

上海市地方标准

《青少年社会工作服务实施指南》

编制说明

一、编制来源和背景

《青少年社会工作服务实施指南》原名《青少年社会工作服务指南》，由上海市青少年服务和权益保护办公室提出，经上海市市场监督管理局批准立项，被列为 2020 年度第七批上海市地方标准制修订项目（沪市监标技〔2020〕560 号），本标准为制定项目，由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

青少年是中国特色社会主义的建设者和接班人，是努力实现两个百年奋斗目标的重要队伍，肩负着国家的未来命运和振兴希望。2018 年 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》国家标准发布，为青少年社会工作服务提供指引。而上海是中国未成年人司法和未成年人司法社会工作的起源地，历经二十年的探索实践，在青少年社会工作领域形成了一系列服务模式和机制，建立了一支青少年社会工作专业人才队伍，培育了一批专业的青少年社会工作服务机构。这些探索成果走在全国前列，极富上海国际化大都市青少年群体的特殊性，兼具上海青少年社会工作的发展优势和特色，却尚未形成地方标准。为提升上海的世界影响力，规范上海市青少年社会工作服务内容和质量，更好地满足青少年发展需求，保障青少年健康发展，有必要推进上海市青少年社会

工作服务标准化建设。

二、编制原则

《青少年社会工作服务实施指南》地方标准草案在研制过程中，遵循统一、简化、协调和最优化等标准化基本原理；严格遵循从工作组讨论、征求意见、送审的标准制定程序；遵循服务对象为主导、青少年社会工作服务机构等利益相关方充分协商一致的基本原则，充分听取服务对象、青少年社会工作服务机构、青少年工作主管部门的意见，以保证标准的科学性、权威性和实用性。标准编写遵循以下原则：

（一）科学适用原则

标准的科学性包括技术内容的科学性和研制过程的科学性两方面。《青少年社会工作服务实施指南》地方标准的制定以相关的法律法规和规范性文件为基础，在认真调研的基础上对青少年社会工作的实践经验进行总结、归纳，确保各项条款符合上海市青少年工作实践，保证标准技术内容的科学性。同时《青少年社会工作服务实施指南》地方标准的制定过程严格遵循上海市地方标准制定程序，进一步保证标准研制过程的科学性。

（二）需求导向原则

《青少年社会工作服务实施指南》地方标准起草过程中充分意识到上海市青少年和全国其他地区青少年存在差异的现实情况，并在服务原则、服务内容、服务流程和服务方法上对国家标准进行细化。同时针对目前上海市一般青少年社会工作服务标准

空白的现状，在涉罪未成年人服务规范的基础上完善针对一般青少年的服务内容，进而为青少年司法保护搭建更加完善的社会支持体系。

（三）便于操作原则

《青少年社会工作服务实施指南》地方标准从全面性、规范性、提高工作有效性等方面综合考虑，尽可能地厘清青少年社会工作服务的各个环节和各相关要素的要求，便于操作；同时又要考虑上海市青少年的实际需求，使其具有较强的实用性和指导性。

三、起草过程

在立项申请阶段，工作组已经组建并开展工作，成功立项之后，正式开始了标准的起草编制工作，具体过程如下。

（一）草案编制阶段

在立项申请阶段，成功组建工作组并对上海市青少年社会工作服务进行前期研究。2020年11月，获准上海市市场监督管理局立项后，正式启动标准的起草编制工作，并对国家和各地青少年社会工作服务相关的法规、文件、服务业相关国家标准、行业标准和地方标准展开系统梳理，定期会商、讨论《青少年社会工作服务实施指南》地方标准的研制。

工作组结合上海市地域特色和青少年社会工作服务实际情况，在广泛听取青少年服务和权益保护工作人员、青少年社会工作服务机构、青少年代表等群体的意见和建议，分析和总结后，

于 2022 年 3 月形成了标准草案初稿。2022 年 4 月至 2023 年 2 月，工作组持续调研、几易其稿，对标准草案稿不断修改完善。

（二）征求意见阶段

2023 年 3 月至 2023 年 6 月，工作组通过召开研讨会等形式，向全市青少年社会工作服务相关的各方主体公开征求意见，包括相关处室及其工作人员、实务工作者等。此外还邀请高校学者和标准化专家参与讨论，搜集各方意见建议。工作组向 35 家单位发了函，35 家单位给予了反馈，其中 11 家有意见或建议，共汇总意见 75 条。工作组汇总了所有意见，根据各方意见对标准的结构反复推敲，并与相关领域专家进行讨论，最终结合实际工作开展采纳了其中的 61 条，不采纳 14 条。工作组进一步修改完善标准文本，形成标准送审稿，并报送上级部门进行审查。

（三）送审阶段

由上海市市场监督管理局组织召开专家审定会。审定会上，专家提出意见 32 条，工作组全部采纳，并根据采纳的意见对地标文本进行修改完善。其中，为区别于 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》，工作组采纳专家建议，为体现上海市地方标准在青少年社会工作服务领域的具体做法和经验，将本标准名称由《青少年社会工作服务指南》调整为《青少年社会工作服务实施指南》。

四、标准主要结构与关键技术内容说明

（一）标准主要结构

《青少年社会工作服务实施指南》地方标准根据标准编写规则，结合上海市青少年社会工作日常工作内容及特色，提供了青少年社会工作服务的基本原则、服务内容、服务方法、服务流程、督导、管理等建议。

基本原则为青少年社会工作服务提供了基本方针，是青少年社会工作服务开展的基础，包括权益保护、主体参与、全面发展和友好环境。服务内容部分从个人到环境的不同层面，提供了青少年社会工作服务可能涉及的方方面面，包括思想引导、身心健康促进、婚恋交友引导、就业创业辅导、家庭支持、学校支持、社会参与支持、网络保护、社会保障、权益保护、犯罪预防和其他服务。服务方法是基于青少年需求为青少年提供服务的多种方式，分为基本方法和特定方法。其中基本方法包括个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会政策规划、社会工作研究。特定方法包括思想教育、心理辅导、家庭辅导、历奇辅导和外展服务。服务流程是青少年提供社会工作服务的具体流程，从个案社会工作流程、小组社会工作流程和社区社会工作流程方面提出建议。督导贯穿于服务的全过程，旨在提高工作质量、确保服务的有效性，并促进工作者的专业成长，包括督导内容、督导对象、督导流程和督导方法。最后，标准从人员管理、项目管理、质量管理、档案管理四个方面，从多个不同的角度为提升青少年

社会工作服务管理水平提出建议。

（二）关键技术内容说明

1. 基本原则

基本原则为青少年社会工作服务提供了基本方针，是青少年社会工作服务开展的基础。在基本原则部分，该标准提供了权益保护、主体参与、全面发展、友好环境的基本原则。与 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》相比，更突出青少年社会工作服务的权益保护性、主体参与性、全人发展性和生态系统性，更符合上海特色和青少年自主性、独立性、开放性、综合性等特点。“权益保护”即尊重青少年的合法权益，在保障青少年个人基本权益的基础上，实现青少年利益最大化。“主体参与”即承认与接纳青少年的独特性与差异性，开展有针对性的服务，充分调动青少年的积极性，鼓励青少年作为主体参与服务。“全面发展”即从青少年的生理、心理、行为、道德、社会等层面提供全面发展的支持性、保护性、发展性服务。“友好环境”即重视青少年所处的家庭、学校、朋辈群体、社区、社会工作服务机构等因素，为青少年健康成长营造友好生态系统。

2. 服务内容

服务内容部分结合上海市特色、青少年需求和调研情况，从个人到环境的不同层面，提供了青少年社会工作服务可能涉及的方方面面。该标准所指的青少年社会工作服务实施指南的服务内容包括思想引导、身心健康促进、婚恋交友引导、就业创业辅导、

家庭支持、学校支持、社会参与支持、网络保护、社会保障、权益保护、犯罪预防和其他服务。其内容是根据上海市青少年社会工作服务二十多年的实践总结和提炼出来，更能凸显上海的地方经验和特征。其中，家庭支持和学校支持，是基于上海特色的总结。而在权益保护中，本标准相比 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》更加具体，具体到网络暴力方面，还提出为青少年营造家庭、校园、社区、社会等有利于青少年成长与发展的安全环境。

3. 服务方法

服务方法是基于青少年需求，为青少年提供服务的多种方式。参照青少年社会工作通用方法、实地调研与专家论证，标准介绍了青少年社会工作的基本方法和特定方法。基本方法包括个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会政策规划、社会工作研究。其中个案工作、小组工作、社区工作三大方法相比 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》进行细化，能够更好地为非社工专业的社工提供指导。特定方法包括思想教育、心理辅导、家庭辅导、历奇辅导和外展服务。

4. 服务流程

服务流程是对青少年提供社会工作服务的具体流程。结合上海市青少年特色和多年工作经验，本部分主要介绍了运用个案社会工作流程、小组社会工作流程和社区社会工作参与青少年社会工作服务的流程。其中个案社会工作流程包括接案、预估、计划、

介入、评估、结案后跟踪；小组社会工作流程阐述了小组的形成阶段、开始阶段、中期或转折阶段、后期成熟阶段和结束阶段的服务内容；社区社会工作流程包括建立专业关系、收集社区资料、制定行动计划、开展社区行动、评估工作成效。相比 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》，本标准更加详细地列出了个案社会工作、小组社会工作与社区社会工作的具体流程，具有更强的实施指导性。

5. 督导

青少年社会工作督导在青少年社会工作服务中具有重要的作用，其贯穿于服务的全过程，为青少年社会工作提供必要的支持。在 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》中，督导被认为是管理的一部分，但由于上海对于督导制度更为重视且成效显著，因此单独成章。本标准将督导作为单独的一部分进行强调。对于督导的重视与强调也体现了上海社会工作的本土特色。

6. 管理

参照行业标准和调研情况，标准从人员管理、项目管理、质量管理、档案管理这四个方面，从多个不同的角度为如何提升青少年社会工作服务管理水平提出建议。其中，项目管理部分为上海特色，本标准结合上海社会工作者开展项目的实际经验，具体列出了项目管理中建议包含的内容，对社会工作服务的开展具有更强的指导性。

五、与相关法律、法规、规范性文件和标准相关情况的说明

2018 年 12 月 28 日，全国慈善事业和社会工作标准化技术委员会发布 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》，在全国范围内为青少年社会工作服务提供建议。本次拟定的《青少年社会工作服务实施指南》地方标准与 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》有联系也有区别。

本标准的制定是在 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》的指引下完成的，也包括 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》中的原则、内容、流程和管理。同时本标准结合上海特色和实践进行细化，更好地为上海市青少年社会工作服务的实施提供建议。比如在基本原则中增加了权益保护原则，尊重青少年的合法权益，以不损害青少年权益为基本前提开展服务，实现青少年利益最大化，这是基于目前侵犯青少年合法权益的事件多有发生而设计；在内容上，除了结合上海青少年社会工作实务细化调整之外，增加了家庭支持服务和学校服务，并将范围扩展到网暴和社会环境，这是针对发生在家庭和学校中的对青少年的伤害事件而设计；在服务流程上，完善了个案工作流程，增加了小组活动流程和社区社会工作流程，这是由于上海市青少年社会工作实务开展中，不仅有个案服务，还有较多的小组和社区服务；在服务方法上，增加了心理辅导服务，这是基于青少年心理健康问题多有发生而设计；单列督导章节，凸显上海的实践探索。

这些基于本市地方实际和青少年社会工作实务经验所作出的设计与完善，也是此次出台上海地方标准的亮点所在。

六、与国内外同类标准技术内容的对比情况与其他应当说明的事项

（一）与国内外同类标准技术内容的对比情况

国际上的同类标准因国家和地区的不同而呈现差异。一些国家和地区的指南注重于对基础原则、相关名词、服务流程等进行标准化规定，而一些国家和地区的指南则更加关注保护青少年权益、促进社会公正和包容，强调社会参与和社区合作的重要性，还有一些国家和地区的指南则关注于青少年发展的多样性和文化差异，鼓励社会工作者关注青少年的个体需求和差异，并提供相应的服务。

国内同类标准如 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》，主要旨在提供指导和规范青少年社会工作的实践，目的是让服务更具有标准化从而保证服务质量。这些指南通常包括青少年发展的理论框架、服务目标与原则、服务内容、专业技术要求、督导流程等内容。总体来看，国内的相关指南更加倾向于强调政府主导、社会组织参与和专业技能培养等方面。

上海是一座社会工作有一定发展基础的城市，但与此同时也有较大的提升空间，本标准更加充分考虑了上海的场境特性和群体特征，根据本土特点编制。

（二）其他应当说明的事项

在课题启动阶段，针对本标准名称和国家标准一致的问题，工作组征求 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》委意见，在编制过程中一方面采用“指南”写法，不将文本内容作为硬性规定，另一方面突出上海特色对具体文本进行优化，与 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》相区别。后经多次专家论证，决定将名称调整为《青少年社会工作服务实施指南》，以区别于 GB/T 36967-2018《青少年社会工作服务指南》。在征求意见阶段的专家论证中，关于服务内容的呈现方式，是依据年龄还是具体服务进行划分，不同专家提出了不同的意见和建议。工作组结合上海市青少年社会工作服务内容和实际情况，部分采纳专家的意见和建议，保持按照具体服务内容进行分类的呈现方式，并在此基础上依据从人群到环境的逻辑层次重新归类排布，统一标题结构，理顺与优化上海市青少年社会工作服务内容。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准编制过程中，在多轮讨论和征求意见的过程中未出现重大分歧意见。对于征求到的意见，各参编单位均采用讨论及实地调研的方法及时调整，做到了协商一致。

八、标准实施建议

标准发布后，建议广泛深入地开展标准宣传和培训，采取“试点先行、典型引路、复制推广”的模式开展标准的应用实施，推动青少年社会工作服务规范化建设，并为其他省市青少年社会工

作服务提供参考。建议标准发布后及时开展标准宣贯培训，尽快应用到相关单位的工作实际中。另外，建议适时引入标准实施评估机制，及时对出台的标准进行总结和改进，增强标准对实务工作的指引性，提升本市青少年社会工作服务的实际成效。