

# 成都市社会工作协会

## 《社会工作标准化建设指南》团体标准编制说明

### 一、工作简况

#### (一) 任务来源

根据成都市社会工作协会《关于〈成都市社会工作标准化建设指南〉立项的通知》《成都市社会工作标准化建设指南》团体标准于2022年2月15日立项，后经专家组建议和调研分析，标准名称修改为《社会工作标准化建设指南》。

#### (二) 编制背景和意义

##### 1、编制背景

社会工作伴随工业经济的到来而产生，是城市化、工业化过程中不可或缺的一部分。随着社会工作不断发展，社会工作政策不断健全，逐步形成了综合政策引领、专项政策配套、地方政策支撑的中国特色社会工作制度框架，但要将宏观政策要求转化为直观、具体、可操作的行为规范，提高社会工作规范化、科学化、专业化水平，需要“标准化”这个桥梁和载体。

我国高度重视社会工作领域的标准化工作，加强社会工作标准化建设已成为社会工作事业现代化发展的内在要求。国家标准化管理委员会等10部门联合印发《“十四五”推动高质量发展的国家标准体系建设规划》，提出加快建立统筹

城乡的基本公共服务标准体系，加快研制社会工作和志愿服务标准。中共中央、国务院印发《国家标准化发展纲要》也明确指出要推进基本公共服务标准化建设，强调实施基本公共服务标准体系建设工程，重点健全和推广社会工作等领域技术标准。

尽管当前社会工作标准化正在快速推进，但社会工作如何标准化、哪些需要标准化等问题，在社会工作领域却没有达成共识，社会工作标准化建设缺乏总体思路 and 有效指导。在社会工作标准化建设中，很多机构、组织和企业盲目开展标准化工作，造成标准不协调不配套、标准重复制定等问题，甚至部分标准不具备实际的参考价值，在工作过程中遇到问题难以得到针对性的解决，使工作进入盲区。因此需要制定指南标准，为社会工作机构、组织和企业标准化工作提供总体思路，指导开展标准化活动，进而形成规范化的社会工作标准化建设要求，更好的加快社会工作标准化进程。

## **2、编制意义**

研制和实施《社会工作标准化建设指南》团体标准，在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予以指导，为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提供思路和参考，为其在社会工作标准化建设过程中遇到的共性问题提供解决方法，指导标准化工作有序开展，减

少重复工作，降低标准化建设资源浪费，提高标准化项目管理效率。

《社会工作标准化建设指南》团体标准的制定和实施，将进一步提升全市社会工作规范化、专业化，促进整个社会工作行业持续健康发展。

### （三）工作过程

**1、全面调研。**2020年，由社会工作协会、成都市社会组织社区和社工人才服务中心（以下简称“市三社中心”）牵头，联合成都市标准化研究院组织开展成都市社会工作标准化建设调研。采用问卷调研、现场走访、研讨会等形式，调研全市社会工作标准化建设现状，了解社会工作标准化建设需求，提出团体标准《社会工作标准化建设指南》立项建议，并成立团体标准起草组。同时形成《社会工作标准化建设指南》团体标准框架草案。

**2、立项。**2022年1月，起草组起草了《社会工作协会团体标准立项申报表》。2022年2月15日，成都市社会工作协会下达《关于<成都市社会工作标准化建设指南>立项的通知》，批准《成都市社会工作标准化建设指南》立项。

**3、起草。**目前，起草组在前期调研及团体标准框架草案基础上，研制完成《成都市社会工作标准化建设指南》团体标准草案，经内部征求意见，修改完善后形成《成都市社会工作标准化建设指南》征求意见稿。

4、征求意见。2022年9月23日，在成华区东风路北二巷5号成都市标准化研究院406会议室召开征求意见会，由四川大学王卓教授、西南民族大学范召全教授等6位专家组成专家组，对《社会工作标准化建设指南》征求意见稿进行研讨。会上共提出主要修改意见31项及若干修改细节，起草组根据专家意见研究分析，修改完善形成新的《社会工作标准化建设指南》征求意见稿。

#### （四）主要起草单位及起草人工作

本标准由市三社中心组织研制，成都市标准化研究院提供专业标准化技术支持。主要起草单位有成都市社会工作协会、市三社中心、成都市标准化研究院，主要起草人及负责工作见表1。

表1.主要起草人及负责工作表

姓名	工作单位	职务/职称	主要负责工作
袁慧敏	成都市社会工作协会	秘书长	负责项目总体规划、组织和协调
夏林华	成都市社会工作协会	副秘书长	负责项目总体技术，规划和指导编写
李小雨	成都市社会组织社区和社工人才服务中心	中级社工师	负责沟通项目内外联系渠道，协调组织项目开展，保障项目工作正常进行；
李子姝	成都市社会组织社区和社工人才服务中心	中级社工师	负责沟通项目内外联系渠道，协调组织项目开展，保障项目工作正常进行；
黄姝	成都市标准化研究院	副主任/中级工程师	负责项目具体的实施，项目质量把控； 撰写标准文本。
周爱平	成都市标准化研究院	中级工程师	项目后勤保障及各项会议服务 撰写标准文本

## 二、编制原则和主要内容

### （一）标准制定原则

本标准依据 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》编写，以 GB/T 24421-2009《服务业组织标准化工作指南》为主要参考，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建议。

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。

### （二）标准主要技术内容

#### 1、标准结构。

本标准依据 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》及起草组调研数据，分为范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、主要任务、工作基础、工作内容及评价与持续改价 8 个章节。

#### 2、主要技术内容

##### （1）第 3 章 术语和定义

经调研，目前已有上位标准并未对社会工作标准化进行定义，根据 GB/T 20000.1-2014《标准化工作指南 第 1 部分：标准化和相关活动的通用术语》对标准化的定义，本标准给出社会工作标准化定义为“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”，便于社会工作组织更为清晰的认识社会工作标准化概念。

## **(2) 第4章 基本原则**

根据标准化工作原则及社会工作特性，参考相关标准和标准化工作经验，提炼了4项基本原则，分别为合规性、全面性、实用性以及广泛性，为社会组织开展标准化建设提供原则参考。

## **(3) 第5章 主要任务**

围绕社会工作组织工作实际和标准化建设经验，第5章列举了标准化主要任务，包括但不限于标准化工作规划计划、标准的制定、标准的贯彻培训等，方便社会工作组织更好的了解本组织标准化建设内容。

## **(4) 第6章 工作基础**

开展标准化建设需要一定的工作基础，为方便社会工作组织了解标准化建设所需基础，并为其提供建设指导，在第6章给出了基础管理、工作管理及信息管理具体建设内容的参考。

6.1 基础管理中，对标准化组织形式、人员能力及教育培训进行了说明，为社会工作组织夯实组织和人员基础提供参考；6.2 则是给出了工作制度和标准化日常工作管理的内容；6.3 是希望社会工作组织更加重视标准化工作中信息的管理，给出了信息管理涉及的内容、信息的利用方式，指导

社会工作组织开展标准化信息管理。

## **(5) 第7章 工作内容**

根据标准化工作主要任务，在本章对最为主要的需求分析、体系构建、标准的制定、标准的实施和标准的实施评价5大内容进行了描述。

7.2 指出有条件的社会工作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。并为这些社会工作组织建立标准体系提供参考。

7.3 根据《标准化法》《成都市社会工作协会团体标准管理办法试行》给出社会工作标准制定程序，包括总则、立项、起草、征求意见、审查、批准发布和复审，并对标准制定每一阶段如何保证标准科学性、适用性和实用性给出参考做法。

标准的实施是为了防止出现标准束之高阁，只做不用的情况，7.4 标准的实施专门对这一方面工作任务做出描述，指导社会工作组织在标准实施上做到有计划、有追踪、有记录、有反馈。

7.5 标准的实施评价描述了实施评价内容、实施评价准备及实施评价结果与改进，指导社会工作组织适时开展标准评价工作，适时对标准进行改进，以进一步保证标准的科学性、时效性。

## （6）第 8 章 评价与持续改价

评价和持续改进能让社会工作组织更好的优化改进本组织标准化工作，第 8 章给出了评价的 3 种方法及持续改进的方法，给社会工作组织开展标准化工作指出方向和方法。

## （7）附录 A 成都市社会工作标准体系

起草组以 GB/T 24421-2009《服务业组织标准化工作指南》和 GB/T 13016《标准体系表编制原则和要求》为依据构建标准体系基本框架，体系主框架如图 1。

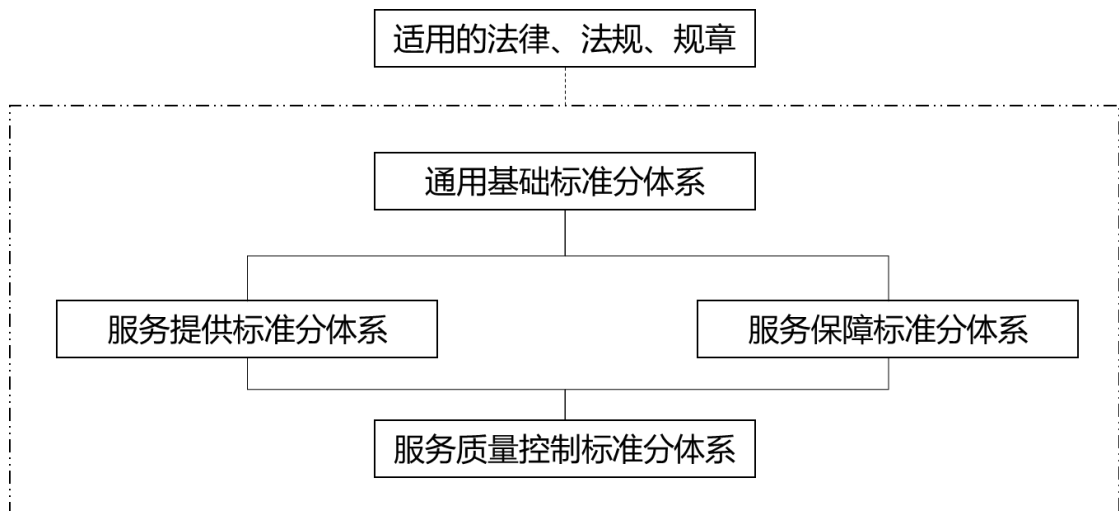


图 1.成都市社会工作协会社会工作标准主体体系图

标准体系划分为通用基础标准、服务保障标准、服务提供标准及服务质量控制标准 4 大子体系。

**通用基础标准分体系**主要包括术语和缩略语、符号与标识等通用基础标准。

**服务保障标准分体系**主要包括组织运行、人力资源。设施设备、信息财务、安全与应急等保障社会工作组织正常运



营的相关标准。

服务提供标准分体系分为通用服务子体系和专业服务子体系。通用服务子体系包括伦理守则、工作方法和接待受理等一般服务的通用服务标准；专业服务子体系根据社会工作现状及社会工作学术研究分析，依照《社会工作务实（中级）》《社会工作综合能力》等社会工作权威用书分类，以社会工作主要服务对象划分为儿童社会工作、青少年社会工作、老年社会工作、残疾人社会工作 4 部分，其次以社会工作主要服务领域划分为矫正社会工作、优抚安置社会工作、社会救助社会工作、家庭社会工作、学校社会工作、社区社会工作、医务社会工作、企业社会工作、灾害社会工作 9 部分，总共 13 部分。

### （三）主要试验（或验证）情况分析

本标准未涉及试验验证工作

### （四）标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利

（五）预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

本标准是对社会工作标准化建设内容的科学总结。本标准的发布实施，为社会工作组织的标准化建设提供了指导性文件，指明标准化工作的重点和方向，为标准的制定、修订提供依据，将引导社会工作组织标准化工作更加规范化、科

学化、专业化。

此外本标准提供的成都市社会工作标准体系将方便全市社会工作管理和服务人员全面、系统地了解所需的标准情况，为其掌握标准的现状和发展趋势提供可靠的信息和指南，为社会工作所需标准逐渐趋向科学化、合理化和实用化打下了坚实的基础。

（六）采用国际标准和国外先进标准情况，与国际、国外同类标准水平的对比情况

本标准未采用国际标准和国外先进标准

（七）在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准在社会工作标准体系中处于通用基础标准分体系，与现行相关法律、法规、规章及相关标准协调一致。

（八）重大分歧意见的处理经过和依据

目前无重大分歧意见，其他相关意见建议经讨论研究已达成共识。

（九）标准性质的建议说明

本标准性质建议确认为成都市社会工作协会推荐性团体标准。

（十）贯彻标准的要求和措施建议

标准发布后，由成都市社会工作协会组织成员单位开展相关培训解读工作，引起社会工作成员单位重视，主动结合

本单位工作实际学习研究和落实本标准。

建议借助成都市社会工作协会宣传阵地，在成都市社会工作领域通过官方网站、公众号等多种形式进行大力宣传，增强社会工作管理和服务人员标准化意识。

（十一）废止现行相关标准的建议

无

（十二）其他应予说明的事项

无