内部资料
妥善保管



杭州市临安区寸草心社会工作服务中心
制度汇编

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心
二〇二三年

目 录

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心理事会制度 1
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心员工大会制度 3
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心财务管理制度 5
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心人事管理制度 14
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心考勤管理制度 16
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心信息公开制度 20
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心项目管理制度 21
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心志愿者管理制度 23
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心印章管理制度 27
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心档案管理制度 30
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心证书管理制度 33
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心承诺服务制度 36
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心重大事项报告制度 38
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心服务机制 39
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心服务质量监管机制 41
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心安全应急预案机制 42
杭州市临安区寸草心社会工作服务中心工作人员职业道德准则 . 45

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心理事会制度

第一条 本单位设理事会，成员为29人。理事会是本单位的决策单位。
理事由举办者(包括出资者)、员工代表(由全体员工推举产生)及有关单位(业务主管单位)推选产生。
理事每届任期5年，任期届满，连选可以连任。

第二条 理事会行使下列事项的决定权:
(一)修改章程;
(二)业务活动计划;
(三)年度财务预算、决算方案;
(四)增加开办资金的方案;
(五)本单位的分立、合并或终止;
(六)聘任或者解聘本单位秘书长和其提名聘任或者解聘的本单位副秘书长及财务负责人;
(七)罢免、增补理事;
(八)内部机构的设置;
(九)制定内部管理制度;
(十)从业人员的工资报酬。

第三条 理事会每年召开两次会议。有下列情形之一,应当召开理事会会议:
(一)理事长认为必要时;
(二)1/3以上理事联名提议时。

第四条 理事会设理事长1名，副理事长4名，理事长、副理事长由理事会以全体理事的过半数选举产生或罢免。

第五条 召开理事会会议，应于会议召开10日前将会议的时间、地点、内容等一并通知全体理事。理事因故不能出席，可以书面委托其他理事代为出席理事会，委托书必须载明授权范围。

第六条 理事会会议应由1/2以上的理事出席方可举行。理事会会议实行1人1票制。理事会作出决议,必须经全体理事的过半数通过。
下列重要事项的决议，须经全体理事的2/3以上通过方为有效:
(一)章程的修改;
(二)本单位的分立、合并或终止;

第七条 理事会会议应当制作会议记录。形成决议的,应当当场制作会议纪要,

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

第八条 理事长行使下列职权:
(一)召集和主持理事会会议;
(二)检查理事会决议的实施情况;
(三)法律、法规和本单位章程规定的其他职权。

第九条 本单位秘书长对理事会负责，并行使下列职权:
(一)主持单位的日常工作，组织实施理事会的决议;
(二)组织实施单位年度业务活动计划;
(三)拟订单位内部机构设置的方案:
(四)拟订内部管理制度;
(五)提请聘任或解聘本单位副职和财务负责人;
(六)聘任或解聘内设机构负责人;
本单位秘书长列席理事会会议。

第十条 本制度由理事会负责解释。本制度未尽事宜根据国家法律法规和有关方针政策、本单位章程执行。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心
2023年3月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心员工大会制度

第一章 总则

第一条 为保障本单位员工民主权利，规范民主管理，构建和谐劳动关系，依据《中华人民共和国工会法》《中华人民共和国劳动合同法》及相关规定，结合本民办非企业单位实际，制定本制度。

第二条 员工大会是本单位员工依法参与民主管理、民主监督的基本形式，是员工行使民主权利的机构，实行民主集中制。本单位工会为员工大会日常工作机构。

第三条 本制度适用于与本单位建立劳动关系、签订劳动合同的全体在岗员工。

第四条 员工大会接受本单位党组织领导，尊重理事会依法行使重大事项决策权;职代会重在涉及员工切身利益事项的协商、审议、监督，不替代理事会对机构发展、项目运营、重大投融资、章程修订等法人治理事项作出最终决定。

第二章 员工大会职权

第五条 员工大会职权

（一）听取审议，提出意见建议（知情权、建议权）

1. 听取机构负责人年度工作报告、年度工作计划、年度收支、项目开展情况通报;
2. 听取社会保险、公积金缴纳、劳动合同管理、劳动保护、员工培训情况报告;
3. 听取机构薪酬福利、绩效考核方案实施情况通报;
4. 讨论机构中长期发展、重大改革、岗位调整方案，提出意见和建议。

（二）审议通过

1. 劳动合同管理办法、考勤、奖惩、绩效考核、薪酬调整方案;
2. 员工福利、休息休假、劳动安全卫生、女员工保护相关管理制度;
3. 集体合同、工资专项集体合同草案;
4. 员工安置、岗位优化调整方案;
5. 涉及全体员工切身利益的其他规章制度。

（三）民主监督

1. 监督单位遵守劳动法律法规、落实员工大会决议情况;
2. 监督集体合同、劳动保护措施执行情况;
3. 受理员工有关劳动关系方面的申诉;
4. 可民主评议机构管理人员，向理事会反馈评议意见。

第三章 会议组织与议事规则

第六条 员工大会每年至少召开1次；遇重大事项，经机构管理层、工会或三分之一以上员工提议，可召开临时会议。

第七条 会议有效条件：
须有三分之二以上员工出席方可开会；选举、表决事项，须经全体到会员工过半数同意方为有效。

第八条 会议流程
1. 会前征集员工提案，确定会议议题；
2. 听取相关工作报告、方案说明；
3. 员工分组讨论、发表意见；
4. 对相关议案进行投票表决；
5. 形成大会决议；
6. 决议、会议记录归档公示。

第九条 员工大会形成的决议、方案，机构应当落实；确因客观条件需要调整修改，应当再次提交员工大会重新审议。

第四章 工作机构（工会）职责

第十条 工作机构职责
1. 组织员工选举、换届；
2. 筹备员工大会，征集提案；
3. 督促落实员工大会决议、提案办理；
4. 受理员工诉求；
5. 负责会议档案整理、保管；
6. 承担其他日常工作。
7. 机构应当为员工大会开展工作提供必要经费与时间保障。

第五章 附则

第十一条 本制度与国家法律法规冲突时，按法律法规执行；与本单位《章程》不一致，由理事会、员工大会共同协商修订。

第十二条 本制度经员工大会审议通过、理事会审议确认后生效；本制度由理事会负责解释。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心
2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心财务管理制度

第一章 总 则

第一条 为加强本单位的内部财务管理，提高财务和资产管理水平，根据《民间非营利组织会计制度》等相关法规，依照本单位章程的规定，制定本制度。

第二条 本单位财务管理主要内容是指：财务管理体制、预算管理、收入管理、成本费用管理、资产管理、票据管理、财务审批报销管理、会计档案管理、财务分析与财务监督、财务决算、财务会计信息披露等。

第三条 本单位财务部门应当按照《民间非营利组织会计制度》以权责发生制进行会计核算，填制会计凭证、登记会计账簿、管理会计档案等，按照《中华人民共和国会计法》《会计基础工作规范》《会计档案管理办法》等规定执行。

第二章 财务管理体制

第四条 本单位法定代表人对财务会计工作负领导责任，并对会计资料的真实性、完整性负责。

第五条 本单位的财务人员由会计和出纳组成，会计和出纳分开设立，不得兼任。配备会计人员1名、出纳人员1名，会计人员应按照《民间非营利组织会计制度》进行会计核算，实行会计监督。【委托记账时，委托的代理记账机构应持有代理记账许可的有效证明】

第六条 会计岗位职责：
（一）按照国家会计制度的规定记账、报账，做到手续完备，数字准确，账目清楚，按期结算；
（二）根据本单位年度工作计划，拟定年度收支计划；
（三）负责财务预算编制、费用核算、会计报表编制等职责。会计要根据本单位的收支情况及时进行财务状况分析，针对财务管理中存在的问题，及时向领导提出整改和合理化建议。不断改进和完善财务会计核算制度，为本单位管理层的决策提供参考依据；
（四）负责固定资产增减变动的会计核算和监督工作，全面反映和监督固定资产的增、减值和变动情况，做到账账相符，账实相符，发现不符，应查明情况及时汇报；
（五）按季、年编制真实、准确、完整的财务报表，及时上报常务副会长、会长审核，并接受监事、登记管理机关、财税机关对本单位财务工作的检查、

监督和审计工作;
（六）负责保管会计档案以及固定资产等资料，以及电算化系统的使用。会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料，应建立档案，妥善保管。实行会计电算化的，有关电子数据、会计软件资料等应作为会计档案进行管理;
（七）完成上级领导交办的其他工作。

第七条 出纳岗位职责:
（一）认真执行现金管理制度;
（二）负责现金及银行转账票据的收付，严格执行库存现金限额，超过部分应及时送存银行，不坐支现金，不得挪用、不得以白条抵库;
（三）建立健全现金出纳各种账目，严格审核现金收付凭证，保证账款相符;
（四）严格支票管理制度，编制支票使用手续，使用支票须经本单位理事长签字后方可生效。开具支票，办理汇款时要按本单位的财务管理制度办妥有关手续，不符合规定者予以退回;
（五）出纳负责支票、税票的办理及保管，要及时掌握收支情况，为本单位业务开展提供准确的财务数据，负责应收款的催收工作，负责应付款和现金银行存款的管理，定期与会计对账，负责日常经费报销工作，保证资金的完整、安全;
（六）积极配合银行做好对账、报账工作。每月10日前，将上月银行存款日记账与银行对账单逐笔核对，编制银行余额调节表。
（七）配合会计做好各种账务处理。出纳应及时将相关收支单据移交会计做账，出纳移交给会计做账的支付单据应签字完整且手续齐全，否则会计有权退回给出纳重新整理。次月10日前出纳应将上月的所有收支单据包括银行对账单移交会计;
（八）负责本单位员工每月工资、奖金以及各种福利待遇的审核和发放;
（九）完成上级领导交办的其他工作。

第八条 财务工作人员办理会计事项应填制或取得原始凭证，并根据审核的原始凭证编制记账凭证。会计、出纳员记账，都应在记账凭证上签字。根据本单位的收支情况，按季、年度编制财务报表。季度财务报表报理事长，年度财务报表报理事会、监事，接受理事、监事的监督。财务工作人员发现账簿记录与实物、款项不符时，应及时向理事长书面报告，并请求查明原因，作出处理。

第九条 财务工作人员要严格遵守财务纪律，廉洁自律、忠于职守，坚持账目一笔一结，一月一报，年终结算做好财务报表，保证会计资料合法、真实、准确、完整；要做到账账相符，账实相符。

第十条 财务工作人员要妥善保管会计档案，会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料都应建立档案。

第十一条 财会工作人员工作调整的，须将本人所经管的会计资料编制移交清册，全部移交接替人员。会计人员办理交接手续须有财务负责人监交，交接双方和监交人须在移交清册上签名盖章。接替人员应继续使用移交的会计账簿，不得自行另立新账，以保持会计记录的连续性。

第十二条 本单位的财务活动依法接受社会公众和国家有关管理部门的监督。

第十三条 本单位换届和更换法定代表人之前，应接受财务审计。

第三章 预算管理

第十四条 本单位费用实行年度预算管理，资金支出应经过审批。根据机构发展战略，按照年度工作计划和任务，本着资源统筹规划、保障工作重点、收入支出协调原则，坚持勤俭办事的方针，编制年度财务预算。

第十五条 每年12月10日前，财务部门根据下一年度工作计划，编制下一年度项目的“收入”“业务活动成本”“管理费用”等预算初稿，经理事长审核后，形成年度财务预算方案，报经理事会审议批准后执行。

第十六条 财务部门在编制年度预算时，收入预算参考上年预算执行情况及业务发展计划合理预测制定，业务活动成本和管理费用根据项目特点和工作计划本着量入为出、厉行节约原则，按机构费用标准或工作量测算编制。

第十七条 本单位日常经费开支原则上在经过批准的年度预算和季度预算范围内支出，财务部门应严格按照预算实行控制。除因工作计划、工作内容有较大调整，或者人员发生较大变化，需要通过预算调整程序核准新的预算外，一般不予以调整。在年内季末和年末，财务管理部门应总结分析预算执行情况及存在的问题，提出改进意见，报理事长和理事会。

第四章 收入管理

第十八条 本单位收入主要来源为政府资助收入、提供服务收入、公益项目、利息收益以及其他合法收入等。

第十九条 本单位严格按照权责发生制原则确认收入，根据各项收入性质严格划分限定性收入和非限定性收入，专款专用，不得违规使用，各项收入均纳入年度预算统筹安排。

第二十条 本单位提供有偿服务时，遵守国家法律法规和有关政策，遵循自愿、公平、公开原则，与服务对象签订有偿服务协议。

第二十一条 本单位承接公益项目应符合章程规定的宗旨和业务范围，并根据项目约定的期限、方式和用途使用。

第五章 成本费用管理

第二十二条 本单位在业务经营活动中发生的与业务有关的支出，按规定计入成本费用。

第二十三条 本单位的成本费用一般包括业务活动成本、管理费用和其他费用。本单位根据《民间非营利组织会计制度》规定进行会计核算，建立和健全各项成本费用支出核算管理制度。

第二十四条 本单位项目支出应根据签订的协议约定的资金数额、资金用途和使用方式，使用项目资金。

第二十五条 有关成本（费用）核算的原始记录、凭证、账、费用汇总和分配表等资料，内容应完整、真实，记载和编制应及时，如实反映项目在管理和服务过程中的各种耗费。

第二十六条 加强对费用的总额控制，严格制定各项费用的开支标准和审批许可权，财务人员应认真审核有关支出凭证，未经审批签字或审批手续不全的，不予报销，对违反有关制度规定的行为应及时向领导反映。

第二十七条 本单位的各项经费开支实行预算在先、开支在后，原则严格管理，合理使用，每年的费用开支情况须向理事会报告。

第六章 资产管理

第二十八条 本单位资产管理包括：货币资金管理、应收款项管理、固定资产管理、低值易耗品管理等。

第二十九条 货币资金管理:
（一）本单位的现金管理应执行《现金管理暂行条例》，严格执行现金库存限额、现金使用范围、现金发放手续的规定。本单位的现金支出除零星开支外，其余应通过银行办理转账结算。本单位建立现金日记账，逐笔登记现金收支，做到日清月结，账款相符;
（二）未经批准不得坐支（从本单位的现金收入中直接支付）或不按开户银行核定的坐支范围和限额坐支现金，不得用转账凭证套换现金、编造用途套取现金、互相借用现金、利用账户替其他单位和个人套取现金、将单位的现金收入按个人储蓄方式存入银行;

（三）严禁私设“小金库”，禁止公款私存;
（四）严格执行现金管理制度及银行存款管理制度，坚持钱账分管，定期盘点库存现金和银行存款，并做好对账工作;
（五）加强对银行账户及其他账户的保密工作，非因业务需要不准外泄，银行账户印鉴实行分管、并用制，不得一人统一保管使用。严禁在任何空白合同上加盖银行账户印鉴;
（六）本单位对承接政府职能转移和政府购买服务的经费，要单列科目核算，专款专用，不得违规使用;
（七）本单位各项收入除用于自身运行管理成本和其他合理支出外，全部用于章程规定的非营利事业，盈余不得分配。

第三十条 应收款项管理:
（一）对应收账款，每季末做一次账龄和清收情况分析，并报有关领导督促积极催收，避免形成坏账;
（二）其他应收款管理，应按户分页记账，严格个人借款审批程序。借款审批程序是: 借款人 →部门负责人 →财务负责人 →秘书长/执行机构负责人。借用现金，应用于现金结算范围内的各种费用的支付。

第三十一条 固定资产管理:
（一）本单位秘书处负责建立固定资产登记表，对固定资产进行分发、登记和安全等方面的日常管理工作，具体包括: 为固定资产设置编码规则，编制固定资产目录，组织定期检查及维护，办理固定资产验收、移交、报废处置等手续，组织固定资产的清查盘点工作;
（二）固定资产的采购，原则上应由本单位秘书处指定采购人员统一办理，其他部门或个人不得自行采购;
（三）固定资产的购置和调入均按实际成本入账，固定资产折旧采用直线法分类计提。折旧方法一经确定，不得随意变更，严格执行固定资产管理办法;
（四）加强对固定资产报废、处理的管理，确属不能或不宜使用的固定资产，可以作报废处理; 确属闲置不需要的固定资产，应按规定程序处理，避免积压，造成损失浪费。

第三十二条 低值易耗品管理。低值易耗品是指单位价值较低、容易损耗、不够固定资产标准的各种工器具以及办公用品等。低值易耗品的购买、验收、进出库、保管等须审批程序规范，科学管控。在保证工作需要前提下，降低材料和低值易耗品的库存和消耗。

第七章 票据管理

第三十三条 本单位的票据包含发票票据、收款收据及其他票据。

第三十四条 发票票据、收款收据管理:
（一）本单位应按照税务机关的规定开具、存放和保管发票，不得擅自毁损。已开具的收据存根联，应保存5年。保存期满，报经财务负责人及税务机关检查后销毁;
（二）发票经管人员若发生变动，需在相关人员陪同下与接管人员办理工作交接手续。

第三十五条 其他票据管理:
（一）其他票据包括各种付款凭证，具体包括外部票据、自制票据等，外部票据主要包括外单位开具的正规发票、专用收款收据等。自制票据主要包括工资表、各种补贴签收表等;
（二）从外单位取得的费用报销发票，抬头应注明本单位全称，发票报账应真实，不得以虚假发票报账。对采用虚假发票报账的，一经查出，作出严厉批评，报账作废;
（三）本单位内部自制的原始票据，需经有关负责人审核方可入账，必要时需加盖机构公章。

第八章 财务审批报销管理

第三十六条 本单位严格费用支出的审批审核手续。费用支出按规定的职责和权限审批。财会人员审核报销、办理支出，应取得真实、合法的原始凭证，不得使用白条和假发票入账。

第三十七条 审批注意事项:
（一）原则上任何费用在发生之前都应先履行书面请示，经审批同意后方可报销;
（二）报销人根据业务实际发生情况填写报销单，后附经费使用申请单、发票、小票及其他证明资料等;
（三）费用报销原则：经手人、报销人、领款人应一致;
（四）原始凭证应是带税务或财政监制章的正式发票，发票的内容（日期、摘要、数量、金额、印章）应齐全，不得涂改，原始单据应整理分类，粘贴整齐;
（五）申请人所提供的报销单据需在报销日期三个月（90天）内，无特殊情况，超过报销日期三个月（90天）的报销单据，财务不予受理;
（六）各环节的审（核）批人应及时处理单据，遇到问题及时协调沟通，确保审批流程运转高效;
（七）遇紧急事项，因审批人出差等原因无法完成事前书面请示，可先进行邮件或口头请示确认，事后补签;
（八）财务人员审核票据的真实性、完整性、合法性、规范性、金额的准确性以及支出是否合理等重要信息;

（九）出纳应在所有手续齐备、签字完整的情况下才能进行支付;
（十）本单位费用报销支付由出纳通过银行转账支付，尽可能避免使用现金支付;
（十一）对于有疑问或者手续不齐全等问题的申请单据，审批人须及时返回上一道审批流程，由上一道审批人进行重新核实确认或要求补齐相关手续后再进入审核程序，按照流程审批;
（十二）各项财务收支的经办人、审核人和审批人要认真履行岗位职责，严格把关。如发现有违反财经纪律行为的，应依法依规对当事人给予严肃处理;如发现有违法违规行为的，应移交司法机关处理。

第九章 会计档案管理

第三十八条 会计档案是记录和反映机构经济业务事项的重要历史资料和证据。会计档案包括会计凭证、会计账簿、财务报告以及其他会计资料。

第三十九条 本单位严格按照《会计档案管理办法》等有关规定，加强会计档案管理，保证会计档案妥善保管、有序存放、方便查阅，严防毁损、散失和泄密。

第四十条 凡是本单位的会计凭证、会计账簿、会计报表、所有合同、审计报告、财务软件及资料等有保存价值的资料，均应归档。

第四十一条 会计凭证应按月、按编号顺序每月装订成册，标明月份、季度、年起止、号数、单据张数，由会计及有关人员签名（包括制单、出纳、会计主管），由本单位指定专人归档保存。

第四十二条 每年形成的会计档案，应由会计按照本单位归档要求，整理立卷、装订成册，编制会计档案保管清册。

第四十三条 本单位会计档案不得外借，遇有特殊情况，须经理事长批准后，可以提供查阅或者复制，并办理登记手续。

第四十四条 本单位财务人员调动和离职，会计档案需要转交时，应办理交接手续，并由监交人、移交人、接收人签字或盖章。

第四十五条 依据《会计档案管理办法》规定，会计档案的有效保管期分为5年、10年、30年及永久。会计档案的保管期限，从会计年度终了后的第一天算起，具体管理年限如下:
（一）会计凭证类：原始凭证、记账凭证、汇总凭证30年。
（二）会计账簿类:

1.现金和银行存款日记账30年;
2.明细账、总账、辅助账30年;
3.固定资产报废清理后固定资产卡片及清单保管5年。
（三）会计报表类:
1.主要财务指标报表（包括文字分析）10年;
2.年度会计报表（包括文字分析）永久。
（四）其他类:
1.会计档案保管清册及销毁清册永久;
2.会计档案移交清册30年;
3.纳税申报表10年;
4.主要财务会计文件、合同、协议永久;
5.银行存款余额调节表和银行对账单10年。
财务人员应采取有效措施预防潮湿、盗抢、火灾等，确保财务资料的安全和完整。

第四十六条 销毁会计档案应按规定程序审批。对到期未了结债权债务的原始凭证及其他未了事项的原始凭证不得销毁，单独抽出另行立卷，保管到未了事项完结时为止。

第十章 财务分析与财务监督

第四十七条 财务分析的主要内容包括：预算执行情况、资金运用情况、成本（费用）情况、财产物资的使用和管理情况等。通过分析，反映业务活动和经济活动的效果，并将分析结果及时反映给本单位负责人和理事会，为其进行决策提供科学、可靠的依据。

第四十八条 本单位的财务工作接受登记管理机关、财政部门、审计部门监督审计，对检查中发现的违法违纪问题，依法依纪处理。

第四十九条 本单位的财务工作除接受政府有关部门监督外，同时接受员工大会、理事会和监事的监督，并定期报告财务工作。

第十一章 财务决算

第五十条 年度财务决算是年度会计期间项目的收入及成本、资产质量、财务效益等基本情况的综合反映，是全面了解和掌握机构运营状况的重要手段。

第五十一条 严格按照国家有关财务会计制度规定，在进行财产清查、债权债务确认和资产质量核实的基础上，以年度内发生的全部经济活动的会计账簿为基本依据，认真组织单位财务决算编制和报表工作，做到账表一致、账账

一致、账证一致、账实一致。

第五十二条 严格按照《民间非营利组织会计制度》的规定编制财务报告，并接受有资质的会计师事务所的审计。

第五十三条 机构年度财务报告对外披露须经理事会批准。

第十二章 财务会计信息披露

第五十四条 财务会计报告由会计报表、会计报表附注和财务情况说明书构成。按照《民间非营利组织会计制度》的规定，本单位会计报表包括资产负债表、业务活动表和现金流量表，同时包括会计报表附注，说明本单位采用的主要会计政策、会计报表中反映的重要项目的具体说明和未在会计报表中反映的重要信息的说明等。

第五十五条 建立定期财务信息披露制度，提供真实、及时、公允的财务会计信息；按照章程规定每年在本单位会员理事会、或网站及相关媒体上公布审计报告和财务会计报告。

第六十条 以单一项目或捐赠人为报告主体的财务会计信息由财务人员负责按会计制度核算并编制，报理事长审阅批准后，对外提供或披露。重大财务信息的披露应纳入财务会计报告的内容，由财务人员按规定报请批准后对外披露。

第十三章 附 则

第五十六条 本制度经理事会审议通过后生效，由理事会负责解释。本制度未尽事宜根据国家法律法规和有关方针政策、本单位章程执行。

杭州市临安区计算心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心人事管理制度

第一条 为规范本单位人事管理工作，根据相关法律法规政策，结合实际，制定本制度。

第二条 本单位配备专（兼）员工作人员，年龄结构、专业知识和数量与本单位业务活动需求相适应。本制度适用于本单位工作人员的招聘与解聘、劳动关系与人事档案、薪酬管理、绩效考核等事项，日常人事管理工作由行政部负责。

第三条 根据工作需要，行政部拟定人员招聘计划，可采取公开招聘、自荐或推荐相结合等方式进行。招聘的工作人员实行聘用合同制。本单位根据工作需要，可以招聘兼职人员、退休人员、临聘人员，根据实际情况签订协议。

第四条 本单位工作人员需具备以下条件:
1.坚持中国共产党领导，坚决拥护中国特色社会主义，坚决执行党的路线、方针、政策，具备良好的政治素质;
2.诚实守信，遵纪守法，清正廉洁，勤勉尽职;
3.个人社会信用记录良好;
4.具备一定的专业知识、经验能力，熟悉社会组织相关知识;
5.具有胜任岗位工作的良好技能和身体素质;
6.根据应聘岗位要求需要具备的其他条件。

第五条 本单位招聘工作人员可以约定试用期，根据《劳动法》等有关法律法规确定试用期时长。试用期满，由部门领导提请本单位行政部审批同意。试用期内表现不能胜任该岗位工作的，依照劳动合同约定，终止试用，并按实际工作日发给试用人员试用期薪酬。

第六条 本单位工作人员离职应提前30日（试用期工作人员应提前3个工作日）书面告知行政部。离职人员须主动做好离职交接工作。离职人员薪酬按法律、行政法规的有关规定办理。

第七条 工作人员（包括试用期工作人员）如出现应予以解聘的情况，可由行政部审定后报理事长审批。解聘事宜应符合相关法律法规要求。

第八条 离职员工应在正式离职前完成工作资料、办公物资及设施设备的交接，禁止私自带走、销毁（含电子版）。交接内容包括但不仅限于：工作规划及开展情况、已开展项目的相关文书资料（含电子版与纸质版）、未完成的工作、联络表、工作证、工作服、办公用品等。离职员工未能按期办理工

作交接或在移交过程中违反规定发生资料泄密、重要文件丢失等对本单位造成损失的，本单位将保留进一步追究责任的权利。

第九条 本单位按照劳动合同法和相关政策规定与所聘用专（兼）员工作人员签订劳动（劳务）合同，履行社会保险、住房公积金等缴存义务。

第十条 本单位应当为员工提供满足岗位所需要的职业道德与操守、专业知识、能力水平等方面的培训，促进员工学习和发展，不断提升自身修养。

第十一条 本单位员工的薪酬标准由理事会决定，薪酬水平应与当地经济发展水平相适应，薪酬一般由基础工资、绩效工资、津贴和补贴等部分构成。【具体薪酬构成可依据组织实际情况进行调整】

第十二条 本单位员工应遵守劳动纪律，按时上下班，不得无故迟到早退，本单位对员工进行钉钉打卡考勤制，考勤结果作为员工绩效考核及奖惩依据。

第十三条 本单位员工依法享有国家法定节假日、公休假、年休假、婚丧假、产假等带薪假期，具体执行参照国家相关休假制度执行。

第十四条 本单位员工确因工作需要出差等必要费用，依照本单位相关制度规定报销。本单位员工经批准加班的，可申请相应时间的调休或者加班补贴。

第十五条 本单位对员工的奖励与处罚，由行政部按本单位有关规定流程审批后实施。

第十六条 本单位行政部负责建立聘用员工人事档案，并妥善保存。人事档案实行动态管理，行政部应收集员工在本单位工作期间需入档的材料，按相关程序和要求确认和入档，定期将工作人员的人事档案材料更新完善一次。

第十七条 本制度由理事会负责解释。本制度未尽事宜根据国家法律法规和有关方针政策、本单位章程执行。

杭州市临安区社会心社会工作服务中心

2025年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心考勤管理制度

第一条 为进一步加强纪律管理，规范单位员工的考勤行为，特制定本制度。

第二条 本制度适用于机构所有员工的考勤管理。

第三条 行政部为考勤管理部门。

第四条 作息时间以单位根据时令变化而确定的正式通知为准。

第五条 考勤方式

1.实行电子考勤(钉钉APP打卡)的方式；特殊岗位的考勤方式须经理事长确认审批并备案至行政部。
2.所有员工在入职一周内必须开通电子考勤权限；
3.电子考勤次数：每天两次，分别为上、下班各一次；
4.如遇电子考勤异常或无法考勤，因及时向行政部反馈，并说明原因。

第六条 行政部每周一早上例会公布各部门上周考勤异常情况，如对此数据有异议者须在3个工作日内向行政部提出并办理相关手续，否则按考勤违规处理。

第七条 考勤违规处理

1.员工必须严格按照单位规章制度执行，不得迟到、早退、旷工，否则按违反单位规章制度处理；
2.迟到、早退：电子考勤超过规定的上班时间视为迟到，下班时间提前离开为早退，迟到或早退超过60分钟的视为旷工。迟到或早退一次视为当月全勤没有，当月累计迟到或早退三次视为旷工一次。
3.旷工：擅自离岗或迟到、早退在60分钟以上者。
4.当月旷工三天，视为严重违反单位规章制度，单位将予以解除劳动合同处理；
5.严禁员工弄虚作假，违者按严重违反单位规章制度处理。

第八条 假期管理规定

1.假期管理原则

1.1.员工提前请假（含事假、病假、婚丧假、产假等）需本人提交请假流程（钉钉APP），并根据请假类型提供相关的合法证件和证明，具体审批流程根据单位规定的《假期申请流程及审批权限》审批，办理完审批手续后方可离开单位；凡未经批准，擅自离岗者，按旷工处理，情节严重者给予适当的行政处分。如有紧急情况，必须先电话/微信/短信向部门领导请假，获得口头

批准，事后办理补假手续。
1.2.原则上员工请几天假就要提前几天办理手续，产假至少提前三十天向行政部门申请，以便部门领导合理安排工作,请假员工或上级领导必须安排好职务代理人，以免正常工作的断档。
1.3.续假：如请假期满后需要继续请假的，必须办理续假手续，否则从假满之日起按擅自离岗计；续假流程同假期申请流程及审批权限。
1.4.销假：除法定假期外，员工提前结束假期的，应到行政部销假。
1.5.旷工：未经请假或假满未经续假而擅自不到岗者以旷工处理。员工旷工，扣发当日薪资及奖金；当月旷工三天即视为严重违反单位规章制度，单位将予以解除劳动合同处理。

2.婚/丧假

2.1、员工本人结婚，符合结婚法定年龄的，假期规定如下表:

年龄阶段	男	女	婚假天数
法定年龄结婚	22周岁或以上	20周岁或以上	3天
晚婚(初婚)	25周岁或以上	23周岁或以上	7天(包括休假日)

婚假需提供结婚证明，否则按事假处理。
2.2、丧假时间规定:

3天	父母、配偶、子女、嫡系兄弟姐妹、岳父/母、公/婆
1天	祖父、祖母、外祖父、外祖母

2.3、员工在试用期内不享受婚假及路程假待遇。
2.4、婚、丧假不能保留或移用，须一次性连续用完。
2.5、经批准的婚、丧假及路程假，为带薪休假。途中所有费用由员工自理。

3.产假

3.4.女员工休产假按《女员工劳动保护规定》执行，即休假时间为正常产假98天，难产假或双胞胎另加产假15天，休假时间产前产后合并计算。
3.5.女员工怀孕未满4个月流产的，享受15天产假；怀孕满4个月流产的，享受42天产假；其它行为的按病假处理。
3.6.产假期间单位不再额外计发工资，按照《女员工劳动保护办法》规定的项目和标准由办理员工生育津贴申报事宜，由生育保险基金支付。
3.7.哺乳假:不满1周岁婴儿的女员工，工作时间内享受1小时的哺乳时间；多胞胎生育的，每多一个婴儿，哺乳时间增加1小时。需提前至行政部申请备案。

4.病假

4.1.病假是指员工因病或非因公负伤不能坚持工作需要请假的行为。
4.2.员工请病假，须事先请假，办理请假手续。因急症无法及时办理请假手续的，应委托他人在发病12小时内先电话/微信/短信请假，并补办请假手续。
4.3.三天以内的病假须出具镇级及以上医院医生书面病休建议书，3天以上的病假须出具市(县)级以上级医院的书面病休建议及病历、正规药费单据。无

医院病历和正规药费单据按事假处理。
4.4.员工因事外出或出差患病，不能回本地医院治疗者，须持有当地县级以上医院出据的急诊或住院证明方可按病假处理。
4.5.员工休病假期间的病假基本工资按临安区规定的最低标准工资执行，即在计算病假工资基数基础上，并请病假在1个月内，工龄在2年以下者病假基本工资按60%计发；工龄在2年以上4年以下者按70%计发；工龄在4年以上6年以下者按80%计发；工龄在6年以上8年以下者按90%计发；工龄满8年以上者按100%计发。员工休病假超过2个月以上按基本工资的60%计发疾病救济费。
4.6.弄虚作假，采取欺骗行为或与医生勾结得到非正常病假单等，经查实，除病假期间按擅自离岗处理外，将按严重违反单位规章制度处理，直至解除劳动合同。
4.7.员工在病假期间兼职或从事有报酬的劳动、工作，除病假按擅自离岗处理外，行政部可以给予其他处理处分，直至解除劳动合同。
4.8.未尽事宜按国家现行法律法规执行。

5.事假

5.1.事假是指员工因个人事务需要在规定工作日请假的行为。
5.2.事假申请人必须提前审批，凡未经批准，擅自离岗者，按旷工处理，情节严重者给予相应的行政处分
5.3.未办理请假手续，事后请假者，一律不承认。如有紧急情况，必须先电话向项目主管负责人和总经理请假，获得口头批准，事后办理补假手续。
5.4.事假待遇
5.5.事假期间不计算工资;
5.6.如有加班的须与加班时间抵扣，无加班的列入事假累计时间。
5.7.原则上当月累计请事假不能超过5天，如遇特殊情况须经总经理审批，否则按严重违反单位规章制度处理;

6.年休假

6.1.正式员工入职满一年者可以享受带薪年休假，年休假五天。
6.2.离职员工，当年度未安排休满应休年休假的，应当按照员工当年已工作时间折算应休未休年休假天数，但折算后不足一整天的部分不支付未休年休假工资报酬。折算方法为：（当年度在本单位已过日历天数÷365天）×员工本人全年应当享受的年休假天数-当年度已安排年休假天数。
6.3.不得提前休有薪年假（不得在本年度内休下年度的有薪年假）。
6.4.员工有下列情形之一的，不享受当年的年休假:
6.4.1.员工依法享受寒暑假，其休假天数多于年休假天数的;
6.4.2.员工请事假累计20天以上且单位按照规定不扣工资的;
6.4.3.累计工作满1年不满10年的员工，请病假累计2个月以上的;
6.4.4.累计工作满10年不满20年的员工，请病假累计3个月以上的;
6.4.5.累计工作满20年以上的员工，请病假累计4个月以上的。

第九条 加班

加班：是指员工按照单位的要求，在法定节假日、休息日从事工作或在标准工作日以外继续从事工作的情况。

1.加班原则

1.1.由于本人工作不努力或业务熟练程度不足等情况而延长工作时间，原则上不计加班。

1.2.凡遇部门、岗位临时紧急任务需要加班的，各岗位人员应积极配合，无特殊理由不得拒绝加班。

2.单位组织的培训属于单位福利，不视作加班。

3.调休：员工在加班后，可于适当的时间申请补休。调休以半天为最小单位，调休流程同事假流程（备注调休即可）。

第十条 工伤人员休息时间的工资福利待遇按国家有关规定执行。不在工作时间或未经过上班必经之路发生的工伤事故，单位不承担工伤费用，并不享受工伤福利待遇。

第十一条 违反本制度的惩处

1.未经准假提前离岗者或假期已到未归均按擅自离岗计算并按严重违反单位规章制度处理;

2.请特殊假（病假、婚丧假、产假）提供虚假证明者，按擅自离岗计算，并按严重违反单位规章制度处理。

第十二条 本制度由理事会负责解释。各部门落实文件制度的第一责任人，并严格执行，文书资料要妥善归档。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心

202[illegible]9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心信息公开制度

第一条 本单位应严格按照法律、法规和《章程》规定的信息公开的内容和格式要求，真实、准确、及时地报送公开信息。

第二条 信息公开要体现公开、公正、公平的原则，将本单位对社会可能产生重大影响，而社会公众尚未得知的重大信息，在规定的时间内，通过新闻媒体、公开栏、互联网上向社会公众公布，并送达业务主管单位和登记管理机关备案。

第三条 信息公开的内容

1、本单位应当公开的信息包括年度工作报告，举行的学术交流、信息咨询等重大活动，财务状况、承诺服务项目等。

2、筹资和接受捐赠随时将筹资目的、资金使用方向和接受捐赠、资助财物的使用情况，项目进展情况向社会公众公开。

3、承诺服务项目，应将服务内容、服务形式、服务责任及收费标准等向社会公众公开。

4、本单位章程、注册地址、名称发生变更的要及时予以公开。

5、国家相关法律、法规及章程规定的及其他应公开的重大信息。

6、信息公开的时间和格式，应遵循和结合本单位的具体情况，在具体行为发生的前后的2日内进行公开。

第四条 信息公开前应严格履行下列审查程序:

1、提供信息的社会组织负责人要认真核对相关信息资料;

2、本单位理事会进行审查通过;

3、经业务主管单位审查同意并经登记管理机关核准后予以公开。

对玩忽职守导致信息公开违规，在社会上造成严重影响或损失的，视情节轻重给予处分，赔偿损失或者撤换、罢免，直至追究相关责任。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心项目管理制度

第一章　总则

第一条 为规范公益项目的管理，确保公益项目运行的合法合规、合理，实现项目的预期目标，维护资助方与受益方的合法权益，根据国家相关法律法规，参照国内外先进的项目管理制度，特制定本制度;

第二条 本制度适用于本单位所有执行项目;

第三条 本制度包括对项目实施、资金、评估、信息的管理;

第二章　项目实施管理

第四条 推行项目负责人制度，对项目实施进行全过程监管，负责整个项目的日常管理、检查验收、定期汇报、确保项目计划有序推进、资金流转按预算执行、项目效果按绩效输出;

第五条 制定执行项目周期计划及预算;

第六条 项目执行需制定统一的项目管理手册，按照标准组织项目的实施、督导与评估，保证项目顺利执行;

第七条 定期组织召开项目阶段性总结，汇报项目进展及完成情况;

第八条 项目参与方需严格遵守相关保密规定;

第三章　项目资金管理

第九条 单位对项目资金实行预算制管理;

第十条 项目资金根据项目合作条款、经费预算、项目进度、检查与验收结果使用。提供合法有效的发票;

第十一条 项目实施按预算对项目资金实行报账制管理。每笔开支必须经过项目负责人审核批准后方能报销，确保项目资金的合法、合理、规范、高效使用;

第四章　项目评估管理

第十二条 项目负责人定期提交项目报告，由第三方专业单位依据实际情况进行检查验收，评估项目执行进展情况。

第五章 项目信息管理

第十三条 单位对项目执行过程中的各种数据与信息实行制度化、平台化管理；

第十四条 项目负责人指定信息专员负责项目的信息管理；

第十五条 单位根据项目实施情况，利用各种媒体向社会公布项目进展及成效；

第六章 附则

第十六条 根据实际需要，中心可参照本制度，制定具体项目的管理方法或实施细则；

第十七条 本制度由理事会负责解释。本制度未尽事宜根据国家法律法规和有关方针政策、本单位章程执行。

杭州市临安区计量心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心志愿者管理制度

第一章 总则

第一条 为规范本单位的志愿者管理，保障志愿者、服务对象和项目执行方的合法权益，推动志愿服务专业化、常态化、制度化发展，充分发挥党员志愿者的先锋模范作用，根据国家有关法律法规及政策精神，结合中心实际，特制定本制度。

第二条 本制度适用于所有参与本单位项目的志愿者，包括但不限于党员志愿者、社区志愿者、学生志愿者、社会爱心人士等。

第三条 本单位坚持党的领导，遵循“党建引领、社工赋能、志愿参与、融合发展”的原则，整合专业社会工作方法与志愿服务力量，提升服务效能。

第四条 核心目标

1.构建规范化管理体系：建立招募、注册、培训、服务、激励保障于一体的志愿者管理闭环。
2.强化党建引领作用：突出党员志愿者的带头示范效应，建立功能性党小组或党员先锋岗。
3.促进专业社工与志愿服务深度融合：发挥专业社工在需求评估、项目设计、团队督导、资源链接等方面的核心作用，提升志愿服务的专业性和精准性。
4.保障志愿者权益：明确志愿者权利与义务，提供必要保障，激发志愿服务热情。

第二章 组织架构与职责

第五条 在单位管理层的指导下，由外联部具体负责志愿者的日常管理工作。

第六条 设立志愿者管理岗位，可由专业社工兼任，具体职责包括:

1.制定并执行志愿者管理工作计划。
2.负责志愿者的招募、注册、审核、建档。
3.组织志愿者通用培训和专业技能培训。
4.安排志愿服务岗位，协调服务时间，进行服务过程监督。
5.负责志愿者的服务记录、时长认证、绩效评估。
6.落实志愿者激励保障措施。
7.维护志愿者团队建设，处理相关投诉与建议。
8.定期向管理层汇报志愿者管理工作情况。

第七条 在志愿者团队中，根据服务领域或地域，可设立志愿者小组，鼓励推选党员志愿者担任小组长，配合社工开展工作传递党的声音，凝聚团队力量。

第三章 志愿者的权利与义务

第八条 志愿者享有以下权利:
1.获得真实、准确、完整的志愿服务信息。
2.获得与志愿服务相关的必要培训和指导。
3.获得从事志愿服务所需的必要条件和保障。
4 要求单位如实记录志愿服务时长。
5.就志愿服务工作提出意见和建议。
6.申请退出志愿服务。
7.法律、法规及规章制度规定的其他权利。

第九条 志愿者应履行以下义务:
1.遵守国家法律法规及本项目的各项规章制度。
2.履行志愿服务承诺，按时完成服务任务(因故不能按时完成，应提前告知)。
3.参加单位安排的培训和相关活动。
4.尊重服务对象的人格尊严，保护其隐私和合法权益。
5.在志愿服务过程中获悉的国家、商业秘密和个人隐私需保密。
6.正确使用志愿者标识，维护志愿者和项目的形象。
7.不得向服务对象索取报酬或谋取其他不正当利益。
8.妥善使用和保管志愿服务过程中获得的物资和设备。

第四章 招募与注册

第十条 招募原则：公开招募、自愿报名、择优录用、分类管理优先招募具备相关专业技能、服务经验和有党员身份的志愿者。

第十一条 招募流程:
1.发布信息：通过线上线下渠道发布招募公告，明确服务内容、时间地点、所需条件等。
2.接受报名：接收志愿者提交的申请资料(主要包括身份信息、技能特长等)。
3.筛选审核：项目社工对申请者进行筛选和必要的背景审核，重点审核党员身份信息。
4.面试与沟通：对部分岗位进行面试或面谈，深入了解申请者意愿与能力。
5.录用通知：向符合条件的申请者发出录用通知，并告知后续安排。

第十二条 注册建档：被录用的志愿者需进行正式注册，通过“志愿汇”“志愿杭州”平台申请成为本项目志愿者，由中心与项目落地社区党组织实行分

类动态管理。

第五章 培训与督导

第十三条 培训体系：构建“通用培训+专业培训+岗位培训”三级培训体系。
1.通用培训：内容包括志愿服务理念、职业道德、安全知识、本项目概况、管理制度、党建引领要求等。
2.专业培训：根据服务领域需求提供社会工作方法、心理疏导、急救技能、特定人群服务技巧等专业培训。
3.岗位培训：上岗前由社工或资深志愿者进行具体岗位职责、工作流程、注意事项等培训。

第十四条 培训形式：采用集中授课、实地观摩、老带新等多种形式。

第十五条 督导机制：建立由专业社工主导的定期督导制度，通过个别督导、小组督导等形式，为志愿者提供情感支持、技能提升和问题解决帮助，确保服务质量。党员志愿者应积极参与并协助督导工作。

第六章 服务管理

第十六条 岗位安排：根据项目需求、志愿者意愿、技能特长和时间，遵循“人岗匹配”原则进行合理安排，党员志愿者可优先安排到关键或困难岗位。

第十七条 服务流程：
1.预约与派单：社工根据需求生成服务任务，或通过系统/联系社工预约服务。
2.签到签退：志愿者需通过规定方式（如“志愿杭州”打卡、纸质签到等）记录服务开始和结束时间。
3.提供服务：按照培训要求和安排提供服务，遵守服务规范。
4.过程记录：志愿者或社工需简要记录服务内容、对象反馈、特殊情况等。
5.问题反馈：服务过程中遇到问题及时向负责社工报告。

第七章 激励与保障

第十八条 激励原则：以精神激励为主、物质激励为辅，建立多层次、多元化的激励机制。

第十九条 激励措施：
1.荣誉激励：定期开展优秀志愿者、党员志愿服务标兵等评选活动，予以通报表扬、颁发证书。
2.积分兑换：探索志愿服务积分制度，积分可兑换少量纪念品、培训机会或

社区服务。
3. 成长激励：优先为表现优异者提供深造学习、技能培训、推荐评优等机会。
4. 反馈与感谢：定期向志愿者个人或项目落地社区反馈其服务表现，发送感谢信。
5. 典型宣传：积极挖掘并宣传优秀志愿者，特别是党员志愿者的先进事迹。

第二十条 保障措施：
1. 权益保障：明确志愿者权益，建立投诉和建议渠道。
2. 条件保障：提供必要的服务设备、物资和工作场地。
3. 保险保障：为在项目实施过程中提供服务的志愿者购买相应的人身意外伤害保险。
4. 安全保障：进行安全培训，制定应急预案，保障志愿者人身安全。

第八章 退出与注销

第二十一条 志愿者因个人原因申请退出项目服务，需提前向项目社工提出。

第二十二条 志愿者如有违反国家法律法规、志愿者管理制度或严重损害服务对象权益、项目声誉的行为，中心有权取消其志愿者资格，注销其注册信息。

第二十三条 对于长期不参与服务且无法取得联系的志愿者，经核实后可视为自动退出，予以注销。

第二十四条 志愿者退出或注销后，历史服务记录应予以保留，对其贡献表示感谢。

第九章 附则

第二十五条 本制度由理事会负责解释。本制度未尽事宜，遵照国家相关法律法规及项目规定执行。

杭州市临安区计草心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心印章管理制度

第一条 目的

1.1 为加强单位印章管理，确保印章正确、规范使用，维护单位利益，特制定本管理规定。

1.2 单位印章使用管理责任部门须认识到印章使用的严肃性，避免随意用章。特别是在对外文本上加盖单位印章的行为属于代表单位对用印文本上的事实或行为予以确认，其相应法律后果将由单位承担。

第二条 适用范围

适用于单位、各部门的印章管理。

第三条 定义

3.1 本规定中所称印章,是指在运营过程中，制发与单位权利义务相关的文件、凭证文书及其他书面材料时，需以单位名称证明其法定权威作用、标志作用和凭证作用而使用的印章。

3.2 印章指单位公章、合同专用章、发票专用章、法定代表人印章、财务专用章和具有法律效力的个人姓名章等。

第四条 管理职责

4.1 单位公章、工会公章、党支部公章、合同专用章由行政部负责人指定专人负责管理。

4.2 法定代表人印章、财务专用章、发票专用章、工会财务专用章等由行政部负责人指定专人负责管理。

4.3 业务专用章由相关职能部门负责人指定专人负责管理。

4.4 印章应妥善保管，不得转借他人，印章存放处要达到安全的要求。

4.5 印章遗失、被盗、损毁，保管人或携带人应及时报告单位领导和行政部,以便及时采取有效防范措施。

4.6 因单位名称变动、单位变更或其他原因停用废止的印章，使用部门应及时交行政部封存或销毁。

第五条 管理内容与要求

5.1 印章刻制、启用

5.1.1 印章(明确类型)的刻制需经申请、审批程序，经单位领导批准后,由行政部负责办理，经公安机关核准，到指定的单位刻制； 印章的规格、样式按相关规定执行。

5.1.2 严禁任何部门和人员擅自刻制、仿制、伪造、变造单位印章，一经发现将追究其经济、行政和法律责任。

5.1.3 印章启用前应在行政部预留印鉴备案登记，由使用部门分管领导指定

人员领取，并办理交接手续。
5.2 印章使用
5.2.1 印章使用必须填写《用章管理登记表》。
5.2.2 印章管理人应对需盖章文件资料与申请表所填内容予以核对，经核对无误后方可盖章。
5.2.3 印章管理人在印章使用过程中遇到疑问时，必须请示相关领导，得到批准后方可用印。
5.2.4 财务人员按岗位责任权限及日常工作内容使用财务印章。
5.2.5 单位印章原则上不得携带外出，如因工作需要或特殊情况确需将印章带出使用的，分别由部门负责人和理事长签字批准后，在印章管理人处填写《用章管理登记表》方可带出。 印章借用人和使用人在携带印章外出期间，只可将印章用于所申请事由，并对印章的使用、保管承担一切责任。
5.2.6 任何印章管理员不得在空白纸张，空白介绍信，空白授权委托书，空白协议，空白便签 、信纸 、单据证 明以及空白格式化文件上盖章。
5.2.7 需盖章的文本材料必须是已经填写完毕的，且字迹清晰、正确，有签名栏或经办人、委托代理人等以及日期栏的，必须签名和填写日期。
5.2.8 用印文本的正文和落款间距，原则上不得超过3厘米。
5.3 审批权限
5.3.1 财务部除日常工作外的与银行、财税有关的文件资料、借贷、融资等方面的银企协议，开具红字发票，业务员开具发票证明等加盖印章，由财务部门负责人审核批准。
5.3.2 劳动、聘用合同，养老、社会保险、福利企业、残联等部门有关的缴纳单证、各种报表，员工住房公积金的缴纳、提取，工伤事故确认单和工伤保险理赔及相关材料，员工工资卡用身份证复印件，员工离职、退休有关手续材料，大学生就业协议、实习报告，房贷车贷信用卡办理等收入证明、工作证明需加盖印章的，由行政部负责人审核批准。
5.3.3 日常采购合同和协议、基建类、财产保险类等文本资料以及品牌发展、评优等材料需盖印章的，由部门负责人和理事长审核批准。
5.3.4 年检、宾馆酒店协议、通信业务协议、单位车辆保险年检、对内各类通知、卫生检疫、清洁绿化、水电客运、安保等需盖印章的 ，由行政部负责人审核批准。
5.3.5 以单位名义对诉讼、被诉讼等法律类文件及附属资料加盖印章，应经法律顾问审核并出具法律意见后，由有关部门负责人、理事长审核批准。
5.3.6 单位下发的规范性文件、政策文件及任命文件等，按发文审批流程经理事长审核批准。
5.3.7 按规定报给各级政府及其部门、行业协会的报表等，经相关分管领导审核批准。
5.3.8 各种经济担保、对外投资、收购兼并重组、重大协议、议定书等文件资料需使用印章的，按重要合同审批流程经理事长审核批准。
5.3.9 上述未予列明的需盖章文本类别，按内容所涉事项，由分管领导或理

事长签字确认。
5.3.10 单位有关授权管理一合同管理等管理性文件中涉及印章使用审批流程的，按该相关管理性文件规定执行。
5.4 管理责任
5.4.1 任何人员必须严格依照本办法的规定使用印章，不符合本办法规定程序的，不得擅自使用。
5.4.2 因印章管理不严或使用、保管不当给单位造成损失的，将追究印章管理人的经济和法律责任。

第六条 附则
本制度由理事会负责解释。本制度未尽事宜根据国家法律法规和有关方针政策、本单位章程执行。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心
2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心档案管理制度

第一条 为加强本单位的档案管理工作，确保档案管理规范性及科学性，有效地保护和利用档案资源，充分发挥档案作用，依据《中华人民共和国档案法》《中华人民共和国档案法实施办法》《社会组织登记档案管理办法》等有关法律法规和政策规定，结合工作实际，制定本制度。

第二条 本制度所称档案是指本单位在登记、变更、注销以及运营、社会服务等活动中形成，具有凭证和查考价值的各种形式和载体的文件材料。

第三条 本单位档案管理工作严格遵循国家有关法律法规，依据档案管理有关原则规定，设立专门档案保管区域，实行集中统一管理，确保档案的完整与安全。

第四条 本单位档案管理工作由行政部负责，行政部应指定专人承担档案管理岗位职责，负责档案接收、整理、归档、保管，提供利用、统计、编研、移交、销毁、安全、借阅登记等档案管理工作。

第五条 本单位行政部应逐步完善档案制度，确保档案安全和方便利用，采用科学手段，逐步实现档案管理现代化。全体员工要积极配合档案管理人员的工作，及时、完整收集所负责工作中的档案整理及移送工作。

第六条 档案管理岗位的主要职责是:
1.制定档案管理制度草案和实施办法草案，并负责监督、指导和检查执行情况;
2.负责各类档案、文件资料的接收、整理、分类、保管、利用、统计、鉴定和移交;
3.负责监督指导各部门/岗位日常文件整理工作，统筹完成文件材料的立卷、归档及必要的档案管理业务培训;
4.做好档案信息工作的整体信息化建设;
5.严格执行保密制度，不断完善档案管理办法，改善档案保管条件;
6.定期检查档案保管状况，确保档案的安全与完整。

第七条 档案整理以年度为单位。行政部每季度整理一次档案，每年12月底按规范要求归档。

第八条 档案工作列入组织各部门的年度工作计划，明确档案管理人员的岗位职责，并保持档案管理人员的相对稳定。

第九条 归档范围
根据工作需要，归档的文件材料包括但不仅限于:

1.人力资源管理，包括人力资源管理制度、组织负责人信息、会员名册及信息、理事会名册、监事名册、劳动合同、离职证明、岗位交接清单、人事任免文件、员工名册及统计等资料;
2.行政管理，包括内部管理规章制度，工作计划、工作总结、项目报告等文件资料以及大事记、年报、通讯稿、宣传册、年度工作报告、重要沟通记录(如电话、邮件等)、印章使用、证书使用等信息资料;
3.资助管理，包括各类资助管理制度、资助方信息、资助项目文档、资助项目评估报告、资助统计分析等资料;
4.合同管理，包括组织与合作单位或个人签订的关于捐赠、合作、委托、承办等事项的协议书、合同书等;
5.往来文件，包括组织与外部单位形成的各种往来文书，外单位重要来文，组织制发的办字、函字、报字、复字类等文书及通知公告等;
6.外事活动，包括外事管理制度，境外合作方信息，组织与国外团体或个人在交流、合作、访问等活动中形成的材料;
7.研究培训，包括研究报告、研讨会论文、评估报告、培训材料等;
8.宣传活动，包括各类宣传、大型活动的策划方案、总结评估报告、讲话发言稿、新闻稿以及在活动中形成或采集到的媒体报道剪辑、图片、声像等材料;
9.财务管理，包括财务管理制度、会计政策、年度审计报告、财务统计分析、财务报表等资料;
10.资产管理，包括资产管理制度、资产清单、资产评估报告、资产统计分析等材料;
11.会议管理，包括党组织会议、会员大会、理事会会议、秘书长办公会议、各部门工作会议及专项会议材料;
12.其他档案：上述未列出的其他重要材料。

第十条 档案接收
档案接收应在7日内完成，归档文件资料原则上须为原件，有特殊情况保存复印件，归档的文件应齐全完整。

第十一条 档案借阅
本单位档案原则上只能现场察看，不得外借，特殊情况必须借阅的，需行政部批准。借阅档案者须妥善保管，不得任意转借、复印、损污文件，归还时保证档案完整无损。外借的档案，因借阅人保管不慎丢失时，借阅人需及时向行政部报告并负责追查。不按上述要求执行给本单位带来负面影响或损失的，本单位将保留进一步追究责任的权利。

第十二条 本单位相关人员有下列行为之一，按情节轻重，以警告、通报批评、解除劳动合同的处分。若构成犯罪的，依法追究刑事责任:
1.损毁、丢失或擅自销毁本单位档案;

2. 未经批准，擅自向外界提供、抄摘本单位档案；
3. 涂改、伪造档案；
4. 未及时上报归档或管理不善的档案管理者；
5. 未按手续借阅、外带者或越级查阅者。

第十三条 除会计档案及人事档案外，本单位一般档案保存期限为10年，期满后可销毁。经确定需销毁的档案，经行政部批准后方可销毁。

第十四条 档案保管实行纸质文件与电子文件同步归档，即纸质原文件归档时，应同时归档其对应的电子文件（含扫描件），电子文件命名和目录格式应规范，以便查考和电子检索，以对应的纸质文件分类归档模式设置文件夹及子文件。

第十五条 档案保管区域应按规定具备防火、防盗、防潮、防虫、防尘等功能，配备必要的设备、装具，符合安全防护要求。

第十六条 档案管理人员应经常检查档案保管情况，及时修复破损、变质档案，电子文件以不可擦写的电子介质存储，应有备份，分开保管，并注明相应的纸质档案档号，定期对电子文件的技术环境和数据内容进行维护，确保其长期、有效利用。

第十七条 本制度由理事会负责解释。本制度未尽事宜根据国家法律法规和有关方针政策、本单位章程执行。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心证书管理制度

第一条 目的

为规范本单位登记证书及各类荣誉证书、奖牌、牌匾、资质证书的申领、保管、使用、变更、注销、归档与公示管理，维护证书严肃性与单位合法权益，防范证书遗失、滥用、损毁、冒用风险，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于本单位所有正式核发、取得、保管、使用的证书，包括但不限于:

1.民办非企业单位法人登记证书（正、副本）;
2.税务登记、银行开户、组织机构代码/统一社会信用代码相关法定证照;
3.各级政府、行业协会、主管单位授予的荣誉证书、奖牌、奖状、牌匾;
4.项目成果证书、合作认证证书、培训资质证书等;
5.其他具有法律效力或证明效力的正式证书文件。

第三条 管理原则

统一管理、专人负责、规范使用、登记留痕、妥善保管、定期清查、责任到人。

第四条 保管责任

1.民非登记证书正本、副本由行政部指定专人保管。
2.证书存放于安全、防潮、防火、防盗的文件柜或保险柜，严禁随意摆放、转借、带出办公场所。
3.保管人员变动时，必须办理书面交接手续，核对证书原件、复印件数量，双方签字确认。

第五条 使用管理

1.因业务需要使用登记证书原件或复印件的，须经单位负责人批准，说明用途、使用时间、归还期限。
2.证书原件原则上不外借；确需外出使用的，须两人同行，使用后当日归还。
3.对外提供复印件时，应在复印件上注明“仅限××事项使用，再次复印无效”，加盖单位公章。
4.严禁将登记证书用于：担保、抵押、借贷、非法集资、超出业务范围活动及其他违法违规行为。

第六条 变更、年检与换发

1.单位名称、住所、法定代表人、业务范围、注册资金等发生变更，应在法定期限内向登记管理机关办理变更登记，及时更换新证书。

2.按规定完成年度检查、年度报告公示，相关材料统一归档。
3.证书到期、污损、残缺无法辨认的，应及时申请换领新证；旧证由行政办统一收回、登记、销毁或存档。

第七条 遗失、损毁与补办
1.发生证书遗失、被盗、损毁，应立即报告单位负责人，并按登记机关要求声明作废，及时申请补办。
2.补办过程形成的全部材料（报案记录、声明公告、补办回执等）统一归档备查。
3.因个人失职造成证书遗失或严重后果的，追究相关人员责任。

第八条 注销管理
单位依法注销、撤销登记时，登记证书正、副本须按登记管理机关要求上缴或销毁，行政办做好记录并存档。

第九条 荣誉证书的申领与取得
1.单位或团队、个人申报荣誉、奖项，由对应部门统一组织，经负责人审批后按流程申报。
2.获奖后领取证书、奖牌、牌匾时，由经办人核对信息无误后交行政办统一登记入库。

第十条 登记与归档
1.所有荣誉证书统一建立电子版荣誉证书管清单，内容包括：荣誉名称、授予单位、授予时间、获奖对象（单位/部门/个人）等。
2.证书原件分类存档，重要荣誉制作电子扫描件备份。

第十一条 展示与借用
1.荣誉牌匾、奖牌可按规定在办公场所规范展示，由行政办定期检查维护。
2.因宣传、汇报、检查等需要借用荣誉证书原件的，须部门负责人及分管领导批准。
3.借用期限一般不超过3个工作日，归还时检查完好性，严禁涂改、折叠、污损。

第十二条 使用规范
1.荣誉证书仅用于合法宣传、资质证明、项目申报、迎检汇报等正当用途。
2.严禁伪造、变造、夸大荣誉，严禁将过期或撤销荣誉继续对外宣传使用。
3.对外使用荣誉证书复印件、照片时，应确保信息真实完整，不得篡改。

第十三条 撤销与处置
如荣誉被授予单位撤销、存在弄虚作假或不符合政策要求，应立即停止使用，

收回相关证书并登记存档，必要时公开澄清。

第十四条 保密与安全
涉及敏感信息、资质秘密的证书，严格控制知悉范围，严禁私自拍照外传、泄露关键信息。

第十五条 定期清查
每年对所有证书进行一次盘点核查，核对原件、复印件、电子档案，发现问题及时处理。

第十六条 责任追究
凡有下列行为之一，视情节给予批评教育、追责处理；造成损失或法律风险的，依法承担责任：
1. 私自转借、出租、抵押登记证书；
2. 伪造、涂改、买卖证书；
3. 因失职导致证书遗失、损毁且未及时报告；
4. 违规使用荣誉证书进行虚假宣传、不正当竞争；
5. 其他违反本制度的行为。

第十七条 本制度由理事会负责解释。本制度未尽事宜根据国家法律法规和有关方针政策、本单位章程执行。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心承诺服务制度

（一）总则

为践行本单位“体现人文关怀，服务困境群体，营造和谐社会”的宗旨，规范服务行为，提升服务公信力，自觉接受社会监督，保障服务对象合法权益，依据相关法律法规和本单位章程，制定本制度。本制度是本单位向社会、服务对象作出的郑重承诺，全体工作人员、志愿者必须严格遵守，认真履行。

（二）承诺主体与对象

1、承诺主体：本单位全体工作人员、志愿者及参与服务的相关人员。
2、承诺对象：本单位服务对象、社会公众、上级主管部门及相关单位。

（三）承诺内容

1、坚守公益宗旨：严格遵守国家法律法规和本单位章程，坚守非营利性原则，聚焦核心服务领域，不从事与组织宗旨无关的营利性活动，不利用组织身份谋取个人或第三方不正当利益。
2、规范服务行为：严格按照服务机制和服务标准开展服务，做到流程规范、态度热情、专业高效，不推诿、不敷衍、不拖延，主动为服务对象提供帮助。
3、保障服务质量：确保服务内容真实、有效，符合行业标准和服务对象需求，不断提升服务专业化水平，努力提高服务对象满意度。
4、保护隐私安全：严格遵守保密规定，对服务过程中收集的服务对象个人信息（身份信息、家庭情况、健康数据等）进行加密存储、规范使用，未经本人或监护人同意，绝不泄露、出售、转借；项目结束后按规定留存或销毁信息。
5、坚持公平公正：平等对待每一位服务对象，不歧视、不偏袒，依据服务需求和标准提供服务，不搞特殊化，不利用职权谋取私利。
6、公开透明运营：主动公开服务项目、服务流程、服务标准、资金使用情况等信息，接受服务对象、社会公众和监管部门的监督，及时回应质疑和诉求。
7、恪守职业道德：自觉遵守职业道德准则，廉洁自律、诚实守信、勤俭节约，杜绝弄虚作假、徇私舞弊、铺张浪费等行为。
8、接受监督问责：主动接受服务对象的监督和投诉，对服务过程中出现的问题，及时整改，承担相应责任；不逃避、不隐瞒、不推卸责任。

（四）承诺履行与监督

1、承诺履行：全体工作人员、志愿者在服务过程中，严格履行承诺，自觉规范自身行为。

2、内部监督：监事不定期对承诺履行情况进行检查，对违反承诺的行为，及时提醒、督促整改；对严重违反承诺的，依据本单位相关规定追究责任。
3、社会监督：接受服务对象、社会公众的监督；对收到的投诉举报，及时核查、处理，并反馈处理结果。
4、考核关联：将承诺履行情况纳入工作人员、志愿者的绩效考核，与评优评先、岗位调整等挂钩；对严格履行承诺、表现优秀的，予以表彰奖励；对违反承诺的，予以批评教育、通报批评，情节严重的，解除聘用或志愿服务关系。

（五）违约责任

工作人员、志愿者违反本制度承诺，出现违规违纪、敷衍服务、泄露隐私、谋取私利等行为的，本单位将视情节轻重，采取批评教育、通报批评、绩效考核扣分、解除聘用或志愿服务关系等措施；造成服务对象损失或本单位声誉损害的，依法承担相应责任；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心重大事项报告制度

第一条 为进一步加强对本单位重大事项管理，促进本单位健康有序发展，根据相关法律法规和政策规定，制定本制度。

第二条 本制度所称重大事项，是指除依法需要行政审批和备案的事项之外，本单位应当按规定向业务主管单位、行业管理部门、党建领导机关和登记管理机关报告对本单位自身、员工和服务对象以及其他组织和个人，产生较大影响的重要会议、重要活动、重大变化和重大事件等。

第三条 本制度所述重大事项应当指定专人负责报告工作。报告人应勤勉尽责，严格遵守本办法的规定，及时报告本办法所述重大事项。发生本制度所述重大事项，报告人不按本制度规定及时报告，或故意缓报、漏报、瞒报、谎报，本单位将追究相关责任人的责任，视情节给予相关责任人警告、免职、解除劳动合同等处分，直至追究其法律责任。

第四条 社会组织在开展重大事项前，应报业务主管单位初审，经业务主管单位审查同意后，提前5个工作日向登记管理机关备案，并填报《杭州市临安区社会组织重大事项备案表》或其他相关的备案表。社会组织一旦发生各类重大突发事件，应及时向业务主管单位和登记管理机关报告。

第五条 社会组织涉外活动是社会组织重大活动的一部分，除事先应报相关职能部门审批外，还需向业务主管单位和登记管理机关备案，并在每年办理年检时，将年度的涉外活动情况，在年检报告书上如实填写。

第六条 登记管理机关接到社会组织提交的报告后，要及时签收并登记存档，适时提出指导意见。同时，将社会组织执行重大事项报告制度的情况作为年检考评的参考依据，并与“社会组织等级评估体系”挂钩，酌情予以奖励。

第七条 社会组织要自觉接受业务主管单位和登记管理机关的监督管理，严格遵守本规定，并指定专人负责报告工作。如违反本规定，登记管理机关将按《社会团体登记管理条例》、《民办非企业单位登记管理暂行条例》及有关法律、法规的规定给予相应处罚。

第八条 本本制度由理事会负责解释。本制度未尽事宜根据国家法律法规和有关方针政策、本单位章程执行。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心服务机制

（一）总则

为规范本单位服务行为，坚守非营利性、公益性宗旨，保障服务对象合法权益，提升服务专业化、规范化水平，依据《民办非企业单位登记管理暂行条例》《中华人民共和国民法典》《浙江省民办非企业单位管理暂行办法》等相关法律法规，结合本单位业务范围与浙江省社会组织管理要求，制定本机制。本机制适用于本单位所有服务项目、服务人员及服务活动，涵盖服务全流程，旨在实现服务有标准、流程有规范、责任有落实、改进有方向。

（二）服务原则

1、党建引领原则：坚持党的全面领导，将社会主义核心价值观融入服务全过程，践行清廉社会组织建设要求，确保服务方向符合省委、省政府关于社会组织发展的决策部署。
2、公益优先原则：坚守服务社会、造福公众的初心，聚焦核心公益领域，不从事与组织宗旨无关的营利性活动，确保服务资源向有需求的群体倾斜。
3、公平公正原则：坚持“无差别、无歧视”，不因服务对象的性别、年龄、种族、宗教、地域、身份等因素区别对待，依据需求优先级、困难程度提供服务。
4、专业高效原则：配备具备相应专业能力的服务人员，优化服务流程，提升服务效率，确保服务质量符合行业标准和组织要求。
5、以人为本原则：尊重服务对象的意愿和需求，保护服务对象隐私，关注服务对象反馈，持续优化服务内容和方式。
6、依法合规原则：严格遵守国家及浙江省法律法规、行业规范及本单位章程，所有服务活动合法合规、公开透明。

（三）服务流程

1、需求调研：通过走访、问卷、座谈、对接村社及相关单位等方式，全面摸排服务对象需求，建立需求档案，明确服务重点、范围和目标，为服务开展奠定基础。
2、服务策划：结合需求档案和本单位资源，制定详细的服务方案，明确服务内容、服务方式、服务周期、责任人员、服务标准及预期成效。
3、服务实施：按照服务方案开展服务，服务人员严格遵守服务规范，做好服务记录，及时解决服务过程中出现的问题；涉及重大服务事项的，需按规定向业务主管单位、登记管理机关履行报告程序。

4、反馈收集：通过意见箱、热线电话、面谈、线上问卷等多种渠道，收集服务对象对服务质量、服务态度、服务效果的反馈意见，建立反馈台账，定期梳理汇总。
5、总结改进：定期对服务开展情况进行总结，分析服务成效与不足，结合服务对象反馈、浙江省社会组织评估要求，优化服务方案和流程，形成“调研—策划—实施—反馈—改进”的闭环管理。

（四）服务保障

1、人员保障：建立专业服务团队，定期开展业务培训、职业道德教育和应急处置培训，提升服务人员的专业素养和服务能力；明确各岗位服务职责，落实岗位责任制，保障员工工资、社会保险、福利等待遇。
2、物资保障：合理调配服务所需物资、场地、设备等资源，建立物资管理制度，定期维护、更新，确保服务正常开展；严格控制物资使用，杜绝浪费。
资金保障：严格执行《民间非营利组织会计制度》，规范资金管理，确保服务资金专款专用，优先保障直接服务支出；主动接受捐赠人、浙江省民政部门及社会公众的监督，盈余及清算剩余财产仅用于公益事业。
3、制度保障：完善服务相关配套制度，明确服务标准、操作规范和责任追究办法，确保服务工作有章可循、有据可依。

杭州市临安区计量心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心服务质量监管机制

（一）总则

为加强本单位服务质量管控，规范服务行为，防范服务风险，提升服务公信力，落实《浙江省社会服务机构非营利监管工作指引》《社会组织规范化建设专项行动实施方案》要求，结合本单位实际，制定本机制。本机制旨在通过全过程、多层次的监管，确保服务质量符合既定标准，保障服务对象合法权益，推动本单位高质量发展。

（二）监管机构及职责

1、理事会：作为决策机构，负责审议质量监管相关制度、重大监管事项，监督监管工作的落实情况，对监管中发现的重大问题作出决策。
2、监事：负责对服务质量监管工作进行全程监督，检查服务流程、服务标准的执行情况，受理服务对象投诉举报，向理事会反馈监管意见，提出整改建议。

（三）监管内容

1、服务流程监管：检查服务摸排、策划、实施、反馈、改进等各环节是否符合本单位服务机制要求，流程是否规范、完整，记录是否详实。
2、服务标准监管：对照服务方案确定的服务标准，检查服务内容、服务质量、服务态度是否达标，是否满足服务对象需求。
3、人员履职监管：检查服务人员是否具备相应专业资质，是否遵守职业道德和服务规范，是否履行岗位职责，有无违规违纪行为厅。
4、资金物资监管：检查服务资金是否专款专用，使用是否合规、透明；物资、设备的调配、使用、维护是否规范，有无浪费、挪用等情况。
5、信息公开监管：检查服务项目、资金使用等信息是否按要求公开。

（四）问题处置与整改

1、整改落实：在规定时限内制定整改方案，落实整改措施，完成整改工作。
2、复核验收：对整改不到位、拒不整改的，上报理事会和监事会，依法追究相关人员责任，情节严重的上报监管部门。
3、长效管理：针对监管中发现的共性问题，分析根源，完善相关制度和服务规范，优化监管方式，建立长效管理机制，防范同类问题再次发生。

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心安全应急预案机制

（一）总则

1、编制目的：为有效预防和妥善处置本单位服务过程中可能发生的各类突发事件，最大限度减少人员伤亡、财产损失和社会影响，保障服务对象、工作人员及志愿者的生命财产安全，维护本单位正常运营和社会稳定，依据相关法律法规，结合本单位实际，制定本预案。
2、适用范围：本预案适用于本单位在开展服务活动、日常运营过程中可能发生的各类突发事件，包括自然灾害（地震、洪水、台风等）、事故灾难（火灾、触电、设备故障等）、公共卫生事件（传染病传播、食物中毒等）、社会安全事件（冲突纠纷、人身伤害等）及其他突发意外事件。
3、工作原则：坚持“预防为主、防治结合”，优先做好风险防范和预警工作；坚持“以人为本、生命至上”，始终将人员生命安全放在首位；坚持“统一指挥、分工负责”，确保应急处置工作有序、高效开展；坚持“快速响应、科学处置”，灵活应对各类突发事件。

（二）组织机构及职责

1、应急指挥部：由本单位主要负责人担任指挥长，分管负责人担任副指挥长，各部门负责人、专业骨干为成员，负责应急工作的统一指挥、统筹协调和决策部署。主要职责：启动和终止应急预案；制定应急处置方案；协调各应急小组开展工作；对接政府相关部门、救援机构；负责应急信息上报和发布。
2、应急工作小组：
（1）救援疏散组：由年轻骨干人员组成，负责突发事件发生时的人员救援、疏散引导，确保人员安全撤离至安全区域；协助开展伤员急救和转运。
（2）医疗救护组：由具备医疗资质的工作人员或志愿者组成，负责现场伤员的初步急救、包扎、护理，对接医疗机构，协助伤员转运和救治。
（3）信息联络组：负责应急信息的收集、整理和上报，及时向应急指挥部反馈现场情况，对接政府部门、救援机构和家属，发布应急信息，做好沟通协调工作。
（4）物资保障组：负责应急物资的储备、调配和管理，包括急救药品、防护用品、通讯设备、应急食品等，确保应急处置过程中物资供应充足。
（5）现场秩序组：负责维护突发事件现场秩序，防范次生灾害和混乱局面，保护现场物资和设施，协助开展现场调查。
（6）善后处理组：负责突发事件后的善后工作，包括伤员安抚、家属慰问、财产损失统计、理赔协调、总结评估等。

（三）预防与预警

1、风险排查：定期对本单位服务场地、设备设施、服务流程等进行安全风险排查，重点排查火灾、触电、设备故障、传染病传播等风险隐患，建立风险台账，明确整改措施和时限，及时消除隐患。
2、预警机制：建立预警信息收集渠道，密切关注各类预警信息（如气象预警、疫情预警等），及时向工作人员、服务对象和志愿者发布预警通知，提醒做好防范准备。
3、应急演练：每半年至少开展一次应急演练，针对不同类型突发事件制定演练方案，组织工作人员、服务对象和志愿者参与，提升应急处置能力和协同配合能力；演练后及时总结经验，优化应急预案。
4.、宣传教育：定期开展安全知识、应急处置技能宣传教育，提高工作人员、服务对象和志愿者的安全意识和自救互救能力。

（四）应急响应与处置

1、信息报告：突发事件发生后，现场人员应立即向应急指挥部报告，说明事件类型、发生时间、地点、影响范围、人员伤亡和财产损失等情况；应急指挥部接到报告后，在1小时内向上级主管部门和相关政府部门上报信息，不得迟报、漏报、瞒报。
2、预案启动：应急指挥部根据事件严重程度，立即决定启动相应级别的应急预案，明确各应急小组职责，开展应急处置工作。
3、现场处置：
（1）自然灾害：立即组织人员疏散至安全区域，转移重要物资和设备，开展自救互救，对接救援机构，配合开展救援工作。
（2）事故灾难：立即停止相关活动，切断危险源（如电源、火源），组织人员救援和疏散，控制事故扩大，保护现场，配合相关部门开展事故调查。
（3）公共卫生事件：立即隔离患者，做好环境消毒、人员防护，暂停相关服务活动，对接卫生健康部门，协助开展疫情防控和医疗救治工作，及时上报相关信息。
（4）社会安全事件：立即制止冲突，保护服务对象和工作人员安全，疏散现场人员，对接公安部门，配合开展处置工作，查明事件原因。
4、应急终止：当突发事件得到有效控制，人员安全得到保障，次生灾害隐患消除后，由应急指挥部宣布终止应急预案，恢复正常运营秩序。

（五）善后处理

1、伤员救治：妥善安排伤员救治，承担相应医疗费用，安抚伤员及家属情绪，及时通报救治情况。
2、损失统计：对突发事件造成的人员伤亡、财产损失进行全面统计，建立台账，做好善后理赔工作。

3、总结评估：应急处置工作结束后，应急指挥部组织开展总结评估，分析事件原因、应急处置工作中的经验和不足，优化应急预案和防范措施。
4、恢复重建：对受损的场地、设备设施进行修复或更换，恢复正常服务秩序，对受影响的服务对象进行后续帮扶。

（六）应急保障

1、人力资源保障：组建稳定的应急队伍，明确应急人员职责，定期开展应急培训和演练，提升应急处置能力。
2、物资保障：建立应急物资储备库，储备急救药品、防护用品、通讯设备、应急食品、灭火器等物资，定期检查、更新，确保应急使用。
3、资金保障：设立应急专项资金，保障应急处置、善后处理、物资储备等工作的资金需求，专款专用，严格管理。
4、通讯保障：建立应急通讯联络表，确保应急指挥部与各应急小组、政府部门、救援机构之间通讯畅通，及时传递信息。

（七）附则

本预案由理事会负责解释，根据实际情况变化和演练评估结果，及时修订完善本预案。

杭州市临安区青草心社会工作服务中心

2023年9月（修订）

杭州市临安区寸草心社会工作服务中心工作人员职业道德准则

为规范社会组织工作人员职业行为，坚守机构“体现人文关怀，服务困境群体，营造和谐社会”的核心宗旨，涵养职业素养、恪守职业底线、践行社会责任，立足服务岗位传递温暖、帮扶弱势、凝聚社会正能量，助力和谐社会建设，结合本社会组织工作实际，特制定本职业道德准则。全体工作人员必须自觉遵守、严格执行、躬身践行。

一、坚守初心使命，践行公益宗旨

始终锚定机构核心宗旨，将人文关怀作为工作底色，将帮扶困境群体作为核心职责，将助力和谐社会建设作为奋斗目标，牢记公益初心、践行社会责任。自觉摒弃功利化、形式化工作心态，立足岗位真心实意为孤寡老人、残障人士、困难儿童、低保家庭、失业困境人员等各类弱势、困境群体排忧解难。始终坚持以服务对象需求为核心，尊重每一位困境群体的人格与尊严，用温情、耐心、细致的服务传递社会温暖，杜绝冷漠敷衍、形式主义、官僚主义等不良工作作风，切实把人文关怀融入服务全过程、各环节。

二、恪守职业操守，秉持公正廉洁

严格遵守国家法律法规、行业规范及机构各项规章制度，坚守职业底线，廉洁自律、公私分明。在帮扶救助、资源分配、项目服务、物资发放、政策对接等各项工作中，坚持公平、公正、公开原则，一视同仁对待所有服务对象，不偏袒、不徇私、不厚此薄彼。坚决杜绝利用职务之便谋取私利、截留挪用帮扶物资、收受服务对象财物、优亲厚友、违规操作等违纪违规行为。自觉接受社会、群众及机构内部监督，维护社会组织公益、纯粹、公正的良好形象，保障困境群体的合法权益不受侵害。

三、深耕人文服务，涵养仁爱素养

秉持仁爱向善的职业情怀，尊重、理解、包容困境群体，摒弃歧视、漠视、轻视等错误态度，充分体谅服务对象的生活难处、心理压力与现实困境。注重人文关怀的细节落地，与服务对象沟通时语言温和、态度诚恳、举止得体，耐心倾听诉求、细心解答疑问、用心化解难题，主动关注服务对象的心理状态、精神需求与生活诉求，不仅提供物质帮扶、政策帮扶，更注重精神慰藉、心理疏导、人文陪伴。坚持以人为本，杜绝简单粗暴、敷衍了事、生硬冷漠的服务方式，让每一位困境群体都能感受到尊重与温暖。

四、专注履职尽责，提升服务质效

立足岗位职责，主动担当、勤勉务实，认真落实各项帮扶服务、公益项目、社工服务、志愿帮扶等工作任务。刻苦钻研业务知识，熟练掌握帮扶政策、服务流程、专业技能，持续提升困境帮扶、人文服务、矛盾调解、社会服务的专业能力，精准对接服务对象需求，高效解决群众急难愁盼问题。坚持实事求是，深入基层、深入群众，真实摸排困境群体情况，精准核实帮扶信息，杜绝虚报、瞒报、错报，确保帮扶资源精准落地、服务工作精准有效。

主动担当社会责任，积极参与公益服务、社会治理相关工作，以专业服务助力化解社会矛盾、拉近党群干群距离、凝聚社会温情力量。

五、严守保密纪律，守护群众权益

严格恪守职业保密准则，妥善保管服务对象的个人信息、家庭情况、困境资料、帮扶记录等隐私信息，严禁随意泄露、传播、外传，严禁利用服务对象隐私信息谋取利益、随意调侃。在开展入户走访、个案服务、心理疏导、帮扶登记等工作中，充分保护服务对象隐私，尊重其个人意愿，不随意公开、不对外传播其困难经历与个人隐私，切实维护困境群体的人格尊严与合法权益，筑牢服务安全底线，让服务对象安心、放心。

六、团结协作担当，助力社会和谐

秉持团结友善、互助协作的工作理念，同事之间互帮互助、精诚协作、凝心聚力，共同推进公益服务、困境帮扶工作落地见效。主动搭建温情桥梁，积极联动社会力量、爱心资源、基层组织，汇聚帮扶合力，拓宽困境群体帮扶渠道。在服务工作中主动化解邻里矛盾、群众纠纷，积极传递正向社会价值观，引导困境群体积极面对生活、融入社会，助力营造互助友爱、和谐包容、温暖向善的社会氛围，切实践行营造和谐社会的核心宗旨。

七、坚守崇德向善，维护行业形象

自觉遵守社会公德、职业道德、个人品德，严于律己、言行端正，树立社会组织工作人员的良好职业形象。工作中爱岗敬业、甘于奉献、不求回报，生活中遵纪守法、文明自律、向善而行，自觉抵制不良风气与不良行为。始终坚守公益初心，热爱社会服务事业，主动践行社会责任，以高尚的职业素养、温情的服务态度、专业的工作能力服务群众、奉献社会，持续提升社会组织的公信力与美誉度，为推动社会公益事业发展、构建和谐温暖社会贡献力量。

八、附则

1、本准则适用于本单位全体在职工作人员、兼职人员及志愿服务管理人员。

2、全体工作人员应自觉学习、严格遵守本准则，将准则要求融入日常工作与言行中。机构将本准则作为工作人员考核、评优、履职评价的重要依据。

3、本准则自发布之日起施行，由理事会负责解释与修订。

杭州市临安区[illegible]心社会工作服务中心

2023年9月（修订）