

ICS 03.080.30

A 12

# 团 体 标 准

T/GDSWA XXXX—2022

## 社会工作标准化建设指南

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

成都市社会工作协会 发布



# 目 次

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1 范围.....                      | 1  |
| 2 规范性引用文件.....                 | 1  |
| 3 术语和定义.....                   | 1  |
| 4 基本原则.....                    | 1  |
| 5 主要任务.....                    | 1  |
| 6 工作基础.....                    | 2  |
| 6.1 基础管理.....                  | 2  |
| 6.2 工作管理.....                  | 2  |
| 6.3 信息管理.....                  | 2  |
| 7 工作内容.....                    | 3  |
| 7.1 需求分析.....                  | 3  |
| 7.2 体系构建.....                  | 3  |
| 7.3 标准的制定.....                 | 3  |
| 7.4 标准的实施.....                 | 4  |
| 7.5 标准的实施评价.....               | 5  |
| 8 评价与持续改进.....                 | 6  |
| 8.1 评价.....                    | 6  |
| 8.2 持续改进.....                  | 6  |
| 附 录 A （资料性附录） 成都市社会工作标准体系..... | 7  |
| 附 录 B （资料性附录） 标准制定流程.....      | 16 |

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由成都市社会社会工作协会提出并归口。

本文件起草单位：成都市社会社会工作协会、成都市社会组织社区和社工人才服务中心、成都市标准化研究院。

本文件主要起草人：袁慧敏、夏林华、李小雨、李子姝、黄姝、周爱平。

# 社会工作标准化建设指南

## 1 范围

本文件给出了社会工作服务组织开展社会工作标准化的基本原则、主要任务、工作基础、工作内容及评价与持续改进等方面指导。

本文件适用于指导成都市社会工作协会成员组织开展社会工作标准化建设工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 社会工作标准化

为指导和规范社会工作相关服务活动，确立并共同使用和重复使用的条款以及编制、发布和应用文件的活动。

## 4 基本原则

4.1 合规性。结合本组织社会工作具体业务，完整、准确的贯彻社会工作及标准化有关法律、法规和规章，执行相关国家、行业、地方和团体标准。

4.2 全面性。围绕本组织社会工作具体业务，制定符合社会工作行业的职能定位和本组织发展要求的标准化总体规划，贯穿本组织服务和管理的各个方面，全面协调的开展工作。

4.3 实用性。坚持社会工作原则和伦理，以助人自助为宗旨，以平等、尊重、知情同意、非批判、保密、接纳等为原则开展标准化工作，注重可操作性和实用性，满足服务对象的现实需求。

4.4 广泛性。围绕提高服务对象满意度，坚持全员参与，广泛征求意见，吸纳公众参与和监督，持续改进和完善标准化工作。

## 5 主要任务

标准化工作主要任务包括但不限于：

- a) 贯彻执行社会工作领域有关国家、行业和地方有关标准化法律、法规和政策方针；
- b) 制定社会工作标准化工作规划、年度计划；
- c) 构建本组织社会工作标准体系；
- d) 制（修）订社会工作标准；
- e) 实施标准并对实施过程进行监督、对实施效果进行评价；
- f) 开展社会工作标准化试点示范；
- g) 开展标准化宣贯与培训；
- h) 参与国家、行业和地方标准化活动。

## 6 工作基础

### 6.1 基础管理

6.1.1 在本组织管理层中，明确标准化工作的领导及其职责。

6.1.2 宜根据本组织规模、战略需求等实际情况，设立专门的或兼职的标准化工作机构，或配备专门的或兼职的标准化工作人员，并提供必要的工作条件。

6.1.3 设立标准化工作机构的，明确标准化机构及其各部门、各岗位在标准化工作中的职责。

6.1.4 配备标准化工作人员的，明确其工作职责。

6.1.5 标准化工作人员能力包括但不限于：

- a) 熟悉标准化法律法规、政策方针，并能有效执行；
- b) 了解与社会工作相关的管理、保障及服务状况，具有一定的实践经验；
- c) 具备所从事领域社会工作的专业技能和相应的标准化知识。

6.1.6 根据实际情况和需要，定期或不定期开展标准化工人员的教育与培训。

### 6.2 工作管理

6.2.1 制定与本组织相适应的社会工作标准化工作制度，并形成规范性文件。

6.2.2 对本组织所开展的标准制定、标准宣传等标准化活动进行策划、安排以及加强对各环节的管理。

### 6.3 信息管理

6.3.1 建立相应的收集渠道，广泛收集与本行业相关的国内外标准化信息。标准化信息包括但不限于：

- a) 国家和地方有关标准化法律、法规、规章、规范性文件和政策；
- b) 国家和地方有关社会工作法律、法规、规章、规范性文件和政策；
- c) 与社会工作服务、保障、管理等方面有关的现行有效的标准文本；
- d) 与社会工作有关的标准化刊物、专著等；
- e) 其他标准化信息资料。

6.3.2 对收集的信息资料进行归类整理，建立标准化信息库，并及时更新。

6.3.3 加强对信息的研究分析和综合利用，结合对照本组织实际情况，提出标准化措施建议。

6.3.4 对本组织开展标准化工作中相关标准制定、实施、评价和改进过程中的重要事件及其结果进行记录，并予以保存。

## 7 工作内容

### 7.1 需求分析

7.1.1 围绕本组织业务及服务情况，对本组织基础建设、工作运行管理、社会工作服务项目运行管理等现状进行分析，明确本组织标准化工作需求和内容。

7.1.2 通过对服务对象的需求和期望及本组织标准化现状的分析，形成本组织标准化方针、目标和标准化规划、制定标准化工作计划。

7.1.3 结合本组织社会工作服务内容、工作创新模式和成功经验，分析标准制定需求和可行性，提炼关键共性技术要求，形成本组织特色标准并推广使用。

### 7.2 体系构建

7.2.1 有条件的组织宜结合本组织经营管理需要、业务内容和服务质量，建立适合本组织的社会工作标准体系，完善体系内容，循序渐进，保证体系有效运行。社会工作标准体系的构建可参考附录 A。

7.2.2 标准体系科学合理，体系内标准相互协调。

### 7.3 标准的制定

#### 7.3.1 总则

7.3.1.1 标准的制定程序（参见附录 B）一般可分预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、复审阶段和废止阶段。

7.3.1.2 制定的标准是社会工作范围内的管理、服务和技术事项均可制定共同使用和重复使用的文件，标准结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性。

7.3.1.3 适时对发布实施的标准进行复审和修订，以确保标准的适用性。

#### 7.3.2 立项

7.3.3 结合社会工作服务的实际需求开展调研和分析，研究内容包括但不限于：

- a) 该领域内社会工作服务或管理的现状、问题及经验；
- b) 国内外已有的该领域内社会工作相关标准研制、实施情况；
- c) 国内外领域内社会工作服务或管理有关科研成果；
- d) 社会工作标准化研究基础及研究成果。

7.3.4 确定标准研制的主题，研究标准立项的目的、意义及必要性、可行性，包括但不限于：

- a) 标准的对象和范围；
- b) 标准研制的工作思路和计划；
- c) 技术的科学性与合理性；
- d) 人力、物力、财力等客观条件；
- e) 可能存在的风险和困难；

### 7.3.5 起草

标准的起草最重要的是：

- a) 遵守标准编写规则，符合 GB/T 1.1 的要求；
- b) 充分调研标准化对象，明确标准关键技术要素和内容；
- c) 具有可操作性，标准技术内容与社会工作范围内的管理、服务和技术实际相符合；
- d) 具有广泛性，充分听取各方意见，保证标准内容科学合理。

### 7.3.6 征求意见

标准在征求意见阶段时：

- a) 宜采取公开征求意见的方式，可在本组织内采用会议、问卷或张贴公告的方式征求意见，征求意见期限一般不少于 30 日；
- b) 对征求到的意见进行处理时，应统筹兼顾服务对象、服务组织、第三方机构等多方意见；
- c) 对存在较大分歧的意见，应进行广泛协商。

### 7.3.7 审查

#### 7.3.7.1 标准审查宜采用会议或函件形式进行。

#### 7.3.7.2 标准审查的重点包括：

- a) 与有关法律法规、规章、政策方针要求是否保持一致；
- b) 是否符合社会工作实际工作需求，达到预期的目标和要求；
- c) 是否与本组织社会工作标准体系内的其他标准相协调；
- d) 标准的内容是否合理、完整、标准涉及的各方是否协调一致；
- e) 标准的编写格式是否规范。

#### 7.3.7.3 审查结果形成纪要，作出结论。审查通过的标准整理报批；未通过的标准可经过修改后重新审查。

### 7.3.8 批准发布

提交完善报批资料，经审批后编号、发布。报批资料包括但不限于：

- a) 标准报批稿
- b) 标准编制说明
- c) 标准审查会议纪要
- d) 意见汇总处理表

### 7.3.9 复审

当有以下情况之一时，及时对标准进行复审，以确定标准继续有效修订或者废止。

- a) 相关法律法规发生重大变化时；
- b) 标准所包括的技术和服务内容发生重大变化时；
- c) 标准年龄超过有关要求时。

## 7.4 标准的实施

#### 7.4.1 实施途径

根据标准内容、适用对象特点等因素，选择适当的实施途径，主要包括：

- a) 作为社会工作职业资格证书认证或本组织绩效考核的依据；
- b) 设为本组织服务质量监督与管理的要求；
- c) 纳入与服务对象签订协议采用条款。

#### 7.4.2 实施准备

标准实施前，宜开展以下工作：

- a) 确保相关人员得到相应标准；
- b) 制定实施计划。根据标准内容和适用对象，确定标准实施的方式、内容、步骤、负责人员、起止时间、应达到的要求等；
- c) 配备相应的设施设备、服务用品、工具、资金及与实施标准相适应的环境条件；
- d) 根据标准内容，配备具有相应资质和技能的工作人员组织实施标准；
- e) 加大宣传，形成标准实施氛围。

#### 7.4.3 实施过程

在实施标准时：

- a) 对于标准规定的设施设备、服务用品和工具条件等，可以采用采购核验、日常检查等方式确认符合标准要求后投入使用，及时淘汰不符合标准要求的设施设备、用品；
- b) 对于标准规定的环境条件等，可以采用日常检查方式确认符合标准条件；
- c) 对于标准规定的人员要求，可以通过考核确认其达到标准要求后，准予上岗；
- d) 对于标准规定的服务质量要求、服务提供要求等，可以转化为各个岗位的具体工作要求，加以实施；
- e) 对于标准规定的安全、环保等要求，可以制定相应的保障措施并采用日常检查方式确认；
- f) 对实施过程中遇到的各种问题需要及时记录并修正实施方式，以保证标准各项要求的贯彻落实；
- f) 认真组织宣贯工作，使相关人员对实施标准的重要性有一个正确而全面的认识，掌握标准的有关内容，了解标准实施的关键点和难点，对内容较复杂或技术含量较高的标准，专门进行专业培训。

#### 7.4.4 信息记录与改进

开展标准实施信息记录与改进工作：

- a) 在实施过程中做好各项记录并保存相关实施信息，包括记录表/卡、音视频、照片等记录信息和通知、报告、计划等工作文件；
- b) 建立信息反馈机制，以发现标准存在的问题和加以修订、完善。

### 7.5 标准的实施评价

#### 7.5.1 实施评价内容

评价内容包括但不限于：

- a) 标准适用性。标准要求的内容与社会工作服务、管理实际工作的符合情况；
- b) 标准实施情况。根据标准的各项规定，确认标准的要求的实施是否到位。
- c) 标准实施效果。对比标准实施前后情况，了解实施效果达到的程度；

### 7.5.2 实施评价准备

评价前开展以下工作：

- a) 成立专门标准评价工作组，组成人员应具有相应的标准化知识和相应的社会工作知识，熟悉标准及实施的有关要求；
- b) 配备必要的工具及评价用记录表等；
- c) 制定周密的评价方案，包括评价工作总体安排、评价方法、评价指标等。

### 7.5.3 实施评价结果与改进

评价结果形成记录或文件并留存，根据评价结果，对标准内容不符合实际情况时及时修订或废止；对标准内容符合实际情况需要，但实施效果不佳的，采取有效措施加强标准的实施。

## 8 评价与持续改进

### 8.1 评价

#### 8.1.1 自我评价

建立标准化自我评价机制，每年对制定的标准以及实施相关标准和开展标准化工作的全过程、进行内部审核评估。

#### 8.1.2 服务对象评价

通过服务对象现场评价、网络测评、电话回访等多种形式，开展对服务质量、服务方式和服务效果的评价，确认标准实施效果达到的程度。

#### 8.1.3 第三方评价

委托的专业评价机构组织进行第三方测评。

### 8.2 持续改进

不断寻求标准化工作有效性和效率的改进。改进内容包括但不限于：

- a) 通过标准化工作规划、计划的制定、实施和考核奖惩，形成激励改进机制；
- b) 通过标准化工作数据，对服务对象不满意的信息进行分析和处理；
- c) 通过对标准实施过程管理，对存在或潜在问题，采取纠正措施或预防措施；
- d) 通过评价标准体系的适宜性、充分性和有效性，采取改进措施。

## 附录 A (资料性附录) 成都市社会工作标准体系

A.1 成都市社会工作标准体系如图A.1所示

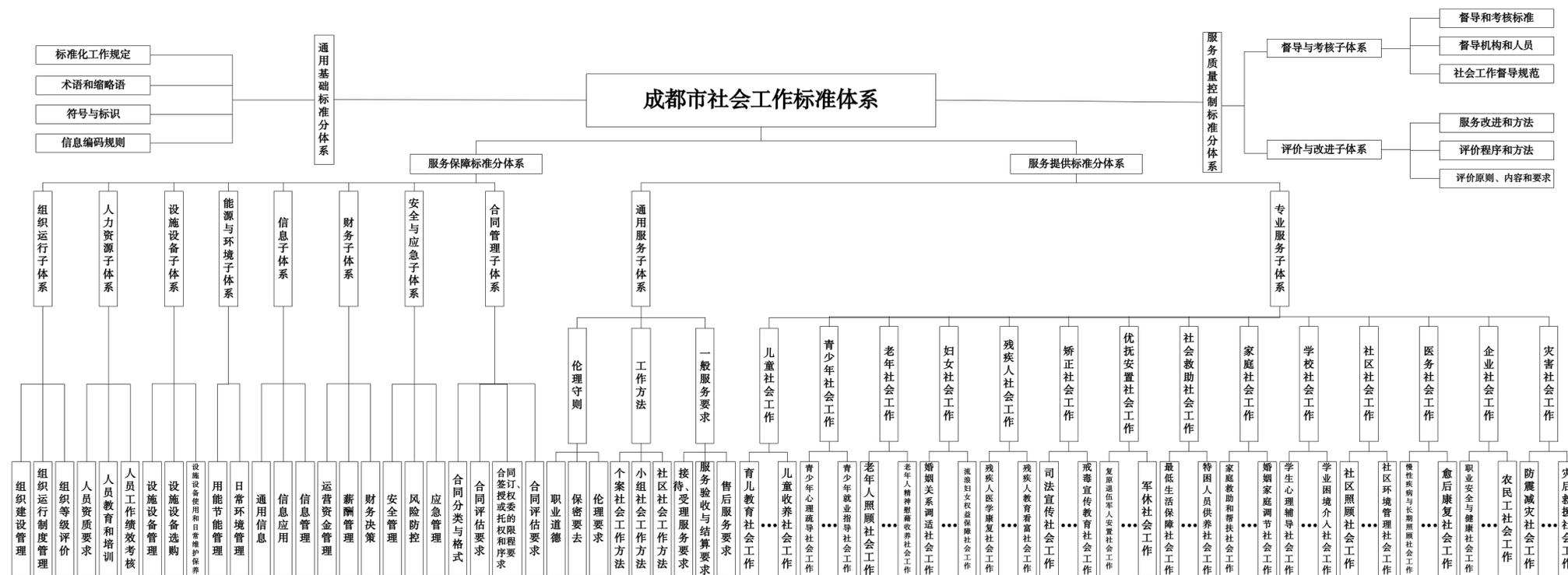


图 A.1 成都市社会工作协会社会工作标准体系图

A.2 成都市社会工作协会社会工作标准体系如图A.2所示

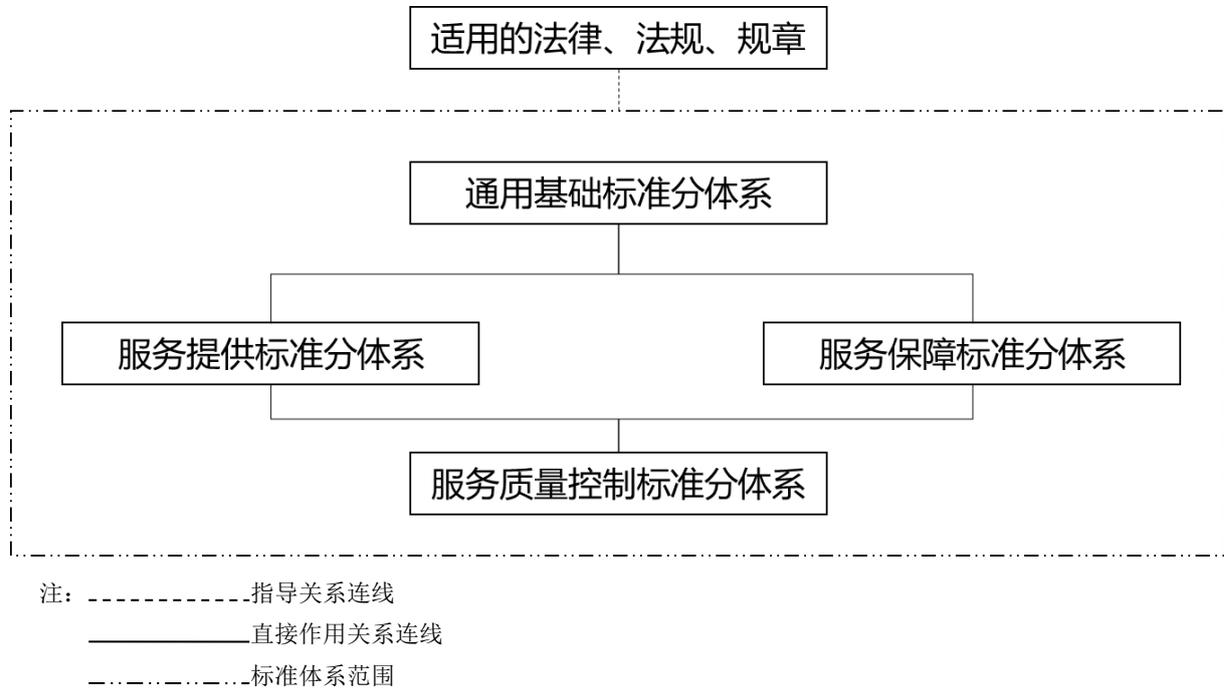


图 A.2 成都市社会工作协会社会工作标准体系图

A.3 社会工作标准分体系

A.3.1 通用基础标准分体系

A.3.1.1 结合社会工作内容需要，制定的通用基础标准，包括但不限于：

- a) 标准化工作规定。对标准化工作组织实施以及标准体系建设、实施、评价等制定规范；
- b) 术语和缩略语标准。对社会工作常用术语进行定义，对较长词句缩短省略；
- c) 符号与标识。对社会工作中涉及安全、卫生、环保以及服务引导、自身品牌形象等符号与标识的样式、颜色、字体、结构、含义以及应用范围等制定规范；
- d) 信息编码规则。对事项、文件、档案等信息分类与编码的规则制定规范；

A.3.1.2 通用基础标准可直接采用相关国家标准、行业标准和地方标准，或结合实际精简为适用的团体标准。

A.3.2 服务保障标准分体系

A.3.2.1 体系结构

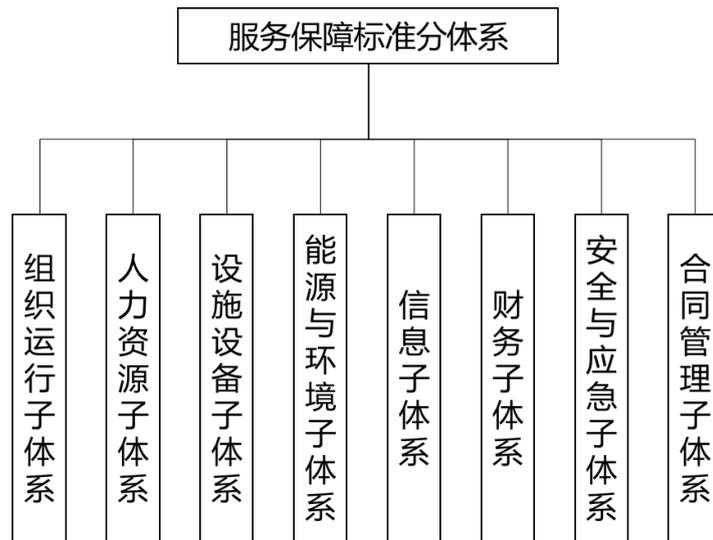


图 A.3 成都市社会工作协会社会工作服务保障标准分体系图

### A.3.2.2 体系内容

#### A.3.2.2.1 组织运行子体系

规范提供社会工作服务的组织\*建设管理、运行管理等相关标准，包括但不限于：

- a) 组织建设管理；
- b) 组织运行制度管理；
- c) 组织等级评定。

注：组织包括社会工作站、社会工作室等提供社会工作服务的组织机构。

#### A.3.2.2.2 人力资源子体系

对工作人员的履职要求、培训教育、考勤管理、人员配备等相关标准，包括但不限于：

- a) 人员资质要求标准；
- b) 人员教育和培训标准；
- c) 人员工作绩效考核标准。

#### A.3.2.2.3 设施设备子体系

对办公场所的信息化基础设施、环境卫生设施、安全防护设施以及办公设备与物品的采购、验收、安装调试、维修保养、停用、报废处置等相关标准，包括但不限于：

- a) 设施设备管理标准；
- b) 设施设备选购标准；
- c) 设施设备使用与维护保养标准。

#### A.3.2.2.4 能源与环境子体系

对办公场所用能节能和环境管理、卫生管理、职业健康管理等相关标准，包括但不限于：

- a) 用能节能管理标准；
- b) 日常环境管理标准。

#### A.3.2.2.5 信息子体系

对信息处理的方式、内容、要求以及信息系统的使用、维护和改进等建立标准，包括但不限于：

- a) 通用信息标准；
- b) 信息应用标准；
- c) 信息管理标准。

#### A.3.2.2.6 财务子体系

按法律法规和标准的要求，对财务活动中的成本核算和收支等的相关标准，包括但不限于：

- a) 运营资金管理标准；
- b) 薪酬管理标准；
- c) 财务决策管理。

#### A.3.2.2.7 安全与应急子体系

以保护生命和财产安全为目的，对人、财、物的安全防范与应急处理等的相关标准，包括但不限于：

- a) 安全管理标准；
- b) 风险防控管理标准；
- c) 应急管理标准；

#### A.3.2.2.8 合同管理子体系

将服务需求形成文件或口头协定，达成一致并组织实施整个过程的相关标准，包括但不限于：

- a) 合同的分类与格式要求；
- b) 合同的评估要求，如需求评估、能力评估、经济性与合法性评估；
- c) 合同签订、授权或委托的权限和程序要求；
- d) 合同实施管理要求。

### A.3.3 服务提供标准分体系

#### A.3.3.1 体系结构

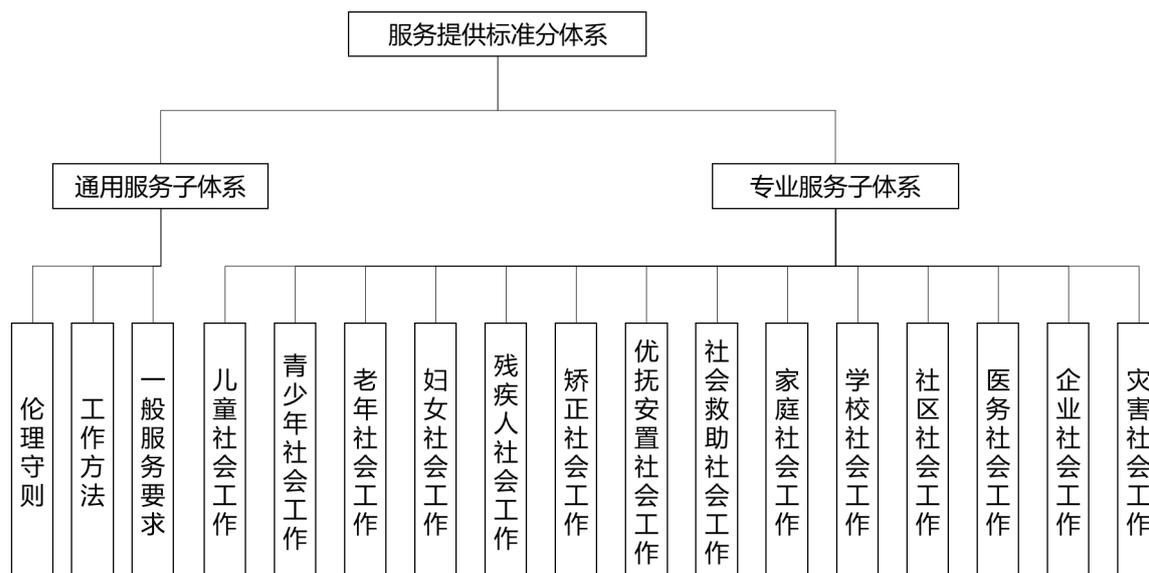


图 A.4 成都市社会工作协会社会工作服务提供标准分体系图

### A.3.3.2 体系内容

#### A.3.3.2.1 通用服务子体系

A.3.3.2.1.1 为保障社会工作服务正常、有序开展必须遵守的通用要求规范，包括伦理守则、工作方法、一般服务要求。

##### A.3.3.2.1.2 伦理守则

规范社会工作开展过程中的职业道德、伦理责任和义务等的相关标准，包括但不限于：

- a) 社会工作职业道德；
- b) 社会工作保密要求；
- c) 社会工作伦理要求。

##### A.3.3.2.1.3 工作方法

规范社会工作服务开展的通用工作方法、过程、形式等的相关标准，包括但不限于：

- a) 个案社会工作方法；
- b) 小组社会工作方法；
- c) 社区社会工作方法。

##### A.3.3.2.1.4 一般服务要求

规范一般服务流程的相关标准，包括但不限于：

- a) 接待、受理服务要求；
- b) 服务验收要求。

#### A.3.3.2.2 专业服务提供子体系

A.3.3.2.2.1 根据社会工作服务对象和领域的特殊属性，规范服务提供的要求、提供的方法、服务的程序的标准，包括但不限于：

- a) 儿童社会工作；
- b) 青少年社会工作；
- c) 老年社会工作；
- d) 妇女社会工作；
- e) 残疾人社会工作；
- f) 矫正社会工作；
- g) 优抚安置社会工作；
- h) 社会救助社会工作；
- i) 家庭社会工作；
- j) 学校社会工作；
- k) 社区社会工作；
- l) 医务社会工作；
- m) 企业社会工作；
- n) 灾害社会工作。

##### A.3.3.2.2.2 儿童社会工作

规范儿童社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 育儿教育社会工作；
- b) 儿童问题辅导社会工作；
- c) 儿童收养社会工作；
- d) 家庭寄养社会工作；
- e) 儿童福利院管理社会工作。

#### A.3.3.2.2.3 青少年社会工作

规范青少年社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 青少年心理疏导社会工作；
- b) 青少年就业指导社会工作；
- c) 青少年权益保护社会工作；
- d) 青少年不良行为干预社会工作。

#### A.3.3.2.2.4 老年社会工作

规范老年社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 老年人照顾社会工作；
- b) 老年人精神慰藉社会工作；
- c) 老年人危机干预社会工作；
- d) 老年人权益保障社会工作；
- e) 老年人临终关怀社会工作。

#### A.3.3.2.2.5 妇女社会工作

规范妇女社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 婚姻关系调适社会工作；
- b) 受暴力伤害妇女干预社会工作；
- c) 流动妇女权益保障社会工作；
- d) 性别平等宣传社会工作。

#### A.3.3.2.2.6 残疾人社会工作

规范残疾人社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 残疾人医学康复社会工作；
- b) 残疾人教育康复社会工作；
- c) 残疾人职业康复社会工作；
- d) 残疾人社会康复社会工作。

#### A.3.3.2.2.7 矫正社会工作

规范矫正社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 司法宣传教育社会工作；
- b) 犯罪预防心理辅导社会工作；
- c) 犯罪嫌疑人审前援助社会工作；
- d) 服刑人员心理疏导社会工作；
- e) 戒毒宣传教育社会工作；

f) 戒毒康复心理咨询和心理疏导社会工作。

#### A.3.3.2.2.8 优抚安置社会工作

规范优抚安置社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 复员退伍军人安置社会工作；
- b) 军休社会工作；
- c) 军供社会工作；
- d) 光荣院社会工作；
- e) 优抚医院社会工作；
- f) 烈士褒扬社会工作。

#### A.3.3.2.2.9 社会救助社会工作

规范社会救助社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 最低生活保障社会工作；
- b) 特困人员供养社会工作；
- c) 医疗救助社会工作；
- d) 住房救护社会工作；
- e) 教育救助社会工作；
- f) 就业救助社会工作；
- g) 临时救助社会工作。

#### A.3.3.2.2.10 家庭社会工作

规范家庭社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 家庭救助和帮扶社会工作；
- b) 婚姻家庭调解社会工作；
- c) 婚姻家庭心理辅导社会工作；
- d) 亲子关系改善社会工作；
- e) 夫妻关系改善社会工作。

#### A.3.3.2.2.11 学校社会工作

规范学校社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 学生心理辅导社会工作；
- b) 学业困境介入社会工作；
- c) 家庭困难学生帮扶社会工作；
- d) 校园暴力防治社会工作。

#### A.3.3.2.2.12 社区社会工作

规范社区社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 社区照顾社会工作；
- b) 社区环境管理社会工作；
- c) 社区文化教育社会工作；
- d) 社区健康社会工作；
- e) 农村社区社会社会工作。

### A.3.3.2.2.13 医务社会工作

规范医务社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 慢性疾病与长期照顾社会工作；
- b) 愈后康复社会工作；
- c) 精神障碍患者社会工作。

### A.3.3.2.2.14 企业社会工作

规范企业社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 职业安全与健康社会工作；
- b) 职工心理健康辅导与情绪管理社会工作；
- c) 职工权益保障社会工作；
- d) 职工文化教育建设社会工作；
- e) 农民工社会工作。

### A.3.3.2.2.15 灾害社会工作

规范灾害社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 防灾减灾宣传社会工作；
- b) 灾后救援工作社会工作；
- c) 灾后安置工作社会工作；
- d) 灾后心理康复社会工作。

## A.3.4 服务质量控制标准分体系

### A.3.4.1 体系结构

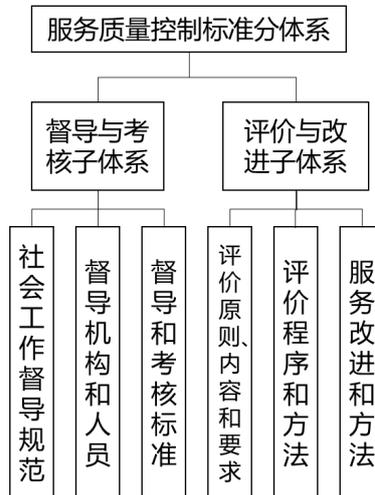


图 A.5 成都市社会工作协会社会工作服务质量控制标准分体系图

### A.3.4.2 体系内容

#### A.3.4.2.1 督导与考核子体系

社会工作督导工作相关的标准，包括但不限于：

- a) 社会工作督导服务；

- b) 督导机构和人员；
- c) 督导和考核标准。

#### A. 3. 4. 2. 2 评价与改进子体系

对社会工作服务的有效性、适宜性和顾客满意进行评价，并对不达预期效果的社会工作服务进行改进而制定的相关标准，包括但不限于：

- a) 评价原则、内容和要求；
- b) 评价程序和方法；
- c) 服务改进原则和方法。

附录 B  
(资料性附录)  
标准制定流程

B.1 标准制定一般流程如图B.1 所示

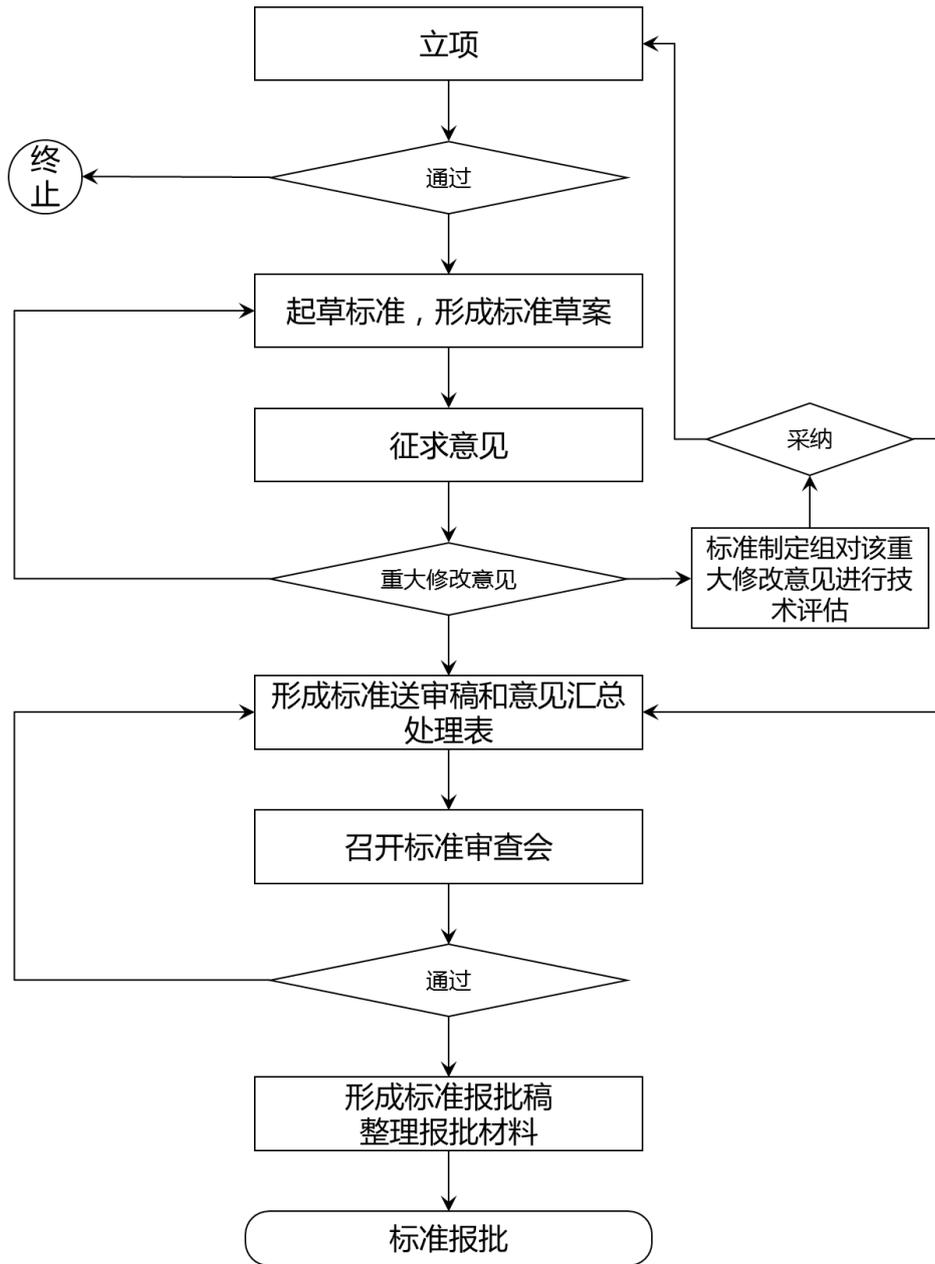


图 B.1 标准制定一般流程图