

香港耀能協會

《最佳執行指引》資料冊

更新日期：2024 年 3 月

目錄

簡介

- 1 溝通渠道
 - 1.1 董事會與管理層收集員工及服務使用者意見的常設溝通渠道
- 2 處理投訴
 - 2.1 處理投訴政策與程序
- 3 董事會任期
 - 3.1 董事會組成的檢視和提名指引
 - 3.2 董事會的更替機制
- 4 界定董事會的職能及責任
 - 4.1 協會架構圖
 - 4.2 董事及名譽顧問名單
 - 4.3 執行委員會成員名單
 - 4.4 委員會成員名單
 - 4.5 董事會及各委員會職能
 - 4.5.1 董事會的權責
 - 4.5.2 執行委員會的權責
 - 4.5.3 上訴委員會的權責
 - 4.5.4 審核委員會的權責
 - 4.5.5 人力資源及薪酬管理委員會的權責
 - 4.5.6 企業傳訊顧問委員會的權責
 - 4.5.7 引導式教育顧問委員會的權責
 - 4.5.8 服務管理委員會的權責
 - 4.6 義務監督的權責
 - 4.7 名譽顧問、名譽法律顧問及名譽醫療顧問的權責
 - 4.8 總辦事處員工架構圖
 - 4.9 總辦事處高級管理層名單
 - 4.10 總辦事處高級管理層職務說明
 - 4.10.1 行政總裁
 - 4.10.2 副行政總裁
 - 4.10.3 總監
 - 4.11 董事會與總辦事處高級管理層之職能分工

簡介

社會福利署制定的《最佳執行指引》於 2014 年 7 月 1 日起生效，目的是鼓勵接受整筆撥款津助的非政府機構，透過改善財務管理、人力資源管理、機構管治及問責三個範疇，以不斷提升其管治水平。

《最佳執行指引》包括兩組不同層次的指引。第一組是非政府機構除非有充分理由，否則理應遵守的指引，第二組是鼓勵非政府機構採用的指引。

本會《最佳執行指引》資料冊乃按社會福利署《最佳執行指引》的要求編寫，以滿足向服務使用者及公眾發放資訊的規定。

香港耀能協會

董事會與管理層收集員工及服務使用者意見的常設溝通渠道

香港耀能協會設有以下溝通渠道，讓董事會與管理層收集員工及服務使用者的意見，促進彼此的溝通和聯繫：

協會層面：

溝通渠道	次數	對象
協會週年大會	每年一次	董事會/管理委員會/義務監督/名譽顧問、管理層、員工及服務使用者
巡視服務單位	每年不少於三次	董事會/管理委員會/義務監督/名譽顧問、管理層及單位主管
服務管理委員會會議，如「兒童及家庭支援服務管理委員會會議」、「成人服務管理委員會會議」、「社區支援服務管理委員會會議」	每年不少於三次	管理委員會/義務監督、管理層，並提交單位主管報告
個別服務會議，如「兒童及家庭支援服務」、「成人服務」「社區支援服務」	每季一次	管理層及單位主管
單位主管會議	每季一次	管理層及單位主管
專業發展會議，如「社工會議」、「治療師會議」、「高級幼兒教師會議」等	每年不少於三次	管理層及各專業員工
(副)行政總裁及員工座談會	每單位每年一次	管理層及員工
發放「培訓需要問卷」	每年一次	管理層及員工

服務單位層面：

溝通渠道	次數	對象
義務監督、管理層及服務使用者會議	每年一次	服務使用者
義務監督、管理層及職員會議	每年一次	員工
管理層恆常性探訪單位	每年不少於四次	員工及服務使用者
單位服務月報	每月一次	義務監督及管理層
職員會議	每年不少於兩次	單位主任及員工
職級會議，如「核心成員會議」、「導師會議」、「服務員會議」等	按需要定期舉行	管理層/單位主任及各職級員工
服務使用者會議（成人服務適用）	每年四次	服務使用者
發放「服務意見問卷調查」	每年一次	服務使用者
備有收集對服務單位表現意見政策文件(SQS6)	/	員工及服務使用者
備有處理投訴政策文件(SQS15)	/	員工及服務使用者
備有意見收集箱	/	員工及服務使用者

編寫日期：2016年12月

香港耀能協會 處理投訴政策與程序

1 前言

香港耀能協會作為一個受政府有關部門委託，及獲眾多慈善社團信賴，供給公帑及社會資源以提供服務的復康機構；除在機構內設有一套自我監管的制度外，亦歡迎服務使用者、員工及公眾人士坦誠提出他們關注的事情，適當地行使他們投訴的權利，以便協會及轄下的服務單位檢討和持續改善服務。

所有投訴均會受到本會管理階層的高度重視，按照下述程序積極及審慎處理。所有投訴的人士均會得到適當的尊重和關顧，無需顧慮個人的福祉因作出投訴而受到負面的影響。

2 定義

- 2.1 一般而言，「投訴」可包括投訴者對本會服務政策及程序、單位服務運作及安排、及／或員工服務態度和表現的不滿或批評。
- 2.2 投訴者希望透過投訴手段促使管理層注視並作出回應。因此，介定一項表達是否為「投訴」應以作出該項表達者的主觀意願為依據，而所有匿名投訴均不會歸納在此投訴程序機制內處理。

3 投訴渠道

- 3.1 任何人士，包括接受本會服務的受助人、其家長或親屬、本會僱員或公眾人士等，如認為本會服務有不當之處，均可親身或以書面方式向本會作出投訴。

- 3.2 投訴處理人之安排如下：

有關投訴對象/項目	投訴處理人
本會某個職員	其直屬上司或單位主管
本會某單位服務措施或某項服務措施	(副)總監
本會總辦事處行政	協會行政總裁／副行政總裁
本會行政總裁或副行政總裁	執行委員會主席／副主席；或由執行委員會主席指派一個小組處理
本會管理委員、董事或管理委員會	執行委員會主席／成員；或由執行委員會主席指派一個小組處理
本會董事會	由審核委員會或由審核委員成立包括獨立人士的小組處理

- 3.3 任何單位職員在接獲投訴時，必須將該投訴盡快（在一般情況下，不應超過兩個工作天；如超過兩個工作天，必須具書面解釋。）轉介予其所屬單位主管或其署任人。而該主管則須將該投訴在兩個工作天內轉交有關的投訴處理人，並將投訴文件正本交總辦事處。（若投訴非以書面形式提出，則接獲該投訴之職員連同單位主管或其授權人士須協助投訴人填寫『投訴紀錄表』<附錄一> 乙份，並由投訴人簽署，方可作實。）

4 受理投訴的程序

- 4.1 投訴處理人須於接獲投訴後一星期內，按下列準則確定該投訴受理與否：
- 投訴人的身份必須能被確認。
 - 該投訴必須具備實質及詳細的資料作為支持（如投訴人為弱能人士，投訴處理人或須協助投訴人為所作的投訴提供實質及詳細的資料）。
 - 投訴的事件發生不超過一年。（在特殊情況下，即使與投訴有關的事件已發生超過一年，投訴處理人仍可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重事故，而決定投訴是否受理。）
 - 倘若投訴屬於鎖碎無聊或無理取鬧的事項將不受處理。
- 4.2 投訴處理人必須於接獲投訴後兩星期內，通知該投訴人其投訴是否獲得受理（若個案不獲受理，有關個案必須交由投訴處理人的直屬上司批核同意，才以書面形式通知投訴人）；並發出『有關收集個人資料致投訴人的通知書』（PD8）。

5 匿名投訴的處理

- 5.1 一般情況下，匿名的投訴一概不會處理。在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），行政總裁可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容，從而作出適當補救及改善措施。

6 處理投訴的程序

- 6.1 任何職員在接獲與單位有關的投訴，職員應保持虛心有禮的態度聽取投訴人的申訴。
- 6.2 投訴獲受理後，投訴處理人應盡量於投訴受理後四至六星期內達成結論；假若投訴為一複雜事件，則可按需要延長期限，但必須在達成結論前保持與投訴人聯絡及／或使其知悉進展，包括給予投訴人一個完成調查程序的預算日期。
- 6.3 無論投訴是否成立，投訴處理人須於達致結論後的兩個星期內知會投訴人調查結果及／或建議解決問題的方法；並在有需要的情況下以書面方式交代。

- 6.4 在處理投訴的過程中，倘若投訴處理人判斷事件可能涉及刑事罪行或非法行為，則應考慮將事件轉交警方或政府相關部門作進一步處理。

7 上訴程序

- 7.1 倘若投訴人對建議解決問題的方法仍不滿意，他／她可在獲悉投訴結果兩星期內，透過投訴處理人以書面向會方提出上訴；除非情況特殊或具有充分理由，逾期提出的上訴將不獲受理。而有關的投訴處理人必須於投訴人提出上訴後的七個工作天內，向上訴處理人呈交上訴的相關文件或報告。(若投訴對象為董事會，則不設上訴程序。)上訴處理人的安排如下：

投訴處理人	上訴處理人
職員直屬上司或單位主管	(副)總監
(副)總監	(副)行政總裁
副行政總裁	行政總裁
行政總裁	執行委員會主席／成員、及／或由執行委員會指派的小組主席
執行委員會主席／成員或由執行委員會委員指派的小組	本會董事會、及／或審核委員會主席或審核委員所成立包括獨立人士的小組主席

- 7.2 於收到投訴處理人轉介的上訴後，上訴處理人可決定是否接納上訴。倘若上訴不被接納，於獲上訴處理人的直屬上司或執行委員／董事會同意後，須於接獲上訴後一個月內以書面通知上訴人。倘若上訴被接納，上訴處理人須於四至六星期內完成調查並作出結論，並於作出結論後兩個星期內知會上訴人有關的決定。

7.3 最終上訴

若上訴人仍然對上訴結果感不滿意，他／她可在獲悉結果兩星期內，以書面經行政總裁向上訴委員會提出最終的上訴。而行政總裁需要把上訴相關的文件於七個工作天內經董事會主席或副主席轉達上訴委員會。

上訴委員會成員，乃董事會按協會「機構管治手冊」條文及因應投訴事件性質所委任。上訴委員會收到上訴要求，便須於兩星期內決定是否接納最終的上訴。倘若最終的上訴被接納，上訴委員會須於四至六星期內完成調查並作出結論，及於作出結論後兩個星期內將結果通知上訴人。由上訴委員會產生的結論，會被視為對該投訴個案的最終議決。

8 處理投訴過程的紀錄及匯報

- 8.1 單位主管必須正確填寫『單位投訴紀錄表』<附錄二>，並存放於單位內。
- 8.2 所有關於投訴的文件全文、處理的會議紀錄、聆訊及接見過程均須正確地記錄於『處理投訴紀錄』<附錄三>，並存放於總辦事處內。

檢討：每 3 年進行檢討一次或在有需時進行。

更新日期：2024 年 3 月

附錄一

香 港 耀 能 協 會
投訴紀錄表

當事人姓名*：	
受助人之姓名 (如非投訴人本人)：	
當事人與受助人的關係：	
投訴事項的詳情：	
接獲投訴的職員 (姓名及職位)：	
職員簽署：	
日期及時間：	

本人謹簽名證實下列各項：

1. 本人曾獲 先生／女士向本人解釋此投訴紀錄的內容，及協會處理投訴的程序。
2. 本人完全明白此投訴紀錄表的內容。
3. 本人正式作出此項投訴並要求協會回應／查辦。

當事人簽署：

日期及時間：

*如投訴者超過一人，則填寫其代表／聯絡人姓名

附錄二

香港耀能協會
-----中心/宿舍/工場

單位投訴紀錄總表

接獲投訴 日期	單位編號	向單位主管 報告日期	向總辦事處 報告日期	備註
	e.g. ALC06/2011 (unit/month/year)			

附錄三

香 港 耀 能 協 會
處理投訴紀錄

1. 投訴內容撮要

接獲日期：_____ 投訴對象／項目：_____

2. 回應或解決方案

回覆日期： _____

3. 結論／建議／跟進工作

投訴處理人姓名： _____ 職位： _____

簽署：_____ 日期： _____

行政總裁／副行政總裁姓名： _____

簽署：_____ 日期： _____

香港耀能協會 董事會組成的檢視和提名指引

執行委員會的其中一項職務，是向董事會就董事的招聘和甄選提出建議，具體執行指引如下：

1. 在每年 12 月的執行委員會會議上，檢視董事會的結構、規模和組成（如技能、知識和經驗等）；
2. 在檢視過程中，執行委員會成員會審視下列事項：
 - 現職董事的服務年資，以確保董事間的年資深淺，合理地分佈；及
 - 各董事的專長和技能，以確保董事間的多樣性。
3. 執行委員會在完成檢視後，會將結果向董事會報告，並在適當時向董事會作招聘新董事的建議，供董事會討論及考慮。
4. 執行委員會兼具提名合資格及合適人選的責任，供董事會考慮聘任為新董事。

編寫日期：2017年3月

香港耀能協會 董事會的更替機制

1. 董事的任期

1.1 在週年大會上當選的董事

董事任期三年。任期屆滿後，經執行委員會提名，董事可連選連任，次數不限。

1.2 在週年大會休會期間，經由董事會任命的增聘董事

該等董事會在緊隨的週年大會上退任，經執行委員會提名，可在該次週年大會參選續任。

1.3 在週年大會休會期間，因董事出缺而經由董事會邀聘的替代董事

該等董事的任期與被替代的董事任期相同，即在被替代董事的退任日期退任。經執行委員會提名，可連選連任，次數不限。

2. 董事會主要職位的任期

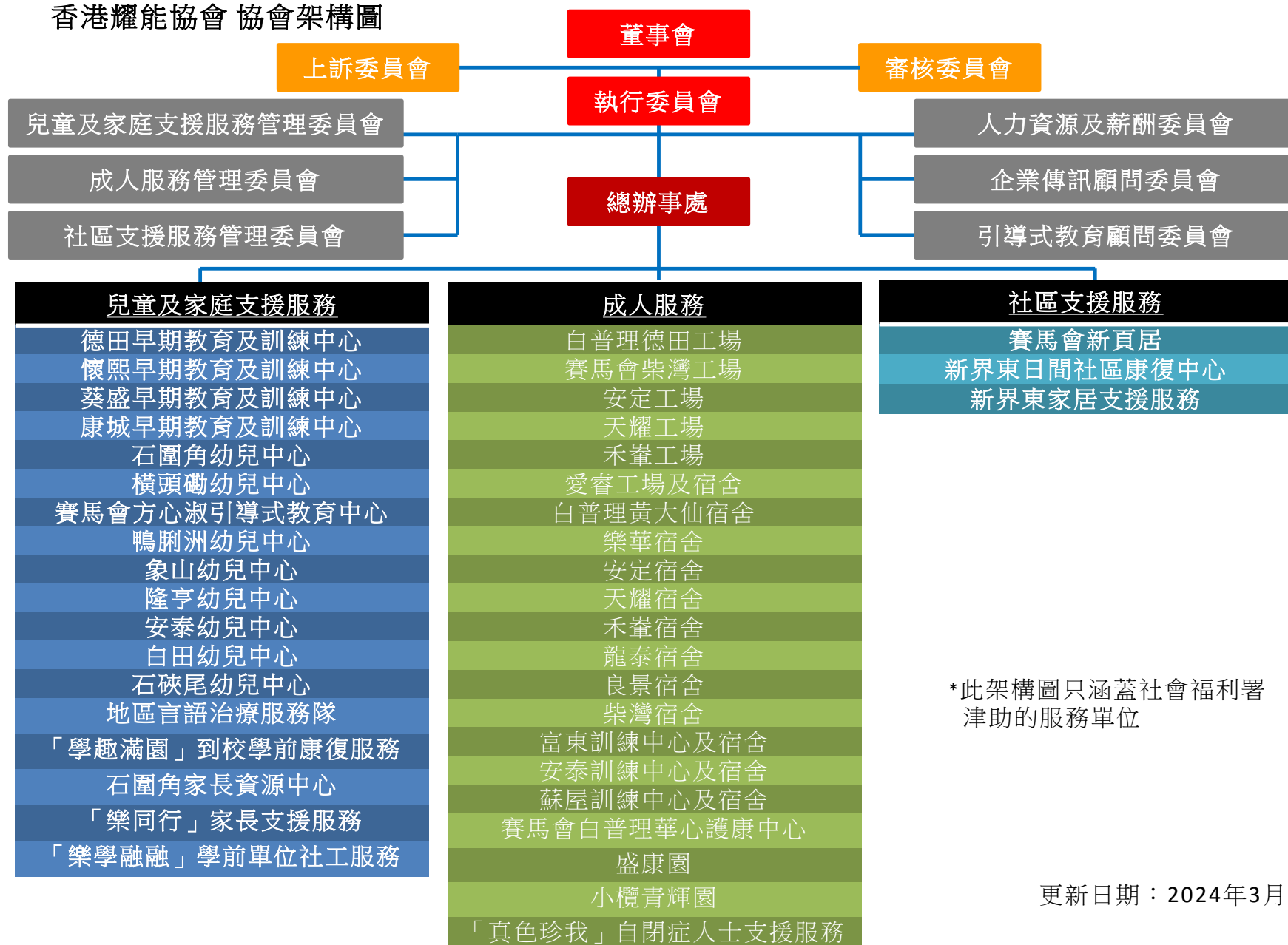
2.1 董事會主要職位（包括主席、副主席、名譽秘書及名譽司庫等）通常在週年大會後緊接的董事會會議中，由各董事互選出任。任期將在下屆週年大會上屆滿。

2.2 除主席外，其他董事會主要職位，可連選連任，次數不限。

2.3 一名董事可以當選和連任主席職位最多連續六年。

編寫日期：2017年3月

香港耀能協會 協會架構圖



香港耀能協會 董事及名譽顧問名單

主席：	彭徐美雲女士	Chairperson:	Mrs. Josephine M. W. Pang
副主席：	梁詠詩女士 戴希遠先生 蔡克昭律師 游寶榮先生	Vice-chairpersons:	Ms Winnie W. C. Leung Mr. Tai Hay Yuen Mr. Herman H. C. Tsoi Mr. David P. W. Yau
名譽秘書：	朱國安女士	Hon. Secretary:	Ms Chu Koh Ann
名譽法律顧問：	鄧之皓律師	Hon. Legal Advisor	Mr. Alric C. H. Tang
名譽司庫：	伍尚敦先生	Hon. Treasurer:	Mr. Mason S. T. Wu
委員：	卓黃旭鏘女士 周瑋瑩女士 朱呂慶欣女士 杜蕭嘉妍女士 霍林佩文女士 郭偉明醫生 呂芝蘭醫生 彭準來先生 彭耀宗教授 彭穎生先生 謝俊謙教授 黃錦明先生 楊俊文先生 余雪萍女士	Members:	Mrs. Carolyn Y.C. Wong Cheuk Ms Jacqueline W. Y. Chow Mrs. Leanne H. Y. Lu Chu Mrs. Catherine K. Y. Doo Mrs. Alice P. M. Fok Dr. Henry W. M. Kwok Dr. Cheryl McLean Mr. Michael T. L. Pang Prof. Marco Y. C. Pang Mr. Victor W. S. Pang Prof. T. H. Tse Mr. Benjamin K. M. Wong Mr. Kenneth C. M. Young Ms Elsie S. P. Yu
名譽顧問：	陳志峰教授 張永明博士 朱何妙馨女士 熊思方醫生 高永文醫生 藍芷芊醫生 梁廷勳教授 蕭偉強先生 黃國鍵醫生	Hon. Advisors:	Prof. Godfrey C. F. Chan Dr. Francis W. M. Cheung Mrs. Chu Ho Miu Hing Dr. Hung Se Fong Dr. Ko Wing Man Dr. Lam Chi Chin Prof. Leung Ting Fan Mr. Stephen W. K. Sui Dr. Wong Kwok Kin

更新日期：2024 年 3 月

香港耀能協會
執行委員會成員名單

主席：	彭徐美雲女士	Chairperson:	Mrs. Josephine M. W. Pang
副主席：	梁詠詩女士 戴希遠先生 蔡克昭律師 游寶榮先生	Vice-chairpersons:	Ms Winnie W. C. Leung Mr. Tai Hay Yuen Mr. Herman H. C. Tsoi Mr. David P. W. Yau
名譽秘書：	朱國安女士	Hon. Secretary:	Ms Chu Koh Ann
名譽法律顧問：	鄧之皓律師	Hon. Legal Advisor	Mr. Alric C. H. Tang
名譽司庫：	伍尚敦先生	Hon. Treasurer:	Mr. Mason S. T. Wu
委員：	周瑋瑩女士 霍林佩文女士	Members:	Ms Jacqueline W. Y. Chow Mrs. Alice P. M. Fok
當然委員：	宣國棟先生	Ex-officio Member:	Mr. Eddie K. T. Suen

更新日期：2024 年 3 月

香港耀能協會 委員會成員名單

Audit Committee

審核委員會

主席：	彭準來先生	Chairperson:	Mr. Michael T. L. Pang
委員：	方長發先生 林穎志女士 楊俊文先生	Members:	Mr. Fong Cheung Fat Ms Wincey Lam Mr. Kenneth C. M. Young

Human Resources Management and Remuneration Committee

人力資源及薪酬管理委員會

主席：	霍林佩文女士	Chairperson:	Mrs. Alice P. M. Fok
副主席：	梁蘇淑貞女士	Vice-chairperson:	Mrs. Tonia S. C. Leung
委員：	杜蕭嘉妍女士 梁詠詩女士 李國基先生 彭徐美雲女士 沈銘義先生	Members:	Mrs. Catherine K. Y. Doo Ms Winnie W. C. Leung Mr. Albert K. K. Li Mrs. Josephine M. W. Pang Mr. Daniel M. Y. Shim
當然委員：	宣國棟先生	Ex-officio Member:	Mr. Eddie K. T. Suen

Children and Family Support Service Management Committee

兒童及家庭支援服務管理委員會

主席：	梁詠詩女士	Chairperson:	Ms Winnie W. C. Leung
副主席：	朱呂慶欣女士 何德芳博士	Vice-chairperson:	Mrs. Leanne H. Y. Chu Dr. Irene T. F. Ho
委員：	卓黃旭鏘女士 劉家輝醫生 梁胡桂文女士 李麗雲博士 彭徐美雲女士 余雪萍女士	Members:	Mrs. Carolyn Cheuk Dr. Tony K. F. Lau Mrs. Olivia K. M. Leung Dr. Maria L. W. Lee Mrs. Josephine M. W. Pang Ms Elsie S. P. Yu
當然委員：	宣國棟先生或 副行政總裁	Ex-officio Member:	Mr. Eddie K. T. Suen or Deputy CEO

Adult Service Management Committee **成人服務管理委員會**

主席：	朱國安女士	Chairperson:	Ms Chu Koh Ann
副主席：	黃錦明先生	Vice-chairperson:	Mr. Benjamin K. M. Wong
委員：	趙愛萍女士 周瑋瑩女士 朱何妙馨女士 杜蕭嘉妍女士 梁伯銘先生 廖潔明博士 謝俊謙教授 游寶榮先生	Members:	Ms Olga O. P. Chew Ms Jacqueline W. Y. Chow Mrs. Chu Ho Miu Hing Mrs. Catherine K. Y. Doo Mr. Raymond P. M. Leung Dr. Tony K. M. Liu Prof. T. H. Tse Mr. David P. W. Yau
當然委員：	宣國棟先生或 副行政總裁	Ex-officio Member:	Mr. Eddie K. T. Suen or Deputy CEO

Community Support Service Management Committee **社區支援服務管理委員會**

主席：	游寶榮先生	Chairperson:	Mr. David P. W. Yau
委員：	趙愛萍女士 鄭善斌先生 雷永昌醫生 邱慧慧醫生 彭耀宗教授 謝俊謙教授 黃錦明先生 伍尚敦先生	Members:	Ms Olga O. P. Chew Mr. Benson Cheung Dr. Victor W. C. Lui Dr. Jennifer W. W. Myint Prof. Marco Y. C. Pang Prof. T. H. Tse Mr. Benjamin K. M. Wong Mr. Mason S. T. Wu
當然委員：	宣國棟先生或 副行政總裁	Ex-officio Member:	Mr. Eddie K. T. Suen or Deputy CEO

Corporate Communication Advisory Committee **企業傳訊顧問委員會**

主席：	周瑋瑩女士	Chairperson:	Ms Jacqueline W. Y. Chow
副主席：	梁詠詩女士	Vice-chairperson:	Ms Winnie W. C. Leung
委員：	朱國安女士 徐藹妍女士 李崇明先生 吳嘉麗女士 彭徐美雲女士	Members:	Ms Chu Koh Ann Ms Sally Chue Mr. Timothy S. M. Li Ms Carrie K. L. Ng Mrs. Josephine M. W. Pang
當然委員：	宣國棟先生或 副行政總裁	Ex-officio Member:	Mr. Eddie K. T. Suen or Deputy CEO

Conductive Education Advisory Committee **引導式教育顧問委員會**

主席：	余雪萍女士	Chairperson:	Ms Elsie S. P. Yu
委員：	陳凱珊醫生 張勤醫生 張黃楚沙女士 何志權先生 梁倩美女士 劉廣玢女士 宣國棟先生	Members:	Dr. Sophelia H. S. Chan Dr. Chang Kan Mrs. Chong Wong Chor Sar Mr. Raymond C. K. Ho Ms Consa S. M. Leung Ms Liu Kwong Bing Mr. Eddie K. T. Suen

更新日期：2024 年 3 月

香港耀能協會 董事會的權責

一. 職能

- 管理香港耀能協會的一切會務。董事會按會章代表協會參與一切與會務有關並符合本港法律的活動，及負責執行會員大會的議決案。
- 操控協會的所有事務及產業。頒令、修改或取消除於本會會章訂明以外的任何本會之規定或附例。
- 任命個人或群體出任協會的僱員及罷免任何經其任命的僱員。並可授權相關人士執行僱員任命及罷免事宜。

二. 成員

董事會由不少於 11 位及不多於 35 位本會會員組成，包括一名主席、一名副主席、一名名譽秘書、一名名譽司庫及經董事會決定設立的其他主要職位。

三. 會議及法定人數

- 每年舉行約四次會議。
- 會議法定人數不少於三名或三份之一董事，以較高者為準。

四. 秘書

行政總裁或其代表。

五. 列席

- 副行政總裁。
- 委員會事務秘書。
- 董事會主席或行政總裁可傳召相關總監、財務部主管、人力資源部主管及資訊科技部主管列席會議。

編寫日期：2021 年 3 月

香港耀能協會 執行委員會的權責

一. 職能

- 在董事會休會期間，全權履行董事會的一般權力及責任。
- 執行董事會議決事項及就授權處理的事務作出決定。
- 協助董事會制定政策及策略發展方向；為管理層的執行工作提供支援及監察。
- 監視協會財務及向董事會作出財務建議，包括財務報告、預算、內部監控及投資事務。
- 監視協會的管治。
- 負責董事會組成的檢視和提名工作。
- 執行董事會指派的其他工作。

二. 成員

由董事會任命，包括：

- 董事會主席、副主席、名譽秘書及名譽司庫。
- 人力資源及薪酬委員會主席。
- 兒童及家庭支援服務管理委員會主席。
- 成人服務管理委員會主席。
- 社區支援服務管理委員會主席。
- 其他董事。
- 行政總裁為沒有投票權的當然委員。

三. 會議及法定人數

- 每年舉行不少於三次會議。
- 會議法定人數不少於半數委員會成員。

四. 秘書

行政總裁或其代表。

五. 列席

- 副行政總裁。
- 委員會事務秘書。
- 在執行委員會主席的要求下，可傳召相關總監、財務部主管、人力資源部主管及資訊科技部主管列席會議。

編寫日期：2021 年 3 月

香港耀能協會 上訴委員會的權責

一. 職能

- 就任何員工因感到被上司或協會不公平對待而引發的上訴作出考慮。按需要進行聆訊及/或調查，並就上訴事件作出裁決及建議。
- 為「處理投訴政策與程序」提出的上訴作出考慮。按需要進行聆訊及/或調查，並就上訴事件作出裁決及建議。
- 考慮和處理由董事會轉介的任何其他上訴事件。

二. 成員

由董事會主席按個別上訴事件作出任命，包括：

- 一名主席（董事會主席或名譽秘書或曾接受正式法律訓練的董事或董事會認為適當的人士）。
- 一名非人力資源及薪酬管理委員會的董事。
- 一至兩名與該上訴事件無關的增選成員。

三. 會議及法定人數

會議法定人數為三名委員會成員。

四. 秘書

由總辦事處提供文書支援。

五. 列席

諮詢董事會主席後，上訴委員會主席可傳召具有關專業知識的人士擔任顧問或提供資訊，以協助聆訊和調查程序。

編寫日期：2021 年 3 月

香港耀能協會 審核委員會的權責

一. 職能

- 建議及協助董事會履行其監督及管治協會的職責，包括內部監控、風險管理、財務管理、遵守法律、法規、規則和合約及其他申報責任。
- 與管理層一同審視和討論協會在風險管理及內部監控系統的適切度及效能，以及協會內部和外部審核員對內部監控系統的評論。
- 監察協會財務報表的整全性及檢視其中包含的重要財務報告判斷、留意會計政策和實務處理的轉變、重要判斷的範疇、審核後的重要調整、以及遵守會計準則和監管的要求。
- 確管理層對審核查詢能作出及時和適當的回應；就審核過程中出現的問題作出討論，並檢視外部審核員的審核情況說明函件及管理層的回應內容。
- 管理和披露與外部審核員的關係，檢視和監察外部審核員在審核過程中的獨立性、客觀性及效能。
- 檢視及建議外部審核員的聘用、重新任命或免任，並批核薪酬及聘用條款。
- 就管理層編制的審核計劃，以及每年進行的內部及外部審核的方法和範圍，作出檢視和建議。
- 董事會授權的其他職務和責任。

二. 成員

- 一名主席及不多於四名成員。
- 最少一名成員具有財務或審計背景。
- 不屬於以下任何組群的成員：
 - 董事會的主要職位；
 - 執行委員會、人力資源及薪酬管理委員會及服務管理委員會的成員；
 - 服務單位的義務監督。

三. 會議及法定人數

- 每年舉行不少於三次會議。
- 會議法定人數為三名委員會成員。
- 審核委員會主席或兩名董事可在需要時以書面要求召開特別會議。

四. 秘書

行政總裁或其代表。

五. 列席

- 名譽司庫。
- 副行政總裁。
- 財務部主管。
- 在審核委員會主席的要求下，可傳召相關總監、人力資源部主管及資訊科技部主管列席會議。

香港耀能協會 人力資源及薪酬管理委員會的權責

一. 職能

- 為人力資源策略或關鍵事宜提出建議；為管理層提供方向及指導，制定和實施人力資源政策和計劃，以吸引、發展和保留人才。
- 向董事會為關鍵人力資源事宜提出建議，尤其是：
 - 員工編制；
 - 服務條款及相關條款的解釋；
 - 與員工薪酬架構和福利有關的事宜；
 - 招聘、任命、重新任命及晉升政策；
 - 員工績效表現、輔導、紀律及解僱政策；
 - 員工發展政策；
 - 員工士氣和文化發展。
- 監督協會的人力資源管理。
- 處理董事會指派的任何人力資源事宜。

二. 成員

- 一名主席及一名副主席。
- 最少三名董事。
- 最多三名服務單位的義務監督。
- 其他個別人士可成為增選成員。
- 行政總裁為沒有投票權的當然委員。

三. 會議及法定人數

- 每年舉行不少於三次會議。
- 會議法定人數不少於半數委員會成員（包括主席或副主席）。

四. 秘書

人力資源部主管。

五. 列席

- 副行政總裁。
- 在人力資源及薪酬委員會主席的要求下，可傳召相關總監、財務部主管及資訊科技部主管列席會議。

編寫日期：2021 年 3 月

香港耀能協會 企業傳訊顧問委員會的權責

一. 職能

- 就協會的企業傳訊及公共關係事宜向董事會提出建議，以促進協會的公眾形象及品牌，包括以下範疇：
 - 企業傳訊及公共關係的政策和發展策略；
 - 協會企業傳訊及公共關係的年度活動計劃；
 - 與籌款和特別計劃有關的公共關係事務。
- 執行董事會授權與企業傳訊及公共關係相關的事務和責任。

二. 成員

由董事會任命，包括：

- 一名主席（需同時為董事會及執行委員會成員）。
- 一名副主席。
- 三個服務管理委員會各有最少一名成員。
- 行政總裁或副行政總裁為有投票權的當然委員。
- 由執行委員會提命的個別人士。

三. 會議及法定人數

- 每年舉行一次會議及按需要舉行會議。
- 會議法定人數不少於三名或半數委員會成員（包括主席或副主席），以較高者為準。

四. 秘書

企業傳訊經理。

五. 列席

- 副行政總裁。
- 總監。
- 企業傳訊經理。
- 企業傳訊主任。

編寫日期：2021 年 3 月

香港耀能協會 引導式教育顧問委員會的權責

一. 職能

- 就協會的引導式教育在香港、中國內地及亞洲其他國家的宣傳及發展向董事會提出建議，包括以下範疇：
 - 政策和工作方向；
 - 協會引導式教育的年度活動計劃；
 - 陳德強紀念基金及中國康復人才培訓基金的使用；
 - 連繫中國內地及海外的引導式教育機構/院校，促進引導式教育的專業協作和發展。
- 執行董事會授權與引導式教育相關的事務和責任。

二. 成員

由董事會任命，包括：

- 一名主席及一名副主席。
- 賽馬會方心淑引導式教育中心之義務監督。
- 行政總裁。
- 最少三名由執行委員會提命的個別人士。

三. 會議及法定人數

- 每年舉行一次會議及按需要舉行會議。
- 會議法定人數不少於三名或半數委員會成員（包括主席或副主席），以較高者為準。

四. 秘書

協會其中一名榮譽引導員。

五. 列席

- 副行政總裁。
- 委員會事務秘書。
- 總監(專業及程序發展)。
- 總程序主任：
 - 兒童及家庭支援服務；
 - 特殊學校；及
 - 成人服務。

香港耀能協會 服務管理委員會的權責

一. 職能

- 定期檢視現有服務。
- 釐訂政策及標準，以改善現有服務。
- 透過義務監督，與服務對象及家長進行非正式的會面，聽取意見。
- 籌劃服務發展計劃；並按董事會的審批推行有關的服務及活動。
- 商討會影響服務推行及發展的事項，並向董事會建議相應的政策修訂。
- 執行董事會委託的其他權責。

二. 成員

由董事會任命，包括：

- 委員會由不少於8人及不多於15人組成，當中不少於三名董事。
- 一名主席及一名副主席。
- 其他董事。
- 服務單位的義務監督。
- 其他個別人士可成為增選成員（按需要）。
- 行政總裁或副行政總裁為當然委員。

三. 會議及法定人數

- 每年舉行不少於三次會議。
- 會議法定人數不少於三名或三份之一委員會成員（包括主席或副主席），以較高者為準。

四. 秘書

總監。

五. 列席

- 總監。
- 高級經理／副總監。
- 委員會事務秘書。
- 在服務管理委員會主席的要求下，可傳召人力資源部主管、財務部主管和資訊科技部主管列席會議。

香港耀能協會 義務監督的權責

香港耀能協會董事會通常會為服務單位指派一名義務監督。一般而言，義務監督代表董事會／服務單位所屬的服務管理委員會，在行政總裁及服務總主任的協助和支援下，監督該服務單位的正常服務，並為單位提供一個上下溝通的渠道。秉承機構管治的精神，義務監督無需參與或介入單位的日常運作事務。義務監督的具體權責如下：

1. 在得到董事會邀請時，義務監督可加入服務單位所屬的服務管理委員會成為委員，按照委員會的職權，參與整體服務的管理和發展工作。
2. 根據協會的職員招聘政策及崗位職務要求，義務監督可就單位主任的聘用作最後決定。
3. 總辦事處在有需要調動單位主任工作崗位時，必須先諮詢義務監督的意見。
4. 義務監督會收到單位的月報。在單位出現重大事故時，單位主任／總監必須盡早知會義務監督。
5. 義務監督每年最少與服務使用者（家長及/或學員）舉行會議一次，聆聽他們對單位服務的意見，達致溝通的效果。
6. 義務監督每年最少與職員舉行會議一次，聆聽他們對單位工作的意見，達致溝通的效果。
7. 義務監督會獲邀協助接待到訪單位的貴賓，例如：高級政府官員、捐款人士、社會知名人士等。
8. 義務監督會獲邀擔任單位特別活動的嘉賓，例如：聖誕聯歡會、結業禮等。

編寫日期：2021 年 3 月

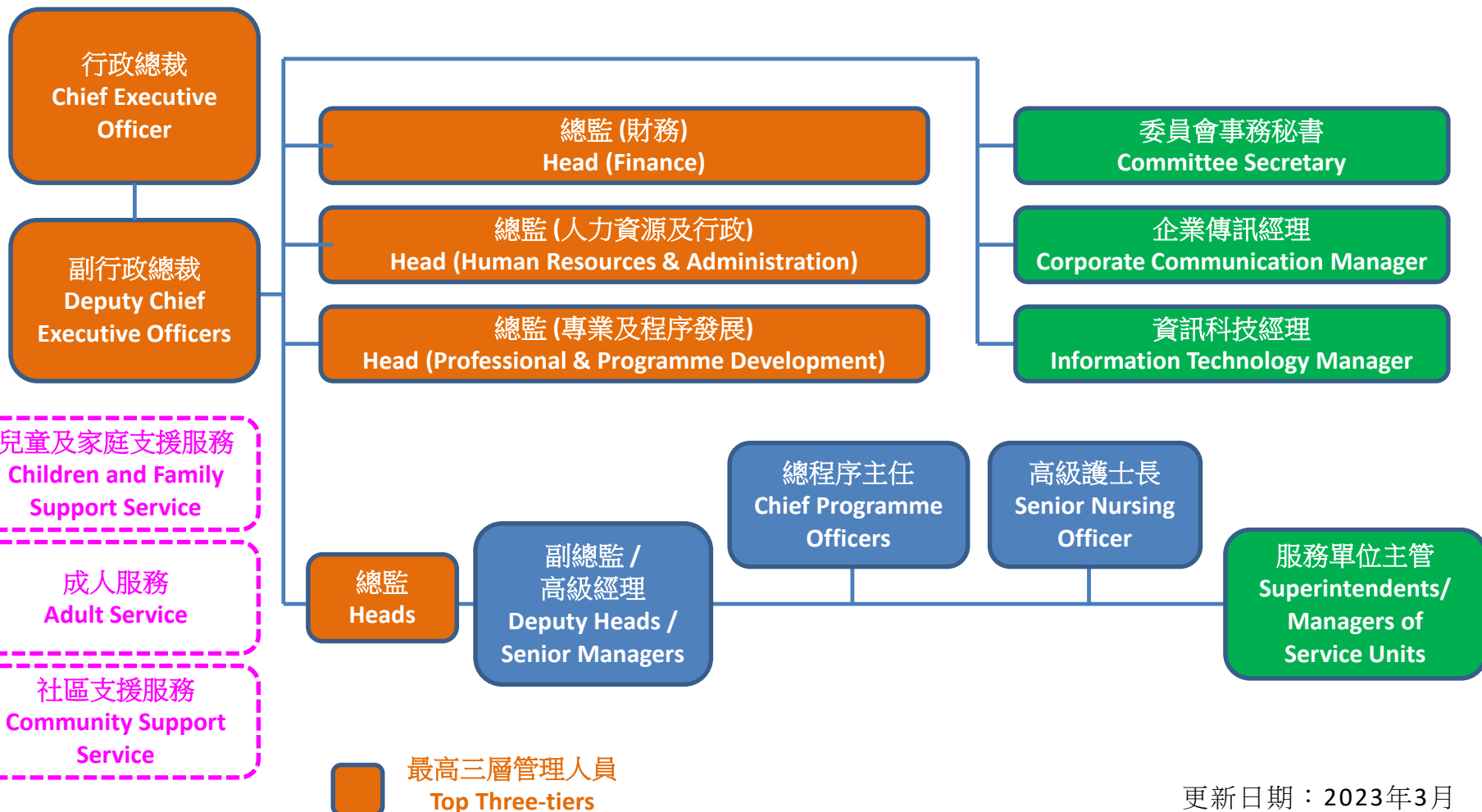
香港耀能協會

名譽顧問、名譽法律顧問及名譽醫療顧問的權責

- 一. 名譽顧問被邀請為本會董事會及／或服務單位提供其專業與興趣範圍內的義務顧問工作。一般而言，顧問工作的內容及形式並無劃一規定；通常按服務的需要，及個別名譽顧問的意見而作出安排。
- 二. 若名譽法律顧問為本會董事之一，除專責就涉及法律的事項，提供專業意見及支援外，更參與董事會日常工作。
- 三. 名譽醫療顧問被邀請為本會一所或以上的單位提供下列義務服務：
 1. 主持／出席遴選委員會及個案檢討會議。
 2. 到單位主持醫療／骨科會診。
 3. 按中心的要求，為個別服務對象評估其身體情況及復康進展，並作出建議。
 4. 為有需要的服務對象安排醫療或骨科診治。
 5. 轉介服務對象接受專科診治／製造特別器材及輔助用具。
 6. 支持中心轉介服務對象申請基金購買復康器或接受其他服務。

編寫日期：2021 年 3 月

香港耀能協會 SAHK 總辦事處員工架構圖 Head Office Staff Structure Diagram



香港耀能協會
總辦事處高級管理層名單

行政總裁：	宣國棟先生
副行政總裁：	洪淑娟女士 李君亮先生 葉惠儀女士
總監：	廖鄧淑芬女士 (兒童及家庭支援服務) 許玲玲女士 (成人服務) 黃源宏博士 (專業及程序發展) 蔣麗蓉女士 (財務)

更新日期：2024 年 3 月

香港耀能協會 行政總裁職務說明

行政總裁須向董事會直接交待一切會務，其有關各方面職責概列如下：

職責：

(一)董事會工作

1. 以不具投票權之當然會員身份出席董事會；
2. 於每次董事會前與主席相討並準備議程；
3. 向董事會匯報各有關服務單位之服務會議、每月工作及每季財政狀況；
4. 執行董事會所議決之方案。

(二)執行委員會

1. 出席所有執行委員會會議；
2. 負責向執行委員會匯報有關本會各項服務之特別事件及本會會務之發展；
3. 執行委員會各項議決之方案。

(三)管理委員會工作

1. 出席所有管理委員會會議；
2. 作為各管理委員會之聯絡員；
3. 與各(副)總監及單位主管執行管理委員會所議決之方案。

(四)服務單位工作

1. 協調各單位工作；
2. 與單位義務監督、(副)總監及單位主管合作，以提升服務質素。

(五)財務職責

1. 確保財務部準時提交季度報告；
2. 負責預計每年員工開支；
3. 在服務總主任協助下，致力維持各項服務之財政收支平衡；
4. 向政府部門或私人機構提交財政資助申請。

(六)總辦事處

1. 負責管理所有員工及監督所有事務；
2. 負責監管、制定及處理各項通訊報告及統計數據；
3. 監督處理各項查詢；
4. 推行員工在職訓練及專業督導。

(七)公關事務

1. 如有需要，代表本會參與香港社會服務聯會、香港政府部門及其他志願團體的各類委員會/工作小組；
2. 主管一切公關事務。

(八)服務發展及政策之實現

1. 為本會計劃、檢討及推出各項復康計劃；
2. 聯絡其他社會服務機構在香港推廣復康服務。

(九)執行董事會指派的其他工作。

香港耀能協會 副行政總裁職務說明

副行政總裁須直接向行政總裁直接交待一切工作，其有關各方面職責概列如下：

職責：

(一)在行政總裁缺勤時，處理其職務。

(二)董事會工作

1. 出席董事會會議；
2. 協助行政總裁向董事會匯報有關服務單位之會務會議、每月工作及每季財政狀況；
3. 協助行政總裁執行各項議決之方案。

(三)管理委員會工作

1. 出席管理委員會會議；
2. 協助行政總裁聯絡各管理委員會成員；
3. 與各服務(副)總主任及單位主管執行管理委員會所議決之方案。

(四)行政工作

1. 除協助行政總裁管理本會的一般行政事務外，須負責人事及各項保險事宜；
2. 負責發展及統籌本會的電腦化工作。

(五)公關事務

協助行政總裁處理公關及對外事務，並代表本會參加香港社會服務聯會、香港政府部門及其他志願團體的各類委員會/工作小組。

(六)服務協調及提昇服務質素

1. 協助行政總裁，與各(副)總監及單位主管合作，協調及提昇本會各項服務質素；
2. 主管受助人的中央檔案，監察各服務單位個案之遴選，並檢討、轉介及退出之評核及標準；
3. 為本會社工提供專業諮詢服務；
4. 負責監督各項服務之統計紀錄及檢討計算方法及理據。

(七)計劃及發展

1. 為本會計劃及發展新的/特別的服務計劃；
2. 推行新的/特別服務計劃；
3. 為本會員工組織及提供有需要之培訓。

(八)財務及財政控制

協助行政總裁，與總監致力維持財政之收支平衡、並提供意見及協助各服務申請各項額外所需之慈善捐助，以改善服務及設施。

(九)執行其他由行政總裁指派之工作。

香港耀能協會 總監職務說明

總監的直屬上司是行政總裁或其指派的副行政總裁，其有關各方面職責概列如下：

職責：

(一)計劃及發展

1. 參與統籌本會新的/特別服務計劃；
2. 策劃及制訂服務年度計劃。

(二)服務管理

1. 提供專業及文書支援予服務管理委員會。
2. 負責服務的日常管理事宜。
3. 建議服務改善計劃。

(三)監督服務的推行

1. 指導服務單位的專業服務及行政工作，確保達至社會福利署對津助機構的要求。
2. 監督單位主管制訂各項服務季度/年度統計數據及報告。
3. 建議服務單位環境設施和器材的保養/維修及改善計劃。

(四)財務管理

1. 按本會的財務政策及會計程序，監督服務單位的財政安排，包括預算、紀錄及報告、收支控制及財政檢討等。
2. 評核服務單位在財務方面的表現。
3. 協助制定收支基準，達至有效的財務管理。

(五)人事管理

1. 監督服務單位進行人事程序，包括招聘、委任、新入職員工導引活動、人事調動、在職培訓、表現評核及紀律行動等。
2. 策劃人力資源計劃及發展。

(六)個案處理

1. 根據本會及社會福利署康復服務中央轉介系統的準則及程序，監督個案的處理。
2. 指導單位主管及/或社工處理較困難的服務對象。
3. 統籌及督導服務對象的訓練及發展計劃。

(七)公關事務

協助處理公關及對外事務，並代表本會參加香港社會服務聯會、香港政府部門及其他志願團體的各類委員會/工作小組。

(八)執行其他由行政總裁/副行政總裁指派之工作。

香港耀能協會 董事會與總辦事處高級管理層之職能分工

功能	職能和責任	
	董事會	總辦事處 高級管理層
I. 策劃		
• 領導策劃的過程		✓
• 為長遠策略和目的提供意見		✓
• 批核長遠策略和目的	✓	
• 制定年度目標/計劃		✓
• 預備策略和目的達成的表現報告	✓	✓
• 監察策略和目的的達成	✓	✓
II. 財務管理		
• 預備初步財務預算		✓
• 確定和批核財務預算	✓	
• 控制年度支出在財務預算之內		✓
• 批核財務預算以外的支出	✓	
• 預備財務報表		✓
• 批核財務報表及擬定財務管理政策和程序	✓	
• 與政府簽訂財務安排		✓
• 確保協會進行年度審計	✓	
III. 計劃運作		
• 評估持份者的需要		✓
• 監察產品、服務和計劃的評估	✓	
• 預備和提交計劃報告		✓
• 在籌款活動中尋求更多捐助	✓	✓
• 籌組籌款活動		✓
• 管理計劃/服務的推行		✓
IV. 人手編制		
• 聘用行政總裁	✓	
• 聘用及解僱員工		✓
• 領導員工的工作		✓
• 增聘員工的決定（如有外界批核款項）	✓	
• 處理員工與員工或與管理層之間的糾紛		✓

功能	職能和責任	
	董事會	總辦事處 管理層
V. 董事會管理		
• 任命董事會成員	✓	
• 促進董事會/管理委員會成員的會議出席率	✓	
• 制定董事會會議議程	✓	✓
• 預備董事會會議紀錄		✓
• 確定管理委員會的結構	✓	
• 簽署法律文件/合約	✓	✓
• 跟進董事會和管理委員會會議的決策事項		✓
• 任命管理委員會成員	✓	
• 解決成員之間的衝突	✓	
VI. 社區關係		
• 推廣協會服務予社區認識	✓	✓
• 預備市場推廣策略/新聞故事		✓
• 連繫其他組織/機構	✓	✓

編寫日期：2021 年 3 月