

|  |  |
| --- | --- |
| 批准 |  |
| 第2版生效日期：2015年3月1日 |
| 文件编号：HL –H.R-010 |

**督**

**导**

**体**

**系**

**第一章 目的**

第一条 为了保证各地慧灵的服务质量，并在过程中及时能给予各岗位员工的支持，同时也达到监督的功能，让中国慧灵集团以及各个省/直辖市能有持续发展的条件，故此利用督导体系来达到以上目的。

**第二章 架构**

第二条 本督导体系主要是内部的督导，由上而下；总裁负责督导中国慧灵三大部门总监和省/直辖市总干事。中国慧灵三大总监负责督导省/直辖市对口部门、省/直辖市总干事负责督导自己所在省/直辖市的办公室工作人员和每个个案中心；省/直辖市服务部负责督导本省/本直辖市个案中心的个管员；个案中心主任和个管员分别从管理和服务上给予一线员工的督导。

总裁

三大总监省/直辖市总干事

行政总监服务总监发展总监

省/直辖市办公室

行政部服务部发展部

个案中心个管员个案中心主任

个案中心其他一线工作人员

红线是专业督导

蓝线是行政督导

**第三章 层级督导内容**

第三条 督导者需按照以下时间和内容给予被督导者督导。

|  |
| --- |
| **行政督导** |
| **时段** | **具体工作** | **所需文件** |
| 日常 | 关注员工的工作状态，及时提出建设性意见。 | 所有通过不同渠道的意见都需要“留底”，比如：QQ/邮件和口头沟通的文字记录等。 |
| 每月 | 各省/直辖市需要提交每月工作报告并相互反馈。 | 每月工作报告表（附件11-1） |
| 各部门需要提交每月计划/总结 | 每月计划/总结（附件11-2） |
| 每半年 | 每季度和员工做面对面的督导，对员工表达自身所需和困惑做出反馈。 | 督导记录表（附件11-3） |
| 每年度 | 监督省/直辖市的年度发展计划，包括：行政、服务和发展并相互反馈。 | 省/直辖市年度发展计划（附件11-4） |
| 参与员工每年的工作评估，并积极提出意见。 |  |
| **专业督导** |
| **时段** | **具体工作** | **所需文件** |
| 日常 | 员工如遇到突发事件，督导需要及时提出建设性意见。 | 突发事件报告和反馈表（附件11-5） |
| 每月 | 通过不同渠道了解各省/直辖市有关专业部分的情况。 | 需要有记录（月工作报告表）并在相关会上作报告。 |
| 每季度 | 针对省/直辖市各专业人员做出在该专业上的督导，可以通过电话、QQ和邮件。 | 所有通过不同渠道的意见都需要“留底”，比如：QQ/邮件和口头沟通文字记录等。 |
| 专业督导需要提供有关专业的资料与各省/直辖市对口专业人员学习或阅读。 | 每季度的专业资料清单，并设计活动或方法深化所学的内容。 |
| 每年 | 根据各省/直辖市提供的发展计划进行监督，对各专业对口做出支持。 | 省/直辖市年度发展计划（附件11-4） |

**第四章省/直辖市服务督导内容**

第四条 省/直辖市服务经理需按照以下时间和内容给予个案中心个管员和一线员工以下督导。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时段** | **具体行动** | **所需文件** |
| 每年 | 对省/直辖市每个服务对象的生活品质评估成果进行监督。 | 服务对象生活品质评估成果（POS） |
| 每季度 | 对省/直辖市里服务对象的ISP计划作出意见。 | 监督以个案为中心整个过程需要的文件（SIS、POS等评量工具） |
| 与省/直辖市个管员做面对面的督导。 | 完成后有服务督导记录表（附件11-6） |
| 组织有关服务对象的技能大赛。 |  |
| 每半年 | 提供适当的培训和实训予省/直辖市内的个案管理员。 | 每年度培训计划 |
| 每月 | 视察各个案中心实际情况并做出实际建议。 | 完成后有考察记录.(跨省份可酌情两个月一次)（附件11-7） |
| 了解个案中心各个前线人员的工作状态并及时提出实际建议。 |
| 和中国慧灵服务部相互了解有关服务的情况。 | 中国慧灵服务部需要有记录 |
| 需要负责省/直辖市内至少１０名个案，以保证自身在一线的经验。 |  |