童仓里的阳光——儿童活动阵地标准化管理手册

编制单位：大连市青年公益事业发展促进会 | 版本：V1.0（2026 年 2 月） | 字数：约 4.5 万字

童仓里的阳光

儿童活动阵地标准化管理手册

编制单位：大连市青年公益事业发展促进会 **项目名称**：童仓里的阳光——大连市乡村社区困难儿童活动阵地 **所属计划**：ME 公益创新资助计划·新模式（2025 版） **实施周期**：2026 年 2 月—2026 年 12 月 **版本**：V1.0（2026 年 2 月首版） **适用范围**：长海县 5 个海岛站点、大连市中山区 1 个社区站点，以及后续复制站点

序：把一间空屋子，变成孩子的日常

做儿童公益这些年，我们见过太多"好心没能落地"的场景。

给孩子送去书包、送去文具，东西堆在角落落灰；组织一场热闹的活动，孩子高兴一整天，第二天又回到原样；装修出一间漂亮的活动室，半年后锁着门，钥匙不知在谁手上。

问题从来不在善意，在于善意有没有被"秩序"接住。

长海县是中国唯一的海岛边境县，五个海岛镇上的孩子，父母多半靠海吃饭。风一大，船不出海，孩子就只能待在家里；风一停，大人出海，孩子又是独自一人。中山区的那个老旧社区则是另一种情形：房子是几十年前建的，没有给孩子留一寸室内空间，放学后的孩子要么一个人待在家，要么在街边游荡。这两类地方的孩子，缺的不是一次捐赠，是一个**每天都能去、有人看着、有东西玩、有伙伴在**的地方。

所以我们在做一件听起来很小的事：找一间闲置的屋子，25 到 40 平方米，把它收拾干净，装上灯，摆上两百本书、三十件益智玩具，配好灭火器和急救箱，然后每周打开五天，每天两个半小时，让附近的孩子推门就能进来。

这就是"活动童仓"。

但一间屋子能不能真正活下去，靠的不是装修，而是运营。谁开门？谁记台账？书丢了怎么办？孩子受伤了怎么办？志愿者这周没来怎么办？家长想在里面办点自己的事怎么办？这些问题没有标准答案的时候，每个站点就会各自应付，最后六个站点办成六种样子，好的经验留不下来，坏的问题反复出现。

这本手册就是为这些"怎么办"准备的。

它不打算讲太多道理。前面几章交代这个项目的来路与模式，后面所有内容都是可以直接照着做的：怎么选场地、怎么摆书架、每天开门前要检查哪几项、一场活动从设想到复盘要走几步、一本台账记些什么、孩子在童仓里磕破了膝盖该怎么处理。书末附录放了二十余张表单模板，打印出来就能用。

我们只有一个期许：请先按照这套标准试运行三个月，再把实践里发现的不适、卡点反馈给我们。

手册不是一成不变的条文。在运营中遇到阻滞之处，便是手册需要迭代完善之处。欢迎持续向项目组反馈建议，我们每季度汇总修订，更新发布新版本。

2026 年，我们计划在大连落地 6 座标准化童仓，累计服务 1500 人次困境儿童。这个数字并不算宏大，但对于一个每天放学后无处落脚的孩子而言，一间按时亮起灯光的小屋，就是童年里一份安稳、可持续的日常。

沉下心，把这件小事做扎实。

大连市青年公益事业发展促进会　理事长　张钰凡

使用说明

这本手册是给谁用的

你是谁	你需要重点读的章节	你需要随时翻的附录
站点管理员（社区工作人员兼任）	第 3、4、9 章	附录 B：检查清单合集
项目专员（对口若干站点）	第 2、5、8、10 章	附录 A：全部表单
值班志愿者	第 4、5 章 + 第 9 章儿童保护部分	附录 A-7、A-8、B-3
家长轮值者	第 4 章 4.2、第 7 章 7.6	附录 B-1、B-2
财务与行政人员	第 8 章	附录 A-11 至 A-16
传播人员	第 11 章	附录 A-19、A-20
准备复制本模式的机构	第 1、12 章	附录 C

怎么用

手册里出现三种标号，含义不同：

- 【必做】：不可省略、不可简化的强制性动作，季度巡检会逐项核对。未做到的站点需在整改单上写明原因与时限。
- 【建议】：在条件允许时应采用的推荐做法，站点可根据实际情况调整，但需在月报中说明。
- 【禁止】：红线条款。触碰即触发突发情况报告，并进入站点问责流程。

手册如何保持更新

- **修订周期**：每季度一次集中修订，重大安全类条款随时修订。
- **版本编号**：V主版本.次版本。主版本变更意味着结构或红线条款调整，需全员重新学习；次版本为表单优化与措辞修订，站点自行更新即可。
- **提出修订**：任何使用者均可填写《附录 A-22 手册意见反馈表》提交项目组，项目组须在 15 个工作日内答复是否采纳。
- **发放与回收**：手册纸质版每站点 2 册（站点留存 1 册、社区备案 1 册），电子版在童仓管理群同步更新。人员离岗须交回纸质版。

手册导览

一句话概括各章：

第 1 章　我们为什么做童仓，童仓到底是什么 —— 理解模式
第 2 章　谁来开门、谁来记账、谁来负责 —— 定岗定人
第 3 章　一间空屋子怎么变成儿童阵地 —— 建设标准
第 4 章　每天开门到关门，标准动作是什么 —— 日常运营
第 5 章　96 场活动怎么排、怎么上、怎么复盘 —— 服务供给
第 6 章　谁能来、怎么定、什么时候退出 —— 受益对象
第 7 章　志愿者从哪来、怎么留、怎么管 —— 人力供给
第 8 章　台账怎么记、钱怎么花、东西怎么算 —— 数据与财务
第 9 章　出事了怎么办，怎么不出事 —— 风险与应急
第 10 章 怎么知道自己做得好不好 —— 质控评估
第 11 章 怎么讲给外面听，怎么对资助方交代 —— 传播与品牌
第 12 章 从 6 个到 17 个，怎么复制 —— 推广路径

术语速查

术语	一句话解释
活动童仓	本项目统一命名的最小服务单元实体空间，简称"童仓"
站点	一个童仓及其所属社区（村）构成的管理单元，本项目共 6 个
项目组	促进会下设的本项目执行主体，负责统筹、培训、督导、财务
项目专员	项目组派驻人员，每人常态对口 1 个站点
站点管理员	站点的第一责任人，由社区指定工作人员担任
值班志愿者	承担当日开放管理与活动带领的志愿者
轮值家长	参与秩序维护与值守的受益儿童家长
童仓管理小组	每站点 1—3 名居民骨干组成的本地自治小组
儿童议事会	儿童代表参与活动设计与物资挑选的常态化机制
受益儿童	经筛选纳入档案的 6—12 岁困难儿童
服务人次	同一儿童多次参与累计计数
场次	一次有计划、有签到、有记录的活动计为 1 场

> 完整术语与禁用写法见《术语锁定记录》（项目组留存版本）；日常数据口径统一见第 8 章 8.2《数据口径统一定义表》。

第一章　童仓是什么：项目缘起与模式内核

1.1 一间屋子为什么重要

在讨论怎么管理一间童仓之前，我们先要把一件事说透：为什么是一间屋子，而不是一批物资、一场活动。

过去很多儿童公益项目，交付形式是"给东西"——书包、文具、图书、玩具；或者"做一次"——一场游园会、一次慰问、一节公开课。这些东西和活动的价值不容否认，但它们有一个共同的短板：**留不下日常**。东西发完就结束了，活动结束孩子就散了，第二天下午三点半，孩子还是没有地方去。

我们在长海县五个海岛点位和市内一个老旧社区做过实地摸排，两地虽然隔着一片海，孩子们面临的困境却高度相似。

第一重困境：没有地方去。

长海县的海岛乡村，儿童活动设施本就稀少。渔忙时节或天气不佳时，部分孩子还要帮着家里做些力所能及的渔活，活动半径被进一步压缩。孩子跑到码头、礁石、滩涂上玩耍，磕碰、跌落、走失的风险实实在在存在。

中山区的老旧社区则是另一种形态。这些社区建设年代早，规划时没有预留室内儿童活动空间，居委会用房本就紧张。室外呢，道路窄、车辆多、缺少安全活动场地。务工人员子女的父母大多在外奔波，放学后的两三个小时，孩子往往独自在家，或者结伴在街巷里游荡。

这两种看似不同的情形，指向同一个事实：**在孩子最需要被安放的时段，没有一个安全、可达、免费的去处。**

第二重困境：没有东西给他。

两地困难儿童的家庭经济条件相近——低保家庭、特困家庭、事实无人抚养家庭、留守儿童家庭。这些家庭在能力范围内会把孩子照顾得很好，但课外兴趣班、益智玩具、绘本图书这类"成长性支出"，通常排在家庭开支清单的最后一位，甚至根本排不上。

结果是，孩子在三个方面的能力发展出现了明显空档：

- **创造力培养**：几乎没有接触绘画、手工、科学启蒙的机会；
- **社交能力**：缺少稳定的同伴互动场景，很多孩子不善表达，也不敢主动表达；
- **安全知识储备**：交通、消防、防拐骗这些常识，以及海岛特有的涉海安全常识，几乎没有系统学习的渠道。

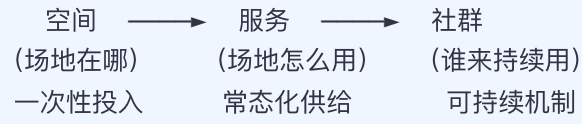
这两重困境叠加起来，就形成了我们在申请书里写的那句话：**活动空间缺失、成长资源输入严重不足**。请注意，这是两个问题，不是一个问题。只给场地不配服务，屋子会空；只做活动不建场地，活动会散。

所以童仓要同时解决两件事。**这就是它必须是一个"阵地"，而不是一次"行动"的原因。**

1.2 "空间＋服务＋社群"三维模式

童仓的模式内核可以浓缩为一句话：**用一个固定的物理空间，承载持续的专业服务，并通过社群共建实现自我运转。**

这三个词不是并列关系，而是递进关系。



第一层：空间

空间要解决的是"有没有"的问题。

本项目在长海县 5 个点位、大连市中山区 1 个点位各改造 1 个"活动童仓"，每个童仓使用面积 25—40 ㎡，由社区（村）免费提供闲置公共空间——多为居委会用房或党群服务中心的一部分。这些场地位置便利、相对独立、易于到达，孩子步行 10—15 分钟即可到达，这是高频使用的基础前提。

空间的标准配置见第三章，这里只讲原则：**空间是容器，不是展品**。我们见过太多装修昂贵却不能使用 的儿童空间：铺了地毯怕弄脏不许进，装了昂贵设备怕弄坏不许碰。童仓的第一原则是**可用、可碰、可损耗**。所有的配置标准都要服务于"让孩子真的用起来"。

第二层：服务

服务要解决的是"值不值得来"的问题。

一个孩子愿意天天来，只有一个理由：这里有他在别处得不到的东西。本项目提供的服务分两类：

基础服务——每天开放 2.5 小时，提供安全看护、课后作业辅导空间、图书与器材借用。这类服务看起来"没技术含量"，恰恰是使用频次最高、家长最依赖的部分。对务工家庭而言，"有人看着写作业"本身就是刚需。

特色服务——围绕三个方向设计：

服务方向	具体内容	回应什么需求
安全课堂	交通安全、消防安全、防拐骗、海上与渔业作业安全	安全知识储备空白
兴趣课	绘画、手工、科学小实验、绘本阅读	创造力培养空白
亲子活动	亲子运动会、家庭阅读日、亲子手工	家庭互动质量提升
心理疏导	联合心理咨询机构开展团体辅导与个案跟进	留守儿童情绪支持

首年计划开展安全课堂、兴趣课、亲子活动等各类服务活动共 **96 场**，具体排布见第五章。

第三层：社群

社群要解决的是"我们走了之后怎么办"的问题。

这是童仓模式区别于传统公益最关键的一层。我们在设计之初就把"退出"写进了项目逻辑——机构不可能永远派人在每个站点盯着，真正能让它持续运转的，是站点所在社区自身的力量。

社群层有三支力量：

- **志愿者**：以大连理工大学、大连海事大学等高校为主体，组成专项志愿服务团队，首年规模 60 人，承担日常活动组织、作业辅导、童仓轮值；
- **家长**：通过"家长轮值"机制参与童仓日常管理与秩序维护，让受益者从被动接受转为主动参与；
- **居民**：组建童仓管理小组，每站点 1–3 名居民骨干，参与运营决策、物资募集、对外联络。

这三支力量合起来，构成一个可以脱离外部资助仍能运转的最小闭环。**第 12 章会专门讲这种"接管"是怎么发生的。**

1.3 六个点位：一张地图

本项目首期 6 个站点的构成如下：

序号	区域	类型	服务对象特征
站点 01—05	长海县（5 个海岛点位）	海岛乡村社区	留守儿童较多，部分家庭从事渔业生产，季节性流动明显
站点 06	大连市中山区（1 个老旧社区）	城市老旧社区	务工人员子女集中，放学后看护需求突出

> 站点编号在全项目范围内固定不变，用于台账、报表、资产编号与督导记录。站点编号由项目组在筹备期统一授予，任何情况下不得自行更改或重排。站点的具体名称与编号对应关系，见项目组下发的《站点名册》。

两类站点虽然共享同一套标准，但管理上必须注意三点差异：

其一，服务时间不同。 城市站点孩子放学时间相对固定，童仓开放时间可紧贴放学时段；海岛站点受船期、季节、天气影响大，渔忙季和风季到访量波动明显，需启用第四章所述的弹性开放机制。

其二，安全重点不同。 城市站点重点是交通与陌生人接触；海岛站点必须额外增加涉水、礁石、滩涂、渔具作业安全的内容，这部分是海岛站点的**必修模块**，不得省略。

其三，供给可达性不同。 城市站点物资补给、志愿者到岗、维修响应都很便利；海岛站点存在船期限制，物资需提前备货，应急药品、易耗品须按一个月以上用量常备。这一点在第三章的物资清单里有专门标注。

1.4 手册的定位与适用边界

这本手册管什么、不管什么，需要先说清楚，避免执行中出现两套标准打架。

手册管什么

- 6 个站点的**建设标准**（选址、改造、配置、验收）；
- 6 个站点的**日常运营**（时间、流程、台账、物资、卫生、安全）；

- 服务活动的**设计与交付流程**；
- 受益对象的**筛选、档案与服务退出**；
- 志愿者与社区共建者的**招募、培训、激励、纪律**；
- 项目数据、财务与资产的**管理规范**；
- 风险、应急与**质量控制**。

手册不管什么

- **不属于本站点的行政管理事务**：站点所在社区（村）自身的行政工作、人员编制等，不在本手册范围；
- **个案专业处置**：需要专业社工、心理咨询、医疗介入的个案，本手册只规定转介流程（见 5.7、9.4），不规定专业处置方法；
- **超出项目边界的服务承诺**：本项目不提供课业补习承诺、升学辅导、长期托管（如住宿）、现金救助等服务。** 【禁止】 **任何工作人员、志愿者以项目名义向家长作出上述承诺。

与上位文件的关系

当本手册条款与下列文件冲突时，适用顺序为：

1. 国家法律法规与强制性标准；
2. ME 公益创新资助计划的项目协议与管理要求；
3. 大连市青年公益事业发展促进会章程及内部财务制度；
4. 本手册；
5. 站点自行制定的实施细则（须报项目组备案后方可执行）。

** 【必做】 **站点自行制定的任何补充规定，须提前 5 个工作日提交项目组备案。未经备案的站点规定不得作为督导检查依据，也不得据此调整本手册规定的报表格式与数据口径。

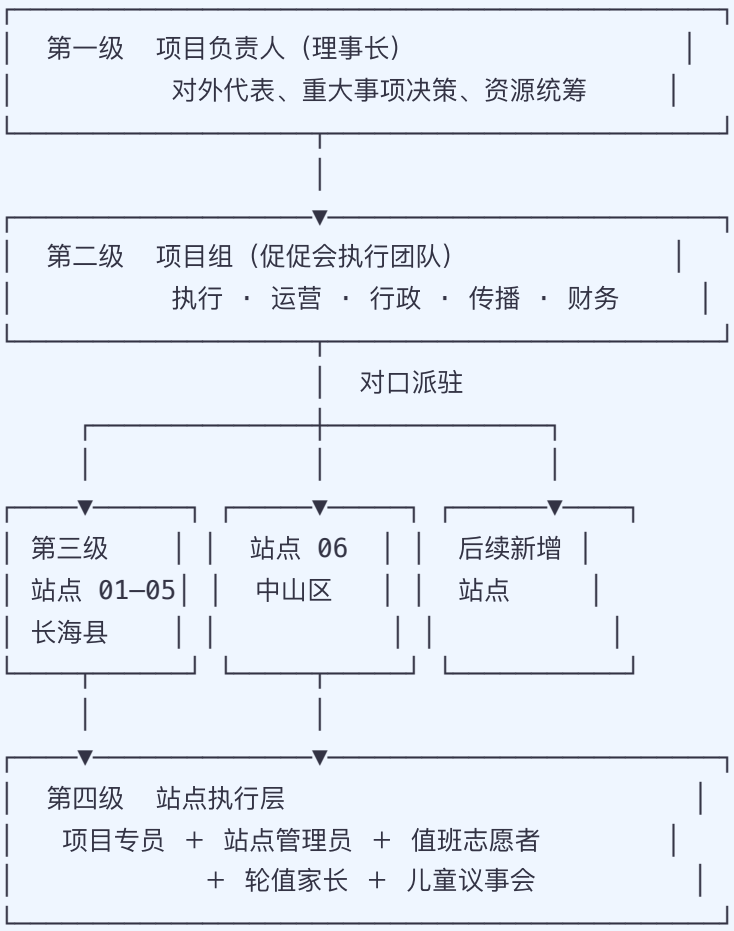
本章小结：一间童仓，回答的是"空间—服务—社群"这三层递进的问题。空间让孩子有地方去，服务让孩子愿意天天来，社群让我们离开后它还在。理解了这三层，你就理解了这本手册为什么在第 4、5、7 章花了最多篇幅——那三章对应的，正是最容易失守的三层。

第二章　组织与分工：谁来运转一间童仓

模式讲得再好，最后落在"没人开门"这四个字上，一切都白搭。这一章解决的是最朴素的问题：**谁负责什么。**

2.1 四级组织架构

本项目采用四级扁平结构，层级不超过两级汇报，确保问题能在 48 小时内到达决策者。



各级的定位

层级	组成	核心职责	决策权限
项目负责人	理事长	对外代表、重大事项决策、资源统筹	项目方向、大额支出、合作签约
项目组	执行、运营、行政、传播、财务各岗	标准制定、培训、督导、财务、传播	标准解释、人事调配、日常审批
站点	项目专员 + 站点管理员	站点全权运营	站点内排班、物资调配、活动微调
岗位	志愿者、轮值家长、儿童议事会	具体执行与反馈	无管理权限，有建议权与投诉权

** 【必做】 **任何涉及站点开放时间调整、受益名单变更、500 元以上支出、活动取消的事项，须由站点报项目组审批后方可执行，不得先做后报。

2.2 岗位说明书

2.2.1 项目负责人

由大连市青年公益事业发展促进会理事长担任。承担以下职责：

- 对外代表项目签署协议、接受资助方与主管部门检查；
- 审批年度计划、预算调整与单次 5,000 元以上支出；
- 每半年主持一次项目复盘会，审定《童仓管理手册》修订；
- 协调共青团大连市委、街道（乡镇）、高校、企业等外部资源。

2.2.2 项目组岗位设置与投入

项目组由促进会专职与兼职人员构成，岗位、经验与投入比例如下：

姓名	岗位	主要职责	投入比例	对口事项
张钰凡	项目负责人	统筹决策、资源对接、对外代表	—	全项目
程泽华	项目执行	站点建设推进、物资采购、验收组织	60%	6 个站点建设与运营督导
孙绍菲	运营	排班、活动排期、志愿者调度、数据汇总	40%	日常运营与月度运营报告
宋菀蔷	行政	物资台账、档案管理、会议纪要、后勤	60%	台账与归档
孙彤	传播	公众号与视频号运营、素材采集、媒体对接	50%	48 篇/条内容生产
邢兆鹏	项目执行	站点巡访、活动执行、受益儿童走访	50%	站点巡查与需求反馈
曲吉敏	财务	预算执行、报销审核、报表编制、票据管理	20%	财务全口径

> 投入比例指该成员投入本项目的时间占其工作总时间的比例。项目组据此核算人力成本并计入项目支出。** 【必做】 **各岗须按投入比例填写《附录 A-3 月度工时记录表》，作为人力成本核算依据。

2.2.3 项目专员

项目组向 6 个站点各派出 1 名对口项目专员。其中长海县海岛站点群由程泽华统筹，中山区站点由邢兆鹏统筹，其余站点专员由项目组从具备社区服务经验的人员中选任，具体以项目组任免通知为准。

职责：

- 每周至少实地到岗 1 次（海岛站点可调整为每月不少于 2 次实地，另加每周 1 次远程巡检）；
- 对本站点月度自查结果负责，签字确认后提交；
- 处理站点无法自行解决的突发问题，2 小时内响应；
- 每月采集并上报至少 1 个受益儿童故事素材。

任职要求：具备社会组织项目管理或社区服务经验，熟悉儿童保护基本原则，能通过项目组岗前考核。

2.2.4 站点管理员

站点管理员是站点的**第一责任人**，由站点所在社区（村）指定 1 名工作人员担任，每站点 1 人，共 6 人。

职责：

- 童仓钥匙保管与开放期间的现场总负责；
- 每日开放前后的安全检查（见附录 B-1《每日开仓检查清单》）；
- 值班志愿者与轮值家长的排班落实；
- 站点物资台账登记与月度盘点；
- 作为社区与项目组之间的常态联络人，处理家长咨询与投诉的第一道接待。

** 【必做】 **站点管理员变更时，须在 3 个工作日内由社区书面告知项目组，并完成钥匙、台账、资产的交接，填写《附录 A-4 管理员交接单》。未完成交接前，原管理员仍需承担责任。

2.2.5 值班志愿者

详见第 7 章。此处明确其在架构中的位置：**只对当次开放负责，不对站点运营结果负责**。这一界定很重要——志愿者的责任边界必须清晰，否则会因责任模糊而流失。

2.2.6 轮值家长与童仓管理小组

详见第 7 章。定位是**共建者，不是雇员**：参与决策，不承担运营责任，不领取劳务报酬。

2.3 例会与汇报节奏

节奏一件事混乱的最快捷径，就是没有固定节奏。** 【必做】 **以下会议为刚性安排，除不可抗力外不得取消。

频次	会议名称	参加人	时长	核心议题	产出物
每日	闭仓小结（站务交接）	当日值班志愿者、次日值班志愿者、管理员（可远程）	10 分钟	当日人次、设备状态、异常、次日物资需求	《附录 A-7 值班日志》
每周	站点周碰头	项目专员、站点管理员、本周志愿者组长	30 分钟	本周排班、活动准备、待解决问题	周碰头纪要（模板见 A-6）
每月	项目组月度例会	项目组全体 + 6 名站点管理员（远程可）	90 分钟	数据通报、问题汇总、标准答疑、下月排期	月度运营报告
每季度	社群座谈会	家长代表、居民代表、儿童议事会成员、项目组	60 分钟	需求征集、共建事项、投诉反馈	座谈会纪要 + 需求清单
每季度	运营培训	全体志愿者、管理员、家长骨干	半天	标准更新、专题技能、案例复盘	培训签到与考核记录
每半年	项目复盘会	项目组 + 社区代表 + 合作方	半天	目标达成度、模式修订、下半年计划	复盘报告 + 手册修订稿

汇报时效要求：

事项类型	上报时限	途径	接收人
人身伤害 / 火灾 / 场地事故	**立即**（先处置，10 分钟内口头）	电话	站点管理员 → 项目专员 → 项目负责人
场地收回、长期停用	24 小时内	书面 + 电话	项目组
志愿者缺岗影响开仓	提前 24 小时或发生即报	童仓管理群	项目组运营岗
物资短缺、设备损坏	24 小时内	管理群 + 台账备注	项目组行政岗
家长投诉	24 小时内	电话 + 书面	站点管理员 → 项目专员
媒体询问、外部来访	**事前**报备	电话	项目组传播岗

【禁止】任何形式的"先解决了再说，不报也没事"。凡事后发现隐瞒不报的，无论后果轻重，均按第 10 章问责条款处理。

2.4 社区共建者：三支本地力量

童仓能否在很多年后还开着，取决于它在社区里有没有"自己人"。我们把社区共建者分成三类，各自的角色与边界如下。

童仓管理小组

构成：每站点选拔 1—3 名社区居民骨干，优先考虑退休教师、热心居民、社区党员、有儿童的家长。

产生方式：社区推荐 + 自荐 → 项目组面谈 → 站点公示 7 天 → 聘任（聘期 1 年，可连任）。

职责：

- 参与站点月度例会，代表居民发声；
- 协助募集社区闲置儿童物资，组织开放日活动；
- 在日常运营中作为居民与项目组的缓冲层，化解误解；
- 逐步承接站点日常管理，向"社区自主运营"过渡（见 12.5）。

轮值家长

构成：受益儿童家长中自愿报名者。

职责：每周承担 1 次半天的现场秩序维护、借用登记、卫生整理。

边界：轮值家长**不得单独带班**，必须有值班志愿者同时在场。这是一个必要的保护——既保护儿童，也保护家长。

回馈：轮值时长计入家庭志愿服务记录，其子女在活动名额紧张时享有同等条件下的优先权，家庭可获得年度志愿服务证明。

儿童议事会

构成：每站点 3—5 名儿童代表，年龄跨度建议覆盖 8—12 岁，通过儿童自荐 + 同伴推选产生，每学期轮换一次。

职责：

- 每季度参与一次活动设计会，提出"我想玩什么"；
- 参与新采购物资的挑选（如书目、玩具品类）；
- 对童仓规则提出修改建议（如借阅册数、开放时间）。

意义：这不是形式主义。实际运营中有一个稳定现象——由儿童自己参与设计的活动，出勤率明显高于成人单向安排的活动。更重要的是，这是一种参与感的训练——让习惯了"被给予"的孩子，学会表达"我想要什么"。

** 【必做】 **儿童议事会每季度至少召开 1 次，形成的建议清单须有回复：采纳的在下次活动安排中体现，不采纳的须向儿童说明理由。这份清单与回复记录归档保存。

本章小结：四级架构的关键不在层级多少，而在责任清晰到能指认到某一个人。任何问题发生时，我们首先问的不是"为什么没人管"，而是"按 2.2 的岗位表，这件事该谁管"。有了这张表，追责才有起点，改进才有对象。

第三章　建仓：从空房间到儿童阵地

一间屋子从空着到能开门，中间隔着二十多个具体动作。这一章把这些动作拆成可执行的顺序：**选址 → 分区 → 改造 → 配物 → 挂牌 → 验收**。筹备期两个月的绝大部分工作都在这儿。

3.1 选址六条标准

选址决定了后面所有努力的上限。位置选错，再漂亮也救不回来。**【必做】**以下六条为硬性标准，任一条不满足即需更换场地，不得通融。

序号	标准	具体要求	核验方式
1	**可达性**	距服务范围内大多数受益儿童家庭步行 10—15 分钟可达；路径无大型车流干道穿越，无在建工地	实地走访，随机抽取 5 户家庭计时走一次
2	**独立性**	有独立出入口或可从公共区域明确划分；不与办公区混用导致频繁穿行干扰	平面图核验 + 现场查看
3	**结构安全**	无渗漏、无墙体开裂、无霉变；楼板承重满足满员活动要求	社区出具说明 + 项目组现场踏勘
4	**消防条件**	疏散通道畅通、有至少两个方向可疏散；不在地下室、不在四层以上无电梯楼层	现场核查，必要时请消防部门指导
5	**产权清晰**	场地提供方有权处置并书面承诺免费使用；使用期限不少于 2 年	查验产权或使用权文件 + 签署协议
6	**邻里接受度**	周边住户不反对，无明显噪音投诉风险	社区走访 + 张贴告知

关于第 5 条的特别说明：这一条最容易被忽视，也最容易在后半夜变成麻烦。我们在风险评估中把"社区闲置空间因规划调整被收回"列为首要风险。因此：

【必做】每个站点在筹备期必须同步储备 2—3 个备选场地，并完成实地踏勘，填写《附录 A-1 备选场地登记表》。备选场地可以是同一社区的另一处用房，也可以是邻近社区的可用空间。储备不等于更换，但一旦主场地出现问题，48 小时内必须能启动迁址程序。

【必做】场地协议中必须写明：如因规划调整需收回，提供方须提前 3 个月书面通知，并协助协调替代场地。

3.2 25—40 ㎡怎么切：面积与动线

面积利用原则

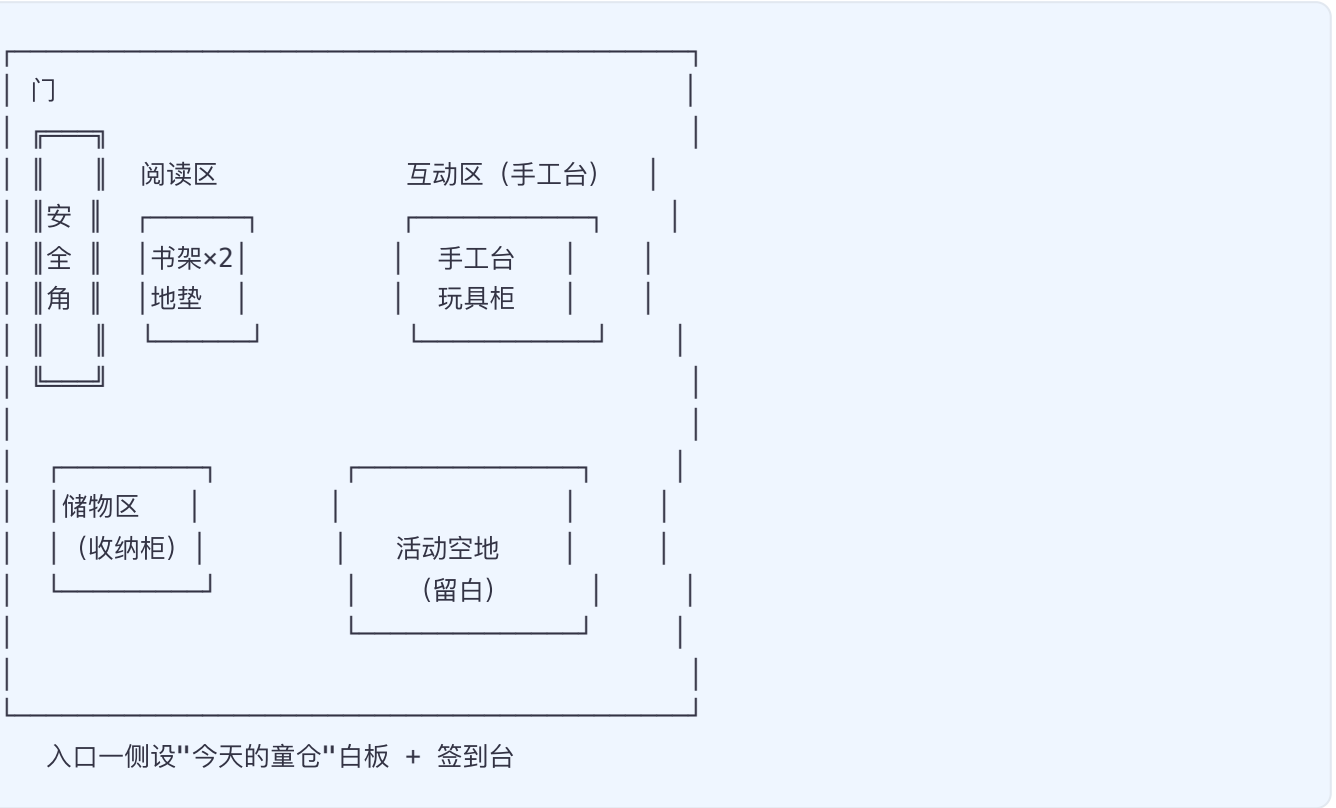
同一面積利用效率的服务能力相差很远。有三条原则：

原则一：宁可少摆，不可堵路。 儿童空间最常见的失败是所有墙面都做了柜子，中间挤得转不开身。任何时候，主通道宽度不得小于 1.2 米，保证两个孩子错身通行和一个成人弯腰扶起摔倒的孩子。

原则二：留出"空地"。 25 ㎡的最小站点，至少要保留 6—8 ㎡的集中活动空地，用于集体活动、绘本围读、小型游戏。这块空地不能摆任何固定家具。很多站点会忍不住在中间放张桌子——不要放。

原则三：视线无死角。 成人站在入口处，要能看到空间内所有角落。高于 1.2 米的隔断、遮挡视线的书架布置，一律避免。这是儿童保护的基本要求（见第 9 章）。

典型布局示例（30 ㎡）



> 图仅为示意。实际布局须按现场尺寸由项目组与站点共同确认后绘制，图纸存入站点档案。

分区面积参考

分区	25 ㎡ 站点	40 ㎡ 站点	说明
阅读区	6—8 ㎡	10—12 ㎡	含书架、坐垫或矮凳
互动区	6—8 ㎡	10—12 ㎡	手工台、玩具柜
储物区	2—3 ㎡	3—4 ㎡	捐赠物资、耗材、清洁工具
安全角	1 ㎡	1—2 ㎡	急救箱、灭火器、安全须知
活动空地	6—8 ㎡	10—12 ㎡	不设固定家具

3.3 三区一间：功能分区详解

每个童仓必须包含"三区一间"——阅读区、互动区、储物区加一个安全角。** 【必做】 **四个部分缺一不可，这是验收的硬性项。

阅读区

配置：

- 书架 2—3 组，高度不超过 1.4 米，靠墙固定防止倾倒；
- 适龄书籍不少于 200 册（配置结构见 3.5）；
- 阅读座椅：软垫、地垫或矮凳，数量按同时容纳 8—10 人配置；
- 阅读区照明照度不低于 300 lux，避免角落昏暗；
- 一面"童言墙"，张贴儿童读后感、画作、心愿便利贴。

配置逻辑：书籍按年龄分区（6—8 岁、9—12 岁），用颜色标签区分。**图书必须分类上架，不得成箱堆放**——孩子们不会翻箱子。

互动区

配置：

- 手工台 1 张，桌面高度 55—65 厘米（适配 6—12 岁身高），边缘圆角处理；
- 益智玩具不少于 30 件；
- 可移动座椅 8—12 把，便于围坐与分组；
- 作品展示绳或小展板，用于悬挂儿童手工作品；
- 一块可擦写白板或软木公告板。

【建议】 **互动区地面宜采用易清洁材质。绘画、黏土类活动难免弄脏地面，不要因为怕脏而限制活动内容**——铺一次性桌布或旧报纸即可解决。

储物区

配置：

- 带门收纳柜，用于存放未上架图书、备用玩具、活动耗材；
- 消耗品货架（画笔、纸张、胶水、黏土等），分类贴标；
- 清洁工具挂钩区域（拖把、抹布、垃圾袋），须与儿童用品物理隔离；
- 捐赠物资暂存区，设"待整理"标识箱。

【必做】 **以下物品不得存放在储物区：任何形式的药品（含成人药品）、清洁剂中具有腐蚀性的品类、尖锐工具（剪刀除外，剪刀须专柜上锁）、电器插线板随意堆放。剪刀、美工刀等利器必须专柜上锁，使用时由成人发放并回收清点。**

安全角

这是最容易被省掉的一个区域，但它是童仓安全承诺的物化体现。

配置：

- 灭火器 1 具（每站点至少 1 具，40 ㎡以上或长条形空间配 2 具），置于入口附近易取处，不得锁闭；
- 急救箱 1 套，**悬挂于墙面显著位置，高度 1.2—1.5 米**（成人可取、幼儿不易误取），不得锁闭；
- 应急联络卡：张贴 120、119、110、站点管理员电话、对口项目专员电话、就近医院地址；
- 儿童安全提示标语：图文版本，针对低龄识字少的孩子。

> **海岛站点增设项**：安全角须额外配备防台风应急包（手电、哨子、简易雨具、应急饮用水），并在墙上张贴防风避险须知与岛内应急避险点位置图。

3.4 适龄与安全改造清单

场地多为既有房屋改造，安全性改造是预算中**最不能省的部分**。以下清单逐项对应。

必须消除的隐患

隐患	处理标准	优先级
尖锐桌角、柜角	加装防撞角或包边	必做
低位电源插座	加装安全保护盖；或使用带保护门的插座	必做
裸露电线	全数穿管或线槽封闭，不得有明线拖地	必做
不稳固的书架、柜体	与墙体做 L 型固定件连接，防倾倒	必做
易碎装饰（玻璃镜、陶瓷摆件）	移除或改为 1.5 米以上高处固定	必做
可攀爬的窗台	加装限位器（开启不大于 10 厘米）；无防护的低窗加装护栏	必做
地面高差、门槛	做斜坡或明显色标提示	必做
照明不足	主照明 + 局部补光，消除暗角	必做
通风不良	每日开窗通风，必要时加装换气设备	必做
室内甲醛等污染	新装修后通风不少于 14 天并检测合格方可使用	必做
地面湿滑	铺设防滑垫或做防滑处理	建议
门夹手风险	加装门缝防夹条	建议

采光、色彩与温度

- **采光**：优先自然光，窗帘采用可调节遮光帘。避免深色遮光布把空间做成"洞穴感"。

- **色彩**：主色调以暖色浅色为主（米白、浅木、淡黄），局部跳跃色用于标识分区。避免全屋高饱和色，会造成视觉疲劳与躁动。
- **温度**：冬季室内温度不低于 18°C；海岛站点须评估取暖条件与通风换气的平衡，**禁止使用无排烟的明火或煤炉取暖**。
- **防潮**：海岛站点湿度大，书籍与玩具易霉。**【必做】**海岛站点须配置除湿措施（除湿机或干燥剂定期更换），书架背板留出不小于 2 厘米的墙面间隙以便通风。

关于"童趣"的分寸

适度即可。墙面可以画卡通、贴儿童作品，但**不要用大量一次性装饰挤占可更新空间**。最好的童趣，是孩子自己的作品挂满墙面——它是活的，每个月都不一样。

3.5 物资标配清单

以下是单站点开业前必须到位的物资清单。**【必做】**清单项目须 100% 到位方可申请验收。

图书（≥200 册）

品类	数量（册）	说明
绘本（6—8 岁）	70	图多字少，纸张厚实耐用
桥梁书 / 注音读物（7—9 岁）	40	帮助过渡到独立阅读
儿童文学（9—12 岁）	50	含经典儿童文学作品
科普与百科	25	含海洋、自然类，适配海岛站点
安全教育绘本	10	交通、消防、防拐、涉水
工具书与字典	5	字典、成语词典、儿童地图册
合计	**200**	每册粘贴站点编码标签

> 全项目首年计划募集图书 3000 册，除 6 个站点各配置 200 册（合计 1200 册）外，其余用于年度轮换更新与各站点补充。

图书选品原则：

- **【禁止】**接收与儿童年龄不符的读物（含成人读物、教辅题海、宗教宣传品、内容过时的百科）。
- 破损超过三处、缺页、发霉的图书不得上架。
- 每年按 15% 比例更新，更新资金列入年度物资募集预算。

玩具与教具（≥30 件）

品类	数量（件）	说明
益智拼装类（积木、拼图）	10	主力品类，耐用度高
棋类	4	象棋、跳棋、五子棋等
手工材料包	5	可循环补充耗材
科学小实验套件	3	含说明书与安全提示
美术用具（画笔、画板、黏土）	5	耗材，需按月补充
球类与小型运动器材	3	室内适用，软质
合计	**30**	

玩具选品原则：

- **【禁止】**接收带电加热、含细小零件（3 岁以下误食风险）、带尖角金属边缘、枪械类仿真武器玩具。
- **优先选择**：可多人协作、无固定玩法、可反复拆解重组的玩具。
- 全项目首年计划募集玩具 1500 件，除 6 个站点各配置 30 件（合计 180 件）外，其余用于轮换、补充与活动奖品。

安全设备（每站点各 1 套）

- 灭火器 1—2 具（按 3.3 规定）
- 急救箱 1 套，内含：创可贴 20 片、无菌纱布 5 包、医用胶带 1 卷、碘伏棉签 1 盒、一次性手套 5 副、冰袋 1 个、三角巾 2 条、体温计 1 支、医用剪刀 1 把、镊子 1 把、清凉油 1 盒、物品清单卡 1 张

> **【必做】**急救箱每月盘点 1 次，消耗品用完即补，过期物品立即更换。盘点记录计入月度台账。**急救箱内不得放置口服药品**，任何情况下不得由非专业人员给药。

家具与设备

品名	数量	备注
书架	2—3 组	高度 ≤ 1.4 m，须固定
手工台	1 张	圆角，桌高 55—65 cm
座椅	8—12 把	可叠放便于腾出空地
带门收纳柜	1—2 组	储物区用
利器专柜	1 个	可上锁
白板 / 软木板	1 块	入口侧墙
阅读地垫	1 套	可拆洗
签到台	1 张	入口处

标识与文档类

- 站牌（室外，含"活动童仓"标准字样与 ME 计划标识，样式见 11.1）
- 上墙三张表：**《童仓开放时间表》**《本周活动预告表》**《安全责任人公示表》**
- 制度海报：入仓须知（图文）、借阅规则、应急疏散图
- 纸质台账：值班日志、借阅登记册、物资台账、活动记录表、来访登记表

海岛站点特别备货

【必做】海岛站点因船期限制，以下物资须按 1 个月以上用量常备，不得采用"用完再申领"的方式：

- 常见耗材：画笔、纸张、胶棒、黏土（按常规用量 1.5 倍储备）
- 急救消耗品（按常规 2 倍储备）
- 清洁用品、除湿耗材、防潮袋

- 常用维修备件：灯管、电池、门窗五金

3.6 挂牌、VI 与上墙三张表

站牌与视觉识别

**【必做】 **站点必须对外统一使用"活动童仓"标准字样，站牌须包含以下内容：

1. 标准名称："童仓里的阳光 · ××活动童仓"或"××社区活动童仓"
2. 项目标识（品牌 Logo，由项目组统一提供矢量文件）
3. ME 公益创新资助计划标识（须符合 11.2 使用规范）
4. 开放时间、管理员姓名与联系电话

**【禁止】 **使用任何其他名称替代"活动童仓"（如"儿童之家""四点半课堂""托管班"等），也不得擅自更改 Logo 颜色比例或添加装饰元素。统一命名不只是美观问题——它是品牌资产，关系到第二年这座城市还记不记得我们是谁。

上墙三张表

这是每次督导必看的内容，也是家长每天看的内容。**【必做】 **三张表须张贴于入口显眼处并保持更新。

表一：《童仓开放时间表》

童仓开放时间	
周一至周五	15:30 – 18:00（2.5 小时）
周六	09:30 – 11:30（视站点定）
周日	休整 / 盘点
法定节假日	另行通知
管理员：×××	电话：1××××××××××
今日值班：×××	

> 海岛站点可根据渔汛、船期、季节调整具体时段，但每周开放天数不少于 5 天、累计开放时

> 长不少于 12.5 小时，调整须提前一周公示并报项目组备案。

表二：《本周活动预告表》

每周一更新，预告当周每日活动主题、带领人、适合年龄。**预告不是给检查人员看的，是给孩子看的**——孩子要能提前知道"周三有手工课"，才有期待。

表三：《安全责任人公示表》

张贴站点管理员、对口项目专员、社区联系人、急救电话、疏散路线的完整信息。责任人变更时 24 小时内更新。

3.7 验收：从施工到开门的最后一道关

验收组织

【必做】由项目组组织，成员不少于 3 人（含 1 名项目负责人指定的主验收人、1 名项目组成员、1 名非本站点的第三方人员或社区代表）。验收完成前不得开放。

验收清单（24 项）

#	验收项	判定标准	结果
1	场地使用协议	已签署，期限 ≥ 2 年	☐通过 ☐不通过
2	备选场地储备	已登记 2—3 处并踏勘	☐通过 ☐不通过
3	使用面积	≥ 25 ㎡ 且分区完整	☐通过 ☐不通过
4	主通道宽度	≥ 1.2 m	☐通过 ☐不通过
5	视线无死角	入口处可见全部区域	☐通过 ☐不通过
6	三区一间齐备	阅读、互动、储物、安全角	☐通过 ☐不通过
7	危险源消除	3.4 清单全部完成	☐通过 ☐不通过
8	书架固定	防倾倒加固完成	☐通过 ☐不通过
9	窗户限位	已安装，开启 ≤ 10 cm	☐通过 ☐不通过
10	电路安全	无明线，插座有保护门	☐通过 ☐不通过
11	消防器材	灭火器到位、在有效期	☐通过 ☐不通过
12	疏散通道	双向可达、无锁闭	☐通过 ☐不通过
13	应急联络卡	已张贴且信息准确	☐通过 ☐不通过
14	急救箱	到位、物品齐全、未过期	☐通过 ☐不通过
15	图书数量与质量	≥ 200 册，无禁用品类	☐通过 ☐不通过
16	玩具数量与安全	≥ 30 件，无禁用品类	☐通过 ☐不通过
17	利器管理	专柜且可上锁	☐通过 ☐不通过
18	家具数量	符合 3.5 清单	☐通过 ☐不通过
19	采光与照明	无暗角，阅读区 ≥ 300 lux	☐通过 ☐不通过
20	通风与空气质量	通风良好，检测合格	☐通过 ☐不通过
21	站牌与 Logo	标准样式，含 ME 标识	☐通过 ☐不通过
22	上墙三张表	已张贴且内容准确	☐通过 ☐不通过

#	验收项	判定标准	结果
23	台账齐备	五本纸质台账到位（见 8.1）	☐通过 ☐不通过
24	管理员到位	已指定并接受岗前培训	☐通过 ☐不通过

判定规则：24 项须全部通过。任一不通过，限期整改后复验；同一站点复验不得超过 2 次。验收通过后由主验收人签字，填写《附录 A-2 站点验收单》，扫描件归档。

验收后的两个动作

动作一：《致家长的一封信》发放。 童仓开张前一周，由站点管理员与志愿者逐户送达或以班级为单位发放，说明童仓是什么、什么时候开、孩子来需要注意什么、家长可以怎么参与。首批受益儿童的招募从这里开始。

动作二：一次"试运行"。 正式开放前做 1—2 次试运行，邀请 10—15 名儿童来玩。目的有两个：一是让孩子先认识这个地方；二是**暴露问题**——哪本书孩子不爱看、哪个柜角容易磕到、凳子高度合不合适、孩子的动静会不会影响隔壁办公。试运行发现的问题必须在正式开放前修掉。

本章小结：建仓阶段最贵的不是材料，是返工。选址不严谨、进度被压缩、通风期没留够，这些问题在开仓后都会以更高昂的代价回来找你。24 项验收清单是唯一的刚性防线——在这上面花的时间，会在未来十个月里连本带利还回来。

第四章　管仓：日常运营标准

建设是一次性的，运营是每天的。绝大多数站点出问题，不是出在建得不好，而是出在第三个月开始松懈：检查表不填了、台账补记了、钥匙随手给人了。这一章写的就是如何不松懈。

4.1 开放时间：每周 5 天、每天 2.5 小时

基准安排

** 【必做】 **每个站点每周开放不少于 5 天，每次开放不少于 2.5 小时，每周累计开放时长不少于 12.5 小时。

时段	城市站点（中山区）建议	海岛站点建议
工作日	15:30—18:00	15:30—18:00，渔季可调整为 16:30—19:00
周末	周六 09:30—11:30	视到访情况开设半天
寒暑假	可增设上午时段 09:30—11:30	海况良好时可设全天开放日

为什么是 15:30 开始：紧贴小学放学时段，让孩子从校门直接走到童仓，把中间那段"无处可去的时间"压缩到最短。这是本项目时间安排上的核心设计，不要为了志愿者方便而推迟到 16:30 以后。

弹性开放机制

海岛站点的到访量天然波动。风季出行困难、渔季家长忙碌，都有可能造成某天无人光顾，或某天突然涌入二十几个孩子。** 【必做】 **海岛站点须执行以下弹性机制：

- **低峰日保底开放**：即使当天无人来访，值班人员仍须按时到岗、按时开放，直到闭仓时间。这一条不能妥协——童仓的信用建立在"什么时候去都开着"之上。有一次例外，就会有第二次借口。
- **高峰日支援机制**：预估到访超过 15 人时，站点管理员须提前 2 小时在管理群请求支援，由项目组调度邻近站点或临时志愿者。

- **临时关闭须补齐**：因不可抗力临时关闭的，须在当月内另择时间补齐开放时长，并在月报中说明。

4.2 一天的标准动作：三段式流程

把一天拆成三段，每段一个清单。** 【必做】 **三段清单缺一不可，值班日志须体现完成情况。

开仓前（到岗后 15 分钟内完成）

#	动作	要点
1	开窗通风	不少于 15 分钟，冬季不少于 10 分钟
2	检查用电设备	灯、插座、电器外观无异常，无焦糊味
3	检查安全设备	灭火器在位、急救箱在位未锁、应急联络卡完好
4	检查地面与通道	无水渍、无障碍物、通道 ≥ 1.2 m
5	检查利器专柜	上锁状态正常
6	准备当日物料	按当日活动预告准备图书、玩具、耗材
7	更新当日信息	今日值班人、活动主题写在白板 / 预告表上
8	签到上岗	值班志愿者、轮值家长分别签到

> 完整版见《附录 B-1 每日开仓检查清单》，值班人签字留存。

开放中

时段	动作	要点
全程	保持在场巡视	值班人不得长时间坐在入口低头看手机
全程	儿童出入登记	来一个记一个、走一个销一个，不靠记忆、不靠估算
活动前 10 分钟	讲解规则与安全提示	尤其是使用剪刀、黏土、实验材料前
活动中	视线覆盖	成人不得单独带一名儿童进入储物区或离开公共视线范围
每小时	人次记录	每个整点记录一次在场人数
闭仓前 30 分钟	提醒收拾	避免孩子被突然赶走的失落感
随时	异常处理	见 4.8 与第 9 章

关于"不得离场"：值班期间，值班人原则上不得离场。确需短暂离开（如去洗手间、处理突发），须确保有第二名成年人在场（另一名志愿者、站点管理员或轮值家长），并在日志注明离开与返回时间。**【禁止】**值班人在开放期间锁门离开，即使只有一个孩子在场也不能这么做。

关于"独处"：这是儿童保护的底线，写入第 9 章并在此重申——**【禁止】**任何成人单独带一名儿童进入储物区、卫生间区域或任何不对外的封闭空间。

闭仓后（离场前 20 分钟内完成）

#	动作	要点
1	清点与归位	玩具、图书归位；耗材入库
2	检查遗留物	孩子的水杯、作业本、外套，登记并在微信群通知家长
3	利器等危险品清点回收	剪刀、美工刀逐件清点后入柜上锁
4	清洁	地面清扫、桌面擦拭、垃圾清运；绘画类活动当日必清
5	关闭电器与电源	除必要的安防与除湿设备外全部断电
6	登记表电信小结	填写《附录 A-7 值班日志》，记录当日人次、异常、次日需求
7	检查门窗	关闭锁好，海岛站点须检查防风
8	移交	钥匙按章交接，不在群内口头托付

4.3 钥匙与责任人

钥匙看着是小事，出事就是大事：打不开影响开放，被借走就可能失控位的责任不清。

【必做】钥匙管理规定：

1. **正钥匙持有人**：站点管理员。
2. **副钥匙**：每站点配一副备用钥匙，封存于社区值班室或指定位置，启封须登记。
3. **借用登记**：任何人借用钥匙须在《附录 A-5 钥匙借用登记表》登记借出时间、借用人、事由、归还时间。**不得代签、不得事后补签。**
4. **隐蔽原则**：禁止将钥匙放在门框、脚垫、花盆等"自认为隐秘"的位置；禁止通过微信群告知未授权人员钥匙位置。
5. **遗失处理**：钥匙遗失须 24 小时内上报项目组，并在 72 小时内更换锁芯。
6. **交接**：管理员变更时，钥匙交接是《管理员交接单》的第一项。

【禁止】把钥匙交给儿童代为开门。这看似善意（"让孩子早点进去"），实则把安全责任移交给了没有能力承担的个体。

4.4 出入登记与人次统计口径

数据是项目的生命线，也是最容易出问题的地方。本节先把口径说清楚，避免统计时出现歧义。

两个数据：人次与人数

概念	定义	用途	统计方式
服务人次	同一儿童多次服务累计计数	项目首年目标 1500 人次	每次到访计 1 人次，当日不重复计
受益人数	去重后的受益儿童个体数	反映真实覆盖广度	以档案编号去重
活动场次	有计划、有签到、有记录的活动	项目首年目标 96 场	每场计 1 场
活动参与人次	参与某场活动的人次合计	反映活动热度	活动签到表统计

举例说明：小明周一、周三、周五各来一次，登记为 3 人次、1 名受益儿童；若这三天各有一场兴趣课且他都参加了，则同时贡献 3 人次活动参与。

到访登记的要求

【必做】每一名进入童仓的儿童必须登记。采用"姓名 + 到访时间 + 离开时间"三要素。

登记方式两种：

- **在册受益儿童**：签到表勾挑或直接签到，写明时间。
- **非在册来访儿童**：填写《附录 A-8 来访登记表》，登记姓名、年龄、陪同人、联系方式、来访事由。这是安全管理的基本要求，也是在意外发生时唯一能快速联系到家长的凭据。

为什么连"不是受益儿童"也要登记：一是安全；二是流动也是一种需求信号。如果某个站点连续出现大量非在册儿童到访，说明该社区的儿童活动需求被低估了，这是向社区争取更多资源的最好证据。

日均服务人次的口径

项目目标是每个童仓日均服务 ≥ 5 人次。这里的"日均"指的是**开放日平均**，不是自然日平均。

```
日均服务人次 = 当期服务人次合计 ÷ 当期实际开放天数
```

举例：某站点 5 月开放 22 天，累计服务 132 人次，日均 = 132 ÷ 22 = 6 人次，达标。

【必做】月报中须同时列示"开放天数""服务人次""日均人次""受益人数"四项，缺一不可。只报人次不报日均的做法会使数据失真，督导时将退回重报。

4.5 物资台账与借用归还

台账要求

【必做】每个站点建立物资台账，做到"入库有登记、出库有记录、月末有盘点"。

台账分类记载：

类别	记载内容	记账时点
固定资产	家具、电子设备、书架等，含编号、数量、存放位置	购入或接收即记
图书	册数、分类号、状态	上架、下架、报废即记
玩具教具	件数、品类、状态	同上
消耗品	画笔、纸张、黏土等，进出流水	领用、采购即记
捐赠物资	来源、品类、数量、估值	接收即记，需登记捐赠方信息

借用规则

图书与部分玩具支持外借，这是让资源真正流动起来的关键。** 【必做】 **借阅须遵守：

1. 借阅人须为在册受益儿童，由本人签字或画押（低龄儿童可由家长代签）；
2. 每人同时借阅不超过 3 册 / 2 件；
3. 借阅周期 14 天，可续借一次；
4. 归还时须检查完好程度，破损须登记；
5. 丢失或损坏，不做经济处罚，但需登记；《遗失损坏登记簿》每月报送项目组。

为什么不做经济处罚：这些家庭的经济能力本来就有限，罚款等于变相把他们挡在门外。我们的目标是让孩子读书，不是让书架整洁。丢失率控制在合理范围内是可以承受的成本。

> 但若某账户连续丢失 3 次以上，由站点管理员与家长沟通，暂停借阅权限 1 个月并说明理由——这是必要的规则教育，与罚款性质不同。

月末盘点

** 【必做】 **每月最后一个开放日完成盘点，填写《附录 A-10 月度物资盘点表》，由站点管理员签字。

盘点差异处理：

- 图书缺失率 ≤ 3%：正常损耗，登记后补充；
- 缺失率 3%—8%：站点须提交说明与改进措施；
- 缺失率 > 8%：项目组进行现场核查，必要时调整该站点借阅规则。

4.6 图书管理

图书是童仓里维护成本最高、也最见功夫的部分。

分类与上架

按三级分类：

- **一级**：年龄段（A 类 6—8 岁，B 类 9—12 岁）
- **二级**：品类（绘本 / 文学 / 科普 / 安全 / 工具）
- **三级**：书脊色标，便于孩子自行归位

【建议】给孩子做一张"图书地图"贴在阅读区：画出书架俯视图，标明"A 类绘本在这里，B 类科普在那里"。低龄儿童不看字，但看得懂颜色和位置。

维护要点

问题	处理
破损可修补	胶带或装订修补，登记后上架
破损不可修补	下架报废，登记并补充
发霉	立即隔离处理，不得擦拭后上架；海岛站点须同步排查防潮措施
内容过时或不适宜	下架，登记原因
长期无人借阅	每季度统计借阅频率，末位 10% 的图书调整到其他站点或轮换下架

【必做】每季度统计图书借阅频次。这不只是为了整理，而是为了回答一个问题：我们买的书，孩子到底爱不爱看。这个问题每年都应该重新问一遍。

4.7 卫生与消杀

日常清洁

【必做】每日闭仓后清洁，每周至少 1 次深度清洁。

频次	项目
每日	地面清扫拖洗、桌面擦拭、垃圾清运、玩具表面擦拭
每周	地垫与小坐垫清洁（可拆洗的拆洗，不可拆洗的暴晒或擦拭消毒）、书架除尘、门窗擦拭
每月	玩具全面消毒、空调 / 换气设备滤网清洁、储物区整理
每季	全屋深度清洁、墙面修补、安全设施复检

消杀要求

- 玩具、绘本在传染病流行季（如流感高发期）须提高消毒频次，每周不少于 2 次；
- 消毒用品（含酒精、84 消毒液等）**必须存放于加锁储物柜**，不得与儿童用品混放，使用后即刻归位；
- 消杀须在无人时进行，完成后通风不少于 30 分钟。

海岛站点特殊要求

** 【必做】 **海岛站点须建立防潮作业规程：

- 每日检查除湿设备运行状态并记录湿度；
- 梅雨季与台风季提高检查频次至每日 2 次；
- 图书架须保持背部通风间隙，雨季每月翻晒一次；
- 发现霉点立即处理，不得拖延——霉变扩散速度远超预期。

4.8 安全巡查：日、周、月三级

检查的价值在于它每天发生。三级巡查各有分工，不可合并。

日巡查（值班人）

内容即 4.2 开仓前检查清单，由当日值班人执行并签字。

周巡查（站点管理员）

** 【必做】 **每周由站点管理员执行一次，填写《附录 B-2 周巡查记录表》：

- 灭火器压力与有效期；
- 急救箱物品完整性与有效期；
- 电气线路、插座、开关外观；
- 家具稳固性、防撞角脱落情况；
- 门窗锁具与窗户限位器；
- 消防设施通道通畅性；
- 卫生状况与防潮（海岛站点）；
- 上周问题整改落实情况。

月巡查（项目专员 + 站点管理员）

【必做】每月由对口项目专员与站点管理员共同完成，填写《附录 B-3 月度安全检查表》，在月度自查中一并提交：

- 周巡查记录完整性与真实性抽查；
- 台账与实物一致性抽查（抽 10 项）；
- 童仓"视线无死角"复核（家具被移动过要重点看）；
- 应急联络卡信息准确性；
- 受益人名单与实际到访的匹配度；
- 儿童保护相关规定的执行情况询问（询问志愿者的知晓程度，而非只查文件）。

发现问题怎么办

```
发现问题 → 现场能整改的立即整改 → 日志登记
        → 现场不能整改的，24 小时内上报项目组
        → 涉及人身安全的立即停用相关区域/设备，设置警示，同步上报
        → 项目组 48 小时内给出处置意见
        → 整改完成后上传照片留证，闭环归档
```

【禁止】把"已上报"当成"已解决"。台账上"整改完成"一栏没有照片或复查签字，一律视为未完成。

4.9 临时关闭、长期停用与站点退出

临时关闭

因设备故障、恶劣天气、站点管理员临时缺位等原因需临时关闭的：

1. **【必做】**提前 2 小时在童仓门口张贴《临时关闭通知》，写明原因与恢复开放时间；
2. 同步在微信群通知家长；
3. 在《值班日志》记录；
4. 单次临时关闭不得超过 3 天，超时须报项目组。

长期停用（超过 7 天）

因装修、场地调整等原因需停用超过 7 天的，【必做】：

1. 提前 5 个工作日上报项目组审批；
2. 张贴停用公告，说明恢复时间；
3. 转移或妥善封存易损物资、贵重设备；
4. 为在册受益儿童提供替代安排（如调整至邻近站点、提供上门借阅）；
5. 在月报中专项说明。

站点退出

出现下列情形之一的，启动站点退出程序：

- 场地提供方不再提供场地，且社区无法提供替代场地；
- 场地存在不可消除的安全隐患；
- 项目执行中出现重大合规问题或资源断裂；
- 连续 3 个月日均服务人次低于 2 且无明显改善。

【必做】退出程序：

1. 项目组 5 个工作日内出具《站点退出评估意见》；
2. 与社区协商替代方案，优先选择迁址而非终止；
3. 无法迁址的，转移受益儿童至邻近站点，做好沟通，不得让孩子们突然没地方去；

4. 资产盘点移交：可移动资产调剂至其他站点或按资助方要求处理，物资去向须有书面记录；
5. 未使用资金按 ME 计划要求规范处理；
6. 退出全过程留档，《站点退出报告》报项目负责人签字并向资助方通报。

退出不等于失败。 一个诚实也有可能实现的退出，比一个勉强维持却质量低劣的站点更有价值。关键是退出时每个孩子都得到安置，每件资产都有去向。

本章小结：运营没有秘密，只有重复。每天开门前八件事、每个整点记录一次在场人数、闭仓后八件事——这些动作单调到让人厌烦，恰恰是它们构成了孩子可以信赖的日常。台账不是为了应付检查，是为了让我们自己在第五个月回头看时，还能说清楚这五个月到底发生了什么。

第五章　服仓：服务清单与活动 SOP

一间童仓能不能留住孩子，最后靠的是"这儿有意思"。这一章解决活动怎么排、怎么上、怎么复盘，以及万一没人来怎么办。

5.1 四类服务：从基础到特色

服务分基础服务与特色服务两类，二者的关系要摆正：**基础服务决定使用率，特色服务决定口碑。**

基础服务

项目	内容	频次	为什么必须有
安全看护	开放时段内的现场秩序与安全照看	每日	这是家长把孩子交给我们的第一理由
自主阅读	图书阅览与外借	每日	使用频次最高，几乎每个孩子都会翻书
作业空间	提供安静书写环境与基本文具	每日	务工家庭最迫切的刚需
器材借用	玩具、棋类、手工材料借用	每日	低成本高频次
情感陪伴	与在场孩子的日常交谈	每日	对留守儿童的价值不亚于任何课程

关于作业空间的一个重要提醒：我们不提供课业辅导承诺。志愿者可以答疑，但**不能承诺"提高成绩"**。这条边界在第 1 章已明确，此处重申是因为它最容易被善意突破——家长往往会请求"帮我孩子补补课"，一旦答应却没做到，损失的是项目公信力。

特色服务

板块	主要形式	适配年龄
安全课堂	交通、消防、防拐骗、涉海安全	6—12 岁分两级
兴趣课	绘画、手工、科学小实验、绘本阅读	6—12 岁
亲子活动	亲子运动会、家庭阅读日、亲子手工	儿童及其家长
心理疏导	团体辅导、个案跟进	重点覆盖留守儿童

> **【必做】 **海岛站点的安全课堂必须包含"涉海与渔业作业安全"模块，属于必修项，不得以其他主题替代。

5.2 96 场怎么排：年度活动表

首年计划开展服务活动 96 场，按板块分解如下。

全项目年度活动分布

板块	Q2（5—6 月）	Q3（7—9 月）	Q4（10—11 月）	合计
安全课堂	6	12	6	**24**
兴趣课（绘画 / 手工 / 绘本）	6	12	6	**24**
科学小实验	4	8	6	**18**
亲子活动	4	8	6	**18**
心理疏导（团体）	2	2	2	**6**
主题展览与开放日	0	0	6	**6**
合计	**22**	**42**	**32**	**96**

单站点的 16 场（96 ÷ 6）

每个站点全年的活动任务为 16 场，标准配比为：

板块	场次数	建议排期
安全课堂	4	每季 1—2 场，避开考试周
兴趣课	4	每月 1 场左右
科学小实验	3	分散在 Q2—Q4
亲子活动	3	建议安排在周末或节假日
心理疏导（团体）	1	由项目组统一协调专业力量
主题展览 / 开放日	1	建议 Q4

【必做】各站点在每季度开始前提交《季度活动排期表》（附录 A-9），由项目组汇总平衡资源。排期一经确认不得连续两次取消；确需调整的须提前 5 个工作日申报。

排期的三条经验

其一，避开考试周。 期末前一两周，孩子来不了，来了也心不在焉。把重要活动排在考试周是浪费。

其二，周末凡是亲子活动，尽量不要安排在农事或渔汛最忙的时候。 海岛站点尤其如此——家长出海去了，亲子活动就变成了孩子之间没有家长陪伴的活动。

其三，留 20% 的机动。 排期不要排满，给突发热点、季节主题、儿童议事会提议留出位置。

5.3 一场活动的标准流程：七步法

无论大小活动，都走同一条流水线。**【必做】**每场活动必须完成以下七步，缺步骤的活动不计入场次统计。

① 需求起点 → ② 方案撰写 → ③ 备课与准备 → ④ 发布招募
↓
⑦ 复盘归档 ← ⑥ 效果评估 ← ⑤ 现场执行

第一步：需求起点（活动前 14 天）

每个活动必须能回答一个问题：**谁想要它？**

需求来源有三种，优先顺序为：

1. **儿童议事会提议**（最能保证参与度）
2. **季度社群座谈会收集的家长需求**
3. **项目组基于服务目标的设计**（如必须完成的安全课堂）

填写《附录 A-9 活动策划表》第一部分，写明需求来源、目标人数、预期目标。

第二步：方案撰写（活动前 10 天）

一份活动方案至少包含：

- 活动名称、目标儿童年龄段、预计人数；
- 目标：用一句话写清楚"结束后孩子会了什么 / 记住了什么"；
- 流程：精确到分钟的时间表；
- 物料清单：具体到数量；
- 人员分工：主持人、协助、拍照、签到、安全观察员各是谁；
- 风险预想：可能出什么岔子（割伤、争执、器材不够、孩子不来）；
- 预算：若涉及采购，列明明细。

** 【必做】 **每场活动必须指定 1 名"安全观察员"。这个人不一定主持活动，职责是全程盯住风险点——谁在用剪刀、谁打闹过头、谁情绪不对。这是低成本、高价值的安排。

第三步：备课与准备（活动前 3 天）

- 物料到位并检查完好；
- 主持人、协助人员提前沟通流程；
- 涉及特殊技能（如科学实验、消防演示）的，须提前演练；
- 借用外部力量的（交警、消防员、心理咨询师），提前 7 天确认时间与人选，活动前 1 天再确认一次。

第四步：发布招募（活动前 5 天）

三个渠道同步：

- 站点《本周活动预告表》更新；
- 童仓管理群 / 家长群发布，明确时间、对象、人数上限；

- 针对重点受益儿童的一对一邀请（这些孩子通常不会主动报名）。

【建议】招募不要只写"名额有限"，要写清楚"做什么"。孩子决定参不参加，靠的是"这看起来好玩吗"，不是"名额还剩几个"。

第五步：现场执行（活动当日）

时点	动作
开始前 30 分钟	布置场地、摆放物料、开窗通风
开始前 15 分钟	签到（填写《附录 A-12 活动签到表》）
开始前 5 分钟	讲规则与安全提示（用孩子听得懂的话）
进行中	主持、协助、安全观察、拍照各就各位
结束前 10 分钟	作品整理、分享环节
结束后	物料清点回收、场地清洁、利器等清点入柜

关于拍照：见第 11 章的影像伦理。**【禁止】**未经授权许可拍摄儿童正脸特写；不对孩子说"笑一个"后再拍。

第六步：效果评估（活动后 24 小时内）

三件事：

1. 发放简易反馈：口头或画画打分（低龄儿童用"笑脸 / 平脸 / 哭脸"三档）；
2. 统计实到人数、缺勤报名者；
3. 主持人填写《活动记录表》的活动小结部分。

第七步：复盘归档（活动后 3 个工作日内）

归档清单（缺一不可）：

- 活动方案；
- 签到表（原件）；
- 活动照片（不少于 5 张，含全景与过程）；
- 活动小结（含实到人数、目标达成情况、意外与改进点）；

- 物料消耗记录。

【必做】归档齐全的活动方可计入月度场次统计。只有签到表没有照片的，视为资料不全，须补交。

5.4 安全课堂模块

安全课堂是本项目最严肃的板块，因为它直接关系到孩子的生命。

四个必修模块

模块	核心内容	课时	适配站点
交通安全	过马路、认识标志、骑行与乘车安全	40 分钟	全部
消防安全	火源识别、119 报警模拟、疏散演练	40 分钟	全部
防拐骗	陌生人识别、求助方式、安全边界	40 分钟	全部
涉海与渔业作业安全	潮汐、礁石、滩涂风险、渔具伤害、落水自救与他救边界	40 分钟	**海岛站点必修**，城市站点可设为"涉水安全"普及版

教学要求

【必做】安全课堂不得采用纯讲授形式超过 15 分钟。小学生的注意力特征决定了，"讲完就忘"是这个年龄段的常态。必须包含至少一项：情景模拟、道具演练、互动问答、分组竞赛。

【必做】每个站点每年至少开展 1 次疏散演练，并与安全课堂结合。演练须记录用时、发现的问题、改进项。

关于"落水自救与他救边界"：这是涉海安全课最关键的一句教育——**教孩子不盲目下水救人**。告诉孩子正确的做法是大声呼救、抛掷漂浮物、跑去喊大人。这一条要反复讲，最好让孩子用自己的话说一遍给我们听。

外部资源引入

** 【建议】 **安全课堂尽量引入专业人员：交警、消防员、海事工作人员。专业身份带来的说服力远超志愿者。

对接要求：

- 提前 7 天书面函洽或电话确认；
- 提供 40 分钟课时结构与要点清单，便于对方备课；
- 现场安排 1 名本站志愿者配合控场；
- 活动后发送感谢函与照片，为下一次合作留门。

5.5 兴趣课模块

四类课程的基本盘

课程	单次时长	物料	带领人要求
绘画	60 分钟	画纸、画笔、颜料	无需专业背景，需有耐心
手工	60 分钟	卡纸、剪刀、胶棒、废旧材料	需控场能力（剪刀使用）
科学小实验	60 分钟	实验套件（按套件清单）	须提前演练，须讲安全
绘本阅读	45 分钟	绘本、地垫	需朗读与提问技巧

课程设计要点

给孩子留白。 兴趣课最常见的失败是"成品导向"——志愿者拿着一个漂亮样品，让孩子照着做一模一样的。孩子的作品歪歪扭扭，回家被家长说"做得不像"，挫败感就形成了。

我们的要求是：**提供方法，不提供标准答案。** 手工课可以教折纸的基本方法，但折叠出什么，由孩子决定。绘画课可以给主题（"我的家"），不给范画。

建议设置“材料回收箱”，收集废旧纸盒、瓶盖、布料等，既降成本，也顺便做了环保启蒙，可以在活动时一句话带过，不必上升到课程主题。

科学小实验的安全边界

【必做】科学小实验须遵守：

- **【禁止】**使用明火、强酸强碱、易碎玻璃器皿、可能产生有害气体的试剂；
- 建议选用：水的浮力、简单电路、磁铁、植物色素、柠檬发电等安全主题；
- 涉及细小零件的实验（如磁力珠），须全程清点，防止误食；
- 每场实验须有成人示范在前，儿童操作在后。

5.6 亲子活动模块

亲子活动的目标不是"热闹一天"，是**改善家庭内部的互动质量**。很多务工家庭的家长不是不爱孩子，是不知道怎么陪。

三种成熟形式

形式	建议时长	关键点
亲子运动会	90 分钟	项目须设计为"协作型"，避免竞争性淘汰让孩子难堪
家庭阅读日	60 分钟	家长与孩子共读一本书，事后各说一句感受
亲子手工	60 分钟	家长与孩子共同完成一件作品，作品留在童仓展出

执行提醒

- **【必做】**亲子活动须有明确的人数上限与报名制，避免超员导致物料不足与秩序失控。
- 活动时间安排须优先照顾家长的可参与时段。城市站点建议安排在周六上午；海岛站点须避开出海时段，可提前 2 周征询家长。
- **【禁止】**在亲子活动中公开提及任何儿童的家庭困境、经济情况、监护缺失等隐私信息。这类信息一旦在公共场合被点破，对家庭的伤害很难挽回。
- 对无法到场的家长，**不要追问原因**。可以事后单独发一张孩子参与活动的照片（在已获得授权的前提下），让缺席的家长不至于被"公开缺席"。

5.7 心理疏导与个案转介

服务定位

项目本身**不提供**专业心理治疗。我们提供的是：团体辅导活动的组织、情绪问题的早期识别、以及必要时的专业转介。

团体心理疏导

【必做】每站点每年不少于 1 场团体心理疏导活动，由具备资质的心理咨询师带领（项目组统一对接）。

主题建议：情绪识别、同伴相处、家庭变故应对、留守儿童的分离情绪。

识别与转介流程

值班人员、志愿者在日常观察中若发现以下信号，须上报：

- 长期沉默、拒绝参与集体活动、明显回避眼神接触；
- 频繁攻击性行为、自我伤害痕迹或言语；
- 明显营养不良、卫生状况长期异常；
- 透露遭受家庭暴力、欺凌或性侵害。

【必做】转介流程：

```
发现信号 → 记录客观事实（不推测、不评判）
        → 24 小时内上报站点管理员与对口项目专员
        → 由项目专员初判，必要时联系合作心理咨询机构
        → 涉及人身安全的（家暴、性侵等），立即按第 9 章应急流程处理
          并同步联系社区、妇联、民政等职能部门
        → 全程记录归档，家庭信息严格保密
```

【禁止】志愿者或工作人员擅自向儿童的家长质问、指责，或在没有专业支持的情况下自行"调解"。善意介入可能让孩子处境更糟。

【必做】涉及未成年人保护的强制报告义务，按照国家法律法规执行。当发现儿童遭受或疑似遭受虐待、性侵害时，应依法向公安、民政等部门报告。**这是法定责任，不属于"内部事务"。**

5.8 儿童议事会与需求动态响应

议事会怎么运作

环节	频次	时长	产出
议题征集	会前 7 天	—	议题清单
议事会	每季度 1 次	45 分钟	建议清单
建议回应	会后 7 天内	—	《采纳与未采纳说明》

议事会的三个好问题（每次开会就问这三句）：

1. 童仓里你最喜欢哪样东西？为什么？
2. 有什么是你想玩、想学，但现在没有的？
3. 有什么规定让你觉得不方便或不舒服？

第三个问题最有价值。孩子往往能直接指出成人设计中的不合理之处。

每半年一次的活动调整

【必做】项目组每半年汇总以下三类信息，对下半年活动内容做一次整体调整：

- 儿童议事会建议采纳情况与执行效果；
- 各站点活动的实到人数与满意度数据（剔除开放日自由到访的干扰数据）；
- 季度社群座谈会收集的家长需求。

調整結果以《活动内容调整通知》形式下发各站点，同时在《童仓管理手册》年度修订版中体现。

> 举例：若多个站点的数据显示科学小实验的出勤率明显高于绘画课，下半年就应增加实验课时占比；若家长集中提出家庭教育方面的困惑，可增设面向家长的讲座或沙龙。

5.9 没人来怎么办：低参与度的处理

这是每个站点都会遇到的现实问题，不必讳言。

【必做】当某场活动实际到场人数低于报名人数的 60%，或连续两周日均接待人次低于 3 人时，站点须启动三步自查：

步骤	自查内容	常见病因
第一步	时间对不对	开放时间与放学时间错位；与社区其他活动撞期
第二步	内容对不对	成人觉得好，孩子觉得无趣；难度过高或过低
第三步	通知到不到位	只在群里发一次；家长不看群；孩子没听懂转述

对应措施：

- 时间类：调整开放时段，或增设一个可选时段试行两周；
- 内容类：召开临时儿童议事会，让孩子直接点单；
- 通知类：改为"群发 + 门口预告 + 重点儿童一对一邀请"三件套。

【必做】调整后观察两周，若仍无改善，须书面上报项目组，由项目组介入实地诊断，必要时调整该站点的受益名单构成或服务策略。

本章小结：96 场活动听起来很多，摊到每个站点是每周不到半场。真正难的不是数量，是每一场都走完七步流程、每一次都问一遍"孩子想要什么"。我们宁可少做几场漂亮的，也不要多做几场没人来的。衡量活动的标准只有一个：下一次他还来不来。

第六章　受益对象的筛选、档案与退出

谁可以走进这扇门，这件事必须公平，也必须透明。筛选做得糙，伤害的不仅是没被选上的孩子，还有被选上的孩子——他们会背负"我家穷所以才被照顾"的感觉。

6.1 受益对象定义

核心对象

项目核心受益对象为大连市 **6—12 岁**困难儿童，具体包括五类：

类别	认定依据	备注
低保家庭儿童	民政部门认定在册	以民政台账为准
特困家庭儿童	民政部门认定在册	
事实无人抚养儿童	民政部门认定在册	重点关注
留守儿童	父母双方长期外出务工，由祖辈或其他亲属监护	海岛站点主要类型
资源匮乏家庭儿童	未列入上述台账，但家庭确实无力承担课外资源、且居住地无专属儿童活动空间	需实地核实

延伸覆盖

同时覆盖童仓阵地所在社区（村）及小学范围内的所有有需求的青少年。也就是说，童仓的门不只向"名单内的孩子"打开——任何推门进来的孩子都能使用空间、借阅图书、共用器材。区别在于：名单内的儿童享有优先活动名额、重点跟踪、入户走访等深度服务。

这个设计有两个理由：

- **其一，避免标签化。** 如果童仓变成一个只有"困难儿童"能进的地方，孩子自己就会把这里称为"穷孩子的地方"，从而拒绝踏进来。

- **其二，童仓是社区公共品。** 我们的目标是激活社区关爱力量，把一部分孩子挡在门外，就谈不上"社区共建"。

6.2 筛选机制：四步走

** 【必做】 **受益对象筛选执行"乡村（社区）推荐 + 实地走访"机制，分四步。

第一步：社区初筛（15 个工作日）

由站点所在乡村（社区）依据困境儿童台账进行初步筛选，形成初筛名单。

初筛时需同步考虑：

- 儿童实际居住地址与童仓的距离（步行 10—15 分钟内优先）；
- 儿童本人与家庭的参与意愿（不愿意来的不勉强）；
- 家庭是否存在其他更迫切的救助需求（若有，应优先转介给民政、妇联等部门）。

第二步：社区公示（7 天）

初筛名单在社区（村）公告栏张贴公示。

公示的必要性：这是整个筛选过程中最容易被跳过的一步，因为它"麻烦"且"可能引起议论"。但它恰恰是防止暗箱操作、防止侵占名额的关键。** 【必做】 **不得省略。

公示内容：

- 儿童姓名（可做适度脱敏，如"张某某"）；
- 所在村 / 社区；
- 纳入理由类别（如"低保家庭儿童"）；
- 异议反映渠道与期限。

第三步：入户核实（每户不少于 20 分钟）

由项目团队联合乡村（社区）工作人员入户。

核实要点：

核实项	判断标准	记录方式
家庭实际情况	与台账信息是否一致	走访记录
儿童居住与学习条件	是否有基本学习空间	走访记录
需求确认	是否需要课后照护 / 是否缺少活动资源	家长访谈
参与意愿	儿童本人是否愿意来、家长是否支持	双方面谈
特殊状况	有无疾病、残障、照护困难等需特别安排的事项	单独记录

入户的分寸很重要。 我们的目的是核实需求，不是审查家境。走访时不要盯着人家的家具看，不要询问与本项目无关的收入细节，不要拍照（除非明确取得同意且有必要）。家长的尊严必须被保护。** 【禁止】 **在走访过程中对家庭状况作出评价性表述。

第四步：审核通过后二次公示（7 天）

核实通过者形成最终名单，在社区（村）二次公示。公示无异议后正式纳入服务档案。

** 【必做】 **两次公示的照片、名单原件、走访记录，须一并归档保存，作为接受资助方检查的核心材料。

筛选原则小结

> 优先：需求最迫切 + 距离最近 + 意愿最强
> 排除：已有同类服务覆盖且满足其需求的 + 明确表示不需要的
> 注意：不得因家庭未配合社区其他工作而排除儿童

** 【禁止】 **任何形式的利益交换——不得以纳入受益名单作为动员家庭参与其他事务的条件，也不得向受益家庭收取任何费用。

6.3 季度动态调整

名单不是一旦确定就固定不变。** 【必做】 **每季度动态调整一次。

需要调出的情形

- 家庭情况改善，不再符合受益条件；

- 儿童搬离服务范围（如随父母迁往外地）；
- 监护人主动申请退出；
- 长期（连续 2 个月）未来且无法取得联系；
- 经核实存在虚报情况。

需要纳入的情形

- 新出现的符合认定条件的儿童；
- 曾被列入等待名单、现有名额释放的儿童；
- 由社区或学校推荐的突发变故家庭儿童（须走完整的核实与公示程序）。

【必做】每次调整后须形成《受益名单季度调整表》（附录 A-13），记录调出与纳入原因，并在社区公告栏更新。

关于"不再符合就要退出"的执行分寸：这是一个容易伤人的动作。家庭经济改善本是好事，如果因此冷冰冰地把孩子请出去，会让孩子觉得"脱贫是被惩罚的"。

在服务内容上做区分，在态度上不做区分。

6.4 一人一档：档案内容与保管

【必做】每名受益儿童建立一份服务档案，全项目首年形成 1500 人次服务记录，档案以儿童为单位建立（约 250—300 份）。

> 说明："1500 人次"是累计服务次数口径，"受益儿童人数"为去重后的儿童数量，二者关系见 4.4。

档案包含内容

材料	说明	更新频次
基本信息卡	姓名、年龄、就读学校年级、监护人联系方式（不含敏感身份信息）	建立时
受益对象确认表	类别认定、公示记录编号	建立时
入户走访记录	首次 + 后续每次走访	每次走访
到访记录汇总	由值班日志汇总生成	每月
活动参与记录	参与的活动名称与时间	每次活动
借阅记录	借书情况（非逐册，按季度汇总）	每季度
需求与反馈记录	儿童 / 家长提出的意见	随时
成长跟踪小结	志愿者或管理员写的一段话（不是评分）	每半年
授权书	影像使用授权、信息使用知情同意	建立时，每年复核

成长跟踪小结怎么写

不要写评分。 "该生本学期进步明显，社交能力提升 20%"这类表述既不准确也不体面。

建议的写法是记录具体事实：

> 好的写法：小明 9 月开始每周三下午都来，最初一个人坐在角落看书，从不举手发言。10 月底的手工课上第一次主动把作品举起来给旁边的小朋友看。11 月他开始问"下周做什么"。
>
> 不好的写法：该儿童性格内向，经过服务后社交能力显著提升。

前者能被读懂，也能被复核；后者只能被相信。

档案保管

【必做】：

- 纸质档案存放于带锁文件柜，站点不得将档案放置在开放式空间；
- 电子档案存储须加密，不得在未加密的移动设备、个人网盘中留存；
- 借阅档案须登记；站与站之间调阅须经项目组批准；
- 项目结束后，档案按资助方与社会组织档案管理规定移交或销毁，销毁须有两人见证并记录。

6.5 隐私与信息保护红线

这是本章最需要被反复阅读的一节。

六条红线

** 【禁止】 **以下行为一旦发生，按第 10 章问责条款处理，情节严重者解除志愿者身份或劳动关系：

1. 在非工作场合谈论具体儿童的姓名、家庭情况、困境原因；
2. 将受益儿童名单、家庭住址、联系方式提供给任何第三方（包括未获授权的合作方）；
3. 在社交平台、朋友圈发布可识别出儿童身份的照片、视频、故事细节；
4. 未经书面授权发布儿童正脸照片（详见第 11 章影像伦理）；
5. 在童仓内或其他公共场合以"贫困儿童""单亲家庭的孩子"等标签称呼或介绍儿童；
6. 向媒体、来访者随意指代具体个案，或在未脱敏的情况下讲述个案故事。

称谓规范

在所有书面材料、口头交流、媒体报道中：

应当使用	不应使用
受益儿童、服务对象	贫困儿童、穷人家孩子
困难家庭	低保户、贫困户（除非在官方文件语境中必要引用）
某某同学的家长	某某的爸爸是打鱼的 / 某某的父母离婚了

特别提醒对外传播类场景：当记者、捐赠人、检查人员到访时，最容易出现“为了效果而越界”的情况。** 【必做】 **任何来访须提前报备（见 2.3），由项目组传播岗陪同，事前向到访者说明儿童保护规则。

6.6 退出机制

个体退出

出现以下情形，办理个体退出：

1. **受益儿童家庭情况改善**：不再符合受益条件，按 6.3 降级处理；
2. **监护人主动申请退出**：填写《退出申请表》，注明原因；
3. **搬离或失联**：连续 2 个月无法取得联系且社区确认已搬离的，登记备注后退档；
4. **存在违背童仓规则且屡教不改的行为**（如反复故意伤害他人、故意损毁物资）：先与监护人沟通、制定行为契约，两次提醒无效后方可办理退出。**【禁止】**因一次过失即劝退。

【必做】退出名额须及时向等待名单中的儿童调配，不得空置。名额调剂须在 15 个工作日内完成。

站点层面的整体退出

见 4.9。此处强调一条：**站点退出时必须做好受益儿童的安置转介**，优先转入邻近站点；确实无法安置的，须提供替代安排说明并报项目组批准。

项目层面的退出

若项目执行中出现重大合规问题或资源断裂，**【必做】**由项目组联合推荐单位制定退出方案，确保已开展服务妥善收尾，未使用资金按 ME 计划要求规范处理。

退出方案必须回答三个问题：

1. 已服务的孩子的后续怎么办？
2. 已投入的场地与物资怎么办？
3. 已承诺未兑现的事项怎么办？

答不上来的退出方案，不算方案。

本章小结：筛选是权力，必须有程序约束；档案是记忆，必须有边界保护；退出是秩序，必须有温度执行。这三件事做对了，孩子会感觉到自己是被认真对待的——而不是被"分配"的。这份被认

真对待的体验，本身就是服务的一部分。

第七章　人：志愿者与社群共建

所有站点都会遇到同一个问题：**这次活动的志愿者没来。** 本章讲的是如何把这个问题从"天天发生"降到"偶尔发生"，以及发生时如何不至于开不了门。

7.1 60 人团队的结构与配比

首年计划组建 60 人志愿者团队。这个数字不是随便定的：按 6 个站点、每站点每周 5 天开放、每天至少 1 名志愿者计算，每周需要 30 人次；考虑到请假、考试、轮换，实际需要 2 倍冗余，即 60 人。

团队结构

层级	人数	角色定位	稳定度要求
骨干志愿者	12 人（每站点 2 人）	可独立带活动的志愿者，承担排班兜底	服务周期 ≥ 6 个月
常规志愿者	36 人（每站点 6 人）	承担值班、活动协助、作业陪伴	服务周期 ≥ 3 个月
机动志愿者	12 人	跨站点支援、大型活动支援、寒暑假集中服务	不限，按需登记
合计	**60 人**		

每站点的配比建议

每个站点常态保有：

- 骨干志愿者 2 人（其中至少 1 名为本地居民或社区工作人员，保证"最后兜得住"的人在场）；
- 常规志愿者 6 人（建议以高校志愿者 4 人 + 本地志愿者 2 人构成，兼顾稳定与活力）；
- 机动补给由邻近站点与项目组调度。

为什么强调"本地志愿者"：高校志愿者流动性大，寒暑假、考试季、毕业季会集中缺位。每站点至少 1—2 名本地志愿者（社区居民、退休教师、本地大学生返乡期间），是站点不关门的关键保

障。

7.2 招募渠道与筛选

四个主要渠道

渠道	预期占比	特点	注意事项
高校团委合作	50%	大连理工大学、大连海事大学等已确定合作关系	需适配学期节奏，寒暑假是缺口
社区本地招募	20%	稳定、熟悉本地、时间灵活	需公示招募，避免被理解为"内部安排"
企业员工志愿服务	15%	单次参与、可带来物资	需培训后方能上岗，不适合紧急补位
社会公开招募	15%	来源多样	审核成本最高，须严格背景核验

招募基本条件

【必做】志愿者须同时满足：

- 年满 18 周岁；
- 具备与服务内容相适应的基本能力（如能流利表达、能与儿童沟通）；
- 有相对稳定的可支配时间，能保证承诺的服务频次；
- 无违法犯罪记录（见下述核验要求）；
- 接受并签署《儿童保护承诺书》。

背景核验

【必做】这是儿童服务的底线要求，不得简化：

1. 核验身份信息；
2. 由本人签署《无违法犯罪记录承诺书》；

3. 对长期参与（服务周期 ≥ 3 个月）且需独立带班的志愿者，**应当**取得相关部门出具的无犯罪记录证明或由其所在单位、学校出具品行证明；
4. 面谈 1 次，了解参与动机与既往经历。

关于第 3 条的分寸：我们不要求志愿者提供过多个人隐私材料，但对于需要独立带班、可能单独接触儿童的岗位，无犯罪记录核验是必须的。**这不是不信任，是制度保护**——它同时保护儿童和志愿者本人。

面试问什么

不要问"你为什么想做公益"这种会得到标准答案的问题。建议问三个场景题：

1. 如果有孩子抢别人的玩具还动手打人，你会怎么做？
2. 如果一个孩子一直不说话、不参与，你会怎么办？
3. 如果今天只有你一个人值班，突然来了 8 个孩子，你会怎么安排？

这三个问题分别考的是：冲突处理、边缘儿童的关注、以及临场控场。答得"政治正确"不重要，重要的是有没有想过。

7.3 三段式培训

【必做】 **志愿者必须完成岗前培训并通过考核方可上岗。未经培训者不得**在站点独立值班，只能在已培训人员带领下协助。

第一段：岗前培训（上岗前，半天 / 4 课时）

课时	主题	内容要点
1	认识项目与童仓	背景、模式、6 个站点、受益对象是谁
2	运营标准与流程	开仓前 / 开放中 / 闭仓后三段流程；台账填写
3	儿童保护与安全	独处禁止、身体接触边界、影像伦理、红线条款
4	应急处理	磕碰、走失、突发疾病、火灾疏散、极端天气；急救箱使用

考核方式：书面小测（10 题）+ 情景问答。两项均须通过，任一不通过须补训。

第二段：季度培训（每季度 1 次，2 课时）

内容包括：

- 上季度运营问题通报与案例复盘；
- 手册修订条款解读；
- 专题技能（如"如何讲绘本""如何带领科学小实验""如何与沉默的孩子沟通"）；
- 优秀志愿者经验分享。

【必做】季度培训签到率纳入站点月度自查指标，低于 60% 的站点须说明原因。

第三段：专项培训（按需）

承接特定任务前必须完成：

专项	对象	时长
疏散演练与安全引导	全员	1 小时
心理疏导常识与识别	骨干志愿者	2 小时
儿童议事会带领	骨干志愿者	2 小时
影像采集规范	传播岗位与值班志愿者	1 小时

培训留存

【必做】每次培训须留存：签到表、课件、现场照片、考核结果。这套材料是志愿者服务档案的一部分，也是向资助方证明我们不是"随便找人来带孩子"的核心证据。

7.4 排班与签到

排班规则

【必做】每月 25 日前完成次月排班，公示于站点并发布到管理群。

排班三条原则：

1. **提前排，同学期排**：排班周期与高校校历对齐，避开考试周；

2. **不允许单人扛**：每个开放日至少安排 1 名志愿者 + 1 名备份联系人；
3. **换班要有记录**：志愿者之间可自行换班，但须提前 24 小时在管理群报备并由站点管理员确认，**不得出现"我以为他会来"的情况**。

签到与工时

【必做】每次上岗签到、离岗确认，填写《附录 A-6 志愿者服务签到表》。

- 服务时长按实际在岗时间计算，含活动准备与收整时间；
- 工时记录每季度汇总，作为服务证明与评优依据；
- 工时记录同时是项目人力成本核算的参考。

缺岗处理

【必做】志愿者缺岗的分级处置：

情形	处置
提前 24 小时请假	站点启用备份人力；不计违约
临时请假（24 小时内）	站点启用备份人力；登记一次口头提醒
未请假缺岗	该次不计工时；口头提醒并记录；累计 2 次转为书面提醒
累计 3 次未请假缺岗	暂停排班 1 个月
连续 2 个月未参与任何服务	退出志愿者名册，如需回归须重新报名

为什么要有缺岗纪律：志愿者的善意值得珍惜，但童仓对孩子开放的时间是承诺。一次缺岗可能意味着二十个孩子面对一扇锁着的门。温情不等于无原则。

7.5 激励与留存

志愿者的目标留存率是不低于 50%，我们努力做到 70% 以上。留存靠的不是热情，是设计。

激励体系

激励形式	内容	频次
服务证书	年度志愿服务证明，注明服务时长与内容	每年 1 次
评优表彰	表彰优秀志愿者 30 人（占团队 50%）	每年 1 次（12 月项目总结会）
专属体验	优先参与新活动设计、与专业人士共事的機會	不定期
成长反馈	定期收到自己服务过的孩子的成长反馈	每季度
社群归属	志愿者社群活动、团建	每半年 1 次
推荐证明	为长期服务者出具实习 / 就业推荐意见（据实出具）	按需

关于"专属体验"这一项：这是最容易被忽略却最有效的激励。志愿者真正想要的往往不是证书，而是"我被信任做更重要的事"。让优秀志愿者参与活动策划、带新人、提出改进建议，成本为零，留存效果最好。

关于“成长反馈”：一本书的影响很难量化，但一个变化可以被看见。每季度告诉志愿者“你陪伴过的那个不说话的孩子，现在会主动举手了”——这比任何物质奖励都有力量。

留存的三条经验

1. **降低单次投入的时间门槛。** 承诺"每周半天"比承诺"每周五个小时"更容易被接受，尽管工作量相同。
2. **让人看到结果。** 志愿者不知道自己做的事有没有用时，就会流失。定期发送服务数据、孩子的变化、家长的反馈。
3. **不要让人一直做同一件事。** 第三个月的新鲜感消失后，给老志愿者一个新角色（如带新人、负责某板块），往往能再续半年。

7.6 家长轮值与后备队

家长轮值

目的：让受益家庭从"被服务者"变成"共建者"。这是项目创新点之一，也是社区内生力量培育的开始。

机制：

- 自愿报名，每站点建立 8—12 人的家长轮值库；
- 每周安排家长承担 1 次开放时段的秩序协助（半天）；
- 轮值内容：借阅登记协助、场地秩序、简单的物资整理；
- 【必做】 **轮值家长不得单独带班**，必须有志愿者同时在场。

回馈机制：

- 轮值时长计入家庭志愿服务记录，出具年度证明；
- 其子女在活动名额紧张时，同等条件下享有优先权；
- 轮值家长自动成为儿童议事会、社群座谈会的优先邀请对象。

**【禁止】 **将轮值作为享受服务的条件——不得出现"不来轮值就取消名额"的表述或做法。自愿是这套机制的前提。

家长后备队

针对高校志愿者寒暑假缺位的缺口，**【必做】 **每个站点建立家长后备队，规模不少于 6 人，能在紧急情况下承担 1 个开放日的秩序维护。

后备队成员须经过简化版岗前培训（侧重儿童保护与应急处理，2 课时），签署《儿童保护承诺书》。

7.7 高校志愿服务基地共建

**【必做】 **与大连理工大学、大连海事大学等高校团委建立志愿服务基地合作，签署共建协议，明确：

条款	内容
服务周期	以学期为单位，每学期期初确定服务名单
人数保障	每校每学期保障不少于 20 名有效志愿者
培训安排	高校负责招募与初筛，机构负责岗前与在岗培训
寒暑假安排	提前 1 个月提交假期服务方案（含返乡本地志愿者名单）
双向反馈	机构每学期向高校反馈志愿者服务表现，用于学分认定或评优参考
挂牌与传播	基地挂牌，双方共同传播，互为背书

【建议】在共建协议中加入"本地生源优先"的条款——家在大连或长海的学生，寒暑假返乡期间正是站点最缺人的时候。这是把劣势（假期断档）转化为优势的关键动作。

7.8 纪律与淘汰

志愿者行为规范

【必做】所有志愿者须遵守以下规范并签署承诺书：

1. 遵守童仓运营标准，不擅自更改开放时间、不擅自取消服务；
2. 尊重每一位儿童，不使用侮辱性、贬损性、比较性评价语言；
3. 遵守儿童保护红线（见第 6 章 6.5 与第 9 章 9.5）；
4. 不接受家长的馈赠、宴请，不与服务对象发生借贷关系；
5. 不以项目名义在外开展私人活动、募款或推销；
6. 不在社交媒体发布未经授权的项目信息与儿童影像；
7. 穿着得体，不在童仓内吸烟、饮酒、进食（饮用水除外）。

分三级的处置机制

级别	触发情形	处置
一级（提醒）	迟到、台账漏记、与工作无关的手机使用	口头提醒，登记备案
二级（警告）	缺岗未报、与家长发生争执、未经授权拍摄	书面警告，暂停排班 1 个月
三级（解除）	触碰儿童保护红线、发生体罚或侮辱行为、泄露儿童隐私、冒用项目名义牟利	**立即解除志愿者身份**，留存书面记录；涉嫌违法的移交司法机关

** 【必做】 **三级处置须在 24 小时内上报项目负责人，由项目组出具书面处理决定并存档。涉及儿童安全的，同步启动第 9 章应急流程并向主管部门报告。

申诉渠道

志愿者对处理决定有异议的，可在收到决定后 7 个工作日内向项目组提出书面申诉，项目组须在 10 个工作日内答复。申诉期间，涉及儿童安全的处置决定不停止执行。

本章小结：志愿者不是免费劳动力，是这个项目真正的主体。我们给他们的东西很有限——一张证书、一句感谢、一段被看见的经历；但他们给孩子的，是一个稳定的、会出现的成年人。留住他们的方法不复杂：给清晰的任务、给明确的培训、给适时的反馈、给体面的退出。做到这四点，留存率自然就上去了。

第八章　台账、数据与财务

这一章是整本手册里最枯燥的，也是最容易被资助方、审计、登记机关逐条检查的。公益项目的失败很少因为"事做错了"，多数因为"说不清楚"。

8.1 十四本必备台账

** 【必做】 **每个站点必须建立并如实记录以下台账。纸质与电子可并行，但纸质台账由站点留存，是现场检查的第一手材料。

#	台账名称	记录人	频次	保存年限
1	值班日志	当日值班人	每日	项目结束后 3 年
2	到访登记表	值班人	每日	同上
3	来访登记表（非在册）	值班人	随时	同上
4	图书借阅登记册	值班人 / 轮值家长	随时	同上
5	物资台账（固定资产与耐用品）	站点管理员	变动即记	同上
6	消耗品进出流水	站点管理员	每周	同上
7	捐赠物资接收登记表	站点管理员	随时	同上
8	活动记录台账（含方案、签到、照片、小结）	活动主持人	每次活动	同上
9	钥匙借用登记表	站点管理员	随时	同上
10	安全检查记录（日 / 周 / 月）	值班人 / 管理员 / 专员	日周月	同上
11	受益儿童服务档案	项目专员	每月汇总	同上
12	志愿者服务档案（含工时）	站点管理员	每月汇总	同上
13	月度物资盘点表	站点管理员	每月	同上
14	突发事件登记表	站点管理员	随时	永久留存

> 项目组层面另建：月度运营报告、财务总账与明细账、捐赠台账、资产负债表式物资清单、对外传播台账、培训台账。上述台账由项目组行政岗统一维护。

台账的三条铁律

1. **不补记。** 事后凭印象补填的台账等同于假账。**【禁止】**月末集中补写整月值班日志。发现漏记的，应在发现当日注明"补记于某日"并说明原因，漏记超过 3 次的站点须在月报中说

明。

2. **不涂改。** 写错了划线更正并签名，不得使用涂改液、不得撕页。
3. **不美化。** 人次就是人次，降到 2 人就写 2 人。数据难看是管理问题，数据不实是诚信问题。**后者没有回旋余地。**

8.2 数据口径统一定义表

【必做】以下口径全项目统一，任何报表不得自行变更定义。

指标	定义	计算方式	易错点
服务人次	同一儿童每参与一次开放服务计 1 人次，当日多次进出计 1 人次	按日到访记录汇总	误按自然月平均；重复计数
受益儿童人数	去重后的受益儿童个体数	按档案编号去重	与人次混淆
开放天数	实际开放的天数	值班日志计数	误计为应开放天数
日均服务人次	服务人次 ÷ 实际开放天数	见 4.4	用自然日做分母
活动场次	完成七步流程并归档齐全的活动	活动台账计数	资料不全仍计入
活动参与人次	各场活动签到人次之和	签到表汇总	与到访人次混算
志愿者人次	参与服务的人次（按天计）	签到表汇总	与志愿者人数混淆
志愿者人数	在册志愿者总数	名册计数	含未实际服务者
志愿者留存率	期末仍在册并持续服务的志愿者 ÷ 期初在册志愿者	名册比对	把退出者剔出分母
满意度	满意及以上占比	问卷统计	样本不足仍做比例推算

【必做】月报、季报、总结报告中所有数据须能与台账逐项倒查。检查方随机抽取任一个月，须能在 15 分钟内调出对应的全部原始记录。

8.3 月度报表与提交时限

站点月度报表包

【必做】每月 3 日前（遇节假日顺延 2 日），各站点向项目组提交上月报表包：

材料	内容
月度运营情况表	开放天数、服务人次、日均人次、受益人数、活动场次与参与人次
活动台账	当月每场活动的方案、签到、照片、小结
物资盘点表	月末盘点结果，含缺失说明
安全检查记录	日、周、月三级检查记录原件或扫描件
志愿者服务汇总	当月服务人次、工时、新增与退出情况
异常与整改说明	本月发生的问题、处理过程、当前状态
财务报销单据	站点零星支出票据（见 8.5）

由站点管理员整理、对口项目专员复核签字后提交。逾期未交的站点，项目组在下发物资与拨付活动经费时顺延处理。

项目组月度汇总

【必做】每月 10 日前，项目组完成全项目汇总，形成《项目月度执行报告》，内容包括：数据总览、进度对比（对照年度分解目标）、问题清单、下月计划、财务执行情况。

该报告是向 ME 计划提交月度执行报告的基础材料，由项目负责人审定后报送。

关键节点的进度对照

节点	应达成	检查内容
第 2 月末	6 个站点场地确定并开工，60 名志愿者招募完成，1 场全员培训	协议、花名册、培训记录
第 4 月末	6 个童仓改造完成并验收合格（合格率 100%），全部开放	验收单、开放记录
第 6 月末（Q2）	累计活动 22 场；服务人次达全年 30%	活动台账、月度报表
第 9 月末（Q3）	累计活动 64 场；中期需求调研完成；服务人次达全年 70%	同上 + 调研报告
第 11 月末（Q4）	96 场全部完成；《服务手册》初稿完成	活动台账、手册初稿
第 12 月末	受益儿童服务档案整理完成；总结会召开；《服务手册》定稿；志愿者评优完成	档案、会议记录、定稿

> 进度低于对照值 15% 以上的，项目组须在当月报告中专项说明原因与追赶措施。

8.4 预算科目与列支边界

年度支出预算（500,000 元）

#	科目	金额（元）	占比	说明
1	场地改造与安全设施	140,000	28.0%	6 站点平均约 23,000 元，含电路、防撞、通风防潮、消防、排烟等
2	家具与设备	50,000	10.0%	书架、桌椅、收纳柜、白板、除湿设备等
3	图书采购	30,000	6.0%	募集为主、采购补足；含年度 15% 更新
4	玩具与教具	20,000	4.0%	益智玩具、科学套件、美术用品
5	活动耗材	28,000	5.6%	全年 96 场活动及日常消耗
6	人员费用	90,000	18.0%	按各岗投入比例核算的人力成本
7	志愿者保障与激励	22,000	4.4%	保险、交通与餐费补贴、证书与评优
8	培训与督导	16,000	3.2%	岗前与季度培训、外部专家、督导差旅
9	传播与品牌物料	16,000	3.2%	图文视频制作、印刷品、展板
10	评估与调研	14,000	2.8%	第三方评估、满意度调查、问卷印制
11	应急储备	50,000	10.0%	应对物资短缺、临时维修、场地迁址等
12	机构管理费	24,000	4.8%	机构运转必要分摊
	合计	**500,000**	**100%**	

列支边界

可以用于：

- 站点建设与运营直接相关的支出；
- 受益对象的服务活动支出；
- 志愿者的必要保障（交通、餐补、保险）；
- 按投入比例核算的项目人员费用；

- 必需的评估、传播、管理费用。

【禁止】以下支出：

- 招待费、礼品性支出（不含面向志愿者的小额激励）；
- 与服务对象家庭之间的现金往来；
- 未经预算调整的固定资产大额购置；
- 与本项目无关的机构其他活动支出；
- 现金发放无签收手续的款项。

预算调整

- 同一一级科目内调剂，站点报项目组批准；
- 跨一级科目调剂，金额在 20,000 元以内的由项目负责人批准；
- 跨一级科目且超 20,000 元，或总预算结构调整超过 10% 的，**【必做】**须按 ME 计划管理要求履行报批程序。

关于其他来源资金的说明

本项目上一年度收入合计 384,830.33 元，来源构成为：其他平台募捐 284,830.33 元、个人捐赠 50,000 元、政府资金 50,000 元。本年度预计资金来源包括 ME 计划资金支持、其他平台募捐及政府项目支持。

【必做】不同来源资金须按各自协议约定分别核算、分别列支。政府资金与 ME 计划资金的使用范围、科目比例、报销凭证要求可能不同，**不得混用、不得相互垫付后不清理**。项目组财务岗须按资金来源建立平行台账。

8.5 报销、票据与审批权限

审批权限

金额区间	审批人	备注
单笔 ≤ 1,000 元	对口项目专员	事后由项目组抽查
1,000 元 < 单笔 ≤ 5,000 元	项目负责人指定授权人	需附比价或说明
单笔 > 5,000 元	项目负责人	需事前审批
单次 ≥ 20,000 元的采购	项目负责人 + 按资助方要求报批	需比价 3 家或履行采购程序

票据要求

【必做】：

- 所有支出须取得合法有效票据，票据抬头、税号须与机构信息一致；
- 票据须注明支出事由、发生时间、经手人；
- 单笔支出须有审批单、票据、验收单（物资类）三者齐全；
- 无法取得正规票据的小额零星支出，须填写《无票据支出说明单》，注明事由、金额、收款人、见证人，单笔不得超过 200 元，同一站点每月不超过 500 元。

报销时限

【必做】支出发生后 30 日内完成报销手续；跨年度不得报销上一年度票据。每季度的票据须在季度结束后 15 日内完成归集。

不得触碰的三条

1. **【禁止】**白条入账、虚开发票、拆分票据规避审批；
2. **【禁止】**以个人名义资金垫付后再无凭证报销大额款项；
3. **【禁止】**任何形式的资金体外循环。

8.6 捐赠物资的估值与入账

本项目大量依赖社会捐赠（年度目标：图书 3000 册、玩具 1500 件，联动 10 家本地企业）。捐赠处理不当，会造成账实不符。

接收流程

捐赠方提出意向 → 项目组核对《物资需求清单》（避免品类失衡）
→ 双方确认品类、数量、新旧程度
→ 现场或到库验收，填写《附录 A-14 捐赠物资接收登记表》
→ 出具《捐赠接收函 / 捐赠收据》（如需）
→ 录入物资台账，办理实物入库
→ 反馈使用情况（照片、使用说明），并向捐赠方致谢

估值规则

【必做】捐赠物资须估价入账：

- 有发票或购买凭证的，按票面金额或市场价孰低确认；
- 无凭证的，按同类物资市场均价估算；
- 二手物品按成色折算，一般不超过同类新品市场价的 50%；
- 无法合理估值的，按数量登记、金额栏注明"（公允价值无法可靠计量）"，不得虚估。

处置：接收的捐赠物资**不得**折价出售、分配给个人，或未经登记流入其他用途。不符合使用标准的捐赠物资（如成人读物、破损玩具），应登记后**婉拒或转赠其他合适机构**，并在台账注明去向。

> **如何婉拒而不伤关系**：直接说"我们用不上"会得罪捐赠人。正确的做法是给出《物资需求清单》，说明"我们现在最缺的是这三类"，把对方引到真正需要的品类上。若对方坚持捐赠不适应物资，可接收后明确登记为"转赠处理"，并书面告知将转赠给某类机构，同时表达感谢。

8.7 固定资产管理与移交

登记

【必做】单价 ≥ 500 元且使用年限超过 1 年的物品列入固定资产，编号管理。

编号规则：`TC-站点编号-品类代码-流水号`，例如 `TC-03-JJ-004` 表示 3 号站点的家具类第 4 件资产。

【必做】每件固定资产粘贴标签，标签内容包括编号与购置年份。

盘点与处置

- 每半年盘点 1 次，由非站点人员参与抽盘；
- 报废须填写《资产报废申请单》，注明原因，由两人以上见证；
- 调拨须填写《资产调拨单》，双方站点管理员签字。

项目结束时的移交

【必做】项目周期结束或站点退出时：

1. 完成全面资产盘点；
2. 与站点所在社区（村）签署《资产移交协议》，明确资产继续用于儿童服务；
3. 可移动资产在站点间调剂使用的，办理内部调拨；
4. 按资助方要求需处置的，按其规定执行；
5. 移交清单报项目负责人签字，并向资助方通报。

移交的意义：我们不希望出现"项目结束，童仓变仓库"的情况。资产留在社区、继续服务于儿童，是赠与方与受助方共同的期待，应在移交协议中以条款形式固定下来。

8.8 信息公开与接受监督

例行公开

【必做】：

- 每月向 ME 计划提交月度执行报告与财务报表；
- 每季度通过项目公众号发布阶段性进展摘要（含人次、场次、站点信息）；
- 年度结束后编制年度工作报告，按规定向社会公开。

接受监督

监督方	形式	频率
ME 计划	月度报告、中期评估、结项评估	按月 / 按节点
登记管理机关	年报、专项检查	按年度
社区（村）与家长	季度社群座谈会、站点公示	每季度
第三方评估机构	独立评估	中期与末期
社会公众	公众号、视频号公开	持续

** 【必做】 **邀请 ME 计划督导参与中期评估，及时反馈项目创新点与待改进问题。对监督方提出的整改意见，须在 15 个工作日内提交整改方案，30 个工作日内反馈整改结果。

本章小结：项目做的事能不能被相信，取决于账本经不经得起翻。台账的目的不是证明我们做得好，而是证明我们能说清楚。这份"能说清楚"，最后会变成第二年、第三年还能拿到资源的原因。

第九章　风险、安全与应急

这一章希望你永远用不上。但请把它读完，并且每年重读一次。

9.1 风险登记册

以下风险已在项目设计阶段识别，每条都有对应的常态化规避动作。**【必做】**项目组每季度复核一次风险等级，站点按照"常态化动作"列执行。

#	风险	等级	常态化规避动作	触发预警的信号
R1	场地被收回或规划调整	高	储备 2—3 个备选场地；协议约定提前 3 个月通知；每月与社区沟通一次	社区提及"要用这间屋"；周边开始施工围挡
R2	志愿者流失导致停开	高	每站点 2 名本地志愿者兜底；家长后备队 ≥ 6 人；激励体系	连续 2 周排班缺口 ≥ 2 人次
R3	物资品类失衡或短缺	中	发布《物资需求清单》定向募集；预留 10% 应急储备金；提前调研需求	某类耗材连续 2 周缺货
R4	儿童参与度下降	中	季度需求调研；儿童议事会；半年调整活动内容	连续 2 周日均 < 3 人次；活动实到 < 报名 60%
R5	儿童人身伤害	高	三级安全巡查；急救箱；成人不得独处；活动前安全提示	出现未造成伤害的险情（近失事件）
R6	台风等极端天气（海岛）	高	关注气象预警；台风橙色以上预警停止开放；提前通知家长	气象部门发布台风、大风蓝色以上预警
R7	舆情与投诉	中	影像授权制度；家长沟通渠道；投诉 24 小时响应	家长群出现集中质疑；自媒体出现相关内容
R8	财务与合规	高	分来源核算；三级审批；定期自查	票据缺失、超预算、跨科目垫付
R9	儿童保护事件	极高	背景核验；禁用独处；身体接触边界；强制报告义务	任何相关苗头，无论是否证实
R10	合作方（企业 / 高校）退出	低	多渠道并行，单一来源占比不超过 50%	合作方人事变动、经费调整传闻

关于 R5 的"近失事件"：一次差点造成伤害但没造成伤害的事（孩子差点撞到柜角、差点点燃纸张），是最后的免费教训。** 【必做】 **近失事件同样须登记并分析，不得因为"没出事"就不记录。

9.2 儿童意外伤害应急流程

现场处置六步

① 保护现场、中止活动 → ② 判断伤情 ↓ ③ 处置（或送医） ← ④ 通知家长 ← ⑤ 记录上报 ← ⑥ 复盘改进

第一步：立即停止活动，疏散围观儿童，避免二次伤害。

第二步：由在场成人中最先到达者快速判断：

伤情	处理
轻微擦伤	用急救箱处理，安抚情绪，继续观察
出血较多	加压止血，立即送医
疑似骨折	不移动患肢，固定后送医
头部受伤、意识不清	**立即拨打 120**，不搬运、不给水不给食物
烫伤	冷水冲淋 15 分钟以上，勿涂牙膏酱油，水泡勿挑破，覆盖干净敷料后送医

第三步：使用急救箱处置。** 【必做】 **处置人员须佩戴一次性手套，避免直接接触血液。

第四步：通知家长。** 【必做】 **无论伤情轻重，当日必须通知到监护人，如实说明情况。隐瞒小伤是最愚蠢的做法——孩子回家说出真相时，信任就崩了。

第五步：填写《附录 A-15 突发事件登记表》，内容包括：时间、地点、当事人、在场人员、事件经过（客观描述）、处置过程、通知家长时间与方式、后续跟进。

** 【必做】 **上报时限：轻微伤 24 小时内书面报告项目组；需送医的，**处置同时**电话报告站点管理员与对口项目专员。

第六步：48 小时内完成复盘，回答一个问题：**这件事能不能通过某个管理动作避免？** 若答案是"装修时可以预见却没做"，就进入整改清单。

必备信息卡

** 【必做】 **每个站点的急救箱外侧或安全角张贴以下信息，值班人须熟记：

- 120、119、110
- 站点管理员姓名与电话
- 对口项目专员姓名与电话
- 社区值班电话
- 最近医疗机构名称与路线（海岛站点须注明最近的卫生所与岛内转运方式）

关于保险

【必做】本项目须为到访儿童、志愿者投保相应的意外伤害保险，投保责任由项目组统一办理。海岛站点须额外确认转运与救治链条的可用性。

【必做】每次事故发生后，站点须在 24 小时内协助家长向保险公司报案，不得推给家长自行处理。

9.3 消防、地震与台风

火灾

预防：

- 灭火器每站点 1—2 具，每月检查压力与有效期；
- 疏散通道任何时候不得堆放物品；
- 电器散会后断电，插线板不得串联、不得覆盖；
- **【禁止】**在童仓内使用明火、大功率电热设备、充电式电动车电池。

处置：

```
发现火情 → 大声呼"着火了"，立即组织儿童疏散
        → 成人带领儿童沿疏散路线到安全集合点，清点人数
        → 拨打 119，同时报告站点管理员
        → 初期小火在确保自身安全前提下使用灭火器扑救
        → 全部人员撤离后再次清点，确认无人滞留
```

【必做】每个站点须张贴疏散路线图，并每年至少开展 1 次疏散演练（可与安全课堂结合）。

地震

就地避险优先于奔跑。**躲在坚固桌下或承重墙墙角**，保护头颈；震动停止后迅速疏散到开阔地带。

海岛及老旧社区建筑年代较早，**【建议】**在建仓阶段请专业人员评估建筑抗震性能。

台风与大风（海岛站点重点）

【必做】分级响应：

预警等级	响应动作
台风 / 大风蓝色预警	检查门窗加固、收回室外物品；通过家长群提示注意安全
黄色预警	停止当日户外活动；加固或收起室外设施；检查防汛防潮措施
橙色及以上预警	**停止开放**；切断非必要电源；转移重要物资至高处；张贴停开通知并在群内通知家长
预警解除	检查场地安全后方可恢复开放，检查内容包括：房屋渗漏、电路、家具稳固、霉变、消防器材受潮

【必做】海岛站点的防潮工作在台风季节须提高频次，见 4.7。

关于"要不要提前关门"

宁可多做一次。停开一次的成本是几十个人次；冒险开放一次的成本无法计量。**【必做】**当站点管理员与对口项目专员对是否停开判断不一致时，**以更保守**的判断为准。

9.4 儿童冲突、走失与突发疾病

儿童之间发生冲突

处置原则：先分开、后处理；先安抚、后评判。

1. 立即将双方分开，避免围观起哄；
2. 分别了解经过，**不要当场断案**；
3. 有伤害的按 9.2 处理；

4. 引导双方表达感受，达成简单的修复（道歉、握手、一起收拾）；

5. 事后通知双方监护人，语气平静，不贴"爱打人"的标签；

6. 频繁发生冲突的儿童，上报项目组，评估是否需要心理疏导转介（见 5.7）。

【禁止】 **任何形式的体罚、罚站、当众批评、羞辱性语言、集体连坐。 【禁止】 **说"你再这样就别来了"——这句话对一个无处可去的孩子的杀伤力，远超我们的想象。

儿童走失或未按时回家

**【必做】 **处置流程：

```
发现异常（该走没走、该回没回）
  → 立即在童仓及周边 50 米范围内寻找（5 分钟）
  → 同步通知站点管理员与对口项目专员
  → 联系监护人确认是否已回家（5 分钟内）
  → 均未果：通知社区；调取到访登记获取最后离开时间
  → 仍未果（超过 30 分钟）：报警，并上报项目负责人
  → 全程记录时间线
```

预防：严格做到出入登记。这就是 4.4 要求每一名儿童都登记的原因——**登记簿上的时间，是走失处置中唯一的坐标。**

突发疾病

情形	处置
发热	隔离至相对独立区域，通知家长接回，不得自行给药
呕吐腹泻	通风、清理、消毒，通知家长接回
抽搐	侧卧防窒息，不塞东西进嘴，**立即拨打 120**
过敏（呼吸困难、皮疹扩散）	**立即拨打 120**，询问是否携带抗过敏药物
哮喘发作	协助使用其自带药物，保持坐位，**立即拨打 120**

【禁止】 **任何情况下由非专业人员给儿童服用任何口服药物。这一条没有例外。**

**【必做】 **在受益儿童建档时收集健康信息：是否有过敏史、慢性病、特殊疾病，并在《基本信息卡》显著位置标注。值班人交接时须口头提醒重点关注对象。健康信息属敏感隐私，仅限站点管理员、对口项目专员与当班志愿者主管知悉。

9.5 儿童保护政策

这是本项目最重要的一节。

六项基本规则

【必做】所有工作人员、志愿者、轮值家长、外部合作人员进入站点前须签署《儿童保护承诺书》，承诺：

1. **不独处**：不得单独带一名儿童进入储物区、卫生间区域、任何不对外的封闭空间；不得让一名儿童单独留在童仓内的任何区域。
2. **不接触边界模糊**：避免不必要的身体接触。必要的保护性动作（如防止摔倒扶一把）应在有他人在场时进行。**不拥抱、不亲吻、不坐在腿上、不进行身体上的逗弄。**
3. **不使用伤害性语言**：不侮辱、不嘲笑、不威胁、不进行与他人比较的评价。
4. **不私联**：不得与受益儿童或其家庭建立工作之外的私人联系方式与关系，不得私下邀请、不得私赠礼物、不得发生借贷关系。
5. **不泄露**：遵守第 6 章的隐私红线。
6. **必报告**：发现任何可能侵害儿童的行为或线索，无论涉及谁，**必须立即报告**。隐瞒不报的，与行为人同等追责。

关于"必报告"的说明

有人会担心：报告了没有证据的事，会不会伤害同事？

我们这样看待这个问题：**报告的对象是事实线索，不是结论。** 我们要求报告的是"我看到了什么"，而不是"我认为他做了什么"。调查和判断由项目组与职能部门负责。

一个让人不敢报告的环境，本身就是对儿童最危险的环境。

强制报告义务

【必做】发现儿童遭受或疑似遭受虐待、遗弃、性侵害、严重营养不良无人照料等情形的，依法向公安、民政、妇联等部门报告。这是法定义务，不属于内部事务，不得以"家丑不可外扬""家长求我们别说"为由隐瞒。

对外来人员的适用

【必做】任何外部人员（媒体、捐赠人、检查人员、参观者）进入站点，须：

1. 提前报备并获批准；
2. 由项目组或站点指定人员全程陪同；
3. 事前被告知儿童保护规则；
4. 不得在无陪同情况下接触儿童；
5. 登记来访信息。

9.6 舆情处置

四小时原则

【必做】任何涉及本项目的负面信息，自发现起 4 小时内必须完成：核实 — 上报 — 初步方案的闭环。

```
发现 → 截图留证 → 30 分钟内上报项目组传播岗与负责人
     → 4 小时内完成事实核实并确定回应口径
     → 24 小时内作出回应或在内部明确处理意见
     → 处置完成后复盘，形成《突发事件登记表》舆情类记录
```

回应原则

原则	具体做法
先事实后态度	说清楚发生了什么，再表达态度，不要只有态度没有事实
不推诿	是我们的责任就承认，属于误解就平静解释
不攻击	不与质疑者对骂、不揣测动机、不使用"别有用心"这类表述
保护当事儿童	任何时候不披露儿童身份信息与家庭情况
给时间表	说清楚什么时候给进一步结果，并按时兑现

【禁止】任何人在未经项目组授权的情况下，以个人或站点名义对媒体、自媒体作出回应，或在群聊中发表未经确认的推测。

常见舆情类型预判

类型	预防动作
家长质疑受益名单不公	两次公示留痕；筛选标准公开；申诉渠道畅通
质疑物资去向	捐赠接收登记完整；资产编号可查；每季度公示
儿童受伤的家长追责	严格巡查；保险到位；如实及时沟通
影像使用的争议	书面授权；不拍正脸特写；不露家庭环境
志愿者言行不当	培训与承诺签署；三级处置机制

9.7 廉政与利益冲突

基本规定

【禁止】工作人员与志愿者：

- 收受受益家庭的财物、宴请、礼品卡；
- 挪用、侵占项目物资，或将捐赠物资据为己有；
- 向合作方索要或暗示回扣、好处；
- 利用项目资源为个人或亲友谋取利益；
- 在物资采购中为关联方提供便利。

利益冲突申报

【必做】出现下列情形须事前书面申报，并由项目组作出安排：

- 工作人员或志愿者的近亲属拟成为受益对象；
- 工作人员或志愿者与合作方存在亲属、投资或雇佣关系；
- 任何可能使个人利益与项目利益冲突的情形。

申报不等于禁止。 一位工作人员的侄子住在服务范围内，这不一定是问题——但他必须申报，由项目组安排其他人完成该儿童的入户核实。这套动作保护的是所有人。

本章小结：本章清单里的绝大多数动作不需要额外花钱，只需要认真。真正让人后悔的，往往是回过头才发现：花了几万元装修，却没花过一天时间做疏散演练。请把预防性动作写进常态安排，而不是写进事故之后的整改报告。

第十章　质量控制与评估

"做得好不好"这件事不能等到第 12 个月再想。质量控制是每天发生的小检查，不是年底的一次大动作。

10.1 三级督导体系

```
第一级：站点自查（每周/每月，站点自己查）
        ↓ 结果与问题上报
第二级：项目组巡检（每月实地 + 每季度覆盖全部站点）
        ↓ 发现问题台账化，跟踪整改
第三级：外部评估（中期 + 末期，第三方机构 / 资助方督导）
        ↓ 结论反馈至运营
```

第一级：站点自查

由站点管理员负责，每周一次快速自查、每月一次完整自查（见 10.2）。

自查的价值在于**自己先发现问题**。被动被查出来和主动报出来，性质完全不同：前者是失职，后者是管理。

第二级：项目组巡检

【必做】：

- 每站点每月实地巡检不少于 1 次（海岛站点可采用"每月不少于 2 次实地 + 每周 1 次远程"的组合）；
- 每季度覆盖全部 6 个站点；
- 巡检不提前通知具体日期（但应提前告知会不定期到访，避免造成"抓漏洞"的对立感）；
- 巡检使用统一《站点巡检表》，逐项打分并拍照留证；
- 巡检结果 3 个工作日内反馈站点，问题清单须有整改时限。

巡检的态度问题：巡检不是挑刺，是帮站点发现自己看不到的东西。巡检人员到达时先问"最近有什么难处"，而不是直接翻台账，会获得完全不同的合作效果。

第三级：外部评估

【必做】：

- **中期评估**（第 7—9 月）：邀请 ME 计划督导参与，结合中期需求调研，评估首半年执行情况，形成《中期评估报告》；
- **末期评估**（第 12 月）：由第三方评估机构开展成效评估，形成《项目末期评估报告》；
- 评估内容包括：目标达成度、模式规范性、受益对象成效、财务合规性、可持续性。

10.2 站点月度自查表（20 项）

【必做】每月最后一个开放日完成，站点管理员与对口项目专员共同签字。

#	自查项	判定标准	通过
1	开放天数	当月开放 ≥ 应开放天数的 95%	☐
2	日均人次	≥ 5 人次/开放日	☐
3	值班日志	每日填写，无事后整月补记	☐
4	到访登记	每名到访儿童均有登记	☐
5	活动场次	按季度排期完成	☐
6	活动归档	每场均含方案、签到、照片、小结	☐
7	图书数量	≥ 200 册且上架率 ≥ 90%	☐
8	玩具数量	≥ 30 件且可用率 ≥ 90%	☐
9	借阅记录	有登记，且与实际在借一致	☐
10	物资台账	账实相符（抽查 10 项）	☐
11	消耗品流水	有记录，无不明缺口	☐
12	捐赠登记	新接收物资 100% 登记	☐
13	急救箱	物品齐全、无过期、未锁闭	☐
14	灭火器	在位、压力正常、有效期内	☐
15	用电安全	无明线、无串联、散会后断电	☐
16	通道与视线	通道 ≥ 1.2 m，无视线死角	☐
17	利器管理	专柜上锁，用后清点	☐
18	卫生与防潮	地面清洁、无霉味，海岛站点湿度记录完整	☐
19	志愿者到岗	无因缺岗导致的停开	☐
20	影像授权	本月所有影像均有对应授权	☐

判定与处理：

- 20 项全部通过：正常；
- 1—3 项不通过：站点 5 个工作日内提交整改说明，自行整改；

- 4 项及以上不通过：项目组介入实地核查，站点须提交整改进度表，2 周后复查；
- 连续 2 个月 4 项以上不通过：站点负责人调整，并报项目负责人。

10.3 满意度调查

评估目标要求：家长与儿童满意度均 ≥ 90%。

调查频次与对象

对象	频次	方式	样本量
儿童	每季度 1 次	口头 + 画表情（低龄）；简易问卷（高龄）	不少于当期活跃儿童的 50%
家长	每半年 1 次	问卷 + 座谈会	不少于在册家庭的 50%
志愿者	每半年 1 次	在线问卷	全体

儿童问卷（简易版）

今天的童仓，给你几分？（涂色）
😊 非常好　　😐 一般　　😞 不太好

你最喜欢这里的什么？_____
你还想要什么？_____
你觉得在这里安全吗？　□ 安全　□ 一般　□ 有点害怕

三个问题足够。**不要给小学低年级孩子发带水久五级量表的问卷**，他们既读不懂也不耐烦。

家长问卷（核心题）

1. 您认为孩子来童仓后最大的变化是？（多选）
   - □ 更愿意出门 / 有固定的去处
   - □ 认识了更多伙伴
   - □ 看书更多了
   - □ 更敢于表达
   - □ 安全知识增加了
   - □ 没有明显变化
   - □ 其他：_____

2. 您对童仓的开放时间是否满意？ □ 满意 □ 一般 □ 不满意
3. 您对童仓的安全管理是否放心？ □ 放心 □ 一般 □ 不放心
4. 您对活动的整体评价？ □ 满意 □ 一般 □ 不满意
5. 您希望增加哪类服务？_____
6. 您是否愿意参与童仓共建（轮值 / 捐赠 / 出主意）？ □ 愿意 □ 不愿意

** 【必做】 **问卷结果须分类统计并写入季度报告。满意度未达 90% 的站点，须逐条分析"不满意"集中在哪一项，并在下一季度给出针对性改善措施。

10.4 评估指标核验

以下是项目的承诺性指标，与申请书一致。** 【必做】 **项目组每月跟踪，每季度核验。

定量指标

指标	目标值	核验依据	频次
童仓建设验收合格率	100%	验收单	建设期
服务人次	全年 1500	到访台账	月度
受益儿童覆盖	6 个站点全覆盖	受益名单	季度
每个童仓日均服务	≥ 5 人次	月度报表	月度
每周开放天数	≥ 5 天	值班日志	月度
活动场次	全年 96 场	活动台账	季度
志愿者人数	60 人	志愿者名册	季度
志愿者留存率	≥ 50%	名册比对	年度
募集图书	3000 册	捐赠台账	年度
募集玩具	1500 件	捐赠台账	年度
联动本地企业	10 家	合作协议/捐赠记录	年度
公众号 / 视频号内容	≥ 48 篇/条	传播台账	月度
累计阅读量	≥ 5 万次	后台数据截图	季度
家长满意度	≥ 90%	问卷	半年
儿童满意度	≥ 90%	问卷	季度
服务手册	1 份	成稿	年度

定性指标

通过访谈与档案核查确认：

方面	核验方式
童仓运营机制规范性	台账抽查 + 现场观察 + 人员访谈
社区协作紧密性	社区访谈 + 共建活动记录
服务模式可复制性	第三方评估 + 外部机构访谈
受益儿童成效	成长跟踪小结 + 家长访谈 + 教师反馈

** 【必做】 **定性核验须保留原始访谈记录，不得只有结论没有出处。第三方评估随机抽取受益对象回访时，样本不得由项目组指定。

10.5 成效故事采集

数据是骨架，故事是血肉。** 【必做】 **每个站点每月采集并提交不少于 1 个儿童故事素材（见 2.2.3）。

采集规范

一份完整的故事素材包含：

- 儿童化名与年龄；
- 一段具体的变化事实（不是形容词堆砌）；
- 一句儿童或家长的原话；
- 2—3 张符合影像规范的照片；
- 采集人与日期。

采集伦理

【必做】：

- 采集前取得监护人与儿童本人的口头同意，发布前取得书面授权（《附录 A-16 影像使用授权书》）；
- 儿童有权在任何时候撤回授权，且撤回后已发布内容须下架；
- 不得诱导儿童说出"感动化"的表述（如"你现在开心吗？你说谢谢叔叔阿姨"）；
- 不得拍摄家庭贫困细节（破旧的墙、简陋的灶台）；

- 不得拍摄正脸特写，优先使用背影、侧影、局部（手部、作品）；
- 不得公开儿童真实姓名、学校、家庭住址。

关于"苦难叙事"：这一条要特别警惕。一些传播素材会不自觉地强化"他很惨，所以我们帮了他"，这对孩子的自我认知是长期伤害。我们主张的叙事是"**有一个地方，他可以去**"，而不是"有一个孩子，他有多惨"。

10.6 投诉与反馈处理

渠道与响应

** 【必做】 **每个站点须在入口张贴投诉渠道，包含：投诉电话、项目组邮箱、社区联系电话。三种渠道同时开放，不得只有一个。

环节	时限	责任方
受理登记	即时	站点管理员 / 项目专员
首次回应	24 小时内	站点管理员
调查核实	5 个工作日内	对口项目专员
处理答复	10 个工作日内	项目组
复杂事项延期	须书面告知原因与新的时限	项目组
归档	处理完成后 3 个工作日内	行政岗

处理原则

1. **先听完整。** 不让投诉人重复讲述第二遍，也不要急着解释。
2. **不辩解。** 第一句回应应该是"您说的情况我们记下了，会在 X 日内给您答复"，而不是"其实是因为……"。
3. **有回执。** 所有书面投诉须出具《投诉受理回执》，写明受理编号与时限。
4. **必闭环。** 每一个投诉都要有结论，即使结论是"投诉不成立"，也要说明理由与依据。
5. **建台账。** 投诉按类型统计，季度分析，用于识别系统性问题。

【建议】重视"小抱怨"。一个家长说"上次活动临时取消也没通知"，背后可能是十几个家长的相同体验，只是别人没说。

10.7 问责机制

问责情形与处置

情形	处置
台账造假、数据虚报	书面警告；涉及资助方报告数据的，重新核查并更正上报；情节严重者解除志愿者身份或劳动关系
隐瞒突发事件不报	书面警告；造成后果的加重处理
触碰儿童保护红线	立即解除，涉嫌违法的移交司法机关（见 7.8、9.5）
连续两次季度巡检同一问题未整改	站点负责人调整
财务违规	按机构财务制度处理，追回违规款项，涉嫌违法的移交司法机关
泄露隐私	按 6.5 红线处理

问责的目的

问责不是为了惩罚，是为了让所有人知道红线在哪里。

一次被妥善处理的失职，会让团队对标准产生真实的敬畏；一次被悄悄放过的失职，会让整本手册变成废纸。

因此，**【必做】**所有问责处理须在站内通报（隐去当事人姓名），说明违规情形与处置结果，让规则被看见。

本章小结：质量控制最贵的是掩饰，最便宜的是自查。20 项月度自查表花 40 分钟填完，换来的不是一张交给谁的表，而是"这个月我们站得住"的底气。年底那份漂亮的总结，不过是十二份称职的月度自查摞起来的高度。

第十一章　传播、品牌与资助方关系

传播不是做完事情之后的锦上添花，它是项目的一部分：**它决定了第二年还有没有人愿意支持这件事，也决定了下一个社区会不会主动找上门。**

11.1 品牌口径与视觉识别

名称口径

** 【必做】 **对外统一表述：

场合	标准表述
项目全称	童仓里的阳光——大连市乡村社区困难儿童活动阵地
简称	童仓里的阳光
阵地名称	××社区活动童仓（不使用其他名称）
模式表述	"空间 + 服务 + 社群"三维模式
机构全称	大连市青年公益事业发展促进会

** 【禁止】 **在对外传播中使用"四点半课堂""儿童之家""托管中心"等替代名称。名称的每一次混用，都在稀释我们已经投入的品牌积累。

视觉识别使用

【必做】：

- Logo 由项目组统一提供矢量文件，不得自行描摹、不得拉伸变形、不得更改配色；
- 站牌、海报、手册、展板、PPT、视频片尾须统一使用；
- 物料设计稿发布前须经项目组传播岗确认；
- 涉及 Logo 变更或新物料类型的，报项目负责人批准。

一句话介绍

为了方便所有人在任何场合介绍项目，**【建议】**统一使用这段口径：

> "童仓里的阳光"是大连市青年公益事业发展促进会执行的儿童服务公益项目，由 ME 公益创新资助计划支持。我们在大连市的 6 个海岛乡村和老旧社区，把闲置空间改造成"活动童仓"，每周开放五天，给孩子一个安全、免费、有人陪伴的成长空间。

11.2 ME 计划标识使用规范与联动

标识使用

【必做】：

- 所有由本项目资助产生的物料，须标注 ME 公益创新资助计划标识（以下简称"ME 标识"）；
- ME 标识须按其品牌规范使用，不得变形、不得单独更改颜色、不得置于不恰当的视觉背景上；
- **不可**使用已过期版本的 ME 标识；新版本发布后，存量物料分批更新；
- ME 标识与机构 Logo 同时出现时，位置、大小关系按其规范处理；有疑问时报项目组确认，不得凭感觉摆放。

必须标注的场合

场合	标注方式
站牌	与机构 Logo 并列，置于站牌显著位置
所有上墙制度与三张表	页眉或页脚标注
公众号、视频号推文	文首或文尾标注 + 话题标签
活动横幅、展板、易拉宝	显著位置并列标注
印制品类（手册、图书标签、捐赠函）	封面或封底标注
视频内容	片尾致谢区标注
对外 PPT、结项材料	首页标注

与 ME 计划的联动动作

【必做】：

动作	频次 / 节点	责任方
提交月度执行报告与财务报表	每月	项目负责人审定、财务岗编制
邀请 ME 督导参与中期评估	第 7—9 月	项目组
结项成果展示 ME 标识	第 12 月	传播岗
展示项目中 ME 计划的支持理念	持续，在申报材料与阶段报告中突出	执行岗
参与 ME 官方话题互动、"和 ME 一起做公益"集中传播	按 ME 计划安排	传播岗
邀请 ME 代表参与"示范童仓"授牌	年度节点	项目负责人

关于客套式的空话：在材料中写“感谢 ME 计划大力支持”是最低限度的动作，真正有效的是**把项目的创新点讲清楚**——我们为什么选择了“空间＋服务＋社群”这条路，验证到哪一步，哪里还没跑通。资助方需要的不是奉承，是诚实的进展。

11.3 内容排布：48 篇怎么排

年度目标是微信公众号、视频号合计发布不少于 48 篇/条，累计阅读量不少于 5 万次。

内容配比建议

内容类型	占比	篇数	说明
站点动态（开放、活动纪实）	40%	19	常规更新，保证活跃度
儿童故事	15%	7	见 10.5 伦理要求
志愿者身影	15%	7	利于志愿者留存与招募
项目进展与数据披露	10%	5	增强透明度和资助方信心
服务知识（安全、阅读、亲子）	15%	7	对家长有实用价值，转发率高
理念与方法（模式解读）	5%	3	面向同行与潜在复制方

发布节奏

** 【必做】 **平均每周 1 条以上。建议固定节奏（如每周三更新），让读者形成预期。

关键节点必须发布：

节点	内容
第 2 月	项目启动、站点招募、志愿者招募
第 4 月	6 个童仓建成，集体开仓日
第 6 月	半年数据披露、阶段故事
第 9 月	中期进展、需求调研发现
第 11 月	儿童作品展览
第 12 月	年度总结、志愿者评优、明年计划

视频号特别建议

短视频的高点不在"我们多辛苦"，而在**孩子的瞬间**：

- 一个孩子第一次主动举手；
- 一群孩子围着做实验，失败后大笑；
- 海岛的孩子站在窗边看出海的船。

拍摄前同样须遵守影像授权规范。拍摄设备由项目组统一保管，**【禁止】**使用个人账号发布未经审核的项目内容。

11.4 影像伦理

在第 6 章与第 10 章都有提及，此处给出可执行的操作清单。

拍摄前

- 确认该儿童的监护人已签署《影像使用授权书》；
- 询问儿童本人意愿，**儿童当场拒绝的不得拍摄**；
- 向儿童说明拍了会用到哪里（"会放在我们的公众号上"）。

拍摄中

【必做】：

- 优先拍摄背影、侧影、俯拍、手部与作品特写；
- 拍摄集体场景时，避免聚焦于某一个孩子；
- 若能显示正面，须确保面部不可清晰识别（如适当距离、画质处理）；
- **【禁止】**拍摄：儿童哭泣或悲伤的特写、身体残缺部位、家庭贫困细节、作业或试卷内容、校服 logo 与校名、门口门牌号。

发布前

- 使用化名，不得出现真实姓名、学校、住址、家庭关系细节；
- 文案不得强化"可怜"叙事；
- 由传播岗复核后方可发布。

撤回

【必做】儿童或监护人随时可撤回授权。撤回后，已发布内容须在 3 个工作日内下架，并同步通知传播岗清理素材库。

这张授权书不是"卖断"。孩子有权利在我们拍完很久之后说"我不想被放在网上"——这个权利必须被无条件尊重。

11.5 童仓开放日与 ME 公益体验区

【必做】每个站点每季度举办 1 次开放日。

开放日做什么

环节	内容	时长
参观讲解	由站点管理员或儿童代表带领参观	20 分钟
体验活动	亲子手工、绘本共读、小实验体验	40 分钟
捐赠接收	接收社区居民带来的闲置儿童用品	全程
ME 体验区	介绍 ME 计划理念、展示项目进展与数据	全程
作品展	展示儿童作品，可义卖（所得全额用于站点物资）	全程
意见征集	收集居民对童仓的建议	全程

关键提醒

- **【必做】**捐赠接收须当场登记，出具接收记录，当日入账；
- 捐赠物品中的不适用品类按 8.6 处理；
- 义卖须事先说明资金去向，事后公示，全额用于站点；
- **【禁止】**在开放日披露任何受益儿童的家庭情况。

为什么要求"由儿童代表带领参观"

让孩子站在前面讲解，比让成年人代讲有力一百倍。这也是第 1 章里"共建"理念的一次具体演练：他们是这里的主人，不是这里的展品。

11.6 媒体与外部来访接待

来访审批

【必做】任何媒体采访、外部拍摄、参观接待须提前 3 个工作日报项目组，由传播岗统一安排。紧急来访须电话请示。

接待流程

报备 → 项目组确认是否接受 → 确认来访目的与行程
→ 向来访者发送《儿童保护须知》（书面）→ 签署到访登记
→ 由指定陪同人员全程陪同 → 现场不得追问儿童家庭情况
→ 发布前：稿件/成片须经传播岗审核后方可发布
→ 留存报道样刊/链接，归档

发言人制度

【必做】只有项目负责人或其书面授权的人员可接受采访。**志愿者、站点管理员不得擅自接受采访。**

这看起来很严，但理由很实在：志愿者出于好意说的某句话，可能因为缺少上下文而被放大，最后伤害的是孩子和家庭。

自媒体发布的边界

【禁止】工作人员与志愿者在个人朋友圈、小红书、抖音等个人账号发布：

- 受益儿童的可识别影像；
- 受益家庭的任何情况描述；
- 未经审核的项目数据；
- 内部争议、家长矛盾、站点管理问题。

可以在个人账号转发项目组已发布的内容——转发是最安全的支持方式。

本章小结：传播有三条底线不能碰：不消费孩子的苦难、不泄露孩子的身份、不虚报我们的成绩。守住这三条之后，剩下的技术问题是可以在实践中慢慢变好的。真正让传播有力量的，从来不是技巧，是那些真实发生过的事。

第十二章　从一间到一片：复制与可持续

6 个站点是起点，不是终点。第二年计划新增 6 个（总数 12 个），第三年新增 5 个跨区站点（总数 17 个）。但**复制不是简单地把图纸照搬**，这一章讲的是复制的门槛、路径和最后的交接。

12.1 复制的准入条件

** 【必做】 **一个新站点启动前，必须同时满足以下六项。缺一处不打勾，就先别开工——勉强上马的新仓，往往在第一年就变成负担。

#	条件	判定依据
1	场地落实	已签署不少于 2 年的免费使用协议，且有备选场地
2	社区有意愿	社区（村）明确支持，愿意指定站点管理员并承担相应协调工作
3	本地人力可及	能招募到本地志愿者不少于 2 人、家长后备队不少于 6 人
4	需求已核实	完成需求调研，服务范围内 6—12 岁目标儿童不少于 30 人
5	资金已到位	建设资金与至少 6 个月的运营资金已落实
6	可督导	位于项目组可覆盖的督导半径内（海岛须考虑船期与季节性通达性）

关于第 6 条：这是最容易被忽略、却最致命的一条。一个开车两小时才能到的站点，一年最多去四次，那么它的标准必然衰减。**与其建一个管不了的新仓，不如把现有的六个做扎实。**

12.2 新建仓 90 天路线图

以下条件全部满足后，按下列节奏推进：

阶段	天数	关键动作	交付物
T0：立项	第 1—7 天	场地踏勘、社区沟通、需求核实、签署协议	场地协议、需求调研记录
T1：设计	第 8—20 天	现场测量、绘制布局图、确定改造清单、编制预算	布局图、改造清单、预算表
T2：施工	第 21—50 天	改造施工、安全措施施工、通风散味	施工记录
T3：配置	第 45—60 天	家具进场安装、图书玩具配置、标识上墙	物资到位清单
T4：人到位	第 30—60 天（与 T2/T3 并行）	招募本地与高校志愿者、完成岗前培训、建立童仓管理小组	花名册、培训记录
T5：受益对象落实	第 55—75 天	初筛、公示、入户核实、二次公示	受益名单、走访记录
T6：试运行	第 76—85 天	2 次试运行，暴露问题并整改	试运行小结
T7：验收	第 86—90 天	24 项验收、致家长一封信发放	验收单

> 注意：T2 施工与 T4 人力招募必须并行。很多新仓延期的原因不是施工慢，而是"等施工完再招人"，结果人没招齐、培训没做，验收通过了也没人开门。

12.3 一仓一特色

标准保证下限，特色决定上限。从第 2 年起，推动各站点形成"一仓一特色"。

特色的来源

【建议】特色不应该是拍脑袋定的，应该从三个地方长出来：

1. **儿童议事会的持续诉求**：某个站点孩子特别爱画画，就把它做成艺术特色仓；
2. **本地资源的禀赋**：海岛站点有天然的海洋资源，可以做"海洋认知"特色；靠近交警队的可以做"安全教育"特色；
3. **志愿者团队的特长**：有稳定的心理学专业志愿者团队，可以发展"情绪陪伴"特色。

特色化的边界

** 【必做】 **特色化不得突破以下边界：

- 基础配置（200 册图书、30 件玩具、消防与急救设备）不得削减；
- 开放时间（每周 5 天、每天 2.5 小时）不得缩减；
- 必修模块（海岛站点的涉海安全课堂）不得替换；
- 台账与数据口径不得变更；
- 儿童保护红线不得松动。

一句话：特色化是在标准化的地基上盖不同的房子，不是把地基挖了重新发明。

12.4 三年路线图

第 1 年（2026）：验证模式

维度	目标
站点	6 个（长海县 5 + 中山区 1）
站点建设	6 个标准化活动童仓
服务	1500 人次，96 场活动
人力	60 人志愿者团队，10 家联动企业
成果	《"童仓里的阳光"服务手册》1 份

这一年的真正任务是：跑通一套可以被别人照着做的东西。 数量和人次是结果，不是目的。

第 2 年：区域复制

维度	目标
站点	新增 6 个，总数 12 个
服务	覆盖提升至 3000 人次
活动	开展特色课程（科技启蒙、心理疏导等）≥ 200 场
人力	志愿者扩充至 150 人，联动 20 家合作单位
特色	打造 3 个"示范童仓"，形成"一仓一特色"

第 3 年：跨区推广与生态构建

维度	目标
站点	新增 5 个跨区站点，总数 17 个，优先推广至海岛困难社区
服务	累计服务超 5000 人次
成果	编制《大连市社区儿童童仓推广指南》
生态	培育 5 家本地机构承接童仓运营
愿景	形成"政府支持、机构执行、社会参与"的可持续生态

经验沉淀：1 手册 + 1 指南

- **《"童仓里的阳光"服务手册》**（即本手册）：面向运营者，规定童仓选址、装修、运营、活动设计等全流程规范。
- **《大连市社区儿童童仓推广指南》**：面向决策者与复制方，提炼“政企社协作模式”“社群共建机制”“单仓投入测算方法”等核心经验，回答“我们城市要不要做、怎么起步”。

12.5 社区接管：让它在没有我们之后还在

这是整个项目的最后一公里，也是最容易被拖延的一公里。

接管的三级梯度

第一阶段（第 1 年）　机构主导：机构出人、出钱、出标准，社区配合提供场地与联络
↓
第二阶段（第 2 年）　共同运营：童仓管理小组承担日常事务，机构转为督导与支持
↓
第三阶段（第 3 年）　社区自主：社区独立运营，机构按季度回访与技术援助

交接清单

【必做】站点移交社区自主运营前，须完成：

#	交接项	完成标志
1	资产清点移交	签署《资产移交协议》，明确继续用于儿童服务
2	台账与档案移交	受益儿童档案、物资台账、安全检查记录全部移交并签署保密承诺
3	人力交接	童仓管理小组与志愿者骨干名单确定，均已接受培训
4	制度移交	手册、上墙制度、表单模板完整交付一份纸质版与电子版
5	知识转移	至少 3 次带教式共同运营（由机构人员与社区人员共同带班）
6	外部关系移交	社区与捐赠方、高校、物业的关系完成介绍与书面备案
7	回访安排	签订不低于 1 年的回访安排（每季度 1 次）

交接后的支持承诺

移交不是断关系。**【必做】**项目组对已完成移交的站点提供为期不少于 1 年的后续支持：

- 每季度 1 次现场回访；
- 随时可咨询的远程支持（电话、微信群）；
- 年度 1 场面向所有已移交站点的复训；
- 物资补充渠道保持开放；
- 遇到突发事件时的应急支援。

退出之后如何判断是否成功

三年后回访一个已移交的站点，我们只看三件事：

1. **门还开着吗？** 每周是不是还有五天亮着灯；
2. **孩子还来吗？** 是不是还有孩子推门进来；
3. **钥匙在谁手里？** 是不是社区自己拿着，而且他们知道什么时候开门。

如果这三件事都成立，那么这个项目就算做成了——哪怕那时候"童仓里的阳光"这几个字已经不在站牌上了。

本章小结：复制的敌人是急躁。一间仓没有跑满十二个月，就不知道它在第十二个月会出什么问题。**用一年时间把六个做透，再用这些经验去做接下来的六个**——这就是我们在持续性规划里承诺的路径。走得慢一点没关系，关键是每一步都算数。

附录

本附录包含三部分：**A 表单模板**（22 份，可直接复制印制）、**B 检查清单**（5 份）、**C 政策依据与参考文件**。

> 使用说明：所有表单均可按站点实际需求调整行间距与页数，但**字段内容不得删减**。表单编号（如 A-07）固定不变，便于台账检索。

附录 A　表单模板

A-01　备选场地登记表

站点编号：_____　　主场地地址：_____　　登记日期：_____

备选序号	地址	面积（㎡）	产权 / 管理方	可提供的起止时间	距儿童家庭步行时间	是否满足六条选址标准	联系人	电话
备选 1						□是 □否（说明：____）		
备选 2						□是 □否（说明：____）		
备选 3						□是 □否（说明：____）		

登记人：_____　复核人（项目组）：_____

A-02　站点验收单

站点编号：_____　站点名称：_____　验收日期：_____

验收项	结果	验收项	结果
1 场地协议	□通过 □不通过	13 应急联络卡	□通过 □不通过
2 备选场地	□通过 □不通过	14 急救箱	□通过 □不通过
3 使用面积	□通过 □不通过	15 图书 200 册	□通过 □不通过
4 主通道 ≥1.2m	□通过 □不通过	16 玩具 30 件	□通过 □不通过
5 视线无死角	□通过 □不通过	17 利器专柜	□通过 □不通过
6 三区一间	□通过 □不通过	18 家具到位	□通过 □不通过
7 危险源消除	□通过 □不通过	19 采光照明	□通过 □不通过
8 书架固定	□通过 □不通过	20 通风空气	□通过 □不通过
9 窗户限位	□通过 □不通过	21 站牌与标识	□通过 □不通过
10 电路安全	□通过 □不通过	22 上墙三张表	□通过 □不通过
11 消防器材	□通过 □不通过	23 台账五本	□通过 □不通过
12 疏散通道	□通过 □不通过	24 管理员到位	□通过 □不通过

验收结论：□通过，准予开放　□限期整改，复验日期：_____　□不通过

主验收人签字：_____　项目组成员签字：_____　第三方/社区代表签字：_____

A-03　月度工时记录表

月份：_____　　姓名：_____　　岗位：_____　　约定投入比例：_____%

日期	工作内容	工时（小时）	备注
合计			

本月实际投入小时数：_____　按标准工时折算占比：_____%

本人签字：_____　复核（项目）：_____

A-04　管理员交接单

站点编号：_____　交接日期：_____

交接项	内容	数量/状态	接收确认
钥匙	正钥匙__把、副钥匙__把		☐
物资台账	台账册__本		☐
固定资产	编号 TC-- 至 TC--		☐
受益儿童档案	__份		☐
值班日志与检查记录	__本		☐
未完成事项清单	附页__页		☐

原管理员签字：_____　新任管理员签字：_____　项目专员见证：_____　社区见证：_____

A-05　钥匙借用登记表

站点编号：_____

借出时间	借用人	事由	预计归还	实际归还	借出经手人	归还签收

> 不得代签、不得事后补签。

A-06　志愿者服务签到表

站点编号：_____　日期：_____　时段：_____

序号	姓名	签到时间	签离时间	实际工时	当日岗位	本人签字
1						
2						
3						

备注（当日异常）：_____　　管理员确认：_____

A-07　值班日志

站点编号：_____　　日期：_____　　星期：_____　　是否开放：□是 □否

天气与特殊状况：_____

值班人员：志愿者_____　轮值家长_____　管理员是否到岗 □是 □否

开放时段：**：**至**：**

整点	在场儿童数	备注
第 1 个整点		
第 2 个整点		
第 3 个整点		

今日活动：□无 □有（名称：_____）

到访人次合计：_____　**其中非在册来访**：_____

当日物品消耗：_____　**图书借阅**____册 / **归还**____册

异常情况（含近失事件）：□无 □有（详述：_____）

次日需注意 / 需补充：_____

值班人签字：_____　日期：_____

A-08　来访登记表（非在册人员）

站点编号：_____　　日期：_____

序号	来访人姓名	身份	联系电话	来访事由	到访时间	离开时间	陪同接待人
1							
2							

儿童来访（非在册）另外登记：姓名____　年龄____　陪同人____　监护人电话____　来访事由____

> 需拍摄/采访的，须另附《到访登记表》并经传播岗批准。

A-09　活动策划表

站点编号：_____　　活动名称：_____　　计划日期：_____

第一部分　需求与设计

项	内容
需求来源	□儿童议事会提议 □社群座谈会需求 □项目目标设计 □其他____
目标儿童	年龄____　人数上限____
活动目标（一句话）	
带领人 / 协助 / 安全观察员	

第二部分　流程与物料

时间	环节	内容要点	所需物料	负责人

第三部分　风险与预算

风险点	预案

预算明细：_____ 合计：_____元

策划人：_____　站点管理员：_____　项目组批准：_____

A-10　月度物资盘点表

站点编号：_____　　盘点月份：_____　　盘点人：_____

类别	台账数	实物数	差异	差异原因	缺失率
图书（册）					____%
玩具（件）					____%
家具设备（件）					
消耗品（按主项）					

本月新增接收：_____　本月报废：_____　需补充项：_____

站点管理员签字：_____　项目专员复核：_____

A-11　图书借阅登记册

站点编号：_____

日期	借阅人（化名/编号）	书名/编号	数量	借阅人签字	归还日期	归还状态
						□完好 □破损 □遗失

> 每人同时借阅不超过 3 册，借阅周期 14 天。

A-12　活动签到表

活动名称：_____　日期：_____　地点（站点编号）：_____

序号	儿童编号/化名	是否受益人	签到	备注
1				
2				
3				

实到人数：_____　报名人数：_____　到场率：_____%

工作人员：主持人_____　协助_____　安全观察员_____　摄影_____

A-13　受益名单季度调整表

站点编号：_____　　季度：_____

调出

编号	化名	年龄	调入日期	调出原因	后续处理方式
				□家庭改善 □搬离 □主动申请 □长期未到访 □其他	□降级为普通使用者 □转出 □其他

纳入

编号	化名	年龄	类别	是否已公示	是否已入户核实
				□是 □否	□是 □否

公示日期：**至**　异议处理情况：_____

站点管理员：_____　项目专员：_____　日期：_____

A-14　捐赠物资接收登记表

站点编号：_____　　接收日期：_____

捐赠方名称	联系方式	品类	数量	新/旧	估值（元）	估值依据	接收人	捐赠方确认
						□凭证价 □市场价 □成色折算		

处理意见：□直接上架 □入库待配 □转赠_____ □婉拒退回

是否出具接收函/收据：□是（编号：_____） □否

A-15　突发事件登记表

登记编号：_____　站点编号：_____　发生时间：_____　登记人：_____

项	内容
事件类型	□人身伤害 □走失 □突发疾病 □火灾/险情 □台风停开 □冲突 □舆情 □其他
当事人（化名/编号）	
在场人员	
事件经过（客观描述，不含推测）	
处置过程（含时间节点）	
是否送医	□否 □是（机构：_____）
通知监护人时间/方式	
上报时间与接收人	
保险报案情况	
复盘结论（能否通过管理动作避免）	
改进措施 / 完成时限	

站点管理员：_____　项目专员：_____　项目负责人阅示：_____

A-16　影像使用授权书

本人_____（监护人姓名），系儿童_____的监护人，现就"童仓里的阳光"项目影像使用事宜作出如下授权：

一、授权内容：同意项目采集并使用上述儿童的影像（照片、视频），用于项目传播，包括微信公众号、视频号、项目手册、阶段性成果汇报、向资助方提交的报告与展示材料。

二、使用限制：项目承诺不对上述影像进行歪曲性使用，不用于商业用途，不标注儿童真实姓名、学校、家庭住址等可识别信息。

三、撤回权利：本人有权随时撤回本授权。撤回后，项目方应在 3 个工作日内下架已发布的相关内容。上述撤回不具有追溯力，但对撤回后继续使用的行为无效力。

四、授权期限：自_____年____月____日至_____年____月____日（不超过 1 年，到期须重新授权）。

监护人签字：_____　联系电话：_____

儿童本人意见（如儿童年满 8 周岁）：□同意 □不同意　签字：_____

项目方：_____　日期：_____

A-17　受益儿童基本信息卡

编号：_____　站点编号：_____　建档日期：_____

项	内容
化名	
年龄 / 年级	
受益类别	□低保 □特困 □事实无人抚养 □留守 □资源匮乏
监护人姓名与电话	
紧急联系人（第二联系人）	
健康状况特别提示	□过敏____ □慢性病____ □其他____
影像授权状态	□已授权（编号____） □未授权 □已撤回
参与意愿	□本人愿意 □监护人支持

> 本卡属敏感资料，须存放于带锁文件柜，不得外传。

A-18　无票据支出说明单

站点编号：_____　日期：_____

支出事由	金额（元）	收款人	联系电话	见证人	无法取得票据的原因

经手人：_____　站点管理员：_____　项目组批准：_____

> 单笔不得超过 200 元，同一站点每月不得超过 500 元。

A-19　传播内容发布审批表

拟发布平台：☐公众号 ☐视频号 ☐其他____　　拟发布日期：_____

项	内容
标题	
内容类型	☐站点动态 ☐儿童故事 ☐志愿者 ☐数据披露 ☐知识服务 ☐理念方法
是否含儿童影像	☐否 ☐是（附授权编号：____）
是否含受益人个人描述	☐否 ☐是（已脱敏：☐是 ☐否）
是否标注 ME 计划标识	☐是 ☐否
是否涉及数据披露	☐否 ☐是（数据已核对：☐是 ☐否）

撰稿人：_____　传播岗审核：_____　项目负责人批准（重要稿）：_____

A-20　来访审批登记表

日期	来访单位/人	来访事由	是否媒体	批准人	陪同人	保护须知已送达	稿件是否需审核
			☐是 ☐否			☐是 ☐否	☐是 ☐否

> 媒体、外部拍摄、参观接待须提前 3 个工作日报备。

A-21　投诉受理回执

受理编号：_____　受理日期：_____

投诉人：_____　联系方式：_____　受理方式：☐电话 ☐书面 ☐现场 ☐其他

投诉事由摘要：_____

处理安排：本投诉已于_____受理，将于_____前（10 个工作日内）向您作出答复。

受理人：_____　联系电话：_____　站点编号：_____

（本回执一式两份，投诉人与受理方各执一份）

A-22　手册意见反馈表

反馈人：_____　站点/岗位：_____　日期：_____

项	内容
涉及的条款（章节 / 编号）	
实际操作中遇到的问题	
建议的修改方式	
该问题发生的频次	☐经常 ☐偶尔 ☐一次

反馈途径：交站点管理员或直接发至项目组。**项目组须在 15 个工作日内答复是否采纳。**

附录 B　检查清单

B-1　每日开仓检查清单

站点编号：_____　日期：_____　值班人：_____

- [ ] 1 开窗通风不少于 15 分钟
- [ ] 2 用电设备外观正常、无异味
- [ ] 3 灭火器在位、急救箱在位且未锁
- [ ] 4 地面无水渍、通道畅通（≥1.2 m）
- [ ] 5 利器专柜处于上锁状态
- [ ] 6 当日活动物料已备齐
- [ ] 7 白板已更新今日值班人与活动主题
- [ ] 8 值班人员均已签到

闭仓后

- [ ] 9 玩具图书归位、耗材入库
- [ ] 10 遗留物品已登记并通知家长
- [ ] 11 利器清点无误并上锁
- [ ] 12 场地已清洁
- [ ] 13 电器电源已关闭（必要设备除外）
- [ ] 14 值班日志已填写
- [ ] 15 门窗锁好，海岛站点已检查防风

B-2　周巡查记录表

站点编号：_____　巡查周：_____　巡查人：_____

项	状态	处理
灭火器压力与有效期	□正常 □异常	
急救箱完整性与有效期	□正常 □异常	
电气线路与插座	□正常 □异常	
家具稳固、防撞角	□正常 □异常	
门窗锁具与限位器	□正常 □异常	
疏散通道	□畅通 □受阻	
卫生与防潮（海岛）	□正常 □异常	
上周问题整改落实	□已完成 □未完成	

B-3　月度安全检查表

站点编号：_____　月份：_____　巡查人（项目专员 + 管理员）：_____

项	检查方式	结果
周巡查记录完整性与真实性	抽查 4 周	□合格 □不合格
台账与实物一致性	抽查 10 项	□合格 □不合格
视线无死角复核	现场查看	□合格 □不合格
应急联络卡准确性	核对	□合格 □不合格
受益名单与实际到访匹配度	比对档案	□合格 □不合格
儿童保护规定知晓度	现场询问 2 名志愿者	□合格 □不合格
上月问题整改闭环	查看影像留证	□合格 □不合格

不合格项须在 5 个工作日内整改并上传照片。

B-4　站点月度自查表（20 项）

见第 10 章 10.2，逐项勾选后由站点管理员与对口项目专员共同签字，随月度报表提交。

B-5　活动归档清单

活动名称：_____　日期：_____

- [ ] 活动策划表
- [ ] 活动签到表（原件）
- [ ] 活动照片 ≥5 张（含全景与过程）
- [ ] 活动小结（含实到人数、目标达成、改进点）
- [ ] 物料消耗记录
- [ ] 影像授权核对（含儿童影像时）

> 六项齐全方可计入月度场次统计。

附录 C　政策依据与参考文件

【必做】以下文件的适用条款须在项目执行中遵守；文件中另有规定的，从其规定。

一、法律与政策依据

类别	文件
未成年人保护	《中华人民共和国未成年人保护法》——涉及强制报告义务、保护原则、信息处理
社会组织管理	《社会团体登记管理条例》
慈善与捐赠	《中华人民共和国慈善法》《慈善组织信息公开办法》
志愿服务	《志愿服务条例》
儿童设施安全	国家现行建筑防火设计规范、中小学校设计规范相关条款（作为装修与疏散的参照）
公共安全	《突发事件应对法》相关条款

二、项目管理依据

文件	用途
ME 公益创新资助计划·新模式项目协议及管理要求	资金使用、报告频次、标识使用、验收与结项
本项目申请书（2025 版）	目标、预算、受益对象、实施计划的原初口径
大连市青年公益事业发展促进会章程	治理结构与议事规则
促进会财务管理制度	报销、审批、票据、资产

三、本项目的配套文件

文件	状态	责任方
《童仓里的阳光——儿童活动阵地标准化管理手册》（本手册）	V1.0，2026-02	项目组
《志愿者手册》	另行编制	运营岗
《童仓物资需求清单》（对外募捐用）	另行编制	行政岗
《大连市社区儿童童仓推广指南》	计划第 2—3 年编制	项目组

四、外部关系与联络

对象	协作内容
共青团大连市委、各街道（乡镇）	资源统筹、社区对接
站点所在社区（村）	场地、联络、自治组织培育
大连理工大学、大连海事大学等高校团委	志愿服务基地共建
本地企业	物资与资金支持
专业心理咨询机构	团体辅导与个案转介
公安、消防、民政、妇联	安全课堂、个案强制报告、监护支持

版本记录与修订办法

版本	日期	主要变更	编制/修订
V1.0	2026-02	首版发布	项目组

修订办法：

1. 任何使用者可提交《附录 A-22 手册意见反馈表》；
2. 项目组每季度汇总意见，编制修订稿；
3. 次版本变更由项目组审定发布；主版本变更（结构调整或红线条款调整）由项目负责人审定；
4. 新版本发布后 7 个工作日内，各站点须完成纸质版替换与全员告知；
5. 旧版本纸质手册回收销毁或标注"作废"留存一份备查。

（全书完）

> 本手册与你在站点上遇到的具体问题之间，永远隔着一次真实的现场判断。当你发现手册的规定与"对孩子更好"发生冲突时，请记住：**先按手册执行以保证安全与规范，同时把冲突写进反馈表。** 规则的改进正是从这里开始的。
