

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—2020

## 学校社会工作服务指南

Guideline of school social work service

（征求意见稿）

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局

发 布



目 次

前言 ..... II

引言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 服务原则 ..... 2

5 服务内容 ..... 2

6 服务方法 ..... 6

7 服务过程 ..... 7

8 服务管理 ..... 9

9 服务保障 ..... 9

附录 A（规范性附录） 社会工作通用服务原则..... 10

附录 B（规范性附录） 服务管理基本要求..... 11

附录 C（规范性附录） 信息化建设与服务档案管理基本要求..... 13

参考文献 ..... 14

## 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。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市民政局、深圳市教育局、深圳市社会工作者协会、深圳市标准技术研究院、深圳市社联社工服务中心、深圳市龙华区社会工作协会、深圳市宝安区尚德社会工作服务社、深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心、深圳市技术资料开发供应站。

本文件主要起草人：吴远翔、叶征航、任海卫、曾碧静、周千程、钟宇灵、李琴、李睿、佟鸣宇、张意、钱雅静、陈澄。

## 引 言

2006年10月，中央十六届六中全会审议通过了《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》，决定指出：“建设宏大的社会工作人才队伍。建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障，确定职业规范和从业标准，提高社会工作人员职业素质和专业水平。”

深圳是全国社会工作试点之一。2007年以来，深圳市委、市政府把大力推进社会工作发展作为加强社会建设、保障改善民生、建设和谐社会的重要举措予以高度重视，出台了深圳社工试点工作推进的“1+7”文件。文件中要求学校按照“一校一社工”的原则配备学校社会工作者。

目前，深圳市学校社会工作已开展10多个年头，“一校一社工”模式的探索和初步成效已逐渐成形并显露出其专业优势。随着近年来深圳市常住人口的剧增，在校生规模不断扩大，学校学生各种需求不断增长，学校社会工作获得了政府各部门的重视和认可，同时也被赋予更多专业期待。近年来政策文件中均有明确社工在教育系统中可发挥的专业角色和职能，2018年广东省教育厅等13部门联合印发《加强中小学生欺凌综合治理方案的实施办法（试行）》，明确学校可委托社会工作服务机构等专业机构为欺凌事件发生后的中小学生及其家庭提供个案跟踪服务。2018年的11月国家卫生健康委、中央政法委等十部委联合印发的《全国社会心理服务体系建设试点工作方案》中要求要完善教育系统心理服务网络，包括要创新和完善心理健康服务提供方式，通过“校社合作”引入社会工作服务机构或心理服务机构，为师生提供专业化、个性化的心理健康服务。要定期对教师开展心理评估，根据评估结果有针对性地开展教师心理疏导工作。深圳市部分学校在校园危机干预机制中也增加了学校社会工作者的角色和职能。

为总结推广深圳市学校社会工作服务的实务经验，规范学校社会工作服务的基本条件和工作内容，正确引导学校社会工作服务的行为，切实保障学校社会工作服务质量及在校学生权益，促进深圳市学校社会工作服务的规范化、科学化发展，特制定本文件。



# 学校社会工作服务指南

## 1 范围

本文件界定了学校社会工作服务的术语和定义，给出了学校社会工作的服务原则、服务内容、服务方法、服务过程、服务管理和服务保障。

本文件适用于深圳市范围内以有需要的在校学生为主要服务对象的学校社会工作服务。

## 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。

MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南

MZ/T 094-2017 社会工作方法 个案工作

MZ/T 095-2017 社会工作方法 小组工作

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**学校社会工作服务** school social work service

运用社会工作理念和方法，为在校的全体学生，特别是处境困难的学生提供以促进学校教育宗旨的实现、协助学生开发潜能、支持学生应对成长挑战为目标的专业服务。

### 3.2

**学校社会工作危机干预服务** school social work crisis intervention service

学校社会工作者在学校环境下运用社会工作的理论、方法，采用危机干预技术，对因心理不适、社会互动不良而陷入危机境遇的个体或群体提供紧急干预服务，发挥个体或群体自身潜能，克服危机诱因，进而重建心理平衡、适应社会环境的目标。

### 3.3

**学校社会工作者** school social worker

从事学校社会工作服务且获得国家颁发的社会工作者职业水平证书的社会工作人员。

### 3.4

**社会服务机构** social service organization

自然人、法人或其他组织，为了提供社会服务，主要利用非国有资产成立的非营利性法人。

## 4 服务原则

### 4.1 通用服务原则

学校社会工作者向服务对象提供服务时应遵循社会工作通用服务原则（见附录A）。

### 4.2 特定服务原则

学校社会工作者向服务对象提供服务时还应遵循如下的服务原则：

#### 4.2.1 知情同意原则

学校社会工作者应尊重服务对象的知情权，确保服务对象在接受服务前，了解自身和机构的权利、责任和义务、获得服务的情况和可能由此产生的结果，并对服务进行确认；如服务对象不是完全民事行为能力人，则应由其家长或监护人对服务进行确认。

#### 4.2.2 融合性原则

学校社会工作者在开展服务时，要结合服务对象实际情况，融合西方科学的理论、方法，同时还要发挥中国民族传统文化的特色和优势，做到两者的结合。

#### 4.2.3 发展性原则

学校社会工作者应坚持用发展的眼光看待和理解服务对象，强调服务对象自身蕴含的发展潜力和成长的内在动力，重视经济社会发展对服务对象福利的影响。

#### 4.2.4 整体性原则

学校社会工作者应重视服务对象与其家庭，学校，社区，朋辈及服务机构等因素的相互作用，提供整合性社会工作服务。

#### 4.2.5 优先原则

学校社会工作者在政策规划、服务计划制定、资源配置和服务提供等方面，应优先考虑服务对象中儿童的利益和需要。

## 5 服务内容

### 5.1 身体健康和生命安全相关服务

#### 5.1.1 生理健康教育服务

生理健康教育服务主要包括以下内容：

- 开展青春期身体健康教育服务，帮助服务对象预期生理新变化、掌握生理成长和生理发展规律，以更好地应对身体成长变化；
- 链接资源开展视力、牙齿等保护教育活动，提高服务对象的健康意识，使其形成良好健康行为习惯；
- 针对不同年龄阶段的服务对象开展有关性的知识、价值观、自我保护相关技能方面的教育，协



助其获得正确的认知，发展正向价值观，获得相关问题的处理能力，引导其健康成长并学会保护自己的安全。

### 5.1.2 安全教育与防治服务

安全教育与防治服务主要包括以下内容：

- 根据服务对象群体和年龄特点，有针对性地开展防溺水、消防安全、交通安全、食品药品安全、防诈骗、防意外伤害、网络安全、防自然灾害等主题的安全教育服务，以及反欺凌、反暴力、反恐怖行为、防范针对未成年的犯罪行为等服务内容，引导服务对象明确法律底线、强化规则意识，提升服务对象的安全意识和自我保护技能，并积极参与学校安全教育；
- 开展禁烟禁毒宣传教育服务，帮助服务对象认识吸烟、吸毒造成的身心危害和其他后果，促进服务对象掌握防护技能，增强自我保护能力；
- 针对经历及受以上安全风险因素影响的服务对象及其家庭的不同需求提供帮扶救助，包括情绪疏导和陪伴支持，建立其应对同类事件的信心和勇气，转变其应对同类事件的态度和引导其学会相关处理技巧。

## 5.2 认知情绪与精神健康相关服务

### 5.2.1 自我认知与探索服务

自我认知与探索服务主要包括以下内容：

- 针对服务对象开展了解自我服务，帮助服务对象认识到自己的优点、缺点及与众不同，学会接纳和尊重自己；
- 针对服务对象开展自我欣赏相关主题服务，促进学生更加客观积极地看待和评价自己，发展出自我评价标准；
- 协助服务对象进行自我探索，发掘自己的优势和潜能，并促进发挥和发展。

### 5.2.2 情绪管理辅导服务

情绪管理辅导服务主要包括以下内容：

- 针对服务对象开展情绪认知教育，带领其学会认识情绪和辨别情绪；
- 针对服务对象开展掌控情绪和处理情绪的方法学习活动，促进其认知情绪的来源，掌握情绪处理的方法，更好的管理自己的情绪和理解、接纳他人的情绪。

### 5.2.3 心理健康教育及辅导服务

心理健康教育及辅导服务主要包括以下内容：

- 与学校心理教师合作开展服务对象的心理测评及建档工作，及时掌握服务对象心理状态，识别潜在需求，有针对性地提供咨询辅导服务；
- 面向服务对象开展心理健康教育，普及心理健康知识，帮助在校学生对心理健康形成正确的认知；
- 针对服务对象开展心理素质和抗逆力提升训练服务，培养服务对象应对挑战和危机的心理社会能力；
- 针对陷入沮丧、焦虑、抑郁等心理困境的服务对象，提供心理状态评估、认知调整、情绪辅导等服务，帮助其正确认识自身问题、调整态度、采取积极行动，使其摆脱心理困扰，恢复正常学校生活；
- 针对存在严重心理障碍的服务对象，提供转介和资源链接服务。

#### 5.2.4 偏差行为预防与矫正服务

偏差行为预防与矫正服务主要包括以下内容：

- 针对服务对象开展主题宣传教育活动，帮助其认识网络成瘾、说谎、逃学、抽烟喝酒、偷窃等不良习惯或违法违纪行为的潜在危害，预防失范行为发生，协助学校营造良好班级、校园氛围；
- 针对陷入行为问题的服务对象，开展行为评估、认知调整、行为训练等行为矫正服务，帮助其养成符合规范的行为方式、找出并解决失范行为背后的问题，提供情感和心理支持，促进行为改变和良好行为形成。

#### 5.2.5 校园危机干预服务

校园危机干预服务主要包括以下内容：

- 针对校园危机事件中的服务对象及教职工开展情绪支持和心理辅导服务，预防事件对其带来长远负面影响，协助恢复社会功能；
- 协助班主任开展特别班会课，鼓励服务对象积极面对，降低校园危机事件对服务对象的困扰和影响；
- 针对校园危机事件中有需要的服务对象家庭提供探访、情绪安抚等服务，协助其构建支持网络。

### 5.3 能力发展与社会支持服务

#### 5.3.1 经济困难帮扶服务

经济困难帮扶服务主要包括以下内容：

- 向经济困难的服务对象及其家庭提供救助政策及社会资源信息相关咨询服务，促进其对相关政策信息的全面了解，进而寻求社会救助；
- 主动与相关机构、民政部门或有关团体联系，或调动社会资源，帮助有需要的服务对象及其家庭缓解经济困难。

#### 5.3.2 学业发展支持服务

学业发展支持服务主要包括以下内容：

- 通过促进家庭、学校、社区的合作，为服务对象营造良好的学习环境；
- 协助服务对象建立学习支持小组，鼓励和支持服务对象在学习上互助，通过多种途径帮助其建立学习支持系统；
- 针对陷入学业困境的服务对象，从学习动机、学习习惯和学习方法等方面进行辅导，帮助其清除学业阻碍、恢复学业动机、增强学业能力，从而提升学业表现。

#### 5.3.3 职业生涯辅导服务

职业生涯辅导服务主要包括以下内容：

- 帮助服务对象了解当前的生涯发展任务，初步树立生涯规划意识；
- 通过带领服务对象进行自我和对外界世界的探索，引导其思考和帮助其确立自己的生涯目标；
- 帮助服务对象认识到实现自己生涯目标所应掌握的知识、具备的素质与能力，并了解到自己的优势、资源和限制及其与生涯目标的联系，进而合理规划自己的学业生活；
- 针对服务对象开展就业政策、求职技能等相关主题的培训，增加其对政策的了解，提高和丰富求职通用技能。

### 5.3.4 人际关系辅导服务

人际关系辅导服务主要包括以下内容：

- 为服务对象提供人际技巧训练、搭建人际交往平台等服务，协助其建立良好的人际关系，建立朋辈支持网络；
- 针对在人际关系遇到挫折和障碍的在校学生，开展交往观念、交往规则、礼仪习惯、交往方法等方面的人际关系辅导，帮助其认识交往问题、学会交往及处理人际冲突的技巧、扩展人际交往范围、发展有益于成长的人际关系。

### 5.3.5 残障学生社会融合服务

残障学生社会融合服务主要包括以下内容：

- 针对残障服务对象开展人际交往、社会活动参与等服务，引导其学习社会常识和规范，扩大人际交往范围，发展各项能力，促进其适应社会，融入社会；
- 针对在校残障服务对象的社会融合开展公众教育和社区宣传，改变公众的认知、态度，促进其对残障服务对象的关注、接纳和支持。

### 5.3.6 学生社团指导服务

学生社团指导服务主要包括以下内容：

- 向服务对象提供社团建设指导服务，通过培养社团领袖和督导社团运作，提升服务对象自主管理和运作社团及策划活动的能力；
- 开展社团活动，满足社团成员个体成长的需求。

### 5.3.7 家庭支援服务

家庭支援服务主要包括以下内容：

- 为服务对象的家庭提供咨询和辅导服务，促进家长了解服务对象有关的成长知识，提升家长与服务对象的沟通技巧和教育能力，进而使得服务对象获得更好的家庭教育支持；
- 为服务对象开展亲子服务，协助改善亲子关系，营造良好家庭氛围，恢复家庭在其成长中的积极作用；
- 协助促进家庭与学校的联系、沟通，增强家庭与学校关于促进服务对象健康成长和学业成功的合作；
- 帮助服务对象家庭和其他家庭建立联系，交流管教孩子的经验心得，互帮互助，获得更多方法和支持；
- 向特殊服务对象的家长提供情绪疏导、情感支持、资源链接等服务，协助服务对象家庭建立支持网络。

### 5.3.8 教职人员支援服务

教职人员支援服务主要包括以下内容：

- 通过为服务对象的教师提供咨询和协助，增加教师对服务对象独特需求的敏感性，帮助教师更加理解他们的学生，提高教师解决学生困境的技能，进而让服务对象获得更多的支持；
- 协助教师了解服务对象的有关信息，以更好地理解和教育服务对象；
- 向生活教师开展在校学生日常生活管理与服务及心理支持相关主题培训，提升相关技能，促进在校学生获得优质的生活管理服务和心理需求的及时满足；
- 开展服务对象与教师的互动服务，促进彼此沟通和理解，帮助服务对象建立良好的师生关系。

### 5.3.9 社区资源网络建立服务

社区资源网络建立服务主要包括以下内容：

- 发掘和利用社区的人力、物力、财力、组织等资源，协助服务对象利用相关资源满足其多方面的发展需要；
- 与学校周边的有关单位或组织建立良好的沟通和伙伴关系，促进社区资源整合，发展家校-社区联动的服务对象成长支持网络。

### 5.3.10 社会实践服务

社会实践服务主要包括以下内容：

- 协助服务对象联系校外实践平台，促进学生自我价值的实现；
- 组织服务对象开展社会实践服务，提升在校学生社会认知及适应等多方面的能力，帮助其进入职业生涯做准备。

### 5.3.11 志愿者管理与教育实践服务

志愿者管理与教育实践服务主要包括以下内容：

- 协助学校团委开展服务对象志愿者日常管理和志愿者队伍建设工作，促进规范化运作和服务的有序开展；
- 为服务对象开展了解志愿者角色、职责，掌握相关服务技能及发现和关注社会问题需求能力相关的主题培训，促进在校学生具备志愿者服务的知识能力；
- 组织服务对象参与志愿者实践服务，培养其助人的意识及奉献和参与社会的责任感；
- 充分运用专业的方法和技巧，指导志愿者开展服务，提升志愿者的服务水平，形成“社工引领志愿者服务、志愿者协助社工服务”的运行机制。

### 5.3.12 其他主题教育服务

其他主题教育服务主要包括以下内容：

- 向服务对象开展生命教育，传达认识生命、接纳生命、尊重生命和欣赏生命的讯息，增加其对生命的认识和理解，培养其生存能力，引导其珍爱生命，提升生命价值；
- 向服务对象开展公民道德教育，引导遵循爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的公德，提升服务对象的提升思想素质和道德水平；
- 向服务对象开展环保教育，普及环保知识，教授环保技能，增强环保意识和培养环保习惯；
- 向服务对象开展世界观、人生观、价值观引导教育，通过学习、引导反思、检视行为等方式帮助其树立正确的世界观、人生观、价值观；
- 向服务对象开展慈善教育，宣传公益慈善理念、培养公益慈善意识，提升公益慈善能力。

### 5.3.13 政策倡导服务

政策倡导服务主要包括以下内容：

- 研究、分析与服务对象相关的法律法规及社会政策中在制定和执行中的不完善与不合理内容，向相关职能部门提出政策转变及完善建议；
- 针对服务对象辅导过程中常见问题，向学校、教育主管部门、教育研究部门及其他相关部门提供方式方法建议和政策建议，促进服务对象基本权益的保护。

## 6 服务方法

## 6.1 通用服务方法

学校社会工作者应根据服务对象的实际情况，综合运用个案工作、小组工作、社区工作等直接服务方法，或社会工作督导、社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法，向服务对象提供服务。

## 6.2 特定服务方法

### 6.2.1 师生联合会谈法

组织教师和服务对象一起实施专业会谈，通过引导教师和服务对象分享感受、需求及彼此的期待，挖掘个人及环境资源，解决问题，满足服务需要。

### 6.2.2 结对子朋辈助力法

根据服务对象的需求和资源，通常选择综合或某方面有优势的服务对象与另一名相对较弱的服务对象结成一对一的对子，引导其互相帮助、协同成长。

### 6.2.3 “2+1” 个案成长陪伴

通过两个有志向和助人能力的志愿者，陪伴一个服务对象成长的个案陪伴服务。

### 6.2.4 社工信箱

设置固定的信箱，邀请服务对象将自己的困扰和需求以书信的方式投递到信箱里，学校社会工作者及时阅读信件并回信，给服务对象辅导和陪伴。

### 6.2.5 个案管理

学校社会工作者根据服务对象的需求，整合资源，联合学校、家庭、社区及社会力量，通过安排、协调、监督、评估和倡导等方式，开展多种项目的服务以满足服务对象的复杂需求。

### 6.2.6 主题班会

通过开展以班级为主题的主题班会，为服务对象提供服务。

### 6.2.7 社工课堂

开展生命教育、生涯规划、青春期教育等不同课程主题的体验式课堂。

### 6.2.8 家长互助会

在班级家长会的内容和形式上注入社会工作元素，或在学校条件允许范围内自行招募组建家长互助会，开展团队建设、主题培训、经验交流、策略研讨等小组活动，协助学校完善家长学校理念和管理制度，助力服务对象家长的自我成长。

### 6.2.9 “走出去”与“请进来”相结合的社区工作方法

链接社区资源为服务对象提供福利服务，同时为服务对象创造服务社区、贡献社区的机会，以帮助服务对象体验价值感。

## 7 服务过程

### 7.1 通用服务过程

学校社会工作者应根据在校学生的实际情况，参照接案、预估、计划、介入、评估、结案的通用过程要求开展服务。其中个案工作及小组工作分别按MZ/T 094-2017、MZ/T 095-2017的规定执行。

## 7.2 学校社会工作危机干预服务过程

### 7.2.1 服务过程基本要求

#### 7.2.1.1 紧急接案

发生危机个案时，应评估危急程度，通知校方获取行动支持，迅速建立服务关系，以便准确掌握危机情况。

#### 7.2.1.2 分析问题

学校社会工作者应尽可能多地掌握当前危机发生的原因、服务对象的情况，初步掌握危机原因，迅速选择干预策略。

#### 7.2.1.3 保障学生人身安全

学校社会工作者应以保障服务对象人身安全为首要任务，避免服务对象受到更大的心理创伤或情绪刺激，使服务对象脱离危机情境、组织人员给予看护。

#### 7.2.1.4 给予心理支持

学校社会工作者应给予身处危机中的服务对象心理支持，助其讲出内心的矛盾，调试不良心境，疏导负面情绪，获得抵御外部压力的心理能量，确保服务对象不再采取危及自身安全的行为。

#### 7.2.1.5 实施跟进辅导

为解决危机案例深层问题，学校社会工作者应进一步了解服务对象情况，制定跟进辅导计划，找到导致危机情况的深层原因，从个体、朋辈、家庭、社会等层面进行干预和辅导，以便恢复服务对象的心理和社会功能。

#### 7.2.1.6 评估干预成效

在跟进辅导完成后，学校社会工作者应对预计目标进行评估，确定辅导效果是否达成，并向校方相关人员作出说明。

### 7.2.2 学校社会工作危机干预服务过程注意事项

学校社会工作危机干预服务过程的注意事项包括但不限于以下内容：

- 学校社会工作者应掌握危机干预技术，做好处理危机事件的心理准备；
- 在发现危机情况后，学校社会工作者尽快通知校方和相关教师，校方的支持下进行危机干预服务；
- 如危机情况发生在公共场合，学校社会工作者应尽力控制现场，减少围观，避免负面外部干扰，让有助于缓解危机的人员进入现场；
- 在处理危机情况时，应注意引导服务对象表达心声、宣泄情绪、注意倾听，并给予积极正面回应、引导服务对象看到更多解决问题的可能性；
- 危机事件发生后，应注意避免过分渲染的传闻、报道对服务对象群体造成负面影响，避免出现效仿行为出现，在必要时，可对班级进行团体辅导；
- 学校社会工作者在处理危机事件过程中，应遵循隐私保密原则，在保护服务对象人身安全的前

提下，最大程度保护服务对象隐私。

## 8 服务管理

服务管理应按照附录B中的内容执行。

## 9 服务保障

### 9.1 服务人员要求

#### 9.1.1 学校社会工作者

##### 9.1.1.1 资质要求

学校社会工作者的资质要求如下：

- 具备大学本科或以上学历；
- 获得国家颁发的社会工作者职业资格证书。

##### 9.1.1.2 配备要求

学校社会工作者的配备要求如下：

- 每所学校应至少配备 1 名学校社会工作者；
- 学校社会工作者的配备应根据服务对象的数量、服务的类型、服务的复杂性等因素进行学校社会工作人员调整。

##### 9.1.1.3 知识技能储备及继续教育要求

知识技能储备及继续教育主要要求如下：

- 掌握提供服务过程中涉及在校学生的有关法律、法规、政策；
- 具备开展学校社会工作服务所需的社会工作、教育学、心理学等方面的基本知识；
- 根据服务需要，接受社会工作专业继续教育，不断提高职业素质和专业服务能力。

#### 9.1.2 学校社会工作督导者

学校社会工作督导者应满足学校社会工作者的资质和要求，并获得深圳市社会工作督导者资质，熟悉掌握专业督导方法和技术，善于解决复杂专业问题，推动专业实务发展。

### 9.2 服务场所与设施设备要求

服务场所与设施设备主要要求如下：

- 服务场所应配备办公室及办公桌椅、电脑、电话、打印机、投影仪等设备；
- 服务场所安静、舒适、便于放松心情，独立且保密性较好的个案工作室；
- 应配有可容纳 50 人以上，便于开展小组工作或团体活动的课室或社会工作活动室。

### 9.3 信息化建设与服务档案管理

信息化建设与服务档案管理应按照附录C中内容执行。

**附 录 A**  
**（规范性附录）**  
**社会工作通用服务原则**

**A. 1 保护生命**

社会工作者应保护服务对象及第三方利益相关者的生命。如服务对象所陈述的个人隐秘资料中涉及第三方利益相关者的生命安全，社会工作者应将相关信息知会第三方利益相关者，以确保其生命财产的安全，并提前做好相应的预防和准备。

**A. 2 差别平等**

社会工作者应以平等的方式对待服务对象，同时注重服务对象的差异，充分把握平等待人和个别化服务的理念。

**A. 3 自由自主**

社会工作者应充分保障服务对象的自由和自主，调动服务对象在服务参与中的积极性和能动性，充分尊重服务对象的意见，鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音，在不侵犯他人权利的前提下，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。

**A. 4 最小伤害**

社会工作者应保护服务对象的利益不受侵害，减少或预防服务对象身体、心理和精神上受到的伤害。无法避免造成伤害的，应选择对服务对象造成最小伤害的方案，或最容易恢复的方案，尽可能实现利益最大化。

**A. 5 生命质量**

社会工作者应改善服务对象的身体及心理状况，改善服务对象的生活质量。

**A. 6 隐私保密**

社会工作者应合理处理服务对象在服务过程中透露和提供的个人信息，包括信息资料的安全存放和合理使用，不向任何其他人士和公众透露或泄露服务对象的个人信息和隐秘资料，确保服务对象的利益不受侵犯。

**A. 7 真诚**

社会工作者应坦诚对待服务对象，适当向服务对象呈现自我，以建立相互信任的工作关系。



**附 录 B**  
**(规范性附录)**  
**服务管理基本要求**

**B.1 质量管理****B.1.1 质量管理体系的建立**

社会服务机构应建立社会工作服务质量管理体系，主要包括以下内容：

- 社会工作服务质量方针；
- 社会工作服务质量目标；
- 社会工作服务职责和权限。

**B.1.2 服务质量过程控制**

社会服务机构应在开展服务过程中进行服务质量过程控制，主要包括以下内容：

- 社会工作服务过程应严格按照流程和质量手册开展服务；
- 社会工作者应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制；
- 及时、准确、系统记录服务情况。

**B.1.3 服务成效评估**

服务成效评估应按照 MZ/T 059-2014 规定执行。

**B.2 督导制度**

社会服务机构应建立督导制度，主要内容包括：

- 明确督导者的资格、督导对象；
- 督导者的职责和权利；
- 督导工作内容、流程；
- 督导过程记录；
- 督导工作评估。

**B.3 风险管理****B.3.1 风险管理制度**

社会服务机构应建立健全社会工作服务风险管理制度，主要包括以下方面内容：

- 识别风险，确定何种风险可能会对社会工作服务产生影响，量化不确定性的程度和每个风险可能造成损失的程度；
- 控制风险，制定切实可行的风险预案和应急方案，编制多个备选的方案，并明确风险管理的基本流程，对社会服务机构和社会工作者所面临的风险做好充分的准备；
- 规避风险，在既定目标不变的情况下，改变方案的实施路径，消除特定的风险因素。

### B.3.2 风险预案

社会工作者应在服务策划时一并制订风险预案，对应急指挥体系、职责、人员、技术、装备、设施设备、物资、处置方法及其指挥与协调等预先做出具体安排。

### B.3.3 应急处置

社会工作者应根据风险的类型及影响程度，采取以下处置策略：

- 回避风险：对不可控制的风险应采取回避措施，避免不必要的风险，所有的服务活动要在国家有关的法律、法规允许的范围内进行；
- 减少风险：对于无法简单回避的风险，设法减少风险。应建立风险预警机制和风险控制体系，及时与服务各方沟通，获取支持、配合和理解；
- 转移风险：把部分风险分散出去，可为服务对象购买意外保险及公共责任险；
- 接受风险：在力所能及的范围内从事服务，承担风险。

### B.4 投诉与争议处置

投诉与争议处置主要包括以下方面内容：

- 社会服务机构应建立服务投诉与争议处置制度；
- 社会服务机构应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议；
- 社会服务机构和社会工作者对收到的投诉和建议应及时予以回应和反馈；
- 社会服务机构和社会工作者根据意见和建议，采取有效措施，改进服务工作，提高服务质量。

附 录 C  
(规范性附录)

信息化建设与服务档案管理基本要求

C.1 信息化建设

信息化建设主要包括以下方面内容：

- 社会服务机构应将社会工作服务相关信息纳入信息化系统建设或规划；
- 运用信息技术，对社会工作服务过程中所产生的信息进行系统化的管理；
- 应建立社会工作服务数据库，定期开展服务数据统计分析，并用于服务成效评价及社会工作研究与相关决策；
- 应做好社会工作服务信息保密工作，维护服务对象合法权益；
- 信息化系统的运行应保证其安全和稳定。

C.2 服务档案管理

C.2.1 应建立社会工作服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案的借阅、档案销毁、档案保密等内容。

C.2.2 应建立符合档案管理要求的服务档案管理室，并指定专人负责服务档案管理工作。

C.2.3 应对社会工作服务过程的资料进行及时归档，主要包括：

- 服务对象基本信息档案，包括服务对象基本信息、服务受理和评估记录、服务资质证明等；
- 服务过程的记录，包括个案、小组、社区服务等相关服务记录；
- 服务质量监控记录，包括考核情况、服务质量目标完成情况和服务计划调整情况等；
- 服务转介和跟踪记录，包括服务转介情况及跟踪回访情况记录。

## 参 考 文 献

- [1] SZDB/Z 250-2017 深圳市社会组织评估指南
  - [2] 中国社会工作大百科全书 1994-05 中国社会科学出版社
  - [3] 学校社会工作实务教程 2010-09 中国人民大学出版社
  - [4] 深圳市社会工作分领域服务指标体系汇编 2013-03 深圳市民政局
  - [5] 关于青少年现代化教育的基本原则 2001-06 胜利油田师范专科学校学报
  - [6] 社会工作者工作守则 1998-10-16 香港社会工作者注册局
  - [7] 社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部
  - [8] 深圳市社会工作者守则 2010 深圳市社会工作者协会
  - [9] 美国学校社会工作服务准则 2002 美国社会工作协会
  - [10] 学校社会工作实务手册 2013-06 中山大学出版社
  - [11] 学校社会工作 2010-08 中国社会科学出版社
  - [12] 学校社会工作 2008-01 华东理工大学出版社
  - [13] 社会工作实务 2012-01 中国社会科学出版社
  - [14] 社会工作实务（初级）2020-4 中国社会科学出版社
  - [15] 学校社会工作理论到实践 2014-03 中国人民大学出版社
  - [16] 校园危机应对指导手册 2012-09 深圳报业集团出版社
  - [17] 个案工作 2004-08 高等教育出版社
  - [18] 小组工作 2003-12 高等教育出版社
  - [19] 社会工作综合能力 2014-02 第3版 中国社会科学出版社
  - [20] 儿童发育行为心理评定量表 2016-03 人民卫生出版社
  - [21] 精神科评定量表手册 1993-01 湖南科学技术出版社出版
  - [22] 心理咨询师 三级 2015-07 第3版 民族出版社
  - [23] 中共深圳市委深圳市人民政府关于加强社会工作人才队伍建设推进社会工作发展的意见  
2007-11-07 中共深圳市委, 深圳市人民政府
-