



家访项目

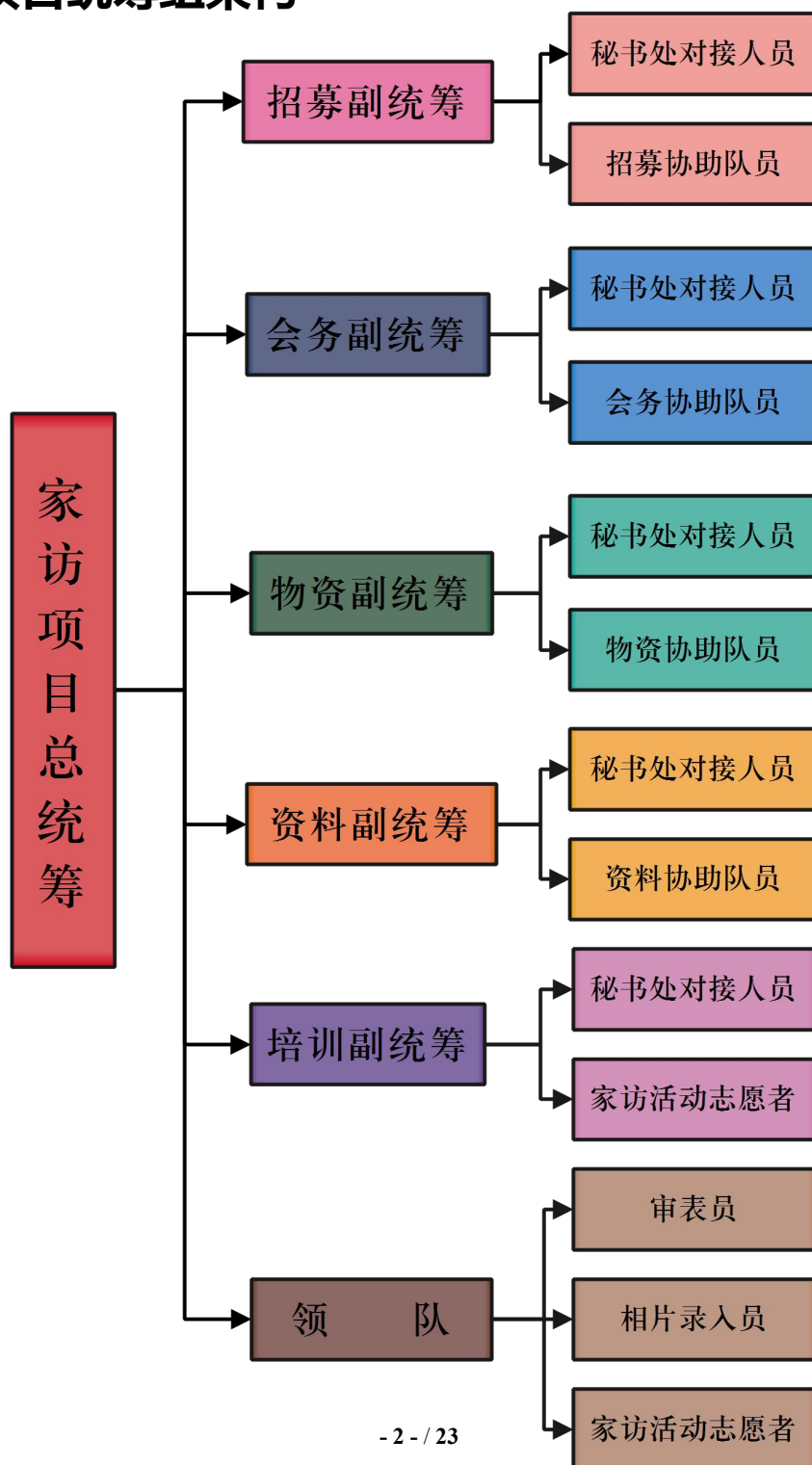
统筹组架构职责与流程

节选 “社会调查团队架构职责与流程”
(第一、二、三章略)



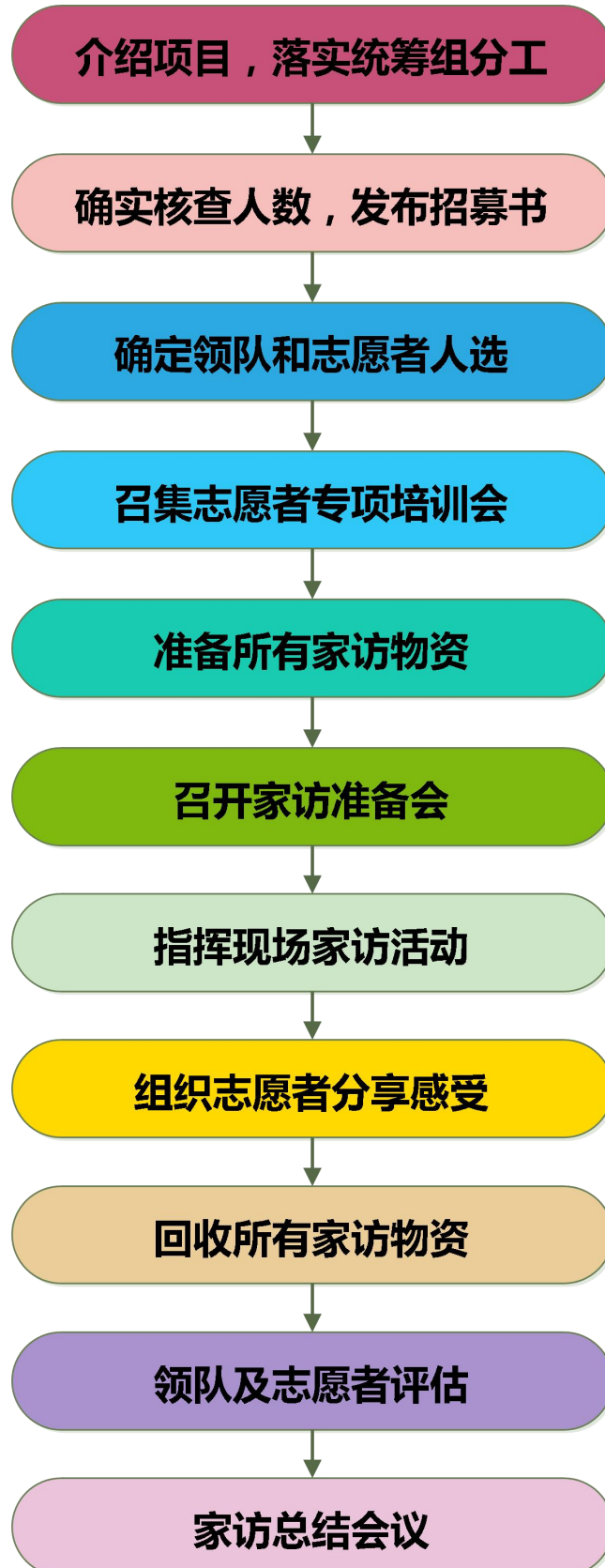
第四章 家访项目统筹组架构与工作流程

一、家访项目统筹组架构





二、家访项目统筹组工作流程图：





第五章 家访项目统筹分组职责与流程

一、家访项目总统筹职责：

1、参加家访协调会，确定家访项目具体工作内容；

2、召开家访统筹组会议，确定各副统筹岗位分工；

（附表：家访统筹组分工表，时间要求：统筹组会议之前完成）

3、定期了解办公室与当地负责人沟通家访具体工作进展，确认家访路线表；

（附表：家访学生路线表、下车顺序表，时间要求：分组会前一天完成）

4、负责跟进各副统筹工作完成情况：

招募志愿者总人数、专项培训考试合格率、后补人员预备、各项会议、感谢通知的编写和发布情况；会场申请及会议准备情况；物资采购、分包装车情况；资料填写、录入情况；

家访 准备 工作 完成 时间 要求	统筹组别	完成事项	完成日期
	招募组	招募志愿者总人数	招募结束第二天
		专项培训考试合格率	分组会前
		后补预备人数	家访准备会前
		会议通知编写及发布	家访期间各项会议前
	会务组	会场申请及准备	各项会议前
	物资组	物资采购及分包	统筹会议后开始
	资料组	资料整理及录入	路线、分组确定后



社会调查团队架构职责与流程

5、负责领队会议 PPT 和家访专项培训会议及家访准备会的协调工作；

6、现场指挥家访，解决突发问题；

家访 出发 各项 工作 时间 要求	督导对象	科目	完成时间
	各车长	当天的集合和出发	早上 7 点前
	各领队	两天家访的汇报时间	第一天下午 18 时 第二天上午 11 时
	各车长	途中大合照	出发两小时后的休息站
	各领队	返程集合点	13 时集中、15 时出发
	物资副统筹	返回后物资的归还及整理	当天返回会里后

7、掌握各队家访工作的完成情况；

8、负责对各队领队进行评估，并将结果向团队负责人汇报；

附表：家访领队评价表 时间要求：家访总结会后第二天完成

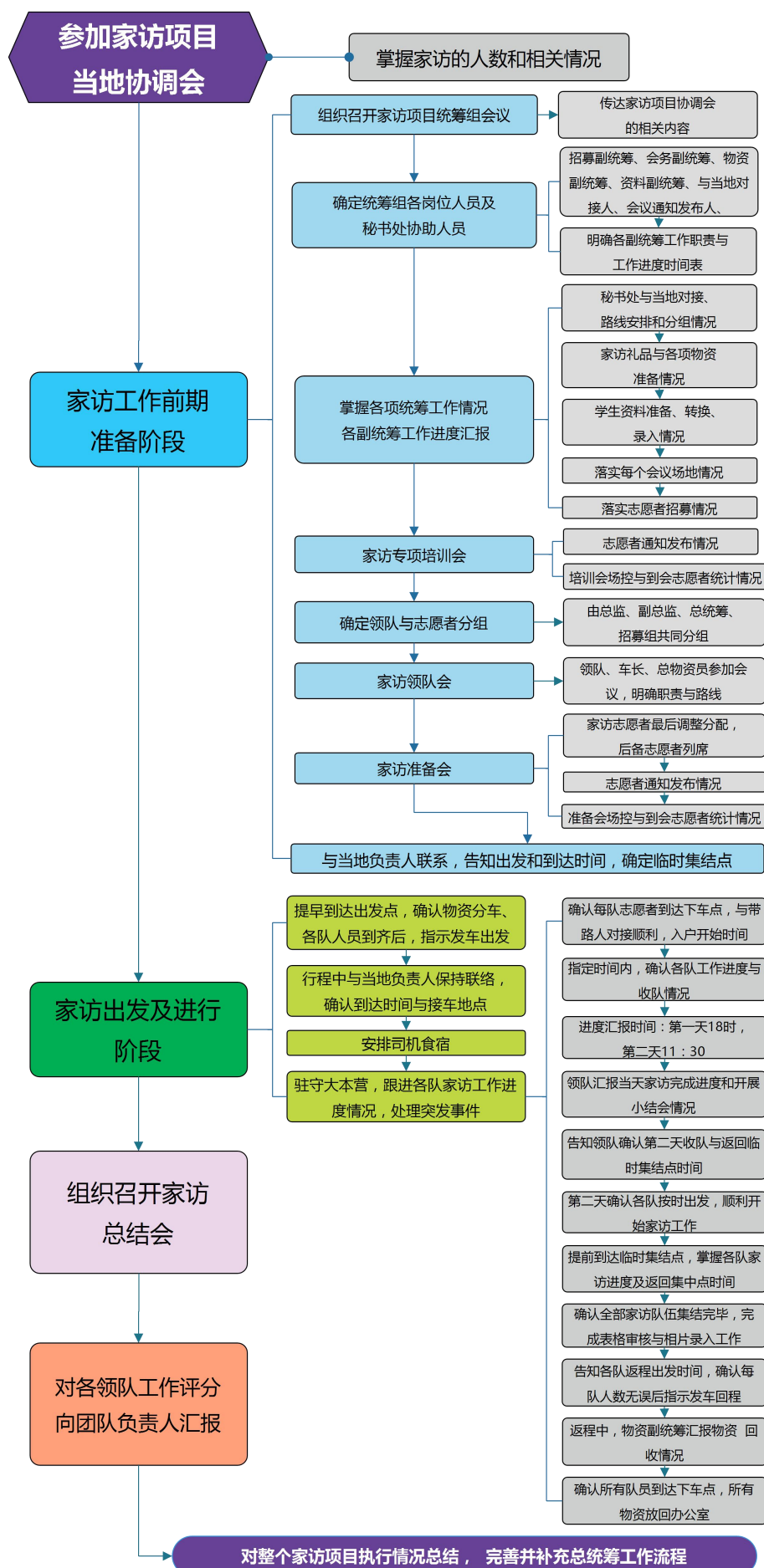
9、负责对该家访项目进行总结，完善补充总统筹工作流程；

时间要求：家访返回后第三天晚上。



社会调查团队架构职责与流程

家访项目总统筹工作流程





二、家访项目招募副统筹职责：

- 1、根据家访工作方案，启动家访项目，招募组进行内部分工；
- 2、按照统筹组会议要求，拟定志愿者招募书；

时间要求：提前（发布正式招募）三天完成

（附表一：志愿者招募书；）

- 3、拟定的招募书、报名表上报秘书处审核通过后，在规定的时间内对接秘书长各平台发布时间，转发团队公众号、家访通知群，及时关注解答志愿者问题；

（按预定的志愿者组数，受访学生人数、镇数书写，待确认后更改数字即可）

- 4、按照招募起止时间，做好志愿者报名统计（包括志愿者人数、领队人数、团队报名情况、企业人数、捐赠者人数等等），并向总统筹定期汇报；

（每天晚上十点汇报当天志愿者的报名情况并进行汇总整理）

时间要求：在统筹组会议后第二天发布，正常招募时间五至十天完成

- 5、了解捐赠企业及捐赠人参加家访活动的人数，记录需要特殊安排的人员，有关情况报备家访项目总统筹及团队总监；

- 6、拟定专项培训会的通知，通过秘书处审核后，由会里通过短信平台统一发出；

（名单由招募组负责提供；此信息需要回复,招募副统筹进行逐一确认）

（1）**时间要求：在招募结束后的第二天由会里统一发布**

（2）**对于三天内未能及时回复短信的志愿者，需要由招募组通过电话逐一**

进行确认是否收到参加专项培训的短信通知

（附表三：专项培训会通知）



社会调查团队架构职责与流程

- 7、按回复参加专项培训会的名单，编制志愿者签到表；
- 8、按出席专项培训会名单及考核成绩进行汇总分类，通知相关人员参加分组会，分组参与人员遵守招募纪律，志愿者信息不能对外泄露；

（参加人员：团队总监、副总监、秘书处资助部负责人、项目总统筹、招募副统筹）

9、分组次序：

- （1）按领队报名人员的能力与经验，拟定领队人选及负责地区，报领导组审核；
- （2）上一次参加准备会的候补志愿者，在本次家访培训考核合格者优先安排；
- （3）特殊安排人员，以不影响家访任务完成为前提，适当安排；
- （4）按家访项目要求，以旧带新的原则，两人一组进行分组安排；
- （5）按各镇志愿人数进行分车安排，拟定车长、物资员、安全员人选，逐一电话确认。
- （6）按各镇组数安排志愿者分组后，按分数与经验拟定本次后备人员名单。

（附表四：志愿者分组表）

时间要求：在分组会前一天完成空白表格供分组使用。

- 10、由招募组负责通知领队、车长参加领队培训会，编制签到表；

时间要求：分组会后的第二天完成

- 11、拟定准备会通知和候补人员通知，在通过秘书处审核后统一发布；

（名单由招募组提供；准备会信息直接由领队跟进确认；后补人员信息由招募组负责跟进确认）

时间要求：分组会前一天完成



社会调查团队架构职责与流程

发布时间：分组会后第二天完成

(后附表五：准备会通知；表六：候补人员通知)

- 13、按参加准备会的名单和后补名单编制志愿者签到表；
- 14、统计本次参加准备会的候补志愿者名单，下次家访优先予以安排；
- 15、分组会后所有的志愿者调换，由招募组统一负责，由各镇领队进行通知确认；
- 16、出发前一天提供参加家访人员的姓名、电话号码、身份证号码给办公室对接人员用作购买保险；
- 17、拟定感谢未能安排参加本次家访志愿者的通知，由秘书处审核后统一发布

(名单由招募组提供，)

时间要求：准备会前的一天完成 发布时间：出发前一天

(附表七：感谢未能安排参加家访志愿者的通知)

- 19、出发当天志愿者签到表的打印由招募组负责完成，提前到达乘车点交给车长进行签到；(车长签到后交回招募副统筹，将签到表交恤孤会的办公室)

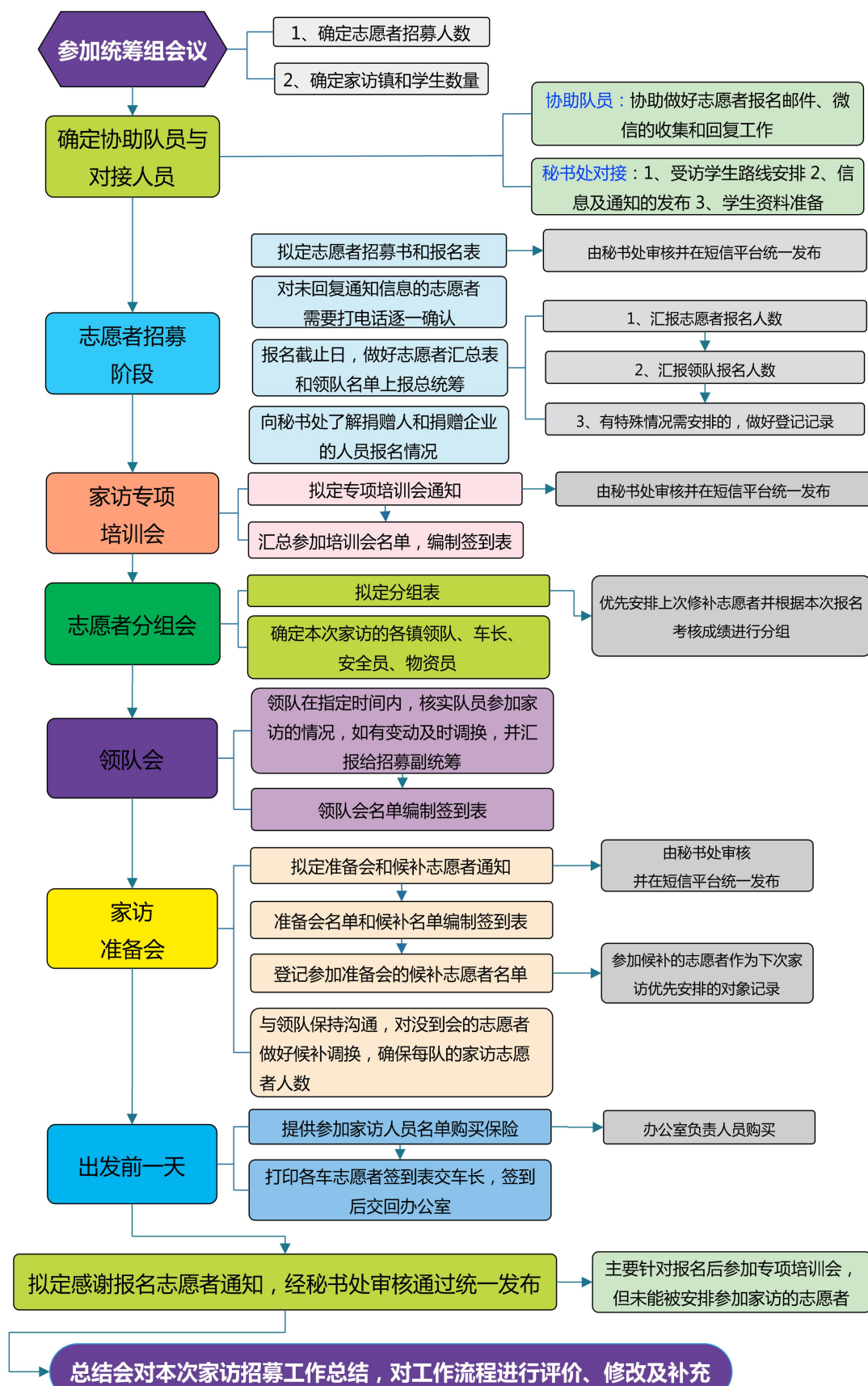
(附表八：出发签到表)

- 20、协助总统筹做好家访志愿者临时变动和调换工作；
- 21、家访完成后，对本次家访招募工作进行总结、修改和完善。



社会调查团队架构职责与流程

家访项目招募副统筹工作流程





三、家访项目会务副统筹职责：

（一）会务副统筹职责

- 1.参加家访统筹组会议，确定各项会议具体时间安排；
- 2.根据会议的时间，安排通知相关人员出席；
- 3.与秘书处对接，安排落实各个会议的场地；
- 4.负责会场布置及签到工作。
- 5.修改统筹组会议、总结会会议记录并报总统筹通过；
- 6.发布会议记录。

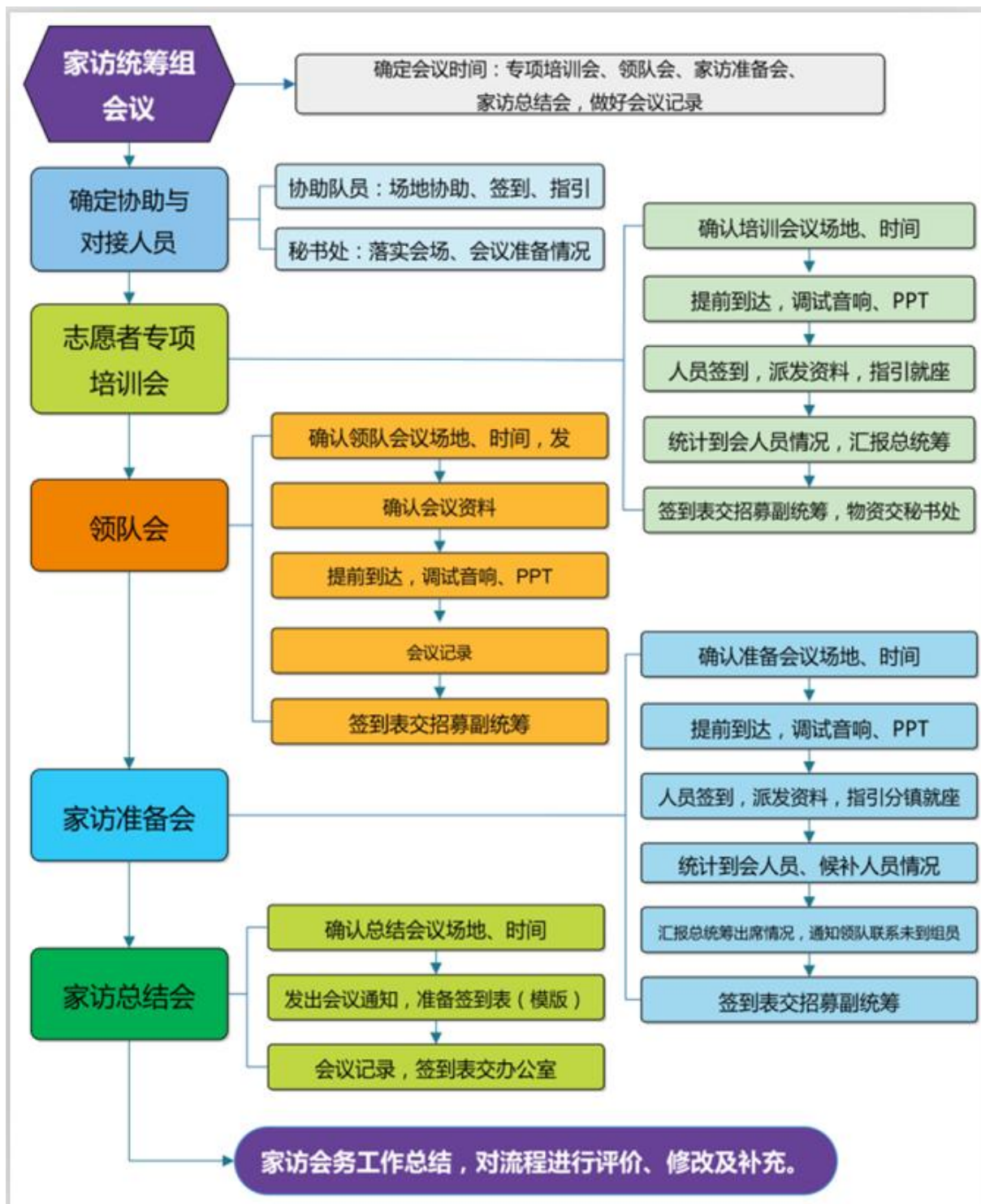
（二）会务协助员职责

- 1.根据前期各项会议时间，落实会议场地；
- 2.会前与招募组对接，落实出席人员名单
- 3.打印签到表；(附表：签到表模版)
- 4 负责会场布置及签到工作，会后把签到表交招募组分组用；
- 5.负责拟定统筹组会议、总结会会议记录；
- 6.发布阅读会议记录通知并落实阅读情况。



社会调查团队架构职责与流程

家访项目会务副统筹工作流程



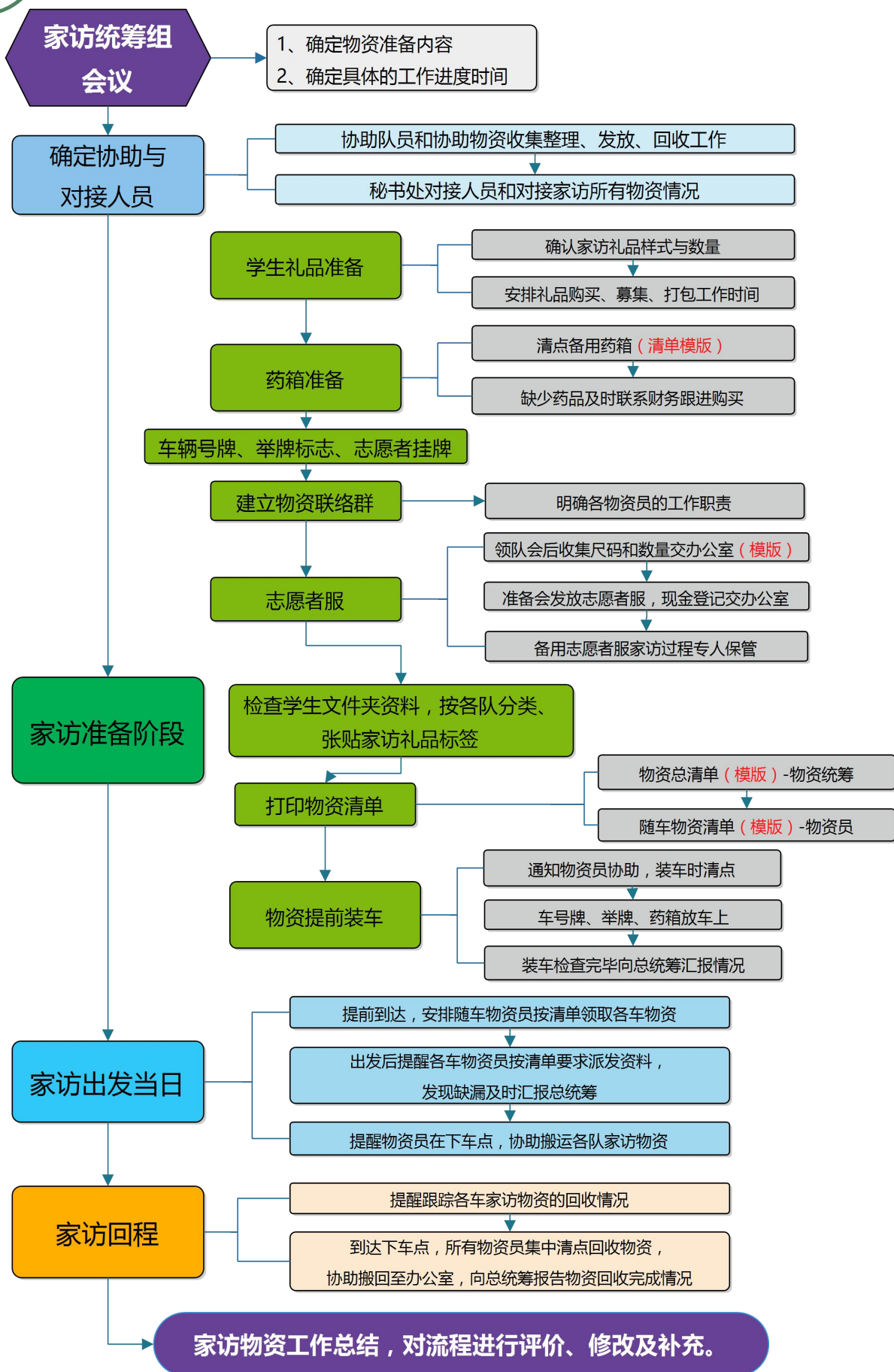


四、家访项目物资副统筹职责：

- 1、根据统筹组会议，确定家访所需的总物资情况；(附表：物资总清单)
- 2、确定家访礼品的筹集和准备；
- 3、指导物资员对家访前期物资进行整理和准备；
- 4、家访前期物资准备完成情况；
- 5、家访结束后，向总统筹汇报全部家访物资情况；
- 6、参加家访总结会，对物资相关流程进行完善、修改和补充；



社会调查团队架构职责与流程





五、家访项目物资员的职责：

- 1、协助物资组完成本团队年度的工作目标和物资的筹备任务
- 2、负责按照副统筹的要求按时、保质保量完成本次活动的物资清理和搬运工作
- 3、负责对本次活动的物资按组别要求进行分类、分组放置（附表：随车物资清单）
- 4、活动结束后，物资员需要把剩余物资分类放回会里的仓库里
- 5、完成物资专员或团队赋予的其它工作任务

六、家访项目车长的职责：

（一）家访出发去程：

- 1、出发前以每队安排好车上各组座位；（附表：座位安排表）
- 2、负责签到，督促各组长核实人员到达情况；
- 3、负责回收签到表，配合物资员做好车上物资的发放；
- 4、负责与司机沟通确定路线及安排进休息站时间；
- 5、负责每一次开车前清单人数并报总统筹确认；
- 6、负责开展车上动员活动，再次与志愿者熟悉表格及流程

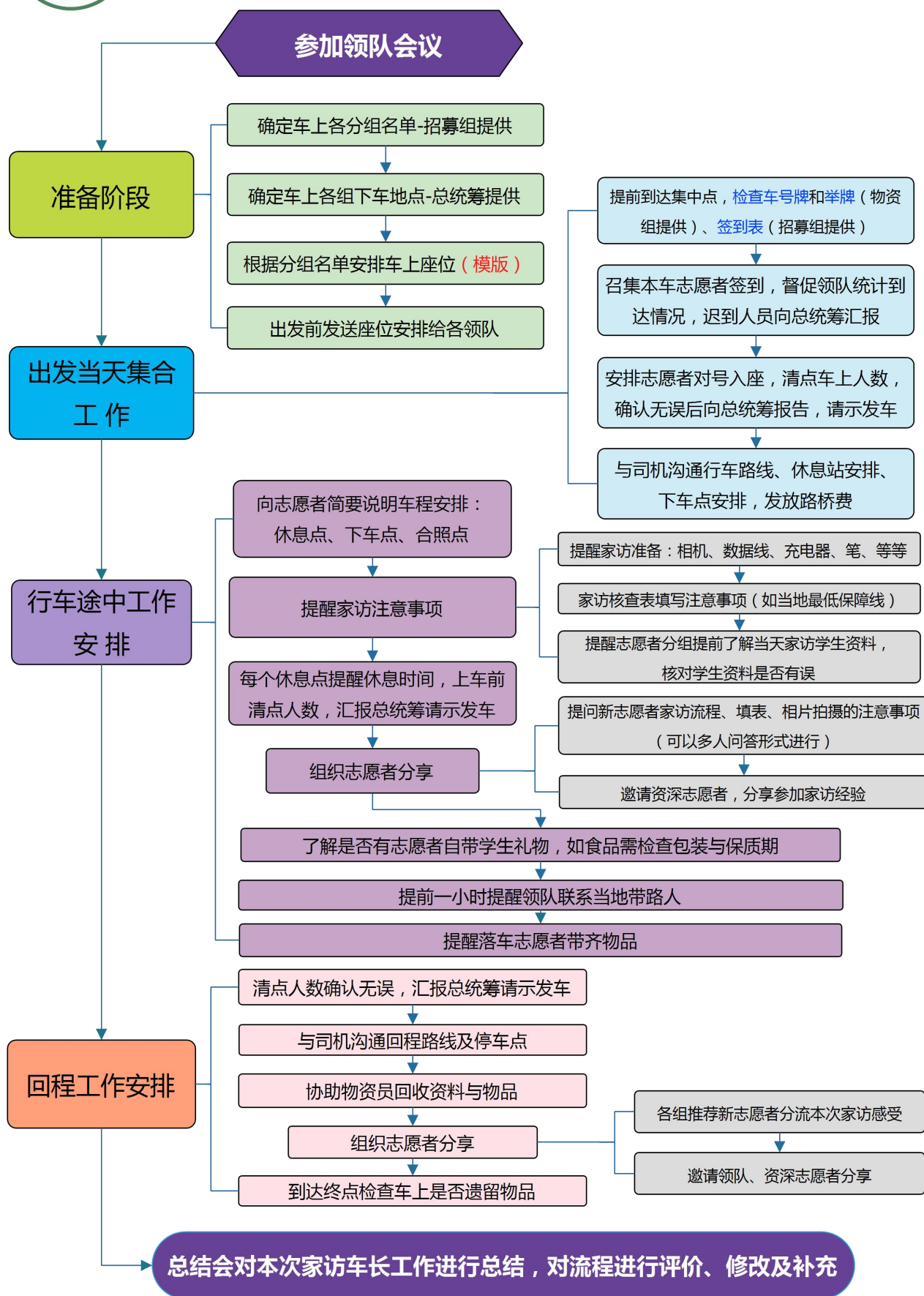
（二）家访结束回程：

- 1、负责核对人数并报总统筹确认发车；
- 2、协助物资员回收资料及物资；
- 3、负责安排志愿者分享活动，调动车上气氛；
- 4、负责和司机协商好停车地点，终点站必须是远洋宾馆；
- 5、安排人手协助下车后物资搬运事宜。

注：根据实际情况组织本车志愿者在拍大合照时按指示站位



社会调查团队架构职责与流程



家访项目车长工作流程



七、家访项目培训副统筹工作职责：

- 1、参加家访统筹会议，确定专项培训会 and 准备会议时间
- 2、跟进培训会 and 准备会的培训 PPT 资料
- 3、熟悉恤孤会家访相关规定和 workflow，当地具体的相关情况
- 4、讲解精准，确保培训质量
- 5、收集志愿者反馈意见，改进培训效果
- 6、对志愿者培训工作进行总结、修改和补充

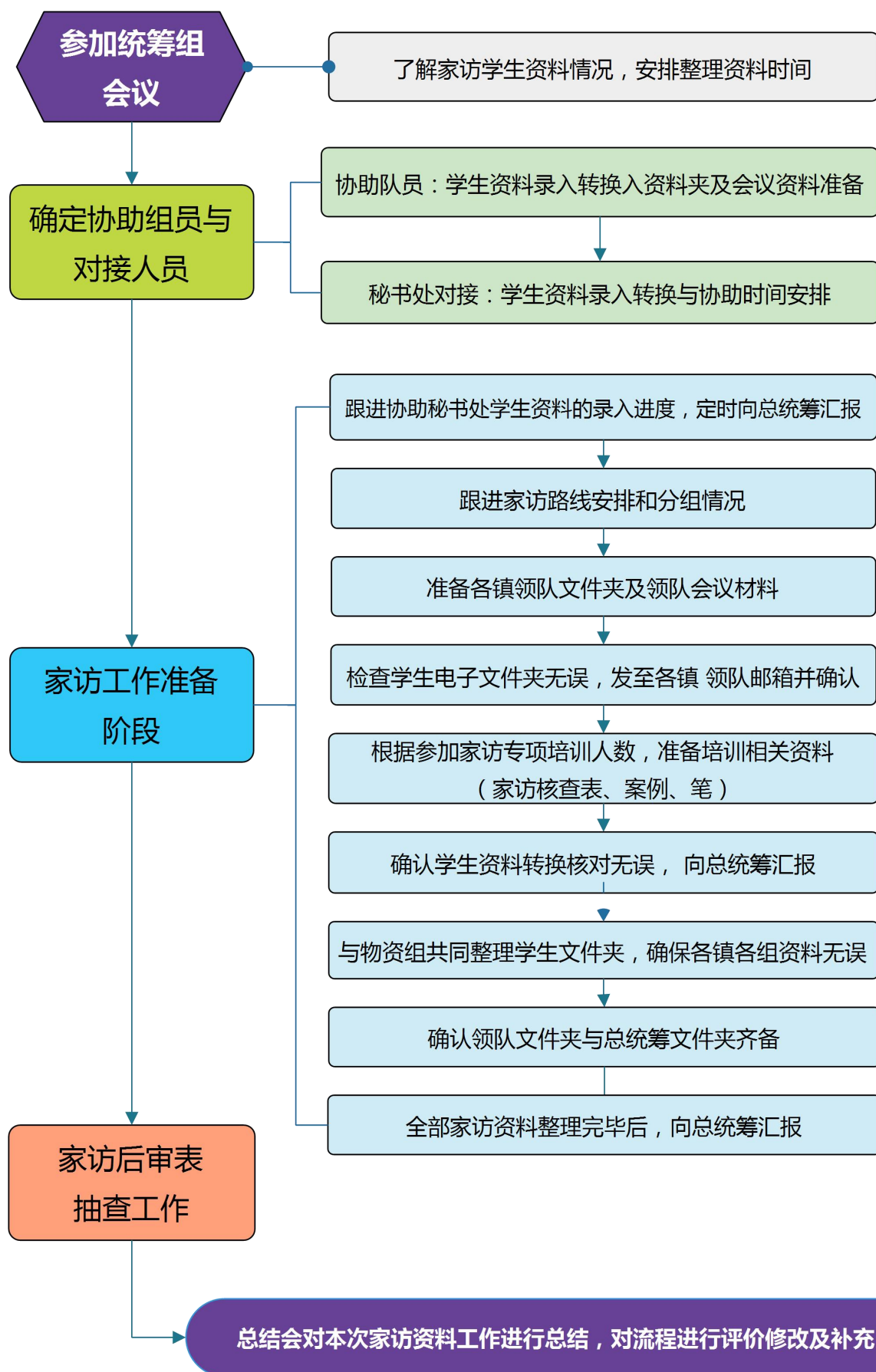
八、家访项目资料副统筹工作职责：

- 1、负责家访统筹组会议，确定受助学生资料情况；
- 2、根据家访时间，安排资料整理工作；
- 3、负责协助跟进受助学生资料的转换和录入工作；
- 4、负责检查各组受助学生资料的错漏问题；
- 5、负责将已确定的家访路线和分组志愿者名单发给各领队；
- 6、准备领队文件夹和总统筹文件夹资料；
- 7、把学生相片电子文件夹发至各领队并确认收到；
- 8、准备各项会议的现场发放资料；
- 9、整理学生文件夹，确保各队各组资料无错漏；
- 10、向总统筹汇报资料夹完成情况；
- 11、家访结束后，对资料工作进行总结、修改和补充；



社会调查团队架构职责与流程

家访项目资料副统筹工作流程





九、家访项目领队的职责：

- 1、参加家访领队会，确定本队参加志愿者名单和家访镇的人数和户数；

时间要求：专项培训会后

- 2、落实志愿者参加情况，发现有不能参与者，必须向招募副统筹汇报调整；
- 3、与当地负责人对接，落实家访的各项具体工作要求；

时间要求：领队会后

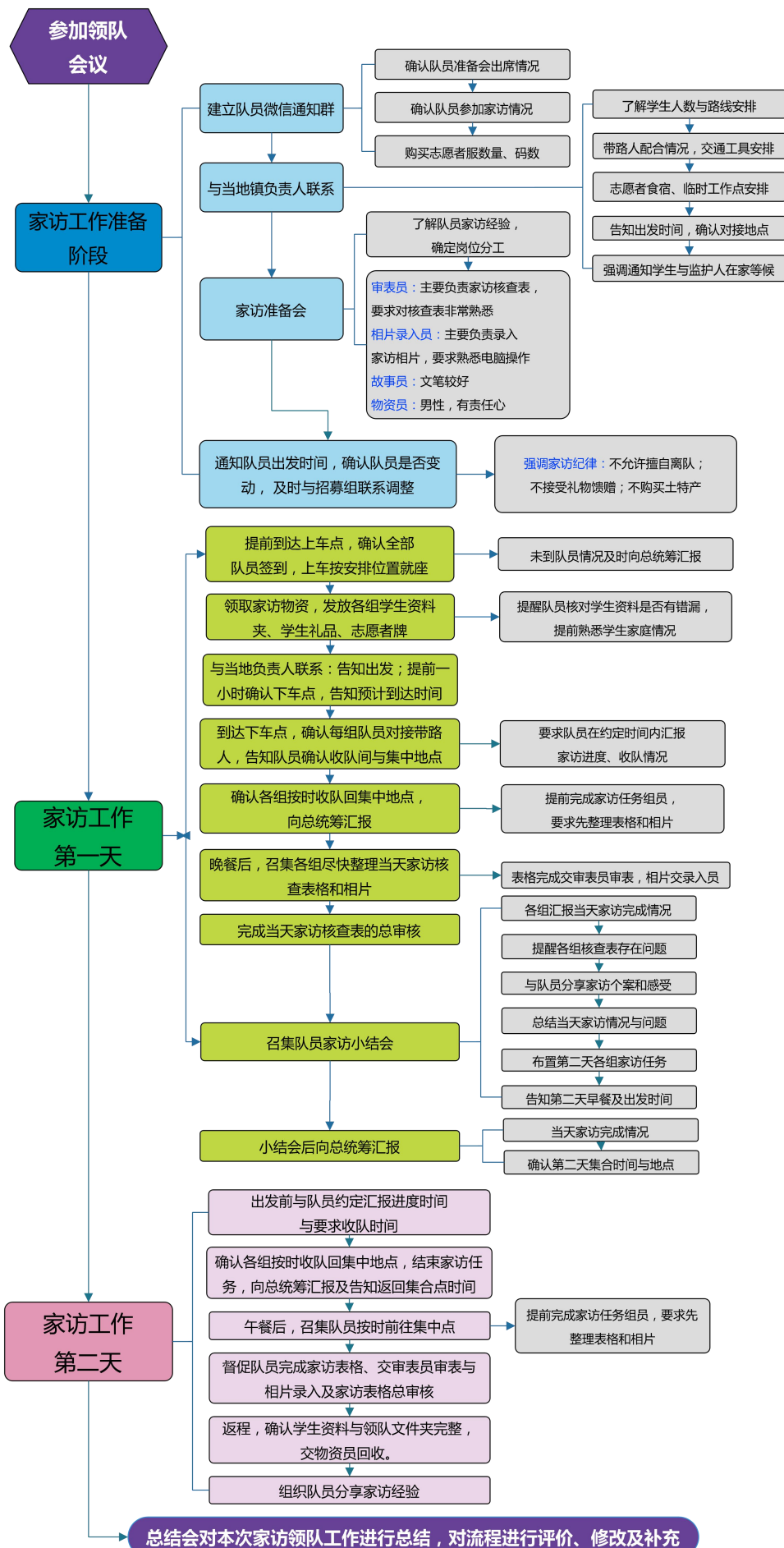
- 4、安排志愿者家访，处理志愿者反馈的问题，如不能处理，向总统筹寻求解决；
- 5、掌握工作进度，要求志愿者认真完成核查表和相片录入；
- 6、统计各组当天完成人数情况，并记录未完成原因（附表：领队完成统计表）；
- 7、保证本队所有家访核查表和相片质量；
- 8、负责督导本队所有物资的回收工作；
- 9、负责对志愿者强调工作纪律，保持良好的工作作风；
- 10、按工作时间进度，向总统筹汇报家访完成情况；

时间要求：第一天是下午 18 时；第二天是上午 11 时

- 11、返程车上鼓励队员分享家访感受；
- 12、对本队的队员工作情况进行评分；（附表：志愿者评价表）
- 13、参加总结会，总结负责镇的家访工作，并对工作流程进行总结、修改和补充；



社会调查团队架构职责与流程



家访项目领队工作流程



十、家访项目审表员的职责：

- 1、熟悉恤孤会的资助标准和家访流程；
- 2、对当地的情况，如低保标准、收入情况等，准确了解；
- 3、认真审核每个队员的核查表，必须填写和书写整齐，确保没有错漏项；
- 4、注意核查表的逻辑关系判定，如发现前后不一致或自相矛盾，或判断不清楚等情况，要及时和队员沟通，减少差错率；
- 5、审核表格后要签名确认，并向领队汇报审表情况

十一、家访项目相片录入员的职责：

- 1、负责准备相片录入的电脑和移动硬盘；
- 2、负责将受助学生电子文件夹录入电脑中备用；
- 3、将每组志愿者拍摄的相片导入相应的电子文件夹中，并打开确认无错漏；
- 4、学生相片录入完成后，负责把本队相片复制给相片总录入员；
- 5、向领队汇报相片录入完成和交接情况。

十二、家访项目志愿者的职责：

- 1、按照分组安排的家访户数和人数完成家访任务；
- 2、严格执行恤孤会的资助条件和核查要求，认真完成每户的核查工作；
- 3、认真完成家访核查表的填写和相片录入；
- 4、遵守恤孤会的规定和工作纪律，服从领队管理，有团队协作精神。



第六章 社会调查团队考核制度

一、制定考核的目的：

为了使团队的运作更加有效，保持家访团队强大战斗力，特制定考核制度。

二、家访团队的规定与要求：

- 1、要求队员出席每月一次团队的工作例会，并做按主题积极发言；
- 2、要求全体队员积极参加团队的活动，且全年参与活动出勤率达 70%；
- 3、要求队员严格执行岗位工作职责，并提出有效的建议；
- 4、要求队员积极维护团队纪律，有顾全大局的意识，维护团队的集体荣誉；
- 5、要求队员之间充分沟通，有问题协商解决，不制造是非，不传播负面消息；
- 6、要求队员要认真落实家访岗位工作流程，服从总统筹的安排决定，如对工作有意见或建议，必须先执行后总结；
- 7、对预期不能参与或不能全程参与活动的，应提前向团队负责人说明，以便及时调整安排，确保各项工作不因个人退出或不参与而受到影响；
- 8、严格执行请假制度和活动签到制度，如有特殊原因不能到会者，应向团队负责人请假，如迟到两次以上者，需要在会议上检讨迟到原因；
- 9、要求队员积极承担团队的工作，为加强团队建设贡献自己的力量；
- 10、队员以自愿为原则缴纳活动基金，并积极参与每季度团队安排的集体活动；
- 11、队员可以参与恤孤会的其他活动，原则上要求不与本团队活动相抵触。



三、考核内容：

1、家访团队队员考核：

1) **出勤统计 30%**：按出席会议、活动签到情况考勤；

考勤项目包括：每季度工作例会；家访项目、志愿者分享会的统筹组会；

家访专项培训会；家访项目总结会；家访志愿者分享会；团队户外拓展活动。

2) **工作表现 30%**：由各组长对全体队员、总监和副总监对各组长、总监和顾问对副总监工作表现作出综合评估；

3) **团队活动 30%**：全年家访活动参与次数为基础；

4) **团队管理 10%**：考勤组记录队员回复工作信息情况；(24 小时内回复统计)

5) **年度考核总分共 100 分**：考核低于 60 分将建议暂时离队；60-70 分由总监了解其实际情况作出指引；70-85 分评为合格队员；85 分以上评为优秀队员，由团队作出嘉奖。

2、家访领队考核：

1) 每次家访活动后，由活动总统筹和团队负责人对领队工作作整体评估；

2) 每次家访活动后，由秘书处对领队带领队表格审核质量作整体评估。

3、家访志愿者考核：

1) 每次参加家访活动后，由领队对志愿者各项工作表现作出评估；

2) 表现优异的志愿者可以由领队推荐为下次活动的领队候选人。