

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—2020

企业社会工作服务指南

Guideline of corporate 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 3

6 服务方法 5

7 服务过程 6

8 服务管理 7

9 服务保障 7

附录 A（规范性附录） 社会工作通用服务原则..... 8

附录 B（规范性附录） 服务管理基本要求..... 9

附录 C（规范性附录） 信息化建设与服务档案管理基本要求..... 11

参考文献 12

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。

本文件主要起草人：吴远翔、叶征航、黎志芬、曾碧静、于文涛、夏海燕、朱峰艳、张晋、向琴、杨敏、付钱香、钟菁、周千程、钟宇灵、肖娇玲、何茜。

引 言

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，特制定本文件。

企业社会服务工作服务指南

1 范围

本文件界定了企业社会工作相关的术语和定义，给出了企业社会工作的服务原则、服务内容、服务方法、服务过程、服务管理和服务保障。

本文件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服务工作。

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。

- 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

企业员工 enterprise staff

企业（单位）中各种用工形式的人员，包括固定工、合同工、临时工，以及代训工和实习生。

3.2

园区 park

指政府集中统一规划，内部专门设置某类特定行业、形态的企业、公司等进行统一管理的指定区域。

3.3

企业社会责任 enterprise social responsibility

企业通过透明和道德的行为，为其决策和行动对社会和环境的影响而承担的责任。这些行为包括：致力于可持续发展，包括健康和社会福祉、考虑利益相关方的期望并遵守适用法规与行业规范、融入整个企业并在其关系中得到践行。

3.4

员工帮扶计划 employees assistance program

由组织如企业、政府部门、军队等为其成员设置一项系统的、长期的援助和福利计划。通过专业人员对组织的诊断、建议和对组织成员及其家属的专业指导、培训和咨询，帮助解决组织成员及其家属的心理和行为问题，以维护组织成员的心理健康，提高工作绩效，并改善组织管理，简称“EAP”。

3.5

企业社会工作服务 enterprise social work

运用社会工作的专业理念与方法，以园区、企业、企业员工及其家属、失业群体和就业大学生为服务对象，以促进员工发展与福利目标实现、保障员工利益、提升企业效率、构建和谐工作氛围为目的的专业服务。

3.6

企业社会工作者 enterprise social worker

从事企业社会工作服务且持有社会工作职业水平证书的社会工作人员。

3.7

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

企业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

4.2.1 以“员工-企业”为中心原则

企业社会工作服务最主要的对象为企业和员工，应视企业和员工为共同体，所有服务基于企业和员工的需求开展。

4.2.2 多赢原则

从企业与员工共生的理念出发，在服务中充分考虑企业与员工的需求、正当权利与利益的平衡，实现企业与员工的多赢。

4.2.3 多方合作原则

推动政府部门、工会等群团组织、社会组织、企业经营管理者、志愿者和员工等多方力量，共同合作开展企业社会工作服务，促进劳动关系和谐。

4.2.4 保密原则

在通用隐私保密原则基础之上，还应注意以下内容：

——应对企业的商业机密及核心资料严格保密；

——在紧急情形下，必须打破保密原则但来不及报告时，事后应提供相关的证据及处理报告。

4.2.5 维稳原则

立足企业园区及员工实际，把问题解决在基层，将劳资矛盾化解在基层。

4.2.6 民主协商原则

保障企业行政领导经营管理权威的同时，保障员工能充分行使民主权利，协调好企业领导者、管理者与员工的关系，推动企业行为健康与可持续发展。

5 服务内容

5.1 员工相关服务

5.1.1 员工就业相关服务

5.1.1.1 主要内容

员工就业相关服务主要包括以下内容：

- 为新员工提供入职辅导服务；
- 为员工提供职业生涯规划服务；
- 为员工提供职业倦怠介入服务；
- 为离职员工提供离职、调岗干预服务；
- 为退休员工提供退休辅导服务。

5.1.1.2 注意事项

员工就业相关服务不包含失业群体和大学毕业生的就业指导，服务对象仅包含在职员工。

5.1.2 员工素质提升服务

员工素质提升服务主要包括以下内容：

- 为员工提供身体素质提升服务，如运动健身、体检理疗等；
- 为员工提供心理素质（心理资本）提升服务，如心理辅导、心理调适等；
- 为员工提供思想品德素质提升服务，如文明礼仪、尊老爱幼、诚实守信等；
- 为员工提供职业道德素质提升服务，如爱岗敬业、团队合作、遵守企业规章制度等；
- 为员工提供技术技能素质提升服务，如职业技能培训、技能比武等；
- 为员工提供科学文化素质提升服务，如学历教育、科普、防诈骗等；
- 为员工提供政治素质提升服务，如爱党爱国、保守国家秘密等。

5.1.3 员工精神文化生活服务

5.1.3.1 主要内容

员工精神文化生活服务主要包括以下内容：

- 为员工提供业余兴趣培养服务，如书法、写作、舞蹈等；
- 为员工提供情绪管理服务，如个案辅导、情绪管理小组和讲座、宣传等；
- 为员工提供压力管理服务，如个案辅导、压力管理小组和讲座、宣传等；
- 为员工提供人际交往服务，如沟通技巧培训、社交礼仪普及、社交平台搭建等；
- 为员工提供婚恋指导服务，如婚恋问题个案辅导、异性交往指导、青工交友活动等。

5.1.3.2 注意事项

应注意区分企业社会工作者的员工精神文化生活服务与企业文化建设。

5.1.4 员工职业安全与健康服务

5.1.4.1 主要内容

员工职业安全与健康服务主要包括以下内容：

- 为员工提供职业安全风险排查与评估服务；
- 为员工提供职业安全护具配备与使用监督服务；
- 为员工提供职业安全教育服务，提升员工职业安全保护技能和意识；
- 为员工提供职业病检查指导与资源链接服务；
- 为因工伤亡员工提供工伤鉴定指导、工伤探视、协调赔偿、家属安抚等服务。

5.1.4.2 注意事项

注意事项主要包括以下内容：

- 员工职业安全评估是指企业社会工作者链接相关部门和专业机构开展，不是企业社会工作者直接做职业安全评估；
- 员工职业安全护具配备是指企业社会工作者为员工向企业或相关部门争取配备，不是企业社会工作者直接提供。

5.1.5 员工参与服务

“员工参与”借鉴于“社区参与”概念，分为社团参与、企业管理参与和社区参与三个方面。主要包括以下内容：

- 培育和扶持员工社团，为员工提供社团参与服务；
- 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。
- 联合社区和社区社会工作者、社会组织等，为员工提供社区参与服务。

5.1.6 困难员工关怀服务

针对因自身或家属重病，或突因事故、灾害导致自身或家属伤残、死亡等的家庭困难员工，提供以下内容：

- 困难员工及家属情绪安抚服务；
- 困难员工经济救助服务，如组织捐款、赔偿协商、救助政策解读与申请等；
- 为经历重大事故、灾害、丧亲的员工提供创伤辅导、哀伤辅导等服务；
- 特殊困难员工的个案服务，如重残、死亡员工的未成年子女养育支持服务等。

5.1.7 员工工作生活平衡服务

员工工作生活平衡服务主要包括以下内容：

- 员工工作时间支持服务，如时间管理指导服务、员工休息休假权力维护支持服务等；
- 员工工作方式支持服务，如工作方式改善指导、工作能力提升服务等；
- 员工家庭照顾缓解服务，如子女（假期）托管服务、子女入学支持服务等；
- 员工家庭经营指导服务，如家庭关系指导、家庭矛盾调解服务等。

5.2 企业服务

5.2.1 企业文化建设服务

5.2.1.1 主要内容

企业文化建设服务主要包括以下内容：

- 倡导尚未建立企业文化的企业开展企业文化建设；
- 链接专业资源指导企业分析、制定企业文化建设方案；
- 将员工的想法反馈给企业，协助企业制定被更多员工认可的企业文化；
- 协助企业制度、企业场地布置设计、企业活动等方面体现企业文化；
- 企业文化宣传、引导企业和员工认识企业文化的意义并践行。

5.2.1.2 注意事项

注意事项主要包括以下内容：

- 注意区分企业文化建设与企业员工业余文化活动，企业文化建设不等于举办业余文化活动；
- 企业文化建设主要是由企业高层管理人员决定和制定，企业社会工作者起宣导和协助作用。

5.2.2 企业社会责任服务

企业社会责任服务主要包括以下服务：

- 倡导企业关注和承担企业社会责任，倡导企业制定企业社会责任方案；
- 链接专业资源指导企业制定对内和对外的企业社会责任方案，及社会责任的制度化指导等；
- 将员工和社会的需求和反馈给企业，协助企业制定更符合员工和社会要求的企业社会责任方案；
- 协助企业执行对内和对外的企业责任方案，如 EAP 方案执行等；
- 宣传企业社会责任事迹，对内促进企业和员工的“双爱双赢”，对外提升企业品牌形象，引导更多的企业承担企业社会责任。

6 服务方法

6.1 通用服务方法

企业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 针对特定需要的服务方法

6.2.1 社会政策介入与倡导

对相关的法律法规和政策措施提出相应的修改、完善建议。
适用于对社会政策有需求的企业员工。

6.2.2 员工帮扶计划

组织运用科学的方法，通过规划、宣传、调研、辅导、干预、评估等方法，解决员工在生理、心理、社会方面的问题。

适用于生理、心理及社会方面有需求的企业员工。

6.2.3 员工咨询辅导

通过个别晤谈，探讨员工的苦恼与问题，发现员工在管理和业务上的问题与需要，帮助员工良好地适应工作，促进员工与企业的沟通。

适用于工作上不良适应的企业员工。

6.2.4 职业生涯规划

通过分析个人职业生涯的个人因素、组织因素和社会因素，制定个人职业生涯规划及实施方案。

适用于失业、在个人职业生涯中遇到困惑的企业员工。

6.2.5 动机激发

协助企业员工接触他人、参加群体活动，帮助企业员工改善自尊，重返主流社会，激发其对现在和未来生活的兴趣。

适用于缺乏沟通、社交能力受损、受负面情绪困扰的企业员工。

7 服务过程

7.1 通用服务过程

企业社会工作者应参照接案、预估、计划、介入、评估、结案的通用服务过程要求开展服务。其中，个案工作及小组工作的过程应分别按MZ/T 094-2017、MZ/T 095-2017的规定执行。

7.2 EAP 服务过程

7.2.1 EAP 服务过程示意图

EAP服务过程示意图见图1。

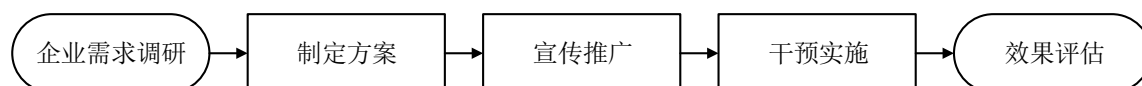


图1 EAP 服务过程示意图

7.2.2 企业需求调研

开展心理测试及专业评估，建立企业员工的服务基线以及健康档案，全面把握员工的心理状态。

7.2.3 制定方案

与企业负责人或者部分负责人协商确定服务实施具体方案，包括实施时间、参与人数、实施目标、预算以及详细实施计划等。

7.2.4 宣传推广

根据企业需要和制定的方案需要，设置宣传推广计划，通过印制宣传海报、宣传折页以及制作宣传品等方式进行发布动员，提高企业员工知晓率。

7.2.5 干预实施

实施服务计划，对组织成员及其家属进行专业指导、培训和咨询。

7.2.6 效果评估

阶段性评估干预效果，整理反馈信息和数据，定期开展阶段性评估和总结性评估，保障优化EAP服务计划。

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 服务场所与设备设施

开展企业社会工作服务应配备必要的办公设备和个案工作室、小组活动室、多功能活动室等，并满足如下要求：

- 根据企业社会工作者人数配置一定数量的办公设备，包括办公桌椅、电脑、固定电话、照相机、录音笔、具有复印、打印、扫描功能的设备，以及用于存放活动档案、物资和设备的储物空间；
- 个案工作室应配备沙发、桌椅等设施，设置相对隐蔽的对外预警装置，环境布置温馨舒适，隔音效果好，有一定的隐私和保密性；
- 小组活动室应配备活动桌椅、写字板，有条件的可以配置音响、多媒体等设备；
- 多功能活动室应配置活动桌椅、写字板、多媒体、音响设备，有条件的可以配置员工的休闲娱乐设施等；
- 办公场所、活动场所应符合消防安全要求；
- 办公场所、活动场所应定期整理清洁、消毒，保证环境干净整洁。

9.2 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中的内容执行。

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

服务成效评估按 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] MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南
 - [2] MZ/T 071-2016 社区社会工作服务指南
 - [3] 企业社会工作实务 高钟, 王丰海 中国社会出版社 2012
 - [4] 员工援助计划在我国保险企业的应用研究[D] 刘春艳 山东大学硕士学位论文 2007
 - [5] 企业社会责任与企业社会工作——基于生态系统理论 郭宏 管理观察 2014
 - [6] 角色定位、价值冲突和模式选择——略论企业社会工作的基本问题 徐道稳 中国社会工作 2015
 - [7] 社会工作实务（中级） 中国社会出版社 2010年第1版
 - [8] 社会工作综合能力（中级） 中国社会出版社 2010年第1版
 - [9] 试论我国企业服务新模式——员工帮助计划（EAP） 皮丹丹, 屈文锦 开封教育学院学报 2018 第38卷第9期
-