



东莞市乐雅社会工作 服务中心

员 工 手 册

2023 年 2 月修订

目录

第一部分 机构介绍.....	3
第一章、机构简介.....	3
第二章、组织架构.....	4
第二部分 部门职责.....	5
第一章、理事会.....	5
第二章、监事会.....	6
第三章、党支部.....	6
第四章、总干事、副总干事.....	7
第五章、督导委员会.....	8
第六章、财务.....	8
第七章、办公室.....	9
第八章、服务部.....	10
第九章、项目部.....	10
第三部分 人力资源管理.....	11
第一章、人员招聘.....	11
一、招聘.....	11
二、解聘.....	13
三、社会工作者守则.....	14
第二章、人才成长体系.....	16
一、总 则.....	16
二、相关制度.....	16
三、人才选拔.....	17
四、人才培养.....	18
五、人才保障.....	19
六、附则.....	21
第三章、绩效管理.....	21
一、绩效管理制度.....	21
二、办公室绩效考核.....	24

三、服务部绩效考核.....	25
四、项目部绩效考核.....	31
五、季度考核.....	54
第四章、薪酬管理.....	56
一、新薪酬标准.....	56
二、旧薪酬标准.....	61
三、激励制度.....	64
第五章、劳动关系管理.....	77
一、员工入职.....	77
二、考勤管理.....	79
三、请假管理.....	80
第四部分 专业服务指引.....	83
第一章、专业服务流程指引.....	83
第二章、档案管理指引.....	83
第三章、财务管理指引.....	87
一、财务管理制度.....	87
二、财务预决算制度.....	92
三、费用开支控制制度.....	93
四、会计核算制度.....	97
五、货币资金管理制度.....	100
六、资产管理制度.....	104
七、会计档案管理制度	107
八、财务保障机制.....	110
第四章、服务安全指引及突发应急事件保障机制.....	115
一、服务安全指引.....	115
二、处理突发应急事件保障机制.....	121

第一部分 机构介绍

第一章、机构简介

一、机构概况

东莞市乐雅社会工作服务中心成立于 2010 年 3 月 18 日，是东莞市山区片首家社工组织，由热心人士吴炳坚先生、杨东娣女士创办，经东莞市民政局培育扶持、民间组织管理局注册批准，向政府和社会提供社会工作专业服务的民间非营利性专业机构。目前是东莞市 5A 级社会组织，获得 ISO 质量管理体系认证证书等。

（一）机构理念/目标/文化概述

中心理念：助人自助，为生命赢得尊严。

乐雅目标：传播社工理念，普及社工知识，塑造本土社工服务品牌，凝聚社工核心文化，提供优质社工服务。

服务宗旨：致力于打造一支专业化、职业化、本土化的优秀社工团队，为有需要的个人、家庭及社会群体提供高质量的社工服务，共创和谐社会。

中心文化：关心、爱心、耐心、细心、专心、诚心、信心。即事事表关心、人人示爱心、时时有耐心、处处要细心、工作讲专心、做人靠诚心、服务亮信心。

（二）机构内涵释义

第一，“礼、乐、雅、道”是中国传统哲学思想中的重要内容，在马克思主义指导思想和中国特色社会主义共同理想的框架内，完美结合以人为本、天人合一、乐善好施、曲雅德高的中国传统文化精华，并加以弘扬，重构中国人民的精神生活和价值体系，对于建立一个民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会具有深远而重要的意义。

第二，“乐”，即乐善好施，“雅”，即温文尔雅，意思是作为一名社会工作者，要有一种乐于助人的精神，以温和的态度、礼貌的举止为需要帮助的个人和群体提供服务。

第三，同心圆中的两颗心，一是爱心，一是专心，首先，这代表着我们乐雅社工将以人为本，关注弱势群体的利益，以爱心和专心去为有需要的个人、家庭



和社会群体提供优质的服务；其中，专心又寓意着对社工事业的专心，对专业化孜孜不倦、锲而不舍、持之以恒的追求。其次，它们又像是两个相互扶持的人，这预示着我们个人力量有限，需要与人合作，团结互助，共创美好生活。

第四，七颗耀眼的星星，源于北斗七星。北斗七星照亮夜空，能给处于黑暗中的人们指明方向，在社工人眼里它们象征着给社会弱势人群带来希望和光明，给处在困境中的人们整合资源，走出困境。其中，七彩之色，也意指通过社工服务给社会增光添彩。

第五，绿色为主要颜色，它给人一种清新、舒适、朝气、具有生命力的感觉，就像是社工给人的感觉：亲切、友爱、积极、为服务对象和个人赢得生命的尊严。

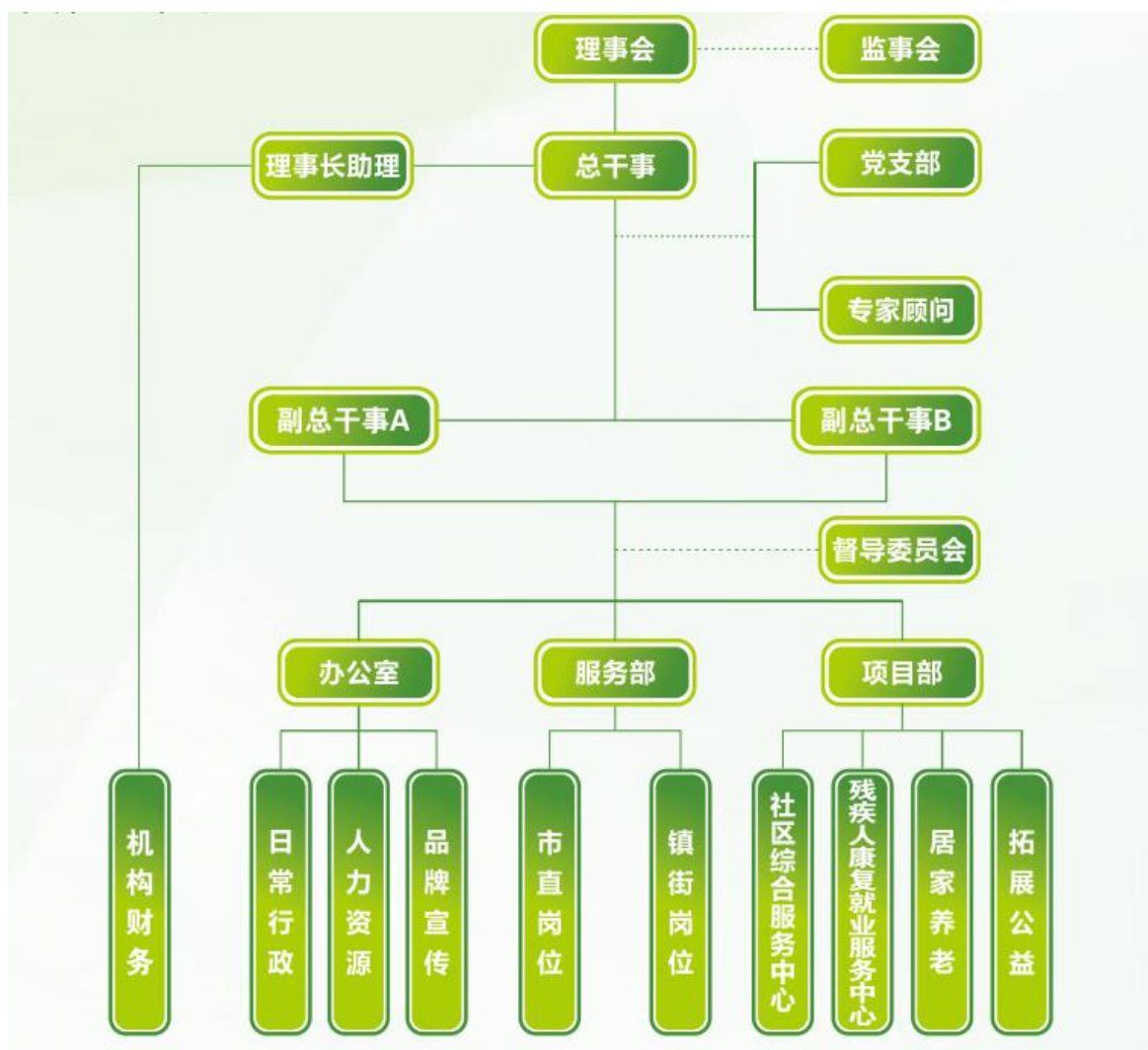
乐雅的独特内涵，正如在东莞社会工作不断发展的今天，乐雅社工将中国古代优秀的传统文化精神与现代文明紧密结合，致力于打造一支专业化、职业化、本土化的优秀社工团队，为有需要的个人、家庭及社会群体提供高质量的社工服务，让人们过上快乐而优雅的生活，共创和谐社会。

（三）机构基础设施：

中心在东莞市樟木头南城大道 15 号开辟了 700m²的服务办公场所，（另有接近 1000 m²的服务备用场地），设立有多个办公席位、会议室以及培训室及图书室；按照温馨、保密的原则，设置了个案工作室、小组工作室、档案室；开通了热线电话，配备了手提电脑、投影机等办公设备，中心的硬件设完善。

第二章、组织架构

为促进机构管理的科学化和规范化，机构建立了完善的行政及服务管理组织架构，中心成立了理事会、监事会，设立了总干事、副总干事、办公室、服务部、项目部、人力资源部、宣传部、财务部的组织架构。同时，制定并逐步完善机构各部门职责分工，各行政人员做到了权责分明，责任到位。



第二部分 部门职责

第一章、理事会

本单位设理事会，目前成员为3人。理事会是本单位的决策机构。理事长为吴旭东先生。

理事会角色、责任和权利如下：确保组织具有使命、策略以及长期目标,代表利益相关方监督执行理事和高级管理者的工作；确保建立各种体系,使组织向所有利益相关方展示其公信力和透明度,特别是财务方面；确保组织根据其运用文件开展工作,且不触犯任何国家法律；确保组织具备所有相关政策,并且不断更新,所取报告以确保组织的资金和其它资源仅用于组织根据适用文件开展工作,并确保组织运营具有足够资源确保理事会工作顺利,会议高效进行。其职责主要

体现在以下几个方面：

- 1、修改机构章程；
- 2、制定业务活动计划；
- 3、制定年度财务预算、决算方案；
- 4、制定增加开办资金的方案；
- 5、本单位的分立、合并或终止；
- 6、聘任或者解聘本单位总干事和提名聘任或者解聘本单位的副总干事及财务负责人；
- 7、罢免、增补理事；
- 8、制定内部管理制度；
- 9、进行内部机构的设置；
- 10、从业人员的工资报酬。

第二章、监事会

监事会对理事会和商级行政管理系统行使监督的内部组织。监事金或监事行使下列职权包括：(1)检查本单位财务；(2)对本单位理事长、常务理事、执行理事违反法律、法规或章程的行为进行监督；(3)当本单位理事长、常务理事、执行理事的行为损害本单位的利益时,要求其予以纠正；(4)监事列席理事会会议。

第三章、党支部

在市社会组织管理局党委的领导下，中共东莞市乐雅社会工作支部委员会成立于2011年1月22日，党支部成立后，支部架构建设逐步完善，支委会、小组会、民主生活会等支部活动有序开展，丰富了党的活动，团结了党群关系，党建工作稳步推进。其职责主要体现在以下几个方面：

- 1、宣传和执行党的路线、方针、政策以及上级党组织的决议和指示，充分发挥党员的先锋模范作用，团结、组织党内的干部和群众，保证本部门各项任务的完成。
- 2、组织党员认真学习“三个代表”重要思想，学习党的基本路线、基本理论和基本知识，学习科学、文化和业务知识。

3、对党员进行教育管理，严格党的组织生活，认真开展批评和自我批评，监督党员切实履行义务，遵守纪律，保证党员的权利不受侵犯。坚持“三会一课”制度，开展“两先两优”评比活动，表扬党员中的模范事迹。

4、做好党员评议工作，根据“从严治党”的方针，严格按党员标准进行考核，维护和执行党的纪律。对违纪党员进行教育和查处，对不合格进行劝退，对受纪律处分的党员、评议中群众意见较大的党员以及延长预备期的党员等要加强帮助。

5、按时收缴党费，及时接转组织关系，对长期外出、进修的党员加强联系和教育。

6、密切联系群众，经常了解群众对党员、党的工作的批评、意见和建议，了解、分析师生员工的思想状况，有针对性做好思想政治工作，对于群众中的错误意见和不良风气，要用适当的方法加以纠正，化解矛盾，理顺情绪。

7、按照“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的方针，做好吸收党员工作。对吸收的预备党员和要求入党的积极份子，要指令专人每季度至少谈话一次。

8、参与本部门重大问题的决策，和行政领导一起抓好精神文明建设；领导本部门群团组织，发挥他们联系群众的桥梁和纽带作用；加强与民主党派的联系，做好统战工作。

9、做好党员群众的思想政治工作，推进精神文明建设；了解群众意见，维护群众正当权益，帮助群众解决实际困难。

10、完成上级党组织交办的其他工作。

第四章、总干事、副总干事

4.1 总干事

研究制订中心长期发展策略，组织制订/修订中心相关管理制度，并负责监督执行。组织制订中心年度计划，负责组织实施，在主持中心各部门日常经营、管理工作的基础上，负责全面执行理事会所作出的有关中心发展的各项决议。对管理人员的任免和奖惩有决定权，同时负责召集和主持重大会议，检查、监督和协调各部门工作等行政事务，做好与中心，与理事会，监事会关系，及时向理事通报中心

重大事项。代表中心出席区、市、省等国家或联合会议,发展及参与本地/国家政府部门及有关组织的网络,以确保服务能顺利及迅速推行,并推广机构的工作。

4.2 副总干事

协助理事会《总干事)研究制订中心长期发展策略,协助理事会(总干事)组织制订/修订中心相关管理制度。召开工作会议(督导会议/机构例会/小组长会议/社工会议),及时了解各岗位的总体服务情况反馈给上级主管人员、总干事及理事会,并作出妥善安持。协助理事会(总干事)负责主持中心服务相关日常经营、管理工作(各部门的职责落实及情况跟进),发掘,联络各种与服务相关的社会资源,做好中心战略性项目的开发,实务经验总结与理论研究,做好相关内容的审核评估工作及上级主管部门/机构/用人单位交代的其它工作。做好机构季度用人单位工作汇报,协调机构与部分用人单位之间的关系,对现有的问题进行总结,提出建议,反馈给用人单位及行业协会等相关物位,并代表团队的常相关会议汇报工作。

第五章、督导委员会

乐雅社工督导委员会由乐雅社工在任的东莞市初级督导、中级督导及高级督导组成。督导委员会是机构专业服务管理的补充力量,旨在提升机构督导能力与业务水平,加强社工人才的培养,促使社工专业知识、专业能力及专业巧的提升,促进社工的专业服务水平。督导委员会帮助机构完善项目季度考核、绩效考核、专业服务过程监管及服务成效测评等机制,从而促进机构专业服务质量的发展。督导委员会参与机构战略规划,推动机构服务品牌及服务研究的发展,并及时为机构建言献策,帮助机构管理水平的提升。

第六章、财务

一、职责概要

根据《民办非企业会计制度》并结合制定财务管理制度及相关财务细则,用以规范机构的财务工作,使机构的财务始终不偏离公益性的原则发展;负责服务系统中财务版块的使用、管理和维护;按时处理日常财务工作。

二、工作内容

- 1、制定机构财务管理制度及相关财务细则;

2、执行机构制定的薪酬福利制度，并对薪酬福利说明解释；依据各方面的变化及时提出调整同工薪酬方案的建议，积极落实各项同工福利；

3、处理账务；

4、编制会计凭证和会计报表，装订会计凭证；

5、每月上报税务资料；

6、处理现金以及银行报销单据，编制现金银行日记账；

7、负责管理政府购买社工服务经费的资金跟进、使用；

8、保管使用财务印章、票据、记账凭证、账簿等；

9、发放机构全体同工工资。

三、其他工作

1、与行政部协调机构全体员工调动情况以及相关福利发放工作；

2、与服务部协调社工活动报销工作的核定，以及服务合同中涉及财务相关工作；

3、与研究评估委员会协调绩效发放及各项评估工作安排；

4、与督导委员会协调督导的任免与补贴发放工作。

第七章、办公室

机构办公室设有三个职能，分别为行政助理、人力资源、品牌宣传。协助总(副)干事安排中心日常管理工作；协助总(副)干事组织制订/修订中心相关管理制度，完善各种办事流程及规范(出车、盖章、文件审阅、物资经审批及申请、图书管理、办公税仪培训等)，并负责监督执行；负责指导中心人力资源工作，保证人力资源供给；协助总(副)干事监督行政部各部门业务开展；组织安排中心各类会议，做好会议记录，整理会议纪要；拜访用人单位、组织接待中心重要来访者，负责中心所有外事活动的协调和计划安排；负责指导起草以中心名义上报或下发的重要文件、报告、合同等，处理行政方面的重要函件；负责行政部各部门的绩效考核工作；负责中心各类年检、中心各类申报工作；负责中心对外合作合同起草、签订；做好机构的宣传规划，跟进宣传部门宣传工作的进展；做好员工关怀、工作环境适应、生活与学习成长工作；做好机构员工安全预防及危机事件处理工作；完成总(副)干事交办的其它工作。

第八章、服务部

服务部主要是负责市直岗位、镇街岗位、临时性民政业务等服务运营、监管及拓展以及完成总(副)干事交办的其它工作。负责机构嵌入式社会工作服务岗位的服务管理与服务发展,积极探索与推动社会工作与合作单位间特性和需求的结合,引导员工在遵守服务单位规范与制度的前提下,寻求社会工作服务的角色和发展空间,及时发现问题,整合资源,促成改变。引导派驻社工促进服务单位及指定服务对象的发展。

负责派驻服务点的社会工作者的服务指引与服务监管,负责服务人员的培训、指导与考核,不断提升工作员服务质素,丰富员工专业技能,支持员工专业成长,致力于使员工通过专业服务促进服务群体及个人的改善,达致与服务单位共赢的目标。

负责部门社会工作服务技巧、服务模式的探索与研究,负责部门宣传工作的推进,特别是大型服务、特色品牌的推广与宣传,指导机构宣传部,制作出符合部门实际需求的宣传品。推动机构在行业的知名度,为机构树立品牌和形象做努力。

第九章、项目部

项目部主要是负责社区综合中心、居家养老项目、残疾人康复就业服务中心领域、其他创投类项目的项目运营、监管及拓展以及完成总(副)干事交办的其它工作。主要包括有完善人员管理、服务监管与评估等制度,规范服务中心各项目服务及项目工作人员行为,明确项目工作人员的权限与责任,保证项目的正常运用及服务质素的完成;同工发展,通过项目人员的培训、指导与考核,不断提升同工服务质素,丰富同工专业技能,支持同工专业成长,有效推动项目实施;服务拓展,根据政策导向及需求,积极推广和拓展项目领域;项目服务探索与研究,根据服务点的具体情况,积极探索和总结适合的项目运用模式等。

第三部分 人力资源管理

第一章、人员招聘

一、招聘

聘用是中心根据政府购买服务以及对相关专业人员的需用,而对外进行一种招聘的用工行为。为此特制定本制度。人力资源部会同服务部共同对应聘人员进行筛选、考核,填写考核记录和录用意见,报经总干事、理事会审批后,办理录用手续。

1、人力资源部进行招聘准备工作

- (1) 确定招聘的岗位、人数、要求(包括性别、年龄范围、学历和工作经历等)。
- (2) 拟定日程安排。
- (3) 编制笔试问卷和面试纲要。
- (4) 成立面试小组。
- (5) 需要准备的其他事项。

2、实施步骤

- (1) 人力资源部通过网络等形式发布招聘信息,收集应聘者的材料。
- (2) 人力资源部汇集、整理材料,根据要求进行初次筛选,通知入选人员网络视频面试。
- (3) 人力资源部组织应聘者参加网络视频面试,会同服务部根据网络面试结果进行第二次筛选,向入选人员发第二次面试(到中心直接面试)通知。
- (4) 人力资源部会同服务部组织入选人员参加笔试、面试,根据结果进行第三次筛选,并确定录用名单。人力资源部向入选人员发录取通知,向落选人员发辞谢通知。
- (5) 中心聘用员工须具备良好的品德和个人修养,有下列情况之一者,不得成为本中心员工:
 - ①剥夺政治权利尚未恢复者。
 - ②被判刑或被通缉尚未结案者。
 - ③参加非法组织者。
 - ④品德恶劣,曾受到开除处分者。

⑤吸食毒品者。

⑥经医院体检，其结果中心认为不适合本中心工作者。

⑦年龄未满 18 周岁者。

⑧中心认为不宜聘用人员者。

（6）中心聘用人员须具备以下条件，不符合者不录用。

①中心聘用一线社工学历为全日制社会工作专业本科及以上学历。

②非全日制社会工作专业本科及以上学历必须取初级助理社会工作资格证的。

③中心其它职位，需符合职位特定要求。

④凡属中心员工都应，身体健康并持有三甲医院的体检报告。

（7）新聘用人员持“录取通知”向中心人力资源部报到，且应办理入职登记手续，并交齐如下资料：

①身份证复印件；

②学历证明和职称证明；

③一寸免冠照片 3 张（含电子版）；

④体检证明；

⑤简历（含电子版）；

⑥员工基本情况表。

（8）新聘用人员必须参加中心组织的入职培训，培训内容包括：

①由办公室负责讲解关于机构的内容；

②由业务部门负责讲解关于部门的内容；

③由团队负责人（或督导和组长）负责讲解关于岗位的内容；

所有培训记录按要求填写并及时交到办公室存档。新聘用人员培训完毕，上岗试用期一个月后，经人力资源部考核签署意见后交总干事、理事会审批合格者，与中心签订劳动合同。

3、招聘渠道

（1）微信公众平台；

（2）微信、qq 招聘群；

(3) 与东莞理工学院、广东医科大学、惠州城市学院、广西河池学院等高等院校简历就业合作关系，扩大对口人才招聘渠道；

(4) 发动机构同工，发掘身边的社工人才；

(5) 从骨干志愿者中进行发掘，培养与岗位匹配的社工人才。

二、解聘

聘用合同经中心与员工双方协商同意，可变更或解除。合同期满或双方约定的合同终止条件出现，合同即行终止。

有下列情形之一的，中心可以单方面解除聘用合同：

1、入职时提供虚假人事档案材料或资格证书，入职后不能提供中心所要求的入职资格所需的证明文件，并有意隐瞒或拖欠。

2、员工无正当理由经常旷工，经批评教育无效，年度内连续旷职二日，或全年累计旷职达三日者，中心有权解雇有关员工；

3、在试用期内被证明不符合聘用条件或试用期考核不合格的；

4、因违反工作纪律或制度发生责任事故，或因失职等原因造成严重后果的；

5、不服从中心管理规定，不服从领导或工作安排的；

6、严重扰乱工作秩序，致使中心工作、运营不能正常进行的；

7、有违法违纪行为，不宜继续在中心工作的；

8、患病或非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，且不服从另行安排的；

9、因签订聘用合同所依据的客观情况发生重大变化，致使合同无法履行的；

10、法律、法规、规章和合同规定的其他情形；

11、如属本制度第二条第 1 项的情形，中心可马上提出解雇，并即时生效；

12、因上述本制度第 2 至第 10 项的情形解除聘用合同的，中心应提前 30 日通知有关员工。

13、凡触犯严重过错者或接到两次书面警告后再次违纪，中心将给予违纪解除合同处分，且不需要事前通知，不予支付任何赔偿。

有下列情形之一的，员工可单方面解除聘用合同：

1、中心不履行合同，或违反有关规定侵害员工合法权益的；

2、法律法规及合同规定的其它情况。

3、员工单方面解除聘用合同，应提前 30 日以书面形式（提交辞职信和人事报告书）告知中心。中心根据工作岗位实际情况，原则上不超过员工提交人事报告书一个月内拟定员工离职日期，员工未经中心同意在拟定日期前离开工作岗位，由员工本人承担民事赔偿责任。员工离职须办理以下相关手续，并交齐如下资料方可离职：

- （1）辞职信；
- （2）人事报告书；
- （3）离职审批表；
- （4）离职交接清单；
- （5）清退办公用具等，财务结算工资奖金、公积金、社保手续；
- （6）交回工作牌、工作证、名片等与工作相关的证件并签订离职声明。

三、社会工作者守则

（一）个人操守及素质

1、社工是公共服务的专业提供者，社会矛盾的有效化解者，社会政策的宣传者和重要执行者，社会管理创新的有力推动者，社会公平的积极维护者，社会建设的“工程师”。

2、拥有良好道德品质、专业知识和技能，遵纪守法，尽职尽责，维护社会和谐、促进社会进步。

3、遵循平等原则，尊重每一个人的独特价值和尊严，不因服务对象的出身、种族、国籍、性别、年龄、政治观念、宗教信仰、社会及经济地位等不同而有所区别。

4、全心全意为公众服务，相信每个人都有发展的潜能，为满足服务对象的自我发展、自我实现而努力工作。

（二）工作守则

1、有关社会

①宣传贯彻国家有关社会工作的政策、法规，大力宣传社会工作的积极作用。

②及时向有关部门反映民众的困难和问题，并提出建议，努力推动完善社会福利政策和制度，促进提高整体社会福利水平。

③本着负责任和建设性的态度，鼓励和组织群众参与社会事务，发挥良好的

正面导向作用。

④积极推动社会工作行业的整体发展，主动献计献策，促进社会工作专业的发展与创新。

⑤当突发严重自然灾害或社会群体性危机事件时，社工有责任作出及时的专业视角反应，启动危机干预预案，有效地开展专业社会工作，帮助人们走出灾难的阴影，消除恐惧心理，重建生活。

⑥不得运用个人的知识、技能或经验助长有损国家利益和社会公共利益的活动。

2、有关用工单位

①服务至上、诚信为本，遵守用工单位管理制度，提供优质服务，认真完成服务指标和任务。

②尊重用工单位，诚意合作，共同成长，合理维护社工专业独立性，在有矛盾时应坦诚相见，积极寻找更加合理友善的解决方法。

3、有关机构

①向机构负责，遵守纪律，服从机构决定，维护集体荣誉，为其提供高效、优质的专业服务。

②作为社工机构的一员，积极维护社工机构整体形象，主动献计献策，提供咨询意见，以提高机构的服务水准；在未经机构同意的情况下，不得擅用机构名义与外界联系，为私人事务招揽服务对象。

4、有关专业

①坚持诚实、守信、尽责的工作态度，恪守职业操守及助人价值观。

②努力学习和钻研业务，积极参加继续教育和培训，取得专业资格，不断提高专业技术水平和服务质量。

③在专业资格、服务性质、服务方法及统计成效等方面应本着诚实的原则，根据实际情况提供真实可靠的资料。

④积极总结经验，开展专业研究，推动深圳社会工作实务水平的总体提高。

5、有关服务对象

①严守服务对象第一优先原则，在工作过程中确保服务对象生命安全。

②对服务对象负责，协助他们获得适合有效的服务，使服务对象知悉其权利、

责任、义务，并对应承担社会工作者相应的责任和义务。

③遵守保密原则。对在服务过程中获得的资料，在与公共利益不矛盾的前提下应予保密，如因工作、法律等需要必须公开服务对象的资料时，应尽可能事先取得服务对象或其法定代理人以及社工机构的同意，并对可能识别案主身份的信息进行必要的技术处理。

④尊重服务对象的自决权，培养服务对象的自决能力；当服务对象的行为会伤害自己或他人时，社工可以对其自决权进行适当限制。

⑤不得滥用与服务对象的关系，藉以谋取私人的利益。

6、有关同工

①互相尊重，平等竞争，取长补短，友好合作，共同提高。

②对于同工及其他专业人员有损服务对象利益的不道德行为，应采取适当行为予以制止；也应在有需要时维护受到不公正指控的社工利益。

③尊重其他社工机构及社工，不得擅自介入其他社工的服务对象，尊重服务对象的选择权。

④合作开展个案时，社工与合作同工之间所作的保密性沟通，在未经资料来源者明确同意下的情况下，不得向服务对象透露与个案工作无关的沟通内容，如社工喜好评价等。

⑤尽力协助新来同工建立、发展专业价值观，辅助其学习专业知识与技能。

第二章、人才成长体系

一、总 则

第一条 坚持“人才成长与薪酬待遇相结合，与计划培养相结合，与企业文化发展相结合，与使用考核相结合”的理念，出台了相应东莞市乐雅社会工作服务中心人才成长体系。通过建立制度、培养、保障三大体系，助推乐雅人才工作创新发展。

二、相关制度

第二条 2014年1月起，东莞市乐雅社会工作服务中心依据“东莞市社会工作人才管理办法”制度了《东莞市乐雅社会工作服务中心督导人才管理办法及操作指引》，明确了乐雅督导人才的选拔、考核、培养等各种机制，规范了乐雅

人才的发展。

第三条 2014 年起，为加强乐雅社会工作人才管理，进一步完善我机构社会工作人才队伍建设机制，结合当前机构发展实际，制定了《东莞乐雅骨干人才管理办法》，为乐雅更多的一线社工创造晋升及成长的平台。

三、人才选拔

第四条 骨干人才

(1) 机构每年度组织一次乐雅骨干人才选拔；

(2) 由见习督导进行严格的筛选和把关，推选有能力、专业技术好、愿意长期往社工行业发展的社工作为督导骨干人才储备。

第五条 社工组长

(1) 在新的服务领域，组长候选人以机构服务部推荐为主。

(2) 准组长通过试用期考核后，正式成为小组组长，并享受组长相关权责（见附件 5）。

(3) 在以下情况时，可重新选举组长：

1. 准组长试用期不合格；
2. 组员超过半数认为有必要重新选举组长；
3. 组长离开服务岗位；
4. 机构组织的组长相关考核不合格；

(4) 组长选拔评估流程：

1. 选拔形式：社工个人自荐，组员推荐，机构推荐；
2. 组长参选人需提交一份 300 字以上的竞岗材料，并公开发言；
3. 组员对候选人进行不记名考核，分数高优先；通过机构综合评议审核后，正式成为准组长；

4. 准组长适用试用期考核（附件 3）

5. 组长竞选优秀组长或任期结束后，需提交述职材料（附件 4）

(5) 其它相关事宜

1. 新社工入职担任组长职位的，考核期为三个月；入职半年以上到一年的社工担任组长的，考核期为两个月；入职一年以上的社工担任组长的，考核期为一个月，考核期过后由组员投票决定是否继续担任组长，机构审核后方可。过考核

期组长调到其他岗位担任组长的无考核期。

2. 组长职务津贴为每月 100 元-200 元，其中，由初级督导兼任组长者，按津贴高者发放。

3、项目负责人

- (1) 公开选拔；
- (2) 直接任命；
- (3) 考核期 2 个月。

第六条 初级督导、中级督导、高级督导的选拔

有关初级督导、中级督导、高级督导的选拔见《东莞市乐雅社会工作服务中心督导制度》。

第七条 机构行政管理人员的选拔

(1) 在机构从事半年以上的同工如有某一方面管理才能或德、能、勤、绩、廉表现优秀的，可以选拔为机构的行政管理人员，职位包括：项目部主任、服务部主任、行政部主任。

(2) 选拔形式：社工个人自荐，同工推荐，督导推荐，机构推荐。

(3) 社工需提交相关选拔材料，通过机构综合评议审核后，可升任为相关机构管理人员。

(4) 升任机构管理人员后工资的发放不再按一线社工标准发放，其工资及待遇参照机构行政管理人员福利待遇。

四、人才培养

第八条 集中培训，机构邀请资深人员进行统一授课、培训。

第九条 参观、交流，组织工作人员外出参观、交流。 机构为鼓励 2 年以上的骨干人才发展、成长，储备梯度人才队伍，2014 年度起，重点支持和鼓励部分老社工外出参加培训。并分享给团队。

将机构接受的培训咨询传达给机构重点培养的社工，特别是骨干人才队伍。社工采取自愿原则，机构通常给予 50% 的培训费用支持，通过撰写培训心得、分享团队成员，如果效果好的，机构会组织在机构例会时间分享。

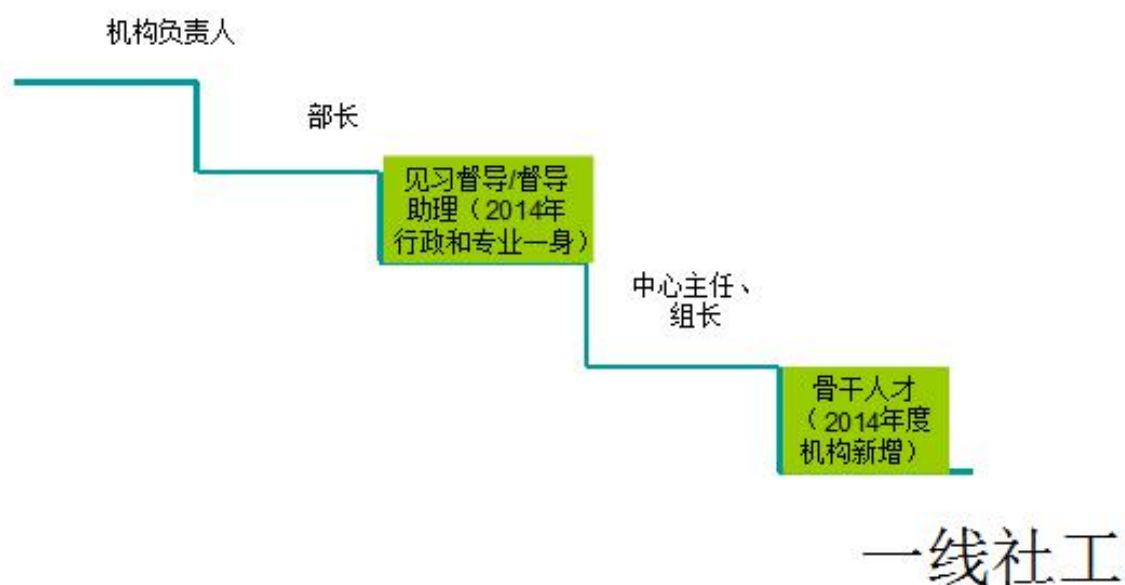
第十条 创建学习互助型团队，机构倡导学习互助型团队，要求每位团队负责人，组织团队成员讨论，制定团队成长计划，利用每月小组会议时间，组织团

队主题性分享交流；团队每年计划外出交流学习，动员一线员工主动积极性。

五、人才保障

第十一条 晋升类别，本机构社工晋升类别可分为：社工组长、项目负责人、初级督导、中级督导、高级督导及机构行政管理人员。

机构人才梯度



第十二条 社工工资增长机制

（一）工资分类：一线社工工资分为：每月基本工资及绩效工资。

（二）工资增长途径

社工工资的增长可以从以下途径获得：1. 绩效工资、2. 组长津贴、项目负责人津贴；3. 初级督导、中级督导、高级督导津贴、4. 机构管理人员津贴、5. 工龄工资、6. 职称、学历补贴。

（三）每月基本工资

每月工资的发放根据东莞市规定，按照《东莞市社会工作人才专业技术职位设置及薪酬待遇方案（试行）》执行每月发放。

（四）绩效工资

序号	职 位	激励金额(年度计算)			备注
		服务 质素 (45%)	工作 表现 (35%)	同工 评价 (20%)	
1	副总干事	100	100	100	1、按实际工作月份发放（奖金额度/12*工作月份） 2、奖金分配比例（平均分） 85 分以上发放奖金 100% 80-85 分发放奖金 80%； 75-80 分发放奖金 70%； 70-75 分发放奖金 60%。 70 分以下无奖金。
2	部 长	100	100	100	
4	职员	100	100	100	
					3、副总干事 A（总金额-3000）（A*45% A*35% A*20%） 部长奖金 A（总金额-3000）（A*45% A*35% A*20%） 员工奖金 A（总金额-2000）（A*45% A*35% A*20%）

（五）组长津贴

晋升为组长的按照每月增加 100 元津贴的标准发放每月组长津贴。

（六）初级督导、中级督导、高级督导津贴

晋升为初级督导、中级督导、高级督导的按照市有关规定发放每月津贴。

（七）机构管理人员津贴

晋升为机构管理人员的按照机构管理人员级别发放每月工资及津贴。

（八）工龄工资

工作满一年后，社工可以获得工龄工资，第一年工龄工资为每月 60 元，以后每增加一年可以获得 50 元的工龄工资增长。

（九）职称、学历补贴

社工获得相应的社工职称、学历的提高，机构将按照一定的标准给予每月的补贴。中级社工师职称补贴为每月 200 元，高级社工师待国家相关政策明确后制

定，研究生学历补贴为每月 200 元。

六、附则

第十三条 本办法根据实际情况每年修订一次。

第十四条 乐雅职能部门负责人，需根据此办法进行部门人才储备与培养。

第三章、绩效管理

一、绩效管理制度

第一节 总则

第一条 为树立乐雅社会工作服务中心整体形象，加强和规范机构绩效管理，造就和培养一支专业理论知识与实务操作能力过硬、高效精干的社工队伍，促进机构持续、稳定、健康发展，依据国家有关规定结合本中心实际，特制定本制度。

第二条 凡中心在职社工人员的绩效管理事项，除法规及中心其它规章制度另有规定外，均应遵守本制度。

第二节 考核及奖惩制度

第三条 总则

1. 绩效考核的目的

对同工在考核期内从事岗位工作所表现出来的能力、努力程度以及工作实绩进行分析，做出客观评价，给予同工与其贡献相应的激励以及公正合理的待遇，达到以评促建，以评促改的目的，不断提升整体服务水平，促进机构战略目标的实现。

2. 绩效考核的定义

(1) 绩效考核：是在一定期间内科学、动态地衡量同工工作状况和效果的考核方式，通过制定有效、客观的考核标准，对同工进行评定，以进一步激发同工的积极性和创造性，提高同工工作效率；

(2) 绩效考核指标：是考核人通过测量或与被考核人协商所得到的衡量各项考核内容得分的基准。

3. 绩效考核的范围

东莞市乐雅社工服务中心全体员工

4. 绩效考核的原则

- (1) 坚持公平、公正、公开的原则；
- (2) 定量考核与定性考核相结合原则；
- (3) 过程考核和目标考核并重原则。

5. 绩效考核的周期

绩效考评分为年中考评和年终考评。

1、年中考评：仅针对服务部岗位社工及助理在上半年内的工作绩效给予评价，并决定绩效工资分配。

2、年终考评：针对全体员工是在下半年内的服务表现及全年的工作成效给予评价，得出被考评者年度绩效得分。

第四条 绩效考核机制

1. 绩效考核参与人

一线社工：乐雅全体在岗社工服务人员

督导人才：中心初级督导、中级督导、高级督导

用人单位负责人：用人单位社工联络人或主管单位领导

中心管理人员：中心服务管理及部门负责相关人员

理事会：乐雅社工服务中心理事会成员

2. 绩效考核的程序

(1) 由服务部、项目部及办公室分别发出绩效考核通知和细则，说明考核目的、对象、方式以及进度安排，并将通知邮件一对一发送；

(2) 考核对象准备自我考核、督导考核，并填写相关考核的内容，各部门安排用人单位评分表到派驻单位交主管领导填写，部门进行加权分数统计；

(3) 各考评人的评分、评语汇总到上级部门，各部门根据绩效考核计分标准统计得出考评对象最终得分；

(4) 各部门将绩效考核结果提交办公室、总干事和理事会审核，多方无异议并签字后确定绩效考核结果；

(5) 各部门公布绩效考核结果，公示 3-7 天。

3. 监督及申诉的程序

(1) 绩效考核结果出来后，各部门向社工提供考核结果及建议，发出通知

和说明的义务，社工有权了解自己的考核成绩详细信息。

(2) 公示期间内，社工如对绩效考核结果存有疑虑，可按程序向上级部门咨询或提出置疑，各部门应在接到社工申诉后及时进行调查、处理，召开考核人会议商讨，5 日内对社工的申诉做出答复。

4. 绩效考核分享会议

绩效考核结果出来之后，各部门组织全体社工召开绩效考核说明会议：

- (1) 理事会、管理人员对绩效考核工作进行总结；
- (2) 社工相互分享绩效考核经验及反思；
- (3) 理事会对工作成绩突出的社工进行嘉奖。

第五条 绩效考核的方式及意义（各部门自拟，以下仅供参考）

1. 东莞市乐雅社工服务中心绩效考核（社工自评部分）

绩效考核考核的内容包括基本素质、专业态度及价值观与操守、专业知识及技能三个方面，涉及机构行政方面、对机构及服务的理解能力、专业态度、职业操守、专业素养、对理论知识的综合运用能力等方面的内容。

2. 东莞市乐雅社工服务中心绩效考核（督导部分）

绩效考核考核的内容包括基本素质、专业态度及价值观与操守、专业知识及技能三个方面，涉及对机构及服务的理解能力、专业态度、职业操守、专业素养、对理论知识的综合运用能力、建立关系的技巧和能力、探索及分析问题的能力、策划行动的能力、执行及监控能力、考核及终止关系的能力等方面的内容。

3. 东莞市乐雅社工服务中心绩效考核（用人单位部分）

绩效考核考核的内容包括工作态度、关于单位、关于服务三方面，涉及服务态度、工作礼节、遵守规章制度情况、服务内容、工作成效等内容。

4. 东莞市乐雅社工服务中心绩效考核考核（机构考核部分）

绩效考核考核的内容包括：关于中心管理、关于服务、关于宣传、关于成效四方面的内容，其中涉及理解并认同乐雅发展理念、乐雅各部门的职责、乐雅的各种规章制度等内容。

第三节 附则

本制度自 2017 年 1 月 1 日起开始实施，由东莞市乐雅社会工作服务中心办公室负责解释，并根据实际情况进行完善和修订。

二、办公室绩效考核

第一节 考评宗旨

《中共东莞市委东莞市人民政府关于加快社会工作发展的意见》中指出，实行社会工作人才考评制度。根据不同类型、不同层次的社会工作岗位职责规范，建立考评的指标体系，明确考评标准、机构和纪律措施。以社会工作者业绩、能力、操守为主要考评内容，结合思想品德、职业素质、专业水平，进行多主体、多方位的综合考核评估。

第二节 考评目的

1、通过客观评价机构管理人员的工作绩效，促使其及时发现和总结自身的不足，激发工作热情，进而提高专业服务能力与工作能力，加强和提升员工自身和本机构的绩效。

2、将考评结果用于工作反馈、薪酬管理、职务调整和改善工作。

第三节 考评对象

本制度适合本机构内的所有机构管理人员（奖金发放仅用于入职办公室满1年的工作人员，特殊情况需理事会批示）。

第四节 考评原则

1、考评力求本着公开、公平、公正的原则来进行。

2、以客观事实为依据，以考评制度规定的内容、程序与方法为准绳。

第五节 考评过程

1、考评时间：每年进行一次考评，原则上在12月进行。

2、考评内容：工作态度、工作过程表现、人际关系等方面；

3、考评形式及程序

（1）考评形式

总干事（副总干事）：理事会评估；机构管理人员评估；机构本土督导、组长、社区综合服务中心主任评估。

各部门负责人：理事会、总干事评估；部门工作人员评估；机构本土督导及组长（或社区综合服务中心主任、项目负责人）评估；随机抽取20%前线社工评估（监事抽取）。

各部门工作人员：部门负责人评估；机构初级督导及组长（或社区综合服务

中心主任、项目负责人）评估；随机抽取 30%前线社工评估（监事抽取）。

最后所有材料均需提交理事会审议。

备注：部门主管对部门同事打分：管理人员考核评估（服务质素、服务表现）

部门同事对主管打分：管理人员考核评估（服务表现）

同工对机构管理人员打分评议：管理人员考核（同工评议部分）

（2）四方评估程序

由机构人力资源发评估通知给各同工。发出通知后 3 个工作日内，机构管理人员需完成各自评估并由人力资源回收统计提交给监事会。发出通知 4 个工作日内，各评估部分由人力资源负责回收统计提交监事会。统计回收 2 日内提交理事会审议批示。

4、定期考评会议

（1）考评时间：每年 1 次。

（2）考评内容：考评分析报告。

第六节 考评反馈与申诉

1、考评结果反馈

机构应向被考评者反馈考评结果，让被考评者有机会对自身进行分析，以促进更好的发展。

2、考评结果申诉

被考评者如对考评结果存有异议，应首先通过沟通方式解决。解决不了时，被考评者有权向监事会提出意见，寻求解决办法。

第七节 考评结果存档

各考评结束后，人力资源部及时将考评结果存档。考评结果将作为各社工在岗位上表现的重要依据，对年终评优等有重大影响。

第八节 考评结果使用

机构根据考评结果，对管理人员采取不同的措施。

三、服务部绩效考核

根据《东莞市 2011 年公益性社会组织社会工作者薪酬指导价位表》通知精神，为了完善东莞市乐雅社会工作服务中心专业化发展的运行制度，积极营造“以

人为本，乐雅为家，发展专业”机构文化氛围；激励社工专业成长、提升前线社工服务质素，为专业服务的改善提供参考依据。经乐雅理事会同意，现修订 2018 年年度社工岗位绩效考评办法。

第一节 考评目的和意义

对同工在考核期内从事岗位工作所表现出来的能力、努力程度以及工作实绩进行分析，做出客观评价，给予同工与其贡献相应的激励以及公正合理的待遇，达到以评促建，以评促改的目的，不断提升整体服务水平，促进机构战略目标的实现。

第二节 适用范围

- 1、服务部全体在职岗位社工（含助理），包括组长、督导人才等；
- 2、入职满三个月的社工（试用期无绩效，未满三月者评分仅供参考）；
- 3、离职不超过三个月的社工（即考评期内，工作时间不低于三个月）。

第三节 绩效考评定义

1、绩效考核：是在一定期间内科学、动态地衡量同工工作状况和效果的考核方式，通过制定有效、客观的考核标准，对同工进行评定，以进一步激发同工的积极性和创造性，提高同工工作效率；

2、绩效考核指标：是考核人通过测量或与被考核人协商所得到的衡量各项考核内容得分的基准。

第四节 考评原则

- 1、坚持公平、公正、公开的原则；
- 2、定量考核与定性考核相结合原则；
- 3、过程考核和目标考核并重原则。

第五节 考评周期

考评分为年中考评和年终考评。

1、年中考评：是对被考评者在上半年内的工作绩效给予评价，并决定绩效工资工资的分配。

2、年终考评：是对被考评者在下半年内的服务表现及全年的工作成效给予评价，得出被考评者年度绩效得分。

第六节 考核程序

- 1、服务部下发年中/年终考核通知和细则。
- 2、考核对象接受考核，按要求准备和提交必要的材料。
- 3、安排交叉组进行电访和档案管理评分，各组组长汇总分数并提交服务部。
- 4、安排交叉组督导人才进行文书抽查评分，并汇总提交服务部。
- 5、服务部统计汇总考核对象得分，划分等级，并提交机构总干事审核。
- 6、考核结果经机构总干事核准后公布。

第七节 考评内容

考评内容主要分为社工岗位服务考评和社工档案管理考评两部分。

1、社工岗位服务考评：主要评估社工个人的综合能力，包含社工所在服务单位、机构-组长、督导人才、服务对象（含利益方）等多方评价，服务文书质量，培训完成情况，服务指标完成情况。

2、社工档案管理考评：主要针对驻点层面的、大团队层面的（以合同为准）情况进行评估，包含服务项目化推行、培训规划与落实、媒体正面评价、服务对象角色转变、社会影响等，将个人绩效与驻点、团队考评挂钩，从而促进整个团队共同发展。

3、附加分：资源整合、项目拓展、经验成果公开发表、获奖情况等。

注：结合岗位服务合理性安排，年中绩效考核取消“服务对象抽查评分”一项。

第八节 绩效考核评估指标体系

1、岗位社工服务绩效权重

分项	服务单位评分 (100 分)	督导-组长评分 (100 分)	机构评分 (100 分)	服务对象 抽查评分 (100 分) (交叉)	服务文书 抽查评分 (100 分) (交叉)	指标量	档案管理 体系考评 (100 分) (交叉)	附加分
权重	10%	15%	10%	10%	15%	10%	30%	20分

出现以下情况之一者，岗位绩效考核为不合格，计为 0:

- (1) 小组、个案两项指标平均完成率低于 70%；咨询、活动单项指标完成

率低于 80%；培训学时完成率低于 70%（特殊岗位因指标量低或存在跨考核期指标的，以服务部具体沟通为准）

（2）拒绝参加绩效考核，拒绝提交相关资料信息者。

（3）考评期内被投诉（用人单位、社工或者服务对象）两次以上，且经核查属实者；

（4）违反社工职业操守、伦理守则或机构规定，给服务对象及机构带领不良影响者；

（5）半年内无故旷工一日以上（含一日）/年度累计无故旷工两日以上的；

（6）考核期内造成服务单位或机构重大财物损失者；

（7）绩效考核总分低于 60 分者。

2、关于社工档案管理体系考评的说明

详见《2019 年服务部团队成效评估体系填表说明》。

第九节 岗位绩效计算方法

1、月平均岗位绩效金 = [（460 元/月*6 个月*岗位数量）-每月已发放的固定绩效津贴（年资、高温补贴、中级补贴、研究生补贴等）] ÷ 岗位社工人数；

2、若个人综合总分相同，则依据团队档案管理体系分数排名，若档案管理体系分数相同，则依据档案体系当中的附加分排名；

3、绩效评估中各类分数，保留小数点后 2 位数，遵循四舍五入原则。

第十节 具体实施办法

1、社工岗位服务考评

（1）服务单位评分：参见附表 1，发送电子表格或打印纸质表格给服务单位联络人评分，若服务单位联络人无法评分，则按 80% 计分。

（2）机构评分：参见附表 2，该部分由服务部负责评分，其中包含日常行政类评分和半年/年终述职评分两类，日常行政类评分将参考同工参与部门例会次数、提交资料及时性等，半年/年终述职由服务部具体安排，结合小组会议或用人单位拜访进行。

注：要求社工先填写自评分数和符合实际的、可量化的依据；

（3）督导-组长评分：参见附表 3，发送电子表格给督导人才和组长评分，若该同工暂无对应督导，则由服务部及组长联合评分。

注：要求社工先填写自评分数和符合实际的、可量化的依据；

（4）服务对象抽查评分：参见附表 4 和 5，从同工《服务对象电话评价汇总表》中随机抽取 7 名（个案 3 名，小组 2 名，活动 2 名；参与绩效考评的社工需提供 2018 年所有个案、小组服务对象名单和常规活动的所有参与者名单，交叉组采用随机抽样方法，从提供的名单中抽取参与者进行电话访谈）服务对象和 2 名利益相关方作满意度调查，采用跨小组电话访谈方式进行（详见《绩效考核组别交叉评分安排》）。

注：如个案、小组或活动参与对象数量不足，则从其它服务对象当中等量抽取。

（5）服务文书抽查评分：参见附表 6，从同工《服务信息收集表》中随机抽取 3 份文书（个案 1 份，小组 1 份，活动 1 项，如缺少个案、小组或活动文书，则以其他类型文书折算平均分）做评分，文书抽取由服务部统一负责，评分则由督导委员会负责，采用匿名方式进行，跨团队交叉评分。（详见《服务文书抽查方案及评分细则》）

（6）指标量评分：依据《服务量信息收集表》评分，个案、小组、社区活动、咨询/探访/建档、培训学时共五项指标，取其平均分。

注：A、如单项服务指标超过 120%，均按 120% 计算；如：个案 60%、活动 150%、小组 110%、咨询 102%、培训学时 110%，则指标量得分为 $(60+120+110+102+110)/5$ ；

B、培训学时以年度服务合同为准，其中，继续教育系统网络培训和现场培训各占 50%，如：个人每年 40 学时，其中 20 学时可通过继续教育系统网络课程完成，另外 20 学时需通过参与机构或社协主办的培训完成，以签到表为佐证。

（督导自行组织的小组培训不计算在内）

2、社工档案管理体系考评

档案管理体系按驻点提交材料，并且按驻点进行评分，驻点得分即为该驻点所有同工得分。评分采用跨团队交叉评分的方式进行，交叉评分的主要负责人为各组组长及督导人才，并在各组同工协助下完成评分工作，评分细则详见《2018 年服务部团队档案管理体系评分细则》。

注：在规定时间内提交整组档案管理体系和服务文书的，该组每名同工绩效

总分加 0.5 分。

3、附加分

附加分材料按个人建档提交，与档案管理体系一并采用跨团队交叉的方式进行评分，交叉评分的主要负责人为各组组长及督导人才，并在各组同工协助下完成评分工作，评分细则详见附件《2018 年度乐雅服务部附加分评分表》。

第十一节 考核结果

1、考核结果分为五个等级：优秀（一等）、良好（二等）、良（三等）、合格（四等）、不合格，等级划定分数根据总体分数而定，由各领域派出一名社工代表参与和机构共同商议决定；

2、绩效考核结果与绩效工资分配、各类评优、督导选拔、奖金福利、职务晋升和外出学习等挂钩；

3、绩效考核为不合格的同工，将由机构进行诫勉谈话，劝告不听者转为待岗或依据相关法规解除劳动合同。

第十二节 公示和复议

考核结果经机构总干事批准后由人力资源部或服务部通过邮件等方式进行公示。

机构总干事主要负责监管评估的整个过程是否公开透明并最终审核评估结果，如有质疑、申诉，可于考核结果公布之后的五个工作日内以书面形式向部门提出复议，逾期不予受理。

第十三节 公平公开

1、以串通、欺瞒、提供不实数据或其它违规手段参与考核的社工，视其情节轻重，作出行政警告、扣除绩效、公开通报的处分；情节严重者，转为待岗或依据相关法规解除劳动合同。

2、交叉组成员、督导人才或行政管理人员在考评过程中存在徇私、串通、欺瞒或其它违规行为，将视其情节轻重，作出行政警告、扣除绩效、公开通报的处分；情节严重者，转为待岗或依据相关法规解除劳动合同。

第十四节 其他特别说明

1、跨考核期个案计算标准

年中考核期内个案数量除开案个数以外，还应计算上一年度持续跟进个案，

原则上上半年内跟进 4 次以上的个案均可纳入数量统计；年终考核期内个案数量以开案数量为准，跨年度个案需在考核期内至少跟进 4 次方可计算。

备注：2016 年，结合东莞市的《个案管理规范》文件，对于需持续跟进的长期个案，在督导专业审核同意，并且每个合同年度都达到至少 4 次跟进的个案，可以计算为多个合同年度的个案数量。

2、离职社工绩效处理办法

如离职前指标 100%完成，各类材料（含档案管理体系的材料）齐全，将参与绩效考核；如离职前未完成相应指标或材料不齐者，视为该社工自动放弃绩效。

若有特殊情况，以具体协商为准。

3、产假社工绩效处理办法

如产假前各类材料（含档案管理体系的材料）提交齐全，将照常参与绩效考核；如未完成相应指标或材料不齐者，统一视为四等绩效。

4、个别合同人数少，三人以下或合同指标规定有一定特殊性的岗位，服务部将结合实际情况酌情调整。

5、针对无指标的融合性岗位，绩效考核将以服务单位评分、督导-组长评分、机构评分、档案管理体系评分、培训学时、附加分等为评分依据，单独统计排名。

第十五节

本《办法》自 2018 年 5 月 20 日重新修订，2018 年 6 月 1 日开始试行，解释权归服务部所有。

四、项目部绩效考核

第一节 社综、康就适用

根据东莞市“东社工办〔2011〕27 号 关于发布《东莞市 2011 年公益性社会组织社会工作者薪酬指导价位表》的通知”精神和乐雅社会工作服务中心激励制度，为了完善机构专业化发展的运行制度，激励乐雅项目部全体工作人员专业成长、提升前线社工服务质素，促进团队凝聚力，提高机构各社区综合服务中心和康复就业服务中心（统称中心）整体服务水平，为专业服务的改善提供参考依据，现制定乐雅项目部绩效考评方案。

（一）考核目的及意义：

通过考核评估工作的实施，检验同工的服务质量，规范同工的专业服务，提高日常工作绩效，激励一线同工，促使专业服务不断提升。达到以评促进，以评促改的目的。

（二）考核原则：公平、公正、公开。

（三）考核频率及时间

每年不少于两次，其中主要以“以奖代补”评估和年度考核为主，辅以日常的监测评估（具体时间以机构通知为准）。

（四）参与考评的对象：截至考评日期，在机构工作满三个月以上的全体项目部同工，具体为：

- 1、中心主任：各中心主任或项目负责人。
- 2、中心社工：一线社工。
- 3、社区助理、康复师、职业训导师、健康促进员。
- 4、中心后勤人员：如清洁工、保安等。

备注：截至考评日期，在机构工作未满三个月的同工本次评估分数仅供参考，不直接使用。

（五）考评内容

考核内容主要是评估同工的综合能力，包含同工所在服务单位、归属机构、督导、服务对象、考核时间段内的服务量、服务宣传等。

（六）考核内容说明：出现以下情况之一者，服务绩效为 0。

- 1、服务指标平均完成率低于 60%；咨询、建档、活动单项指标完成率低于 60%；
- 2、因被投诉（用人单位、社工或者服务对象），经核实真实，机构劝诫无效，警告超过 2 次或以上者仍无改善者；
- 3、违反机构某些规定情况严重者；
- 4、绩效考核总分低于 60 分者。

备注：若遇到个人综合总分相同的情况，指标量高低为二次排名依据。绩效评估中各类分数，保留小数点后一位的数字，并遵循四舍五入原则，如：60.15 记为 60.2，80.33%记为 80.3%。

（七）各项考核办法

中心主任考核办法

绩效考核评估单位	用人单位评估（100分）	部门评估（100分）	同事评估（100分）	职能事务评估（100分）	指标量评估（100分）	附加项（100分）	工作年限（详见说明）
权重	30%	20%	15%	20%	5%	10%	100%

- 1、用人单位评估办法：参考附件 1 中心主任考核文件夹；
- 2、部门评估办法：参考附件 1 中心主任考核文件夹；
- 3、同事评估办法：除中心主任以外的所有工作人员，参考附件 1 中心主任考核文件夹；
- 4、职能事务评估：职能事务主要是组织中心例会、督导与自主培训、与用人单位沟通、总结计划、调研五方面评估的平均值。

4.1、组织中心例会

组织中心例会（次）	相应的分数
$X < 12$	0
$12 \leq X < 24$	16
$24 \leq X$	20
说明：有效例会次数需要提供相应的中心会议记录进行佐证，否则不计入。	

4.2、培训

督导与自主培训（次）	相应的分数
$X < 3$	0
$3 \leq X < 6$	16
$6 \leq X$	20
说明：1、该项是指中心主任组织中心的工作人员提供培训 2、有效次数需提供相应的培训教材，照片，签到表（必须），否则将不计入。	

4.3、与用人单位沟通

与用人单位（次）	相应的分数
----------	-------

$X < 3$	0
$3 \leq X < 6$	16
$6 \leq X$	20
说明：1、该项是指与社区/村委、事务办的沟通 2、有效次数需提供相应的沟通记录，否则将不计入。	

4.4、中心需求调研

提交的完整性	相应的分数
提交的需求调研报告包含了全部服务领域的需求分析	20
提交的需求调研报告不完整，但是包含了 80%的服务领域的需求分析	16
其他情况	0
说明：1、是指中心主任组织中心同工针对不同的服务群体进行需求调研，以便有效规划下一年服务。 2、需要提交撰写的需求调研报告，否则将不计入。 3、调研方法的使用可以根据各群体的特点选择适合的调研方法。	

4.5、年度总结和计划

提交的及时性和完整性	相应的分数
按时提交，既有中心年度总结和计划，又有 100%同工提交个人年度总结和计划	20
按时提交，既有中心年度总结和计划，并且 80%以上的同工提交个人年度总结和计划	16
既有中心年度总结和计划，又有 100%同工提交个人年度总结和计划；但是没有按时提交的	
其他情况	0
说明：1、是指中心主任组织中心同工进行年度服务反思和下年度服务规划。 2、需要提交撰写的年度总结和计划，否则将不计入。	

5、指标量评估：是指中心全年探访/咨询/建档、小组、活动的平均完成率情况，计算方法如下：

平均完成率	相应分数
$60\% \leq X < 80\%$	60 分
$80\% \leq X < 90\%$	80 分
$90\% \leq X < 100\%$	90 分
$100\% \leq X$	100 分
说明：1、中心全年完成率低于 60%的，中心主人绩效为 0； 2、中心全年完成率低于 80%的，中心主任的绩效等级降一个等级。 3、以合同规定的指标量为准，如合同未规定指标，则以盖章版的运营服务方案中的协议指标量为准（须提供盖章版扫描件）	

6、附加项

一、核算个人指标：

（1）项目加分。关于同工为用人单位或机构争取到的项目，将按照市级、省级、国家级作以下分配：市级项目主要负责人得 5 分，省级项目主要负责人得 10 分，国家级项目主要负责人得 15 分；而参与项目者得分均为负责人的 50%。累计上限为 20 分。

（2）培训加分。培训加分的前提：完成 40 学时基础培训指标后（包括中心内部培训、机构培训、外出参加的培训等等），才能参与培训加分。从 2018 年 1 月开始，对定期主动参加各种长短期课程、能力培训、拓展、历奇、分享交流会（收费或不收费）等，不断增加自身专业知识储备，提高专业服务技能的同工，给予鼓励。具体如下：

外部培训学时	对应分数
$X < 12$ 学时	0 分
$12 \leq X < 20$ 学时	5 分
$20 \leq X$ 学时	10 分

2.1、培训学时计算方法：半天为 4 个学时，一天为 8 个学时。

2.2、计入培训学的需要提供的材料：1) 培训方发的正式通知，2) 参加培训的照片或报名回执。

2.3、参加的培训需与岗位有关，有助于同工的社工成长。

2.4、同工参加各类组织举行的培训均可计入培训学时，如机构培训、外出参加各类组织的培训等（中心内部培训不算进培训学时加分）。

2.5、社工网站继续教育视频学习须满规定学时，须提供网站截图

二、核算中心整体情况：

(3) 宣传加分。获得媒体报刊报道的，国家级报纸、刊物和媒体得 5 分，省级报纸、刊物和媒体得 3 分，市级报纸、刊物和媒体的得 2 分。一稿多处发表报道的，按最高刊物级别予以计算。得分项必须提供文章电子文档、视频、网站链接、刊载版面等信息，并提供其他相关证明材料。累计上限为 20 分。

(4) 服务加分。全年服务完成率小于 110%将得 0 分；大于等于 110%且小于 120%将得 5 分；大于等于 120%将得 10 分。单项小于 90%不能纳入附加分内。
(以合同或协议指标量为准)

指标完成率	对应分数
$X < 110\%$	0
$110\% \leq X < 120\%$ ，且各单项指标 $\geq 90\%$	5
$X \geq 120\%$ ，且各单项指标 $\geq 90\%$	10

(5) 资源拓展加分。资源拓展主要是指，同工为了服务发展而链接的人力、物资、资金等资源，并给与鼓励。累计上限为 20 分。

5.1、物资和资金加分。其中物资按照市场价格进行折算成资金，按照相应的条件进行加分鼓励。

金额	对应分数
$1000 \leq X < 3000$	3 分
$3000 \leq X < 5000$	5 分
$5000 \leq X$	10 分

5.2、人力资源加分。在服务开展中链接到的除政府单位之外的

合作单位或个人，如事业单位、公益组织、企业单位或个人等，按照相应的条件进行加分鼓励。

合作单位或个人（个数）	对应分数
$3 \leq X < 5$	2 分
$5 \leq X < 10$	6 分
$10 \leq X$	10 分

（6）年终成效展示加分。这里的年终成效展示是指所在团队在年终展示中展示出团队的成效：

类别	说明/要求	对应分数	备注
团队内部 述职	有述职： （提供照片）	0	/
	无述职	10	
特色服务	不完整：	6/个	为累计加分， 加分上限为 90 分
	完整的： （计划书、年中、年末总结报告等）	10/个	
服务案例	格式不完整：	6/个	
	按格式完整填写的	10/个	

6、工作年限。这里的工作年限是指作为中心主任的工作年限（包含转正考核期），具体加分如下：

工作年限	对应分数
$3 \text{ 年} \leq x$	1.5 分

2≤年≤x<3 年	1 分
1 年≤x<2 年	0.5 分

一线社工考核办法

绩效考核 评估单位	用人单位 评估（100 分）	团队负责 人评估 （100 分）	服务质素 评估（100 分）	指标量评 估（100 分）	附加项 （100 分）	工作年限 （详见说 明）
权重	15%	15%	30%	30%	10%	100%

1、用人单位评估办法：参考附件 2 社工考核文件夹；

2、同事评估办法：同事评估主要是指中心主任和社区助理（康复师、健康促进员、职业训导师等）对社工的评估，社工须提供自评给中心主任和社区助理，参考附件 2 社工考核文件夹；

3、服务质素抽查评估：主要是指评估员对服务档案抽查和服务对象抽查。服务档案抽查，是指评估员随机抽取 1 个个案、5 个探访、1 个活动、1 个小组检查其档案的完成度；服务对象抽查，是指在随机抽取的服务档案中随机抽取 5 个服务对象（服务对象为个案、小组或常规）进行回访，取平均值；参考附件 2 社工考核文件夹。参考附件 2 社工考核文件夹；

4、指标量评估：（以中心分配指标为准）

4.1、指标量评估是指个案、小组、社区活动、咨询/探访/建档的平均完成情况；

4.2、个案要求：

A. 社工每年个案量不少于规定量的 80%（如不满一年的社工按月进行折算）；

B. 计入 2018 年的个案量，要求 2018 年内有不少于 4 次完整的跟进会谈记录，否则将不计入个案量。

C. 低于以上最低标准的，社工最高只能为二等绩效。

4.3、指标量得分计算方法：指标量的平均完成率*100（如平均完成率>100%，其得分记为 100 分。）

5、附加项

(1) 项目加分。关于同工为用人单位或机构争取到的项目，将按照市级、省级、国家级作以下分配：市级项目主要负责人得 5 分，省级项目主要负责人得 10 分，国家级项目主要负责人得 15 分；而参与项目者得分均为负责人的 50%。累计上限为 20 分。

(2) 宣传加分。获得媒体报刊报道的，国家级报纸、刊物和媒体得 5 分，省级报纸、刊物和媒体得 3 分，市级报纸、刊物和媒体的得 2 分。一稿多处发表报道的，按最高刊物级别予以计算。得分项必须提供文章电子文档、视频、网站链接、刊载版面等信息，并提供其他相关证明材料。累计上限为 20 分。

(3) 服务加分。全年服务完成率小于 110%将得 0 分；大于等于 110%且小于 120%将得 5 分；大于等于 120%将得 10 分。单项小于 90%不能纳入附加分内。

指标完成率	对应分数
$X < 110\%$	0
$110\% \leq X < 120\%$ ，且各单项指标 $\geq 90\%$	5
$X \geq 120\%$ ，且各单项指标 $\geq 90\%$	10

(4) 培训加分。培训加分的前提：完成 40 学时基础培训指标后（包括中心内部培训、机构培训、外出参加的培训等等），才能参与培训加分。从 2018 年 1 月开始，对定期主动参加各种长短期课程、能力培训、拓展、历奇、分享交流会（收费或不收费）等，不断增加自身专业知识储备，提高专业服务技能的同工，给予鼓励。具体如下：

外部培训学时	对应分数
$X < 12$ 学时	0 分
$12 \leq X < 20$ 学时	5 分
$20 \leq X$ 学时	10 分

4.1、培训学时计算方法：半天为 4 个学时，一天为 8 个学时。

4.2、计入培训学的需要提供的材料：1) 培训方发的正式通知，2) 参加培训的照片或报名回执；3) 签到表（必须）。

4.3、参加的培训需与岗位有关，有助于同工的社工成长。

4.4、同工参加各类组织举行的培训均可计入培训学时，如机构培训、外出参加各类组织的培训等（中心内部培训不算进培训学时加分）。

4.5、社工网站继续教育视频学习须满规定学时，须提供网站截图

（5）资源拓展加分。资源拓展主要是指，同工为了服务发展而链接的人力、物资、资金等资源，并给与鼓励。累计上限为 20 分。

5.1、物资和资金加分。其中物资按照市场价格进行折算成资金，按照相应的条件进行加分鼓励。

金额	对应分数
$1000 \leq X < 3000$	3 分
$3000 \leq X < 5000$	5 分
$5000 \leq X$	10 分

5.2、人力资源加分。在服务开展中链接到的除政府单位之外的

合作单位或个人，如事业单位、公益组织、企业单位或个人等，按照相应的条件进行加分鼓励。

合作单位或个人（个数）	对应分数
$3 \leq X < 5$	2 分
$5 \leq X < 10$	6 分
$10 \leq X$	10 分

（6）年终成效展示加分。这里的年终成效展示是指所在团队在年终展示中展示出团队的成效：

类别	说明/要求	对应分数	备注
团队内部	有述职：	0	/

述职	(提供照片)		
	无述职	10	
特色服务	不完整:	10/个	为累计加分, 加分上限为 90分
	完整的: (计划书、年中、年末总结报告等)	15/个	
服务案例	格式不完整:	10/个	
	按格式完整填写的	15/个	

6、工作年限。这里的工作年限是指作为社工的工作年限(包含转正考核期),具体加分如下:

工作年限	对应分数
3年 $\leq$ x	1.5分
2 $\leq$ 年 $\leq$ x<3年	1分
1年 $\leq$ x<2年	0.5分

社区助理(康复师、健康促进员、职业训导师等)考核办法

绩效考核 评估单位	用人单位 评估(100 分)	团队负责 人评估 (100分)	服务质素 抽查评估 (100分)	指标量 (100分)	附加项 (100分)	工作年限 (详见说明)
权重	15%	15%	30%	30%	10%	100%

1、用人单位评估办法:参考附件3社区助理考核文件夹;

2、同事评估办法:同事评估主要是指中心主任和社工对社区助理/康复师/健康促进员/职业训导师等的评估,社区助理须提交自评给中心主任和社工,参考附件3社区助理考核文件夹;

3、服务质素抽查评估:主要是指评估员对服务档案抽查和服务对象抽查。服务档案抽查,是指评估员随机抽取5个探访、1个活动、1个小组检查其档案的完成度;服务对象抽查,是指在随机抽取的服务档案中随机抽取5个服务对象

进行回访，取平均值；参考附件 3 社区助理考核文件夹。

4、指标量计算评估：（以中心分配指标为准）

4.1、个案、小组、社区活动、咨询/探访/建档指标的平均完成情况；

4.2、指标量得分计算方法：指标量的平均完成率*100（如平均完成率>100%，其得分记为 100 分。）

4.3、助理个案指标量算法：个案量=年资（即从入职之日起满 1 年后，完成 1 个个案；满 2 年，完成 2 个个案，以此类推），（主要是鼓励社区助理尝试开展个案，提升专业素质，为晋升社工做好准备）

5、附加项

（1）项目加分。关于同工为用人单位或机构争取到的项目，将按照市级、省级、国家级作以下分配：市级项目主要负责人得 5 分，省级项目主要负责人得 10 分，国家级项目主要负责人得 15 分；而参与项目者得分均为负责人的 50%。累计上限为 20 分。

（2）宣传加分。获得媒体报刊报道的，国家级报纸、刊物和媒体得 5 分，省级报纸、刊物和媒体得 3 分，市级报纸、刊物和媒体的得 2 分。一稿多处发表报道的，按最高刊物级别予以计算。得分项必须提供文章电子文档、视频、网站链接、刊载版面等信息，并提供其他相关证明材料。累计上限为 20 分。

（3）服务加分。全年服务完成率小于 110%将得 0 分；大于等于 110%且小于 120%将得 5 分；大于等于 120%将得 10 分。单项小于 90%不能纳入附加分内。

（以中心分配指标为准）

指标完成率	对应分数
$X < 110\%$	0
$110\% \leq X < 120\%$ ，且各单项指标 $\geq 90\%$	5
$X \geq 120\%$ ，且各单项指标 $\geq 90\%$	10

（4）培训加分。培训加分的前提：完成 40 学时基础培训指标后（包括中心内部培训、机构培训、外出参加的培训等等），才能参与培训加分。从 2018 年 1 月开始，对定期主动参加各种长短期课程、能力培训、拓展、历奇、分享交流会（收费或不收费）等，不断增加自身专业知识储备，提高专业服务技能的同工，

给予鼓励。具体如下：

培训学时	对应分数
$X < 8$ 学时	0 分
$8 \leq X < 16$ 学时	5 分
$16 \leq X$ 学时	10 分

4.1、培训学时计算方法：半天为 4 个学时，一天为 8 个学时。

4.2、计入培训学时需要提供的材料：1) 培训方发的正式通知，2) 参加培训的照片或报名回执；3) 签到表（必须）。

4.3、参加的培训需与岗位有关，有助于同工的社工成长。

4.4、同工参加各类组织举行的培训均可计入培训学时，如机构培训、外出参加各类组织的培训等（中心内部培训不算进培训学时加分）。

(5) 资源拓展加分。资源拓展主要是指，同工为了服务发展而链接的人力、物资、资金等资源，并给与鼓励。累计上限为 20 分。

5.1、物资和资金加分。其中物资按照市场价格进行折算成资金，按照相应的条件进行加分鼓励。

金额	对应分数
$1000 \leq X < 3000$	3 分
$3000 \leq X < 5000$	5 分
$5000 \leq X$	10 分

5.2、人力资源加分。在服务开展中链接到的除政府单位之外的

合作单位或个人，如事业单位、公益组织、企业单位或个人等，按照相应的条件进行加分鼓励。

合作单位或个人（个数）	对应分数
$3 \leq X < 5$	2 分

$5 \leq X < 10$	6 分
$10 \leq X$	10 分

(6) 年终成效展示加分。这里的年终成效展示是指所在团队在年终展示中展示出团队的成效：

类别	说明/要求	对应分数	备注
团队内部 述职	有述职：（提供照片）	0	/
	无述职	10	
特色服务	不完整：	13/个	为 累 计 加 分，加分上 限为 90 分
	完整的： （计划书、年中、年末总结报告等）	20/个	
服务案例	格式不完整：	13/个	
	按格式完整填写的	20/个	

(7) 个案加分。除基础个案指标外（个案量=年资（即从入职之日起满 1 年后，完成 1 个个案；满 2 年，完成 2 个个案，以此类推），主要是鼓励社区助理尝试开展个案，提升专业质素，为晋升社工做好准备），开展专业个案的，按照相应的个案数进行加分鼓励。

除基础个案外，新增个案（个数）	对应分数
新增 1 个	5 分
新增 2 个	10 分
新增 3 个	15 分
新增 4 个或以上	20 分

6、工作年限

工作年限的加分具体如下：

工作年限	对应分数
------	------

2 年 $\leq$ x	2 分
1.5 $\leq$ 年 $\leq$ x<2 年	1.5 分
1 年 $\leq$ x<1.5 年	1 分

（四）后勤人员考核

后勤人员的考核主要由中心主任进行评估，机构进行最终复核。（评估表详见附件 4 后勤人员考核文件夹）。

（五）离职同工的绩效考核处理办法

- 1、同工离职前，指标 100%完成，各类材料收集齐全，将参与绩效考核；
- 2、同工离职前，未完成相应月份指标或材料不齐者，视为该同工自动放弃绩效。

第二节 居家养老适用

为了完善机构专业化发展的运行制度，激励乐雅项目部全体同工专业成长、提升前线社工服务质素，促进团队凝聚力，提高机构各居家养老项目服务的整体服务水平，为专业服务的改善提供参考依据，现制定乐雅项目部考评方案。

一、考核目的及意义

通过考核评估工作的实施，检验同工的服务质量，规范同工的专业服务，提高日常工作绩效，激励一线同工，促使专业服务不断提升。达到以评促进，以评促改的目的。

二、考核原则

公平、公正、公开。

三、考核频率及时间

（一）频率：一年两次。

（二）时间：7 月、次年 1 月。（具体时间以机构通知为准）

四、参与考评的对象

（一）截至考评日期，在机构工作满三个月（包含试用期）以上的全体项目部同工，具体职位包括：

1、项目负责人

- 2、组长
- 3、一线社工
- 4、社工助理

不同职位的绩效额度也会根据职位的相关要求有所调整。

（二）截至考评日期，在机构工作未满三个月（包含试用期）的同工本次评估分数仅供参考，不直接使用。

五、考评内容

考核内容主要是评估同工的综合能力，包含同工所在服务单位、机构、督导、服务对象、护工对同工的工作评价，评估内容包含行政工作、时间段内的服务量、服务质量、服务发展、团队合作等方面。

六、考核内容说明

（一）出现以下情况之一者，服务绩效为 0。

- 1、个案指标未达至机构最低指标要求或个案工作时间分配未达至 10%；
- 2、以机构最低工作效率计算，社区服务工作在工作时间分配上未达至 30%；
- 3、因被投诉（用人单位、同工、护工或服务对象），经核实为事实，机构劝诫无效，警告超过 2 次或以上仍无改善者；
- 4、违反机构某些规定情况严重者，以及违反机构规定造成严重后果者；
- 5、绩效考核总分低于 60 分者。

（二）若遇到个人综合总分相同的情况，以督导或项目负责人的评估为优先排名的依据。

（三）绩效评估中各类分数，保留小数点后一位的数字，并遵循四舍五入原则，如：60.15 记为 60.2，80.33%记为 80.3%。等级名额遵循四舍五入原则取整数。

七、各项考核办法

（一）项目负责人及组长考核办法

项目负责人及组长的考核办法如下表：

绩效考核评估单位	用人单位评估（100分）	部门评估（100分）	同事评估（100分）	护工评估（100分）	服务对象抽查评估（100分）	指标量（100分）	档案管理评估（100分）	附加项（100分）
权重	10%	15%	15%	10%	10%	15%	10%	15%

- 1、各项评估方法参考附件1项目负责人及组长考核文件夹；
- 2、同事评估分值为除项目负责人（组长）以外的所有同工对项目负责人（组长）进行评分取平均值；
- 3、护工评估分值为项目负责人（组长）跟进的所有护工对项目负责人（组长）进行评分取平均值；
- 4、服务对象抽查评估办法：从居家养老服务对象中抽取5名服务对象，另外在小组、活动及个案服务对象中抽取5名服务对象进行评估取平均值；
- 5 指标量绩效分数计算方法：服务指标量包括个案、小组、社区活动、咨询/探访的服务指标，指标量绩效分数的计算须在个案工作及社区服务工作均不低于机构最低指标要求及机构规定的效率产出的情况下进行，即同工服务指标需同时满足以下两个条件：1、全年跟进个案须达至10个且个案服务时间须达至10%的工作时间；2、社区服务须达到30%的工作时间。所有服务效率不低于下表：

个案会谈	社工：3小时/次 社工助理：3小时/次
咨询探访服务	社工：2小时/次 社工助理：2小时/次
活动、小组节次	社工：20小时/节 社工助理：25小时/节
大型活动 (需机构认定)	负责社工：40小时/次 协助同工：8小时/次

指标量绩效分数计算如下表：

指标项目	服务所占工作时间比例	分值
个案工作	10%	30
	10%<比例<20%	30+(比例值-10)
	比例≥20%	45
社区服务工作	30%	30
	30%<比例<50%	30+(比例值-30)
	比例≥50%	55

如个案及社区服务工作效率高于机构要求，按实际工作时数计算，此处不额外加分；如个案及社区服务工作效率低于机构要求，但达至机构最低工作时间要求，按机构最低效率及实际工作指标量计算工作时间比例。

7、附加项（累计上限为 100 分）

（1）项目加分。关于同工为用人单位或机构争取到的项目，将按照市级、省级、国家级作以下分配：市级项目主要负责人得 5 分，省级项目主要负责人得 10 分，国家级项目主要负责人得 15 分；而参与项目者得分均为负责人的 50%。累计上限为 20 分。

（2）宣传加分。获得媒体报刊报道的，国家级报纸、刊物和媒体得 15 分，省级报纸、刊物和媒体得 10 分，市级报纸、刊物和媒体的得 5 分。一稿多处发表报道的，按最高刊物级别予以计算。得分项必须提供文章电子文档、视频、网站链接、刊载版面等信息，并提供其他相关证明材料。累计上限为 20 分。

（3）服务加分

指标完成率	对应分数
10≤跟进个案量≤15	20
15<跟进个案量	25
45%<社区服务时间比例≤55%	20
55%<社区服务时间比例≤65%	40

备注：社区服务时间比例按实际完成服务量及机构要求的效率进行匹配计算。跟进个案量必须在考核期内有 3 次或以上个案会谈（含开案会谈记录）的个案为准。

（4）培训加分。培训加分的前提：完成 40 学时基础培训指标后（包括中心

内部培训、机构培训、外出参加的培训等等），才能参与培训加分。从 2018 年 1 月开始，对定期主动参加各种长短期课程、能力培训、拓展、历奇、分享交流会（收费或不收费）等，不断增加自身专业知识储备，提高专业服务技能的同工，给予鼓励。具体如下：

外部培训学时	对应分数
$X < 12$ 学时	0 分
$12 \leq X < 20$ 学时	5 分
$20 \leq X$ 学时	10 分

4.1、培训学时计算方法：半天为 4 个学时，一天为 8 个学时。

4.2、计入培训学的需要提供的材料：1）培训方发的正式通知，2）参加培训的照片或报名回执。3）签到表（必须）

4.3、参加的培训需与岗位有关，有助于同工的社工成长。

4.4、同工参加各类组织举行的培训均可计入培训学时，如机构培训、外出参加各类组织的培训等（中心内部培训不算进培训学时加分）。

4.5、社工网站继续教育视频学习须满规定学时，须提供网站截图

（5）团建加分：从 2018 年 1 月开始，在非工作时间，为促进、加强团队内外交流，增强同工归属感，积极参加机构队伍团建，并主动向团队负责人进行报备，登记团建参加情况的同工，给予鼓励。具体如下：

团建次数（次）	对应分数
$0 < X \leq 4$	4 分
$4 < X \leq 6$	6 分
$6 < X \leq 8$	8 分
$8 < X \leq 10$	10 分
$10 < X$	15 分

(6) 年终成效展示加分。这里的年终成效展示是指所在团队在年终展示中展示出团队的成效：

类别	说明/要求	对应分数	备注
团队内部 述职	有述职：（提供照片）	0	/
	无述职	10	
特色服务	不完整：	6/个	为累计加分， 加分上限为 90 分
	完整的： （计划书、年中、年末总结报告等）	10/个	
服务案例	格式不完整：	6/个	

（二）社工及社工助理考核办法

绩效 考核 评估 单位	用人单 位评估 （100 分）	项目负 责人评 估（100 分）	护工评 估（100 分）	服务对象 抽查评估 （100 分）	指标量 （100 分）	档案管 理评估 （100 分）	附加项 （100 分）
权重	10%	20%	10%	15%	20%	10%	15%

- 1、各项评估方法参考附件 2 社工或社工助理考核文件夹；
- 2、护工评估分值为社工或社工助理跟进的所有护工对其进行评分取平均值；
- 3、服务对象抽查评估办法：从居家养老服务对象中抽取 5 名服务对象，另外在小组、活动及个案服务对象中抽取 5 名服务对象进行评估取平均值；
- 4、指标量绩效分数计算方法：服务指标量包括个案、小组、社区活动、咨询/探访的服务指标，指标量绩效分数的计算须在个案工作及社区服务工作均不低于机构最低指标要求及机构规定的效率产出的情况下进行，即同工服务指标需同时满足以下两个条件：1、全年跟进个案须达至 10 个（社工助理 6 个）且个案服务时间须达至 10%（社工助理为 6%）的工作时间；2、社区服务须达到 30%（社工助理为 34%）的工作时间。所有服务效率不低于下表：

个案会谈	社工：3 小时/次 社工助理：3 小时/次
------	--------------------------

咨询探访服务	社工： 2 小时/次 社工助理： 2 小时/次
活动、小组节次	社工： 20 小时/节 社工助理： 25 小时/节
大型活动 (需机构认定)	负责社工： 40 小时/次 协助同工： 8 小时/次

指标量绩效分数计算如下表：

社工指标量绩效分数		
指标项目	服务所占工作时间比例	分值
个案工作	10%	30
	10%<比例<20%	30+(比例值-10)
	比例≥20%	45
社区服务工作	30%	30
	30%<比例<50%	30+(比例值-30)
	比例≥50%	55

社工助理指标量绩效分数		
指标项目	服务所占工作时间比例	分值
个案工作	6%	30
	6%<比例<16%	30+(比例值-10)
	比例≥16%	45
社区服务工作	34%	30
	34%<比例<54%	30+(比例值-34)
	比例≥54%	55

如个案及社区服务工作效率高于机构要求，按实际工作时数计算，此处不额外加分；如个案及社区服务工作效率低于机构要求，但达至机构最低工作时间要求，按机构最低效率及实际工作指标量计算工作时间比例。

4、附加项（累计上限为 100 分）

（1）项目加分。关于同工为用人单位或机构争取到的项目，将按照市级、

省级、国家级作以下分配：市级项目主要负责人得 5 分，省级项目主要负责人得 10 分，国家级项目主要负责人得 15 分；而参与项目者得分均为负责人的 50%。累计上限为 20 分。

（2）宣传加分。获得媒体报刊报道的，国家级报纸、刊物和媒体得 15 分，省级报纸、刊物和媒体得 10 分，市级报纸、刊物和媒体的得 5 分。一稿多处发表报道的，按最高刊物级别予以计算。得分项必须提供文章电子文档、视频、网站链接、刊载版面等信息，并提供其他相关证明材料。累计上限为 20 分。

（3）服务加分

评估职员	指标完成率	对应分数
社工	$10 \leq \text{跟进个案量} \leq 15$	20
	$15 < \text{跟进个案量}$	25
	$45\% < \text{社区服务时间比例} \leq 55\%$	20
	$55\% < \text{社区服务时间比例} \leq 65\%$	40
社工助理	$6 \leq \text{跟进个案量} \leq 10$	20
	$10 < \text{跟进个案量}$	25
	$45\% < \text{社区服务时间比例} \leq 55\%$	20
	$55\% < \text{社区服务时间比例} \leq 65\%$	40

备注：社区服务时间比例按实际完成服务量及机构要求的效率进行匹配计算。跟进个案量必须在考核期内有 3 次或以上个案会谈（含开案会谈记录）的个案为准。

（4）培训加分。培训加分的前提：完成 40 学时基础培训指标后（包括中心内部培训、机构培训、外出参加的培训等等），才能参与培训加分。从 2018 年 1 月开始，对定期主动参加各种长短期课程、能力培训、拓展、历奇、分享交流会（收费或不收费）等，不断增加自身专业知识储备，提高专业服务技能的同工，给予鼓励。具体如下：

外部培训学时	对应分数
$X < 8$ 学时	0 分

8≤X<16 学时	5 分
16≤X 学时	10 分

4.1、培训学时计算方法：半天为 4 个学时，一天为 8 个学时。

4.2、计入培训学的需要提供的材料：1) 培训方发的正式通知，2) 参加培训的照片或报名回执。3) 签到表（必须）

4.3、参加的培训需与岗位有关，有助于同工的社工成长。

4.4、同工参加各类组织举行的培训均可计入培训学时，如机构培训、外出参加各类组织的培训等（中心内部培训不算进培训学时加分）。

4.5、社工网站继续教育视频学习须满规定学时，须提供网站截图

（5）团建加分：从 2018 年 1 月开始，在非工作时间，为促进、加强团队内外交流，增强同工归属感，积极参加机构队伍团建，并主动向团队负责人进行报备，登记团建参加情况的同工，给予鼓励。具体如下：

团建次数（次）	对应分数
0<X≤4	4 分
4<X≤6	6 分
6<X≤8	8 分
8<X≤10	10 分
10<X	15 分

（6）年终成效展示加分。这里的年终成效展示是指所在团队在年终展示中展示出团队的成效：

类别	说明/要求	对应分数	备注
团队内部 述职	有述职： （提供照片）	0	/
	无述职	10	
特色服务	不完整：	10/个	为累计加分，

	完整的： (计划书、年中、年末总结报告等)	15/个	加分上限为 90分
服务案例	格式不完整：	10/个	
	按格式完整填写的	15/个	

(五) 绩效等级计算

1、同工绩效评估结果分为三个等级，社工及社工助理分别按职务排名及比例划分绩效等级，除项目负责及组长。绩效等级及比例分配如下表：

职员	等级	比例	人数(人)
社工 (X人)	一等	25%	$X*25\%$
	二等	50%	$X*50\%$
	三等	25%	$X*25\%$
社工助理 (N人)	一等	25%	$N*25\%$
	二等	50%	$N*50\%$
	三等	25%	$N*25\%$

2、项目负责人及组长的绩效等级参考社工绩效排名中各等级的分数率进行划分，如：社工绩效排名中，80分以上为一等，70—80分为二等，60—70分为三等，即项目负责人及组长的绩效等级亦为80分以上为一等，70—80分为二等，60—70分为三等。

(六) 离职同工的绩效考核处理办法

- 1、同工离职前，指标100%完成，各类材料收集齐全，将参与绩效考核；
- 2、同工离职前，未完成相应月份指标或材料不齐者，视为该同工自动放弃绩效。

五、季度考核

大项	服务项目类别	服务要求
季度考核	一般性岗位项目	1、季度考核，根据机构当年度发布的季度考核机制执行，季度考核低于60分的，扣发当季度考核资金，待下季度考核整改后，补发；连续2季

	行政性项目 (窗口)	度考核低于 60 分的，机构有权扣发年度绩效。
	专项项目 (社综、居家、康就)	2、 每季度考核红线 ：第一季度须完成需求和计划；第二季度须有半年工作总结及改进计划；第三季度须年度指标每个单项完成率不低于 90%；第四季度须有年度工作总结，且年度指标每个单项完成率完成率不低于 100%。 豁免： 1、经合同甲乙双方认定重大贡献并有盖章奖状证书，可豁免“季度考核”要求； 2、季度进账 9000 元，可豁免对应的季度核要求。
年度 考核	一般性岗位 项目	按机构绩效考核机制进行，项目“绩效考核+奖励池”总金额，一般为合同总额的 7.7%，根据具体岗位的年资、职级等实际情况，绩效总金额上
	行政性项目 (窗口)	下浮动 2%； 1、购买费用（须高于人均 9.4W，购买费 11.42W）下，在机构考核或第
	专项项目 (社综、居家、康就)	三方考核通过的情况下： ➤ 镇街 6 人或以上项目，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员 一般为 12360 ； ➤ 市直 4 人或以上项目，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员 一般为 12360 ； ➤ 其余，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员 一般为 8760 ； ➤ 项目副主任、区域组长（子项目负责人） 一般为 8760 ； ➤ 普通社工岗按照 1-2-3 档绩效，一般为 8760-7320-6000-3960（社工员非持证）； 2、购买费用（须高于人均 9.4W，购买费 11.42W）下，在机构考核或第 三方考核通过的情况下： ➤ 镇街 6 人或以上项目，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员 一般为 7800 ； ➤ 市直 4 人或以上项目，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员 一般为 7800 ；

		➤ 其余，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为 5040； ➤ 社综副主任、区域组长或子项目负责人（6 人以上可设）一般为 4800； ➤ 普通社工岗按照 1-2-3 档绩效，一般为 5040-4560-3960-2400（社工员非持证）； 豁免：某员工年度进账 20000 元年度，考核可获 10 附加分。如考核通过，可认定为该团队最高绩效。
具体执行以每一季度发布的具体方案为准。		

第四章、薪酬管理

一、新薪酬标准

东莞市乐雅社会工作服务中心薪酬体系修订说明--项目补贴

大项	服务项目类别	服务要求
项目补贴	一般性岗位项目	每月完成不低于月平均指标 70%，季度完成不低于 85%； 运作不少于 1 个合同外的项目，并且月不少于 1 场/小项目团队，2 场/中项目团队，3 场/大项目团队；
	行政性项目 (窗口)	每月打卡全勤，月未收投诉，1 人 1 份简报；
	专项项目 (社综、居家、康就)	小项目团队：运作不少于 1 个合同外的项目，并且月不少于 2 场/子项目团队或月不少于 1 场/人； 中项目团队：运作不少于 3 个合同外的项目，并且月不少于 6 场/子项目团队或月不少于 1.5 场/人； 大项目团队：运作不少于 3 个合同外的项目，并且月不少于 9 场/子项目团队或月不少于 1.5 场/人；
具体执行以每一季度发布的具体方案为准。		

东莞市乐雅社会工作服务中心薪酬体系修订说明—年资补贴、职级补贴

大项	服务项目类别	服务要求
年资补贴	一般性岗位项目	1、按照项目购买费用确定年资补贴各档占比数量； 取消机构以往工龄补贴制度；
	行政性项目（窗口）	2、新的年资补贴分为五档：0-110-210-310-500，其中第五档（500）一般为有重大贡献的项目管理人员，第四档（310）一般为有项目管理人员、组长、社会工作师等，第三档（210）一般为3年以上社工经验人员，第二档（110）一般为1-3年（含）社工经验人员，第一档（110）一般为0-1年社工经验人员；
	专项项目（社综、居家、康就）	3、新的年资补贴不以入职时间（工龄）的增加而自动增加； 4、 机构每年度根据团队管理岗位分工、人员入离职情况，重新认定一次年资补贴； 5、 累计2次季度考核不合格者，机构有权在当年度取消其年资补贴； 6、若因个人孕期保胎、产假等较长期时间无法开展项目指标或项目团队职务的，暂停发放。
职级补贴	一般性岗位项目	1、职级补贴分为五档：600-800-900-1000-1200-1500；因目前购买费用一般为人均9.9W，机构职级暂只认中三级、初一级、初二级；
	行政性项目（窗口）	2、根据社工持证情况及参加市级职称判定情况；（不低于1:4， 按岗定职级工资，非按人定职级工资 ） 3、购买费用（须高于人均9.4W，购买费11.42W）下：其中项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为第六档（1500），持有（中三级）社会工作师或担任副职管理人员的（初二级）助理社会工作人员一般为第五档（1200），（初二级）助理社会工作师人员一般为第四档（1000），未持证社工员一般为第一档（600）；
	专项项目（社综、居家、康就）	4、购买费用（人均8.3-9.4W，购买费10.3-11.42W）下：其中项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为第六档（1500），持有（中三级）社会工作师或担任副职管理人员的（初二级）助理社会工作人员一般为第五档（1200），2年以上工作经验的（初二级）助理社会

		工作师人员一般为第三档（900），2 年以下工作经验的（初二级）助理社会工作师人员一般为第二档（800），未持证社工员一般为第一档（600）； 5、累计 2 次季度考核不合格者，机构有权在当年度将其职级补贴降至最低级； 6、若因个人孕期保胎、产假等较长期时间无法开展项目指标或项目团队职务的，机构有权降至最低级；
具体执行以每一季度发布的具体方案为准。		

东莞市乐雅社会工作服务中心薪酬体系修订说明—季度考核、年度考核

大项	服务项目类别	服务要求
季度考核	一般性岗位项目	1、季度考核，根据机构当年度发布的季度考核机制执行，季度考核低于 60 分的，扣发当季度考核资金，待下季度考核整改后，补发；连续 2
	行政性项目（窗口）	季度考核低于 60 分的，机构有权扣发年度绩效。
	专项项目 （社综、居家、康就）	2、每季度考核红线：第一季度须完成需求和计划；第二季度须有半年工作总结及改进计划；第三季度须年度指标每个单项完成率不低于 90%；第四季度须有年度工作总结，且年度指标每个单项完成率完成率不低于 100%。 豁免： 1、经合同甲乙双方认定重大贡献并有盖章奖状证书，可豁免“季度考核”要求； 2、季度进账 9000 元，可豁免对应的季度核要求。
年度考核	一般性岗位项目	按机构绩效考核机制进行，项目“绩效考核+奖励池”总金额，一般为合同总额的 7.7%，根据具体岗位的年资、职级等实际情况，绩效总金额上下浮动 2%；
	行政性项目（窗口）	3、购买费用（须高于人均 9.4W，购买费 11.42W）下，在机构考核或第

	专项项目 (社综、居家、康 就)	三方考核通过的情况下： ➤ 镇街 6 人或以上项目，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为 12360； ➤ 市直 4 人或以上项目，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为 12360； ➤ 其余，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为 8760； ➤ 项目副主任、区域组长（子项目负责人）一般为 8760； ➤ 普通社工岗按照 1-2-3 档绩效，一般为 8760-7320-6000-3960（社工员非持证）； 4、购买费用（须高于人均 9.4W，购买费 11.42W）下，在机构考核或第三方考核通过的情况下： ➤ 镇街 6 人或以上项目，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为 7800； ➤ 市直 4 人或以上项目，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为 7800； ➤ 其余，项目管理人员、组长且持有（中三级及以上）社会工作师人员一般为 5040； ➤ 社综副主任、区域组长或子项目负责人（6 人或以上可设）一般为 4800； ➤ 普通社工岗按照 1-2-3 档绩效，一般为 5040-4560-3960-2400（社工员非持证）； 豁免：某员工年度进账 20000 元年度，考核可获 10 附加分。如考核通过，可认定为该团队最高绩效。
具体执行以每一季度发布的具体方案为准。		

东莞市乐雅社会工作服务中心薪酬体系修订说明—奖励池

大项	服务要求
一般性方案	根据东莞市民政局、东莞市财政局关于印发《政府购买社会工作服务考核评估实施办法》东民规[2021]3 号的文件精神，所有社工项目都须评估后方可全额拨款，故奖励池资金一般待评估结束后，依据是否扣款，再行决定发放资金的额度。
服务产出方案	机构每年度公布奖励池的服务产出方案，依据方案内容，如达标，可参照方案金额，提前申请奖励池资金。如下： 1、项目激励，指的是中心研发的项目获得各级政府部门或者基金会的支持。省级及以上项目，奖金 3000 元；市级项目，奖金 2000 元；街道级项目，奖金 1000 元。 2、媒体宣传报道激励，指的是中心工作或中心工作人员获得各级官媒纸质媒体或电子媒体的正面报道宣传。省级及以上，奖金 1000 元/篇；市级，500 元/篇；街道级，200 元/篇。官媒电子媒体奖金折半。 3、荣誉激励，指的是中心或中心工作人员获得各级政府部门、行业协会颁发的荣誉。省级及以上荣誉，3000 元/次；市级荣誉，1000 元/次；街道级，500 元/次。 4、文章发表激励，指的是中心工作人员撰写与社工/社区服务/社会建设/社区治理等相关的文章并获得发表。学术核心期刊，3000 元/篇；国家级刊物，2000 元/篇；省级刊物，1000 元/篇；市级刊物，500 元/篇。 5、评估工作激励，中心参加第三方评估中，获得 90 分及以上，奖金 5000 元；获得 85-90 分，奖金 2000 元；80 分及以下，无奖金。 以上激励奖金，不与机构层面的奖励冲突。
具体执行以每一季度发布的具体方案为准。	

二、旧薪酬标准

（一）薪酬制定标准背景

根据社工办出台的《东莞市 2011 年公益性社会组织社会工作者薪酬指导价位表》的要求，岗位社工薪酬发放需按照以下标准发放：

东莞市社会工作者的薪酬福利和社会工作业务的经费原则上不低于购买经费的 80%，即 5.76 万元/人·年。

12 级助理社工师（社会工作本科或以上学历、有学位、持证）的薪酬标准为平均薪酬（含各种福利、全年绩效）为 4600 元/月薪（包含社保个人缴费、个人缴纳的住房公积金和个人所得税）。

公益性社会组织可从社会工作者平均薪酬总额中提取 10%（每月 460 元）作为绩效工资发放。绩效工资发放办法由公益性社会组织自行制定，根据绩效考核结果分档次按季度或半年发放。

（二）东莞市乐雅社会工作服务中心社工薪酬标准：

在上述基础上，机构将严格按照文件要求，在兼顾公平及效率的基础上，规范岗位薪酬发放：

1、社区助理工资

类 别	试用期	试用期工资	正式员工			备注
			员工工资	专业及学历补贴	合计	
高中/中专	1 个月	1800	2250		2250	1、“专业及学历补贴”特指已拿证、毕业后的资历要求； 2、试用期转正后，已达“专业及学历补贴”要求的，按相关要求每月进行补贴。
非社工专业大专	1 个月	2000	2500		2500	
非社工专业非全日制本科	1 个月	2000	2500	100	2600	
非社工专业全日制本科	1 个月	2000	2500	200	2700	
社工专业大专	1 个月	2000	2500	200	2700	

2、一线社工工资

①社工专业毕业

学历	类 别	持证情况	试用期	试用期工资	正式薪酬	备注
本科	应届未毕业	否	1 个月	2480	3100	入职满 6 个月
	应/往届毕业	否	1 个月	2800	3500	
		是	1 个月	3312	4140	
大专	应/往届毕业	是	1 个月	3200	4000	

②非社工专业持证

类 别	持证 情况	试用期		正式员工			
		时间	工资	见习期	见习工资	考核成绩	工资
大专	是	1 个月	2800	2 个月	3500	80 分以上	4000
						70 分-80 分	3500
						70 分以下	/
本科	是	1 个月	3312	2 个月	3900	80 分以上	4140
						70 分-80 分	3900
						70 分以下	/
注：1、为本机构助理转社工的人员，1 年工作经验可抵 1 个月试用期、见习期； 2、为外招的非社工专业人员，1 年工作经验可抵 1 个月见习期；							

3、工龄工资

年资	工龄工资（元/月）	备注
满 1 年	60	1、乐雅机构员工工作满 1 年工龄工资为 60 元/月，随后工龄工
满 2 年	110	

满 3 年	160	资每年按 50 元/月的额度递增。 工龄工资最高限度为 310 元/月。
满 4 年	210	
满 5 年	260	
满 6 年或以上	310	

4、其他福利

类别	标准（元/月）	备注
交通补贴	100-200	报请理事会后决定
住宿补贴	100-300	报请理事会后决定
岗位补贴	100-300	报请理事会后决定
其他补贴	100-300	报请理事会后决定

说明：

- 1、中级社工师持证津贴 200 元/月；社会工作研究生学历津贴 200/月。
- 2、绩效工资发放结合考核成绩予以发放。
- 3、绩效工资发放时间：绩效工资跟随考核后下一月工资发放；
- 4、若在考核前离职，如离职前，指标 100%完成，各类材料（含档案管理体系的材料）收集齐全，将参与绩效考核；如离职前，未完成相应月份指标或材料不齐者，无法参加统一排名，视为该社工自动放弃绩效。
- 5、如市民政局会同市人力资源和社会保障局、市财政局，根据我市经济社会发展水平和专业技术人员平均薪酬变动情况，对薪酬指导价位进行调整，本薪酬标准将随相关薪酬指导文件的要求进行调整。

（三）工资发放及扣除

- 1、工资按月发放，计算期间为每月 1 日至月底最后一天，每月 15 日发放上月工资，若遇节假日发放日期则根据具体情况稍作调整。
- 2、员工出勤不足一月的，或员工辞职，或被机构辞退的，按照实际出勤天数核发工资。
- 3、工资扣除部分包括：个人收入所得税、社保及住房公积金等法定福利费用中应由员工个人负担的部分。

三、激励制度

第一节 总 则

作为一家致力于服务社会大众、谋求公众福利、促进社会公正的民间非营利性专业社工组织，东莞市乐雅社会工作服务中心理事会与监事会高度重视社工的工作与成长，关心关注社工专业服务发展。为了激励同工积极提升自身专业能力和综合素质，培育机构专业文化，提升机构专业竞争力，乐雅董事会与监事会进一步完善了机构激励制度。

一、目的

（一）完善中心专业化发展运行制度，积极营造“以人为本，乐雅为家，发展专业”机构文化氛围；

（二）激励社工专业成长，为社工服务发展提供良好的专业工作环境；

（三）秉承助人理念，传递服务文化，践行机构使命。

二、范围

东莞市乐雅社会工作服务中心全体员工

三、原则

成长激励、公平公正、社工为本、专业优先、产出导向

四、方式

奖金、培训机会、晋升机会、荣誉证书等

第二节 考评机制

一、考评参与人

一线社工：全体在岗社工服务人员

督导人员：全体社工督导人才

服务单位：社工联系人或分管领导

机构管理人员：考评相关管理人员

理事会、监事会：全体理事会、监事会成员

二、考评程序

说明：各项目具体程序，请参照第四节细则

（一）由机构办公室或相关评选项目的操作部门，在群邮件或会议上，发出通知，说明目的、对象、方式以及进度安排。

（二）参选对象准备相关材料，由部门跟进督导考评、服务单位考评及机构各部门行政考评。

（三）由部门汇总各方评分、评语，并根据计分标准统计得出考评对象最终得分。

（四）考评结果通过办公室、总干事和理事会审核，多方无异议并签字后确定评估结果。

（五）办公室公示评估结果，公示有效期 3 天。

三、监督及申诉程序

公示期间内，社工如对评估结果存有疑虑，可向相应部门提出复核或申诉，各部门在接到社工反馈后及时进行调查、处理，召开评估人会议商讨，并于 10 日内做出答复，向社工提供考评情况说明。

四、激励表彰大会

考评结果出来之后，机构应组织召开机构或部门层面总结表彰会议：

- （一）对激励制度完善及落实工作进行总结反思。
- （二）邀请社工代表开展座谈或分享工作经验。
- （三）对工作成绩突出的社工进行表彰和奖励。

第三节 考评方式

一、社工自评

考核评估的内容包括基本素质、专业态度及价值观与操守、专业知识及技能三个方面，涉及机构行政方面、对机构及服务的理解能力、专业态度、职业操守、专业素养、对理论知识的综合运用能力等方面的内容。

二、督导考评

考核评估的内容包括基本素质、专业态度及价值观与操守、专业知识及技能三个方面，涉及对机构及服务的理解能力、专业态度、职业操守、专业素养、对理论知识的综合运用能力、建立关系的技巧和能力、探索及分析问题的能力、策划行动的能力、执行及监控能力、评估及终止关系的能力等方面的内容。

三、服务单位考评

考核评估的内容包括工作态度、关于单位、关于服务三方面，涉及服务态度、工作礼节、遵守规章制度情况、服务内容、工作成效等内容。

四、机构考评

考核评估的内容包括：关于机构管理、关于服务、关于宣传、关于成效四方面的内容，其中涉及理解并认同乐雅发展理念、乐雅各部门的职责、乐雅的各种规章制度、善用社会资源及服务资料上交情况等内容。

五、服务研究考评

考核评估的内容包括：涉及理论研究成果发表、项目研发两方面的内容。

第四节 考评细则

对应的各类奖项、人数、金额，可根据机构每年的社工总数、合同情况调整。

一、乐雅社工服务评估

第一类：办公室激励制度

(1) 机构根据考评结果，给予工作人员不同的绩效工资奖励。

时间 职位 奖金	满一年	满两年	满三年
总（副总）干事	10000-15000	15000-20000	25000-30000
部长	8000-10000	10000-16000	16000-20000
职员	4000-6000	6000-9000	9000-10000

(2) 2019 年绩效考核分配表

序号	职位	激励金额(年度计算)			备注
		服务 素质 (45%)	工作 表现 (35%)	同工 评价 (20%)	
1	副总干事	100	100	100	1、按实际工作月份发放（奖金额度/12*工作月份） 2、奖金分配比例（平均分） 85 分以上发放奖金 100% 80-85 分发放奖金 80%； 75-80 分发放奖金 70%； 70-75 分发放奖金 60%。 70 分以下无奖金。
2	部长	100	100	100	
4	职员	100	100	100	
					3、副总干事 A（总金额-3000）（A*45% A*35% A*20%）

					部长奖金 A（总金额-3000）（A*45% A*35% A*20%） 员工奖金 A（总金额-2000）（A*45% A*35% A*20%）
--	--	--	--	--	--

2、超时加班补贴激励

根据实际加班时数，向理事会申请。

3、岗位调动

通过评估对于不适合该岗位的工作人员，机构将进行调岗，使其能更好的发挥自己的才能。

考评结果对职位的提升有所影响，对于表现优异的工作人员，有晋升机会是优先考虑。

第二类：服务部激励制度

（一）奖励对象及人数

全体在职服务考核合格的社工

（二）评估奖励标准

总分=服务单位评估分数*10%+督导评估分数*20%+组长评估分数*20%+服务对象评估*10%+指标量*10%+档案管理*30%（可结合当年的绩效方案，适当调整权重）

备注：1、服务单位评估（附件一）2、组长评估（附件二）3、督导评估（附件三）4、服务对象评估（附件四）5、服务量信息统计表（附件五）6. 档案管理评分表（附件六）7. 利益方电话访谈表（附件七）

（三）奖励金额

社工服务绩效计算方式：月平均岗位绩效金 = [（460 元/月*12 个月*持证社工人数）-每月已发放的固定的绩效津贴（年资、持证津贴、研究生津贴等）] ÷ 岗位社工人数。

（1）个人综合总分低于 60 分者，岗位服务绩效为 0。

（2）若遇到个人综合总分相同的情况，以团队档案管理绩效分数、附加分的高低，为二次、三次排名依据。

(3) 绩效评估中各类分数，保留小数点后一位的数字，并遵循四舍五入原则，如：60.15 记为 60.2，80.33%记为 80.3%。

本类评估，每年至少 1 次考核。

第三类：项目部激励制度

职位	绩效额度				
	一等绩效	二等绩效	三等绩效	四等绩效	五等绩效
中心主任 (项目负责人)	8000-10000 /年	6000-8000/ 年	3500-4500/ 年	/	/
社工(包括 组长)	平均绩效 额度 A*160%	平均绩效额 度 A*125%	平均绩效额 度 A*75%	平均绩效额 度 A*40%	0 元/月
社工助理 (包括康 复师等)	平均绩效 额度 B*160%	平均绩效额 度 B*125%	平均绩效额 度 B*75%	平均绩效额 度 B*40%	0 元/月
绩效评估说明： 中心主任（项目负责人）等级以项门绩效评估标准评定；中心参加市第三方评估的，以第三方评估成绩以及相应的激励方案为主。 社工平均绩效额度以发放期内服务部社工平均绩效额度为准； 社工助理平均绩效额度根据服务部社工平均绩效额度及社工与助理工资比折算； 绩效发放时间根据各部门绩效评估标准执行； 各绩效等级评定依据部门绩效评估方案执行后的绩效总分排名得出，其中一等绩效占 20%、二等绩效占 30%、三等绩效占 30%、四等五等绩效占 20%； 考核不合格员工评为五等绩效，纳入四等绩效人数比例，但不获得绩效奖励。					

本类评估，每年至少 1 次考核。

二、国家、省、市级荣誉激励

各级荣誉	数量	奖励金额	备注
国家级荣誉称号	待定	600	全国最美社工
广东省优秀社工称号	待定	500	以省表彰名单为准
广东省社工之星称号	待定	300	以省表彰名单为准
东莞市优秀社工称号	6-8 人	200	以市表彰名单为准
特殊贡献奖	待定	待定	主要是为机构争取市级以上荣誉的社工

三、乐雅优秀资金整合奖

*** 预计设置 3 类，每类最高 2500 元，总上限 7500 元**

注：以自然年度为核算标准

1、资金整合：以资金最终能进入机构对公账户为准，每达到 2000 元奖励 200 元，每个中心封顶 500 元。

特别声明：不含项目资金，项目承接另外有奖励标准。

四、乐雅宣传奖

*** 预计设置 30 个个人发文奖，总奖励上限 900 元**

评选规则：每个自然年度，前 30 名发表市级或以上公开媒体、有机构名称、有社工字样、有正面评价的文字的个人，每篇奖励 30 元，提供发表的佐证材料（链接、截图等）给办公室、宣传部，就予以及时奖励及公开表扬。

*** 预计设置 13 个奖项，总奖励上限 2200 元**

评选规则：按照各部门在宣传类的产出（市、镇以上、公开媒体、有机构名称、有社工字样、有正面评价）最多的团队及个人，评定最佳团队及个人奖项；同时，鼓励媒体宣传比上一年度有突破的团队继续成长，设立嘉许团队奖。

各类荣誉	数量	奖励金额	备注
乐雅宣传最佳团队奖励	1 个	400	
乐雅宣传嘉许团队奖励	3 个	300*3=900	
乐雅宣传最佳个人奖励	9 人	100*9=900	发文数量至少 4 篇

五、乐雅最佳新人奖

*** 预计设置 8-10 个奖次，每人奖励 200 元，本项总预算 1600-2000 元。**

评选要求：

1、达到以下任一条件的、当年入职、通过试用期考核的新社工皆可获得此荣誉。

(1) 以社工身份，代表服务单位和机构参加比赛取得名次的新社工（可直接获得此项目）

(2) 接受到服务对象感谢信、锦旗（可直接获得此奖励）

2、在上述人数不足时，优先位于总参评新社工的绩效考核前 6-8 名的新社工。

声明：若第 1 类的人数已超标，则按获奖级别、数量、绩效进行综合排名。

六、乐雅优秀督导奖

*** 预计设置 2-3 个奖次，本项总预算 600-900 元。**

参评条件：担任乐雅督导工作至少三个月的督导人员

各项比重：

类别	机 构 评估	被督导社工 评估平均 值	上一级督导 人员的评估	附加条件：示范性产出、 第三方评估成绩
权 重	30%	10%	20%	40%

说明：1. 示范性产出：是指本人及所督导的团队项目、荣誉产出情况、人才梯度培养情况、文字/宣传产出情况等，带来成效的服务成效等。

2. 第三方评估成绩：所督导的团队，该年度若有第三方评估，综合分数达

90 分及以上，得 15 分；80 分或以上，得 10 分；若是其它级别，0 分；若该年度团队未参与第三方评估，但拿到合同 10%尾款，得 5 分。

六、乐雅管理之星奖

*** 预计设置 3-5 个奖次，本项总预算 900-1500 元**

	管理之星	优秀项目管理人员
人数	1-2 人	2-3 人
金额	300	300
总额	300-600	600-900

说明：1. 示范性产出：是指本人及所督导的团队项目、荣誉产出情况、人才梯度培养情况、文字/宣传产出情况等，带来成效的服务成效等。

2. 第三方评估成绩：所督导的团队，该年度若有第三方评估，综合分数达 90 分及以上，得 15 分；80 分或以上，得 10 分；若是其它级别，0 分；或该年度未参与第三方评估、或顺利拿到合同 10%尾款，得 5 分。

优秀组长评选办法（服务部操作）：按照社工绩效考核体系，通过试用期的组长，综合排名居前者+部长推荐

类别	机构 评估	团队一线社工评估 平均值	上一级督导 人员的评估	附加条件：示范性产出、第三方评估成绩
权 重	30%	10%	20%	40%

优秀项目管理人员评选办法（项目部操作）：社区综合服务中心主任、残疾人康复就业服务中心负责人，综合得分高者+部长推荐

条件及分值：

（1）中心整体发展：查看和评估年度计划、总结

5 分：有明确的年度计划，并按照年度计划严格执行并取得预期效果

3 分：有明确的年度计划，但没有严格执行，效果不明显

1 分：有年度计划，但目标不够明确，且没有严格执行其余情况不得分。

（2）中心全年指标完成情况（如运作未满一年，计算方法为：实际月份数/12*中心全年指标）

5 分：全部指标超额完成或者刚好完成

3 分：有 1 项指标没有完成，且完成度 $\geq 90\%$

1 分：有 1 项指标没有完成，且完成度 $\geq 80\%$

其余情况不得分。

（3）中心资源整合能力

5 分：积极、主动整合社会资源，如物资、场地等，全年整合物资 ≥ 5000 元

3 分：有意识联系社会资源， $3000 \text{ 元} \leq \text{全年整合物资} < 5000 \text{ 元}$

1 分：有意识联系社会资源，全年整合物资 $< 3000 \text{ 元}$

其余情况不得分。

（4）中心荣誉

5 分：获取市级以上荣誉或表彰、得到市级以上媒体的报道（符合其中之一即可，不累积加分）

3 分：获取区级荣誉或表彰、得到区级媒体的报道（符合其中之一即可，不累积加分）

1 分：获取镇街级荣誉或表彰、得到镇街级媒体的报道（符合其中之一即可，不累积加分）

（5）个人荣誉

5 分：获取市级以上荣誉或表彰、文章在市级以上刊物刊载、得到市级以上媒体的个人报道（符合其中之一即可，不累积加分）

3 分：获取区级荣誉或表彰、文章在区级刊物刊载、得到区级媒体的个人报道（符合其中之一即可，不累积加分）

1 分：获取镇街级荣誉或表彰、文章在镇街级刊物刊载、得到镇街级媒体的个人报道（符合其中之一即可，不累积加分）

（6）第三方评估成绩：所带领的团队，该年度若有第三方评估，综合分数达 90 分及以上，得 15 分；80 分或以上，得 10 分；若是其它级别，0 分；若该年度团队未参与第三方评估、或顺利拿到合同 10%尾款，得 5 分。

八、乐雅鼓励奖

*** 预计设置 10 个奖次，本项预算 2000 元**

参评对象：主要针对社区综合服务中心、残疾人康复就业服务中心社区助理、

康复师、职业训导师及健康促进员。

条件及分值：

1、全年指标完成情况（如运作未满一年，计算方法为：实际月份数/12*个人全年指标）

5分：全部指标超额完成或者刚好完成

3分：全部指标完成度 $\geq 90\%$

1分：全部指标完成度 $\geq 80\%$

其余情况不得分。

2、团队工作参与度

5分：积极参加全部机构、中心组织的团队活动及培训

3分：参加机构、中心组织的团队活动及培训，缺勤 ≤ 2 次

1分：参加机构、中心组织的团队活动及培训，缺勤 ≤ 3 次

3、个人荣誉

5分：获取市级以上荣誉或表彰、文章在市级以上刊物刊载、得到市级以上媒体的个人报道（符合其中之一即可，不累积加分）

3分：获取区级荣誉或表彰、文章在区级刊物刊载、得到区级媒体的个人报道（符合其中之一即可，不累积加分）

1分：获取镇街级荣誉或表彰、文章在镇街级刊物刊载、得到镇街级媒体的个人报道（符合其中之一即可，不累积加分）

九、乐雅专业进步奖

***预计设置 8 个奖次，本项预算 1600 元**

评选办法：按照社工绩效考核体系，综合排名居前总排名前 30%者+部长推荐+示范性产出

说明：示范性产出，是指个人的项目产出、荣誉产出、参与人才梯度培养情况、文字/宣传产出情况等。

参评对象：非社工专业人才在 2 个部门的社工岗位担任社工、以各部门绩效综合排名前 30%为准（不限年资）

十、乐雅讲师嘉许奖

***预计设置 2 个奖次，本项预算 400 元**

评选办法（乐雅督委会操作）：按照全年内部培训反馈情况，综合效果排名居前者+乐雅督委会推荐

参评对象：提供机构层面内部培训的讲师，含专业类、技术类

十一、乐雅爱岗敬业奖

*** 预计设置 10 个奖次，本项预算 2000 元**

评选办法：入职满三年或以上，表现良好，绩效排名居前，未获得其他表彰者

十二、乐雅最佳团队奖

预设 7 个奖次，本项预算 4600 元

参评条件：所带的团队，该年度若有第三方评估，综合分数达 80 分或以上，或顺利拿到合同的 10%尾款；按团队或片区人员绩效水平、成果产出。

十三、理事会特别奖

1、奖励对象

类别	数量	单项金额	总额	备注
最佳团队奖	1 个	1200	1200	按团队或片区人员绩效水平、成果产出
优秀团队奖	3 个	800	2400	
团队嘉许奖	2 个	500	1000	综合对比往年，进步的团队或片区
总计	7 个	/	4600	

(1) 工作年限超过 5 年者

(2) 对机构有重大贡献的个人或团队

2、人数 待定

3、奖励金额 待定

十四、服务研究奖（详见《关于开展社工服务研究的激励制度》，摘要如下）

年度预算金额不超过 1 万元，同类产出人数多者，将适当调整人均获得的奖励金额；若该年度没有高于 15 万的项目资金整合，其它类的奖励金额，适当控制在 5000 元左右，发完即止。

具体激励制度如下：

第一、理论研究成果

（一）有研究成果，未在期刊刊物上发表的

递交机构部门讨论，符合绩效考核加分条件的予以绩效附加分考核支持；

（二）研究成果在期刊刊物上发表的

工作期间在期刊刊物上发表与社会工作相关的文章（不低于 2000 字），能推动社会工作的发展，并标注机构名称、为机构赢得荣誉的：

发表在市级刊物的：200 元

发表在省级非学术刊物的：300 元

发表在省级专业学术期刊的：500 元

发表在国家级普通刊物的：400 元

发表在社会学/社会工作核心期刊的：600 元

注：（1）员工发表文章的篇数累计在 5 篇以上的，其奖金总额按 5 篇计算，若同一篇文章多次发表的，只按级别最高的来计算 1 次；

（2）奖金在刊物发表的次月发放；

（3）若已在机构优秀案例评选中获奖，给予差额奖金补贴；

（4）发表的文章影印版在机构存档。

第二、项目创新与研发

按《东莞市乐雅社会工作服务中心项目奖励标准》执行。

（一）鼓励机构岗位社工本岗位社工服务项目化运作，以项目形式推动社工岗位服务发展。

（二）机构承接社会、政府的大型活动，以项目形式进行策划、执行、评估。

（三）机构积极探索岗位社工服务之外的项目研发，争取更多的社会资源拓宽社工服务路径。

（四）如果项目优异可实施者，可向机构申请活动经费进行项目运行。

奖励形式：

1、属于（一）（二）类项目的，服务项目设计合理，运作良好、服务开展较顺利的将在东莞市乐雅社会工作服务中心绩效考核中予以加分激励。

2、任意一项目类型计划、经验总结或者项目创意在国家相关刊物上发表并获得相关奖励的，将会递交机构管理团队和理事会讨论商议奖励机制，具体的项目计划具体制定（将会对项目申请人、项目负责人、项目成员予以奖励）。

4、项目成员优先参加各类培训及成长类课程。

5. 经验总结推广

A 媒体专版报道或系列报道超过 5 次

B 政府以正式形式认可、推广某个项目经验、模式

C 文章发表（参考前文对应细则）

D 社会组织评估中，第三方认定为创新项目的

定义：具备创新工作成果，为社会建设作出突出贡献，且该工作获得政府或权威部门正式表彰。

第三、创新性经验总结

鼓励岗位和项目服务社工进行一定的服务经验总结，获得行业认同或文章发表的：

- 1、在机构绩效考核、年终奖励当中予以体现。
- 2、成果发表者优先参加各类培训及成长类课程。

第四、国家、省、市级竞争性比赛

级别		特等奖	一等奖	二等奖	三等奖	优胜奖	备注
国家	获奖落款为机构名称	2000	1800	1500	1200	1000	
	获奖落款为个人	1500	1200	1000	800	600	
省级	获奖落款为机构名称	1500	1200	1000	800	600	
	获奖落款为个人	1000	800	600	400	300	
市级	获奖落款为机	1000	800	600	400	300	

	构名称						
	获奖落 款为个 人	600	500	400	300	200	
备注	1、获奖如有等级划分，直接按等级进行奖励，如无等级划分按三等奖进行奖励； 2、以上奖励金主办方需为政府部门，若为行业协会，则奖励金减半执行。						

第五节 附 则

1、对员工的奖励，需以书面形式报办公室，经办公室审查后将有关材料提交总干事和理事会审议。

2、对员工的奖励，办公室将结果公示五天，公示期内无异议的，则按相关规定进行奖励。

3、对员工的奖励，可作为社工考核的依据，同时由办公室记入该员工的档案备案。

4、本奖励方案将根据机构的实际情况进行修订，其他未尽事宜按照国家相关法律法规之规定严格执行。

5、本奖励方案最终解释权归东莞市乐雅社会工作服务中心所有。

6、本奖励方案经批准签发之日起实施。

第五章、劳动关系管理

一、员工入职

入职流程：录用通知→人力资源部报到（办理入职手续、签订劳动合同、购买社保及住房公积金）→试用期（1个月）→转正。

（一）入职手续办理：新员工到人力资源部报到时，需提交以下资料：

- 1、身份证复印件；
- 2、学历证明和职称证明；
- 3、一寸免冠照片 3 张（含电子版）；
- 4、体检证明；

5、简历（含电子版）；

6、员工基本情况表。

7、工资卡办理：需自行到东莞任一广发行支行办理工资卡，并于报到后一周内将入职资料包发至人力资源邮箱(1372700325@qq.com)。

若以上纸质版资料当时无法提供，员工必须在一个月内将证件资料交至人力资源部，逾期不交的且没有预先向人资行政部申请延期提交的，机构有权终止试用。

（二）入职引导

新入职的员工在实习期内由人资行政部及服务部安排以下入职指引：

- 1、机构环境、背景情况介绍；
- 2、协助新员工了解机构管理制度及岗位资料；
- 3、服务部安排新员工与用人单位领导见面。

（三）试用期

1、进入试用期，试用期的第一天为入职日期，试用期包含在劳动合同期限内，一般合同期限为1年，试用期1个月。

2、试用期内员工需要辞职的，需提前3天提交书面申请，办好交接手续；如员工的工作无法达到机构的要求，机构也有权在提前3天书面通知后终止试用。

（四）转 正

员工试用期期满，经用人单位领导及机构服务部进行试用期考核，考核合格者经总干事审批后办理转正手续。凡属机构正式聘用的外地员工，机构根据东莞市人才引进的相关规定，本着员工自愿的原则，可协助为员工办理人才引进及户口迁移手续(具体可联系机构了解)。

转正手续办理：

- 1、签订《劳动合同》，双方各执一份；
- 2、领取社工服；
- 3、工作证（由东莞市乐雅社会工作服务中心统一安排制作，具体领取时间另行通知）
- 4、购买社保及住房公积金。

（五）员工行为规范

- 1、维护机构形象，服务社会乐雅。
- 2、不外泄机构任何机密文件，遵守服务对象资料保密原则。
- 3、保持良好的人际关系，发扬团队精神。
- 4、坚持原则，不断进取。
- 5、遵守考勤制度，做到不迟到、不早退、不旷工。
- 6、所有员工工作时间内要求衣着整洁、大方得体，谈吐文明。上班不穿拖鞋，男性不能穿背心、短裤，女性不能穿吊带衫、超短裙，浓妆艳抹。
- 7、工作时须佩戴社工工作证，遵守用人单位以及机构的规章制度，执行服务职责，积极在用人单位、服务对象以及公众面前建立良好的社工形象。

二、考勤管理

- 1、员工必须按时上下班。未经批准不得无故迟到、早退，如有违反视情节轻重给予口头、书面警告并记录考核等纪律处分。
- 2、一线社工须按用人单位的安排时间工作，不可擅自离开工作岗位，如暂时离开工作岗位，须经用人单位主管领导批准。因公务离开需填写《签到表》，并在签到表备注，报用人单位主管领导批准；如因私事离岗须填写“附件：《人事报告书》”，需向机构人力资源部和派驻单位负责人批准，说明原因，否则作早退或缺勤处理。
- 3、无正当理由，且未经核准应到而未到者，即为旷职，旷职一日，扣发绩效工资 50%。凡年度内连续旷职二日，或全年累计旷职达三日者，中心将视员工自动离职处理。
- 4、上下班若有迟到或早退者，凡迟到十分钟以上视为事假处理。每月迟到或早退达三次者，则计扣一日基本工资，且列为旷工一日。
- 5、凡依照工作时间准时上下班，未请假、未旷职、未迟到早退，即为全勤。
- 6、社工如遇迟到或早退必须补办和办理请假手续。迟到或早退每次不足二小时的按二小时计算，超过二小时不足四小时的按四小时计算，当月累计后作缺勤处理计入季度考核。
- 7、上班时佩戴工牌，不佩戴者，每次罚款 10 元，当季度超过三次（含三次），取消当季度绩效考核资格。

8、上班前社工本人须在派驻单位考勤，如因故忘记考勤，必须及时向考勤人员说明情况，否则作为迟到一次记录；

9、社工必须本人考勤，不得叫别人代考勤，如有发现类似情况对舞弊行为者两人均扣除一天工资；

10、考勤人员必须严格把关，不得徇私舞弊，如有发现扣除当天工资；

11、人力资源不定期通过电话、QQ 等形式查岗，并做好登记和处理。

三、请假管理

为强化机构管理，规范机构人事考勤制度，提高机构人力资源管理效率，更好的为一线员工服务，统一机构员工请假流程，特修订本制度，具体说明如下：

（一）假类说明：

1、事假：员工如因个人或家庭原因需申请事假，一般情况下，不可多于年假的日数。员工请事假的，中心可以不支付其事假期间的工资。事假十五天以上（含十五天），机构负责缴纳的社保费由本人自理。事假期间，不得从事第二职业和损害中心的利益活动，一经发现均作辞退处理。

2、年假：员工在机构服务累计已满 1 年及不满 10 年的，年休假 5 天；已满 10 年及不满 20 年的，年休假 10 天；已满 20 年的，年休假 15 天。员工在年休假期间享受与正常工作期间相同的工资收入。国家法定节假日、休息日不计入年休假的假期，年假不能与节假日连休。机构也可根据工作的具体情况并考虑员工本人意愿，统筹安排年休假。年休假一般不跨年度安排，年假假期不得累积，如特殊情况可按实际情况处理。员工所享有假期不得无故转兑为薪酬。员工有下列情形之一的，不享受当年的年休假：

（1）员工请事假累计 20 天以上且中心按照规定不扣工资的；

（2）工作满 1 年及不满 10 年的员工，请病假累计 2 个月以上的；

（3）工作满 10 年及不满 20 年的员工，请病假累计 3 个月以上的；

（4）累计工作满 20 年以上的员工，请病假累计 4 个月以上的。

（5）员工依法按国家规定假日或法律、法规规定的其他节假日休假。

3、病假：员工因病未能工作时，须即向机构请假，并提供医生诊断证明。

4、分娩假及看护假：女性员工生育，产假 128 天，难产的增加产假 30 天。男性员工其配偶生育可给予看护假 15 天。产假需提供产检记录表首页显示预产

期。

5、婚假：结婚假为三日，假期内工资照发，需提供结婚证。

6、丧假：直系亲属死亡的，丧假为三日，假期内工资照发。

7、工伤假：因公致伤、致残者，凭医院证明休假。社工工伤，须经所在派驻单位证明，机构人力资源部调查核实，社保局认可，方可作为工伤处理，并逐级填写工伤事故报告单及证明，工伤以一次性痊愈为止，工伤期间发给本人与中心签订的劳动合同的工资。工伤疗养期间，不得从事第二职业，一经发现取消工伤待遇，并辞退。

8、调休假：机构于正常情况下并不鼓励各级员工超时工作。若非不得已，须遵照下列规条办理补假；员工调休尽可能在加班开始一个月之内休完，且调休假不能连着节假日、年假前后休。

9、销假手续：当事人假期休完，返回用人单位之后，需要主动向中心人力资源部申请销假。如有急事不能及时返回用人单位的应立即向用人单位和机构说明情况。

职位级别	天数	审核	批准	备注
机构管理人员	1 天及以上	—————	机构负责人/理事	人力资源负责备案、稽查
组长/中心主任	1-2.5 天	部长	部长	
	3 天及以上	部长/机构负责人	机构负责人	
一线社工/社区助理	0.5 天	组长/中心主任	组长/中心主任	
	1-2.5 天	部长	部长	
	3 天及以上	组长或中心主任/部长	机构负责人	
护工	0.5 天	项目负责人	项目负责人	
	1-2.5 天	部长	部长	
	3 天以上	组长/部长	机构负责人	

请假申请人提出请假/调休等需求，填写《人事报告书》交由组长/中心主任

/项目负责人审核处理，《人事报告书》依规定审批签字后，始为准假。事假调休假需提前3个工作日提出书面申请；调休假需提前5个工作日提出书面申请；年假/产假/婚假需提前一个月提出书面申请；特殊情况如病假病情紧急的，可以先电话请假再补假条。

1、护工请假

请假0.5天直接由项目负责人审批并报备人力资源部；

请假1-2.5天由项目负责人呈交部长审批，部门及时报备人力资源部；

请假3天及以上由项目负责人呈交部长审核，部长呈交机构领导审批，部门及时报备人力资源部。

2、一线社工/社区助理

请假0.5天直接由组长/中心主任审批并报备人力资源部；

请假1-2.5天由组长/中心主任呈交部长审批，部门及时报备人力资源部；

请假3天及以上由组长/中心主任呈交部长审核，部长呈交机构领导审批，部门及时报备人力资源部；

备注：请假3天以下的，岗位社工请假，必须先由用人单位签字后再向组长提出请假申请。

请假3天及以上的，无需先由用人单位领导签字，提交机构后，机构部门会与用人单位沟通。

3、组长/中心主任

请假1-2.5天由部长审批，部门及时报备人力资源部；

请假3天及以上由部长呈交机构领导审批，部门及时报备人力资源部。

备注：请假3天以下的，岗位社工请假，必须先由用人单位签字后再向组长提出请假申请。

请假3天及以上的，无需先由用人单位领导签字，提交机构后，机构部门会与用人单位沟通。

4、机构管理人员请假1天及以上由理事审批并报备人力资源部。

注意事项：

1、特殊岗位必须按要求向用人单位提交《请假函》；

2、组长/中心主任/项目负责人、部长及其他负责人必须本月负责团队的已

审核签字的《人事报告书》于次月3日前交到人力资源部，否则按员工旷工处理；

3、调休必须提交超时加班登记表，病假必须补交镇级（限东莞市）、区级以上医院签发医生证明，婚假必须提交结婚证，产假必须提交产前产检记录表、准生证等材料；

4、机构例会当天原则上禁止请假（特殊情况需请假的，员工提出后机构部门负责人会及时与用人单位沟通）；

5、员工假期结束必须第一时间向组长/中心主任/及其他负责人销假，机构人力资源部会定期抽查回访；

6、组长/中心主任/项目负责人需要在每月最后一天将团队所有的人事考勤表及请假资料发送给机构部门，各部门于次月3号前发送给机构人力资源部门。

第四部分 专业服务指引

第一章、专业服务流程指引

具体详见乐雅社工最新版的服务规范、指引制度。

第二章、档案管理指引

第一节 总则

档案，是指机构各类服务、运行及其他各项活动等直接形成的对机构具有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录。为加强对档案的收集、整理工作，提高档案管理水平，有效地保护和利用档案，为机构的发展服务，特制定本制度。

第二节 档案归档

（一）归档范围

1、机构会议或培训材料（会议邀请函、会议通讯录、会议安排、会议发行文集及相关资料、与会议相关的音像资料、会议最终形成的会议成果、会议记录、参会其他相关机构资料、折页等）。

2、服务点人事档案（员工履历资料；绩效考评资料；工资、任免、退（离）休等资料）。

3、机构管理文件（机构建设管理类；行政会议类；在研究领域形成的成果

性材料）。

4、社工工作领域文件（督导记录、个案相关记录、小组相关记录、活动相关记录、各类报告、各类总结、会议资料、项目资料、服务点资料等）（详见《东莞市乐雅社会工作服务服务点社工服务档案管理制度》）。

5、宣传资料（服务点宣传单、宣传栏资料、新闻稿、简报、网页资料、案例汇编等纸质版、电子版的相关文字、图片、录像等资料）。

（二）归档要求

1、档案资料要求：遵循文件资料的形成规律和特点，保持资料间的有机联系，区别不同的价值，便于保管和利用。

2、归档文件材料应当完整、准确、签批，手续完备。

3、归档文件材料应当经部门或项目负责人 审定。

4、音像材料（包括照片、录音、录像等）和实物要与文字说明一起归档；外文材料要与翻译材料一起归档；电子文件要与纸质文件一起归档。

5、文件按其内容的联系，合理整理、立卷。

第三节 档案管理人员

1、各类档案由相应部门负责管理。

2、档案管理人员职责：按照归档范围、要求及时对资料进行归档；维护档案的完整、系统和安全；定期检查档案保管情况；改进档案保护技术等。

第四节 档案接收制度

1、定期、及时的收集各社工领域在工作中形成的具有保存价值、经过整理后的不同载体的文件材料、音像资料等。

2、接收归档的案卷必须保证质量（详见归档要求）。

3、做好档案接收登记。（每份独立档案盒/袋中，都应有对应文件目录）

4、接收档案时间：随时接收各社工领域、机构各部门等形成的各种文件、资料。

第五节 档案整理制度

1、按照档案形成的特点，保持档案之间的历史联系，充分利用原有基础，使整理出的档案能够反映各领域活动的真实面貌，便于保管和利用。

2、对接收按要求整理好的档案进一步系统化。主要是：

(1) 对所接收的档案进行严格检查，检查的内容有：以件为单位的件内档案是否完整，分类、排列、组卷、编目等工作是否正确。

(2) 进行必要的编目工作。

(3) 根据它的分类方案和排列次序，将案卷顺序上架。

3、定期对档案进行全面整理。包括档案的分类、立卷、拟制案卷标题、案卷排列等；定期对档案进行局部整理，对不符合整理要求的案卷进行加工、整理。

4、档案编目要正确，档案题名要简明，要准确反映卷内文件内容。

第六节 档案的修破补充制度

1、已归档的档案如需更改，须经相关部门负责人批准后，方可更改。

2、修改内容较少时，可直接在原件上修改。但要注明“修改标记”。

3、如遇修改内容较多或原件需报废时，应另出新件代替，并在原档案中注明。作废的文件应注意新文的编号。

4、档案的修改、补充，必须以事实为前提，以维护档案的完整、准确为原则。

第七节 档案保管制度

1、档案管理人员外出时，需锁好档案柜、门窗，切断电源灯。

2、切实做好防盗、防火、防水、防潮、防尘、防虫、防霉工作。档案库房须经常打扫，保持清洁，严禁将有害物质带入库房。

3、不得窃取、出卖和随意涂改档案，违者追究相应的责任。

4、案卷入库时应检查清单、物品是否相符。以件为单位，按不同门类、载体，以档案顺序排列。

5、案卷应依档案顺序排放，档案柜架需编顺序号，各柜应有档案资料存放标注。

6、档案室内悬挂相关档案资料管理规章和制度。

7、档案工作人员要认真做好档案的安全保卫和保密工作，非档案管理人员，未经同意，不得进入库房。

8、定期进行档案的核对和抽查，对载体变质、字迹扩散或破损的档案及时进行修补、复制或做其他技术处理。

9、档案的保管以服务点报告为主，确保档案材料的齐全、完整、安全，延

长档案的寿命为原则。

第八节 档案借阅制度

1、凡需借阅档案者，必须履行借阅登记手续，填写档案借阅表，并有义务将利用效果反馈给档案管理人员。

2、机构人员借阅本机构档案时，须经机构或部门负责人批准。机构以外单位向机构借阅档案时，需要经过机构负责人批准，并按有关规定办理借阅手续。

3、所需查阅的档案材料一般不得携带出档案室。遇特殊情况，必须借出时，按照规定办理借出手续，但每次借出时间不得跨月，如到规定时间还需借用，应办理续借手续。

4、借阅者对所借档案材料要确保安全、完整、不得涂改、勾划、转借和拆卷，如发现损坏档案，视情节给予处理。

5、借用的档案材料必须在规定的时间内归还。

6、如遇借阅人员将档案丢失，应及时报告主管部门，写出书面材料，以利于及时采取措施。

7、档案归还时，经档案管理人员核查无异后，方可归档，并填写归还日期，取消借阅记录。

第九节 档案的统计制度

1、按年度做好档案接收、保管、借阅、销毁等的统计工作。以原始记录为依据，做到准确、可靠。

2、加强对统计数据的利用、定期分析，及时提供给有关部门，为制定计划、总结工作，探索服务点档案工作规律提供依据。

3、建立健全统计台账，掌握档案的收进、整理、利用、移出、销毁和各种情况数据，按照有关规定及时报送各种报表。

4、通过档案统计工作、总结和掌握档案的发展规律，不断提高档案的科学管理水平。

第十节 档案的保密制度

1、严格执行档案的保密制度，认真履行登记、审批、签字手续，维护档案的安全。

2、凡需复制保密档案材料，须经机构领导、有关部门批准后，方可复制。

- 3、非档案管理人员要进出档案室须经过一定程序，并做好登记。
- 4、档案人员应以维护档案完整、准确、系统、安全为准则，随手锁好档案柜，做到不失密、不泄密。档案室无人时，应将门、窗关牢，柜上锁，确保安全无误。
- 5、严守保密规则，不该说的话不说，不该做的事不做，做到“保守机密；慎之又慎”。

第十一节 档案销毁制度

- 1、对已满期的档案在机构负责人领导下，根据机构有关档案的保管期限的限定，对档案进行甄别，进行鉴定，提出销毁申请，经主管领导和机构负责人审批后可以实施销毁。
- 2、销毁的档案要填写《档案资料销毁审批表》（详见附件1），并编制“销毁档案清册”。
- 3、执行销毁时，指定专人负责，监督销毁，并在销毁表上至少有两人以上签字证明。
- 4、档案销毁后，报相关部门负责人备案，销毁清册、销毁报告及审批手续永久保存。
- 5、未经批准，任何人不得私自销毁档案资料，否则追究责任。

第三章、财务管理指引

本部分管理制度，将由东莞市乐雅社会工作服务中心根据中心业务发展需要进行补充和修订，并及时在官网公告。未涉及情况按国家有关规定处理。

一、财务管理制度

第一节 目标

第一条 为加强中心的财务管理工作，特实施本规定及程序以确保有效的财务管理。

第二节 规定

第二条 为规范中心财务行为，加强财务管理，促进中心发展，并根据国家相关法律法规，结合中心特点制定本章。

第三条 中心是实行独立财务核算的志愿性、非赢利性、从事社会服务的民间组织。

第四条 中心财务管理的基本原则是：贯彻执行国家相关法律法规和财务规章制度；坚持厉行节约、勤俭办事的方针，以社会效益为主导，加强核算。

第五条 中心的全部财务收入与支出必须在中心法人代表的领导下，由中心负责人进行有效管理。

第三节 程序

第六条 收入及现金管理

（一）中心收入来源主要包括：开办资金、接受捐赠或资助资金，政府购买服务经费，在核准的业务范围内开展活动、服务收入，其它合法收入等。

（二）中心各项收入，除财政拨款需由市财政局票据中心统一开据发票外，其它收入必须开具财政、税务部门统一印制的发票及单据并及时存入中心帐户，不得公款私存，严禁坐支、截留或挪用。其中，募集款项实行专项核算，并采取适当形式定期进行公示，接受监督。

（三）出纳人员应妥善保管现金，做好现金日记帐的登记核查工作。每日应将现金日记账余额与库存现金进行核对，账目应当日清月结，每日结算，账款相符，若不符，应及时查明原因，上报领导妥善处理。

（四）出纳人员应把每笔（银行收入、现金收入），如实做好登记，并记入账目。应当建立健全银行及现金账目，逐笔记载银行帐户与现金收入与支出明细。账目应当日清月结，每日结算，账款相符。

（五）库存现金不得超过 10000 元。

（六）严禁公款私借，白条抵库。

（七）严格遵守《现金管理暂行条例》等有关法律，合理使用现金。1000 元以上开支，原则上应使用转账支票，如特殊情况需要现金支付，须说明原因，并经领导批准方可报销。

（八）中心日常费用开支可借用现金。在费用发生后的 5 个工作日内办理报销流程，特殊情况不能及时办理的需说明原因。借款实行一笔一清，多退少补，且前帐未清，后帐不借。

第七条 支出管理

（一）中心各项支出要在批准的项目申报范围和规定的开支标准内执行，严格遵守审批程序，不得以领代报，以拨代支。

（二）中心日常经费开支必须符合中财务管理制度，并事先请示负责人批准同意，否则不予报销。

（三）要严格控制财务经费，所有报销、个人借款及对外付款等必须实行财务总负责人签字批准制度，要有经办、证明人员签字及财务负责人审核通过，出纳员方可执行。

（四）经费报销流程

1. 经费报销必须出具合法的、真实的原始凭证，支出凭证必须有经手人、证明人、办公室相关人员、出纳签名和中心负责人审批。

2. 报销单据要求：外来票据必须是财政或税务部门统一印制的正式发票或收据；发票或收据要写明单位名称、项目、数量和单价，金额要清楚，票面金额大、小写必须相符，票据必须有收款人签章、填制单位盖章；报销单据不得涂改和挖补。

3. 差旅费报销：出差回来十天内（以归程交通票日期为准），持审批后的单据报销。如有特殊情况不能在规定时间内报销的，需事先向有关负责人说明情况。

4. 单据报销填写凭证时，必须用黑色钢笔或签字笔填写，不得用圆珠笔或铅笔填写报销凭证。

5. 报销时须将相关的发票等单据整齐粘贴在费用报销单后面，在费用报销单中“报销部门、用途、金额、经手人、证明人、领导审批等”，都必须填写清楚、准确无误。属采购物品的，如数量较多，无法注明物品名称、金额及数量，则需另附上采购清单明细。

6. 费用报销单据粘贴完整后交由出纳审核，并上报领导审批。经领导批复后，方可到出纳处签字领款。

第八条 节余与处置

（一）结余是指中心年度收入与支出相抵后的余额。

（二）中心结余均按照规定结转至下一年度继续使用，或用于弥补以往年度收支差额及发放工作人员奖金。

第九条 资产管理

（一）中心资产包括流动资产、固定资产等。

（二）中心按照国家有关规定在银行开设存款对公帐户，接受银监督。银行存款账户只限于本中心使用，不得出租、出借或转让给外单位或个人使用。

（三）中心固定资产管理，建立健全固定资产管理制度，加强固定资产维护和保养。对于接受捐赠的固定资产，应当按捐赠时发生的各项费用，计入固定资产原值。

（四）捐款处理程序,对于任何无条件的捐款，都必须存入东莞市乐雅社会工作服务中心帐户，且需开出收据（并注明“捐款”字样）。

第十条 票据管理

（一）票据范围是指支票、发票、收款收据等专用凭证。由财务部专职人员负责到银行领购，出纳按使用需量购买。设立专柜存放，如有丢失，应及时报告财务主管及银行部门，并按相关规定办理。

（二）设立票据登记簿，登记 各种票据的保管与使用情况，并定期检查实际使用情况与登记情况是否相符。

（三）开具票据时，必须做到按号码顺序填开，填写项目齐全，内容真实，字迹工整清楚，不得涂改和挖补。票据如因填错或其它原因作废的，应加盖“作废”章，或书写“作废”字样，连同存根一并保存，交由该帐户银行处理，不得私自销毁。

（四）票据不得转让、转借，不得擅自毁损，不得拆本使用票据。开具票据时，必须在财务记账联和客户留存联上加盖财务专用章或票据专用章。已经开具的票据存根联需急时入帐，并做好相应登记。

（五）票据管理员变更，需办理交接程序。交接书应载明移交票据名称、起止号（或数量），并由交接人、监交方三方签字。

第十一条 财务内部管理

（一）签发支票所使用的各种印章必须由理事会主管印章人员统一管理。

（二）中心的帐、钱必须分管。出纳员工不得监管稽查核计帐文件和收入、费用、债权、债务账目的登记工作。

（三）会计、出纳离职或工作岗位轮换，必须与接管员工办清资质程序，同时必须有财务主管监交。

第十二条 记帐文件管理

（一）记帐文件是指会计凭证、会计帐簿、财务报告等会计核算文字、图表及计算机等。

（二）中心每年形成的记帐文件，需及时交由中心档案室保管存放。

（三）记帐文件的查阅及借用，非财务人员未经领导批准不得查阅记帐文件，查阅或复制记帐文件员工严禁在记帐文件上涂画、拆封和抽换。外借时，借阅员工要先填借阅档案登记簿，登记借阅档案的内容、原因、归还时间，经领导批准后，方能外借。借阅人要对将借的安全和完整负全部责任，保证按期归还。财务员工因工作需要查阅档案后，须按规定及时归还原处。若要查阅已入库档案，须办理借用程序，报中心负责人批准。

（四）记帐文件的保存和销毁。记帐文件的保管参照财政部有关规定。记帐文件期满销毁时，由档案室人员提出销毁意见，编制记帐文件，销毁清册，列明销毁记帐文件的名称、卷号、册数、起止年度和档案编号、应保管期限、已保管期限、销毁时间、销毁原因等内容。经中心负责人及财务主管在记帐和文件销毁清册上签署意见，并上报上级部门批准后由档案室人员和中心主要领导共同监销。

（五）保管期满但未结清的债权债务原始凭证和涉及其它未了事项的原始凭证不得销毁，应单独抽出立卷记帐文件，在记帐文件销毁清册和记帐文件保管清册中列明。

（六）记帐文件需要移交时，交接双方应当按照记帐文件移交清册所列内容逐项交接，交接完毕后，交接双方经办人和监交人应当在记帐文件移交清册上签名或盖章。

第十三条 财务员工职责

（一）会计工作职责：

1. 经理事会批准后，执行中心年度各项财务计划、预算。
2. 正确、及时编制财务报表，定期向领导汇报中心财务运行情况。
3. 合理设置帐簿，认真做好记账、对帐、结帐工作，做到帐帐相符、帐证相符、帐实相符。认真审核原始凭证，对不真实、不合法及没有履行审批程序的凭证，不允许报销。

4. 负责员工的工资及奖金核算工作。
5. 负责中心税务申报和各种票据领购工作。
6. 负责中心原始凭证、会计凭证、账簿等计帐文件的清理造册，归档保管工作。

（二）出纳工作职责：

1. 负责中心现金收付和银行转账结算业务，认真审查原始票据和付款凭证，凭费用单据办理结算，做到收付有据，程序齐全，账簿与银行对账单相符，准确无误，账目清楚。
2. 按规定加强存款和现金的管理，转入的支票和现金要及时存入银行，及时与银行对帐。对暂付的现金、支票，要按规定督促有关人员及时报账。
3. 负责员工的个人所得税、社会保险、住房公积金等的缴纳。

（1） 个人所得税：

中心所有工作人员每月工资均发放到个人广发银行帐户，在达到国家规定的标准扣税工资的，由会计人员按个人所得税申报系统核算，并在个人当月工资里面扣除应缴个人所得税。

（2） 社会保险缴纳：

中心遵循国家各项法律法规，每月定时为所有上岗人员购买社会保险，以保障员工更好的享有各项福利。

（3） 住房公积金缴纳：

每位上岗人员，按规定在中心工作满一个月，即为其购买住房公积金，以保障员工更好的享有各项福利。

二、财务预决算制度

第一节 总则

第一条 为有计划地安排好机构的各项收入和支出，保证机构资金的合理使用和有效控制，制定本制度。

第二章 预决算的方案。

第二条 预决算方案包括年度财务收支预决算方案和重大项目的预决算方案两类：年度财务收支预决算方案是指对本年度的总收入、总支出做出的计划安排和执行情况；重大项目预决算方案是指对投资 2000 元以上项目的资金支出做出的计划安排和执行情况。

1. 对于每年与用人单位签定的服务费用合同应及时做好收入统计报告，包括社区综合服务中心及公益创投项目。

2. 对年度社工工资支出及员工福利，活动经费等做好支出决算统计，并下一年度这些相关费用的预算统计。

第三条 年初要编制年度财务收支预算方案，方案应包括本年度的收入计划安排、支出计划安排、收益分配计划安排以及重大项目在本年度的收支计划安排等。重大项目预决算方案可以跨年度编制，各部门共同研究制定预算方案；严格按预算方案执行；

第四条 预算方案的编制要做到清晰、明了、详尽，并充分考虑到实际工作中可能遇到的各种情况，具有较强的可操作性。

第五条 预决算方案由行政办公室收集各部门信息，负责编制，其它各部门负责监督执行。

第六条 预算方案实施过程中，如发生较大变化，可以进行适当的调整和修改，并报理事会审批。

第七条 预算方案一经确定，要全面、准确地组织执行。每年年底或重大项目结束后，要编制相应的决算方案，对预算方案的执行情况进行检查、总结。

三、费用开支控制制度

第一节 总则

第一条 为加强中心财务管理，控制费用开支，本着精打细算、勤俭节约、有利工作的原则，根据国家规定和公司实际情况，特制定制度。

第二节 费用开支计划

第二条 中心各部门必须在每月底根据下月工作计划制定本单位费用开支计划，由财务部汇总、审核，理事会对计划内费用开支的审批权限。

第三条 中心对所有费用开支计划留有弹性,并根据实施情况调整或变更授权。

第四条 审批权限及程序

第五条 凡中心费用开支计划内审批程序为:

1. 费用当事人申请;
2. 部门负责人审查确认;
3. 办公室主任或总干事审核;
4. 理事会财务负责人审批。

第六条 凡中心计划外开支,一律报理事会审批。

第七条 行政费用管理

第八条 办公用品及低值易耗品采购报销手续:

1. 行政办公室根据需要,在本月提交下月计划需要采购的用品清单,经理事会审核后,在下月统一进行采购。

2. 行政办公室统一采购后,进行验收、入库,根据发票、送货清单报销。

3. 各部门急需或特殊的办公用品,经批准,可自行购买:

- (1) 单价在 50 元以下,或总价在 200 元以下, 购买后,提交发票、实物,经行政部查验入库单及入帐报销。

4. 原则上不报销办公用品之装卸费用。

第九条 车辆使用费报销:

1. 车辆使用费包括汽油费、维修费、路桥费、泊车费等。

2. 行政部在掌握车辆维护、用车、油耗情况基础上,制定当月车辆费用开支计划。

3. 油费报销,需由驾驶员在发票背面注明行车起始路程,由行政部根据里程表、耗油标准、加油时间、数量、用车记录复核,经行政办公室签字验核。

4. 路桥费由驾驶员每月汇总报销一次,由行政办公室根据派车记录复核,经行政部长签字验核。

车辆的正常维修和有预见性的修理项目须填写《车辆修理申请单》,综合办公室签署具体意见后,方可到指定修理厂进行修理。车辆在外抛锚,需应急抢修,应及时电话报告行政部长,同意后方可修理。

5. 车辆维修前须提出书面报告，说明原因和预计费用，报销时在发票上列明详细费用清单，由行政办公室根据车辆维修情况复核，上报理事会。

第十条 交通费报销：

员工因公外出，在中心驻地市内发生的公交车费可凭公交车票实报实销。中心员工因公外出报销公交车票时需在报销单上详细填写外出时间（时间段）、地点、事由及次数等，经部门主管签字，中心办公室主任或总干事签字后报销。

中心管理人员，凡因公外出且没有使用中心车辆，外出距离超过 20 公里以上或有特殊原因需要乘坐出租车的，应在报销单上详细填写外出时间、地点、事由，经办公室主任或总干事签字同意，到财务部办理相关手续报销。

2. 交通补贴在员工工资中发放。

3. 员工外勤不能按时返回就餐者可给予误餐补贴。

4. 员工外勤每天交通费标准为 50 元，经批准可乘坐出租车并报销。凡中心派车和乘坐出租车，均不报销外勤交通费。

第十一条 应酬招待开支报销：

1. 业务费：指招待来访客户所需的茶叶、烟、水果、饮料以及赠送客人、客户的纪念品等费用；2、招待费：指因工作关系招待有关人员发生的就餐费、娱乐费以及宴请客人、客户（包括工作餐）的酒水、烟及食品等费用。

2. 业务招待费的使用原则：业务招待费应坚决贯彻“可接待可不接待，不接待”，“可参与可不参与接待人员，不参与”，“可发生可不发生费用，不发生”，“态度热情，费用从简”的原则。业务招待费使用严格执行规定限额和招待标准，严格执行分档次接待原则，坚决控制非业务性接待，严禁随意超标进行业务招待，特殊情况需说明原因，经请示理事同意后方可进行招待，否则，财务部门不予报销。严禁发生随意招待现象。业务招待费发生前要向办公室提出申请，包括招待单位、人数、时间、地点、陪同人员等；办公室根据申请，请示理事同意后方可安排，紧急情况下可口头请示同意后方可进行业务招待，但事后要履行审批手续，否则，财务部门不予报销。接待用餐时，严格控制陪客人数，实行对口接待。原则上陪客人数不得超过对方人数的半数。

3. 招待费的审批权限：中心理事审批单次预算 3000 元（含酒水）以内限额的招待费，中心总干事审批单次 1500 元以上限额的招待费。招待费又分为工作餐

和客餐两种:工作餐即指平时员工加班的就餐以及相关部门工作人员前来公司办理业务临时就餐。客餐即指除工作餐外专门为宴请客人的就餐及酒水。 1、工作餐的审批程序:加班部门或对口接待部门负责人填写《业务招待申请审批单》，详细注明招待的事由、参加人员以及人数，向行政部提出申请，经办公室或理事签字批准后，由加班部门负责人安排用餐或对口接待部门相关人员陪同客人用餐。 2、客餐招待的审批程序:由对口接待部门负责人填写《业务招待申请审批单》，详细注明招待的事由、参加人员以及人数。经机构理事签字同意后，送行政部确定用餐标准及膳食餐厅，并由办公室通知财务部准备烟及酒水。

4. 业务招待费的支出标准 1、业务费的支出标准：用于接待客人、客户的烟、茶叶、水果、饮料等及赠送客人、客户的礼品原则上由财务部统一购买、保管、发放。 ①、单次接待购买水果、饮料标准为不超过 300 元。③、赠送客人及客户的礼品由机构总干事审批安排。 ④、如遇特殊情况需要单独购买的，向办公室填写《业务招待申请审批单》，并注明事由、购买的具体项目、赠送的具体对象、金额，由理事审批后，安排财务部门购买。 2、招待费的支出标准 ①、工作餐的标准:员工加班的工作餐,每人 15 元;部门及部门经理招待的工作人员,每人 50 元;②、客餐的标准: a、政府部门、上级机关、关联单位主办以上人员每餐标准为每人 100 元(含酒水等),酒水标准白酒控制在 100 元/瓶以下, 红酒 30 元/瓶以下; b、政府部门副职以上干部、集团部门经理级别人员每餐标准为 200 元(含酒水等),酒水标准控制在 200 元/瓶以下; c、政府部门及集团公司一把手每席不超过 1200 元(含酒水),酒水标准控制在 300 元/瓶以下。 d、招待用白酒每席一般不超过 2 瓶,特殊情况最多一次不能超过 3 瓶。如无特殊原因,客餐用烟定为 16 元/盒的黑兰州,且每席用烟不得超过 3 盒。大型或专题会议接待用餐标准按照理事审批的预算执行。 客餐接待本机构陪同人员需 2 人以上且不得超过对方人员半数。 ③、机构理事发生的招待费用,凭发票据实报销。 ④、客餐招待时发生的车辆费用按所安排餐厅至客人居住地出租车计价标准实报,不允许虚报及多报。 ⑤、机构原则上不安排客人餐后娱乐等其他活动,如必须安排,需请示理事同意后方可。

5. 应酬应事先向理事会申请并得到批准。

6. 应酬一般按接待对象需要在酒店、宾馆或餐餐厅进行,以现金进行结算。

第三节 内部物资领用管理

一、领用

（一）物品的领用严格按已核有效申购计划数量领用。突发事件和特殊情况例外。

（二）物品领用一律须填制规范《领料单》，领用部门的主管或领班必须清楚、准确填写物品名称、单位、请领数量、工作辖区、领用人签字，经部门负责人签字审核后生效。如出现手续不完全、项目不清楚，库管人员有权拒发。库管人员核对后，填写实发数量，予以发放。

二、库存物资的管理：

（一）根据物料的用途分为：办公用品、清洁用具、清洁用品、劳保用品、服装、光源电器、维修材料、印刷品、闲置物品、已报损回收物品等类别。物资管理人员应按类别，分门别类码放物品，摆放整齐，并做好标识，确保各类物料不得误发或混用，合理有效地使用库容，保证出入方便、整齐有序。物品发放按“先进先出”的原则发放。

（二）库房应保持清洁，确保库房及库存物资的安全完整和库容整洁，注意通风、防潮、防火、防盗，配备消防设施，要做到“八防四检”。

办公用品领用：各部门在领用办公用品时，一律凭部门月底填写的办公用品申请表中明细，由办公室主任审批，办理领用登记手续。

第十二条 中心实行内部领用物资管理，做好进出库管理

第十三条 包括车辆使用、领用办公用品登记。以做好年度费用支出统计。

第十四条 列入目标计划管理考核和成本效益范围。

四、会计核算制度

第一节 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，特制定本中心会计核算管理制度。

第二条 会计年度采用历年制，自公历每年1月1日起到12月31日止为一个会计年度。

第三条 采取借贷记账法记账，采用权责发生制。

第四条 记账用的货币单位为本位币，以人民币作为记账本位币。业务收支以人民币作为记账本位币，凭证、账簿、报表均用法定文字书写。

第五条 会计科目：根据民间非营利组织会计制度结合中心实际情况而制订的会计制度中所订的会计科目。

第六条 财会人员离职时，必须办清交接手续，并注明交接日期，由主管人员监交，并由交接双方签章，未按规定办清交接手续的财务人员不得离职。

第七条 会计报表：根据规定的会计报表格式和填报时间、份数执行。会计报表每月由主管会计的工作人员编制并上报一次，会计报表完成后由相关财务负责人审阅，并由主管会计的工作人员进行归档。

第八条 会计凭证：使用自制原始凭证和外来原始凭证两种；

1. 财务工作人员办理会计事项必须填制或取得原始凭证，并根据审核的原始凭证编制记账凭证，会计、出纳记账，都必须在记账凭证上签字；

2. 中心统一使用借贷复式记账；

3. 会计凭证保管期为 30 年，保管期满需要销毁时，须开列清单，经相关财务负责人审查，报理事会批准后方可销毁。

第九条 一切会计凭证、账簿、报表等各种会计记录，都必须根据实际发生的经济业务进行登记，做到手续齐备，摘要简明，内容完整，准确及时。有关会计处理方法，前后其必须一致，不得任意改变；

第十条 中心的各项财产，应该实际成本核算，不论市价是否变动，一般不调整账面价值；

第十一条 划清资本支出与收益支出的界限，不能相互混淆；

第十二条 建立内容稽核制度，对款项的收付，债权债务的发生与清算各项经济业务，都要有明确的经济责任，有合法的凭证，并经授权人员审核签证；

第十三条 会计核算，应当以实际发生的会计事项为依据，准确、及时、真实、全面地核算收入、成本、费用及其他经营业务事项，反映资产、负债。根据中心具体情况，主要项目为：货币资金及往来款项、银行存款、现金存款、固定资产、收入和利润以及投入资本的核算。

中心作为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，如实反映财务状况、业务活动情况和现金流量等信息。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）会计核算应当及时进行，不得提前或延后。

（六）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。

（七）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。

（八）会计核算应当遵循谨慎性原则。

（九）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）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致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。

第十四条 会计凭证、账簿设置与使用的会计科目：原始凭证的制定、填写、取得，都按有关基本要求执行，记账凭证包括收款凭证和付款凭证，也要按基本要求填写及签证，据以记账并归档保管好；对于会计凭证、会计账簿和会计报表、主管会计工作人员对查账报告等必须按有关规定妥善归档。会计凭证应按月、按编号逐月装订成册，标明月份、季度、年起止、号数、单据张数，由有关人员签名盖章(包括制证、审核、记账、主管)装订后移送专人保管，分类填制目录。

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。

第十五条 中心根据国家有关法律、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。

五、货币资金管理制度

第一节 总则

第一条 为了加强中心货币资金管理，提高货币资金使用效率，确保货币资金的安全与完整，根据《中华人民共和国会计法》和《支付结算管理办法》等法规，结合中心实际，制定本制度。

第二条 本制度所指货币资金是指用人单位通过购买社会工作专业服务产生的费用及社会热心人士捐资款项，以货币形态的资金，包括现金和银行存款。

第三条 中心财务部对所有货币资金统一管理，统一核算。

第四条 财务部对合同收入的管理，设立专人及时与用人单位保持联系，确保合同资金按时到账。

第五条 任何部门或个人未经中心理事会授权、委托及盖章不得擅自以中心名义出具各种收款凭据（发票或收据）。

第二节 货币资金办理程序

第六条 报销人在报销时必须及时准确填写报销单据及报销内容，按实际发生的不同的科目进行填写，经办人与证明人签名确认，最后由办公室主任或总干事同意签字后方可到出纳处报销。

第七条 会计人员对批准后的报销等申请表进行复核，复核申请支付的批准范围、权限、程序是否正确，手续及相关单据等是否合规、齐全，金额计算是否正确、支付方式、支付单位是否妥当，复核无误后，编制支付凭据（或记账凭证）。

第八条 出纳依据经会计人员复核的支付凭据（或记账凭证），办理货币资金收支手续，经办人（报销人）在相关单据上签字确认后，出纳要及时登记相关账簿。

第三节 财务岗位分工

第九条 出纳负责办理货币资金的收支、存取和保管业务，出纳不得兼任稽核、会计档案保管和收入、支出、费用、债权、债务账目的登记工作。为确保人员和资金安全，出纳到银行办理业务时必须乘坐中心自有车辆。

第十条 负责复核的会计人员要对银行回单及时处理，减少期末未达事项。

第十一条 负责稽核的会计人员要对与货币资金支付相关的业务进行审核，每日要对收付款凭证进行稽核。

第十二条 财务部保险柜由出纳保管和使用，用以保存现金、支票、有价证券、银行票据等，保险柜不得存放私人物品。

第十三条 银行票据由出纳负责保管，银行预留印鉴由财务负责人负责保管。

第十四条 同一财务人员不得全过程（收据或发票的开具和审核、单据的报销和审核及付款）办理货币资金收支业务，需经财务负责人同意签字确认。

第四节 现金管理

第十五条 现金管理

中心库存现金限额为 10000 元，超过限额部分当天存入银行，特殊需要超出限额的必须经财务负责人批准，并采取特别措施确保现款安全。但任何情况下不得超过 20000 元，如有超过的必须经财务负责人批准，并采取特别措施确保安全，做到万无一失。

1. 个人因公借款管理

①严格控制借款，因业务需要长期借用备用金的，应严格控制范围和限额，一人借用累计金额在 3000 元以内的，中心由理事批准，批准后由财务部控制，原则上旧账不报，新账不借，借款限额不得超出本人一个月的工资总额

2. 合理控制现金支付的范围和限额

①现金支付的范围：

A、支付给职工的工资、奖金、津贴、福利费等款项；

B、支付给城乡居民个人劳动报酬费，（如搬运费、其他服务费）；

C、支付出差人员必须随身携带的差旅费；

D、1000 元以下的零星支出，以及必须用现金支付的其他支出。

②现金支付的限额及审批权限：支付业务款项给中心外的单位或个人金额超过 1000 元的（非薪酬类），原则上需采用转账方式或现金支票付款，不予现金支付。特殊情况如有限额规定的，按各级审批权限规定执行。

③现金付款的手续和规定

在收付现金时必须认真详细审查现金收付凭证是否符合规定，包括：开支标准，主管人员审核、财务部复核、经办人和证明人签章，凭证是否齐全、合法，付款批准人的权限是否生效等。

④所收付的现金必须认真清点，既要点大数也要点小数。

⑤要支付现金前，必须复核用款批准手续，报销单据和报批手续，具备符合规定的手续和凭证后才予以付款。凡收付现金，必须一律开具凭证。出纳人员还必须及时根据凭证记账，尽快使用电脑记载现金日记账。

⑥支付现金时原则上由收款人当面签收，否则需有收款人的有效委托书方能代收代转。为避免嫌疑，原则上本公司经办人不得接受委托。

⑦存取现金时，要注意安全，存取余额在 10000 元以上的必须由财务负责人派人陪同前往，20000 元以上的必须由单位派车前往，无车辆提供时不得办理存取款。由于疏忽被偷抢的，由有关人员承担损失。

第十六条 出纳按支付顺序逐日逐笔登记《现金日记账》，对库存现金做到日清月结；不得白条抵库，不得坐支和挪用现金。

第十七条 出纳在存取现金的过程中发生被抢劫、偷盗、被切换等情况，应该立即向事故管辖区域的公安部门报案（或拨打 110），并同时向中心理事会及时汇报。

第十八条 现金收支程序：

1. 现金收款：现金收款收据由专人负责开具，客户联由保管印章人员加盖财务专用章后交予客户（或经办人），记账联交予出纳收取现款，出纳收款后加盖“现金收讫”章，并立即将该联移交负责现金凭证处理的会计进行处理。

2. 现金付款：出纳依据经会计人员复核的支付凭据（或记账凭证）办理付款手续，经办人（报销人）领取现金后在相关单据上签字确认。出纳付款后保管好支付凭据（或记账凭证）。

第五节 银行存款管理

第十九条 除可以用现金收付以外的一切收付款项都必须通过银行办理转账结算。

第二十条 银行结算包括现金支票、转账支票、银行转账、汇款等方式。

第二十一条 支付超过 1 万元以上的款项，经办人（借款人或报销人）要提前二个工作日向出纳预约。

第二十二条 每月末，财务部要及时将银行收支和结余情况报公司领导，以便合理组织资金的收支。

第二十三条 财务部要严格遵守《银行开户管理办法》，根据中心的业务实际，选择具有本外币结算能力的银行开立账户，办理结算，不得出租、出借账户。

第二十四条 因中心业务发展需要增加开立、变更和注销银行账户，需由相关部门书面申请，经中心理事会审核批准后方可实施。

第二十五条 出纳人员应定期与银行核对存款，每月至少核对一次，在接到银行对账单后，应逐笔核对借贷发生额和余额。发现记账错误，要立刻更正。属于银行的差错，要及时通知银行更正。发现未达账款，应编制“银行存款余款调节表”。对未达账款应加强管理，备查登记，如发现有上月未达账款本月未有记录，财务负责人应认真查明原因及时处理。

第二十六条 出纳要及时督促经办人（借款人或报销人）尽快还款或报销，以及时清点现金存款和做好相关帐目。

第二十七条 借款审批及标准：

1. 日常费用借款：各部门因办理业务需要借款，到财务部领取借款单，填写好借款日期、资金性质（支票或现金）、部门、借款事由、借款金额，经部门主管签字后报理事签字批准，借款单交由出纳留存，待借款人归还借款后借款单归还本人作为清帐依据。

2. 备用金借款：对于特定部门或岗位实行备用金借款，具体由各部门根据实际情况核定，由部门部长签字批准后报理事批准执行。所有备用金借款于每年年度终了报帐时归还结清。

第二十八条 中心确因业务发展需要或资金临时短缺，须向外借款时，由中心财务部提出申请报理事批准后，方可借款。

第二十九条 办理银行支付程序：

空白支票统一由出纳进行保管，不得出借、出租或将支票转让给其他单位使用，在使用支票时，含现金支票和转帐支票，填写完相关信息后，由财务负责人审核后加盖银行印鉴即可。

第六节 其他货币资金管理

第三十条 对于由社会热心人士的捐款捐物，由出纳统一登记入帐，如现金捐款，则按实际收入记帐，对于捐赠的物品，捐款人有发票单据的则按发票单据上的金额入帐，没有的则按折价后的金额记帐。

第七节 货币资金盘点

第三十一条 出纳根据《现金日记账》每日对库存现金进行自我盘点核对。

第三十二条 负责稽核的会计人员每周不定时的不少于1次对出纳的现金日记账与资金支付单证进行盘点核对，每月期末最后一次盘点现金实存数后，应编制分币种、面值的《库存现金盘点表》，现金盘点实行“长收短赔”。

第三十三条 财务负责人不定期对保险柜的使用情况、库存现金、现金和银行日记账、银行存款对账单等进行抽查及核对。

第三十四条 每核对一次发现有差异，应查明原因并做好记录，须由双方签字确认，发生违纪查实后将追究责任人的责任。

六、资产管理制度

第一节 目的

第一条 为了加强中心固定资产和低值易耗品采购、使用、保管和报废等管理，保证中心资产安全和完整，充分发挥资产使用效能，制定本制度。

第二节 范围

第二条 适用于中心固定资产及低值易耗品的管理。

第三节 定义及分类

第三条 固定资产的定义

固定资产是指使用期限超过一年的房屋、建筑物、机器、机械、运输工具以及其他与生产经营有关的设备、器具、工具等。不属于生产经营主要设备的物品，单位价值在 500 元以上，或者使用期限超过 1 年以上的有形资产，也应作为固定资产管理。

第四节 低值易耗品的定义

（一）低值易耗品是指单位价值在 2000 元以下，或者使用期限在 1 年以下的，各种办公用品及使用用具等。

第四条 固定资产的分类

1. 房屋及建筑物；
2. 机器设备：指生产所用设备；
3. 运输工具：包括汽车、地牛、叉车；
4. 计算机及设备：包括显示器、主机、打印机、传真机、复印机、扫描仪、投影仪、相机、镜头、移动硬盘、移动光驱、U 盘等相关办公设备；
5. 办公家具：包括空调、饮水机、文件柜、保险柜、办公桌椅、钟表、电视、床、衣柜、电视柜等；
6. 检验工具：包括电子称、卡尺、厚度计、扭力计、秒表等。

第五条 低值易耗品的分类

办公用品：如文件夹、订书机、笔、电话机等日常办公用具。

第五节 资产的管理部门

第六条 中心固定资产及低值易耗品均由行政办公室进行统一管理，含对计算机、办公设备、家具及运输工具、办公用品等进行统一登记管理。

各具体管理部门应：

1. 设置固定资产实物台帐，建立固定资产卡片；
2. 对固定资产进行统一分类编号；
3. 对固定资产的使用落实到使用人。
4. 对低值易耗品的的领用、登记作好统一管理。

第七节 固定资产及低值易耗品的购置

1. 各部门需购置固定资产，需填写《固定资产采购申请表》，内容包含固定资产名称、规格、型号、数量以备合理采购，递交行政办公室核实，再行政办公室呈理事会进行审批。

2. 低值易耗品的购置，统一由行政办公室进行采购、入库、登记、领用。

除一次性用品外，必须实行“以旧换新”，否则一律不得领发新品。

第八条 所需固定资产到位后，由其行政办公室负责验收，并填写《固定资产登记表》落实使用责任人。

第六节 固定资产的转移

第九条 固定资产在中心内部工作人员之间转移调拨，需填写《固定资产转移申请单》，确认后交行政办公室固定资产管理部门，办理转移登记；

第十条 注意固定资产编号保持不变，填写清楚新的使用部门和新的使用人，以便监督管理。

第七节 固定资产报废

第十一条 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》及时递交给行政办公室进行处理，并按报废程序执行。

第八节 固定资产及低值易耗品的盘点

第十二条 固定资产的盘点

中心需建立固定资产盘点制度，盘点分年中盘点和年末盘点，由行政办公室统一进行盘点。固定资产的盘点应填制《固定资产盘点明细表》，详细反映所盘点的固定资产的实有数，并与固定资产帐面数核对，做到帐务、实物、和固定资产卡片相核对一致。如有盈亏问题，必须认真查明原因，经办公室提出意见后报理事及时处理。对于盘亏的固定资产必须追查清楚，如属失窃的，除追究当事人的经济或法律责任外，还要追究使用部门负责人和实物管理两全人的经济责任。对于损毁的固定资产，使用部门负责人和实物管理责任人写出书面解释，同时查明原因，如因人为责任或失职行为造成损毁的，要追赔经济损失，如有意破坏的，则通过法律途径追究法律责任。

第十三条 低值易耗品的盘点

每月月末，需进行当月的低值易耗品盘点，与出库登记表及领用登记表进行核实，出库数是否与领用数相同，盘点库存数量加领用数量是否等于月初入库的总数量。

第九节 资产交接

第十四条 资产管理人员进行工作交接时，须保证账目与实物相符，并由部门负责人审核确认签字，部门负责人新到岗时须对到岗部门固定资产进行确认。

七、会计档案管理制度

第一章 总则

为了加强会计档案管理, 保证会计档案的安全、完整、及时, 根据《中华人民共和国会计法》和《中华人民共和国档案法》及财政部《会计档案管理办法》的规定, 结合本公司实际情况, 制定本办法。

第二章 会计档案管理部门

1. 公司档案主管部门和财务部门共同负责会计档案工作的指导、监督和检查。会计档案的具体管理工作由财务部门负责，由财务部门指定专人负责在专门地点保管。保管地点应具备完善的防潮、防霉、防蛀、防火、防盗等条件。

2. 财务部门及公司内部有关的分公司、子公司，必须建立会计档案的立卷、归档、保管、查阅和销毁等管理制度，保证会计档案妥善保管、有序存放、方便查阅、严防毁损、散失和泄密。

第三章 会计档案归档的范围

1. 会计凭证。包括外来的和自制的各种原始凭证、原始凭证汇总表、记账凭证、记账凭证汇总表，涉及对外对私改造资料，银行存款（借款）对账单及余额调节表等。年度终了都必须按照规定归档。

2. 会计账簿。包括总账、明细账、日记账、各种辅助登记簿等。

3. 财务报告。包括《会计制度》规定和主管部门临时通知编报的主要财务指标快报，月、季、年度会计报表，报表附注及财务情况说明书。上级主管部门对报告的批复及社会审计的审计报告。

4. 其它会计核算资料。凡与会计核算紧密相关的，由会计部门负责办理的有参考价值的数据资料。

5. 增值税专用发票和普通发票。

第四章会计档案的整理

会计年度终了后，应将装订成册的会计档案进行整理立卷。各种会计档案应按会计档案材料的关联性，分门别类地组成几个类型的案卷，将各卷按顺序编号。

1. 会计凭证。

(1) 按月立卷：每月末将装订成册的凭证，统一登记案卷目录，每月立卷一份。

(2) 分散装订：根据凭证的多少，分散装订，做到整齐、牢固、美观。

(3) 装订封面的所有内容要填写齐全，包括：单位名称、年度、月份、起止日期、号码、装订人签章等。

2. 会计账簿。

各种会计账簿办理完年度结账后，除跨年使用的账簿外，其它均需整理妥善保管。

(1) 会计账簿在办理完年度结账后，只在下一行的摘要栏填写“结转下年”字样，不填其它内容。

(2) 会计账簿在装订前，应按账簿启用表的使用页数，核对各个账户账面是否齐全，是否按顺序排列。

(3) 活页账簿去空白页后，将本账面数项填写齐全，撤去账尺，用坚固耐磨的纸张做封面、封底，装订成册。不同规格的活页账不得装订在一起。

(4) 会计账簿的装订顺序：

会计账簿装订封面→账簿启用表→账户目录→按本账簿页数顺序装订账页→会计账簿装订封底。

(5) 装订后的会计账簿应牢固、平整、不得有折角，掉页现象。

(6) 账簿装订的封口处，应加盖装订人印章。

(7) 装订后，会计账簿的脊背应平整，并注明所属年度及账簿名称和编号。

(8) 会计账簿的编号为一年一编，编号顺序为总账、现金日记账、银行存(借)款日记账、分户明细账、辅助账。

3. 会计报表。

会计报表编制完成并按时报送后，留存报表均应按月装订成册，年度终了统一归档保管。

第五章 会计档案的归档保管

1. 当年的会计档案在会计年度终了后，可暂由财务部门保管一年，期满后存入档案并由专人保管。

2. 会计档案管理人员负责全部会计档案的整理、立卷、保管、调阅、销毁等一系列工作。

3. 机构变动或档案管理人员调动时，应办理交接手续，由原管理人员编制会计档案移交清册，将全部案卷逐一点交，接管人员逐一接收。

第六章 会计档案的借阅使用

1. 财务部建立会计档案清册和借阅登记清册。

2. 凡需借会计档案人员，须经财务负责人或单位领导批准后，方可办理调阅手续。

3. 借阅会计档案人员，不得在案卷中标画，不得拆散原卷册，更不得抽换。

4. 借阅会计档案人员，不得将会计档案携带出外，特殊情况，须经单位领导批准需

需要复制会计档案的，须经财务负责人或单位领导批准后方可复制。

第七章 各种会计档案保管期限

1. 会计凭证保管 15 年。

2. 会计账簿保存 15 年，其中现金和银行存款日记账保存 25 年。

3. 会计报表保存 10 年，其中年度决算表永久保存。

4. 发货票保管 5 年。

第八章 会计档案的销毁

1. 会计档案保管期满，需要销毁时由档案部门提出销毁清单，汇同财务部门共同鉴定后，编制会计档案销毁清册，报经主管经理和上级主管部门批准后，方可销毁。对其中未了结的债权、债务的原始凭证，应单独抽出，另行立卷，由档案部门保管到结清债权、债务时为止。

2. 按规定销毁会计档案时，应由档案部门和财会部门、审计部门共同派人监销，监销人在销毁会计档案以前要认真清点、核对，销毁后，在销毁清册上签名盖章，并将监销情况以书面形式报告有关领导。

八、财务保障机制

为了进一步监督管理社工服务质素，确保社工服务质量，我机构有完善的管理制度保障：

第一节 目标

第一条 为加强中心的财务管理工作，特实施本规定及程序以确保有效的财务管理。

第二节 规定

第二条 为规范中心财务行为，加强财务管理，促进中心发展，并根据国家相关法律法规，结合中心特点制定本章。

第三条 中心是实行独立财务核算的志愿性、非赢利性、从事社会服务的民间组织。

第四条 中心财务管理的基本原则是：贯彻执行国家相关法律法规和财务规章制度；坚持厉行节约、勤俭办事的方针，以社会效益为主导，加强核算。

第五条 中心的全部财务收入与支出必须在中心法人代表领导下，由中心负责人进行有效管理。

第三节 程序

第六条 收入及现金管理

（一）中心收入来源主要包括：开办资金、接受捐赠或资助资金，政府购买服务经费，在核准的业务范围内开展活动、服务收入，其它合法收入等。

（二）中心各项收入，除财政拨款需由市财政局票据中心统一开据发票外，其它收入必须开具财政、税务部门统一印制的发票及单据并及时存入中心帐户，不得公款私存，严禁坐支、截留或挪用。其中，募集款项实行专项核算，并采取适当形式定期进行公示，接受监督。

（三）出纳人员应妥善保管现金，做好现金日计帐的登记核查工作。每日应将现金日记账余额与库存现金进行核对，账目应当日清月结，每日结算，账款相

符，若不符，应及时查明原因，上报领导妥善处理。

（四）出纳人员应把每笔（银行收入、现金收入），如实做好登记，并记入账目。应当建立健全银行及现金账目，逐笔记载银行帐户与现金收入与支出明细。账目应当日清月结，每日结算，账款相符。

（五）库存现金不得超过 10000 元。

（六）严禁公款私借，白条抵库。

（七）严格遵守《现金管理暂行条例》等有关法律，合理使用现金。2000 元以上开支，原则上应使用转账支票，如特殊情况需要现金支付，须说明原因，并经领导批准方可报销。

（八）中心日常费用开支可借用现金。在费用发生后的 5 个工作日内办理报销流程，特殊情况不能及时办理的需说明原因。借款实行一笔一清，多退少补，且前帐未清，后帐不借。

第七条 支出管理

（一）中心各项支出要在批准的项目申报范围和规定的开支标准内执行，严格遵守审批程序，不得以领代报，以拨代支。

（二）中心日常经费开支必须符合中财务管理制度，并事先请示负责人批准同意，否则不予报销。

（三）要严格控制财务经费，所有报销、个人借款及对外付款等必须实行财务总负责人签字批准制度，要有经办、证明人员签字及财务负责人审核通过，出纳员方可执行。

（四）经费报销流程

1. 经费报销必须出具合法的、真实的原始凭证，支出凭证必须有经手人、证明人、办公室相关人员、出纳签名和中心负责人审批。

2. 报销单据要求：外来票据必须是财政或税务部门统一印制的正式发票或收据；发票或收据要写明单位名称、项目、数量和单价，金额要清楚，票面金额大、小写必须相符，票据必须有收款人签章、填制单位盖章；报销单据不得涂改和挖补。

3. 差旅费报销：出差回来十天内（以归程交通票日期为准），持审批后的单据报销。如有特殊情况不能在规定时间内报销的，需事先向有关负责人说明情况。

4. 单据报销填写凭证时，必须用黑色钢笔或签字笔填写，不得用圆珠笔或铅笔填写报销凭证。

5. 报销时须将相关的发票等单据整齐粘贴在费用报销单后面，在费用报销单中“报销部门、用途、金额、经手人、证明人、领导审批等”，都必须填写清楚、准确无误。属采购物品的，如数量较多，无法注明物品名称、金额及数量，则需另附上采购清单明细。

6. 费用报销单据粘贴完整后交由出纳审核，并上报领导审批。经领导批复后，方可到出纳处签字领款。

第八条 节余与处置

（一）结余是指中心年度收入与支出相抵后的余额。

（二）中心结余均按照规定结转至下一年度继续使用，或用于弥补以往年度收支差额及发放工作人员奖金。

第九条 资产管理

（一）中心资产包括流动资产、固定资产等。

（二）中心按照国家有关规定在银行开设存款对公帐户，接受银监督。银行存款账户只限于本中心使用，不得出租、出借或转让给外单位或个人使用。

（三）中心固定资产管理，建立健全固定资产管理制度，加强固定资产维护和保养。对于接受捐赠的固定资产，应当按捐赠时发生的各项费用，计入固定资产原值。

（四）捐款处理程序, 对于任何无条件的捐款，都必须存入东莞市乐雅社会工作服务中心帐户，且需开出收据（并注明“捐款”字样）。

第十条 票据管理

（一）票据范围是指支票、发票、收款收据等专用凭证。由财务部专职人员负责到银行领购，出纳按使用需量购买。设立专柜存放，如有丢失，应及时报告财务主管及银行部门，并按相关规定办理。

（二）设立票据登记簿，登记 各种票据的保管与使用情况，并定期检查实际使用情况与登记情况是否相符。

（三）开具票据时，必须做到按号码顺序填开，填写项目齐全，内容真实，字迹工整清楚，不得涂改和挖补。票据如因填错或其它原因作废的，应加盖“作

废”章，或书写“作废”字样，连同存根一并保存，交由该帐户银行处理，不得私自销毁。

（四）票据不得转让、转借，不得擅自毁损，不得拆本使用票据。开具票据时，必须在财务记账联和客户留存联上加盖财务专用章或票据专用章。已经开具的票据存根联需及时入帐，并做好相应登记。

（五）票据管理员变更，需办理交接程序。交接书应载明移交票据名称、起止号（或数量），并由交接人、监交方三方签字。

第十一条 财务内部管理

（一）签发支票所使用的各种印章必须由理事会主管印章人员统一管理。

（二）中心的帐、钱必须分管。出纳员工不得监管稽查核计帐文件和收入、费用、债权、债务账目的登记工作。

（三）会计、出纳离职或工作岗位轮换，必须与接管员工办清资质程序，同时必须有财务主管监交。

第十二条 记帐文件管理

（一）记帐文件是指会计凭证、会计帐簿、财务报告等会计核算文字、图表及计算机等。

（二）中心每年形成的记帐文件，需及时交由中心档案室保管存放。

（三）记帐文件的查阅及借用，非财务人员未经领导批准不得查阅记帐文件，查阅或复制记帐文件员工严禁在记帐文件上涂画、拆封和抽换。外借时，借阅员工要先填借阅档案登记簿，登记借阅档案的内容、原因、归还时间，经领导批准后，方能外借。借阅人要对将借的安全和完整负全部责任，保证按期归还。财务员工因工作需要查阅档案后，须按规定及时归还原处。若要查阅已入库档案，须办理借用程序，报中心负责人批准。

（四）记帐文件的保存和销毁。记帐文件的保管参照财政部有关规定。记帐文件期满销毁时，由档案室人员提出销毁意见，编制记帐文件，销毁清册，列明销毁记帐文件的名称、卷号、册数、起止年度和档案编号、应保管期限、已保管期限、销毁时间、销毁原因等内容。经中心负责人及财务主管在记帐和文件销毁清册上签署意见，并上报上级部门批准后由档案室人员和中心主要领导共同监销。

（五）保管期满但未结清的债权债务原始凭证和涉及其它未了事项的原始凭证不得销毁，应单独抽出立卷记帐文件，在记帐文件销毁清册和记帐文件保管清册中列明。

（六）记帐文件需要移交时，交接双方应当按照记帐文件移交清册所列内容逐项交接，交接完毕后，交接双方经办人和监交人应当在记帐文件移交清册上签名或盖章。

第十三条 财务员工职责

（一）会计工作职责：

经理事会批准后，执行中心年度各项财务计划、预算。

正确、及时编制财务报表，定期向领导汇报中心财务运行情况。

合理设置帐簿，认真做好记账、对帐、结帐工作，做到帐帐相符、帐证相符、帐实相符。认真审核原始凭证，对不真实、不合法及没有履行审批程序的凭证，不允许报销。

负责员工的工资及奖金核算工作。

负责中心税务申报和各种票据领购工作。

负责原始凭证、会计凭证、账簿等记帐文件的清理造册，归档保管工作。

（二）出纳工作职责：

负责中心现金收付和银行转账结算业务，认真审查原始票据和付款凭证，凭费用单据办理结算，做到收付有据，程序齐全，账簿与银行对账单相符，准确无误，账目清楚。

按规定加强存款和现金的管理，转入的支票和现金要及时存入银行，及时与银行对帐。对暂付的现金、支票，要按规定督促有关人员及时报账。

负责员工的个人所得税、社会保险、住房公积金等的缴纳。

个人所得税：

中心所有工作人员每月工资均发放到个人广发银行帐户，在达到国家规定的标准扣税工资的，由会计人员按个人所得税申报系统核算，并在个人当月工资里面扣除应缴个人所得税。

社会保险缴纳：

中心遵循国家各项法律法规，每月定时为所有上岗人员购买社会保险，以保

障员工更好的享有各项福利。

住房公积金缴纳：

每位上岗人员，按规定在中心工作满三个月，即为其购买住房公积金，以保障员工更好的享有各项福利。

第四章、服务安全指引及突发应急事件保障机制

一、服务安全指引

◆服务人员的自我安全防范

（一）服务是一门危险的行业吗？

服务人员与相关疾病的影响比其他行业要高两倍，因为服务人员（社工、助理、护工）经常暴露在暴力、威胁及沉重工作量中，导致心理社会风险，服务人员（社工、助理、护工）与服务对象及家人的互动密切，与其他人的接触也较多，易造成服务人员（社工、助理、护工）与服务对象及家人间的冲突，服务人员（社工、助理、护工）的过分投入也会造成极大的压力。来自 WEA 的一项针对 400 名服务人员（社工、助理、护工）员的调查中，在 1384 项需改善的条件中，其中有 700 多项与暴力有关。

（二）服务人员（社工、助理、护工）遭受暴力攻击事件的原因

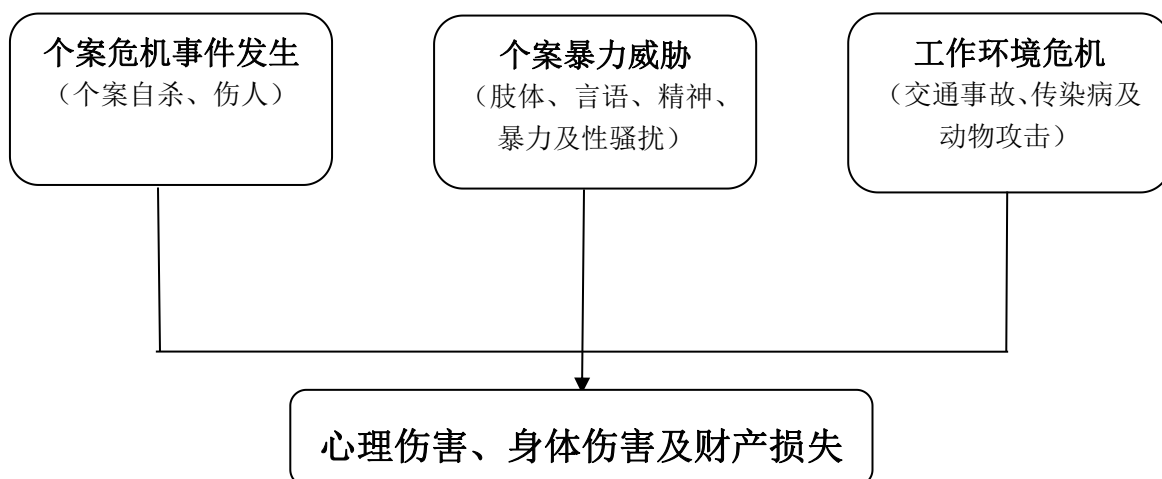
1、服务人员（社工、助理、护工）内容的性质也由最初的慈善救助转向对各种社会问题如家暴、医疗、心理卫生、青少年犯罪预防等的介入；

2、吸毒及酗酒成瘾的人口增加；

3、精神病人口增加，而相对配套的医疗资源不足；、也使服务人员（社工、助理、护工）在面对社些服务对象及家人时的暴力风险增加；

4、服务人员（社工、助理、护工）对服务对象及家人的宽容、接纳，往往轻忽危险讯号；

5、而有些机构对服务人员（社工、助理等）人身安全的不重视，缺乏较为系统性的保护措施；又对服务人员（社工、助理、护工）人身安全知识方面的教育训练不足。



(三) 服务人员（社工、助理、护工）员成为服务对象及家人暴力受害者的状况

- 1、本身就是服务对象及家人施暴的对象和目标
- 2、职责所需被要求处理危险的情境
- 3、因积极救助服务对象及家人而成为相对人的施暴目标

(四) 服务人员（社工、助理、护工）员可能面临的暴力类型

- 1、肢体攻击
- 2、言语暴力
- 3、威胁伤害
- 4、毁损物品
- 5、性骚扰
- 6、跟踪

(五) 辨识暴力可能发生的危险因素

- 1、个人风险因素：年龄、性别等
- 2、临床风险因素：精神症状如幻听、幻觉；使用酒精、药物
- 3、生理风险因素：中风、脑肿瘤、中枢神经系统
- 4、历史风险因素：儿时受虐的经验、目睹家暴、本身曾对家人施暴
- 5、环境风险因素：同侪压力、社会支持系统薄弱、社区暴力充斥、武器取得容易

(六) 从服务对象及家人身上可察觉的警讯

- 1、坐立不安，来回踱步
- 2、紧握拳头、两手绞动
- 3、咬紧牙关
- 4、面部肌肉僵硬、抽搐
- 5、面色涨红或极度苍白
- 6、眼露凶光
- 7、说话声音很大
- 8、大量流汗、身体抖动
- 9、呼吸声浑浊、沉重
- 10、失神
- 11、言语粗暴、脏话骂不停
- 12、对刺激过度敏感
- 13、焦虑易怒
- 14、肢体行动不协调
- 15、口齿不清楚
- 16、步履不稳
- 17、意识不清
- 18、幻觉、幻听

（七）从环境可察觉的警讯

- 1、是否独居？和同居者关系如何？彼此有无互动？
- 2、居住环境是否整洁？社区治安如何？交通、医疗、购物等生活机能如何？
- 3、居住社区的文化如何？居民彼此协助、监督的情形如何？
- 4、是否有宠物？宠物是否有被虐迹象？
- 5、是否有武器或其他明显可用来当做武器的物品？

（八）从服务人员（社工、助理、护工）内心的警讯

- 1、服务人员（社工、助理、护工）员面对服务对象及家人的直觉如何？是否有感觉？
- 2、服务人员（社工、助理、护工）员如果时时刻刻感觉害怕，倘若过度敏感

3、服务人员（社工、助理、护工）员自己的感觉清楚了解的话，可以在应对进退时，避免刺激对方，以致引发不必要的冲突

4、服务人员（社工、助理、护工）应该具备的文化敏感度，避免个人的偏见或刻板印象影响自己的判断

（九）服务对象及家人个从特质提供的线索

- 1、男性、年纪在 15-40 岁之间，有犯罪记录，有武器等
- 2、儿时曾经受虐或目睹家暴
- 3、严重精神疾病
- 4、滥用酒精、药物
- 5、内在充满恐惧
- 6、有暴力记录

（十）暴力攻击发生的过程

触发阶段：当服务对象及家人的举动开始逾越其正常行为标准时，即表示服务对象及家人已开始出现脱轨状态，服务人员（社工、助理、护工）应关注观察，让服务对象及家人明白接下来要讨论什么，让他有心理准备

升高阶段：行为更偏离正常行为标准，言谈及情绪都变得更加明显和激烈，出现初步的生理特征变化，此阶段服务人员（社工、助理、护工）应积极介入，设法降低危机冲突。服务人员（社工、助理、护工）洒正面对抗，而是去理解人，澄清是否有误会。

危机阶段：身体和心理到达高昂，无法控制自己，这一阶段服务人员（社工、助理、护工）的重点要尽力寻求安全屏障，有机会即应设法脱离并要求协助。

恢复阶段：服务对象及家人逐渐恢复，但猜疑心和不信任感仍很重，服务人员（社工、助理、护工）最常犯的错误，认为这一阶段危机已经解除而掉以轻心，再次陷入危机。

（十一）借由会谈来评估服务对象及家人的精神状态及施暴可能性

态度要诚恳、冷静、中立、有同理心，非批判性，但必须保持适当距离，不应过度友善。

直接询问服务对象及家人现在是否有暴力的念头？是否曾经想过要伤害他人？伤害自己？认为是否可控制自己的想法和行为？以往是否有伤害他人或自

己的记录？伤害的方式和程度如何？最近是否曾威胁他人？从事破坏物品？或其它冲动的行为？

评估服务对象及家人所描述行为严重程度为何？其计划真实性如何？是否有足够细节和持续的行动规则？

随时观察服务对象及家人反映及情绪变化，给予关切和支持，鼓励其表达，如发觉其焦躁或动怒，立即终止会谈，必要时请求协助并控制服务对象及家人行动。

（十二）与非自愿性服务对象及家人工作

- 1、给予尊重、态度诚恳、耐心聆听
- 2、支持服务对象及家人的自决权利，可能范围内给予选择的机会
- 3、面质时可同理服务对象及家人的感受，但对于行为的规定和要求要坚持
- 4、顾及问题和解决方式的多样性
- 5、对于需要改变的行为要明确
- 6、并非只专注行为改变、应协助服务对象及家人跳脱固定的思维方式，探索成长和认知提升的可能
- 7、运用协调沟通的方式帮助服务对象及家人建立工作的目标，尽量给予鼓励和支持，激发其潜能

（十三）当冲突升高，对方准备攻击时

- 1、尽快离开现场
- 2、大声求救或打电话求助
- 3、如一时无从脱身，首先要避免头部受伤
- 4、正确使用非暴力的自我防卫技巧
- 5、如对方持枪或其他武器，向他保证自己没有伤害他的意图，逐渐缓慢拉开彼此距离，如非不得已绝不轻易尝试解除对方武装
- 6、鼓励对方说话，把注意力放在对方身上
- 7、与对方保持距离

（十四）如何避免进入危险处境

- 1、研拟安全行动计划，包含机构和个人的
- 2、事先做好危险评估

- 3、提高警觉
- 4、仔细观察
- 5、相信自己的直觉
- 6、感觉不对劲就赶快抽离

（十五）安全行动计划

- 1、如何辨识烦躁不安的警讯
- 2、当烦躁不安的警讯出现时如何处理
- 3、约定不会刺激施暴者情绪的求助暗号
- 4、继续评估施暴者危险程度
- 5、介入处理包括：
- 6、何时以及如何开始降低冲突
- 7、何时以及如何使用非暴力自卫（non-violent self-defense）躲避（physical evasion）、力量折冲（force deflection）、脱逃（desengagement）技巧

- 8、何时以及如何通知保全或警察
- 9、何时以及如何疏散建筑物里的人

（十六）硬体环境及空间规划可确保安全性

- 1、光线充足、无死角、包含电梯和停车场
- 2、色彩协调、柔和、整齐、洁净、令人感觉安定
- 3、注意动线设计，避免个案或其家人可擅自出入工作员办公区域，甚至隐蔽在厕所、茶水间或储藏室

- 4、应具备保全设备，例如监视器、门禁、警铃
- 5、会谈室内应避免放置可用来伤人或自伤的物品
- 6、设计一间类似保护室的房间供隔离观察情绪不稳的服务对象及家人
- 7、建筑物本身应具备一个以上的出口
- 8、定期检视四周环境以及各项保全设施

（十七）做家访或出外勤之前应注意

- 1、进行安全评估：
- 2、对于服务对象及家人状况的了解、家暴史、精神疾病史、药酒瘾记录、

其他暴力犯罪记录，以往接受服务的记录

- 3、服务对象及家人所在地区的地缘环境和治安状况
- 4、施暴者有无帮派关系，是否有管道取得武器
- 5、家访时间的妥适性及服务对象及家人接受访视的意愿
- 6、进行安全评估过程中应和督导讨论，并遵循机构的安全行动计划做出规定，例如告知去处和会面时间，不单独行动等。

（十八）做家访或出外勤当时应注意

- 1、个人衣着是否暴露？身上是否戴着长耳环、项链等容易被拉扯的饰品？所穿的鞋子是否方便行走？裙摆或裤脚是否影响行动的灵活度？
- 2、有没有随身携带手机、呼叫器？
- 3、将车辆停放在照明良好，方便离开的位置
- 4、服务对象及家人前来开门的时间是否有拖延？屋内是否有争吵、打斗或哭泣的声音？
- 5、敲门时最好侧身站立在门的一边，以备房门打开时随机应变
- 6、注意服务对象及家人家附近的环境和人车进出状况，入屋后立即确认出口的位置，尽量待在房子最前端的空间
- 7、服务对象及家人当下的精神状况如何？是否有喝酒或使用药物？情绪是否低落？
- 8、服务对象及家人家除服务对象及家人外还有谁在场？他们与服务对象及家人的关系如何？是否友善？
- 9、案家是否豢养宠物？宠物会不会攻击人？
- 10、事前与服务对象及家人约定并演练如果相对人突然出现时如何应对？
- 11、清楚介绍自己的身份，说明来访的目的
- 12、随时保持警戒，不要表现出困惑、迷糊的样子

二、处理突发应急事件保障机制

（一） 处理流程（流程图、报备登记及方式；）

- 1、应急处理总流程图：



2、突发事件信息报备登记方式

信息报告原则上要满足“快速”要求，报告人员可根据现场的实际情况，采用口头或电话的方式，对突发事件应急工作领导小组（以下简称应急工作领导小组一般由机构总干事兼任）与突发事件现场处置小组（以下简称现场处置小组）报备，突发事件信息报告内容包括突发事件发生时间、地点、事件、影响范围、简要经过等。报告人员协助现场处置小组组长或督助准确填写乐雅社工服务突发事件报备登记表。

3、应急行动响应

1) 应急行动按响应流程执行。

2) 应急工作领导小组应在接到事件信息第一时间发布应急预案；突发事件应急专业小组（以下简称应急专业小组）应在接到应急意见 10 分钟内将命令下达到现场应急处置小组；现场应急处置小组应在 30 分钟内完成相关资源准备。

3) 应急工作领导小组在发布启动命令时必须强调应急行动中的安全要求；应急专业组长在下达应急处理指令时，必须提醒现场应急处置小组组长做好相关安全措施的简要内容和要求；现场应急处置小组组长应指定专门人员策划并实施必要的安全措施，并亲自检查确认后，方可进行处理。

4、应急资源调配

1) 应急资源调配按流程执行。

2) 应急资源调配包括外援（政府、社会及兄弟机构）应急资源支持和机构内部资源的调配。

3) 应急资源包括人力资源、交通运输、物资，联动公共安全保卫与医疗救

援等。

4) 应急响应后, 应急工作领导小组应安排人员了解投入应急响应人员的状况, 并尽快启动全体应急人员的生活、后勤保障方案。

5 、应急避险

1) 应急工作避险按流程执行。

2) 现场应急处理必须遵循“人员安全优先”的工作安全原则。即救援以人员为优先对象, 在处理过程中以保救援人身安全为先; 持续高效、把握战机, 控制事故蔓延, 最大限度地减少事故或灾害造成的损失。

3) 当应急处理现场出现灾害性情况, 继续进行处理极有可能危险人员安全时, 现场负责人应立即报告应急工作领导小组, 应急指挥人员了解情况后应命令立即停止处理; 特殊危险情况下现场负责人或处理人员可不经报告自行将人员撤出危险区域, 到安全地带避险, 人员撤离后应立即报告应急工作小组。

应急工作避险流程

6、应急结束

1) 应急工作结束按流程执行。

2) 现场应急恢复人员完成相应的工作后, 应立即向现场应急处置小组报告工作已经完成。

3) 各现场应急处置小组完成应急处理工作、人员全部撤离现场后, 应立即报告应急专业组。

4) 各专业组在收到本专业组各现场应急处置小组工作完成的报告并确认后, 立即向应急工作领导小组报告。

应急工作领导小组接到各急专业组应急处理、应急处置工作全部完成、相关人员全部撤离的报告, 并得到各系统已在安全状态的确认后, 由应急工作领导小组宣布应急行动结束。

应急工作结束流程

7、信息发布

1) 为确保新闻、通报的准确性, 应按流程进行。

2) 向新闻媒体的信息必须按“准确、及时”的原则进行通报。

由应急工作领导小组根据应急事件的处置结果, 向公众及新闻媒体发布。

信息发布流程

8、总结评估

1) 应急总结评价应采取自下而上的总结评价方式，总结评价按流程进行。

2) 应急结束后，由局应急领导小组组织，应急稳定及应急安全办公室具体牵头，对本次应急响应全过程进行总结和综合评价。总结评价应坚持“实事求是、客观公正”的原则。

3) 总结评审的主要内容是根据本企业这次应急响应的情况，进行应急能力的评估和现行应急预案适宜性的评审。

应急总结评价流程

(二) 工作安全原则

1、工作者应采取一切合理措施，以确保员工和服务对象处身于安全的环境。

2、工作环境备有适当的安全规定及程序，为服务对象、员工及访客提供妥善的安全环境，让他们辨识所有潜在的危險，并消除这些危險或作妥善处理。

3、工作者须明白及遵守安全规定及程序，以安全的方法行事，在发生紧急事故(如：受伤或意外)时，须按照程序指示，合力确保服务点的环境安全，须就有关情况处理方法作出记录，并通知行政部门。

4、工作者提供和有效地保养所有消防设备及其它必须的安全设备，并定期检察其现场环境及邻近环境，以鉴定是否存在安全隐患，并确保制定和实施处理这些安全隐患的适当措施。

5、让工作者和服务对象认识紧急事故应变程序，并定期进行火警、急救等演习。

6、若服务区域的工作涉及接送服务对象，必须遵守交通规则。

7、服务点须确保所有服务器材均得到适当维修，若情况适合，须在适当督导下使用。

(三) 应急安排要求

1、社工服务服务部内突发事件发生，立即启动安全应急预案。

2、向社工服务管理办公室及社工服务服务部报告情况（1小时以内），请求做好帮助指导和稳定工作。

3、及时成立事件调查小组，确定专人组织调查，保留第一手资料（原始记

录），保护现场或保留物样，不得擅自为事故定性，并写出事故报告，分别报送有关部门。

4、服务部工作人员必须坚守各自岗位，未经允许，不得擅自发布误导信息，共同做好维护稳定工作。

5、认真分析事故发生的原因、责任以及所产生的后果，对照目前服务部的基本情况，进行必要的整改，避免类似事件的再次发生。

编制各类应急预案的目的：是为更好保证社工服务服务项目正常的生活服务工作秩序，在突发事件后能迅速反应，有条不紊应对，及时控制、减小突发事件所造成的损失和影响。应急预案是社工服务服务项目处理突发事件的保障机制。

（四）应急物资保障

1、应急保障物资和装备由各级应急小组根据应急处理的需要提出需求计划，经应急领导小组批准后，由机构物资供应部门采购。

2、现场常备应急物资和装备由应急处理部门设立专门存放处，并建立应急物资和装备管理制度，由专人负责日常管理。并按局应急处理的相关预案和应急指挥的指令和要求发放。

5、由机构物资供应部门建立和实施应急物资供应、发放保障应急程序和指导书。

6、由机构财务部门建立应急经费操作程序，在保证应急物资采购经费外，应根据相关需求做好应急状况下的应急备用经费。

（五）应急工作培训

1、由社工服务服务项目筹备制定对全体应急人员安排岗前应急预案和应急知识培训。应急培训采用集中培训和专业培训等方式，重点是实用性培训。

2、由应急工作领导小组制定应急现场处置小组应急知识培训计划，每季度组织一次脱产培训。

3、由应急专业组每季度组织一次相关专项预案的功能演练，每半年组织一次专项预案的全面演练。

4、各级应急工作小组每年开展一次相应的全面演练。

附则

本体系是由东莞市乐雅社会工作服务中心制定。按需进行修订和完善。