

制度汇编

- 01 财务管理制度
- 02 诚信自律建设制度
- 03 接受捐赠、赞助公示制度
- 04 重大事项报告制度
- 05 考核奖惩制度
- 06 劳动用工制度
- 07 薪酬和服务管理制度
- 08 证书和印章管理制度
- 09 信息披露和承诺服务制度
- 10 档案管理规定
- 11 员工（代表）大会制度
- 12 服务质量监督管理办法
- 13 职业道德守则
- 14 项目管理制度
- 15 培训管理制度

01 财务管理制度

第一章 总则

第一条 本单位财务工作必须严格遵守《民间非营利组织会计制度》，自觉接受业务主管部门和社会组织登记管理机关监督管理，坚持开支合理、勤俭节约的原则，切实做好、管好、用好各项经费。

第二章 正文

第二条 本单位应做好费用收取工作。收费按物价部门的核定标准或参照当前市场行情执行，并予以公布。

第三条 本单位发生七大收入(捐赠收入、政府补助收入、提供服务收入、商品销售收入、投资收益和其他收入)的会计处理应严格按法规规定执行。

第四条 本单位经费使用范围：

- （一）办公费及差旅费；
- （二）召开会议或者举行活动的经费；
- （三）友好往来活动经费；

- (四) 实施项目按制度规定支付项目报酬；
- (五) 举办刊物、编印书籍、网站运行所需的稿费、编辑费、印刷费、建设和维护费等；
- (六) 工作人员工资薪金、规定社会统筹费用必要的培训费用、福利开支等；
- (七) 房租、设备添置费；
- (八) 开展业务活动必要的其他经费。

第五条 本单位坚持民主理财。日常财务管理由理事长负责，聘请具有专业资格的会计人员，建立财务收支帐目，会计、出纳必须分设。经费收支情况，每年向理事会通报，并以书面形式向理事会报告。10 万元人民币以上的重大开支项目，需经过理事会批准后方可实行。

第六条 本单位按规定接受业务主管部门的财务检查和审计。

第三章 会计核算办法和规则

第七条 每项费用的处理，必须取得原始凭证，会计人员对原始凭证进行审核无误后，根据经过审核的原始凭证编制记账凭证。

第八条 按照国家统一的会计制度的规定设置会计科目和会计账簿，并根据经过审核的原始凭证和记账凭证，按照国家统一的会计制度关于记账规则的规定记账。

第九条 根据账簿记录编制会计报表，并报送相关部门。

第十条 在财务核算中，要做到数字真实、准确、完整、做到账证相符、账表相符。

第十一条 在财务报销过程中，实行没有中心主任的签字，一律不予办理。

第十二条 对于会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料，要按照国家有关规定建立档案，妥善保管。

第四章 财务会计人员岗位职责

第十三条 会计岗位职责：

(一) 按照国家会计制度和本单位财物制度的规定记账、复账、报账，做到手续完备，数字准确，账目清楚，按期报账，编制财物会计报告。

(二) 根据国家税收政策和本单位收入成本，正确核算应缴纳税金并按时缴纳；若因核算原因造成税收少缴、漏缴，相关会计人员应承担由此而造成的损失。

(三) 协助上级和主管领导编制有关财物计划或预算，并监督其执行情况。

(四) 按照核算原则，定期检查、分析公司财物状况、成本和利润的执行情况，挖掘增收节支潜力，考核资金使用效果，及时向上级和主管领导提出合理化建议。

(五) 做好定期和非定期财物清查和资产清点核实，并及时对清查和清点核实情况进行汇总并编制有关说明，对清查和清点核实结果提出处理意见和建议。

(六) 协助上级和主管领导完成各项成本定额、费用标准的制订。

（七）妥善保管会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料。

（八）完成上或主管领导交付的其他的工作。

第十四条 出纳岗位职责：

（一）办理现金支付和银行结算业务。

严格按照国家有关现金管理和银行结算制度的规定，根据财务制度的要求办理款项支付事项。首付款后，要在收付款凭证上签章，应加盖“收讫”、“付讫”戳记。

库存现金不得超过财务制度中核定的限额，超过部分要及时存入银行。不得以“白条”抵充库存现金，更不得任意挪用现金。

严格控制签发空白支票。如因特殊情况确需签发不填写金额的转账支票时，必须经理事长批准，必须在支票上写明收款单位名称、款项用途、签发日期，规定限额和报销期限，并由领用支票人在专设登记簿是哪个签章。逾期未用的空白转账支票，要及时收回注销。不得将空白支票交给其他单位或个人签发。对于填写错误的支票，必须加盖“作废”戳记，与存根一并保存。支票遗失时，要立即向银行办理挂失手续。

（二）登记现金和银行存款日记账。

根据已经办理完毕的收付款凭证，逐笔顺序登记现金和银行存款日记账，并结出余额。现金的账面余额要同实际库存现金核对相符。银行存款的账面余额要及时与银行对账单核对。对于未达账款，要及时查询。

要随时掌握银行存款余额，不准签发空头支票。不准将银行账户出租、出借给任何单位或个人办理结算。

出纳人员不得监管收入、费用、债权、债务账簿的登记工作以及稽核、会计档案保管工作。

（三）保管库存现金和各种有价证券。

对于现今和各种有价证券，要确保其安全和完整无缺。如有短缺，要负赔偿责任。

（四）保管有关印章、空白票据和空头支票。

出纳人员必须妥善保管印章，严格按照规定用途使用。但签发支票所使用的各种印章，不得全部交由出纳一人保管。

对于空白票据和空白支票必须严格管理，专设登记簿登记，认真办理领用注销手续。

（五）完成上或主管领导交付的其他的工作。

第五章 现金和银行存款管理

第十五条 财务收款必须开具收据或发票，原则上开具票据人员收款人分开，会计开票，出纳收款。现金要当面点清，出门概不负责。

第十六条 现金、银行存款的收付要逐笔、逐日登记，及时入账。每天下班前半小时，内部清点现金，自行查账，做到日清月结。

第十七条 开收据或发票时，要注明收款方式是现金还是转账，若是转账则注明票据种类、号码。

第十八条 银行财务印章要分开保管，专人负责。

第十九条 支票、汇票、电汇等转账，要实行登记制度（购回支票后要用专用台账记录票据号码）逐笔登记并注明资金用途流向、票据号码。不得开具远期支票、空头支票和空白支票。

第二十条 伍仟元以上款项尽量使用银行转账。

第二十一条 日常业务借支，均须本单位负责人审批。

第二十二条 现金库存，原则上不应超过贰万元，更不得用白条抵库。

第二十三条 月底对库存现金要进行盘存，并出现金盘存表与会计核对。

第六章 业务活动收支管理

第二十四条 业务活动实行项目管理，以单个业务活动为单位独立核算。业务活动的开展应立项后编制预算再开展。

第二十五条 业务活动开展前，由相关人员编制预算，经由上级领导审批后报理事会批准。

第二十六条 业务活动预算应注明收支情况，按照相关类别分别注明各项开支明细，收入要注明入账金额及税费。

第二十七条 业务活动开展期间，预算内开支由负责人控制，预算外开支要及时上报中心主任。

第二十八条 业务活动期间相关开支，定期统一报销，由业务活动负责人负责初审，中心主任批准。

第七章 日常费用支出标准和审批

第二十九条 日常费用及相关项目开支需经办人申请，上级领导审批后由主任或副主任批准。业务付款及固定资产采购等需部门负责人申报，经主任批准，报理事会批准后执行。

第三十条 日常费用及业务相关开支标准：

（一）交通费用：员工出差依据需求选择交通工具，乘坐车、船、飞机，一律按照经济出行的标准，如高铁二等座、飞机经济舱等，严格按照实际出行费用报销。

（二）住宿费用：酒店住宿不得高于 300 元/间（可结合城市消费水平浮动，但高于此标准的需说明情况或提供当地的酒店住宿标准）。

（三）员工参加外地召开的各类会议，除会议主办单位已包含的食宿费用外，所有费用开支按本制度标准执行。

（四）其余未列明费用需提前报批并按实际发生进行报销。

第八章 固定资产管理

第三十一条 固定资产要指定专人管理，并将固定资产进行分类分项登记、编号，建立财产管理卡片，会计账簿必须设置固定资产明细账，定期或不定期地对固定资产进行清查盘点，年度末要进行一次全面的清查盘点，做到账、卡、物相符。

第三十二条 固定资产一律不准私人侵占或带回家用，严禁以物易物或赠送、转让。工作人员调离本单位时，需将借用或领用的设备、图书等归还，并由固定资产管理人员签字清账后方可办理调离手续，否则由管理人员负责追回或赔偿。

第三十三条 购进的资产要由固定资产管理员负责验收并登记固定资产实物账。固定资产购置应做到资源共享、优化配置，避免重复购置和闲置。

第三十四条 固定资产报废处置有使用者提出申请，经与管理人员核对后，填写“固定资产报废处置表”，报理事会批准后方可核销，任何部门或个人不得随意处置。

第三十五条 每年度末由财务人员进行一次全面的清查盘点，确保固定资产总账、明细账和实物相符。对盘盈盘亏的固定资产要查明原因，明确责任，按有关规定办理盘盈盘亏手续。对清查盘点中发现的问题，应及时采取措施，加强管理。

第九章 投资管理

第三十六条 对外投资应考虑投资增值程度、投资保本能力、投资风险性、纳税优惠方针、投资的预期成本、筹资能力、投资回报期间的长短等综合考虑各因素的基础上确定投资的项目。

第三十七条 对外投资需严格履行立项、可行性分析、审批、运作、监督管理和核算等程序。对外投资必须经理事会审议通过。

第十章 预算管理

第三十八条 年度计划中涉及经费使用的，需根据年度计划以书面形式提出收支计划报告，经理事会研究评审后由理事长批准实施。

第三十九条 无预算计划的特殊情况支出项目可做追加预算，同时报理事长批准。

第十一章 票据管理

第四十条 财务票据包括银行票据和非银行票据。银行票据包括支票、贷记凭证等；非银行票据包括收据、发票、税票等。

第四十一条 财务票据的领购、保管、核销有专人负责，做到账目清楚、账款相符、手续齐全。

第四十二条 相关票据均应做好分类、登记，处理完毕后及时归档。

第四十三条 单位相关支出票据，应及时结算、报销。

第十二章 财务报告编制与财务分析

第四十四条 财务报表分月报和年报，月报财务报表包括资产负债表、损益表。年度财务报表包括资产负债表、损益表、现金流量表、营业费用明细表、利润分配表。公司财务月报表应于次月 15 日内完成，年度财务会计报告应在次年 90 日内制作，必要时聘请会计师事务所进行审计。

第四十五条 年末还应报送财务情况说明书。主要包括：

（一）业务、经营情况，利润实现情况，资金增减及周转情况，财务收支情况等。

（二）财务会计方法变动情况及原因，对本期或下期财务状况变动有重大影响的事项；资产负债表日至报出期之间发生的对公司财务状况有重大影响的事项；以及为正确理解财务报表需要说明的其他事项。

第四十六条 财务分析是财务管理的重要组成部分，财务相关负责人应对公司经营状况和经营成果进行总结、评价和考核，通过财务分析促进增收节支，充分发挥资金效能，通过财务活动不同方案和经济效益的比较，为理事会的决策提供依据。

第四十七条 总结和评价本单位的财务状况及经营成果的财务报告指标包括：①经营状况指标：流动比率、负债比率；②经营成果指标：利润率、资本利润率、成本费用利用率。

第十三章 会计档案管理

第四十八条 凡是本单位的会计凭证、会计账簿、会计报表、会计文件和其他有保存价值的资料，均应归档。

第四十九条 会计凭证应按月、按编号顺序每月装订成册，标明月份、季度、年起至、号数、单据张数，由会计及有关人员签名盖章（包括制单、审核、记账、主管），由专人归档保存，归档前应加以装订。

第五十条 会计报表应分月、季、年报按时归档，由专人保管，并分类填制目录。

第五十一条 会计档案不得携带外出，凡查阅、复制、摘录会计档案，须经理事会批准。

第十三章 附则

第五十二条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第五十三条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

02 诚信自律建设管理制度

第一章 总则

第一条 本单位拥护党的路线、方针、政策，维护国家利益，积极参加社会助老公益性活动。

第二条 本单位的宗旨是“以公益助力银发事业为基轴，以强化信用为核心，坚持现代技术为先导，提供高质量服务”。

第二章 正文

第三条 本单位牢固树立“以人为本”的理念，强化“诚实守信、回报社会”的意识，坚持“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”的理念，大力弘扬中华民族优秀传统文化和社会主义精神文明建设的道德准则，自觉遵守职业道德规范，注重信誉，维护社会组织的良好形象。

第四条 本单位模范遵守国家的法律法规，遵守社会道德风尚，积极维护市场经济秩序，坚持合作、互助和互律，反对和抵制采取不正当手段进行行业内部竞争。

第五条 本单位不断完善和践行诚信自律建设制度或自律公约，认真执行和落实各项规章制度，不违反人事、劳动等法律、法规，自觉维护和保障从业人员的合法权益。

第六条 本单位不断加强规范化建设，制定和完善以章程为核心的各项制度，严格按照章程规定的宗旨、程序和业务范围依法开展各项活动。

第七条 本单位按要求及时进行税务登记，按时准确申报各项收入，依法纳税，及时足额缴纳应缴税款，不偷漏国家税费。

第八条 本单位严格执行《民间非营利组织会计制度》，按规定建立财务管理制度，配备专业会计人员，财务报告及时全面准确，资金使用合理，自觉接受各有关部门的监督和审计。

第九条 本单位根据有关规定使用票据，不违法、违规使用票据，要依法建帐，确保会计资料真实完整，不得账外设账；不得授意、指使、强令会计人员违法办理会计事项，禁止一切弄虚作假的行为。

第十条 本单位理事会按照章程规定行使各项权利，有关记录和资料齐全、规范。

第十一条 本单位坚持廉洁奉公，自觉接受政府有关部门及社会各界对监事会的监督和批评，共同抵制和纠正行业不正之风。

第三章 附则

第十二条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第十三条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

03 接受捐赠、赞助公示管理制度

第一章 总则

第一条 为规范本单位接受捐赠、赞助的管理工作，依据《社会团体登记管理条例》和章程制定本制度。

第二条 本单位可以接受政府部门、社会团体、企事业单位和个人的捐赠/赞助，所有捐赠/赞助事宜由本单位职能部门负责办理。

本单位获得捐赠/赞助经费时，应将完整情况向理事会报告，并向捐赠/赞助方致谢。

第二章 正文

第三条 本单位组织开展专项活动，经费不足时，可接受社会各界捐赠/赞助。凡捐赠/赞助的专项经费必须用于专项活动，并邀请捐赠/赞助方及业务主管部门对经费开支进行监督。对捐赠/赞助较多的，可以约定捐赠/赞助方参加某某活动，但事后将活动情况向业务主管部门和社会组织登记管理机关汇报，同时在理事会上报告情况，并向捐赠/赞助方致谢。

捐赠/赞助方与受赠方必须按规定签订捐赠/赞助协议，履行交接手续，并由本单位出具专用收据。

接受境外捐赠/赞助时需先报外事部门、业务主管部门和登记管理机关批准。

第四条 本单位工作人员代表本单位参加其他社会组织及国外组织的有关活动，接受捐赠/赞助属本单位所有，必须交回本单位。赠给个人的财物，价值在 500 元人民币以上的，应报告本单位领导研究，视情况处理。

第五条 本单位所受捐赠/赞助要严格按照国家有关财务税收制度和本单位财务管理制度执行并接受上级管理机构和审计、监督部门的检查。本单位每年将捐赠/赞助资金、物资收支情况以适当方式向社会公示致谢，接受社会和捐赠/赞助者的监督。

如捐赠/赞助款项跨年度才收到实款时，以实际收款时间作收入帐后再进行公示说明。

第六条 本单位任何人员不得将捐赠/赞助款巧立名目，挪作他用，更不准贪污私分。如有发生，除足额退赔外，按有关规定从严查处。

第三章 附则

第七条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第八条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

04 重大事项报告管理制度

第一章 总则

第一条 为更好的满足国家法律法规和业务主管部门要求，规范对本单位重大事项的管理，确保本单位依照核定的章程和业务范围开展工作，特制定本制度。

第二章 正文

第二条 凡修改章程、变更等重大事项，理事会必须提前十天写出报告，报社会组织登记管理机关、业务主管部门同意后方可进行，必要及可行时邀请上级领导和有关部门领导进行相关指导。

第三条 若需创办实体，应事先写出报告，交理事会论证审议，并经上级管理机关批准，办齐有关证照，方可开业。

第四条 本单位职能部门应于次年1月底前及时向理事会进行上一年度工作总结和财务报告，并由中心主任提出下一年度的工作计划，经理事会审议通过后，报告业务主管部门和社会组织登记管理机关。

第三章 附则

第五条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第六条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

05 考核奖惩管理制度

第一章 总则

第一条 本单位工作人员必须严格遵守本单位章程和七项基本制度，履行好权利和义务，积极参与本单位活动，支持配合本单位工作。

对热爱本单位、支持本单位工作成绩突出和贡献卓著的工作人员，本单位应予以表彰和奖励。

第二章 正文

第二条 本单位设立“先进个人”奖，在条件成熟时可每年评选一次，对获奖的个人给予荣誉证书和一定数额的奖金。

第三条 对不关心本单位的发展，工作不积极主动的员工，应给予批评和教育；屡教不改的，撤换或解聘其在本单位的职务或工作。

第四条 对在工作中玩忽职守，给本单位造成不良社会影响或带来重大经济损失的，本单位将视情节轻重给予处分，赔偿损失或撤换、罢免，直至追究有关责任。

第三章 附则

第五条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第六条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

06 劳动用工管理制度

第一章 总则

第一条 为规范本单位和职工的行为,维护本单位和职工双方的合法权益,根据劳动法及其配套法规,规章的规定,结合本单位的实际情况,制定本规章制度。

第二条 职工享有取得劳动报酬、休息休假、获得劳动安全卫生保护,享受社会保险和福利等劳动者权利,同时应履行完成劳动任务、遵守本单位规章制度和职业道德等劳动者义务。

第三条 本单位负有支付职工劳动报酬、为职工提供合理劳动和生活条件、保护职工合法劳动权益等义务,同时享有生产经营决策权、劳动用工和人事管理权、工资奖金分配权、依法制定规章制度权等权利。

第二章 聘用

第四条 职工的聘用,包括招聘、录用、报到和试用四个环节。

第五条 职工招聘坚持统一管理、分级负责的原则,控制编制、先内后外的原则;公平竞争、择优录用的原则。

第六条 职工招聘参照应聘人员既往工作表现,遵循学识、品德、能力、经验、体能适合于职务或工作的原则。

第七条 对职工的聘用,根据业务需要,报理事会批准后实施。

第八条 招聘计划经理事会批准后,由综合部完成招聘人员的初试工作,经初步筛选,再由用人单位负责人进行复试,根据《面试综合评分》,报中心主任批准,由综合部通知录用部门及录用人员。

第九条 录用人员接到通知后,根据约定时间报到。由综合部办理入职手续,其中报到必须提交如下证件、材料:居民身份证、职业资格证书、学历证、失业证或解除和终止合同证明等证件必须是本人的真实证件,不得借用或伪造证件欺骗本单位。

第十条 应聘人员交齐证件、材料后,综合部安排新职工到对应部门报到并对其进行有关制度、文化的岗前培训,用人单位自行负责职责、岗位所必须的基础知识的岗前培训。

第十一条 对新录用的职工实行试用期制度,根据劳动合同期限的长短,设定试用期:合同期限不满6个月的,不设定试用期;合同期限满6个月不满1年的,试用期1个月;合同期限1年不满3年的,试用期2个月;合同期限满3年以上的,试用期不超过6个月。试用期包括在劳动合同期限内。

第十二条 新进人员于试用期间应遵守本单位一切规章制度,品行和能力欠佳的,不适合本职工作的,有权依据考核结果给予辞退。

第十三条 新入职职工薪资依据《薪酬和福利管理制度》,试用期间工资金额为转正后薪资的80%。

第三章 职务任免

第十四条 本单位职工必须具备以下资格，才能担任相关职务：

（一）中心主任、副主任，应具备大学本科以上学历，具有多年实际工作经验、品德良好、能力突出、业绩优异的不受此限。

（二）部门负责人，应具备大专以上学历，熟悉业务，具有多年实际工作经验，工作表现和成绩优异的不受此限。

（三）其他人员，除司机、保安外，均须具备中专以上学历，其自身条件符合所任职务、所在岗们的要求。

第十五条 各职能部门负责人由理事长直接聘任。各职能部门其他人员由综合部根据用人计划要求及结合实际业务开展需要，报理事会批准进行招聘任用。

第四章 人事变动

第十六条 本单位基于工作上的需要，可随时调动职工的工作或服务地点，被调职工不得以任何理由拒绝及推诿。

第十七条 被调职工接到《调令》后，需在 2 个工作日内办妥移交手续。

第五章 离职

第十八条 职工离职包括辞退、开除、辞职、退休等情况。

第十九条 本单位对违纪职工，经劝告、教育、训诫、而不改者，有辞退的权利。对于工作中的失误，部门可视情节严重依据相关规定给予处分。

第二十条 有下列情形之一的，本单位可以解除劳动合同：

- （一）在试用期内被证明不符合录用条件的；
- （二）提供与录用相关的虚假的证书或者劳动关系状况证明的；
- （三）严重违反本单位依法制定并告知的工作制度的；
- （四）严重失职、营私舞弊，对本单位利益造成重大损害的；
- （五）劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本单位的工作任务造成严重影响，或经用人单位提出，拒不改正的；
- （六）被依法追究刑事责任或者劳动教养的；
- （七）法律、法规、规章规定的其他情形。

单位依本条规定解除劳动合同，不支付职工经济补偿金。

第二十一条 有下列情形之一的，本单位提前 30 天书面通知职工本人，可以解除劳动合同：

（一）职工患病或非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作，也不能从事本单位另行安排的适当工作的；

(二) 职工不能胜任工作, 经过培训或调整工作岗位, 仍不能胜任工作的;

(三) 劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化, 致使劳动合同无法履行, 经协商就变更劳动合同内容不能达成协议的。

本单位依本条规定解除劳动合同, 依法支付职工经济补偿金。

第二十二條 本单位按相关规定辞退职工时, 应提前通知被辞退人员, 由其直属领导向职工出具《离职表》, 按规定办理手续。

第二十三條 本单位职工因个人提出辞职的, 应首先向部门负责人申请并出具辞职申请书, 经批准后, 由综合部等相关部门办理交接手续, 并在 2 个工作日内办完手续。

第二十四條 本单位职工无论以任何理由提出辞职申请, 必须提前 1 个月提出, 以便工作顺利交接。

第六章 考勤

第二十五條 本单位实行 8 小时工作制, 对特殊岗位的职工实行不定时或结合计时工作制。

第二十六條 本单位根据业务开展需要, 经与职工协商可以依法延长日工作时间, 但按国家规定执行。

第二十七條 其他休息休假按国家规定执行。

第二十八條 安排职工加班的, 本单位按国家有关法定支付加班工资。

第二十九條 本单位职工必须遵守如下考勤和辞职制度:

(一) 按时上班、下班、不得迟到、早退;

(二) 有事、有病必须向部门经理或主管请假, 不得无故旷工。

第七章 绩效考核

第三十條 本单位职工的绩效考核为季度考核和半年度能力评价, 每个季度末进行考核, 具体考核指标查看《KPI 绩效考核表》及《员工综合能力评价表》。

第三十一條 本单位职工依据绩效考核表, 职工先个人评定, 再由部门负责人评定, 最后由职工确定得出结果。综合部负责汇总整理、存档, 并列入当月工资绩效考核成绩。

第八章 附则

第三十二條 本制度的最终解释权归理事会所有。

第三十三條 本制度经理事会审议通过后生效, 自发布之日起开始执行。

07 薪酬和福利管理制度

第一章 总则

第一条 在规范薪酬管理方面, 本单位制定薪酬和福利管理制度, 并将其纳入理事会决策事项中, 一经确定, 将在适当范围内予以公布, 接受民主监督。

第二章 薪酬管理

第二条 本单位依法对内部薪酬分配享有自主权，其职工实行岗位绩效工资制，薪酬结构为：

薪酬=基本工资+绩效工资+津贴+补贴

此薪酬总额即为税前个人收入，税前收入不低于杭州市最低工资标准。

（一）基本工资：

基本工资属于固定薪酬，为职工年度或月度的基本收入。本单位员工基本工资分为六级，即：

级别	基本工资（元）
一级	2500
二级	3000
三级	3500
四级	4000
五级	4500
六级	5000

（二）绩效工资：

绩效工资与个人业绩紧密挂钩，本单位将科学评价不同岗位员工的贡献，合理拉开收入分配差距，切实做到收入能增能减和奖惩分明。

绩效工资属于浮动薪酬，当本单位收入有盈余时，对应基本工资等级的系数化金额，也可视当月工作实际情况向上一级浮动，系数亦为六级，即：

级别	绩效基数	绩效系数	绩效工资（元）
一级	2500	0.4	1000
二级	3000	0.5	1500
三级	3500	0.6	2100
四级	4000	0.7	2800
五级	4500	0.9	4050
六级	5000	1.2	6000

（三）津贴和补贴

津贴和补贴是为了补偿员工额外的劳动消耗和因其他特殊原因而支付的辅助工资，以及为保证员工工资水平不受物价影响支付的生活补助费用。本单位津贴和补贴分别为：

1. 午餐补贴：200 元/人/月

2. 交通补贴：50 元/人/月

3. 通讯补贴：100 元/人/月

4. 物价津贴：基础工资*前月公布的 CPI

第三条 薪酬说明：

（一）本单位实行一年十三个月工资制。

（二）基础工资、绩效工资、津贴和补贴列入管理成本，其中绩效工资根据考核结果及本单位自身发展情况，按月度全部或部分兑现，或年底集中兑现。薪酬以法定货币支付，不得以实物及有价证券替代货币支付。

（三）当需要市场化选聘的单位负责人、引进的急需紧缺人才，可结合本单位工作发展的实际，其薪酬水平可由双方协商确定。

（四）本单位员工承担项目并占用工时间时，所得报酬为同项目对应外聘人员报酬的 60%，并自行完税。

第四条 本单位出勤考核按照以下规定实施。

（一）日常考勤

1. 迟到

员工迟到 15 分钟以内扣 10 元/次，迟到 30 分钟以内扣 20 元/次，30 分钟以上扣 50 元/次。当月累计迟到 1 小时及以上者或累计迟到三次及以上者，做事假半天考勤，并处以 300 元扣款。

2. 早退

员工早退累计时间不超过 30 分钟作旷工 0.5 天处理，累计时间超过 30 分钟则当旷工 1 天处理。

3. 旷工

员工旷工 1 天，按 3 倍的日平均工资处罚，当月连续旷工 5 天或者 1 年以内累计旷工 10 天者，本单位有权予以工资降级或经旷工处理后视为员工自动离职。

（二）病假

1. 一个月内累计病假天数未超过12 天的，按日平均全额工资（交通补贴、物价津贴除外）的 40%扣款；一个月内累计天数在12 天及以上的，按日平均全额工资（工龄、交通费除外）的 60%扣款；连续一个月及以上的，按杭州市最低工资标准发放。

2. 重病住院，除按杭州市最低工资标准发放外，经本人申请，由理事会讨论决定给予适当的生活补助。

（三）事假

事假按日平均全额工资（交通补贴、物价津贴除外）扣款。

注：以上所涉及扣款均按实际绩效工资计算。

（四）加班

加班工资按日平均全额工资（基本工资+绩效工资）发放加班工资。

第三章 福利管理

第五条 本单位员工享有以下权利及福利：

- （一）员工享有因工作需要再学习的权利；
- （二）员工享有参加本单位组织的旅游福利；
- （三）员工享有春节人均 1000 元的节日福利。

第六条 本单位员工依法享有年休假、探亲假、婚假及丧假，休假期间按劳动合同规定的标准支付薪酬。

第七条 社会保险和住房公积金

本单位依照国家相关法律法规为员工缴存社会保险和住房公积金。其中个人承担部分，由本单位代扣代缴；本单位承担部分，由本单位及时申报缴纳。

社会保险和住房公积金缴费基数按有关法律法规执行。

第四章 附则

第八条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第九条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

08 证书和印章管理制度

第二章 总则

第一条 为加强本单位证书和印章的管理与使用，确保证书、印章管理的合法性、规范性、严肃性和安全性，有效维护单位利益，根据民政部关于社会组织印章管理有关规定和本单位章程，结合实际，制定本制度。

第二条 本制度所称证书是指本单位的《法人登记证书》、《税务登记证》、《组织机构代码证书》、《银行开户许可证》的正副本以及其他相关证书。本制度所称印章是指单位名称印章、办事机构印章和专用印章。

第二章 正文

第三条 单位法人登记证书、税务登记证挂在单位对外办公的显著位置，其他证书和证书副本由专人妥善保管。

第四条 对外使用单位证书，须经理事长、同意，并在外出使用证书申请上签字后，方可外出使用，并按要求及时归还。

第五条 单位在规定的时间内到相关部门进行年检，并在证书上加盖年检部门的年检印章。

第六条 不得涂改、出租、出借单位证书。

第七条 凡因证书使用或保管不当而造成严重事故者，将追究保管者的责任

第八条 印章的启用或废止按照民政部关于社会组织印章管理有关规定执行。

第九条 印章的日常保管：

（一）理事会授权由综合管理部保管单位印章；

（二）保管人员要坚持原则，严格照章用印。用印前要核实签发人姓名、用印件内容与落款。盖印位置要恰当，印迹要端正清晰；

（三）印章存放地点要求安全保险，严禁携带印章离开用印办公地点。

第十条 凡因印章使用或保管不当而出现严重事故者，将追究保管者的责任。

第十一条 印章使用程序和批准权限：

（一）一般性事务用印由单位主任、副主任批准；

（二）重大事务用印由单位理事长批准；

（三）特别重大事务须经理事会会议批准。

第三章 附则

第十二条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第十三条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

09 信息披露和承诺服务制度

第一章 总则

第一条 为进一步完善治理结构，规范行为，提升本单位公开度、透明度和公信力，促进本单位规范运作，特制定本制度。

第二章 正文

第二条 本单位通过业务主管单位、登记管理机关指定的信息公开平台开展信息公开工作，同时优选选择本单位官方网站、微信公众号等自媒体及与工作人员、服务对象、捐赠人约定的其他方式向社会公开。

第三条 信息公开的内容包括社会信用代码、法定代表人、住所、联系方式、经核准的章程、内部机构设置情况、负责人、理事会（理事）、监事会（监事）名单、年检报告、审计报告、中长期规划、年度计划、总结、业务活动开展情况、捐赠资金使用情况等内容，具体内容

执行机构根据上级要求及单位实际拟定。

第四条 信息公开应当保证公开信息真实、准确、完整、及时，公开信息的行为应符合法律法规的有关规定，不得有虚假记载、误导性陈述或者故意遗漏。

第五条 对外公开应遵循隐私保护原则，信息公开涉及人员身份证号码、出生年月、手机号码等隐私信息应作加密后公开，确需全部公开的应由单位主任签字确认；涉及服务对象姓名、住址、联系方式等隐私内容时应作加密处理。

第六条 本单位有偿服务项目、服务方式、服务质量、服务责任和收费标准等应进行公开并对外承诺。

第七条 有条件时，除按上述规定外，还可在电子屏幕、报刊、电视等媒介上，向社会公开相关信息和承诺服务的内容。

第三章 附则

第八条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第九条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

10 档案管理规定

第一章 总则

第一条 为加强本单位档案工作，促进档案工作为本单位各项工作服务，根据《中华人民共和国档案法》（以下简称《档案法》）和有关法律、法规，制定本规定。

第二条 本规定所称的档案，是指在经营和管理活动中形成的对国家、社会和本单位有保存价值的各种形式的文件材料。

第二章 正文

第三条 应遵守《档案法》，依法管理本单位档案，明确管理档案的部门或人员，提高职工档案意识，确保档案完整、准确和安全。

第四条 负责档案工作的部门依法履行下列职责：

- （一）贯彻执行《档案法》等有关法律、法规和方针政策，制定本单位文件材料归档和档案保管、利用、鉴定、销毁、移交等有关规章制度；
- （二）统筹规划并负责本单位档案的收集、整理、保管、鉴定、统计和提供利用工作；
- （三）指导本单位各部门文件材料的形成、积累、整理和归档工作。

第五条 档案工作人员应当忠于职守，遵纪守法，具有相应的档案专业知识和业务能力。

第六条 归档的文件材料应完整、准确、系统。文件书写和载体材料应能耐久保存。文件材料整理符合规范。归档的电子文件，应有相应的纸质文件材料一并归档保存。

第七条 根据有关规定，确定档案保管期限，划定档案密级。

第八条 对保管期限已满的档案进行鉴定。对确无保存价值的档案登记造册，按有关规定经理事会批准后进行监销。

第三章 附则

第九条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第十条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

11 职工（代表）大会制度

第一章 总则

第一条 为组织职工参与本单位的民主决策、民主管理和民主监督，建立稳定和谐的劳动关系，调动职工积极性和创造性，促进职工与经营者合作共事、共谋健康发展，特制定本制度。

第二条 职工代表大会是本单位实行民主管理的主要形式，是职工行使民主管理权利的机构，负责职工代表大会的日常工作。

第三条 职工代表大会在法律和本制度的范围内行使职权。

第四条 职工代表大会实行民主集中制。

第二章 职权

第五条 职工代表大会行使下列职权：

（一）对本单位的发展规划、年度计划、重大项目方案进行讨论，提出意见和建议。

（二）审议通过涉及职工切身利益方面的重要规章制度，如职工福利、社会保险金、住房公积金等的缴纳，以及其他奖惩办法。

第六条 职工权利：

（一）在职工大会上拥有知情权。

（二）有权参加、检查、执行职工大会决议、提案落实情况，有权对上级领导提出批评。

第三章 职工代表

第七条 按照法律规定享有政治全的职工，均可当选为职工代表。

第八条 职工代表采取无记名投票的方式，由职工直接选举产生。

第九条 职工代表实行常任制，可连选连任。

第十条 职工代表对单位的职工负责。职工有权监督、撤换或者替补本单位的职工代表。

第十一条 职工代表任期内，企业不得解除其劳动合同。职工代表个人严重过失、达到法定退休年龄除外。

第十二条 职工代表辞职、自动离职，其代表资格自动终止。

第四章 职工代表大会

第十三条 职工大会每年至少召开一次会议，遇到重大事项，能够临时召开。每次会议必须有三分之二以上的职工出席。如职工数量不满足，则直接参加本单位理事会会议。

第五章 附则

第二十四条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第二十五条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

12 服务质量监督管理办法

第一章 总则

第一条 为建立有效的自我监督和自我完善体制，加钱对服务质量的监督管理，提升本单位整体服务水平，实现“已服务促发展”的执行理念，本着“公平、公正、公开”的原则，特制定本办法。

第二章 正文

第二条 综合部为服务质量监督工作的责任部门，负责明确各部门及岗位服务质量监督范围，监督各部门、岗位的服务质量执行情况。个部门负责人为服务质量监督工作的直接责任人，协调解决服务对象反映的服务质量问题。

第三条 服务质量监督实行中心监管、员工自律和社会监督相结合的机制，主要分为外部监督和内部监督两方面。外部监督包括服务对象评价、舆论监督、社会监督；内部监管是对各部门、岗位实行监督管理。

第四条 服务质量监管主要从项目开展、项目合作和服务跟踪三个阶段对服务质量关键点进行监管：

（一）项目开展：包括对各部门、岗位人员服务的及时性、服务态度良好性、服务记录准确性、项目开展合理性等方面进行服务质量监控。

（二）项目合作：主要对项目开展过程中沟通及时性、合作方案执行规范性和项目合作质量的稳定性进行监管。

（三）服务跟踪：对业务开展后的服务进行监督，通过服务对象满意度测评、专项服务回访等方式，了解服务对象的感知，提升服务质量，确保服务质量持续改进的重要措施。

第五条 服务质量考核是落实服务质量监督管理工作的重要手段，是确保服务质量持续改进的重要措施：

（一）综合部对产生的服务质量问题进行考核，考核方式包括督办、通报、绩效处罚。

（二）对于服务过程中发现的质量及管理问题，由综合部支出存在的服务质量问题，提

出整改要求。

（三）对于重大服务质量问题要求上报理事会，及时解决服务质量问题，有效控制对本单位负面影响的扩散、升级。

第三章 附则

第六条 本办法的最终解释权归理事会所有。

第七条 本办法经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

13 职业道德准则

第一章 总则

第一条 为了促进本单位文化建设，梳理良好社会组织形象，规范员工的职业道德行为，根据相关法律法规，特制定本准则。

第二条 本准则适用于单位所有员工。

第三条 综合管理部负责员工职业道德培训活动的组织于实施。

第二章 爱岗敬业、优质高效

第四条 爱岗敬业，克己奉公，服从全局，维护单位声誉，主动为单位发展献计献策。

第五条 提升工作效率，提高工作质量，优化办事程序，发扬单位的优良传统。

第六条 勤勉敬业，不因个人的食物、日程安排或者其他行为影响职责的政策履行。

第七条 杜绝粗心大意、无故拖延、贻误工作的行为，认真、及时、有效地完成本职工作。

第三章 诚实守信、公平公正

第八条 诚实守信开展工作时与外部利益相关者之间关系的基本准则，也是本单位与员工、员工与员工之间关系的基本准则，所有员工都应该遵守。

第九条 员工对单位妇幼诚实守信的异物，恪守职业道德，维护单位利益，不得存在欺骗或任何违背诚实守信原则的行为。

第十条 应公平对待单位的服务对象、服务供应商和本单位其他员工。

第十一条 快速响应服务对象需求，提供优质服务，依法保护服务对象的隐私，尊重服务对象的自主选择权，禁止通过商业贿赂等不正当竞争手段和方法与相关方建立关系。

第十二条 员工之间应互相尊重对方人格尊严、宗教信仰和个人隐私，禁止任何形式的骚扰和造成胁迫性或敌对性工作环境的行为，应发扬团队合作精神。

第十三条 杜绝员工之间拉帮结派、杜绝对新进员工的排斥，树立全局意识，共同创造、共同进步，建立和谐的工作环境。

第四章 遵纪守法、约束业外活动

第十四条 员工从事各种非本职岗位的业外活动，应遵纪守法，杜绝与公共利益、公共秩序、社会公德相违背的、可能影响单位及个人形象和公正履行职责的不良嗜好与行为。

第十五条 不得参加带有邪教性质的组织。

第十六条 应当谨慎出入社交场所，避免给公众造成不公正或者不廉洁的印象，树立良好的公众形象。

第十七条 员工参加有助于社会及单位的学术研究和其他社会活动时，应当以符合法律规定、不影响工作为前提。

第十八条 员工发表文章或者接受媒体采访，需遵照单位有关规定执行。

第五章 保密义务

第十九条 未经单位授权或批准，不准对外提供本单位保密的文件以及其他未经公开的业务数据等资料、信息。

第二十条 不得泄露与业务或职务有关的信息、资料、成果。凡涉及单位的，未经上级领导蒲准，不得对外公布。

第二十一条 员工应树立保密意识，对于非本人工作职权范围内的机密，做到不打听、不猜测、不参与消息的传播。

第二十二条 如因泄露单位保密信息给单位带来损失的，除赔偿损失外，还将依照有关程序追究法律责任。

第二十三条 员工的保密义务在其离职后的一定期限内仍然有效，义务持续期应根据公平的原则结合具体情况有本单位决定。

第六章 附则

第二十四条 本准则的最终解释权归理事会所有。

第二十五条 本准则经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

14 项目管理制度

第一章 总则

第一条 为有效开展本单位项目规范化开展，优化项目的管理和服服务，促进项目的培育和发展，提升项目管理能力和服务水平，制定本制度。

第二章 主要目标

第二条 提升本单位项目管理水平，保证所有重大项目的质量与安全。

第三条 加强项目质量与安全的过程控制。

第四条 协助各项目发现和解决项目管理中遇到的问题和隐患，项目开展前应识别风险并制

定应急方案。

第五条 加强项目开展团队与单位各部门的紧密联系，提高项目开展的效率；加强与项目出资方的沟通衔接，保证项目的有效开展。

第三章 主要流程

第六条 任命负责人。由理事长或主任任命项目负责人。

第七条 项目评估。由项目负责人召集组员在项目进行前，进行评估及可行性分析。

第八条 项目开展。项目负责人全权负责项目的整体实施情况，每阶段及时向理事长或主任汇报项目开展情况。

第九条 项目验收。由项目验收方组织专家组评估验收，如有不合格部分需整改后再次提交。

第四章 项目负责人职责

第十条 任期。项目负责人的任期从接管该项目任务起，到项目全部完成验收，并处理好各项遗留问题和接受项目单位的验收完毕时止。

第十一条 职责。对所开展的项目实行全面领导、全面负责；对项目进行评估（需求性、可行性、发展性等）；提交项目的可行性报告；完成项目活动计划和方案的设计；采用开学的管理方法，对项目的进展、质量等全面组织、管理，并负全责；撰写项目过程中的相关报告和数据，并及时反馈项目进度；编制项目文件、总结报告等，并接受项目验收。

第十二条 权利。项目决策和项目开展的指挥权；项目所需物资的采购。

第十三条 义务。根据项目需要，合理安排工作人员、资金、材料物资，并负责控制、指挥项目开展的全面过程，处理内外关系，协调有关工作；加强经济核算，厉行节约；对项目工作人员进行督导、培训；积极开展项目工作，确保项目按时或提前完成。

第五章 项目工作人员职责

第十四条 任期。从项目正式立项起，到项目全部完成验收，并协同项目负责人处理好各项遗留问题和接受项目单位的验收完毕时止。

第十五条 职责。根据项目合同的目标、需求和质量标准，对负责人提出的项目方案、项目活动以及活动设计、实施部署的那个活动进行全面配合，以保证项目在计划时间范围内按时、按质完成；对项目的实施过程加以监督；为优化项目管理提出合理化建议；对于项目实施过程中出现问题，要和项目负责人交流沟通，并找出问题，同时找出解决项目问题的方法。

第十六条 权利。检查项目进度与项目计划的执行情况，当项目进度滞后于计划时，有权要求项目负责人及时采取措施，确保项目按时完成；有权参与本项目的相关活动，主持或参加本项目的有关会议。

第十七条 义务。全力配合项目负责人的一切工作，确保项目按时或提前完成；负责与项目

踪所涉及的相关人员或部门沟通；对该项目提供各种支持；协助项目负责人采购该项目所需的物资。

第六章 项目奖惩

第十八条 对项目按时保质完成的应给予一定的物质或精神奖励，具体参照薪资福利制度及绩效考核制度执行。

第十九条 惩罚。项目没有按时完成，应当与整个项目团队奖金挂钩，给予一定的惩罚，具体参照薪资福利制度及绩效考核制度执行。

第七章 附则

第二十条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第二十一条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。

培训管理制度（试行）

第一章 总则

第一条 为配合本中心发展目标，实现职工对本中心组织文化、发展战略的了解和认同，实现职工对本单位组织规章制度、岗位职责、工作要领会的掌握，不断地增长职工的工作知识和技能，营造良好的工作气氛，特制订本制度。

第二条 结合本单位业务发展与组织能力提升的需要，全员参与，重点提高，讲究实效，推动学习型组织的建立。建立健全本社会组织培训机制，按需施教。根据本单位发展需要和职工多样化培训需求开展内容丰富、形式灵活的培训，增强培训的针对性和实效性，确保培训质量。

第二章 培训类别

第三条 入职培训。新职工入职第一天，对其进行入职培训，培训内容包括本单位文化、组织架构、人事行政制度、办公礼仪、各部门职能等。

第四条 内部定期或不定期培训。培训内容包括业务技术类、管理提升类及职工感兴趣的相关能力培训。

第五条 项目培训。项目开展前需对项目团队成员进行培训。

第六条 参加外部培训。由理事长或主任筛选对本单位发展有需要的相关培训，组织职工统一报名参加。

第三章 培训组织管理

第七条 安排培训时，应当提前通知职工时间、地点、主题以及所需携带的学习工具等。

第八条 所有职工参加培训需签到确认。特殊情况不能参加培训的，需向上级领导请假并上报。

第九条 迟到、未请假者，按本中心考勤制度处理，并进行相应的处罚。

第四章 附则

第十条 本制度的最终解释权归理事会所有。

第十一条 本制度经理事会审议通过后生效，自发布之日起开始执行。