香港聖公會麥理浩夫人中心
H.K.S.K.H. Lady MacLehose Centre
由香港聖公會福利協會有限公司擁有 Wholly owned by Hong Kong Sheng Kung Hui Welfare Council Limited

本機構所執行的服務質素標準如下：

SQS 01 制備服務資料
服務單位須製備最新的服務資料，清楚陳述其宗旨、目標、對象和提供服務的形式，適時供可能需要接受服務的人士、市民及相關人士閱覽。

SQS 02 檢討及修訂服務政策和程序
服務單位須設立機制以檢討及修訂其有關服務提供方面的政策和程序。

SQS 03 運作和活動記錄
服務單位須保存準確和最新的服務運作及活動記錄，並按規定向社署匯報。

SQS 04 職務及責任
服務單位須清楚界定管理人員及職員的職務及責任，並於單位報告板及／或網頁提供組織架構圖。

SQS 05 人力資源管理
機構／服務單位須備有人力資源政策及程序，有效實施人力資源管理。

SQS 06 服務表現評估及收集意見
服務單位應定期計劃、檢討及評估本身的表現，並備有機制收集相關人士對其服務表現的意見。

SQS 07 財政管理
機構／服務單位須制定及確認財政預算、管理財政資源及監察財政表現的政策及程序，確保實施有效的財政管理。

SQS 08 法律責任
機構須確保服務單位及員工遵守一切有關的法律責任及監察其運作和服務提供的法例。

SQS 09 安全的環境
服務單位須採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境，並讓職員和服務使用者認識重大緊急事故應變程序。

SQS 10 申請和退出服務的資訊
服務單位應確保服務使用者獲得清楚明確的資料，並知悉申請接受和退出服務的途徑。

SQS 11 評估服務使用者的需要
服務單位須適當評估和滿足服務使用者的需要，並在評估和規劃過程中，適當諮詢有關人士的意見。

SQS 12 知情的選擇
服務單位應盡量尊重服務使用者在知情下作出服務選擇的權利，並讓他們有機會根據獲得的資訊作出服務選擇及決定。

SQS 13 服務使用者的私人財產
服務單位須確保服務使用者的私人財產權利得到尊重，並在情況合適下，讓服務使用者有機會將私人財物存放在安全妥當的地方。

SQS 14 私隱和保密
服務單位須確保服務使用者的私隱與尊嚴得到尊重。

SQS 15 處理申訴
服務單位須妥善處理投訴，並讓服務使用者及職員知悉他們有作出投訴的權利及程序。

SQS 16 免受侵犯
服務單位須確保服務使用者免受他人的言語、人身及性侵犯的權利受到尊重，並讓職員和服務使用者有適當機會提出對有關言語、人身或性侵犯方面的關注。

如需借閱上述文件，可向服務單位申請，謝謝。