

T/JHSX

团 体 标 准

T/JHSX 001—2026

中小学学校社会工作服务规范

Specification for social work service in primary and secondary schools

2026 - 01 - 26 发布

2026 - 02 - 01 实施

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 服务原则	1
5 服务对象	2
6 服务准备	2
7 服务内容	2
8 服务实施	3
9 服务管理	5
10 服务监督、评价和持续改进	6
参考文献	7

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。

本文件由中共金东区委社会工作部提出。

本文件由金华市社会工作者协会归口。

本文件起草单位：金华市金东区益合社会工作发展中心、义乌市同悦社会工作服务中心、金华市金东区实验小学、金华市金东区孝顺镇初级中学、金华市金东区傅村镇第二中心学校、金华市金东区江东镇中心小学。

本文件主要起草人：金兆飞、阙永梅、丁雪娇、朱虹霄、俞娇凤。

中小学学校社会工作服务规范

1 范围

本文件规定了中小学学校社会工作的服务原则、服务对象、服务准备、服务内容、服务实施、服务管理和服务监督、评价与持续改进的内容。

本文件适用于中小学学校开展的社会工作服务。

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。

GB/T 36967—2018 青少年社会工作服务指南

MZ/T 094 社会工作方法 个案工作

MZ/T 095 社会工作方法 小组工作

MZ/T 166—2021 社会工作督导指南

3 术语和定义

GB/T 36967—2018界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

学校社会工作服务

运用社会工作专业的理论、方法和技巧，以学生为对象，联合学校、家庭和社区，为促进学生全面发展、提升预防和解决困难能力、优化其教育环境而提供的社会服务活动。

4 服务原则

4.1 保护生命原则

遵从保护生命原则高于其他所有伦理原则，在学校社会工作实践中，学校社会工作者应保护服务对象及第三方相关人员的生命。

4.2 知情同意原则

尊重服务对象的知情同意权，确保服务对象了解相应权利、责任、义务和服务计划等。为不具备完全民事行为能力服务对象服务时，应获得其监护人知情同意。

4.3 非评判原则

学校社会工作者要避免将自己的价值观强加于服务对象，不应指责和批判服务对象的言行和价值观，不将自己的负面情绪发泄在服务对象身上。

4.4 发展性原则

秉持发展视角看待并理解服务对象，聚焦其自身具备的发展潜力与内生长动力，重视经济社会发展对服务对象福利水平的影响。

4.5 隐私保密原则

不违背生命安全、法律要求的前提下，应正确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私资料。

4.6 整体性原则

应重视服务对象与其家庭、学校、社区、朋辈群体及服务机构等关联主体的相互作用与影响，全面系统地识别服务对象需要，提供整合式社会工作专业服务。

5 服务对象

应包括中小学学校在校学生、教师、学生家庭及与学生成长相关的社区环境等。

6 服务准备

6.1 设施

6.1.1 学校应设立独立或共用的社会工作服务场所。

6.1.2 宜设置办公室、个案工作室、小组工作室、多功能室等，并配备必要的办公与服务设备。

6.2 人员

6.2.1 学校社会工作者

6.2.1.1 每所学校应至少配备1名专职学校社会工作者。

6.2.1.2 学校社会工作者应至少具备以下条件：

- 持有社会工作者职业资格证书或社会工作专业大专及以上学历；
- 具有学校社会工作或青少年服务领域实践经历，曾主导完成至少1项相关服务项目；
- 认同社会工作专业价值，恪守职业道德。

6.2.1.3 学校社会工作者应具备以下能力：

- 掌握学生身心发展相关知识；
- 熟悉相关法律法规、政策；
- 了解地方教育行政管理体制；
- 熟练运用社会工作方法与技巧。

6.2.2 社会工作督导者

6.2.2.1 应配备专兼职社会工作督导者，资质符合MZ/T 166—2021中8.1的要求。

6.2.2.2 学校社会工作督导工作内容应包括但不限于：

- 行政督导：通过计划管理、资源协调、考核评估、流程管控及规范执行，确保督导对象合规履职；
- 教育督导：借助理论深化、技能训练、案例研讨和伦理合规指导，帮助督导对象提升专业素养与服务技能；
- 支持督导：通过情绪疏导、职业规划指导、压力缓解和动力激发，为督导对象营造安全信任的执业环境，增强职业归属感与工作动力。

7 服务内容

7.1 学生服务

7.1.1 社会支持与资源链接

开展社会支持与资源链接，具体包括但不限于以下内容：

- a) 应为生活、学习、人际关系等方面遇到困难的学生提供经济支持、社会救助、学业支持、交际能力锻炼等服务；
- b) 宜为困境学生链接社会资源。

7.1.2 关系协调与社会实践

开展关系协调与社会实践，具体包括但不限于以下内容：

- a) 应提供人际关系辅导服务，协助学生处理与朋辈、家长、教师之间的关系问题；
- b) 宜协助组织学生参与社会实践；
- c) 宜协助残障学生社会融合；
- d) 可协助班级组织团队文化建设；
- e) 可协助指导学生参与社团活动。

7.1.3 自我认知与行为调适

开展自我认知与行为调适，具体包括但不限于以下内容：

- a) 应帮助学生科学管理情绪；
- b) 应帮助学生适应学校环境；
- c) 应开展偏差行为预防与矫正服务，培养学生养成良好习惯；
- d) 宜提供学生职业生涯相关辅导；
- e) 可协助学生开展自我欣赏、自我探索等自我认知主题服务。

7.1.4 身心健康和生命安全

开展身心健康与生命安全保护服务，具体包括但不限于以下内容：

- a) 应为遭受威胁、虐待、暴力等境况的学生，提供保护性服务；
- b) 应为存在严重心理障碍的学生，提供转介或资源链接服务；
- c) 应协助开展心理疏导、情绪支持；
- d) 宜为学生提供自我保护教育、生命教育、安全教育。

7.2 教师服务

为教师提供支持性服务，具体包括但不限于以下内容：

- a) 应提供咨询辅导、情绪疏导、压力缓解等关爱服务；
- b) 应协助解决师生冲突、矛盾；
- c) 应传授社会工作相关知识。

7.3 学校服务

为学校提供以下服务，具体包括但不限于以下内容：

- a) 应搭建家—校—社联动资源支持网络；
- b) 应协助学校处理校园危机和突发事件；
- c) 宜协助学校开展思想引导，如爱国主义教育、理想信念教育。

7.4 家庭服务

为家庭提供以下服务，具体包括但不限于以下内容：

- a) 应提供咨询辅导、亲职辅导、亲子关系辅导；
- b) 应开展情绪疏导、心理支持、资源链接等；
- c) 应协助促进家长与教师、学校之间良性关系互动。

7.5 社区联动服务

7.5.1 链接社区资源，开展社区教育实践活动。

7.5.2 构建社会支持网络，引导社会各界关注学生及教育相关议题。

8 服务实施

8.1 服务方式

8.1.1 驻校社会工作服务模式

社会工作者以固定驻校形式办公，与学校建立稳定的合作关系，为在校学生、教师、家长提供系统性、持续性社会工作服务。

8.1.2 入校社会工作服务模式

社会工作者以学校为核心服务场景，延伸覆盖学生家庭、所在社区等场域，通过项目制、订单式等方式，为学生、教师、家长提供定期性或按需定制的社会工作服务。

8.2 服务方法

8.2.1 基本方法

8.2.1.1 应根据在校学生的实际情况，参照接案、预估、计划、介入、评估、结案过程要求开展服务。

8.2.1.2 应根据服务需要，可综合运用个案工作、小组工作等直接服务方法和社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法。

8.2.1.3 个案工作、小组工作应按照 MZ/T 094、MZ/T 095 的相关规定执行。

8.2.2 社工信箱

宜设置社工信箱，鼓励学生将困扰和需求通过书信的方式投递至信箱。学校社会工作者通过回复书信的方法为学生提供服务。

8.2.3 社工课堂

应开展生命教育、学业或职业规划、青春期教育等不同主题内容的体验式课堂。

8.2.4 特殊服务

对有特定需要的服务对象，可按照 GB/T 36967 的相关规定运用危机干预、家庭治疗、外展服务、历奇辅导等方法开展服务。

8.3 服务过程

8.3.1 接案

接案服务过程应至少完成下列工作：

- a) 介绍社会工作者的身份、服务内容、服务方法等；
- b) 应向服务对象表达尊重、接纳和同理心，重视相关方关系建立；
- c) 应初步收集与服务对象有关的信息，了解服务对象问题与需要；
- d) 应对遭遇侵害、暴力、心理创伤或物质滥用等情况的服务对象采取紧急介入；
- e) 确定接案的，应建立专业关系；对不能接案的，应告知原因并协助其转介。

8.3.2 预估

预估服务过程应至少完成下列工作：

- a) 深入服务对象所处环境收集资料，明确服务对象问题及其成因；
- b) 对服务对象的问题和需要做出解释，就问题解决的先后次序与服务对象达成共识；
- c) 初步拟定服务计划；
- d) 坚持动态和持续性原则，对服务对象问题进行实时或阶段性预估。

8.3.3 计划

制定服务计划过程应至少完成下列工作：

- a) 结合服务对象所处环境的资源、优势和风险确定服务计划。
- b) 服务计划内容应包含服务目标、服务内容、服务方法、行动步骤、进度安排、评估参与者和评估方式方法等内容；
- c) 服务计划精良详细、具体，具有科学性、专业性和可操作性。

8.3.4 介入

介入过程应至少完成下列工作：

- a) 采用个案工作、小组工作等直接介入方法为服务对象提供直接服务；
- b) 采用整合家庭、学校、社区等资源，构建社会支持系统，为服务对象提供间接服务。

8.3.5 评估

评估过程应至少完成下列工作：

- a) 开展过程评估，包括进度的把握和调整、工作人员的表现、对专业的反思等；
- b) 开展成效评估，包括服务对象的改变、目标达成情况、服务满意度等。

8.3.6 结案

结案过程应至少完成下列工作：

- a) 与服务对象确定结案时机及相关事宜；
- b) 与服务对象回顾服务过程，巩固服务成效；
- c) 结束专业关系，妥善处理离别情绪，与有需要的服务对象建立跟踪服务关系。

9 服务管理

9.1 学校社会工作者管理

应建立学校社会工作者管理制度，包括但不限于以下内容：

- a) 新入职学校社会工作者应接受必要的岗前培训；
- b) 每年应接受不少于 36 个学时的继续教育；
- c) 应定期接受专业督导。

9.2 服务对象管理

应建立服务对象管理制度，包括但不限于以下内容：

- a) 建立服务对象信息库；
- b) 对服务对象建立跟踪服务机制；
- c) 设立专门的服务对象反馈通道。

9.3 资源管理

应建立资源管理制度，包括但不限于以下内容：

- a) 建立社会资源信息库，就筹募的社会资源进行登记造册；
- b) 做好志愿者管理；
- c) 及时向资源提供方反馈资源使用情况。

9.4 档案管理

建立档案管理制度，包括但不限于以下内容：

- a) 服务档案应统一编码，分类管理；
- b) 档案内容应至少包括基本信息、服务记录、评估报告等；
- c) 宜进行数字化处理，方便内部信息共享；
- d) 应加强查阅审批管理，保障服务对象隐私安全；
- e) 应分类设置最低保存期限。

9.5 质量管理

应建立完善的服务质量管理体系，包括但不限于以下内容：

- a) 全流程的监测督导、成效评估、进度控制等；
- b) 围绕服务目标，明确服务流程，规范开展服务；
- c) 识别并分析服务过程关键控制点，把控服务质量。

9.6 风险管理

应建立风险管控机制，包括但不限于以下内容：

- a) 识别服务风险，进行风险规避或控制；
- b) 制定服务风险预案，根据服务风险类型及影响程度采取相应的应急处置方案。

10 服务监督、评价和持续改进

10.1 服务监督

10.1.1 应建立社会和学校内外部的服务监督机制。

10.1.2 应畅通监督、投诉、反馈渠道。

10.2 服务评价

10.2.1 通过记录服务过程、督导反馈、满意度调查等方式监测服务质量，实施过程评价。

10.2.2 采用目标达成度评估、基线测量、行为观察等方式评估服务成效，实施结果评价。

10.2.3 评价方式可采用自评、互评或第三方评价。

10.3 持续改进

应根据监督、评价结果及时响应，调整服务内容与方法，持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] 全国社会工作者职业水平考试教材编委会. 社会工作综合能力：中级[M]. 中国出版社，2025
- [2] 全国社会工作者职业水平考试教材编委会. 社会工作实务：中级[M]. 中国出版社，2025
- [3] 《中共金华市委社会工作部. 关于印发金华市“百校社工”行动实施方案的通知》（金市社〔2024〕18号）
-