

明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準（三）

#### 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄指引

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄。

上次修訂日期：

2024年9月4日

修訂日期：

2025年7月17日

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 3

#### 3.1 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄指引

- 3.1.1 服務單位須保存服務運作及活動的準確和最新紀錄。
- 3.1.2 製備準確和最新的統計報告，向社會福利署匯報。
- 3.1.3 服務單位須讓市民閱覽有關其服務表現的定期統計資料和報告。

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 3

#### 3.2 索閱服務單位工作報告資料指引

3.2.1 本服務單位可供服務使用者借閱之機構及本單位工作資料：

1.機構年報
2.服務單位季度工作統計數字
3.服務單位年度工作報告
4.服務單位「服務質素標準」之文件
5.明愛社會工作服務財務報表 (瀏覽網址： <a href="http://sws.caritas.org.hk">http://sws.caritas.org.hk</a> )

3.2.2 如需查詢上述資料，可向中心職員索取；

3.2.3 有關提供的資料只供在服務單位內閱讀，不能取走，不能影印；

3.2.4 服務使用者可向服務單位索取過往一年(財政年度)之紀錄。

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 3

#### 3.3 表格修訂程序

- 3.3.1 單位主管可在每年十月就已有表格作出檢討及修訂，亦可按需要不時作出檢討及修訂。
- 3.3.2 修訂表格時，單位主管需要在職員會議中提出討論並通過。
- 3.3.3 各單位主管需負責將已修訂之表格向服務單位職員公佈及解釋。
- 3.3.4 文書負責將修訂之表格取代舊有之表格。
- 3.3.5 單位主管負責向新入職職員解釋各種表格之應用方法。
- 3.3.6 單位主管需負責審查以確保服務單位職員使用新修訂之表格。
- 3.3.7 上述表格修訂程序只限於由單位設計之表格。由機構設計之表格則由總部修訂後以備忘錄知會各單位。

## 明愛青少年及社區服務

## 服務質素標準 3

## 3.4 服務統計報告遞交時限及核對程序

## (I) 服務統計報告遞交時限

統計報告名稱	適用單位								負責職級
	CC	CYC	ICYSC	YOT	HUGS	SSW	ASCP	CYOP	
月報									
1. Monthly Statistics	✓	✓	✓	✓	✓				文員或受委派職員
季報(呈交日期：1月、4月、7月及10月)									
2. SWD Form D2	✓								文員或受委派職員
3. SWD Form E5		✓							文員或受委派職員
4. SWD Form J2 and Enclosure VI			✓						文員或受委派職員
5. SWD Form E3				✓					文員或受委派職員
6. Quarterly Statistics Report on the Subsidy Scheme for After School Care Project (ASCP)							✓		文員或受委派職員
7. SWD Form A6/CCPSA					✓				文員或受委派職員
8. SWD SIS Form J3								✓	文員或受委派職員

註：(CC=社區中心；CYC=青少年中心；ICYSC=青少年綜合服務；YOT=地區青少年外展服務；HUGS=容圃中心；SSW=學校社會工作；

ASCP=課餘托管服務；CYOP=網上青少年支援隊)

統計報告名稱	適用單位								負責職級
	CC	CYC	ICYSC	YOT	HUGS	SSW	ASCP	CYOP	
<b>年報(呈交日期：2月)</b>									
9. Annual Work Plan		✓	✓						單位主管
<b>年報(呈交日期：3月)</b>									
10. 服務使用者滿意程度調查報告	✓	✓	✓	✓	✓				文員或受委派職員
<b>年報(呈交日期：10月)</b>									
11. SSW – Annual Group / Programme Plan Evaluation Report						✓			學校社工
<b>年報(呈交日期：10月)</b>									
12. Self-evaluation Form		✓	✓						單位主管
<b>年報(呈交日期：4, 10月)</b>									
13. SQS Self Evaluation Report	✓	✓	✓	✓	✓			✓	單位主管
14. SQS Internal Service Audit Report	✓	✓	✓	✓	✓				單位主管

註：(CC=社區中心；CYC=青少年中心；ICYSC=青少年綜合服務；YOT=地區青少年外展服務；HUGS=；SSW=學校社會工作；

ASCP=課餘托管服務；CYOP=網上青少年支援隊)

## (II)核對程序

(1) 上述各類報告需由服務單位準備，由單位主管簽署後交往總辦事處，待整理後送給有關部門。

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 3

#### 3.5 填寫小組工作紀錄指引

- 3.5.1 小組工作員於小組成立前需填寫「小組成立資料紀錄及計劃表」。
- 3.5.2 小組工作員每年需在電腦系統內更新其小組各項資料，然後列印「參加者報名及收費紀錄」，並存放入檔案內。
- 3.5.3 小組工作員需於小組聚會後填交電腦系統內的參加者出席記錄表。
- 3.5.4 小組工作員需每半年填寫一份「小組進度表/檢討及計劃表」。
- 3.5.5 小組組員可自願的申請退出小組，由負責工作員紀錄在「參加者報名及收費紀錄表格」/「參加者出席記錄表」。
- 3.5.6 上述紀錄表需於填寫後交單位主管或其委派的工作員審閱。

#### 填寫小組工作紀錄

#### 流程表

小組進程	需填寫之表格	填寫時間	審批職員
小組成立 ↓	1. 小組成立資料紀錄及計劃表 2. 參加者報名及收費紀錄表	成立前 成立後及按需要更新	單位主管 --
小組定期聚會後 ↓	1. 參加者出席紀錄表 2. 小組(半年)進度表及年度檢討表/計劃表	每次活動後 最少每隔半年一次	-- 單位主管
小組作年度檢討及計劃	1. 小組(半年)進度表及年度檢討表/計劃表	每年第四季後	單位主管

## 小組工作表格

編號	表格名稱	檔案
SQS3.5/Form1a SQS3.5/Form1b SQS3.5/Form1c	小組成立資料紀錄及計劃表	 SQS3.5_Form1a.d OCX  社區中心專用  SQS3.5_Form1b.d OCX  ICYSC / C&Y 專用  SQS3.5_Form1c.d OCX  非社區中心 /ICYSC/C&Y 服務使 用
SQS3.5/Form2	活動收費記錄	 SQS3.5_Form2.d OCX
SQS3.5/Form3	出席記錄	 SQS3.5_Form3.d OCX
SQS3.5/Form4a SQS3.5/Form4b	小組(半年)進度表及年度檢討表/計劃表	 SQS3.5_Form4a.d OCX  非 ICYSC / C&Y 服務 及社區中心使用  SQS3.5_Form4b.d OCX  ICYSC / C&Y 使用

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 3

#### 3.6 填寫活動紀錄指引

3.6.1 一般情況下，負責職員在舉辦活動前一星期填寫「活動計劃及財政預算表」。

3.6.2 負責職員需輸入電腦系統內的「參加者報名及收費紀錄表」並列印存檔。

3.6.3 活動完結後一個月內，負責職員需填寫「活動檢討表」及「財政報告」。

3.6.4 若活動需取消而要退回活動收費，負責職員需在兩星期內申請退款，並最遲在一個月內完成退款手續。

3.6.5 上述紀錄表需於填寫後交單位主管或其委派之職員審閱。

**填寫活動紀錄流程表**

推行進程	需填寫之表格	填寫時間	審批職員
策劃活動 ↓	活動計劃及財政預算表	活動推行前一星期	單位主管
活動開展 ↓	參加者資料紀錄表、 參加者出席紀錄表	活動展開	單位主管
活動結束	活動檢討表、 財政報告	活動結束後一個月內	單位主管
活動被取消		最遲在一個月內完成退 款手續	單位主管

## 活動紀錄表格

編號	表格名稱	檔案
SQS3.6/Form1a SQS3.5/Form1b SQS3.6/Form1c	活動計劃及財政預算表	 SQS3.6_Form1a.d OCX   SQS3.5_Form1b.d OCX   SQS3.6_Form1c.d OCX  社區中心專用 ICYSC / C&Y 專用 非社區中 /ICYSC/C&Y 服務 使用
SQS3.6/Form2	活動收費記錄	 SQS3.6_Form2.d OCX
SQS3.6/Form3	出席記錄	 SQS3.6_Form3.d OCX
SQS3.6/Form4a SQS3.5/Form4b	活動檢討報告	 SQS3.6_Form4a.d OCX  非 ICYSC/C&Y 服 務及社區中心使 用  SQS3.5_Form4b.d OCX  ICYSC/C&Y 專用
SQS3.6/Form5	活動財政報告表	 SQS3.6_Form5.d OCX

SQS3.6/Form6	退款單	 SQS3.6_Form6.docx
	EXCEL 表包括活動/小組計劃及財政預算表 活動檢討報告/活動財政報告表(ICYSC/C&Y 版)	 ICYSC_C&Y_活動_小組計劃活動檢討表
	EXCEL 表包括活動計劃及財政預算表/參加者出席記錄/義工出席表/活動檢討報告/活動財政報告表 (社區中心版)	 社區中心活動計劃及檢討表_R3.xlsx

**明愛青少年及社區服務**  
**服務質素標準 3**  
**3.7 填寫個案工作紀錄指引**  
**(只適用於 ICYSC / C&Y)**

- 3.7.1 工作員在開案前填寫「個案資料表」(face sheet)
- 3.7.2 工作員在開案後兩個星期內填寫「個案策略及計劃表」
- 3.7.3 工作員最少每隔半年填寫「個案進度紀錄」
- 3.7.4 工作員在轉介個案及結案後一個月內填寫「轉介/結案撮要」
- 3.7.5 上述紀錄表需於填寫後交單位主管或其委派工作員審閱

**流程表**

推行個案服務進程	需填寫之表格	填寫時間	審批職員
初步接觸服務對象。 考慮會否開案，若會開案，需徵得服務對象同意 ↓	個案資料表 接受個案服務同意表	開案前	單位主管
開案後 ↓	個案策略及計劃	開案後兩星期內	單位主管
開案後 ↓	個案進度紀錄（半年）	開案後最少每隔半年	單位主管
轉介個案或結案 (若進行轉介，事前需向服務對象解釋及取得同意)	轉介(包括轉換工作員)／ 結案撮要 書面個案轉介同意書	轉介或結案後一個月內 轉介前	單位主管

### 個案工作表格

編號	表格名稱	檔案
SQS3.7/Form1  Form_SQS10.4a_01c	個案資料表  接受個案服務同意表	 SQS3.7_Form1.docx   Form_SQS10.4a_01c.docx
SQS3.7/Form2	個案策略及計劃	 SQS3.7_Form2.docx
SQS3.7/Form3	個案進度記錄（半年）	 SQS3.7_Form3.docx
SQS3.7/Form4  SQS3.7/Form4_YND  Form_SQS14.4_01c	轉介(包括轉換工作員) / 結案撮要  書面個案轉介同意書	 SQS3.7_Form4.docx   3.7-04 _YND_轉介(包括轉:   Form_SQS14.4_01c.docx

**服務質素標準 3**  
**明愛青少年及社區服務**  
**明愛容圃中心**  
**3.8 填寫個案工作紀錄指引**

填寫時段	需填寫之表格	表格編號
1.開啟個案前	1. 個案資料表 (face sheet) 2. 初次面見撮要 (intake summary)(外展、小組個案除外)或 轉介表 3. 接受服務同意書 (個案開啟前需得到當事人口頭或書面同意) 4. 個案策略及計劃表 5. 回覆轉介者跟進進展	 3.8.1_個案資料表.docx  Facesheet (V2.1.2).xlsx  3.8.3_初次面見撮要.docx 或  3.8.5a_轉介表.doc x  3.8.5b_轉介表.doc x  3.8.2_接受服務同意書.docx  3.8.4_個案策略及計劃表.  3.8-05c 接收轉介之跟進回復
2.開案後之每半年	1. 個案檢討或終結記錄 (case review/ termination sheet) 2. 半年檢討/轉介/結案摘要	 3.8.6_個案檢討或終結記錄  3.8.7_半年檢討&轉介&結案摘要.doc

填寫時段	需填寫之表格	表格編號
3.每年 4 月底前	1. 個案資料表 (face sheet)更新 (已開啟半年或以上之個案適用)	 3.8.1_個案資料表.docx
4.轉介個案	1. 書面個案轉介同意書 (如適用)  2. 半年檢討/轉介/結案摘要	 3.8.8_向外轉介服務表.docx   3.8.7_半年檢討&轉介&結案摘要.doc
5.需要時	1. 拒絕向申請者/轉介者提供服務記錄表  2. 轉換負責職員通知記錄	 3.8.9_拒絕向申請者提供服務記錄表.doc   3.8.11_個案轉換社工紀錄表.docx
6.結案前	1. 個案檢討或終結記錄 (case review/ termination sheet)  2. 半年檢討/轉介/結案摘要  3. 退出服務同意書 (結案需獲得案主口頭或書面同意)	 3.8.6_個案檢討或終結記錄   3.8.7_半年檢討&轉介&結案摘要.doc   3.8.10_退出服務同意書.docx

**服務質素標準 3**  
**明愛青少年及社區服務**  
**3.9 地區青少年外展服務開案及紀錄保存指引**

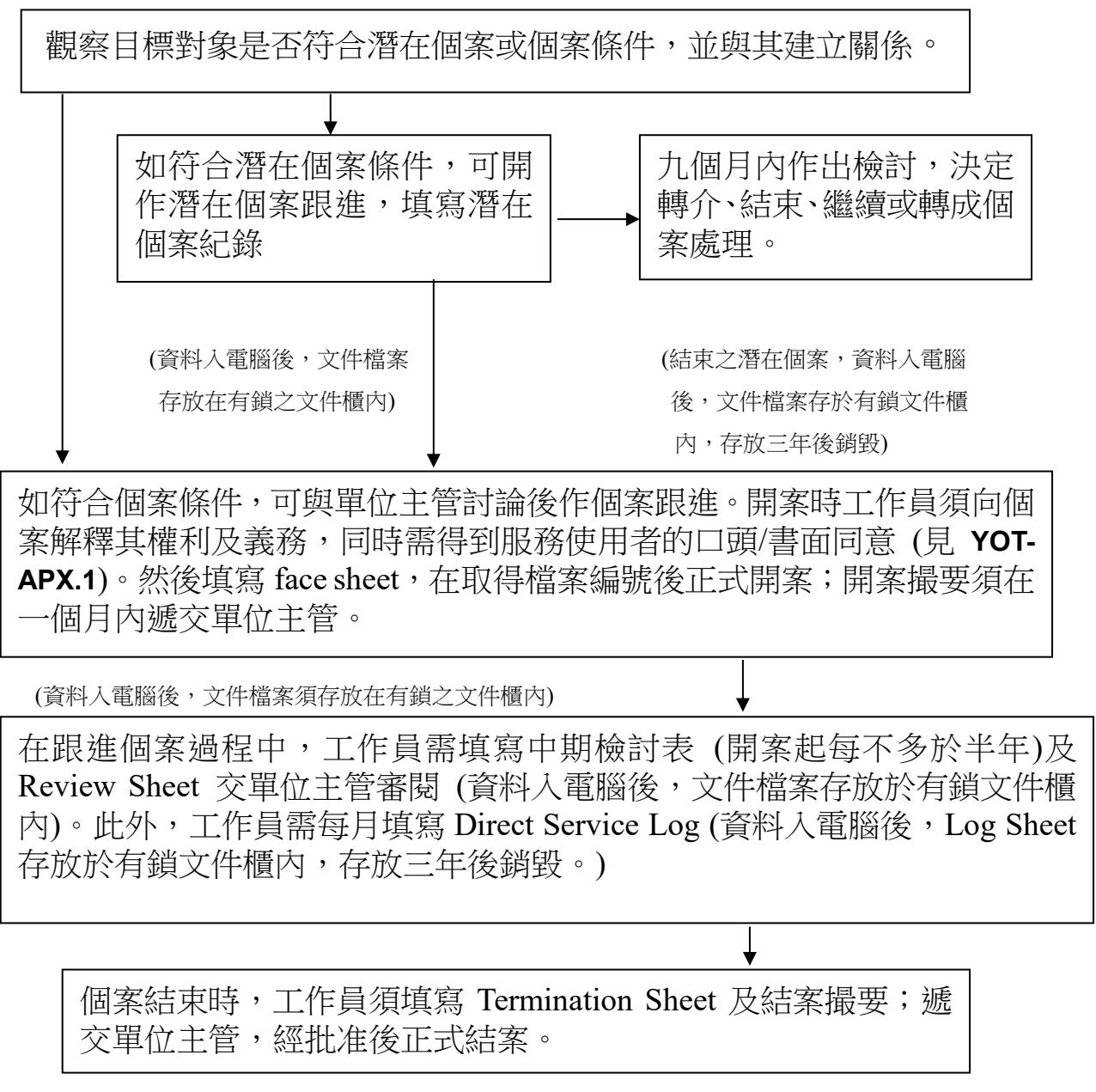
**目的：**

- ①確保個案開啟合符社會福利署之津貼及服務協議；
- ②確保個案之個人資料及接受之服務，均能按合理的程序紀錄及定期更新，並獲合理的保護及不被濫用。

**基本原則：**

- 1.所有個案之開啟，均需依照既定程序進行，並按階段填寫需要的文件，以作紀錄；
- 2.所有個案紀錄，只能由直接負責該個案之社工、單位主管或其授權人查閱；
- 3.所有個案紀錄，均需存放於有鎖的櫃內，鎖匙由單位主管或其授權人掌管；
- 4.所有個案紀錄均需定期更新，並在結案後按程序銷毀。

**服務質素標準 3**  
**明愛青少年及社區服務**  
**3.9.1 地區青少年外展社會工作隊**  
**開案及個案紀錄流程圖**



**服務質素標準 3**  
**明愛青少年及社區服務**

**3.9.2 地區青少年外展服務檔案保存期限及銷毀指引**

**檔案保存期**

1. 所有有關財政報告、財政預算、出席紀錄表及工作報告等涉及財務或會計資料，保存期為七年。
2. 已完結的活動檔案保存期為三年 (具參考價值者除外，由單位主管決定)。
3. 已完結之個案檔案保存期為三年。
4. 其他工作紀錄、服務標準紀錄保存期為三年 (具參考價值者除外，由單位主管決定)。

**銷毀檔案處理**

1. 當檔案超越保存期，而又沒有得到單位主管批准特別保留者，將作進行銷毀。
2. 由單位主管委派職員在指定期間內，將檔案銷毀至難以復元後再作棄置，以防相關的個人資料外洩。
3. 每次銷毀後，需填寫相關的銷毀紀錄。

**服務質素標準 3**  
**明愛青少年及社區服務**

**3.9.3 地區青少年外展服務個案服務表格**

<b>YOT- APX.1</b>	<p>《接受個案服務同意表》 (Form_sq10.4a_1c)</p> <p> Form_SQS10.4a_01c.docx</p> <p>**如未能直接使用超連結取得表格，請將連結複制到瀏覽器再開啟**</p> <p>**如下載表格，請使用 PDF 格式，以方便保存格式**</p>
<b>YOT- APX.2</b>	<p> SQS3.9_Apx 3.9.2.docx</p>
<b>YOT - APX.3</b>	<p> SQS3.9_Apx 3.9.3.docx</p>
<b>YOT - APX.4</b>	<p> SQS3.9_Apx 3.9.4.docx</p>
<b>YOT - APX.5</b>	<p> SQS3.9_Apx 3.9.5.docx</p>
<b>YOT - APX.6</b>	<p> SQS3.9_Apx 3.9.6.docx</p>
<b>YOT - APX.7</b>	<p> SQS3.9_Apx 3.9.7.docx</p>

**服務質素標準 3**  
**明愛青少年及社區服務**  
**3.9.4 地區青少年外展社會工作隊**  
**電腦個案資料保存指引**

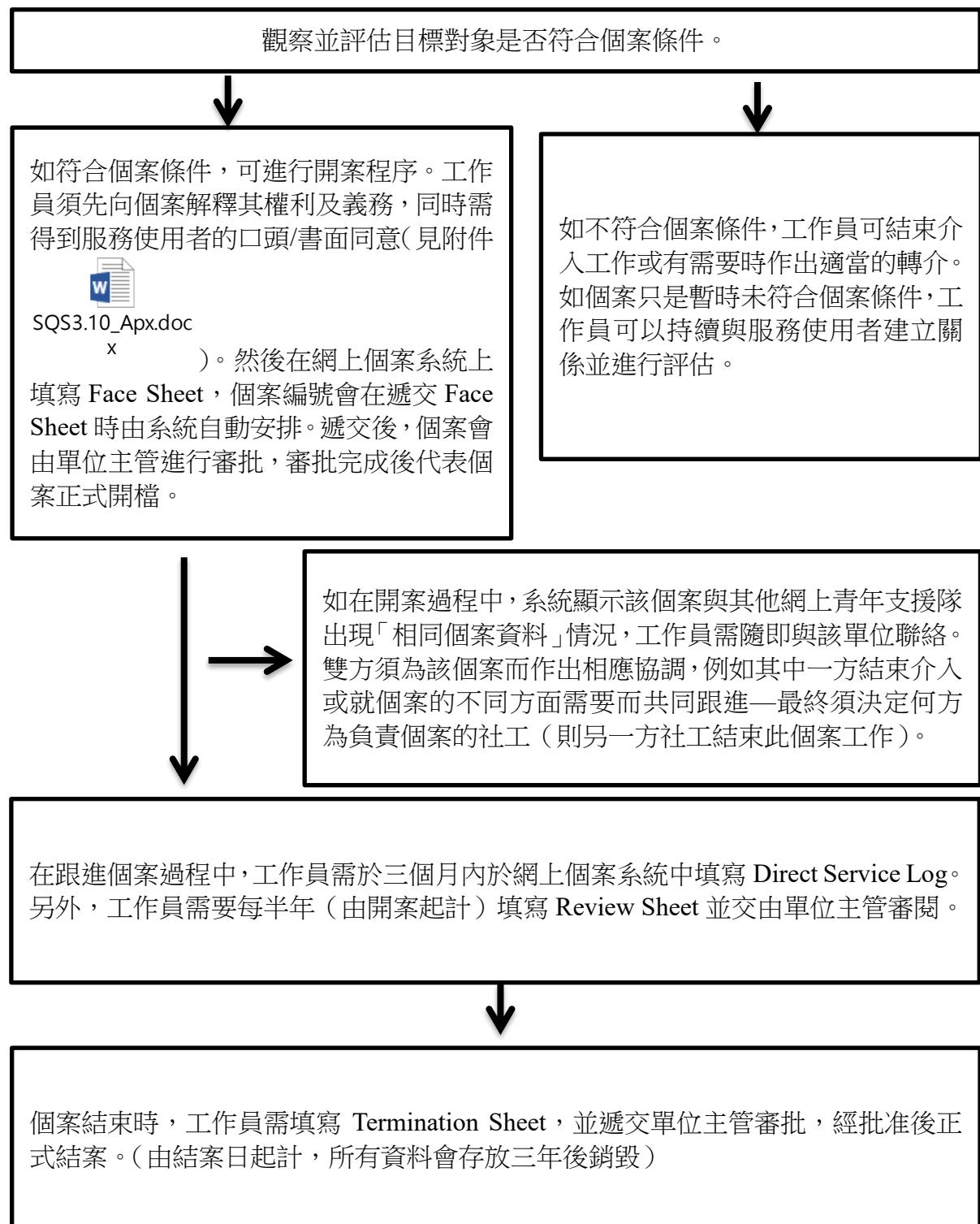
**目的：**

- ①確保電腦內之個案資料獲得合理保護及不被濫用；
- ②確保電腦內之個案資料在合理情況下獲更新。

**程序：**

- 1.所有個案資料，將依開案及紀錄保存指引程序輸入電腦；
- 2.個案資料電腦檔需加密，其保安密碼由單位主管或其授權人掌管；
- 3.電腦內之個案資料只供該個案直接負責之社工、單位主管或其授權人查閱或修改；
- 4.電腦內之個案個人資料，每月均作一次更新。已結案之個案資料於電腦內保存三年後刪除。

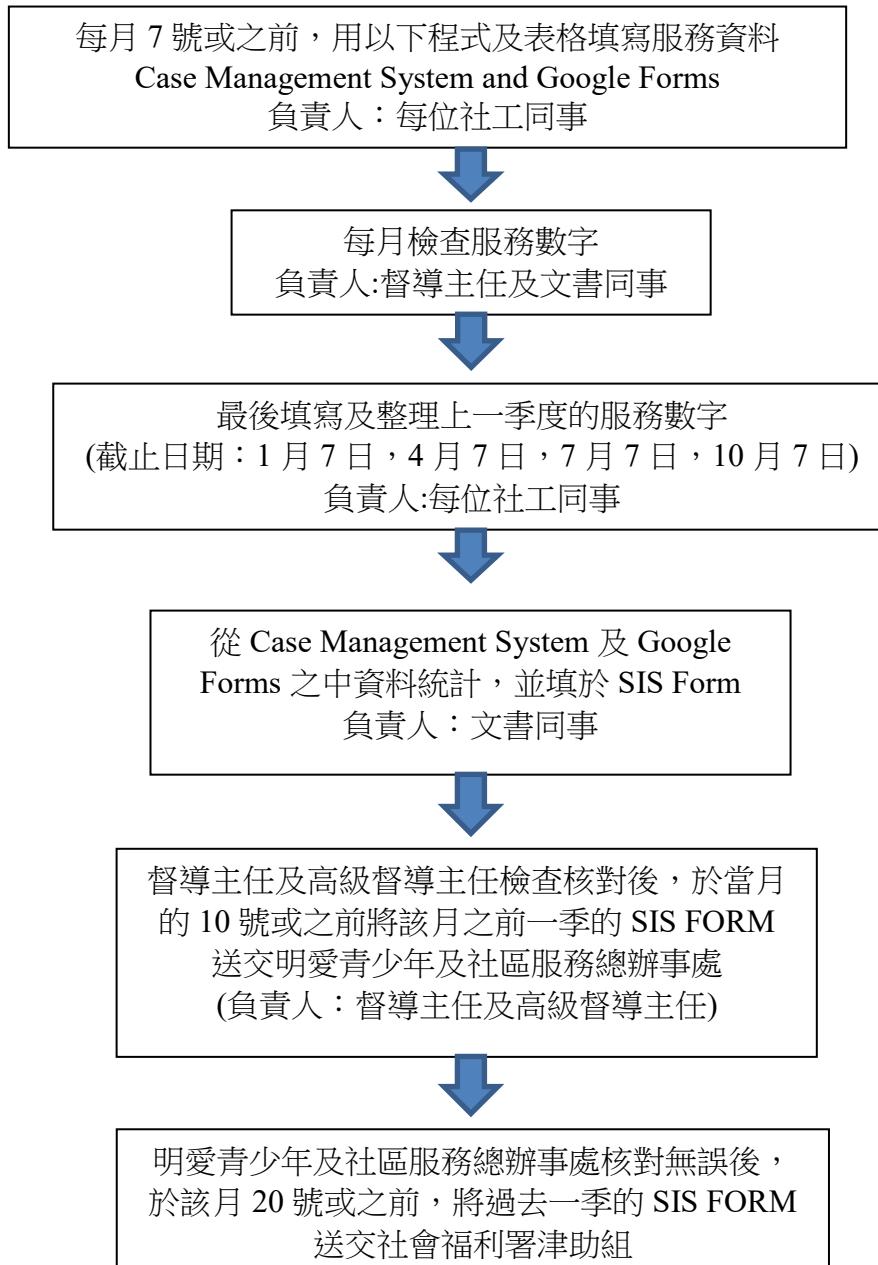
**服務質素標準 3**  
**明愛青少年及社區服務**  
**3.10 網上青年支援隊**  
**3.10.1 開案及個案紀錄流程圖**



**服務質素標準 3**  
**明愛青少年及社區服務**  
**網上青年支援隊**

**3.10.2 填寫服務數字及統計程序**

明愛網上青年支援隊必須於每年 1 月 20 日，4 月 20 日， 7 月 20 日及 10 月 20 日或之前，以 SIS FORM 向社會福利署津助組呈交每季的服務統計數字。以下是收集服務數據的程序及有關負責人：



如截止日期當天為公眾假期或星期日，截止日期將會提早一天。

**服務質素標準 3**  
**社會工作服務部**  
**3.11 記錄保存政策**

**1. 目的**

1.1 本政策的制定是確保單位存備服務運作的最新準確記錄。

**2. 內容**

- 2.1 本部及服務單位須保存其服務運作及活動的最新準確記錄。
- 2.2 服務單位須製備準確和最新的統計報告，向社會福利署匯報。
- 2.3 本部及服務單位須讓市民閱覽有關服務表現的定期統計資料和報告。

**3. 相關文件**

- 3.1 社會工作服務部各單位的記錄保存及使用資料收費

**甲、 銷毀記錄（所有形式的記錄）**

<b>服務</b>	<b>記錄類別 (所有形式的記錄)</b>	<b>最少保全期限</b>
扶幼服務	1) 學生記錄 2) 學生意外記錄 3) 學校記錄及報告 4) 不獲取錄學生之申請表	1) 離校後一年 2) 滿 18 歲後三年 3) 有關學年後兩個學年 4) 一年
所有服務	1) 個案紀錄 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有法定程序</li> <li>• 沒有法定程序</li> </ul> 2) 活動紀錄 3) 服務日常運作紀錄 4) 會員資料 5) 職員記錄 6) 不獲取錄應徵者記錄 7) 工傷／服務對象受傷記錄	1) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個案結束後七年</li> <li>• 個案結束後三年</li> </ul> 2) 該活動財政年度完結後三年 3) 兩年 4) 會籍逾期後三年 5) 七年（根據香港明愛第 04/01 號一般通告） 6) ~如獲面見：面見後一年 ~如不獲面見：截止申請日期後六個月 7) ~18 歲或以上：三年

<u>服務</u>	<u>記錄類別</u> (所有形式的記錄)	<u>最少保全期限</u>
	8) 所有財政記錄 9) 服務統計 10) 個別投訴報告 11) 週年投訴報告 12) 其他文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與法定程序有關</li> <li>• 與法定程序沒關</li> </ul>	~18 歲以下：滿 18 歲後三年 8) 七年 9) 三年 10) 個案完結後一年 11) 該報告財政年度完結後三年 12) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 七年</li> <li>• 按個別服務實際需要而定</li> </ul>

## 乙、 使用資料

服務會向資料索取者收取行政費用，當中包括法律諮詢費用(按需要)。

以下為各項收費：

<u>類別</u>	<u>建議費用</u>
(i) 專業介入報告	\$500
(ii) 個案記錄副本	\$5 (每頁)
(iii) 使用服務證明	\$50 (60 歲或以上半價)

修訂日期：二〇二四年一月十一日

發佈：經各服務的總辦事處傳閱

檢討：根據服務質素標準二，政策會於有需要時或每三年由社會工作服務部長或委派代表檢討。

## SERVICE QUALITY STANDARD 3

### SOCIAL WORK SERVICES DIVISION

#### 3.11 POLICY ON MAINTAINENANCE OF RECORDS

#### 1. Objective

1.1 This policy aims to ensure service units to maintain accurate and current records of service operations and activities.

#### 2. Content

2.1 Accurate and current records of service operations and activities of the Division and service unit are maintained.

2.2 Accurate and current statistical reports are produced for reporting to SWD.

2.3 Periodical statistics and reports on the Division and service unit's performance are accessible to the public.

#### 3. Relevant Document

3.1 Storage of records and data access fees for all service units of social work services.

**(a) Erasure of Records (all forms of records)**

<u>Name of Service</u>	<u>Types of Records</u> (all forms of record)	<u>Minimum Period for Erasure</u>
Child Care Service	1) Student record 2) Student accident report 3) School record & report 4) Unsuccessful student application form	1) 1 year after discharge 2) 3 years after reaching the age of 18 3) 2 years after the end of the reporting academic year 4) 1 year
All Services	1) Case record <ul style="list-style-type: none"> <li>• with legal proceedings</li> <li>• without legal proceeding</li> </ul> 2) Programme information 3) Daily operational record 4) Members' information	1) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 years after closing of the case</li> <li>• 3 years after closing of the case</li> </ul> 2) 3 years after the end of the reporting financial year 3) 2 years 4) 3 years after expiry of membership

<u>Name of Service</u>	<u>Types of Records</u> (all forms of record)	<u>Minimum Period for Erasure</u>
	<p>5) Staff record</p> <p>6) Unsuccessful applicant record</p> <p>7) Records on work injury/users' injury</p> <p>8) All financial records</p> <p>9) Service statistics</p> <p>10) Complaint report</p> <p>11) Annual Report of User Complaint</p> <p>12) Administration record           <ul style="list-style-type: none"> <li>• with legal proceedings</li> <li>• without legal proceeding</li> </ul> </p>	<p>5) 7 years (in compliance with Caritas – Hong Kong General Circular No. 04/01)</p> <p>6) – applicant interviewed:           <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1 years after interview</li> <li>– applicant not selected for interview: 6 months after closing date for application</li> </ul> </p> <p>7) – those aged 18 or above: 3 years – those under 18: 3 years after reaching the age of 18</p> <p>8) 7 years</p> <p>9) 3 years</p> <p>10) 1 year after termination of case</p> <p>11) 3 years after the end of the reporting financial year</p> <p>12)           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 years</li> <li>• dispose as necessary</li> </ul> </p>

### **(b) Access to information**

Administrative charges on access to information requests, including fees for formal legal consultant (if needed) will be charged. The fees for different requests are:

<u>Categories</u>	<u>Proposed Fee</u>
(i) Report on social intervention	\$500
(ii) Copy of case record	\$5 (per page)
(iii) Certification for receipt of service	\$50 (half price for those aged 60 or above)

DATE OF AMENDMENT: 11 January 2024

DISTRIBUTION: Circulate to all services via Service Head Office

REVIEW: The policy will be reviewed on need basis or every 3 years by the Director of Social Work Services or delegates as stated in SQS 2.