

服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。

服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

所有職員、管理人員及董事會的職務及責任均有清楚的界定。

服務單位/機構實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。

服務單位定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。

服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。

服務單位遵守一切有關的法律責任。

服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。

服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。

服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要（不論服務對象是個人、家庭、團體或社區）。

服務單位盡量尊重服務使用者知情下作出服務選擇的權利。

服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而無須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

