



從消費者角度 看院舍服務質素

消費者委員會
研究及商營手法事務首席主任
黃蘊明

2008年5月28日

消費者看服務質素

- 院舍環境和服務
- 服務態度
- 合約與收費
- 運作系統及制度
- 資訊透明度



院舍環境和服務

- 整齊清潔
- 空氣流通
- 通道無阻、便利走動
- 合適設備
- 提供照顧的程度
- 人手



服務態度

- 親切誠懇
- 照顧長者的需要
- 跟進得宜
- 質量並重



服務的最高境界：
「老吾老，以及人之老」

合約與收費

- 合約條款清晰
- 不宜寫入必須託管財物的規定
- 收費項目分明
- 計算及金額清晰準確
- 提供單據紀錄
- 收費合理

XX 安老院
入住協議書

院友姓名：陳好好
入住日期：2008 年 5 月 1 日

本院規章
入住程序

XX安老院

2008年5月份賬單

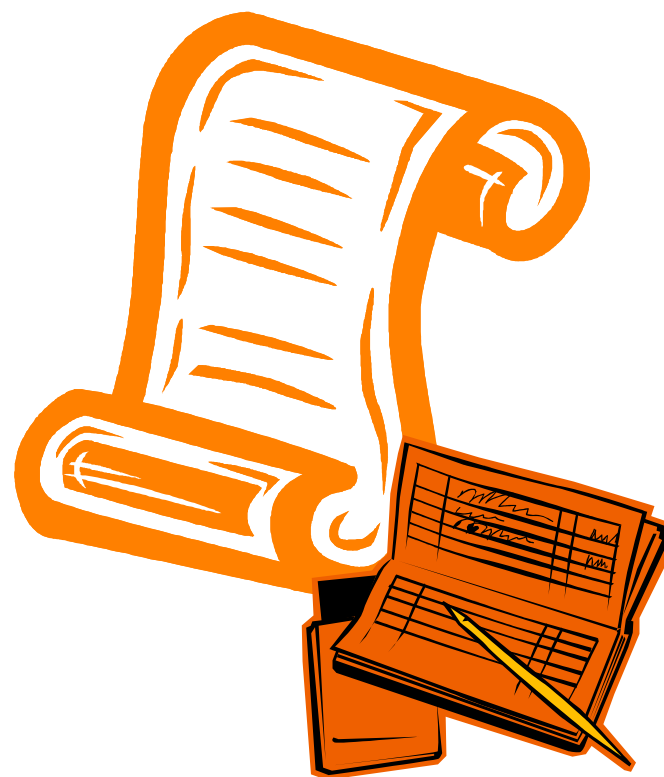
院友姓名：陳好好

日期	項目	單價	金額
5月1日至31日	月費	每月\$3,000	\$3,000
5月3日	陪診費	每次\$50	\$50
5月18日	中碼XX牌紙尿片兩包	每包\$100	\$200
	總額		\$3,250



運作系統及制度

- 院規及運作系統
- 收費標準
- 委託紀錄
- 特殊情況的處理方法



資訊透明度

- 提供重要文件副本
- 及早通知
- 開放資訊予公眾



謝謝！

