

杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心 财务管理制度

第一章 总则

第一条 为了加强杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心(以下简称“中心”)财务管理,根据《中华人民共和国会计法》《非营利组织管理条例》《民间非营利组织会计制度》等法律法规及社会组织服务中心的章程,制定本制度。

第二条 中心财务管理的主要任务是通过资金的筹集、管理和运用,对中心的经济活动进行综合管理。具体包括:管理各项收入,降低成本费用,合理安排和使用各项资金;加强经济核算,提高资金使用效益;建立健全财务管理制度和规程,加强财务监督、检查;维护中心财产完好,充分发挥财产物资效益;开展财务分析,参与中心经济决策,规范财务信息披露,促进中心建设和公益事业发展。

第三条 财务管理是中心管理的重要组成部分,中心根据章程规定,切实做好财务管理工作。

第四条 中心的财务管理实行统一领导、归口管理的原则,在理事会的领导下,一切财务收支活动归财务管理部门统一管理。

第二章 财务管理体制

第五条 中心的最高权力中心是理事会,理事会定期审议中心财务报告,并决定财务工作中的重大问题。在理事会休会期间,由理事长授权中心主任负责日常工作。

第六条 中心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,每年接受杭州具有社会团体审计资格的会计师事务所审计。

第七条 中心理事会换届和更换法定代表人及主任之前,应当进行财务审计。

第三章 财务管理中心及人员

第八条 设立财务管理中心或配备专职会计人员,并建立财务岗位责任制,聘任具备会计人员任职资格的人员从事财务工作。

第九条 建立内部财务管理体制,明确职责划分。

(一) 中心主管财务的领导：严格遵守国家法律法规，具体确定内部财务中心，配备合格会计人员；组织拟定财务管理制度，接受财政、税务、审计机关的监督检查等；

(二) 财务中心负责人：贯彻落实国家财经法规和有关财务政策；审核重要财务事项；协调各种财务关系以及各相关部门与财务部门的关系；组织制定财务预算、编制财务决算并负责组织实施；定期检查财务预算的执行情况，研究执行中存在的问题；负责组织财务核算，审核财务决算等；

(三) 财务专职人员：具体履行财务管理职责，做好财务预算编制、执行、控制、分析考核和决算工作；建立健全内部财务管理制度，做好财务管理基础工作。

第四章 预算管理

第十条 根据中心发展战略，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、收入支出协调的原则，坚持勤俭办事的方针，编制年度财务预算。

第十一条 各管理部门根据年度工作计划，编制各项目的“收入”“业务活动成本”“管理费用”等预算初稿，经主任审核后，形成年度财务总预算，财务总预算经理事会审议批准后执行。

第十二条 各管理部门在编制年度预算时，收入预算参考上年预算执行情况 & 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、厉行节约的原则，按中心费用标准或工作量测算编制。

第十三条 各管理部门须严格执行财务预算，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 & 存在的问题，提出改进意见，报主任或理事会。预算执行情况纳入各管理部门的业绩考核。

第五章 收入管理

第十四条 中心的收入来源主要包括：

- (一) 国内外社会团体、企业和组织的资助；
- (二) 国内外个人的资助；
- (三) 中心所实现的合法收益；

(四) 其他合法收入。

第十五条 分类核算捐赠收入与捐赠以外其他收入。

第十六条 根据各项收入性质严格划分限定性收入和非限定性收入,各项收入均纳入年度总预算统筹计划。

第十七条 全部收入,必须纳入财务部门统一管理。

第十八条 根据资助者意愿,设立的专项基金,分别记账,统一管理。

第六章 支出管理

第十九条 各项支出的安排必须有利于公益事业发展,必须贯彻厉行节约和量力而行的原则,严格遵守各项财政、财务制度和财经纪律。

第二十条 按照理事会批准的年度预算和规定的开支范围、标准执行资助支出和费用支出,并严格按照捐赠协议安排资助计划;建立健全各项支出管理和审批制度。

第七章 成本(费用)管理

第二十一条 成本核算的基本任务是反映项目管理、执行和服务过程的各项耗费,并结合预测、计划、控制、分析和考核,合理安排使用人力、物力、财力,降低成本(费用),改善项目管理,为中心发展建立良好的基础。

第二十二条 成本(费用)一般包括项目资助成本、项目服务成本、管理费用。中心根据《民间非营利组织会计制度》制定相应的成本费用核算办法,建立和健全项目成本(费用)核算制度。

第二十三条 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,内容必须完整、真实,记载和编制必须及时,必须如实反映项目在服务和管理过程中的各种耗费。

第二十四条 因项目策划、信息沟通、捐赠服务及捐款筹集等,需向捐赠人提供项目或活动成本估算,由财务部门与相关项目管理部门负责。在提交成本估算前,应经中心主任批准。项目成本(费用)估算,按照成本核算的原则和方法进行,必须提供可靠的人力、物资、费用支出的估算依据。

第八章 票据管理

第二十五条 现金支票只限于领用备用金及发放工资、奖金、劳务酬金、助困资金等使用,其他事项一律不得领用现金支票。

第二十六条 各部门需领用转账支票，必须事前填写支票领用单，写明用途及单位，经批准后向出纳领用，一般限于3天内将支票存根联向出纳注销。

第二十七条 如发现支票退票需作废，必须将第一联加盖印鉴的作废支票归还给出纳，然后进行调换。

第二十八条 财务部门购置公益性单位接受捐赠统一收据，必须做好连号登记。收据存根按会计档案规定保管，不得随意销毁。

第九章 资产管理

第二十九条 中心资产分为固定资产和流动资产。

第三十条 固定资产：

(一) 固定资产是指使用期限超过一年，单价在2000元以上的房屋、设备、工具、器具等自用资产；

(二) 固定资产的日常管理：建立固定资产的保管、使用、内部转移、盘盈、盘亏、报废、清理盘点等内部管理制度；

(三) 应根据自用固定资产的性质和使用情况，合理确定资产的使用寿命和残值，按规定计提折旧，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) 财产和物资是资金的实物状态，包括固定资产、低值易耗品（捐赠物品根据其价值和用途分别建立相应的实物台账）。财产和物资管理，要建立验收、发放、保管和检查制度，要指定专人保管并建立账目和档案，做到账账相符，账物相符。

第三十一条 流动资产：

(一) 流动资产包括现金、银行存款、应收及预付款项等；

(二) 严格执行现金管理办法、内部控制制度。确保办理货币资金业务的不相容岗位互相分离、制约和监督；

(三) 对资金的使用情况，要进行定期和不定期检查，进行应付及预收款项的对账和清理。

第十章 财务分析与财务监督

第三十二条 财务分析与财务监督是认识、掌握财务活动规律，提高财务管理水平和资金使用效益，维护财经纪律，促进事业健康发展的重要手段。

第三十三条 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、管理情况等。财务管理部门应结合项目管理和服务特点，建立科学、合理的财务分析指标。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中心主任和理事会，为其进行决策提供科学、可靠的依据。

第三十四条 财务管理部门要通过收支审核、财务分析等，对财务收支、资金运用、财产物资管理等情况进行监督检查。对违反国家财政、财务制度和财经纪律的行为，要及时予以制止、纠正，性质比较严重的，要向领导及有关部门报告，并按有关规定严肃处理。

第十一章 财务决算

第三十五条 年度财务决算是年度会计期间公益项目的收入及成本、资产质量、财务效益等基本情况的综合反映，是全面了解和掌握运营状况的重要手段。

第三十六条 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交易事项的会计账簿为基本依据，认真组织中心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。

第三十七条 严格按照《民间非营利组织会计制度》的规定编制财务报告，并接受独立会计师事务所的审计。

第三十八条 中心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

第三十九条 财务会计信息是资助人、管理者和理事会等中心利益相关方了解中心资源状况、负债水平、资金使用情况及现金流量等信息的重要来源。财务信息披露是建立社会公信力的重要环节，其主要形式是财务会计报告。

第四十条 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，中心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，说明中心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。

第四十一条 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；按照中心章程的规定，每年在中心网站及相关媒体上公布审计报告和财务会计报告。

第四十二条 以单一项目或捐赠人为报告主体的财务会计信息由财务管理部门负责按会计制度核算并编制，报中心主任审阅批准后，方可对外提供或披露。重大财务信息的披露必须纳入财务会计报告的内容，由财务管理部门按规定报请批准后对外披露。

第十三章 会计档案管理

第四十三条 会计档案是记录和反映中心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。

第四十四条 中心会计档案按照《会计档案管理办法》执行，实行专人管理，会计档案由财务部门负责整理归档。

第四十五条 中心会计档案不得外借，遇有特殊情况，须经财务主管批准后，可以提供查阅或复制，并办理登记手续。

第四十六条 销毁会计档案须按规定程序审批，对到期未了结的债权债务的原始凭证及其它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。

第十四章 附 则

第四十七条 本制度经理事会审议通过后执行，由中心主任监督实施。

第四十八条 本制度的修订由办公室提出修改意见，报理事会审议通过后执行。

杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心员工大会制度

根据《中华人民共和国工会法》和员工参与民主管理的有关规定，结合杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心（以下称本中心）章程规定及实际情况，特制订本实施办法。

第一章 总 则

一、为发扬员工的主人翁责任感，保障员工的民主权利，本中心决定建立员工大会制度；

二、员工大会是本中心实行民主管理的基本形式，是员工参与中心管理的民主管理机构；

三、员工大会遵照党的路线、方针、政策和国家的法律、法规，正确处理国家、单位、员工三者利益关系，协调中心内部矛盾，同心同德，共谋发展；

四、员工大会的组织原则是民主集中制。

第二章 员工大会职权

员工大会根据国家政策、法律法规和有关要求，行使下列职权：

- 一、听取本中心志愿服务工作报告；
- 二、审议通过本中心规章制度；
- 三、审议通过本中心集体合同、工资协议；
- 四、评议本中心行政中层管理人员；
- 五、审议或决定其他法律法规规定的事项。

第三章 员工的权利和义务

一、员工的权利

1. 有选举权、被选举权和表决权；
2. 有权监督员工大会决议的贯彻执行和提案的落实；
3. 因参加员工大会工作的活动而占用工作时间，有享受正常出勤的权利；
4. 有权评议和监督本中心中层管理人员；
5. 因行使正当民主权利而遭受打击报复时，有权向有关部门申诉、控告。

二、员工的义务

1. 模范遵守国家的政策、法规和本中心的规章制度，积极做好本职工作；

2. 带头宣传、贯彻员工大会的决议决定，积极参与本中心民主管理；
3. 密切联系群众，如实反映情况；
4. 努力学习，不断提高政治觉悟、业务技术水平和管理能力；
5. 支持行政行使职权，共谋发展。

第四章 组织制度

一、员工大会每年召开一次至二次（必要时可提前或延期），每次会议要有三分之二以上的员工出席。如有重大事项要三分之一的员工提议，可以召开临时会议；

二、推选主席团主持员工大会。主席团成员包括志愿者、技术人员、管理人员、工会负责人；

三、实行员工大会与工会会员大会两会合一，员工即为工会会员；工会会员大会的议程按《中国工会章程》规定列入员工大会一起进行。

第五章 工作机构

工会是员工大会的工作机构，具体职责如下：

- 一、教育员工增强主人翁责任感，积极参加民主管理；
- 二、做好员工大会筹备工作；
- 三、根据员工大会职权、经营管理重点和员工的要求，提出会议方案及大会议程的建议；
- 四、征集员工提案；
- 五、起草民主管理有关材料和决议；
- 六、传达贯彻员工大会决议，发动员工努力实现大会决议；
- 七、办理员工大会交办的其他事项；
- 八、保护员工群众的民主权利，受理员工的申诉，支持员工的正当要求 在员工因行使职权而遭受打击报复时，要坚决支持员工，维护他们的民主权利；
- 九、组织员工学习党和国家的法律、法规、有关文件和民主管理知识，不断提高员工的素质；
- 十、做好员工大会文书档案工作。

第六章 附则

- 一、本实施意见解释权是员工大会。
- 二、本实施意见自员工大会讨论通过之日起生效

杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心 档案管理制度

为加强杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心档案的科学管理，保证档案的系统性与完整性，有效地为社会组织服务，结合实际情况，特制定本制度。

第一条 各部门平时要做好文件的收集、整理工作，文件的整理、上缴工作是各部门的一项重要任务，必须认真做好。

第二条 各类文件材料由办公室负责整理立卷、归档。办公室对各部门文件立卷工作进行监督和指导，并做好应归档文件案卷的接收归档工作。

第三条 文件立卷归档范围。凡是工作活动中形成的、具有查考利用价值的各种文件（包括收、发文件，内部文件，各种会议文件，文件汇编，簿、册、图表，出版物原稿、磁盘等），均属立卷归档范围。

第四条 立卷的原则。遵循文件的自然形成规律，保持文件之间的历史联系，区分文件的保存价值，便于保管和利用。

第五条 立卷方法。根据立卷原则、文件的分类，分年度、分级别、分问题、分保管期限的方法立卷。

1. 分年度。将文件按其形成或针对的年度分开。
2. 分级别。将文件按其重要性分成公文和一般文件。
3. 分问题。将文件按其内容所反映的问题分开。
4. 分期限。根据文件的不同保存价值，将文件按不同的保管期限分开。
5. 保管期限分为永久、长期、短期三种。

（1）永久保存。凡是反映各部门主要职能活动和历史面貌的（例如章程、申请批文、社会组织成立申请书等）有长远利用价值的文件，划为永久保存。

（2）长期保存。凡是在相当长时间内部门需要查考的文件，划为长期保存。长期保存为5年至15年。

（3）短期保存。凡是在较短时间内部门需要查考的各种文件，划为短期保存。短期保存为5年以下。

第六条 文件的组合。

组合的基本做法如下：

1. 法规性文件，如制度、办法、条例、规定等一般按单一问题组合。同一问题的请示与批复、转发件与原件，应组合在一起。

2. 会议文件应单独组合。

3. 统计、报表、名册等各类表格文件，应组合在一起。

4. 工作计划、总结等文件，一般可按部门或社团名称组合。

5. 特殊性文件材料，可根据具体情况进行组合。

第七条 档案袋内文件的排列。档案袋内文件应区分不同情况进行排列，密不可分的文件依序排列在一起，即章程、批文在前，计划、总结在后；正件在前，附件在后；印件在前，定稿在后；案件材料中结论性材料在前，依据性材料在后。其它文件按文件的重要程度或形成时间先后排列。

第八条 文件归档份数。一般归档1份，重要的和经常使用的文件归档2份或3份。对无保存价值和重要文件，需要办理销毁手续。

第九条 归档时间。各部门应于活动后一周内，将应立卷归档的文件整理立卷，向办公室移交归档。

第十条 归档文件案卷的要求。各部门移交归档文件案卷，应符合下列要求：1、归档文件齐全、完整。2、每个案卷必须填写案卷文件目录、编文号、页号、案卷封面，填写时用中性笔或钢笔书写，字迹工整、清晰。3、档案袋的名称要注意内容准确，文字简练通顺，结构完整，必须揭示卷内文件的内容和成分。

第十一条 案卷文件一式两份，一份作为纸质文档保存，另一份电子文档保存在办公室。

第十二条 所有平台承接的项目需要单独建档，避免项目资料遗失或者混乱。

第十三条 办公室按照社团联合会对档案管理的要求，对存放的各类档案进行整理，分类保管，编制各类检索目录，搞好档案的借阅利用、统计等工作。

第十四条 经鉴定失去保存价值需要销毁的档案，应经理事长审查批准后，按程序进行档案销毁。

第十五条 办公室的管理贯彻“预防为主”预防的原则。经常检查防护设施和档案保管状况，对破损、字迹褪色、纸张变色的档案，要有计划地进行修补、复制，保护档案的安全与完整。

第十六条 档案的利用。利用档案人员，按规定办理档案利用审批手续与有关

登记表，档案用完后应及时归还。

第十七条 借用档案人员必须爱护档案，要保证档案的安全与保密。不得擅自涂改、勾画、剪裁、拆散、翻印或转借。归还档案时，办公室人员要仔细检查，发现对档案有损坏或泄密者，应及时向分管主席报告，按有关规定处理。

第十八条 档案管理者，要认真负责，细心仔细。

杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心 证书使用管理制度

第一章 总则

第一条 为规范杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心（以下简称“中心”）证书管理，特制定本制度。

第二条 本制度适用于中心的所有员工。

第二章 证书管理的范围

第三条 中心出资由员工考取获得的、中心出资进行延期审核以及持有人享受中心奖励、津贴的证书。

第四条 证书的日常管理：

（一）证书由行政部保管；

（二）中心员工新考取获得证书的办理以及证书的延期审核由行政部门专人办理，并进行统一登记、原件扫描保存、建立证书信息台账并按期公布证书的使用情况；

（三）由中心出资员工考取获得证书，交由中心统一保管和使用，证书持有人要按要求参加后续教育，确保证书能按时复审，保证证书的持续有效；

（四）证书管理员要严格审查证书借用情况，严格保守证书信息，禁止证书信息外泄。证书只能用于与中心有关的活动，不能用于个人及与中心无关的活动，特殊情况除外。

第三章 证书的使用、借用

第五条 各部门对中心员工所持证书有优先使用权，使用中心员工证书的手续如下：

（一）由使用部门提出书面申请，要注明使用原因、借用证书名称、借用时间、借用期限、经办人签字、中心主任签字同意；

（二）证书管理员审核证书使用情况是否属实，属实后上报证书管理部门主管；

（三）证书使用期一个月以内由证书保管部门主管审批，使用期限超过一个月的，报中心主任审批；

（四）审批同意后，经办人领用证书，并办理领用登记手续；

(五) 中心主任特批使用的证书，也需有领导签字的书面材料作为凭证。

第六条 借用其他单位员工持有的证书，要征得证书单位的同意才能使用，借用手续如下：

(一) 借用单位提出书面申请，要注明借用原因、借用证书名称、借用时间、借用期限、预计归还日期、借用单位领导签字确认同意；

(二) 证书管理员审核证书使用情况是否属实，属实后上报证书管理部门主管；

(三) 证书保管部门主管审核，审核属实后上报中心主任；

(四) 证书持有单位领导做最后审批；

(五) 证书持有单位领导审批同意后，由经办人领取证书并办理借用登记手续；

(六) 中心主任特批借用的证书，也需有领导签字的书面材料作为凭证，并交由证书保管部门备案。

第四章 证书管理责任

第七条 要妥善保管好使用、借用的证书，不得私自复制、调换、涂改、污损、划线等。证书管理员对归还的证书要仔细检查，如有丢失、污损影响到证书的使用，由造成丢失、破损的部门或个人承担全部证书补办和损失费用。

第八条 证书管理员要责成证书使用和借用部门经办人按时交回证书，如未能按时交还要注明原因。

第九条 未经同意不得将证书转借给第三方使用，如经查实擅自外借给第三者使用的，将追究证书私自使用、证书管理不当的责任，并承担相应损失。

第五章 附则

第十条 本制度最终解释权由中心办公室负责解释。

第十一条 本制度自公布之日起实施。

杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心 信息公开制度

第一章 总则

第一条根据《民办非企业单位登记管理暂行条例》、机构章程等文件规定，结合机构信息公开工作要求，制定本制度。

第二条信息公开是指将其基本信息、业务活动信息和其他应当公开的信息，通过特定的媒介或方式，主动向社会公开，自觉接受监督的行为。

第三条 机构发行应当对公开信息的真实性、准确性、完整性、及时性负责。

对于涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的信息以及其他依法不予公开的信息，不得公开；捐赠人或受益的自然人的信息与社会组织约定不予公开的，不得公开。

社会组织不予公开的信息，应当接受政府有关部门的监督检查。

第二章 公开内容

第四条社会组织应当自以下信息产生或者变动90日内在登记管理机关的信息公示平台以及通过其他便于公众查询的方式向社会公开：

- （一）登记和重大备案事项；
- （二）经核准的章程；
- （三）负责人、理事和监事名单；
- （四）年度工作报告；
- （五）服务内容和收费标准；
- （六）接受捐赠和使用情况；
- （七）税收优惠、资助补贴、政府购买服务情况；
- （八）举办评比达标表彰或论坛、举办展览、涉外活动等重大活动情况；
- （九）受到奖励或处罚情况；
- （十）设立分支机构情况；
- （十一）决策、执行、监督机构成员及重要会议信息；
- （十二）其他依法应当公开的信息。

第三章 公开方式

第五条机构应当在住所或者服务场地的醒目位置悬挂登记证书、执业许可证、收费许可证，公开经核准的章程或章程摘要、服务项目和收费标准等基本信息。

第六条机构应当以便于公众获取或了解为原则，选择报刊、广播、电视、网络新媒体等对社会公开信息。信息公开的范围应当能够覆盖该机构的活动地域。

第七条机构在登记管理机关的信息公示平台发布的信息一经公开，一般不得任意修改；确需要更改的，要严格履行相关程序；对其发布的不准确或不完整信息，应当及时更正和补充；信息更正后，公开相关内容及更正理由，声明原信息作废。社会组织对于已经公开的信息，应当制作信息公开档案，妥善保管。

登记管理机关发现社会组织在社会组织信息公开平台发布的信息不准确的，应当通知其及时更正。

第四章 监督管理

第八条任何单位和个人发现机构公布的信息虚假的，可以向登记管理机关投诉、举报。有关登记管理机关应当及时进行处理。

第九条登记管理机关可以要求社会组织对公开信息的有关问题作出解释、说明或提供相关资料。

第十条本制度自发布之日起施行。

杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心

服务承诺制度

第一章 总则

第一条 杭州市上城区小营街道社区社会组织服务中心（以下简称“中心”）为了提供优质高效的服务，特制定本制度。

第二章 服务规范

第二条 认真履行岗位职责，保证工作时间内有人在岗服务。

第三条 服务对象到中心办事时，承办人一次性告知与办事有关的全部事项和所需的文书材料，免费咨询或提供有关咨询资料。

第四条 单位或个人来中心办事或来电，接受询问的工作人员为首问责任人，首问责任人必须热情服务，不属于自己办事范围的，要负责引导或告知承办人。

第五条 公开、简化办事程序，公开办事结果及工作人员身份，接受监督。

第六条 使用文明用语，禁用服务忌语；热情服务，礼貌待人。

第三章 违诺现象

第七条 对上级的决定以及符合法律、法规、有关规定的事项拖延不办，互相扯皮推诿的。

第八条 工作作风粗暴恶劣，言行举止不文明，造成不良影响的。

第九条 不给好处不办事，以及利用管理、执法和审批职权的。

第十条 刁难、打击报复举报人、投诉人的。

第十一条 其他失职、渎职行为。

第四章 处理办法

第十二条 在工作中，态度粗暴，言行举止不文明的，由分管领导给予批评教育，并责令向当事人赔礼道歉；服务态度生硬，与服务对象发生争吵的，给予诫勉教育；情节严重，影响恶劣的，给予违规处理，同时追究负责人的连带责任。

第十三条 对能马上办理的事，故意拖延不办的，责令有关人员向当事人赔礼道歉，对有关人员给予效能告诫。

第十四条 因有关人员主观过错导致没能在承诺时限内办结的,责令有关人员诫勉教育或违规待岗处理。

第十五条 以权谋私,吃拿卡要,情节轻微的,给予效能告诫处理;情节严重的,按照有关规定处理,触犯刑律的移送司法机关追究刑事责任。

第十六条 经办责任人在年内违诺,第一次给予诫勉教育;第二次待岗学习,取消当年评选先进个人资格;第三次给予效能告诫。

第十七条 经办责任人在年内被效能告诫,第一次在年度考核中不能评定为优秀;第二次在年度考核中定为不称职;第三次除年度考核定为不称职外,调整工作岗位或降职处理;调整后当年再被效能告诫的,依据规定予以辞退。

第十八条 违反服务承诺情节严重者,追究责任。

第五章 投诉办法

第十九条 中心办公室随时接待群众的来访,受理群众的投诉和举报。

第六章 附则

第二十条 本制度由中心办公室负责制定、解释。

第二十一条 本制度自公布之日起实施。

杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心

奖惩制度

第一章 总则

第一条为深入贯彻组织《成员奖惩制度》，保证服务中心业务工作的顺利开展，本组织特制订服务中心《成员奖惩制度实施细则》。

第二条本实施细则对服务人员及其主管、活动人员及其主管在业务工作方面的奖惩作出了具体规定。

第三条本实施细则包括业务工作奖惩体系、服务工作奖励办法细则、服务工作惩戒办法细则、活动工作奖励办法细则、活动工作惩戒办法细则等内容。

第四条本实施细则适用于服务中心部门及人员的业务工作奖惩。

第五条行为的奖惩及其它部门人员的奖惩办法悉依《成员奖惩制度》执行。

第二章 业务工作奖惩体系

第六条业务工作奖励分为：

- (一) 嘉奖；
- (二) 记功；
- (三) 记大功。

第七条业务工作惩戒分为：

- (一) 警告；
- (二) 记过；
- (三) 记大过；
- (四) 解职；
- (五) 解雇。

第八条业务工作奖惩计算与考核：

（一）全年度累计三次记功=一次大功；

（二）全年度累计三次记过=一次大过

（三）功过相抵。一次嘉奖抵一次警告，一次记功抵一次记过，一次大功 抵一次大过。

（四）全年度累计三次大过解雇。

（五）考评办法。

1. 嘉奖一次当月考核时加 1 分。
2. 记功一次加当月考核时加 3 分。
3. 记大功一次加当月考核时加 9 分。
4. 警告一次当月考核时减 1 分。
5. 记过一次扣当月考核时扣 3 分
6. 记大过一次扣当月考核时扣 9 分

第三章 服务工作奖励办法细则

第九条提供“服务新构想”，而为服务中心采用，记功一次。该“服务新构想”一年内使服务中心加5分以上，记大功一次。

第十条业务员主动反映可采用的“创新方法”而为服务中心采用，记功一次。该“创新方法”一年内使服务中心加5分以上者，再记大功一次。

第十一条提供优秀小营街道社服平台动态信息，被服务中心采用学习者，记功 一次。

第十二条客户信用调查属实，事先防范得宜，使服务中心避免蒙受损失者，记过一次。

第十三条开拓“新服务”树立新品牌”，成效卓著者，记功一次。

第十四条达成上半年执行目标者，记功一次。

达成全年度执行目标者，记功一次。

连续三年达成执行目标者，记大功一次。

第四章 服务工作惩戒办法

第十五条挪用公款者，一律解雇。本组织将依法提出诉讼。

第十六条与客户串通勾结，对组织利益构成损害者，一经查证属实，一律解雇。

第十七条业务人员亲自或伙同他人从事与组织业务属同类业务者，一经查证属实，一律解雇。直属主管若有呈报，免受连带惩罚。若未呈报，不论是否知情，记过一次。

第十八条项目执行人员无能力完成项目内指定任务，调离或解雇。

第十九条凡利用公务外出时，无故不执行任务者（含：上班时间喝酒），一经查证属实，以旷职论处，并记过一次。若是干部协同部署者，该干部解职。

第二十条业务人员外出开展工作，无故不向直接上级回手机以确认自己准确位置者，经查证属实，记过一次。

第二十一条挑拨组织与成员的感情，或泄漏职务机密者，一经查证属实，记大过一次，情节严重者解雇。

第二十二条上半年执行任务未达总目标的70%者，记过一次。

全年度执行任务未达到总目标的80%者，记过一次。

第二十三条未按规定建立服务组织资料经查获者，记过一次。

第二十四条不服从上级指挥者：

（一）言语顶撞上级者，记过一次。

（二）不遵照上级使命行事者，记大过一次。

第二十五条服务中心规定填写的报表，应缴而未缴者每次记过一次。

第五章 附则

第二十六条本实施细则由服务中心制订并负责解释。

第二十七条本实施细则报负责人批准后施行，修改时亦同。

第二十八条本实施细则实施后，服务中心既有的相关规定自行终止。

第二十九条本实施细则自颁布之日起实施。

杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心 印章、证件管理制度

第一章 总则

第一条 杭州市上城区紫阳街道社区社会组织服务中心（以下简称“中心”）印章是中心对内、对外行使权力的标志，也是中心名称的法律体现，因此，为加强中心印章使用的合法性、严肃性和可靠性，杜绝违法行为，维护中心利益，从而使中心印章、证件的管理更加趋于规范化、制度化，现结合中心实际情况，特制定本制度。

第二章 中心印章的种类及用途

第二条 中心印章的种类有：

（一）中心印章：是按照政府规定，由主管部门批准刻制的代表中心权力的印章；

（二）专用章：为方便工作专门刻制的用于某种特定用途的印章，如：合同专用章、财务专用章、业务部门专用章等；

（三）法人代表人名章：是以中心法人代表名字刻制的用于公务的印章。

第三条 各类印章应在本条款规定范围内使用：

（一）主要用于对外签订的需确定中心权利、义务的有关文件；对内所颁布的重要经营管理制度、人事任免文件；对外重要函件；授权委托书（授权委托书需同时加盖公章和法定代表人名章）、其他需以中心名义证明其权威作用的文件；

（二）合同章主要用于对外签署的经济合同、协议及意向性文件；

（三）法定代表人名章主要用于授权委托书、财务确认单等需要加盖中心法定代表人名章的文件资料；

（四）业务专用章是指各部门业务的专用章。

第三章 中心印章刻制和启用

第四条 中心印章刻制统一由办公室负责。

第五条 公章、合同专用章的刻制由办公室提出申请，主任批准；部门业务专用章由用章部门提出申请，办公室审核后，报请主任批准。

第六条 中心各类印章的刻制均需填写《刻制印章申请表》，结合中心实际

拟出印章模式，经主任批准后，指定专人凭登记管理部门核发的营业执照，到所在地县级以上公安机关申请办理准刻手续。待申请批准后，按照相关法律规定携带所需文件在国家公安管理部门指定的印章中心刻制。

第七条 新印章的启用：新印章刻制完成后由中心指定专人将刻制的印章向公安机关办理印鉴备案后，使用部门填写《中心印章交接单》，到办公室主任处办理印章领用手续，办公室主任留存印模标样、登记备案。

第八条 印章的启用必须有中心主任亲自签发的印章启用通知，该通知由办公室下发，注明印模，启用日期及适用范围。

第四章 中心印章的保管、交接和停用

第九条 中心各类印章必须指定专人负责保管：

（一）公章、合同章、财务专用章的保管：财务部负责保管公章、合同章及财务专用章。向银行备案的印章，应由财务总监、会计人员分别保管；

（二）各部门业务印章的保管：各部门业务印章由各部门指定专人专柜保管，并将保管中心印章人员名单报办公室主任处备案；

（三）法人代表人名章：法人代表人名章由法人代表本人授权中心财务管理；

（四）印章保管须有记录，注明印章名称、颁发部门、枚数、收到日期、启用日期、领取人、保管人、图样等信息；

（五）严禁员工私自将中心印章带出中心使用，若因工作需要，确需将中心印章带出使用，需提交申请报告，由该部门主管同意并签署意见后，呈报主任批准，并报财务部确认后方可带出。中心印章外出期间，借用人只可将中心印章用于申请事由，并对中心印章的使用后果承担一切责任；

（六）中心印章保管人因事离岗时，须由中心主任指定人员暂时代管，以免贻误工作。

第十条 中心印章保管必须安全可靠，须加锁保存，中心印章不可私自委托他人保管。

第十一条 中心印章保管有异常现象或遗失，应保护现场，及时汇报，配合查处。

第十二条 中心印章移交须办理手续，填写《中心印章移交单》，注明移交

人、接交人、监交人、移交时间、图样等信息。

第十三条 有下列情况，中心印章须停用：

（一）中心撤销、更名或业务变动；

（二）中心印章使用损坏；

（三）中心印章遗失或被窃，在规定的媒体声明作废，如有必要，函告相关单位或个人。

第十四条 中心印章停用时须经中心主任批准，及时将停用中心印章送财务部，按照国家相关法律规定报印章备案机关登记销毁。

特殊需要留存的，经财务部向相关部门申请并公告，经批准后予以登记并封存。需要制发新印章的，按本制度规定的印章制发程序和要求办理。

第十五条 印章毁损或无法正常使用时，按本制度规定的程序和要求刻制和原印章相同的新印章，保管部门将原印章交办公室登记按法定程序登记、销毁。销毁印章前要写出报告，销毁印章报告由办公室长期保存。

第五章 中心印章管理与使用

第十六条 中心的中心印章、合同章、财务专用章由财务部负责保管，并按照相应的管理流程审核用印，各部门业务专用章由各部门负责保管。

第十七条 所有需要加盖中心印章的文件资料用印时，必须由申请用印部门填写《用印申请表》，由部门主管审核，中心主任签批后方可用印。合同、协议及意向书用印备案留存时，必须留存一份原件。用印申请表的填写应遵循“一事一批”的原则，同一事项不重复审批。

第十八条 财务报表及员工个人出具的有关证明文件用印时可以不予备案留存，其他所有用印文件必须备案留存一份。

第十九条 印章的授权使用：

（一）为方便工作，中心主任也可授权印章管理专责人审核一般性事务用印；

（二）被授权人与印章管理人员填写《中心印章使用授权书》，按授权时间、范围使用印章，并在《用印申请表》中做好登记；

（三）被授权人必须在授权时间结束后把印章及《用印申请表》交回印章管理人员，并做好交接手续。

第二十条 中心印章管理人员用印注意事项：

(一) 中心印章保管人应明确所保管中心印章的用途及使用权限, 盖章前要了解文本内容, 根据部门主管和中心主任指示意见使用印章, 建立《用印申请表》;

(二) 凡是超过 2 页以上 (含) 的文本必须加盖骑缝章;

(三) 使用手续签批不齐全的有权予以拒绝加盖;

(四) 不得在空白页上加盖中心印章;

(五) 中心的章程、合同、协议, 所有涉及中心财产产权、财产抵押、担保、贷款、借款的合同和协议, 以及经济担保的法人代表委托书、法人代表证明书, 未经中心法人代表审签及未经中心法律顾问审查并提出《法律意见书》的, 不得盖章;

(六) 如主管上级出差等各项原因, 无法在审批单上签字而又急需用印时, 须由经办人当场通过电话向主管上级报告用印内容, 征得同意后, 由主管上级授权中心印章管理人员先予用印时, 方可用印。同时, 中心印章管理人员应将授权具体时间、内容备注于《用印申请表》上, 并由经办双方签字确认, 待主管上级返回时, 补齐签字;

(七) 中心员工因公需要携带中心印章外出办事时, 必须注明“携中心印章外出公务”字样, 由主管上级签批后, 方可用印;

(八) 中心用章申请表和用印留存的文件资料由中心印章管理人员于每月 30 日分类编目并归档。

第六章 责任与义务

第二十一条 印章管理人员对中心印章的使用必须严格把关, 未经权限领导签批同意, 坚决不予用印。对违反规定擅自使用、私刻、丢失中心印章所造成的损失和责任, 由印章保管人员承担全部经济和法律責任, 必要时中心将依照法律规定给予行政处罚或移送相关司法部门追究当事人的法律责任。

第二十二条 印章保管人员为中心涉密人员, 其应该保守因职务行为所知悉的包括但不限于中心经营、财务、客户信息等, 违反该保密义务泄漏中心信息的, 中心有权追究其责任。

第二十三条 中心员工若发现印章被伪造的情况, 应及时向中心主任报告。

第七章 证件管理

第二十四条 证件是指企业营业执照、税务登记证、中心代码证等生产经营

中所需的企业证件及个人证件（包括法人代表证明书、中心统一为员工办理的健康证及结业证等）。

第二十五条 证件申办及年审：由办公室主任根据需要统一到有关部门办理。

第二十六条 证件管理：

- （一）中心营业执照及相关证件由财务部统一管理；
- （二）员工所有个人证件由行政部统一管理；
- （三）财务凭证、发票及有价证券由财务部统一管理。

第二十七条 证件借用程序：

（一）各部门因工作急需借用中心相关证件原件，须出具书面申请，并在申请上注明使用时间、事由及相关事项。经主任同意后，到财务部办理借用登记手续；

（二）各部门因工作急需复印中心相关证件，按前款履行手续后，由财务部复印，并在复印件上注明其复印的用途再加盖中心行政印章；

（三）使用证件的部门和当事人，应妥善保管，不得遗失。如证件遗失，应及时向财务部报告。凡遗失证件所造成的一切经济损失和法律责任均由借用当事人或部门承担和赔偿。

第八章 附则

第二十八条 对于本管理制度所未规定的事项，由办公室依照其他管理制度执行，需要时可及时编制新的补充规定。

第二十九条 本管理制度由办公室负责解释，员工对本管理制度产生疑义时，由办公室出书面说明。

第三十条 办公室每年对本管理制度进行一次检讨和修正，确保本管理制度的适应性和有效性。

第三十一条 本管理制度自批准签发之日起生效实施。