

广州市越秀区融爱之家特 殊儿童服务中心

业 务 执 行 管 理 制 度

目 录

项目管理制度	3
一、 总则	3
二、 项目人员职能	3
三、 项目执行规范	3
四、 项目档案管理	4
机构沟通管理制度	5
一、 机构内部沟通原则	5
二、 机构内部沟通方式	5
三、 沟通责任人	5
四、 机构对外沟通机制	6
服务对象权益保障制度	7
一、 服务对象隐私保密制度	7
二、 服务对象资料收集的相关规定	7
三、 服务投诉处理及意见反馈制度	7
项目宣传制度	9
一、 项目概述	9
二、 宣传目的	9
三、 宣传策略	9
四、 宣传规范	10
五、 宣传费用	13

项目管理制度

一、总则

为了规范完善广州市越秀区融爱之家特殊儿童服务中心（简称“机构”）现行制度、优化流程管理，加强项目管理的执行力度，确保各项制度的建设与运行能符合项目管理的需要，特制定本制度。

二、项目人员职能

- 1、机构所有项目立项由总（副总）干事统筹管理，每个项目均指派一名项目专员负责全面跟进相关工作。
- 2、机构根据项目需求，由总（副总）干事配置相应人力、资金、物力等支持，由相应项目专员跟进执行。
- 3、项目专员需负责相应项目的相关方沟通对接、服务执行推进、项目指标及财务监测、相关文书归档管理等事务。

三、项目执行规范

- 1、项目监测。项目立项后一周内，需制定相应项目服务规划和监测表，并于每周例会汇报项目进度。每月进行服务指标及财务监测，对未能如期进行事宜及时进行调整，以确保项目能在资助方要求的周期内完成。
- 2、服务规范。所有服务类型均有相应的工具包，项目专员需按照机构设置的工具包执行，保证服务执行符合机构要求。如涉及新的服务类型，需由总（副总）干事制定相应工具包，并指导项目专员落实。

3、合作质控。项目涉及合作方执行内容，需项目专员作出相应的培训和提供执行的指引或工具，并相应建立合理的沟通反馈机制，保证合作质量可控。

四、项目档案管理

1、项目所涉及会计档案管理、合同管理和员工档案管理等参照机构《档案管理制度》执行，如项目资助方有特殊需求，则按照资助方需要增加管理细项，相应进行管理。

2、服务对象档案。项目所涉及的服务对象档案均需严格按照《服务对象权益保障制度》保密管理。如项目执行中产生涉及服务对象信息的文件，除归档所需，其余均需销毁。

3、服务文书归档。项目所涉及的服务文书，需严格按照相应执行工具包的执行流程进行电子文件和纸质文件的归档。

4、资源汇总管理。项目所涉及的合作资源，均需整理至表格《资源汇总一览表》中，由宣传部主任统一汇总，及时更新至机构共享盘中。

机构沟通管理制度

一、机构内部沟通原则

- 1、广州市越秀区融爱之家特殊儿童服务中心（以下简称“机构”）内部沟通原则上遵循逐级沟通，即项目专员、总（副总）干事和理事长。
- 2、特殊情况可越级沟通。

二、机构内部沟通方式

- 1、日常事务沟通则以口头、微信、电话及电子邮件的方式进行，涉及执行上的决策需留痕佐证。
- 2、逢周二会开周例会，参与人员由机构员工及家长干部骨干参与，以机构服务项目推展及规划出谋献策为主，由行政人员进行文字记录。
- 3、重大决策则召开理事会，参与人员以机构理事会成员及总（副总）干事为主，由行政人员进行文字记录。

三、沟通责任人

- 1、与项目资助方的相关沟通，由总（副总）干事指定项目专员专人负责，不产生机构多名员工同时代表机构与同一项目对接人对接沟通的情况发生。
- 2、项目涉及的相关方（合作方、志愿者、参与者等），由所属项目的项目专员进行对接沟通，涉及相关决策则需向总（副总）干事进行汇报。
- 3、与相关业务机构的沟通联系，主要由理事长或总（副总）接洽，

接洽成功后由总（副总）干事统筹并安排相应项目专员或行政人员进行后续沟通的跟进。

4、与业内相关机构的沟通联系，主要由理事长进行接洽，并同步至总（副总）干事进行统筹跟进。

四、机构对外沟通机制

1、沟通记录。与业务往来的合作方需使用机构手机进行，并及时备注，通过社交软件进行的沟通信息需保留，重要信息需以邮件方式进行沟通。

2、合作协议。与业务往来合作方开展合作前，应尽可能通过协议签订的方式，确保双方在合作过程中的权益。如该合作涉及申报公益项目，需按照对应项目资助方要求进行相应操作。

3、长效性。与业务往来合作方的合作，要引导对方与机构建立长期性合作，为服务对象提供长期公益服务。负责跟进的项目专员应在合作过程中与对方协商建立定期沟通机制，并落实执行。

4、嘉许反馈。由宣传部主任以机构层面对主要合作方进行统筹，通过节日问候、交流会、大型活动嘉许等方式，与合作机构保持稳定的合作关系。

服务对象权益保障制度

一、服务对象隐私保密制度

(一) 服务对象隐私保密是广州市越秀区融爱之家特殊儿童服务中心（以下简称“机构”）员工的基本专业操守，机构员工必须保障服务对象个人资料不得外泄。

(二) 员工需在能保证服务对象个人资料可以保密的环境下，方可讨论与服务用户有关的个人隐秘信息。

(三) 当服务对象信息需用于教学、案例分享时，若非取得服务对象同意，员工应避免披露能识别其身份的信息。

二、服务对象资料收集的相关规定

(一) 机构会以合法的方式收集、保存及使用个人资料，这些信息仅供机构进行相应的运作及其他有关活动之用。

(二) 机构在搜集服务对象个人资料时，需得服务对象口头或书面同意，并仅供作指定用途，如需他用，亦需得到服务对象口头或书面同意。

(三) 机构将设法保存最新及正确的服务使用者的个人资料。

(四) 机构会将服务对象的个人资料保密储存，并会要求员工遵守保障服务对象隐私的基本职业操守。机构员工会尊重服务对象的私隐，绝不会向未获授权人士透露任何信息。

(五) 若因跟进个案而需向其他机构索取服务使用者之个人资料时，应先取得其口头或书面同意。

三、服务投诉处理及意见反馈制度

(一) 若对机构服务产生意见或建议，可通过第二点所述渠道与机构取得联系，机构将安排专人处理。

(二) 机构对外沟通渠道：

- 1、机构电话：18520096280
- 2、机构邮箱：rongaihome@163.com
- 3、机构微信号：rongaizhijia
- 4、机构微信公众号：融爱之家

(三) 机构接到投诉信息后进行调查，3个工作日内将处理意见反馈给投诉人。

(四) 调查属实后，依章对被投诉的员工进行相应处理，限期整改，总干事进行监督并向机构理事会汇报整改情况。

(五) 投诉和处理的整个过程中，应对投诉者信息严格保密。

(六) 服务对象的建议被采纳后，机构需对建议者给予口头或书面感谢，对于能经常提供优质建议者，可发展成为家长干部候选人。

项目宣传制度

一、项目概述

“有爱不孤独”特需儿童融合支持项目是一个以促进校园融合环境和社会环境改善为最终目标的项目，旨在促进我市普通中小学的校园融合环境建设，为特需儿童搭建沟通的桥梁，让他们的善意被看见。

项目在广州市实施，从认识与感受、思考与讨论、支持与成长三个维度开展服务，通过儿童剧演出、障碍体验游戏，让特需儿童表现出来的障碍行为背后的善意被他们身边的小伙伴所了解；通过家长分享会和家长喘息等活动，为照顾者释压，提高家长间的交流，拓宽社交范围，增进情感支持；同时，借助亲子融合活动、亲子运动会等多种活动形式，接触更多社会环境，提升特需儿童与家长的互动交流。

二、宣传目的

本项目以融合支持为核心，帮助特殊儿童融合，通过宣传推广的方式，扩大本项目的宣传覆盖面和影响力，营造良好的公益氛围，有助于融合教育的普及和推广，提高社会对特殊群体的关注和支持。

三、宣传策略

“有爱不孤独”特需儿童融合支持项目是一个在广州市实施，以促进校园融合环境和社会环境改善为最终目标的项目。由于融爱之家共组建了14个微信群，近4千名群友，其中11个区域互助群（越秀、天河、海珠、荔湾、白云、番禺、黄埔、从化、增城、南沙、花都，覆盖整个广州市，群内成员以特需儿童家庭家长为主，通过微信公众号对社会大众发布信息，把信息分享到社群并辅以文字说明，能把项目信息快速精准触达本项目的服务对象。

因此结合项目需求以及融爱之家的优势，以“新媒体+社群运营”为主要宣传模式，及时、按规、准确地向学生、教师及社会大众宣传项目的目的和意义有助于融合教育的有效普及，寻求合作能让融合教育理念为更多人所了解。

四、宣传规范

为实现宣传效果最大化特制定本项目的宣传规范，要求项目宣传要做到有时效性、规范性、真实性以及合作性，项目宣传须严格执行。

（一）时效性

1、活动开展前，根据活动规模和前期准备时间，提前制作和发布活动报名信息 and 志愿者招募信息等。要求至少提前一周创建活动报名链接和表格，发布到融爱之家各区域群进行活动招募。

2、活动招募发布后，收集整理报名人员信息，要求确认参与活动人员名单后，一天内，组建立本次活动全体参与人的微信群。在群内发布活动具体信息和注意事项等并开展群管理以便活动组织。留意活动报名情况，如出现活动报名不踊跃，需要增强活动宣传力度或增加宣传渠道。

3、每次活动开展完或阶段性结束后，要求在七天内进行照片整理、收集活动反馈、评估活动成效是否达到预期、总结活动整体情况，综合撰写宣传报道内容，如为新媒体传播方式，还需完成排版、图片设计、稿件审核、信息发布等相关工作。

4、相关宣传报道内容发布后，要求在一天内分享到融爱之家各区域群。

（二）规范性

1、物料制作：活动所需的相关宣传物品，如活动背景板、横幅、海报、x展架等设计制作需结合融爱之家元素或者主色调进行延展设计，并且要求体现活动的组织架构和 logo 等标识，呈现要求必须严格遵照《第七届广州市社会组织公益创投活动宣传管理规范指引》：

(1) 宣传材料需印制第七届创投项目 LOGO 等标识。标识从左往右依次：广州市民政局、广州市社会组织联合会、福利彩票公益金、第七届广州市社会组织公益创投。

(2) 需明确项目宣传材料中各单位的关系。

主办单位：广州市社会组织管理局、中共广州市社会组织委员会

承办单位：广州市社会组织联合会

实施单位：创投主体名称

协办（支持）单位：单位名称

（若有其他党政机关作为指导单位，市级以上的，可放在主办单位前面；市级及以下的，放在承办单位后面）。

2、现场执行：

(1) 每次活动现场均需准备宣传物品，根据活动规模和场地决定物品种类和数量，要求至少准备横幅或者旗帜。

(2) 宣传物品布置要求美观整齐，并且布置在醒目处。

(3) 要求每次活动均需拍照记录，如条件允许，可录一些视频作动态记录。拍照要求如团体活动需要有合照（有活动横幅需要拉横幅）；有人发言需要有特写；活动每个流程都需要有照片记录；有嘉宾需要有嘉宾照片；有老师讲课需要有老师讲课以及学员听课照片；有全景图；如有活动背景或横幅，拍摄时尽可能拍到活动主题等。

3、材料规范：

(1) 新闻通稿、推文等材料均需体现活动的组织架构和 logo 等标识，呈现要求必须严格遵照《第七届广州市社会组织公益创投活动宣传管理规范指引》(详见第 1 点，物料制作要求)。

(2) 新闻通稿、推文等材料均需体现活动的意义或价值；需表述活动的流程或概况；需展示活动的成效；需要配图作一个图文并茂的宣传材料。

(3) 相关新闻通稿、推文等材料转发到各社群时，要求配以简短的文字说明，说明中尽可能有第七届创投项目相关信息呈现。

4、资料报送：资料报送内容、形式和注意事项必须严格遵照《第七届广州市社会组织公益创投活动宣传管理规范指引》要求。要求活动完成或者阶段性完成后按要求对文字内容、照片视频、宣传报道截图或链接等资料文件进行统一打包整理，并及时报送至 gzygct2020@vip.126.com。

(三) 真实性

1、通过拍照和拍视频的形式全面记录活动真实瞬间。

(1) 要求每次活动后把照片和视频统一上传到融爱之家的网盘指定的活动文件夹(以活动日期和名称命名)，并通过文件名对图片进行简短的说明。

(2) 要求照片视频上传均需经过整理筛选。

(3) 宣传材料制作和报送均需使用清晰的素材。

2、通过社群进行活动后反馈收集，真实反映活动情况，并且信息反馈收集起到二次传播的作用。

3、通过各宣传平台数据统计功能，分析整理得出活动真实数据，作为报送材料和活动成效呈现，如活动规模；推文或者新闻报道的阅读量；宣传覆盖范围等。

4、涉及服务对象肖像权和隐私权的照片视频需征得服务对象同意，对一些特写、人名等个人信息可作特殊处理。

（四）合作性

除自有宣传渠道如微信公众号和社群（14个微信群）外，需拓宽宣传渠道。

- 1、如有大型活动，可向广州社联申请邀请相关媒体（如纸媒、电视台等传统媒体）进行报道；也可申请广州社联困境儿童关爱中心公众号转发相关活动推文。
- 2、如有合作单位，可邀请合作单位公众号转发相关活动推文。
- 3、可把活动信息发布到相关行业群，如第七届市公益创投项目总群，加强行业交流。

五、宣传费用

项目或活动开展前均需作活动预算，活动结束后作活动结算。要求整个项目宣传费用总额（含活动物料宣传展示品制作如横幅、宣传册子、媒体费等）不得超过创投资助资金的10%。项目执行过程中严格作费用把控。