



明愛青少年及社區服務

## 服務質素標準（九）

### 服務單位的安全政策

服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。

上次修訂日期：2024 年 11 月 21 日

修訂日期：2025 年 7 月 17 日

## 服務質素標準九

### 9.1 社會工作服務各單位的安全政策

#### 1. 目的

此安全政策及相關的程序有以下目的：

- 1.1 確保所有社會工作服務單位的服務使用者、職員和訪客處身於安全及衛生的環境。
- 1.2 確保職員明瞭和遵守安全工作守則。
- 1.3 指導職員和服務使用者如何應付緊急事故。

#### 2. 理念

社會工作服務部致力確保所有探訪我們的單位、使用我們的設施或參與我們所舉辦活動的人士（服務使用者、職員、訪客）處身於安全的環境。

保持環境安全，人人有責。社會工作服務部的全體職員有責任以安全為行事的守則、遵守各安全政策及程序，以及在一旦發生緊急事故時，遵照指示行事，盡力減少不安全的情況。

#### 3. 政策

為使本服務單位達到最高的環境及安全標準，社會工作服務各單位承諾：

- 3.1 定期進行環境及安全評審，並實施解決有關問題的計劃
- 3.2 定期進行火警演習、疏散演習等安全程序
- 3.3 妥善維修有關設備，並訓練職員和服務使用者使用這些設備
- 3.4 定期檢討和修訂安全、衛生及預防傳染疾病的政策及程序
- 3.5 安排職員接受有關安全、衛生及預防傳染疾病政策及程序的訓練
- 3.6 存備文件記錄，並定期檢討有關文件，以減少潛在的危險

#### 4. 程序

社會工作服務各單位制訂下列安全、衛生及預防傳染疾病程序，並定期檢討。

發佈：經各服務的總辦事處傳  
檢討：根據服務質素標準2，政策會於有需要時或每年由社會工作服務部長或委派代表檢討。

---

## SERVICE QUALITY STANDARD 9

### 9.1 SAFETY POLICY OF ALL SERVICE UNITS OF SOCIAL WORK SERVICES

#### 1. Purpose

The purpose of this policy and the associated procedures are as follows:

- 1.1 Ensure a safe and hygienic environment for service users, staff and visitors to all service units.
- 1.2 Ensure safe working practices are understood and followed by staff.
- 1.3 Provide guidance to staff and service users on appropriate action to be taken in the event of an emergency situation arising.

#### 2. Philosophy

All service units are committed to ensuring a safe environment for all people (service users, staff, and visitors) who visit or use the facilities or participate in the activities of the Service.

Safety is a shared responsibility and all staff has a duty to contribute to the safety of the environment by acting in a safe manner, adhering to policies and procedures and following instructions in the case of an emergency situation.

#### 3. Policy

In order to maintain the optimal environmental and safety conditions, all service units are committed to:

- 3.1 regular environmental and safety audits and implementation of problem resolution plans
- 3.2 regular practice of procedures such as fire and evacuation drills
- 3.3 equipment maintenance and training in the use of equipment
- 3.4 regular review and updating of policies and procedures on safety, hygiene and prevention of infectious diseases
- 3.5 staff training in policies and procedures relevant to safety, hygiene and prevention of infectious diseases
- 3.6 written documentation and hazard identification through regular review of the written documents

#### 4. Procedures

All service units have developed and regularly review the procedures on safety, hygiene and prevention of infectious diseases.

DISTRIBUTION:

Circulate to all services via Head Office.

REVIEW:

The policy will be reviewed on need basis or annually by the Director of Social Work Services or delegates as stated in SQS 2.

明愛青少年及社區服務  
服務質素標準 9  
9.2a 中心設施安全使用守則

中心器材使用

- 凡服務單位添置任何器材，均要保存操作指南。
- 服務單位要備有檔案以儲存器材之保養單據及維修記錄。
- 如服務使用者要使用器材，必須先得到服務單位職員同意及要有職員督導下才可使用。



明愛青少年及社區服務  
服務質素標準 9  
9.2b 中心設施維修一覽表

日期	項目	負責跟進職員	跟進日期及結果	單位主管簽署



明愛青少年及社區服務  
服務質素標準 9  
內部審計報告/自我評估報告  
9.2c 中心環境視查核對清單

服務單位：\_\_\_\_\_

視察日期：\_\_\_\_\_

視察員：\_\_\_\_\_

職位：\_\_\_\_\_

單位主管簽署：\_\_\_\_\_

\*此核對清單參考職業安全健康局網站 (<http://www.oshc.org.hk/others/onlinechecklist/tchi/1.asp>) 提供的檢查表，並因應中心之需要編輯，以協助進行安全視察。本檢查核對清單於每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日內填寫兩次，每年最少一次在職員會議中討論及跟進。

視察項目	妥善	須改善	須即時改善	不適用	跟進工作	完成日期
<b>A. 工作場所</b>						
1. 提供暢通無阻的通道及逃生路線	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. 標明逃生路線	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. 逃生出口均有明確並亮著的指示牌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. 防煙門保持關閉，並操作良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. 通風系統有定期檢查和保養	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6. 滅火設備有定期檢查和保養	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7. 急救藥箱有定期的檢查和補充	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. 工作檯有足夠空間來擺放屏幕、鍵盤、滑鼠及文件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. 工作檯下有足夠空間（深度、闊度及高度）容納雙腿	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. 窗戶有定期檢查和保養	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>B. 物料儲藏及處理</b>						
1. 運輸通道平坦、不滑及無障礙	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. 物資擺放能減少搬運需要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>C. 器材安全</b>						
1. 定期檢查、清潔及保養器材	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. 每件器材有適當的擺放位置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. 員工認識有關工作安全及器材之有效操作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>D. 照明</b>						
1. 走廊、樓梯及其他有人使用的地方提供照明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. 提供足夠照明使員工能有效及舒適地工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. 清潔窗戶及保持光源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>E. 電力裝置</b>						
1. 確保總掣已裝有斷路裝置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. 電源插頭適當地接駁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>F. 食物及環境衛生設施</b>						
1. 常備如酒精搓手液、口罩、有蓋垃圾桶等必需品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. 保持中心設施如遊戲設備、通道、更衣室、廁所及排水渠等清潔衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

3. 提供食物時場地設有足夠衛生設施，例如酒精搓手液和洗手設施，並使用清潔的食具處理食物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. 員工若有呼吸道感染徵狀，例如咳嗽和鼻水，應佩戴口罩，並立即就醫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. 為活動者量度體溫，勸喻有發燒或有咳嗽和流鼻水等呼吸道感染徵狀的參加者不要參與活動，並請患者立即戴上口罩和就醫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>G. 閉路電視監察設施</b>						
1. 定期檢查、清潔及保養器材	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>H. 網絡安全設施</b>						
1. 定期檢查及更新防火牆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

**明愛青少年及社區服務**  
**服務質素標準 9**  
**9.2d 急救箱設備**

1. 服務單位要備有急救箱，並置於服務單位當眼處。
2. 急救箱要配備所需的急救用品。

所需用品		數量	
		僱用人數 少過 10 人	僱用人數 10 至 49 人
勞工處發出的急救指南		1	1
細碼無藥性消毒紗布（護理受傷手指用）		1	6
中碼無藥性消毒紗布（護理受傷手腳用）		1	3
各大小尺碼不同的黏性紗布		3	12
原色綿布三角繃帶，其最長的一邊不短於 1.3 米，而其餘兩邊，每邊不短於 900 毫米		1	2
黏貼膠布 （氧化鋅）	最少長 2 米，闊 25 毫米	1	0
	最少長 4.5 米，闊 25 毫米	0	1
30 克包裝的吸水脫脂棉		1	3
壓力繃帶		1	1
安全扣針		足 量	

3. 服務單位有指定職員為急救箱的管理員，負責提供和維持箱內的急救用品。而急救箱內要有告示說明急救箱管理員的姓名。



## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 9

#### 9.3 有關在熱帶氣旋、持續豪雨及雷暴警告發出後之應變措施

##### 9.3a 明愛青少年及社區服務惡劣天氣下之活動安排指引

天氣	應變措施
1. 颱風	1.1 三號風球懸掛之後，所有即將（三小時內）舉行的戶外活動均應取消。如果某項戶外活動正在進行當中，負責職員應考慮實際的天氣情況，並請示單位主管，以決定該項活動是否繼續進行。如果決定繼續進行活動，負責職員則應和單位主管保持聯絡，定時報告活動情況。如果決定終止活動，負責職員必須安排適當的交通工具，以便參加者回家或返回中心。
	1.2 八號風球懸掛之後，所有即將舉行的室內及戶外活動必須取消或終止。如活動已展開，負責職員須安排適當交通工具讓參加者回家；否則，應該尋找一處安全的地方暫避，直至風球除下及交通恢復正常為止。負責職員並須把有關安排通知參加者的家屬及向單位主管報告。
2. 雷暴警告	2.1 天文台發出雷暴警告之後，所有即將（三小時內）進行的水上活動必須取消，而所有正在進行的水上活動也必須終止。負責職員應該指示參加者盡快離開水面。陸上活動則應根據當時天氣情況，而決定繼續、改期或取消。
3. 暴雨警告	3.1 天文台發出紅色暴雨警告之後，所有即將（三小時內）舉行的戶外活動必須取消或終止。如活動已經展開，負責職員應終止活動，並在顧及當時的天氣及交通情況下，協助參加者回家；否則，應該尋找一處安全的地方暫避，直至天文台取消紅色暴雨警告及交通恢復正常為止。負責職員並須把有關安排通知參加者的家屬及向單位主管報告。
	3.2 天文台發出黑色暴雨警告之後，所有即將（三小時內）舉行的戶外活動必須取消或終止。如活動已經展開，負責職員應終止活動，並協助參加者尋找一處安全的地方暫避，直至天文台取消黑色暴雨警告及交通恢復正常為止。負責職員並須把有關安排通知參加者的家屬及向單位主管報告。

\*戶外活動定義：凡在活動過程中，曾讓參加者置身於室外環境之活動

### 9.3b 明愛青少年及社區服務單位在惡劣天氣下的安全措施

#### 1. 懸掛一號或三號風球

放置在戶外之器材或物品，包括盆栽，應縛牢或移往室內。三號風球除下之後，才搬回原先放置的地方。

員工應關妥窗戶，單位主管需檢視門窗是否妥當，並留意天氣預測。

#### 2. 懸掛八號或以上風球

勸喻服務對象離開中心歸家。兒童須有成人護送，始准離開。為方便管理，負責人可安排將逗留的服務對象集中於一兩處。

預警八號颱風警告信號時，讓住處較遠或居住地區的公共交通不便，又或有子女就學的員工離開。

最後離開中心返家之員工，應將大門上鎖。

#### 3. 八號或以上風球除下後

單位主管應查勘其管轄之範圍有否滲漏。視察接連的斜坡是否完整無缺，如需修葺，應從速通知產業秘書。

### 9.3c 明愛青少年及社區服務員工在惡劣天氣的的上班安排

#### 在颱風生效時的員工上班安排

警告信號發出/ 取消的時間	一號或三號颱風 警告信號	八號或以上颱風 警告信號
警告信號在工作時間開始前發出	所有員工應照常上班。	除執行必要／緊急任務的人員外，其他員工毋須上班。 如需執行必要／緊急任務的人員上班有困難，應即時通知上級。
警告信號在工作時間內發出	在室內工作的員工應繼續工作，直至工作時間結束。	除執行必要／緊急任務的人員外，其他員工應儘快下班。
警告信號在工作時間結束前三小時或以上取消	所有員工應繼續工作，直至工作時間結束。	在一般情況下，所有員工須在警告信號取消後兩小時內恢復工作。 如因水浸、公共交通受阻、山泥傾瀉等原因，令員工有實際困難而未能上班，應即時通知上級。

在暴雨警告信號/極端情況生效時的員工上班安排

警告信號/極端情況 發出/取消的時間	黃雨或紅雨 警告信號	黑雨警告信號/ 極端情況
警告信號在正常工作時間開始前生效	所有員工應照常上班及留在原來地方；除非會有危險，便待至天氣情況許可，才恢復工作。 如員工上班遇到困難，應即時通知上級。	除執行必要／緊急任務的人員外，其他員工毋須上班。 如需執行必要／緊急任務的人員上班有困難，應即時通知上級。
警告信號在工作時間內發出 直至工作時間結束	在室內工作的員工應繼續工作。	在室內工作的員工應繼續工作。如有真正理由必須提早下班，員工須取得上級批准。 員工應停止在戶外或無遮蓋的地方工作，並在安全地方暫避，直至警告信號取消後及天氣情況許可下，才恢復工作。
警告信號在工作時間結束前三小時或以上取消	在室內工作的員工應繼續工作。	在一般情況下，所有員工須在警告信號取消後兩小時內恢復工作。 如員工有實際困難而未能上班，應即時通知上級。

註：一般工作協議為天文台/政府公布「極端情況」結束後，在剩餘的工作時間不足3小時的情況下，僱員於當天可毋須復工。

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 9

#### 9.4 a 戶外活動安全指引

#### 1. 引言

本服務屬下各單位，會因應需要舉行各類活動，其中不少是戶外活動，例如：參觀、旅行、遠足、單車、攀山、游泳、獨木舟、風帆、日營、宿營、野外露營等。意外往往是由於準備不足、不小心或缺乏安全措施所引起。如果做足安全措施，可以把發生意外的可能性減至最低。所有負責戶外活動的職員，應該參照下列指引，按個別或特殊情況，適當地運用常識、經驗、判斷力和合適的安全措施，務求戶外活動可以安全及愉快地進行。

#### 2. 一般準則及準備事項

- 2.1 除舉辦參觀、旅行、宿營等較低風險之戶外活動外，在舉辦其他戶外活動前須向單位主管提交戶外活動《戶外活動/高危活動安全風險管理表》及《活動計劃及財政預算表》內附：活動計劃詳情，包括行程表、路線圖、出發時間、回程時間及緊急應變措施等。
- 2.2 年齡不足十八歲的參加者，須填寫《健康申報聲明及參加活動家長/監護人同意書》，獲父母／監護人同意才可以參加該活動。而游泳項目，年齡不足十歲的參加者，即必須在家長/監護人，或其指定授權成人陪同下方能參加。
- 2.3 負責職員應熟習活動場地或路線，並應在活動前作出安全評估及相關準備。(見戶外活動/高危活動安全風險管理表)
- 2.4 帶備有關的電話號碼及其他有關的安全物品。(見附錄一)
- 2.5 按照適當的人手比例，安排足夠的工作人員及合適的義工。(見附錄二)
- 2.6 隨時留意天氣的變化，並按照 SQS9.3《明愛青少年及社區服務惡劣天氣下之活動安排指引》採取應變措施。
- 2.7 負責職員必須出席所安排的活動，以便照顧參加者及處理突發事情。如負責職員受本身能力局限（例如負責職員不懂游泳，但要安排一項水上活動），則應該安排有經驗及合資格的導師或義工或其他職員協助帶領該活動或環節。而該職員亦必須留守在最接近活動場所的地方，時刻與參加者保持聯絡。
- 2.8 負責職員須於報名時，向參加者講解該活動所需之體能及其他相關要求，並讓其填寫《健康申報表格及聲明》。本單位保留是否接受報名的權利，並有權要求參加者出示相關健康證明再作評估。
- 2.9 提醒參加者穿著合適的服裝及帶備所需裝備。

### 3. 額外安全措施

除了上述措施之外，某些活動需要額外的安全措施，現分述如下：

#### 3.1 參觀

負責職員應該提醒參加者注意及遵守個別參觀場所的安全措施，並向參加者指明下一站的集合時間及地點，以防組員失散。

#### 3.2 遠足／攀山

3.2.1 在擬定路線時，應避免經過或進入危險地區，例如：練靶場、軍事演習區等，並考慮下列各點：參加者的能力；遇上天氣不穩定，例如天文台發出寒冷天氣警告或酷熱天氣警告，單位主管應衡量活動風險，以決定應否進行該項活動

3.2.2 按行程需要，配備合適裝備，如：攀山頭盔、頭燈等。

3.2.3 單位主管如隨隊出發，應把一份行程表及路線圖，交給另一位不隨隊出發的職員。

3.2.4 應有一位具急救知識之職員或義工隨行。

3.2.5 確知最接近的救援地方如警署、郊野公園管理站的位置及電話。

3.2.6 提醒參加者不可擅自離隊。

3.2.7 指定有職員或義工殿後，確保沒有參加者落後甚至失去聯絡。

3.2.8 經常點算人數，確保所有參加者沒有走失。

3.2.9 盡量勸喻參加者切勿在旅途中吸煙，以免觸發山火。

3.2.10 如遇迷途，集中全隊，保持鎮定，尋找明顯目標以便認定位置，決定應否按原路折回或停留原處，並利用所攜帶的通訊設備如流動電話、哨子或電筒等向外求救。

#### 3.3 游泳

3.3.1 游泳應在有拯溺員當值的海灘或泳池進行。如果游泳地點沒有拯溺員當值的地方，負責職員必須懂得拯溺或安排合資格的拯溺員當值，避免在環境保護署公布為水質惡劣的海灘游泳。

3.3.2 應該分批及有秩序下水，以方便照顧，並由專人不時點算人數。

3.3.3 當海灘掛上紅旗或鯊魚旗時，所有游泳活動應立即停止，參加者應盡速返回岸上。

3.3.4 提醒參加者：過飽、過餓或身體感覺不適時，都不應下水，抽筋後更不要下水。不要在水裏進行危險動作，例如“騎膊馬”。不要讓參加者單獨游泳。

3.3.5 避免安排晚上在海灘游泳。

### 3.4 獨木舟及風帆

3.4.1 除非所有參加者均考取初級(如：獨木舟三星)或以上資歷，具獨立進行相關活動能力，否則必須在合格導師的督導下進行。(見附錄三)

3.4.2 參加者必須穿上合規格的救生衣。

3.4.3 教導參加者覆舟的處理方法。

3.4.4 導師應熟悉活動區域的水流、潮汐、氣候及潛在的危險。

3.4.5 提醒參加者確保符合基本要求。

3.4.6 所有參加者都必須熟習一套彼此認同的通訊方法。

3.4.7 如屬長程水上運動，須預先通知水警。

3.4.8 切勿進入操炮區。

3.4.9 嚴守海上防止船隻相撞的規則。

### 3.5 野外露營

3.5.1 負責職員或義工應有野外露營的經驗。

3.5.2 避免在危險地區或不准紮營的地區紮營。

3.5.3 不可在營幕內煮食或生火。

3.5.4 出發前應檢查所有裝備是否足夠及適當。

### 3.6 踩單車

3.6.1 在擬定路線時，應避免經過或進入危險地區，例如：練靶場、軍事演習區等，並考慮下列各點：參加者的能力；天氣情況：遇上天氣不穩定，例如天文台發出寒冷天氣警告或酷熱天氣警告，單位主管應衡量活動風險，以決定應否進行該項活動。

3.6.2 必須配戴單車頭盔；和按行程需要，配戴其他合適裝備(如護膝)等。

3.6.3 確知最接近的救援地方如警署、郊野公園管理站的位置及電話。

3.6.4 出發前應提醒參加者檢查單車機件，確保機件運作正常。

3.6.5 提醒參加者應避免讓單車互相碰撞。

3.6.6 提醒參加者不可擅自離開。

3.6.7 指定有職員或義工殿後，確保沒有參加者落後甚至失去聯絡。

3.6.8 經常點算人數，確保所有參加者沒有走失。

(以上分述的項目，並未能包括所有戶外活動項目，亦未能羅列該類型活動的所有安全事項，同工應在每次推行活動時，按照當時的環境及自己的判斷，增加以上未有完善的部份，以提升參加者及本身的安全保障。)

註：本指引只適用於本地進行之戶外活動

## 明愛青少年及社區服務

### 9.4a 舉辦高危活動工作指引

#### 指引目的

1. 讓參加者能在安全情況下參與高危活動。
2. 確保本服務提供之高危活動在設計及執行上均符合安全程序。

#### 高危活動定義

指在一般人均會合理地相信該活動有相當高危險性，亦相信該活動一旦發生意外，將會很大機會造成參加者極嚴重受傷甚或死亡之活動，例如：高空繩網、溯溪、溜冰，各種極限運動等。

#### 基本原則

1. 舉辦高危活動重點在於讓參加者有新的體驗與反省，或達到某種特定的訓練目的，而不是單單向難度挑戰或尋求刺激，所以安排該活動時，安全是首要考慮因素。
2. 除非參加者本身已暗熟相關活動之技巧及有足夠能力執行當中的安全事項，否則高危活動均需由持有相關認可資歷人士帶領/指導、或在其直接督導下，由其指定人士帶領/指導。同工若無相關資歷，即需聘用認可人士協助帶領/指導。
3. 推行高危活動時，需有特定人士擔任急救及備有急救物品。

#### 事前準備

1. 策劃時需作出安全風險評估，並填寫《戶外活動/高危活動風險評估表》。
2. 訂定該活動之「參加者的安全及注意事項備忘」，並於活動前向參加者講解。
3. 報名時參加者需填寫《健康申報表格及聲明》或《健康申報聲明及參加活動家長/監護人同意書》，若懷疑其填補的健康情況不宜參加該活動，可要求其徵詢醫生意見後再遞交相關文件。
4. 如活動必須參加者擁有某技能或技術，活動前需作核實，如：查看其相關證書。
5. 18 歲以下參加者，需獲家長書面同意方可參加。

#### 活動期間

1. 當日提早到場，以評估環境(包括：天氣、場地等)及設備等，是否妥當及適合當日之活動。
2. 活動正式開始前，必須進行該項活動之安全簡介，特別是提醒參加者須依照教練或導師指示行動，勿私下擅自行動。
3. 詢問參加者當下的身體狀況，以評估是否適合參與當日活動，或需作出其他安排。
4. 若活動需配戴個人安全裝置，需確認有專人或程序檢查參加是否配戴妥當。
5. 活動前應作適當熱身，活動後應作適當伸展活動。
6. 活動過程中，留意參加者的狀態。提醒參加者若感不適，應停下來，並通知教練/導師/職員。
7. 按活動之劇烈程度，安排休息/飲水時間。

#### 活動後

1. 詢問有沒有人於活動期間有任何受傷或不適，若有，須作記錄，並在適當時間內作電話跟進。
2. 記錄過程中有沒有弄致有人受傷的小意外(near miss)，以作改善舉辦類似活動的安全措施之數據。



**明愛青少年及社區服務  
服務質素標準九**

**9.4a 戶外活動/高危活動安全風險管理表**

評估項目	風險指數			就風險評估結果採取之措施	有	無	不適用
<b>1.場地/環境/程序</b>	<b>高</b>	<b>中</b>	<b>低</b>				
(包括：天氣、季節、活動時間、場地設施、地理環境、活動性質、活動內容編排等)				選擇合適的地點/場地/路線			
				事前進行實地考察			
				活動前查看天氣預報，活動進行期間注意天氣變化			
				認識活動之環境情況，活動進行期間注意環境安全變化			
				參閱相關活動指引來制定活動程序			
				建立危機事故應對方案(如撤退路線等)			
				為活動購買保險			
<b>2.參加者</b>	<b>高</b>	<b>中</b>	<b>低</b>				
(包括：年齡、體質、體能、健康狀況、相關技能/知識/經驗、安全意識、參與態度、應付能力等)				選擇合適的活動內容/程序			
				選擇合適的參加人數/年齡/體質			
				評估參加者的體力及所需技能			
				獲取參加者的健康及服藥狀況			
				事前向參加者提供活動的相關資料，如個人裝備、活動對體能的要求等			
				活動前向參加者講解活動安全須知			
				活動前詢問參加者身體狀況，活動進行期間注意各組員身體狀況			
				按活動需要，向參加者提供相關技能訓練			
				確保參加者在活動期間有足夠的水或飲料			
<b>3.人力/導師/教練</b>	<b>高</b>	<b>中</b>	<b>低</b>				
(包括：人手比例、專業知識/經驗/技能/資歷、安全意識、專業態度、團隊溝通等)				擁有具急救知識人士負責急救			
				根據活動人數，調配工作人員和參加者的比例			
				任命符合資格、有經驗的職員/義工/導師帶領			
				訂定工作團隊的溝通方法及機制			
<b>4.設施/器材</b>	<b>高</b>	<b>中</b>	<b>低</b>	<b>設施</b>			
(包括：合適性、質素、數量、使用難度、挑戰性等)				選擇合適裝備/設施及正確使用			
				職員攜帶所需應變用品：例如 手提電話，急救箱，緊急連絡人的聯繫電話號碼等			
				事前及事後檢查裝備/設施			
<b>其他風險管理措施(請註明)：</b>							

\*本表格需於活動舉行前，連同《活動計劃及預算表》(包括活動計劃詳情)交單位主管。  
若上述 1~4 項中有任何一項或以上有被評為中風險或以上，應特別再向其匯報。

填表人簽署：\_\_\_\_\_ 單位主管簽署：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

附錄一電話號碼及安全物品

1. 負責職員應該在活動進行期間隨身攜帶下列電話號碼：
  - i. 直屬主管與單位主管的辦公室及流動電話。
  - ii. 參加者的聯絡電話副本（只供負責職員使用）。如果參加者不足十五歲，則須包括參加者的父母／監護人的聯絡電話及流動電話。為避免參加者的個人資料不必要地外洩，以及為了符合個人資料（私隱）條例的規定，負責職員所持有的參加者及其父母／監護人／家人的聯絡電話副本，應在活動之後迅速銷毀；以及
  - iii. 其他電話號碼，例如：香港電台、活動場地鄰近的警署、電召的士服務、救護車服務及天文台的查詢天氣熱線等。
2. 負責職員應按個別活動需要而決定該攜帶哪些物品。一般而言，下列物品有助於防止或處理意外：
  - i. 流動電話／室外無線電對講機；
  - ii. 急救用品。建議放入急救箱內的項目，包括：(a) 繃帶；(b) 三角巾；(c) 用完即棄膠手套；(d) 彈性繃帶；(e) 剪刀；(f) 消毒黏性敷料（各種尺寸）；(g) 消毒紗布；(h) 藥棉；(i) 黏性膠布。（出發前應該檢查這些用品是否清潔可用、分量是否足夠，以及藥物是否過期）；
  - iii. 指南針；
  - iv. 電筒（出發前應檢查電池是否有效，電筒是否運作如常）；
  - vi. 應急食糧（例如朱古力、葡萄糖片、乾果等）；
  - vii. 風褸／禦寒衣物；
  - viii. 帽；
  - ix. 食水；
  - x. 火柴或打火機；
  - xi. 雨傘；
  - xii. 地圖；
  - xiii. 哨子；以及
  - x.iv. 繩索。

## 附錄二

## 人手比例

1. 不同的活動需要不同的人手，這些人手包括職員、導師或義工。要制訂劃一的人手比例，並不容易。一方面，不同的服務對象需要照顧的程度並不相同。例如老人和兒童活動比一般青少年活動需要更多的人手；弱能人士活動所需要的人手則更多；相反，家庭活動可能需要較少的照顧。另一方面，人手的需求也因活動性質的不同而有所差異。負責職員應該根據實際需要，安排足夠的人員照顧參加者，以下的人員比例只供參考：

	家庭	成人	青年	兒童	老人	失聰	弱能人士		
							輕度弱智／ 失明／ 精神病康復者	中度及嚴重 弱智／癱瘓	坐輪椅／ 肢體傷殘
參觀	1:50	1:25	1:20	1:10	1:16	1:8	1:4	1:2	1:1
日營／ 旅行	1:50	1:20	1:16	1:10	1:14	1:8	1:4	1:2	1:1
宿營	1:16	1:16	1:16	1:8	1:12	1:8	1:4	1:2	1:1
遠足	1:16	1:16	1:16	1:8	1:8	1:8	1:4	1:2	1:1
野外露營	1:12	1:12	1:12	1:6	1:8	1:8	1:4	1:2	1:1
水上活動	1:8	1:8	1:8	1:4	1:4	1:8	1:4	1:2	1:1
攀山	1:6	1:6	1:6	1:4	1:4	1:8	1:4	1:2	1:1

註：成人：18歲以上；青年：12 - 18歲；兒童：12歲以下；老人：60歲以上  
若有特殊學習需要學生參加活動，應按其需要類別及程度增強人手比例

2. 某些活動，如射箭、划艇、繩網、攀山等，必須有合格的教練或有經驗的導師在場。(有關教練資格將按相關場地或該活動總會規定而訂)
3. 除非參加者的人數極少，否則負責職員應該盡量安排超過一名職員、導師或義工帶領活動。

獨木舟的合格導師

1. 考獲拯溺銅章，並通過認可團體的獨木舟技術測驗；或
2. 考獲拯溺銅章，並獲認可團體頒授獨木舟教練證書。

風帆的合格導師

1. 考獲拯溺銅章，並通過認可團體的風帆舵手技術測驗合格；或
2. 考獲拯溺銅章，並獲認可團體頒授風帆教練證書。

**明愛青少年及社區服務**  
**服務質素標準 9**  
**9.4b 歷奇活動安全指引**

**目的:**

1. 讓參加者能在安全環境下參與歷奇活動。
2. 確保本服務提供之歷奇活動在設計、推行上均符合安全程序。

**基本原則:**

1. 歷奇活動重點在於讓參加者有新的體驗與反省，而不是在於向難度挑戰或尋求刺激，所以安排活動時，安全是首要考慮因素。
2. 歷奇活動宜由曾受有關訓練或有組織過有關活動經驗之同工帶領，或在其督導下，由其他人帶領。
3. 歷奇活動中的中度風險(註 1)或以上之活動必須由有認可資歷的人士負責。
4. 若聘用外間教練/導師提供歷奇活動時，需留意對方有否認可資歷。
5. 推行歷奇活動時，需有特定人士擔任急救，及備有急救物品。

**設計歷奇活動須考慮事項:**

1. 同工在設計歷奇活動時，應先考慮參加者的能力、獨特性、場地、人手及活動的實際目標，然後才決定選擇歷奇活動的內容及難度。
2. 在設計每項歷奇活動時，都必須考慮其在安全上之安排，如安全設施、保護者(數目、位置、姿勢等)、活動的潛在危險、對參加者之安全講解等。

**推行歷奇活動時的安全程序:**

1. 要確保每位帶領者均明白活動內容、其危險性、有關的安全事項及自己本身在安全上的角色。
2. 事前檢查場地及物品，以確保安全。
3. 向參加者講解該項活動的安全事項，特別叮囑他們必須首先注意安全。
4. 詢問參加者有否特殊疾病、不適、受傷等，若有，即衡量是否適宜繼續參與該項活動。
5. 確保所有安全措施就緒，方可進行活動。
6. 活動進行期間負責同工必須親自或授權予合宜之人士在場督導活動，確保活動在安全情況下進行。
7. 若參加者作出危險行為或過程中出現場地、器具或其他特殊變化，可能會對活動構成危險，同工應立刻終止活動。
8. 不同歷奇活動需按其個別的安全守則操作。
9. 若活動期間出現意外，按緊急事故程序處理(服務標準 9.5)。

(註 1)中風險活動界定指標：(1) 參加者站立位置離地 0.5 米至 1.5 米 (例如：長椅上生日排序項目)，及或(2) 活動的進行，可預計參加者有機會失去平衡而倒下(例如：全登上、反斗飛氈、信心圈等項目)，或參加者有機會從一定高度跌下(例如：信任天梯、Low V 等項目)，或參加者須在一定高度下作跨越動作(例如：鱷魚潭、過懸崖等項目)，或參加者需凌空進行活動(例如：泰山繩、拆炸彈等)，或需要將參加者抬舉(例如：電網、世界之最等項目)



## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 9

#### 9.4c 使用交通工具接載服務使用者的安全守則

(一) 所有需要提供交通工具予服務使用者的服務：

- 1.1 服務單位的服務資料必須清楚說明集合時間、地點及負責職員之姓名；
- 1.2 負責職員必須在**集合地點**向所有服務使用者簡介符合活動內容的安全事項，例如：
  - (a) 不可以隨意在路上 / 海旁奔走，免生危險；
  - (b) 若登上交通工具前需要橫過馬路，則必須儘量使用行人天橋、斑馬線、有行人過路設施的交通燈或行人輔助線，若果沒有這些設施，則安排服務使用者分批橫過馬路；
  - (c) 若需要登上船隻，走過跳板時小心跳板及船隻的擺動；
  - (d) 配戴交通工具內的安全帶，及不可以將身體任何部份伸出交通工具之外，免生危險。
- 1.3 若果需要在交通工具上進行遊戲、活動：
 

負責職員必須避免或儘量減少服務使用者在交通工具上走動，免生危險、意外；
- 1.4 點算人數：
 

每次乘搭交通工具時負責職員必須點算人數，以確保所有服務使用者已全部登上交通工具，否則必須儘一切可能方法尋回有關之服務使用者；
- 1.5 離開交通工具：
 

離開交通工具前，負責職員需要提醒服務使用者留意交通狀況及小心，並參照 1.2 的安排；
- 1.6 發生意外：
  - 1.6.1 若果乘搭的交通工具在途中發生意外而致有人受傷，負責職員必須首先向有關當局求救，並評審當時的情況及決定服務是否按原訂程序進行，其後按下述程序進行：
    - (a) 在情況許可下由負責職員陪同傷者（若無家人、親友一起參予服務）前往醫院；
    - (b) 若情況不許可則必須詢問救護人員將會把傷者送往那間醫院，以便稍後前往醫院跟進，若果服務裏有穩重可靠義工而又願意協助者，則負責職員可評審當時的情況而委任義工陪同傷者往醫院，並與義工保持緊密聯繫及稍後前往醫院跟進；
    - (c) 儘快通知傷者家人往醫院探望，當會合了傷者的家人後，需要向他們說明事件發生的過程；
    - (d) 儘快通知直屬上司，知會有關意外的過程、成因、處理方法及事後跟進；
    - (e) 負責職員回到服務單位工作時必須儘快填寫及遞交「突發事件報告」，單位

主管必須盡快跟進，包括即時知會服務總主任、安撫當事人及其家人、（若有需要）處理保險事宜等。

- 1.6.2 若果發生意外而負責職員及服務使用者同時受傷，則所有服務程序終止，在情況許可下負責職員盡快安排通知傷者家人及直屬上司，由後者前往醫院探望及處理事故；
  - 1.6.3 若果發生意外而無任何服務使用者受傷，負責職員須評審當時的情況及決定服務是否按原訂程序進行。事後儘快通知直屬上司及填寫「突發事件報告」，遞交予單位主管，以便跟進。
- 1.7 事件處理完結後，服務單位宜在職員會議中檢討處理事件的過程，總結經驗，作為日後參考。

## （二）服務單位週圍環境的交通安全

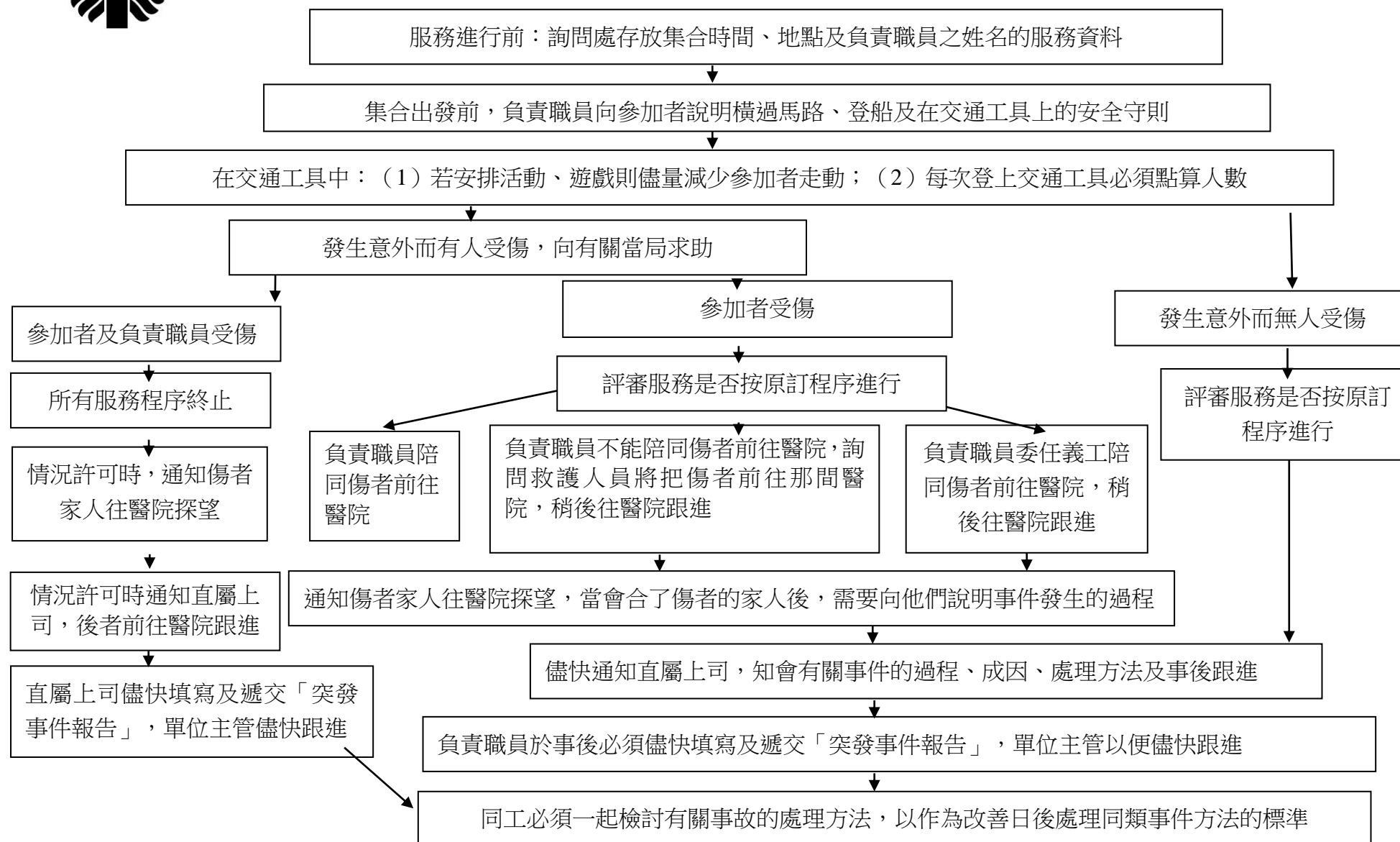
- 2.1 若果服務單位的正門或服務使用者經常使用的通道外剛好建有馬路，服務單位的同事們需要經常提醒服務使用者小心橫過馬路；此外，亦應促請有關當局在上述路段設立行人過路設施；
- 2.2 各服務單位宜就單位所處環境交通安全的需要而製訂相關的措施。





## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準九：使用交通工具接載服務使用者流程圖





**明愛青少年及社區服務**  
**服務質素標準九**  
**9.5a 服務單位處理緊急事故的程序**

(一) 緊急事故的定義

- 1.1 引致或可能引致服務使用者、職員受傷或死亡的事故，例如火警、洩電、洩漏煤氣、水浸、山泥傾瀉、樓宇簷篷倒塌、高空擲物等；
- 1.2 引致嚴重財政損失的事故；例如盜竊、搶劫；
- 1.3 發生刑事罪行而需要報警處理的事件；
- 1.4 服務單位內設備 / 重物倒塌、下墜、爆炸但沒有引致人員受傷的事故。

(二) 處理程序

- 2.1 所有服務單位必須訂立了緊急疏散程序，遇到發生必須即時撤離單位內人員的緊急事故時，便按照有關的程序來處理；
- 2.2 若果發生緊急事故而引致有人受傷時，肇事現場職位 / 年資最高的職員需要即時處理事件，首先向有關當局求助，並評審當時的情況及決定服務單位內的服務是否按原訂程序進行，其後按下述程序處理：
  - (a) 在情況許可下委派最少一位職員陪同傷者（若無家人、親友一起參予服務）前往醫院；
  - (b) 若情況不許可則必須詢問救護人員將會把傷者送往那間醫院，以便稍後前往醫院跟進。若果服務裏有穩重可靠義工而又願意協助者，則負責職員可評審當時的情況而委任義工陪同傷者往醫院，並與義工保持緊密聯繫及稍後前往醫院跟進；
  - (c) 通知傷者家人往醫院探望，當會合了傷者的家人後，需要向他們說明事件發生的過程；
  - (d) 儘快通知直屬上司，知會有關意外的過程、成因、處理方法及事後跟進；
  - (e) 負責職員回到服務單位工作時必須儘快填寫及遞交「突發事件報告」，單位主管必須儘快跟進，包括即時知會服務總主任、安撫當事人及其家人、（若有需要）處理保險事宜等。
- 2.3 若果發生事故而引致服務使用者、職員或服務單位有財政損失，或發生刑事罪行而當時服務單位內職位 / 年資最高的職員認為需要報警處理，當

警務人員到場調查後，若需要帶走任何人士的話，則按下述程序處理：

- (a) 在情況許可下委派最少一位職員陪同前往警署，並須通知有關人士的家人前往警署協助（若果有關人士的年齡在十八歲或以上，則適宜詢問其意願）；
- (b) 若情況不許可則必須詢問警務人員有關案件的編號及負責案件的警務人員之聯絡方法，以便稍後與有關的警務人員聯絡跟進事件，然後儘快通知直屬上司，知會有關事件的過程、成因、處理方法及事後跟進；
- (c) 負責職員回到服務單位工作時必須儘快填寫及遞交「突發事件報告」，單位主管必須儘快跟進，包括即時知會服務總主任、安撫當事人及其家人、與負責案件的警務人員聯絡等。

2.4 若果發生 1.4 所述事故但是並無 2.2 及 2.3 的跟進需要者，則當時負責處理事件的職員於事後必須儘快填寫及遞交「突發事件報告」，單位主管必須儘快跟進。

2.5 如在服務單位內及/或在其他地方提供服務時，發生重大或涉及嚴重傷亡事故，需儘快填寫報告交總主任，並透過總辦事處交社署津貼科及相關報務科。

「特別事故報告」的中英文版本及相關資料可在以下社署網址下載 – [https://www.swd.gov.hk/en/index/site\\_ngo/page\\_serviceper/sub\\_SpecialIncidents/](https://www.swd.gov.hk/en/index/site_ngo/page_serviceper/sub_SpecialIncidents/)

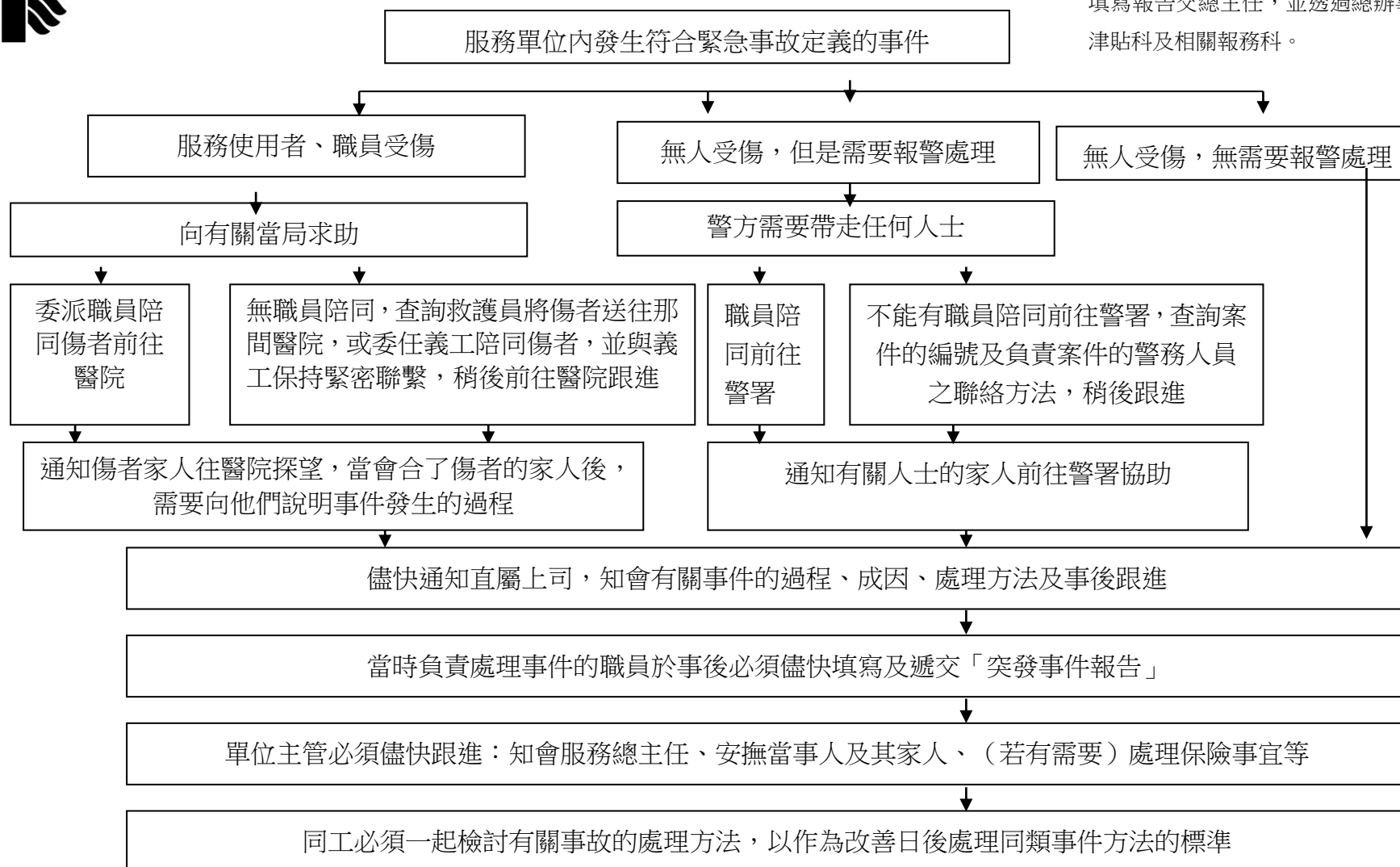
- (三) 所有緊急事故經處理後，服務單位的同工必須一起檢討有關事故的處理方法，以作為改善日後處理同類事件方法的標準。



## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準九：處理緊急事故流程圖

\*註：如在服務單位內及/或在其他地方提供服務時，發生重大或涉及嚴重傷亡事故，需儘快填寫報告交總主任，並透過總辦事處交社署津貼科及相關報務科。



**明愛青少年及社區服務**  
**服務質素標準九**  
**9.5b 服務單位意外及受傷事故處理程序**

**A. 單位內發生意外或受傷事故程序指引**

- 1 了解事件經過；
- 2 檢查傷者受傷程度，提供適當的救傷及護理程序；
- 3 通知單位主管；
- 4 如受傷較嚴重者，應第一時間將傷者送往政府之公立醫院診治，或召喚救護車將傷者送院；
- 5 應立即聯絡傷者之家人/監護人/親友；
- 6 如傷者未有家人/監護人/親友陪同送院，需委派職員陪同傷者送院；
- 7 工作員應等待傷者親友到達醫院/診所後才離開，並於離開前向傷者親友互留聯絡電話，並於日後致電慰問及跟進其情況。
- 8 填寫「突發事件報告」(9.5c)。
- 9 由於意外可能須索取保險賠償（包括會員保險及第三者保險）或工傷，單位主管須於事件發生三天內向總部呈報。

**B. 戶外活動發生意外或受傷事故程序指引**

- 1 了解事件經過；
- 2 檢查傷者受傷程度，提供適當的救傷及護理程序；
- 3 通知單位主管；
- 4 如受傷較嚴重者，應第一時間將傷者送往政府之公立醫院診治，或召喚救護車將傷者送院；
- 4 立即聯絡傷者之家人/監護人/親友及通知單位主管；
- 5 工作員需視情況決定其他參加者應否由其他職員/義工繼續帶領進行活動；在等候救援期間，應陪伴傷者身旁，並加以安慰；同時盡量帶領其他參加者離開較遠位置，加以安撫；
- 6 如傷者未有家人/監護人/親友陪同送院，需委派職員/義工陪同傷者送院，

並將傷者有關資料給予該職員/義工，以便查閱；

- 7 工作人員/義工應等待傷者親友到達醫院/診所後才離開，並於離開前向傷者親友互留聯絡電話，並於日後致電慰問及跟進其情況。
- 8 填寫「突發事件報告」(9.5c)。
- 9 由於意外可能須索取保險賠償 (包括會員保險及第三者保險)或工傷，單位主管須於事件發生三天內向總部呈報。

## 香港明愛青少年及社區服務

## 突發事件報告

單位名稱：\_\_\_\_\_

事發日期：\_\_\_\_\_ 時間：\_\_\_\_\_

事發地點：\_\_\_\_\_

報告職員（中、英文姓名）：\_\_\_\_\_

事主中、英文姓名：\_\_\_\_\_

事發過程：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

備註：\_\_\_\_\_

督導主任簽署：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

高級督導主任 \_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

副署：\_\_\_\_\_

副本送：服務總主任

☐ 因事主年齡為 18 歲以下，本報告需儲存至 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月，才能銷毀。

☐ 事件屬指定的特別事故，提交「特別事故報告」至服務總辦事處及社署

日期：\_\_\_\_\_

## Caritas Youth and Community Service

## Incident Report

Name of Centre : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Time: \_\_\_\_\_

Venue : \_\_\_\_\_

Name of Staff : \_\_\_\_\_

Name of Victim : \_\_\_\_\_

Course of Events : \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Remarks : \_\_\_\_\_

Signature of Supervisor : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Signature of Senior Supervisor : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

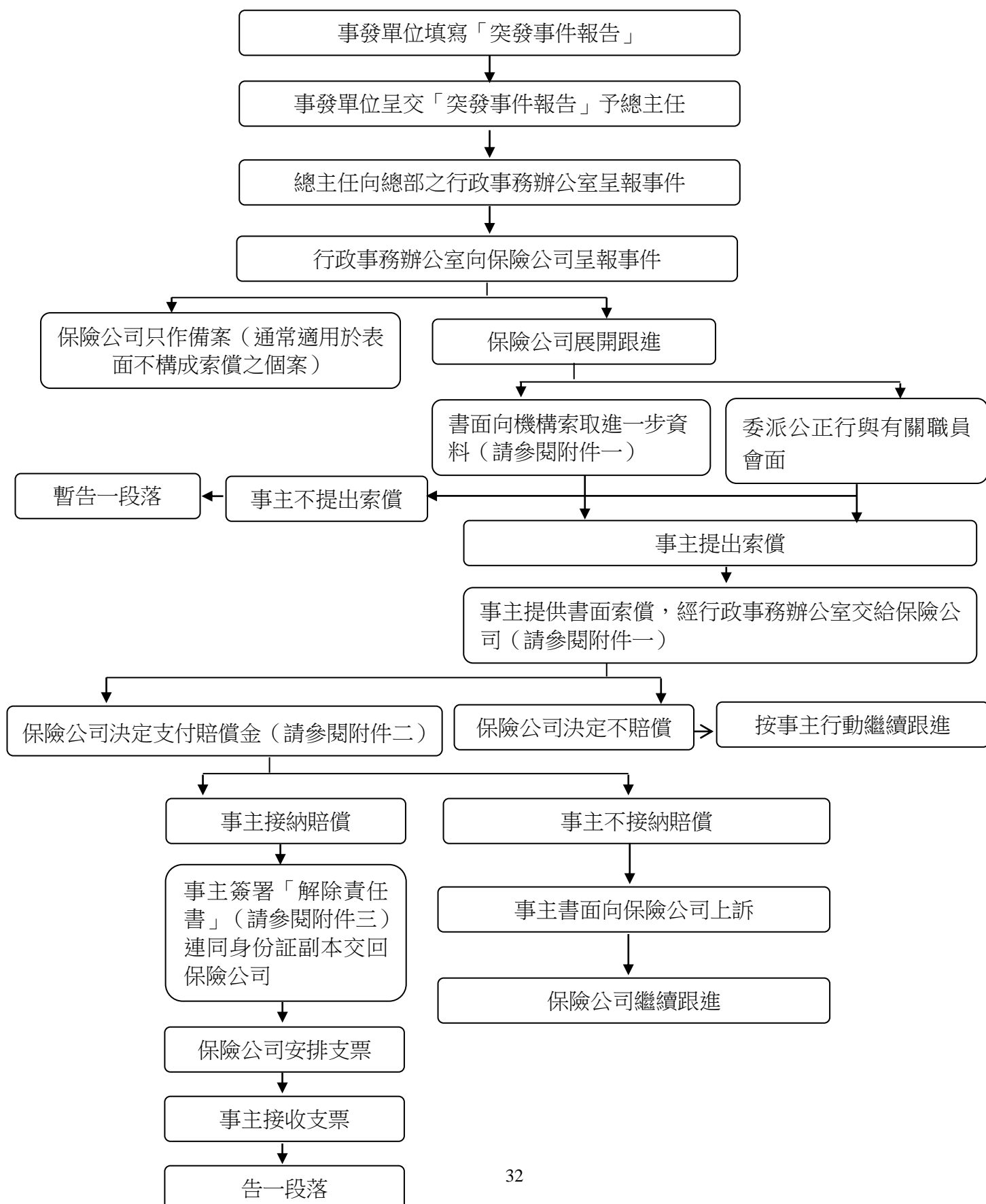
CC to Service Head

☐ As the victim is under 18, the record should be kept till \_\_\_\_\_ (MM/YY).☐ This is Special Incident. Special Incident Report is submitted to Head

Office and SWD on \_\_\_\_\_



明愛青少年及社區服務  
服務質素標準：9  
9.5d 處理特別意外事故保險索償的流程



## 保險公司要求單位提供之資料或文件

### 甲類：

#### 活動程序引致受傷所需文件或資料

1. ☐ 如涉事「活動」之導師為明愛職員，須提供該導師的聘書副本、相關資歷證書副本和其「教授」有關活動之年資，並且說明一般「教授」有關活動之資歷要求。若否，須說明那一方/機構是他的僱主。
2. ☐ 第三者目睹事發經過的口供。
3. ☐ 事主對意外的親身敘述。
4. ☐ 在活動進行時為參加者提供的安全設備之清單，例如軟墊(跆拳道班)。提供該安全設備是由那一方負責，並列出一般進行有關「活動」的安全設備標準。
5. ☐ 事發時現場的燈光以及地面是否濕滑、整潔、無障礙物的環境描述紀錄。
6. ☐ 導師/參加者比例的有關文件。
7. ☐ 那一方設計活動之程序的紀錄文件。
8. ☐ 事主是否第一次進行該引致其受傷之活動/動作。若是，導師有沒有為他作示範的紀錄文件。
9. ☐ 明愛一方在事故發生後作出過什麼補救行動的紀錄文件。
10. ☐ 同樣的事故曾經發生過的紀錄文件。
11. ☐ 事主有沒有正式提出索償。明愛一方被要求不要回覆事主的索償，並將事主的書面索償交給保險公司跟進。
12. ☐ 涉事「活動」進行情況之照片。
13. ☐ 事主之「活動報名表格」副本。
14. ☐ 事主之年齡的紀錄文件。
15. ☐ 事主目前的傷勢/康復情況的紀錄文件。

### 乙類：

#### 活動參加者在使用「設施」時受傷所需文件或資料

1. ☐ 涉事「設施」是否由明愛提供予參加者使用的紀錄文件。
2. ☐ 涉事「設施」的購入/安裝日期的紀錄文件。它在事發時之狀況是否良好。它在事發前是否曾經有損壞及維修的紀錄文件。
3. ☐ 事主或其他參加者在事發前曾否對涉事的「設施」作出投訴的紀錄文件。
4. ☐ 第三者目睹事發經過的口供。
5. ☐ 事主對意外的親身敘述。

6. ☐ 事發時現場的燈光以及地面是否濕滑、整潔、無障礙物的環境描述紀錄。
7. ☐ 明愛一方在事故發生後作出過什麼補救行動的紀錄文件。
8. ☐ 有沒有同樣的事故曾經發生過的紀錄文件。
9. ☐ 事主有沒有正式提出索償。明愛一方被要求不要回覆事主的索償，並將事主的書面索償交給保險公司跟進。
10. ☐ 涉事「設施」之照片。
11. ☐ 事主之「活動報名表格」副本。
12. ☐ 事主之年齡的紀錄文件。
13. ☐ 事主目前的傷勢/康復情況的紀錄文件。

### 丙類：

#### 活動參加者在活動場地碰撞/滑倒受傷所需文件或資料

1. ☐ 涉事「場地」是否由明愛擁有，還是由明愛租用的紀錄文件。
2. ☐ 第三者目睹事發經過的口供。
3. ☐ 事主對意外的親身敘述。
4. ☐ 有關方面為參加者提供預防意外措施/設備的紀錄，例如玻璃門上裝有手、貼有指示/貼紙。
5. ☐ 事發時現場的燈光以及地面是否濕滑、整潔、無障礙物的環境描述紀錄。
6. ☐ 明愛一方在事故發生後作出過什麼補救行動的紀錄文件。
7. ☐ 有沒有同樣的事故曾經發生過的紀錄文件。
8. ☐ 事主有沒有正式提出索償。明愛一方被要求不要回覆事主的索償，並將事主的書面索償交給保險公司跟進。
9. ☐ 事故發生現場/地點之照片。
10. ☐ 事發時現場閉路電視之片段。
11. ☐ 事主之「活動報名表格」副本。
12. ☐ 事主之年齡的紀錄文件。
13. ☐ 事主目前的傷勢/康復情況的紀錄文件。

### 事主提出索償所需提供之文件

- (1) 書面索償信
- (2) 索償金額單據正本，例如醫療收費單據、物理治療單據、病假紙、車費收據等等

附件二



致羅[REDACTED]女士  
經明愛[REDACTED]中心轉交

Your reference /  
Our reference [REDACTED]  
Date 2 April 2009

WITHOUT PREJUDICE

Zurich Insurance Group  
(Hong Kong)

Zurich Life Insurance  
Company Limited  
(a company incorporated in  
Switzerland with limited liability)

Zurich Insurance Company  
(a company incorporated in  
Switzerland with limited liability)

Zurich Assurance Limited  
(a company incorporated in England  
and Wales with limited liability)

24-27/F, One Island East  
18 Westlands Road  
Island East, Hong Kong

Telephone +852 2968 2222  
Fax +852 2968 0988  
<http://www.zurich.com.hk>

羅女士,

您好! 有關閣下於二零零九年一月十七日在明愛[REDACTED]中心參加[REDACTED]班時跌倒受傷一事, 在不影響香港明愛/明愛[REDACTED]中心之權益及不承擔意外責任之情況下, 本公司將支付港幣[REDACTED]元正(HK\$[REDACTED])作為此次事件對閣下之一切賠償。現隨函附上解除責任書乙份, 煩請閣下簽署並將正本連同閣下之身份證副本一併寄回本司, 以便安排支票事宜。

本函件之任何內容並不構成香港明愛/明愛[REDACTED]中心/保險公司對此意外責任之承擔。

祝身體健康。

若閣下有任何查詢, 可致電 2977 0850 與本公司馮小姐聯絡。

蘇黎世保險  
理賠部  
謹覆

副本抄送 - 香港明愛 c/o Jardine Lloyd Thompson Ltd - Miss Ming Lee (Ref: 47692)

### 解除責任書

檔案編號: [REDACTED]

本人，羅 [REDACTED] (立書人)，現同意接受由香港明愛/明愛 [REDACTED] 中心，或其僱員，工人，代理或有關保險公司/蘇黎世保險(免責方) 支付港幣 [REDACTED] 元正元正(HK\$ [REDACTED])，作為解除對免責方有關本人，於 [REDACTED] 年 [REDACTED] 月 [REDACTED] 日在明愛 [REDACTED] 中心跌倒受傷一事，本人現在或將來所受之一切任何損失或隨之產生之損失的一切索償要求，並且放棄任何追訴之權利。

本人同意上述付款完全與法律責任無關。本人確認本人並沒有向其他保險公司就此事索償，而本人並沒有向其他單位行使索償之權利。

本人保證於收到上述款項後，補償免責方由於上述事件任何其他個人或團體再提出的其他索償要求。

本人特申明，本解除責任書之內容，已經本人細心閱讀或經免責方或其代表向本人詳為誦讀並解釋，故對其內容完全瞭解。今簽此解除責任書，圓滿解決本案，係出自願，並沒有受免責方之任何誘說或影響。

立書人簽署: \_\_\_\_\_ 見證人簽署: \_\_\_\_\_

立書人: \_\_\_\_\_ 見證人: \_\_\_\_\_

身份証號碼: \_\_\_\_\_ 身份証號碼: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_ 地址: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

香港明愛青少年及社區服務  
服務質素標準9  
9.6a 一般防火措施

(I) 一般防火措施：

- (1) 下班離開關掉所有非必要的電器及機器。
- (2) 避免使用適配器（「萬能插座」），以免電掣位不勝負荷。
- (3) 避免在服務單位內儲存易燃物品。
- (4) 切勿阻塞走廊、樓梯及其他走火通道。
- (5) 服務單位範圍內，特別是樓梯或大堂有廢物堆積，須安排清理廢物。
- (6) 如有插頭或電線出現問題，須安排修理／更換。
- (7) 出口的防煙門須經常保持關閉。
- (8) 服務單位須在服務時間結束前進行最後巡視，以確保：
  - i) 所有煮食／發熱的器具已關上；
  - ii) 所有通往公用走廊的門已關好；
  - iii) 出口通道並無物件或東西阻塞；及
  - iv) 在逃生通道上任何須鎖上的門，在緊急情況下應無需使用鎖匙而能向出口方向打開。
- (9) 不得在單位內吸煙。
- (10) 倘懷疑有氣體燃料洩漏的情況，緊記：
  - 切勿使用火柴或明火；
  - 切勿使用電掣；
  - 打開門窗
  - 關上氣體燃料掣。

立即利用遠離受影響範圍的電話機，撥急電話號碼通知氣體供應商。在氣體供應商或註冊氣體承辦商的人員檢查妥當之前，切勿重新扭開氣體燃料掣。

倘若在關上氣體燃料掣後氣體燃料仍然漏出，或仍有氣體燃料氣味，負責的人員必須：

立即使用街外的電話撥999召喚緊急服務及氣體供應商，並將服務使用者疏散至安全地方，等待緊急服務人員抵達。

(II) 火警發生之疏散安排

(1) 所有員工如發覺發生火警，必須：

- i) 發出警報，通知所有其他員工及服務使用者；
- ii) 確保撥電999通知消防處有火警發生；及
- iii) 與其他員工合力將服務使用者，特別是需體力協助的服務使用者緊急疏散。

### **9.6a Fire Precaution Measures**

#### **I. General precaution measures:**

- (1) switch off all unnecessary electrical appliances and machines when you leave your office at the end of the day;
- (2) prevent to use use adaptors to overload any electrical points;
- (3) avoid to store materials of an inflammable nature in your office;
- (4) do not block corridors, staircases and any other fire escape passages;
- (5) inform the management of rubbish gathering in the public areas, in particular staircases, to arrange their removal;
- (6) inform the management of any faulty plugs to arrange their repair/replacement; and
- (7) always keep fire exit doors closed.
- (8) Late patrol of the premises shall be conducted every night to ensure that:-
  - i) all cooking/heating appliances are turned off;
  - ii) all doors leading to common corridors are closed;
  - iii) no matter or thing is left to obstruct the exit routes; and
  - iv) any door along escape routes which is required to be locked should be openable in the direction of egress without the use of key in an emergency.
- (9) Smoking is not allowed in the dormitories.
- (10) If gas leakage is suspected, responsible staff must:
  - not** use matches or naked flames
  - not** operate electrical switches
  - open** windows and door wide
  - turn off gas taps**

Immediately call the gas supplier's emergency number using a telephone remote from the affected area. The gas supply must not be turned on again until it has been checked by gas supplier's staff or registered gas contractor.

**IF THE GAS CONTINUES TO LEAK AFTER THE TAPS HAVE BEEN TURNED OFF OR THE SMELL OF GAS STILL PERSISTS, RESPONSIBLE STAFF MUST:**

Immediately call emergency services on 999 and the gas supplier using an outside



telephone. Evacuate service users from the area to a safe location and await arrival of personnel of emergency services.

II. Precaution measures for service units:

- (1) all staff discovering a fire must:-
  - i) given an alarm to warn all other staff and service users;
  - ii) ensure to report the fire to the Fire Service Department by telephoning 999; and
  - iii) make joint effort with other members of staff to evacuate the service users, particularly those requiring physical assistance.

**明愛青少年及社區服務**  
**服務質素標準 9**  
**9.6b 火警演習需知**

1. 每財政年度最少安排一次火警演習，其中相隔不可多於 365 天。
2. 當防火警鐘響起，請各員工保持冷靜。
3. 各單位主管或其授權之代表須指揮員工立刻撤離現場，但需要：
  - (a) 特別照顧老弱、兒童及傷殘人士安全離開。
  - (b) 由同工帶領服務使用者按走火指示圖指定的路線撤離。
  - (c) 離去前必須將窗戶關上。
  - (d) 離去前必須關掉所有正在使用中之電器、氣體爐具及燈。
4. 員工及服務使用者離開時可攜帶輕便及必須之個人貴重物品。離開時不可使用升降機，不可奔跑及不可走回頭路。不在辦事處工作的員工亦應使用最快之通道往集合地方。
5. 各單位主管或其授權之代表應對單位作迅速的檢查，並確保門窗關上，以及兒童及老弱傷殘人士，能在聚集地點有適當地方站立。
6. 在防火演習指定之安全聚集點，各單位主管或其授權之代表須檢視是否有員工或服務使用者走失。若有，須安排一至兩位員工往找回，並帶他們返回聚集地方。
7. 待正式宣佈走火演習完畢，各員工及服務對象才可返回服務單位工作及繼續各項服務或活動。
8. 各單位主管須每次對防火演習作出檢討，並對須改善之地方作出討論及跟進。
9. 各單位必須因應其中心實際環境而自行設計「火警發生單位之疏散安排」。

明愛青少年及社區服務  
服務質素標準 9  
9.6c 火警演習記錄表

服務單位名稱 : \_\_\_\_\_  
演習日期 : \_\_\_\_\_  
演習時間 : \_\_\_\_\_  
演習火警安全主任 : \_\_\_\_\_  
參與同工 : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

服務使用者參與人數 : \_\_\_\_\_

演習情況簡報

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

跟進事項

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

撰寫報告同工 : \_\_\_\_\_ (職位) \_\_\_\_\_ 日期 : \_\_\_\_\_

單位主管 : \_\_\_\_\_ 日期 : \_\_\_\_\_

**明愛青少年及社區服務**  
**服務質素標準 9**  
**9.6d 消防設備**

- ◀ 服務單位要提供消防設備，例如滅火筒，防火氈等，並放置在可供隨時取用的位置，以保障職員及服務使用者之安全。
- ◀ 滅火筒、防火氈須至少每年由消防處註冊的消防工程公司檢查一次，並要取得「消防裝置及設備證書」〔消防（裝置及設備）規例第九條（一）款證書〕，以證明該等消防設備性能良好。服務單位則根據消防工程公司檢查結果，填寫「中心消防設施存放檢查表」。
- ◀ 服務單位要備有檔案以儲存所有「消防裝置及設備證書」（FS251）、「中心消防設施存放檢查表」及其他有關資料。
- ◀ 服務單位的走火通道和逃生途徑均要安全有效及暢通無阻，並且能通往安全地點。

明愛青少年及社區服務  
服務質素標準 9  
中心消防設施存放檢查表

視察日期：\_\_\_\_\_ 視察員：\_\_\_\_\_

房間/位置	消防鐘 (✓ / ✕)	緊急照明燈 (✓ / ✕)	滅火筒/滅火氈 (✓ / ✕)	消防喉 (✓ / ✕)	備註 (跟進事項)

單位主管簽署：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



## 工傷意外報告表

致：人力資源辦公室  
[另請傳真至負責「僱員工傷復康計劃」之怡和保險顧問有限公司(號碼 2161 0111)]

單位名稱：\_\_\_\_\_

填報職員姓名：\_\_\_\_\_ 職位：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_

填報職員簽署：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

**重要提示：**工傷意外報告須於意外發生後七工作天內連同有關相片一式兩份送達人力資源辦公室，以便在指定期限內向勞工處呈報。在可行範圍內，請即時用相機拍攝意外現場環境，和相關衣服、鞋及用具物件等的狀況。如有需要，使用量尺或其他物品展示距離和大小等，必要時可使用攝錄機。

### 受傷僱員資料

姓名：		中文通訊地址（請勿填寫工作地址）：
身分證／護照*號碼：		
員工編號：	職位：	聯絡電話：

### 意外資料

意外發生日期及時間：_____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 上／下午 _____ 時 _____ 分			
意外於工作時間內發生： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否（請註_____）			
當日原定工作時間：_____ 至 _____		意外後離開單位時間：_____	
意外發生地點及地址：_____			
請詳細敘述意外如何發生，並說明僱員當時正在進行的工作（如有需要，請另加附頁）：			
意外見證人： <input type="checkbox"/> 沒有 <input type="checkbox"/> 有			
1. 姓名	身份/職位	聯絡電話	
2. 姓名	身份/職位	聯絡電話	
3. 姓名	身份/職位	聯絡電話	

### 意外地點及其他相關資料

意外現場環境（註）和特徵（例如：地面有否水漬、油漬、雜物、凹凸／高低不平或阻礙物等）：

註：須即時翻查 CCTV 閉路電視 / IP CAM 網路攝影機的記錄（如有）以確定意外經過，並將事發當日整天的記錄備份保存至個案完結為止。

意外發生時，受傷僱員是否正在與別人交談（包括講電話）？☐是 ☐否

受傷僱員事發時穿著的衣服和鞋（例如：防滑鞋、運動鞋、高跟鞋、拖鞋等）：

事發時僱員所使用／處理之器材／用具或其他相關物品的狀況／重量／體積等：

**損傷性質及部位****損傷性質**

- |                                 |                                |                             |                                  |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 擦傷     | <input type="checkbox"/> 撞傷及瘀傷 | <input type="checkbox"/> 電擊 | <input type="checkbox"/> 中毒      |
| <input type="checkbox"/> 截斷     | <input type="checkbox"/> 腦震盪   | <input type="checkbox"/> 骨折 | <input type="checkbox"/> 受刺激     |
| <input type="checkbox"/> 窒息     | <input type="checkbox"/> 割傷    | <input type="checkbox"/> 刺傷 | <input type="checkbox"/> 惡心      |
| <input type="checkbox"/> 燙傷     | <input type="checkbox"/> 脫臼    | <input type="checkbox"/> 扭傷 | <input type="checkbox"/> 多處受傷    |
| <input type="checkbox"/> 其他類型燒傷 | <input type="checkbox"/> 壓傷    | <input type="checkbox"/> 凍傷 | <input type="checkbox"/> 其他（請指明） |

**損傷部位**

- |                                |                                 |                               |                             |  |
|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--|
| <b>頭部</b>                      | <b>頸部及軀幹</b>                    | <b>上肢</b>                     | <b>下肢</b>                   | <input type="checkbox"/> 多處部位<br>(請指明) |
| <input type="checkbox"/> 頭顱／頭皮 | <input type="checkbox"/> 項      | <input type="checkbox"/> 手指   | <input type="checkbox"/> 臀  |  |
| <input type="checkbox"/> 眼     | <input type="checkbox"/> 背      | <input type="checkbox"/> 手／手掌 | <input type="checkbox"/> 大腿 |  |
| <input type="checkbox"/> 耳     | <input type="checkbox"/> 胸      | <input type="checkbox"/> 前臂   | <input type="checkbox"/> 膝  |  |
| <input type="checkbox"/> 口／牙齒  | <input type="checkbox"/> 腹      | <input type="checkbox"/> 手肘   | <input type="checkbox"/> 小腿 |  |
| <input type="checkbox"/> 鼻     | <input type="checkbox"/> 軀幹     | <input type="checkbox"/> 上臂   | <input type="checkbox"/> 足踝 |  |
| <input type="checkbox"/> 面     | <input type="checkbox"/> 盤骨／腹股溝 | <input type="checkbox"/> 肩膀   | <input type="checkbox"/> 腳  |  |

**病假資料**

受傷僱員已復工：☐是，復工日期\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。☐否

工傷病假日期（請將病假／醫生證明書正本連同本表格一併呈交）

受傷僱員簽署確認以上資料：（姓名\_\_\_\_\_）日期：\_\_\_\_\_

單位／督導\*主任簽署：（姓名\_\_\_\_\_）日期：\_\_\_\_\_

## 工傷意外報告表附頁

致：人力資源辦公室

單位名稱：\_\_\_\_\_

受傷僱員姓名：\_\_\_\_\_

意外發生日期：\_\_\_\_\_

就上述意外事故，本單位／本人之處理和改善建議（例如：工作環境風險評估，提高安全意識，避免日後再發生同類意外。）

其他資料

單位／督導\*主任簽署：\_\_\_\_\_（姓名\_\_\_\_\_）日期：\_\_\_\_\_



## 青少年及社區服務 服務質素標準 9

### 9.8 預防及處理暴力事故政策

#### 1. 政策

作為一個社會服務之機構，本服務有責任為職員工作時遇上暴力事的風險作出評估，並就此制訂政策以減少員工遇上暴力事故之可能。

#### 2. 目的

2.1 找出工作過程中遇上暴力事故最高風險之項目，從而作出預防措施。

2.2 制訂處理步驟，以協助同工應付有暴力危機的情境。

2.3 確立職員在暴力事件後的處理步驟。

#### 3. 處理暴力事故程序

在日常工作中，同工在家訪或面談室面談時遇上暴力事故的風險較高，故同工在進行家訪或面談室進行面談時，應依照以下步驟：

##### 3.1 家訪

3.1.1 若必須前往有自殺或暴力傾向者之寓所作家訪時，須先知會上司，及作出風險評估及部署。

3.1.2 作上述家訪前，需將家訪地址、服務者姓名、探訪時間等紀錄在中心。

3.1.2 不宜單獨進行家訪。

3.1.3 若評估情況有需要，可先與警方聯絡尋求協助。

3.1.4 這類家訪期間，宜開啟手提電話，方便與上司或支援者作緊密溝通。

3.1.5 遇上服務使用者情緒激動，有暴力或自殺行為時，應留意自身安全，避免與對方有身體接觸。

3.1.6 若懷疑對方有可能使用暴力傷害社工或其他人士時，應考慮自行或帶同可能受暴力攻擊者離開現場。

3.1.7 若發現情況危急，應立刻報警求助。

3.1.8 若遇上暴力事件，事後應以突發事件程序報告。

##### 3.2 面談

3.2.1 若需與有自殺或暴力傾向者在面談室進行面談，須先知會上司或其他同事，及作出風險評估及部署。

3.2.2 若發現風險過高，不宜繼續進行面談，並考慮應否報警。

- 3.2.3 若要進行面談，不應把面談室上鎖。
- 3.2.4 應與其他同事約好面談時間，若到達時間仍未結束面談，其他同事應敲門詢問情況。而在門外之同工應留意房間內之動靜予以支援。
- 3.2.5 若過程中發現服務使用者有暴力傾向，宜找機會暫停面談，並根據 3.2.1 程序進行評估及部署。
- 3.2.6 遇上服務使用者情緒激動，有暴力或自殺行為時，應留意自身安全，避免與對方有身體接觸。
- 3.2.7 若發現情況危急，應立刻報警求助。
- 3.2.8 若遇上暴力事件，事後應以突發事件程序報告。

**明愛青少年及社區服務**  
**服務質素標準 9**  
**9.9 預防可透過飛沫或呼吸系統分泌物傳播之傳染病**  
**在服務單位內傳播之指引**

預防可透過飛沫或呼吸系統分泌物傳播之傳染病在服務單位內傳播之指引

當有可透過飛沫或呼吸系統分泌物傳播之傳染病(下簡稱傳染病)在社區內廣泛傳播時，中心服務照常，服務單位須採取措施預防傳染病在服務單位內傳播。

**(一) 舉辦活動**

服務單位須考慮取消大型活動，並把最新的安排通知參加者。

因應活動性質(例如設有個人登記)，保留參加者的詳細資料和聯絡方法，以便有需要時作聯絡之用。

常備如酒精搓手液、口罩、有蓋垃圾桶等必須品，以便參加者維持手部衛生以及咳嗽禮儀。

為免人數過多，在有需要時，實施人流控制措施，

活動後以稀釋家用漂白水消毒場地，再以清水沖洗及抹乾／拖乾。

如單方面取消活動，單位須為參加者安排退款。如單位照常舉行活動，而參加者自行選擇不出席活動，單位不須提供退款。

**(二) 環境衛生和通風**

保持中心設施如遊戲設備、通道、更衣室、廁所及排水渠等清潔衛生。

保持室內空氣流通，並確保空調設備正常運作。

活動前後以稀釋家用漂白水消毒場地，再以清水沖洗及抹乾/拖乾。最少於即將

活動前進行一次，以及活動後立即進行。

確保場地有足夠垃圾箱，並須經常清理。

常備梘液、即棄式抹手紙或乾手機於洗手間。

如任何物件被嘔吐物、痰涎或其他分泌物污染，應立即用稀釋家用漂白水消毒，之後以清水沖洗及抹乾。

暫停開放波波池，以及停止眾多幼童同時大量共用玩具的其他活動。

必須經常清洗及消毒幼童共用的玩具及其他物品，如發現該等物件受污染，必須即時清洗及消毒。

### (三) 食物衛生

如要提供食物，場地須設有足夠衛生設施，例如酒精搓手液和洗手設施。

用清潔的食具處理食物。

盡量供應獨立包裝食物。

妥善貯存及蓋好食物、飲品以及食具。

指示員工在運送食物時蓋好食物。

員工/義工在處理食物時，應戴上口罩和即棄式手套。

提醒參加者在進食前正確潔手。

提醒參加者及員工妥善棄置垃圾。

### (四) 在員工健康方面

留意員工的健康狀況。

員工若有呼吸道感染徵狀，例如咳嗽和鼻水，應佩戴口罩，並立即就醫。

若有員工曾與確診個案有緊密接觸而被衛生署要求隔離，可獲發有薪病假。沒有

被要求而欲自我隔離者，則可申請大假。若如常上班，須佩帶口罩 7 天。

為保障員工個人及其單位團隊成員之健康，所有從有疫症爆發地區返港之員工於上班時須佩帶口罩 7 天。

#### (五) 在遏止病毒傳播方面

為所有活動者量度體溫，勸喻有發燒或有咳嗽和流鼻水等呼吸道感染徵狀的參加者不要參與活動，並請患者立即戴上口罩和就醫。

若單位發現確診個案，如有需要，可關閉一天進行清潔消毒。

清潔後所有服務如常舉行，至於大型活動則視乎個別情況而定。

應通知服務使用者曾發現確診個案，並在單位重新開放後要求他們進入單位時接受體溫測量及佩帶口罩。

若單位位於綜合服務大樓內，大樓內其他社會工作服務單位也須關閉一天進行清潔消毒，所有員工須佩帶口罩 7 天。