

ICS 03.080.99

A 12

# DB 12

## 天 津 市 地 方 标 准

DB12/T 891—2019

---

### 社区社会工作服务规范

Standards for community social work service

2019 - 07 - 16 发布

2019 - 08 - 15 实施

---

天津市市场监督管理委员会 发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市民政局、天津市兰湾社会工作服务中心、天津市社会工作协会。

本标准主要起草人：邱风、刘丽红、王兴友、杨丽荣、马绍民、房新枝、徐若兰、杨云娟。

# 社区社会工作服务规范

## 1 范围

本标准主要规定了社区社会工作的基本原则、服务内容、服务流程、服务方法、服务保障和质量管  
理。

本标准适用于天津市城乡社区的社会工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。  
凡是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 058-2014 儿童社会工作服务指南

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 071-2016 社区社会工作服务指南

社会工作者职业道德指引 民发[2012]240号

## 3 术语和定义

MZ/T 071-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件，为便于使用，以下重复列出了某些术语  
和定义。

### 3.1

**社区社会工作服务** **community social work service**

秉持助人自助的价值理念，运用社会工作专业方法，以社区为平台，以统筹社区照顾、扩大社区参  
与、促进社区融合与社区发展、参与社区矫正、社区戒毒和社区康复等为主要任务的专业活动。

[MZ/T 071-2016，定义3.1]

### 3.2

**社区社会工作者** **community social worker**

专职从事社区社会工作服务的专业人员。

[MZ/T 071-2016，定义3.2]

### 3.3

**社区照顾** **community care**

社区社会工作者采用个案管理、资源链接等方式，为有需要的社区居民提供的生活照料、精神慰藉、  
康复护理、权益维护、社会支持等服务。

[MZ/T 071-2016，定义3.3]

### 3.4

**社区参与** **community involvement**

社区居民愿意投入有形或无形的资源参与社区活动或事务，以促进社区进步和发展的过程。

### 3.5

#### 社区融入 integrated into the community

社区社会工作者通过提供社会工作专业服务,促进社区中流动人口或弱势群体等参与社区互动获得社区支持的过程。

### 3.6

#### 社区社会组织 community social organization

由社区居民发起成立,在城乡社区开展为民服务、公益慈善、邻里互助、文体娱乐和农村生产技术服务等活动的社会组织。

## 4 基本原则

### 4.1 需求为本

应按MZ/T 071-2016规定执行。

### 4.2 多方参与

应积极引导相关社会组织、社区社会组织、驻社区单位、志愿者和社区居民等多方力量参与、支持社区建设和社区治理,推动实现社区共建、共治、共享。

### 4.3 专业引领

应按MZ/T 071-2016规定执行。

### 4.4 服务居民

应以需求和问题为导向,注重弱势优先原则,服务辖区内各类居民,包括本地居民、辖区单位居民和流动人口等。

## 5 服务内容

### 5.1 贫困人口服务

5.1.1 参与贫困人口临时救助、综合帮困与帮扶服务。

5.1.2 动员社区力量向贫困人口提供社区支持服务。

5.1.3 为贫困人口提供技能培训、岗位推荐等服务。

### 5.2 老年人服务

应按MZ/T 064-2016规定执行。

### 5.3 残疾人服务

5.3.1 参与残疾人社区照顾和社区融入服务。

5.3.2 动员社区力量为残疾人提供社区康复服务。

5.3.3 开展维护残疾人合法权益的宣传等服务。

### 5.4 优抚对象服务

- 5.4.1 协助优抚对象了解社会政策支持。
- 5.4.2 为优抚对象构建社区支持性网络。
- 5.4.3 为退伍军人提供创业、就业等服务。

## 5.5 妇女服务

- 5.5.1 配合开展针对特定妇女群体的服务。
- 5.5.2 协助建立农村妇女心理和生殖卫生等健康档案。
- 5.5.3 为农村妇女提供增能与社会支持网络构建服务。

## 5.6 儿童服务

应按MZ/T 058-2014规定执行。

## 5.7 青少年服务

- 5.7.1 开展青少年品德培养和亲子活动。
- 5.7.2 参与青少年成长教育，协助解决代沟问题。
- 5.7.3 为社区边缘青少年提供社会适应、行为矫治等。

## 5.8 矫正对象服务

- 5.8.1 帮助矫正对象，疏导和纠正心理与行为偏差。
- 5.8.2 协助矫正对象，修复社区关系，重建支持网络。
- 5.8.3 促进矫正对象自主参与技能培训、创业与就业。

## 5.9 家庭服务

- 5.9.1 掌握困难家庭、单亲家庭、失独家庭等基本需要。
- 5.9.2 为困难家庭提供救助和帮扶、技能训练等服务。
- 5.9.3 为有需要的家庭提供家庭辅导和关系调适等服务。

## 5.10 流动人口服务

- 5.10.1 帮助流动人口适应社区环境，建立支持网络。
- 5.10.2 为流动人口提供资源链接、能力提升技能培训。
- 5.10.3 鼓励流动人口参与社区活动，促进社区融入。

## 5.11 应急安全服务

- 5.11.1 协助做好食品安全、消防安全等知识的宣传。
- 5.11.2 参与社区减灾、防灾科普知识的宣传。
- 5.11.3 参与灾后重建和减灾、防灾队伍培育。

## 6 服务流程

### 6.1 需求分析

## 6.1.1 认识社区

6.1.1.1 应对社区背景、类型、人群结构和人文情况进行了解。

6.1.1.2 应取得社区党组织和基层群众性自治组织的支持。

6.1.1.3 运用观察法，对社区环境形成感官认识。

## 6.1.2 了解社区

6.1.2.1 通过召开各类社区组织座谈会了解社区。

6.1.2.2 走访社区骨干等掌握社区基本情况。

6.1.2.3 利用社会调查、座谈走访等方法收集社区需求与问题。

## 6.2 社区分析

### 6.2.1 社区基本情况分析

6.2.1.1 社区历史变迁、人文环境、地理位置及周围环境。

6.2.1.2 社区人口结构、社区组织、辖区单位及基本情况。

### 6.2.2 社区问题分析

6.2.2.1 社区共性问题和居民对问题的看法。

6.2.2.2 社区对共性问题的解决途径和方法。

### 6.2.3 社区特殊人群分析

6.2.3.1 界定社区特殊人群的类型和特征。

6.2.3.2 理清社区特殊人群的需求与问题。

6.2.3.3 了解相关政策法规和社会支持情况。

### 6.2.4 社区资源分析

6.2.4.1 人力资源，注重社区骨干和专业人士的发掘与培育。

6.2.4.2 物力与财力资源，服务场地、设施设备及经费。

6.2.4.3 政策资源，社会工作与志愿服务相关的政策法规等。

## 6.3 立项依据

6.3.1 以政府关注、居民需要和社工能力可及为前提。

6.3.2 以需求和问题为导向，社区和居民参与为基础。

6.3.3 应确定目标人群和服务目标达成的具体内容。

6.3.4 应确定服务成效，成效应可观察、可量化。

## 6.4 项目执行

### 6.4.1 筹备阶段

6.4.1.1 有效开展社区资源整合、管理和流通。

6.4.1.2 制定社区活动流程和社区活动计划，参见附录 A。

6.4.1.3 应对服务过程进行风险预估，制定应急处理预案。

6.4.1.4 开展社区宣传和推广，激发社区居民参与热情。

#### 6.4.2 实施阶段

6.4.2.1 对项目预算的管理，把握服务进程费用支出。

6.4.2.2 对时间进度的管理，把握服务各环节时间分配。

6.4.2.3 对服务质量的监测，注重服务可信度和服务质量。

6.4.2.4 对参与服务社工和志愿者进行士气激励与提升。

#### 6.4.3 总结阶段

6.4.3.1 对服务情况进行总结。

6.4.3.2 对服务资料及时归档。

6.4.3.3 对服务成效进行反思。

6.4.3.4 推动服务的可持续性。

### 6.5 项目评估

#### 6.5.1 评估类型

##### 6.5.1.1 过程评估

对服务过程步骤阶段做出评估，监测服务全过程。

##### 6.5.1.2 结果评估

对服务成效评估应按MZ/T 059-2014规定执行。

#### 6.5.2 评估方法

6.5.2.1 应掌握基线测量方法与技巧的运用，做好服务的前测与服务后测的对比。

6.5.2.2 应掌握介入影响的测量方法与技巧、服务对象满意度和介入影响的比较。

#### 6.5.3 评估内容

6.5.3.1 服务对象的改变状况。

6.5.3.2 服务目标的实现程度。

6.5.3.3 服务介入方案的可行性。

6.5.3.4 运用专业方法和技巧情况。

6.5.3.5 服务投入的各类资源情况。

### 7 服务方法

#### 7.1 发动居民

##### 7.1.1 社区宣传

7.1.1.1 以国家大事、时事政治、社会热点为主，体现正能量。

7.1.1.2 以社区居民关心、关注的民生法规政策为主要内容。

7.1.1.3 以喜闻乐见、图文并茂、雅俗共赏的艺术形式。

## 7.1.2 居民参与

7.1.2.1 应引导居民投入思想、行为、资源参与社区事务。

7.1.2.2 应激发居民主观参与意愿，提高居民参与意识。

7.1.2.3 应引导居民有序参与社区事务。

## 7.1.3 辖区单位参与

7.1.3.1 应了解和掌握辖区单位性质、主要人员等基本情况。

7.1.3.2 应积极主动与辖区单位沟通，重大事务应邀请参与。

7.1.3.3 应通过协商会议、合作、共建等引导辖区单位参与。

## 7.2 能力建设

### 7.2.1 居民能力建设

7.2.1.1 应增强居民认知和思维能力的培养。

7.2.1.2 开展培训活动提升居民行为和技巧能力。

7.2.1.3 开展社区联谊，促进居民情感交流凝聚共识。

### 7.2.2 基层群众性自治组织能力建设

7.2.2.1 引导自治组织成员学习社会工作专业理论、方法和技巧。

7.2.2.2 协助自治组织通过“走出去、请进来”扩大视野。

7.2.2.3 引导自治组织建立居民参与社区治理的议事决策机制。

### 7.2.3 发现和培育居民骨干

7.2.3.1 应通过各类社区公益活动注重发现和培育居民骨干。

7.2.3.2 通过肯定模仿学习提升居民骨干沟通、议事、协调、动员等能力。

7.2.3.3 围绕通过树立典型，带动更多居民参与社区治理。

## 7.3 培育社区社会组织

### 7.3.1 建立阶段

7.3.1.1 引导和组织社区居民。

7.3.1.2 界定组织的宗旨和目标。

7.3.1.3 协助建立组织的相关制度。

### 7.3.2 维系与发展

7.3.2.1 鼓励成员经常检查组织运作，协助做好必要的调整。

7.3.2.2 帮助成员学习有效沟通方式，教授沟通形式与技巧。

7.3.2.3 引导成员对问题分析和评价，并提出创新性的建议。



## 7.4 构建社区支持网络

- 7.4.1 建立个人网络，促进家庭成员、亲属、朋友间的互助。
- 7.4.2 建立志愿者服务网络，建立一对一的帮助关系。
- 7.4.3 建立同伴互助网络，促进分享，增强解决问题能力。
- 7.4.4 建立社区间的互助网络，不断扩展社区支持服务。

## 7.5 建立志愿者队伍

- 7.5.1 对志愿服务队伍进行调查，制定发展规划和招募计划。
- 7.5.2 志愿者应在“全国志愿者注册管理系统”进行注册登记。
- 7.5.3 倡导建立专业志愿者队伍，志愿服务前应进行相应培训。
- 7.5.4 建立志愿服务督导、评估、服务时长的记录和回馈机制。

## 8 服务保障

### 8.1 人员要求

#### 8.1.1 资质要求

应接受社会工作专业学历教育或持有社会工作者职业水平证书。

#### 8.1.2 伦理要求

应遵守《社会工作者职业道德指引》。

#### 8.1.3 能力要求

- 8.1.3.1 应掌握涉及社区有关的法律、法规和社会政策。
- 8.1.3.2 应掌握调查研究、文字表达和现代资讯技术等。
- 8.1.3.3 应具有管理能力、组织能力和群众工作的能力。
- 8.1.3.4 应具备开展社区社会工作服务所需要的基本知识。
- 8.1.3.5 应具有较强的处理社区问题和解决问题的能力。
- 8.1.3.6 应具有社会交往、处理社区矛盾和冲突的能力。

### 8.2 服务场所

#### 8.2.1 社区社会工作服务站（窗口）应符合以下条件：

- 有固定办公场所和必备的设施和办公条件；
- 有醒目的服务站（窗口）标识，有提供服务申请表格等；
- 有专、兼职社会工作者、专业督导和志愿者队伍资料；
- 有社会工作服务宗旨、守则、范围和流程等规范资料。

#### 8.2.2 开展社会工作服务需配置以下设施设备：

- 应配备计算机、录音、录像、音响等设备；
- 应提供必需的个案工作室、小组工作室和多功能活动室等场所；
- 个案辅导室，应温馨和谐、宜与心理咨询室等共享使用；

——小组工作室，宜与图书阅览室和市民学校等资源共享。

8.2.3 信息化建设与档案管理应按 MZ/T 071-2016 规定执行。

## 9 质量管理

### 9.1 风险管理

应按MZ/T 071-2016规定执行。

### 9.2 督导制度

应按MZ/T 071-2016规定执行。





