**用人单位关系管理指引**

用人单位，是指购买和使用中心社工服务的政府部门、企事业单位等，对中心有直接或间接的监督和指导职责的单位。用人单位管理则是东莞市乐雅社会工作服务中心（以下简称“中心”）与相关的用人单位建立、维护关系的管理过程。

**一、用人单位的分类**

根据是否与中心签订了服务合同或协议且在执行中进行分类，分为潜在用人单位和显在用人单位，两类用人单位可相互转化，相互影响。

潜在用人单位，是指未与中心签订过服务合同或协议，或者曾与中心签订过服务合同或协议但服务终止的单位，在未来有发展和合作机会或意愿的服务购买方。显在用人单位，是指已与中心签订服务合同或协议，且在服务期内的服务购买方。在中心的日常工作中，主要是围绕与显在用人单位关系的建立和维护。

**二、关系的建立与管理**

不管是潜在用人单位还是显在用人单位，其来源主要是通过转介、用人单位主动联系、中心主动联系等途径建立初步的关系。

1. **关系建立的步骤**

**1.做好会谈的准备并拟定初次会谈的提纲**

为了顺利进行会谈，事前的准备工作非常重要。准备工作主要包括：资料准备和拟定会谈提纲。

1.1在资料准备方面

会谈主要负责人在与用人单位会谈之前要做好相关的资料准备工作，主要包括1）事先研读用人单位及其主要对接人的相关资料；2）了解其是否购买过社工服务，如购买过则需要了解以前的服务合作情况，以便在会谈时有的放矢与其沟通交流，避免由于不了解情况而让用人单位有不被重视的感觉；3）了解用人单位及其主要对接人是否有特殊事项需要谨慎小心处理，做好预防工作；4）如条件允许可事先走访服务区域，更加深入的了解；5）其他利于会谈及建立关系的准备。

1.2在拟定提纲方面

提纲内容可参考如下：

1. 介绍中心和中心的优势和经验，以及自我介绍；
2. 简要说明会谈的目的和内容，以及双方的角色和责任；
3. 征询用人单位对会谈安排的意见；
4. 了解对机构和合作的期望；
5. 询问用人单位是否有需要紧急协助处理事项，以便提供及时的协助。

会谈主要负责人在会谈中，需要灵活处理上述谈话的内容，会谈的形式有面谈、电话联系等。

**2.会谈**

会谈是关系建立的重要工作和环节，同时也是一种有意识、有目标的人际互动。会谈的主要任务有：1）界定用人单位的需求；2）了解用人单位对中心的看法；3）了解用人单位期望达到的目标；4）澄清角色期望和责任等。

在会谈中主要用到的技巧有主动介绍自己及中心、沟通、倾听等。其次在会谈中还要注意回应用人单位，其方法有：1）对用人单位的想法与反应有透彻的了解；2）将自己与用人单位融合；3）敏锐地感觉用人单位的各种反应；4）向用人单位表达愿意协助或合作的态度。

**3.预估**

预估的任务主要是要再次界定并确认用人单位的需求，对照中心的功能和实际情况看是否能够处理，通过了解用人单位对需求的看法，看用人单位是否愿意由中心协助，经过一系列的讨论、磋商来形成对需求的共同看法，形成具体的目标，最为工作的开始。

**4.建立初步关系**

要与用人单位建立良好关系，需要注意：1）与用人单位准确沟通想法和感受；2）与用人单位沟通相互之前的资料；3）沟通充满亲切感和关怀；4）与用人单位建立信任关系。同时在建议关系需要注意一些技巧，如同感、诚恳、尊重、积极主动等，良好地运用以上的技巧，有助于与用人单位建立起一个良好的工作关系。

**5.决定关系进程**

在接触和面谈后，双方要决定下一步需要采取的步骤，决定有以下几种可能：

5.1终止关系

在完成对需求界定的任务后，中心需要做出一项决定，即终止关系还是继续关系。这要考虑到机构的功能能否满足用人单位的需求。当如下情况时，可考虑终止关系。（需注意终止关系不是完全断绝关系，需要作为潜在关系进行维护）

1. 用人单位或其需求不在中心的职责、使命或功能范围之内；
2. 用人单位不愿意接受服务，中心的功能不符合用人单位的需求或已解决

并满足需求；

1. 用人单位对需求或问题的看法和期望与中心所能提供的服务不符；
2. 其他不可控因素，不得不终止关系。

必须要注意，即使做出终结关系的决定，也有帮助用人单位去获得其他机会

的责任。

5.2转介

转介可以是正式转介，也可以是非正式转介。

5.3进入下一阶段

如果用人单位和中心对需求有共识，用人单位又愿意有中心提供协助，那么将进入正式建立关系的阶段。

**6.通过正规流程签订合作协议，确立正式关系**

经过以上过程，中心与用人单位双方对各自有了一个基本的了解和认识，此时，中心与用人单位通过正规流程，签订服务合同或协议，主要目的在于双方有一个目标与约束，以便使后续工作富有成效。

**（二）关系的维护**

对于潜在的用人单位的关系维护，主要是通过电话回访、节日慰问、信息推送、或邀请参观交流等方式进行关系维护，以便之后有助于发展为显在用人单位。

对显在用人单位的关系维护，主要是通过加强沟通与交流，互通信息，加深了解和认识来做好关系的维护，具体主要是通过以下方式进行：

1.每季度更新一次用人单位信息表，方便及时沟通联系；

2.就与合同内容有关的安排与用人单位保持及时、有效的沟通，主要包括1）

驻点社工/负责人与用人单位沟通交流每月不少于1次；2）机构管理层与用人单位沟通交流每个用人单位每年不少于2次；3）就合同的完成情况汇报每年不少于1次。

3.通过QQ/微信平台等推送相关的服务信息或邀请用人单位参与或出席社会工作者开展的服务，以便用人单位对中心及社会工作者有更深入的了解和认识；

4.建立意见收集与投诉处理机制，及时跟进用人单位提出的意见或投诉情况；

5.每年至少收集一次用人单位对中心社会工作者、机构管理等服务反馈情况，

便于了解其对中心及社会工作者的反馈情况，及时就不足之处进行改善；

6.其他有利于维护和加强与用人单位关系的措施。

**三、关系的结束**

关系的结束，是随着社会工作服务机构与服务购买方合同终止而结束，其类型有目标实现的结束：因用人单位不愿继续接受服务而必须终止关系：存在不能实现目标的客观因素的关系结束等。

本制度由东莞市乐雅社会工作服务中心于2018年11月制定，并根据中心运营发展情况进行完善和修订。

**附件：用人单位意见收集与投诉处理**

**用人单位意见收集与投诉处理**

**1.目标**

为切实提高中心的服务质量，实实在在回应和满足用人单位的意愿和需求，特制定了此意见收集与投诉处理机制，在听取用人单位心声的基础上，改进我们的服务。

**2.规定**

1）中心备有处理意见／投诉的规定及程序，可供用人单位及其它关注人士阅览，让他们知道自己表达意见／投诉的权利，了解其提出建议和投诉的途径，以及中心会采取什么行动，处理接获的有关意见或投诉。

2）中心应清晰制定相应的制度及机制，让用人单位在了解自身的权利、如何获得及有机会讨论服务提供方面的问题和坦诚提出他们所关注的事情。

3）所有意见／投诉的处理的行动均须记录在案，作为中心检讨服务质量及改善的依掘，以使服务更臻完善。

**3.提供意见／投诉的途径**

1）座谈会

2）《意见收集及处理记录表》（具体详见附件）

3）口头向中心反映

4）致电中心（0769-87791338）

5）邮寄至中心（东莞市樟木头镇南城大道15号乐雅社会工作服务中心　邮编：523617）

6）电邮至机构邮箱（[2606545846@qq.com](mailto:2606545846@qq.com)）

7）中心的微信公众号

8）其他适用途径

**4.处理意见/投诉的程序步骤**

1）用人单位：若用人单位在中心服务管理方面有感到满意或不满，中心应及时了解其表达的内容及详情，并于七个工作日内作出回应及处理，务求从速解决问题。

对于任何人士提出的意见／投诉，中心都会以公正的原则处理。

2）中心收到意见／投诉后，以解决问题为目的，深入调查有关意见／投诉。

3）任何员工一旦接获与中心有关的意见／投诉，不论是口头或：书面意见／投诉，应即时将其转交中心负责人处理。

4）若经过商讨后仍未能解决问题，中心负责人须向意见／投诉人说明中心准备如何处理其意见／投诉，并定出向当事人报告行动结果的时限，一般来说在十四个工作日内以书面或电话直接回复当事人。

5）处理意见／投诉时，不论该意见／投诉是否被证明属实，中心都将视之为改善或加强服务及沟通的机会，以确保同后不再有同类事件或问题发生。

**5.意见/投诉记录**

有关意见／投诉均填妥《意见／投诉收集及处理记录表》（具体详见附件），存放在意见／投诉档案夹内。

**6.保密原则**

1）只向有需要知道内情的人士透露意见／投诉的细节。

2）如当事人表明需要将资料保密，须特别注意尊重当事人的保密权利，在档案中注明需要将资料严格保密。

3）凡属人事投诉，而投诉人是匿名者，中心将不予处理。

4）意见／投诉者有权要求不要向关连的其它人士披露有关意见／投诉的资料。

**7.反馈意见/投诉的态度**

1）任何员工一旦接获与中心有关的意见／投诉，即使当事人态度不礼貌、强词夺理、态度轻浮，也应须保持虚心有礼的态度听取对方的意见／投诉。

2）任何员工一旦接获意见／投诉，须告知当事人中心准备如何处理其意见／投诉，以及当事人将会收到初步回复的时限(一般由中心负责人处理及告知)。

3）与提出意见／投诉的当事人沟通时，不论是口头或书面沟通，须用简单

明确的措辞，尽量避免使用专业术语或简称。

**意见\投诉收集及处理记录表**

|  |
| --- |
| 选择本表格为：口 建议表 口投诉表  填写日期： 年 月 日  收集方式：口 口头 口书面 口微信 口QQ 口电话 口意见箱 口民主会议  姓名（可匿名）： 联系方式（可不填）： |
| 工作人员填写：  收到表格日期： 跟进人： |
| 意见/投诉陈述：（写清反映的主题）    日期： |
| 跟进人回复：（回复对应事件的原因 或应对方式）    日期： |
| 处理结果或其他事宜：（用人单位对回复是否满意，是否有需要进一步跟进的地方） |
| 负责人意见：  签名：  日期 |