

深圳市光明区智盛社工服务中心

制 度 汇 编

目录

深圳市光明区智盛社工服务中心	1
深圳市光明区智盛社工服务中心制	1
章程	1
第一编 部门及岗位职责	9
第二编 服务管理与评估	29
第三编 人才培养激励制度	80
第四编 财务管理制度	97
第五编 民间非营利组织会计制度	109
第六编 固定资产管理制度	145
第七编 社工机构项目管理制度	149
第八编 行政人事管理制度	153
第九编 会议管理制度	174
第十编 绩效考核制度	179
第十一编 民意测评制度	182
第十二编 培训管理制度	186
第十三编 实习人员管理制度	192
第十四编 档案管理制度	204
第十五编 信息公开制度	210
第十六编 薪酬管理制度	212
第十七编 证书管理制度	217
第十八编 印章管理制度	219
第十九编 图书管理制度	222
第二十编 车辆管理制度	224
第二十一编 安全管理制度	227
第二十二编 场地安全、消防和卫生管理制度	230
第二十二编 场地管理人员职责	231
第二十三编 党支部管理制度	232

章程

第一章 总则

第一条 本单位名称是深圳市光明区智盛社工服务中心。

第二条 本单位是由钟明，柯石利用非国有资产自愿举办的从事非营利性社会服务活动的社会组织。本单位不以盈利为目的，如果有盈利不得分配，解体时财产不得私分。

第三条 本单位的宗旨是坚持以人为本的科学发展观，遵守宪法、法律、法规和国家的政策，遵守社会道德风尚，以服务社会，发展专业为目的，为大众提供专业化、人性化的服务。

第四条 本单位的登记管理机关是深圳市光明区民政局；本单位的业务主管单位是深圳市光明区民政局。

第五条 本单位的住所：广东省深圳市光明区南环大道南侧峰荟时代科技中心 B 座 2625

第六条 本章程中的各项条款与法律、法规、规章不符的，以法律、法规、规章的规定为准。

第二章 举办者、开办资金和业务范围

第一条 本单位的举办者是钟明，柯石。

举办者享有下列权利：

- (一) 了解本单位经营状况和财务状况；
- (二) 推荐理事和监事；
- (三) 有权查阅理事会会议记录和本单位财务会计报告。

第二条 本单位开办资金：人民币 3 万元；出资者：钟明，柯石，金额：钟明人民币 1.5 万元，柯石人民币 1.5 万元。

第三条 本单位的业务范围：

- (一) 为有关单位、社区、家庭或个人提供专业化社工咨询、辅导和各类社工服务；
- (二) 开展社工课题研究、宣传和学术交流活动，为政府有关部门提供决策参考意见和建议；
- (三) 开展社区邻里互助和社会关爱活动；
- (四) 承接政府有关部门委托的各类社工服务项目和其他任务。

第三章 组织管理制度

第一条 本单位设理事会，其成员 8 人。理事会是本单位的决策机构。

理事由出资者、举办者、职工代表（由全体职工推举产生）推选产生。理事每届任期四年，任期届满，连选可以连任。

第二条 理事会行使下列事项的决定权：

- (一) 修改章程；
- (二) 制定业务活动计划；

- (三) 制定年度财务预算、决算方案；
- (四) 增加开办资金的方案；
- (五) 本单位的分立、合并或终止；
- (六) 聘任或者解聘本单位的总干事和其提名聘任或者解聘的本单位副职及财务负责人；
- (七) 罢免、增补理事；
- (八) 内部机构的设置；
- (九) 制定内部管理制度；
- (十) 决定从业人员的工资报酬。

第三条 理事会每年召开两次会议。有下列情形之一的,应当召开理事会会议:

- (一) 理事长认为必要时；
- (二) 1/3 以上理事联名提议时。

第四条 理事会设理事长 1 名。理事长由出资人提名，经理事会以全体理事的过半数选举产生。

第五条 理事长不能行使职权时，由理事长指定的理事代其行使职权。

第六条 召开理事会会议，应于会议召开 10 日前将会议的时间、地点、内容等一并通知全体理事。理事因故不能出席，可以书面委托其他理事代为出席理事会，委托书必须载明授权范围。

第七条 理事会会议应由 1/2 以上的理事出席方可举行。理事会会议实行 1

人 1 票制。理事会作出决议,必须经全体理事的过半数通过。下列重要事项的决议,须经全体理事的 2/3 以上通过方为有效:

- (一) 章程的修改;
- (二) 本单位的分立、合并或终止。

第八条 理事会会议应当制作会议记录。形成决议的,应当当场制作会议纪要,并由出席会议的理事审阅、签名。理事会决议违反法律、法规或章程规定,致使本单位遭受损失的,参与决议的理事应当承担赔偿责任。但经证明在表决时反对并记载于会议记录的,该理事可免除责任。理事会记录由理事长指定的人员存档保管。

第九条 理事长行使下列职权:

- (一) 召集和主持理事会会议;
- (二) 检查理事会决议的实施情况;
- (三) 法律、法规和本单位章程规定的其他职权。

第十条 本单位总干事对理事会负责,并行使下列职权:

- (一) 主持单位的日常工作,组织实施理事会的决议;
- (二) 组织实施单位年度业务活动计划;
- (三) 拟订单位内部机构设置的方案;
- (四) 拟订内部管理制度;
- (五) 提请聘任或解聘本单位副职和财务负责人;

(六)聘任或解聘内设机构负责人。非理事的本单位总干事列席理事会会议。

第十一条 本单位自 2020 年成立后正式设立监事会，监事会设监事 1 人。监事任期与理事任期相同，任期届满，连选可以连任。

第十二条 监事在举办者（包括出资者）、本单位从业人员中产生或更换本单位理事、总干事及财务负责人，不得兼任监事。

第十三条 监事会行使下列职权：

(一) 检查本单位财务；

(二) 对本单位理事、总干事违反法律、法规或章程的行为进行监督；

(三) 当本单位理事、总干事的行为损害本单位的利益时，要求其予以纠正。

监事会成员列席理事会会议。

第四章 法定代表人

第一条 本单位的法定代表人为理事长。

第二条 有下列情形之一的，不得担任本单位的法定代表人：

(一) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的；

(二) 正在被执行刑罚或者正在被执行刑事强制措施的；

(三) 正在被公安机关或者国家安全机关通缉的；

(四) 因犯罪被判处刑罚，执行期满未逾 3 年，或者因犯罪被判处剥夺政治权利，执行期满未逾 5 年的；

(五) 担任因违法被撤销登记的民办非企业单位的法定代表人，自该单位被

撤销登记之日起未逾3年的；

(六) 非中国内地居民的；

(七) 法律、法规规定不得担任法定代表人的其他情形。

第五章 资产管理、使用原则及劳动用工制度

第一条 本单位经费来源：

(一) 开办资金；

(二) 政府资助；

(三) 在业务范围内开展服务活动的收入；

(四) 利息；

(五) 捐赠；

(六) 其他合法收入。

第二条 经费必须用于章程规定的业务范围和事业的发展，盈余不得分红。

第三条 执行国家规定的会计制度，依法进行会计核算，建立健全内部会计监督制度，保证会计资料合法、真实、准确、完整。

接受税务、会计主管部门依法实施的税务监督和会计监督。

第四条 配备具有专业资格的会计人员。会计不得兼出纳。会计人员调动工作或离职时，必须与接管人员办清交接手续。

第五条 本单位换届或更换法定代表人之前必须进行财务审计。

第六条 本单位按照《民办非企业单位登记管理暂行条例》的规定，自觉接受登记管理机关组织的年度检查。

第七条 本单位劳动用工、社会保险制度按国家法律、法规及国务院劳动保障行政部门的有关规定执行。

第六章 章程的修改

第一条 本章程的修改，须经理事会表决通过后 15 日内，报业务主管单位审查同意，自业务主管单位审查同意之日起 30 日内，报登记管理机关核准。

第七章 终止和终止后资产处理

第一条 本单位有下列情形之一的，应当终止：

- （一）完成章程规定宗旨的；
- （二）无法按照章程规定的宗旨继续开展活动的；
- （三）发生分立、合并的；
- （四）自行解散的。

第二条 本单位终止，应当在理事会表决通过后 15 日内，报业务主管单位审查同意。

第三条 本单位办理注销登记前，应当在登记管理机关、业务主管单位和有关机关的指导下成立清算组织，清理债权债务，处理剩余财产，完成清算工作。剩余财产，应当按照有关法律、法规的规定处理。清算期间，不进行清算以外的活动。

本单位应当自完成清算之日起 15 日内，向登记管理机关办理注销登记。

第四条 本单位自登记管理机关发出注销登记证明文件之日起，即为终止。

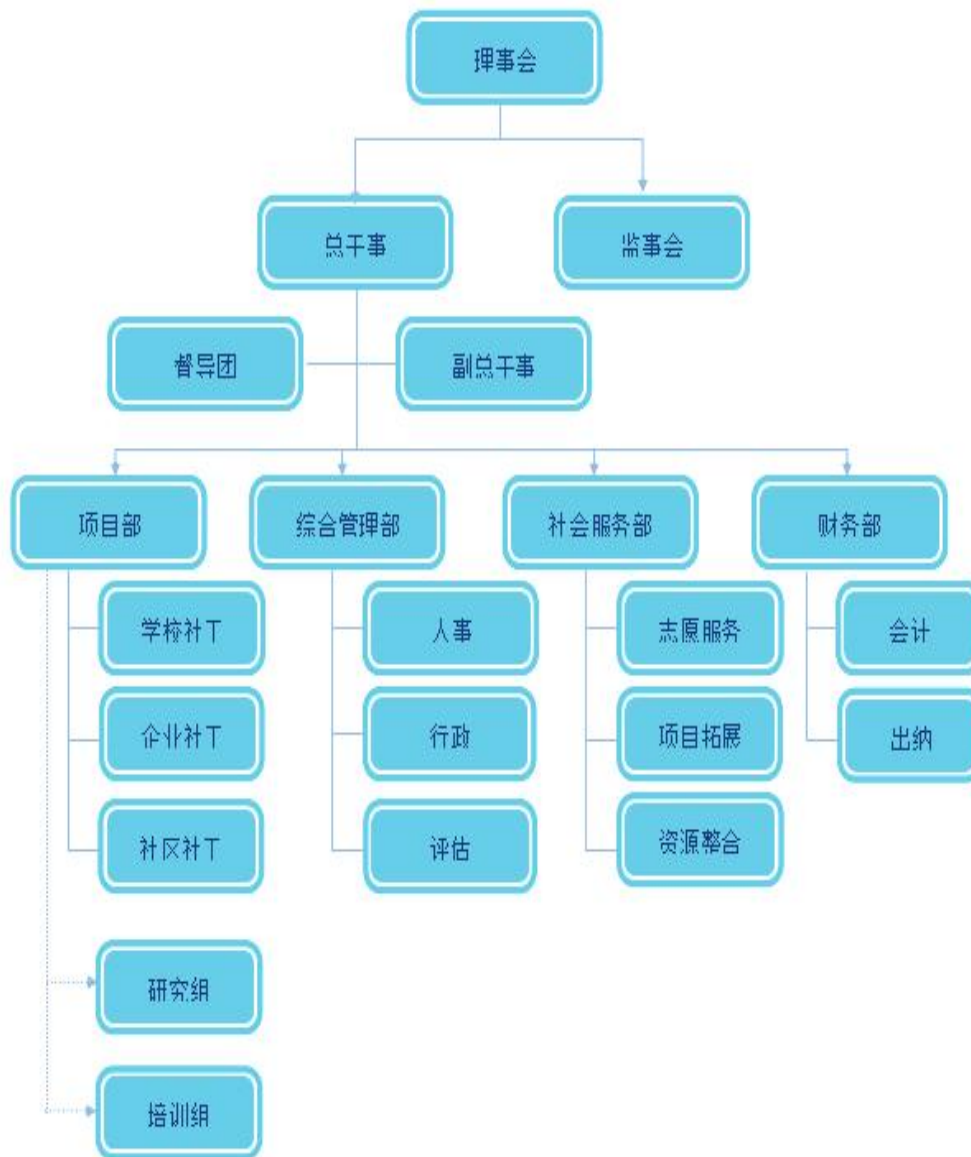
第八章 附则

第一条 本章程经理事会表决通过。

第二条 本章程的解释权属理事会。

第三条 本章程自登记管理机关核准之日起生效。

第一编 部门及岗位职责



第一章 理事会职责

第一条 理事会每年召开 2 次会议；有下列情形之一的，应当召开理事会会议：

- 1、理事长认为必要时；
- 2、1/3 以上理事联名提议时。

第二条 理事会设理事长 1 名，副理事长 1-2 名；理事长、副理事长由理事会以全体理事的过半数选举产生或罢免。

第三条 副理事长协助理事长工作，理事长不能行使职权时，由理事长指定的副理事长代其行使职权。

第四条 召开理事会会议，应于会议召开 10 日前将会议的时间、地点、内容等一并通知全体理事；理事因故不能出席，可以书面委托其他理事代为出席理事会，委托书必须载明授权范围。

第五条 理事会会议应由 1/2 以上的理事出席方可举行；理事会会议实行 1 人 1 票制；理事会作出决议，必须经全体理事的过半数通过；下列重要事项的决议，须经全体理事的 2/3 以上通过方为有效：

- 1、章程及管理制度的修改；
- 2、本单位的分立、合并或终止。

第六条 理事会会议应当作会议记录；形成决议的，应当当场制作会议纪要，并由出席会议的理事审阅、签名；理事会决议违反法律、法规或章程规定，致使本单位遭受损失的，参与决议的理事应当承担赔偿责任；但经证明在表决时反对并记载于会议记录的，该理事可免除赔偿责任；理事会记录由理事长指定的人员存档保管。

第七条 理事会行使下列事项的决定权：

- 1、修改机构各项管理制度；
- 2、业务活动计划；
- 3、年度财务预算、决算方案；
- 4、项目的分立、合并或终止；
- 5、聘任和解聘总干事，以及其提名聘任和解聘的部门主任和财务负责人；
- 6、罢免、增补理事；
- 7、机构从业人员的薪资报酬。

第八条 理事长行使下列职权：

- 1、召集和主持理事会会议；
- 2、检查理事会决议的实施情况；
- 3、法律、法规和本单位章程规定的其他职权。

第二章 监事会职责

第一条 监事会执行监督业务，主要对理事长、理事、理事会及总干事等管理人员实行监督，向理事会会议负责并报告工作。

第二条 监事会具体行使下列职权：

- 1、监事有权了解机构决策、运作情况；有权检查机构财务、账簿和文件，要求理事及机构有关人员提供相关资料；

- 2、监事有权出席监事会会议，列席机构理事会会议；
- 3、对理事、总干事执行机构职务时违反法律、法规或机构章程的行为进行监督；
- 4、当理事和总干事的行为损害机构利益时，要求理事会和总干事予以纠正；
- 5、提议召开临时理事会议；
- 6、机构章程规定的其他职权。

第三条 监事会的决议应当由三分之二以上监事表决同意。

第四条 在一般情况下，监事会不能代替理事会管理机构的业务活动，不能以机构名义对外进行活动，也不得干扰理事会或总干事的正常活动。

第五条 监事会下设常务监督组，日常监督机构部门及人员行为规范、操作流程、职业操守与违规情况，经常收集和听取理事和机构员工的意见，关心、维护机构的合法权益。

第六条 完成机构章程规定和交办的其他有关工作。

第三章 专家顾问职责

第一条 负责对机构开展实施的项目提出咨询意见、建议和建设方案，参与评估工作。

第二条 对各个社会服务领域的服务现状以及服务需求进行研究和评估。

第三条 跟进服务项目的开展，对项目、社区服务中心、岗位的具体开展给予指导和支持。

第四条 参与机构的培训、专业督导工作。

第五条 中心规定的其他职责。

第四章 总干事职责

第一条 负责理事会决议的具体执行。

第二条 向理事会负责及报告工作。

第三条 制定机构的工作战略计划。

第四条 组织员工执行机构工作的日常工作事项。

第五条 决定执行机构的组织和岗位设置。

第六条 决定副总干事等机构重要岗位人选。

第七条 向外整合资源促进机构发展。

第五章 总干事助理职责

第一条 协助总干事处理日常事务。

第二条 执行总干事的指示。

第三条 组织相关会议并跟进。

第四条 协助、安排总干事日常行程。

第五条 收集、整理、呈递与总干事相关的文件。

第六条 监管所负责部门的业务工作并给予指导

第六章 总督导职责

第一条 规划机构总体服务方向。

第二条 执行总干事的指示。

第三条 组织相关服务会议并跟进。

第四条 组织、监测机构战略规划工作。

第五条 监管机构整体运作，对相关部门提出指导意见。

第六条 负责机构层面的整体评估工作

第七条 培养、指导机构内所有督导工作，制定督导工作框架。

第八条 监管所负责部门的业务工作并给予指导。

第七章 综合管理部的职责

第一条 招聘工作

1、收集机构所缺岗位，进行分析制定招聘计划（年度、季度、月度），甄选招聘方案，包括发布招聘简章、招聘方式、招聘期限、简历筛选、面试题目与量表、面试记录等；

2、面试完毕后及时对面试人员进行综合评价，及时反馈总干事，确定合格人员。

第二条 对员工进行管理制度宣讲

第三条 组织员工培训

第四条 培训工作

- 1、制定年度培训计划，按计划组织实施员工培训工作；
- 2、对培训效果进行评估，制作报表反馈总干事。
- 3、协助项目部开展岗位培训、岗前培训、增能类培训等

第五条 绩效考勤工作

- 1、负责年度考核工作及奖惩工作，并协助有关部门负责奖励、惩戒及受处理人员的待遇等工作；
- 2、制定绩效考核的量表、制度等，形成考评小组，参与绩效考核工作；
- 3、负责员工的考勤。

第六条 晋升工作

- 1、根据机构实际情况，制定晋升制度，包括流程、方法等；
- 2、组织召开晋升述职会。

第七条 薪酬福利工作

- 1、根据相关规定，负责审定各类员工的薪资分配标准和奖金发放标准；
- 2、负责定期或不定期的机构员工工资调整工作，以及因试用、转正、转岗、升降职、退休和奖励带来的个别员工工资变动；
- 3、细化员工工资管理规章，加强检查和监督，对违反劳动纪律人员按规定给予教育、批评或处罚；
- 4、建立工资台帐，负责及时、准确地编制劳动工资方面的统计报表，提出有关的统计分析报告和改革建议；

5、负责机构职工福利费政策管理；职工探亲、病事假、婚丧假、年休假的假期、待遇等管理；负责员工考勤、调休、请假、加班管理与统计，按考核规定具体审定各部门职工工资和津贴的发放；

6、负责职工离休退休政策落实管理工作；职工工龄计算政策管理；社会保险工作包括：养老保险；医疗保险；工伤保险；失业保险；生育保险等。根据国家有关法规和政策，审定劳保、养老、失业、工伤和福利等项目和支出水平，为相关人员办理相应的手续。

第八条 处理员工关系

1、根据机构岗位的需要，统筹规划职员队伍建设；根据机构章程和规定，研究和制定职员管理、岗位职责；

2、办理入职、离职手续；

3、制定员工的健康与安全制度；

4、团队建设与企业文化建设

第九条 人事相关其他工作

1、人事档案管理工作；

2、人事信息系统的建设及维护；

3、配合有关部门和方面做好工资统计、人口统计和劳动争议等具体工作；

4、负责机构管理人员、工人、机构、编制统计报表的上报工作，并提供统计分析资料；

5、完成上级领导交办的其他任务。

第十条 行政文件的处理工作：

- 1、文件传达、日常文件的处理、文案的管理、草拟等；
- 2、会议组织（例会、主任例会等日常统筹工作）、记录、管理；
- 3、名片、工作证等工作。

第十一条 员工、用工单位、服务对象投诉、应急事件的处理

第十二条 年检、年审工作

第十三条 制度建设

制定机构、项目团队规章制度。

第十四条 制作岗位流程图

第十五条 协助人力资源部做团队建设、培训

第八章 财务部的职责

第一条 负责员工工资按时发放，并计算所得税，完成当月工资统计，负责对机构会计核算管理、财务核算管理、机构运作过程实施财务监督、稽核、审计、检查、协调和指导的专职管理部门，对所承担的工作负责。

第二条 严格遵守国家财务工作规定和机构规章制度，认真履行其工作职责。

第三条 组织编制机构月、季度成本、利润、资金、费用等有关的财务指标计划；定期检查、监督、考核财务计划的执行情况，结合实际，及时调整和控制计划的实施。

第四条 负责制定机构财务、会计核算管理制度；建立健全机构财务管理、会计核算、稽核审计等有关制度，督促各项制度的实施和执行。

第五条 负责按规定进行成本核算，定期编制年、季、月度种类财务会计报表，执行年度会计决算工作。

第六条 协助编写财务分析及项目活动分析报告，提出改进意见和建议；同时提出经济报警和风险控制措施，预测机构发展方向。

第七条 负责固定资产及专项基金的管理；办理固定资产的购建、转移、报废等财务审核手续，正确计提折旧，定期组织盘点，做到账、卡、物三相符。

第八条 负责流动资金的管理；定期组织清查盘点，做到账卡物相符；合理地有计划地调度占用资金。

第九条 负责对机构低值易耗品盘点核对，做好盘点清查工作，并提出日常采购、领用、保管等工作建议和要求，杜绝浪费。

第十条 负责机构产品成本的核算工作；制订规范的成本核算方法，正确分摊成本费用；制定适合机构特点和管理要求的核算方法，力争做到成本核算标准化、费用控制合理化。

第十一条 负责机构资金缴、拔、按时上交税款；办理现金收支和银行结算业务，及时登记现金和银行存款日记账，保管库存现金，保管有关印章、空白收据和支票。

第十二条 负责机构财务审计和会计稽核工作；加强会计监督和审计监督，加强会计档案的管理工作，根据有关规定，对机构财务收支进行严格监督和检查。

第十三条 负责进销物资货款把关；对进销物资预付款要严格审核，采购货款支付除按计划执行外，经总干事审核签字同意，方可支付。

第十四条 完成机构领导交办的其它工作任务。

第十五条 后勤管理工作：

- 1、物资的管理：登记、保养、安全管理；
- 2、物品的采购：制定采购计划、申请、负责办公物品的采购；

第九章 社会服务部

第一条 对外传播机构动态，塑造智盛专业形象；

第二条 维护和协调与外界合作伙伴的关系；

第三条 根据机构发展目标及服务需求积极寻求战略合作伙伴；

第四条 协同项目部对内给予机构内部资源信息的提供，支持各项服务高效开展；

第五条 扩展机构合作关系和可利用资源并建立机构资源信息资料库。

第十章 项目部职责

第一部分 项目部部门职责

第一条 项目调研与策划

- 1、项目调研：组织开展各项目前期调研和资料准备及协调工作；
- 2、项目策划：组织开展机构各类项目的策划工作；

3、品牌项目拓展：打造机构品牌项目，并对品牌项目进行拓展。

4、自主研发项目：自行研发项目，针对相关部门需求和政策进行研发，如政府单位及社区基金会；

5、各类项目申报：积极参与各类社会组织、基金会、政府等项目的申报工作；

6、委托策划：受相关部门委托，根据其所需策划项目。

第二条 项目执行与监控

1、项目执行：负责某些具体项目的执行工作。

2、项目监控：负责跟进、监督各项目进展情况，包括服务进度、协议指标达成情况、经费使用情况等；跟进了解项目点各阶段人力资源状态及变动；将各项目点的情况、需求、意见和建议等及时反馈给项目督导或总干事；对项目点的工作进行管理、监督和指导；归档并监管各项目点专业服务的材料；

3、制定机构项目执行与监控的机制。

第三条 项目验收与评估

1、负责对项目各阶段及后期项目效果的评估；

2、在项目完结后对项目进行验收；

3、指定机构项目验收与评估的机制。

第四条 项目人才培育

1、根据机构项目发展的要求培育各类项目人才；

2、负责机构项目工作组人才的培训和督导。

3、制定岗前培训计划。

第五条 服务研究工作

1、根据机构项目发展的情况推动服务研究工作，包括项目操作手册编写、优秀案例编写等。督促各团队成员积极撰写发表各类学术研究成果；

2、研究和制定各类服务及管理工具。

第六条 其他工作

1、资源分享：将项目部整理的各类资源定期在机构内部进行共享，包括学习资源、政策资源等，并进行资源分享的记录工作；

2、机构安排的与项目研发、执行、评估的其他工作。

第二部分 项目部项目经理职责

第一条 组织制定团队发展规划、工作计划、分配任务，并贯彻实施，做好督促工作，对指标进行分配，落实项目指标完成情况，提高团队的服务质量。

第二条 每月、每季向总部提交团队的工作计划，督促所带团队做好工作日志、计划，定期跟机构总部汇报工作。

第三条 作为团队负责人，及时处理日常、危机事件。

第四条 安排人员管理好团队各类事务。

第五条 加强与街道、社区工作站等其他相关单位的沟通联系，及时听取社区居民对团队的工作意见，做好对外宣传工作。

第六条 代表团队与机构总部联系。

第七条 合理安排团队的财务支出，做好预算及审批工作。

第八条 其他团队需要负责处理的事宜。

第三部分 项目部项目负责人职责

第一条 对项目经理负责，组织制定项目工作计划、分配任务，并贯彻实施，做好督导工作，对指标进行分配，落实项目指标完成情况，提高项目的服务质量。

第二条 每月、每季向总部提交项目的工作计划，督促所带团队做好工作日志、计划，定期跟机构总部汇报工作。

第三条 作为项目负责人，及时处理日常、危机事件。

第四条 安排人员管理好项目的各类事务。

第五条 加强与项目资助方、合作方等其他相关单位的沟通联系，及时听取服务对象对项目的工作意见，做好对外宣传工作。

第六条 代表项目与机构总部联系。

第七条 合理安排项目的财务支出，做好预算及审批工作。

第八条 其他项目需要负责处理的事宜。

第四部分 项目部项目社工职责

第一条 服从项目负责人工作安排，积极提升专业技能

第二条 深入服务对象中，使用合适工具了解其服务需求

第三条 与其他专业人士配合，初步评估服务对象。

第四条 遵守服务流程，运用专业工作方法开展工作。

第五条 整合岗位/项目资源，满足服务对象的需求。

第六条 组织、策划团体性社工服务。

第五部分 项目助理职责

第一条 服从项目负责人、项目社工工作安排，积极提升专业技能。

第二条 配合机构其他人员工作

第三条 与其他专业人员互动，在自己的工作范围内配合相关建议并执行操作。

第四条 组织符合需求的团体性康娱、发展性服务。

第六条 遵守机构项目的相关规定。

第七条 在其职责范围内接受服务对象的咨询，负责处理情节简单的个案类工作。

第八条 配合综合管理部，对项目物资、文件进行登记管理。

第十一章 社区党群服务中心职责

第一部分 社区党群服务中心部门职责

第一条 统筹运营社区党群服务中心的工作

第二条 按照社区党群服务中心的运营要求，保质保量完成服务指标

第三条 做好社区党群日常服务及宣传工作

第四条 按照相应岗位职责履行义务

第五条 根据驻地情况，研发新的服务项目

第六条 完成机构交办的其他任务

第二部分 社区党群服务中心主任职责

第一条 组织制定中心发展规划、工作计划、分配任务，并贯彻实施，做好督导工作，对指标进行分配，落实项目指标完成情况，提高中心的服务质量。

第二条 每月、每季向项目部提交中心的工作计划，督促所带团队做好工作日志、计划。

第三条 作为中心负责人，及时处理日常、危机事件。

第四条 安排人员管理好中心的各类事务，并严格执行中心行政制度，如考勤、资料档案管理、团建等。

第五条 加强与街道、社区工作站等其他相关单位的沟通联系，及时听取社区居民对中心的工作意见，做好对外宣传工作。

第六条 代表中心与机构总部联系。

第七条 合理安排中心的财务支出，做好预算及审批工作。

第八条 其他中心需要负责处理的事宜。

第三部分 社区党群服务中心一线社工职责

第一条 服从项目负责人工作安排，积极提升专业技能

第二条 深入服务对象中，使用合适工具了解其服务需求

第三条 与其他专业人士配合，初步评估服务对象。

第四条 遵守服务流程，运用专业工作方法开展工作。

第五条 整合岗位/项目资源，满足服务对象的需求。

第六条 组织、策划团体性社工服务。

第四部分 社区党群服务中心行政辅助人员职责

第一条 服从中心负责人工作安排，积极提升专业技能。

第二条 配合其他专业人员工作

第三条 与其他专业人员互动，在自己的工作范围内配合相关建议并执行操作。

第四条 组织符合服务对象需求的社区团体性康娱、发展性服务。

第六条 遵守社区党群服务中心的相关规定。

第七条 在其职责范围内接受服务对象的咨询，负责处理情节简单的个案类工作。

第八条 配合综合管理部，对中心物资、文件进行登记管理。

第十二章 督导的职责

第一条 督导的概念

此处“督导”定义为：在智盛机构内部，承担督导职权的工作人员，不仅包括获得社协承认资格的中级/初级督导，亦包括承担了督导职权的项目经理、督导助理、项目负责人、中心主任及组长等督导人员。

第二条 督导对市社协负有以下职责：

1、具社协承认督导资质的督导：提供政策建议和倡导，按照市社协要求定期递交工作或政策建议报告等；

2、积极参与市社协所组建的督导人员组织、政策研究、培训及其他相关活动等。

第三条 督导对机构负有以下职责：

1、参与机构服务质量评估，在机构专业服务推广及决策方面给予建议；

2、及时对团队的问题和情况进行总结及建议，调整服务方案，优化服务结构，促进服务效果提升；

3、配合机构人事部门，对团队内督导助理、一线社工的工作进行绩效考核、评估等；对团队内社工招聘、选拔、培养、调岗、辞退等给予机构专业建议；

4、协助机构，对团队内社工工作程序、服务质量以及职业操守进行监督；

5、负责参与中心重大决策前的调研、论证，对中心发展的长远规划、近期计划的制定及其实施中的重大问题提出方案和建议。

第四条 督导对直属项目经理/督导助理/项目负责人/中心主任/组长负有以下职责：

- 1、培养督导能力，包括指导、制定并跟踪落实个人成长方案，协助其完善年度工作计划等；
- 2、给予其适当的情绪支持等；
- 3、定期给予个人督导和小组督导；跟进所转介的疑难个案、小组或其他实务工作等；
- 4、根据实际发展阶段，适当安排其独立开展对一线社工的督导工作，提升其督导能力；
- 5、指导制定本督导团队年度服务推行计划，予以落实；
- 6、及时处理反馈有关一线社工服务推行等相关情况，并与上级部门及时沟通，做好上传下达工作。

第五条 督导对一线社工负有以下职责：

- 1、负责所带领团队的业务方向的整体规划，监督并规范其所负责领域的工作程序及社工的职业操守等；
- 2、给予社工业务指导：按照专业督导程序，定期召开社工个人面见督导及团队督导会议，审阅、批复一线社工服务情况，并按时完成督导记录；
- 3、提升团队社工自身业务能力，策划并组织实施各类形式的培训等；
- 4、带领团队发掘、联络相关社会资源，拓展新的服务项目；
- 5、协调机构、用人单位、社工和行业协会等相关部门之间的关系，以促使服务的有效开展。

第六条 项目经理/督导助理/项目负责人/中心主任/组长的职责：受上层督导的业务指导，具体工作职责由上级督导予以明确，在团队中承担以下职责：

- 1、在督导指导下，落实完成个人成长方案，完善本小组的年度工作计划，推进服务开展及其他协调性工作；
- 2、协助督导规范团队内的工作程序及分工，监督社工的职业操守，帮助团队社工对岗位分工、职责、工作范围等有清晰的了解；
- 3、协助督导落实完成各类理论、实操技巧的培训等；
- 4、在督导指导下，对一线社工进行实务操作上的指导，跟进一线社工转介的疑难个案、小组等；并可适时适量独立开展对社工单独督导；
- 5、协助督导，对一线社工的工作进行绩效考核和评估；
- 6、对一线社工给予适当情绪支持，引导新员工尽快适应工作等；
- 7、协助督导，收集、整理一线社工的服务记录及其他工作报告，按时递交给督导，督促本组社工落实见习督导的审批、反馈意见。配合机构完成本组社工的考勤及督促、考核工作完成情况，及时提交给督导审核。

第六条 定期向督导汇报工作，反馈团队发展中的问题，并予以跟进落实。

第二编 服务管理与评估

第一部分 智盛服务程序机制

第一章 对服务对象问题及需求进行评估

本制度适用于本机构社工在服务机构期间开展的个案、咨询、小组、活动、家访及成长计划等所有服务开展情况,本机构成员需遵循规定程序对服务的问题及需求进行评估。

第一条 在对服务对象问题及需要进行评估时,社会工作者需遵循以下原则:个别化、合作参与原则、全面收集信息、避免简单线形归因、兼顾问题和长处。

第二条 社会工作者在评估服务对象的问题及需要时需以以下目的为基本的方向及着眼点:了解案主的问题、了解案主特征和历史、了解案主的动机和优势、了解案主周围的关系等,预先评估问题的性质、程度、历史原因、解决的动力、资源和方向等。

第三条 社会工作者在评估服务对象问题及需要时需遵循的步骤:收集资料——分析资料——认定问题——撰写预估报告。

第四条 对服务对象的需求/问题进行评估可参考以下问题预估的方法及内容:

预估的主要方法	定义及主要内容
社会历史报告	<ul style="list-style-type: none">● 社会历史报告是通过对服务对象社会生活历史的梳理、将各种信息进行整理分析后的综合报告。

	<ul style="list-style-type: none"> ● 社会历史报告包含的资料有： <ol style="list-style-type: none"> 1、服务对象系统的资料； 2、服务对象关心的事项、需要、与需要相关的问题，这些事项的发展过程； 3、服务对象现在的能力和限制。
<p>家庭结构图描述</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 家庭结构图也称家庭树或家庭图谱，是以图形来表示家庭中三代人之间关系的方法。 ● 家庭结构图的内容： <ol style="list-style-type: none"> 1、表达家庭的历史； 2、提供有关家庭婚姻、死亡、家庭成员所处的地位和位置、家庭结构等与服务对象有关的摘要式信息； 3、包含家庭几个不同世代的关系资料。
<p>社会生态系统</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 生态系统图展示了服务对象的社会环境，清晰地呈现出个人、家庭及深化系统之间的相互作用和影响，有效的将服务对象与外在环境系统的关系通过图形的形式呈现出来，说明了系统之间能量的流动和各系统间的关系本质，及其与服务对象需要和满足需要的资源系统、服务对象问题之间的关系。 ● 生态系统图具主要内容：

	<ol style="list-style-type: none"> 1、描述服务对象的社会功能； 2、以直观的方式呈现服务对象与这些系统的关系； 3、勾勒出系统间的交流； 4、呈现可使用资源的相关信息。
<p>社会网络分析</p>	<p>社会网络通常指由家庭、朋友、专业人士或其他社会系统提供的帮助、指导和关怀，社会网络分析可以评估和测量服务对象社会支持网络的种类和规模，并从服务对象主观经验的角度将其获得的支持的性质和数量呈现出来。</p>

第二章 制定及修订服务计划

本制度适用于本机构社工在服务机构期间开展的个案、咨询、小组、活动、家访及成长计划等所有服务开展情况，本机构社工需遵循规定程序来制定及修订服务计划。

第一条 制定服务计划：指基于案主系统的信息，进行理性策划和做出安排的步骤。

第二条 在为服务对象制定服务计划是需遵守以下基本专业原则：案主参与、尊重案主的意愿、可操作性、与宗旨目标一致、服务计划可以总结和量度。

第三条 为服务对象制定的服务计划包含以下几个部分：目的和目标、问题和对象、介入策略、协调工作者、各自的角色和任务、工作程序和时间表。

第四条 在为服务对象制定服务计划时可参考步骤及主要内容：

步骤	主要内容
设定目的和目标	1、确定服务对象的需要和问题。 2、向服务对象解释设定目标的目的。 3、共同选择适当的目标：筛选目标、确定目标。 4、与服务对象讨论目标的可行性及可能的利弊。 5、确定目标并决定目标的先后顺序。
构建行动计划	1、选择介入系统 2、选择介入行动 危机干预、支援整合、经济援助、安置服务

第三章 服务记录、存档及调阅

本制度适用于本机构社工在服务机构期间开展的个案、咨询、小组、活动、家访及成长计划等所有服务开展情况，本机构成员需遵循规定程序对所开展服务进行详实、准确的记录。

第一条 所有社工需按照专业操守及服务指引规定撰写服务记录，以保证服务质量及保存服务评估资料，督导需认真督促一线社工及时完成服务记录撰写工作。

第二条 未能按时完成服务记录撰写工作者，督导需协助其制定改善计划，要求其在规定时间内完成资料弥补工作；如仍未能按时完成，督导需上报行政部、同步报告总干事，由行政部负责在机构内通报批评、在员工考核分数体现，情况

严重的则对该员工实施其他处罚。

第三条 本机构服务记录文件类型：

服务类型	服务记录表格	上交时间	审阅者
个案	1.1 查询结案记录表 1.2 个案评估表 1.3 接受个案服务同意书 1.4 个案工作记录表 1.5 问题评量表 1.6 家访记录表 1.7 个案结束评估表 1.8 个案结束表 1.9 其他文件	每月第一周； 及结案后15个工作日	督导 / 总干事
小组	1.1 小组计划书 1.2 小组集会记录 1.3 组员反馈表 1.4 反馈表汇总表 1.5 检讨报告 1.6 财政报告	小组开展前7个工作日； 及小组结束后7个工作日后	督导 / 总干事

服务类型	服务记录表格	上交时间	审阅者
	1.7 其他		
活动	1.1 活动计划书 1.2 活动集会记录 1.3 参与者反馈表 1.4 参与者反馈表汇总表 1.5 活动检讨报告 1.6 活动财政报告 1.7 其他	活动开展前 7 个工作日； 及结束后 7 个工作日后。	督导 / 总干事
家访	家访工作记录表	每月第一周	督导 / 总干事
成长计划	1.1 成长计划表 1.2 成长计划评估表	每月第一周	督导
咨询	咨询记录表	每月第一周	督导

第四条 服务记录存档时间要求：

1、个案服务记录：开案后 7 个工作日内将开案记录及问题评估资料上交督导评阅及于下月第一周前列印存档；未结案时，工作记录需要及时递交督导批阅并在每月第一周列印存档上阶段工作记录；结案后 15 个工作日内将所有服务记录资料整理齐全，交督导批阅后存放于机构；

2、小组服务记录：小组开展前7个工作日将由督导批阅好之计划书列印存档；小组集会记录每月第一周提交督导批阅；小组活动反馈表、小组检讨报告等在小组结束后7个工作日内整理完毕交督导批阅后存档机构；

3、活动服务记录：活动开展前7个工作日将由督导批阅好之计划书列印存档；凡活动节次超过1节之活动亦须撰写活动集会记录，并于每月第一周提交督导批阅；活动反馈表、活动检讨报告等在活动结束后7个工作日内整理完毕交督导批阅后存档机构；

4、家访工作记录：每月第一周交督导评阅后存档于机构；

5、成长计划：每月第一周交督导评阅后存档于机构；

6、咨询服务：每月第一周交督导评阅后存档于机构。

第五条 与服务记录调阅有关的规定。

有资格调阅服务记录之人员包括：

1、督导人员：根据服务审阅及社工督导需要进行调阅；

2、有服务支援需要的社工：例如机构内的服务转介，及不同社工对同一服务对象提供不同的专业服务时；申请调阅者需要得到督导的批核文件；

3、服务评估人员：包括机构内部评估人员及外部评估人员；其中内部评估人员需获得督导批准、通知负责社工知晓，外部评估人员需通知社工知晓、由社工获得服务对象同意、且须总干事批准；

4、因执法需要之公务人员：需按照国家法律相关规定，由机构总干事提交相关材料陪同查阅。

第六条 调阅服务记录之程序包括：

- 1、提交调阅申请：须注明日期、时间、原由、需调阅文件档案编码，并由申请人签署；
- 2、督导审批：除负责社工之直属督导外，其余人员需调阅档案均需获得督导批核签字；
- 3、行政审批：将经督导审批之申请递交行政干事，由其批核签署及调取相关档案文件；
- 4、进行调阅：调阅者在行政干事指定地点进行档案查阅，期间不得对档案进行摘抄、复印、扫描、拍照，应严格遵守资料保密章程；
- 5、档案归还：调阅者需在查阅完毕后亲自将档案交还行政干事；
- 6、档案归库：行政干事收到档案后应立即归库，并完成调阅申请中关于“归还时间”的部分。

第二部分 智盛申请、接受及终止服务的政策

为了服务对象在申请、接受、终止及转介服务过程中能够有明确的指导政策和流程，特依据中华人民共和国社会工作专业伦理规范、深圳市“1+7”文件中对专业社会工作者、社会工作服务机构的要求以及本机构的服务特点和专业方向制定本制度。

第一条 本机构的服务政策包括三个层面：申请服务、接受服务、终止及转介（转入与转出）服务。

第二条 服务对象申请服务的途径包括：

1、服务对象本人或服务对象监护人等向本机构社工或各驻点服务社工自愿提出申请，经负责社工及直属督导评估服务对象需求，根据评估结果确认后方可接受本机构服务；

2、服务对象经其他个人或机构转介自本机构希望获得服务的，经负责社工需向转介人了解服务对象相关情况并评估服务需求，取得《转介同意书》，方可接受本机构服务；同时，本机构若接受转介，则将在7个工作日内向转介人/转介机构提供《转介复函》；

3、非服务对象本人提出接受服务申请的，原则上必须获得服务对象本人同意并自愿接受服务，服务协议方可成立。但以下情况例外：案主本人无民事行为能力或不健全（智力、精神方面有医学诊断证明），及/或案主本人处于危机情况（其本人生命安全正受到威胁、又或其行为使得他人生命安全受到威胁），及/或司法机构指定的其他情况（案主本人涉及违法或犯罪、涉入司法程序而本中心受司法行政机关指定介入）等。

第三条 接受服务的服务对象范围包括：以深圳市光明区居民为主要服务对象，以其服务需求与本中心提供服务范围相符的深圳市居民为辐射服务对象。

第四条 服务对象接受服务基本流程：

1、接案：负责社工与服务对象了解服务对象需求，若符合本机构服务受理范围则签订接案协议、建立初步关系，确保服务顺利开展；

2、预估：负责社工透过面谈、家访、资源调查等方式进一步评估服务需求，与服务对象聚焦主要问题，完成个案评估报告；

3、制定行动计划：负责社工与服务对象共同探讨问题解决的方法，制定行动目标和行动计划；

4、提供专业介入：负责社工与服务对象根据行动计划，推动、督促服务对象实施计划，并进行跟进和监督；

5、结案：因结案条件达到则协议终止服务；

6、跟踪：根据需要对服务对象进行后期追踪和回访。

第五条 尊重和保障服务对象的基本权利：

1、接纳服务对象：社会工作者应从内心接纳服务对象，将他们看做是工作过程中的重要伙伴，对服务对象的价值偏好、习惯、信仰等都应保持宽容与尊重的态度，不对服务对象的生理、心理、种族、性别、年龄、职业、社会地位、信仰等因素产生任何歧视，更不能因为上述原因而拒绝为服务对象提供社会服务；

2、对服务对象的尊重与包容：社会工作者对服务对象保持符合社会文化习俗的礼节和称谓，认识服务对象自身的生命价值和其他基本权利，充分保障他们获得基本的资源和可靠的专业服务的权利，帮助他们解决困难，满足他们的生存和发展的需要；

3、注重服务对象个别化原则：社会工作者应当尊重服务对象的个体差异，要充分考虑到服务对象在性别、年龄、职业、社会地位、政治信仰、宗教以及精神或生理残疾状况等方面存在的价值差异，及其与社会主流价值之间可能存在的冲突。尊重个性化需求，充分挖掘个人潜能；

4、服务对象自我决定与知情同意：社会工作者要与服务对象保持良好的沟

通。社会工作者有义务向服务对象提供必要的信息。服务对象有权利在充分知情前提下选择服务的内容、方式，在事关服务对象利益的决策中起到主导作用。如果服务对象没有能力进行选择和决策，社会工作者应根据法律或有关规定由他人代行选择和决策权利；

5、注重为服务对象保密的原则：服务使用者所提供的个人数据，除在服务使用者的安全受到威胁或其行为将严重危害他人的安全等情况下，将予以保密。社会工作者应当保护服务对象的隐私。未经服务对象同意或允许，社会工作者不得向第三方透露涉及服务对象个人身份资料和其他可能危害服务对象权益的隐私信息。除非在特别情况下必须透露有关信息时，社会工作者应向机构或有关部门报告，并告知服务对象有限度公开隐私信息的必要性及采取相关保护措施。如果在紧急情形下，必须打破保密原则而来不及提出报告时，社会工作者事后应当提供相关的证据并补办手续，以记录必要的工作程序。

第六条 参考中心反馈制度中对服务对象意见的反馈获取服务对象的意见和建议：

1、服务对象向中心反馈时，本中心承诺坚持社会工作专业价值与伦理，最大限度的保障服务对象的利益。我们将充分运用《参加者意见反馈表》、定期回访（电话或面谈）、中心网站与邮箱意见搜集及定期召开服务对象反馈会等方式，及时了解服务对象对机构、对负责社工及对所提供服务的意见和建议及他们的需求，以便于机构改善管理，更好地开发和推进符合服务对象需求的服务；

2、服务对象反馈会的召开时间与具体形式，可与本机构项目活动相结合，如与庆新年活动相结合；主要目标为惠顾已有服务对象、拓展潜在服务对象，召

集其共同开展康乐活动并搜集匿名反馈意见。

第七条 服务对象对该政策程序的知情程度：

机构所制定的服务管理制度政策资料，均应确保在服务对象接受服务之前清楚了解。内容包括：服务宗旨与目标、服务政策、服务内容、服务程序、保密机制、意见投诉及申请、退出机制等。便于服务对象能够充分了解及时的申请或退出服务。

第八条 服务对象终止服务方式：

1、有以下情况服务对象可申请终止服务：服务目标已达成；服务对象不再符合接受服务的基本资格；所提供的服务不再符合服务对象的需要；负责社工有岗位调动；服务对象因住址变动等不在服务区域内；服务对象问题不在负责社工职责或能力范围内的，服务对象因其它原因不能接受服务的；

2、对于因各种原因终止服务的服务对象，负责社工可根据情况协助将服务对象转介到其他合适的机构继续接受服务；

3、服务过程中，服务对象有终止服务的权利；服务对象可以向社工直接提出终止服务，也可向社工的直属督导、中心总干事提出终止服务；服务对象可以通过电话、电子邮件、面谈等方式提出服务终止的请求。

第九条 服务的转出

1、出现以下情况时，可提供转介（转出）服务：

（1）服务对象需求与问题发生变化，超出工作人员本人及所属中心、机构的服务能力与范畴，经与服务对象协调，安排中心其他人员跟进，特殊情况之下

考虑对外转介；

(2) 工作人员调动、生病等因素变动，无法继续跟进服务，经与服务对象协调，进行内部转介；

(3) 服务对象因住址迁移等因素变动，超出服务范围无法继续跟进服务，经与服务对象协调，进行对外转介；

(4) 因其他原因，无法继续跟进服务的，经与服务对象协调，进行转介。

2、转介（转出）的服务流程：

(1) 评估现状，确定需要进行转介服务；

(2) 与服务对象协商转介服务，达成一致；

(3) 与接受转介服务方达成一致；

(4) 与服务对象说明接受转介服务的同事及其他组织，使服务对象了解继续提供服务的同事或其他组织的情况；

(5) 签订转介同意书；

(6) 依据情况，工作人员约见服务对象及接受转介服务方，共同进行转介说明；

(7) 依据相关需要，提供服务对象相关资料；

(8) 将转出记录进行整理并归档。

第十条 服务的转入

1、转入的条件

- (1) 服务对象自愿接受转入机构或工作人员提供的服务；
- (2) 服务对象属于本机构提供服务之范围；
- (3) 本机构实际情况下，有能力为其提供相关服务。

2、转入的流程

- (1) 评估问题及需要，确认在服务对象的同意及个人能力，接受转入服务；
- (2) 转入方出具转介同意书；
- (3) 与服务对象面谈一次后，向转介机构或个人出具转介复函；
- (4) 按本机构服务流程，提供相应服务。

第三部分 服务检讨与反馈制度

第一章 总 则

为增强本机构员工的责任感和专业操守，规范员工的专业行为和机构的服务程序，提高员工的工作效率，增进机构的服务质量，进而提升本机构的公众影响力，特制定本制度。

第二章 检讨制度

第一条 本机构的检讨制度包涵三个层面，即机构层面、社会工作者层面与项目层面。

第二条 机构层面的检讨内容包括：机构的管理方式、运作状况以及制度建设等方面的经验与不足。

第三条 为提升机构管理与协调之效率与水准，特设机构层面检讨。方式如

下：每个季度召开1次全体的检讨反思大会，出席者包括机构领导、督导和全体社工，共同提出意见，由专人进行整合归纳和记录。具体检讨时间定于每年三月、六月、九月、十二月当月最后1个机构日召开。

第四条 为促进社会工作者自身的检讨与反思，保证机构所传递服务的高质高效，特设社工自我检讨，其依据社工服务岗位不同分两个层面，即外派社工服务岗位与机构服务岗位。

第五条 机构社工的自我检讨内容包括：机构项目运行、机构与外派社工的协调与合作、意见传达的及时性和有效性；外派社工自我检讨内容包括：每次个案、小组、家访、活动等工作完成后进行自我检讨，由专人制作检讨表格，统一发放。此外，各岗位须根据具体工作情况和工作要求完成每季度总结，以便总结经验 and 不足，为下阶段服务提供借鉴。

第六条 为总结经验、吸取教训，更好的开发与运作服务项目，特设项目检讨，包括过程评估与结果评估，其内容涉及：策划的创新性、可操作性、周全性和完善性、宣传和动员行动、项目推进的整体过程与分阶段运作；项目实施的效果和公众影响力的达致等。

第七条 为确保项目检讨的顺利实施，特做如下规定：每一机构项目结束后，在总结会议上所有参与该项目的成员都要针对此次活动中好的经验和尚需要改进的地方发表意见与提出建议，由专人负责记录并整理、存档。

第三章 反馈制度

第一条 为确保机构内外及上下沟通的顺畅，以达到及时根据国家相关政策法律的规范、上级领导部门的指示、服务对象需求的导向、专业督导知识与技术

的引领以及员工经验的整合，合理调整机构的制度、方针，科学改进服务方式与服务技巧，密切联系机构服务与大众需求，提升机构的服务质素，特制定反馈制度。

第二条 据反馈方与接受反馈方的不同，反馈内容涉及五大层面，即机构向公众反馈、派驻单位向机构反馈、服务对象向机构反馈、督导向机构反馈与机构同工间相互反馈。

第三条 机构向公众反馈，其频率和内容一方面根据上级主管部门的要求与建议，另一方面根据机构自身建立公众影响的需要，以“用心交待 真心交流”为方针，具体实施方式可参考上述检讨制度，主要是以机构年度计划与年度评估的形式体现，另有不定期的媒体宣传与定期的简报公告等，以确保将机构的内部管理与专业服务的相关信息及时、准确的传递给服务受众，自主自愿地接受社会大众的监督。与此同时，机构也将特别注重与行业内外各相关专业机构与重要专业人士的沟通与交流，与其建立良好的公共关系，定期与其互通有无，收集并整理其对我机构服务与运作的意见和建议，及时促进反思与交流，以达共同成长。

第四条 用人单位向机构反馈，即特为机构常规服务项目之一的社区服务之质素的改进与提升而设。机构定期派专人负责与各派驻单位联络与探访，了解其对机构员工与机构所提供服务的意见和建议，有则改之、无则加勉。

第五条 服务对象向机构反馈，坚持社会工作专业价值与伦理，最大限度的保障服务对象的利益，机构将充分运用“参加者意见反馈表”、定期回访（电话或面谈）、机构网站与邮箱意见搜集及定期召开服务对象反馈会等方式，及时了解服务对象对机构、对负责社工及对所提供服务的意见和建议及他们的需求，以

便于机构改善管理，更好地开发和推进符合服务对象需求的服务。

第六条 服务对象反馈会的召开时间与具体形式，可与机构项目活动相结合，如与庆新年活动相结合；主要目标为惠顾已有的服务对象、拓展潜在的服务对象，召集其共同开展康乐活动并搜集匿名反馈。

第七条 督导向机构反馈，即督导对其所督导的各位员工的工作近况、表现以及机构的运作管理模式等，定期向机构总干事给出反馈意见，以用作促进同工提升专业知识与能力、不断完善自我的勉励和契机，也为机构的长期发展提供专业指引。

第八条 同工相互反馈，即在规定的场合要求每位同工本着“就事论事、对事不对人”的态度，积极主动发表对相关问题思考，给出负责任的专业建议和意见，以执行对同事的专业义务。机构同工相互反馈的规定场合包括：每周例会；项目报告与总结会；季度、年度总结会及其他机构要求的检讨反馈会议。

第九条 考虑到受经验所限，又因现实情况发展必然造成的现行规章制度与现实之间的可能性冲突，可采用机构应急补充程序，即经由总干事提议或督导提议总干事批准后，在未达到修改期限的情况下讨论修改相关制度。

第十条 以下三种情况之一，可采用应急补充程序：某项制度存在重大缺陷；某项制度无法实现设计之初衷；机构继续制订某项制度但因不可控因素而尚未在规定期限内制定完成的。

第四部分 意见收集及投诉处理制度

第一章 总 则

为鼓励及保证服务对象有表达对中心服务及中心意见的积极性,保证服务对象的利益,进一步规范和提高服务质素,规范员工的专业行为和中心的服务程序。特依据中华人民共和国社会工作专业伦理规范、民政部颁布的相关管理规定和条例,以及深圳市“1+7”文件中对专业社会工作者和社会工作服务机构的要求制定本制度。

第二章 意见收集制度

第一条 意见收集对象包括:参加本中心活动,接受深圳市本机构服务的个人或团体。

第二条 意见收集形式包括:机构通过向服务对象发放个案反馈表以及小组、活动反馈表的形式向服务对象收集对本中心的建议和意见。本中心接受服务对象电话、传真、邮件网络等形式向中心提出意见,对中心的服务发表自己的见解。

第三条 意见的处理。本机构社工对每次服务反馈数据进行整理和分析。社工与督导根据服务对象的意见设计和修改服务计划以回应服务对象的意见。每年末机构将全年服务反馈数据及意见进行整理,制成机构年报供市民及主管领导了解服务对象的意见反馈。

第三章 投诉处理制度

第一条 受理内容。服务对象对智盛社工服务中心举办之服务及中心之社会工作者在服务过程中有侵害服务参加者权益;或有不符合社会工作者言论及行为的情况发生;以及服务对象对社会工作者的专业能力及服务质量非常不认可的情况下,可以使用本制度向智盛社工服务中心投诉要求挽回损失或维护权益。

第二条 受理方法。机构以口头、书面、电话、传真、电邮等多种形式受理服务对象投诉，对涉及事项重大者，应要求投诉人采用书面形式进行投诉。

第三条 投诉处理原则：应坚持实事求是、有错必究，对投诉人个人信息保密以及维护投诉人和被投诉人正当权益的原则。

第四条 受理人员受理投诉时，应礼貌、热情、诚恳，详细记录投诉内容、被投诉人姓名、投诉人姓名、联系电话，填写《智盛社工服务中心服务对象投诉处理单》将投诉回执返还给投诉人。

第五条 受理人员对受理的投诉，能当场答复的当场答复；不能马上答复的，应向投诉人做好解释工作，经调查处理后，在受理之日起五个工作日内向投诉人作出答复；因特殊原则，在规定时间内无法处理完毕的，应及时向投诉人说明情况，并负责追究处理，直至完毕。

第六条 受理投诉后，机构相关部门应密切配合，进行调查处理。受理人无法处理的，应及时报告主管领导或机构总干事。

第七条 投诉答复采取以下方式：口头投诉以口头答复为主，书面投诉必须书面答复。

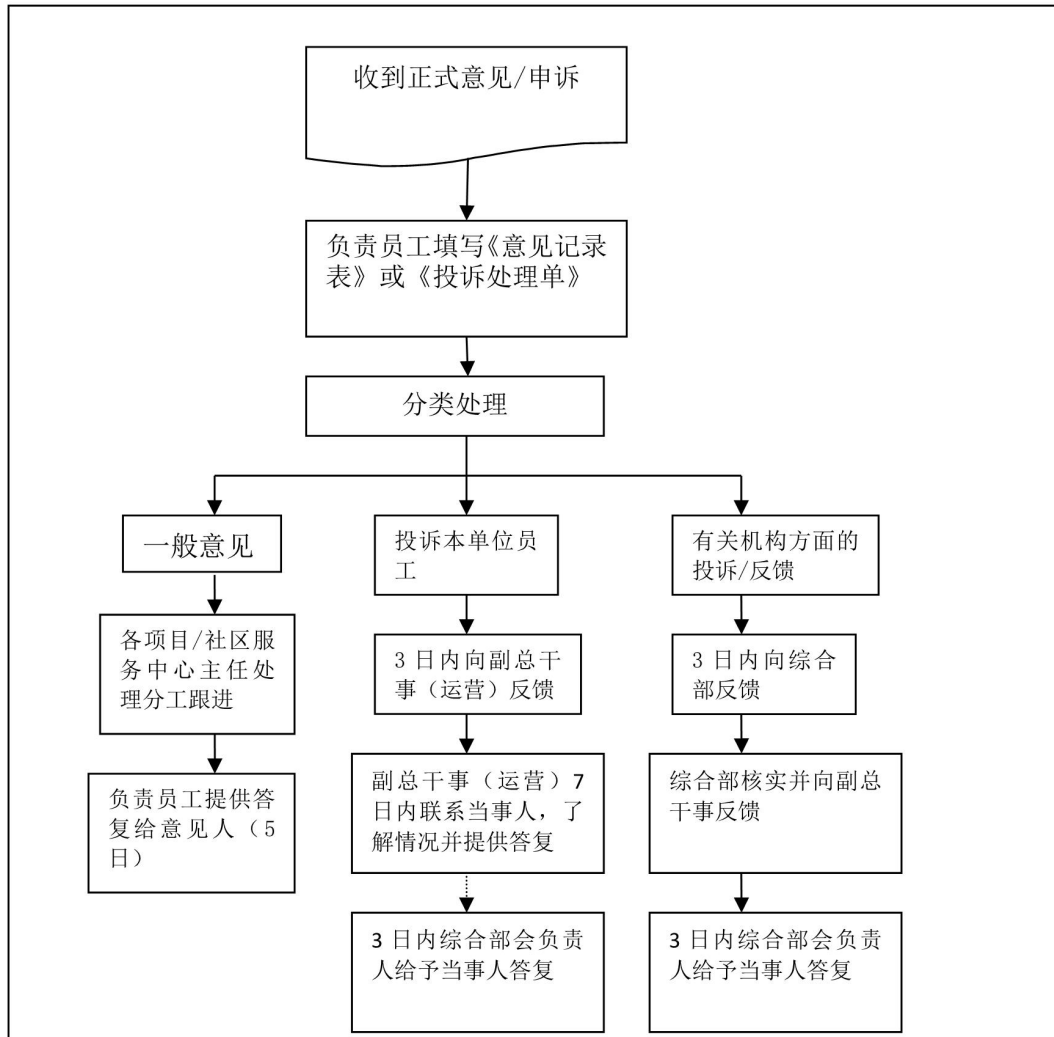
第八条 被投诉的工作人员或部门，一经核查属实，责任在工作人员或部门的，机构将按照员工考核办法进行处理；情节严重的，机构将对负责社工予以调换，并做待岗处理；涉嫌违法的移交司法机关处理。

第九条 投诉处理结束后，由行政部及时整理归档有关资料。

第四章 工作流程

本机构意见收集及投诉处理流程如下：

意见搜集与投诉的主要流程



第五部分 服务成效评估机制

第一章 总 则

第一条 为了建立优质社会服务管理机制，协助深圳市进一步探索本土社会工作机构的发展道路，为了不断提升服务成效，持续改善服务质素，更有效地促进“致力于提供高质素多元化的社工服务”这一组织使命的达成，特制定本机制以更系统的视角指导本机构专业服务成效测评工作。

第二条 推行服务成效测评的目的包括：

1、监察：用以监察服务运作是否依据设立的目标，便于在偏离目标时予以修正。

2、问责：若有机构专业社工在服务提供上有失误及疏忽，成效测评可以作为一种制裁和治理的工具。

3、标准：成效测评也可视为一种服务水平的保障措施，可用于对各利益相关方（如服务对象、用人单位、资助方等）作出交代。

4、改良：成效测评可推动专业发展及服务改良，亦可促进机构持续地自我完善。

第三条 本机构服务成效测评统指针对社会工作专业服务所展开的各类测评工作。

第四条 本机构服务成效测评主要包括过程性测评与总结性评估两大维度。过程性测评泛指在服务开展过程中所进行的各类测评，包括单次服务效果测评、阶段性服务效果测评等；总结性评估专指半年度/年度团队服务成效评估、半年度/年度领域服务成效评估等。

第五条 成效测评结果的运用方向包括：

1、治疗：用以了解不同专业方法之治疗成效，检视不同之服务内容或方案设计对服务对象所产生的影响和作用。

2、组织服务规划：作为机构下阶段/年度服务规划的重要参考。

3、修订服务政策：据此修订机构在理念倡导、服务推展与管理机制上的政

策，促使服务更人性化与及时地传递给有需要人士。

4、作为考核依据：过程性测评结果与季度绩效考核挂钩；总结性评估结果须经综合部、财务部复核，报高层管理会议审批通过，并向全体机构成员公示，作为员工嘉奖、晋升提拔的依据之一。

第六条 为确保成效测评的科学性，本机构将尝试运用多途径考虑及多途径分析的视角开展服务成效测评。其测评关注的重点为：

1、了解成功因素：充分掌握对服务使用者在接受服务后的改变，及尝试探索促进这些改变背后的原因，加强不同服务方法之成效。

2、成败影响因素：分析失败的原因也对改善工作很有帮助。

3、正面转变呈现：社会服务较难准确交待服务对象之转变，特别是内在思维及观念的转变；故而多途径收集资料及多角度分析将强调从认知及行为角度了解转变。

4、成本收支控制：加强成本控制，提高社会服务的成本效益。

第七条 鉴于机构发展现状，现阶段机构服务成效测评以内部监察为主，工作人员主要由以总督导为核心的督导团队组成，以项目部为依托展开。但在有条件的情况下，仍会尽力尝试邀请外部顾问或第三方评估机构进行客观评估。

第二章 过程性测评实施办法

第一条 本机构的过程性测评所针对的主要是两类对象。第一类是指针对包括一般咨询、家访及辅导/治疗性个案在内的个案类服务，及包括小组、社区活动等在内的群体类服务等单次服务过程中进行的即时性成效测评。第二类是指针

对包括阶段性党群服务中心服务实施情况、阶段性教育领域服务实施情况、阶段性项目实施情况等按月度、季度或特定周期进行的过程性成效测评。

第二条 单次服务的即时性测评,主要使用机构成型的规范化服务记录工具、按服务存档指引要求,由服务主要负责人、直属主管及其直属督导进行,也可依据具体测评对象按服务计划设计科学化指标及测量工具进行深度测评。

服务类型	测评工具	测评内容
咨询	一般咨询记录表	需求评估的准确度、与社工介入的匹配度、跟进处理的即时性与方法策略的针对性等
家访	家访记录表	需求评估的准确度、与社工介入的匹配度、跟进处理的即时性与方法策略的针对性等
新开/重开个案	问题评量表 行为评估量表 个案评估表	需求评估的准确度、理论分析的逻辑性、介入方案的合理性与操作化程度
	个案记录表 个案过程记录 个案周年检视表	服务过程的专业性,包括但不限于专业伦理的持守情况、服务方法与介入技巧的合理性、计划事项的完成度、专业关系的稳定性与有效性、当事人能力及/或处境转变的程度、及专业工作者自我觉察等。
	个案结束表 个案结束评估表 个案转介表	服务整体效果,主要是指:1、是否建立了良好的辅导关系有助辅导历程的展开;2、能否协助当事人进行积极的自我探索,增进对自我与环境正确、客观的了解;3、能否协助当事人订立有效的行动计划,并支持该计划的实施,达成辅导目标。
各类小组/社区活动	小组/活动计划书 小组/活动流程安排表 小组/活动经费预决算表	需求评估的准确度、理论分析的逻辑性、介入方案(包括财务使用计划)的合理性与操作化程度
	小组/活动集会记录表 小组/活动检讨报告 小组/活动参加者意见表 小组/活动参加者意见汇总表	1、服务过程的专业性,包括但不限于专业伦理的持守情况、服务方法与介入技巧的合理性、计划事项的完成度、专业关系的稳定性与有效性、当事人或相关群体的转变及专业工作者自我觉察等。

服务类型	测评工具	测评内容
	小组/活动经费预决算表	2、服务整体效果，包括但不限于服务筹备、目标达成情况、内容及形式的合适度、人手分工的合理性、计划事项的完成度、参加者及工作人员表现、满意度调查等。
	其他过程资料，如媒体报道、活动照片、合作方评价等	服务资料的真实性、服务的影响力、服务产生社会效益、孵化的社会组织。

第三条 过程性成效测评根据本机构相关服务管理制度展开，采用定期测评与不定期检查相结合的方式。其中不定期检查以上级督导人员随访抽查为主要形式，其抽查结果由督导人员记录在案，及时在督导联席会议、中层管理会议通报。

第四条 定期测评包括：以阶段性党群服务中心服务实施情况为主要测评对象的成效监测，以团队月度/季度工作总结、团队月度/季度检讨会议及党群中心主任季度述职报告会等；以阶段性教育领域服务实施情况为主要测评对象的成效监测，以各驻校社工月度工作报告、团体督导会及用人单位拜访等形式展开；以阶段性项目实施情况为主要测评对象的成效监测依据各项目服务协议要求、项目工作计划实施，测评形式包括项目团队周/月例会、项目阶段运营报告、项目经理季度述职报告会等形式展开。

第三章 总结性评估实施办法

第一条 总结性评估针对本机构较成规模的专业服务展开，主要涉及社区党群服务中心、学校社会工作服务、各类专项社会服务（包括政府、基金会、企事业单位及社会组织等提供资助，及自主运营之各类专业服务项目）；同时为切实保证年度服务成效，及时发现问题、解决问题，特定于每年7月与次年1月以半年度/年度专业服务成效评估的方式展开。

第二条 总结性评估以整体统筹、分类组织、分工负责为组织方式。

1、整体统筹：评估工作统一部署、统一管理。由总督导担任总统筹，由区域总监、项目部长担任副统筹，由项目部、综合部派出支持人员共同组成领导小组。

2、分类组织：三大类专业服务成效评估分头实施、同步进行。分别设立社区党群服务中心、学校社工服务、各类专项社会服务分类评估负责人，共同组成执行小组。

3、分工负责：

(1) 总统筹，负责实施方案策划、整体实施指导、实地走访、资料抽查及分类及总体评估报告定稿；

(2) 副总统筹：负责分类评估方案策划、实施过程指导、实地走访、资料抽查及总体评估报告撰写。

(3) 支持人员：项目部支持人员负责网络测评工具开发、测评工具使用人员培训及其他必要的支持；综合部支持人员，负责工作通知的发放、实施过程监管、实地走访、工作报告的审阅存档及其他必要的支持。

(4) 分类评估负责人：负责依照分类评估方案组织具体实施工作，完成过程资料整理分析及分类评估报告撰写。

(5) 各中层主管：负责依照整体评估工作部署，按需配合，积极反馈，主动协调，确保执行。

第三条 总结性评估主要的评估程序包括：

1、通知公告：领导小组根据半年/年度机构服务实际情况拟订《关于开展半

年度/年度专业服务成效评估工作通知》附评估工作方案，经高层会审核通过后，由综合部发文公告全机构，启动工作程序。

2、提交资料：各中层主管须应根据所属分类评估工作要求将评估资料汇总并提交至指定邮箱，同时抄送至直属督导与总督导。

3、审查资料：分类评估负责人应依据评估方案要求组织开展资料审查及评分工作，并及时向所属类别副总统筹及总统筹汇报工作进展、初评分结果。

4、实地走访与抽样调查：同步开展实地走访与抽样调查工作。调查对象主要包括：服务负责人员、基层服务管理人员、服务对象代表、服务资助方/用人单位代表等，形式包括服务过程资料抽检、述职报告会、抽样问卷调查、个人深度访谈、座谈会或焦点小组等。

5、评分及公示：领导小组根据评估过程资料及相关数据，参考执行小组工作意见，确定受评对象最终评分，并完成分类评估报告、总体评估报告，经高层会议审议通过后，由综合部统一公示。

6、评估结果运用：第一作为绩效考核依据，第二启动服务整改，第三改进服务管理。其中服务整改包括团队整改与督导复查；改进管理主要指的是，依托督导联席会议，参考成效评估结果，检讨并完善相关服务管理、成效评估工作办法，以求不断提升服务成效。

第四章 附 录

第一条 本制度由机构综合部负责解释。

第二条 本制度自公布之日起施行。

第六部分 项目验收制度

第一条 概念界定

本制度中的项目验收是指机构为了解服务开展效果，了解机构管理工作执行情况而对开展的测评工作进行验收的制度过程。

第二条 项目验收要依据以下内容

项目根据指标的完成情况，服务产出，目标达成情况，服务对象满意度，项目成效等进行验收。

第三条 组织领导及参加部门

由机构总督导进行指导，对机构现有的验收制度联合社工评估制度进行分析、整合及修订完成时间，将各项工作任务具体分配各部门负责，由投资方进行验收。

第四条 验收时间

在项目开展中期及项目结束后开展验收。

第五条 工作流程

1、由各社区项目负责人向验收组进行介绍，主要包括以下内容：

- ①项目情况：包括项目策划、项目受益对象、和项目变更等；
- ②服务开展情况：包括开展地点、开展时间、采取的主要专业服务。重大变更（包括设计变更、服务更改及转介等）及重大事项处理记录；
- ③项目投资：包括批准概（预）算、合同价款、结算和预计项目总花费；
- ④初步验收情况通报：包括主要项目质量、项目运行情况、和主要指标测评

情况等；

⑤剩余服务及其安排。

2、与验收人员现场检查验收

①针对服务开展的具体情况，按照项目验收规范和评定标准要求进行检查，并详细记录；

②由各组长进行统一集中讲评，对验收中提出的问题，拿出处理意见，并提出最终验收结果；

③各社区党群服务中心就验收人员提出的问题进行表态；

④根据讲评意见写出验收纪要，原则上由机构负责落实，按期完成。落实意见与纪要一并作为项目验收资料归档保存；

⑤通过验收形成项目验收合格书，并由验收人员签字；

⑥后期提交项目成效报告到验收组。

第七部分 内部督导制度

第一章 总 则

第一条 为完善本机构社会工作督导人才管理和培育机制，特根据《深圳市社工督导人员工作职责规定》，结合当前实际状况，制定本规定。

第二条 督导是指由资深社会工作者通过定期持续的工作程序，向新入职社工传授专业服务知识与技能，促进其成长并确保服务质量的职业活动，具有行政、教育、疏导以及支持的功能。

我机构督导人才队伍包括机构/督导顾问、督导、督导助理三个级别的社会工作者，并由项目经理、中心主任、项目主管及服务组长等辅助。机构/督导顾问由机构根据发展需要聘用及委派；督导由机构聘用经深圳市社协及/或本机构高层管理会议认可之有资质的社工担任，又分为高级督导、中级督导和初级督导；督导助理由机构社工经过竞聘并通过市社协审核后升任。此外，机构将根据服务发展需要选聘符合资质的社工担任项目经理、中心主任、项目主管及服务组长等职务，并在督导人才的指导下承担一定程度的督导工作。

第三条 因应机构当前的发展规模，采用“1名中级督导：2-3名初级督导”、“1名初级督导：3-4名督导助理/项目经理/中心主任/项目主管/组长：20-28名一线社工”的小组督导方式。

第二章 督导职责

第一条 机构/督导顾问为兼职督导，原则上，在深工作时间为每月2-4天，其职责为对机构行政管理、服务发展及规划、提高社工服务质量、人力资源管理及发展等方面提供专业意见及顾问指导。

第二条 督导需经过市社协选拔考试并获得督导资格，原则上应具备社会工作师资格（试点期间可放宽为助理社工师）。其为全职督导，负责为机构指派的所属督导团队提供督导服务。

第三条 督导对督导助理（或同等职能职位）负有以下职责：

1、指导督导助理制定个人成长方案，并定期跟踪以确保落实，协助其提升统筹管理、实务操作等各方面能力；

- 2、指引督导助理介入一线社工个人成长方案的实现；
- 3、指导督导助理制定本领域年度工作计划，并定期跟踪以确保落实；
- 4、指导督导助理具体完成对服务纪录、总结的审阅、批复等；
- 5、负责策划并组织实施督导助理培训方案；
- 6、负责定期对督导助理进行绩效考核和评估；
- 7、为督导助理提供情绪支持，协助其缓解压力。

第四条 督导对一线社工负有以下职责：

- 1、带领督导助理策划并组织实施一线社工系统培训方案；
- 2、督促督导助理制定一线社工督导计划并实施，对其效果进行评估；
- 3、根据所督导领域的实际情况，结合同领域督导的意见，统一制定该领域内的各类记录表格，制定督导、督导助理、一线社工之间的工作程序，以促进工作流程的不断改善及工作效率的持续提升；
- 4、定期召开督导小组会议，对其问题给予专业指导及操作性意见；
- 5、介入由一线社工转介但督导助理无法处理的疑难个案和复杂情况。

第五条 督导对社工机构、用人单位及社工行业负有以下职责：

- 1、代表其所负责的团队，对现有的问题和情况进行总结，提出具体建议，反馈给机构、用人单位或行业协会等相关单位；
- 2、根据实际需求，与用人单位及行业协会沟通协调，调整服务方案，优化服务结构；

3、代表本机构参与行业协会相关事宜，并积极提升本机构在行业内的专业影响力；

4、负责机构领域内业务方向的设计、规划，监督规范其所负责领域的工作程序、协助实现领域内知识成果的沉淀及转化等；

5、配合综合管理部，参与招聘面试、晋升选拔等工作；并根据机构业务发展情况，提议所督导团队内部人员设置或重组方案；配合项目部开展项目研发与服务研究工作；配合社会服务部做好资源连结及整合工作；

6、在总督导的指导下，参与机构服务质量评估，对机构项目进行质量审核、协助机构拟定科学的服务评估方案。

7、定期收集直接下属及所督导社工对机构政策的意见和建议，及时反馈给综合管理部、社工服务部、项目部等，并协助以上部门做出明确的改善方案。

8、涉及本机构高级、中级、初级督导人员之具体工作职责分工，详见每年度项目部制定之《督导团队分工表》。

第三章 督导助理职责

第一条 督导助理需符合市社协公布的任职资格，在机构的内部竞聘中选拔产生。

第二条 督导助理负责指导 6-8 名一线社工，其职能范围只涉及自己所领导团队的成员。

第三条 督导助理的工作时间采用兼职制，原则上按照“三天一线工作+两天督导助理”的比例进行时间分配。每周需安排半个工作日处理机构行政事务。

根据督导助理一线工作年资、能力素质表现、督导社工数量及所在岗位实际情况，可分阶段对其进行培养；其一线工作时间不得少于两天、督导助理工作时间不得少于一天。

第四条 督导助理（或同等职能职位）的职责：

- 1、主动接受督导，并完成督导为其制定的个人成长方案；
- 2、定期向督导进行工作汇报，反馈疑难问题，探讨有效解决方案并予以跟进落实；
- 3、根据实际情况建议督导召开督导会议或安排督导行程；
- 4、在督导的指导下，对一线社工的工作进行分工，帮助社工对岗位分工、职责、工作范围、工作程序等有清晰的了解，并对一线社工进行实务操作上的指导；
- 5、在督导的指导下，完善本小组的年度工作计划；
- 6、在督导的指导下，策划并落实本组一线社工培训，并参与机构或领域培训策划与组织工作；
- 7、在督导的指导下，对一线社工的工作进行绩效考核和评估；
- 8、在督导的指导下，跟进一线社工转介的疑难个案、小组、活动；
- 9、帮助并指导一线社工发掘、联络相关社会资源；
- 10、定期对一线社工进行个人督导面谈及召开团体督导会议，对其遇到的问题提供操作性建议；

11、对一线社工进行情绪上的支持和压力缓解，协助其解除工作上的阻碍，引导新员工尽快适应工作等；

12、在督导的指导下，审阅和批复一线社工的服务记录及其他工作报告；监督并确保一线社工所提交服务材料的真实性，按时递交给督导，并督促社工落实督导的审批、反馈意见；

13、在督导的指导下，带领社工完成本土化服务经验的总结与沉淀，形成一定数量的典型个案、小组、活动、服务模式、服务项目与专题论文；

14、配合机构做好相关政策的上传下达，并完成本组社工的考勤及督促、考核每日/月/季度工作完成情况，及时报告给督导与相关管理部门；

15、每月一次代表其所负责的团队，对工作的情况和现有的问题进行总结，提出具体建议，反馈给机构和用人单位；

16、在完成督导助理岗位上的工作内容之外，还需根据督导的要求承担一定的一线工作指标（原则上为其小组中一线社工平均指标量的50%左右）。

第四章 完整的督导工作流程

第一条 一个完整的督导工作流程包括督导前的准备、督导过程中的实施、督导结束后的跟进。

第二条 督导前的准备包括：提前与受督导者约定督导的时间、地点；受督导者需在接受督导前至少2个工作日提交督导建议（见《督导记录表》），初步确定议题范围；要求受督导者准备相关资料、督导者提前查阅等。

第三条 督导过程中的实施包括：确定当日讨论的议题，有无新增或删减内

容；讨论议题的优先次序及时间分配；听取受督导者对议题的思考与困惑，给予情感支持与反馈督导的意见；分享社会工作理论或实务经验；引导受督导者讨论行动的可能并订立行动计划；了解社工督导过程的感受及对督导者的意见和建议，总结本次督导内容与达成共识的事项等。

第四条 督导后的跟进包括：约定下次督导时间；要求受督导者在3个工作日内完成《督导记录表》；督导者在下次督导时检查本次督导决议事项的跟进情况，必要时也可在其他约定的时间内进行检查与督促。

第五章 重点督导任务说明

第一条 重点督导工作任务包括：

- 1、为直接督导的社工制定个人成长计划；
- 2、带领所督导团队制定年度工作计划并定期评估进展、调整执行方案；
- 3、带领所督导团队完成半年/年度工作总结；
- 4、指导所督导团队开展服务成效测评等。

第二条 我机构新员工经试用期转正或调岗到任后的一个月内，其直属督导应为其制定为其至少6个月的个人成长计划。

针对老员工，督导应在每年1月与其确定本年度个人成长计划，而受督导者应提交个人成长计划1份；并在全年中至少进行一次正式的检讨，即在受督导者应于当年7月5日或之前提交个人成长计划的半年评估报告1份，而督导者在7月为其提供至少1次个人督导面谈检讨成长计划执行情况并明确下一阶段执行要求；受督导者还应于次年1月5日或之前提交个人成长计划年终评估报告1份，

而督导者应在当年1月安排至少1次个人督导面谈协助其评估本年度成长计划执行情况与订立下年度成长计划。

第三条 在直属督导的指导下,督导助理 /项目经理/中心主任应带领本小组社工完成年度工作计划,具体应在当年12月20日或之前提交初稿、次年1月20日或之前提交定稿并通过直属督导审核、综合管理部存档;并带领小组进行季度检讨,具体应在当年4月、7月、10月逢10日或之前完成季度检讨会议并提交1份季度检讨报告交直属督导审核、综合管理部存档。

第四条 在直属督导的指导下,督导助理 /项目经理/中心主任应带领本小组社工完成年度工作总结,具体应在当年12月10日或之前完成年度工作总结会议并提交年度工作总结初稿、及于当年12月20日或之前提交定稿并通过直属督导审核、交社工服务部存档。

第五条 在直属督导的指导下,联合机构同领域社工小组,督导助理 /项目经理/中心主任应倡导建立本领域服务测评具体办法;应在每年7月15日或之前完成半年服务成效测评报告1份,及于每年12月20日或之前完成年度服务成效测评报告1份。

第六条 因本机构有社区服务中心、福彩公益金项目及自负盈亏项目等多种类别的服务,其协议服务时间及要求各有不同,故以上之年度重点督导任务的必须贯彻,然具体操作以直属督导的要求为准。

第六章 督导助理选拔方法与程序

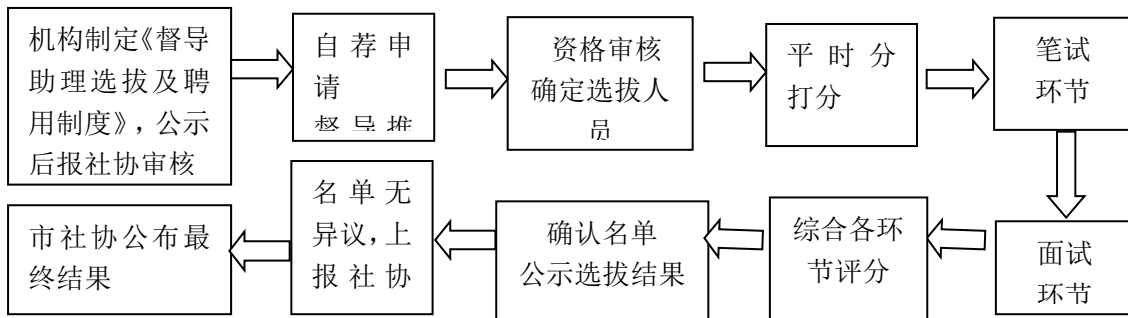
第一条 选拔方式。坚持公开、公平、公正的选拔原则,由机构组织运作,协会监督评估,初级督导积极参与三者结合的方式进行;坚决杜绝弄虚作假现象

的发生；

1、评分主体：（平时分+考试分），平时分评分主体对参选社工进行平时分打分是机构督导助理选拔必设环节。每个督导助理平时分应由机构领导、初级督导双方按照 50%、50%权重比例打分；

2. 考试分评分主体（闭卷考试+面试），考试评分主体主要由机构领导、初级督导、部门主管组成，机构根据实际选拔环节不同而调整各评分主体的权重。

第二条 选拔流程图



第三条 具体细则

1、同工根据督导助理聘用标准与个人意愿，在机构规定时间内提交申请书，重点突出优势。

2、由机构总干事与初级督导、行政主管组成资格审查小组，两天内完成申请资料的审核，并将审核结果进行公布。

3、评分细则：

- ①平时分：机构50%、初级督导50%。
- ②考试分：机构请第三方出题考核由初级督导、部门主管进行试卷打分。
- ③面试分：机构20%、初级督导40%、在场专家嘉宾40%。
- ④综合评分：总成绩=平时分成绩*40%+考试分成绩*30%+面试分*30%
- ⑤选拔结果在机构内经公示后无异议后，将选拔结果递交市社协，并递交入选人员相关资料，以备社协抽查。
- ⑥名单公布，正式上岗：市社协根据抽查情况，无异议后在网站上公示督导助理名单。同时报社工处备案审核，然后予以正式公布。

4、尽职调查及评估：机构将结合绩效考核工作，定期对督导助理进行尽职调查及评估，合格者将继续留任，未通过者机构将另行调换，重新进行公开选拔。

第七章 附 录

第一条 本制度由机构综合部负责解释。

第二条 本制度自公布之日起施行。

第八部分 志愿者管理制度

第一章 总 则

第一条 为鼓励、规范和促进志愿服务活动，有效使用志愿者资源，进一步推动志愿者服务工作规范化、制度化，实现和加强社工与志愿者之间的联动，结合智盛社工服务中心实际，制定本办法。

第二条 志愿服务是指任何人自愿贡献自己的时间、精力和技能，在不为物

质报酬的情况下，为改善他人和社会福祉而提供的服务。

第三条 智盛社工服务中心志愿者是指在智盛义工队登记注册或参加智盛社工服务中心及其义工队安排的志愿服务活动，不以获得报酬为目的，利用本人的时间、知识、技能、体力和资源，自愿为社会和他人提供志愿服务或者协助智盛社工服务中心组织工作的爱心人士。

第四条 智盛义工队是由智盛社工服务中心组建和领导，经深圳市义工联备案批准成立，由智盛社工服务中心志愿者组成，从事志愿服务活动的组织。

第二章 组织

第一条 智盛社工服务中心设智盛义工队，负责研究制定和组织实施机构志愿服务发展规划；负责研究制定智盛社工服务中心志愿者招募、登记、培训、管理的规范和服务标准；负责智盛社工服务中心志愿者的招募、登记、培训、指导、管理、监督、服务和表彰。

第三章 权利与义务

第一条 智盛社工服务中心志愿者具有以下基本权利：

- 1、了解志愿服务的知识、有关风险和情况，获得工作指导及督导，接受相关的教育和培训；
- 2、具有参加智盛义工队开展的服务活动和培训项目资格；
- 3、在志愿服务过程中获得人身安全及所需物质条件的保障；
- 4、请求智盛义工队帮助解决在志愿服务期间遇到的实际困难；

- 5、当自身需要他人帮助时，优先获得志愿服务；
- 6、具有被嘉奖、表彰资格；
- 7、对智盛社工服务中心志愿服务工作提出建议，批评与监督；
- 8、有申请退出智盛社工服务中心志愿服务的自由；
- 9、可以要求智盛社工服务中心组织对其个人资料保密；
- 10、法律、法规等规定的其他权利。

第二条 智盛社工服务中心志愿者具有以下义务：

- 1、遵守国家法律法规和智盛社工服务中心章程及规定，自愿提供志愿服务，不计报酬；
- 2、秉持智盛社工服务中心的志愿服务宗旨，遵循智盛社工服务中心的基本原则，积极传播国际志愿服务基本知识，履行志愿服务承诺，积极参加志愿服务活动，妥善保管志愿者证件，自觉维护智盛社工服务中心社会公益形象；
- 3、尊重个人隐私，自觉维护服务对象的合法权益；
- 4、不得向服务对象收取报酬或者借钱、借物、谋取其他利益；
- 5、在服务期间不得接受服务对象的捐赠；
- 6、对服务对象的隐私予以保密；
- 7、不得以志愿者或者智盛义工队的名义组织或者参与违反志愿者服务原则的活动。

第四章 申请登记及注册

第一条 在深圳市行政区内工作、学习、生活的爱心人士均可申请成为志愿者。申请者应具备以下条件：

- 1、遵守中国法律法规和智盛社工服务中心章程；
- 2、自愿参加智盛社工服务中心组织的志愿服务；
- 3、身体健康，具备志愿服务岗位必需的知识和技能。

第二条 智盛社工服务中心志愿者可通过智盛义工队进行申请登记。

第三条 智盛社工服务中心根据服务和岗位要求，从志愿者档案管理系统及现场报名材料中确定招收志愿者名单。

第四条 智盛社工服务中心志愿者接到工作人员通知后，填写《智盛社工服务中心志愿者登记表》，正式成为志愿者。

第五章 培 训

培训内容包括基础培训、业务培训和拓展培训。

第一条 基础培训：是指所有智盛社工服务中心志愿者都必须接受的培训。培训时间不少于4学时，其内容包括：志愿精神和志愿理念的培训；智盛社工服务中心介绍；社工服务中心志愿者的权利、义务和服务中的安全健康知识、常用法律知识等。

第二条 业务培训是智盛社工服务中心根据志愿者选择参与的服务领域，对志愿者进行专项培训。培训时间不少于12学时。

第三条 拓展培训是为了培训志愿者骨干，提升志愿者的素质和技能进行的

一系列培训。

第四条 智盛社工服务中心志愿者在接受完专项培训后需接受问卷形式的考核，以决定志愿者是否能够进行志愿服务。智盛义工队通过向志愿者发放《智盛社工服务中心志愿者基础培训效果评价表》，收集针对培训的意见和看法，评估培训效果，以修改培训课程，完善培训体系。

第六章 服务项目及要求

智盛社工服务中心志愿者服务范围包括助老助残、扶贫济困、关爱成长、支教助学、文明交通、环境保护、社区服务以及其他社会公益性活动，不包括商业性活动。服务项目有：

第一条 帮老助残组：为年老体弱和生活困难的孤寡老人及残疾人提供长期、稳定的“一帮一”结对志愿扶助服务，了解他们的需求，关心他们的身心健康，为他们提供家务、护理等服务。参加服务要求：有耐心，有爱心，愿意付出时间与精力参与照顾长者；不歧视残障人士，愿意付出时间与精力投入助残工作。

第二条 青少年援助组：关注和关心流浪、外来、病残、失足青少年，针对青少年在成长过程中的种种困难，开展帮教、课外辅导、法律援助服务等，使他们树立正确的人生观、价值观。参加服务要求：有耐心、爱心，关心青少年的成长，并愿意付出时间与精力为青少年的健康成长而努力。

第三条 居委会支援组：帮助社区居委会处理日常事务工作、宣传墙报工作。参加服务要求：有一定的文字功底或书法、绘画特长，并愿意付出时间与精力参与社区工作。

第四条 重大活动服务组：支持和服务各种重大活动、赛事，协助做好各项工作。参加服务的要求：熟知礼仪、礼节，普通话流利或能使用一种外国语言。

第五条 志愿工作宣传组：负责志愿者团体对外宣传工作，增加社会对志愿者的了解，吸引更多社会人士参加。参加服务要求：有一定的语言、文字表达能力，对志愿服务工作有深刻的理解和认识，善于沟通，思维活跃，性格开朗。

第六条 社会调研组：对社会关注的热点、难点问题或社会现象进行调查研究，并将调查报告向有关部门和媒介呈报。参加服务要求：有敏锐的观察能力和正义感，有一定的文字功底，并愿意付出时间与精力参加调研活动。

第七章 使用和管理

第一条 志愿者根据岗位要求和个人意愿选择志愿服务项目，与项目负责人签订《智盛社工服务中心志愿者服务协议》，完成专业培训，参加志愿服务。志愿者在进行服务时，佩戴智盛社工服务中心志愿者标志，携带智盛社工服务中心志愿工作者证，并在服务开始前和结束后向项目负责人报到，登记服务时间。

第二条 查阅个人志愿服务时间者，需携带个人身份证明或志愿者卡，到智盛社工服务中心智盛义工队进行申请。

第三条 智盛社工服务中心智盛义工队应建立健全档案管理系统，建立“网络信息平台”，逐步实现网上登记和管理，促进管理工作的科学化、制度化、信息化和规范化。

第四条 智盛社工服务中心应主动邀请志愿者骨干，参与智盛社工服务中心志愿者重大活动的策划和实施，充分发挥其作用。

第五条 智盛义工队、志愿者和志愿服务对象之间是自愿、平等的服务与被服务的关系；智盛义工队为志愿者安排的志愿服务活动，应当与志愿者的年龄、身心条件相适应，与智盛社工服务中心志愿服务项目所要求的知识技能等相适应。不得安排志愿者从事超出智盛社工服务中心志愿服务活动范围的工作。

第六条 智盛社工服务中心进行重大服务活动时，应提前十天将计划报智盛义工队备案，并在活动结束后十天内，将志愿服务信息报智盛队。

第七条 凡具有以下行为之一的智盛社工服务中心志愿者服务管理组志愿者，由智盛义工队注销其志愿者资格并备案：

- 1、违反国家有关法律法规、章程和本管理条例；
- 2、两年未履行志愿服务义务；
- 3、利用志愿者的身份从事营利或非法活动，或有违背社会公德的行为，影响恶劣的；
- 4、自愿申请退出的。

第八章 志愿服务档案管理

第一条 智盛社工服务中心志愿者登记后，由智盛义工队对志愿服务进行记录并存档。

第二条 智盛社工服务中心志愿者档案包括会员编号、登记表、辅导记录、参加服务记录等。

第九章 考核与激励

第一条 考核包括资格考核和质量考核。

1、资格考核是考察志愿者是否具有继续提供志愿服务或继续成为志愿者的意愿或资格。志愿者在登记后两年内未参加智盛社工服务中心的任何培训课程和志愿服务项目，一般不再保留志愿者身份；

2、质量考核是考察志愿者是否为服务对象提供了优质、有效的服务。志愿者在进行志愿服务的过程中，如不能够有效履行志愿者的义务，不能主动服务，服务态度差或有其他影响服务质量的行为，一般不再继续保留其服务。

第二条 激励与表彰：

1、智盛义工队依据已认定的志愿者服务时间，实行“五星级”认证制度。

①志愿者登记后，一年内参加志愿服务时间累计达到 50 小时的，认定为“一星级志愿者”；

②志愿者登记后，两年内参加志愿服务时间累计达到 100 小时的，认定为“二星级志愿者”；

③志愿者登记后，三年内参加志愿服务时间累计达到 150 小时的，认定为“三星级志愿者”；

④志愿者登记后，四年内参加志愿服务时间累计达到 300 小时的，认定为“四星级志愿者”；

⑤志愿者登记后，五年内参加志愿服务时间累计达到 500 小时的，认定为“五星级志愿者”；

2、每年举行一次总结表彰大会，根据志愿者的服务时间及质量，颁发奖章，

并授予荣誉称号。

第九部分 危机管理制度

第一章 总 则

第一条 为有效防范和应对因突发事件而产生的危机,减少危机对机构的危害,维护机构在政府、社会公众及员工中的信誉与形象,特制定本制度。

第二条 本制度所称危机是指:

- 1、自然灾害:天灾;
- 2、事故灾难:主要包括火灾、水灾、服务对象伤亡或人身安全事故;
- 3、公关危机:主要包括机构和中心出现了违法行为或可疑行为被曝光、工作场所有暴力伤害行为、突然被服务对象投诉,上级领导批评等重大事故;
- 4、内部危机:主要包括员工集体罢工或上访活动、内部毁誉及/或贪污事件、服务机密信息被窃、关键骨干突然离职等。
- 5、社会公共危机事件:如战争、恐怖袭击、政变、游行示威等。
- 6、公共卫生危机事件:如大规模疫情爆发、人为导致环境污染等。

第三条 危机应对的原则

- 1、全机构人员必须对危机警钟长鸣、常抓不懈,特别是对危机管理要有清醒认识,树立“危机是危也是机”的意识,并提高戒备性;
- 2、必须秉承救人胜于救物的原则,把公众利益置于首位;
- 3、确保机构在处理危机时有一系列对社会负责的行为,以增强社会公众对

机构的信任度。

第四条 危机发生后，由机构理事会、综合管理部、危机发生中心或部门及各中心负责人组成危机管理机构，全面负责危机的处理工作。

1、危机发生后，机构的最高层负责人在第一时间组建危机管理小组，负责对发生的危机进行统一领导、统一指挥；

2、危机产生后，要求当事社区中心或部门负责人必须在第一时间到达现场，在职责范围内做好危机处理的有关工作。

第五条 危机应急工作，应当遵循预防为主、常备不懈的方针，贯彻统一领导、分级负责、反应及时、措施果断、依靠科学、加强合作的原则。

第六条 机构所属各社区中心或部门应当建立严格的危机防范和应急处理责任制，保证危机处理工作的正常进行。

第二章 预防及应急准备

第一条 机构各社区中心、各相关部门应在各自权限范围内，针对不同的危机类型编制危机应急预案。

第二条 应急预案应当包括以下主要内容：

- 1、危机管理小组的组成和相关部门的职责；
- 2、危机的监测与预警；
- 3、危机信息的收集、分析、报告、通报制度；
- 4、危机应急处理技术和监测机构及其任务；

- 5、危机的分级和应急处理工作方案；
- 6、危机预防、现场控制，应急设施、设备、其他物资和技术的储备与调度；
- 7、危机应急处理专业队伍的建设和培训。

第三条 危机应急预案应当根据危机的变化和实施中发现的问题及时进行修订、补充。

第四条 机构制定统一的危机预防控制体系。

各社区中心或部门应建立和完善危机监测与预警系统。机构以及各社区中心应指定专人负责开展危机的日常监测。

第五条 监测与预警工作应当根据危机的类别，制定监测计划，科学分析、综合评价监测数据，对发现的潜在隐患以及可能发生的危机应及时上报。

第六条 为确保处理危机时有一批训练有素的专业人员，应加强对员工的危机管理培训。

第七条 定期组织危机应急预案演练工作并记录存档。

第三章 危机应急组织体系及职责

第一条 综合部成立危机管理小组，由理事会、监事会、项目部、财务部、社会服务部和综合部各至少1名人员参加，危机管理小组负责对全机构有重大影响的危机事件的统一领导、统一指挥，做出危机处理的重大决策。

第二条 各社区中心或部门负责人负责组织、协调本社区中心或部门范围内的危机应急处理工作，并可根据实际工作需要成立危机管理小组。机构以及各中

心或部门负责人及其领导的危机管理小组负责对本机构发生的危机事件进行应急处理的协调与指挥、做出危机处理的决策、决定采取的措施。

机构总干事及\或社区中心（部门）负责人为危机处理的第一责任人。

第四章 危机的报告

第一条 机构建立危机应急报告制度。有本制度第二条规定的情形之一的，危机发生地的社区中心或部门应在危机发生后1小时内，向有关领导、机构危机管理小组、机构总干事报告。

在危机发生后的3小时内，危机发生地的社区中心或部门应向机构危机管理小组和机构总干事提交危机报告。

报告内容包括但不限于：

- 1、危机预案启动情况；
- 2、危机情况概述，包括危机发生时间、地点、情形概要；
- 3、危机发生后采取的措施；
- 4、至报告上报时，危机的控制程度。

第二条 任何社区中心或部门以及个人不得隐瞒、缓报、谎报、或者授意他人隐瞒、缓报、谎报危机。

对危机进行隐瞒、缓报、谎报、或者授意他人隐瞒、缓报、谎报的，对责任人给予1000元以上的经济处罚；构成犯罪的，承担刑事责任。

第三条 机构建立危机举报制度。任何社区中心或个人都有权向相关部门、

机构总干事、机构危机管理小组报告危机隐患；有权向机构总干事、机构危机管理小组报告所在部门不履行危机处理职责或不按规定履行职责的情况，对举报危机事件有功的人员进行奖励。

第四条 机构建立举报保密制度，任何知情人不得泄露与举报人有关的信息。由于举报人信息外泄对举报人造成损失的，泄密人将依法受到处罚。

第五章 危机处理

第一条 危机发生后，各社区中心、各部门应对危机进行综合评估，提出是否启动危机应急预案的建议。

第二条 机构危机管理小组对危机事件处理工作进行督察与指导。各社区中心及相关部门进行配合。

第三条 应急预案启动前，危机发生地的中心或部门负责人应根据危机发生的情况，做好应急处理的准备，采取必要的应急措施。

第四条 机构危机管理小组及其委派的工作小组，有权对危机进行调查、检验，对中心或部门危机处理工作进行指导，有关单位和个人应给予配合；任何人不得以任何理由拒绝。对调查、检验不给予配合或阻挠的，应对有关责任人进行处罚。

第五条 危机结束后，危机发生地的社区中心或部门应对危机应急预案的有效性进行分析，做出是否调整的说明，上报机构危机管理小组及机构总干事。

第六条 危机结束后，机构危机管理小组应对危机管理工作做出评估，评估报告报送机构总干事。

评估报告的主要内容为：

- 1、危机处理经过：包括事件概况、现场调查处理概况、所采取措施的效果评价、应急处理过程中存在的问题；
- 2、危机管理系统运行有效性的反思；
- 3、危机管理变革的建议。

第七条 资料存档。将整个危机管理控制过程的各种会议记录、工作日志、执行方案、实施报告、善后处理报告等加以整理存档，形成一个完整的案例，作为工作借鉴和素材。

第八条 机构对在危机处理过程中表现优秀的集体或/与个人进行物质或/与精神上的奖励。

第六章 危机的信息发布

第一条 机构建立危机信息发布制度。确切了解危机的真正原因后才可对外发布消息，不发布不确切的信息；向新闻界公布事故时的措辞，应事先在机构内部达成一致，并经机构总干事同意。

第二条 机构危机管理小组是对外信息发布的责任部门，并由机构总干事指定专门的对外新闻发言人。未经机构总干事批准并获机构危机管理小组授权，任何单位或个人，不得在任何地点、任何时间发布与危机相关的任何信息。因擅自发布信息对机构声誉、财产等造成损失的，应进行赔偿；责任人将受到处罚。

第三条 机构副总干事办公室为机构新闻中心。新闻中心设专线电话接受媒体和机构内外部人员的咨询。

第四条 在危机传播中，避免使用专业术语，应尽量使用简洁明了的语言来说明情况。

第五条 信息的发布应当及时、准确、全面。

第三编 人才培养激励制度

第一章 总 则

第一条 为了进一步提升员工的工作积极性和归属感，稳定技术队伍；发现优秀人才作为机构储备干部，留住优秀人才，激励全体员工；为机构发展和人才个人发展提供机制保障。特制定本制度汇编。

第二条 本制度适用于机构所有员工。

第三条 激励方式

1、建立员工职业规划

(1) 对新进员工进行职业培训，完成从学校到工作的角色转换；并根据其各人意愿协助员工制定一年或三年职业规划。

(2) 提供员工职业化发展途径，给员工更广阔的职业发展空间。职业化发展通道如下：项目助理-行政助理-一线社工-项目主管-项目经理/中心主任-督导助理-区域主任-初级督导-(副)总干事等。

2、建立员工成长通道

为了发现人才，用好人才，真正实现员工职业生涯道路的畅通，机构将建立后备人才培养计划，被纳入机构后备人才库的员工将享受机构给予的量身定做培训计划、轮岗、特殊培训等待遇，为机构快速扩张奠定人才保障。

3、薪资福利

(1) 机构聘任的社工薪酬等级执行深圳市“1+7”文件规定的指导标准，

机构本部聘用的工作人员根据岗位、职务差别执行职级薪酬标准。

(2) 薪酬制定依据:

①机构鼓励员工忠于职守，兢兢业业，多做贡献。对于工作表现突出或重大贡献者，经确认由机构总干事批准给予晋级或嘉奖。

②机构按照“按劳取酬、多劳多得”的分配原则，根据员工的岗位、职责、能力、贡献、表现、服务年限、学历等因素，实行指标考核发放薪资。

③机构按照国家规定为员工办理医疗、养老、失业、工伤、生育社会保险及住房公积金。员工享有相应的社会保障。

4、能力提升

社会在不断向前发展，科技在不断进步。机构为了给人才提供充分的学习与提高的机会，除了在理念及文化导向上鼓励员工积极进取、努力学习之外，还为搭建人力资源培训投入了大量资源与精力、创造了优越的条件。

(1) 资料：不断充实员工图书室，图书来源由机构出资购买、可供员工交流学习。

(2) 培训：提供系统培训，不定期进行内训或外训，提升员工工作技能和适应社会的能力，并有效平衡学习、工作与生活的关系。

(3) 再教育：根据员工发展需求，可安排员工到相关院校进行再教育。

5、研发激励

具体参见《服务研究及项目研发成果管理办法》、《智盛项目工作激励办法》、

《智盛员工激励制度》。

第二章 服务研究及项目研发成果管理办法

第一条 为了进一步提高智盛社工服务中心为社会服务的能力，激励和调动全体工作人员开展服务研究的积极性，引导机构服务研究的快速发展，构建机构强有力的研究激励机制，特制定本办法。

第二条 适用范围：本办法适用于我机构全体工作人员（包括实习生）以我机构名义承担或完成的相关领域（社会工作、社会政策、社会服务、社会组织及党建等）项目研发和公开发表、出版的相关研究结果。

第三条 奖励范围与认定

服务研究：详见《员工激励制度》相关条款。

项目研发成果获奖并获得资金资助的奖励范围与标准，详见《项目工作激励办法》相关条款。

因研究成果有不同层次的情况，同一级别的刊物或获奖亦有难易程度之分，因此不做奖励金额的统一规定。若有相关情况，由本人/或其他之情人士上报总干事，作奖励的意见处理决定。

第四条 奖励经费使用

服务研究、获奖的奖金，由第一作者（第一负责人）按贡献度在相关成员之间合理分配。

项目研究成果获奖的奖金，由第一负责人按贡献度在相关工作人员之间合理分配。

第五条 相关政策与要求

同一项成果在同一年度获得多项奖励，按获得的 奖项奖励标准予以奖励，不重复奖励。

管理部门有明确配套政策和要求的，按照管理部门的有关规定执行。

获得机构给予奖励经费后，日后学术文章的发布均以机构名义发布。

获得奖励的成果，在岗位职责考核中，其得分不能计入超工作量。

发生学术不端行为，已经发现，立即回收相应奖金。

第六条 附则

1、本制度由机构综合部负责解释。

2、本制度自公布之日起施行。

第三章 项目工作激励办法

第一条 随着深圳市社会工作行业的发展完善，购买制度与评估标准日益精细，服务竞争日趋激烈，机构须通过项目化运作，才能不断提升服务的深度与广度、专业性与持续性，使机构在行业转型升级中保持领先地位。为鼓励机构同工积极参与策划创新项目、实施精品项目，最终提升机构的项目化运作水平，特制订本激励办法。

第二条 本机构员工在工作期间撰写的项目，其知识产权归本机构所有。

第三条 总体激励方式

为最大限度地提升员工参与项目工作的热情，本办法主要采用荣誉激励、绩

效激励与物质激励这三种方式，满足员工物质、精神等的需要，促进机构项目工作的发展。

（一）荣誉激励

荣誉激励，即通过公开表扬的方式给予员工激励，一般由综合部发布表彰公告，并在季度/年度员工大会或机构大型庆典活动现场公开表彰。

根据项目工作情况的不同，在外部已经获得相关荣誉的项目，由项目部拟订表彰公文、综合部审定及发布公告的方式对项目参与人员进行公开表彰；对于未获得外部相关荣誉但获得机构认可的项目，经项目部提请、高层会议审议通过后，以机构名义授予荣誉表彰，由综合部统一拟定表彰公文并发布公告。其中，对于推动机构项目发展贡献突出的团队和个人，授予荣誉证书。

（二）绩效激励

绩效激励，即通过绩效考核加分的方式进行激励，一般由项目部在每季度最后一个月月末拟订当季项目绩效激励方案，提请综合部审核并于审核通过后在当季度的绩效考核成绩中进行加分。

因员工参与项目的情况及所担任项目工作角色的差异，具体落实到个人则有两种加分情况，一种是在当季度绩效考核中涉及“参与项目工作”的细项中酌情加分，一种是由于员工在机构项目工作发展上有突出贡献而在当季度绩效考核总分上酌情加分。其中，后一种情况需经高层会议审议通过。

（三）物质激励

物质激励，即以机构名义颁发物质奖励，包括津贴、奖金及奖品等。其中，

奖金的用途包括非限定性及限定性两类，限定性用途通常包括个人持续教育经费、团队建设或朋辈分享活动经费等。

机构每年至少举办1次项目比赛，根据当场比赛规则针对所评选的优秀创意项目或优秀实施项目给予项目负责人或项目团队即时性的奖金及/或奖品激励。同时，针对实际运营实施的各类项目，根据外部资助情况、内部运营安排、项目产出成效等给予执行人员津贴及/或奖金激励；原则上项目部每年集中安排两次项目验收，分别针对上半年（截止6月30日）及下半年（截止12月31日）结项的项目进行内部评估并审核项目奖励方案、报送综合部审批，于当年7月及次年1月落实奖励至员工个人或团队。

第四条 具体激励细则

（一）公益大赛类项目（创意类）

在各类公益项目大赛中获奖，不仅可以为项目筹得资助，也可以提升机构的专业声誉。因此对参与申报（撰写项目书）、入围、获奖的项目，根据不同的阶段、不同的赛事等级，给予不同的奖励。赛事等级分为国家、省、市、区四级，由企业或基金会发起的公益大赛，由项目部评估其社会影响力后给予定级。

1、具体奖励

	区级赛事	市级赛事	省级赛事	国家赛事
项目申报	绩效激励，具体根据赛事情况决定			
项目入围	荣誉激励+绩效激励，具体根据赛事情况决定			
项目获奖	荣誉激励+绩效激励：根据赛事大小、获奖等级情况决定			

	<p>物质激励：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 若大赛奖金用途为资助项目实施经费，按照资助类项目执行。 ● 若大赛奖金用途未指定为项目资助金，则大赛奖金总额的30%用来参赛团队的奖励，50%用作项目持续发展或纳入员工培训基金，20%用于机构运营经费。 ● 若大赛未有提供奖金，则视所获奖项等级情况按照机构内部其他相关规定进行奖励。
--	--

2、备注说明

(1) 同一项目只计入其当年度最高绩效奖励1次，但可兼得不同大赛的奖金奖励；只要两个项目的主体内容一致，仅项目名称不同及小部分修改，视作同一项目；具体审议由项目部负责。

(2) 若项目为多人合作撰写，由项目负责人根据团队成员在项目创意、调研、撰写、修订、申报、资源链接等方面贡献，拟定分配计划报项目部审核。

(3) 奖金奖励额度需综合考虑外部奖金总额、赛事等级、项目服务效果、社会影响力等因素，由项目部提请建议、综合部复审，以高层会议决议为准。

(4) 同工以个人名义参加公益大赛的，项目获奖后，如同工自愿将项目整体交给机构运行、且机构同意接收实施的，适用于本条奖励。

3、其他

(1) 项目获奖进入实施阶段后，项目撰写人/团队享有参与项目执行的优先权，能力优异者可担任项目负责人或项目督导。

(2) 同工以个人名义参赛的，如需参加答辩等参赛过程，在不影响本岗位工作的前提下，机构将给予时间上的支持。

(二) 公益大赛类（实施类）

机构鼓励优秀实施项目积极参与各类评优活动，优秀项目获奖有助于提高机构的专业声誉，根据获奖项目的不同等级与奖金额度，给予不同的奖励。

1、具体奖励

	区级赛事	市级赛事	省级赛事	国家赛事
项目申报	绩效激励，具体根据赛事情况决定			
项目入围	荣誉激励+绩效激励，具体根据赛事情况决定			
项目获奖	荣誉激励+绩效激励：根据赛事大小、获奖等级情况决定			
	<p>物质激励：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 若大赛奖金用途为资助项目实施经费，按照资助类项目执行。 ● 若大赛奖金用途未指定为项目资助金，则大赛奖金总额的30%用来参赛团队的奖励，50%用作项目持续发展或纳入员工培训基金，20%用于机构运营经费。 ● 若大赛未有提供奖金，则视所获奖项等级情况按照机构内 			

	部其他相关规定进行奖励。
--	--------------

2、备注说明

(1) 同一项目只计入其当年度最高绩效奖励 1 次，但可兼得不同大赛的资金奖励；只要两个项目的主体内容一致，仅项目名称不同及小部分修改，视作同一项目；具体审议由项目部负责。

(2) 项目由团队成员共同实施或跨团队合作实施的，由项目负责人根据各成员的实施投入与项目报告撰写等贡献，拟定分配计划报项目部审核。

(3) 奖金奖励额度需综合考虑外部奖金总额、赛事等级、项目服务效果、社会影响力等因素，由项目部提请建议、综合部复审，以高层会议决议为准。

(三) 长期资助项目

通过服务创新、优化，获取政府、基金会、企业等社会力量资助且服务实施过程不仅是单次活动的项目，根据活动经费、人员成本、机构支援费用等不同的资助范围，给予不同的奖励。

1、具体奖励

	物资资助	资金资助
荣誉奖励+ 绩效奖励	具体视物资或资金资助总额度及用途限定、项目服务难易程度、内部运营安排及项目产出成效等酌情处理。	
物质激励	酌情	奖励总额为资助金额的 1%-20% 不等，原则上： ● 外部资助 1 万元以下的，奖金总额为 1%-5%；

		<ul style="list-style-type: none"> ● 外部资助 1-5 万元的，奖金总额不可超过 10%； ● 外部资助 5-10 万元的，奖金总额不可超过 15%； ● 外部资助 10 万元以上的，奖金总额不可超过 20%。
--	--	--

2、备注说明

(1) 若项目为多人合作撰写，由项目负责人根据团队成员在项目创意、调研、撰写、修订、申报、资源链接等方面的贡献，拟定分配计划细分至各合作人，报项目部审核；资源链接占主要贡献的项目，引进资源者奖励额度应酌情考量。

(2) 奖金奖励额度需综合考虑外部资助总额、项目实施成本、项目服务效果、社会影响力等因素，由项目部提请建议、综合部复审，以高层会议决议为准。

(3) 项目进入实施阶段后，项目撰写人/团队享有参与项目执行的优先权，能力优异者可担任项目负责人或项目督导。

(4) 项目负责人在项目执行期间，可获得季度绩效考核细项加分的激励。

(四) 单次活动项目

单次活动项目，此类项目获得外界资助、且一般只须单次服务活动即可完成，根据活动经费、人员成本、机构支援费用等不同的资助范围，给予不同的奖励。

1、具体奖励

	物资资助	资金资助
绩效奖励	● 若项目负责人或主要承办团队为项目部则不给予该项奖励；	

	● 若项目负责人或主要承办团队为一线服务团队则酌情奖励。	
物质激励	酌情	<p>奖励总额为项目结余的 1%-30%不等，原则上：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 项目结余 1000 元以内的，奖金总额不可超过 30%； ● 项目结余 1001-3000 元的，奖金总额不可超过 25%； ● 项目结余 3001-5000 元的，奖金总额不可超过 20%； ● 项目结余 5000 元以上的，奖金总额不可超过 15%。

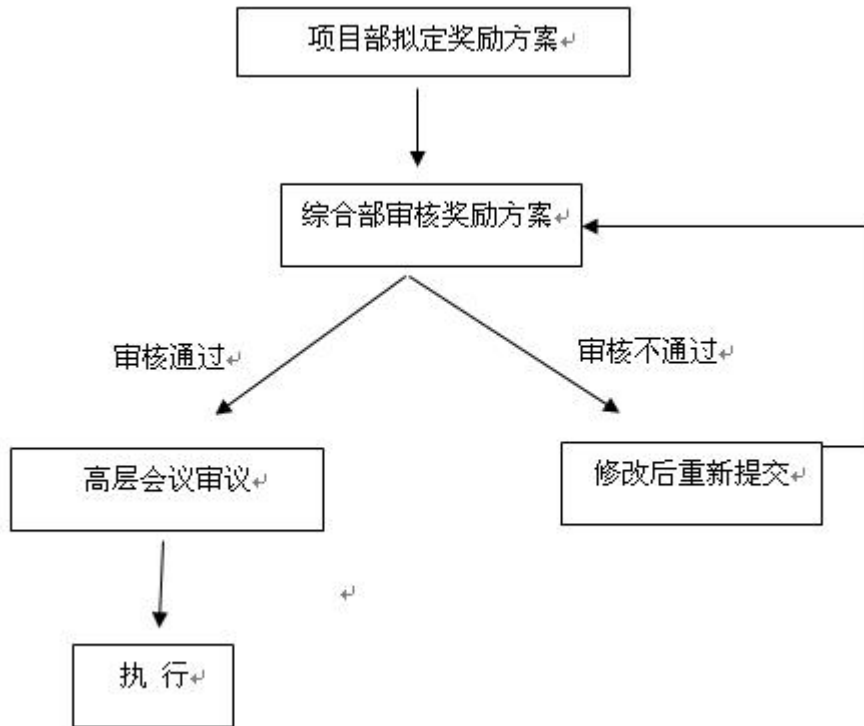
2、备注说明

(1) 项目由多人合作完成的，由项目负责人根据团队成员在项目创意与撰写、资源链接和项目执行等方面的贡献，拟定分配计划报项目部审核。

(2) 奖金奖励额度需综合考虑外部资助总额、项目实施成本、项目服务效果、社会影响力等因素，由项目部提请建议、综合部复审，以高层会议决议为准。

(3) 项目负责人及/或执行团队如为增加奖金额度而刻意压缩服务活动经费导致服务质量下降，则会根据情节严重程度给予个人批评、通报批评及其他惩处。

第五条 激励工作流程图



第四章 员工激励制度

第一条 激励的目的

为提升员工积极性，增加员工行为的引导，构建机构强有力的激励机制，特制定本制度。

第二条 激励的内容与形式

(一) 本制度中激励的形式包括：精神激励、物质激励

精神激励	物质激励
口头表扬	奖金的发放
组织内部的正向宣传	绩效奖励
晋升或其他发展机会的依据	团建等福利的增加

（二）激励的类别及内容

1、推动专业发展

（1）推动专业服务研究及专业人才培养等

其中专业服务研究可包括服务操作手册、案例集、专题研究工作，人才培养可包括培训体系建设、课程研发评估、实训基地建设、人才梯队培养等。

（2）组织成果研究

以机构名义在国家、省市区各级公开发表专业文章、刊物及课题承接等活动。（例如，以机构名义在《中国社会工作》等具资质的专业刊物上发表文章、以机构名义承接光明社协委托的社区组织研究课题）。

2、参与项目工作

由机构项目部负责，具体参照《智盛项目工作激励办法》。

3、个人或团队获本行业相关的荣誉

个人或团队获本行业相关的荣誉包括：

（1）包括国家级、省市区等行业协会及主管部门举办的各类评优，例如市级每年度的督导之星评选及案例金银奖评选等；

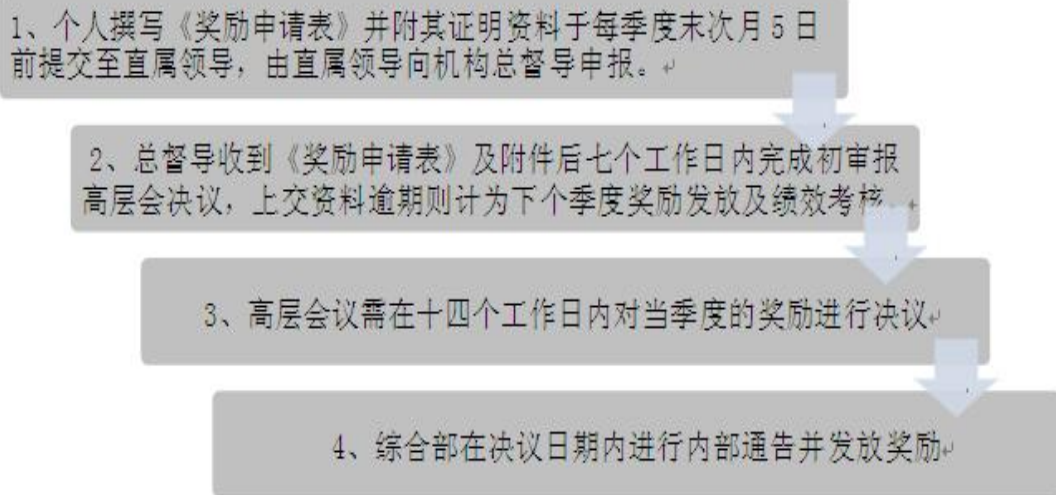
（2）包括机构安排人员参与的行业内各类具影响力竞赛，例如社工运动会、社工知识问答比赛等；

（3）经机构内部认可的其他与行业有关的荣誉等；

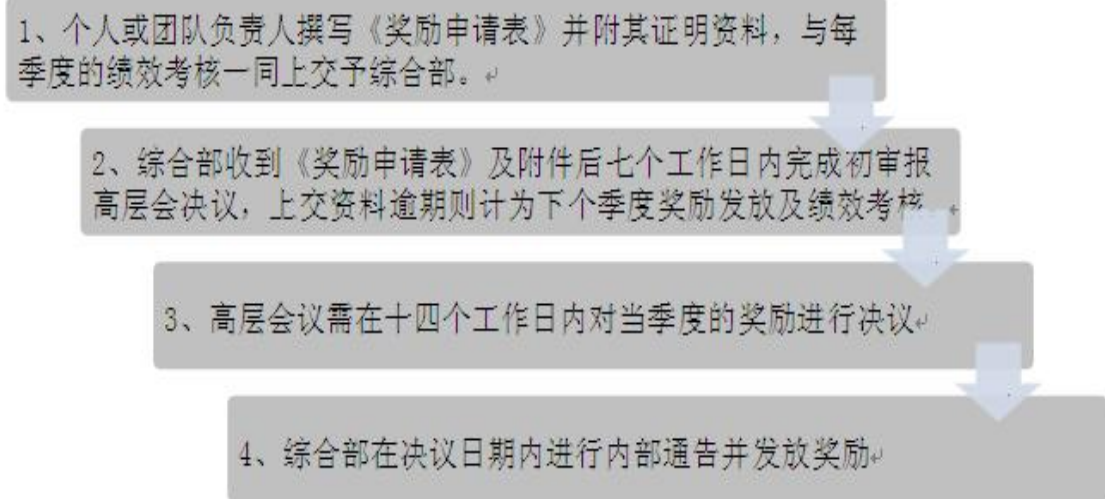
第三条 物质激励操作的流程

适用于除绩效考核/晋升或其他发展机会提供之外的非常规性的激励。

1、推动专业发展（推动专业服务研究及专业人才培养）申请流程



2、组织成果研究及个人或团队获本行业相关的荣誉的申请流程



第四条 具体激励细则

在机构规定的激励内容中，有部分是较为常态化可做标准化原则规定的，在此仅对可做标准化规定的项目作原则性标准：

（一）组织成果研究发表

1、在各类行业相关专业刊物、杂志、案例集等中发表研究成果，对于提升机构在行业内的专业声誉等有较强的影响，因此对发表的文章（这里的“文章”不包括简讯、新闻），根据刊物本身的发行范围及刊物等级分为国家、省、市、区四级。

	奖励额度
绩效奖励	<ul style="list-style-type: none"> ● 发表文章（国家级刊登每篇 2 分，省级 1.5 分，市级 1 分，区级 0.5 分，累计加分，最高不超过 4 分）
奖金发放	<ul style="list-style-type: none"> ● 发表于国家级刊物：300 元，奖金总额可上下浮动不超过 30%。 ● 发表于省级刊物：200 元，奖金总额可上下浮动不超过 50%。 ● 发表于市级刊物：100 元，奖金总额可上下浮动不超过 50% ● 发表于区级刊物：50 元，奖金总额可上下浮动不超过 50%
组织内部的正向宣传	<ul style="list-style-type: none"> ● 机构内部通告，注明文章作者及刊物等级

原则上奖金总额可上下浮动不超过一定额度，但研究成果发表需综合考虑刊物影响力、发表文章质素等多种因素，如有重大贡献或特殊事由由综合部初审，交由高层会会议研讨决定，以高层会议决议为准。

2、承接各类课题研究

由项目部根据评定是否符合《智盛项目工作激励办法》。项目部评定后，需在 1 个工作日内将结果反馈至综合部。

若符合标准，按照《智盛项目工作激励办法》执行。

若不符合标准，项目部反馈结果至综合部，由综合部进行初审交高层会议研讨决定。

（二）行业评优中获荣誉

		奖励额度
个人荣誉	绩效奖励	<ul style="list-style-type: none"> ● 获奖记录（国家级与省级每个奖项2分，市级1.5分，区级1分，机构0.5分，累计加分，最高不超过4分）
	奖金发放	<ul style="list-style-type: none"> ● 市级：社协举办的行业评优，奖金额度根据奖项影响力、奖项难度、获奖比例等多种因素具体决定，奖金总额可上下浮动不超过100元 <ul style="list-style-type: none"> 督导之星：1000元 社工之星金星奖（十佳社工）：800元 社工之星银星奖：700元 服务案例金星奖（十佳案例）：800元 社工之星银星奖：700元 ● 区级： <ul style="list-style-type: none"> 案例获奖：100-400，奖金额度根据奖项影响力、奖项难度、获奖比例等多种因素具体决定，奖金额度上下浮动不超过100元 个人获奖：100-400，奖金额度根据奖项影响力、奖项难度、获奖比例等多种因素具体决定，奖金额度上下浮动不超过100元
	组织内部的正向宣传	<ul style="list-style-type: none"> ● 机构内部通告，注明获奖人员及获奖等级
团队荣誉	奖金发放	<ul style="list-style-type: none"> ● 市级： <ul style="list-style-type: none"> 优秀或A+等级：500-1500元，奖金额度根据奖项影响力、奖项难度、获奖比例等多种因素具体决定，奖金总额可上下浮动不超过30% ● 区级： <ul style="list-style-type: none"> 优秀或A+等级：500-1000元奖金额度根据奖项影响力、奖项难度、获奖比例等多种因素具体决定，，奖金总额可上下浮动不超过30%
	组织内部的正向宣传	<ul style="list-style-type: none"> ● 机构内部通告，注明获奖团队及获奖等级

原则上奖金总额可上下浮动不超过一定额度，但行业评优和获奖情况需综合考虑奖项影响力、奖项难度、获奖比例等多种因素，如有特殊事由综合部初审，交由高层会议研讨决定，以高层会议决议为准。

(三) 员工参与项目工作详见《智盛项目工作激励办法》。

第四编 财务管理制度

第一章 总则

第一条 为加强机构财务管理工作，根据国家有关法律、财务法规的规定及机构对财务规章制度的要求，结合本机构的实际经营情况制定本制度。

第二条 财务管理工作必须严格执行财经纪律，以提高经济效益，壮大机构实力为宗旨。

第三条 财务管理工作要贯彻“勤俭办机构”的方针，勤俭节约，精打细算，在机构经营中制止铺张浪费和一切不必要的开支，降低消耗。

第四条 机构及下属机构、各部门、各社区服务中心都必须执行本制度。

第二章 财务部门与会计人员

第一条 机构设置财务管理部门，配备专职财务管理人员。会计出纳分别设立专人。

第二条 财务部在机构总干事的领导下开展工作。

第三条 财务部负责编制机构员工薪酬结构、奖金、福利方案，监督机构的财务活动；制止不符合财经法令、不讲经济效益、不执行计划和财经纪律的事项。

第四条 财务管理人员在机构总干事领导下，切实地完成各项会计业务工作，协助总会计师编制各种报表，主持机构的财产清查工作。

第五条 财务部负责制订机构财务计划，搞好会计核算，及时、准确、完整地核算机构运营成本，考核计划执行情况，定期提供数据、资料和财务分析报告。

第六条 财务部负责执行财经法令、制度、决定，坚持原则，增收节支，提高经济效益；监督、检查资金使用、费用开支及财产管理，严格审核原始凭证及帐表、单证，杜绝贪污、浪费及不合理开支。

第七条 财务部试行岗位责任制，记帐、算帐、报帐必须做到手续完备，内容真实，数字准确，帐目清楚，日清月结，按期报帐。

第八条 财会人员在办理会计事务中，必须坚持原则，照章办事。对于违反财经纪律和财务制度的事项，必须拒绝付款、拒绝报销或拒绝执行，并及时向上级财务部门报告。

机构支持财务人员坚持原则，按财务制度办事。严禁任何人对敢于坚持原则的财会人员进行打击报复。机构对敢于坚持原则的财会人员予以表扬或奖励。

第九条 财会人员力求稳定，不随便调动。

财会人员调动工作或因故离职，必须与接替人员办理交接手续，没有办清交接手续的，不得离职，亦不得中断会计工作。

与机构解除劳动关系时，财会人员必须会同有关人员将编制的资金、债权债务移交清册，办理交接手续。

移交交接包括移交人经管的会计作凭证、报表、帐目、款项、公章、实物及未了事项等。移交交接必须监交，由机构总干事进行监交。

第三章 会计核算原则及科目报表

第一条 机构执行《中华人民共和国会计法》、《民间非营利组织会计制度》、《会计人员职权条例》、《固定资产管理制度》等法律法规关于会计核算一般原

则、会计凭证和帐簿、内部审计和财产清查、成本清查等事项的规定。

第二条 机构采用国家规定的会计制度的会计科目和会计报表,并按有关的规定办理会计事务。

第三条 记帐方法采用借贷记帐法。记帐原则采用权责发生制。以人民币为记帐本位币。人民币同其他货币折算,按国家规定的会计制度规定办理。

第四条 一切会计凭证、帐簿、报表中各种文字记录用中文记载,数目字用阿拉伯数字记载。记载、书写必须使用钢笔,不得用铅笔及圆珠笔书写。

第五条 机构采用的会计处理方法,前后各期必须一致,非机构总干事同意,任何人不得随意改变。

第四章 资金、现金、费用管理

第一条 财务部要加强对资产、资金、现金及费用开支的管理,防止损失,杜绝浪费,良好运用,提高效益。

第二条 银行帐户必须遵守银行的规定开设和使用。银行帐户只供本单位业务收支结算 使用,严禁出借帐户供外单位或个人使用,严禁为外单位或个人代收代支、转帐套现。

第三条 银行帐户的帐号必须保密,非因业务需要不准外泄。

第四条 银行帐户往来应逐笔登记入帐,不准多笔汇总记帐,也不准以收顶支记帐。各单位应按月与银行对帐单核对。

第五条 财会人员办理信汇、电汇、票汇(含自带票汇)、转帐支付等付出款项,一律凭付款审批单办理。付款审批单应附入付款凭证备查。

第六条 一切现金往来，必须有相关书面材料。

第七条 严禁将公款存入私人帐户，违者按贪污论处。

第八条 现金日记账必须用固定一本帐，严禁使用两本帐或帐外有帐。

第九条 领用空白支票，必须注明限额、日期、用途及使用期限，所有空白支票及作废支票均必须存放保险柜内。严禁空白支票在使用前先盖章。

第十条 正常的办公费用开支，必须有正式发票，印章齐全，经手人验收人签外，经总干事或其授权人批准后方可报销付款。

第十一条 机构购置固定资产（包括维修、租用），必须先立项，做出预算，报经总干事批准后才能购置。

第十二条 严禁机构工作人员以机构名义为外单位或个人担保贷款。

第十三条 严格遵守资金使用审批手续。会计人员对一切审批手续不完备的资金使用事项，都有权且必须拒绝办理。否则按违章论处并对该资金的损失负连带赔偿责任。

第十四条 有关资金使用的审批，审批人员出差时，由其指定代理人代理审批。批件必须附入有关发票、单据后面入账备查。

第五章 工资及奖金

第一条 机构实行“按劳取酬”、“多劳多得”的分配制度。

第二条 机构员工年度工资及奖金总额，由机构总干事按章程的规定拟定。

第六章 会计凭证和档案保管

第一条 各下属机构、机构必须加强对发票的管理，安排专人负责发票的登记、领用、清理、核对工作。严禁为外单位或个人代开发票，违者处罚发票额15%以上的罚款，情节严重的追究法律责任。

第二条 会计凭证必须内容真实、手续完备、数字准确、不得涂改、挖补，如事后发现差错，也必须由经办人负责画双红线并盖章进行更正。

第三条 会计档案必须按月装订成册，妥善保管，不得丢失，至少保存15年。采用电子计算机记账的，机器储存和输出的会计记录视同会计账簿，应专人负责妥善保管，至少15年。

第四条 会计档案保存期满需销毁时，应抄具清单，报机构总干事、主管部门和税务机关同意后，才能销毁。

第七章 预支领款和报销规定

第一条 为了严格机构管理制度，合理控制机构经营费用，根据机构经营活动的特点，特制订制度。

第二条 本规定所指的费用主要指机构为满足正常业务与管理需要而发生的经济利益的流出，包括管理费用、服务费用、财务费用及劳务费用。具体包括办公费、差旅费、市内交通费、汽车费、业务招待费、会议费、广告费、活动费、通讯费、房租、水电费、招聘费和经营费等费用。

第三条 预支、报销统一由各项目点负责人负责。活动预支需在每月15日前完成，专款专用，所预支款项如有剩余，需在活动结束后7个工作日内填写返款单，并把所花费款项票据一起交还财务部。

资金申请、费用报销都由财务管理，监事会监管；每个月 20 号报销，每张报销单最低限额为 25 元。

第四条 费用报销的控制原则：计划管理，分级负责、层层把关。各团队负责人负责本部门人员费用报销的实质性、合理性的一级审核；由财务主管对报销票据的合理性进行二级审核；副总干事、总干事进行最后的审核批准，待总干事签署同意的“费用报销单”后方能报销；

第五条 报销人应及时将收集到的费用单据加以整理归类并规范粘贴；各种报销发票，必须为国家统一发票，发票内容需与费用报销用途相对应。

第六条 机构的非预支活动及其他非预支报销单据需经相关权责人员审核，并签字据实限额报销。各部门负责人每周收集报销单,所有报销单据应于每月 20 日前提交至财务部，财务部将会在次月的 20 日前进行审核发放（若未按时提交，将顺延发放时间）。

第七条 差旅费报销规定：出差人员必须在返回机构 3 个工作日内，前往财务部提供票据报销，根据发生餐费、交通票等单据，据实限额报销。填制“费用报销单”，及时结清所借款项，无故逾期则不予报销。

第八条 机构人员出差食宿标准见下表：

序号	级别	交通工具	住宿（元/天）	膳食（元/天）	备注
1	总干事 副总干	飞机经济舱、火车	标准间 300	省会（特区）城市 每天 50 元，地级城	超额部分自理，未用足的

	事 督导	软卧、轮 船一等舱		市每天 40 元, 县级 城市每天 30 元	额度不结转、 不退款
2	总干事 助理、部 长级	飞机经济 舱、火车 硬卧、轮 船经济舱	标准间 200	同上	
3	中心主 任 一线社 工	火车硬 卧、轮船 经济舱	标准间 150	同上 (本市按中、晚餐 15 元/餐, 早餐自 负)	特殊情况需 乘坐飞机、软 卧需报总干 事批准

第九条 费用的控制实行计划管理,由需要支付的部门或个人先行进行费用申请。列明:费用的性质、费用的用途、费用的预计金额、款项支付预计时间等要素,报部门负责人审批同意后,报财务部审批,待取得副总干事及总干事同意的后方能执行,大额用款申请需机构总干事签署同意后方可执行。

第十条 活动经费申请流程:

300 元以内费用申请,社工提交“活动计划书”及“经费预、决算表”至团队负责人,由团队负责人对经费进行审批,审批同意后方可执行。团队负责人需将“活动计划书”及“经费预、决算表”通过邮件发送财务部报备。

301-5000 元费用申请,由团队负责人提交“活动计划书”及“经费预、决

算表”至项目部及后勤部，由后勤部提供核价建议，项目部审批后转副总干事处，由副总干事对经费进行审批，审批同意后方可执行。

5000元以上费用申请，按以上流程由副总干事进行初审后送至总干事处，经总干事审批同意后方可执行。

第十一条 费用发生过程中，原则上必须有两人或两人以上同时参与或执行，并互相监督和共同承兑相关责任。

第十二条 费用发生过程中，当事人应充分取得费用的相关单据，如：合约或协议，合法的票据等，如因未能取得合法（被税务机关认可）的票据而遭受财务部门剔除的部分支出，机构原则上不予以承担，由当事人自行负责；所有报销物品均需索要发票及小票，其抬头为“深圳市光明区智盛社工服务中心”，无票者，不予以报销。

第十三条 费用发生完毕后，当事人应及时将收集到的费用单据加以整理归类，采用机构统一印制的“费用报销单”分类填写并规范粘贴，填定及粘贴过程中应区别费用性质（如：交通费、住宿费、餐饮费、招待费、办公费等）分类粘贴，便于归类计算和整理。

第十四条 当事人在填写“费用报销单”时，应遵照“实事求是、准确无误”的原则，将费用的发生原因、发生金额，发生时间等要素填写齐全，并签署自己的名字，交团队负责人复查。“费用报销单”的填写一律不允许涂改，尤其是费用金额，并要保证费用金额的大小写必须一致，否则无效。

第十五条 团队负责人应将当事人填写完整、附件整齐的“费用报销单”和的“费用申请单”进行审查，应重点对费用发生的真实性、费用预算金额和实际

金额差异的合理性进行审查，审查无异议后，应在“费用报销单”备注一栏签署审批意见并签署名字。临时性预支超过300元额度的费用单据需再呈副总干事审批。

第十六条 团队负责人审批签署后的“费用报销单”以及原审批“用款申请单”送交财务部进行审批（超过300元额度的费用单据需再呈项目部审批），财务部应重点对“费用报销单”后所附的原始发票和单据进行合法性审查，对费用金额的计算进行复核稽查。财务部审查无异议后，应在“费用报销单”签署意见或签名。

第十七条 财务部将取得本团队负责人、项目部、财务部审批签署后的“费用报销单”以及原审批的“费用申请”一起，报送至机构副总干事及总干事处，由机构副总干事进行最后的审查和批准。机构副总干事一般仅从“费用报销单”的形式要素上进行审查，看报销单审批程序和相关人员的签字是否齐全、字迹是否真实。机构副总干事审查无异议之后，在“费用报销单”部门审核一栏签署审批意见并签名。

第十八条 财务部取得审批齐全的“费用报销单”和“用款申请单”后，通知报销团队负责人前往机构领款。

第十九条 活动经费报销流程：300元以内，经手活动负责人撰写“费用报销单”，提交“经费预、决算表”→团队负责人签字→财务部审核签字→财务发放报销款。300元以上费用，经手活动负责人撰写“费用报销单”，提交“经费预、决算表”→团队负责人签字→项目部签字→财务部审核签字→副总干事审批签字→财务发放报销款。

注：回机构接受督导、参加培训、会议等路程交通费用、前往相关部门参加工作会议均已在机构每月工资交通补贴里体现，故不采取报销；外出活动（从工作地到安排工作地点）、社区探访（从工作地到安排工作地点）家访等相关工作路费予以报销，相关人员务必做好提前报备、相关探访反馈资料、家访记录等文件的存档，由团队负责人监管，综合部将一个季度检查一次。此项适用于深圳市内各部门及社区服务中心。

第二十条 行政办公物资费用采购报销流程：各团队负责人日常办公物资均由后勤部每月 15 号进行统一采购，各团队负责人需在每月 15 日前完成行政办公物资采购申请，若有特殊情况需由各团队负责人自行采购的物资，需先向副总干事申请批准，300 元以上的报副总干事批准后方可采购。购买后按照此流程报销：经办社工提交“费用报销单”→团队负责人签字→财务部审核签字→副总干事审批签字→财务发放报销款。

第八章 员工借款管理规定

第一条 机构接受团队负责人借款，可借款情况有：1、机构工作（含机构事务、项目/社区活动）需要用款，款项超过 500 元；2、出差在外需要借款，款项超过 500 元；3、个人因特殊需要预支工资的，可预支未领工资的 50%；

第二条 借款流程：借款人填写“借款审批单”→团队负责人核准→财务部核准→副总干事核准→出纳付款；

第三条 “借款审批单”需写明借款事由和用途，预计的还款或冲销借款日期。因公需要的借款必须专款专用，严禁公款私用；需要提交申请报告、订单或合同的，借款时务必提交上述资料的复印件；

第四条 以下两种情况原则上不允许发生新的借款：1.以前的借款超过30天没有清理；2.以前的借款累计金额超过10000元）。长期出差人员因为特殊原因，借款超出这两项规定的，必须经团队负责人确认后，方可办理新的借款；

第五条 因员工在外地出差需要别人代借款的，必须由团队负责人指定代理人，出纳将所借款项通过网上银行汇往借款人（出差人）账号（代借款的第一责任人为借款人；第二责任人为团队负责人）；

第六条 员工离职或岗位调动前务必到财务部核销个人借款，员工离职会签时，因为签字人工作失误导致借款没有清理的，相关签字人应负责赔偿欠款。

第九章 外出与出差

第一条 分外出、出差两种。外出指外出当日可往返，出差指外出当日无法返回。

第二条 因公外出，经团队负责人及直属督导同意后方可外出，外出前必须在综合管理部登记报备。因公出差，必须填写《出差申请单》，并在综合管理部登记。

第三条 外出由团队负责人审批，出差3日内由直属督导审批，4日以上由总干事审批。

第四条 出差人员如需借款，必须提交《出差申请单》及《借款审批单》，由所在团队负责人、督导审批签字后报财务部、副总干事、总干事审批，详见第八章《员工借款管理规定》。

第五条 出差途中除因病或遇意外灾害，或因工作实际需要电话联系，请示

批准延时外，不得因私人原因或借故延长出差时间，否则不予报销差旅费，并依情节轻重论处。

第六条 原则上机构员工外出办事，需向机构申请借车，按《车辆管理制度》执行。

第七条 交通费、膳食费、住宿费凭有效发票据实报销，超出标准，费用自理。员工差旅费，应据实提供发票，不得虚报。如有虚报除将其虚报款项追回外，并视其情节轻重予以惩处。

第五编 民间非营利组织会计制度

总则

第一条

为了规范民间非营利组织的会计核算，保证会计信息的真实、完整，根据《中华人民共和国会计法》及国家其他有关法律、法规的规定，制定本制度。

第二条

本制度适用于在中华人民共和国境内依法设立的符合本制度规定特征的民间非营利组织。民间非营利组织包括依照国家法律、行政法规登记的社会团体、基金会、民办非企业单位和寺院、宫观、清真寺、教堂等。

适用本制度的民间非营利组织应当同时具备以下特征：

- （一）该组织不以营利为目的和宗旨；
- （二）资源提供者向该组织投入资源并不得以取得经济回报为目的；
- （三）资源提供者不享有该组织的所有权。

第三条

会计核算应当以民间非营利组织的交易或者事项为对象，记录和反映该组织本身的各项经济业务活动。

第四条

会计核算应当以民间非营利组织的持续经营为前提。

第五条

会计核算应当划分会计期间，分期结算账目和编制财务会计报告。

第六条

会计核算应当以人民币作为记账本位币。业务收支以人民币以外的货币为主的民间非营利组织，可以选定其中一种货币作为记账本位币，但是编制的财务会计报告应当折算为人民币。

民间非营利组织在核算外币业务时，应当设置相应的外币账户。外币账户包括外币现金、外币银行存款、以外币结算的债权和债务账户等，这些账户应当与非外币的各该相同账户分别设置，并分别核算。

民间非营利组织发生外币业务时，应当将有关外币金额折算为记账本位币金额记账。除另有规定外，所有与外币业务有关的账户，应当采用业务发生时的汇率。当汇率波动较小时，也可以采用业务发生当期期初的汇率进行折算。

各种外币账户的外币余额，期末时应当按照期末汇率折合为记账本位币。按照期末汇率折合的记账本位币金额与账面记账本位币金额之间的差额，作为汇兑损益计入当期费用。但是，属于在借款费用应予资本化的期间内发生的与购建固定资产有关的外币专门借款本金及其利息所产生的汇兑差额，应当予以资本化，计入固定资产成本。借款费用应予资本化的期间依照本制度第三十五条加以确定。

本制度所称外币业务，是指以记账本位币以外的货币进行的款项收付、往来结算等业务。

本制度所称的专门借款，是指为购建固定资产而专门借入的款项。

第七条

会计核算应当以权责发生制为基础。

第八条

民间非营利组织在会计核算时，应当遵循以下基本原则：

（一）会计核算应当以实际发生的交易或者事项为依据，如实反映民间非营利组织的财务状况、业务活动情况和现金流量等信息。

（二）会计核算所提供的信息应当能够满足会计信息使用者（如捐赠人、会员、监管者）等的需要。

（三）会计核算应当按照交易或者事项的实质进行，而不应当仅仅按照它们的法律形式作为其依据。

（四）会计政策前后各期应当保持一致，不得随意变更。如有必要变更，应当在会计报表附注中披露变更的内容和理由、变更的累积影响数，以及累积影响数不能合理确定的理由等。

（五）会计核算应当按照规定的会计处理方法进行，会计信息应当口径一致、相互可比。

(六) 会计核算应当及时进行，不得提前或延后。

(七) 会计核算和编制的财务会计报告应当清晰明了，便于理解和使用。

(八) 在会计核算中，所发生的费用应当与其相关的收入相配比，同一会计期间内的各项收入和与其相关的费用，应当在该会计期间内确认。

(九) 资产在取得时应当按照实际成本计量，但本制度有特别规定的，按照特别规定的计量基础进行计量。其后，资产账面价值的调整，应当按照本制度的规定执行。除法律、行政法规和国家统一的会计制度另有规定的外，民间非营利组织一律不得自行调整资产账面价值。

(十) 会计核算应当遵循谨慎性原则。

(十一) 会计核算应当合理划分应当计入当期费用的支出和应当予以资本化的支出。

(十二) 会计核算应当遵循重要性原则的要求，对资产、负债、净资产、收入、费用等有较大影响，并进而影响财务会计报告使用者据以作出合理判断的重要会计事项，必须按照规定的会计方法和程序进行处理，并在财务会计报告中予以充分披露；对于非重要的会计事项，在不影响会计信息真实性和不至于误导会计信息使用者作出正确判断的前提下，可适当简化处理。

第九条

会计记账应当采用借贷记账法。

第十条

会计记录的文字应当使用中文。在民族自治地区，会计记录可以同时使用当地通用的一种民族文字。境外民间非营利组织在中华人民共和国境内依法设立的代表处、办事处等机构也可以同时使用一种外国文字记账。

第十一条

民间非营利组织应当根据有关会计法律、行政法规和本制度的规定，在不违反本制度的前提下，结合其具体情况，制定会计核算办法。

第十二条

民间非营利组织填制会计凭证、登记会计账簿、管理会计档案等要求，按照《中华人民共和国会计法》、《会计基础工作规范》和《会计档案管理办法》等的规定执行。

第十三条

民间非营利组织应当根据国家有关法律、行政法规和内部会计控制规范，结合本单位的业务活动特点，制定相适应的内部会计控制制度，以加强内部会计监督，提高会计信息质量和管理水平。

资产

第十四条

资产，是指过去的交易或者事项形成并由民间非营利组织拥有或者控制的资源，该资源预期会给民间非营利组织带来经济利益或者服务潜力。资产应当按其流动性分为流动资产、长期投资、固定资产、无形资产和受托代理资产等。

第十五条

民间非营利组织应当定期或者至少于半年年度终了，对短期投资、应收款项、存货、长期投资等资产是否发生了减值进行检查，如果这些资产发生了减值，应当计提减值准备，确认减值损失，并计入当期费用。对于固定资产、无形资产等其他资产，如果发生了重大减值，也应当计提减值准备，确认减值损失，并计入当期费用。如果已计提减值准备的资产价值在以后会计期间得以恢复，则应当在该资产已计提减值准备的范围内部分或全部转回已确认的减值损失，冲减当期费用。

第十六条

对于民间非营利组织接受捐赠的现金资产，应当按照实际收到的金额入账。对于民间非营利组织接受捐赠的非现金资产，如接受捐赠的短期投资、存货、长期投资、固定资产和无形资产等，应当按照以下方法确定其入账价值：

（一）如果捐赠方提供了有关凭据（如发票、报关单、有关协议等）的，应当按照凭据上标明的金额，作为入账价值。如果凭据上标明的金额与受赠资产公允价值相差较大的，受赠资产应当以其公允价值作为其实际成本。

（二）如果捐赠方没有提供有关凭据的，受赠资产应当以其公允价值作为入账价值。

对于民间非营利组织接受的劳务捐赠，不予确认，但应当在会计报表附注中作相关披露。

第十七条

本制度中所称的公允价值是指在公平交易中，熟悉情况的交易双方，自愿进行资产交换或者债务清偿的金额。公允价值的确定顺序如下：

(一)如果同类或者类似资产存在活跃市场的，应当按照同类或者类似资产的市场价格确定公允价值；

(二)如果同类或类似资产不存在活跃市场，或者无法找到同类或者类似资产的，应当采用合理的计价方法确定资产的公允价值。

在本制度规定应当采用公允价值的情况下，如果有确凿的证据表明资产的公允价值确实无法可靠计量，则民间非营利组织应当设置辅助账，单独登记所取得资产的名称、数量、来源、用途等情况，并在会计报表附注中作相关披露。在以后会计期间，如果该资产的公允价值能够可靠计量，则民间非营利组织应当在该资产能够可靠计量的会计期间确认，并以公允价值予以计量。

第十八条

民间非营利组织如发生非货币性交易，应当按照以下原则处理：

(一)以换出资产的账面价值，加上应支付的相关税费，作为换入资产的入账价值。

(二) 非货币性交易中如果发生补价，应区别不同情况处理：

1. 支付补价的民间非营利组织，应以换出资产的账面价值加上补价和应支付的相关税费，作为换入资产的入账价值。

2. 收到补价的民间非营利组织，应按以下公式确定换入资产的入账价值和应确认的收入或费用：

换入资产入账价值=换出资产账面价值－（补价÷换出资产公允价值）×换出资产账面价值－（补价÷换出资产公允价值）×应交税金+应支付的相关税费

应确认的收入或费用=补价×[1－（换出资产账面价值+应交税金）÷换出资产公允价值]

(三) 在非货币性交易中，如果同时换入多项资产，应按换入各项资产的公允价值占换入资产公允价值总额的比例，对换出资产的账面价值总额和应支付的相关税费进行分配，以确定各项换入资产的入账价值。

本制度所称非货币性交易是指交易双方以非货币性资产进行的交换，这种交换不涉及或只涉及少量的货币性资产（即补价）。其中，货币性资产是指持有的现金及将以固定或可确定金额的货币收取的资产；非货币性资产是指货币性资产以外的资产。

第十九条

流动资产是指预期可在1年内（含1年）变现或者耗用的资产，主要包括现金、银行存款、短期投资、应收款项、预付账款、存货、待摊费用等。

第二十条

民间非营利组织应当设置现金和银行存款日记账。按照业务发生顺序逐日逐笔登记。有外币现金和存款的民间非营利组织，还应当分别按人民币和外币进行明细核算。

现金的核算应当做到日清月结，其账面余额必须与库存数相符；银行存款的账面余额应当与银行对账单定期核对，并与按月编制的银行存款余额调节表调节相符。

本制度所称的账面余额，是指会计科目的账面实际余额，不扣除作为该科目备抵的项目（如累计折旧、资产减值准备等）。

第二十一条

短期投资是指能够随时变现并且持有时间不准备超过1年（含1年）的投资，包括股票、债券投资等。

（一）短期投资在取得时应当按照投资成本计量。短期投资取得时的投资成本按以下方法确定：

1. 以现金购入的短期投资，按照实际支付的全部价款，包括税金、手续费等相关税费作为其投资成本。实际支付的价款中包含的已宣告但尚未领取的现金股利或已到付息期但尚未领取的债券利息，应当作为应收款项单独核算，不构成短期投资成本。

2. 接受捐赠的短期投资，按照本制度第十六条的规定确定其投资成本。

3. 通过非货币性交易换入的短期投资，按照本制度第十八条的规定确定其投资成本。

(二) 短期投资的利息或现金股利应当于实际收到时冲减投资的账面价值，但在购买时已计入应收款项的现金股利或者利息除外。

(三) 在期末，民间非营利组织应当按照本制度第十五条的规定对短期投资是否发生了减值进行检查。如果短期投资的市价低于其账面价值，应当按照市价低于账面价值的差额计提短期投资跌价准备，确认短期投资跌价损失并计入当期费用。如果短期投资的市价高于其账面价值，应当在该短期投资期初已计提跌价准备的范围内转回市价高于账面价值的差额，冲减当期费用。

(四) 处置短期投资时，应当将实际取得价款与短期投资账面价值的差额确认当期投资损益。

本制度所称的账面价值，是指某会计科目的账面余额减去相关的备抵项目后的净额。

民间非营利组织的委托贷款和委托投资（包括委托理财）应当区分期限长短，分别作为短期投资和长期投资核算和列报。

第二十二条

应收款项是指民间非营利组织在日常业务活动过程中发生的各项应收未收债权，包括应收票据、应收账款和其他应收款等。

(一)应收款项应当按照实际发生额入账,并按照往来单位或个人等设置明细账,进行明细核算。

(二)期末,应当分析应收款项的可收回性,对预计可能产生的坏账损失计提坏账准备,确认坏账损失并计入当期费用。

第二十三条

预付账款是指民间非营利组织预付给商品供应单位或者服务提供单位的款项。

预付账款应当按照实际发生额入账,并按照往来单位或个人等设置明细账,进行明细核算。

第二十四条

存货是指民间非营利组织在日常业务活动过程中持有以备出售或捐赠的,或者为了出售或捐赠仍处在生产过程中的,或者将在生产、提供服务或日常管理过程中耗用的材料、物资、商品等。

(一)存货在取得时,应当以其实际成本入账。存货成本包括采购成本、加工成本和其他成本。其中,采购成本一般包括实际支付的采购价款、相关税费、运输费、装卸费、保险费以及其他可直接归属于存货采购的费用。加工成本包括直接人工以及按照合理方法分配的与存货加工有关的间接费用。其他成本是指除采购成本、加工成本以外的,使存货达到目前场所和状态所发生的其他支出。接受捐赠的存货,按照本制度第十六条的规定确定其成本。通过非货币性交易换入的存货,按照本制度第十八条的规定确定其成本。

(二) 存货在发出时，应当根据实际情况采用个别计价法、先进先出法、或者加权平均法，确定发出存货的实际成本。

(三) 存货应当定期进行清查盘点，每年至少盘点一次。对于发生的盘盈、盘亏以及变质、毁损等存货，应当及时查明原因，并根据民间非营利组织的管理权限，经理事会、董事会或类似权力机构批准后，在期末结账前处理完毕。对于盘盈的存货，应当按照其公允价值入账，并确认为当期收入；对于盘亏或者毁损的存货，应先扣除残料价值、可以收回的保险赔偿和过失人的赔偿等，将净损失确认为当期费用。

(四) 期末，民间非营利组织应当按照本制度第十五条的规定对存货是否发生了减值进行检查。如果存货的可变现净值低于其账面价值，应当按照可变现净值低于账面价值的差额计提存货跌价准备，确认存货跌价损失并计入当期费用。如果存货的可变现净值高于其账面价值，应当在该存货期初已计提跌价准备的范围内转回可变现净值高于账面价值的差额，冲减当期费用。

本制度所称的可变现净值，是指在正常业务活动中，以存货的估计售价减去至完工将要发生的成本以及销售所必需的费用后的金额。

第二十五条

待摊费用是指民间非营利组织已经支出，但应当由本期和以后各期分别负担的、分摊期在1年以内（含1年）的各项费用，如预付保险费、预付租金等。

待摊费用应当按其受益期限在1年内分期平均摊销，计入有关费用。

第二十六条

长期投资是指除短期投资以外的投资，包括长期股权投资和长期债权投资等。

第二十七条

长期股权投资应当按照以下原则核算：

（一）长期股权投资在取得时，应当按取得时的实际成本作为初始投资成本。初始投资成本按以下方法确定：

1. 以现金购入的长期股权投资，按照实际支付的全部价款，包括税金、手续费等相关费用，作为初始投资成本。实际支付的价款中包含的已宣告但尚未领取的现金股利，应当作为应收款项单独核算，不构成初始投资成本。
2. 接受捐赠的长期股权投资，按照本制度第十六条的规定，确定其初始投资成本。
3. 通过非货币性交易换入的长期股权投资，按照本制度第十八条的规定确定其初始投资成本。

（二）长期股权投资应当区别不同情况，分别采用成本法或者权益法核算。如果民间非营利组织对被投资单位无控制、无共同控制且重大影响，长期股权投资应当采用成本法进行核算；如果民间非营利组织对被投资单位具有控制、共同控制或重大影响，长期股权投资应当采用权益法进行核算。

采用成本法核算时，被投资单位经股东大会或者类似权利机构批准宣告发放的利润或现金股利，作为当期投资收益。

采用权益法核算时，按应当享有或应当分担的被投资单位当年实现的净利润或发生的净亏损的份额调整投资账面价值，并作为当期投资损益。按被投资单位宣告分派的利润或现金股利计算分得的部分，减少投资账面价值。

被投资单位宣告分派的股票股利，不作账务处理，但应当设置辅助账，进行数量登记。

本制度所称的控制，是指有权决定被投资单位的财务和经营政策，并能据以从该单位的经济活动中获得利益；本制度所称的共同控制，是指按合同约定对某项经济活动所共有的控制；本制度所称的重大影响，是指对被投资单位的财务和经营政策有参与决策的权力，但并不决定这些政策。

（三）处置长期股权投资时，应当将实际取得价款与投资账面价值的差额确认为当期投资损益。

第二十八条

长期股权投资应当按照以下原则核算：

（一）长期股权投资在取得时，应当按取得时的实际成本作为初始投资成本。初始投资成本按以下方法确定：

1. 以现金购入的长期债权投资，按照实际支付的全部价款，包括税金、手续费等相关费用，作为初始投资成本。实际支付的价款中包含的已到付息期但尚未领取的债券利息，应当作为应收款项单独核算，不构成初始投资成本。
2. 接受捐赠取得的长期债权投资，按照本制度第十六条的规定确定其初始投资成本。
3. 通过非货币性交易换入的长期债权投资，按照本制度第十八条的规定确定其初始投资成本。

(二) 长期债权投资应当按照票面价值与票面利率按期计算确认利息收入。长期债券投资的初始投资成本与债券面值之间的差额，应当在债券存续期间，按照直线法，于确认相关债券利息收入时予以摊销。

(三) 持有可转换公司债券的民间非营利组织，可转换公司债券在购买以及转换为股份之前，应当按一般债券投资进行处理。当民间非营利组织行使转换权利，将其持有的债券投资转换为股份时，应当按其账面价值减去收到的现金后的余额，作为股权投资的初始投资成本。

(四) 处置长期债权投资时，应当将实际取得价款与投资账面价值的差额，确认为当期投资损益。

第二十九条

民间非营利组织改变投资目的，将短期投资划转为长期投资，应当按短期投资的成本与市价孰低结转。

第三十条

期末,民间非营利组织应当按照本制度第十五条的规定对长期投资是否发生了减值进行检查。如果长期投资的可收回金额低于其账面价值,应当按照可收回金额低于账面价值的差额计提长期投资减值准备,确认长期投资减值损失并计入当期费用。如果长期投资的可收回金额高于其账面价值,应当在该长期投资期初已计提减值准备的范围内转回可收回金额高于账面价值的差额,冲减当期费用。

本制度所称可收回金额是指资产的销售净价与预期从该资产的持续使用和使用寿命结束时的处置中形成的预计未来现金流量的现值两者之中的较高者,其中销售净价指销售价值减资产处置费用后的余额。

第三十一条

固定资产是指同时具有以下特征的有形资产:

- (一) 为行政管理、提供服务、生产商品或者出租目的而持有的;
- (二) 预计使用年限超过1年;
- (三) 单位价值较高。

第三十二条

固定资产在取得时,应当按取得时的实际成本入账。取得时的实际成本包括买价、包装费、运输费、交纳的有关税金等相关费用,以及为使固定资产达到预定可使用状态前所必要的支出。固定资产取得时的实际成本应当根据以下具体情况分别确定:

(一) 外购的固定资产，按照实际支付的买价、相关税费以及为使固定资产达到预定可使用状态前所发生的可直接归属于该固定资产的其他支出（如，运输费、安装费、装卸费等）确定其成本。

如果以一笔款项购入多项没有单独标价的固定资产，按各项固定资产公允价值的比例对总成本进行分配，分别确定各项固定资产的成本。

(二) 自行建造的固定资产，按照建造该项资产达到预定可使用状态前所发生的全部必要支出确定其成本。

(三) 接受捐赠的固定资产，应当按照本制度第十六条的规定确定其成本。

(四) 通过非货币性交易换入的固定资产，按照本制度第十八条的规定确定其成本。

(五) 融资租入的固定资产，按照租赁协议或者合同确定的价款、运输费、途中保险费、安装调试费以及融资租入固定资产达到预定可使用的状态前发生的借款费用等确定其成本。

第三十三条

在建工程，包括施工前期准备、正在施工中的建筑工程、安装工程、技术改造工程等。工程项目较多且工程支出较大的，应当按照工程项目的性质分项核算。

第三十四条

在建工程应当按照所建造工程达到预定可使用状态前实际发生的全部必要支出确定其工程成本,并单独核算。在建工程的工程成本应当根据具体情况分别确定:

- (一) 对于自营工程,按照直接材料、直接人工、直接机械使用费等确定其成本。
- (二) 对于出包工程,按照应支付的工程价款等确定其成本。

第三十五条

为购建固定资产而发生的专门借款的借款费用在确定的允许资本化的期间内,应当按照专门借款的借款费用的实际发生额予以资本化,计入在建工程成本。这里的借款费用包括因借款而发生的利息、辅助费用以及因外币借款而发生的汇兑差额。

只有在以下三个条件同时具备时,因专门借款所发生的借款费用才允许开始资本化:

- (一) 资产支出已经发生;
- (二) 借款费用已经发生;
- (三) 为使资产达到预定可使用状态所必要的购建活动已经开始。

如果固定资产的购建活动发生非正常中断,并且中断时间连续超过3个月(含3个月),应当暂停借款费用的资本化,将中断期间内所发生的借款费用确认为当期费用,直至资产的购建活动重新开始。但是,如果中断是使购建的固定资产达到预定可使用状态所必要的程序,则借款费用的资本化应当继续进行。

当所购建的固定资产达到预定可使用状态时，应当停止借款费用的资本化。之后所发生的借款费用应当于发生时计入当期费用。通常所购建的固定资产达到以下状态时，应当视为所购建的固定资产已经达到预定可使用状态：

（一）固定资产的实体建造（包括安装）工作已经全部完成或者实质上已经完成；

（二）所购建的固定资产与设计要求或者合同要求相符或者基本相符，即使有极个别与设计或者合同要求不相符的地方，也不影响其正常使用。

（三）继续发生在所购建固定资产上的支出金额很少或者几乎不再发生。

第三十六条

所购建的固定资产已达到预定可使用状态时，应当自达到预定可使用状态之日起，将在建工程成本转入固定资产核算。

第三十七条

民间非营利组织应当对固定资产计提折旧，在固定资产的预计使用寿命内系统地分摊固定资产的成本。

民间非营利组织应当根据固定资产的性质和消耗方式，合理地确定固定资产的预计使用年限和预计净残值。

民间非营利组织应当按照固定资产所含经济利益或者服务潜力的预期实现方式选择折旧方法，可选用的折旧方法包括年限平均法、工作量法、双倍余额递减法和年数总和法。折旧方法一经确定，不得随意变更。如果由于固定资产所含经济

利益或者服务潜力预期实现方式发生重大改变而确实需要变更的，应当在会计报表附注中披露相关信息。

第三十八条

民间非营利组织应当按月提取折旧，当月增加的固定资产，当月不提折旧，从下月起计提折旧；当月减少的固定资产，当月照提折旧，从下月起不提折旧。

第三十九条

与固定资产有关的后续支出，如果使可能流入民间非营利组织的经济利益或者服务潜力超过了原先的估计，如延长了固定资产的使用寿命，或者使服务质量实质性提高，或者使商品成本实质性降低，则应当计入固定资产账面价值，但其增计后的金额不应超过该固定资产的可收回金额。其他后续支出，应当计入当期费用。

第四十条

民间非营利组织由于出售、报废或者毁损等原因而发生的固定资产清理净损益，应当计入当期收入或者费用。

第四十一条

用于展览、教育或研究等目的的历史文物、艺术品以及其他具有文化或者历史价值并作长期或者永久保存的典藏等，作为固定资产核算，但不必计提折旧。在资产负债表中，应当单列“文物文化资产”项目予以反映。

第四十二条

民间非营利组织对固定资产应当定期或者至少每年实地盘点一次。对盘盈、盘亏的固定资产，应当及时查明原因，写出书面报告，并根据管理权限经董事会、理事会或类似权力机构批准后，在期末结账前处理完毕。盘盈的固定资产应当按照其公允价值入账，并计入当期收入；盘亏的固定资产在减去过失人或者保险公司等赔款和残料价值之后计入当期费用。

第四十三条

民间非营利组织对固定资产的购建、出售、清理、报废和内部转移等都应当办理会计手续，并应当设置固定资产明细账（或者固定资产卡片）进行明细核算。

第四十四条

无形资产是指民间非营利组织为开展业务活动、出租给他人、或为管理目的而持有的、没有实物形态的、非货币性长期资产，包括专利权、非专利技术、商标权、著作权、土地使用权等。

第四十五条

无形资产在取得时，应当按照取得时的实际成本入账。

（一）购入的无形资产，按照实际支付的价款确定其实际成本。

（二）自行开发并按法律程序申请取得的无形资产，按依法取得时发生的注册费、聘请律师费等费用，作为无形资产的实际成本。依法取得前，在研究与开发过程中发生的材料费用、直接参与开发人员的工资及福利费、开发过程中发生的租金、借款费用等直接计入当期费用。

(三) 接受捐赠的无形资产，按照本制度第十六条的规定确定其实际成本。

(四) 通过非货币性交易换入的无形资产，按照本制度第十八条的规定确定其实际成本。

第四十六条

无形资产应当自取得当月起在预计使用年限内分期平均摊销，计入当期费用。如预计使用年限超过了相关合同规定的受益年限或法律规定的有效年限，该无形资产的摊销年限按如下原则确定：

(一) 合同规定了受益年限但法律没有规定有效年限的，摊销期不应超过合同规定的受益年限；

(二) 合同没有规定受益年限但法律规定了有效年限的，摊销期不应超过法律规定的有效年限；

(三) 合同规定了受益年限，法律也规定了有效年限的，摊销期不应超过受益年限和有效年限两者之中较短者。

如果合同没有规定受益年限，法律也没有规定有效年限的，摊销期不应超过10年。

第四十七条

民间非营利组织处置无形资产，应当将实际取得的价款与该项无形资产的账面价值之间的差额，计入当期收入或者费用。

第四十八条

受托代理资产，是指民间非营利组织因从事受托代理交易而从委托方取得的资产。在受托代理交易过程中，民间非营利组织通常只是从委托方收到受托资产，并按照委托人的意愿将资产转赠给指定的其他组织或者个人，或者按照有关规定将资产转交给指定的其他组织或者个人，民间非营利组织本身只是在交易过程中起中介作用。无权改变受托代理资产的用途或者变更受益人。

民间非营利组织应当对受托代理资产比照接受捐赠资产的原则进行确认和计量原则，但在确认一项受托代理资产时，应当同时确认一项受托代理负债。

负债

第四十九条

负债是指过去的交易或者事项形成的现时义务，履行该义务预期会导致含有经济利益或者服务潜力的资源流出民间非营利组织。负债应当按其流动性分为流动负债、长期负债和受托代理负债等。

第五十条

或有事项是指过去的交易或者事项形成的一种状况，其结果须通过未来不确定事项的发生或不发生予以证实。

如果与或有事项相关的义务同时符合以下条件，应当将其确认为负债，以清偿该负债所需支出的最佳估计数予以计量，并在资产负债表中单列项目予以反映：

- (一) 该义务是民间非营利组织承担的现时义务；

(二)该义务的履行很可能导致含有经济利益或者服务潜力的资源流出民间非营利组织；

(三)该义务的金额能够可靠地计量。

第五十一条

流动负债是指将在1年内(含1年)偿还的负债,包括短期借款、应付款项、应付工资、应交税金、预收账款、预提费用和预计负债等。

(一)短期借款是指民间非营利组织向银行或其他金融机构等借入的期限在1年以下(含1年)的各种借款。

(二)应付款项是指民间非营利组织在日常业务活动过程中发生的各项应付票据、应付账款和其他应付款等应付未付款项。

(三)应付工资是指民间非营利组织应付未付的员工工资。

(四)应交税金是指民间非营利组织应交未交的各种税费。

(五)预收账款是指民间非营利组织向服务和商品购买单位预收的各种款项。

(六)预提费用是指民间非营利组织预先提取的已经发生但尚未支付的费用,如预提的租金、保险费、借款利息等。

(七)预计负债是指民间非营利组织对因或有事项所产生的现时义务而确认的负债。

第五十二条

各项流动负债应当按实际发生额入账。

短期借款应当按照借款本金和确定的利率按期计提利息，计入当期费用。

第五十三条

长期负债是指偿还期限在1年以上（不含1年）的负债，包括长期借款、长期应付款和其他长期负债。

（一）长期借款是指民间非营利组织向银行或其他金融机构等借入的期限在1年以上（不含1年）的各种借款。

（二）长期应付款主要是指民间非营利组织融资租入固定资产发生的应付租赁款。

（三）其他长期负债是指除长期借款和长期应付款外的长期负债。

第五十四条

各项长期负债应当按实际发生额入账。

第五十五条

受托代理负债是指民间非营利组织因从事受托代理业务、接受受托代理资产而产生的负债。受托代理负债应当按照相对应的受托代理资产的金额予以确认和计量。

净资产

第五十六条

民间非营利组织的净资产是指资产减去负债后的余额。净资产应当按照其是否受到限制，分为限定性净资产和非限定性净资产等。

如果资产或者资产所产生的经济利益（如资产的投资收益和利息等）的使用受到资产提供者或者国家有关法律行政法规所设置的时间限制或（和）用途限制，则

由此形成的净资产即为限定性净资产；国家有关法律行政法规对净资产的使用直接设置限制的，该受限制的净资产亦为限定性净资产；除此之外的其他净资产，即为非限定性净资产。

本制度所称的时间限制，是指资产提供者或者国家有关法律行政法规要求民间非营利组织在收到资产后的特定时期之内或特定日期之后使用该项资产，或者对资产的使用设置了永久限制。

本制度所称的用途限制，是指资产提供者或者国家有关法律、行政法规要求民间非营利组织将收到的资产用于某一特定的用途。

民间非营利组织的董事会、理事会或类似机构对净资产的使用所作的限定性决策、决议或拨款限额等，属于民间非营利组织内部管理上对资产使用所作的限制，不属于本制度所界定的限定性净资产。

第五十七条

如果限定性净资产的限制已经解除，应当对净资产进行重新分类，将限定性净资产转为非限定性净资产。

当存在下列情况之一时，可以认为限定性净资产的限制已经解除：

- （一）所限定净资产的限制时间已经到期；
- （二）所限定净资产规定的用途已经实现(或者目的已经达到)；
- （三）资产提供者或者国家有关法律行政法规撤销了所设置的限制。

如果限定性净资产受到两项或两项以上的限制，应当在最后一项限制解除时，才能认为该项限定性净资产的限制已经解除。

收入

第五十八条

收入是指民间非营利组织开展业务活动取得的、导致本期净资产增加的经济利益或者服务潜力的流入，收入应当按照其来源分为捐赠收入、会费收入、提供服务收入、政府补助收入、投资收益、商品销售收入等主要业务活动收入和其他收入等。

（一）捐赠收入是指民间非营利组织接受其他单位或者个人捐赠所取得的收入。

（二）会费收入是指民间非营利组织根据章程等的规定向会员收取的会费收入。

（三）提供服务收入是指民间非营利组织根据章程等的规定向其服务对象提供服务取得的收入，包括学费收入、医疗费收入、培训收入等。

（四）政府补助收入是指民间非营利组织接受政府拨款或者政府机构给予的补助而取得的收入。

（五）商品销售收入是指民间非营利组织销售商品（如出版物、药品等）等所形成的收入。

（六）投资收益是指民间非营利组织因对外投资取得的投资净损益。

民间非营利组织如果有除上述捐赠收入、会费收入、提供服务收入、政府补助收入、商品销售收入、投资收益之外的其他主要业务活动收入，也应当单独核算。

（七）其他收入是指除上述主要业务活动收入以外的其他收入，如固定资产处置净收入、无形资产处置净收入等。

对于民间非营利组织接受的劳务捐赠，不予确认，但应当在会计报表附注中作相关披露。

第五十九条

民间非营利组织在确认收入时，应当区分交换交易所形成的收入和非交换交易所形成的收入。

（一）交换交易是指按照等价交换原则所从事的交易，即当某一主体取得资产、获得服务或者解除债务时，需要向交易对方支付等值或者大致等值的现金，如提供等值或者大致等值的货物、服务等交易。如按照等价交换原则销售商品、提供劳务等均属于交换交易。对于因交换交易所形成的商品销售收入，应当在下列条件同时满足时予以确认：

1. 已将商品所有权上的主要风险和报酬转移给购货方；
2. 既没有保留通常与所有权相联系的继续管理权，也没有对已售出的商品实施控制；
3. 与交易相关的经济利益能够流入民间非营利组织；
4. 相关的收入和成本能够可靠地计量。

对于因交换交易所成本的提供劳务收入，应当按以下规定予以确认：

1. 在同一会计年度内开始并完成的劳务，应当在完成劳务时确认收入；
2. 如果劳务的开始和完成分属不同的会计年度，可以按完工进度或完成的工作量确认收入。

对于因交换交易所形成的因让渡资产使用权而发生的收入应当在下列条件同时满足时予以确认：

1. 与交易相关的经济利益能够流入民间非营利组织；
2. 收入的金额能够可靠地计量。

（二）非交换交易是指除交换交易之外的交易。在非交换交易中，某一主体取得资产、获得服务或者解除债务时，不必向交易对方支付等值或者大致等值的现金，或者提供等值或者大致等值的货物、服务等；或者某一主体在对外提供货物、服务等时，没有收到等值或者大致等值的现金、货物等。如捐赠、政府补助等属于非交换交易。

对于因非交换交易所形成的收入，应当在同时满足下列条件时予以确认：

1. 与交换相关的经济利益或者服务潜力的资源能够流入民间非营利组织并为其所控制，或者相关的债务能够得到解除；
2. 交换能够引起净资产的增加；
3. 收入的金额能够可靠地计量。

一般情况下，对于无条件的捐赠或政府补助，应当在捐赠或政府补助收到时确认收入；对于附条件的捐赠或政府补助，应当在取得捐赠资产或政府补助资产控制权时确认收入，但当民间非营利组织存在需要偿还全部或部分捐赠资产（或者政府补助资产）或者相应金额的现时义务时，应当根据需要偿还的金额同时确认一项负债和费用。

第六十条

民间非营利组织对于各项收入应当按是否存在限定区分为非限定性收入和限定性收入进行核算。

如果资产提供者对资产的使用设置了时间限制或者（和）用途限制，则所确认的相关收入为限定性收入；除此之外的其他所有收入，为非限定性收入。

民间非营利组织的会费收入、提供服务收入、商品销售收入和投资收益等一般为非限定性收入，除非相关资产提供者对资产的使用设置了限制；民间非营利组织的捐赠收入和政府补助收入，应当视相关资产提供者对资产的使用是否设置了限制，分别限定性收入和非限定性收入进行核算。

第六十一条

期末，民间非营利组织应当将本期限定性收入和非限定性收入分别结转至净资产项下的限定性净资产和非限定性净资产。

费用

第六十二条

费用是指民间非营利组织为开展业务活动所发生的、导致本期净资产减少的经济利益或者服务潜力的流出。费用应当按照其功能分为业务活动成本、管理费用、筹资费用和其他费用等。

（一）业务活动成本，是指民间非营利组织为了实现其业务活动目标、开展其项目活动或者提供服务所发生的费用。如果民间非营利组织从事的项目、提供的服务或者开展的业务比较单一，可以将相关费用全部归集在“业务活动成本”项目下进行核算和列报；如果民间非营利组织从事的项目、提供的服务或者开展的业

务种类较多，民间非营利组织应当在“业务活动成本”项目下分别项目、服务或者业务大类进行核算和列报。

(二)管理费用，是指民间非营利组织为组织和管理其业务活动所发生的各项费用。包括民间非营利组织董事会（或者理事会或者类似权利机构）经费和行政管理人员的工资、奖金、住房公积金、住房补贴、社会保障费、离退休人员工资与补助，以及办公费、水电费、邮电费、物业管理费、差旅费、折旧费、修理费、租赁费、无形资产摊销费、资产盘亏损失、资产减值损失、因预计负债所产生的损失、聘请中介机构费和应偿还的受赠资产等。其中，福利费应当依法根据民间非营组织的管理权限，按照董事会、理事会或类似权力机构等的规定据实列支。

(三)筹资费用，是指民间非营利组织为筹集业务活动所需资金而发生的费用，包括民间非营利组织为了获得捐赠资产而发生的费用以及应当计入当期费用的借款费用、汇兑损失（减汇兑收益）等。民间非营利组织为了获得捐赠资产而发生的费用包括举办募款活动费、准备、印刷和发放募款宣传资料费以及其他与募款或者争取捐赠资产有关的费用。

(四)其他费用，是指民间非营利组织发生的、无法归属到上述业务活动成本、管理费用或者筹资费用中的费用，包括固定资产处置净损失、无形资产处置净损失等。

民间非营利组织的某些费用如果属于多项业务活动或者属于业务活动、管理活动和筹资活动等共同发生的，而且不能直接归属于某一类活动，应当将这些费用按照合理的方法在各项活动中进行分配。

第六十三条

民间非营利组织发生的业务活动成本、管理费用、筹资费用和其他费用，应当在实际发生时按其发生额计入当期费用。

第六十四条

期末，民间非营利组织应当将本期发生的各项费用结转至净资产项下的非限定性净资产，作为非限定性净资产的减项。

财务报告

第六十五条

财务会计报告是反映民间非营利组织财务状况、业务活动情况和现金流量等的书面报告。

第六十六条

财务会计报告分为年度财务会计报告和中期财务会计报告。以短于一个完整的会计年度的期间（如半年度、季度和月度）编制的财务会计报告称为中期财务会计报告。年度财务会计报告则是以整个会计年度为基础编制的财务会计报告。

第六十七条

财务会计报告由会计报表、会计报表附注和财务情况说明书组成。民间非营利组织对外提供的财务会计报告的内容、会计报表的种类和格式、会计报表附注应予披露的主要内容等，由本制度规定；民间非营利组织内部管理需要的会计报表由单位自行规定。

民间非营利组织在编制中期财务会计报告时，应当采用与年度会计报表相一致的确认与计量原则。中期财务会计报告的内容相对于年度财务会计报告而言可以适

当简化，但是，它仍然应当保证包括了与理解中期期末财务状况和中期业务活动情况及其现金流量相关的重要财务信息。

第六十八条

民间非营利组织采用的会计政策前后各期应当保持一致，不得随意变更，除非符合下列条件之一：

（一）法律或会计制度等行政法规、规章的要求；

（二）这种变更能够提供有关民间非营利组织财务状况、业务活动情况和现金流量等更可靠、更相关的会计信息。

民间非营利组织应当采用追溯调整法核算会计政策的变更，如果追溯调整法不可行，则应当采用未来适用法核算；如果相关法律或会计制度等另有规定，则应当按照相关规定进行核算。

本制度中所称追溯调整法，是指对某项交易或者事项变更会计政策时，如同该交易或者事项初次发生时就开始采用新的会计政策，并以此对相关项目进行调整的方法；本制度所称未来适用法，是指对某项交易或者事项变更会计政策时，新的会计政策适用于变更当期及未来期间发生的交易或者事项的方法。

第六十九条

资产负债表日至财务会计报告批准报出日之间发生的需要调整或说明的有利或不利事项，属于资产负债表日后事项。对于资产负债表日后事项，应当区分调整事项和非调整事项进行处理。

调整事项，是指资产负债表日后至财务会计报告批准报出日之间发生的，为资产

负债表日已经存在的情况提供了新的或进一步证据,有助于对资产负债表日存在情况有关的金额作出重新估计的事项。民间非营利组织应当就调整事项,对资产负债表日所确认的相关资产、负债和净资产,以及资产负债表日所属期间的相关收入、费用等进行调整。

非调整事项,是指资产负债表日后至财务会计报告批准报出日之间才发生的,不影响资产负债表日的存在情况,但不加以说明将会影响财务会计报告使用者作出正确估计和决策的事项。民间非营利组织应当在会计报表附注中披露非调整事项的性质、内容,以及对财务状况和业务活动情况的影响。如无法估计其影响,应当说明理由。

第七十条

财务会计报告中的会计报表至少应当包括以下三张报表:

- (一) 资产负债表;
- (二) 业务活动表;
- (三) 现金流量表。

第七十一条

会计报表附注至少应当包括下列内容:

- (一) 重要会计政策及其变更情况的说明;
- (二) 董事会(或者理事会或者类似权利机构)成员和员工的数量、变动情况以及获得的薪金等报酬情况的说明;

- (三) 会计报表重要项目及其增减变动情况的说明；
- (四) 资产提供者设置了时间或用途限制的相关资产情况的说明；
- (五) 受托代理交易情况的说明，包括受托代理资产的构成、计价基础和依据、用途等；
- (六) 重大资产减值情况的说明；
- (七) 公允价值无法可靠取得的受赠资产和其他资产的名称、数量、来源和用途等情况的说明；
- (八) 对外承诺和或有事项情况的说明；
- (九) 接受劳务捐赠情况的说明；
- (十) 资产负债表日后非调整事项的说明；
- (十一) 有助于理解和分析会计报表需要说明的其他事项。

第七十二条

财务情况说明书至少应当对下列情况作出说明：

- (一) 民间非营利组织的宗旨、组织结构以及人员配备等情况；
- (二) 民间非营利组织业务活动基本情况，年度计划和预算完成情况，产生差异的原因分析，下一会计期间业务活动计划和预算等；
- (三) 对民间非营利组织运作有重大影响的其他事项。

第七十三条

民间非营利组织对外投资，而且占对被投资单位资本总额 50%以上（不含 50%），或者虽然占该单位资本总额不足 50%但具有实质上的控制权的，或者对被投资单位具有控制权的，应当编制合并会计报表。

第七十四条

民间非营利组织的年度财务会计报告至少应当于年度终了后 4 个月内对外提供。如果民间非营利组织被要求对外提供中期财务会计报告的，应当在规定的时间内对外提供。

会计报表的填列，以人民币“元”为金额单位，“元”以下填至“分”。

第七十五条

民间非营利组织对外提供的财务会计报告应当依次编定页数，加具封面，装订成册，加盖公章。封面上应当注明：组织名称、组织登记证号、组织形式、地址、报表所属年度或者中期、报出日期，并由单位负责人和主管会计工作的负责人、会计机构负责人（会计主管人员）签名并盖章；设置总会计师的单位，还应当由总会计师签名并盖章。

第六编 固定资产管理制度

第一部分 总则

为加强机构及各部门/中心对固定资产的管理，保证其合理使用，保护其完整，发挥固定资产的最大效能，降低经营管理费用，特制定本制度。

第二部分 固定资产的定义

本制度所称的固定资产是指除消耗品外，长期留存、使用的有形资产。分为：

- 一、办公设施（如办公桌椅等）；
- 二、办公设备（如电脑、投影仪、复印机、数码相机、摄影机等）；
- 三、运输工具；
- 四、其他设备。

第三部分 固定资产的管理

- 1、由后勤组固定资产登记；
- 2、建立固定资产明细清单（电子版）已有；
- 3、对固定资产进行统一分类编号；
- 4、对固定资产的使用落实到使用人；

第一条 审批权限

所有固定资产的购置、转移、出售、报废必须由机构综合部统一审批。

第二条 固定资产的购置

1、各部门/中心需购置固定资产，需填写“固定资产采购申请表”，由部门/中心负责人签字后，提交至综合部审批，再由总干事批准；

2、经批准后，由综合部安排专人负责采购，采购完毕后，综合部需对固定资产进行登记（填写固定资产明细清单—电子版）、统一分类编号；

3、固定资产收到后，需填写“固定资产验收清单”一式三份，在验收清单中应详细填写固定资产编号、固定资产名称、规格型号、数量、单价、总金额、购入时间、使用部门、使用人。一份由使用部门/中心留存，一份由综合部留存，一份由财务部留存。

第三条 固定资产的转移

1、固定资产在机构内部部门员工之间转移调拨，需填写“固定资产转移申请单”一式三份，需由移出部门、移入部门、后勤部签字留存；

2、注意转移的固定资产编号保持不变，需填写清楚新的使用部门和新的使用人，并及时更新固定资产明细清单，以便监督管理。

第四条 固定资产的出售

1、固定资产使用部门应将闲置固定资产书面（可邮件）告知综合部，并填写“闲置固定资产明细表”，交至综合部拟定处理意见；

2、闲置固定资产如作出售处理，需要向综合部提出申请，填写“固定资产出售申请表”，交至综合部审批；

3、经批准后，方可出售，由综合部对该固定资产进行处置，并更新固定资产明细清单。

第五条 固定资产的报废

1、当固定资产严重损坏，没有维修价值时，由固定资产使用部门提出申请，填写“固定资产报废申请表”，交至综合部审批；

2、经批准后，申请报废的固定资产应保持完整，不得擅自处理或拆卸零部件。综合部对事物进行处理，处理后应及时更新固定资产明细清单。

第六条 固定资产的盘点

1、每一个季度末盘点一次机构及各部门/中心的固定资产，由综合部派专人盘点、核对，记录固定资产状态。若有盘盈或盘亏，须编报“固定资产盘盈盘亏报告表”至综合部，经核实后，更新固定资产明细清单；

2、如有员工离职，由所属部门/中心负责人进行对该员工的使用物资进行盘点；

3、如部门/中心负责人离职，需综合部派专人对其所在的部门/中心的所有固定资产进行盘点。

第七条 注意事项

1、擅自处置固定资产实物的；

2、部门/中心固定资产管理人员发生人事变动时，未完成交接手续，致使部门/中心固定资产管理职责不到位，出现实物遗失的；

3、固定资产变动或者转移，未上报综合部备案处理的；

4、不按规定保管、使用、管理固定资产，导致固定资产管理混乱、损坏，

造成固定资产流失的；

5、上述所有注意事项所在责任方均为部门/团队负责人。

第七编 社工机构项目管理制度

第一章 总则

第一条 为规范深圳市光明区智盛社工服务中心（以下简称本机构）项目的管理，确保项目运行的合法、合规、合理，实现项目的预期目标，维护机构、捐赠方和受益方的合法权益，根据国家相关法律法规，参照国内外先进的项目管理制度，特制定本制度；

第二条 本制度包括对项目立项、项目实施、项目资金、项目评估、项目信息的管理。

第二章 项目立项管理

第三条 项目的立项与管理须符合益本机构的宗旨和章程的有关规定，综合考虑项目的公益性、可行性、实效性及持续性；

第四条 项目立项需提交《项目立项报告》，内容包括：项目背景、社会意义、前期调研、可行性分析（包括是否符合基金会宗旨）、实施计划（实施目标、内容、进度及预算）、评估方法等；

第五条 所有项目均需经过理事会审议、评估、理事长或其指定代理人批准，经批准的项目可进入实施阶段；

第六条 实行项目责任管理制度，配备专职人员，行使项目管理职责。

第三章 项目实施管理

第七条 推行项目负责人制度，对项目实施进行全过程监管，负责整个项目的日常管理、检查验收、定期汇报，确保项目按计划有序推进、资金流转按预算执行、项目效果按绩效输出；

第八条 组织制订项目年度计划及预算，报理事会批准；项目年度计划应当作为年度内项目执行的基础，但不因此而限制项目的实施与发展；如果在实施过程中出现新的项目机会或项目关键因素发生重大变化，在充分论证的基础上可适度对年度计划进行调整，并报理事会批准。

第九条 项目执行需制定统一的项目管理手册，按照标准组织项目的实施、督导与评估，保证项目顺利执行；

第十条 定期组织召开项目阶段性工作总结，及时向理事会汇报项目实施进展及绩效完成情况；

第十一条 项目参与方须严格遵守相关保密规定：不得擅自复制、泄露或以任何形式剽窃项目研究内容；不得泄露评议及评审过程中的情况和未经批准公示的评审结果。

第四章 项目资金管理

第十二条 机构对项目资金实行预算制管理。由项目负责人根据项目合作协议及批准的项目立项报告、实施方案和年度计划，编制年度项目经费预算，经财务部审核后，由理事会批准后执行；

第十三条 机构依据项目合作协议条款、经费预算、项目进度、检查与验收结果，认真实施、确保有效，报销需提供合法有效的发票；

第十四条 项目实施按预算对项目资金实行报账制管理。每笔开支必须经项目负责人审核批准后方可报销，确保项目资金的合法、合理、规范、高效使用；

第十五条 机构负责人与财务对项目的执行情况与资金使用情况进行检查、监督和审计，并向理事会进行汇报；

第十六条 申请拨款前，项目负责人须提交项目阶段性或项目完结绩效评估报告，项目负责人会同财务部审查无误后，方可拨款。

第十七条 项目资金的管理和使用应接受登记机关和机构监事会的检查与监督，项目负责人应积极配合并提供有关材料。

第五章 项目评估管理

第十八条 项目负责人定期提交项目报告，由机构主任依据实际情况进行检查验收，报理事会批准，评估项目执行进展情况；

第十九条 项目执行中期，经过督导中期检查，报理事会批准后，按照督导提出的调整或整改意见进行改进，以取得更好的项目效果；

第二十条 项目实施过程中及结束后，由督导或第三方代表对实施的项目进行评估验收，评估报告须报主任批准。经评估验收项目为不合格的，造成严重损失或有其他违法违规行为的，除组织项目返工以达到合格外，还要依照相关法律法规追究项目负责人的责任。

第二十一条 项目结束阶段,经督导或第三方代表对项目进行终结检查评估后,形成项目总结与评价意见,总结项目优缺点,评价项目效果,写成结项报告以指导后续项目的开展。

第六章 项目信息管理

第二十二条 项目人员负责项目的信息管理,确保项目数据的及时准确,适时对项目数据信息进行分析并形成书面报告,备查备用。

第二十三条 项目负责人根据项目实施情况,用机构公众号或其他媒体向社会公布项目进展及成效。

第七章 附则

第二十四条 本制度的解释权归本机构理事会。

第八编 行政人事管理制度

第一章 总则

第一条 为规范机构劳动人事管理，根据国家及深圳经济特区有关劳动人事法律、法规、条例及机构章程，制定本制度。

第二条 机构依据国家及深圳经济特区有关劳动人事法律及执行业规则，在劳动人事部门的范围内自行招收员工，并自主决定劳动报酬、工资福利待遇和人事管理制度。

第三条 机构对所有员工用工实行合同化管理，所有员工都必须与机构签订劳动合同，即聘（雇）用合同。员工与机构为合同关系，双方必须遵守和享有合同所约定的责任、权力与义务。

第四条 机构综合管理部负责机构人力资源规划、培训、薪酬、福利、奖惩等各项工作的实施，并负责办理员工招聘、录取、解聘、辞职、辞退、除名等各项劳资手续。

第二章 岗位与编制

第一条 本机构设总干事、副总干事、总督导、总干事助理、部长、副部长、中心主任、助理、一线社工、见习社工十一个职级岗位，部长及以上为高层岗位，部长以下为中、基层岗位。

第二条 机构各职能部门实行按需设岗，以岗定人，提倡一人多岗多职，岗位由综合管理部根据机构业务发展负责编制。

第三条 机构部门增设、撤销、调整，由副总干事或总干事提出方案，报理事会后批准实施。

第四条 职能部门需增设或撤销岗位和编制及内部人员调整，由部门负责人方案，综合管理部编制报告上报副总干事和总干事批准后实施。

第五条 因业务发展需要，各部门需要临时增加用工的，必须向综合部提出申请，履行手续后方准实施。特殊情况必须临时增加员工的，需直接上报机构总干事审批。

第六条 综合管理部负责编制年度招调、招聘计划及方案，为机构领导班子决策提供参考。

第七条 社工岗位设定及编制根据购买服务指标和项目计划指标确定。

第三章 招聘及聘（任）用员工

第一条 机构及各部门聘用工作人员应本着精简原则，聘用社工应本着专业对口原则，做到按需录用，择才录用，任人唯贤。

第二条 机构根据承担职责及业务发展规划，开展招聘工作，机构招聘工作由综合部负责。

第三条 各部门/团队可根据需求向机构提出人员招聘申请。

第四条 招聘需求申请流程

各部门/团队提交《人员招聘申请表》--经经部门/区域负责人审批--综合部核准--副总干事审批/总干事审批--综合部开展招聘工作。

第五条 机构聘用工作人员以及见习社工，一律签订劳动合同。

第六条 机构聘用员工，由机构按照岗位需求和受聘人实际能力予以聘任。

第七条 职务聘用程序如下：

- 1、理事长由出资人提名，经理事会以全体理事的过半数选举产生；
- 2、机构总干事由理事会提名聘任，总督导、副总干事、总监、总干事助理由总干事聘任；
- 3、职能部门部长、派出团队负责人及会计人员，由机构总干事聘任；
- 4、其他员工由综合管理部招聘面试、各用人部门/区域负责人审核确定后，正式聘任并派遣；
- 5、社工督导由机构总干事聘任；督导助理由督导提名，机构总干事聘任；
- 6、上述程序也适用于相关人员的解聘及续聘。

第八条 各部门确需增加员工的，按如下原则办理：

先本部门内部调整，内部无法调整的，由综合管理部在机构内部调配；机构内部无法调配的，由用人部门提出计划，报请机构副总干事和总干事批准后，由综合部管理进行对外招聘。

第九条 新聘工作人员必须如实填写《入职登记表》，提供真实的个人资料，如身份证、学历证书、职称证书、正规医院入职体检报告等，并由用人部门或区域负责人签署意见，经综合管理部审核，符合应聘条件者，签订劳动合同并根据

合同期限明确试用期，特殊岗位可缩短或延长试用期，但最短不能低于一个月，最长不能超过2个月。

第十条 新入职的工作人员及社会工作者正式上岗前，必须接受机构组织的岗前培训。

工作人员培训内容包括学习机构章程、员工守则及规章制度和业务流程，了解行业规则以及机构业务状况，学习岗位业务知识等。

第十一条 社工培训内容包括社会工作者职业规则、社会政治经济发展状况、民生民情、个人职业素质、机构规章制度、岗位要求等方面的专题教育；

培训规划和落实由综合部牵头组织，综合管理部和用人部门共同配合实施。

工作人员及社工试用期间，由用人部门考察其现实表现和工作能力，并定期进行素质和能力评估。

试用期间的工资，按实际薪资标准的80%发放。

第十二条 试用期员工在试用期满前7日内，由员工个人提出转正申请，上级直属领导/督导做出是否正式录用的意见，经综合管理部审核后，报副总干事和总干事审批。批准录用者转为机构正式员工，未被批准者延长试用期或终止合同。

第十三条 转正申请流程

提交《转正申请表》《个人工作总结报告》--上级直属领导审批--部门/区域负责人审批--综合部审批--副总干事审批--总干事审批。

第四章 合同签订、续签、变更

第一条 新员工入职 15 天内，机构应完成与新聘员工合同签订手续。

第二条 合同期满前 30 天，机构根据工作需要与员工协商决定是否续签劳动合同，任何一方无意续签，原合同期满视为劳动合同终止。

第三条 机构与员工双方经协商同意，可以变更或者解除劳动合同，合同期满或双方约定的合同终止条件出现，合同即行终止。

第四条 属下列情况之一，机构不能解除员工劳动合同：

一、劳动合同期满时，疑似职业病病人在诊断或者医学观察期间的，劳动合同期限应顺延至诊断或医学观察期结束之日；

二、劳动合同期满时，劳动者患病或者非因公负伤，在规定的医疗期内的，劳动合同期限应顺延至医疗期届满之日；

三、劳动合同期满时，女职工在孕期、产期、哺乳期的，劳动合同期限应顺延至哺乳期结束之日；如果女职工流产的，应当顺延至流产假结束之日。

第五条 属下列情况之一的，机构可以随时解除劳动合同且无须支付员工经济补偿金：

一、在试用期内（包括延长试用期在内）被证明不符合聘用条件或试用期考核不合格的；

二、未经机构书面认可，员工同时与其他用人单位建立事实上的劳动关系的；

三、与服务对象/上级管理人员/同事发生金钱交易的，且经教育仍不悔改的；

四、员工以欺骗、胁迫的手段或者乘人之危，使机构在违背真实意愿的情况下订立或者变更劳动合同，致使劳动合同无效的；

五、违反机构规章制度，在一年内被机构或用人单位给予书面通报、警告、降级处分累计 3 次的；

六、赌博、吸毒、盗窃或参与其他违法活动，被公安机关依法查证的；

七、非自卫的情况下，参与打架斗殴，经鉴定给对方造成轻微伤（含轻微伤）以上伤害或者情节严重的；

八、被依法追究刑事责任的；

九、利用职务之便，泄露、盗窃机构商业秘密；利用职务之便，贪污、挪用机构公款的或收费后不给或少给发票的；利用职务之便，收取他人贿赂的；或向服务对象索要小费、物品或其他报酬的；

十、偷盗、敲诈及其它涉嫌违法行为或给机构经济利益、社会信誉造成重大损失的；

十一、故意损坏机构财物的；

十二、与他人勾结、干扰机构事务的；

十三、搬弄是非、诽谤他人、影响机构声誉或唆使他人怠工、罢工，情节严重的；

十四、威胁手段或侮辱服务对象。

第六条 有下列情形之一的，机构提前三十日以书面形式通知员工，可以解除劳动合同：

一、员工患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原有工作，也不能从事由机构另行安排的工作的；

二、已转正员工不能胜任工作，经过培训或得调整工作岗位，仍不能胜任的；

三、劳动合同签订时所依据的客观情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行，经双方协商，未能就变更劳动合同达成协议的；

第七条 有下列情形之一的，员工可单方面解除劳动合同：

一、在试用期内的；

二、机构不履行合同，或违反有关规定侵害员工合法权益的；

三、法律法规及合同规定的其他情况；

四、已转正正式员工单方面解除合同，应提前 30 日/30 个工作日（试用期内员工须提前 7 个工作日）以书面形式告知机构。

第五章 辞职、辞退、自离

第一条 机构有权辞退考核不合格的员工，员工也有辞职的自由。

第二条 试用人员在试用期内辞职的应提前 7 个工作日向直属领导提出离职申请，由用人单位/部门报综合管理部并按规定办理离职手续。

第三条 离职员工应向直属上级做好工作交代或向新进员工做好工作交接。填写《离职申请表》，经相关人员签字，完成工作交接工作方可离职。关键岗位

应在新的接替者上岗并正常过渡后方可办理辞职手续。

第四条 离职申请流程及手续：

一、离职流程：

一线员工：提前 30 天提交《离职申请表》与《个人工作总结报告》--上级直属领导审批，并报备综合管理部--部门/区域负责人--综合管理部审批--副总干事/督导面谈--副总干事审批--总干事审批。

项目点负责人及以上人员：至少提前 30 个工作日提交《离职申请表》与《个人工作总结报告》--上级直属领导审批，并报备综合管理部--副总干事/督导/总干事面谈--副总干事审批--总干事审批。

二、离职手续包括：

（一）处理工作交接事宜；

（二）交接所有机构资料、文件、办公用品、工衣及其它公物；

（三）退还机构宿舍及房内公物，并到综合部办理退房交回钥匙；

（四）报销机构账目，归还机构欠款；待所有离职手续完备后，机构会在正常工资发支付日发放工资；

（五）员工在合同期内离职，在机构已支付外出培训费用的情况下，需要赔偿相应的培训费用。

（六）离职员工务必完成工作交接工作方可离职，由部门/团队负责人及综合部共同监督，离职前提交《离职申请表》《离职工作交接表》至综合部；否则

停发离职当月工资。

(七) 未能按照规定提前 30 天/30 个工作日作出离职申请便离职者，将扣回当季度的绩效工资。

第五条 辞退员工流程

用人部门提前 30 天填报《辞退员工审批表》--经部门/区域负责人--综合管理部审核--副总干事/总干事审批--综合管理部办理辞退手续。

第六条 机构与员工签订劳动合同后，双方都必须严格履行合同，无违约行为机构不得无故辞退员工，员工个人辞职应按合同约定办理辞职手续，不得不辞而别。

第七条 工作人员不能达到岗位工作能力要求，经培训或调岗仍不能胜任工作的，机构有权予以解聘、辞退。

第八条 机构所有员工必须服从机构的工作安排，遵守机构各项规章制度，凡有违反并经教育不改者，机构有权予以解聘、辞退。

第九条 员工严重违反规章制度、后果严重或违法犯罪的，机构有权予以开除。

第十条 自动离职：是指员工擅自离职，而强行解除与机构的劳动关系的一种行为。员工因辞职未准或要求解除合同未被同意，便擅自离职或违约出走；员工未说明原因不辞而别的。员工未经机构批准，连续旷工 3 天以上的，将视为自离。属于自离情况的，机构不予结算工资，若对机构造成经济或名誉损失的，机构有权追究相关经济责任和法律责任。

第十一条 员工辞职、被辞退、被开除或解除劳动关系，在离开机构前，必须移交机构一切财物、文件及业务资料。否则，综合管理部不予办理离职、结薪或转移人事关系等任何手续，若给机构或服务对象造成经济或名誉损失的，应承担相关经济责任和法律责任。

第六章 考勤

第一条 考勤是管理的基础性工作，是计发工资、奖金、福利等待遇的重要依据，机构的考勤管理由综合部负责，各部门/团队的考勤管理指派专人负责。逐日做好考勤记录，并要求在每月最后一个工作日将考勤表提交至综合部。

第二条 原则上本机构员工以星期一至星期五为正常工作时间，按国家法定节假日休息。具体须根据各部门、岗位及派出员工所在用人单位实际需要进行备案管理。

第三条 中心工作人员及派出社工应遵循考勤管理，按时上下班，不迟到、不早退和无故旷工，不擅离职守，因事短时间外出应与部门/团队负责人告假。

第四条 员工迟到或早退 10 分钟以内的，需向直属上级说明原因；迟到或早退 10-30 分钟，记迟到或早退一次，每月达 3 次者以旷工半天论处，累计达 10 次者解除劳动关系；迟到或早退 30-60 分钟以旷工半天论处，迟到或早退 60 分钟以上以旷工一天论处。

第五条 旷工指未经同意或未按规定程序办理请假手续而未正常上班的；凡旷工者，处以当季度绩效考核不合格，并扣除旷工天数日工资（不足半天的按半天计算，不足一天的按一天计算）；一个月内旷工达 3 天（含 3 天）以上视为

自动离职，不计发当月工资；一季度内累计旷工达 5 天（含 5 天）以上视为自动离职。

第七章 请假

第一条 任何类别的请假都需直属领导事前批准，并于综合部备案。

第二条 员工应按规定严格履行请假手续，提前 3 天进行申请。因突发情况无法提前请假可电话告假，于事后补办相关手续。没有请假、请假逾期或未经批准的请假，除急发病症、紧急情况和意外事件外，一律以旷工处理。

第三条 请假类型：

一、病假

（一）因患病或非因工负伤须住院治疗或休养，凭区级医院开具的医生证明，准予病假。

（二）申请病假，每年累计不得超过 30 天。因患重病非短期内所能治愈，经医师证明属实者，可视病情与在机构工作年限、表现及服务成绩，报请总干事特准延长病假，最多不超过三个月。

（三）员工到医院看病，准假半天，按“看病”考勤，不影响工资，超过半天的，其超过的时间按事假考勤，每月最多不超过一次（半天）。

（四）经批准的病假按常发放工资（不超过 10 天）

（五）连续超过 10 天的病假及经特批延长的病假薪资按正常薪资的 60%发

放。

二、事假

(一) 员工确有特别事情需亲自处理，可申请事假。

(二) 机构亦可视工作情况不同意员工事假的申请。

(三) 员工如有特殊原因确需延长事假的，应最晚在原事假休完前向上级直属领导申请续假。未经批准而续假者，视为旷工。

三、年假

(一) 员工按国家规定享有带薪年假，具体如下：

1、在本机构工作满 1 年未满 10 年者，每年 5 日。

2、在本机构工作满 10 年未满 20 年者，每年 10 日。

3、在本机构工作满 20 年以上者，每年 15 日。（国家法定节假日、休息日不计入年休假的假期）

(二) 年假需于次年内休完，可分多次与年内拆分休完，过期视为自动放弃。

四、婚假

(一) 按法定结婚年龄（女 20 周岁，男 22 周岁）结婚的，可享受 3 天婚假；

(二) 结婚时男女双方不在一地工作的，可视路程远近，另给予路程假；

(三) 婚假包括公休假和法定假；

(四) 婚假期间工资待遇：在婚假和路程假期间，工资照发；

五、产假

(一) 女员工生育享受 98 天产假，符合法律法规生育政策要求的享奖励假 80 天，其中产前可以休 15 天；

(二) 难产，增加产假 30 天；

(三) 生育多胞胎的，每多生育 1 个婴儿，增加产假 15 天；

(四) 怀孕未满 4 个月流产的，享受 15 天产假；

(五) 怀孕满 4 个月流产的，享受 42 天产假；

(六) 男员工妻子分娩，可享有 15 天看护假；

(七) 产假、看护假期间，工资照发，不影响原有福利待遇和全勤评奖；

(八) 女员工如违反国家计划生育规定，享 98 天产假，依法不予带薪产假；

(九) 产假及看护假，包含公休假及法定假；

(十) 申请产假及陪产假需提供《结婚证》、《计划生育证明》，出院后 2 个月内提交《出院报告》和《出生证明》至综合管理部。

(十一) 在产假期內辞职的应提前 2 个月向本部门提出离职申请，由本部门报综合管理部并按规定办理离职手续；

(十二) 产假期间薪资：入职时间两年以内的女员工，享有产假规定时间，产假期间薪资包括：基础工资、职称、注册、交通、通讯等工资及补贴，不再享有绩效、岗位、职务津贴（如有）等工资及补贴；入职时间两年以上的女员工，享有产假规定时间，薪资按全额发放。

(十三) 产假申请：以邮件形式向直属主管提交《产假申请表》并附上凭证（《结婚证》与《计划生育证明》）扫描件，待直属主管--部门/区域负责人--综合管理部审批完成后，按审批要求提交申请材料纸质版至综合管理部。

(十四) 哺乳假

哺乳未满 1 周岁婴儿的女员工，工作日每天享有 1 小时的哺乳时间；哺乳假不可累积，仅限当日适用。

六、丧假

(一) 员工直系亲属（父母、配偶和子女、祖父母、外祖父母）死亡时，可以根据具体情况，给予丧假；

(二) 丧假为 3 天，销假时需提交相关证明材料；

(三) 丧假应在直系亲属去世后 7 天内使用，不可分次使用，逾期不得使用；

(四) 员工在丧假期间按其正常工资发放，途中的车船费等，全部由员工自行承担。

七、工伤假

(一) 工伤假是指发生工伤事故后，治疗和休养所需要的时间。工伤假期是指员工发生工伤，需要停工进行治疗并保留薪资的期限；

(二) 员工发生工伤事故时，需在一个工作日内向所在部门进行申报，由其所在部门报备至综合部，并于 7 个工作日内上报申请材料及证明材料，进行工伤认定，经本机构或者区劳动保障部门认定为工伤者，经医院诊断需要治疗/休息的，可请工伤假。（条件不符的，按事假处理）

(三) 发生工伤，经治疗伤情相对稳定后存在残疾、影响劳动能力的，可以申请劳动能力鉴定；

(四) 员工申请工伤假，须在二甲及以上公立医院出具的《医院诊断书》、《病假单》及《医药费收据》至机构综合部。若员工住院，还需出具《住院证明》、《出院病人费用明细报表》；

(五) 工伤假最多不超过 12 个月，伤情严重或者情况特殊者，经所在地市级以上劳动能力鉴定委员会确认后，可以适当延长，但延长时间最多不超过 12 个月；

(六) 员工工伤薪资按正常发放，超过 12 个月的工伤假，发放基本工资。

第四条 请假手续

提前 3 天提交《请假申请表》（依请假类别提供相关证明材料）--上级直属领导审批（一线社工先经部门负责人/团队负责人审批--综合部审批--副总干事/总干事审批。

第五条 审批权限：1-2 天请假：部门负责人/团队负责人主任审批，通报综合部。3-7 天请假申请，副总干事审批，通报综合部。7 天以上请假申请，总干事审批，通报综合部。

第六条 1-2 天请假：提前 3 天申请；3-7 天请假，需提前 5 天申请；7 天以上请假，需提前 7 天申请。

第七条 所有的请假应在不妨碍正常工作及保证不影响服务的情况下申请，由上级直属领导根据实际情况进行协调安排，交接安排好请假期间的工作。

第八章 加班、调休

第一条 为确保员工的休息时间及身体健康，机构不鼓励员工加班，当日工作尽量在正常工作时间内完成。员工应充分利用 8 小时工作，提高工作效率，严格控制加班加点。如各职能部门、项目在规定工作时间内，因客观因素工作未完成或因本身工作需要或负责人指定事项需继续工作者，确需加班的，经部门负责人安排或由部门负责人批准后方可加班。

第二条 加班分为计划性加班（因项目、活动开展需求，计划于非工作日开展的工作）及应急性加班（因工作临时需要，需在工作规定外继续工作），均需作加班申请。

第三条 加班申请程序

一、计划性加班：

申请人填写《加班审批表》（提前 1 个工作日）——上级直属领导/督导/副总干事审核——通报综合部。

应急性加班：

申请人电话告知直属领导/督导/副总干事审批——通报综合部——加班结束后，于 3 个工作日内补办加班申请手续。

第四条 加班时间计算 8 小时为一天。

第五条 工作加班时间必须于 3 个月内完成调休，若超过 3 个月未调休，视作自动放弃调休，不可累积到下季度。

第六条 以下情形不属于加班：

- (一) 非履行加班审批手续；
- (二) 因公外出路途所花费的时间；
- (三) 机构或上级单位、用人单位所组织的郊游及其他集体娱乐活动；
- (四) 在非工作时间，员工自愿前往办公地点；
- (五) 加班时间不足1小时。

第七条 员工的加班时间原则上安排调休。

第八条 调休申请流程

提前2天填写《调休申请表》--上级直属领导审批（一线社工先经部门负责人/中心主任审批；部门负责人/中心主任先经督助/督导）--综合部审批--副总干事/总干事审批

第九条 审批权限：1-2天调休：部门负责人/团队负责人主任审批，通报综合部。3-7天调休，副总干事审批，通报综合部。7天以上调休，总干事审批，通报综合部。

第十条 1-2天调休：提前3天申请；3-7天调休，需提前5天申请；7天以上调休，需提前7天申请。

第十一条 调休应在不妨碍正常工作及保证不影响服务的情况下申请，由上级领导根据实际情况进行协调安排，交接安排好假期期间的工作。

第九章 薪酬及劳动保障

第一条 机构聘任的社工薪酬等级执行行业相关法律法规及本市相关规定的

指导标准，机构本部聘用的工作人员根据岗位、职务差别执行管理人员职级薪酬标准。

第二条 机构薪酬福利政策制度由理事会批准实施。

第三条 机构按照“按劳取酬、多劳多得”的分配原则，根据员工的岗位、职责、能力、贡献、表现、服务年限、学历等因素，实行指标考核发放薪资。

第四条 员工薪资由副总干事和总干事审批确认，由财务部负责发放。

第五条 机构鼓励员工忠于职守，兢兢业业，多做贡献。对于工作表现突出或重大贡献者，经确认由机构总干事批准给予晋级或嘉奖。

第六条 机构按照国家规定为员工办理医疗、养老、失业、工伤社会保险及住房公积金。员工享有相应的社会保障。

第七条 中心工作人员以及派出社工只有在当月全勤，即不迟到，不早退，不旷工，无事假和无违纪违规情形以及不出任何工作事故的情况下，并圆满完成工作任务，达到岗位职责要求，方能获得足额薪资。

第八条 中心每月 10-15 日发放前一个月的薪资，特殊情况另作安排。无薪请假的天数均不计发薪资，当月薪资发放时计算扣除，凡因违纪、违规或因个人过失需要赔偿财物损失的款项也将在当月薪资发放时一并计算扣除。

第九条 薪资计算天数以当月应出勤天数计算，即当月扣减星期六日后天数。薪资结构详见《深圳市光明区智盛社工服务中心工资结构参考表》，工资表构成如下：

基础工资+绩效工资+岗位津贴+职务津贴+职称津贴+交通补贴+通讯补贴+

高温补贴+其他补贴=应付工资

代扣个税+代缴社保+代缴公积金+绩效扣款+其他扣款=应扣合计

实得工资=应付工资-应扣合计

注：绩效工资需依据绩效考核制度评估结果发放。试用期工资按总额 80% 发放。

第十章 员工福利

第一条 机构福利

一、节日福利

机构在端午节、中秋节、春节发放过节福利；春节为员工准备开工利是；女性员工在妇女节放假半天。

二、结婚礼金

员工在机构工作期间结婚者，根据工龄长短，享受相应的结婚礼金，服务时间 1-2 年者，享受 200 元结婚礼金；2 年以上 5 年以下者，享受 500 元结婚礼金；5 年以上者，享受 600 元结婚礼金。夫妻双方均为机构员工，领取一份。

发放时间：员工申请婚假时，结婚礼金随当月工资发放。

三、生育礼金

员工在机构工作期间生育者，根据工龄长短，享受相应的生育礼金，服务时间 1-2 年者，享受 300 元生育礼金；2 年以上 5 年以下者，享受 500 元生育礼金；5 年以上者，享受 600 元生育礼金。夫妻双方均为机构员工，领取一份。

发放时间：女员工为生育 30 天内，男员工为陪护假结束后，生育礼金随当月工资发放。

四、吊唁金

员工在机构工作期间，其父母/子女/配偶去世者，员工在申请丧假时，机构给予吊唁金 501 元，随当月工资发放。

五、生日礼品

为体现机构对员工的关爱，特别为员工生日设置季度生日会并发放礼品，生日福利发放以员工法定身份证登记的日期为准，以蛋糕卡或生日礼品等形式发放。

六、高温补贴

机构根据国家有关规定，在 6-10 月份给在一线的员工发放季节性福利补贴，每月随工资一起发放七、商业意外险及重疾险

机构在社会保险之外为每位员工购买商业性保险，标准为 150 元/人/年；并于每年 6 月份为员工统一购买重疾险。

八、团队建设

(1) 机构组织的所有员工参与的团队建设活动，费用全部由机构承担；

(2) 团队建设申请流程：提交团建方案至综合部，由副总干事审批，审批同意后，提交方案及经费申请表由总干事审批团建经费。

(3) 团建报销需要提供策划书、经费申请表、结算表至财务部进行结算。

九、新年联欢会

机构每年元旦前后或春节前举办年会。全体员工一起联欢，组织形式多样的节目、游戏和抽奖等环节。

十、午餐

机构为每位员工提供工作午餐。项目点员工选择集体就餐点并向综合部报备，财务部月结上月就餐款项。就餐人员需做好就餐记录，每月5日前递交财务部。

第十一章 附则

第一条 本制度由机构统一制订，综合部负责执行和解释。机构在必要情况下制订有关实施细则，报机构理事会批准后实施。

第九编 会议管理制度

第一条 目的

为规范各项会议流程，统一会议管理模式，提高会议效率，特制定本制度。

第二条 职责

(一) 综合部负责会议管理，所有重要会议要在机构领导批准后到综合部登记备案，由行政专员负责。

(二) 机构会务工作主要由综合部承办，其他部门主办或召集的会议，综合部应予协助，并登记存档。

(三) 除其他各个社区服务中心主办的会议资料各自存档外，会议资料由综合部整理、分发、立卷、存档。

会议类型	会议名称	主持人	记录人	召开时间	与会人员	会议目的	会议记录存档	备注
机构例会	机构高层例会	督导/副总干事	各部长轮流	每周一上午9:30	机构高层	1、各部门总结工作，并提出困惑，一起讨论解决。 2、机构大政方针的决策。	综合部存档	与会人员于周五18:00前发议题给主持人
	机构中层例会	综合部部长/总干事助理	各团队负责人轮流	每月第一个工作日下午2:00	机构中层及以上	1、各中心工作汇报。2、各团队状况汇报。 3、机构重大事项宣布。		与会人员月底以回复会议通知的形式提交议题给主持人

团队例会	各团队例会	团队负责人	由团队负责人指定或轮流	每周一次，各中心视情况而定具体时间	团队全体成员	各成员工作汇报。 中心重要事项讨论。	各部门\团队存档	与会人员会前发给主持人
	各部门例会	部长	由各部长指定或轮流	由各部长视情况而定具体时间	部门全体成员	1、各成员工作汇报。 2、部门重要事项讨论。		与会人员会前发给主持人
服务类会议	活动总结会	活动统筹	由统筹指定	活动结束后三天内	活动参与人员	1、与会人员总结活动优点及不足。 2、对于活动开展的建议。	负责团队存档	与会人员会前发给主持人
	中心主任团督会议	督导	中心主任轮流	每月一次，由督导视情况而定具体时间	督导、督助及中心主任	1、督导安排。 2、专业困惑指导。 3、服务建议。		督导签字，综合部存档
	其他会议	视情况而定						综合部存档

第三条 会议分类

第四条 会议召开

(一) 会议安排

- 1、综合部每月统一编制例会会议计划，于工作群公布。

2、凡机构已列入会议计划的会议，如需改期，或遇特殊情况需临时安排其它会议，会议主持者需提前一天通知与会人员。

3、各部门工作例会必须服从机构的统一安排，各部门小会不得安排在机构例会同期召开。

4、会议一经确定，与会人员应预先做好各项工作安排，原则上不可请假缺席或迟到，遇特殊情况须提前向会议主持者及相关主管请假，获得批准后方可指派专人代为参加，会后应主动询问会议内容及交办事项，确保会议布署的各项工作按时保质完成并对工作结果负责。

（二）会议的准备

1、有会议需有投影设备演示说明，应向综合部提前申请，由综合部会前做好投影设备连接调试工作。

2、会议之前，综合部应有专人负责会议会标的制作和设置，并根据会议级别或性质准备好会议饮用水或其他招待用品。原则上提倡环保，建议自带水杯。

3、重大会议，应由综合部专人负责各项准备工作，具体包括以下内容：

（1）会议议程安排（应提前报交机构领导或主要参会者）；

（2）会议资料准备（如需分发应在入场前登记分发）；

（3）会议场所布置；

（4）会议服务人员的安排；

（5）会议签到；

(6) 会后事项安排。

(7) 会议需要留存资料的应提前通知相关部门做好拍照、摄像工作。

(三) 会议召开

1、应明确机构会议的目的，机构会议的目的是解决问题提高效率，因此会议应明确主题，不开无边际的会议。

2、与会人员在会前应明确会议要研究的议题以便准备好相关文件材料。

3、与会者的发言要言简意赅，一般发言不可过长，会议主持者在开会前应该就每个人的发言时间予以统计和控制，时间到后，无特殊情况不予延长。每次开会中应该强调发言的时间要求。

4、重要会议决议或记录未正式公布前，与会者不得提前透露会议内容。

5、与会人员必须做详细的会议记录，以便于会后向部门员工准确传达会议精神，落实各项工作任务。

(四) 会后跟进及落实

1、机构会议的会议纪要由综合部专人负责整理并由机构领导审阅签发，会议纪要应分发给与会人员，一般可通过邮件形式发送。

2、综合部专人负责会议记录的整理和存档，由机构副总干事和综合部部长不定期抽查。

3、下次会议跟进本次会议决议事项完成情况。

4、有事请假，未参加会议人员需在会后主动向相关人员了解会议情况，并

完成相关决议事项。

（五）会议纪律

1、要严格遵守会议的开始时间，提前3分钟到达会议现场。不得缺席、迟到、早退，会议记录人员登记到会情况。

2、所有参会人员在开会期间应将手机等通讯设备设置为无声或震动状态。会议期间，所有与会人员不得看报纸杂志、听音乐、接听手机等做与会议无关的动作。

3、会议需要表决时，原则上采取少数服从多数的方法，特殊情况可集中，一经会议决议之事，应按期完成。

第十编 绩效考核制度

第一章 总则

第一条 适用范围

本规定适用于深圳市光明区智盛社工服务中心内所有员工。

第二条 考核目的

（一）通过客观评价每位员工的工作绩效，从而促使员工及时发现和总结自身的不足，激发工作的热情，进而提高工作能力,促进同工不断成长。

（二）机构通过对员工进行绩效考核，提高行政社工的工作积极性，奖优罚劣，便于对社工进行科学有效的管理。

（三）通过评估，不断提升机构整体服务水平和质量，努力打造优质服务品牌。

第三条 考核原则

公开、公平、公正、参与

第四条 考核用途

（一）薪酬分配 （二）职务升降 （三）员工培训

第二章 考核方法

第一条 考核周期

考核为季度考核，每3个月进行一次；每个季度结束后的第一个月8日前完成，季度考核成绩为发放绩效工资及晋升的依据。年终绩效考核以四个季度的考核成绩的累积平均分值为准。

第二条 考核关系

考核关系分为直接上级考核和直接下级考核。不同考核对象对应的考核关系如下：

考核对象	考核关系	权重(%)
员工 (一线社工)	直接上级	100%
	直接下级	0%
	同级	0%
	其他	0%
中层主管	直接上级	60%
	直接下级	40%
	同级	0%
	其他	0%
	直属上级考核	100%

备注：机构项目部、综合部负责人及总干事助理暂不参与考核。

第三条 考核结果及相应奖惩

(一) 考核结果等级

标准	优秀	良好	合格	未达水平	不满意
成绩(分)	90以上	80-89	60-79	50-59	50以下

90分以上为优秀，各方面表现突出，效率超标；

(80-89)分为良好，能干且有效率；

(60-79)分为合格，表现一般，基本合格，需提升能力；

(50-59)分为未达水平，未达到要求的水平，但可给予机会提升；

50分以下为不满意，未达到标准，表现差劣。

(二) 考核结果运用

1、一线社工评估：评估考核成绩合格及以上等级发放绩效工资100%，良好及以上者给予通报表扬，优秀等级优先给予晋升机会。

2、中层主管评估：评估考核成绩优秀者，发放绩效工资100%；良好者，发放绩效工资的70%；合格者，发放绩效工资50%；未达水平者及不满意者，绩效工资为0。

3、未达水平及以下者，机构将视情况做强制接受培训、降薪或调岗等处理；一年内二次评为未达水平以下者，机构将作辞退处理。

（三）绩效工资计算方法

绩效工资基数按各岗位规定，300-1000元/月。在当季度次月核算评估当季度每个月份绩效奖金。在下一季度的第一个月工资里补发或扣发差额部份。离职人员的绩效核算按上一次绩效考核分数。

（四）意见投诉与反馈

如参与考核人员对绩效考核结果有异议，可书面提交综合部处理。综合部根据反馈进行复核。

第十一编 民意测评制度

第一条 概念界定

本制度中的民意测评是指机构为了解服务开展效果，了解机构管理工作执行情况而开展的测评工作。

第二条 民意测评的对象及方式

测评对象	测评内容	测评方式	测评工具	实施测评的部门或个人
服务对象	服务成效	机构另有服务成效测评的相关制度，此不重复赘述。		
	对提供服务单位的满意度	意见与投诉	<ul style="list-style-type: none"> ◆《参加者意见表》 ◆社区居民意见簿 ◆机构总部通过各种途径收到的意见反馈（机构另有服务意见投诉的相关制度，此不重复赘述。） 	各服务项目
机构员工	对制度管理的意见	制度搜集通告公布	◆员工提出的制度管理的意见	综合部
	对组织督导人才选拔的意见	督导人才选拔的通告公布	◆员工提出的人才选拔的意见	综合部

	对组织管理的满意度	集中员工并统一宣讲	◆《深圳市光明区智盛社工服务中心组织测评问卷》 ◆其他组织收到的员工反馈	综合部
	对组织发展的意见	会议搜集 平日员工可自行提出	视具体情况不定	视具体情况不定
用人 单位/ 合作 单位/ 资助 方	对派驻员工工作满意度	绩效考核	◆绩效考核——用人单位打分表 (绩效考核有专项的制度, 此不重复赘述)	综合部
	对项目/服务开展情况满意度	项目评价	◆用人单位/合作方/资助方出具的《履约评价》	社会服务部
	对项目/服务开展的评估反馈	评估	◆《评估报告》 ◆无评估报告的提供相关会议记录等佐证资料	社会服务部

第三条 民意测评的具体执行

(一) 服务对象

面对服务对象的主要包括两个方面的内容, 一个部分是服务成效的评价, 此在本机构的服务测评方面已有相关健全的制度, 此不重复赘述(详见《成效测评制度》)。

另一个是针对提供服务单位的意见反馈与投诉, 操作包括:

◆平时服务时（活动、小组、个案）即派发问卷了解服务对象对提供服务单位的建议与意见。

◆机构将在机构网站公布意见反馈相关政策，并通过各种途径收到的意见反馈（详见《意见收集与投诉处理制度》）

（二）机构员工

1、对制度管理的意见

新制定或有调整的组织制度，需提前公开搜集相关员工的意见与建议，最后吸收相关制度进行制度修缮的定稿，由综合部统一搜集意见后处理然后发布。

2、对组织督导人才选拔的意见

组织选拔督导人才时，需按照社协相关规定提前公开搜集相关员工的意见与建议，公示结果，所有事宜由综合部统一处理。

3、对组织管理的满意度

每半年安排至少一次，组织集中员工针对组织的发展做统一的问卷调查，了解员工对组织的评价、意见与建议。

4、对组织发展的意见

组织做重大决策时，会向相关层级员工了解意见，可能以会议、个人免谈等形式进行。

（三）用人单位/合作单位/资助方

1、对派驻员工工作满意度

组织每月对一线员工进行考核，考核内容包括用人单位对一线社工的满意度，详

情见《绩效考核制度》及其附件。

2、对项目/服务开展情况反馈

每个项目开展半年以后或是项目完结时，项目部都需安排用人单位/合作单位/资助方提供对项目/服务填写《履约评价》表，以了解相关方的评价与建议，也了解项目的开展情况。

3、对项目/服务开展的评估反馈

若用人单位/合作单位/资助方有评估项目/服务的行动，则评估完成后，社会服务部会安排相关人员搜集评估报告或相关方意见/反馈，以详细了解项目实施的情况。

第十二编 培训管理制度

第一章 总则

第一条 培训目的

为对机构员工进行有组织、有计划的培训，以达到机构与员工共同发展，提升服务质素的目的。

第二条 适用范围

本制度适用于机构所有正式员工。

第二章 培训内容和形式

第一条 培训内容

- 1、社会工作专业价值观和伦理守则；
- 2、社会工作相关法律、法规、规章及政策；
- 3、社会工作实务；
- 4、社会工作经验交流、总结、分享等；
- 5、社会工作相关理论知识。

第二条 培训形式

- 1、员工岗前培训
- 2、员工继续教育培训
- 3、机构自办培训

机构每年度开展不少于 80 学时的各类型培训活动，包括专业实务分享培训、不定期资深导师培训以及外派培训等。培训形式主要有讲座、工作坊、会议、培训班、退修营、沙龙、交流会等。

第三条 深圳市社会工作者协会举办的各类培训

在不影响本职工作前提下，机构鼓励员工申报深圳市社会工作者协会举办及委托其他机构举办的各种类型的培训班、专业论坛、研讨会及学术报告会等，以及参加其通过线上远程教育系培训。

第四条 自行申请的境内外专业领域相关培训及学历教育

在不影响本职工作前提下，机构鼓励员工自行申请境内外专业领域相关培训及学历教育。

第三章 培训的组织和管理

第一条 机构综合管理部负责培训活动的计划、实施和控制，基本程序如下：

1.培训需求调查与分析

综合管理部在规定时间内发放《培训需求调查表》，各团队结合实际情况，将培训需求汇总于规定时间内报综合管理部汇总。

2.确定年度培训计划

综合管理部结合督导意见、培训需求调查结果、员工自我申报，考核及其他相关信息，制定机构本年度培训计划。

3.培训实施

根据年度培训计划，统筹资源制定实施方案，实施方案包括培训的具体负责人、

培训对象，培训主题和内容，培训场地、培训讲师，并制定培训计划表，培训经费预算等。实施方案经综合部及总干事批准后生效。

4.培训评估

综合管理部负责组织培训结束后的评估工作，以判断培训是否达到预期效果。机构其他各部门负责协助综合管理部进行培训的实施、评估。

第二条 未在机构年度培训计划内的培训，程序如下：

由培训负责人撰写培训方案，报综合管理部审批后开展；实施流程参考机构自办培训流程进行。

第三条 建立培训档案

综合管理部负责对培训过程进行记录，保存过程资料，如电子文档、录音录像、培训课件，培训照片、签到表、培训意见反馈表等，培训结束后以此为依据建立机构培训档案。

第四章 培训纪律

第一条 深圳市注册社会工作者每年需参加深圳市社会工作者协会承认的各类培训至少 80 学时。

第二条 为保证员工本职工作开展，员工要根据全年培训安排合理分配培训时间，外出培训必须征求用人单位同意。

第三条 培训员工要严格遵守培训纪律，在受训期间不得无故迟到或不到，或中途离席，对参加机构及市社协组织的各类培训、交流活动，因故无法出席且未按规定程序请假的，按缺勤处理（注请假程序：需事前请假，正确填写请假单并请团队负责

人签字后生效，如因岗位事宜无法离岗且无事前请假的，需于培训后一周内出具用人单位盖章、负责人签字的不能离岗证明方可有效），具体参照机构考勤制度处理。同时，员工培训出席情况与员工绩效考核挂钩，具体参照机构绩效考核有关规定执行。

第四条 培训期间，受训人员要求有痕迹记录，包括培训报告、心得及口头分享。培训结束后，员工有责任将所学知识运用到实际工作中。

第五条 原则上员工自行申请的培训，只能利用工余时间完成；如需占用工作时间，需凭培训有效证明向直属督导及机构综合部申请外出工作，经批准后做相应处理。员工自行申请的培训需同时具备如下条件，方可做外出工作处理：

- 1.所申请的培训内容与所从事的工作领域密切相关的；
- 2.培训时间与个人本职工作不相冲突的，且征求用人单位同意的；
- 3.培训时间与机构人力资源规定及机构重大事项开展不相抵触的；

4.申请外出培训人员需在《外出工作（培训）申请表》中签字承诺：培训完成后向机构提交培训结业证书复印件（如有）及培训总结，或就培训内容举办相关领域同工交流分享会一次并提交会议记录，如未履行承诺，则培训时间按缺勤处理。

第五章 培训费用

第一条 机构每年投入一定比例的经费用于培训，并根据机构实际情况做出相应调整。

第二条 对于不同类型的培训，机构视情况予以报销。对于机构予以报销的费用，原则上先由培训员工本人支付，待培训结束后，回机构报销。具体有如下几类情况：

- 1、机构自办培训：

费用全部由机构承担。

3.机构派遣人员参与的培训：

(1) 交通费：以不超过火车（硬卧）标准实报实销；

(2) 住宿费：港澳及境外地区不超过 280 元/天，实报实销；内地城市不超过 150 元/天，实报实销。

(3) 培训费：费用全部由机构承担。

(4) 所有外派培训人员需签署《外出工作（培训）申请表》。

4.深圳市社会工作者协会、其他相关组织、社工督导等组织的深圳市境外培训：

(1) 总干事、副总干事、初级督导、总干事助理及部门负责人：按照不超过 1000 元/年的标准，实报实销；

(2) 督导助理、中心主任：按照不超过 500 元/年的标准，实报实销；

(3) 一线社工：给予带薪培训时间，按照外出工作情形处理。

5.社工自行申请的培训：包括社工自行申请的专业相关培训，原则上符合本制度第十二条规定的，给予培训时间，按照外出工作情形处理。

第三条 第十四条中第 3、4、5 三种培训情形的学员，需在培训前 5 个工作日填写社工外出工作（培训）申请单提交机构综合管理部审核后交综合部备案，培训结束后 10 个工作日撰写外出培训日志与报销单据（如有）、其他相关学习资料一并提交综合管理部留存。

第四条 以上情况中如遇特殊情形的，报综合管理部呈请副总干事及以上特批。

第十三编 实习人员管理制度

第一章 总则

第一条 为加强对实习人员的管理，结合机构的实际情况，特制订本规定。

第二条 本规定由综合部、项目部联合制定，由各实习人员所在部门配合综合部共同执行。

第二章 录用程序

第一条 实习人员定义

(1) 定岗实习人员：根据机构需要，实习表现优异的或者大四定向实习的学生，通过机构、所在部门考核，作为机构人员储备而招聘培养的人员，实习期要求在3个月以上。

(2) 一般实习人员：为满足机构临时需求或者满足机构与高校联络的需求，由机构统一安排或招聘的人员，实习期要求在2个月以上。

第二条 招聘流程

(1) 发布招聘信息，接收并筛选相关简历。

(2) 各用人部门领导根据部分岗位需求，填写《实习人员增补需求表》。

(3) 视频或当面面试考核。

(4) 择优通知录取。

(5) 确定实习人员到岗时间，进行公告。

第三章 入职办法

第一条 综合部负责为到岗实习人员，次日办理入职手续，签订《实习人员合同》。

第二条 实习人员接受入职培训，了解机构基本情况。

第三条 实习人员于综合部进行考核三天，考核结束后，根据需要将实习人员分至各部门。

第四章 实习人员权利

第一条 机构为每位实习人员提供食宿补贴，统一标准，并每月发放 700 元生活补贴，300 元住房补贴，发放日期为每月 10-15 日（假期顺延）。

第二条 机构为实习人员提供与正式员工相同的午餐。

第三条 实习人员可与机构正式员工享有平等的机构内部培训学习机会。

第四条 机构在内部培训上为当季度过生日的实习人员开展庆生活动。

第五条 经过机构同意，实习人员可在实习期间完成的论文或者文章署名。

第五章 实习人员守则

第一条 遵守机构各项管理规定，服从岗位安排。

第二条 严格遵守所在部门上下班时间，不得有迟到、早退、无故旷工等行为。

第三条 自觉维护健康洁净的办公环境，不乱丢纸屑、杂物，保持宿舍、办公室、会议室干净，做到随走随收拾。物品摆放有序，爱护机构财务，借用物品及时归还。

第四条 工作时间，严禁从事与工作无关的操作（浏览网页、打游戏、淘宝、看无关视频等）。

第五条 对接触到的机构、服务对象的内容进行保密，不得泄露、外传。

第六条 严禁出现影响机构、所在部门形象的行为，严禁传播消极、负面的情绪，严禁聚众散播谣言。

第七条 举止大方得体，严禁办公室大声喧哗，追逐打闹。

第八条 要有高度的责任心，积极主动为机构做事，讲求效率，对于上级的指示，应予以遵从并尽快执行。

第九条 要不断的学习新知识，开拓思路，主动承担，积极沟通，具备创新能力，提高个人素质与职位、机构要求、岗位职责发展同步。

第十条

第十一条 讲究个人卫生，勤洗澡、理发、勤剪指甲，保持衣着整齐，男生不留长发、怪发、不烫发，女生不浓妆艳抹、不衣着暴露。

第十二条 节约水电，人走灯灭，关闭电扇、灯具等设施。

第六章 实习人员管理制度

第一条 实习人员管理职责分工

(1) 综合部负责实习人员的招聘、入职、培训，负责根据部门需求进行实习人员分派，执行实习人员补贴指标的核定。

(2) 用人部门主管负责实习人员需求的提交，实习人员工作的对接与任务分配，实习期间的考勤与日常管理、实习期的行为表现评估。

(3) 实习人员在分配到用人部门当日，由部门负责人指派直属督导予实习人员。直属督导由中心主任/有经验的社工担任。负责指导实习人员实习期间的生活适应、工作执行、专业素质提升等工作，反馈实习人员表现供部门主管评估。

(4) 实习人员的安排和调整由综合部负责，具体工作由用人部门负责人安排。

第二条 实习人员考勤

(1) 实习人员需严格遵守机构作息时间，按照所在部门工作时间上下班，不得有迟到、早退、无故旷工等行为。

(2) 各部门要加强对实习人员的管理，严格执行考勤和请假制度，实习人员请假须报综合部以供备案。

第三条 实习人员培训

(1) 各部门要对实习人员进行安全教育、保密教育等基础培训。未经允许，实习人员不得将接触到的机构内部信息、资料对外泄露。

(2) 各直属团队负责人/督导要在一周内协助实习人员适应工作环境，包括：食宿安排、部门同工、社区环境、中心环境、工作介绍及服务介绍等。

(3) 直属督导协助实习人员制定实习期工作计划，结合实习人员的特点以及中心日常工作，协助实习人员检讨、反思、完成实习期的工作计划。

(4) 直属督导定期对实习人员开展督导工作，原则上每月一次，根据实际情况适当调整。

第四条 实习人员评估

(1) 直属督导对实习人员的考勤、督促、工作质素进行评估，每两周向部门主管汇报工作，反馈实习人员的问题，并予以跟进落实。

(2) 部门负责人在周例会与实习人员进行工作总结与反思，提出改善建议。

(3) 实习期满前 15 个工作日由直属督导和部门主管完成实习人员工作成效的评

估。

(4) 实习期满前 10 个工作日，用人部门主管完成《实习评估表》并交予机构综合部。

第七章 实习人员离职

第一条 一般实习人员，经评估优秀、良好、及格后

(1) 实习期满前一个月-----所在部门、综合部、机构领导对表现优秀的员工进行评估,提前了解实习人员思想动态以及留任意向-----所在部门提前做好增补人员计划，并发出《实习人员增补需求表》。

(2) 实习期结束前 10 个工作日内 -----实习人员提交《《离职申请》、《工作交接表》及《工作总结》 -----机构与同意留任的实习人员，签署《就业协议》，并依法享有和遵守指定的权利与义务。

(3) 在离职前一周内-----实习人员与所在部门完成工作交接-----所在部门负责人完成实习人员实习评价。

(4) 0 离职当天办理离职手续

第二条 实习人员经评估合格后予以转正

(1) 实习期结束前 5 个工作日----提交《转正申请表》和《工作总结报告》。

(2) 次日---部门主管面谈，3 个工作日内---综合部面谈。

(3) 综合部跟进填写《入职登记表》、完成劳动合同签订，五险一金购买等入职手续。

(4) 转正后根据实际岗位需求并结合个人意愿，进行工作岗位分配。

(5) 工龄及年假从实习之日起算起。

第三条 实习人员辞退

对违反机构制度、泄露机构内容、外传服务对象隐私、作风散漫、享乐主义严重、表现不好的实习人员，所在部门随时可递交取消实习资格的申请，交由综合部处理。

并将其所在表现如实反映所在学校，与学校协商终止实习退回学校。部门主管填写《实习评估表》经高层会议通过决议次日部门主管面谈实习人员提交《离职申请表》一周内实习人员完成与所在部门的工作交接一周后办理离职手续。

第四条 实习人员主动提出终止合同

若实习人员因不可抗拒因素需提前结束实习期，需提前至少5个工作日提交《离职申请》、《工作交接表》及《工作总结》，并与部门主管沟通，由负责人签署后并交至综合部完成审批流程。

第八章 实习人员动态公示

综合部对于实习人员分配、离职、转正、辞退及时进行机构公示，3个工作日为限。

第九章 附则

第一条 除上班时间在机构实习外，其他时间一切活动所发生的一切事情与机构无关。

第二条 综合部与项目部根据执行后的适用性和有效性，适时作出调整。

附件一：实习人员增补需求表

附件二：实习评估表

附件三：实习人员人员管理流程

附件四：餐费产生记录表 /交通费产生记录表

服务点	指标人数	离职时间	离职人数	补岗时间	补岗人数	备注

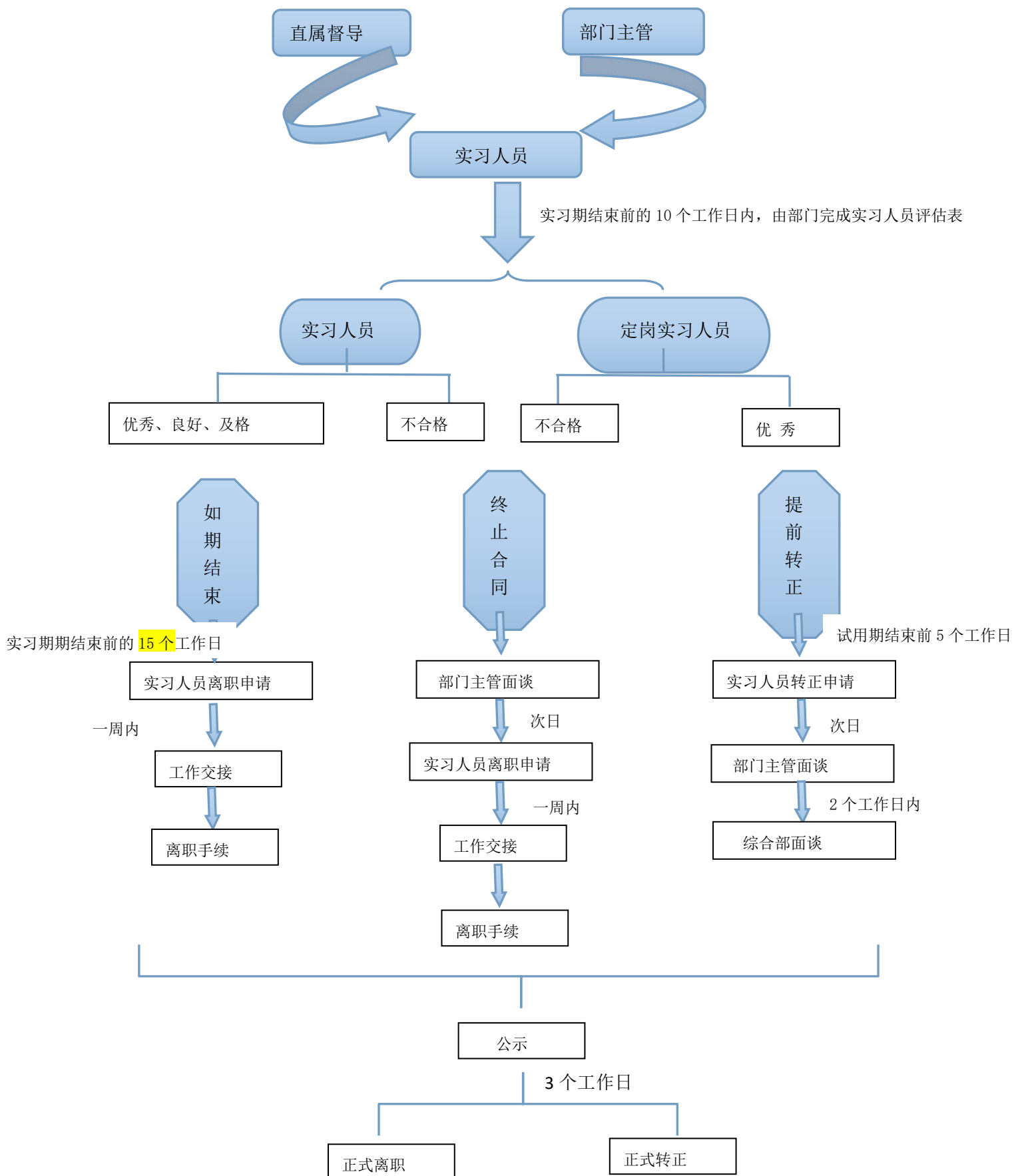
附件一：

附件二：实习人员评估表

姓名	工号	年龄	所在部门
实习期限		实际实习结束日期	
自我鉴定（从实习期计划执行情况、团队合作情况、机构制度遵守情况、自己实习感受方面对自己的工作做出评价）	评定等级：优秀、良好、合格、不合格 签字： 年 月 日		
直属督导意见（依据实习人员的工作执行情况、团队配合情况、日常工作表现以及工作计划执行情况）	评定等级：优秀、良好、合格、不合格 签字： 年 月 日		

<p>用人部门建议</p>	<p>评定等级：优秀、良好、合格、不合格</p> <p>建议：提前转正（ 月 日 ）</p> <p>终止合同</p> <p>实习结束</p> <p style="text-align: right;">签字：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>机构决议</p>	<p>建议：提前转正（ 月 日 ）</p> <p>终止合同</p> <p>实习结束</p> <p style="text-align: right;">盖章：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

附件三：实习人员管理流程



附件四：餐费产生记录表 /交通费产生记录表

餐费产生记录表

部门：_____

姓名：_____

序号	日期	费用(元)	用途	备注
1				
2				
3				
4				

PS：1、请于用途中说明午餐/晚餐；

2、请于备注中写明其他需要说明的事项。如参加培训、垫付他人费用等。

交通费产生记录表

部门：_____

姓名：_____

序号	日期	费用(元)	用途	备注
1				
2				
3				
4				

注：1、请于用途中往返地点及事由；

2、请于备注中写明其他需要说明的事项。

第十四编 档案管理制度

总则

机构的文件档案管理依照《智盛社工服务中心文件档案管理办法》来执行。分为三类文件档案，一为市、区政府等相关单位发文及机构对外发文，由副总干事及综合管理部来进行整理存档。二为机构内部通行文，由各部门进行整理存档。三是前线社工在开展服务过程中的资料文件，机构特设立了文件柜，用以整理归档这些服务资料，并进行严格的保密处理。在没有得到授权批准的情况下，任何个人不得私自翻阅、复印或取走资料，若有需要使用这些资料，需经总干事审核批准。

第一章 档案管理制度

第一条 总部及各项目点设置档案管理员岗位，该岗位负责档案及文件的归档、留存、筛查、销毁等工作。

第二条 文件资料及档案的归档工作需在每月前10号前完成上一个月的档案归档。由档案管理员对上月新增文件资料及档案进行筛查，包括资料的完整性、数据的准确性等。对筛查合格的档案制作电子版留存索引。本月所有文件及档案归档完成后由其直属领导进行抽查核实。

第三条 各项目点资料由项目点负责人监督核实。每月11至20日由服务部及项目部派专人成立检查组核查并记录检查结果（档案检查结果记录表），如有检查不合格的文件及档案，需在5个工作日内完成修改工作并交由检查组复核。

第二章 服务档案保密制度

第一条 为确保本机构服务对象的隐私及保密权利收到尊重和保护，及确保机构利益受到维护，特制定本机制。

第二条 机构秘密是关系机构权力和利益，依照特定程序确定，在一定时间内只限一定范围的人员知悉的事项；其包括但不限于技术秘密和其他商业机密。技术秘密是指不为公众知悉、能为机构带来经济利益、具有实用性并且机构采取保密措施的非专利技术和技术信息。技术秘密包括但不限于：服务方案、服务存档资料、服务设计、服务记录资料、计算机软件、服务开展图片及影像资料；其他秘密，包括但不限于：服务对象名单、服务推广计划、财务资料、机构联络的社会资源，等等。

第三条 机构附属组织和分支机构以及职员都有保守机构秘密的义务。接触到机构秘密的高级员工，例如：部门管理人员、财务人员、项目研发人员、行政人员等对保守机构秘密负有特别的责任。

第四条 机构保密工作，实行既确保秘密又便利工作的方针。

第五条 对保守、保护机构秘密以及改进保密技术、措施等方面成绩显著的部门或职员实行奖励。

第六条 机构秘密包括本制度第二条规定的范围以及下列秘密事项：

- 1、机构重大决策中的秘密事项。
- 2、机构尚未付诸实施的服务实施战略、服务实施方向、服务实施规划、服务实施项目及服务实施决策。
- 3、机构内部的合同、协议、意见书及可行性报告、主要会议记录。
- 4、机构财务预决算报告及各类财务报表、统计报表。
- 5、机构所掌握的尚未进入市场或尚未公开的各类信息。
- 6、机构员工人事档案，工资性、劳务性收入及资料。

7、其他经机构确定应当保密的事项。（一般性决定、决议、通告、通知、行政管理资料等内部文件不属于保密范围。）

第七条 对于密级文件、资料和其他物品，必须采取以下保密措施：

- 1、非经本机构总干事或分支机构总干事批准，不得复制和摘抄；
- 2、收发、传递和外出携带，由指定人员担任并采取必要的安全措施；
- 3、在设备完善的保险装置中保存。

第八条 属于机构秘密的设备或者服务的研发、筹备、开展、资料存档、销毁，由机构指定专门部门负责执行，并采取相应的保密措施。

第九条 在对外交往与合作中需要提供机构秘密事项的，应当事先经机构总干事批准。

第十条 具有属于机构秘密内容的会议和其他活动，主办部门应采取下列保密措施：

- 1、选择具备保密条件的会议场所；
- 2、根据工作需要，限定参加会议人员的范围，对参加涉及密级事项会议的人员予以指定；
- 3、依照保密规定使用会议设备和管理会议文件；
- 4、确定会议内容是否传达及传达范围。

第十一条 不准在私人交往和通信中泄露机构秘密，不准在公共场所谈论机构秘密，不准通过其他方式传递机构秘密。

第十二条 机构员工发现机构秘密已经泄露或可能泄露时，应当立即采取补救措

施并及时报告行政部；行政部接到报告，应立即作出处理。

第十三条 出现下列情况之一的员工，予以辞退并酌情要求其赔偿机构经济损失：

- 1、故意或过失泄露机构秘密，造成严重后果或机构重大经济损失的；
- 2、违反本保密制度规定，为他人窃取、刺探、收买或违章提供机构秘密的；
- 3、利用职权强制他人违反保密规定的。

第十四条 机构与接触重要机密的员工签订《保密合同》，《保密合同》以书面形式签订，具备以下主要条款：

- 1、保密的内容和范围；
- 2、保密合同双方的权利和义务；
- 3、保密协议的期限；
- 4、保密费的数额及其支付方式；
- 5、违约责任。

第十五条 在保密合同有效期限内，员工应履行下列义务：

- 1、严格遵守本机构保密制度，防止泄漏机构技术秘密；
- 2、不得向他人泄漏机构技术秘密；
- 3、非经机构总干事书面同意，不得利用该技术秘密进行服务开展与服务实施活动，不得利用技术秘密进行新的研究和开发。

第十六条 对高级员工实行“竞业限制”制度，限制管理人员、技术主管、财务人员、研发人员等高级员工的以下行为：

- 1、自行设立与本机构竞争的机构。
- 2、就职于本机构的竞争对手；
- 3、在竞争机构中兼职；
- 4、引诱机构中的其他员工辞职；
- 5、引诱机构的服务对象脱离机构；
- 6、在离职后，与机构进行竞争的其他行为。

7、非高级员工不实行“竞业禁止”制度，不签订《保密合同》，但对有证据表明侵犯本机构技术及其他商业机密，给本机构造成损失的，机构依法追究相应责任。

第十七条 涉及机构商业秘密的合作、代理、交易合同或协议，均需设置“保密条款”，对合同对方增设保密义务。

“保密条款”应当包含以下内容：

- 1、明示合同所涉及的需要保密的商业秘密范围；
- 2、合同对方以及合同对方的任何员工、代理人均受保密条款的约束；
- 3、受约束的保密义务人在未经许可的情况下，不可将商业秘密透露给任何第三方或用于合同目的以外的用途；
- 4、受约束的保密义务人不可将含有保密信息的资料、文件、实物等携带出保密区域；
- 5、保密义务人不可在对外接受访问或者与任何第三方交流时涉及合同规定的商业秘密内容；

- 6、不相关的员工不可接触或了解商业秘密；
- 7、保密信息应当在合同终止后交还；
- 8、保密期限持续至合同终止后 2 年；
- 9、违反保密义务的，应当承担明确的违约责任。

第十八条 保密文件的复制必须履行审批、登记手续。要严格按照批准的份数，不得擅自多印留存。密码电报一律不得复印。复制文件应按原文密级进行管理，复制中形成的废页应作为密件销毁。

第十九条 服务对象资料处理。

资料存档：各社工需按照一定程序将服务资料存档，所有档案入库之前需要填写入库登记表；

资料保管：所有服务资料保存在机构专用档案柜里，机构安排专职档案管理人员对存档资料进行管理；

资料查阅：未经机构及服务对象允许任何人不得查阅相关资料。以下情况可以查阅服务对象资料：为保证服务质量及服务跟进需要的督导人员查阅、为有需要的社工借鉴了解相关服务开展情况、专业评估人员为进行机构整体服务评估、因公执法需要之公务人员。

第三章 档案销毁制度

第一条 资料销毁，所有纸质服务资料在服务终止三年后被销毁，电子档资料永久保存。

第十五编 信息公开制度

第一章 总则

为了规范机构信息公开工作，提高机构工作透明度，促进依法行政，保障公民、法人和其他组织的合法权益，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称《条例》）和其他有关法律、法规，结合本机构实际，制定本办法。

第二章 公开范围、主体、方式和程序

第一条 下列信息不予公开：

- （一）涉及国家机密的；
- （二）涉及机构核心知识产权秘密的；
- （三）涉及个人隐私的。

涉及机构核心知识产权秘密的或者个人隐私，经法人同意公开或者主管部门认为不公开可能对公共利益造成重大影响的，可以予以公开。

第二条 需公示的范围包括但不限于：

- （一）财务信息
- （二）机构章程
- （三）机构服务程序
- （四）机构重大事件
- （五）捐赠信息

第三条 信息公开主要由机构综合部统一执行，机构的公示内容若有变动需报机

构高层会讨论决定再行公示。

第四条 综合部对属于主动公开范围的信息应当通过下列方式、载体或者场所主动公开，并及时更新：

（一）机构网站；

（二）机构年报或者公开发行的报刊、广播、电视等媒体；

（三）新闻发布会；

（四）信息公告栏、电子信息屏等其他便于公众及时准确获取机构信息的方式、载体或者场所。

第五条 信息公开的注意事项

（一）小组、个案服务中涉及服务对象可辨识信息的，在信息公示中应征求本人同意后再行公布。

（二）涉及影音录制的，无论何种类型的服务，皆应有机构固定格式的同意书的情况下才可公布。

第十六编 薪酬管理制度

第一章 目的

为规范机构员工薪酬管理，有效发挥分配的激励机制与约束作用，提高员工的积极性。为适应社工行业发展的要求，结合机构理念和管理模式，遵照深圳市“1+7”文件等相关规定，特制定本制度。

第二章 薪酬管理原则

本薪酬管理制度必须贯彻按劳分配、公平、公正的基本原则以及根据激励、高效、简单、实用原则，在薪酬分配管理中要综合考虑社会物价水平、机构支付能力以及员工所在岗位在机构的相对价值、员工贡献大小等因素。

第三章 适用范围

本制适用于本机构全体员工。

第四章 职能部门

薪酬管理制度由综合管理部负责制定及修订工作，经机构高层及理事会同意后方可执行。综合管理部需对制度内容进行解释，负责制度的执行和监管。负责各部门与提出薪资调整方案，并上报至高层审批。

第五章 工资结构

机构薪酬设计按人力资源的不同类别，实行分类管理，着重体现岗位价值和个人贡献。鼓励员工长期为社工行业服务，共同致力于行业及机构的不断成长和可持续发展。机构薪酬包括：

第一条 基本工资、岗位津贴、根据岗位等要素确定：

- (二) 职务津贴：根据职务、职责等要素确定；
- (三) 工龄工资：根据员工服务年限确定；
- (四) 职称工资：根据员工取得助理社工师/社工师确定；
- (五) 补贴：包括通讯补贴、交通补贴、高温补贴等；
- (六) 福利：包括社保、公积金等。

第二条 员工工资结构包括：

月工资=基本工资+岗位津贴+职务津贴+绩效工资+职称工资+项目补贴+高温补贴+工龄工资+通讯补贴+交通补贴

实习生工资为每月 1300 元，机构承担工作产生交通费。

第三条 工龄工资

新员工入职满一年后，至第一个月开始计发工龄工资，正式员工每人每年加 50 元。

工龄工资计算以劳动合同期限为准，满一年后再第一个月工资内发放。

若遇中途离职者，按照最近一次入职计算。离职前工作不计算工龄工资。

第四条 绩效工资

(一) 根据不同岗位及职务，绩效工资在 300 元至 1000 元不等。

(二) 工资结构内含绩效工资的员工均需参与绩效考核；

(三) 一线社工、行政辅助人员一所在团队为单位进行团队绩效考核，绩效工资以达标率发放；

(四) 团队负责人及以上人员接受个人绩效考核，绩效工资以达标率发放。

第五条 项目补贴

承担本职工作外项目人员可享受项目补贴；

项目补贴数额根据项目资助金额确定，无统一标准。

第六条 薪资调整

个人薪资调整主要指员工薪资级别和所得的调整，在下列情况下进行调整：

- 1、岗位调换；
- 2、职务晋升；
- 3、工龄增加；
- 4、绩效变化；
- 5、其他特殊调整：

机构薪酬调整需根据实际需求进行调整，均需通过考核后确定。

薪酬每年调整2次，一至六月份上半年入职人员在本年十月份进行述职，七至十二月份下半年入职人员在次年四月份进行述职，每人每年提薪次数仅限一次，具体根据<智盛社工述职晋升管理办法>进行确定。

第七条 薪酬组织与发放

一 薪酬策略

机构总干事根据行业相关规定提出薪酬政策方向，综合管理部部长负责提供具体方案，报请总干事审批，经理事会同意后方可实施。

二 薪酬发放

薪酬计算

正式员工月工资=(基础工资+职务工资+绩效工资+职称工资+工龄工资+通讯补贴+交通补贴+高温补贴)-(各项个人应缴五险一金+个人所得税+其他扣除项目)

实习生月工资=(基本补助+伙食补助+住宿补助)

三 考勤管理

绩效计算的考勤期间为自然月,在每个月5号前,各服务团队提交考勤表至综合管理部,由综合管理部结合当月人员出勤情况,汇总考勤报表。

四 各种休假的支付标准

1、病假工资的发放

员工每月有0.5天看病假,不扣除工资。经申请批准病假可按照正常发放工资,不超过10天。超过10天病假,经申请批准发放60%工资,最长不超过60天

2、事假工资的发放

事假以月考勤报表为准,按所休事假天数扣除相应日工资。

3、其他休假工资的发放

(1)婚假:婚假期间工资照常发放;

(2)丧假:丧假期间工资照常发放;

(3)产假:产假期间工资照常发放;

(4)陪产假:陪产假期间工资照常发放;

(5) 年假：年假期间工资照常发放；

(6) 工伤假：按照国家有关管理制度相应伤残津贴和补助；

五 工资审批

薪资必须由总干事批准后方可发放；

薪资计算人员完成薪资计算后生成“工资表”，提交至综合管理部及财务部审批后，由总干事最后审批，由财务部出纳人员发放。

六 薪资发放

薪资发放日期：每月 15 日前发放上月薪资，如遇周末/节假日，则顺延至下一个工作日。

薪资发放至员工银行卡中，不发放现金。

因计算错误造成员工薪资不符的，将在下月发放的薪资中补扣。

七 薪资保密

机构综合管理部、财务部等有人经手薪酬信息的员工必须保守薪酬秘密。未经机构领导批注，不得将机构的薪酬方案、标准、制度以及个人信息透露给任何第三方或机构以外的任何人员。

薪酬信息的传递必须通过正式渠道。有关薪酬的书面材料必须加强管理。工作人员离开办公区域时，不得将相关保密资料堆放在桌面或容易泄露的地方。有关薪酬的电子文档必须加密存储。

第十七编 证书管理制度

第一章 总则

第一条 为规范深圳市光明区智盛社工服务中心（以下简称“本机构”）各类证书的使用、缴销、变更和保管等工作，制定本规定。

第二条 本机构的各类证书是履行职责、行使权利的重要凭证和标志。

第二章 证书分类与管理

第三条 本机构的证书包括营业执照（正副本）、资质证书、信用等级证书、社会组织评级证书和其他证书等。

第四条 总干事是证书管理的责任人，负责本机构各类证书的登记、使用、缴销、变更。

第五条 证书管理应设专管人员，专管人员应当具有较高的政治和业务素质，工作认真、作风严谨、恪尽职守、遵纪守法。证书专管人员的确定和变更应得到总干事的同意。

第三章 证书使用、缴销与变更

第六条 本机构各类证书需按照国家、广东省、深圳市和光明区民办非企业单位管理有关规定申请并备案。

第七条 本机构各类证书由总干事发通知后正式启用、撤销、变更，启用、撤销、变更证书的有关文件资料应归档，永久保存。

第八条 各类证书停用后，各部门应在证书停用之日起三个工作日内交总干事办公室，并办理交接手续，留下影印件归档后予以销毁。

第九条 更换新证书时应按照程序重新办理证书的启用手续。

第四章 证书保管与使用

第十条 专管人员应妥善保管证书，确保安全，维护单位和部门利益。

第十一条 证书使用地点限证书保管部门的办公场所内，不得擅自将其带出使用。特殊情况必须带出使用时，须经总干事批准，并安排专人陪同监督。

第十二条 证书使用要严格遵守使用规定。各类证书一律不准随意复印。

第十三条 本机构证书使用应按照相应流程，使用前需填写《证书使用申请单》，《证书使用申请单》上需清楚填写主致单位、材料名称、经办人、复印份数、复印时间等，并由总干事签批。

第十四条 总干事根据工作需要可进行授权,并将书面授权文件提交证书管理所在部门备案。书面授权文件应包括被授权人、授权事由、权限、期限等内容。

第十五条 在紧急情况下,如总干事无法签署《证书使用申请单》,但不立刻提供证书原件或复印件将会延误事项或产生不利的重大后果,可由总干事口头通知证书管理所在部门批准使用。经办人有责任在使用证书后的三个工作日内向证书管理所在部门补交该事由的《证书使用申请单》。

第十六条 如使用证书材料更改需要重新使用证书,原则上应提交新的《证书使用申请单》,并由总干事签批。

第十七条 《证书使用通知单》应妥善保管,定期存档。

第六章 附则

第十八条 凡违反本管理规定,给单位造成损失的,由直接责任人承担赔偿责任。

第十九条 本规定由智盛社工服务中心负责解释。

第十八编 印章管理制度

第一章 总则

第一条 为规范深圳市光明区智盛社工服务中心（以下简称“本机构”）各类印章的制发、使用、缴销、变更和保管等工作，制定本规定。

第二条 本机构的各类印章是履行职责、行使权利的重要凭证和标志。

第二章 印章分类与管理

第三条 本机构的印章包括公章、法人章、合同专用章、财务专用章、内设部门印章等。

第四条 总干事是印章管理的责任人，负责本机构各类印章的制发、登记、启用、缴销、变更。

第五条 印章管理应设专管人员，专管人员应当具有较高的政治和业务素质，工作认真、作风严谨、恪尽职守、遵纪守法。印章专管人员的确定和变更应得到总干事的同意。

第三章 印章刻制、启用、缴销与变更

第六条 本机构各类公章需按照国家、广东省、深圳市和光明区民办非企业单位管理有关规定刻制并备案。刻制各类印章的材料、规格、样式按照国家统一规定执行。

第七条 本机构内设财务专用章、发票专用章等公章。由总干事发通知后正式启用、撤销、变更，启用、撤销、变更印章的有关文件资料和印模应归档，永久保存。

第八条 各类印章停用后，各部门应在印章停用之日起三个工作日内交总干事办公室，并办理交接手续，留下印模归档后予以销毁。

第九条 更换新印章时应按照程序重新办理印章的制发与启用手续。

第四章 印章保管与使用

第十条 专管人员应妥善保管印章，确保安全，维护单位和部门利益。

第十一条 除本机构公章和法人章外，其他印章均不得在具有法人单位法律效力的合同、协议、文件等材料上使用。

第十二条 印章使用地点限印章保管部门的办公场所内，不得擅自将其带出使用。特殊情况必须带出使用时，须经总干事批准，并安排专人陪同监督用印。

第十三条 印章使用要严格遵守使用规定。各类印章一律不准在空白材料上使用。

第五章 印章使用

第十四条 本机构印章使用应按照相应流程，除内设部门印章外均应填写《印章使用申请单》，《印章使用申请单》上需清楚填写主致单位、材料名称、经办人、用印份数、用印时间等，并由总干事签批。

第十五条 总干事根据工作需要可进行授权，并将书面授权文件提交印章管理所在部门备案。书面授权文件应包括被授权人、授权事由、权限、期限等内容。

第十六条 在紧急情况下，如总干事无法签署《印章使用申请单》，但不立刻加盖印章将会延误事项或产生不利的重大后果，可由总干事口头通知印章管

理所在部门用印。经办人有责任在用印后的三个工作日内向印章管理所在部门补交该事由的《印章使用申请单》。

第十七条 如用印材料更改需要重新用印，原则上应提交新的《印章使用申请单》，并由总干事签批。

第十八条 《印章使用通知单》应妥善保管，定期存档。

第六章 附则

第十九条 凡违反本管理规定，给单位造成损失的，由直接责任人承担赔偿责任。

第二十条 本规定由智盛社工服务中心负责解释。

第十九编 图书管理制度

为完善机构图书管理，提高图书利用率，鼓励机构同工多阅读专业书籍，特制定本制度。

第一条 机构员工必须严格执行机构规定的图书管理制度，保持室内的清洁卫生和良好秩序。

第二条 机构图书由综合部负责管理，综合部需维护图书室清洁卫生，保证书籍完好。

第三条 综合部及机构同工需共同保护机构书籍，保证书籍完好无损。

第四条 综合部于每半年添购书籍，充实书库。综合部征求各中层及以上管理人员意见拟出购书清单，由机构督导及总干事最后敲定购书清单。

第五条 新书买到后，由综合部及时进行图书编码附件1。

第六条 凡本机构员工均可在本室借阅图书，借书时需办理借阅手续，每次借书不得超过2本，借期不得超过30天。到期未看完者，须办理续借手续，只可续借1次。

第七条 超过15天未归还书籍2次以上者，将停止借阅权利并勒令归还书籍。

第八条 所借图书如有污损、涂写、圈点及遗失者，必须于一周内办妥赔偿手续，能买到原版的图书，可买书赔偿，否则按以下规定赔偿。

1、丢失孤本书、特藏书、工具书按原价赔偿。

2、丢失多卷书中的2至4册者，均按全套价赔偿。

第九条 员工在调动工作或离开本机构时，应在离开前还清所借的图书。

第十条 本制度由机构统一制订，综合部负责执行和解释。

第二十编 车辆管理制度

第一章 总则

第一条 为加强机构车辆管理，进一步做好机构服务工作，确保车辆安全运行，制定此制度。

第二条 本制度所指车辆为机构机动车。

第二章 车辆管理

第一条 综合部负责车辆管理工作，包括车辆调派、维修保养、车辆年审年检、车辆保险及车辆证件管理及驾驶员管理。车辆驾驶员要及时做好车辆清洁、保养等日常维护工作，每周对车辆进行检查并做好登记工作，发现故障要及时排除，确保行车安全。

第二条 机构车辆驾驶员综合部指定人员（持有驾照者），其他部门及人员原则上不可驾驶车辆，无驾照者严禁驾驶机构车辆。

第三条 车辆使用完毕及节假日应停放在机构所在地停车场内，并将车门锁好。

第三章 车辆使用

第一条 车辆使用范围：

（1）机构工作人员因公外出办事、联系业务；（路程在三公里以内，应首先选择公交车作为主要交通工具）

（2）因公事携带大量现金外出办事及其他紧急工作事件；

（3）接送机构宾客；

（4）生病就诊、住院等特殊情况。

第二条 车辆使用程序

(1) 于综合部处填写《用车申请表》，写明用车时间、用车事由、目的地等（因公用车及私人用车均需申请）；

(2) 经由总干事或副总干事审批同意后方可用车。

第三条 私人原因申请用车，所产生路桥费由个人承担。

第四条 驾驶员不得私自向外借车、换车或出私车（用公车办私事）及学习车辆驾驶。

第四章 违规与事故处理

第一条 在以下之一的情况下，违反交通规则驾驶人行驶车辆时故意违章（如私闯红灯、乱停车驾驶未佩带安全带、车速超规定等驾驶车辆违反交通规则行为）或发生事故后果，由驾驶员全部承担：

(1) 无证驾驶；

(2) 酒后驾驶；

(3) 未经机构允许，私自向外借车、换车或出私车（用公车办私事）

第二条 因公外出，驾驶员非故意违法交通规则，其罚款由驾驶员及机构各承担50%，涉及驾照扣分的由驾驶员负担。

第三条 如车辆在办公用途中遇不可抗拒车祸发生，应先急救伤患者，向附近机关报案，并立即与机构总干事联系处理，突发性其他类临时事故或故障，也应该及时跟总干事联系处理。

第四条 发生责任事故造成经济损失时，按经济损失，责任者应赔偿。a.一般事

故（经济损失在 1000 元以下者）：按经济损失的 50%处罚；b.严重事故（经济损失在 1000 至 5000 元者）：按经济损失的 40%处罚；c.重大事故（经济损失在 5000 至 10000 元者）：按经济损失的 20%处罚；d.特大事故（经济损失在 10000 以上者）：按经济损失的 10%处罚。

第五条 未尽事宜按《中华人民共和国道路交通安全法》和相关法律法规执行。

第六条 驾驶人员所驾驶车辆有故障时要立即检修。不会检修的，应立即报告给综合部负责人，并提出具体的维修意见（包括维修项目和大致需要的经费等）。未经批准，不许私自将车辆送厂维修。

第二十一编 安全管理制度

第一章 总则

第一条 为落实“安全第一，预防为主”的方针，加强机构人身安全管理，保障安全生产和业务安全开展，特制定本制度。

第二条 本制度适用于本机构各部门。

第二章 安全管理组织机构设置

第三条 安全管理小组

(一)安全管理小组为公司安全管理机构

(二)安全管理小组组成成员

组长：总干事 组员：副总干事、总督导、各部门负责人

第四条 安全管理小组主要职责

(一)贯彻国家安全政策，负责机构安全制度体系的建立与完善，制定、执行各类安全管理措施；

(二)负责对本部门安全工作进行考核，检查，督促不安全措施的整改落实；

(三)出现安全事故，及时组织人员对机构重大安全事故的调查，并拟订可行性处理方案；

(四)组织机构安全教育培训，安全检查等安全管理工作。

第三章 安全管理责任

第五条 人身安全的最高责任人为总干事及各部门第一责任人。

第六条 各级管理人员在各自管辖范围内，对员工的人身安全负有不可推卸的责任。

第四章 员工人身安全事故预防

第七条 生产安全事故预防

(一)责任划分:

(1)由于操作培训不到位而造成的安全事故,机构负主要责任,部门负责人负次要责任。

(2)由于现场安全管理不到位造成的安全事故,机构负主要责任,部门负责人负次要责任。

(3)由于操作人本人违规操作导致安全事故,责任由本人承担。

(二)各部门必须遵守生产安全管理制度,包括用安全生产检查管理制度、安全生产教育、培训管理制度、仓库安全管理制度等。

(三)各部门必须明确安全生产责任人、建立安全网络图并落实相关管理人员及具体的岗位职责,制定重点设备及区域的相关应急预案并定期进行演练。

(四)各部门必须有专人定期检查安全生产(每月不少于一次),落实安全生产措施,及时发现安全隐患并进行整改。

(五)机构应当对各部门的机器设备安排专人进行维护保养,保证设备的正常运行

(六)新员工、转岗职工、上岗前必须经过生产技能培训,同时各部门必须定期进行安全教育培训。

第七条 消防安全事故预防:

(一)责任划分:后勤组负责消防设施的检查、整改,发现问题需及时处理。

(二)各部门必须遵守消防安全管理制度,包括安全管理制度、消防器材维护、保养制度、消防安全检查、管理制度、消防安全教育、培训制度等。

(三)各部门必须明确安全生产责任人、专(兼)职的安全管理人员及具体的岗位职责。

(四)各部门的安全管理人员每月必须对所在场地的消防器材和消防设施定期进行

检查，发现火灾隐患要及时整改。必须定期开展消防安全教育。

(五)灭火器必须时刻保持正常使用，且保持压力正常，同时消防水枪、水袋必须配备齐全，应急灯必须保证正常使用。

(六)灭火器材必须按规定予以配置、摆放。严禁在消防器材和消防设备旁堆放物品。消防器材要做到四防(即防雨、防晒、防潮、防冻)。

(七)从事或雇请电工、烧焊工、易燃、爆等特殊工作的人员，必须持证上岗，并严格按照消防安全操作规程进行作业。

(八)各部门必须对重点消防部位设立明显防火标志，并设置相必须的消防设施;各部门的疏散标志和事故必须急照明设置必须符合规范。

(九)各部门必须保持疏散通道、安全出口畅通，严禁占用疏散通道，严禁在安全出口或疏散通道上安装栅栏等影响疏散的障碍物。

(十)易燃、易爆、危险物品必须有专用的库房，配备必要的消防器材设施，仓管人员必须由消防安全培训合格的人员担任，且必须分类、分项储存。化学性质相抵触或灭火方法不同的易燃易爆化学物品，必须分库存放。

(十一)各种电器必须定期检修(每季度一次)。

(十二)任何部门、个人不得损坏和擅自挪用、拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占消防栓，不得占用防火间距，不得堵塞消防通道。

第二十二编 场地安全、消防和卫生管理制度

场地内和塑胶场地内严禁吸烟、严禁使用明火。每个场地工作人员都要学会使用消防器材。

消防装置、设备和体育馆的门窗应定期检查,已经损坏和有故障的要及时修理或更换。

场地的配电等房室应指派专人负责,各场地的门和房间钥匙也要由专人保管。场地内器材设备使用时要符合操作常规,不得随意使用和搬动。

为防止火灾发生,严禁下列行为:占用疏散通道;在服务期间将安全出入口上锁;遮挡消防安全疏散通道标志;违章用火用电如电气焊、电加热器;储存、使用易燃易爆危险物品;在不明容电量的情况下,使用、加装大用量电器设备。

场地内卫生间每日都要清扫。逢大型活动时,听从有关负责人的调动,场地内要彻底清扫、擦洗,保证无灰尘、无落叶、无污迹。夏季,卫生间等处要定期喷药、灭蝇。

第二十二编 场地管理人员职责

- 一、场地值班人员负责场地和其它设备的管理，其工作任务是为活动、参观以及对外开放等工作需要，提供场地、器材、仪器、设备等方面的服务。
- 二、任何单位、个人在使用场地时，发现场地内有安全隐患、设备损坏、能源浪费等现象时，有权利和义务及时向场地管理人员报告，促其立即采取措施抓紧维修，消除隐患。场地管理人员有责任迅速采取措施。若其自身能力不能解决或不属于自身管理范围的事项时，应及时向中心主任汇报，或请有关部门协助解决。
- 三、各场地管理负责人应全面负责本人值班场地的安全、消防、卫生、秩序、器材借用、归还和简单维修等事项。

第二十三编 党支部管理制度

第一条 “三会一课”制度

定期召开支部党员大会，按时上好党课。

第二条 民主生活会制度

针对各方面的情况检查总结，统一认识，开展批评与自我批评。

第三条 民主评议制度

- 1、坚持四项基本原则，从严治党，提高党员素质；
- 2、民主评议党员要在党委领导下，以支部为单位有步骤进行。

第四条 报告工作制度

- 1、在支部大会休会期间，负责领导和处理支部的日常工作，执行支部大会的决议；
- 2、支部委员会对支部大会负责，对支部全体党员负责。

第五条 联系群众的制度

- 1、定期或进行某项工作前，通过召开座谈会和个别访问的形式听取同志的意见；
- 2、根据党员的不同情况，分配每人联系几个群众，了解他们的思想、工作和生活等方面的情况，帮他们排忧解难，做思想政治工作。

第六条 保密制度

在保密时限内擅自公开或扩大范围，必须受到党纪处分或法律的制裁。

第七条 请示汇报制度

- 1、党员向党组织请示汇报；
- 2、党小组向党支部请示汇报；
- 3、党支部向上级党组织请示汇报。

第八条 思想政治工作制度

加强思想政治工作，把思想政治工作摆在非常重要的议事日程上来。