



學員投入參與分組討論

控制和衡量服務質量

服務質量是可以控制和量度的。透過問卷調查、親身體驗（派員扮作客戶）、管理檢討，以及國際標準化組織（ISO）質量管理標準和「策劃、實踐、監察、改進」（Plan-Do-Check-Act）循環模式等的品質管理機制，機構可以有效控制服務流程和成效。

要準確評估服務質量，機構必須全面衡量服務流程、技術水平、員工態度、客戶滿意度等。客戶是服務的直接使用者，因此客戶滿意度是衡量服務質量的重要指標。客戶意見表、重大事件法、直接調查法、歸因衡量法等，均有助了解客戶對服務的意見及滿意度，讓機構能改善服務質素，增加客戶信心，提高利潤。

服務定位必須以人為本

課程的其中一個單元要求學員分組籌辦康體活動。在討論過程中，學員雖然都積極為活動進行服務定位，但往往因為把焦點放在服務流程，忽略了服務的目標和意義。因此，課程導師提醒他們：「服務必須以人為本，才會取得顯著的成效。滿足客戶的需求是服務的最終目標。」相信學員在修畢課程後必定會對服務理念的應用與實踐有更深刻的認識和體會。

社區體育會管理進階課程

持有康文署《社區體育會管理課程——基礎證書》的人士均可報讀進階課程。學員須修讀理論課（包括「活動策劃與設計」、「實習啟導」、「風險管理與措施」、「服務定位與服務成效控制」及「會務人士管理策略」），以及完成 40 小時的小組實習（包括活動策劃、推行、檢討及報告）。

編者的話

「活力新一代」第 25 期出版了！今期的內容豐富，「專題報道」將介紹「社區體育會管理進階課程」的「服務定位與服務成效控制」專題，讓大家能初步認識提升服務質素的方法及優質服務的重要性。

另外，「總會面面觀」專訪中國香港賽艇協會主席介紹賽艇運動及該會的發展；而香港羽毛球壇名宿黃文興亦會於「體壇點將錄」中分享其體壇生涯的點滴，和他對培育新一代羽毛球新秀的期望。

體育除了是一種專業，也可以是大眾消遣娛樂的活動。今期「運動推介」為大家介紹競走運動，適合繁忙的都市人利用工餘時間舒展身心。「活力新星」則專訪年青體育舞蹈運動員，讀者不容錯過。此外，康文署轄下多個全新的文康場所正式啟用，包括啟德郵輪碼頭公園及藍田綜合大樓，成為市民歡度假日的好去處。

運動有益身心，男女老幼皆宜，更無分傷健。「體育萬花筒」講述殘疾運動員如何在亞洲青少年殘疾人運動會中，克服身體的障礙，憑着堅毅積極的態度，於運動場上屢創佳績，並促進傷健共融的精神。

讀者如對本專刊有任何意見，或有意轉載文章內容，歡迎聯絡康文署社區體育會小組。

如對康文署資助的社區體育會活動有任何意見，亦歡迎與有關職員聯絡。

地址：香港沙田排頭街 1-3 號康樂及文化事務署總部 3 樓
電話：2601 8914 傳真：2697 4220