

目录

社会工作守则.....	1
服务政策.....	5
督导管理制度.....	9
社服务监测管理制度.....	14
服务承诺管理制度.....	18
服务成效测评机制.....	20
民意测评机制.....	23
信息公开管理制度.....	25
保密管理制度.....	27
项目管理制度.....	30
接受社会捐赠实施管理制度.....	33
检讨及修订管理制度.....	37

深圳市升阳升社会工作服务社

社会工作守则

第一章 总则

第一条 为了推进深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“服务社”）社会工作服务规范化、职业化和专业化，不断提高社会工作服务质素，根据《深圳市社会工作者守则》（深圳社会工作者协会 2014 年），特制订本制度。

第二章 细则

第二条 本制度适用于服务社全体员工。

第三条 总干事负责本制度制定、执行、修改及废止工作的核准。

第四条 服务部负责本制度的制定、修改及废止工作，并确保其有效执行。

第三章 个人操守及素质

第五条 社工是公共服务的专业提供者，社会矛盾的有效化解者，社会政策的宣传者和重要执行者，社会管理创新的有力推动者，社会公平的积极维护者，社会建设的“工程师”。

第六条 拥有良好道德品质、专业知识和技能，遵纪守法，尽职尽责，维护社会和谐、促进社会进步。

第七条 遵循平等原则，尊重每一个人的独特价值和尊严，不因服务对象的出身、种族、国籍、性别、年龄、政治观念、宗教信仰、社会及经济地位等不同而有所区别。

第八条 全心全意为公众服务，相信每个人都有发展的潜能，为满足服务对象的自我发展、自我实现而努力工作。

第四章 工作守则

第九条 社工对社会

（1）宣传贯彻国家有关社会工作的政策、法规，大力宣传社会工作的积极作用；

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

（3）本着负责任和建设性的态度，鼓励和组织群众参与社会事务，发挥良好的正面导向作用；

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

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

(6) 不得运用个人的知识、技能或经验助长有损国家利益和社会公共利益的活动。

第十条 社工对用工单位

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

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

第十一条 社工对社工服务社

(1) 向社工服务社负责，遵守服务社纪律、服从服务社决定、维护集体荣誉，为其提供高效、优质的专业服务；

(2) 作为社工服务社的一员，积极维护社工服务社整体形象，主动献计献策，提供咨询意见，以提高服务社的服务水准。在未经服务社同意的情况下，不得擅用服务社名义与外界联系，为私人事务招揽服务对象。

第十二条 社工对社工专业

(1) 坚持诚实、守信、尽责的工作态度，恪守职业操守及助人价值观；

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

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

(4) 积极总结经验，开展专业研究，推动深圳社会工作实务水平的总体提高。

第十三条 社工对服务对象

(1) 严守服务对象第一优先原则，在工作过程中确保服务对象生命安全；

(2) 对服务对象负责，协助他们获得适合有效的服务，使服务对象知悉其权利、责任、义务；承担社会工作者相应的责任和义务；

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

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

(5) 不得滥用与服务对象的关系，藉以谋取私人的利益。

第十四条 社工对社工

(1) 互相尊重，平等竞争，取长补短，友好合作，共同提高；

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

(3) 尊重其他社工服务社及社工，不得擅自介入其他社工的服务对象，尊重服务对象的选择权；

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

(5) 尽力协助新社工建立、发展专业价值观，辅助其学习专业知识与技能。

第五章 操守及守则实施

第十五条 服务社在发布社会工作者招聘时，参考社会工作道德、操守及守则拟定招聘计划和通知。

第十六条 服务社在社会工作者招聘笔试或面试中，参考社会工作道德、操守及守则进行考核、评估和筛选。

第十七条 服务社在与新入职的社会工作者签订劳动合同时，有保密等社会工作操守及原则的约束。

第十八条 服务社定期推荐新员工参加行业协会举办的岗前培训，接受行业协会有关行业专业理论、技术及道德规范的学习。

第十九条 服务社定期举办入职培训工作，入职培训须包含有关行业伦理、操守、原则等道德规范的学习与考核。

第二十条 社会工作职业晋升考核中，须参考社会工作道德、操守及守则进行考评和审查。

第二十一条 为推进职业操守及守则落实，服务社通过季度考核方式进行规范和约束，季度考核须含有社会工作道德、操守及守则的考核内容。

第二十二条 为推进职业操守及守则落实，服务社通过年终绩效考核方式进行规范和约束，年终绩效考核须含有社会工作道德、操守及守则的考核内容。

第二十三条 若《深圳市社会工作者守则》有新的修订，服务社于半年内重新修订本制度。

第二十四条 若《深圳市社会工作者守则》有新的修订，服务社于 5 个工作日内向各部门下发新的守则。

第六章 附则

第二十五条 本守则由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第二十六条 本守则自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

服务政策

第一章 总则

第一条 为了服务使用者在申请、接受、终止服务过程中有明确的指导政策，本机构根据服务特点及专业发展方向制定服务政策，以保证社工服务质量，保障服务使用者的权益。

第二章 申请服务

第二条 申请服务条件：凡符合本机构社工服务范围内的社区居民均可申请本机构的社工服务。

第三条 本机构目前涉及服务范围包括：南山区、罗湖区、龙华区、龙岗区等。

第四条 个案服务申请途径：

（1）由服务对象本人或其监护人等向本机构自愿提出服务申请的，经负责社工及直属督导评估服务对象需求，根据评估结果确认后方可接受本机构社工服务；

（2）服务对象经其他机构或个人转介希望获取本机构服务的，经负责社工向转介机构或个人了解服务对象相关情况、评估服务需求经直属督导同意，并取得《转介同意书》，方可接受本机构服务；本机构接受转介后将在 5 个工作日内向转介机构或个人提供《转介复函》；

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

（4）服务对象接受服务按其意愿可选择签订《接受服务同意书》，或与负责社工达成口头协议，均可视为专业服务关系成立，负责社工需做好服务跟进记录。

第五条 活动及小组服务申请途径：

（1）符合活动要求目标人群的社区居民均可报名参加辖区范围内的社工活动；

（2）小组会根据小组要求对申请报名的居民进行筛选，确定组员名单后由负责社工统一通知到位，让组员知晓报名通过及何时何地参加小组；

（3）社区居民可通过网络、电话、现场报名的方式报名参与活动。

第三章 服务对象接受服务基本流程

第六条 个案专业服务流程

- (1) 接案：负责社工与服务对象了解服务对象需求，若符合本机构服务受理范围则签订接案协议、建立初步关系，确保服务顺利开展；
- (2) 预估：负责社工透过面谈、家访、资源调查等方式进一步评估服务需求，与服务对象聚焦主要问题，完成个案评估报告；
- (3) 计划：负责社工与服务对象共同探讨问题解决的方法，制定行动目标和行动计划；
- (4) 介入：负责社工与服务对象根据行动计划，推动、督促服务对象实施计划，并进行跟进和监督；
- (5) 评估：负责社工会对服务对象进行过程及结果评估，根据评估结果申请结案或进行服务改进；
- (6) 结案：因结案条件达到则协议终止服务，并根据需要对服务对象进行后期追踪和回访。

第七条 小组工作服务流程

- (1) 招募：社工通过海报、宣传单张、网络、电话、宣传活动等多种方式发布招募信息进行小组组员招募，吸引符合条件的居民报名；
- (2) 接受报名：在报名截止日期内，居民可通过网络、电话或现场报名的方式报名参加小组活动，社工做好报名登记；
- (3) 确定组员：报名截止后，社工对报名居民进行筛选，确定符合小组要求的组员名单，电话通知筛选通过的组员并提醒准时参与小组活动，同时电话告知未通过筛选的居民并说明原因；
- (4) 小组开展：合理安排每节小组内容及开展频率，积极促进组员的成长及改变；小组过程中，组员不遵守小组规则并严重影响他人的，或组员不愿继续的等，根据服务退出机制处理；
- (5) 小组结束及后续跟进：社工注意处理组员的离别情绪，并根据组员的需求安排后续跟进，巩固小组取得的成效。

第八条 社工可通过海报张贴、宣传单张发放、网络、电话等方式预告社区活动，居民可根据需要通过网络、电话、现场等报名方式参与，也可现场获得社工同意后参与社区活动。

第四章 尊重和保障服务对象的基本权利

第九条 对服务对象应保持宽容与尊重的态度，尊重服务对象自身的生命价值和其他基本权利，充分保障他们获得基本的资源和可靠的专业服务的权利，帮助他们解决困难，满足他们的生存和发展的需要。

第十条 社会工作者应当尊重服务对象的个体差异，尊重个性化需求，充分挖掘个人潜能。

第十一条 社会工作者应从内心接纳服务对象，将他们看做是工作过程中的重要伙伴，不因服务对象生

理、心理、种族、性别、年龄、职业、社会地位、信仰等因素产生任何歧视，更不能因此而拒绝为服务对象提供社工服务。

第十二条 注重为服务对象保密，服务使用者所提供的个人数据，除在服务使用者的安全受到威胁或其行为将严重危害他人的安全等情况下，将予以保密。

第十三条 尊重服务对象自我决定与知情同意，服务对象有权利在充分知情的前提下选择服务的内容、方式，并在事关服务对象利益的决策中起到主导作用。

第十四条 社会工作者应当保护服务对象的隐私。未经服务对象同意或允许，社会工作者不得向第三方透露涉及服务对象个人身份资料和其他可能危害服务对象权益的隐私信息。

第十五条 在特别情况下必须透露服务对象有关信息时，社会工作者应向机构或有关部门报告，并告知征得服务对象的同意，有限度公开隐私信息及采取相关保护措施。

第五章 服务终止及退出

第十六条 个案服务终止及退出：

（1）有以下情况可终止服务：服务目标达到；情况有变（如案主入狱、搬家、死亡等）而不能再做跟进；服务使用者已经转介往其他机构接受服务；服务使用者提出终止服务或连续三个月失去联络；服务使用者不愿意继续接受服务；其他原因不能接受服务的；

（2）负责社工有岗位调动的，应在离岗前做好内部服务交接工作，并征得服务对象的同意，保证服务的延续；

（3）以下情况终止服务的（包括：所提供的服务不再符合服务对象的需要，或服务对象因住址变动等不在服务区域内，或服务对象问题超出负责社工职责或能力范围内的），负责社工可根据情况协助将服务对象转介到其他合适的机构继续接受服务；

（4）服务使用者需转介往其他机构接受服务的，负责社工需征得服务使用者同意，并做好与接收机构的转介及后续跟进工作。

第十七条 活动、小组服务终止及退出：

（1）因不可抗因素：台风、暴雨红色警报等可推延或终止服务，由负责社工向直属督导申请报备，并向已报名参与的服务对象说明情况获得同意；

（2）活动报名人数少于计划的 60%，负责社工应向直属督导申请活动推迟或终止，同时向已报名参与的服务对象及相关合作方说明情况并获得同意，方可推迟或终止服务；

（3）小组报名人数少于计划的 80%时，负责社工应向直属督导申请小组推迟或终止，同时向已报名参

与的服务对象及相关合作方说明情况并获得同意，方可推迟或终止服务。

第十八条 服务过程中，服务对象有退出服务的权利。

第十九条 服务对象可向社工直接提出退出服务，也可向社工的直属督导、中心主任提出退出服务。

第二十条 服务对象可通过电话、电子邮件、面谈等方式提出服务退出的请求。

第二十一条 社工不得私自、无故推迟或终止服务。

第六章 服务政策知情

第二十二条 本机构所制定的服务管理制度政策，均应确保服务使用者在接受服务之前了解清楚。内容包括：服务申请、服务流程、服务对象的基本权利、意见投诉、服务终止等。便于服务对象能够充分了解及时的申请或退出服务。

第七章 意见的反馈及投诉

第二十三条 对本机构的服务，服务对象有权反映意见或投诉，可通过填写《服务对象满意度调查表》，或通过网络、电话，或直接向服务社反映。

第二十四条 收到意见或投诉后，机构相关负责人会于三个工作日内致电或约见服务对象了解情况，并协调解决问题，若经过商讨后未能解决问题，本机构相关负责人会告知服务对象将如何跟进，并向服务对象报告行动结果的时限。

第二十五条 如服务对象怀疑权益受到侵犯，可向本机构投诉。

第八章 附则

第二十六条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第二十七条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

督导管理制度

第一章 总则

第一条 为了保障深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称：机构）社会工作专业化发展方向，加强机构人才队伍建设，规范督导管理。根据中共深圳市委深圳市人民政府《关于加强社会工作人才队伍建设推进社会工作的意见》等规定，同时结合机构实际情况，特制定本管理制度。

第二条 本制度所称督导是指经深圳市社会工作者协会认证，具有丰富社会工作经验的人员，通过社会工作专业方法，将社会工作知识和技术传授给有需要的社会工作者，有权对受督导者的工作表现进行指导、协调、提高和评估，通过彼此的互动行使行政、教育和支持功能的管理人员和社会服务人员。

第三条 机构督导包括督导助理、内聘督导、初级督导、中级督导。

第二章 督导人才选拔

第四条 督导人才选拔层次为：一线社工→督导助理（兼职）→内聘督导→初级督导→中级督导，相关要求参照《深圳市社会工作督导管理办法》执行。

第五条 督导助理：机构根据一线社工数量配比，依据深圳市《深圳市社会工作者督导助理选择与聘用办法》相关规定，凡是符合该规定相关条件的一线社工，机构将组织选拔、考核、评估，选择优秀者推荐至市社工协会，由社工协会评定，对通过评定者给予薪资和职位的晋升。

第六条 内聘督导：根据机构发展需要，对具有督导助理工作经验且表现优秀者，机构将作为初级督导人才培养，采用“跟随初级督导学习+单独开展工作”的方式，可专兼职履行初级督导工作职责，并给予薪资和职位的晋升。

第七条 初级督导：机构依据《深圳市社会工作督导管理办法》及《深圳市社会工作者初级督导选拔考核管理办法》规定，凡是符合该办法相关条件的，机构将推荐其参加深圳市社会工作者协会初级督导选拔考试，通过考核者机构将给予薪资和职位晋升。

第八条 中级督导：机构依据《深圳市社会工作督导管理办法》及《深圳市社会工作者中级督导选拔办法》规定执行，凡是符合该办法相关条件的，机构将推荐其参加深圳市社会工作者协会中级督导选拔，通过选拔者机构将给予薪资和职位晋升。

第三章 督导助理职责

第九条 督导助理指导一线社工，其职能范围一般只涉及自己所领导团队的成员，特殊情况可跨团队指导，指导人数为 7 人。

第十条 督导助理原则上按照“四天一线+一天督导助理”的工作模式，其在机构担负行政工作的时间每周不得超过一天。

第十一条 完成督导为其制定的个人成长方案。

第十二条 定期向督导进行工作汇报，接受督导的督导，并积极跟进落实和解决工作中所遇到的问题。

第十三条 协助督导完成各个项目的年度工作计划及其他操作或协调性工作。

第十四条 在督导的指导下，对一线社工的工作进行初步分工，帮助社工对岗位分工、职责、工作范围等有清晰的了解，并对一线社工进行实务操作上的指导。

第十五条 在督导的指导下，对一线社工的工作进行绩效考核和评估。

第十六条 监督并确保一线社工所提交服务材料的真实性，并跟进一线社工转介的疑难个案、小组及活动。

第十七条 对一线社工进行情绪上的支持和压力缓解，引导新员工尽快适应工作等。

第十八条 收集、整理一线社工的服务记录及其他工作报告，按时提交给督导，督促社工落实督导的审批、反馈意见。配合机构完成社工的考勤及督促、考核社工工作完成情况，及时提交给督导审批。

第十九条 在完成督导助理岗位的工作外，还需承担其项目中一线社工平均指标量的 70%以上。

第四章 督导（内聘督导、初级督导）职责

第二十条 机构参照市社协每 21 名政府购买的在岗社工配备 1 名初级督导的原则配备初级督导岗位。

第二十一条 督导原则上按照“三天督导+二天机构行政工作”的工作模式，其每周一需回机构参加机构高层周例会。

第二十二条 督导对督导助理职责：

- （1）制定督导助理个人成长方案，并跟进落实；
- （2）对督导助理的工作进行绩效考核和评估；
- （3）指导督导助理介入一线社工个人成长方案的实现，协助其提升统筹管理、实务操作等能力；
- （4）指导督导助理具体完成对一线社工的服务记录、总结审阅、批复等；
- （5）对督导助理进行情绪上的支持和压力缓解等。

第二十三条 督导对一线社工职责：

(1) 根据督导助理反馈的情况，策划并组织实施一线社工系统培训方案；

(2) 根据所督导领域的实际情况，与相同领域内的督导协商，统一制定该领域内的各类记录表格，制定一线社工、督导助理之间的工作程序；

(3) 定期召开督导小组会议；

(4) 介入由一线社工转介但督导助理无法处理的疑难个案和负责情况。

第二十四条 督导对机构、项目单位、社工行业和社工协会职责：

(1) 代表所负责的团队，对现有的问题和情况进行总结，提出具体建议，反馈给项目单位及市协会等相关单位；

(2) 每季度参与机构服务质量评估，对机构项目进行质量审核等；

(3) 根据实际需求，与项目单位沟通协调，调整服务方案，优化服务结构；

(4) 负责机构领域内业务方向的设计、规划，监督规范所负责领域的工作程序等。

第二十五条 《深圳市社会工作督导管理办法》及《深圳市社会工作者初级督导选拔考核管理办法》规定的初级督导职责。

第五章 中级督导职责

第二十六条 机构参照市社协每 63 名政府购买的在岗社工配备 1 名中级督导的原则配备中级督导岗位。

第二十七条 中级督导对督导职责：

(1) 帮助督导个人成长，并跟踪落实；

(2) 对督导的工作进行绩效考核和评估；

(3) 指导督导介入督导助理个人成长方案的实现，指导其发挥督导行政、教育及支持功能；

(4) 指导督导具体完成对督导助理和一线社工服务记录、总结的审阅及批复等，并进行相关理论、实务专业培训；

(5) 对督导进行情绪上的支持和压力缓解等。

第二十八条 中级督导对督导助理职责：

(1) 引领规范督导助理专业操守；

(2) 在理论和实务操作上给予督导助理相应的指导和培训。

第二十九条 中级督导对一线社工职责：

(1) 根据督导、督导助理反馈的情况，指导并参与筹划对一线社工有针对性的培训；

(2) 对领域内的各类记录表格和一线社工、督导助理和督导之间的工作程序提出专业的指导建议；

- (3) 不定期参与社工督导小组工作，掌握督导助理和督导开展督导工作的情况；
- (4) 介入由一线社工转介，但督导助理和督导无法处理的疑难个案和复杂情况。

第三十条 中级督导对社工行业和社工协会职责：

- (1) 对督导工作中的问题和情况进行总结，提出具体建议，并反馈给社工协会；
- (2) 每年度参与社工行业组织统筹的 1 个课题小组，进行课题研究，至少参与撰写并在市级以上刊物公开发表专业学术文章 1 篇；
- (3) 每年度参与社工学院课程，至少完成 2 个与社工专业相关的课件；
- (4) 每年度开展特殊个案，如疑难个案、创新性个案 3 个以上；
- (5) 每年度为行业发展提供 4 条以上建设性的建议，且建议被行业或主管部门采纳；
- (6) 积极参加由政府主管部门、行业协会等组织的行业发展专题会议，并参与行业发展报告撰写；
- (7) 应积极响应并参加由政府主管部门、行业协会、机构等组织的行业应急公共服务项目，维护行业利益。

第三十一条 《深圳市社会工作督导管理办法》及《深圳市社会工作者中级督导选拔办法》规定的中级督导职责。

第六章 对督导的要求和违规管理

第三十二条 督导需严格遵守社工协会及机构制定的各项规章制度，按期、按质完成工作任务，接受社工协会考核，遵守市协会及机构保密原则。

第三十三条 坚持专业操守和职业道德，遵守《社会工作职业道德指引》。

第三十四条 在工作中坚持求真务实原则，结合本土实际，不照搬套用不符合实际的专业理论、实务知识，在工作中服从市协会和行政指导者。

第三十五条 督导应具有高水平的专业素质，除社工专业知识外，督导还应努力学习社会学、心理学、法律等方面知识，加强实务能力和技巧提升，积极开展实务探索和社工理论研究。

第三十六条 有下列情况之一的，将取消督导助理、督导资格：

- (1) 在市民政局或市协会组织的考核评估中考核不合格的；
- (2) 在社工项目中实务工作弄虚作假的；
- (3) 不遵守市协会及机构规章制度，不服从行业协会和主管部门指导的；
- (4) 在工作中出现违规、违纪、失职的，并造成严重影响或后果的；
- (5) 因遭到投诉并原因合理的；

(6) 其他违反社工职业操守的。

第七章 附则

第三十七条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第三十八条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

服务监测管理制度

第一章 总则

第一条 为了建立优质社会服务管理机制，协助深圳市进一步探索本土社会工作机构发展道路，本机构特制定该制度用以指导、实施、改进机构的服务监测工作。

第二条 推行服务监测的目的包括：

- (1) 监察：用以监察服务运作是否依据设立的目标，便于在偏离目标时予以修正；
- (2) 问责：若有机机构专业社工在服务提供上有失误及疏忽，服务监测可以作为一种制裁和治理的依据；
- (3) 标准：服务监测也可视为一种服务水平的保障措施，可用于对各方人士（如服务对象、用人单位、合作方等）作出交代；
- (4) 改良：服务监测可推动专业发展及服务改良，亦可促进机构持续地自我完善。

第三条 服务监测结果的运用方向包括：

- (1) 参与评估：用于提炼服务成效，作为服务履约佐证；
- (2) 组织服务规划：转化为机构下阶段、下年度服务规划的重要参考；
- (3) 修订服务政策：据此修订机构在理念倡导、服务推展与管理机制上的政策，促使服务更人性化与及时地传递给有需要人士。

第四条 鉴于机构发展现状，现阶段机构服务监测以内部监察为主；但在有条件的情况下，仍会尽力尝试邀请外部顾问或第三方评估机构进行客观评估。

第五章 实施办法：

第六条 为保证服务监测的全面性、系统性和科学性，机构从三个维度对所承接的项目、服务开展自我监察：

- (1) 不同服务类型采用不同的服务监测体系；

目前机构的服务类型主要包括：1、社区党群服务中心；2、岗位社工服务。由于不同类型的服务在服务管理和成效呈现上有不同的要求，采用分类服务监测体系，既能保证测评工具的适用性，也能保证测评结果的客观性。

(2) 针对多元主体开展服务监测工作；

服务监测的对象包括服务对象、机构员工、用人单位以及合作方。

(3) 采用“定量”和“定性”两种研究方法对服务监测结果进行分析：

A、定量研究：运用测评工具，对服务监测的结果进行量化统计及必要的分析，以呈现服务的有效履约情况。

B、定性研究：运用测评工具，对服务监测的结果进行“质”性分析和研究，注重服务对象的改变以及多元主体对服务的评价，以呈现服务成效。

第七条 服务监测的内容范围主要包括：

(1) 服务进度：是否有依据服务计划开展服务，实际开展服务的进度，以及与服务计划的符合率；

(2) 服务质量：是否依据机构服务质量要求，实际开展服务的效果；

第八条 服务监测具有持续性，服务的每个阶段都在发生，服务监测的结果半年统计 1 次。

第九条 服务监测的执行主体为一线社工、项目主任、督导、机构各部门主管及副总。具体分工为：

执行主体	监测分工
一线社工	1、制定各领域服务计划；2 各领域服务进度检讨；3、服务执行的规范性；4、指标完成情况；5、单个个案、小组、活动的目标达成情况/服务满意度/出席率。
项目主任	1、制定项目年度计划；2、项目半年/年度进度检讨；3、服务执行的规范性；4、项目指标完成情况；5、个案、小组、活动的总体目标达成情况/服务满意度统计/出席率统计；6、服务的影响力分析；7、合作方的评价收集。
督导	1、项目年计划的合理性；2、项目半年/年度进度检讨；3、项目变更事宜；4、服务执行的规范性；5、单个个案、小组、活动的目标达成情况/服务满意度/出席率；6、督导工作的及时性和规范性；7、督导工作成效。
部门主管	1、制定各部门年度计划；2、部门半年/年度进度检讨；3、半年/年度工作成效分析；4、工作反思及下一步工作计划。
副总	1、机构年度计划；2、机构半年/年度工作进度检讨；3、机构整体服务执行的规范性；4、机构所有服务指标完成情况统计；5、机构所有个案、小组、活动达标情况/服务满意度/出席率的统计；6、机构整体服务影响力的分析；7、各项目点合作方评价的收集与整理。

第十条 服务监测的具体形式包括：

（1）**部门月度、半年度及年度监测：**机构服务部和行政部参照《服务监测指引》，定时收集监测材料、统计数据，对服务进度、服务质量、服务规范性进行监督。

（2）**督导日常监测：**包括1、通过团体督导检视项目服务的进度、服务协议完成情况以及服务履约情况；2、通过档案筛查，检视专业服务的质量，并形成必要的文字记录；3、通过督导会议，指导项目团队对本年度的服务进行反思总结，同时对下一年的服务进行策划。

第三章 具体安排

第十一条 由服务部主要负责统筹机构的服务月度、半年度及年度监测事宜。

第十二条 社工自查由各个项目/服务点自行组织开展。

第十三条 中心层面的服务会议由督导/中心主任组织开展，机构层面的服务会议由机构行政部下发通知，组织各项目/服务点的负责人参加。

第十四条 督导的监测工作由督导自行安排，但需要形成工作记录，可作为服务监测的佐证材料。

第十五条 机构档案筛查由机构服务部下发通知，由服务部组建评估团队，以下点检查的形式，对各项项目/服务点进行服务监测。

第十六条 服务监测的结果（主要是机构档案筛查结果）将及时通过行政部向机构所有员工进行公示。

第十七条 服务监测监测结果将作为机构员工绩效考核、优秀员工选拔及奖励的重要依据。

第四章 附则

第十八条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第十九条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

服务承诺管理制度

第一章 总则

第一条 为进一步提升服务社社工专业服务形象，规范服务行为，提升服务素质，打造服务品牌，同时增加社工服务社的公信力和体现社工服务社对社会交代的态度，特制订本制度。

第二章 财务管理

第二条 建立符合《民间非营利组织会计制度》要求的财务管理制度并严格执行，社区服务中心项目款必须专款专用，实行独立预决算，工作人员薪酬能够及时、足额发放。

第三条 机构及各社区服务中心每年由第三方会计师事务所出具无保留意见的年度独立财务审计专项报告。

第四条 财务审计报告及其它财务信息向组织内部和公众公开，接受公众监督。机构运营的社区服务中心每季度定期在中心宣传栏公示中心的财务收支情况，同时报送社区及相关主管单位。

第五条 经许可利用社区服务中心开展的营利性活动项目，收费标准必须报主管部门同意。同时，经营性服务所得收入应作为中心运营经费及公共服务经费的来源，不得挪作他用。

第六条 服务不得违反市级相关政策规定，利用服务中心进行违背运营宗旨的其他营利性活动。机构不得擅自处分服务中心的资产。

第三章 服务内容

第七条 服务内容完全符合社会工作相关政策及法规。

第八条 服务内容严格参照区“风景林工程”关于社区服务中心项目建设标准，提供 11 类服务项目，同时严格遵照《深圳市社区中心建设运营标准》的相关要求以及各个项目服务协议规定的内容执行。

第九条 服务内容覆盖到社区老年人、残障人士（轻度）、青少年、妇女儿童及家庭，来深建设者及家庭以及其他有需要的服务群体。

第十条 服务内容包括：职业教育与就业服务、社会保障服务、为老养老服务、扶贫济困助残服务、居民健康和计生服务、文体活动服务、流动人口服务、心理咨询服务、四点半课堂、公益慈善、志愿者服务、家庭服务、危机干预、能够回应社区需求的其它服务。

第四章 服务方式

第十一条 争取做到服务方式多样化，能够最大限度的满足服务对象的实际需求。

第十二条 具体的服务方式包括：社区走访、建档、个案服务、小组服务、社区活动、讲座、工作坊、组建志愿者队伍、社会组织孵化和完善、援通系统装置、组织调研与研究报告等。

第五章 服务责任

第十三条 升阳升服务社为外展示服务的服务对象购买意外保险，确保服务对象的安全，明确双方权责。

第十四条 对机构所运营的服务单位举办的夏令营或冬令营、以及四点半课堂等，须与家长明确安全风险，确保服务的顺利、安全开展。

第十五条 针对资源方进行管理，合作时需签署合作协议，明确各方权利和义务。

第六章 附则

第十六条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第十七条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

服务成效测评机制

第一章 总则

第一条 为加强机构服务管理和监督，有效掌握、总结、呈现机构各项目/服务点的服务成效，特制定本制度，为各项目/服务点的成效监测提供指引。

第二条 本机制包括界定服务成效测评的范围、明确服务成效测评的对象、确定服务成效测评的流程、提供服务成效测评的工具四个部分。

第三条 本机制仅在深圳市升阳升社会工作服务社内部使用，适用于所有项目/服务点。

第四条 本机制根据机构发展的状况每年修订一次。修订后将通过公文形式由行政部向机构所有员工发放。

第二章 测评范围

第五条 成效测评的范围包括：

- (1) 服务产出：是否完成了合同指标规定的服务数量；
- (2) 服务目标达成：合同规定或服务计划的目标是否有达成；
- (3) 服务素质：服务对象、用人单位、项目合作方对服务的满意度；
- (4) 服务成效：服务是否达标，服务对象是否发生改变，服务相关方对服务的评价。

第六条 服务产出指的是评检各项目/服务点根据合同要求以及需求评估制定的年度计划在实际执行中的产出数量。重点考核各个项目/服务点的履约能力。

第七条 服务目标达成指的是评检各项目/服务点年度计划制定的目标及具体服务目标的达成情况。重点考核各个项目/服务点的目标达成情况。

第八条 服务素质指的是评检各项目/服务点的服务对象、用人单位、相关合作方对服务的满意度。重点考核各项目/服务点的服务满意度。

第九条 服务成效指的是评检各项目/服务点的服务效果、服务对象改变、服务相关方对服务的评价。重点考核各项目/服务点的服务成果。

第三章 测评对象

第十条 成效测评的对象包括服务对象、一线社工、用人单位、相关合作方。

第十一条 对服务对象的测评主要包括在服务过程中的改变以及对服务的满意度，主要通过查阅资料、焦点小组、访谈来实现。

第十二条 对一线社工的测评主要包括所提供服务的效果以及员工的服务表现。主要通过查阅资料和员工绩效考核来实现。

第十三条 对用人单位的测评指的是了解用人单位对服务使用的评价。主要通过收集《服务评价函》来实现。

第十四条 对相关合作方的测评指的是了解合作方对服务使用的评价。主要通过收集《利益相关方意见表》来实现。

第四章 测评流程

第十五条 原则上每半年一次对服务成效进行评检。

第十六条 由机构服务部下发服务成效测评通知，详细阐述测评的意义、需要提交的资料以及测评的时间安排。

第十七条 由机构服务部安排督导组对各项目/服务点的成效测评资料进行收集、整理、归档，并撰写分项测评报告。

第十八条 测评结果汇总至机构专业副总，形成机构层面的服务成效报告。

第十九条 成效测评的结果将在测评结束后 15 个工作日内通过行政部发文向机构所有员工进行公示。

第五章 测评工具

第二十条 测评工具指的是协助社工对服务成效进行评检的指引、表格、文件、提纲等等。

第二十一条 清晰规范各项目/服务点的测评工作，所有测评工具根据测范围进行归类，分为质化测评工具和量化测评该工具。（具体见《成效测评工具使用指引》）

（1）质化测评工具：对服务质量、服务评价、员工绩效等进行定性分析；

（2）量化测评工具：对服务指令、服务评价等进行定量分析。

第二十二条 测评工具每年随同专业服务表格进行修订。

第六章 附则

第二十三条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第二十四条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

民意测评机制

第一章 总则

第一条 为推进我机构社会工作服务规范化、职业化和专业化，以不断提高社会工作服务质素，特制定民意测评机制，对机构管理、员工监管、服务质素等进行民情民意测评工作。

第二章 服务对象民意测评方法及机制

第二条 通过每年的需求调查以及项目遴选，掌握服务对象的需求，制定中长期发展规划及年度计划，测评流程参考《深圳市升阳升社会工作服务社服务质量与内控机制》及《深圳市升阳升社会工作服务社项目遴选制度》。

第三条 通过居民座谈会或者评议会等形式，收集针对与服务相关的意见，以改进服务规划及服务质素，测评流程参考《深圳市升阳升社会工作服务社服务质量与内控机制》及《深圳市升阳升社会工作服务社项目遴选制度》。

第四条 通过机构网站、社区家园网、QQ 等网络媒介及时发布与服务相关的动态，通过实地及宣传页公开机构投诉电话以收集服务对象意见及建议，处理程序参考《意见收集与投诉处理机制》，服务对象有效投诉相应与该员工绩效考评挂钩。

第五条 社工是公共服务的专业提供者，面向主要项目的受惠群体即服务对象设立相应服务满意度测评，即每次服务进行相应的抽样或者全样本测评，根据测评结果相应改进工作。

第六条 服务对象是服务直接感受者及收益者，服务对象收获直接影响服务成效，而提供服务直接者为前线员工，针对员工提供服务的能力及工作质素，团队主任/督导助理，初级督导等应采取不同的方式了解员工提供服务的情况，并根据实际情况进行绩效考评。

第三章 利益相关方民意测评方法及机制

第七条 社工开展的项目需要对多方交代，服务购买方、相关组织等都有紧密的合作关系，需要对相关组织进行工作公开，意见收取等工作，以便服务购买者护及社会监督。

第八条 每季度收集重要利益相关方意见，涵盖直接相关政府部门、资源合作对象、社区社会组织等，详细执行程序参考《深圳市升阳升社会工作服务社利益相关方管理制度》。

第九条 机构至一线不同层级员工应当对不同的利益相关方进行定期跟进与联络，确保信息顺畅，及时收集意见及建议。

第十条 通过召开项目遴选会及居民评议会，邀请利益相关方进行现场评议，监督服务推进及工作的开展，具体参见《深圳市升阳升社会工作服务社服务质量与内控机制》及《深圳市升阳升社会工作服务社项目遴选制度》。

第十一条 通过机构网站、社区家园网、QQ 等网络媒介及时发布与服务相关的动态，通过实地及宣传页公开机构投诉电话以收集利益相关方意见及建议，处理程序参考《意见收集与投诉处理机制》，服务对象有效投诉相应与该员工绩效考评挂钩。

第四章 员工民意测评方法及机制

第十二条 员工发展是机构发展第一要素，为了更好的提升机构管理水平，让员工意见及建议获得有效得到收集，以便机构政策及程序更替有据可依。

第十三条 员工对上级管理人员意见及评估可以通过绩效考核为评价，通过员工评价上级工作完成情况以检验绩效情况，详细绩效考核流程参见《深圳市升阳升社会工作服务社绩效考核制度》。

第十四条 机构通过设置意见及投诉邮箱进行员工意见收集，针对员工意见及投诉做出反馈及处理，处理程序参考《意见收集与投诉处理机制》。

第十五条 机构通过督导咨询形式收集员工意见，以保证员工与机构之间信息畅通，员工意见可以得到有效的反馈。

第十六条 机构重要工作、办法需通过多种形式征集意见，而后成文定稿，以保障员工意见能够有效的反馈，以及保障机构制度的有效性。

第十七条 机构定期召开中、高层会议，通过会议了解员工所需要的支持及对机构管理改进的意见，及时进行跟进及反馈。

第十八条 机构召开员工代表大会，通过向员工述职、收集员工对机构发展的意见以更好的提升员工参与感与融入感；

第十九条 机构每年开展员工满意度测评，针对福利、晋升、学习与成长等模块进行问卷调查，以全面收集员工意见改进机构管理水平。

第五章 附则

第二十条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第二十一条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

信息公开管理制度

第一章 总则

第一条 为了进一步深化和规范深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“机构”）信息公开，提高服务社工作透明度，保障广大群众的知情权和监督权，根据省市区有关文件要求，结合工作实际，特制定本制度。

第二条 本制度所称机构信息，是指本机构及各服务点在服务管理实施和项目管理等过程中制作、获得或者拥有的，以一定形式记录、保存的信息。

第三条 机构行政部统一指导信息公开工作。机构行政副总干事负责信息工作日常组织协调工作。

第四条 推行信息公开制度，必须遵循公正、公平、便民、及时原则。

第五条 公开机构信息不危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定。

第二章 信息公开的内容与形式

第六条 下列机构信息应向社会公开：

- （1）机构名称、法人代表、业务范围、办公地址；
- （2）办事依据、程序、时限、过程和结果；
- （3）内部各部门及主要领导姓名、职务及职责；
- （4）服务承诺、服务流程等；
- （5）机构财务收支、职工福利、费用支出等情况；
- （6）员工、服务对象或群众关心的其他重要事项等。

第七条 信息公开的基本形式：

- （1）机构官方网站；
- （2）机构微信公众号；
- （3）报刊、简报及宣传单张等；
- （4）报纸、广播、电视等公众媒体；
- （5）新闻发布会、民主评议会、征求意见会等；
- （6）适合社工行业工作特点、群众喜闻乐见的其他形式。

第三章 信息公开的程序与时间

第八条 依照本制度规定应当向社会主动公开的机构信息，机构各部室应当在制作、获得或者拥有该相关信息之日起 20 个工作日内，经机构主要领导同意后，予以公开。

第九条 业务类信息由相关部门负责对外提供；已归档的文件材料，由办公室负责提供查询服务；查询内容涉密的，按保密管理有关规定办理。

第四章 监督保障

第十条 建立健全信息公开的监督保障机制，确保信息公开真实可信。

第十一条 机构专业副总干事对机构信息公开工作进行监督检查及通报。

第十二条 建立信息公开工作责任考核和责任追究制度。把信息公开作为宣传行政部年度考核的一项重要内容，考核结果作为干部奖惩的重要依据。

第五章 附则

第十三条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第十四条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

保密管理制度

第一章 总则

第一条 为保守机构和服务对象（包括服务单位）的秘密，维护机构权益和服务对象权益，特制定本制度。

第二条 关系机构权力和利益或者服务对象单位或个人秘密，在一定时间内只限一定范围的人员知悉。

第三条 机构附属组织和分支领域组织以及职员都有保守机构秘密的义务。

第二章 保密范围和密级确定

第四条 机构秘密包括下列秘密事项：

- （1）机构重大决策中的秘密事项；
- （2）机构尚未付诸实施的经营战略、发展方向、经营规划、服务项目及经营决策；
- （3）机构内部掌握的合同、协议、意见书及可行性报告、主要会议记录；
- （4）机构财务预决算报告及各类财务报表、统计报表；
- （5）机构所掌握的尚未进入市场或尚未公开的各类信息；
- （6）机构职员人事档案，工资性、劳务性收入及资料；
- （7）其他经机构确定应当保密的事项。一般性决定、决议、通告、通知、行政管理资料等内部文件不属于保密范围。

第五条 服务对象秘密包括下列秘密事项：

- （1）机构及员工均不得向外透露服务对象的一切隐私；
- （2）社工在工作中产生的与服务对象有关联的资料要妥善保存、保管、保密；
- （3）机构有健全完善的档案管理制度，对服务对象的资料做到保密；
- （4）社工在媒体上发表文章等，不得涉及服务对象真实资料，应用化名等；
- （5）社工可以与同工分享个案等专业上的经历，但不应泄露服务对象的真实信息；
- （6）社工应严格遵守社会工作专业伦理及职业操守中的保密事项。

第六条 机构秘密的密级分为“绝密”、“机密”、“秘密”三级。绝密是最重要的机构秘密，泄露会使机构的权力和利益遭受特别严重的损害；机密是重要的机构秘密，泄露会使机构权益和利益遭受到严重的损害；秘密是一般的机构秘密，泄露会使机构的权益和利益遭受损害。

第七条 机构秘级的确定：

- (1) 机构经营发展中，直接影响机构权益和利益的重要决策文件资料为绝密级；
- (2) 机构的规划、财务报表、统计资料、重要会议纪要、机构经营情况为机密级；
- (3) 机构人事档案、合同、协议、职员工资性收入、尚未进入市场或尚未公开的各类信息为秘密级；
- (4) 凡是涉及服务对象的各类材料、信息均为秘密级；
- (5) 属于机构秘密的文件、资料，应当依据本制度的规定标明密级， 并确定保密期限。保密期限届满，自行解密。

第三章 保密措施

第八条 属于机构秘密的文件、资料和其它物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由社长办公室或领域主管委托专人执行。

第九条 对于密级文件、资料和其他物品，必须采取以下保密措施：

- (1) 非经部门主管批准，不得复制和摘抄；
- (2) 收发、传递和外出携带，由指定人员担任，并采取必要的安全措施；
- (3) 在设备完善的保险装置中保存；
- (4) 属于机构秘密的文件、设备或者服务产品的研制、生产、使用、保存和销毁，由机构指定专门部门负责执行，并采用相应的保密措施；
- (5) 在对外交往与合作中需要提供机构秘密事项的，应当事先获得批准。

第十条 具有属于机构秘密内容的会议和其他活动，主办部门应采取下列保密措施：

- (1) 选择具备保密条件的会议场所；
- (2) 根据工作需要，限定参加会议人员的范围，对参加涉及密级事项会议的人员予以指定，确定会议内容是否传达及传达范围；
- (3) 依照保密规定使用会议设备和管理会议文件；

第十一条 严格遵守和执行机构档案管理制度，切实做好保密工作。

第十二条 不准在私人交往和通信中泄露机构秘密，不准在公共场所谈论机构秘密，不准通过其他方式传递机构秘密。

第十三条 机构工作人员发现机构秘密已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时报告社长或者领域主管办公室；相关领导接到报告，应立即作出处理。

第四章 责任与处罚

第十四条 出现下列情况之一者，给予警告，扣发工资50元以上500元以下；情节严重者机构有保留法律权利及结束雇佣关系：

- （1）泄露机构秘密，尚未造成严重后果或经济损失的；
- （2）违反本制度规定的秘密内容的；
- （3）已泄露机构秘密但采取补救措施的。

第十五条 出现下列情况之一的，予以辞退并酌情赔偿经济损失：

- （1）故意或过失泄露机构秘密，造成严重后果或重大经济损失的；
- （2）违反本保密制度规定，为他人窃取、刺探、收买或违章提供机构秘密的；
- （3）利用职权强制他人违反保密规定的。

第五章 附则

第十六条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第十七条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

项目管理制度

第一章 总则

第一条 为了规范深圳市升阳升社会工作服务社（以下简称“机构”）项目的管理，确保项目运行合法、合规及高效，实现项目的预期目标，维护机构、项目购买方和受益方的合法权益。同时进一步推动机构自主项目的发展和服务经验的总结，更有效地整合机构社工人才资源，让升阳升社工品牌服务惠及更多的服务群体，根据《中华人民共和国慈善法》和机构章程等规定，特制定本制度。

第二章 项目立项管理

第二条 根据机构的宗旨和业务范围，机构项目立项应遵循的基本原则为：

- （1）符合机构章程有关规定；
- （2）充分尊重出资方的意愿；
- （3）综合考虑项目的公益性、可行性和实效性；
- （4）项目部负责制定项目方案、项目实施计划及项目评估方法等；
- （5）项目部根据机构《财务管理制度》有关规定，负责将有关立项资料上报专业副总干事审批。

第三章 项目实施管理

第三条 计划管理：项目部根据经批准的项目书或项目方案编撰项目实施计划，提交专业副总干事或总干事审批通过后，项目负责人及小组成员依据项目计划开展项目服务。

第四条 经费管理：

- （1）每个项目在制定项目预算时，应包含项目研发服务经费，以及机构运营管理经费；
- （2）项目研发服务经费应预留其中的 10%，作为机构运营管理经费；
- （3）项目研发服务经费占项目预算的 5%，用于支付研发及服务该项目产生的劳动报酬，并根据参与服务该项目的人员付出进行分配，具体可参考项目金额、项目服务人数配置及服务经费安排：

项目金额 (万元)	团队配置		分配比例	
	项目负责人	其他成员	项目负责人	其他成员
1-10	1	0	100%	0
10-20	1	1	60%	40%
21-50	1	1-2	30%	70%

51-100	1	2-3	30%	70%
≤100	1	3-5	30%	70%

(4) 运营经费一般占项目预算的 85%，包含保障该项目能够顺利推进的差旅、物流、交通、会议、培训、审计、评估等费用；

(5) 运营经费，除可用于保障该项目推进需要外，可以依本制度规定的程序，经研究后，用于机构开展的其他公益项目，但不能作为人员的报酬或奖励进行再分配；

(6) 项目涉及师资费的，具体执行标准参照《培训管理制度》执行；

(7) 机构要按项目进度计划及时将有关服务、后勤保障等费用拨付到位，确保项目工作的资金流，保持通畅；

(8) 每个项目按单项预算拨给，实行项目独立核算，专款专用，不准挪作它用。

第五条 物资管理：对于每个项目所需要的物资，要列入项目预算及物资采购计划，并保证项目所需物资的充足；用于项目的物资，任何部门和个人不得截留或挪用。

第六条 项目监管：

(1) 项目部和相关部门，按批准的项目实施计划组织实施，对项目的执行情况和经费使用情况进行跟踪检查，并定期进行监督、管理，帮助解决存在的问题和困难；

(2) 跟进检查的内容包括但不限于：项目进展情况，是否按项目实施计划进行；项目负责人和项目成员是否按规定参与项目服务；是否变更项目负责人或项目成员；已有的工作成果或阶段性成果是否按计划执行；经费使用是否符合项目经费使用和机构规定；有无不符合项目管理的行为和情况；

(3) 在项目执行过程中，项目部要定期检查项目计划实施情况，尽可能为项目成员提供必要的咨询和条件。

第七条 项目变更与解除：项目在执行过程中，与下列情况之一，项目小组可提出变更或解除项目申请：

- (1) 项目小组所需资金长期得不到落实的；
- (2) 经评审，项目所提供服务、方案已无实用价值或项目发生较大变化导致项目无法进行的；
- (3) 参加研究开发的合作单位或项目小组成员发生较大变化，导致项目无法进展的；
- (4) 项目实施计划在执行过程中，需要作出调整的，应报秘书长或理事长审批。

第八条 项目信息管理：

(1) 项目执行小组要及时、完整为机构收集、整理、提供项目实施过程中的相关图片、视频及文字材料；

(2) 机构项目部根据项目进展情况，应及时发布实施项目的进展情况及其成效；

(3) 项目负责人应按月规整、保存项目服务资料，特别是原始资料，并定期向专业实务部（项目组）提交相关资料、汇报项目开展情况；

(4) 机构项目部应加强项目管理，建立项目档案，切实做好日常管理工作的同时，也做好项目信息资料的归档，以备查阅。

第九条 项目成果、成效评估与验收

(1) 项目应在完成后对其成果或成效进行鉴定和验收。根据项目协议时间，项目负责人在规定时间内把项目最终成果或成效提交机构项目部。项目的最终成果或成效是项目所要求达到的成果或成效形式；

(2) 项目小组按计划、协议完成后，对照项目实施协议，按要求完成自查验收报告及所需上报的材料，上报机构项目部，提请机构开展项目评估验收工作；

(3) 机构项目部收到项目实施小组提交的自查验收报告 15 个工作日内，合同相对人会同机构依照合同规定，对项目进行验收；

(4) 由项目评估小组负责制定和修改评估实施方案，项目评估内容一般包括基础运营、资源管理、服务规范与成效、社会评价等大类；

(5) 项目评估验收工作开展前，需发布项目评估验收通知或公告；

(6) 项目评估验收小组负责组织实施评估验收工作，收集审阅电子版资料、现场查看资料、电话访问等具体工作；

(7) 项目评估验收小组召开最终评估验收会议，会议须有 2/3 以上成员出席，并作出评估验收总结报告提交机构；

(8) 项目验收结果在对外公布前，须报专业副总干事审核，并请示总干事审批通过后方可对外发布。

第四章 项目研发、执行激励

第十条 如果研发/申请项目成功或者所参与的招投标项目中标，机构将给予主要工作团队项目总金额的 0.4% 作为奖励，给予配合团队项目总金额 0.2% 的奖励。

第十一条 如果研发/申请项目成功或者所参与的招投标项目中标，取得项目资助，可作为员工绩效考核加分项。获得 1 万-10 万的项目团队每人可加 0.5 分；获得 20 万-50 万的项目团队每人可加 1 分；获得 50 万以上的项目团队每人可加 1.5 分。

第十二条 服务项目研发/项目招投标期间如遇周末加班的情况，加班给予每天 200 元的交通和餐费补助，并予以调休；在工作日期间，每天给予 100 元的交通和餐费补助，不予调休。

第十三条 对于积极参与服务项目研发工作的成员，机构将给予年终评优和培训学习优先考虑。

第十四条 机构将给予积极参与服务项目研发工作人员其他必要的人力和物力支持。

第五章 附则

第十五条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第十六条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

接受社会捐赠实施管理制度

第一章 总则

第一条 为规范各类捐赠管理，保障捐赠方和受赠方的合法权益，充分发挥捐赠在社会公益服务事业发展中的重要作用，依照《中华人民共和国公益事业捐赠法》的相关规定，制定本办法。

第二条 本办法所指的捐赠，是指自然人、法人或者其他组织自愿无偿向深圳市升阳升社会工作服务社捐赠物资或现金的行为和活动。本办法所指捐赠包括现金、图书资料、办公设备设施、汽车、房产或其他有价证券和物品及专业服务研究成果等。

第三条 机构鼓励各社工服务站点和各社区服务中心积极吸纳社会各界的捐赠，提高资源整合能力，服务广大民众或弱势群体。

第二章 组织管理

第四条 深圳市升阳升社会工作服务社行政部对各类捐赠事项实施统一管理。其主要职责是：负责制定捐赠管理办法，对机构的捐赠工作进行组织、指导、管理和协调；负责审议和决定机构捐赠活动和资金使用中的重大事项；保障和监督捐赠协议的执行，负责各类捐赠项目资金使用情况的监督检查；负责捐赠资金资助项目的立项、监督、检查及结项工作。

第五条 机构及机构各社工服务站点、各社区服务中心设立捐赠接收点，其主要职责是：负责执行和实施机构各项捐赠决定；策划及组织实施捐赠活动（项目）；审核、办理本站点（中心）接受捐赠的各类事项；积累捐赠材料，建立捐赠档案；负责组织捐赠仪式及各类捐赠纪念品的制作与颁发；及时发布捐赠资金使用情况公告；提供捐赠与受赠的法律法规、协议文本、办事程序等的咨询服务及机构行政部交办的其他与捐赠相关的工作。

第六条 机构行政部，负责对捐赠资金和物品的使用管理为社会提供咨询服务及投诉处理服务。

第三章 捐赠规范

第七条 接受捐赠的基本原则：

- （1）符合国家的法律、法规和有关规定；
- （2）捐赠自愿和无偿，禁止强行摊派或者变相摊派；
- （3）在不损害机构及服务对象利益的前提下，应充分尊重捐赠者的意愿；

(4) 捐赠资金和物品应当用于与社会工作服务相关的事业，不得挪作他用。

第八条 捐赠方要求：

- (1) 各类企业、事业单位、基金会、社团组织和个人的捐赠；
- (2) 合法财产和收入；
- (3) 信誉好、社会责任意识强的企业和单位。

第九条 机构内各社工服务站点（中心）在接受捐赠时，应报告机构行政部审批及备案，填写《深圳市升阳升社会工作服务社捐赠接受登记表》，并负责有关捐赠内容、捐赠对象、捐赠用途、财务管理、协议文本等方面的咨询与审核，并按规范的格式与捐赠者签署协议。协议由机构行政部备案存档。

第十条 机构接受捐赠一律开具捐赠接受证明，并签订协议书，写明捐赠金额、捐赠物资的品名、捐赠意向及捐赠物资使用承诺等事项。捐赠方如需捐赠发票，机构行政应协助解决或做好解释工作。

第十一条 机构承诺充分尊重捐赠者的意愿，合理规范使用捐赠，提高捐赠的使用效益；对热心捐赠的各界人士和单位表示感谢并视情况予以合理的回报；对社会资源整合工作优秀的团队和个人将以合理的方式进行表彰和奖励。

第十二条 致谢

(1) 捐资金额在壹拾万元或累积壹拾万元以上者，颁发证书及纪念牌，根据捐赠者意愿，在机构内外新闻媒体上报道，在机构内为其项目或实物冠名；

(2) 捐资金额在一千元以上者，根据捐赠者意愿，在机构内外新闻媒体上报道并颁发证书；

(3) 根据捐赠者意愿，在机构出版物和网站上发布捐赠人名单、资助项目及捐赠数额；对突出贡献者，将宣传其事迹，并载入机构发展史；

(4) 对捐赠资助机构周年庆、年会或其他大型活动、机构出版物等的团体或个人，给予“独家赞助”或“赞助”等形式的冠名；

(5) 机构可根据捐赠者的愿望，商定其他致谢、纪念方式。

第十三条 对于捐赠实施的社会公益服务项目，如捐赠金额单项在二十万元以上，经业务主管部门同意，可以捐赠者或捐赠者指定的名称命名。

第十四条 对提供捐赠的海内外企业、事业单位、机关、团体及个人，在国家法律、法规和机构规章制度准许的范围内，机构与捐赠者建立友好合作关系，按照互惠互利、合作共赢的原则，根据合作协议，捐赠者同等条件下可优先使用机构资源，优先享有开展合作、共建的权利。

第十五条 若有特殊捐赠要求，可采用一事一议的办法，由捐赠者与机构协商确定。

第四章 捐赠所得的管理

第十六条 各类捐赠物资纳入机构统一管理。对于捐赠者约定具体用途的捐赠资金，实行项目管理，独立核算；对于实物捐赠，按捐赠物类别，分别归口管理。

第十七条 捐赠资金按照“公开透明、专款专用”的原则使用，不得提取任何管理费。

第十八条 捐赠资金在尊重捐赠者意愿的前提下，主要用于以下几个方面：

- (1) 支持社工开展社会服务，如社工开展活动所需物资；
- (2) 资助贫困服务对象；
- (3) 奖励优秀社工、管理人员、先进工作者；
- (4) 支持机构专业服务发展和团队能力提升：如聘请国内外专家学者、名师为机构员工进行能力建设培训；
- (5) 资助社工开展实务创新和项目研发学术竞赛活动；
- (6) 资助机构实施运营的社会公益服务项目。

第十九条 捐赠资金使用程序：

- (1) 资金资助项目的按照协议书和本办法规定执行；
- (2) 捐赠者定向捐赠资助特定群体或特定服务对象的，资助者需填写《资助申请》，经相关部门审核同意后方可发放善款；
- (3) 捐赠者定向捐赠用于表彰机构优秀社工、优秀管理人员、先进工作者的，表彰人选评定工作由行政部组织实施，并将受益人员名单及发放数额造册后进行公示；
- (4) 机构行政部、项目部、岗位部对资助项目实施情况进行监督检查，加强财务监督和管理，如发现问题，应及时提出整改意见。

第二十条 机构内各服务点（中心）可依据本办法负责与本服务点（中心）相关的捐赠管理和活动（项目）实施。

第二十一条 资助活动（项目）完成后，获资助点（中心）须向机构行政部提交活动（项目）执行和捐赠物资使用情况报告书。

第二十二条 每年年底由机构行政部发布深圳市升阳升社会工作服务社捐赠物资使用情况公报，向捐赠人通报捐赠物资使用情况，并在机构内外公布捐赠物资的使用情况。

第二十三条 机构及各服务点（中心）接受实物捐赠，应与捐赠者签订协议，并填写《深圳市升阳升社会工作服务社捐赠接受登记表》，报机构行政部备案。

第五章 资助项目结项、终止和清算

第二十四条 企业、基金会等非政府资助项目完成或协议期满的，由机构行政部会同财务部、项目部（岗位部）负责结项，并向捐赠者提交项目结项报告（结题报告）。

第二十五条 资助项目因捐赠者终止捐赠等原因需要终止的，由机构行政部会同财务部、项目部（岗位部）负责组织财务清算，处理善后事宜。

第二十六条 项目结项（题）、终止时的剩余物资、财产纳入机构统一管理，但必须用于与该捐赠宗旨相关的活动（项目）。

第六章 附则

第二十七条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第二十八条 本管理制度自公布之日起试行。

深圳市升阳升社会工作服务社

检讨及修订管理制度

第一章 总则

第一条 本制度设置目的为确保社工服务社必须设定一套机制用于检讨以及修订服务社的相关政策以及程序。在检讨过程中，收集服务使用者、员工的意见用于检讨服务社的政策及程序相关的修订。

第二章 制度用途

第二条 社工服务社备有制度用以检讨以及修订其相关的政策的程序。

第三条 社工服务社备有检讨机制，以便在检讨及修订有关政策及程序的过程中适当的收集以及接纳服务使用者和同工的意见。

第三章 检讨程序

第四条 定期收集利益相关方意见，每个项目服务周期半年需收集一次意见，可使用《利益相关方意见表》进行意见收集。

第五条 常规性收集服务使用者意见，项目须公布意见收集渠道（邮箱、意见箱），每月须汇总一次该渠道意见。

第六条 其他渠道收集意见，如居民服务评议会等形成会议记录。

第七条 员工意见收集则通过项目团队例会收集，有项目负责人进行收集及反馈。

第八条 机构设置专门的员工意见邮箱，邮箱由专人管理及定期整理汇总意见。

第九条 本机构的检讨制度包涵三个方面，即制度建设、执行程序、管理模式三个方面的检讨。

第十条 每半年开展机构运营检讨会议，出席者包括机构领导、督导和全体社工，共同提出意见，由专门人员进行整合归纳和记录。

第四章 修订

第十一条 根据检讨会议的结论对制度进行是否修订的讨论，开展修订会议。

第十二条 修订会议出席人员为机构高层及中层，会议针对检讨结论进一步讨论是否需要修订现行制度、程序等作出调整，如须调整应如何调整。

第十三条 将修订初稿发至与会人员收集意见，对未作出修订但须回应的检讨结论同时应作出说明。

第十四条 收集意见后进行第二次修订会议并制定试行稿。

第五章 反馈及执行制度

第十五条 相关政策将会在每次更新后由项目服务人签领相关文件于组员中传阅或在员工大会上向本服务社员工报告，新同工入职培训时进行了解，以确保所有同工均清楚知悉最新及准确的资料。

第十六条 服务政策等与服务对象相关的制度则通过机构及中心的场地及网络进行公示。

第十七条 出现以下三种情况之一，可采用应急补充程序：某项制度存在重大缺陷；某项制度无法实现设计之初衷；机构继续制订某项制度但因不可控因素而尚未在规定期限内制定完成的。

第十八条 考虑到制度制订与修改过程的时间特点，现规定制度建设定稿日期只须精确到月份即可。

第六章 附则

第十九条 本管理制度由深圳市升阳升社会工作服务社负责解释。

第二十条 本管理制度自公布之日起试行。