會議，並提供專業意見及行政支援。
- 3.4 推行專業的行政措施並負責所有管理工作。
- 3.5 制定及遞交全年財政預算，確保本會的財政紀錄保存穩妥並定期向主席和義務司庫匯報本會的收支情況。
- 3.6 與康樂及文化事務署、中國香港體育協會暨奧林匹克委員會及其他組織和地區團體就本會體育發展相關事項保持聯繫。
- 3.7 制定、檢視和執行本會的發展計劃。
- 3.8 監察本地及國際運動項目以確保本地隊伍接受最佳訓練以參加重點錦標賽。
- 3.9 監督比賽、訪客、參賽隊伍、教練和裁判等相關安排。
- 3.10 為本會開拓額外的資源，包括尋找商界/政府的贊助及撥款。
- 3.11 確保本會活動符合各個機構的撥款資助協議條款，並按時匯報。
- 3.12 執行本會有職守人員指派的其他相關工作。

## 職銜：高級體育幹事

### 1. 職位概要

主要職責是協助執行總監管理本會舉辦或參加的體育活動和比賽；聯絡和參與本地及世界各地有關機構，共同發展、推廣及組織智障人士體育活動；培育香港智障人士，將本會發揚光大。

### 2. 從屬關係

工作督導：執行總監

### 3. 主要職務及責任

- 3.1 管理本會所有與運動項目相關的活動，包括督導和管理下屬。
- 3.2 協助制定和遞交年度財政預算及提供活動財政收支報告予執行委員會。
- 3.3 參與執行委員會和體育事務委員會等常務委員會會議，並提供行政及秘書支援。
- 3.4 與康樂及文化事務署和其他團體就資助和其他相關事宜保持聯繫。
- 3.5 協助策劃和執行本會的發展計劃，以提昇運動項目的水準和擴闊參與層面。
- 3.6 確保本會活動符合各個機構的撥款資助協議條款，並按時匯報。
- 3.7 協助執行總監為本會開拓額外的資源，包括尋找商業/政府的贊助及撥款。
- 3.8 執行上級指派的其他相關工作。

## 職銜：體育幹事

### 1. 職位概要

主要職責是計劃、組織、聯絡及妥善安排本會舉辦或參加的體育活動和比賽；並執行上級指派之其他工作。

### 2. 從屬關係

工作督導：執行總監 / 高級體育幹事

### 3. 主要職務及責任

- 3.1 籌辦和執行由本會執行委員會通過舉辦的活動。
- 3.2 處理體育事務相關的行政工作。
- 3.3 聯絡和招募合資格的裁判、導師和義工。
- 3.4 與本會運動發展相關的團體保持緊密合作。
- 3.5 向機構會員推廣體育活動。
- 3.6 統籌所有與運動相關的事宜，包括訓練、選拔、比賽、教練招聘及培訓。
- 3.7 確保運動員資料能夠適時更新並妥善地保存。
- 3.8 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：助理體育幹事**

### **1. 職位概要**

主要職責是計劃、組織、聯絡及妥善安排本會舉辦或參加的體育活動和比賽，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級體育幹事

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 協助籌辦和執行由本會執行委員會通過舉辦的活動。
- 3.2 協助處理體育事務相關的行政工作。
- 3.3 聯絡和招募合資格的裁判、導師和義工。
- 3.4 與本會運動發展相關的團體保持緊密合作。
- 3.5 協助向機構會員推廣體育活動。
- 3.6 支援所有與運動相關的事宜，包括訓練、選拔、比賽、教練招聘及培訓。
- 3.7 定期更新運動員資料庫。
- 3.8 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：運動統籌**

### **1. 職位概要**

主要職責是計劃、組織、聯絡及妥善安排本會舉辦或參加的體育活動和比賽，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級體育幹事

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 協助籌辦和執行由本會執行委員會通過舉辦的活動。
- 3.2 協助處理精英運動相關的行政工作。
- 3.3 聯絡和招募合資格的裁判、導師和義工。
- 3.4 與本會運動發展相關的團體保持緊密合作。
- 3.5 協助向機構會員推廣體育活動。
- 3.6 支援所有與精英運動相關的事宜，包括訓練、選拔、比賽、教練招聘及培訓。
- 3.7 定期更新運動員資料庫。
- 3.8 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：高級行政主任**

### **1. 職位概要**

主要職責是管理和執行會方行政工作、監督和處理一切公關及宣傳事宜；並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 管理辦公室日常運作，包括監督及管理下屬。
- 3.2 管理本會的行政工作。
- 3.3 監督職員招聘及投訴事宜。
- 3.4 為會議提供行政及秘書支援。
- 3.5 確保本會制定的政策及指引能有效落實。
- 3.6 監督本會所有推廣活動、媒體和公共關係事宜。
- 3.7 監管本會網頁及社交平台。
- 3.8 撰寫年報、新聞稿及其他對外相關文件。
- 3.9 執行上級指派的其他工作。

## **職銜：項目發展主任**

### **1. 職位概要**

主要職責是協助高級行政主任管理和執行會方行政工作、監督和處理一切項目推廣發展事宜；並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 協助管理辦公室日常運作。
- 3.2 協助管理本會的行政工作。
- 3.3 為會議提供行政及秘書支援。
- 3.4 協助監督本會所有項目推廣發展活動。
- 3.5 協助撰寫年報及統籌數據。
- 3.6 執行上級指派的其他工作。

## **職銜：企業傳訊主任**

### **1. 職位概要**

主要職責是協助高級行政主任管理和執行會方行政工作、監督和處理一切公關及宣傳事宜；並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 協助管理本會的行政工作。
- 3.2 協助監督本會所有推廣活動、媒體和公共關係事宜。
- 3.3 協助更新本會網頁及社交平台。
- 3.4 協助撰寫年報、新聞稿及其他對外相關文件。
- 3.5 執行上級指派的其他工作。

## **職銜：行政助理**

### **1. 職位概要**

主要職責是執行會方行政及文書工作，支援推廣活動及項目發展事宜及執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 負責本會的行政及文書工作。
- 3.2 支援辦公室日常運作。
- 3.3 協助管理本會檔案儲存系統。
- 3.4 支援本會的推廣活動及項目發展事宜。
- 3.5 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：助理社會工作主任**

### **1. 職位概要**

主要職責是計劃、推廣及組織有關智障人士與照顧者的各類支援活動，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 籌辦和執行由本會執行委員會通過舉辦的活動。
- 3.2 處理社會工作事務相關的行政工作。
- 3.3 協助策劃相關服務發展
- 3.4 負責日常個案工作及外展探訪
- 3.5 統籌各類小組及活動，包括治療性小組、互助小組、教育課程及社區網絡活動。
- 3.6 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：社會工作助理**

### **1. 職位概要**

主要職責是計劃、推廣及組織有關智障人士與照顧者的各類支援活動，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 籌辦和執行由本會執行委員會通過舉辦的活動。
- 3.2 處理社會工作事務相關的行政工作。
- 3.3 負責日常個案工作及外展探訪
- 3.4 協助統籌各類小組及活動，包括治療性小組、互助小組、教育課程及社區網絡活動。
- 3.5 執行上級指派的其他相關工作。

## 職銜：會計主任

### 1. 職位概要

主要職責是負責本會之會計和一切有關之財務報告，並提供秘書服務及執行上級指派之其他工作。

### 2. 從屬關係

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### 3. 主要職務及責任

3.1 處理所有與財務相關的事宜，包括保險和強制性公積金等。

3.2 處理所有財務報告及相關文件，並確保能按時呈交。

3.3 管理所有與財務相關的文件及系統。

3.4 執行上級指派的其他相關工作。

### 4. 其他資料及指引

#### 5.1 財務報告時間表

- |                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| a) 每月十五號前        | 完成每月財務報告                       |
| b) 二月            | 職業退休保險計劃<br>(已經會計師審核之報告)       |
| c) 五月            | 報稅                             |
| d) 九月三十日         | 康樂及文化事務署核數師財務報告<br>香港體育學院之財務報告 |
| e) 十月三十日         | AFS 及社會福利署財務報告<br>(已經會計師審核之報告) |
| f) 周年大會後 (42 天內) | 呈交經核數師審核之報告予公司註冊處              |

### 5. 活動/比賽財務報告

5.1 資助活動完成後的三個月內向資助機構呈交報告。

5.2 自資活動亦須於完成後三個月內向執行總監呈交報告。

## 職銜：行政及會計助理

### 1. 職位概要

主要職責是處理本會之會計及財務相關工作，支援秘書服務及執行上級指派之其他工作。

### 2. 從屬關係

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### 3. 主要職務及責任

3.1 協助準備財務報告及相關文件。

3.2 負責本會日常會計工作，包括準備支票、收據以及銀行往來對帳單等。

3.3 協助管理所有與財務相關的文件及系統。

3.4 提供其他行政及文書支援。

3.5 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：資訊科技助理**

### **1. 職位概要**

主要職責是協助資訊科技相關工作、籌備活動及庶務工作，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### **3. 主要職務及責任**

3.1 處理所有與資訊科技相關的事宜，包括採購、管理及維修。

3.2 監察公司伺服器 and 所有電腦系統。

3.3 適時更新本會網頁及社交平台。

3.4 協助處理一般行政工作及本會其他活動。

3.5 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：辦公室助理**

### **1. 職位概要**

主要職責是協助辦公室日常運作有關工作、籌備活動及庶務工作，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級行政主任

### **3. 主要職務及責任**

3.1 協助處理一般文書及行政工作。

3.2 負責接待處工作。

3.3 協助辦公室其他相關工作。

3.4 處理機構會員、運動員及教練的註冊及會籍更新等相關事宜。

3.5 執行上級指派的其他相關工作。



## **職銜：乒乓球總教練**

### **1. 職位概要**

主要職責是計劃、組織、聯絡及妥善安排本會乒乓球運動員的培訓及參加比賽，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級體育幹事

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 培訓乒乓球運動員。
- 3.2 設計訓練及比賽計劃。
- 3.3 督導各階隊的訓練計劃。
- 3.4 發掘具潛質的運動員。
- 3.5 製作各乒乓球運動員的表現報告。
- 3.6 配合香港體育學院，應用運動科學及運動醫學作訓練並提供意見。
- 3.7 監察並督導各階隊的教練。
- 3.8 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：乒乓球教練**

### **職位概要**

主要職責是計劃、組織、聯絡及妥善安排本會乒乓球運動員的培訓及參加比賽，並執行上級指派之其他工作。

### **從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級體育幹事

### **主要職務及責任**

- 3.1 協調、設計及執行乒乓球隊的訓練計劃。
- 3.2 利用運動科學、運動醫學以及其他支援以加強培訓成果，並透過全面性評估運動員表現。
- 3.3 準備運動員的進度報告予本會。
- 3.4 協助處理本地 / 海外訓練及比賽相關的行政工作。
- 3.5 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：游泳教練**

### **1. 職位概要**

主要職責是計劃、組織、聯絡及妥善安排本會游泳運動員的訓練及參加比賽，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級體育幹事

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 協調、設計及執行游泳隊的訓練計劃。
- 3.2 利用運動科學、運動醫學以及其他支援以加強培訓成果，並透過全面性評估運動員表現。
- 3.3 準備運動員的進度報告予本會。
- 3.4 協助處理本地 / 海外訓練及比賽相關的行政工作。
- 3.5 執行上級指派的其他相關工作。

## **職銜：體能教練**

### **1. 職位概要**

主要職責是計劃、組織、聯絡及妥善安排本會運動員的培訓及參加比賽，並執行上級指派之其他工作。

### **2. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級體育幹事

### **3. 主要職務及責任**

- 3.1 為本會各運動隊伍安排訓練。
- 3.2 配合其他教練的培訓計劃，提供體能訓練支援。
- 3.3 為運動員設計個人化訓練。
- 3.4 支援運動員學習。
- 3.5 執行上級指派的其他相關工作。

**職銜：運動治療師**

**4. 職位概要**

主要職責是計劃、組織、聯絡及妥善安排本會運動員的訓練及參加比賽，並執行上級指派之其他工作。

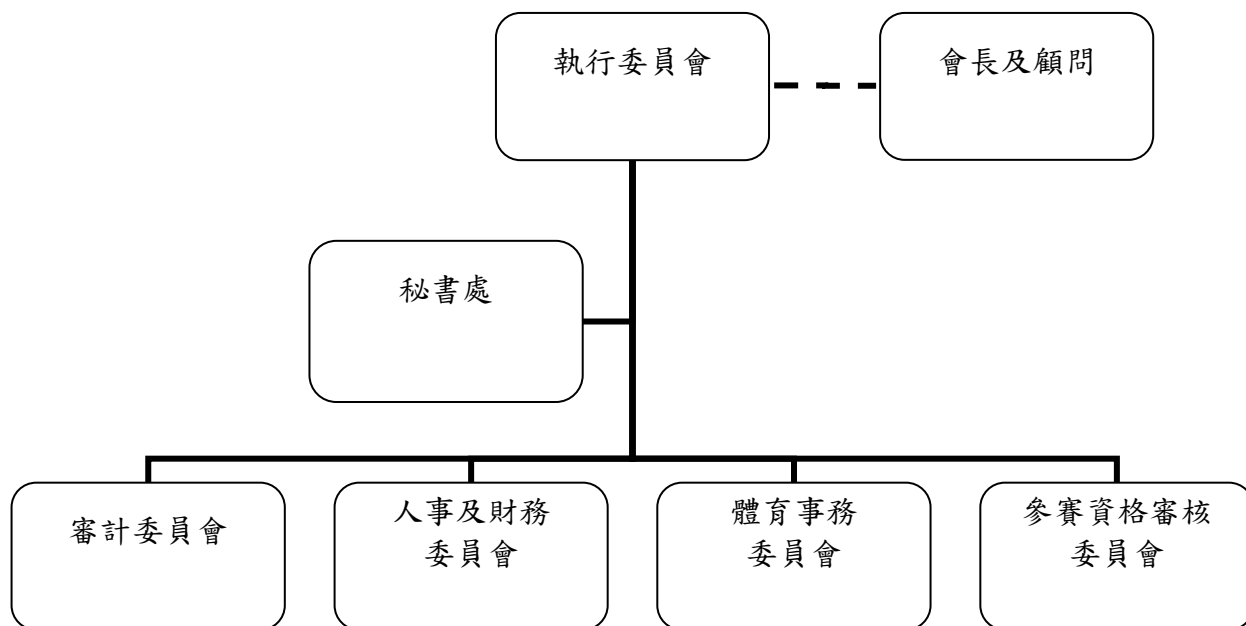
**5. 從屬關係**

工作督導：執行總監 / 高級體育幹事

**6. 主要職務及責任**

- 3.1 為本會精英運動隊伍治療運動創傷、提供預防受傷的建議以及復康療程。
- 3.2 與教練及健康顧問合作，為運動員提供加強核心肌群穩定、預防受傷等訓練。
- 3.3 與運動界的醫療保健專業人員保持緊密合作。
- 3.4 執行上級指派的其他相關工作。

香港智障人士體育協會  
組織架構圖



香港智障人士體育協會  
2022-2024 年度組織架構名單

**贊助人**

李林麗嬋女士

**創會會長**

容德根博士

**會長**

李家祥先生 GBS, OBE, JP

**副會長**

凌劉月芬女士 BBS, MH

楊德華先生 MH, JP

**榮譽法律顧問**

鍾偉強大律師

林勝來先生

**榮譽醫務顧問**

譚炳權醫生

丁錫全醫生

**顧問**

卓振賢博士

張小燕教授 MH

張蕙君女士

郭家明先生 BBS, MBE, JP

李錦華先生 MH

倪文玲女士 JP

袁慧儀博士

**執行委員會**

**主席** 陸子聰博士  
**副主席** 蔡磊燕女士  
**義務秘書** 陳毅宇先生 MH  
**義務司庫** 韋智敏女士  
**委員** 陳雅麗女士  
陳東醫生  
葉希活女士  
賴永耀先生  
林曼茵女士  
麥梓淳先生  
吳靜雯女士  
吳俊虹女士  
韋智敏女士  
彭章球先生

**審計委員會**

**主席** 賴永耀先生  
**委員** 葉希活女士  
彭章球先生  
鄧雅忻女士  
唐兆漢先生

**人事及財務委員會**

**主席** 陸子聰博士  
**委員** 陳毅宇先生  
蔡磊燕女士  
葉希活女士  
賴永耀先生  
韋智敏女士

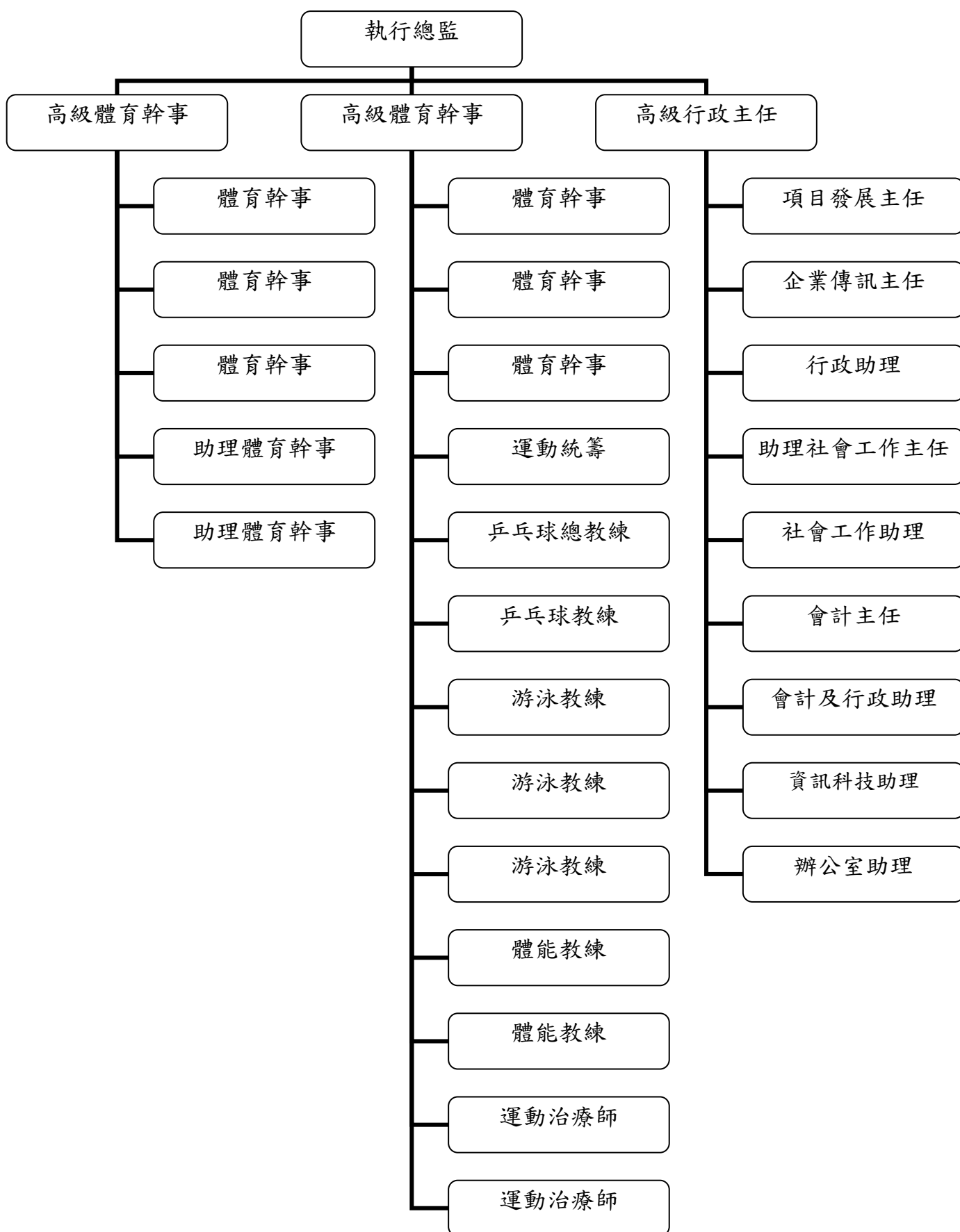
**體育事務委員會**

**主席** 葉希活女士  
**委員** 周慧儀女士  
麥梓淳先生  
吳俊虹女士  
彭章球先生  
邱永強先生  
韋智敏女士

**參賽資格審核委員會**

**主席** 韋智敏女士  
**委員** 陳東醫生  
李錦華先生  
吳靜雯女士

香港智障人士體育協會  
職員架構圖



註：上述組織架構可因應本會的運作需要而改動

## 服務質素標準五：人力資源

### 一. 主旨

服務質素標準五訂明本會須實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、訓練、評估及紀律處分守則。

### 二. 實踐

1. 訂立職員招聘、遴選、職員合約及紀律處分政策和程序。
2. 備有新職員入職組合訓練。
3. 訂定職員督導政策，定期進行表現評核。
4. 訂有職員訓練和發展政策及計劃。
5. 藉著職員訓練和發展，提升員工質素。

### 三. 程序

1. 訂定每個工作崗位的職務和責任並擬定遴選和面試程序。
2. 按照本會政策辦理入職手續，為新入職職員安排組合訓練。
3. 定期進行工作表現評核，以鑑別職員須改善表現的範疇及所需的持續訓練和發展。
4. 按照會方政策對違規職員進行調查及處分，確保職員得到公平及公正的處理，服務質素受到保障。

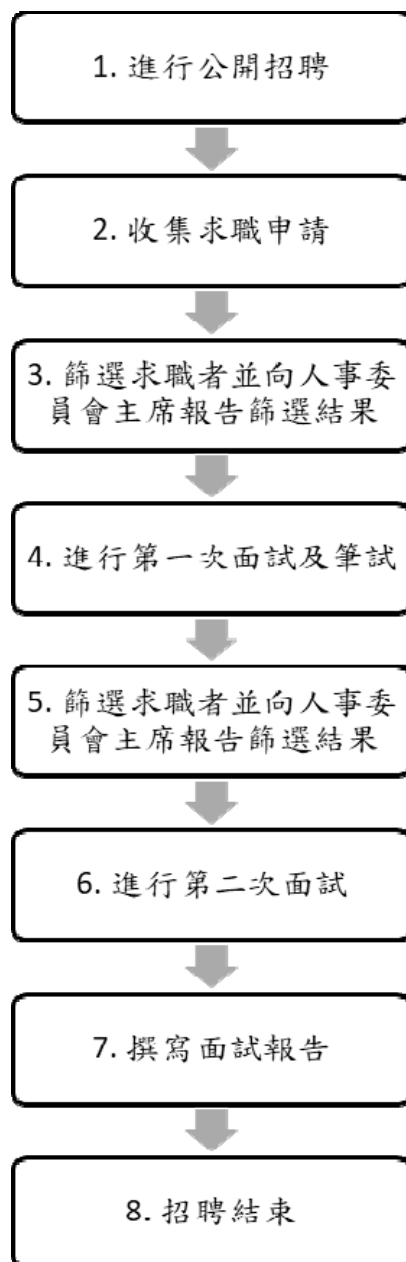
### 四. 職員招聘

本會所有職位空缺均通過報章廣告 / 有關機構 / 大專院校網頁及本會網頁公開招聘，整個招聘程序在三個月內完成。本會不論職位申請人之國籍、性別、年齡、宗教信仰及傷殘情況，均給予平等的聘用機會。

自從政府於二零一一年十二月一日起推行「性罪行定罪紀錄查核」機制，以幫助僱主評定求職者是否適合擔任與兒童或精神上無行為能力人士(包括智障人士)有關的工作後，本會也採用此機制以招聘合適人選。



五. 招聘流程  
1. 流程圖



## 2. 遴選負責人

申請職位 遴選流程	執行總監	高級體育幹事/ 高級行政主任	體育幹事/ 項目發展主任/ 企業傳訊主任/ 助理社會工作主任/ 社會工作助理/ 乒乓球總教練/ 乒乓球教練/ 游泳教練/體能教練/ 運動治療師/ 會計主任*	助理體育幹事/ 運動統籌/ 行政助理/ 行政及會計助理/ 資訊科技助理*/ 辦公室助理*
1. 篩選求職者	主席	執行總監	執行總監及 高級體育幹事/ 行政主任	執行總監及 高級體育幹事/ 行政主任
2. 報告篩選結果	----	執行總監	執行總監	執行總監
3. 批改筆試	主席	執行總監	執行總監	執行總監
4. 進行第一次面試	人事會 (最少兩名成員)	人事會 (最少兩名成員) 及 執行總監	執行總監及 高級體育幹事/ 高級行政主任	執行總監 高級體育幹事/ 高級行政主任
5. 報告篩選結果	----	----	執行總監	執行總監
6. 進行第二次面試	----	----	人事會 (最少兩名成員) 及 執行總監	----
7. 撰寫面試報告	主席	執行總監	執行總監	執行總監

註 1. \*求職者無需接受筆試。

2. 面試接見人如認識求職者，應呈交職員利益衝突申報書，以確定能否繼續參與遴選工作。

## 六. 性罪行定罪紀錄查核

1. 本會在聘用準僱員/兼職教練前將要求其進行「性罪行定罪紀錄」查核，查核申請屬自願性質，須由準僱員/兼職教練自費向香港警務處性罪行定罪紀錄查核辦事處(香港灣仔軍器廠街1號警察總部警政大樓14樓)提出，申請時須出示本會發出的證明文件，以證明他可能會受聘從事與兒童或精神上無行為能力人士有關的工作。
2. 經準僱員/兼職教練授權並提供一個14位數字的查詢密碼後，本會便透過自動電話查詢系統，輸入查詢密碼及申請人的身份證號碼頭四位數字以收聽查核結果。如準僱員/兼職教練曾申請性罪行定罪紀錄，在有效期限(查核結果首次上載至自動電話查詢系統起計的18個月)內則無須再次申請，只需向本會提交14位數字的查詢密碼。
3. 每次收聽查核結果後，本會將記下由自動電話查詢系統自動提供的查核編號(10位數字號碼)，以作記錄之用。本會在招聘過程完成前，可再次查聽自動電話查詢系統的訊息，以確保查核結果繼續有效。
4. 若準僱員/兼職教練「有」性罪行定罪紀錄查核機制所涵蓋指明列表中的性罪行之定罪紀錄，本會將直接向其查詢有關紀錄，以考慮其是否適合於本會服務。

## 七. 晉升

為實踐公平競爭及給予本會僱員晉升機會，本會所有職位空缺均公開招聘，僱員如欲晉升更高職位，須按招聘程序向本會申請，本會將其申請與外間申請者一併考慮，按資歷及經驗考慮合適者，公平提供晉升機會。

## 八. 職員合約

獲挑選之申請者在履新前與本會簽訂僱傭合約，合約訂明以下項目：

1. 僱員開始受僱的日期及有效時段
2. 試用期
3. 僱員的職位及職責
4. 僱員每月薪金及福利
5. 僱員可享有的有薪年假
6. 終止合約所需的通知期
7. 終止僱傭日期

## 九. 新職員入職訓練

在新職員入職首星期開始，執行總監/高級行政主任/高級體育幹事會向新職員講解工作崗位的責任、應有的工作態度、工作措施程序等，並提供參考資料，如服務質素標準、活動介紹單張、年報、職員手冊、活動指引、本會網頁等。其後安排同職級員工陸續交代工作任務至新職員能擔任工作崗位，一般在三個月內完成。

## 十. 試用期

僱員之試用期為三個月，如有需要，本會可延長僱員之試用期；僱員須於試用期間有滿意的工作表現，才可獲確實聘任。

## 十一. 續約

合約僱員在合約期滿後，會方按合約僱員的工作表現及空缺狀況考慮是否與該合約僱員續約。

## 十二. 辭職及終止僱傭關係

會方或僱員在終止僱傭合約時，須給予對方適當的通知期或代通知金以確保僱傭雙方得到合法之保障。有關詳情可參照合約及《僱傭條例》之要求。

## 十三. 紀律處分

### 1. 即時終止僱傭合約

僱主或僱員可根據僱傭條例即時終止僱傭合約，毋須給予通知期或代通知金。

### 2. 暫停職務

僱主可根據僱傭條例，暫停僱員之職務。

### 3. 解僱程序

#### 3.1 在試用期內

如執行總監/高級體育幹事/高級行政主任認為僱員之表現欠佳或其他理由需要考慮將其解僱，須向人事及財務委員會主席報告，書面或口頭均可，經其批准，始可解僱有關職員。

#### 3.2 在試用期滿後

如執行總監/高級體育幹事/高級行政主任認為僱員之表現欠佳或其他理由而考慮將其解僱，需經過下列步驟：

- 面談：由執行總監/高級體育幹事/高級行政主任與有關僱員面談，指出問題所在及提出改善之要求。
  - 口頭警告及紀錄：如有關僱員經過面談後仍未作出改善，須由執行總監/高級體育幹事/高級行政主任作出口頭警告，並將須改善的工作表現紀錄在特定表格，經三方簽署後，存放於僱員檔案內。
  - 書面警告：如經口頭警告與紀錄面談仍未改善，則由執行總監/高級體育幹事/高級行政主任向有關僱員發出書面警告，定下最後監察期限。
  - 解僱：如在最後監察期限仍未見改善，則在期限屆滿後進行解僱。
- 註：紀律處分執行者須申報與受處分僱員之關係，避免利益衝突。

## 十四. 工作表現監察

1. 定期檢討職員工作表現。
2. 在新職員完成首三個月服務後，評估新職員的工作表現，以確實其聘任。
3. 每年十二月評估職員工作表現，評估報告須保密及存檔。
4. 督導架構，請參閱服務標準四內之「機構架構圖」
5. 執行總監/高級行政主任/高級體育幹事按各職級的需要，定期提供督導予所有轄下職員。
6. 不定期檢討及紀律處分  
執行總監/高級行政主任/高級體育幹事若發現職員在工作上需要給予指導，會即時作出合適安排，儘快給予適當的指導。如職員有違反專業操守及作出本會不能接受的行為，則按會方政策及程序處理。

## 十五. 職員培訓

### 1. 現行的職員訓練

由於本會職員人數有限，故常利用外間資源如社會福利署、香港社會服務聯會、康樂及文化事務署、各大專院校及相關團體所舉辦的課程/講座，安排/贊助合適的職員參與不同類別的訓練課程。

### 2. 職員持續訓練及發展計劃

本會按職員工作表現鑑別職員在工作上需要改善的地方，釐定持續訓練及發展計劃，除在年度檢討時提出討論，亦在日常工作內由不同職級職員分享工作經驗及技術，讓其他職員亦能掌握工作所需技術。為配合現代資訊科技要求及工作所需，本會亦定期(按國際組織行事曆)派出職員遠赴海外參加由相關國際組織舉辦的訓練課程/工作坊，豐富職員的知識，增強其工作能力。

## 服務質素標準六：計劃、評估及收集意見

### 一. 主旨

服務質素標準六訂明本會須定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制訂有效的機制，讓運動員、職員、機構會員、教練、家長及其他關注人士就本會的表現提出意見。

### 二. 計劃及評估

1. 釐定四年工作計劃。
2. 制訂年度活動計劃，釐定活動內容、目標、檢討方法及時限。
3. 除了年度整體的工作計劃外，教練會跟個別運動員共同訂立個人訓練計劃和明確的訓練目標，以符合他們的需要，並定期向會方遞交評估報告，協助提升其個人能力，以便締造更佳的比賽成績。
4. 活動負責人於活動完結後亦會收集職員意見，記錄在檢討表中，作評估及改善之用。
5. 財政預算內容包括日常開支預算及活動財政預算之程序。

### 三. 收集和處理意見

1. 本會透過每年舉辦的各類型訓練、活動及比賽，收集機構會員的意見，以便掌握及瞭解他們對本會所籌辦的活動之興趣，每年按職員及機構會員所收集的活動意見策劃來年度之活動計劃，同時亦接納各機構口頭意見於活動後存檔，及根據需要即時跟進問題。
2. 運動員、家屬、教練、職員及其他關注人士可隨時以書面發表他們對本會活動安排的整體意見，亦可隨時約見項目負責職員，反映其對服務之意見，有關意見亦會在職員會議/體育事務委員會中討論，以便跟進及回應。本會亦提供意見箱、電話、傳真、電子郵件、通訊地址，讓運動員、家屬、教練、職員及其他關注人士隨時表達其意見。接獲意見後，本會會跟進及回應。
3. 本會負責職員亦會透過機構會員/家長會，讓機構會員/家屬表達對本會服務表現之意見，並把意見存檔，以便日後跟進。
4. 本會按需要就個別問題或整體性策劃發出問卷予機構會員，以便收集他們的意向。

### 四. 跟進及改善

1. 在檢討過程中若發現與服務表現或質素有關之問題，執行總監/高級體育幹事/行政主任會在職員會議中提出，作出改善。
2. 除透過定期評估及檢討會議外，在日常工作如接獲有關服務表現或質素問題的意見時，須儘快處理及回應，以便提昇服務表現。
3. 本會歡迎運動員、家屬、教練及其他關注人士閱覽本會政策文件，讓有關人士知悉如何反映意見。
4. 新職員入職時將獲悉本會政策及程序之內容，務求清楚本身職責，以便執行有關程序。



香港特殊奧運會  
香港智障人士體育協會  
機構檢討表



為提升日後活動的質素，請閣下抽空填寫以下問卷作收集意見之用。

活動名稱： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

地點： \_\_\_\_\_

請在適當方格內加上✓號；

5分代表十分滿意，1分代表十分不滿意

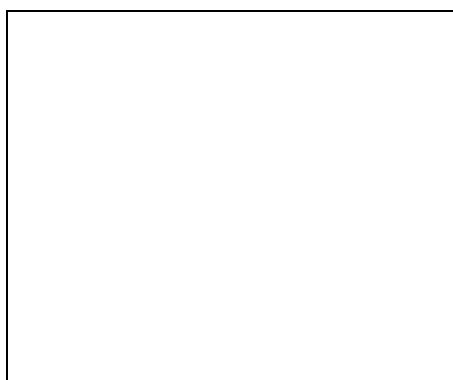
滿意程度

最高  
5      4      3      2      最低  
1

- |                       |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 章程及比賽規則 (包括項目及名額等) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 報名手續               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 比賽日期及時間            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 比賽地點               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 賽程                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 裁判及義工              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 報到處                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 召集處                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

滿意程度

	最高			最低	
	5	4	3	2	1
9. 開幕/頒獎典禮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 場地佈置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 分組安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 座位安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 頒獎安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 成績展示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 其他意見或建議：	<hr/> <hr/> <hr/>				



機構蓋印

機構名稱：\_\_\_\_\_

機構負責人簽署：\_\_\_\_\_

機構負責人姓名：\_\_\_\_\_

填表人姓名：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

請以電郵 ([adm@hksapid.org.hk](mailto:adm@hksapid.org.hk)) 或傳真 (2601 2509) 回覆

**\*\* 問卷完，謝謝 \*\***





(活動名稱)

問卷調查



多謝 閣下撥冗出席上述活動。我們希望收集 閣下之意見，以完善日後的同類活動。

滿意程度

(最高)

(最低)

5

4

3

2

1

說明(如需要)

1. 活動的舉行日期及時間

2. 活動的舉行地點

3. 活動的時間長度

4. 活動的程序

5. 主禮人/嘉賓接待安排

6. 機構會員(運動員)的投入感

7. 義工的配合

8. 職員的分工及配合

9. 對活動的整體評價

10. 有關活動的其他意見或建議：

---

---

---

\*\* 問卷完，謝謝 \*\*

## 服務質素標準七：財政管理

### 一. 主旨

服務質素標準七訂明本會須具備實施政策及程序以確保有效的財政管理。

1. 備有制定及確認財政預算的程序。
2. 備有管理財政資源及監察財政表現的政策及程序。
3. 備有程序以定期研究提高經濟效益或抑制成本的方法。

### 二. 實踐

1. 因應需要制定和審批財政預算，以及監管運作程序，確保能有效運用財政資源和控制成本，並定期評估運作成效。
2. 為妥善處理財政預算及財務決定，訂立會計審批程序/指引，而最終審核會計賬項工作則由本會的執行總監擔當。
3. 財政管理及有關事宜在執行委員會會議中按需要而檢討/討論/呈案通過，並於執行委員會會議上作財政報告及核實。

### 三. 財政預算

本會每年之財政預算主要包括下列三個部份：

1. 活動(包括訓練和比賽所需資源)財政預算。
2. 日常開支財政預算。
3. 員工薪酬。

每年之財政預算須於新財政年度開始前由會計主任草擬，並經執行總監審閱後呈交義務司庫核實，最後由執行委員會審批。

### 四. 制定年度財政預算程序

本會根據以下步驟制定年度財政預算：

1. 檢討上年財政預算及實際支出，並參考每月收入及支出會計分析報告。
2. 檢討現有服務提供是否能滿足服務使用者需要，並為未來的服務需要作出資源分配。
3. 釐定年度工作目標及實際可行的服務範疇、內容、標準、形式、數量並同時規劃所需設備及其他資源。
4. 因應全年所得資助金額，制定財政預算。
5. 如有需要於每年九月進行中期檢討。

### 五. 個別活動財政預算及結算

1. 所有個別活動財政支出項目須符合年度的活動預算。
2. 負責職員須於活動前填寫活動財政預算和活動計劃草擬交執行總監批核，如有需要呈交資助機構申請撥款。
3. 個別活動預算如有需要更改，包括超出預算、活動性質及舉辦時間更改，須先徵得執行總監同意，並得資助機構(如民政事務局、康樂及文化事務署或香港體育學院等)批准方可生效。
4. 在活動結束後三個月內完成財政結算，由執行總監核實，主席及義務司庫簽署後呈交資助機構。

### 六. 檢討及修訂財政預算

會計主任根據全年各項財政預算及實際收支，每半年檢討及修正其財政預算，新修訂之本會財政預算由執行總監審批。

## 七. 財政管理及監察

### 1. 支付程序

- 申請憑單或預支細節，先交直屬上司初步審閱，再交由執行總監批核。
- 會計主任開發支票後由兩名有效簽署委員簽署，再由會計主任寄出或交受款人。
- 本會盡可能使用支票支付大量或昂貴的採購或活動的支出項目，如旅遊巴士租賃、宿營膳宿費用等。

### 2. 零用現金收支管理

- 本會據會方零用現金制度，採取定額(不超過港幣\$5,000)備用金。
- 每次支賬上限為\$500 港元，如遇上特別/緊急情況而需動用超過\$500 港元，申請者必須知會其直屬主管並在零用現金索賠申請表上作補充說明或另紙說明。
- 零用現金管理人(由非會計主任擔任)每月在紀錄表上記錄實體現金(即紙幣和硬幣)的數量。
  - 為了監察零用現金的收支賬正確無誤，最少每四個月進行突擊抽查零用現金之收支賬目，並把有關結果及跟進改善工作紀錄。
- 本會的一般日常支出項目及管理細列如下：

#### 2.1 小額購物

- 購物負責人憑單取款。

#### 2.2 交通費用

- 擔任外勤工作之職員可申報交通費用，但須採用合理的交通路線及以使用經濟的交通工具為原則。如在上班前後擔任外勤工作，則須扣除恆常上/下班時所需繳付的車資。
- 每次申報交通費用時，職員須清楚記錄車程、車資等資料。
- 在遇到緊急情況下/必須時而乘搭的士，須憑單作實。

### 3. 活動收入管理

- 現金/支票之收入由負責同事交回本會及在兩個工作天內存入銀行，每週之收入由會計主任製表報告，交行政主任審閱及執行總監批核。
- 自動轉賬的資助收入，會計主任需確認來源及銀碼並記錄於每月的財政報告中。

### 4. 專業審計

本會的週年財務報告，由香港註冊會計師審核，經執行委員會於會議中確認，並由執行委員會主席，義務司庫簽署。該週年財務報告會於週年大會中通過並上載至本會網頁。本會亦會呈交受資助計之財務報告予有關機構(如社會福利署、康樂及文化事務署)審閱。倘若會計師或資助機構提出有關會計之建議，本會將根據其可行性作出改善。

### 5. 傢俬及器材購買支出管理

個別同事採購傢俬及器材均須按程序報價，由會計主任審閱，交執行總監批核。

## 6. 報價程序

採購項目	採購價格	所需報價	授權採購	批核
所有項目	\$5,000 或以下	—	高級體育幹事 / 高級行政主任	執行總監
	\$5,000 以上-\$20,000	2(口頭)	執行總監	執行總監
	\$20,000 以上-\$50,000	2(書面)	執行總監	執行總監
物料	\$50,000 以上-\$100,000	5(書面)	執行總監	主席
	\$100,000 以上-\$200,000	5(書面)	執行總監	執委會
	\$200,000 以上	招標	執行總監	執委會
服務	\$50,000 以上-\$250,000	5(書面)	執行總監	主席
	\$250,000 以上-\$500,000	5(書面)	執行總監	執委會
	\$500,000 以上	招標	執行總監	執委會
工程	\$50,000 以上-\$500,000	5(書面)	執行總監	主席
	\$500,000 以上-\$1,000,000	5(書面)	執行總監	執委會
	\$1,000,000 以上	招標	執行總監	執委會

- 註：
- i) 所有口頭報價須以文件妥善記錄，或以書面確認。
  - ii) 由於執行委員會每 3 個月舉行一次，遇採購物品的批核未能配合執行委員會的會議時間，則以電郵傳閱方式收取意見及批核。
  - iii) 應確保回收不少於 5 個有效標書，否則需特別得到執委會批核有關原因。

## 7. 儲備管理

- 本會根據資助機構（如社會福利署、康樂及文化事務署）所訂定要求，確保公平、合理、妥善及有效地運用儲備，以維持或加強服務和推行策略性發展。
- 每年最少一次在人事及財務委員會討論如何管理及運用儲備以配合發展。

### 7.1 公積金儲備

- 根據社會福利署指定用途善用受資員工的公積金儲備，藉此提高員工士氣及歸屬感。
- 本會按公積金儲備的實際情況，自行決定將公積金儲備用於以下情況，如：考慮調整公積金供款比率，或發放一次性的額外供款予員工。
- 每年最少一次在人事及財務委員會討論如何管理及運用公積金儲備，並讓有關員工知悉決定。

## 7.2 儲備投資管理

- 本會定期檢討各類儲備，以流動現金儲蓄、定期存款等射險較低的項目作投資。在不影響現金流的情況下，吸取最大的利息收入。建議之投資項目需經人事及財務委員會於會議中批准後方進行有關投資。

## 8. 支票簿申請

會計主任須於支票登記冊上簽署及填寫收取支票日期。

## 9. 儲存/銷毀會計文件

本會會計文件需要保存 7 年，現存於辦事處的有下列文件：

- 本會每年會計收支表、會計文件
- 固定資產記錄表
- 撥款來源文件
- 核數報告和租約等法律文件永久保存

## 10. 遺失處理

若本會遺失收據/現金/支票/貴重物品，會計主任應立刻進行調查，並儘快向執行總監報告和徵詢跟進意見。

## 八. 利益衝突處理

如職員或其直系親屬跟與本會有業務往來的供應商或承辦商有任何關係或聯繫，須向執行總監報告。

## 九. 捐獻及餽贈

1. 所有金錢捐獻均獲本會簽發收據；物品捐獻則在年報鳴謝，並在物品上貼上捐獻機構名稱。
2. 本會不允許個別職員私自收受由供應或承辦商給予的任何利益，例如佣金和節日性禮品等。
3. 政策及執行政程序參照個別撥款機構的規定。

## 十. 提高經濟效益及抑制成本的安排

	議決 / 檢討	執行
除經常性支出外，剩餘資金以定期存款形式放於銀行，以賺取更多利息。	人事及財務委員會	會計主任
本會制定四年計劃書，配合長遠發展；而每年制定全年計劃書，配合當年發展。當情況改變，立即在整體撥款不變下，作出更改，務求資源善用。	人事及財務委員會及執行總監	執行總監
一般的辦公室消耗品，每月檢查存量，中央購買補充適當份量。不能儲存過多，以免物品過期及增加囤積空間。	執行總監	負責職員
凡採購任何貨品或服務時，負責職員必須挑選相同品質而價格最低者。若基於其他因素未能挑選價格最低者，則需以書面作出解釋，經審批者批准，方可選擇該供應商。所有採購必須依循《Procurement Polices and Guidelines》的程序進行。	執行總監	負責職員
把會內不使用的電器如冷氣機、熱水器等關掉。	執行總監	負責職員
活動所需物資，如本會紀念品、獎牌、徽章等、本會集中購買/訂製以爭取一致的效果及優惠價	執行總監及高級行政主任	負責職員

錢，再分拆在各項活動中入賬。		
每一項活動事先皆須制定財政預算及跟隨推行。	執行總監	負責職員
活動完結後，會計主任總結支出及列算差額，讓執行總監審閱和檢討超支項目，以便將來活動能控制在成本內。	執行總監	負責職員

## 服務質素標準八：法律責任

### 一. 主旨

服務質素標準八訂明本會須遵守一切有關的法律責任，本會職員須清楚相關法例，以保障自己及提升服務質素。

### 二. 實踐

1. 本會知悉所有監察本會運作及服務提供的相關法例（包括衛生、安全及個人私隱方面的法例）。
2. 本會備有監察程序以確保本會遵守有關法例。
3. 本會在有需要時徵詢法律顧問提供專業法律意見。

### 三. 修定相關法例資料的機制

1. 高級行政主任定期審視最新修訂的相關法例資料。如發現某些相關法例已被修訂，須儘快通知執行總監，以便作出相應配合。
2. 相關法例清單如下：
  - 僱傭條例
  - 個人資料(私隱)條例
  - 平等機會法例(性別歧視、家庭崗位歧視、殘疾歧視及種族歧視條例)
  - 僱員補償條例
  - 公司條例
  - 消防安全(建築物)條例
  - 職業安全及健康條例
  - 中華人民共和國香港特別行政區維護國家安全法
3. ~~本會開設檔案儲存最新修訂之相關法例條文詳情，以便各有關職員查閱。~~
4. 上述清單所列出的法例，會因應本會的需要而有所增減。

### 四. 確保本會各職員知悉最新修訂的相關法例規定

1. 執行總監/高級行政主任透過職員/活動會議向所有職員講解相關的法例及有關之執行程序。
2. 執行總監/高級行政主任在知悉相關的法例有所修訂時，須儘快通知各職員。
3. 給予新入職員工有關資訊，讓他們注意須遵守的法律責任。

### 五. 按時巡查設備以確保本會合符所有相關的法例規定

1. 本會已搜集及編排所有最新修定之相關法例。
2. 執行總監/高級行政主任持續評核本會是否已合符所有相關的法例規定，並且巡查本會的設備及所提供的服務是否已合符法例要求。如執行總監/高級行政主任發覺本會運作或服務提供未能合符相關法例/新增/修訂之法例規定，儘快與有關職員商討改善措施，務使本會運作能合符相關的法例。

### 六. 尋求專業法律意見

1. 本會委任/聘用的法律顧問，必須經執行委員會議決，獲委任/聘用的法律顧問須為本港的執業律師。
2. 本會在服務運作中如懷疑任何服務政策、指引、程序及遇到之事故等涉及法律問題，並需要作出澄清及/或跟進；或運動員/家屬或照顧者/其他人士提出控訴，將由執行總監/高級行政主任（有需要時聯同執行委員會）參考有關法例，再決定是否需要徵詢法律意見。
3. 本會已邀請專業律師擔任法律顧問，並於每兩年之周年大會重新委任(兩年一任)。

## 服務質素標準九：安全的環境

### 一. 主旨

服務質素標準九訂明本會採取一切合理步驟，以確保職員和運動員處身於安全的環境。

### 二. 實踐

1. 提供和有效地保養所有消防設備及其他必需的安全設備。
2. 讓職員和運動員認識緊急事故應變程序，並定期進行火警演習，每年至少演習一次。
3. 本會定期查察其現場環境及鄰近環境，以鑑定是否有安全問題，並確保制訂和實施處理該等安全問題的適當策略。
4. 凡發生在本會會址內或外間活動地點並涉及職員或運動員的意外或受傷事故及即時的處理方法，均記錄在案。
5. 若本會的工作涉及運送運動員，必須採用合資格之租車服務公司，並安排職員/家長/義工在車上督導乘客，執行乘車安全措施(如提示乘客扣上安全帶/切勿把頭或手伸出窗外/汽車行駛時切勿在車上行走)。
6. 本會確保所有服務器材均得到適當維修，健身器材/電腦更須在適當督導下才可讓運動員/職員使用。

### 三. 防火措施

本會職員都有責任採取各種所需的預防措施，防止發生火警。以下規則必須嚴格遵守：

1. 任何時候所有通道、走廊及防煙門必須保持暢通無阻。
2. 任何時候防煙門必須緊掩，不得鎖上。
3. 易燃液體或物品的存量和擺放，應符合法例及遠離熱源和火種。
4. 電器/用電操作的器材如不安全，切勿使用，插頭或電線如有損壞，必須立即修理。
5. 必須確保電器/用電操作的器材，如電腦、影印機及傳真機，所有電線、插頭及插座等在任何時候均操作正常。
6. 適量使用多孔插座，以免電力負荷過重。
7. 如在一段長時間內毋須使用電力操作的器材或離開辦公室外出，應關掉相關的電源。
8. 除雪櫃、傳真機外，下班時應關掉所有用電操作的器材。
9. 不能在非指定的地方內烹煮食物。
10. 消防裝置和設備不應被傢俱、文件架或雜物阻擋。
11. 應清楚滅火筒設備的位置，並熟習滅火筒的使用方法。
12. 走火路線圖應張貼於當眼處，各職員須熟悉走火路線，並定期舉行防火演習。

### 四. 火警疏散程序

#### 1. 當發現火警時

- 1.1 保持鎮定及立刻通知本會當值負責人；
- 1.2 在安全情況下，正確地使用滅火筒撲滅火種；
- 1.3 如未能即時撲滅火種，當值負責人應立即通知本會各職員執行緊急疏散程序及致電 999；
- 1.4 致電 999 時須緊記清楚說明本會位置，火勢及在場人數。

#### 2. 緊急疏散程序

- 2.1 保持鎮定，並遵照本會當值負責人的指示，由最近的安全出口逃生，疏散到指定之安全地點集合點名。
- 2.2 除照明燈外，關掉所有電器用具。離開時應關上所有門口，切勿將門鎖上。



- 2.3 如情況許可，負責職員須視察各房間，確保所有訪客及職員均已撤離本會，並向消防人員報告是否有人被困火場。

火警疏散時之分工：

執行總監*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 確定火警發生地點，敲響火警訊號通知訪客及職員</li> <li>- 在可能情況下，檢查是否所有人已離開現場</li> <li>- 抵達安全地方後，致電 999 報警</li> <li>- 如有消防員到場，向消防員報告火警情況</li> </ul>
高級行政主任/ 項目發展主任	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 協助統籌辦公室內所有位置的職員及訪客跟隨走火路線疏導到集合地點</li> <li>- 在可能情況下，檢查是否所有人已離開現場</li> <li>- 在集合地點向當值主管報告疏散情況，協助核點人數</li> </ul>
其他職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 如正在帶領活動的職員，協助參加者跟隨走火路線疏散，到達集合地點後核對活動參加者人數</li> <li>- 如不是在帶領活動的職員，跟隨走火路線疏散到集合地點</li> </ul>

\*如執行總監不在現場，則由高級行政主任/高級體育幹事負責。

- 2.4 火警發生時，如有會員/訪客在本會，各職員均須儘力協助他們撤離現場。撤離時應急步行，不應奔走及避免驚惶失措。
- 2.5 盡量避免行經火警現場。
- 2.6 切勿攜帶大件物品或重物，如情況許可，儘可能攜帶公司伺服器。
- 2.7 如有濃煙，應用濕布掩蓋口鼻。
- 2.8 除非另有指示，否則應離開協會往指定的地方集合點名。
- 2.9 除非消防人員正式或本會負責人表示已經安全，否則不應返回火警現場。

3. 集合地點

- 3.1 會址正門出口對出的沙田崇真學校空地。
- 3.2 如火場位於正門附近，則改往會址兩側逃生門(即房署雜物房出口及貯物室之出口)對出之安全位置。

五. 智障運動員受傷處理程序

1. 目的

- 確保各職員掌握運動員受傷的處理程序
- 確保傷者得到適當的處理及照顧

2. 適用範圍

所有本會職員、教練、導師及協助大會之工作人員

3. 定義

- 傷者是指因參與活動而受傷的人
- 活動負責人是即場帶領活動之職員、教練或工作人員
- 本會當值負責人是負責該活動的職員或最高職位之職員

4. 權責

4.1 活動負責人

- 必須確保傷者得到適當的處理
- 通知中心當值負責人

- 協助中心當值負責人填寫意外報告

#### 4.2 負責職員

- 通知傷者家長/監護人
- 通知中心最高負責人
- 填寫意外報告

#### 4.3 執行總監/行政主任/高級體育幹事

- 瞭解意外發生原因
- 作事後檢討、跟進和改善

### 5. 處理運動員受傷的程序

5.1 活動進行期間，若發生意外，或某參加者突然不醒人事，在場任何人士必須立即通知活動負責人。

5.2 活動負責人須立即檢視傷者傷勢/情況，作以下方式處理：

<b>輕微受傷 (如皮外擦傷、輕微撞擊引起痛楚等)</b>	
<b>有急救訓練人士在場</b>	<b>沒有急救訓練人士在場</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 判定傷者傷勢程度</li> <li>- 可自行為傷者包裹傷口或作適當處理</li> <li>- 安排傷者休息或繼續進行活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 尋找受過急救訓練之人士協助</li> <li>- 觀察傷者受傷程度</li> <li>- 安排傷者休息或繼續進行活動</li> </ul>
<b>傷者家長/監護人在場</b>	<b>傷者家長/監護人不在場</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 交由傷者家長/監護人自行處理</li> <li>- 在適當處理傷者後，應通知傷者家長/監護人及機構，並完成意外報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 未能得到急救處理，應致電報警</li> </ul>

<b>嚴重受傷 (如較嚴重之擦傷或撞傷，引起大量流血、脫臼、骨折或暈倒等)</b>	
<b>有急救訓練人士在場</b>	<b>沒有急救訓練人士在場</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 判定傷者傷勢程度</li> <li>- 在緊急情況下為傷者作適當處理，以減輕傷者之傷勢</li> <li>- 應即致電報警，然後交由醫護員將傷者送院處理</li> <li>- 致電通知家長及執行總監，以便決定應變措施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 尋找受過急救訓練之人士協助</li> <li>- 觀察傷者受傷程度</li> <li>- 應即致電報警，然後交由醫護員將傷者送院處理</li> <li>- 致電通知家長及執行總監，以便決定應變措施</li> </ul>
<b>傷者家長/監護人在場</b>	<b>傷者家長/監護人不在場</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 傷者家長/監護人陪同入院</li> <li>- 留下家長/監護人之聯絡電話，以便查詢傷者情況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 活動負責人必須陪同傷者入院</li> <li>- 與本會負責人保持聯絡，以便查詢傷者情況</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 若傷者身處位置較危險，活動負責人應在安全及許可的情況下移動傷者到安全位置，避免再受其他創傷，否則保持傷者在原位。</li> <li>- 按諮詢負責職員之意見，視乎情況，繼續進行訓練，或在安全及合適的情況下解散其他參加者。活動負責人須於事發 14 個工作天內協助完成意外報告。</li> <li>- 如有需要，活動負責人需協助活動場地主管、警方及本會完成意外調查報告。</li> </ul>	

<b>由疾病引致之特殊情況 (如腦癇症引起之腦癇、心臟病引起之心絞痛、糖尿病引起之暈倒或其他不知名原因暈倒或不適等)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 若病患者不醒人事，活動負責人應在安全及許可的情況下移動傷者到安全位置，避免再受其他創傷，否則保持患者在原位，並等候醫護員到場處理。</li> </ul>	
<b>傷者家長/監護人在場</b>	<b>傷者家長/監護人不在場</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 清楚知道病發原因</li> <li>- 若因忘記食藥而引起，在吃藥後已有改善者，則活動負責人可在家長/監護人同意的情況下，不用報警及將運動員送院</li> <li>- 活動負責人應留下家長/監護人之聯絡電話，以便查詢患者情況</li> <li>- 活動負責人必須通知負責職員有關情況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 未能判定患者情況，又或判定病況後，無法處理</li> <li>- 活動負責人嚴禁隨意讓病者服食非醫生指定該患者服食之藥物</li> <li>- 應交由醫護員處理</li> <li>- 活動負責人應即致電聯絡家長/監護人</li> </ul>
<b>若患者病況已受控制</b>	<b>若患者病況仍未受控制</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 在場病者之家長/監護人亦答允陪同傷者一同入院</li> <li>- 活動負責人應留下家長/監護人之聯絡電話，以便查詢傷者情況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 即致電報警，然後交由醫護員將患者送院處理。</li> <li>- 活動負責人必須陪同患者入院</li> <li>- 活動負責人應致電聯絡家長/監護人報告傷者情況</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 若因情況嚴重需報警處理，活動負責人必須即時通知職員及病者家長/監護人。諮詢即場之應變措施，視乎情況，是否繼續進行訓練，或在安全及合適的情況下解散其他參加者。</li> <li>- 若有參加者因事未能即時自行解散，活動帶領人應邀請其他人士 (若有) 協助照顧參加者。</li> <li>- 若情況未許可，則活動帶領人應即時聯絡負責職員以決定處理方式。</li> <li>- 如有需要，活動負責人需協助警方及活動場地主管完成意外報告。</li> <li>- 活動負責人亦須於事發 14 個工作天內協助負責職員完成意外報告。如有進一步需要，活動負責人須協助本會或警方進行事後之意外調查報告。</li> </ul>	

- 5.3 負責職員須因應接到活動負責人報告後，按上列第 5.2 項所列處理方式，為下列各項即場作合適之決定：
- 應否報警
  - 在報警後，活動負責人是否應陪同入院
  - 是否親身到醫院探望
  - 活動是否即時取消或繼續進行
  - 其他參加者解散情況是否理想
- 5.4 在意外事件發生後，負責職員須向執行總監/高級體育幹事/行政主任作口頭匯報；同時須於 14 個工作天內與活動負責人完成意外報告並呈交執行總監跟進及存檔。若有需要，必須跟進調查工作和檢討及作出相應之修訂。

## 六. 遵從衛生署預防呼吸道傳染病的健康指引

香港每年一月至三月及七、八月間是季節性流感的高峰期，常見的品種通常是甲型流感（H1N1 及 H3N2）及乙型流感。本會及機構會員應時刻留意政府就傳染病爆發的公佈，以及採取相應的預防措施。

### 1. 舉行活動前：

如發現有運動員不適，尤其是出現發燒及/或有咳嗽、打噴嚏等呼吸道感染病徵時，建議運動員不應參與活動，並應儘早找醫生診治。

### 2. 舉行活動期間：

- 確保活動環境清潔衛生。
- 注意運動員保持良好個人衛生，打噴嚏或咳嗽時應掩蓋口鼻，並立刻用梘液洗手，以免飛沫傳播細菌或病毒。
- 注意運動員個人自理衛生，雙手應經常保持清潔，接觸公用物件或設施後應洗手。如沒有洗手設施，在雙手並無可見污漬的情況下，可用 70-80% 酒精搓手液消毒。



香港智障人士體育協會  
火警演習紀錄

演習日期： \_\_\_\_\_ 演習時間： \_\_\_\_\_

負責火警演習職員： \_\_\_\_\_ 參與會員人數： \_\_\_\_\_

參與職員： \_\_\_\_\_

演習情況簡報： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

所遇困難： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

建議及跟進事項： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

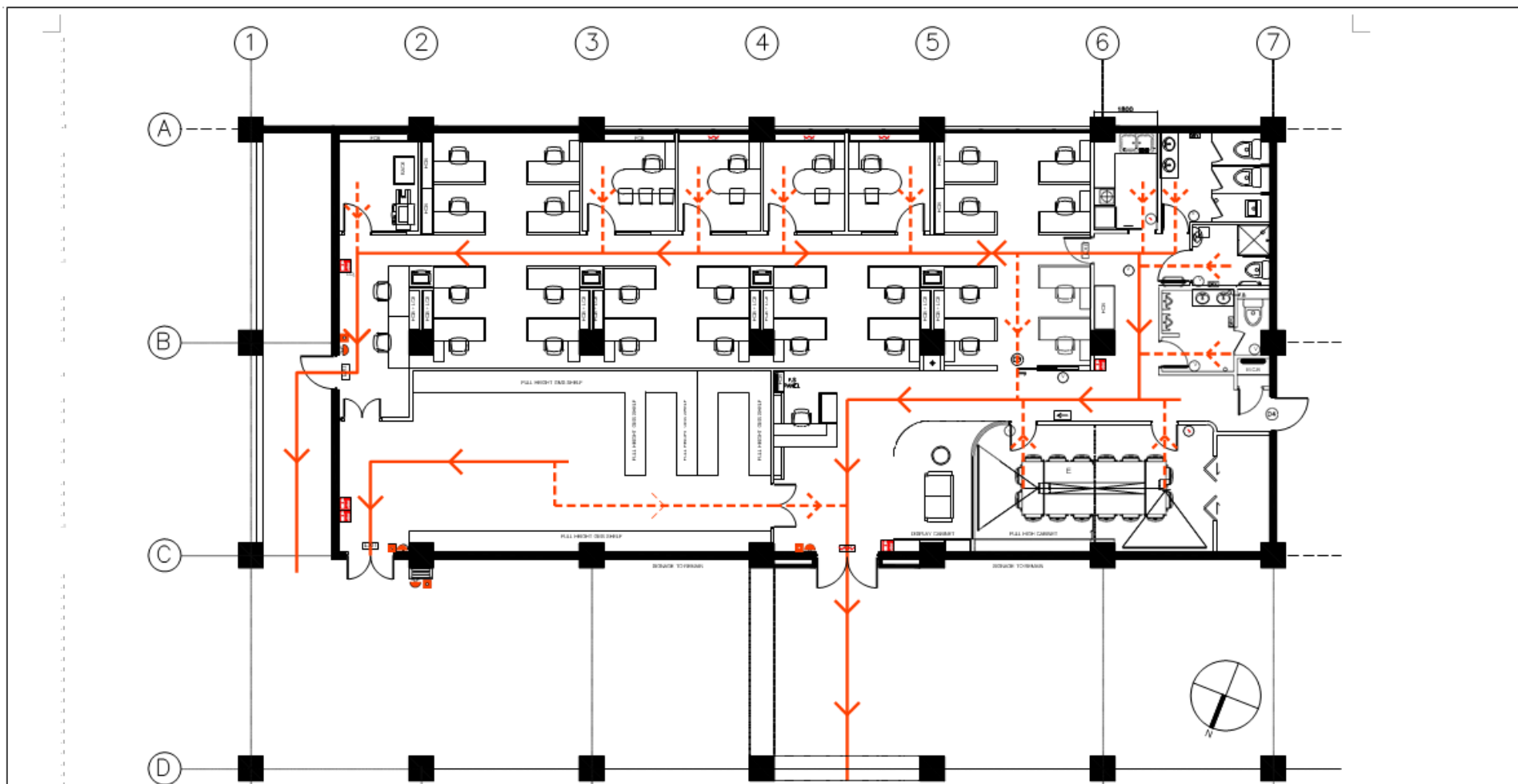
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

負責職員簽署： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

執行總監簽署： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_



# 香港智障人士體育協會沙田瀝源總部

火警走火圖

- |  |          |  |            |
|--|----------|--|------------|
|  | 走火路線     |  | 出口指示牌      |
|  | 走火方向     |  | 火警警鐘 手動火警  |
|  | 消防喉轆     |  | 警熱系統       |
|  | 滅火筒 (水劑) |  | 滅火筒 (二氧化碳) |
|  |          |  | 火警閃燈       |



## 服務質素標準十：申請和退出服務

### 一. 主旨

服務質素標準十訂明本會確保運動員(本會主要服務使用者-智障人士)及有意協助本會活動的人士獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。

### 二. 實踐

1. 實施讓運動員申請接受服務和退出服務的政策及程序。
2. 收納運動員的政策以一視同仁為原則，並清楚界定服務對象，以及收納優先次序的決定準則。
3. 如申請人因未能符合入會資格而遭本會拒絕提供服務，應向該申請人陳明拒絕的原因。

### 三. 會籍簡介

#### 1. 機構會員

由於智障人士未能獨立處理參與活動之註冊/報名/出席事宜，他們在參與本會活動時所需之照顧甚多，機構會員的設立能大量減輕智障人士在此方面之困擾，故此本會大部份的活動均藉機構會員招募其轄下之智障人士(註冊運動員/登記參與者)參與。

資格： 凡以服務智障人士為主的機構，如學校、工場、中心及院舍均可加入本會，成為本會之機構會員。

權責： 可依章參與本會舉辦之各項活動，但不能在會員大會中享有選舉及被選權。

會費： 每年港幣\$200。

#### 1.1 註冊運動員

資格\*： 必須為機構會員的八歲以上的智障學員，首次註冊前必須呈交本會特定格式之醫生證明書。

權責： 除了可參加香港智障人士體育協會及香港特殊奧運會舉辦之各項「活動」、「訓練」之外，亦可參加特殊奧林匹克所舉辦之「比賽」。

會費： 每年港幣\$20。

#### 1.2 登記參與者

資格\*： 必須為機構會員的智障學員，毋須呈交醫生證明書。

權責： 可參加香港智障人士體育協會及香港特殊奧運會舉辦之各項「活動」及「基礎訓練班」，但卻不能參加「梯隊訓練」及特殊奧林匹克所舉辦之「比賽」；

會費： 毋須繳付任何費用。

\*註： 小部份的註冊運動員/登記參與者為已融入主流機構(非機構會員)的智障學員。

#### 2. 個人會員

服務智障人士需大量人手，社會人士可藉加入本會成為個人會員從而服務智障人士。

##### 2.1 榮譽會員

資格： 凡本會之普通會員，並致力於協助、推動或參與本會舉辦之體育康樂及訓練活動，經執行委員會通過其申請後，便可成為榮譽會員。此類個人會員在創會初期較多，其後甚少邀請。



權責： 可依章參與本會舉辦之各項活動，但不能在會員大會中享有選舉及被選權。另凡對本會有貢獻的人士，經執行委員會委員提名及執行委員會通過後，便可成為榮譽會員。

## 2.2 永久會員

資格： 凡本會之普通會員，並致力於協助、推動或參與本會舉辦之體育康樂及訓練活動，經執行委員會通過後便可成為永久會員。此類永久會員多為執行委員會委員。

權責： 可依章參與本會所舉辦之各項活動，並在周年會員大會和特別會員大會中享有選舉及被選權。

會費： 港幣\$500，日後無須繳交任何年費。

## 2.3 普通會員

資格： 凡年齡於二十一歲或以上，並同意遵守本會組織章程及致力於協助、推動或參與本會舉辦之體育康樂活動及訓練之人士，經執行委員會通過後，便可成為普通會員。

權責： 可依章參與本會所舉辦之各項活動，並在周年會員大會和特別會員大會中享有選舉及被選權。

會費： 每年港幣\$50。

## 2.4 附屬會員

資格： 凡致力於協助、推動或參與本會舉辦之體育康樂活動及訓練之人士，均可加入本會成為附屬會員。

權責： 可依章參與本會舉辦之各項活動，但不能在會員大會中享有選舉及被選權。

會費： 每年港幣\$30。

## 四. 入會程序

### 1. 個人會員申請

- 填寫個人會員申請表格一張
- 相片一張
- 身份証副本
- 抬頭「香港智障人士體育協會」之劃線支票一張
- 以上文件以郵寄或親身交回本會

### 2. 機構會員

- 於網上填寫機構會員申請及印出填妥之表格一張
- 抬頭「香港智障人士體育協會」之劃線支票一張
- 以上文件以郵寄或親身交回本會

### 3. 「登記參與者」及「註冊運動員」

- 必須為智障人士；
- 「登記參與者」可參加香港智障人士體育協會及香港特殊奧運會舉辦之各項「活動」及「基礎訓練班」，但卻不能參加特殊奧林匹克所舉辦之「梯隊訓練」及「比賽」；「登記參與者」全年接受辦理，無需繳付任何費用；
- 「註冊運動員」除可參加香港智障人士體育協會及香港特殊奧運會舉辦之各項「活動」及「訓練」外，亦可參加由特殊奧林匹克舉辦之「比賽」；從未註冊的「註冊運動員」須繳交表格 D「醫生證明書」，而續註冊的「註冊運動員」須繳交表格 F「健康紀錄表」，從而證明其能夠參與運動比賽；此外，新/續註冊運動員均須繳交表格 C/E「家長同意書」及註冊費用港幣\$20；
- 「註冊運動員」註冊後每年須參加最少一個由香港特殊奧運會舉辦之比賽；
- 「註冊運動員」參賽前必須接受該項運動最少八星期訓練；
- 若「登記參與者」欲轉為「註冊運動員」，必須符合運動員之註冊要求及提交相關文件。但同一學員在同一期間不可同時兼有兩者之身份。

### 4. 註冊運動員資格核實所需文件

所需文件		特殊學校 / 純屬智障機構		主流學校 / 非純屬智障機構	
		新辦	續辦	新辦	續辦
表格 A	註冊運動員申請表	✓	✓	✓	✓
表格 B	註冊運動員登記回條	✓	✓	✓	✓
表格 C	家長同意書 (新辦註冊)	✓		✓	
表格 D	醫生證明書	✓		✓	
表格 E	家長同意書 (續辦註冊)		✓		✓
表格 F	健康紀錄表		✓		✓
其他文件	1. 智商評估報告* 或 2. 證明文件 (曾入讀智障特殊學校) 或 3. 證明文件 (接受全屬智障機構之服務)			✓	

\*\*由於本會運動員須符合由國際智障人士運動聯會釐定之國際標準，故智商評估報告之要求按國際標準而定。

### 五. 退會程序

任何會員如欲於會籍有效期內退會，須以書面通知本會，即可生效。

## 服務質素標準十一：評估服務使用者的需要

### 一. 主旨

服務質素標準十一訂明本會運用有計劃的方法評估和滿足運動員的需要，確保運動員能得到及時和適當的服務，使資源用得其所。

### 二. 實踐

1. 執行總監率領高級體育幹事/體育幹事/助理體育幹事負責全面評估運動員的體育活動需要。
2. 所有職員在提供服務時均須依照程序進行運動員的需要評估，並致力促進有關人士反映運動員的需要。評估須於指定期限內完成，並定期進行檢討，有關資料須存檔。

### 三. 評估機制

1. 恆常地透過不同途徑，與機構會員保持接觸及聯絡，瞭解及掌握機構會員的需要，儘量滿足運動員的體育活動需要。
2. 本會的海外賽事繁多，挑選港隊成員時須依照會方機制，確保選拔過程公平公正。
3. 高級體育幹事/體育幹事/助理體育幹事於職員會議/活動檢討會議中按機構會員的需要討論可能性及予以跟進。
4. 高級體育幹事/體育幹事/助理體育幹事於活動完成後，收集機構會員的活動評語，瞭解服務需要及其他有關建議。按活動觀察所得，經電郵諮詢意見/檢討會議後，紀錄有關資料備用。
5. 執行總監作年度機構會員需要及動態評估，以釐定工作方向及策略。

### 四. 諮詢程序

1. 每年在初級訓練班舉行前，本會致函各機構會員，要求他們按需要表達意見，以便本會分配訓練資源。
2. 在本會獲得外間資源時，有需要時亦會致函各機構會員，諮詢他們對特定項目資源的需要。
3. 執行總監在有需要時發問卷予機構會員收集意向，以便釐定活動目標及改善服務質素。

### 五. 評估範疇

1. 訓練需要
2. 個別訓練項目的需要
3. 活動類別需要（包括運動項目及社區康體活動）
4. 本地賽事
5. 海外賽事

### 六. 評估用途成效

所得資料用以協助本會計算服務需要及服務種類，以便向資助機構反映，申請更多資源，儘量滿足機構會員和運動員的需要。

## 服務質素標準十二：知情的選擇

### 一. 主旨

服務質素標準十二訂明本會儘量尊重運動員在知情下作出服務選擇的權利。

### 二. 實踐

1. 本會制定程序說明職員在何種情況下，把影響服務的資料儘快知會運動員，確保運動員在知情下作出服務選擇的權利
2. 本會制定程序說明職員在適當的時候讓運動員作選擇，確保運動員掌握有關本會運作上可能影響其所獲服務事宜的資料
3. 運動員在作出任何決定前，職員必須提供足夠資料，並確保運動員清楚和明白所得的資料，及了解所作決定之後果。

### 三. 程序

為了確保運動員在知情下作出服務選擇的權利，在以下情況下本會會主動為運動員提供所需資料，以便他們能作出適當的抉擇。

1. 該情況與運動員的個人運動成就有關的：如醫療、財政、工作、社交及訓練計劃等。
2. 在本會運作上可能影響運動員所獲得的服務：如活動更改、參觀、職員變動、設施轉變及緊急事故等。負責職員於最少三個工作天前(活動前三個工作天內之突變除外)以電郵/電話通知運動員。
3. 為了讓運動員容易掌握所需要服務的資料，故向他們講解有關資料時，以簡單易明的語句表達；表達渠道亦可利用多元化的方式，包括告示、海報、會議、網頁及面談等，並將全年活動表及海報等張貼於當眼處，以便運動員容易掌握本會之最新運作情況。
4. 由於本會主要服務對象為智障人士，為確保他們能作出適切的選擇，本會亦會透過與家長或所屬機構會員接觸，讓其協助運動員作出選擇。

### 四. 確保運動員在作出決定前已掌握所需有關資料

提供資料：

1. 本會須向運動員提供所需有關的資料，包括他可以運用之資源及可作的選擇。
2. 解釋資料及所作決定之後果並與運動員/家長/機構會員詳細分析這些決定涉及的後果和責任。
3. 如運動員需添置訓練/比賽相關之用品或補給品，本會會協助運動員尋求專業人士的意見，讓運動員作出更適當的選擇。

### 五. 作出決定

讓運動員/家長/所屬機構會員有足夠的時間考慮所給予的資料，以便作出明智的抉擇，並尊重他們的最終決定。

### 六. 特別處理

1. 當運動員可能做出危害自己及他人的行為時，本會將酌情處理。
2. 本會亦會基於以下情況，要求運動員退出服務，包括：
  - 運動員不再符合接受服務的資格
  - 運動員的行為對其他運動員/職員構成危險
  - 所提供的服務類型不再符合運動員的需要

## 服務質素標準十三：私人財產

### 一. 主旨

服務質素標準十三訂明本會確保活動參加者（包括運動員及義工）的私人財產如個人物品、身份證明文件、貴重財物及金錢權利受到保障。

### 二. 實踐

1. 職員在提供服務時，應考慮如何保障活動參加者的個人物品及財產的安全，並提醒他們小心保管自己的財物。
2. 本會制訂政策確保運動員在使用服務期間，個人財物的安全受到保障，不被他人使用。
3. 職員有責任讓運動員清楚知道他們在這方面的權利。
4. 本會立即及適當處理從運動員所收取的金錢。

### 三. 會址內之私人財物處理

1. 在本會會址內，職員應提醒訪客小心保管個人財物，銀包及貴重物品應隨身攜帶，背囊放於指定地方/貯物櫃/由家人或同伴看管。
2. 在未得當事人同意下，他們的個人物品及財產不得被他人共用或被職員用作私人用途。

### 四. 會址外(室內/外運動場/其他地方)之私人財物處理

1. 運動員/義工所有私人財物均由其個人/家人/機構導師負責。
2. 運動員/義工亦可考慮把其私人財物存放於場地提供的貯物櫃內。

### 五. 保障機構/運動員所繳交之費用

1. 本會收取機構/運動員費用時，須簽發正式收據予繳費者以茲證明。在收取費用後，費用（現金/支票）於一星期內由職員存入本會賬戶。
2. 由於本會所有活動均免費提供，故除會員費外，收取費用的機會不多。
3. 會計主任須將所收的金錢作紀錄，並由執行總監簽署核實。
4. 職員不應收取與活動無關的金錢及物品

### 六. 失物處理

1. 如任何人士在本會範圍內或活動中遺失財物，均列作失物事件處理，職員會即時提供適當的協助。若最終未能尋回失物，建議當事人自行向警方報失。
2. 若職員在活動中發現運動員/義工遺漏物件，應即時由報告員宣佈，以待失主立即取回。若該物品在一個月後仍未獲認領，則由本會處理。

### 七. 保障活動參加者之私人財物

1. 在提供服務時，職員應在策劃及推行時顧及運動員/義工之財物安全。
2. 本會並不會提供儲物地方予活動參加者長期存放私人財物，運動員/機構不應存放其個人物件於本會內。
3. 職員須提醒運動員/義工避免攜帶貴重物件往本會或活動地點。

### 八. 資訊發放

1. 本會以口頭/通告形式向運動員發放私人財物處理的訊息。
2. 在活動舉行前，本會以通告形式通知運動員避免攜帶貴重物件往本會或參與本地/海外活動。
3. 警告及禁止任何人士在未得當事人同意下使用其個人物品及財產。
4. 運動員有權拒絕本會將其個人財物提供予其他人使用。。

**香港智障人士體育協會**  
**(財政年度) 殘疾人士體育訓練資助協議書**

受資助運動員姓名： \_\_\_\_\_ (項目： \_\_\_\_\_ )  
撥款機構： 香港體育學院  
期間： XXXX年XX月XX日至XXXX年XX月XX日  
用途： 按最近一年在體壇之成就(大型運動會/錦標賽)相應撥款資助運動員投身精英訓練，以保持專業水平。接受資助期間，運動員如未能符合訓練要求或出現行為不當/紀律問題，本會可暫緩 / 暫停其資助。運動員一旦停止受訓，退出精英培訓計劃，資助隨即終止。

**第一部份**

財務安排： **上述資助金額由會方(香港智障人士體育協會)代收**  
為確保運動員能接受專業精英培訓，以達國際水平，本人同意除每月生活津貼外，所有訓練及賽事(包括海外賽事、本地及海外訓練、體院膳食、體育用品、補充營養品及交通等)支出，均由會方直接從撥款中支付，若年度終結前尚有餘款，則於年終(即每年3月31日)後連同「全年度支出細明表」以支票一同發還予運動員。

**第二部份**

- 支出：
1. 90%的資助款額由本會為運動員安排下列支出(運動員本身須要為此款項報稅)
    - 1.1 每月生活津貼 【A-\$XXX / B-\$XXX / C-\$XXX】
    - 1.2 海外賽事
    - 1.3 本地及海外訓練
    - 1.4 體院膳食
    - 1.5 體育用品
    - 1.6 補充營養品
    - 1.7 交通
  2. 餘下之10%資助款額 (除2.1項外，其他均須報稅)  
**按「精英運動員資助」指引，資助款額的10%撥交本會「運動員訓練基金」作以下用途：**
    - 2.1 本會於年中為專項體育注入新血，扶掖後進，鞏固專項發展，條款符合撥款規範。  
**(此部份不用報稅)**
    - 2.2 發放獎金予大型國際賽事獲得彪炳成績的運動員。
    - 2.3 發放年終獎金予全年整體表現優秀的運動員。
    - 2.4 增加資助額予因賽事成績提高引致級別提升的運動員。

注意事項：

- 1) 運動員之全年收益如涉及稅務安排，均須自行履行稅務責任填寫及遞交報稅表。
- 2) 每月收入HK\$7,100或以上均須以自僱人士身份自行參與「強制性公積金」計劃。

香港智障人士體育協會代表

運動員代表

\_\_\_\_\_  
(姓名)  
執行總監

\_\_\_\_\_  
(姓名)  
運動員家長

日期： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

## 服務質素標準十四：私隱及保密

### 一. 主旨

服務質素標準十四訂明本會訂立有關處理運動員/有關人士私隱的政策及保密程序，以確保其資料的私隱和保密權利。本會需要處理個人資料之對象包括運動員、職員、教練、機構會員、家長、委員及義工等。

### 二. 實踐

1. 在可行的情況下，本會實施確保職員尊重個別運動員私隱與尊嚴的政策及程序。
2. 對於運動員所需的任何個人護理，本會確保於進行這些護理時，運動員的私隱和尊嚴得到尊重。
3. 本會所保存之個人資料，必須嚴為保密；各負責職員亦須依據「個人私隱條例」之規定處理資料及當事人之查閱或更正要求。
4. 本會職員在籌備活動期間所收集的個人資料均會保密。
5. 對於所有收集得的運動員資料，本會予以保密，除非根據法例規定必須披露該等資料，而貯存個人資料之記憶棒(USB) 則須以加密檔案形式保存。
6. 運動員的檔案及個人資料只用於特定用途及時段，並只供有需要知情的職員查閱。
7. 未經運動員/家長(十八歲以下之運動員)同意，本會不會提供運動員之個人資料予其他機構。
8. 本會職員如需要將運動員資料交予其他專業人士處理前，必須事先徵求當事人家長及執行總監同意方可發放。
9. 本會不會將招聘過程中收集申請人的性罪行定罪紀錄或其他個人資料，透露予任何不相關的人士，亦不會使用有關個人資料作招聘以外的任何其他用途。

### 三. 個人資料存放

1. 一般個人資料輸入由有關職員負責，各職員在處理任何人士的個人資料時，均按守則執行及保密。
2. 運動員的檔案及個人資料以安全妥當的方式儲存。
3. 職員的個人資料檔案儲存於執行總監文件櫃內。

### 四. 違反規定

1. 若有職員違反私隱及保密政策的規定，當事人可根據本會服務質素標準十五的申訴程序作出申訴，本會將因應申訴的內容作出檢討及跟進。
2. 根據《個人資料(私隱)條例》(香港法例第 486 章)，任何人濫用性罪行定罪紀錄查核機制，須負上法律責任。
3. 任何人使用為原來目的而收集的性罪行定罪紀錄或其他個人資料作任何其他用途，可能會因違反《個人資料(私隱)條例》(香港法例第 486 章)而須負上法律責任。

## 服務質素標準十五：申訴

### 一. 主旨

服務質素標準十五訂明本會確保任何人士（包括運動員/職員/外間人士）對本會職員或管理階層或服務流程有所不滿或感到不公平時均有提出申訴的權利。如有關申訴涉及社會福利署的整筆撥款津助，需按整筆撥款獨立處理投訴委員會的申訴機制及程序處理。

### 二. 實踐

1. 本會深信處理投訴的機制，可以有效幫助本會改善服務，提高質素。
2. 本會認為任何人士均有申訴不滿的自由和權利，本會歡迎他們就各項服務及處理手法提出意見及建議。
3. 所有投訴人無需憂慮因申訴而受責罰或不公平對待。
4. 本會以開放態度，公正地調查所接獲之投訴，並儘快解決問題。

### 三. 保密

1. 在處理投訴時，只向有需要知道內情的有關人士透露投訴的內容。
2. 在整個調查過程，投訴人及被投訴人的保密權利將受到尊重。

### 四. 平等機會

任何人士均享有平等的機會對本會提出投訴，如投訴人因殘疾或其他原因產生嚴重不便，本會將作出可行及合適的處理或安排。

### 五. 有效的投訴

一項有效的投訴須具備以下條件：

1. 清楚而具體的投訴內容。
2. 投訴人的姓名及聯絡方法。
3. 本會不會處理匿名投訴，惟投訴內容所提供的資料極具影響性，本會亦會酌情決定應否就投訴進行調查。

### 六. 申訴機制

1. 如投訴內容涉及服務或流程等事宜，可先向負責職員提出，負責職員可處理與既定運作流程有關的投訴。
2. 如屬人事申訴，被投訴的職員或委員不應親自處理有關之投訴，而應將投訴個案轉交上級處理。
3. 如涉及本會的管理層、資源、整體之政策、人事等的投訴，將按情況直接由本會執行總監/執行委員會處理
4. 如涉及執行委員會主席或委員的投訴，將成立獨立委員會處理，並向執行委員會報告。
5. 所有上訴事宜均由執行委員會處理及作最終裁決。

### 七. 處理申訴的程序

#### 1. 負責職員

- 1.1 職員收到口頭或書面投訴後，應儘速回應及跟進。
- 1.2 職員先行了解投訴人的資料及投訴內容，若投訴只是出於誤解或只為查詢，可嘗試透過即時的澄清或處理，消除不必要的誤會，平息事件。
- 1.3 對於一些較複雜而未能作簡單回應，又或投訴人對初步回應仍感不滿，職員應要求投訴人留下姓名及聯絡方法，以便跟進。
- 1.4 如投訴人情緒不穩、態度惡劣、又或涉及暴力、不受控制等情況，職員應即時交由執行總監處理。
- 1.5 職員須於三個工作天內，填寫投訴處理紀錄表，交主管審閱。



## 2. 執行總監/高級行政主任

- 2.1 執行總監/高級行政主任接到投訴報告後，應視乎情況，以最適當方式對投訴進行調查。調查工作包括會見投訴人、被投訴人及其他有關人士瞭解詳情，作適當的處理，並決定是否需要跟進。
- 2.2 如需跟進，須於七個工作天內聯絡投訴人，作初步口頭或書面回覆。
- 2.3 執行總監/高級行政主任須於二十個工作天內，將調查結果回覆投訴人，並紀錄投訴內容及處理方法。
- 2.4 將有關投訴的處理結果上報執行委員會。
- 2.5 如遇投訴涉及政策、資源或人事的考慮，執行總監/高級行政主任應諮詢執行委員會的意見，或建議由執行委員會跟進有關投訴。

## 3. 執行委員會

- 3.1 執行委員會收到報告後，須瞭解個案情況，決定是否展開深入調查。
- 3.2 如需深入調查，執行委員會可委派獨立調查小組，研究有關個案，並提交報告。
- 3.3 有關調查須於一個月內完成，並向執行委員會報告。
- 3.4 執行委員會作裁決後，調查小組始以書面回覆投訴人。

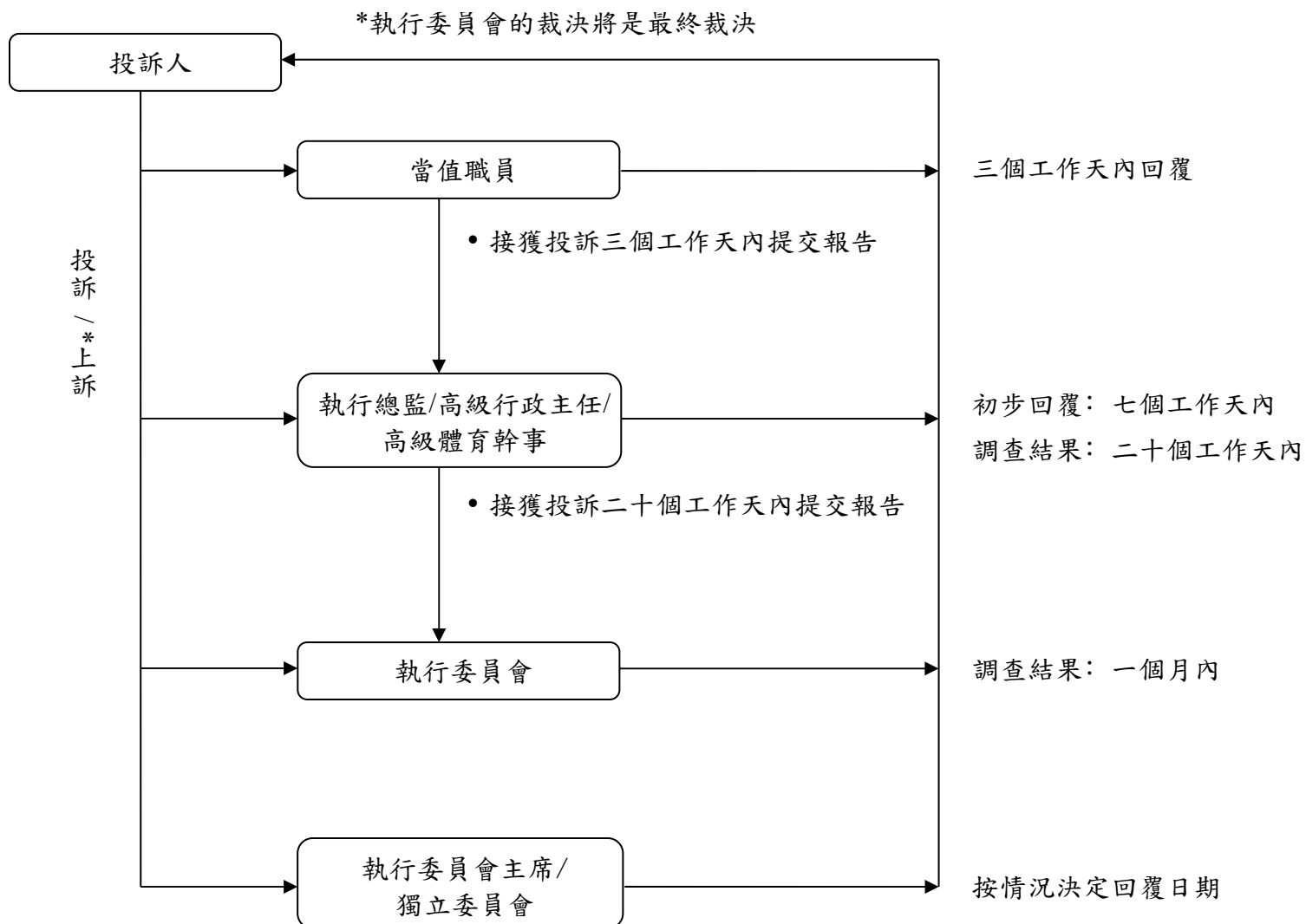
## 4. 執行委員會主席/獨立委員會

- 4.1 如投訴涉及執行委員會或委員，會由執行委員會主席委派之獨立委員會進行調查及撰寫調查報告。報告交執行委員會處理，並按情況決定回覆日期。
- 4.2 如投訴涉及執行委員會主席，會邀請曾任執行委員會主席人士協助成立之獨立委員會進行調查及撰寫調查報告。報告交執行委員會處理，並按情況決定回覆日期。

## 八. 上訴渠道

1. 如投訴人對處理投訴的過程或有關裁決不滿，可向有關職員的上級或執行委員會提出上訴。
2. 執行委員會的裁決將是最終的裁決。

## 申訴程序流程圖



註：如有關申訴涉及社會福利署的整筆撥款津助，需按整筆撥款獨立處理投訴委員會的申訴機制及程序處理。

([https://www.swd.gov.hk/tc/index/site\\_ngo/page\\_subventions/sub\\_ICHC/id\\_mechanism/](https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_ngo/page_subventions/sub_ICHC/id_mechanism/))

### 投訴處理紀錄表

投訴日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 接獲投訴時間： \_\_\_\_\_

投訴形式： 口頭 書面 其他(請註明：\_\_\_\_\_)

投訴事件性質： 中心設施 中心行政 職員態度 比賽安排 訓練班安排  
活動安排 報名安排 其他(請註明：\_\_\_\_\_)

投訴人姓名： \_\_\_\_\_ 聯絡電話： \_\_\_\_\_ (日) \_\_\_\_\_ (夜)

聯絡地址： \_\_\_\_\_

傳真號碼： \_\_\_\_\_ 電  
郵： \_\_\_\_\_

\*投訴內容簡述：


\*負責職員處理方法：


\*跟進事項：


執行總監姓名： \_\_\_\_\_ 簽署： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

負責職員姓名： \_\_\_\_\_ 簽署： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

\* 若本頁不足填寫，請另加紙張繼續填寫。

# 本表格必須由事發時之有關職員/負責人填寫，並需於事發三個工作天內交回執行總監處理。

註： 本表格所得之個人資料只用於有關用途，除法例規定外，個人資料不會作其他用途或向外間披露。

## 服務質素標準十六：免受侵犯

### 一. 主旨

服務質素標準十六訂明本會職員於本會內和會址外提供服務時，須確保持份者及服務使用者的安全受到保障，不受任何形式的侵犯。職員一旦懷疑持份者或服務使用者被性騷擾或侵犯，須緊記此政策內之各項處理程序和步驟。

### 二. 定義

#### 1. 性騷擾

根據《性別歧視條例》，「性騷擾」的定義是：

(a) 任何人如 —

- i. 對另一人提出不受歡迎的性要求，或提出不受歡迎的獲取性方面的好處的要求；或
  - ii. 就另一人作出其他不受歡迎並涉及性的行徑，而在有關情況下，一名合理的人在顧及所有情況後，應會預期該另一人會感到受冒犯、侮辱或威嚇；或
- (b) 任何人如自行或聯同其他人作出涉及性的行徑，而該行徑對另一人造成有敵意或具威嚇性的環境。

性騷擾亦不局限於具冒犯性、侮辱性、威嚇性、非自願的身體接觸，還包括一些猥褻無禮的性意識言語、動作、聲音〔如吹口哨〕、向對方展示具性意味的文字、圖片、影像等。這些不恰當性活動不局限於本會會址內發生，還包括在會址外舉行活動/訓練/比賽期間，以及彼此私下之接觸。

#### 2. 侵犯

- a. 言語侵犯：泛指職員及/或持份者及服務使用者彼此之間蓄意說出詆毀性、侮辱性、恐嚇性或侵犯性的言語，令對方產生恐懼、受羞辱或生命受威脅的感覺。
- b. 纏擾行為：泛指職員及/或持份者及服務使用者在有違對方的意願下持續不斷做出探訪、致電、跟蹤、送贈或注視等行為，而當事人感到威脅及/或困擾。
- c. 身體侵犯：泛指職員及/或持份者及服務使用者出現的虐打、燒傷、下毒或其他行為而導致他人身體受到任何傷害。
- d. 性侵犯：泛指牽涉職員及/或持份者及服務使用者彼此之間的不恰當性活動，不論彼此間是自願或非自願進行這些性活動，包括不必要的觸摸、偷窺、猥褻露體及任何形式之性交等。

由於侵犯形式眾多，難以全面性地概括定義，若職員遇上上述問題，可交由執行總監諮詢法律界專業人士，才作定論。

### 三. 實踐

1. 本會對任何形式的侵犯均採取零容忍的態度，每人有權受到尊重及得到平等對待，而性騷擾甚至侵犯行為是歧視及違法行為，不但會方內部會有紀律處分，並會帶來民事法律責任，更可能有刑事後果。
2. 確保職員和持份者及服務使用者遵從政策，使他們在和平和合宜的情況下交往，令各人的尊嚴得到保障。
3. 本會讓持份者及服務使用者明白他們於有關政策內的權利，以及讓他們知道投訴及求助途徑。
4. 各職員必須關注性騷擾及侵犯事件的徵兆，在懷疑的情況下向執行總監報告，以便跟進。若有任何形式的性騷擾及侵犯徵兆出現，持份者及服務使用者有權投訴和尋求職員協助，本會須根據投訴政策和程序處理。
5. 若有任何性騷擾及侵犯事件發生，本會將按私隱及保密原則(見服務質素標準十四)儘快處理，以減低受侵犯者所承受的傷害。
6. 為確保持份者及服務使用者在接受服務及訓練期間免受性騷擾及侵犯，本會已採用政府於二零一一年十二月一日推行的性罪行紀錄查核機制，避免有前性罪犯故意隱瞞其過往的性罪行定罪紀錄，從而騙取會方的信任。機制減低本會服務使用者(智障人士)受性侵犯的風險，有助於加強對他們的保護。詳見標準五第六點性罪行定罪紀錄查核。

### 四. 防止侵犯事件

1. 職員提供服務時，須緊記政策內的指引。同時，職員有責任提醒持份者及服務使用者免受性騷擾及侵犯的方法和應有的權利。職員亦可灌輸持份者及服務使用者互相尊重和平等交往的觀念。
2. 本會應透過督導、分享或提供訓練機會予職員，提昇他們對政策的瞭解及對性騷擾及侵犯事件的警覺性。職員亦須時常翻閱有關文件及政策。
3. 本會應透過適合的形式，讓持份者及服務使用者知悉其責任、權利、有關政策及投訴方法/程序。
4. 盡力為持份者及服務使用者和職員提供安全的環境，免受任何形式的性騷擾及侵犯及令他們明白此政策的內容及程序。
5. 職員於推行服務或與持份者及服務使用者面談時，應提高警覺及避免不必要的身體接觸，且須以正面的態度和運動員交談。
6. 職員應留意持份者及服務使用者之間的相處，防止他們互相性騷擾或侵犯。

### 五. 處理侵犯事件

1. 若懷疑有職員性騷擾或侵犯持份者或服務使用者，應立刻終止職員對此當事人的服務，並轉介其他職員處理，事件即交由執行總監/高級行政主任/所委派職員調查，並以「投訴」程序處理。如經調查後確實職員性騷擾或侵犯持份者或服務使用者，有關職員會受到內部紀律處分。
2. 若懷疑有持份者或服務使用者性騷擾或侵犯其他持份者及服務使用者，負責職員應立即調查事件情況及作出適當安排，並即時向執行總監/高級行政主任報告，徵詢意見。如經調查後確實持份者或服務使用者性騷擾或侵犯其他持份者及服務使用者，有關人士會受到紀律處分。若事態嚴重，執行總監/高級行政主任/負責職員須諮詢受性騷擾或侵犯者或其家人的意見，決定報警與否。整個調查及跟進過程應儘快進行及完結，以減低對任何一方的傷害。
3. 若有任何類型的性騷擾或侵犯發生於職員或持份者及服務使用者身上，本會定以公正、不偏不倚和保密的原則，以及全面、積極、嚴肅和謹慎的態度處理和解決問題。受性騷擾或侵犯者如有意提出投訴，須於事件發生後 12 個月內提出，否則本會可不受理。

4. 為確保受性騷擾或侵犯者的私隱得到保障，一切處理方法和程序皆以保密原則進行。除遇特別情況，如涉及人身安全及法庭傳召等外，所有資料公開必須得到受性騷擾或侵犯者或其家人同意。
5. 在處理事件期間，受性騷擾或侵犯者有權要求提供適當的輔導。執行總監/高級行政主任/負責職員亦有責任小心評估受性騷擾或侵犯者的情緒，主動提供輔導或轉介適當的服務。
6. 如有性騷擾或侵犯事故發生，負責職員須按服務質素標準九之事故記錄程序作出記錄。受侵犯者年齡在十八歲以下，則須按照社會福利署「處理虐待兒童個案程序指引」處理。