

各位會員，感謝你一直對本中心服務的支持。你對會員的權利及守則認識有多少？
花數分鐘做個小測試吧！

Q1: 你有沒有任何有關服務單位的資料？

服務使用者可透過中心單張及通訊了解本服務單位的服務宗旨、目標、對象、內容、提供方法以及服務申請及退出政策

Q2: 你可以借閱中心的服務政策文件及財政報告，並了解服務統計數字嗎？

服務使用者可借閱機構各項服務政策文件及了解機構的財政報告。服務統計數字刊登於中心2樓走廊SQS資訊板外，中心每年的會員大會亦會匯報相關數字。

Q3: 你在那裡可以知悉同事職員的人數、名稱和職務？

中心2樓走廊SQS資訊板及中心季刊清楚刊登「職員架構圖」。你亦可向中心職員借閱職員職務的文件。

Q4: 中心有裝置CCTV閉路電視嗎？

中心已裝置24小時視像錄影及錄音監察系統，以確保閣下能在安全的環境下參與活動。有關錄像資料將保存21天。相關告示亦張貼於中心當眼處。

Q5: 你有沒有參加中心的火警演習嗎？
中心有沒有火警發生時的應變設備？

中心每年舉辦火警演習，舉辦前必發出中心通告通知服務使用者。另外，每個房間均清楚張貼「走火路線圖」及清楚標示滅火設備的位置。

Q6: 你怎樣知道中心在運作及服務上有更改的資訊？

服務使用者可透過中心通訊及中心通告，知悉服務單位運作或服務的更改資訊，如活動時間更改、中心暫停開放、停水/停電/停咸水供應等。

Q7: 你如何向中心表達你對服務單位的意見/建議？

中心以開放的態度接納社區人士的意見，形式廣泛包括可將意見投入大門外的「意見箱」或歡迎與當值社工/活動負責人表達意見。另外，中心亦會每年會舉辦會員大會，了解中心的發展方向並表達意見；每年暑期亦會以抽樣的形式邀請會員填寫「綜合服務意見調查」。

社會參考服務使用者及/或有關人士的意見，制定合適的服務計劃外，亦會於季刊/中心2樓走廊SQS資料板/會員大會作出回應。

Q8: 你清楚報讀中心活動的程序嗎？

歡迎登入網上活動登記系統讓有效會員優先登記報名，會員可於指定日期時間內進入系統登記，如報名登記人數超出名額，系統將進行抽籤，所有登記之會員將收到本中心電郵通知抽籤結果。(詳情請參閱「申請服務流程圖」及「網上活動登記系統」注意事項)

Q9: 你在購物後希望將物品暫存中心好讓你照顧嬰孩，中心會為你儲存該物品嗎？

中心不會提供儲物地方予服務使用者存放私人財物；因此，請服務使用者自行及小心保管個人財物，中心亦於當眼處作出溫馨提示「小心保管財物」，如發現無人認領物品，將當作失物處理。

Q10: 你清楚知道中心對服務使用者的私隱和保密權利嗎？

中心2樓詢問處的電腦螢光幕已加設保護私隱的保護貼。本服務單位會遵守保密原則來處理閣下的個人資料，除非根據法例規定必須披露該等資料。服務使用者有權查閱及改正其個人資料。「收集個人資料聲明」已張貼於2樓走廊SQS資料板供服務使用者參考。

Q11: 如果你對中心或職員感到不滿，你會怎樣投訴？

服務使用者有權對本中心的服務提供意見、讚賞及投訴。意見/投訴/讚賞表及意見箱已放置於服務單位的詢問處。投訴者須用真實姓名及留下可聯絡的方法，中心才可作出跟進及處理。有關處理投訴程序已張貼於2樓SQS資料板。