



批准

第 2 版生效日期：2015 年 3 月

文件编号：2015HL - H. R-010

员 工 守 则



入职慧灵的正式员工，须在上岗前认真阅读本《员工守则》，做到了熟练于胸，并自觉遵守。

第一章 基本要求

第一条 遵守国家法律、法规、法令，遵守机构规章制度，顾大局，识大体，自觉维护慧灵良好的公众形象。

第二条 智障人士的利益永远是第一位的因素，认同慧灵的远景、使命和服务理念。

第三条 熟悉机构架构，熟悉各部门基本职责，熟悉自身的岗位职责，做到忠实职守。

第四条 熟悉机构最新的宣传单张，每个员工均应做到随身带备单张，可熟练、准确地介绍慧灵的服务。

第二章 工作/岗位要求

第五条 爱岗敬业，以身作则，守时守约。在工作过程中，时时处处奉行安全第一、服务至上的基本要求。

第六条 员工应尽可能保证全勤上班，准时上下班，对所担负的工作争取时效，不拖延、不积压，当天的事情当天完成。

第七条 员工应每天如实考勤，填写出勤表，如有虚假填报情况发生，按照规定接受处分。

第八条 当电话铃响时，应迅速接起，并主动自报：“您好，这里是XX慧灵”。电话交谈要态度礼貌和蔼、声音清晰；通话完毕应主动说：“谢谢、再见”。

第九条 员工应每日保持工作场所环境清洁，桌面不摆放与工作无关的物品，各类文件归类摆放整齐。

第十条 下班前要整理收拾工作场所，最后离开的员工，应关闭窗户，检查电脑电灯电扇和空调等设备的电源是否关好。无遗留问题后，锁好门方可离去。

第十一条 员工因个人过失或故意使学员或机构利益受到损害时，应负相关赔偿责任并接受处分。

第十二条 主动学习相关专业知知识，不断提高个人业务技术水平，在各项考核中成绩优良，起码合格。

第十三条 机构规定的各层级和专业会议、学习、培训以及集体活动，无正当理由及未经上级主管批准不得迟到早退和缺席（含可能发生在假期内的会议培训和活动）。

第十四条 按要求每月完成相关计划或总结，自我评估和汇报工作应该实事求是。

第十五条 员工请假/休假须按机构相关规定，填写请假/休假单，由主管协调安排好接替人员；同一组别不可有两人同时请假/休假；在主管未有答复之前不得擅自离开岗位。员工通过手机短信、电子邮件方式申请的请假，在未经主管书面（含电子）答复而离岗的，均以旷工处理。

第十六条 得到批准请假的员工应首先安排好自己职岗的本职工作，请假三日以上的要填写《工作交接表》，并就重点事项当面交待接替人。

第十七条 爱护公物，厉行节俭，杜绝浪费，如办公用纸尽可能两面使用，活动及办公费用自觉按机构标准和预算执行。



第三章 与服务对象及外界关系

第十八条 智障人士作为服务使用者应该得到平等对待，工作计划的制订及实施应该以服务手册为依据，不得有歧视、侮辱、讽刺、讥笑等言行。保护服务对象个人及其家庭隐私，不私下议论或传播。与服务对象说话时开玩笑要谨慎，注意个人言行可能对他们及其家庭产生的伤害或不良影响。

第十九条 注意言谈举止，与同事、与服务对象及其家人、与来访者等要保持良好沟通，使用礼貌用语。交谈中，对不确切事项不得信口开河或以揣测的方式表达态度。

第二十条 出于预防对员工自身及机构可能面对的潜在风险，员工在工作时间之外与学员的私人接触或活动要充分考虑到安全因素，严禁私自带学员游玩或在外住宿，也不提倡学员在员工家留宿。

第二十一条 未经机构许可，任何员工不得私下与家长达成诸如代为照顾学员甚至收取服务费用的口头或书面协议。

第二十二条 不得私下收取家长、义工、邻居、合作伙伴等馈赠金钱和礼品，收到金钱和礼品要向上级主管及同事公开，并尽可能将所收礼品交总务登记和分配（一般食品和不可留存的消耗性礼品除外）。

第二十三条 不得以机构名义私自向服务对象及其家人宣传宗教；不得以机构名义私自进行筹募资金、物品等方面的活动。募捐工作由机构发展部统一进行，如果有人希望捐款捐物等，请你转介到机构发展部。

第二十四条 接受媒体采访是专门部门和专人的职责，员工未经授权不得接受媒体采访。

第四章 同事关系

第二十五条 任何员工均应主动与同事保持积极、融洽的人际关系，友善、诚实、谦让、团结、守信，不背后议论他人隐私，不传未经证实的信息，涉及管理岗位的员工尤其应该注意。

第二十六条 员工在工作中如有意见应采取合理方式向自己的直接主管反映；如对直接主管有意见，可向再上一级反映。

第二十七条 各部门之间和各员工之间应团结合作，及时沟通，共同构建和谐氛围。如有意见请光明正大提出，如有矛盾应以成熟态度处理，不恶化关系。

第五章 廉洁自律

第二十八条 任何职岗员工不得利用职权或非职权的关系营私舞弊，谋取私利，假公济私。员工应该做到公私分明，认真处理好公私关系，坚决杜绝侥幸心理。

第二十九条 员工为机构代购物品，应该货比三家，做到质优价廉；所购物品均需按机构财务相关规定开设正式发票，并认真填写支出凭证等相关票据。

第六章 个人注意事项

第三十条 随时留意公告栏上的内容；传阅文件必须签名（传阅文件若到预定时间内，所在部门已有三分之二员工签名的，视作本部门全部员工已阅读文件）

第三十一条 任何工作人员如发现殴打体罚辱骂服务个案行为发生，有责任立即制止并有责任



向主管举报投诉。如麻木者和瞒报者视为同犯。

第三十二条 注重仪表，服装整洁大方，不得穿著暴露，不得穿超短、超长窄裙，不得穿超高跟鞋和居家拖鞋，不得浓妆艳抹以及披头散发（在服务一线时），除结婚订婚戒指之外，须少佩戴或不佩戴饰物。要注意常修剪指甲和发须。

第三十三条 员工不得在上班时间做与工作无关的事，不上与工作无关的网站，如听收（录）音机、看电视、书报杂志、洗澡、下棋、打牌、QQ 闲聊、下载私人使用的资料等。

第三十四条 员工之间如有亲属或特殊关系，尽量不在同一单位工作，回避利益冲突和说不清。

第三十五条 在机构内不得出现吸烟、打牌、赌博、喝酒等有损于行业服务形象的行为。

第三十六条 未经上级主管批准，上班时间不得私人会客，不打不传私人电话，不因私事占用公家电话。如遇特殊原因经上级主管批准的会客，会客时间不得超过 15 分钟。

第三十七条 为避免干扰家庭服务正常生活，来访的亲朋好友均不得在服务单位中进餐和留宿，如特殊情况需提前向行政办公室提交申请，经批准后按规定收取住宿费。

第三十八条 员工辞职须按合同约定提前向机构人事主管部门提出书面申请，妥善安排好交接工作，处理好善后事宜，经上级主管检查合格并签字后，财务方可给予结算工资。

第七章 行政管理及办公室人员特别事项

第三十九条 因工作外出，需在公告栏上注明时间地点和事由，并在月考勤上做好相应记录。

第四十条 不得职务之便擅取公共财物为私用，不得利用工作之便谋取私人不当利益。

第四十一条 对在机构内任职的亲属在工作上需采取回避态度。

第四十二条 行政人员（含个案中心主任）至少与机构签订两年以上工作合同，辞职须提前半年递交书面申请（最低限度三个月），以理事会的名义批复，辞职交接工作在离职前一个月内进行。

第四十三条 不领取属职责范围内的任何加班费，确有其他加班需有批准的记录，补休需经批准。

第四十四条 保密保护机构的知识产权，不得擅自泄露机构的重要信息。

第八章 寻求帮助

第四十五条 教职委是员工困难的帮助者，员工在工作及生活等方面的相关困难除求助上级主管或人事主管外，还可以通过教职委渠道寻求解决。

第四十六条 机构不负责为员工提供宿舍（生活辅导员除外），如果员工和亲属需要临时住宿，请向有关主管申请，得到批准后按规定缴纳住宿费；试用期员工按相关标准的 50% 缴纳住宿费。

第九章 违规处罚

第四十七条 工作人员有如下情况者，机构有权立即终止劳动关系，不作任何补偿，并保留追究其法律责任的权利：

A. 嘲笑、贬低或毁谤服务个案，直接对服务个案大吼大叫、辱骂及其他伤害服务个案自尊等行为，发生两次以上者；



B. 因工作失误导致服务个案身体受伤害；自身品行不佳，有失为人师表的基本德行，故意传播负面信息，造成机构声誉不良影响者；

C. 因发生责任事故造成机构重大经济损失（2000 元以上）者；

D. 私下向家长或合作单位/个人索贿、受贿，谋私利者；

E. 无法与同事或家长相处沟通，发生争吵 3 次以上或打架 1 次者；

F. 如有家长投诉员工工作态度差、生活服务管理混乱（如服务个案穿错衣服等）、不负责任等，并经查属实者；

G. 员工私自将机构财物占为己有者；

H. 不能胜任原工作岗位，经调整岗位后仍不能胜任现岗位或不服从岗位调整者；

I. 未经上级领导批准，在训练计划外隔离约束服务个案自由的行为，对服务个案造成身体伤害者；

J. 有殴打、体罚服务个案，造成服务个案轻伤或以上者；

K. 提供虚假个人资料、证明、证件者；

L. 私自以机构名义对外筹资者；

M. 年度内因事故责任一次性扣分 50 分以上或年度累计扣 50 分以上者（包括 50 分）。

第四十八条 有如下原因而经督导或警告三次或三次以上，改进效果不明显者，机构有权不再聘用，可出具离职证明：

A. 工作惰性和懒散，影响工作效率者；

B. 工作达不到岗位职责要求，不能按工作计划安排实施者；

第四十九条 员工考核评估分数 60 分以下者，不予继续任用该职位或降级任用；连续两次评估分数在 60 分以下者，予以调岗或解聘。

第五十条 员工不辞而别，或者下落不明，或未办理离职交接手续超过 3 天，致使机构无法办理或延迟办理员工离职相关的手续者，应自行承担相应责任。

第五十一条 如发生事故责任，根据《责任认定及处理》条例的标准执行。

第五十二条 每一位员工认真阅读《员工手册》，遵守机构制订的其他规章制度。员工违反制度和纪律，将根据情节严重程度，分别给予口头警告、书面警告罚款、直至辞退处理。

我已阅读以上员工守则内容，如有违反，同意机构根据事实情况做出处理。

员工签字：_____

年 月 日

附主要例行会议名称和召集人：

服务点团队碰头会议（每天或上班或下班前夕，活动组导师）

个案会议（每月不少于一次，个案中心主任或服务经理）

行政例会（每月一次，总干事或行政经理）

部门例会（每周一次，部门经理）

员工大会（每季度不少于一次，总干事或教职委主席）