

《企业社会工作服务指南》编制说明

1. 任务来源

《企业社会工作服务指南》由深圳市民政局提出并归口。由深圳市民政局、深圳市社会工作者协会、深圳市标准技术研究院、深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心、深圳市东西方社工服务社、深圳市温馨社工服务中心、深圳市龙岗区服务职工社会组织联合会、深圳市技术资料开发供应站负责起草。

2. 立项的背景和意义

2006年，中共中央十六届六中全会提出“建设宏大的社会工作人才队伍”，深圳市专业社会工作得到迅速发展，企业社会工作实务领域也开始了前瞻性探索。2013年2月，民政部在深圳召开的“全国企业社会工作实务战略发展研讨会”充分肯定了企业社会工作在经济发展中缓解社会问题的重要性，并推动“全国企业社会工作试点”项目。2013年4月，民政部关于开展企业社会工作试点的通知强调，企业社会工作是现代社会工作事业的重要组成部分，发展企业社会工作是解决我国工业化、城市化快速发展在企业领域衍生社会问题的重要手段，是创新现代企业管理制度、提升企业生存效益和社会形象的内在要求。2013年7月，民政部公布了首批社会工作试点地区和单位，全国18个地区以及80多家企业、社会组织参与其中，标志着进入了完善我国企业社会工作的试水区。

深圳市是经济特区，拥有庞大的商事主体和员工群体；是移民城市，来深建设者是最大的群体。粤港澳大湾区规划中，深圳定位为核心引擎，着力打造创新、现代化的国际都市。这需要政府和社会，一方面协同企业做好人文服务，配合提升企业的人力资本，提升效益和创造力；另一方面引导来深建设者融入环境，更好地适应城市化进程，成为深圳市民。自2010年“富士康事件”参与危机介入，深圳的企业社会工作者通过近十年实践证明了专业技术专项领域对于企业发展的助益、个体与群体社会心理的提升以及环境适应方面的促进作用，并成为全国社会工作的品牌。

为回应企业领域日趋突出的社会需求，带动企业承担对劳动者、消费者、环境、社区等利益相关方的责任，也为总结推广深圳企业社会工作实务经验，科学规范、正确引导企业社会工作者的服务行为，切实保障服务质量，特制定本指南。

3. 编制原则

开展深圳市企业社会工作服务标准化研究，在参照SZDB/Z 133-2015《企业社会责任 要求》、SZDB/Z 134-2015《企业社会责任 评价指南》《深圳市企业社会工作发展现状及路径研究报告》、MZ/T 064-2016《老年社会工作服务指南》、MZ/T 071—2016《社区社会工作服务指南》、MZ/T 094-2017《社会工作方法 个案工作》等规范性文件和经验性文件的基础上，遵循系统性、规范性、科学性和可操作性的原则，综合采用资料调研、问卷调研等调研方法，分析企业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、服务保障等，结合专家评议观点，完成《企业社会工作服务指南》。

4. 主要编制过程

制定《企业社会工作服务指南》主要经历了以下阶段：

1) 立项及调研阶段

2016年5月，社会工作服务系列规范之《企业社会工作服务指南》作为深圳市标准化指导性技术文件正式批准立项，后作为深圳市地方标准立项。

2016年7月，由深圳市社会工作者协会牵头组成编制小组，制定项目目标、范围及实施方案，制定项目实施计划。

2016年7月中旬，由深圳市社会工作协会召开标准化建设推进会，介绍标准建设的意义，开展社会工作系列服务标准编写培训，确定标准编制整体框架。

2016年7月-2017年8月，搜集相关规范性文件、国内外相关文献资料与技术规范，对搜集的相关资料进行分析研究。

2016年8月中旬，召开资料分析和调研设计会议，拟定调研方向和调研分工，收集调研资料。

2016年10月针对横岗六约157名企业职工进行了调研，2017年2月，对坂田街道十多家企业的248名基层管理人员、技工、普工进行了调研，开展了坂田工会职工培训需求调研；2017年5月对龙岗区所有园区进行了信息采集，2017年对福田区某企业200名员工进行调研。

2016年8月下旬，对调研结果进行分析、汇总。

2016年9月，召开编制小组网络会议，确定标准详细内容框架和编制分工。

2) 起草阶段

2016 年 9 月，编制小组讨论补充完善标准框架，形成标准草案。

2016 年 10 月-11 月，多次讨论修改完善标准草案，形成标准征求意见稿。

3) 征求意见阶段

第一次征集意见：2016 年 11 月，通过电子邮件交互、网络交流访谈等方式开展标准的第一次广泛征求意见工作，征求意见单位共计 21 家，征求意见 29 条。

2016 年 12 月，收集整理征求意见，编制小组对各条意见进行处理，确定采纳与否，形成征求意见汇总表。同时，对标准进行多轮修改，形成标准征求意见稿第二稿。

第二次征集意见：2017 年 1 月-2017 年 3 月，通过电子邮件的方式开展标准的第二次广泛征求意见工作，征求意见单位 21 家，征求意见 41 条。

2017 年 4 月-2017 年 5 月，第二次收集整理征求意见，组织小组对各条意见进行分析处理，确定采纳与否，并形成征求意见汇总表。同时，对标准进行多轮修改，形成标准内部评审稿。

4) 审查阶段

2017 年 6 月，深圳市社会工作者协会召开专家内部评审会。根据评审会意见对标准进行修改，形成标准送审稿。

2017 年 12 月，标准处召开专家评审会。

5) 标准再完善阶段

2018 年 1-8 月，编制组根据标准评审获得的意见，进行多轮再次完善。

2019 年 4 月，标准作为地方标准重新立项后，深圳市社会工作者协会召开地方编制组会议，根据专家评审意见研讨修订框架和内容，进行多次研讨修改形成送审二稿。

2019 年 5 月-2020 年 6 月，结合深圳市社会工作者协会团体标准撰写经验，并参考深圳市民政局以及深圳市社会工作者协会标准化工作委员会的意见，编制组成员对标准进行了再次修订，增加了领域特有的元素，优化了原有的标准内容，形成送审三稿。

6) 标准再征求意见阶段

2020 年 6 月，编制组向深圳市总工会征集意见。

2020 年 8 月，编制组形成意见征集稿，报送深圳市市场监督管理局，向社会公开征求意见。

7) 标准再审查阶段

2020 年 X 月，深圳市市场监督管理局标准处组织召开深圳市地方标准《企业社会工作服务指南》专家评审会。

5. 标准构成及主要技术指标依据

《企业社会工作服务指南》标准结构包括 9 个章节、3 个规范性附录以及参考文献。以下对文件中的主要条款进行简要说明。

1) 范围

本标准规定了企业社会工作的术语和定义、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等。

本标准适用于深圳市范围内面向有需要的园区、企业、企业员工及其家属、失业群体、就业大学生开展的企业社会工作服务。

2) 规范性引用文件

规定了《企业社会工作服务指南》编制过程中引用的相关文件。

3) 术语和定义

本章规定了企业社会工作相关专业术语和定义。

本章参考来源为高钟著《企业社会工作概论》、全国社会工作者职业水平考试指导教材：《社会工作综合能力(中级)》。

4) 服务原则

本章重点介绍了除了社会工作通用服务原则以外的企业社会工作其他服务原则，包括以“员工-企业”为中心原则、多赢原则、多方合作原则、保密原则、维稳原则、民主协商原则等。

本章参考来源为全国社会工作者职业水平考试指导教材：《社会工作综合能力(中级)》《新编基层工会工作》。

5) 服务内容

本章从员工和企业两个层面介绍了企业社会工作服务内容及注意事项,包括员工就业相关服务、员工素质提升服务、员工精神文化生活服务、员工职业安全与健康服务、员工参与服务、困难员工关怀服务、员工工作生活平衡服务、企业文化建设服务、企业社会责任服务等。

本章主要参考了中国社会出版社出版的《社会工作实务(中级)》(全国社会工作者职业水平考试指导教材 ISBN978-7-5087-5567-0)。

6) 服务方法

本章介绍了企业社会工作的通用服务方法、针对特定需要的服务方法。

本章编制主要参考了张默著社会工作硕士专业丛书《企业社会工作》相关内容。

7) 服务过程

本章包括通用服务过程、EAP 服务过程。

本章编制依据为 MZ/T 064-2016《老年社会工作服务指南》、MZ/T 071—2016《社区社会工作服务指南》、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》《社会工作实务(中级)》(中国社会出版社 2010 年第 1 版)、《社会工作综合能力(中级)》(中国社会出版社 2010 年第 1 版)、MZ/T 059—2014《社会工作服务项目绩效评估指南》、MZ/T 064—2016《老年社会工作服务指南》、MZ/T 058—2014《儿童社会工作服务指南》、《试论我国企业服务新模式——员工帮助计划(EAP)》(开封教育学院学报, 2018. 第 38 卷第 9 期)等相关内容。

8) 服务管理

本章规范了服务管理要求。

9) 服务保障

本章规范了服务保障工作要求。

本章编制依据为 MZ/T 064—2016《老年社会工作服务指南》10.1 相关内容,并参考了全国企业社会工作实务创新基地服务经验相关资料编制而成。

10) 附录

本标准包括附录 A 至附录 C 总共 3 个附录，附录涵盖了社会工作通用服务原则、服务管理基本要求、信息化建设与服务档案管理基本要求等内容。

本部分编制依据主要为 GB/Z 23692-2009《项目管理 框架》、MZ/T 059-2014《社会工作服务项目绩效评估指南》《社会工作综合能力(中级)》、MZ/T 064—2016《老年社会工作服务指南》。

6. 主要分歧条款处理情况

征求意见阶段共收到反馈意见共 71 条，有意见的共 21 条，无意见的共 50 条，以下针对主要争议条款进行详细说明。

1) 建议将第 1 章的适用范围限定在深圳内的社工。

已采纳该条意见，将第1章范围部分修改为“本标准适用于深圳市范围内面向有需要的园区、企业、企业员工及其家属、失业群体、就业大学生开展的企业社会工作服务。”

2) 建议将 3.1 企业社会工作服务定义中的“构建和谐工作世界”修改为“构建和谐工作氛围”。

已采纳该条意见，将 3.1 定义中的“构建和谐工作世界”修改为“构建和谐工作氛围”。

3) 对 4.2.1 办公设备的要求中建议传真机不作为硬性配置。

已采纳该条意见，该章节已修改至“9.1 服务场所与设备设施”中，将“开展社会工作服务应至少配备一台打印、复印、传真一体机”修改为“应提供具有复印、打印、扫描、传真功能的设备”。

4) 建议将第 4 章的机构资质要求中的“通过民间组织管理局或其他主管部门年审，获得合格或基本合格资质”改为“1. 通过民间组织管理局或其他主管部门注册及年审的社会工作服务机构；2. 具有承接政府转移职能和购买服务资质。”

该条意见部分采纳，已删除“机构资质要求”该部分内容，考虑到这一要求仅满足当前社会工作服务的市场需求，日后随市场需求变化，这一要求可能会变

化，因此这一要求更适合体现在招标文件中，不包括在本标准中。

5) 建议将 5.1.5 员工参与服务中增加“推动建立完善企业民主管理和集体协商制度”

该条意见部分采纳，将“联合党组织和工会力量，为员工提供企业管理参与服务，如参与提案改善、参与企业制度修订、参与企业利润分配等”修改为“联合党组织和工会力量，为员工提供企业管理参与服务，如参与提案改善、参与企业制度修订、参与企业利润分配等，协助推动建立完善企业民主管理和集体协商制度。”