

機構管治



▲ 基督教家庭服務中心第70屆周年大會嘉賓合影。

管治架構

基督教家庭服務中心穩固的管治架構有助推動日常運作、資源管理、合規監管、創新能力，保持政策透明度和開放性，了解持份者的需要，促進有效溝通與協作。

董事會是本會最高的管治及行政機關，負責領導、管理及監督發展策略和績效。董事服務任期及連任次數由更替機制規範，確保董事會具有透明度、獨立性和開放性，達至高水準管治。

在董事會的領導下，本會設立拓展工作委員會、財務及人事委員會、機構管治及管理審核委員會，以及其他服務顧問及管理委員會，增強企業管理，訂立策略目標，推動機構專業發展，以回應社會不斷轉變的服務需求。

去年成立的內部審核組，在內部監督和管控方面擔當重要角色，進一步完善機構內部管治及服務質素管理。此審核組由獨立於日常運作及管理的人員執行，通過機構管治及管理審核委員會向董事會匯報工作，旨在檢討各部門和服務單位的財務、運作、合規的潛在風險及有關管控措施，識別能提升運作效率的機會。

良好的機構管治必須為團隊提供專業培訓及資源策劃，本會特別設立學習及人才發展組，系統化的人才培育計劃，以跨單位協作為框架，提升管理人員協作能力及創新思維，提升整體組織效能，以創新意念和科技應對各種社會問題。

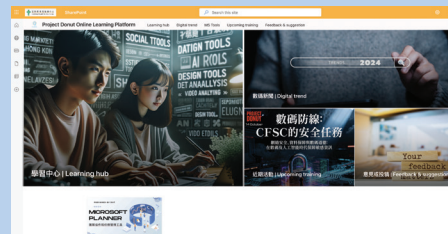
良好溝通

建立開放、坦誠、和諧的工作環境，有助促進管理層與員工、跨部門之間的有效溝通與協調。本會根據既定策略、計劃和指引，透過不同渠道增加內部協調合作，提高工作效率。隨着科技進步，我們不斷優化資訊科技及數碼化環境，透過內聯網讓同事準確掌握資訊，共享知識，有助政策順利推行與達成。



- ▲ 舉辦資訊科技工作坊，協助同事將創新科技融入日常工作。

此外，本會定期舉辦不同層級及跨部門會議，促進管理層與員工的溝通，藉此傳達本會的管理策略，共同制定及確立目標和計劃，讓不同部門的成員在開放積極的氣氛下互相交流，更新服務進展，解決問題，提高員工的參與度和歸屬感，建立健康的職場文化。



- ▲ 員工透過網上學習平台增進專業技能，促進知識共享。



- ▲ 本會不斷優化資訊科技及數碼化環境，透過內聯網加強對內資訊交流，以便更有效推行政策。



- ▲ 策略領導委員會與各管理層加強交流，共同討論未來工作方向和策略。
- ▲ 跨層級會議促進會內資訊流通，建立更透明、更有效率的內部文化。

機構管治



▲ 董事會成員到訪鑽石山家庭藥房，了解前線服務的需要。

◆ 董事會成員在院舍聆聽員工及院友的意见。

為加強機構與各部門之間的溝通，董事會成員到訪服務單位，包括前往任白慈善基金景林安老院及鑽石山家庭藥房參觀，期間與前線員工及服務使用者交流分享，了解服務發展和需要。董事會成員鼓勵同事提出意見和想法，未來將繼續到訪不同服務單位，促進團隊合作和互相支持。



▲ 董事會成員到訪任白慈善基金景林安老院，了解安老院的運作。

管理層去年亦繼續到訪不同服務單位，實地聆聽各部門同事的意見，了解前線工作的情況及所面對的挑戰，加強內部溝通，有助制定服務策略和完善管理。

質素管理

為確保服務成效和質素，本會設立質素保證架構、機制和程序，推動各部門有系統地自我評估，檢視工作成效，不斷完善發展策略。為保持獨立及客觀性，本會透過機構管治及管理審核委員會和策略領導委員會，定期檢討機構整體服務水平，監察及維持整體服務目標的達成。在加強內部審核制度方面，內部審核組檢視及優化機構整體管治政策，審核及促進服務表現和質素。表現管理組專責評審受整筆撥款資助單位的服務質素標準的檢討及確保符合規則。本會鼓勵各部門定期自我評核表現，並提出改善建議，以高效適切的服務回應社會需求。

本會十分關顧員工的安全及健康，實施安全管理制度，由表現管理組推行多項職安健審核，並邀請外間職安顧問檢視機構職安政策及過往事故報告，分階段到單位進行實地環境風險評估，協助控制風險以符合安全管理的法例及要求，確保所有員工在安全及健康的環境下工作。表現管理組亦致力提升各單位的日常服務質素，務求向服務使用者提供更貼心更個人化的服務及資訊。

政策指引

機構的「策略領導委員會」每年均檢視及整理各項政策方針。在2024-2025年度，本會繼續嚴謹遵守「公司條例」、「教育條例」、「整筆撥款手冊」及「服務質素標準」內各項法定規則、條例及規定。此外，本年度共修訂兩項政策及指引：「保障個人資料及私隱」及「投訴機制」的修訂，分別增加了運作上的彈性，與機構的「保障個人資料實務指示」互相吻合，以及讓服務使用者安心表達意見。



▲ 舉辦「專業及管理同工退修日」，與超過100位同工一起討論未來三年策略計劃的方向。

策略計劃

為期三年的策略計劃（2023-2025）將於本年度完成，藉着過去三年的經驗，我們進一步探索本會的獨特優勢及創新服務，跨專業團隊及跨界別協作的成效。新的三年策略計劃（2025-2028）即將展開，我們正積極檢討計劃成效，作為未來發展的參考指標，同時探討社會需要，配合政府政策及市民關注的議題，期望能更適切應對社會及服務使用者的需要。未來，我們將重點回應精神健康、環境、社會和管治（ESG）、銀髮經濟及扶貧四項備受社會關注的議題，並優先發展安寧照顧、照顧者支援、兒童保護及發展三大服務方向。為配合機構發展，我們將繼續推行人才培育及文化建立、應用科技與數碼策略，以應對不斷變化的社會環境和服務需求，發揮「一家·為眾」的精神，與社會各界一起迎接未來的機遇及挑戰。



1



2



3

1. 同工們進行分組討論，直接傳達意見和期望。
2. 共同探討各種社會議題，鼓勵同工創造更多可持續解決方案。
3. 退修日以連結及協作為主題，提升正向工作關係。