

T/CDSWA

团 体 标 准

T/CDSWA 003—2025

社会工作标准化工作指南

Guidelines for Standardization of Social Work

2025-09-17 发布

2025-09-19 实施

成都市社会工作协会 发布

目 次

前言 II

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 2

6 工作基础 2

7 工作内容 2

 7.1 需求分析 2

 7.2 标准制定 2

 7.3 标准实施与评价 4

 7.4 标准化试点示范 5

 7.5 标准化宣传培训 5

8 评价与持续改进 5

 8.1 评价 6

 8.2 持续改进 6

附录 A（资料性） 成都市社会工作标准体系 7

 A.1 成都市社会工作标准体系图 7

 A.2 成都市社会工作标准体系框架 8

 A.3 成都市社会工作标准体系内容 9

附录 B（资料性） 标准制定流程 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由成都市社会工作协会提出并归口。

本文件起草单位：成都市社会工作协会、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、成都信息工程大学、西华大学、西南石油大学。

本文件主要起草人：陈锋、谢缘、刘立祥、袁慧敏、夏林华、李小雨、卓娅、李子姝、李巧、黄姝、周爱平、牟映璇、陈晓占、龚辰辰。

社会工作标准化工作指南

1 范围

本文件提出了社会工作服务机构（简称“社工机构”）开展社会工作标准化工作的基本原则、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。

本文件适用于指导社工机构开展社会工作标准化工作，其他社会工作单位参照执行。

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 Standardization of social work

为指导和规范社会工作相关服务行为，把标准化的理念、原理、原则和方法运用到社会工作中的一系列活动，包括制定标准、组织实施标准以及对标准的制定、实施进行监督等。

3.2

社会工作服务机构 Social work service agencies

以社会工作专业人才为主体，坚持助人自助宗旨，遵循社会工作专业伦理规范，综合运用社会工作专业知识、方法和技能，开展困难救助、矛盾调处、权益维护、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源链接等服务的公益性非企业单位。

4 基本原则

4.1 合规性。贯彻社会工作有关法律、法规和规章，执行相关国家标准、行业标准、地方标准和团体标准。

4.2 适用性。以满足社会工作发展战略、社会工作服务、管理、技术进步和相关方需求等为导向，促进社会工作有序发展。

4.3 系统性。围绕社会工作具体领域，制定符合发展要求的标准化总体计划，贯穿服务和管理的各个方面，全面协调地开展工作，并不断优化、创新。

4.4 规范性。以满足服务对象需求和期望为出发点，不断提高社会工作服务质量，规范服务行为。

4.5 实用性。以生命至上、助人自助为宗旨，坚持社会工作原则和伦理，注重可操作性和实用性。

4.6 广泛性。积极动员，多方参与，营造标准化氛围，提高标准化意识。

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、行业和地方标准化法律、法规和方针政策；
- b) 制定社会工作标准化工作方针、工作计划；
- c) 制（修）订社会工作标准；
- d) 实施标准并对实施过程进行监督、对实施效果进行评价；
- e) 开展标准化宣传与培训；
- f) 开展社会工作标准化试点示范；
- g) 参与其他标准化活动。

6 工作基础

6.1 具备开展标准化工作必要的工作条件和经费保障，宜设置专门或兼职的标准化管理部门。

6.2 制定标准化工作制度，包括但不限于标准化工作管理制度、标准实施制度等。

6.3 配备标准化工作人员，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。

6.4 建立标准化信息库，广泛收集社会工作及社会工作标准化相关的法律、法规、规章、政策及国内外其他文献资料。

7 工作内容

7.1 需求分析

分析社会工作基础建设、运行管理、服务内容及标准化工作等现状，结合社会工作服务创新模式、典型实例和成功经验，明确标准化目的、对象。

7.2 标准制定

7.2.1 范围

7.2.1.1 制定的标准是社会工作范围内的管理、服务和技术事项。

7.2.1.2 标准在成都市社会工作标准体系（见附录 A）内制定，具体分类如下：

- a) 通用基础标准，包括但不限于标准化管理、术语和缩略语、符号与标识等标准；
- b) 服务保障标准，包括但不限于人力资源、设施设备、信息、财务、安全与应急等保障社工机构正常运营的标准；
- c) 服务提供标准，用于规范服务流程、提高服务质量等制定的标准，包括通用服务标准和专业服务标准；
- d) 服务管理标准，包括但不限于组织运行、督导与考核、评价与改进等标准。

7.2.2 程序

标准制定程序一般可分为预阶段、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。制定程序见附录B。

7.2.3 预阶段

结合社会工作服务的实际需求开展调研和分析，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。

7.2.4 立项阶段

7.2.4.1 对拟制（修）订的标准，根据相关标准管理办法，分别向以下有关部门提出立项申请，并说明立项必要性、可行性、标准范围和主要技术内容等。

- a) 制（修）订国家标准的，向国家标准化行政主管部门提出申请；
- b) 制（修）订行业标准的，向国家民政部等行业主管部门提出申请；
- c) 制（修）订地方标准的，向地方标准化行政主管部门提出申请；
- d) 制（修）订团体标准的，向该团体组织提出申请；
- e) 制（修）订社工机构内部标准的，向本社社工机构标准化管理部门提出申请。

7.2.4.2 有关部门对标准立项申请进行审定，审定通过的批准立项。

7.2.5 起草阶段

7.2.5.1 标准的起草由起草小组负责，成员由社会工作服务领域、标准化领域相关专家组成。

7.2.5.2 起草小组在广泛调研、深入研究的基础上进行标准的起草，研究内容包括但不限于：

- a) 该社会工作领域的现状、问题；
- b) 该社会工作领域有关先进经验、创新模式和科研成果；
- c) 该社会工作领域内相关标准化方针政策、标准研制和实施情况等标准化研究基础及研究成果。

7.2.5.3 标准起草宜注意：

- a) 充分调研标准化对象，明确标准关键技术要素和内容；
- b) 标准要求、数据、指标等关键性技术内容确定依据充分；
- c) 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) 充分听取社工、服务对象及其他相关方的意见，保证标准内容科学合理；
- e) 遵守标准编写规则，符合 GB/T 1.1 的要求。

7.2.6 征求意见阶段

7.2.6.1 采取公开征求意见的方式，可采用会议、问卷、邮件、信箱、专家询证函或网站公告的方式征求意见。

7.2.6.2 处理意见时，统筹兼顾社工、服务对象及其他相关方等多方意见，存在较大分歧的意见时，宜进行协商。

7.2.7 审查阶段

7.2.7.1 对拟审查的标准，向批准立项部门提出审查申请，经审查同意后组织标准审查。

7.2.7.2 标准审查根据相关标准管理办法采用会议或函件形式进行。

7.2.7.3 标准审查的重点包括：

- a) 是否与有关法律、法规、规章、方针政策要求保持一致；
- b) 是否与社会工作其他标准相协调；
- c) 是否符合社会工作实际工作需求，达到预期的目标和要求；
- d) 是否与标准涉及的社工、服务对象等相关方协调一致；
- e) 是否符合标准的编写规范。

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

7.2.8 批准发布阶段

7.2.8.1 对拟审查的标准，向批准立项部门提出报批申请，根据相关管理办法要求准备报批资料，主要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。

7.2.8.2 批准立项部门审核通过后编号、批准发布。

7.2.9 复审阶段

7.2.9.1 当有以下情况之一时，可向批准立项部门提出标准复审建议：

- 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) 标准使用年限超过有关要求时。

7.2.9.2 当批准立项部门开展国家标准、行业标准、地方标准或团体标准复审工作时，对本社工机构主持或参与制定的标准积极配合复审。

7.3 标准实施与评价

7.3.1 标准实施

7.3.1.1 实施准备：

- a) 确保相关人员得到并了解相应标准；
- b) 根据标准内容和适用对象，制定实施计划，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) 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；
- d) 通过线上线下多种渠道，加大宣传。

7.3.1.2 根据标准内容、适用对象特点等因素，选择适当的实施方法，主要包括：

- a) 对于涉及社会工作服务流程要求、质量要求的标准，可纳入与服务对象签订协议采用条款，或设为社工机构服务质量监督与管理的要求；
- b) 对于涉及人员要求的标准，可设置为岗位任职考核要求；
- c) 对于涉及日常服务流程、要求的标准，可转化为岗位的具体工作要求；
- d) 对于涉及日常设施设备、卫生环境的标准，可转化为核验、检查要求。

7.3.1.3 充分利用信息化手段，提高标准实施效果。可将标准规定的要求转化为流程图、记录表以及信息化平台等可视化形式，提高实施效率和效果。

7.3.1.4 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。

7.3.2 标准实施评价

7.3.2.1 评价内容包括但不限于：

- a) 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) 根据标准的各项规定，确认标准的要求是否实施到位，社工对标准的掌握程度等；
- c) 对比标准实施前后情况，了解实施效果。

7.3.2.2 可采取定期或不定期形式开展，也可与其他评价工作相结合。

7.3.2.3 组织成立标准评价工作组，组成人员应具有相应的标准化知识和社会工作知识，熟悉拟评价标准的内容及实施要求。

7.3.2.4 采用现场查看与问询、对记录的数据进行核实与分析、对服务对象满意度进行调研等方法进行验证。

7.3.2.5 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，但实施效果不佳的，分析具体影响实施效果的步骤和原因，并采取有效措施加强标准的实施。

7.4 标准化试点示范

7.4.1 结合发展需求和标准化工作基础，积极参与标准化试点示范，可参与项目包括但不限于：

- a) 国家级和省级服务业标准化试点项目；
- b) 国家级和省级社会管理和公共服务综合标准化试点项目；
- c) 国家级和省级基本公共服务标准化专项试点；
- d) 各级民政部门开展的社会工作服务试点示范项目。

7.4.2 标准化试点示范的工作流程包括但不限于：

- a) 结合发展需求和标准化工作基础，确定试点示范领域和区域；
- b) 根据国家、省、市相关政策要求，编制试点方案并申报；
- c) 明确示范试点目标、任务及步骤，并组织实施；
- d) 开展试点的评估和验收工作。

7.5 标准化宣传培训

7.5.1 积极开展标准化宣传，推动标准化理念及知识的传播，营造标准化氛围。

7.5.2 加强对标准化工作人员和标准使用人员的教育与培训，宣传和培训内容包括标准化相关法律法规和政策文件、标准化专业知识、社会工作相关专项标准解读等。

7.5.3 宣传和培训可采用专题讲座、考察学习、学术交流、短期培训、知识竞赛等方式，宣传还可以通过海报、宣传栏、知识册、微信公众号等方式进行。

7.5.4 标准化宣传培训可结合国际标准化日、国际社工日、社工宣传周等重要时间或社会工作重要文件出台节点开展。

8 评价与持续改进

8.1 评价

8.1.1 评价内容包括但不限于：

- a) 社会工作标准化工作方针的适配性；
- b) 社会工作标准化工作计划是否合理、是否已完成；
- c) 制定的标准质量、带来的效益等；
- d) 标准化宣传与培训效果；
- e) 社会工作标准化试点示范项目完成质量、带来的效益；
- f) 开展标准化工作后效率、服务质量变化等。

8.1.2 评价方式包括：

- a) 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；
- b) 接受主管部门的评价考核；
- c) 通过服务对象现场评价、网络问卷调查、微信公众号测评、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第三方评价，确认标准实施效果情况。

8.2 持续改进

8.2.1 改进依据

改进依据主要包括但不限于：

- a) 标准化方针、计划和其他要求发生变化；
- b) 标准化工作中实施评价提出的改进要求；
- c) 出现新的社会工作科研成果、技术或服务模式；
- d) 社工、服务对象、其他相关方等反馈的意见。

8.2.2 改进方法

8.2.2.1 改进并提升社工机构标准化工作方针、工作计划。

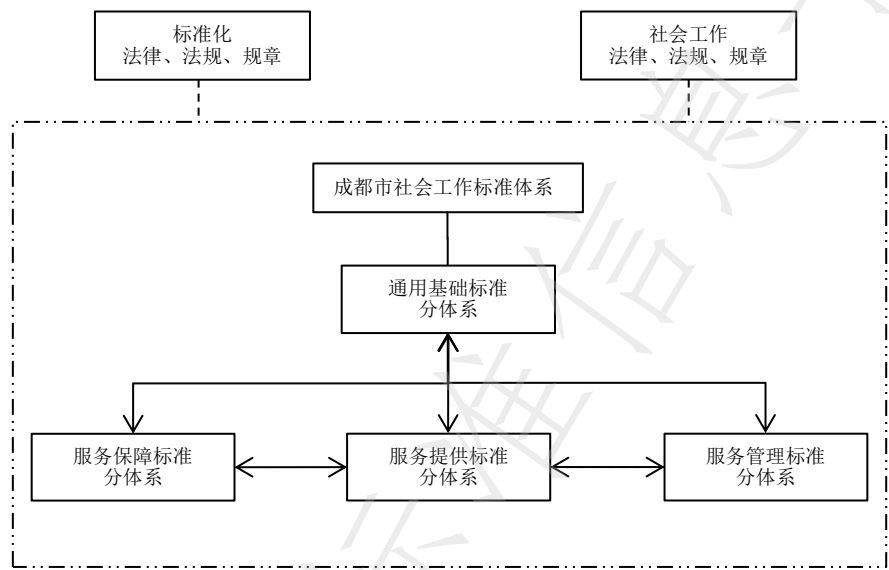
8.2.2.2 改进和完善标准，修订或重新制定标准等。

8.2.2.3 改进和提升标准化人员工作能力，提升相关人员技能等。

附 录 A
(资料性)
成都市社会工作标准体系

A.1 成都市社会工作标准体系图

图A.1给出了成都市社会工作标准体系图。



标引符号说明：

- 指导关系连线；
- 直接作用关系连线；
- 体系范围。

图 A.1 社会工作标准体系图

A. 2 成都市社会工作标准体系框架

图A. 2给出了成都市社会工作标准体系框架。

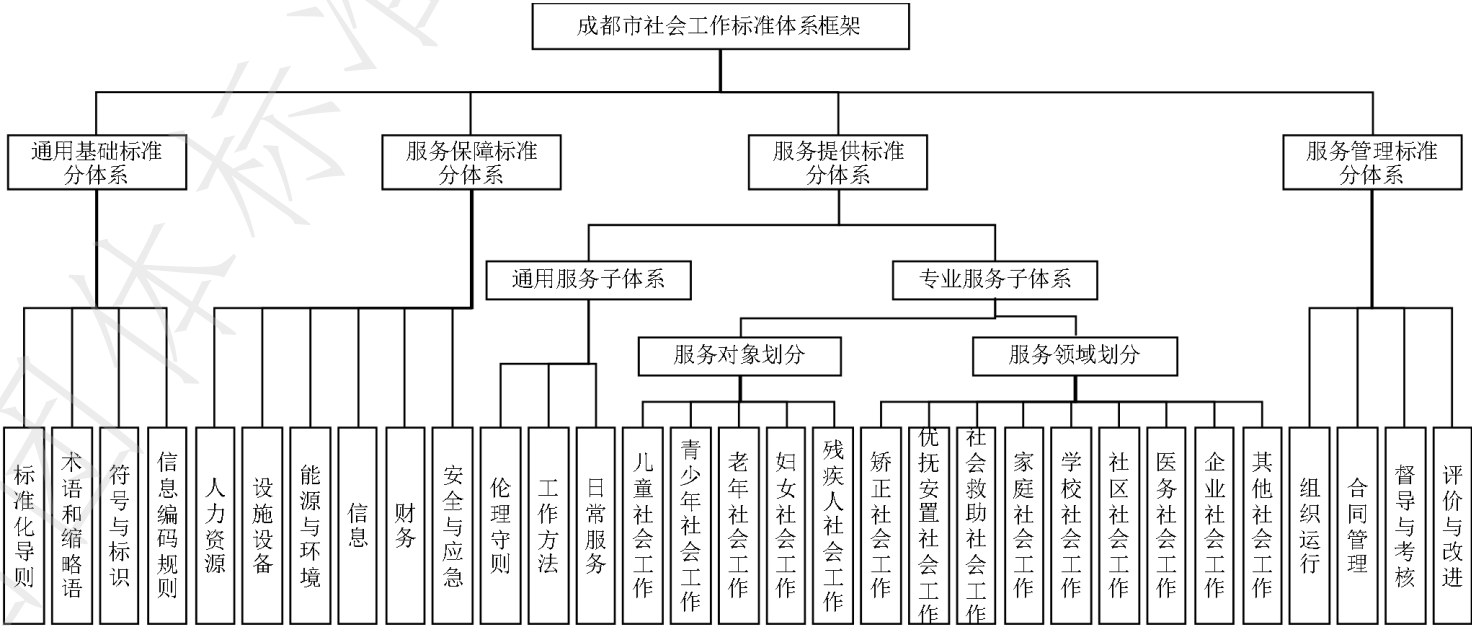


图 A. 2 成都市社会工作标准体系框架

A.3 成都市社会工作标准体系内容

A.3.1 通用基础标准分体系

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) 标准化导则，包含了适用于社会工作的相关国家标准、行业标准、地方标准，如 GB/T 1（所有部分）、GB/T 20000（所有部分）、GB/T 20001（所有部分）等；
- b) 术语和缩略语标准，包含了对社会工作常用术语进行定义，对较长词句或专用语句的缩短省略等标准；
- c) 符号与标识，包含了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标准；
- d) 信息编码规则，包含了对事项、文件、档案等信息分类与编码的规则等标准；

A.3.2 服务保障标准分体系

用于保障社会工作服务有序开展的标准，包括但不限于：

- a) 人力资源，包含了对工作人员、志愿者的履职要求、培训教育、考勤管理等标准；
- b) 设施设备，包含了对办公场所以及个案室、小组室等专业场所的基础设施、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、报废处置等标准；
- c) 能源与环境，包含了办公场所用能节能和环境管理、卫生管理、职业健康管理等标准；
- d) 信息，包含了信息处理的方式、内容、要求以及信息系统的使用、维护和改进等标准；
- e) 财务，包含了财务活动中成本核算和收支等标准；
- f) 安全与应急，包含了人、财、物的安全防范与应急处理等标准。

A.3.3 服务提供标准分体系

A.3.3.1 通用服务子体系

开展社会工作服务的通用要求规范，包括但不限于：

- a) 伦理守则，包含了规范社会工作服务开展过程中的职业道德、伦理责任和义务等的标准；
- b) 工作方法，包含了规范社会工作服务中使用的通用工作方法、过程、形式等的标准；
- c) 日常服务，包含了规范日常服务流程等的标准。

A.3.3.2 专业服务提供子体系

A.3.3.2.1 儿童社会工作

包含促进儿童健康成长、补充和改善家庭状况、救助和保护受伤害儿童等服务标准。

A.3.3.2.2 青少年社会工作

包含服务青少年成长发展、维护青少年合法权益、预防青少年违法犯罪等服务标准。

A.3.3.2.3 老年社会工作

包含救助服务、照顾安排、适老化环境改造、家庭辅导、精神慰藉、危机干预、社会支持网络建设、社区参与、老年教育、咨询服务、权益保障、政策倡导、老年临终关怀等服务标准。

A.3.3.2.4 妇女社会工作

包含婚姻和家庭关系调适、针对伤害妇女行为的干预、对流动妇女和留守妇女的服务、针对妇女生殖健康的服务、妇女脱贫工作、维护妇女权益、促进妇女全面发展的工作等服务标准。

A.3.3.2.5 残疾人社会工作

包含维护残疾人的合法权益、改善残疾人生活质量等服务标准。

A.3.3.2.6 矫正社会工作

包含对于涉罪成年人的服务、对于涉罪未成年人的司法保护和涉毒人员的服务等服务标准。

A.3.3.2.7 优抚安置社会工作

包含优抚医院社会工作、光荣院社会工作、军转复退军人安置社会工作、军休社会工作、烈士褒扬社会工作和军供社会工作等服务标准。

A.3.3.2.8 社会救助社会工作

包含最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等服务标准。

A.3.3.2.9 家庭社会工作

包含改善亲子关系的服务和改善夫妻关系的服务等服务标准。

A.3.3.2.10 学校社会工作

包含面对困境学生的改善性服务、面对遭遇伤害学生的保护性服务和面对全体学生的发展性服务等服务标准。

A.3.3.2.11 社区社会工作

包含城市社区社会工作和农村社区社会工作等服务标准。

A.3.3.2.12 医务社会工作

包含医院社会工作、公共卫生领域社会工作、健康促进领域社会工作和优生优育领域社会工作等服务标准。

A.3.3.2.13 企业社会工作

包含职工职业生涯规划、职工心理健康辅导与情绪管理、职工素质提升、职业安全与健康、组织职工参与企业管理、职工的工作生活平衡与家庭辅导、劳动关系协调、企业文化和职工文化建设、困难群体关怀和企业履行社会责任等服务标准。

A.3.4 服务管理标准分体系

用于管理社会工作组织建设及社会工作服务的标准，包括但不限于：

- a) 组织运行，包含了规范提供社会工作服务的组织建设管理、运行管理等标准；
- b) 合同管理，包含了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；
- c) 督导与考核，包含了社会工作督导工作相关的标准；
- d) 评价与改进，包含了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

附录 B
(资料性)
标准制定流程

标准制定一般流程如图 B.1 所示。

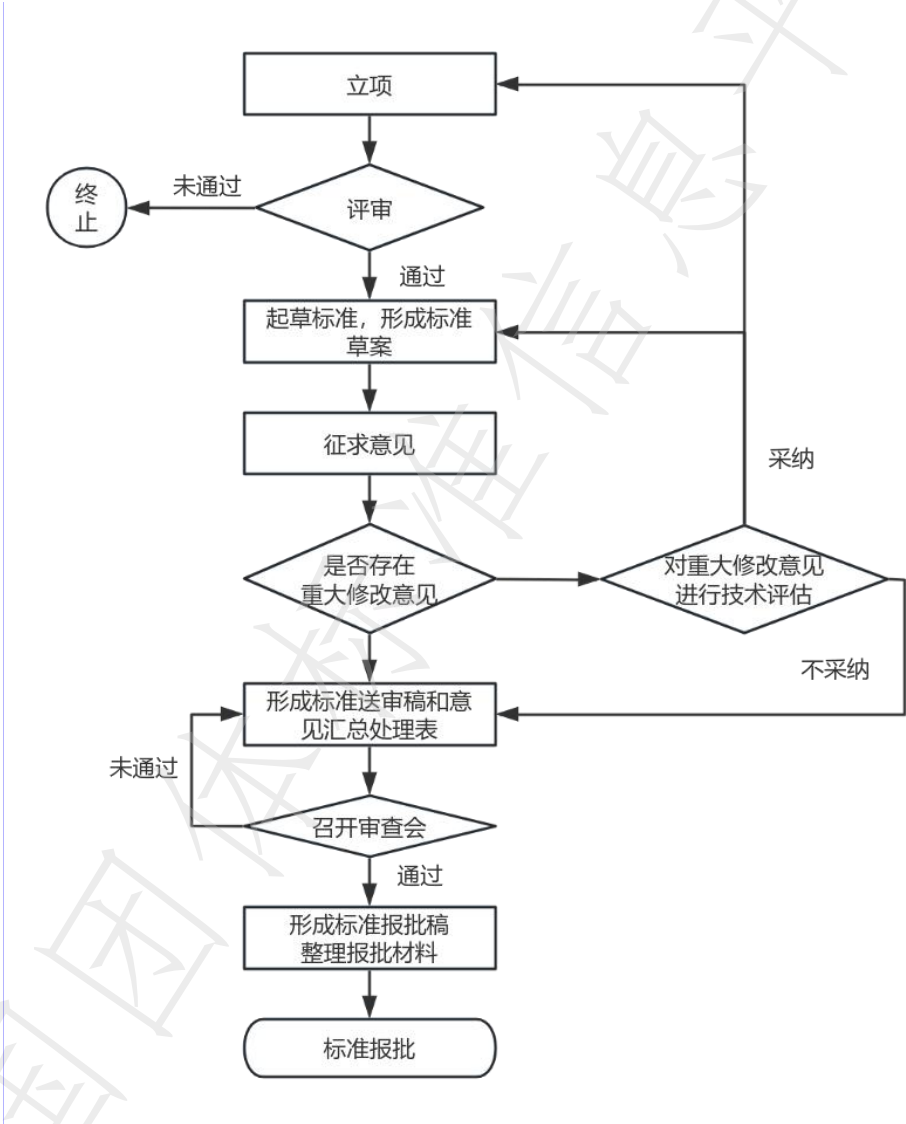


图 B.1 标准制定一般流程

参 考 文 献

- [1] GB/T 1（所有部分）标准化工作导则
 - [2] GB/T 20000（所有部分）标准化工作指南
 - [3] GB/T 20001（所有部分）标准编写规则
 - [4] 民政部. 关于进一步加快推进推进民办社会工作服务机构发展的意见（民发〔2014〕80号）
 - [5] 全国社会工作者职业水平考试教材编委会. 社会工作实务[M]. 北京：中国社会出版社, 2022.
-