



目录

负责人聘用管理制度.....	1
员工招募、甄选和入职管理制度.....	5
员工薪酬和福利管理制度.....	19
督导和督导助理甄选与任用制度.....	28
岗位职责说明书制定管理制度.....	31
员工考勤和请休假管理制度.....	33
实习生招聘与管理制度.....	44
志愿者招募与管理制度.....	52
员工关怀管理制度.....	58
员工劳资关系管理制度.....	61
员工培训管理制度.....	79
员工晋升管理制度.....	88
员工试用期转正管理制度.....	93
员工绩效管理制度.....	107
员工离职管理制度.....	112
员工岗位调动管理制度.....	121
工作团队的组成及运营管理制度.....	124
员工行为规范管理制度.....	126
员工工作安全与职业卫生健康管理制.....	131
员工奖惩管理制度.....	133
员工/利益相关方联络与反馈管理制度.....	139
员工申诉管理制度.....	144
员工满意度管理制度.....	147



深圳市升阳升社会工作服务社 负责人聘用管理制度

（一）目的

为了保证深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）能在公平、公开及公正的原则下聘用合适的人选填补管理层的空缺，通过系统化的程序甄选德才兼备的人选担任中、高层管理人员，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于当服务社有管理职位出现空缺时，以甄选合适的管理人员填补空缺，以保障服务社的有序运作。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 人力资源及行政部通过多元的渠道发放管理职位招聘信息。

3.2.3 临时组织遴选委员会负责甄选工作，遴选委员会成员须由服务社的理事会（理事长或理事会成员1人）、高层管理人员（如总干事、副总干事）组成。

（四）程序文件

主要执行程序如下：

当本服务社有中、高层职位出现空缺时，应采取以下方式以聘用合适的人选填补管理职位空缺，其中包括：

4.1 人力资源及行政部须通过多元的渠道，如网络、报纸刊登、内部竞聘、同事推荐等方式招募合适、优秀的人员应聘空缺的管理职位。

4.2 人力资源及行政部负责人应采用科学的方式，对所有应聘申请者进行考察、甄选，挑选符合资格的应聘者接受面试。

4.3 服务社应成立临时“遴选委员会”，委员会组成成员的职位需高于空缺管理职位，如出现服务总监职位空缺，则遴选委员会成员最低级别者应为副总干事，以此类推。如出现总干事职位空缺，遴选委员会成员应由服务社理事会理事长、副理事长及至少2位理事成员组成，全权负责甄选合适优秀的人才填补总干事职位的空缺。

4.4 由于服务社中、高层（部门主管/副总干事/总干事）管理人员是服务社重要管理人员，初试通过后应安排应聘者参加笔试，以确保应聘者具备应有的书写能力、管理知识和技能。



4.5 应聘者笔试通过后，应安排其进行第二次或最后面试，其中可以采取“模拟练习”等方式，考验应聘者应对困难或突发事件的能力，从而甄选出合适的候选人。

4.6 人力资源及行政部须对甄选出的候选人，通过函件或其他方式对其进行背景调查，以了解其过去的基本情况和工作表现。

4.7 遴选委员应根据候选人面试时的表现、笔试成绩、模拟应对困难或突发事件的能力及前雇主评价作出最后决定。并由人力资源及行政部负责人通知该候选人服务社最终的决定。如服务社考虑录取，应征询候选人意见是否接受？如候选人接受，人力资源及行政部须正式向其发出聘任函件。

4.8 附则

4.8.1 本制度的解释权归服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关文件

5.1 《人力资源管理制度》

5.2 《员工招募甄选和入职管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《应聘者履历表》

6.2 《管理人员面试记录表》



《应聘者履历表》

填表日期： 年 月 日

姓 名		性 别		出生日期		照片
籍 贯		民 族		婚姻状况		
政治面貌		户口所在地		毕业时间		
健康状况		身高		身份证号		
联系电话		电子邮箱/QQ 号				
毕业院校				所学专业		
学 历		学 位		应聘意向		
计算机水平		英语水平		其它语言	粤语（ ）客家话（ ）其它（ ）	
有无社工 资格证	有（中级____ 初级____）无（ ）			其他 资格证书		
现住址				其他		
主要 家庭 成员	姓名	关系	工作或学习单位		担任职务	
主要社会实 践情况						
培训获奖 情况						
对社会工作 的认识						
自我评价						



《管理人员面试记录表》

请在适当的空格内打“√”：						
项 目	考核项目	评价				
		非常好 (5分)	很好 (4分)	好 (3分)	可接受 (2分)	欠佳 (1分)
一	个人能力					
	1.1 领导能力					
	1.2 创新能力					
	1.3 个人动力					
二	与他人合作					
	2.1 沟通技巧					
	2.2 团队之建立能力					
	2.3 员工督导与管理能力					
	2.4 人际网络建立能力					
三	工作成效为本					
	3.1 策划及监控能力					
	3.2 资源管理					
	3.3 追求效率及效能之动力					
	3.4 以客为尊					
	3.5 责任承担					
四	策略性策划					
	4.1 愿景及远见					
	4.2 服务发展触觉					
	4.3 危机管理能力					
五	成熟程度					
	5.1 自信心					
	5.2 果断能力					
	5.3 自动自觉					
六	整体潜能					
	6.1 有效履行职责的潜能					
	6.2 专业前程目标					

备注：分数计法：非常好=5分、很好=4分、好=3分、可接受=2分、欠佳=1分。

所得分数：

(总分共 100 分)

面谈人签名：_____

日期：_____



深圳市升阳升社会工作服务社

员工招募、甄选和入职管理制度

（一）目的

为了保证深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）招聘过程公平、公正和客观，能通过多元的招聘渠道，招募到合适的人才，并帮助新入职员工能尽快适应服务社文化、环境及工作岗位职责，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社各部门及服务单位招聘、甄选新人员。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 人力资源及行政部负责发布招聘信息、整理应聘简历、安排面试及监察整个招聘过程是否公平及公正地进行。

3.2.3 各部门及项目需向人力资源及行政部提出岗位需求申请，并协助其完成招聘和甄选。

（四）执行程序

主要的执行程序如下：

4.1 招聘

4.1.1 人力资源及行政部依照核准的《岗位递补需求申请表》，确定招聘的职位与人数。

4.1.2 人力资源及行政部依照本服务社各岗位的任用标准，确定职位的工作分析及任用条件。

4.1.3 人力资源及行政部发布招募信息，通过互联网（青翼网、清流网、服务社网站、服务社微信平台、智联招聘等）、高校、同事推荐等方式招募优秀人才。

4.2 甄选申请者

4.2.1 人力资源及行政部干事初审应聘者自填的履历表、工作经历及学位证书、身份证复印件等。

4.2.2 审核通过后，以电子邮件或电话的方式通知应聘者，并发送《面试通知书》说明面试时间、地点及需准备的材料。



4.2.3 人力资源及行政部干事负责接待应聘者，并安排其填写《应聘者履历表》及《面试笔试题目》。

总干事/副总干事/部门主管或干事对应聘者进行面试，并将面试结果记录在《面试记录表》上。

4.2.4 根据《面试记录表》得分排名情况，确定最佳人选，并将面试结果（通过或不通过）于3个工作日内反馈应聘者；如通过面试，反馈结果的同时发出《录用通知书》，并跟进后续事宜。有关招聘甄选的过程，请参考下图：

空缺职位	笔试（如需要进行 笔试用√表示）	第一次面试	最后面试	审批
副总干事	√	总干事	总干事	总干事
督导	√	总干事/副总干事	总干事	总干事
部门主管	√	总干事/副总干事/ 督导	总干事	总干事
部门干事	√	副总干事/部门主 管/督导	总干事	总干事
项目负责人 （项目主任、中心 主任、小组长）	√	副总干事/部门主 管/督导	总干事	总干事
一线社工	√	部门主管	项目负责人	副总干事
中心行政辅助		部门主管或干事	项目负责人	副总干事

4.3 入职管理

4.3.1 人力资源及行政部干事通知其报到时间、地点及需准备的入职资料。

4.3.2 人力资源及行政部干事与新入职人员确定岗前培训、试用期限等。

4.3.3 新入职员工填写《员工入职登记表》。人力资源及行政部干事验收核对相关学历证书原件、身份证原件、职业资格证原件、健康体检表等，并将相关证件扫描存入电子档，同时建立人事档案。

4.3.4 人力资源及行政部根据新员工入职岗位或职务而填写《新员工薪酬审批表》。

4.3.5 签订劳动合同及保密协议。

4.3.6 人力资源及行政部干事向新入职员工介绍服务社概况、服务社文化特色、服务社组织架构、服务社规章制度、工作岗位情况、工作职责及认识新同事。

4.3.7 人力资源及行政部干事联系用人部门/服务领域准备报到人员的办公场所等。

4.3.8 人力资源及行政部干事引导新入职员工加入升阳升大家庭交流群、微信群等。



4.3.9 本服务社对新入职员工友善欢迎，新员工入职当天需填写《入职感言》并附上个人生活照发服务社行政邮箱。人力资源及行政部干事以群邮件方式介绍新入职员工。

4.3.10 了解并帮助新入职员工达成其他需求。

4.4 附则

4.4.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工薪酬与福利制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《岗位递补需求申请表》

6.2 《应聘者履历表》

6.3 《行政人员面试记录表》

6.4 《一线社工面试记录表》

6.5 《督导及管理职级面试记录表》

6.6 《员工入职登记表》

6.7 《新员工入职薪酬审批表》

6.8 《面试笔试题目》

6.9 《新员工入职感言》



《岗位递补需求申请表》

填表日期： 年 月 日

申请部门		空缺岗位		申请人数	
部门负责人		申请日期		性别要求	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
申请理由：					
用人单位要求：					
岗位职责（含负责领域）：			资格要求：（如年龄、婚况、性别、学历、能力要求、资格证书、工作经验等）		
空缺岗位员工入职需要哪些培训：					
人力资源及行政 部意见					
总干事核准					

说明：需求部门/领域提出



《应聘者履历表》

填表日期： 年 月 日

姓 名			性 别			出生日期			照片
籍 贯			民 族			婚姻状况			
政治面貌			户口所在地			毕业时间			
健康状况		身高		身份证号					
联系电话			电子邮箱/QQ 号						
毕业院校						所学专业			
学 历		学 位			应聘意向				
计算机水平		英语水平			其它语言	粤语（ ）客家话（ ）其它（ ）			
有无社工 资格证	有（中级____ 初级____）无（ ）					其他 资格证书			
现住址						其他			
主要 家庭 成员	姓名	关系	工作或学习单位				担任职务		
主要社会实 践情况									
培训获奖 情况									
对社会工作 的认识									
自我评价									



《行政人员面试记录表》

请在适当的空格内打“√”：						
项 目	考核项目	评价				
		非常好 (5分)	很好 (4分)	好 (3分)	可接受 (2分)	欠佳 (1分)
一	对未来工作职责之相关知识和技能					
	1.1 对未来工作职责之相关知识的认识程度					
	1.2 对未来工作职责之相关技能的掌握程度					
	1.3 其他与工作相关的知识/技能至掌握程度					
二	表达能力					
	2.1 意见之系统组织					
	2.2 表达清晰					
	2.3 口语流畅					
三	成熟程度					
	3.1 自信心					
	3.2 果断能力					
	3.3 责任感					
	3.4 勤奋					
四	人格					
	4.1 诚恳					
	4.2 热心					
	4.3 适应能力					
	4.4 和蔼					
	4.5 合作					
	4.6 主动					
	4.7 学习态度					
五	整体潜能					
	5.1 有效履行职责的潜能					
	5.2 专业前程目标					
	5.3 整体印象					

备注：分数计法：非常好=5分、很好=4分、好=3分、可接受=2分、欠佳=1分。

所得分数：_____（总分共 100 分）

面谈人签名：_____ 日 期：_____



《一线社工面试记录表》

请在适当的空格内打“√”：						
项 目	考核项目	评价				
		非常好 (5分)	很好 (4分)	好 (3分)	可接受 (2分)	欠佳 (1分)
一	对未来工作职责之相关知识和技能					
	1.1 对未来工作职责之相关知识的认识程度					
	1.2 对未来工作职责之相关技能的掌握程度					
	1.3 其他与工作相关的知识/技能至掌握程度					
二	表达能力					
	2.1 意见之系统组织					
	2.2 表达清晰					
	2.3 口语流畅					
三	工作成效为本					
	3.1 策划及监控能力					
	3.2 资源整合					
	3.3 追求效率及效能之动力					
	3.4 以客为尊					
	3.5 责任承担					
四	成熟程度					
	4.1 自信心					
	4.2 果断能力					
	4.3 勤奋					
	4.4 自动自觉					
五	专业伦理					
	5.2 专业守则					
	5.3 社工价值观					
六	整体潜能					
	6.1 有效履行职责的潜能					
	6.2 专业前程目标					
	6.3 整体印象					

备注：分数计法：非常好=5分、很好=4分、好=3分、可接受=2分、欠佳=1分。

所得分数：_____（总分共 100 分）

面谈人签名：_____ 日 期：_____



《督导及管理职级面试记录表》

请在适当的空格内打“√”：						
项目	考核项目	评价				
		非常好 (5分)	很好 (4分)	好 (3分)	可接受 (2分)	欠佳 (1分)
一	个人能力					
	1.1 领导能力					
	1.2 创新能力					
	1.3 个人动力					
二	与他人合作					
	2.1 沟通技巧					
	2.2 团队之建立能力					
	2.3 员工督导与管理能力					
	2.4 人际网络建立能力					
三	工作成效为本					
	3.1 策划及监控能力					
	3.2 资源管理					
	3.3 追求效率及效能之动力					
	3.4 以客为尊					
	3.5 责任承担					
四	策略性策划					
	4.1 愿景及远见					
	4.2 服务发展触觉					
	4.3 危机管理能力					
五	成熟程度					
	5.1 自信心					
	5.2 果断能力					
	5.3 自动自觉					
六	整体潜能					
	6.1 有效履行职责的潜能					
	6.2 专业前程目标					

备注：分数计法：非常好=5分、很好=4分、好=3分、可接受=2分、欠佳=1分。

所得分数：_____（总分共 100 分）

面谈人签名：_____

日期：_____



《员工入职登记表》

入职时间： 年 月 日

姓名		性别		年龄		入职岗位		照 片
籍贯		民族		出生年月		工资		
政治面貌		档案存放地				最高学历		
毕业时间		毕业院校				专业		
婚姻状况		身份证号码				最高职称		
家庭住址						电话号码		
户籍情况	<input type="checkbox"/> 深户 <input type="checkbox"/> 非深户城镇 <input type="checkbox"/> 非深户农村							
兴趣爱好						QQ 号码		
家庭成员情况	成员	姓名	户口所在地	现住址		工作单位及职务		联系电话
工作经历	工作单位	部门及职务	起止时间	月薪	离职原因	证明人	联系电话	
培训经历	学校或其他教育服务社	院/系	起止时间	形式（脱产/在职）	职务	证明人	联系电话	
工作期间业绩								
外语水平	第一外语	水平		第二外语	水平		其他	

注：本人保证表中所填个人资料均属实可靠，愿接受服务社调查核实，如有虚假责任自负。



《新入职员工薪酬审批表》

填表日期： 年 月 日

基本资料	姓名		入职日期	
	所属部门		岗位名称	
	试用期	() 个月	转正日期	
	试用期工资 80%		转正后工资	
薪资构成	基本工资			
	岗位补贴			
	学历补贴			
	职称补贴			
	工龄补贴			
	通讯补贴			
	交通补贴			
	住房补贴			
	保密补贴			
	其他补贴			
	奖金			
	合计			
社保标准	以上工资包含购买养老保险+综合医疗保险+失业保险+工伤保险+生育保险费用			
住房公积金	以上工资包含购买住房公积金费用			
入职员工 签名				
人力资源及 行政部审核				
总干事 核准				

备注：本调薪表仅供受调薪本人参照，请遵行《薪资保密管理办法》并始终存放于员工人事档案中。



《笔试题目(范例)》

1. 深圳市 2012 年在全市推行“社区服务中心”的建设，目前服务社正在运作围仔社区服务中心，如果您是社区服务中心的负责人，你如何带领你的中心成员开展工作？有什么具体计划？你认为社区服务中心可开展的服务项目有哪些？社区服务中心的最终服务目标是什么？

2、前海幼儿园中二班周老师这半年多来，经常发现她班上的小朋友巧巧身上有淤青，三天前，周老师在幼儿园门口还亲眼看见施巧巧的母亲张女士在打施巧巧，于是，周老师来到社区服务中心，要求社会工作者介入。如果你是一名专业社会工作者，请按照个案工作的进程设计一下社会工作者在各阶段的工作要点。

3、时间：2011年3月11日下午3点

地址：龙岗街道南约社区

参与的人数：200人

主题：“社工在你身边——禁毒社工走进社区”活动

题目：请根据已知条件写出一份新闻报道。





4、随着城市化的不断加剧，城市中外来人口的数量在不断增多，城郊接合部的城中村也犹如雨后春笋般地产生。其中不少家庭，父母从事重体力劳动，工作强度大、压力大，根本无暇顾及子女的学习与成长；文化程度低导致其以粗暴的教养方式对待子女。也由于家庭条件的限制，不少孩子初中毕业后就辍学在家，流落社会了。他们往往平时无所事事，在社区中游荡，寻衅滋事，成了社区乃至社会团结稳定的定时炸弹。

1. 该移民社区的青少年可能面临的主要问题？
2. 如果你是社区社工，应该怎么做？



《欢迎_____加入升阳升大家庭》

姓名：

性别：

毕业院校：

入职时间：

入职岗位：

兴趣爱好：

入职感言：（100—200 字）

生活照：（一张）

备注：请新入职同工在入职当天完善好以上资料，以电子档的形式提交到服务社邮箱（syssg2013@126.com）

深圳市升阳升社会工作服务社

年 月 日



深圳市升阳升社会工作服务社

员工薪酬和福利管理制度

（一）目的

为了规范深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）的薪酬机制，为员工提供公平的待遇和均等的晋升机会，以建立合理及具有竞争能力的薪酬体系，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社各部门及服务单位员工的薪酬及福利设计。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.1.2 负责审批财务部每月呈报的员工薪资表。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 负责每月向部门负责人收集、审阅和汇总员工考勤、考核、岗位调整、转正等相关资料，并提交财务部作出适当的跟进。

3.3 直属部门主管

3.3.1 负责每月按期提交员工考勤、考核、岗位调整、转正等相关资料到人力资源及行政部。

3.4 财务部

3.4.1 负责审核人力资源及行政部每月提交的员工考勤、考核、岗位调整、转正等相关资料，以核算员工每月薪资，并制作员工薪资表。

3.4.2 负责每月呈报员工薪资表给总干事审批。

3.4.3 负责及时、准确地发放员工薪酬。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 员工薪资的发放

4.1.1 部门负责人将当月考勤、岗位调整、员工入离职和转正等相关资料提交人力资源及行政部。

4.1.2 人力资源及行政部负责将各部门提交的资料进行汇总，并提交财务部作出跟进。

4.1.3 财务部根据提交的相关资料核算员工薪资及制定员工月度薪资明细表，并提交总干事审批。



4.1.4 总干事审批通过后，财务部在规定时间内及时发放员工工资。

4.1.5 工资发放日期定于每月 15 日；如果工资发放日是公休日或法定假期，财务部则会在 15 日前后跟进发放。新聘及处于试用期的员工，如工作不满 7 天及由其本人提出离职，服务社概不支付工资；服务社认为不适合而终止试用者，则按日计发工资。

4.1.6 转正后的员工辞职需提前 1 个月向服务社提出申请，否则扣除 1 个月工资。

4.2 员工薪资的核算

4.2.1 人力资源及行政部、财务部和总干事负责根据劳动力市场工资、市民政局出台的最新相关规定文件及服务社实际情况，共同确定岗位薪酬总额。

4.2.2 员工薪资分为服务社内部职能管理人员薪资、社工薪资、社工助理薪资 =基本工资+岗位工资+职务工资+职称工资+学历工资+工龄工资+绩效工资+高温补贴+通讯补贴+交通补贴+保密补贴+其他补贴+奖金，具体薪资构成表如下：

标准工资	出勤情况	应付工资项目													应扣项目					应发工资	个税	实发工资
		基本工资	岗位工资	职务工资	职称工资	学历工资	工龄工资	绩效工资	高温补贴	通讯补贴	交通补贴	保密补贴	其他补贴	奖金	缺勤	社保	关爱基金	住房公积金	其它			

4.2.3 服务社实行月薪制，按月核算支付；每月工作时间按当月实际天数计算。

4.2.4 员工试用期薪资不与绩效考核挂钩。试用期间执行试用期工资标准，按劳动合同工资的 80%发放。

4.2.5 月度工资总额=基本工资+岗位工资+职务工资+职称工资+学历工资+工龄工资+绩效工资+高温补贴+通讯补贴+交通补贴+保密补贴+其他补贴+奖金+其它-缺勤扣款-社保费用-公积金费用-个税代缴-财务借款-其它

4.2.6 日工资=（基本工资+岗位工资+职务工资+职称工资+学历工资+工龄工资+绩效工资+高温补贴+通讯补贴+交通补贴+保密补贴+其他补贴+奖金+其它）-缺勤扣款-社保费用-公积金费用-个税代缴-财务借款-其它/21.75 天。

4.2.7 假期工资计算如下：



4.2.7.1 病假期间工资依照国家有关规定，病假天数 * 日工资 * 60%。

4.2.7.2 事假按实际请假天数扣除相应工资总额。

4.2.7.3 产假/婚假/丧假/看护假/工伤假/年休假按该员工工资待遇计发。

4.2.8 工资扣除

4.2.8.1 迟到超过 30 分钟或以上视为迟到，超逾 1 个小时则扣除半天工资。

4.2.8.2 旷工三日以内，每日扣除日工资的 200%；旷工三日（含三日）以上视为自动离职，即时解除劳动合同关系。

4.2.8.3 法定代扣代缴费用包括个人所得税、社会保险费个人支付部分、住房公积金个人支付部分由服务社统一代扣代缴。

4.2.8.4 其他扣款费用，如个人向服务社借款、罚款、赔款等。

4.3 薪资调整

4.3.1 员工的薪资调整，分为正常年度调整、异动调整、特别调整三种。

4.3.2 每年年终，人力资源及行政部将员工年度绩效考核成绩（或任职能力评估结果）汇总，并提出薪资调整的建议，填写《年度薪资调整申请表》，报总干事审批通过并执行。

4.3.3 当员工因职位发生变化需进行薪资调整，不受时间限制，每月均可进行。由直属部门主管填写《员工薪资调整审批表》，提交人力资源及行政部审核，报总干事批准后方可执行。

4.3.4 当员工对服务社有特别贡献或绩效突出需对其进行薪资调整时，则无须受时间限制，每月均可以进行。由直属部门主管填写《员工薪资调整审批表》，详细说明需特别调整的理由并提供相关事实依据，提交人力资源及行政部审查，报总干事审批后方可执行。

4.4 薪资增长

4.4.1 员工的薪资增长分为：学历职称薪资增长（4+1/3+2）、学历职称薪资增长（9.3 万岗位购买）、职级晋升薪资增长、工龄薪资增长四种，由部门负责人根据员工实际情况每月定期向人力资源及行政部呈报相关资料。

4.4.2 人力资源及行政部审核无误后呈报总干事核准。

4.4.3 总干事核准后，由财务部负责核发。

4.4.4 增长机制如下：



A、学历职称薪资增长表（4+1/3+2）

岗位	等级	学历	持证(注册)	薪资标准	备注
一线社工	一级	硕士	中级	5400	1、以上薪酬指导价包含社保个人缴费、个人缴纳的住房公积金和个人所得税。
			初级	5200	
			无证	4900	
	二级	本科	中级	5200	2、以上薪酬指导价不包含社工培训经费、活动经费和服务社管理费用。
			初级	5000	
			无证	4700	
	三级	专科	中级	5000	3、由市民政局会同市人事局、市财政局，以及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，适时对薪酬指导价位进行调整。
			初级	4800	
			无证	4500	
社工助理	一级	本科	中级	4200	4、社工持证补贴：初级证 200 元/月；中级证 200 元/月；注册补贴 100 元/月。社工助理持证补贴：初级+注册 200 元/月；中级+注册 200 元/月。
			初级	4000	
			无证	3800	
	二级	专科	中级	4000	
			初级	3800	
			无证	3600	
	三级	中专高中	中级	3800	
			初级	3600	
			无证	3400	

B、学历职称薪资增长表（9.3 万岗位）

岗位	等级	学历	持证(注册)	薪资标准	备注
一线社工	一级	硕士	中级	5400	1、以上薪酬指导价包含社保个人缴费、个人缴纳的住房公积金和个人所得税。
			初级	5200	
			无证	4900	
	二级	本科	中级	5200	2、以上薪酬指导价不包含社工培训



	三级	专科	初级	5000	经费、活动经费和服务社管理费用。 3、由市民政局会同市人事局、市财政局，以及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，适时对薪酬指导价位进行调整。 4、社工持证补贴：初级证 200 元/月；中级证 200 元/月；注册补贴 100 元/月。
			无证	4700	
			中级	5000	
			初级	4800	
			无证	4500	
岗位组长	一级	硕士	中级	5800	
			初级	5600	
			无证	5300	
	二级	本科	中级	5600	
			初级	5400	
			无证	5100	
	三级	专科	中级	5400	
			初级	5200	
			无证	4900	

C、职级晋升薪资增长

岗位	任职年限	学历	薪资标准	备注
总干事	七年	本科或以上；持社工助理证书	16000-20000	
副总干事	五年		10000-15000	
部长	四年		7000-10000	
副部长	三年		6500-9000	
中级督导	六年		8300	
初级督导	四年		6400	
督导助理	二年		5700 (5000+700)	1、职务工资：700 2、根据学历、职务职称核定具体薪酬标准
中心主任	一年及以上		6200	1、职务工资：



			(5000+1200)	1200 2、根据学历、职务、职称核定具体薪酬标准
中心副主任	一年及以上		5400 (5000+400)	1、职务工资：400 2、根据学历、职务、职称核定具体薪酬标准

D、工龄薪酬增长表

工龄	增加工龄工资（元/月）	备注
满一年	50	200 元封顶。此类调薪不受时间限制，每月都可以进行。
满两年	100	
满三年	150	
三年或以上	200	

4.6 福利发放

4.6.1 福利内容

序号	名称	具体内容
1	高温补贴	每年的 6 月—10 月，服务社将为员工发放高温补贴费，补贴费用为 150 元/月。
2	健康体检	服务社每年度免费给员工提供一次健康体检，以提高和保障员工的健康水平。
3	社会保险	服务社按照《劳动法》及其他相关法律法规为员工缴纳养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险。
4	落户深圳	服务社为工龄满一年的员工办理落户深圳手续，表现优异者可放宽半年工龄。
5	住房公积金	服务社依据当地公积金缴纳办法为员工缴纳公积金。



6	员工关怀	对员工婚庆的贺仪以及员工的父母、配偶、子女发生不幸的慰问。
7	生日福利	对员工生日以适当的方式表示祝贺，传递服务社对每一个员工的关怀。
8	节日福利	每年端午节、中秋节、春节给予正式员工发放节日福利。
9	团建	每季度一次员工工作交流团建活动（以部门或领域、社区中心为单位进行申报）每年一次全体员工旅游团建活动。

4.6.2 带薪假期

序号	名称	具体内容
1	国家规定的假期	包括元旦、春节、清明、端午、五一、中秋、国庆或其他国家规定的假期
2	年休假	员工累计工作满1年及以上享有年假，累计工作满1年不满5年的，年休假5天；已满5年不满10年的，年休假10天；已满10年的，年休假15天。国家法定休假日、休息日不计入年休假的假期。

4.7 附则

4.7.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工考勤和请休假管理制度》

5.2 《员工绩效管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《新员工入职薪酬审批表》

6.2 《员工薪资调整审批表》



《新入职员工薪酬审批表》

填表日期： 年 月 日

基本资料	姓名		入职日期	
	所属部门		岗位名称	
	试用期	() 个月	转正日期	
	试用期工资 80%		转正后工资	
薪资构成	基本工资			
	岗位补贴			
	职务补贴			
	职称补贴			
	学历补贴			
	工龄补贴			
	绩效工资			
	通讯补贴			
	交通补贴			
	保密补贴			
	其他补贴			
	奖金			
合计				
社保标准	以上工资包含购买养老保险+综合医疗保险+失业保险+工伤保险+生育保险费用			
住房公积金	以上工资包含购买住房公积金费用			
入职员工签名				
人力资源及行政部审核				
总干事核准				

备注:本调薪表仅供受调薪本人参照,请遵行《薪资保密管理办法》并始终存放于员工人事档案中。



《员工薪资调整审批表》

填表日期： 年 月 日

姓 名		学 历		服务年限	
隶属部门		职 务		入职时间	
调整类别	<input type="checkbox"/> 试用期转正 <input type="checkbox"/> 升职调薪 <input type="checkbox"/> 调岗调薪 <input type="checkbox"/> 年度调薪 <input type="checkbox"/> 职业资格调薪 <input type="checkbox"/> 降职调薪 <input type="checkbox"/> 学历调薪 <input type="checkbox"/> 其他				
调薪事由					
调薪前月薪 (不包含高温 补贴、工龄工 资、通讯员补 贴)		调整后月薪 (不包含高温补贴、 工龄工资、通讯员补 贴)			
调整日期	该调薪定于 年 月 日起正式执行				
人力资源及行 政部意见		财务部 审核			
行政副总干事 审核		总干事 核准			

备注:本调薪表仅供受调薪本人参照,请遵行《薪资保密管理办法》,并存放于员工人事档案中。



深圳市升阳升社会工作服务社 督导和督导助理甄选与任用制度

（一）目的

为了保障深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）的社会工作专业化发展能不断适应深圳市未来社会工作人才队伍建设所需；人力资源发展能符合战略规划及其未来的发展，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社各部门及服务单位员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 人力资源及行政部协同服务部按照深圳市社会工作协会要求共同负责服务社内部督导选拔工作。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 督导助理基本要求

4.1.1 深圳市注册社会工作者。

4.1.2 具备下列条件之一的实务经验。

A、社会工作本科以上学历且具有1年以上的一线社工实务经验。

B、非社会工作本科以上学历且具有2年以上的一线社工实务经验。

C、大专学历且具有3年以上一线社工实务经验。

D、大专以下学历且具有6年以上一线社工实务经验。

4.1.3 取得社工师职称的可优先考虑。

4.1.4 学历较高的可优先考虑。

4.2 督导助理选拔

4.2.1 督导助理选拔分为两种：

4.2.1.1 选拔督导助理指的是由市社协统一组织安排，因服务社社工岗位增加等原因而进行的督导助理选拔。

4.2.1.2 补选督导助理指的是针对服务社已有市社协予以公布的督导助理岗位，因督导助理离职、晋升等原因导致督导助理岗位人员空缺而进行的补选。



4.2.2 选拔督导助理程序

4.2.2.1 市社协每年发布一次全市年度社会工作者督导助理选拔通知，公布各服务社督导助理名额。

4.2.2.2 服务社建立督导助理选拔制度，具体明确本服务社督导助理选拔流程、选拔方式、评分细则，在服务社内以正式文件形式公示并在服务社网站公示，并提交市社协审定。

4.2.2.3 服务社根据督导助理选拔制度组织内部选拔。

4.2.3 服务社提交选拔材料交市社协审核、包括候选人简历、候选人学历学位复印件、选拔评分表复印件、《督导助理拟任人员岗位安排表》和《督导助理拟任人员情况表》（市社协制定）

4.2.4 市社协公示无异后，服务社安排督导助理正式上岗。

4.3 补选督导助理程序

4.3.1 服务社向市社协提出《督导助理补选申请表》（市社协制定）。

4.3.2 服务社在收到市社协回复意见后可以补选督导助理工作，完成服务社选拔后，将服务社选拔材料（含候选人简历、候选人学历学位复印件、选拔流程说明（选拔安排和公示安排等）、选拔评分表复印件）和《督导助理拟任人员上岗情况表》（附表四）提交市社协公示。

4.3.3 市社协公示无异后，服务社安排督导助理正式上岗。

4.4 初级督导基本要求

4.4.1 深圳市注册社会工作者。

4.4.2 社会工作专业及其相关专业本科以上学历。

4.4.3 具备下列条件之一的实务经验：

4.4.3.1 在深圳有4年以上一线社工社会工作实务经验。

4.4.3.2 在深圳有两年以上督导助理经验或社区服务中心运营的管理经验。

4.4.3.3 在深圳有3年以上公益（项目）运营的管理经验，并同时具备不少于2年以上一线社工服务经验，即5年以上深圳社工行业从业经验。

4.5 初级督导选拔

4.5.1 市社协向全市发布初级督导选拔通知，根据本选拔办法核定各服务社每年度新增初级督导岗位数目。

4.5.2 服务社组织内部选拔：

4.5.2.1 服务社根据市社协颁布的《深圳市社会工作者初级督导人才选拔考核评估指引》，本着公平公开的选拔原则制定本服务社的选拔实施细则；并根据《深圳市社会工作者初级督导人才选拔服务社评分参考表》由服务社全体工作人员参与评分，服务社根据内部评分结果，推荐本服务社新增岗位数1.5-2倍的人员参加市社协组织的初级督导选拔。如服务社无新增初级督导岗位，服务社可推荐不超过2名合格人员参选。

4.5.2.2 服务社将选拔结果，填写《(XXX 服务社) 参与初级督导选拔人员资料》（市社协制定），将纸



质版和电子版文件提交市社协。

4.5.3 安排服务社参选人员参加市社协统一笔试、面试：

4.5.3.1 市社协将服务社提交的参选人员资料予以公示，并组织笔试、面试，同时将笔试成绩、面试成绩和各服务社考核评分结果相结合的方式，按照总分高低进行排名。

4.5.3.2 市社协公布选拔结果，并对初级督导拟任人员进行为期一周的公示。公示期间如有异议，市社协将予以核查，公示结束后，最终公布合格初级督导人员名单。

4.5.4 初级督导上岗。服务社根据市社协的上岗通知，安排服务社合格初级督导上岗情况报市社协公告后正式上岗。

4.6 督导岗位变更

4.6.1 因服务社岗位数发生变化，不符合配备督导的，市社协不向本服务社发放督导经费，督导岗位将相应变更。

4.6.2 如有下列情况之一，则初级督导资格将被取消：

4.6.2.1 在市民政局或市社协组织的考核评估中不合格的。

4.6.2.2 不在深圳从事社工的。

4.6.2.3 因遭到投诉并投诉是合理的。

4.6.2.4 其他违反社工职业操守的。

4.6.3 初级督导资格的取消应参考具体的相关文件，具体由市社协执行。

4.7 附则

4.7.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 深圳市社会工作督导管理办法

5.2 深圳市初级督导选拔考核管理办法

5.3 深圳市社会工作者督导助理选拔指引

5.4 《人力资源发展规划管理制度》

5.5 《员工职业生涯规划管理制度》

（六）表格/通告/资料

无



深圳市升阳升社会工作服务社 岗位职责说明书制定管理制度

（一）目的

为了规范深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）各不同功能岗位人员的权责与工作范围，为招聘、任用、薪资、员工培训教育、晋升绩效考核的执行提供依据，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于各级别的岗位及新增岗位。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 岗位说明书的内容

4.1.1 岗位基本信息。

4.1.2 岗位工作关系（内部关系、外部关系）。

4.1.3 岗位工作目标、工作内容及责任。

4.1.4 资源配置（办公设备、其他资源）。

4.1.5 岗位要求。

4.1.6 其他（例如关键性绩效指标、入职、条件等）。

4.2 岗位说明书制定规定

4.2.1 根据各岗位应有的工作规范、流程制定相应的岗位说明书。

4.2.2 必要时请部门主管拟定岗位说明书。

4.2.3 岗位说明书应以客观要求为基准，不能以实际担当该岗位现有人员之状况为标准。

4.2.4 经服务社人力资源及行政部核准的岗位说明作为招聘、任用、考核等工作任务之依据。

4.3 附则

4.3.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关文件

5.1 《员工薪酬福利制度》

5.2 《员工绩效管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《岗位工作说明书》



XX 岗位工作说明书

岗位标识信息			
岗位名称：		隶属部门：	
岗位职级：		工作地点：	
岗位定员：		岗位协议时间：	
岗位工作关系			
内部关系	(包括服务社联系部门、负责人及联系方式)		
外部关系	(包括用人单位外部整合的资源、工作内容、负责人及联系方式)		
岗位职责及工作内容			
工作目标			
工作内容及职责			
其他要求			
资源配置			
办公设备			
其他资源			
任职资格			
基本资格	年龄：	性别：	身体状况：
教育程度			
职位等级			
职位要求			
特别要求			
制定单位		制定日期	

备注：本表格一式二份，人力资源及行政部、部门各存放一份



深圳市升阳升社会工作服务社

员工考勤和请休假管理制度

（一）目的

为了规范深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）员工考勤，保障员工正当权益，以维护良好的工作秩序，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 人力资源及行政部是考勤和请休假管理负责部门，负责考勤表的收集、汇总和请休假单的审核、归档，不定期检查各部门的考勤和请休假情况。

3.2.3 人力资源及行政部负责对违反本程序文件的同工提出惩处意见。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 出勤管理规定

4.1.1 服务社实行每周五天工作制，每天工作八小时，用餐和休息时间不计入工作时间。

4.1.2 员工工作时间为：周一至周五上午：9:00-12:00；下午：14:00-18:00。

4.1.3 社工的工作时间可根据用人单位和服务对象的情况有所调整，原则上一周工作时间不少于 35 小时及不多于 40 小时，超过 40 小时的部分按加班计算，加班实行调休。

4.1.4 凡在规定的工作时间未到达工作岗位者，记为迟到；凡未到达下班时间而离开工作岗位者，记为早退。

4.1.5 凡属下列情况之一者，均视为旷工：

4.1.5.1 未请假或未经批准而不上班者。

4.1.5.2 请假期已满未续假或未经批准超假者。

4.1.5.3 工作时间擅离岗位者。



4.1.5.4 无故缺席服务社员工会议或培训活动的。

4.1.6 由于各社区服务中心和各岗位工作的特殊性，所有员工每天必须在签到表上进行签到，上/下午、上/下班均需签到（共四次），签到表每月月底呈交人力资源及行政部存档。

4.1.7 因外出探访、家访等特殊原因未能签到，需出具相关证明材料，交由中心主任和小组长审核，并由中心主任和小组长统一填写外勤记录表，外勤记录表呈交至服务社人力资源及行政部存档。

4.1.8 一次探访或家访一户者，原则上须返回服务单位安排其他工作，否则视为旷工。

4.1.9 参加服务社组织的会议、培训、学习或其他团队活动，如有事请假的，须提前向负责人提出。在规定时间内未到或早退的，按照本程序文件 4.1.4、4.1.5 处理；未经批准擅自不参加者，视为旷工，按照本程序文件 4.1.5 处理。

4.1.10 考勤注意事项

4.1.10.1 每月累计旷工超过 1 天的，服务社给予口头警告处分；每月累计旷工超过 2 天的，服务社给予书面警告，同时将其当季的绩效考核结果直接降低一个等级；每月累计旷工超过 3 天或每年累计旷工 6 天（含 6 天）以上者，予以辞退。

4.1.10.2 连续旷工 3 天者，按自动离职处理。

4.1.10.3 考勤负责人对员工考勤要认真负责、秉公办事。如有弄虚作假、包庇袒护迟到、早退、旷工员工的，一经查实，予以与员工同样的处罚。

4.2 请休假管理规定

4.2.1 事假

4.2.1.1 事假不满 1 日者，以小时累计；按事假天数扣发本人全额工资。

4.2.1.2 正式员工每月请事假不得超过 5 天，每年请事假不得超过 15 天。试用员工在试用期间事假累计 5 天，延期 1 个月转正；如请事假超过 10 天，服务社将停止试用。

4.2.1.3 员工在请事假期间不得从事第二职业或损害服务社利益的活动，一经发现予以辞退处理。

4.2.2 病假

4.2.2.1 请病假需提供区级以上医院所出具的病历证明（病情记录和医药药费单），如未能提供有效医院证明，将按事假处理。

4.2.2.2 病假期间工资依照国家有关规定，病假天数 * 日工资 * 60%。

4.2.2.3 根据劳动部关于发布《企业职工患病或非因工负伤医疗期的规定》的通知，员工因患病或非因工负伤而需要停止工作医疗时，根据本人实际参加工作年限和在本单位工作年限，给予 3-24 个月的医疗期，超逾法定医疗期外的，按事假论处，具体执行如下：



员工因病或非因工负伤停工医疗期			
实际工龄	本单位工龄	医疗期	累计期间
10 年以下	5 年以下	3 个月	6 个月
	5 年以上	6 个月	12 个月
10 年以上	5 年以下	6 个月	12 个月
	5 年（含 5 年）以上 10 年以下	9 个月	15 个月
	10 年（含 10 年）以上 15 年以下	12 个月	18 个月
	15 年（含 15 年）以上 20 年以下	18 个月	24 个月
	20 年以上	24 个月	30 个月

4.2.2.4 员工如遇特殊情况则参照《企业职工患病或非因工负伤医疗期规定》和《中华人民共和国劳动法》处理。员工在病假期间，必须在家疗养休息，不得搞第二职业和损害服务社的利益活动，一经发现，均作辞退处理。

4.2.3 年假

4.2.3.1 员工累计工作满 1 年及以上可享有年假，累计工作满 1 年不满 5 年的，年休假 5 天；已满 5 年不满 10 年的，年休假 10 天；已满 10 年的，年休假 15 天。国家法定节假日、休息日不计入年休假的假期。

4.2.3.2 年假可优先充当事假，休年假期间正常发放薪资。

4.2.3.3 根据本行业的特殊性，年假不可与国庆、元旦及春节长假等国家法定节假日连休。

4.2.3.4 本年度未休完的年假将视为自动放弃；员工离职时，未休完的年假视为自动放弃。

4.2.3.5 兼职人员和实习人员不享受年假政策。

4.2.3.6 员工有下列情形之一的，不享有当年年假。

本单位工作年限	病假天数	备注
1 年以上 10 年以下	累计 2 个月以上	不享有当年年假
10 年以上 20 年以下	累计 3 个月以上	
20 年以上	累计 4 个月以上	



4.2.4 婚假

4.2.4.1 婚假参照国家最新政策执行，婚假期间正常发放薪酬。

4.2.4.2 休婚假期须提供结婚证复印件，以便查验及存档备案。

4.2.4.3 法定适婚（女 20 周岁，男 22 周岁）享有 3 个工作日的婚假。

4.2.4.4 婚假必须在领取结婚证之日起三个月内享用；如因工作原因未能及时休完假期，经总干事批准，可以延长至六个月内享用。

4.2.4.5 婚假为日历天数，遇节假日不顺延。

4.2.5 产检假

女性员工在怀孕期间根据怀孕周期，给予相应的产检假期，员工休产检假时，需填写《员工产检假登记表》和《请（调）休假单》。

怀孕周数	产检次数	产检假期
1-12 周	1 次	1 天
13-28 周	4 次（1 次/4 周）	0.5 天
29-36 周	4 次（1 次/2 周）	0.5 天
37-40 周	4 次（1 次/周）	0.5 天
合计	13 次	7 天

4.2.6 产假

4.2.6.1 产假期间发基本薪资。

4.2.6.2 休产假须提供区县级以上医院所出具的出生证明复印件以及结婚证、计划生育服务证、孕数周证明复印件，以备查验和存档备查。

4.2.6.3 女员工产假共计 178 天（基本产假 98 天+80 天计生奖励），其中产前休假 15 天，产后 163 天。难产（剖宫产）增加产假 15 天；生育多胞胎的，每多生育一个婴儿，增加产假 15 天。

4.2.6.4 女员工怀孕未满 4 个月终止妊娠的，根据医疗服务社的意见，享受 15 天至 30 天产假；怀孕 4 个月以上 7 个月以下终止妊娠的，享受 42 天产假。怀孕 7 个月终止妊娠的，享受 75 天产假。

4.2.6.5 违反计划生育规定者，给予假期但不发放工资和奖金。服务社有权终止聘用合同，作出辞退处理，并且不作任何经济补偿。

4.2.7 陪护假

男员工在妻子生育期间给予陪护假 15 天，陪护假应在婴儿出生之日起当月内休完，不延期。

4.2.8 哺乳假



女员工婴儿出生一周内，每天有 2 次哺乳时间，每次时间为 30 分钟，可合并一次使用，不能存休，具体时间可由部门根据工作情况安排。

4.2.9 节育假

实施节育手术假，可提取假期 1 天，手术假期间，不影响福利待遇和奖金发放。

4.2.10 丧假

4.2.10.1 员工本人的直系亲属（父母、配偶和子女）死亡时，由服务社人力资源及行政部批准后给予 1-3 天的丧假；如员工的祖父母、外祖父母、子孙、岳父母、公婆、兄弟姐妹去世，可享有 1 天的丧假。

4.2.10.2 员工在外地的直系亲属死亡时需要员工本人去外地料理丧事的，可以根据路程远近，另给予路程假（最多不超过 3 天）。

4.2.10.3 丧假为日历数，遇节假日不顺延。

4.2.11 法定节假日

4.2.11.1 服务社认可以下全薪法定节假日假期共计 11 天。若国家关于法定节假日的政策发生变化，服务社按国家最新政策执行。

4.2.11.2 元旦（1 天）、春节（3 天）、清明节（1 天）、劳动节（1 天）、端午节（1 天）、中秋节（1 天）、国庆节（3 天）。

4.3 加班和调休规定

4.3.1 加班

4.3.1.1 为保障同工身体健康，服务社不提倡加班，同工应当控制加班时间。当日工作应尽量在正常工作时间内完成。

4.3.1.2 由于实际工作的需要，晚上安排工作或者非工作日安排工作 1 小时以上的（不含 1 小时）且周累计工作时间超过四十小时算作加班，每月加班时间不能超出 35 小时。

4.3.1.3 社区服务中心按政府的要求周末公休日必须开放给社区居民，社区中心同工实行轮班工作制，即周末值班者可在工作日安排调休，值班表需于每月初提交至人力资源及行政部。

4.3.1.4 因工作需要需要安排加班的，需提前至少三天详细填写《加班申请单》，由团队小组负责人（中心主任、小组负责人）批准后上报给服务社人力资源及行政部批复同意后方可加班。

4.3.1.5 因用人单位的工作安排需要加班者，依实际情况，填写《加班单》交用人单位领导签字确认后交中心主任、小组负责人。如用人单位决定支付相关的补贴以及工资，则须经用人单位领导批准并在加班单上注明。由用人单位按其要求支付加班费用。

4.3.1.6 以下情形不属于加班：



- A、未履行加班审批手续的。
- B、在非工作时间参加的专业培训和团队活动的。
- C、出差时路途所花费的时间。
- D、服务社、主管单位或用人单位组织的旅游郊游活动以及其他娱乐活动。
- E、在非工作时间内，员工自愿前往办公地点。

4.3.2 调休

4.3.2.1 加班时长累计达 1 小时以上的方可调休，当月值班/加班要在当月调休完，月末加班或值班者可在次月 5 号前调休完，逾期未休者如没有及时作出说明或知会服务社人力资源及行政部将视为自动放弃。

4.3.2.2 调休需提前填写《请休假申请单》且附上加班审批单，注明休假种类、休假时间，经用人单位领导服务社直属主管批准并签署调休单后方可离开工作岗位，否则按旷工论处。《请休假申请单》需呈报服务社人力资源及行政部备案。

4.3.2.3 根据本行业的特殊性，调休不可与国庆、元旦及春节长假等国家法定节假日连休、且不可连休超过 2 天。

4.3.2.4 员工在未办理调休手续或虽办理手续但未得到用人单位及直属主管批准的情况下，擅自休假的，按旷工论处。

4.3.2.5 服务社行政人员因项目研发以及实际工作的需要，已享受项目补贴则不再享受调休。

4.3.2.6 如用人单位额外支付社工加班工资，则享受加班工资的社工不再享受调休。

4.3.2.7 同工如属工作效率以及个人原因没有按时完成上司交付的工作而导致超时工作的，服务社不予考虑补休或薪水补偿。

4.4 请休假（加班）审批流程规定

4.4.1 员工如需加班，需至少提前 3 天提出加班申请，经相关负责人批准后方可加班。

4.4.2 员工如需请休假，需提出请休假，注明假期种类和时间，经用人单位领导签字或服务社相关负责人批准后方可离开岗位，否则按旷工论处。

4.4.3 员工请休假天数在 2 天以内（不含 2 天）的，需至少提前 3 天提出请休假申请；请休假天数在 2 天以上（含 2 天）的，需至少提前所请休假天数的 3 倍时间提出请休假申请（例如：请事假/病假 2 天，至少提前 6 天提出请假申请；休年假 5 天需提前 15 天提出休年假申请），请产假需至少提前 45 天提出产假申请。



4.4.4 请休假审批流程如下表所示：

请休假天数	部门负责人	初级督导	人力资源及行政部	副总干事（专业/行政）	总干事
1天（含1天）以内	批准		报备		
1天以上2天（含2天）以下	意见	批准	报备		
2天以上3天（含3天）以下	意见	意见	报备	批准	
3天以上	意见	意见	报备	意见	批准

4.4.5 员工因特殊或紧急事件需请假，员工须立即电话通知用人单位及直属主管并应得到准假，同时须于返工后两日内补办请假手续。

4.4.6 员工在未办理请假手续或虽办理手续但未得到用人单位及直属主管批准的情况下，擅自休假或离岗或休假期满未归的，以旷工论处。

4.4.7 员工假满或提前返岗上班，须先到人力资源及行政部报到销假，不办理销假手续者，所产生的一切行政或法律后果，员工自负。

4.5 附则

4.5.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工绩效管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《加班申请单》

6.2 《请（调）休假单》

6.3 《员工产检假登记表》

6.4 《考勤表》



《加班申请单》

申请人姓名		部门/所属领域		填表日期	
事由说明：					
<p>加班时段：<input type="checkbox"/> 工作日晚上加班 <input type="checkbox"/> 休息日加班 <input type="checkbox"/> 法定节假日加班</p> <p>加班时间：自 年 月 日 时 至 年 月 日 时</p> <p>总计（天/小时）： （天/小时） 可换休时间： （天/小时）</p>					
用人单位意见			督导助理/中心主任/组长意见		
初级督导意见			人力资源及行政部意见		
副总干事意见（行政/专业）意见			总干事意见		



《请（调）休假申请单》

部门/领域		姓名		日期	
假 别					
<input type="checkbox"/> 年假 <input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 病假		<input type="checkbox"/> 婚假 <input type="checkbox"/> 产假 <input type="checkbox"/> 护理假		<input type="checkbox"/> 丧假 <input type="checkbox"/> 调休 <input type="checkbox"/> 其他（请说明 ）	
请假时间：自 年 月 日 时至 年 月 日 时 总计（天/小时）： 天/小时					
备注说明请假事由：					
将在休假期接替本人工作。 <div style="text-align: right;">交接人签名：</div>					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>休假期间紧急联系人：</div> <div>联系电话：</div> </div>					
用人单位意见			督导助理/中心主任/组长意见		
初级督导意见			人力资源及行政部意见		
副总干事意见（行政/专业）			总干事意见		

备 注：1、一线社工请假需先填写《请（调）休假单》，并说明请假事由，经用人单位、督导助理/中心主任/组长、初级督导；再由服务社批准。

2、督导助理/中心主任/组长/部门主管请假需人力资源及行政部审核；再由总干事/副总干事批准。

3、原则上请假一天之内由小组负责审批，但须报服务社人力资源及行政部备案，一个月不允许超过一天；一天以上假期必须报服务社人力资源及行政部以及用人单位批准同意后方可请假。



《员工产检假登记表》

姓 名		职 务		电 话	
所属部门/服务单位					
孕期产检计划	怀孕周数	产检次数	产假假期	计划产检时间 (员工填写)	产检请假时间 (人力资源部填写)
	1-12 周	1 次	1 天	第 1 次	
	13-28 周	4 次(1 次/4 周)	0.5 天	第 2 次	
				第 3 次	
				第 4 次	
				第 5 次	
	29-36 周	4 次(1 次/2 周)	0.5 天	第 6 次	
				第 7 次	
				第 8 次	
				第 9 次	
	37-40 周	4 次 (1 次/周)	0.5 天	第 10 次	
				第 11 次	
				第 12 次	
第 13 次					

深圳市升阳社会工作服务社 XX 社区党群服务中心

年 月份考勤记录

总人数:

[illegible]

制表人:

督导助理/中心主任:



深圳市升阳升社会工作服务社 实习生招募及管理制度

（一）目的

为了充实深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）的人力资源储备，以满足服务社不同服务领域对于社工素质能力的需求，同时培养在校生的初步工作能力，从而顺利实现实习目的，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体实习生。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 人力资源及行政部是实习生招募和管理的负责部门。

3.2.3 人力资源及行政部负责对违反本制度的实习生提出惩处意见。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 实习生招募

4.1.1 直属部门主管根据实际需求，可向服务社提出实习生岗位需求递补申请。

4.1.2 人力资源及行政部根据发展需要及各服务点的需求，适当招募实习生。

4.1.3 实习生的招募方式有公开对外进行招募及与高校建立实习基地等。

4.1.4 服务社招募、选拔实习生按聘用程序审查核定，合格者才可聘用。

4.1.5 实习生上岗前应办理登记手续，填写《实习生登记表》，签订《实习生协议》，并提交如下资料：

4.1.5.1 高中毕业证书。

4.1.5.2 身份证复印件 2 份。

4.1.5.3 学生证复印件 2 份。

4.1.5.4 二寸免冠照片 2 张。

4.1.5.5 市级三甲医院体检表一份。



4.1.5.6 学院证明一份（原件）。

4.1.5.7 若有学院老师推荐信或者其他材料，可一并交办。

4.1.6 有下列情形之一的，则不予聘用：

4.1.6.1 政治审查不合格者。

4.1.6.2 受公安机关管制或在案被通缉者。

4.1.6.3 身份不清或无身份证明者。

4.1.6.4 未到法定工作年龄者（十六周岁）。

4.1.6.5 患有精神病，传染病或其他有重疾无法恢复健康者。

4.1.6.6 服务社经面试确定认为不宜聘用的人员。

4.2 实习生的权利和义务

4.2.1 实习生有权获得服务社提供的岗位督导。

4.2.2 实习生有权获得一个平等开放的学习和工作环境。

4.2.3 实习生有权监督岗位督导是否履行政程序及规定行使的事项，并有权向其上级主管汇报情况。

4.2.4 实习生每周享有总计为一天的文案工作时间，主要用来安排计划、查阅资料或处理文字方面的工作。

4.2.5 实习生的工作时间原则上为周一至周五，白天每天7小时（9：00—18：00 包含两个小时的午饭时间），具体视所在岗位需求而定。

4.2.6 周六日休息，如遇服务社或所在岗位集体活动或突发事件，实习生须协助服务社或所在岗位的相关工作。

4.2.7 不影响岗位工作的前提下，经过服务社审核和服务社审批，提供个人独立研究的机会和相应的资源支持。

4.2.8 实习生享有通过自己实习获得的个人成果的使用权。

4.2.9 实习结束时，服务社组织评选优秀实习生资格，并给予相应的奖励。

4.3 实习义务

4.3.1 实习生应遵守服务社的规章制度，服从用人单位或所在服务点的安排及要求。

4.3.2 实习生应听从岗位督导指导，态度端正，保证按签订的时间履行实习工作内容。

4.3.3 实习生应尽可能保证实习期间的全勤出席，当月请假超过4天的终止实习（严重病假除外）。

4.3.4 实习生应注意实习中的安全，不熟悉的情况要请求服务社员工协助解决，遇到危机问题及情况不可擅自处理。

4.3.5 实习生应注意个人服装、言行举止、对外形象，除特别授权，不得代表服务社、代表工作人员



对外传递涉及服务社立场的相关信息，注意维护服务社形象。

4.3.6 实习生应按服务社要求完成实习社工手册中的各项记录和总结。

4.3.7 实习生应遵守保密原则，不得将工作中涉及有关服务对象的资料外泄。

4.3.8 实习生应做到尊重和接纳服务对象，主动与实习点工作人员保持良好的沟通及合作。

4.3.9 实习生应爱护公物，节约资源。

4.3.10 实习论文/报告如果在学术刊物或其他媒体刊登，刊登前应经服务社审核通过，并签署服务社名称。

4.3.11 实习过程中及时主动地向服务社反映所发现的新问题并提出建设性意见及建议。

4.3.12 实习生通过实习获得对服务社和服务有利的任何资源信息与有效方法均有义务分享。

4.3.13 实习生有义务如实向高校教师反映实习情况和存在问题，同时将教师的意见与建议反馈给服务社参详。

4.4 实习生请假制度

4.4.1 实习生因事或因病请假，须事前向服务社人力资源及行政部办理书面请假手续，经过所在团队负责人签字批准，报人力资源及行政部备案。

4.4.2 实习生因公致伤、致残者，凭医院证明销假。实习生工伤，须经服务社人力资源及行政部调查核实，方可做工伤处理，并逐级填写工伤事故报告单及证明。

4.5 实习生工作纪律

4.5.1 实习生每周三十五小时（共计不超过四十小时）工时制，日工作时间为七小时。

4.5.2 实习生应遵守服务社和派驻单位规定的作息时间内上下班，不得迟到或早退。

4.5.3 实习生要爱护服务社和派驻单位财物，不准任意将服务社和派驻单位的财物据为己有、严禁偷盗、有意损坏和浪费财物。

4.5.4 实习生要团结友爱、互相尊重、互相帮助、文明礼貌。

4.5.5 实习生应自觉维护服务社的整体形象和信誉，上班和工作时间不准穿拖鞋、不准赤脚、赤膊或穿着不整齐。

4.5.6 实习生严禁惹事生非、无理取闹、起哄、散布谣言、消极怠工、扰乱正常工作秩序，严禁在服务社和派驻单位内赌博、打架斗殴等违纪违法行为，违者服务社将给予通报批评，并记录在实习生工作手册中，与实习评估结果挂钩。

4.5.7 发生治安案件时，实习生应及时报告，相关人员应积极协助。对外来人员未经服务社和派驻单位同意批准不得擅自留宿（自租房除外）。

4.6 实习社工考核和奖励



4.6.1 实习生考核的形式包括实习社工自评、岗位督导评议、团队负责人评议、服务社评议。总分 100 分，考核具体内容如下：

4.6.2 出勤情况：按时参加服务社会议以及培训时，不迟到、早退、缺席。

4.6.3 工作态度：

4.6.3.1 实习生岗位服务的态度。

4.6.3.2 实习生对待专业学习的态度。

4.6.4 人际关系：

4.6.4.1 实习生与服务社同工、督导的关系。

4.6.4.2 实习生与派驻单位的关系。

4.6.4.3 实习生与服务对象的关系。

4.6.5 工作能力：

4.6.5.1 资源整合及使用能力（包括派驻单位资源、社区资源、服务对象的可用资源的整合与使用）。

4.6.5.2 学习能力。

4.6.5.3 专业能力（包括对服务社的宣传及所作贡献）。

4.6.6 工作计划和记录：工作计划和记录的完成情况（按时上交），完成质量（内容、技巧、及时对工作进行总结）。

4.6.7 实习生考核期：到岗实习期满一个月内（该考核决定实习生是否可以继续留岗实习的重要考核依据）。

4.6.8 实习生考核计分方法：考核成绩在 1~100 分之间，其中考核内容包括实习社工自评、出勤情况、品德项、能力项等，由团队负责人、岗位督导、服务社综合评议并给出考核结果。考核结果划分 85 分以上为“优秀”，70~85 分为“良好”，60~70 分为“合格”，60 分以下为“不合格”四个考核等级。

4.6.9 对于考核结果评定为优秀的实习生，服务社将对其进行表彰和奖励。

4.7 其他需注意事项

4.7.1 实习生在服务点从事辅助性工作，原则上禁止实习生替代社工从事专业性社会工作。

4.7.2 实习生的成长是通过在实习过程中观察、记录和思考社工所从事的专业性社会工作得以实现的。

4.7.3 强调服务社注重培养实习生观察记录方面的能力。

4.7.4 服务社应为实习生购买第三档（养老、医疗、工伤）社会保险。

4.8 附则

4.8.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。



（五）支持/相关性文件

- 5.1 HRM-PRO-003 《员工薪酬与福利制度》
- 5.2 HRM-PRO-006 《员工考勤管理制度》
- 5.3 HRM-PRO-018 《员工行为规范管理制度》

（六）表格/通告/资料

- 6.1 HRM-PRO-007-01 《实习生登记表》
- 6.2 HRM-PRO-007-02 《实习生协议》



《实习生登记表》

填表日期： 年 月 日

姓 名		性 别		出生日期		照片
籍 贯		民 族		婚姻状况		
政治面貌		户口所在地		毕业时间		
健康状况		身高		QQ		
联系电话		电子邮箱				
毕业院校				所学专业		
学 历		学 位		应聘意向		
计算机水平		英语水平		其它语言	粤语（ ）客家话（ ）其它（ ）	
有无 社工资格证	有（中级____ 初级____）无（ ）			其他 资格证书		
现住址				其他		
主要 家庭 成员	姓名	关系	工作或学习单位			担任职务
主要 社会 实践 情况						
培训 获奖 情况						
对社 会工 作的 认识						
自我 评价						

注：本人保证表中所填个人资料均属实可靠，愿接受服务社调查核实，如有虚假责任自负。



实 习 协 议

甲方：深圳市升阳升社会工作服务社

地址：深圳市南山区前海花园三期三十六栋 G 座 1 楼

法定代表人：江红妹

乙方（姓名）： 性别： 年龄： 身份证号：
身份证地址： 联系电话：
深圳居住地址： 紧急联系人/电话：

甲乙双方经平等协商同意，自愿签订本合同，共同遵守本合同所列条款。

一、实习期限

实习期限自 年 月 日至 年 月 日。

甲方承诺：实习期表现优秀者，优先作为正式员工录用，并签订正式劳动合同。

二、实习内容

- （一）在乙方实习期间，甲方为乙方指派一名员工担任实习指导，负责指导乙方进行实习。
- （二）乙方在实习期间，应该虚心学习，发扬认真求实、踏实肯干的精神，展现大学生的精神风貌，认真完成指定的工作任务。
- （三）乙方同意根据双方协定，在_ 一线实践、项目策划、项目实践_岗位进行实习。

三、实习期间的劳动保护和劳动条件

- （一）甲方安排乙方进行实习，按照标准工时制，即每日工作 小时（不超过 8 小时），每周工作 小时（不超过 40 小时）。
- （二）甲方为乙方在实习期间提供必要的工作条件，制定工作规范、劳动安全、卫生制度及其标准。
- （三）在乙方实习期间，甲方享有对乙方在安全、卫生工作等方面进行管理、保护的权利和义务。
- （四）甲方负责对乙方在正式实习前进行职业道德、业务技术、工作安全及有关规章制度的教育和培训。

四、实习期间的劳动报酬

- （一）甲乙双方协商，同意按以下第 种方式支付乙方补贴。
 - 1、乙方在实习期间，甲方按每月 600 元的标准给予实习补贴，伙食费用、水电费用自理。
 - 2、乙方在实习期间，甲方按每月 1000 元的标准给予实习补贴，食宿费用、水电费用自理。



3、乙方在实习期间，甲方按每月_____元的标准给予实习补贴，食宿费用、水电费用自理。乙方实习考核期补贴为_____元。

(二) 实习未满 15 天的，甲方有权不支付补贴。实习补贴于每月 15 日统一结算发放。

(三) 乙方在实习期间的其它报酬及加班时段的报酬按照双方约定执行：按服务社规章制度执行。

五、实习期间的保险福利待遇

(一) 甲方为乙方在实习期间购买社会保险，费用由深圳市升阳升社会工作服务社及实习生共同承担。

(二) 乙方在实习期间，发生的一切意外伤害以及其他伤害，均依照甲方为乙方购买的社会保险条款标准执行。

六、实习期间的劳动纪律

(一) 乙方在实习期间应遵守甲方的规章制度；严格遵守安全卫生制度和操作规程以及工作规范；

(二) 爱护甲方的财产，遵守职业道德；积极参加甲方组织的培训，提高思想觉悟和职业技能。

(三) 乙方违反劳动纪律和甲方规章制度的，甲方可予教育纠正；触犯相关法律法规的，将直接移交公安机关处理。

(四) 实习期间，直属部门负责人及督导不定期对实习生进行考核，若实习生无法通过考核，服务社有权提前结束实习期。

七、合同的变更、解除

(一) 订立本合同所依据的法律、行政法规、规章制度发生变化，本合同应变更相关内容。

(二) 订立本合同所依据的客观情况发生重大变化，致使本合同无法履行的，经甲乙双方协商同意，可以变更本合同相关内容。

(三) 经甲乙双方协商一致，本合同可以解除。

八、因履行本协议发生争议，当事人双方应本着平等、互助的精神进行协商解决，经协商解决不成的，可以依法申请仲裁、提起诉讼。

九、本协议一式二份，双方签字后生效，双方同具法律约束力。

甲方（盖章）

代表人签名

乙方签名：

年 月 日

年 月 日



深圳市升阳升社会工作服务社

志愿者招募与管理制度

（一）目的

为了加强深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）志愿者队伍管理，规范社区的志愿服务活动，促进志愿服务工作的健康发展，以弘扬社会主义道德新风尚，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于在服务社及各服务点登记注册的全体志愿者。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 志愿者

4.1.1 志愿者是指不以物质报酬为目的，利用自己的时间、技能等资源，自愿为他人、社会提供服务和帮助的人。

4.1.2 志愿者必须具备下列条件：

4.1.2.1 自愿从事志愿服务。

4.1.2.2 承认直属部门的领导及遵守《志愿者管理制度》。

4.1.2.3 年满 16 周岁，具有相应的民事行为能力，遵纪守法；未满 16 周岁的志愿者应当征得监护人的同意后，参加与其年龄、身心状况相适应的志愿服务。

4.1.2.4 符合所从事志愿服务的具体要求。

4.1.3 居民申请中心志愿须经下列程序：

4.1.3.1 提出加入志愿者队伍申请。

4.1.3.2 填写志愿者报名表。

4.1.3.3 参加培训。

4.1.3.4 资格审核。



4.1.3.5 给予中心编号，将志愿者信息录入中心志愿者信息一览表。

4.1.4 志愿者享有下列权利：

4.1.4.1 自愿加入或者退出志愿者队伍。

4.1.4.2 参加志愿者队伍开展的各类志愿服务活动。

4.1.4.3 要求获得从事志愿服务所必需的条件和必要的保障。

4.1.4.4 请求志愿者团队帮助解决在志愿服务期间遇到的实际困难。

4.1.4.5 对社区党群服务中心提出建议、批评与监督。

4.1.4.6 有困难时优先得到志愿服务。

4.1.5 志愿者必须履行下列义务：

4.1.5.1 遵守志愿者队伍的章程，执行志愿者队伍的决议。

4.1.5.2 积极参加各类志愿服务活动。

4.1.5.3 坚持无偿、低偿服务原则，在服务期间不得谋取其它利益或接受服务对象的捐赠。

4.1.5.4 对服务对象的隐私予以保密。

4.1.5.5 不得以志愿者或者志愿者组织的名义组织或者参与违反志愿服务原则的活动。

4.1.5.6 宣传志愿者队伍的宗旨，维护志愿者的声誉，以实际行动扩大志愿者队伍的社会影响。

4.1.6 志愿者一年内无特殊原因不参加服务活动的，视为自动退出。

4.1.7 志愿者有违反《志愿者管理制度》规定的，要给予警告；情节严重的，由志愿者组织集体决定，取消其资格，三年内不得再次申请加入。

4.2 志愿者组织

4.2.1 志愿者组织是指依法成立从事志愿服务的非营利性社会团体。

4.2.2 社区志愿者组织是指由南山区升阳升社会工作服务义工队（备注：南山区义工联后台显示名称）领导的社区志愿者队。

4.2.3 社区志愿者队伍主要职责是制定并落实社区志愿服务的年度计划；负责开展志愿服务的宣传、培训、总结、评比和表彰，组织开展志愿服务，推广志愿品牌等。

4.2.4 社区志愿者队伍可以向社会招募志愿者。组织招募志愿者时，应当公布与志愿服务项目有关的真实、准确、完整的信息，并明确告知在开展志愿服务过程中的权利、义务和可能出现的风险。

4.2.5 社区志愿者队伍在组织开展志愿服务前，应当对志愿者进行志愿服务的有关知识、技能的培训 and 安全教育。

4.2.6 社区志愿者队伍根据服务的需要，可以为志愿者在开展服务期间办理相应的保险。

4.3 志愿者注册登记



4.3.1 加入社区志愿者队伍的个人需要到社区党群服务中心办理注册登记手续。

4.3.2 个人志愿者的注册登记手续是由申请人持本人身份证等有效证件，到社区党群服务中心领取并填写《社区党群服务中心太阳鸟志愿者报名表》，同时交个人一寸白底免冠照片1张。需要申请注册电子志愿者证的，按本人意愿申请注册，可由社区党群服务中心工作人员代为申请注册，也可由本人自行申请。

4.3.3 个人志愿者在注册登记时，志愿者组织要对其进行统一编号。

4.3.4 个人志愿者在进行注册登记时都要选择服务项目。在填写报名表时，可根据个人的特长和意愿在“服务项目”栏内按照要求进行填写，填写时都需要明确列明主要服务项目。

4.3.5 社区党群服务中心志愿者队伍根据《社区党群服务中心太阳鸟志愿者报名表》中个人填写的主要服务项目，把个人编入到相应的志愿者队伍中。

4.3.6 社区党群服务中心志愿者队伍要加强规范志愿者队伍建设，明确志愿者队伍主要负责人。

4.3.7 志愿者组织在注册登记过程后要安排对志愿者进行培训，培训内容主要分基础知识培训和专业技能培训（视情况而定）。

4.3.7.1 基础知识培训：A、基础知识培训内容包括志愿服务的目的、意义和本社区志愿服务发展历程等；B、志愿者的基础知识培训由社区党群服务中心负责；C、志愿者登记后由社区党群服务中心统一进行培训。

4.3.7.2 专业技能培训：A、选择专业性较强的服务项目的志愿者，须接受相关专业技能的专门培训，培训合格后方能开展志愿服务；B、专业技能培训由社区党群服务中心负责联络相关资源完成。

4.4 志愿者服务

4.4.1 志愿服务是指自愿、无偿、低偿为他人、社会提供服务和帮助的公益行为。服务范围主要包括组织策划、社区活动、心理辅导、学校活动、工厂活动等服务领域。

4.4.2 志愿者组织开展服务时，应当依照相关法律、法规以及其他有关规定，不得从事营利性质的活动。

4.4.3 志愿者在从事服务期间应当统一着装（穿志愿者服，戴志愿者帽）。

4.4.4 需要志愿服务的个人或单位，可以向社区党群服务中心提出服务申请。

4.4.5 申请志愿服务，应当提交下列材料：

4.4.5.1 志愿服务的书面申请。

4.4.5.2 申请人的身份证明或者单位证明。

4.4.5.3 申请服务的项目说明及其它有关材料。申请人为无民事行为能力、限制民事行为能力的人，由其监护人或者法定代理人代为申请。

4.4.6 社区志愿者队伍在受理服务申请时，应根据服务对象的申请和实际情况，尽量提供力所能及的服务；如果不能提供服务的，应当及时回复申请人。



4.5 志愿服务管理

4.5.1 社区志愿服务管理工作包括：服务时间的记录、志愿服务的表彰、档案管理等。

4.5.2 志愿服务时间是指志愿者在开展服务活动过程中提供志愿服务的有效时间。

4.5.3 志愿服务时间的记录是衡量志愿者向他人和社会提供服务或作出贡献的重要依据，是志愿者组织对志愿服务活动进行管理的有效方式。

4.5.4 社区志愿服务的时间记录采取星级制。个人志愿服务的星级制一般采取以 100 个小时，即个人志愿服务时间累积达到 10 个小时为“一星级”，累积达到 20 个小时为“二星级”，累积达到 30 个小时为“三星级”，以此类推，最高级为“十星级”。

4.5.5 社区党群服务中心要为志愿者建立档案管理。志愿者的档案资料主要包括：志愿者报名表、服务记录、志愿者服务时间表、团体志愿者活动申请表、培训、活动档案等。

4.5.6 社区党群服务中心每年都应当开展志愿服务的评优和表彰活动。社区党群服务中心每年在全队范围内开展“优秀志愿者”评优、表彰活动。中心开展评优工作要综合考虑服务时间、服务质量、先进事迹、社会影响以及不同服务类别之间的差异性等各方面情况。

4.6 法律责任

4.6.1 志愿者要在社区党群服务中心的安排下开展服务，未经志愿者组织允许的，志愿者组织不承担其在开展志愿服务过程中的法律责任。

4.6.2 志愿者组织或者服务对象在志愿服务中因过错对志愿者造成损害的，应当依法承担责任。

4.6.3 利用或者变相利用社区党群服务中心志愿者队伍名义、标识等进行营利性或者非法活动的，志愿者组织有权要求有关部门予以制止，违反法律、法规规定的，依法追究法律责任。

4.6.4 侵占、挪用志愿者组织财产和经费的，按照有关规定追究责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4.7 附则

4.7.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《深圳市义工服务条例》

（六）表格/通告/资料

6.1 《志愿工作者申请表》

6.2 《志愿工作者一览表》



《志愿工作者申请表》

所属片区：

填表日期： 年 月 日

姓 名		性别		出生年月		民族		照片
文化程度		身份证号						
户籍地	身高		政治面貌		健康状况			
	码数							
毕业院校				专业				
工作单位				手机				
单位地址				QQ 号/邮箱				
住宅地址				紧急联系人和电话				
是否申请义工证	<input type="checkbox"/> 是（储蓄卡 信用卡） <input type="checkbox"/> 否			义工证寄送地址	<input type="checkbox"/> 家庭 <input type="checkbox"/> 单位			
学习及工作经历	起止时间		学习或工作单位			专业或职务		
个人特长				取得相关证书				
报名理由								
可服务时间	<input type="checkbox"/> 周一 <input type="checkbox"/> 周二 <input type="checkbox"/> 周三 <input type="checkbox"/> 周四 <input type="checkbox"/> 周五 <input type="checkbox"/> 周六 <input type="checkbox"/> 周日 <input type="checkbox"/> 一星期都行							
选择服务区域	<input type="checkbox"/> 南山 <input type="checkbox"/> 福田 <input type="checkbox"/> 罗湖 <input type="checkbox"/> 宝安 <input type="checkbox"/> 龙岗 <input type="checkbox"/> 盐田 <input type="checkbox"/> 光明 <input type="checkbox"/> 以上各区都行							
加入义工队必须具备下列条件								
1、自愿加入升阳升太阳鸟义工队从事义工服务； 2、承认和遵守《深圳市升阳升社会工作服务社太阳鸟义工服务条例》和本会章程； 3、年满 16 周岁，具有相应的民事行为能力； 4、符合从事的义工服务必须具备的身体条件、服务技能或者服务资格等。								
备注说明	1、如实填写报名表，填写表格时交一张一寸彩照及身份证复印件和电子版白底证件照。 2、加入义工队须进行统一培训，培训时间由服务社进行安排。 3、每位新义工报名时可根据自身工作技能，注明选择参加义工的服务组。							
<input type="checkbox"/> 组织策划 <input type="checkbox"/> 社区活动 <input type="checkbox"/> 心理辅导 <input type="checkbox"/> 学校活动 <input type="checkbox"/> 工厂活动 <input type="checkbox"/> 其他领域 <input type="checkbox"/> 以上都行								

深圳市升阳升社会工作服务社太阳鸟义工报名时间：周一至周五上午 9:00-12:00，下午 14:00-18:00。



《志愿工作者一览表》

编号	义工编号	姓名	性别	职业	学历	身份证号	出生日期	联系方式	QQ	注册时间
DJT-V001										
DJT-V002										
DJT-V003										
DJT-V004										
DJT-V005										
DJT-V006										
DJT-V007										
DJT-V008										
DJT-V009										
DJT-V010										
DJT-V011										
DJT-V012										



深圳市升阳升社会工作服务社

员工关怀管理制度

（一）目的

为了体现深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）对员工的人性化管理和关怀，提升员工对服务社的认同感、归属感及忠诚度，进而让员工保持更好的工作状态，从而与服务社达成良好的成长和发展关系，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.3 直属部门主管

3.3.1 各直属部门主管依照本制度要求具体落实员工关怀行为。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 新员工关怀

4.1.1 对新入职员工应亲切对待。

4.1.2 新员工分派至用人单位或服务领域后，直属主管为其介绍服务社主要架构、基本情况、相关部门及周边同事。

4.1.3 新员工到岗一周内，直属部门主管须跟进新员工访谈，了解其进入工作岗位后的工作状况及生活状况；人力资源及行政部应在一个月内组织新员工开展入职启导培训。

4.1.4 新员工（上岗1月以内的）出现工作过失的，直属部门主管应以帮助教育为本的方式进行处理。对于屡教不改者或已经造成重大事故，符合《员工奖惩管理制度》应予以辞退的，按辞退办理。

4.2 节日关怀

4.2.1 人力资源及行政部应利用网络平台，在各节庆日向全体员工发送致谢、祝福及问候的信息。

4.2.2 每年端午节、中秋节、农历新年分别给每位员工发放200元节日福利。



4.2.3 妇女节当天，应给服务社女员工放假半天。

4.2.4 青年节当天，应给服务社 28 岁以下青年员工放假半天。

4.3 员工生病关怀及劳动保护

4.3.1 对于生病住院和工伤的员工，其直属部门主管应与服务社代表一起前往看望及慰问，并给予相应的慰问金。

4.3.2 服务社应统一购买部分常用药品供员工日常办公备用。

4.3.3 每年 6 月—10 月，员工享有 150 元/月的高温补贴。

4.3.4 服务社每次组织集体性聚会或者活动前需调阅员工信息资料，并酌情就有特殊信仰、禁忌、特殊生活习惯和本次聚会或者活动有所冲突的员工做出妥善安排。

4.4 员工家庭及亲属关怀

4.4.1 凡员工或者其直系亲属发生重大意外事件，或者员工工作生活中出现重大困难的，服务社核实后主动（需要注意尽可能地避免让员工自己提出申请）给予支持援助。其直属部门主管应主动与其约谈，帮助员工树立希望，以积极向上的心态面对挫折和困境。

4.5 工作关怀

4.5.1 凡出现员工被服务对象、用人单位辱骂或殴打的，其直属部门主管应及时介入，对员工进行情绪安抚，至其情绪稳定时方可继续工作。

4.5.2 员工在履行工作职责中被服务对象、用人单位殴打并造成伤害的，服务社需出面进行调解。如产生医疗费用，且未和伤人者达成一致意见的，由服务社先行垫付。

4.5.3 员工因工负伤，直属部门主管应及时安排员工就医，人力资源及行政部应在当月积极跟进工伤认定及赔偿事宜。

4.5.4 员工间发生矛盾纠纷，直属部门主管或人力资源及行政部应主动开导、化解纠纷，增进员工间的信任感。

4.5.5 员工工作情绪低落、有负面思想时，直属部门主管应主动了解情况，与其约谈，帮助员工重新树立信心，以健康的心态对待工作和生活。

4.5.6 员工岗位调动，原部门和新部门的主管都要与员工约谈，帮助员工正确面对岗位的调整，以更好的心态面对新的岗位。

4.5.7 初级督导及督导助理应定期与下属员工进行督导，帮助员工认识专业服务中的不足或跟进情绪辅导，加以改正及调整状态以更好地开展工作。

4.5.8 服务社应为正式员工提供一年一次的身体体检活动。

4.6 生日关怀



4.6.1 人力资源及行政部在新进员工办理入职手续时，应登记员工生日信息，以季度生日会形式为当季度生日员工组织生日聚会，并送上由服务社领导亲笔签名的贺卡和生日蛋糕一份，向员工表达祝福和问候。

4.7 婚育贺仪

4.7.1 员工结婚，服务社致贺金 200 元。

4.7.2 员工子女出生，服务社致贺金 200 元。

4.7.3 员工直系亲属去世，服务社领导给予慰问并致慰问金 200 元。

4.8 女员工“三期”休假

参照服务社《员工考勤管理制度》执行。

4.9 带薪休假

参照服务社《员工考勤管理制度》执行。

4.10 员工活动

4.10.1 服务社每年至少组织一次全体员工外出团建。以增进同事间交流，加深员工间感情，放松心情。

4.10.2 服务社应为单身员工创造和提供相亲机会，提供联谊活动资源。

4.10.3 每年春节前服务社组织大型新春团拜会，邀请全体员工参加晚会。在晚会上举行年度优秀团队、优秀管理员、优秀员工等表彰，由员工组织策划文艺活动，服务社领导向全体员工表示慰问和祝福，与员工共进晚宴。

4.11 附则

4.11.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关文件

5.1 HRM-PRO-003 《员工薪酬与福利制度》

5.2 HRM-PRO-006 《员工考勤管理制度》

（六）表格/通告/资料

无



深圳市升阳升社会工作服务社

员工劳资关系管理制度

（一）目的

为了建立深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）其员工双向选择权利的和谐雇佣关系，规范服务社与员工劳动合同关系的行为，稳固服务社人力资源工作的发展，维持人员的正常流动及员工利益，从而建立良好的行业形象，特制订本制度。

（二）适用范围

本服务社全体员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 协调服务社辖下所有员工与服务社建立的雇佣关系，以维系服务社员工凝聚力。

3.2.3 负责本服务社员工劳动合同的订立、续订、变更、解除、终止、手续的办理。

3.3 直属部门主管

3.3.1 根据本服务社员工劳资关系处理的制度及工作指引，执行员工劳资关系建立工作。

3.3.2 有效提供本服务社员工劳资关系处理工作指引的改善建议。

3.4 员工

3.4.1 根据本服务社员工劳资关系处理的制度及工作指引，有效履行员工职责，以维系良好的劳资关系的良好。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 建立营造良好和谐的劳资关系的原则

4.1.1 符合我国法律法规，遵守我国劳动法相关管理规定。

4.1.2 以公平公正公开的原则处理员工劳资关系问题。

4.1.3 以员工为本，视员工为本服务社的重要资产，积极建立多种员工沟通渠道，并鼓励员工参与和合作。



4.2 劳动关系建立

4.2.1 劳动合同的签订：服务社自用工之日起与所有正式员工遵循合法、公平、公正、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则签订书面固定期限或无固定期限的劳动合同，劳动合同书由服务社和员工本人各执一份。

4.2.2 试用期的约定：劳动合同期限三个月以上不满一年的，试用期不得超过一个月；劳动合同期限一年以上不满三年，试用期不得超过二个月；三年以上固定期限和无固定期限的劳动合同，试用期不得超过六个月。

4.2.3 试用期满转正：

4.2.3.1 试用期满前十天内由人力资源及行政部组织试用期转正考核工作。由人力资源及行政部发放通知至各部门/单位/项目主管，通知试用期员工参与试用期转正考核。由员工本人填写《一线社工试用期考核表》/《行政人员试用期考核表》/《督导及管理职级试用期考核表》，经由用人部门组织试用期转正考核，并将考核相关资料提交人力资源及行政部，经由人力资源及行政部审核后，由总干事/副总干事审批。审批完成后，由人力资源及行政部将审批结果反馈给新雇佣，并将相关资料存档。

4.2.3.2 试用期间表现特别优秀的员工由用人部门在严格审核的情况下提出提前转正申请报告，报人力资源及行政部，经由人力资源及行政部审核后，报总干事/副总干事批准。

4.2.3.3 试用期不合格需要延长试用期者，由用人部门提出延长试用期申请提交人力资源及行政部审批，但试用期延长的期限总计不得超逾 6 个月。

4.3 劳动关系的变更

4.3.1 员工岗位或部门调整，由员工本人填写《职位岗位调动申请表》，直属部门主管填写意见，提交人力资源及行政部审核后，由总干事/副总干事审批。

4.3.2 员工岗位或部门调整，需要对劳动合同中相关条款进行变更的，经由服务社与员工本人进行协商一致，可以以书面形式进行变更。

4.3.3 服务社变更名称、法定代表人、服务领域等事项，不影响劳动合同的履行。

4.4 劳动关系的续订

4.4.1 由人力资源及行政部在劳动合同到期前 45 天内，将合同到期需要续签合同员工名单提交至各用人部门主管，由各部门主管与员工进行商议决定续约面谈，填写《员工合约期满续约申请表》，以及进行员工工作表现绩效评核评量工作；

4.4.2 用人部门主管根据员工工作表现及服务社发展需要决定续签劳动合同员工名单，并在 15 天内反馈至人力资源及行政部；

4.4.3 劳动关系的续订名单经由人力资源及行政部审核后，报总干事/副总干事批准，审批完成后，由



人力资源及行政部在 15 天内安排合同续签事宜，并将劳动关系合约存档；

4.4.4 劳动合同期满，但未能通过续订合同申请或审批，由人力资源及行政部出具通知至用人部门与员工本人，不予以续订劳动关系合约。

4.5 劳动关系的解除与终止

4.5.1 辞职

4.5.1.1 辞职是指合同期内，由员工提出提前终止聘用关系的行为。

4.5.1.2 正式员工辞职必须至少提前一个月（短期用工以合同为准，但至少提前一周）提交《员工辞职申请表》，经由用人部门与员工本人进行面谈填写《员工离职面谈表》，用人部门还需要填写员工辞职审核意见，在 5 天内提交人力资源及行政部审核，由人力资源及行政部报总干事/副总干事审批，最后审批通过后，方可办理辞职手续。

4.5.1.3 辞职员工需在约定离职期间妥善办理工作交接以及服务社物资归还（工衣、工作证等）。

4.5.1.4 辞职员工有违最初对服务社的承诺，并对服务社造成损失者，服务社有依据相关协议收取违约金或追偿损失，具体金额视具体情况而定。

4.5.2 辞退

4.5.2.1 辞退是指在合同期内，员工工作态度、技能、绩效等不符合服务社要求，或因患有非本职工作引起的疾病或非公负伤，在其医疗期满后，经医疗部门证实身体不适，不能胜任本职工作的，服务社决定提前终止与员工聘用关系的行为。

4.5.2.2 用人部门具有辞退员工意向，需提前至少 45 天提交《辞退员工审批表》，在 10 天内经由人力资源及行政部、财务部、总干事/副总干事审批通过。

4.5.2.3 辞退员工审批通过后，人力资源及行政部与用人部门至少提前一个月与员工本人沟通进行面谈，双方在面谈过程中必须达成一致共识，填写《员工离职面谈表》并由双方共同签署，按员工辞职程序进行。

4.5.3 开除

4.5.3.1 开除是指在合同期内，员工违反服务社有关规定或作出有损于服务社的行为，给服务社造成较大的损失，服务社根据有关规定与其解除劳动合同，并予以开除的行为。

4.5.3.2 服务社开除员工时必须以书面形式通知被开除员工。对于被开除员工，服务社将视其所造成的损失情况进行追偿损失。

4.5.3.3 有以下情况之一服务社有权开除员工：

A、严重违反劳动纪律或服务社规章制度的。

B、严重失职、营私舞弊、贪污腐化或有其它严重的不良行为，对服务社利益声誉造成损害的。

C、对服务社有严重的欺骗行为的。



- D、因触犯法律而被拘留、劳教、逮捕或判刑的。
- E、泄漏服务社技术秘密，侵犯服务社知识产权，使服务社蒙受损失的。
- F、联合相关利益方损公肥私，侵犯服务社利益等行为。
- G、为个人利益，制造服务社不团结，拉帮结派等行为。

4.5.4 自动离职

4.5.4.1 自动离职是指在合同期内，员工未经服务社批准而擅自离开工作岗位 3 天以上（含 3 天）的行为。辞职、辞退及开除员工未在报告批准后 5 个工作日内开始办理离职手续或 15 个工作日内未办完离职手续者，原则上人力资源及行政部亦会将其转为自动离职。

4.5.4.2 对于自动离职的员工，服务社人力资源及行政部应以书面形式或电子邮件通知其本人。本部门员工自动离职，由用人部门在员工离职当天提交《员工自动离职处理报告》，报告人力资源及行政部员工自动离职情况。离职员工若给服务社带来经济损失，服务社将保留追偿损失的权利。

4.5.5 合同期满不再续签劳动合同：

4.5.5.1 服务社提出不再续签劳动合同，此情况是至合同期满，服务社根据情况不再与员工续签劳动合同的行为。

4.5.5.2 人力资源及行政部与用人单位沟通，在劳动合同到期前 30 天确定不予续签劳动合同员工名单，由人力资源及行政部以书面形式通知员工本人合同期满不再与其续签合同。

4.5.5.3 员工提出不再续签劳动合同是指合同期满，员工不愿与服务社续签劳动合同。此情况，在合同到期前一个月，员工应以书面形式通知服务社到期不再与服务社续签劳动合同。

4.6 待岗员工条件及处理

4.6.1 根据员工辞退条件，员工劳动态度不端正，工作能力不能适应本岗位要求或个人行为给服务社利益和形象造成一定影响的，由用人部门提出，报人力资源及行政部审核，再由人力资源及行政部报总干事/副总干事审批后，可予以岗前培训。员工在待岗培训期间应严格按照服务社规定或部门安排进行学习，在岗前期间该员工态度不端正或违反服务社规章制度，即予以辞退。

4.6.2 待岗期间发放最低工资。

4.6.3 员工待岗期限最多不超过 3 个月，若 3 个月后，员工仍不能适应本岗位要求，可考虑辞退该员工。

4.6.4 员工待岗期满后，能力适应本岗位的要求，由用人部门提出，报人力资源及行政部审核，由人力资源及行政部报总干事/副总干事审批后，方可结束待岗。

4.7 工作交接及离职

4.7.1 工作交接

员工离职日期确认后，需尽快办理工作交接及物品交接/交还。员工填写《员工离任工作交接表》，填



写内容包括：工作内容、文件、资料、档案、客户关系、信息系统权限、服务社固定资产的交接等，填写无误后，交接人签署所有工作，并应具有详细的书面材料说明，使移交后的工作能顺利进行。

4.7.2 离职时间确认

4.7.2.1 工作移交结束之日，由服务社人力资源及行政部负责对其离职日期进行核查。

4.7.2.2 员工必须自《离职申请表》批准之日起五个工作日内开始办理完工作移交，并须在十五个工作日内完成工作移交办理。部门可因工作需要适当延长其工作移交时间，并须报人力资源及行政部审核。

4.8 离任审计（部门主管及以上人员离职适用）

4.8.1 离职员工办理工作移交时，由其所在部门根据所从事的工作内容、性质和岗位的重要性决定其是否需要办理离任审计。

4.8.2 原则上部门主管及以上级别员工离职需要进行离任审计。

4.9 相关人员应承担的责任

4.9.1 对于员工自动离职未及时申报的部门，经人力资源及行政部查实后，对相关部门助理、主管进行问责，对造成不良后果的，相关人员应承担相应责任。

4.9.2 对于离职人员未做好工作移交，给予服务社造成损害的，其所属部门主管须承担相应责任。

4.10 其它

4.10.1 原则上，离职员工须亲自办理离职手续。特殊情况下，拟离职员工无法亲自办理离职手续时，可委托他人代为办理离职手续，但被委托人须持有委托人的委托书和身份证复印件。

4.10.2 对于除名、自动离职员工重新应聘，服务社原则上不予以考虑，特殊情况须经总干事/副总干事批准。

4.10.3 离职员工必须在办理离职手续后，人力资源及行政部方可将其档案转移保存，离职人员档案自离职后保存三年，如没有特殊情况，即可销毁。

4.11 附则

4.11.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持性或相关文件

5.1 《新员工启导培训制度》

5.2 《员工试用期转正管理制度》

5.3 《员工绩效管理制度》

5.4 《社会服务工作者守则》

（五）表格/告示/相关文件

6.1 《行政人员试用期考核表》



- 6.2 《一线社工试用期考核表》
- 6.3 《督导及管理职级试用期考核表》
- 6.4 《岗位调动申请表》



深圳市升阳升社会工作服务社 行政人员试用期考核表

姓名：

部门：

岗位：

填表日期： 年 月 日



试用期员工转正申请审批表

姓名		部门		岗位	
学历		毕业院校		专业	
试用期	年 月 日至 年 月 日				

试用期自我评价（由本人填写）

主要工作业绩：



考评内容（由直接上级填写）							
出勤状况 (天、次)	病假	事假	迟到	早退	处罚	奖励	
考核内容 考核项目	要点	优	良	合格			
品德项 30%	诚实 10%	能够坦诚布公、实事求是、诚实地待人处事	偶有撒谎现象和不守信誉，基本上能够以诚待人	时有不实语言，不能获得同事与上级信赖，虚假汇报，掩盖工作失误			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30			
	责任心 10%	可以放心交付工作，能够彻底完成目标和任务，工作认真负责，问题意识较强	具有责任心，可以交付工作，但须督导方可完成。	责任心不强，须常督促，尚不能完成任务。			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	职业道德 10%	严守服务社机密，保持高度警觉，严格遵守服务社管理制度及掌握服务社工作尺度、原则，坚决服从服务社决定	能够遵守企业秘密条例，遵守服务社规章制度，偶有破坏情况，理解服务社的决定	对外传播服务社机密和不宜外传事宜，制造同事或上下级矛盾，随意破坏服务社制度，不服从服务社决定			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
能力项 70%	工作职责认识程度 20%	对本职工作充分了解，能够圆满完成各项工作任务。	对本职工作一般了解，能够较好完成各项工作任务	对本职工作欠缺了解，各项工作任务完成情况欠佳			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	工作技能掌握程度 20%	工作技能掌握优秀，且能够将技能很好地运用于本职工作。	工作技能掌握良好，且能够将技能较好地运用于本职工作。	作技能掌握一般，且将技能运用于本职工作能力欠佳。			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	学习和进取能力 10%	能主动学习和进取，掌握较快并且很快能运用到工作	学习意识和能力一般，掌握较慢，但基本上能够领悟学习内容	不善于学习不思进取，被迫学习			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	自律能力 10%	能够严格遵守服务社的规定及制度，忠于职守，从不擅自离岗	有自律意识和能力，能够遵守服务社考勤规定，但偶尔有窜岗现象和违规现象。	自律意识和能力不足，常有擅离岗位现象及违规现象。			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	协作能力 10%	能够积极与他人顺利达成工作任务和要求	尚能与人合作，能够达成工作任务与要求	协作不善，常常致使工作无法进行和开展			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	综合得分： 分		备注：考核结果综合得分低于 80 分为不合格，不予录用。				



直属主管意见	试用期考核情况：
	<input type="checkbox"/> 试用期不合格 <input type="checkbox"/> 按期转正 <input type="checkbox"/> 提前转正，转正日期： 年 月 日。
督导意见	
人力资源及行政部意见	
总干事核准	



深圳市升阳升社会工作服务社 一线社工试用期考核表

姓名：

部门：

岗位：

填表日期： 年 月 日



试用期员工转正申请审批表

姓名		部门		岗位	
学历		毕业院校		专业	
试用期	年 月 日至 年 月 日				
试用期自我评价（由本人填写）					
主要工作业绩：					



考评内容（由直接上级填写）							
出勤状况 (天、次)	病假	事假	迟到	早退	处罚	奖励	
考核内容 考核项目	要点	优	良	合格			
品德项 30%	诚实 10%	能够坦诚布公、实事求是、诚实地待人处事	偶有撒谎现象和不守信誉，基本上能够以诚待人	时有不实语言，不能获得同事与上级信赖，虚假汇报，掩盖工作失误			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30			
	责任心 10%	可以放心交付工作，能够彻底完成目标和任务，工作认真负责，问题意识较强	具有责任心，可以交付工作，但须督导方可完成。	责任心不强，须常督促，尚不能完成任务。			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	职业道德 10%	严守服务社机密，保持高度警觉，严格遵守服务社管理制度及掌握服务社工作尺度、原则，坚决服从服务社决定	能够遵守企业秘密条例，遵守服务社规章制度，偶有破坏情况，理解服务社的决定	对外传播服务社机密和不宜外传事宜，制造同事或上下级矛盾，随意破坏服务社制度，不服从服务社决定			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
能力项 70%	专业知识能力 20%	能够运用专业知识及时、有效地解决各类问题，圆满完成各项工作任务。	能够运用专业知识解决问题，完成工作任务。	专业知识明显不足，影响工作进展			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	服务意识和工作能力 20%	能够主动积极了解服务需求并提供有效服务，试用期服务指标完成情况优秀，工作能力突出	能够提供服务，亲和力一般，偶尔有不耐烦现象或偶尔出现差错，试用期服务指标完成情况良好，工作能力较好	服务意识不够，有衙门作风，员工亲和力不足，常有不耐烦现象，工作经常出现差错，试用期服务指标完成情况欠佳，工作能力一般			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	学习和进取能力 10%	能主动学习和进取，掌握较快并且很快能运用到工作	学习意识和能力一般，掌握较慢，但基本上能够领悟学习内容	不善于学习不思进取，被迫学习			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	自律能力 10%	能够严格遵守服务社的规定及制度，忠于职守，从不擅自离岗	有自律意识和能力，能够遵守服务社考勤规定，但偶尔有窜岗现象和违规现象。	自律意识和能力不足，常有擅离岗位现象及违规现象。			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	协作能力 10%	能够积极与他人顺利达成工作任务和要求	尚能与人合作，能够达成工作任务与要求	协作不善，常常致使工作无法进行和开展			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	<p>综合得分： 分</p> <p>备注：考核结果综合得分低于 80 分为不合格，不予录用。</p>						



直属主管意见	试用期考核情况：
	<input type="checkbox"/> 试用期不合格 <input type="checkbox"/> 按期转正 <input type="checkbox"/> 提前转正，转正日期： 年 月 日。
督导意见	
人力资源及行政部意见	
总干事核准	



深圳市升阳升社会工作服务社 督导及管理职级试用期考核表

姓名：

部门：

岗位：

填表日期： 年 月 日



试用期员工转正申请审批表

姓名		部门		岗位	
学历		毕业院校		专业	
试用期	年 月 日至 年 月 日				

试用期自我评价（由本人填写）

主要工作业绩：



考评内容（由直接上级填写）						
出勤状况 (天、次)	病假	事假	迟到	早退	处罚	奖励
考核内容 考核项目	要点	优	良	合格		
品德项 30%	诚实 10%	能够坦诚布公、实事求是、诚实地待人处事	偶有撒谎现象和不守信誉，基本上能够以诚待人	时有不实语言，不能获得同事与上级信赖，虚假汇报，掩盖工作失误		
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30		
	责任心 10%	可以放心交付工作，能够彻底完成目标和任务，工作认真负责，问题意识较强	具有责任心，可以交付工作，但须督导方可完成。	责任心不强，须常督促，尚不能完成任务。		
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20		
	职业道德 10%	严守服务社机密，保持高度警觉，严格遵守服务社管理制度及掌握服务社工作尺度、原则，坚决服从服务社决定	能够遵守企业秘密条例，遵守服务社规章制度，偶有破坏情况，理解服务社的决定	对外传播服务社机密和不宜外传事宜，制造同事或上下级矛盾，随意破坏服务社制度，不服从服务社决定		
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20		
能力项 70%	专业知识能力 20%	能够运用专业知识及时、有效地解决各类问题，圆满完成各项工作任务。	能够运用专业知识解决问题，完成工作任务。	专业知识明显不足，影响工作进展		
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20		
	员工督导与管理能力 20%	督导与管理能力突出，能够提供给团队优秀的专业支持，团队能力得到较大提升	督导与管理能力较好，能够提供给团队良好的专业支持，团队能力得到一定程度提升	督导与管理能力欠佳，提供给团队的专业支持不足，团队能力无法有效提升		
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20		
	创新能力 10%	服务发展意识超前，项目及服务创新能力突出。	服务发展意识良好，项目及服务创新能力较强。	服务发展意识淡薄，项目及服务创新能力欠佳。		
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20		
	资源整合能力 10%	资源整合能力突出，且能够将资源高效运用到团队项目与服务中	资源整合能力较强，且能够将资源有效运用到团队项目与服务中	资源整合能力一般，且无法将资源有效运用到团队项目与服务中		
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20		
	协作能力 10%	能够高效带领团队顺利达成工作任务和要求	团队带领能力良好，能够较好带领团队的达成工作任务与要求	团队带领能力欠佳，常常致使团队与项目工作无法推进或延期。		
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20		
<p>综合得分： 分</p> <p>备注：考核结果综合得分低于 80 分为不合格，不予录用。</p>						



岗位调动申请表

年 月 日

基本资料	姓名		性别		出生日期	
	学历		职称		婚姻状况	
	入职时间		现任职部门		现任职务	
	调动时间		拟调入部门		拟调职务	
申请理由						
原部门意见						
接收部门意见						
人力资源及行政部意见						
总干事核准						

备注：1、本表为公司机密文件，请始终存放于文件夹或员工档案中；

2、本表由人力资源及行政部负责存档；



深圳市升阳升社会工作服务社

员工培训管理制度

（一）目的

为了深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）新入职的员工能尽快了解机构文化、工作程序及标准，让员工获得适当的培训以履行其职能；同时激励员工的学习动机，以支持员工的专业发展，提升员工的专业视野，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 人力资源及行政部负责定期组织开展新员工启导培训，准备有关启导培训的 PPT 及提供其他的后勤支持（场地、印制培训资料等），并做好启导培训资料的归档工作。

3.3 培训部

3.3.1 培训部每年至少进行一次系统的员工内部培训需求调研、分析，根据培训需求制定年度培训计划，并依照计划切实执行。

3.3.2 培训部须做好培训管理工作，向参训员工搜集相关培训资料，并归档。

3.4 服务部督导

3.4.1 服务社督导根据所负责团队的个别培训需求，制定督导团队培训计划，并提交培训部备案，后按照计划执行培训安排。

3.5 部门直属主管

3.5.1 各部门直属主管须按照权限范围对员工外出培训申请进行审批；

3.6 财务部

3.6.1 财务部须保障员工外出培训的资金支持。

3.7 员工

3.7.1 员工须提前提交外出培训申请，部分培训须与服务社签订协议并按照协议履约。



(四) 执行程序

主要执行程序如下：

4.1 新员工启导培训

4.1.1 人力资源及行政部制定员工启导的培训资料，并每年根据实际情况适当更新。

4.1.2 当新入职员工数目达 10 人或以上时，人力资源及行政部应及时安排新入职员工参加新员工启导培训。

4.1.3 新员工入职培训内容至少包括以下各项：

4.1.3.1 认识新同事。

4.1.3.2 服务社的使命、价值观、愿景及总目标/目的。

4.1.3.3 服务社的组织架构及高阶管理层。

4.1.3.4 服务社的核心服务范畴及最具特色服务项目。

4.1.3.5 服务社行政、人力资源管理及财务管理制度。

4.1.3.6 财务报销程序、时间，发票张贴等。

4.1.3.7 安全及其他需注意事项。

4.1.4 启导培训出勤管理：

4.1.4.1 员工自收到培训通知当日起，如遇公务或私事与上课时间发生冲突者，需办理培训请假手续，违反规定的，旷课时数以旷工论处。

4.1.4.2 培训期间不得随意请假，因特殊情况需请假者的，须以书面形式提出，并呈交人力资源及行政部备查，否则以旷工论处。

4.1.4.3 参加培训员工须在员工培训签到表上亲笔签名以示出勤，严禁其他员工代签；一经发现，代签员工和被代签员工均按旷课处理。

4.1.4.4 如有需要，人力资源及行政部邀请相关部门单位的主管参与新员工入职启导培训，讲解某些特定题目或介绍其部门/单位的服务特色。

4.1.4.5 启导培训结束后，人力资源及行政部需带领新入职参观服务社总干事处，并介绍总干事及部门主管给大家认识。

4.1.4.6 启导培训结束后，参加者需对培训活动作出反馈，从而对启导培训内容进行不断的改善。

4.2 员工内部培训

4.2.1 人力资源及行政部每年进行大规模的员工培训需求调查，得知服务社各职级员工的培训需求，并将这些需求的优先顺序排列。

4.2.2 服务社督导与培训部根据员工的培训需求制定培训目标，在制定目标时遵循“SMART”原则。



4.2.3 培训部依据培训目标制定服务社自办培训方案，并利用相关图表（甘特图等）排列各项培训活动实施期。

4.2.4 培训部按照年度培训计划推行各项培训，人力资源及行政部提供所需的支持和安排（例如场地、培训资料印制、培训学员招募等）。

4.2.5 培训现场班主任做好现场培训签到、资料发放、搜集、现场培训管理工作，后续需整理相关资料（例如培训方案、讲师简介及联系方式、学员签到表、培训调查反馈表、课程讲义等）并提交给服务社培训部存档。

4.2.6 培训部需按照行业相关要求，对培训资料做好电子及纸质档案管理，同时按照行业通知，提交资料进行培训评审并申请学时认定。

4.3 员工外出培训

4.3.1 服务社各职级员工每年外出培训享有服务社带薪及资金的资助，具体执行标准参照下表：

序号	职级	年度培训金额（元）	年度带薪培训天数	备注
1	总干事	10000	30	
2	副总干事	5000	20	
3	初级督导	2000	18	
4	督导助理/中心主任/小组长	1000	15	
5	一线社工	500	12	
6	行政辅助	300	12	

4.3.2 培训金额超出服务社资助范围的，员工自行处理；带薪培训天数超出服务社支持天数的，员工可用加班、年假抵扣，否则按事假论处；服务社要求员工参与的不受以上条件限制。

4.3.3 外出培训申请须得到申请人上级主管审批后交予培训部，培训部初审后交由总干事签字同意后执行。审批依据有2个方面，一是培训活动不能影响正常的工作，二是培训产出大于培训投入。

4.3.4 由服务社资助的培训须签署培训协议，若在协议期内离职，则需根据协议内容，赔付服务社经折算后的资助款项。

4.3.5 受训员工需根据服务社考勤制度，向负责主管做好外出报备，严格按照培训时间出席培训活动。培训结束后，须提交培训心得总结，并根据培训实践计划执行后续实践活动。

4.3.6 培训部定期须监测培训实践计划执行，并在培训实践计划完成后，根据培训实践计划的目标达成情况，验收培训实践效果。



4.4 附则

4.4.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关文件

5.1 HRM-PRO-002 《员工招募甄选和入职管理制度》

5.2 HRM-PRO-006 《员工考勤管理制度》

5.3 服务社及督导自办培训指南

（六）表格/通告/资料

6.1 HRM-FORM-011-01 《新员工启导培训签到表》

6.2 HRM-FORM-011-02 《新员工启导培训调查反馈表》

6.3 HRM-FORM-011-03 《员工外出培训申请表》

6.4 HRM-FORM-011-04 《员工外出学习报告》



《新员工工启导培训签到表》

培训地点：

培训时间：

序号	姓名	服务领域	联系电话	上午课前	上午课后	下午课前	下午课后	备 注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

培训负责人：

联系电话：

《新员工启导培训调查反馈表》

培训课程名称：

培训时间： 年 月 日 至 年 月 日

非常感谢您参加本次培训。为更有效地对培训进行评估，以便为完善培训活动提供依据，请您协助填写此份问卷，问卷采用无记名方式。感谢您的积极配合！

1、培训满意度调查（请在最合适的分值上打（）

调查项目	非常 满意	满意	还可以	不满意	非常不 满意	每题 3 分及 3 分以下的 评分请填写原因
我对培训讲师的授课内容	5	4	3	2	1	
我对培训讲师的授课方式	5	4	3	2	1	
我对培训讲师的工作态度	5	4	3	2	1	
我对培训时间的安排	5	4	3	2	1	
我对培训场地的安排	5	4	3	2	1	
我对培训资料的准备	5	4	3	2	1	
我对班主任的工作	5	4	3	2	1	
我对培训主题及内容的设计	5	4	3	2	1	
我对整体培训模式的设计	5	4	3	2	1	
本次培训对我的帮助	5	4	3	2	1	
我在本次培训中的投入程度	5	4	3	2	1	
我对此次培训的综合评价	5	4	3	2	1	

2、请用简单的话语概括本次培训对您的影响和感受：

3、您对本次培训的其它意见或建议：

4、您希望今后还能得到哪些方面的培训？

注：1）如授课讲师有多位，可根据实际情况对此表进行相应调整。2）若本次培训人数较多，可进行抽样问卷调查，建议回收问卷数在 30 份—60 份左右。



《员工外出培训申请表》

申请人员		填表日期	
培训主题			
培训时间			
培训经费			
申请理由			
培训实践计划	1. 实践目标 2. 实践安排（包含进度安排）		
期待支持			
直属部门主管 意见			
培训部 意见			
总干事/副总干 事核准			
跟进结果			



员工外出学习报告

社 工：

项目名称：

项目主任：

项目督导：

年 月



一、研习服务社介绍

二、研习内容及学习目标

三、研习目标达成情况

四、研习心得及反思

五、如何运用于工作的实践方案



深圳市升阳升社会工作服务社

员工晋升管理制度

（一）目的

为了建立深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）人才梯队，做到人尽其才、各尽其能，同时给员工提供所需发展平台，以提升其个人的核心竞争力，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体员工，尤其是具有潜质及值得推荐晋升的员工。

（三）职责

3.1 理事会

3.1.1 负责服务社总干事的晋升核准。

3.2 总干事

3.2.1 负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2.2 负责副总干事、部门主管的晋升核准。

3.3 人力资源及行政部

3.3.1 负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.3.2 负责员工职业发展档案的建立、保管与更新工作。

3.3.3 负责组织员工任职资格条件的审查、任职公布等具体执行。

3.4 直属部门主管/初级督导

3.4.1 负责行政辅助晋升一线社工、一线社工晋升副主任的提议。

3.4.2 协助经上级主管（初级督导）对晋升员工进行专业服务考核，并呈人力资源及行政部核定。

3.4.3 上级主管（初级督导）为所属小组员工职业发展辅导人，如果员工转换服务点或工作岗位，则新所属上级主管（初级督导）为辅导人。

3.5 晋升委员会及复检委员会

3.5.1 服务社成立专门的晋升委员会和复检委员会。

3.5.2 晋升委员会负责人由服务社专业副总干事担任，委员包括服务社两名初级督导及一名人事专干。职责主要包括晋升条件复核、晋升笔试和面试及考核。

3.5.3 复检委员会负责人由服务社行政副总干事担任，委员包括人力资源及行政部主管。职责主要包括复检有关不获得推荐晋升的上诉个案或对整个员工晋升过程进行检讨，并作出最终决定。

3.5.4 服务社高级管理人员的晋升，复检委员会负责人由服务社总干事担任。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 晋升依循准则包括

4.1.1 专业和素养并重。

4.1.2 逐级晋升与越级晋升相结合。

4.1.3 纵向晋升与横向晋升相结合。

4.1.4 能升能降。

4.1.5 优先考虑内部晋升。

4.2 员工晋升，须符合下列条件

4.2.1 最近一年或连续四个季度绩效达致 B+（即“良好”）或以上。

4.2.2 其薪资已超过其现行职级薪酬中位数或以上、或现时已担任六个月或以上“代理主任”职位级员工。

4.2.3 获得其直属主管或部门主管推荐。

4.2.4 符合下表相应工作经验和资历要求：

序号	职等类别	职务名称	学历要求	职称	工作经验
1	基层	一线社工	本科或以上	助理社工师或以上	行政辅助 \geq 1年
2	中层管理人员	中心副主任	本科或以上	助理社工师或以上	\geq 1年
3		中心主任	研究生	助理社工师或以上	\geq 1年
4			本科	助理社工师或以上	\geq 1.5年
5			大专或以上	助理社工师或以上	\geq 2年
6		督导助理	研究生	助理社工师或以上	\geq 1年
7			本科或以上	助理社工师或以上	专业 \geq 2年；非专业 \geq 3年
8			大专或以上	助理社工师或以上	\geq 3年
9	高层管理人员	督导 (内聘、初级、中级)	本科或以上	中级社工师	\geq 4年
10		职能部门部长	本科或以上	助理社工师或以上	\geq 4年
11		副总干事 (行政、专业)	本科或以上	助理社工师或以上	\geq 5年
12		总干事	本科或以上	助理社工师或以上	\geq 7年



4.3 员工职业晋升通道

4.3.1 纵向发展：行政辅助→一线社工→副主任→主任→督导助理→内聘督导→初级督导→中级督导→部门部长→副总干事（行政、专业）→总干事。

4.3.2 横向发展：如服务社或员工发现其任职岗位与自己职业规划不尽匹配或其另有所长的，服务社可根据发展需要、员工特长及意愿进行重新调配。如：项目部干事（人力资源及行政部干事）→培训讲师。

4.4 员工职业发展管理

4.4.1 根据服务社的实际情况，对于具有大专以上学历或主任级以上人员的职业发展实行规划管理。

4.4.2 新员工入职一个月内，直属部门主管应帮助新员工适应环境及工作岗位职责，新员工可根据自己的情况如职业兴趣、资质、技能、个人背景分析考虑个人发展方向，大致明确鉴定其职业发展意向。

4.4.3 培训部每年组织开展一次员工培训需求调查，根据员工需求制定年度培训计划，确定培训内容。

4.4.4 直属部门主管在年终员工绩效考核时，需与本部门员工就个人工作表现与未来发展进行面谈，确定下一年度目标与方向。

4.4.5 员工根据个人发展路径及岗位变动情况选定不同的发展策略，调整能力需求，以适应岗位工作及未来发展需要。

4.5 员工晋升管理

4.5.1 当职务出现空缺时，人力资源及行政部依本管理办法提请公开选拔申请至总干事，待批准通过后公开接受申请。

4.5.2 人力资源及行政部根据服务社战略规划及人员需求，不定期发布拟新任管理职的职务类别、数量及具体要求。

4.5.3 员工个人填写《晋升申请审批表》，经直属部门主管、上级主管（初级督导）核定后提交至人力资源及行政部。

4.5.4 人力资源及行政部根据职位要求，对所有人选的任职资格进行审查，符合条件的，协助晋升委员会按照拟任职岗位要求对其进行笔试、面试及考核。

4.5.5 为减少员工在面试时临场表现失准所带来的影响，晋升委员会除依据晋升笔试、面试评分外，还要考虑员工过往绩效考核评分、个人资历、专长等。最后甄选结果将根据各候选人所得的总分及晋升委员会大多数意见为依据作决定。

4.5.6 晋升委员会最终晋升考核评分，经复检委员会讨论后决定最后人选，并由复检委员会报请总干事批准后签发任命通知。

4.5.7 若提请员工对晋升有相关投诉或意见反馈，复检委员会须对整个员工晋升过程进行检视，并作出



最终的裁决。

4.5.8 各级职务出现空缺时，若没有合适的人员派任，应提升适合的人员代理空缺职务，代理期间薪资按空缺职位的薪资水平发放，代理职务期间工作绩效优秀的可直接调任。

4.6 储备领导者管理

4.6.1 人力资源及行政部定期统计分析人员结构，建立服务社人才储备库。

4.6.2 人力资源及行政部会同各部门，对服务社的职位进行分析，确定哪些是关键性的或是需要建立人才储备的职位，并明确鉴定关键性职位的要求。

4.6.3 在每年员工晋升时选拔出的后备人选或在职工作表现出色、综合素质高、能力强，以及具备较大发展潜力的员工可确定为接班来源。

4.6.4 按要求接替职位的条件对初选的接班人进行考核。

4.6.5 优先考虑储备领导者的任用。

4.7 领导者优化体系

4.7.1 如发现不合格领导者，用科学的方法进行分析，用公平的方式进行处理。

4.7.2 凡有下列情况者均视为不合格领导者：

4.7.2.1 年度考核成绩为“不合格”的；

4.7.2.2 连续两次季度考核为“不合格”，同时年度考核为“需要改进”的。

4.7.2.3 连续两年年度考核为“达到要求”的。

4.7.3 由人力资源及行政部收集不合格领导者的个人资料，组织相关人员对其进行讨论与分析，并拟定处理方法报总干事批准。

4.7.3.1 降级留用：对于能力不够的领导者予以降级。

4.7.3.2 轮换：对于能力不适合现职的给予职位轮换。

4.7.3.3 留职察看：对于有潜力或原因不明的领导者要转入观察期，建立在短期内（3-6个月）必须达到具体或量化的目标；当其有明显改进时，鼓励并告知他们；如无明显改进，采取其他有效措施处理。

4.7.3.4 解雇：解雇无改进可能的领导者，但也需给予情有可原或仍有潜力的领导者改进的机会。

4.8 附则

4.8.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工绩效管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《晋升申请审批表》

《晋升申请审批表》

人事资料	姓 名		性 别		出生日期	
	学 历		职 称		婚姻状况	
	入职时间		现在部门		现在职位	
	晋升时间		晋升部门		晋升职位	
申请理由	(此项可展开描述)					
项目研发	(工作以来)					
文章发表	(工作以来)					
获奖情况	(工作以来)					
本人签署	<p>我已了解该职位晋升的基本条件及工作职责；并承诺所填写的内容真实、正确。</p> <p style="text-align: right;">申请人签名： 年 月 日</p>					
督导助理/ 中心主任/ 组长意见						
初级督导 意见						
人力资源 及行政部 意见						
总干事意 见						
晋升结果	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> 予以晋升 <input type="checkbox"/> 不予以晋升 </div>					

备注：1、本表为服务社机密文件，请存放于员工档案中；

2、本表由人力资源及行政部负责存档。



深圳市升阳升社会工作服务社 员工试用期转正管理制度

（一）目的

为了建立及规范深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）新进员工转正程序，为试用期人员转正、试用期解除劳动关系等提供客观和合理的依据，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社各部门、单位及员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.1.2 负责根据直属主管、人力资源及行政部反馈的信息，核定并审批试用期员工转正申请。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 负责对试用期员工的考核进行监督跟进。

3.2.3 负责与直属主管及总干事进行沟通，对审批结果做出相应的处理，并将结果通知相关部门及员工。

3.3 直属主管和督导

3.3.1 根据本制度的规定，客观、公正、及时对本部门试用期员工进行考核。

3.3.2 直属主管负责与试用期员工沟通试用期考核结果，后呈报上级主管及人力资源及行政部。

3.4 财务部

3.4.1 负责根据人力资源及行政部提交的转正人员信息调整员工薪资。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 试用期满转正

4.1.1 根据劳动合同规定，新员工试用期满 3 个月，在试用期满前 5 个工作日内，向人力资源及行政部提出转正申请，并将相关表格提交直属主管。

4.1.2 由直属主管根据新员工试用期内的工作态度、工作能力等方面如实考核后，给出意见和建议，并提交上级主管批阅后，于试用期满前 3 个工作日提交人力资源及行政部。

4.1.3 人力资源及行政部根据新员工试用期内表现、直属主管及上级主管意见，给出意见和建议，并提



交总干事审批。

4.1.4 总干事根据上级主管和人力资源及行政部的意见和建议，审批新员工的转正申请。

4.1.5 转正审批通过后，人力资源及行政部需在试用期满后 5 个工作日内公布结果，并将结果及转正人员信息提交财务部，由财务部调整员工薪资。

4.2 提前转正

4.2.1 新员工在试用期期间表现突出或者优秀，可向直属主管提出提前转正申请，并填写相关试用期考核表提交直属主管。

4.2.2 由直属主管根据新员工试用期内的工作态度、工作能力等方面如实考核后，给出意见和建议，后提交上级主管批阅，并于 3 个工作日内提交人力资源及行政部。

4.2.3 人力资源及行政部根据新员工试用期内表现、直属主管及上级主管意见，给出意见和建议，并提交总干事审批。

4.2.4 总干事根据意见和建议，对考核内容进行评定，审批新员工的转正申请。

4.2.5 转正审批通过后，人力资源及行政部需在 5 个工作日内公布结果，并将结果及转正人员信息提交财务部，由财务部调整员工薪资。

4.3 延迟转正或辞退

4.3.1 新员工有以下情形的，服务社视情况对其作延迟转正或辞退：

4.3.1.1 新员工在试用期期间，请假时间在半个月以上的。

4.3.1.2 试用期满，经考核达不到转正条件的。

4.3.1.3 新员工若符合岗位要求标准，但在工作过程中因客观原因或工作失误造成损失的。

4.3.1.4 试用期满，未按规定办理转正审批手续的。

4.3.1.5 延长期满仍达不到标准或试用期内出现严重违规的予以辞退。

4.4 附则

4.4.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关文件

5.1 《员工考勤管理制度》

5.2 《员工绩效管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《行政人员试用期考核表》

6.2 《一线社工试用期考核表》

6.3 《督导及管理职级试用期考核表》



深圳市升阳升社会工作服务社 行政人员试用期考核表

姓名：

部门：

岗位：

填表日期： 年 月 日



试用期员工转正申请审批表

姓名		部门		岗位	
学历		毕业院校		专业	
试用期	年 月 日至 年 月 日				
试用期自我评价（由本人填写）					
主要工作业绩：					



考评内容（由直接上级填写）							
出勤状况 (天、次)	病假	事假	迟到	早退	处罚	奖励	
考核内容 考核项目	要点	优	良	合格			
品德项 30%	诚实 10%	能够坦诚布公、实事求是、诚实地待人处事	偶有撒谎现象和不守信誉，基本上能够以诚待人	时有不实语言，不能获得同事与上级信赖，虚假汇报，掩盖工作失误			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30			
	责任心 10%	可以放心交付工作，能够彻底完成目标和任务，工作认真负责，问题意识较强	具有责任心，可以交付工作，但须督导方可完成。	责任心不强，须常督促，尚不能完成任务。			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	职业道德 10%	严守服务社机密，保持高度警觉，严格遵守服务社管理制度及掌握服务社工作尺度、原则，坚决服从服务社决定	能够遵守企业秘密条例，遵守服务社规章制度，偶有破坏情况，理解服务社的决定	对外传播服务社机密和不宜外传事宜，制造同事或上下级矛盾，随意破坏服务社制度，不服从服务社决定			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
能力项 70%	工作职责认识程度 20%	对本职工作充分了解，能够圆满完成各项工作任务。	对本职工作一般了解，能够较好完成各项工作任务	对本职工作欠缺了解，各项工作任务完成情况欠佳			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	工作技能掌握程度 20%	工作技能掌握优秀，且能够将技能很好地运用于本职工作。	工作技能掌握良好，且能够将技能较好地运用于本职工作。	作技能掌握一般，且将技能运用于本职工作能力欠佳。			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	学习和进取能力 10%	能主动学习和进取，掌握较快并且很快能运用到工作	学习意识和能力一般，掌握较慢，但基本上能够领悟学习内容	不善于学习不思进取，被迫学习			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	自律能力 10%	能够严格遵守服务社的规定及制度，忠于职守，从不擅自离岗	有自律意识和能力，能够遵守服务社考勤规定，但偶尔有窜岗现象和违规现象。	自律意识和能力不足，常有擅离岗位现象及违规现象。			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	协作能力 10%	能够积极与他人顺利达成工作任务和要求	尚能与人合作，能够达成工作任务与要求	协作不善，常常致使工作无法进行和开展			
		<input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 60	<input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20			
	<p>综合得分： 分</p> <p>备注：考核结果综合得分低于 80 分为不合格，不予录用。</p>						



直属 主管 意见	试用期考核情况：
	<input type="checkbox"/> 试用期不合格 <input type="checkbox"/> 按期转正 <input type="checkbox"/> 提前转正，转正日期： 年 月 日。
督 导 意 见	
人 力 资 源 及 行 政 部 意 见	
总 干 事 核 准	



深圳市升阳升社会工作服务社 一线社工试用期考核表

姓名：

部门：

岗位：

填表日期： 年 月 日

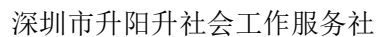


试用期员工转正申请审批表

姓名		部门		岗位	
学历		毕业院校		专业	
试用期	年 月 日至 年 月 日				

试用期自我评价（由本人填写）

主要工作业绩：

101



直属 主管 意见	试用期考核情况：
	<input type="checkbox"/> 试用期不合格 <input type="checkbox"/> 按期转正 <input type="checkbox"/> 提前转正，转正日期： 年 月 日。
督 导 意 见	
人 力 资 源 及 行 政 部 意 见	
总 干 事 核 准	



深圳市升阳升社会工作服务社 督导及管理职级试用期考核表

姓名：

部门：

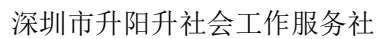
岗位：

填表日期： 年 月 日



试用期员工转正申请审批表

姓名		部门		岗位	
学历		毕业院校		专业	
试用期	年 月 日至 年 月 日				
试用期自我评价（由本人填写）					
主要工作业绩：					

105



直属 主管 意见	试用期考核情况：
	<input type="checkbox"/> 试用期不合格 <input type="checkbox"/> 按期转正 <input type="checkbox"/> 提前转正，转正日期： 年 月 日。
督 导 意 见	
人 力 资 源 及 行 政 部 意 见	
总 干 事 核 准	



深圳市升阳升社会工作服务社

员工绩效管理制度

（一）目的

为了建立健全深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）的绩效考核管理体系，有效进行员工绩效考核，并得到公平及公正的处理；考核结果能得以运用，受考核员工未来的绩效能得以提升，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体员工，其中包括：督导助理、中心主任、副主任、一线社工（岗位、中心）、社工助理。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 人力资源及行政部对表现差劣的员工作出纪律处分且做出改善行动计划，对表现优异的员工则给予适当的奖励，以展示服务社绩效管理制度的公平和公正。

3.3 直属部门主管

3.3.1 须为其所管辖或督导的员工绩效进行书面的考核，并向受考核员工提出绩效的反馈及改善的意见

3.4 财务部

3.4.1 对考核结果合格及以上的员工核发绩效奖金。

3.5 员工

3.5.1 根据绩效考核管理制度规定，秉持客观、诚实、公正的原则开展自我考评。

（四）执行程序

主要的执行程序如下：

4.1 绩效策划

4.1.1 服务社/部门/单位/项目主管与其辖下员工需知道年度要达致的绩效目标并为每项绩效目标制定可判断目标是否达致的表现指标。

4.1.2 表现指标各设比重，主管与员工共同商讨及拟定达标所需完成的计划。



4.1.3 主管须保证其管辖的员工了解有关的绩效目标、表现指标及所需完成的计划。

4.2 绩效监察与督导

4.2.1 主管定期收集其管辖员工的绩效信息，以便日后对员工的绩效作出客观的判断。

4.2.2 主管定期督导员工，以全面了解他们绩效的现况，所遇到的困难及需要改进的行动计划，并为员工半年度绩效/年度绩效目标的达成提供所需的协助和情绪上的支援。

4.3 绩效评核

4.3.1 绩效考核一年开展2次，（该年7月、次年1月），相应月份的30日前完成半年度绩效考核并将被考核人的考核量表交人力资源及行政部做分析汇总、审定、公示及归档。

4.3.2 考核表格分管理人员（包括督导助理/中心主任/小组组长）、一线社工及社工助理等。

4.3.3 本服务社采用自评+部门主管（中心主任/副主任/督导助理）+初级督导考核的方式。

4.3.4 考核表格分社工助理、一线社工（岗位、中心）、督导助理（含中心主任及小组组长）和用人单位共四类表格，由各考核主体评分。

4.3.5 被考核员在填写考核量表自评时，每一项考核指标中，自评分数为最高或最低时，须提供相应的佐证材料，否则该项分数视为无效且须进行重新评分。

4.3.6 每次绩效考核结果，“优秀”员工人数不得超过参评人数的10%；为保证每个服务点的员工均有机会被评为优秀，因此，每个服务点最多可评出1名优秀员工。

4.3.7 凡被评为优秀的员工，可获得其直属主管推荐晋升，并由服务社总干事/副总干事安排面试，复核该员工是否有晋升资格。

4.4 绩效考核关系和权重

4.4.1 绩效考核关系

序号	考核对象	考核人	考核内容	考核工具
1	社工助理	自评/中心主任/初级督导/服务使用单位	日常管理、工作成效、沟通管理	《社工助理考核量表》
2	一线社工（中心）	自评/中心主任（副主任）/初级督导/服务使用单位	日常管理、专业服务、沟通管理	《中心一线社工考核量表》
3	一线社工（岗位）	自评/岗位组长/初级督导/服务使用单位	日常管理、专业服务、沟通管理	《岗位一线社工考核量表》
4	中心主任/督导助理	自评/初级督导/服务使用单位	日常管理、专业服务、沟通管理、项目/部门管理	《中心主任/督导助理考核量表》



5	行政后勤干事/宣传策划干事/人力资源干事	自评/行政副总干事/总干事	日常管理、工作成效、沟通管理	《行政后勤干事考核量表》 《宣传策划干事考核量表》 《人力资源干事考核量表》
6	会计/出纳	自评/部门负责人/总干事	日常管理、工作成效、沟通管理	《会计考核量表》 《出纳考核量表》
7	服务部干事/项目部干事	自评/部门负责人/专业副总干事/总干事	日常管理、工作成效、沟通管理	《服务部干事考核量表》 《项目部干事考核量表》
8	初级督导	自评/专业副总干事/总干事	日常管理、专业服务、沟通管理、项目/部门管理	《初级督导考核量表》

4.4.2 本制度所规定的考核关系只限于自评和上级对下级的考核。

4.4.3 督导助理与中心主任或小组长为同一人时，对其多个身份进行一次考核；

4.4.2 绩效考核权重

序号	考核对象类别	考核主体	考核权重
1	中心主任/督导助理	自评	10%
		初级督导	80%
		服务使用单位	10%
2	一线社工（岗位/中心）	自评	10%
		直属部门主管	40%
		初级督导	40%
		服务使用单位	10%
3	社工助理	自评	10%
		直属部门主管	40%
		初级督导	40%
		服务使用单位	10%
4	行政后勤干事/宣传策划干事/人力资源干事	自评	10%
		行政副总干事	40%
		总干事	50%
5	会计/出纳	自评	10%
		部门负责人	40%
		总干事	50%
6	服务部干事/项目部干事	自评	10%
		部门负责人	40%
		总干事	50%
7	初级督导	自评	10%
		专业副总干事	40%
		总干事	50%



4.5 绩效考核评级

4.5.1 绩效考核评级对照表

评级	表现描述	总评分	奖惩标准 (元/月)	奖惩合计 (元/半年)
A	优秀	≥90	300	1800
B	良好	80-89	200	1200
C	满意	70-79	100	600
D	不满意 (附上工作改善计划 + 书面警告)	≤ 69	0	0

4.6 绩效的反馈和改善

4.6.1 考核者就员工的考核结果与员工进行绩效面谈，并对其良好的表现作出正面的回应，借以激励员工在未来有更好的表现。

4.6.2 评核者亦要对员工需要改善的地方作出适当的反馈，并要求员工作出绩效改善。绩效严重不达标的，考核者要为该员工拟定“绩效改善计划”，并要求员工一个月内作出改善，否则会对其进行纪律处分或辞退。

4.6.3 考核者需关注其所管辖员工能力的提升及绩效的持续改善和发展，辅导受考核员工制定新的绩效目标和行动计划，并跟进、监督其实施。

4.7 附则

4.7.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

(五) 支持/相关性文件

- 5.1 《员工培训管理制度》
- 5.2 《员工晋升管理制度》
- 5.4 《员工奖惩管理制度》
- 5.5 《员工职业生涯规划管理制度》

(六) 表格/通告/资料

- 6.1 《中心主任/督导助理绩效考核评分表》
- 6.2 《中心一线社工绩效考核评分表》
- 6.3 《社工助理绩效考核评分表》
- 6.4 《服务使用单位绩效考核评分表》
- 6.5 《岗位社工绩效考核评分表》
- 6.6 《岗位小组长或督导助理绩效考核评分表》



- 6.7 《人力资源干事绩效考核评分表》
- 6.8 《行政后勤干事绩效考核评分表》
- 6.9 《宣传策划干事绩效考核评分表》
- 6.10 《会计绩效考核评分表》
- 6.11 《出纳绩效考核评分表》
- 6.12 《项目主管绩效考核评分表》
- 6.13 《项目部干事绩效考核评分表》
- 6.14 《服务部干事绩效考核评分表》
- 6.15 《初级督导绩效考核评分表》
- 6.16 《绩效面谈表》



深圳市升阳升社会工作服务社

员工离职管理制度

（一）目的

为了完善深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）人力资源管理流程，规范离职员工的工作交接，以保证工作的延续性，同时维护服务社和员工的合法权益，避免不必要的离职纠纷，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社试用期员工、正式员工，也适用于员工自动离开岗位，包括服务社解除员工劳动合同的情况。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 离职

4.1.1 试用期员工在试用期内提出辞职，应提前一个星期以书面形式通知部门主管、用人单位及人力资源及行政部。经部门主管、人力资源及行政部审核，报总（副总）干事批准后，方可办理离职手续。

4.1.2 正式员工提出辞职，应提前一个月以书面形式通知部门主管、用人单位及服务社人力资源及行政部。经部门主管、人力资源及行政部审核，报总（副总）干事批准后，方可办理离职手续。

4.1.3 员工辞职审批程序：辞职员工填写《员工离职申请审批表》——部门主管审批（中心主任）——初级督导审批——人力资源及行政部审批——总干事核准——财务部核算工资，一周内完成手续办理。

4.1.4 员工辞职未经批准，擅自旷工3天（含）以上的按自动离职处理，并根据造成影响的严重程度扣除相应工资，保留追究相应责任。

4.1.5 员工辞职未提前申请或未经办好交接手续而影响服务社正常工作的，按旷工论处。旷工时间达自离规定时间的按自动离职处理，并根据造成影响的严重程度扣除相应工资，保留追究相应责任。

4.1.6 如员工需要，人力资源及行政部可以出具《离职证明》。



4.2 辞退

4.2.1 若员工有下列情况之一的，服务社将予以辞退：

4.2.1.1 试用期间不能达到工作要求者。

4.2.1.2 工作不称职，经过培训或调整工作岗位后，仍不能胜任工作者。

4.2.1.3 严重违反服务社管理制度、规定和职业道德的。

4.2.1.4 严重失职、以权谋私，给服务社造成重大利益损失的。

4.2.1.5 被依法追究刑事责任的。

4.2.1.6 正式员工考核不称职，经调动后仍不能胜任工作或拒绝调动的。

4.2.1.7 因服务社调整，重新调整工作岗位后，不服从调配或不能胜任工作者。

4.2.1.8 入职提供虚假资料，并经人力资源及行政部调查确认者。

4.2.2 服务社辞退试用期员工，应提前三个工作日以书面形式通知员工；辞退正式员工，应提前三十个工作日以书面形式通知员工或支付相应天数的固定工资作为未按法律要求通知辞退员工的补偿金。

4.2.3 服务社辞退正式员工，按有关规定发放补偿费。

4.2.4 辞退员工，相关部门应填写《辞退表》，由人力资源及行政部办理相关审批手续。

4.3 离职、辞退工作交接

4.3.1 工作交接必须有下列人员参加：

4.3.1.1 移交人：离职、辞退的员工。

4.3.1.2 接替人：接替或临时接替移交人工作的员工。

4.3.1.3 监督人：监督交接的员工。

4.3.1.4 每一个员工都由其直接上级监。

4.3.2 人事变动交接时，各部门须核实下列内容，并填写《工作交接备忘表》；

4.3.2.1 移交人所在岗位涉及的文件、资料和档案等，包括电脑文件及档案。

4.3.2.2 移交人的工作职责、工作内容和 workflows 的具体说明。

4.3.2.3 移交人在职期间所签定的协议、合同履行情况及注意事项说明。

4.3.2.4 移交人亟待处理的、需要跟进的工作和可能出现的问题。

4.3.2.5 移交人的个人借款及费用报销情况。

4.3.2.6 移交人领用的固定资产、低值易耗品、办公用品及发生的行政费用等。

4.3.2.7 其它应移交内容。

4.3.3 交接程序：



4.3.3.1 部门负责人填写《工作交接备忘录》交移交人。

4.3.3.2 移交人按《工作交接备忘录》所列内容进行工作交接，经部门负责人或指定人签字确认。

4.3.3.3 员工交接完毕，将《工作交接备忘录》交回人力资源及行政部，根据移交人、接替人、监督人签字确认的《工作交接备忘录》，人力资源及行政部办理相关手续并公布员工离职通知。

4.3.4 交接期限：

4.3.4.1 员工离职、辞退交接，自离职审批之日起，最长不超过一个月。

4.3.5 监督人有权对交接情况提出质疑并提请行政人事部暂停发放或扣发移交人工资。

4.3.6 由于监督不力，造成损失且无法追回的，由监督人负责赔偿。

4.3.7 对未办理完离职交接手续而离职，及在交接过程中弄虚作假的员工，予以开除，不予结算工资。

4.3.8 《员工离职申请审批表》归人力资源及行政部存档。

4.4 离职、辞退工资结算

4.4.1 员工离职、辞退，必须在交接完毕后，方可办理结算手续。辞职员工未办理离职手续或辞职未经批准而擅自离职的，服务社一律不予结算工资，有权追究相应责任。

4.4.2 结算期限为：自交接之日起，最长不超过一个月。

4.5 人事变动报备

4.5.1 人力资源及行政部每月须对员工离职、辞退情况进行统计汇总，并按时上报总干事。

4.6 附则

4.6.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《劳动法》

（六）表格/通告/资料

6.1 HRM-FORM-015-001 《员工离职申请审批表》

6.2 HRM-FORM-015-002 《员工离职面谈记录表》

6.3 HRM-FORM-015-003 《工作交接备忘录》

6.4 HRM-FORM-015-004 《员工离职清单》

6.5 HRM-FORM-015-005 《员工离职薪资结算表》

6.6 HRM-FORM-015-006 《终止劳动合同通知书》

《员工离职申请表》

姓名		性别		入职日期	
派遣单位		部门		职务	
申请日期		期望离职日		联系电话	
离职类型	<input type="checkbox"/> 辞职 <input type="checkbox"/> 劳动合同到期不再续签（合同终止日期： 年 月 日）				
<p>1、您离职的原因：</p> <p> <input type="checkbox"/> 工资不符合个人期望 <input type="checkbox"/> 福利不好 <input type="checkbox"/> 工作辛苦 <input type="checkbox"/> 工作压力大 <input type="checkbox"/> 工作缺乏挑战 <input type="checkbox"/> 工作环境不安全 <input type="checkbox"/> 没有发展空间 <input type="checkbox"/> 同事关系不太融洽 <input type="checkbox"/> 管理不善 <input type="checkbox"/> 交通不便 <input type="checkbox"/> 文化不适 <input type="checkbox"/> 关心员工少，无归属感 <input type="checkbox"/> 自寻创业 <input type="checkbox"/> 读书进修 <input type="checkbox"/> 个人健康 <input type="checkbox"/> 家庭原因 <input type="checkbox"/> 其他 </p> <p>2、具体原因说明：</p> <p>_____</p> <p>3、您对用人单位、服务社或中心有何建议/意见：</p> <p>_____</p>					
审批意见					
用人单位审批意见			督导助理/片区组长意见		
初级督导意见			人力资源及行政部意见（核准离职日期）		
<p>总干事审批意见：</p> <p style="height: 80px;"></p>					



《员工离职面谈记录表》

姓名		性别		入职日期	
服务单位		职位		期望离职日	
是什么原因促使您当初选择加入升阳升：					
您最喜欢服务社哪些方面：			您最不喜欢服务社哪些方面：		
您离职的具体原因：					
您认为用工单位、服务社或中心有哪些方面需要改善：					
针对需要改善的方面，您的建议/意见：					
面谈人：			面谈日期：		



《员工离职/调岗工作交接备忘表》

姓名		服务单位		职位	
入职日期		变动类别	<input type="checkbox"/> 调岗 <input type="checkbox"/> 离职	离职/调岗日期	
一、电子文件资料移交:			二、纸质文件资料移交:		
文件名称		接收人		文件名称	
三、办公设备、用品、现金等移交:					
名称	数量	接收人	名称	数量	接收人
四、有待完成和跟进事项移交:					
待办事项		工作进度			接收人
五、重要/恒常联系					
联系单位	联系人	联系人职务	联系方式	接收人	
六、能让工作顺利的小贴士 (e. g. 工作环境、人际关系、有用资源...)					
<p>注：直属上级须对该离职人员职务范围所涉及的工作、工具等移交进行监督，确认无误后签名，如若日后发生因交接不清的争议时，该直属上级应负相应责任。</p> <p style="text-align: right;">直属上级确认签名： 年 月 日</p>					
七、其他:					



《员工离职清单》

编号：

姓名		部门		职位		离职类别	
入职时间		身份证号		联系电话			
离职原因	离职人员签字：____ 直属部门主管（督导助理/中心主任）签字：____ 年 月 日						
领导审批	已获准于 年 月 日离职，请依下列所载项目办理离职手续。 人力资源及行政部主管签字：____ 年 月 日						
序号	应办事项			处理结果	经办部门	经办人签字	
1	工作交接清单				直属主管		
2	本月出勤天数				服务社人力资源		
3	工作证				服务社人力资源		
4	借阅书籍				服务社人力资源		
6	名片				服务社人力资源		
7	工作服				服务社人力资源		
8	社工注册证				服务社人力资源		
9	办理入户服务社户口卡领取				服务社人力资源		
10	开具离职证明				服务社人力资源		
11	社保、住房公积金停缴				服务社人力资源		
12	服务社配置手提电脑（如有丢失照价赔偿）				服务社行政后勤		
13	服务社配置平板电脑（如有丢失照价赔偿）				服务社行政后勤		
14	服务社配置手机（如有丢失照价赔偿）				服务社行政后勤		
15	服务社车钥匙				服务社行政后勤		
16	工资结算				服务社财务		
17	有无欠款，有无财务未清事项				服务社财务		
18	其他				服务社人力资源		
本人郑重承诺：离职时未从工作电脑、U 盘、网络渠道（QQ、邮箱、网页）中，拷贝复制在服务社工作期间所发生的服务档案、工作制度、项目方案以及一切有关服务社的相关文档，并且从本人电脑及存储设备内删除在服务社工作期间跟工作有关的任何有关服务社的资料， 并对此承担责任。 本人过往服务中有任何要求或诉讼，若涉及到本人，本人将会根据服务社的要求返回服务社处理并承担相应的责任。 因已与服务社签订保密协议，如从事同类工作，定遵守保密协议相关条款，否则将承担相应责任。 承诺人：____ 年 月 日							
备注	1、离职类别分为辞职、辞退。 2、上述事项必须完全办理清楚方可离职； 3、凭本单核发离职人员薪金后转回行政部存查； 4、确认上述手续完成，解除与该员工的劳动关系。 生效日期： 年 月 日						



《员工离职薪资结算表（服务社留档）》

姓名		部门		职位	
入职时间		离职日期		电话	
离职类别	<input type="checkbox"/> 辞职 <input type="checkbox"/> 辞退 <input type="checkbox"/> 自动离职 <input type="checkbox"/> 合同到期 <input type="checkbox"/> 其它				
结算	<p>经结算核对， 离职所得薪资为 元，</p> <p>大写：</p> <p>上述薪资将于 年 月 日发放至员工原工资卡上。</p> <p>离职人： 服务社经办人：</p> <p>日 期： 日 期：</p>				

=====（服务社盖章后，沿虚线剪下双方存档）

员工离职薪资结算表（员工留档）

姓名		部门		职位	
入职时间		离职日期		电话	
离职类别	<input type="checkbox"/> 辞职 <input type="checkbox"/> 辞退 <input type="checkbox"/> 除名 <input type="checkbox"/> 自动离职 <input type="checkbox"/> 合同到期 <input type="checkbox"/> 其它				
结算	<p>经结算核对， 离职所得薪资为 元，</p> <p>大写：</p> <p>上述薪资将于 年 月 日发放至员工原工资卡上。</p> <p>离职人： 服务社经办人：</p> <p>日 期： 日 期：</p>				



劳动合同变更/终止通知书

XXX 社工：

您所服务的 XXXX 项目因机构的《服务合同》期限届满，采购单位需重新招标，本机构不再运营该项目。鉴于劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，依据双方签订的《劳动合同》约定，机构现正式书面通知您，该项目服务期届满后您可根据个人意愿选择调配至机构其他岗位、留在原项目工作岗位或寻找其他工作机会。请您在下列选项中选取其中一项并在选项前的“□”打上“√”：

☐ 留在机构并服从重新调配岗位，变更原劳动合同。

☐ 留在原项目工作岗位。鉴于您本人选择继续留在原项目工作岗位，请您于____年____月____日前回本机构办离职手续。

☐ 寻找其他工作机会。鉴于您本人选择寻找其他工作机会，请您与____年____月____日前回本机构办离职手续。同时，机构将积极协助您对接其他机构以尽快寻找合适的工作岗位。

特此通知。

深圳市升阳升社会工作服务社

年 月 日

本人已知悉并同意上述通知书条款内容，本人同意_____。

签名：_____

_____年____月____日



深圳市升阳升社会工作服务社

员工岗位调动管理制度

（一）目的

为了深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）能妥善处理与合理安排员工岗位，员工在岗位调动后其潜能得以发挥，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社员工，而这些员工是有机会进行岗位调动的。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 根据部门/项目主管或员工提交的《岗位调动申请表》，督促相关部门/项目主管就员工调动事宜作出商谈及协调，取得共识。并结合现有的岗位空缺情况，合理为员工安排适合的岗位，以保障工作得以顺利开展。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 服务社部门/项目因承接新的服务而产生新职位及需内部员工调任，现任员工离任、晋升、调动而出现岗位空缺，在岗员工不适应当前岗位要求，用人单位要求调动，服务社为有效善用人力资源而作出调动安排。

4.2 如服务社因管理需要而作出员工调动/轮岗安排，其直属主管需与被选调动的员工做面谈，说明其被调动/轮岗的原因及日期。如员工接受调动，则由服务社总干事签署通过；如员工不接受调动，部门主管了解其不予接受的原因，后向总干事提出建议，并由总干事作最后的决定。

4.3 如部门/项目有职位空缺，员工均可申请内部调职，同时向其现任直属主管提交《岗位调动申请表》，经主管评估及推荐，申请表将转交员工期望调入部门/项目主管处，主管同意后，总干事批准通过方为执行。若某职位空缺遇多于一份或以上的调职申请时，则由相关部门/项目主管安排面试及甄选适当人选后提交总干事最后批准通过。

4.4 当员工的调动申请获批准后，人力资源及行政部按照双方主管协定的安排协助办理相关调动手续，



其中包括：

4.4.1 确定调动的日期。

4.4.2 过渡工作交接安排。

4.4.3 新岗位的试用期。

4.4.4 员工职位、薪酬、社保缴纳是否有变。

4.4.5 所累积的假期在调动前或后予以安排。

4.5 员工提交的调动申请获批准时，须将其所负责的工作移交给指定的员工或相关主管，并有义务协助接手工作的员工或主管熟悉相关工作内容，以确保工作顺利开展。

4.6 附则

4.6.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工招募甄选和入职管理制度》

5.2 《员工晋升管理制度》

5.3 《人力资源发展规划管理制度》

5.4 《员工职业生涯规划管理办法》

（六）表格/通告/资料

6.1 《岗位调动申请表》



《岗位调动申请表》

年 月 日

基本资料	姓名		性别		出生日期	
	学历		职称		婚姻状况	
	入职时间		现任职部门		现任职务	
	调动时间		拟调入部门		拟调职务	
申请理由						
调出部门意见						
接收部门意见						
人力资源及行政部意见						
总干事核准						

备注：1、本表为公司机密文件，请始终存放于文件夹或员工档案中；

2、本表由人力资源及行政部负责存档；



深圳市升阳升社会工作服务社 工作团队的组成及运营管理制度

（一）目的

为了深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）新中标的项目能组建高效的工作团队，能有效发挥其功能，有潜质的员工能获得项目事务参与的机会，以保证项目得以顺利运作，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社新立项项目及员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.1.2 总干事可就新中标项目或某些重要的事务而决定成立新的工作团队，并要求人力资源和行政部招聘、邀请合适的员工加入工作团队以完成工作任务。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 人力资源及行政部负责提供有关的行政培训活动予工作团队成员参加。

3.3 各部门/项目直属主管

3.3.1 各部门/项目直属主管可决定在其管辖的服务范畴内成立不同的工作团队，以推行各项目的服务计划。

3.4 培训部

3.4.1 培训部负责给团队成员提供服务相关的专业培训活动。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 岗位团队的组建

4.1.1 服务社新中标项目后成立新的岗位团队，并由人力资源及行政部招聘、选拔和委任合适的员工担任岗位团队负责人，根据新中标项目要求制定适当的行动计划并加以执行。

4.1.2 人力资源及行政部负责策划及制定相关的团队建设培训计划，以提升岗位团队效能；培训部负责提供有关专业的培训活动以提升岗位团队的专业效能。

4.1.3 岗位团队服务时限依据服务社与用人单位签订的服务购买协议而定，当用人单位服务购买协议到



期后，该岗位团队便可依据服务社相关规定解散，其成员可分配至其他或新中标的工作团队。

4.2 项目团队的组建

4.2.1 服务社成立新的项目团队，由行政及人力资源部委任合适的员工担任召集人，对某些重要的事务（例如如何落实执行服务社的战略计划、如何制定服务社的员工培训计划、如何推行某项大型计划项目等）进行必要的讨论及制定适当的行动计划并加以执行。

4.2.2 单位/项目主管可因服务的要求而成立各种项目团队，以能有效推行各项大型的服务计划。

4.2.3 人力资源及行政部负责策划及制定相关的团队建设培训计划，以提升各个项目团队的效能。

4.2.4 项目有时限性的，当项目在规定期限内结项，该团队可解散，其成员可获分配至其他或新中标的工作团队。

4.3 工作团队经费保障和激励

4.3.1 岗位团队经费保障和激励由服务社财务部依据政府服务购买相关通知文件要求，结合服务社《员工薪酬与福利制度》确定。

4.3.2 项目团队经费保障和激励由项目部在项目团队成立前制定详细、科学的项目团队经费预算并报请总干事审核同意后执行，同时抄送至财务部、人力资源及行政部。

4.3.3 服务社员工加入项目团队视同其接受项目团队预算方案中的经费保障和激励机制，如项目方案中已存在项目人员补贴，则项目团队开展的相关工作不计入加班。

4.3.4 服务社在年度员工表彰大会应公开表扬表现突出的工作团队及其领导/召集人。凡表现突出及有潜质的团队成员，均可被纳入服务社的人才培育计划，按服务社的策略性发展计划积极培育他们。

4.4 附则

4.14.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工薪酬与福利制度》

5.2 《员工内部培训管理制度》

5.3 《员工外部培训管理制度》

5.4 《员工激励机制》

（六）表格/通告/资料

无



深圳市升阳升社会工作服务社 员工行为规范管理制度

（一）目的

为了对外展示深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）良好的形象，构建文明的工作氛围，严明纪律以提升其效率和效能，特制订本制度。

（二）适应范围

本制度适用于服务社全体员工

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 行政副总干事

3.2.1 行政副总干事监督人力资源及行政部对本制度的执行，如发现有疏于检查、处罚不公、徇私舞弊等现象，有权视执行情况予以处分及追究相关执行人员责任。

3.3 人力资源及行政部

3.3.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.3.2 人力资源及行政部负责员工日常行为规范的执行与管理，对违纪行为纳入该员工考核，视情节轻重给予相应的行政处分。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 办公行为规范

4.1.1 服务社办公布局、办公设施及座位由人力资源及行政部负责规划和布置；未经人力资源及行政部许可，员工不得擅自挪动办公设备或设施。

4.1.2 各部门负责本部门办公室的卫生，随时保持办公场所整洁、安静的环境，办公桌面要求简单整齐，统一美观。

4.1.3 所有办公场所（包括会议室）一律禁止吸烟。

4.1.4 垃圾篓要求摆放在桌下的走道内侧或不显眼处，不得放在走道旁；雨伞不得摆放在办公区。

4.1.5 办公场所不允许玩牌、下象棋、打麻将等娱乐活动。

4.1.6 出入办公区域的来客实行登记制度，严禁闲杂人员进入办公场所。

4.2 上下班行为规范

4.2.1 每天提前几分钟到岗，做好工作前的准备。

4.2.2 员工上班必须佩戴工作牌，洽谈工作时，也须佩戴工作牌或服务社服。



4.2.3 工作牌应正面朝外戴于胸前，保持干净、完整，不得放置于衬衣口袋内或用外衣遮挡。发现破损或遗失，应及时申请更换和补发。

4.2.4 员工因公外出，须填写《外出登记表》；总干事、副干事外出请知会人力资源及行政部。

4.2.5 员工因私外出，须提交请假单，具体参照《员工考勤管理制度》和《员工请休假管理制度》执行。

4.2.6 员工因公外出返回服务社后，由人力资源及行政部干事在《外出登记表》上登记返回时间。

4.2.7 下班时要整理办公桌面，各类文件归放整齐；最后离开办公室的员工，应检查门窗，查看电灯、空调、电脑、饮水机等用电设备的电源是否关好，检查无遗留问题后方可锁门离去。另要注意的，财务人员要严格遵守现金保管制度。

4.3 着装规范

4.3.1 员工着装要求整洁，有重要会议或对外相关活动，要求员工着服务社统一服装。

4.3.2 员工着装要求大方得体、正式庄重，与办公环境协调。女员工不宜穿着过分华丽、过分暴露、过分前卫、过分紧身的服装，不宜穿着无袖装，不宜佩戴夸张地饰品。

4.3.3 不得穿拖鞋上班。

4.4 仪表仪态规范

4.4.1 服务社内员工应保持职业优雅的姿势和谦逊有礼的态度。

4.4.2 员工在上班时间内，要注意仪容仪表，总体要求是：得体、大方、整洁。

4.4.3 员工头发保持干爽清洁，男员工头发不过耳，女员工发型职业端庄，不烫染怪异发型。

4.4.4 员工面容保持清洁，男员工不宜蓄须，女员工化妆应以淡妆为宜，不能浓妆艳抹，不宜使用香味浓烈的香水。

4.4.5 经常修剪指甲，保持清洁，女员工涂指甲油应以淡色为主。

4.4.6 站姿：两脚跟着地，男员工双脚与肩同宽呈八字，两臂自然交叉放于腹部；女员工双脚呈丁字步，双手十指内扣放于腹部；腰背挺直，收腹挺胸，身体重心放于两脚中间。在正式社交场合或长辈、上级领导面前不宜把手臂交叉放在胸前或背放后面。

4.4.7 坐姿：坐姿端正，双腿自然平行放好，不宜把脚乱跷乱放或躺卧在椅中。

4.4.8 握手时用普通站姿，并目视对方眼睛，大方热情，不卑不亢，握手前应检查自己的手是否清洁干爽，伸手时同性间以地位高或年长者先伸手，异性间应以女性伸手为宜，握手动作短暂而力度适当。

4.4.9 递交物品时，如递交文件，要把正面朝上、文字朝向接收方的方向递上去；如递交钢笔、剪刀等物品，不宜将尖端朝向接收方。

4.4.10 进入别人房间前应先敲门，听到应答后再进入，进入后回身轻手关门，切忌粗暴把门带上。如对方正在谈话，应稍等静候，不要中途插话，如确有急事，应看准时机，并向对方致歉。从房间出来时，也应回身轻声关门。

4.5 语言规范

4.5.1 员工在说话、谈吐、发言时应使用礼貌语言，讲究分寸，彬彬有礼，富有感染力。



4.5.2 与上级或者服务对象讲话时，要保持一定的距离，态度端正，亲切自然，目视对方，注意倾听。回答问话时，语句要清晰简明，表达得体。有不清楚的地方，须待交谈告一段落后，合适的时机再询问。

4.5.3 同事之间，不说粗话、脏话，不恶语伤人。避免高声辩论，保持办公环境安静。与他人谈话时，如有急事需要离开，要先打招呼表示歉意。倾听他人谈话时，不应鲁莽地打断，需要插话时，应在适当的时机，先说“对不起”或“打扰一下”后再发言，说话要清晰，速度适中。

4.5.4 提倡交流与个人技能提升和改善服务社经营有关的信息。

4.6 接打电话规范

4.6.1 打电话要领：打电话之前，按以下六点理出重点，以免浪费时间，分别为：何人，何地，何时，何事，原因，如何。

4.6.2 听到电话铃声立即接听电话，最多不能让铃声响过三遍。接电话时，用自然、愉悦的普通话回答，口齿清晰，富有表现力。

4.6.3 接电话要领：接电话时要先报自己服务社及部门名称：您好，XX 部门。询问对方：“请问您有什么事情？”。如无法回答对方：“对不起，请稍等”，并请其他熟悉所询问事情的同时接听。电话是找其他同事时，应问其姓名，以便转告，当事人不在时，则问其“能不能请您留话”及其姓名、联络方法。随时用笔记下重点，关键数字复述核对无误后转交给相关人。商量时须用手遮住话筒，必须同有关同事商量后方可回答的问题时，应按下保留键，以免对方听到商量的内容。

4.6.4 通电话时，要使用礼貌用语，要准确熟练适时灵活加以运用，使对方感到亲切自然。严禁在电话里与对方大声谈笑或使用不雅之词。

4.6.5 公务电话应长话短说、言简意赅，私人电话不得超过 3 分钟。

4.6.6 员工在打电话与别人交谈时，如有来访者走近，应立即示意，表示已注意到她（他）的来临。

4.7 接待规范

4.7.1 接待来访者，应表情明朗，面带微笑，亲切和蔼，端庄稳重，落落大方，不卑不亢。

4.7.2 接待人员与来访者接触时，切记不要打听或者询问来访者的年龄（尤其对女性来访者）、履历、工资收入、衣物价格等这些与工作无关且被认为是个人隐私的其他事情。

4.7.3 不得用手指或笔杆指来访者或为来访者指示方向，引导来访者时，应走在来访者的右前方，距离保持两至三步，不要太近或者太远。

4.8 处理投诉规范

4.8.1 投诉处理三原则：首先要处理好与投诉者的界面，给对方一个满意的处理；然后要找到相关的责任人并分析问题的性质，进行批评和处罚；最后还要触类旁通分析问题的根源，制定改进的措施。

4.8.2 投诉处理注意事项：和颜相待，倾听投诉者的怨言，对对方表示理解和关注，并做记录明确表示承担替对方解决问题的责任，必要时请上级出面，不做什么争辩、争吵、打断、批评，在事实澄清以前不随口承诺或承担责任或将事一推了之，让对方自己找其他部门。



4.9 工作保密原则

4.9.1 为维护服务社、服务对象、服务单位权益，保守服务社、服务对象、服务单位秘密。服务社实行工作保密原则，任何员工不得将确定应当保密的事项随意透露给他人。服务社附属组织、分支领域组织及员工都有保守秘密的义务，具体参照服务社《保密制度》执行。

4.10 附则

4.10.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

- 5.1 《员工薪酬与福利制度》
- 5.2 《员工考勤管理制度》
- 5.3 《员工请休假管理制度》
- 5.4 《员工奖惩管理制度》

（六）表格/通告/资料

- 6.1 《员工出行登记表》



深圳市升阳升社会工作服务社

员工工作安全与职业卫生健康管理制度

（一）目的

为保障深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）员工的生命财产安全，并有效预防和处理安全事故，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社各部门、单位员工，尤其是工作带有危险性的员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 负责在员工入职前，提醒新员工进行体检，回收体检报告，并存放入该职员人事档案保存。

3.2.3 负责进行工作安全与职业卫生健康宣传教育。

3.2.4 负责定期对各部门进行安全及卫生健康检查，监督各部门执行情况。

3.3 直属部门主管

3.3.1 协助人力资源及行政部执行员工工作安全与职业卫生健康宣传教育工作。

3.3.2 负责日常监督部门员工执行本制度。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 员工工作安全与职业卫生健康管理教育

4.1.1 由人力资源及行政部统一制作安全标识，各部门负责人在部门办公区域内，根据国家有关法律法规要求，放置安全标识。放置完毕后，向人力资源及行政部报告。

4.1.2 新员工入职时，由部门负责人负责向新员工介绍《员工工作安全与职业卫生健康管理制度》。

4.1.3 由人力资源及行政部负责每季度定期开展一次新员工的员工工作安全与职业卫生健康管理教育培训。

4.2 员工工作安全

4.2.1 所有员工在工作时必须树立良好的安全意识，时刻保持对服务社、个人和服务对象的生命财产



保护意识。

4.2.2 员工工作时，需穿着适合工作的服饰，避免在工作时出现意外。

4.2.3 下班或放假前，人力资源及行政部需下发通知提醒各部门做好安全检查，部门负责人提醒员工必须检查好办公室门窗、电源等是否关闭。

4.2.4 人力资源及行政部组建安全小组，每季度定期进行全面安全检查，一旦发现办公地方出现安全隐患，及时做好登记，告知部门负责人及时处理，部门负责人处理完毕后需向安全小组报备，由安全小组确认是否消除隐患。

4.3 员工职业卫生健康管理

4.3.1 新员工入职前，需有三甲医院或以上医院体检证明，体检合格方可入职，体检报告由人力资源及行政部存放入人事档案中进行保管；

4.3.2 员工每年依据服务社要求，由人力资源及行政部组织，定期做体检；

4.3.3 各部门做好部门卫生管理安排，保持办公环境卫生；人力资源及行政部定期检查各部门卫生环境。

4.4 附则

4.4.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关文件

5.1 《社区党群服务中心安全与卫生管理制度》

（六）表格/通告/资料

无



深圳市升阳升社会工作服务社

员工奖惩管理制度

（一）目的

为了维护深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）的劳动纪律和各项制度有效执行，严明纪律以达致奖惩分明，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.2.2 《员工奖惩审批表》生效后，由人力资源及行政部负责存档保管，以备查询；所有级别奖励及大过以上的处分需在服务社内部通报、告示，并记入个人档案。

3.3 直属部门主管

3.3.1 发生奖惩事件后，由事件发生所在主管上报《员工奖惩审批表》，并经人力资源及行政部审核、总干事审批后生效。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 人事奖励

4.1.1 服务社对在综合考核中获得优秀等级的员工给予奖励。

4.1.2 服务社对于在重大活动或专业成果评选中获奖或为服务社取得荣誉的员工给予奖励。

4.1.3 服务社对在重大突发事件危机干预中发挥积极作用并产生重大影响的员工给予奖励。

4.1.4 对工作流程或管理制度积极提出合理化建议，被确认采纳的给予奖励。

4.1.5 在工作或专业服务技能上大胆创新，并为服务社带来显著经济效益者给予奖励。

4.1.6 积极维护服务社荣誉，在业界树立良好形象和口碑的给予奖励。

4.1.7 检举揭发违反规定或损害服务社利益事件者给予奖励。

4.1.8 工作勤奋，超额完成工作任务，被评为优秀员工者给予奖励。



4.1.9 策划、承办、执行重要事务成绩显著者给予奖励。

4.2 奖励方式

4.2.1 通报表扬。

4.2.2 即时奖金。

4.2.3 奖励性假期（除员工正常可以享受的假期外，还可以得到额外奖励性假期）。

4.2.4 参加外部培训的机会。

4.2.5 出国考察的机会。

4.3 奖励的类型

4.3.1 绩效激励：详见服务社《一般员工绩效管理制度》、《管理人员绩效管理制度》。

4.3.2 年终绩效激励：根据服务社年度总体运营情况，按照职务层级、绩效考核成绩、工作表现、任职年限、对服务社的重大贡献、岗位职责评估等方面综合评定后进行计发。详见服务社年终绩效考评方案。

4.3.3 年度评优、评先激励：

4.3.3.1 鼓励员工参加国家、省、市、区等各级各部门的评优活动，获得外部荣誉者，服务社予以奖励；区级奖励 300 元，市级奖励 500 元，省级奖励 700 元，国家级奖励 1000 元。

4.3.3.2 一年内表现优秀并为服务社带来最高额外效益的团队、个人所设奖项，团队奖金为 500—3000 元，优秀个人奖励 300—2000 元。详见服务社年终评优方案。

4.3.4 项目研发激励：

4.3.4.1 文章发表激励：奖励员工的经验总结与服务提炼，颁发嘉奖公告，稿酬 1:1 奖励（服务社同时给予同工相同金额的奖励）。

4.3.4.2 项目研发激励：奖励自主研发并获得资助项目，视获得资助金额情况予以奖励。详见服务社《项目研发管理制度》。

4.3.5 人才推荐激励：对服务社员工提供或管理者为服务社培养、提供发展计划中继任人才的奖金（如：培养和推荐可胜任更高职位的人才），奖励范围为 50—100 元。

4.3.6 创新激励：为提升服务社效益、成本节省、部门效率提升、工作流程优化并整体提升了工作效率等建议所设的奖项，奖金数额 50—500 元。

4.3.7 刊物稿件激励：各级各大媒体，员工可自行投稿，服务社对“有升阳升社工”、“XX 社区服务中心”或社工姓名字样的优秀文章撰写者给予一定奖励，奖励金额 50—500 元（按刊物级别：区级 50 元/篇、市级 200 元/篇、省级 300 元/篇、国家级 500 元/篇以上）；每个中心按季度将中心员工获刊登稿件整理发送至人力资源及行政部邮箱。

4.3.8 投标贡献激励：在政府各相关服务招标中，参与服务社招投标工作的将给予每人 200 元的补贴。为服务社中标做出特别贡献的团队所设奖项，将给予奖金奖励。



4.3.9 服务技能评比激励，优胜者可获得一定数额的奖励，并颁发奖状。

4.3.9.1 档案管理评比。

4.3.9.2 宣传简报评比。

4.3.9.3 服务技能竞赛。

4.3.9.4 项目设计评比。

4.3.10 运动赛事激励：员工代表服务社参加深圳军民运动会、深圳社工运动会或其他运动赛事获得个人或团体奖项前三甲的，分别给予 100—300 元的奖励。

4.3.11 文化激励：能够及时或者不定时按照服务社规章制度及规定程序对管理人员和员工的行为作出是与非的评价；或进行表扬与批评、赞许与制止，以建立良好的服务社文化。

4.3.11.1 问好：经常向员工寒暄问好，可极大地增加与员工之间的亲和力。

4.3.11.2 谈心：经常与员工交谈，既便于了解情况，又便于征求意见。

4.3.11.3 表扬：对业绩突出的员工给予表扬，对工作认真的员工也应适当鼓励。

4.3.11.4 培训与充电：提供各种培训学习机会，丰富员工的工作经验，消除他们的倦怠感。经常进行有针对性的新知识技能培训，提升员工的专业技能。

4.3.11.5 晋升：内部空缺职位优先员工，对于表现优秀的员工，及时予以晋升。详见服务社《员工晋升管理制度》。

4.3.11.6 调岗：允许员工在服务社内部调换工作，以激发他们新的活力。

4.3.11.7 个人成长与职业发展：帮助员工根据服务社目标来确立个人发展目标，将员工发展与服务社发展联系起来。创造机会和竞争环境，增强员工自信心；员工的年龄和学历往往不同，应避免因此造成态度和价值上的差异。应将员工的处事态度、专业知识、岗位技能、健康状况作为升迁的标准。同时不要因为员工的适应性较差，就匆忙地对他的工作能力进行彻底否定。

4.3.11.8 正负激励：正负激励法，顾名思义即正激励和负激励。正激励为奖赏，是对其行为的肯定，目的是鼓励其积极行为继续进行下去；负激励是对其行为的否定，目的在于制止其行为的继续，这两者同等重要。

4.3.12 培训激励：服务社定期开展针对员工需求的、形式内容多样的培训。

4.3.13 社工注册激励：服务社承担或者双方各承担一半。以此来激励员工注册，加强学习。

4.3.14 表彰激励的申请和执行：表彰激励的申请由获表彰人向人力资源及行政部提出，申请时须附上相关证明材料，人力资源及行政部审核相关材料后报服务社总干事批准，获批后由人力资源及行政部执行。

4.4 人事处分

4.4.1 人事处分分为：警告、记过、记大过、辞退四种

4.4.2 员工有下列情况的，予以警告，包括但不限于下列情形：

4.4.2.1 因过失导致工作发送错误但情节轻微者。

4.4.2.2 不遵守考勤规定，一个月内无故迟到早退累计 3 次者。



4.4.2.3 工作时间内睡觉或擅离工作岗位者。

4.4.2.4 同事之间相互谩骂吵架情节尚轻者。

4.4.2.5 着装不规范者。

4.4.2.6 利用服务社办公设备做与工作无关事情者。

4.3.2 员工有下列情况的，予以记过，包括但不限于下列情形：

4.3.2.1 班及工作时间玩电脑游戏者。

4.3.2.2 对来宾或其他员工无礼，导致不满者。

4.3.2.3 因玩忽职守造成服务社损失，但情节轻微者。

4.3.2.4 捏造事实骗取休假者。

4.3.2.5 提供虚假医疗证明者。

4.3.3 员工有下列情况的，予以记大过，包括但不限于下列情形：

4.3.3.1 虚报工作成绩或伪造工作记录者。

4.3.3.2 对同事恶意攻击，造成较大伤害者。

4.3.3.3 遗失重要文件或故意泄漏服务社机密资料者。

4.3.3.4 违反安全规定，使服务社蒙受重大损失者。

4.3.3.5 不通过正当渠道反映对主管上级意见，而是消极抵抗主管领导及不执行主管领导对工作的安排，有意侵犯主管的权威者。

4.3.3.6 在同事间或对外散布消极言论，导致其他员工工作积极性及信心降低，影响工作正常开展着。

4.3.3.7 利用服务社资源从事有悖于服务社经营的事务者。

4.3.3.8 与服务对象发生争吵，甚至打骂，造成服务社形象受损害者。

4.3.3.9 未完成工作任务，造成重大影响或损失者。

4.3.4 员工有下列情况的，予以辞退，包括但不限于下列情形：

4.3.4.1 拒不听从部门主管指挥监督，发生冲突造成恶劣影响者。

4.3.4.2 违反劳动合同或服务社管理规定，情节严重者。

4.3.4.3 对同事施以暴力或有重大侮辱威胁行为者。

4.3.4.4 盗窃同事或服务社财物者。

4.3.4.5 连续旷工 3 天或一年内累计旷工 5 天或以上者。

4.3.4.6 年度内累计 2 次记大过行为者。

4.3.4.7 经公检法部门给予拘留、判刑处理者。



4.4 附则

4.4.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

- 5.1 HRM-PRO-003 《员工薪酬与福利制度》
- 5.2 HRM-PRO-006 《员工考勤管理制度》
- 5.3 HRM-PRO-014 《员工晋升管理制度》
- 5.4 HRM-PRO-016 《员工绩效管理制度》
- 5.5 HRM-PRO-020 《员工行为规范管理制度》

（六）表格/通告/资料

- 6.1 HRM-FORM-020-01 《员工奖惩审批表》



《员工奖惩审批表》

姓 名		性 别		出生年月	
文化程度		职 称		入职时间	
工作部门		职 位		奖励/惩处	
<p>奖惩事由：</p>					
<p>奖励方式：<input type="checkbox"/>通报表扬 <input type="checkbox"/>即时奖金（ 元） <input type="checkbox"/>调薪 <input type="checkbox"/>升职 <input type="checkbox"/>外出培训 <input type="checkbox"/>出国考察</p> <p>惩处方式：<input type="checkbox"/>口头警告 <input type="checkbox"/>警告 <input type="checkbox"/>记过 <input type="checkbox"/>记大过 <input type="checkbox"/>降职 <input type="checkbox"/>辞退</p>					
直属部门 主管意见	签字： 年 月 日				
督导意见	签字： 年 月 日				
人力资源及行 政部意见	签字： 年 月 日				
总干事核准	签字： 年 月 日				



深圳市升阳升社会工作服务社 员工/利益相关方联络与反馈管理制度

（一）目的

为了建立深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）员工、利益相关方信息反馈渠道，以加强服务社与员工、利益相关方的沟通，及时了解员工的思想动态及利益相关方信息，特制订本制度。

（二）适用范围

2.1 本制度适用于服务社全体员工，以及双向垂直的沟通。

2.2 本制度适用于服务社利益相关方的沟通、联络与反馈。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.3 直属部门主管

3.3.1 直属部门主管依据本制度，负责管理本部门员工、利益相关方的沟通联络反馈工作。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 沟通类型

4.1.1 工会代表大会：定期（每年1次）召开员工工会代表大会收集员工意见和建议。

4.1.2 接待日：定期（每季度一次）开展总干事、副总干事接待日。

4.1.3 走访日：定期（每季度一次）开展总干事、副总干事走访日。

4.1.5 周例会：定期（每周周一上午）召开高层管理人员周例会。

4.1.6 月例会：定期（每月第一周周四下午）召开中层管理人员行政月例会。

4.1.7 直属部门主管及时处理日常工作中员工意见及申诉，并进行反馈。

4.1.8 中心主任应每周走访利益相关方及用人单位。

4.1.9 直属部门主管应每月走访利益相关方及用人单位。

4.1.10 服务社高层管理人员（副总）应每季度走访利益相关方及用人单位。

4.2 沟通内容



4.2.1 工作协同、道德理念、价值观、工作问题及解决方案的沟通，调整员工处于最佳工作状态，创造最好的绩效水平。

4.2.2 除正式沟通中的各类面谈外，人力资源及行政部还须不定期对一线员工进行访谈。重点是各部门核心员工、技术骨干的访谈，内容包括员工现阶段工作、生活方面遇到的困难、压力、心理负担等。

4.2.3 上门拜访利益相关方/用人单位，应明确拜访的部门和联系人以及需达成的目标。电话联系的部门和联系人以及需达成的目标，或通过其它方式联系的部门和联系人以及需达成的目标。要将联系沟通的工作做到常态化，制度化。

4.3 沟通程序

4.3.1 员工将拟提供的建议或意见以书面形式提交人力资源及行政部，或由人力资源及行政部根据员工的口头阐述或电话整理成书面建议或意见。

4.3.2 人力资源及行政部收到建议或意见后，应于次日下班前整理登记好并递交有关主管。

4.3.3 人力资源及行政部主管应于3个工作日内审阅完毕并签署处理办法，总干事/副总干事应于5个工作日内审阅完毕并签署意见。

4.3.4 人力资源及行政部应在建议或意见呈交15个工作日内将处理结果反馈给员工。

4.3.5 人力资源及行政部如果收到匿名的建议或意见后，应立即作有关调查并参照署名建议程序及时处理，处理结果以适当方式公布。

4.3.6 人力资源及行政部负责对员工所提意见或建议及处理结果登记并存档，未经许可，任何人不得查阅。

4.3.7 与利益相关方/用人单位的沟通联络，联络人须做好联络沟通记录，记录的内容包括：联络时间、联络的部门、联系人、联系电话、联系地址、沟通的目的、存在的问题及达成事项等等，尽量记录周详，并做好备份和存档，以备查阅。

4.4 沟通要求

4.4.1 对员工在各类沟通会议上提出的问题，沟通者在现场要积极给予解答，对无法解答的问题要向员工解释并给出回馈时间。沟通中产生的相关诉求、建议、投诉及抱怨，面谈信息接收一方需要及时反馈信息的相关部门，协调解决，并及时给面谈信息发出方进行答复。

4.4.2 对于故意隐瞒员工反馈问题的相关直属部门主管，一经发现，依情节轻重及造成的影响，按照服务社相关奖惩规定处理。必要的情况下做好沟通面谈记录，双方签字确认后做好留存。

4.4.3 服务社设立公开邮箱（syssgsu@126.com）及公开电话：0755-26530074，由人力资源及行政部负责管理。



4.5 沟通渠道

4.5.1 直接上级沟通：主要形式为员工定期向直属部门提交工作目标，直接上级定期考核评估，并进行工作辅导和绩效面谈。

4.5.2 间接上级沟通：指间接管理者越级与员工进行个别谈话。

4.5.3 员工座谈会：指服务社人力资源及行政部或相关部门不定期组织各层次员工进行座谈。

4.5.4 员工意见（或满意度）调查：指定期由人力资源管理部门组织员工填写匿名意见调查表，进行汇总分析问题并有针对性地进行改善。

4.5.5 其他沟通渠道：“总干事信箱”、“QQ/微信号”等。

4.5.6 利益相关方/用人单位：实地走访、电话、微信等形式。

4.6 附则

4.6.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工奖惩管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《员工访谈记录表》

6.2 《利益相关方及用人单位联络沟通反馈记录表》

《员工访谈记录表》

访谈时间：

访谈地点：

	姓名	性别	岗位	职务	入职时间	员工性质
访谈对象						
访谈人					访谈性质	
访谈前员工状况分析						
访谈目的或目标效果						
访谈内容记录						
对访谈对象的期望及建议行动方案						
访谈成效						



《利益相关方/用人单位联络沟通反馈记录表》

联络日期：

联络人：

联系单位		联系人		职务	
沟通事宜：					
意见反馈：					
问题跟进：					
备注					



深圳市升阳升社会工作服务社

员工申诉管理制度

（一）目的

为了维护深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）员工的合法权益，员工有自由表达意见或申诉其对服务社的不满，及时发现和处理隐患问题，以构建服务社与员工间和谐的劳动关系，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体员工。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

3.3 直属部门主管

3.3.1 直属部门主管根据本制度，负责管理本部门员工的申诉。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 申诉原则

4.1.1 申诉人应根据事实，按照本制度的规定进行申诉，如经查证表明申诉人有欺骗行为的，服务社将依据相关规定进行处罚。

4.1.2 申诉受理人应在保密的原则下，严肃认真对待申诉时间，保证员工的正当利益不受侵害。

4.2 申诉范围，包括但不限于以下情形：

4.2.1 对绩效考核及奖惩有异议的。

4.2.2 对岗位、级别调整有异议的。

4.2.3 对招聘、培训方面有异议的。

4.2.4 对薪酬、福利、考勤方面有异议的。

4.2.5 对劳动合同的签订、续签、变更、解除、终止等方面有异议的。

4.2.6 对物资申请领用、使用、保管等行政后勤方面有异议的。



4.2.7 认为受到上级或同事不公平对待的。

4.2.8 申诉人有证据证明自己权益受到侵犯的其他事项。

4.3 申诉渠道及方式

4.3.1 书面申诉：申诉人采用书面方式的应在申诉事件发生 10 日内填写申诉表，按申诉处理流程进行申诉。

4.3.2 口头申诉：申诉人采用口头申诉的应在申诉事件发生 5 日内根据本制度向申诉受理人进行申诉，申诉受理人应在申诉表上做好记录，并要求申诉人签字确认。

4.4 申诉程序

4.4.1 申诉人应在申诉事项发生之日起 10 日内填写《员工申诉表》交给申诉受理人。

4.4.2 申诉受理人应在接收《员工申诉表》后详细分析申诉事项是否符合本制度申诉范围的要求，如不符合要求，应当场告知申诉人终止申诉并在《员工申诉表》上注明。如果申诉事项符合要求，申诉受理人应立即告知申诉人自己能否对申诉事项作出解答，如果不能作出解答则应明确告知申诉人，并在《员工申诉表》上写明由申诉处理程序的上一级进行解答。

4.4.3 申诉处理人员应在 10 日内对申诉事项进行调查、取证等工作，并得出最终结论。如果申诉人对受理人给出的结论不满意的，可以在被告知申诉结论之日起 10 日内提出复议，10 日内不提出再申诉即表示申诉人接受该结论。

4.5 申诉答复

4.5.1 申诉处理结果应记录为一式两份的《员工申诉表》，一份交申诉人，一份由人力资源及行政部保存，以备查阅。

4.6 附则

4.6.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工薪酬与福利制度》

5.2 《员工考勤管理制度》

5.3 《员工劳资关系管理制度》

5.4 《员工晋升管理制度》

5.5 《员工绩效管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《员工申诉表》



《员工申诉表》

填表时间	年 月 日		
来 源	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 其他		
申诉人基本情况 及联系方式	姓名	单位/服务领域/职位	联系电话
申诉的具体内容 及期望			
直属部门主管处 理经过及结论	<div style="text-align: right;">受理人: 受理日期:</div>		
人力资源及行政 部处理经过及结 论	<div style="text-align: right;">受理人: 受理日期:</div>		
总干事核准	<div style="text-align: right;">签章: 日期:</div>		
申诉结果反馈 情况			

注：本申诉书一式两份，申诉人留存一份，服务社人力资源及行政部留存一份。



深圳市升阳升社会工作服务社

员工满意度管理制度

（一）目的

为了深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）能及时调查员工的满意程度，及时进行分析研究以作出必要的改进，以提升员工对服务社的满意度和忠诚度，从而有效维系人才，特制订本制度。

（二）适用范围

本制度适用于服务社全体员工法人满意度调查、分析、诊断、改善与反馈。

（三）职责

3.1 总干事

3.1.1 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

3.2 人力资源及行政部

3.2.1 人力资源及行政部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

（四）执行程序

主要执行程序如下：

4.1 人力资源及行政部负责本服务社员工满意度的调查工作，包括文件的设计、回收、分析、总结和建议。

4.2 人力资源及行政部要充分宣传员工满意度调查的目的、用途及填写应注意的事项，确保员工满意度调查获得良好的效果。

4.3 人力资源及行政部 12 月初发放问卷予服务社下辖所有员工填写，并在期限内将问卷回收进行分析。

4.4 人力资源及行政部负责编制《员工满意度分析报告》，报告内对所收集的信息进行归类、统计、分析、判断和讨论，形成具有集体意见的《员工满意度分析报告》。

4.5 当有需要时，人力资源及行政部可召集各职级员工代表召开相关会议，就某些重要的议题或建议进一步收集员工代表的意见，并作出总结。

4.6 《员工满意度分析报告》的内容只是包括调查工作的背景、调查的时间和对象、调查的方法、原始信息统计、归类分析、告诉措施以及整改要求等内容，分析报告应在讯息收集后 15 天内完成。

4.7 除上述员工满意调查外，部门/单位/项目主管每半年与其直属的员工进行一次面谈，以了解员工的心情、学习、生活和工作等情况，这是进行员工心理建设和提升亚古农满意度的重要方式，这可给予员工更多的引导、鼓励和关怀，以协助员工发展潜能及更快地成长。



4.8 服务社/单位/项目内设置员工意见箱或通过文件、通知的形式，让员工填写《意见收集反馈表》，以收集员工的意见和建议，并由其上级主管作出适当的跟进。

4.9 人力资源及行政部也可每年召开员工座谈会，以及时解决部分员工所提出的意见和建议，总干事及服务社管理层须出席并对与会员工所提出的问题或建议作出适当的回应。

4.10 人力资源及行政部对满意度调查中的合理化建议应组织相关工作小组进行论证并加以时间；对于满意度弱项应进行持续的改善，并对弱项改进结果进行总结，有需要时还应对某些有效的措施制定成标准文件或进行制度化管理。

4.11 附则

4.11.1 本制度解释权归属服务社。经理事会审议通过，自公布之日起实施执行。

（五）支持/相关性文件

5.1 《员工关怀管理制度》

5.2 《员工劳资关系管理制度》

（六）表格/通告/资料

6.1 《员工访谈记录表》

6.2 《员工申诉表》

6.3 《员工满意度调查问卷》

6.4 《意见收集反馈表》

《员工访谈记录表》

访谈时间：

访谈地点：

	姓名	性别	岗位	职务	入职时间	员工性质
访谈对象						
访谈人					访谈性质	
访谈前员工状况分析						
访谈目的或目标效果						
访谈内容记录：						
对访谈对象的期望及建议行动方案						
访谈成效						

《员工申诉表》



填表时间	年 月 日		
来 源	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 其他		
申诉人基本情况及 联系方式	姓名	单位/服务领域	联系电话
申诉的具体内容及 期望			
直属部门主管处理 经过及结论	受理日期:		
人力资源及行政部 处理经过及结论	受理日期:		
总干事核准	签章: 日期:		
申诉结果反馈 情况			

注：本申诉书一式两份，申诉人留存一份，服务社人力资源及行政部留存一份。



员工满意度调查问卷

非常感谢您在百忙之中抽出时间填写问卷。本问卷的调查目的是进行服务社员工满意度情况研究，促进服务社与员工共同发展。本次调查采用不记名方式，请同事根据实际情况填写。

再一次感谢您的合作！

填写日期： 年 月 日

第一部分基本信息

1. 年龄

A. 25 以下 B. 25-30 C. 30-35 D. 35-40 E. 40-45 F. 45-50 G. 50-55 H. 55 以上

2. 学历

A. 中专 B. 高中 C. 大专 D. 本科 E. 硕士 F. 博士及以上

3. 性别

A. 男 B. 女

4. 层级

A. 基层 B. 中层 C. 高层

5. 已在服务社工作时间

A. 1 年以内 B. 1-3 年 C. 3-5 年 D. 5-10 年 E. 10 年以上

第二部分物质回报

1. 我对服务社提供的社会保险感到



A. 满意 B. 基本满意 C. 一般或不确定 D. 不太满意 E. 不满意

2. 与我在其他同行相比，我对自己目前的薪酬水平感到

A. 满意 B. 基本满意 C. 一般或不确定 D. 不太满意 E. 不满意

3. 我对服务社的福利政策（节日礼品、生日礼物、体检、带薪休假、保险、交通/

住房补贴等）感到

A. 满意 B. 基本满意 C. 一般或不确定 D. 不太满意 E. 不满意

4. 服务社目前的薪酬制度对我有激励作用

A. 赞同 B. 基本赞同 C. 一般或不确定 D. 不太赞同 E. 不赞同

5. 我对我的总收入感到

A. 满意 B. 基本满意 C. 一般或不确定 D. 不太满意 E. 不满意

第三部分成长与发展

1. 我认为未来在服务社内部我还有充分的发展空间

A. 赞同 B. 基本赞同 C. 一般或不确定 D. 不太赞同 E. 不赞同

2. 我个人的能力和特长在服务社得到了充分发挥

A. 赞同 B. 基本赞同 C. 一般或不确定 D. 不太赞同 E. 不赞同

3. 服务社给我提供了一个清晰的职业发展规划



A. 赞同 B. 基本赞同 C. 一般或不确定 D. 不太赞同 E. 不赞同

第四部分认可与赞赏

1. 我相信我的努力得到了肯定

A. 赞同 B. 基本赞同 C. 一般或不确定 D. 不太赞同 E. 不赞同

2. 我感觉我的努力和付出得到了公平公正的认可

A. 赞同 B. 基本赞同 C. 一般或不确定 D. 不太赞同 E. 不赞同

3. 我因为自己所从事的工作而得到别人的肯定与欣赏

A. 赞同 B. 基本赞同 C. 一般或不确定 D. 不太赞同 E. 不赞同

第五部分培训与学习

1. 培训对我实际能力与业绩的提升有很大帮助

A. 赞同 B. 基本赞同 C. 一般或不确定 D. 不太赞同 E. 不赞同

2. 我所接受的培训与我的工作职责匹配度感到

A. 满意 B. 基本满意 C. 一般或不确定 D. 不太满意 E. 不满意

3. 我对服务社提供的培训形式感到

A. 满意 B. 基本满意 C. 一般或不确定 D. 不太满意 E. 不满意

第六部分其他



Q01 我知道服务社对我的工作要求

答:

Q02 我有做好我的工作所需要的材料和设备

答:

Q03 我觉得我的主管或同事关心我的个人情况

答:

Q04 在工作中，我觉得我的意见受到重视

答:

Q05 服务社的使命/目标使我觉得我的工作很重要

答:

Q06 我的同事们致力于高质量的工作

答:



《意见收集反馈表》

填表时间			
来源	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 其他		
意见反映人基本情况及联系方式	姓名	单位/服务领域	联系电话
意见、 建议的具体内容			
服务社处理 意见及跟进回馈	签章： 日期：		

备注：此文档是服务社重要文件，由服务社人力资源及行政部归档保管，任何人未经同意不得查阅、外传。