

明愛青少年及社區服務

服務質素標準 12

12.5 服務安排更改通知程序文件

1. 原則

- 1.1 凡影響服務安排之改變，無論是已預計的或突發的情況下發生，負責職員應在一星期前或合理的最快時間內以合適的渠道，通知受影響的服務使用者及有關人士；並在情況許可下提供其他合適的服務選擇。

2. 程序

- 2.1 在舉辦活動或課程前，如有需要更改活動、日期、時間、地點、收費、對象或導師等，活動或課程負責職員須在一星期前或合理的最快時間內以合適的方法，（例如：通告、書面、電郵、電話、傳呼或傳媒廣播等方式）通知參加者有關改動之因由。
- 2.2 若事出突然(例如: 停電)，時間不足夠或未能通知服務使用者有關取消會面的決定或活動之更改，服務單位需要安排當值職員，向服務使用者解釋情況；並在可能的情況下，通知服務使用更改後的最新資料。
- 2.3 當遇到以上提及的活動資料更改情況，課程或活動負責職員必須把有關更改在一星期前或合理的最快時間內通知部門內或相關部門之職員，以及中心詢問處職員，儘量一致地回應活動改動後之所有查詢。
- 2.4 任何特別安排，如同工營或職員外出處理緊急事故等等，需要於某個時段暫停服務時，單位主任／社會工作督導主任須在一星期前或合理的最快時間內通知各職員，在一星期前或合理的最快時間內派發／擺放／張貼單張或通告，以使區內有關團體或服務使用者能儘早知道有關安排。
- 2.5 若服務單位因搬遷或其他原因，需更改地址或電話時，必須一星期前或合理的最快時間內派發/擺放/張貼單張或通告，以便區內有關團體、服務單位或服務使用者能儘早知道有關安排。

最新修訂日期： 2011 年 5 月 19 日

發佈： 本程序自 2002 年 4 月 1 日陳列於服務單位內供公眾索閱。

檢討： 本程序會於每三年進行檢討，主要是透過中層員工會議進行檢討。