



承诺服务制度

第一章 总则

第一条 为了规范机构社工专业服务管理，保证各项活动有序开展，信息真实、完善，根据相关法律条文、行政法规，拟定以下制度。

第二条 本制度旨在加强社会工作规范化管理，将个案、小组、社区三大工作方法囊括其中，通过一线社工实务经验整合，提取概括有助于社工专业服务规范化管理的内容，明确服务开展风险责任承担，制定统一的收费标准。

第二章 承诺服务内容范围

第一条 我机构为民办非营利企业单位，业务范围为提供专业社会工作服务；开展社会工作课题研究，宣传和学术交流；提供咨询，培训，督导，心理咨询及社会工作者推荐各类社工服务，并孵化培育社会组织。

第二条 业务开展具体手法。我机构主要核心业务服务是社会工作服务，社会工作服务开展的工作手法为：个案、小组和社区活动。所以我机构主要服务内容概述为：在机构业务范围内，利用个案、小组和社区活动的工作手法，完成承接项目的工作内容。

第三章 个案工作服务形式及规范化管理

第一条 为规范社工个案工作管理，根据有关法律、法规、条例及机构相关条款规定，结合机构服务领域和社工所在岗位的实际情况，制定本制度。



第二条 机构各社工应恪守社会工作职业操守，为服务对象提供及时有效地专业服务。

第三条 一线社工经过初步评估求助者需要，界定求助者所需服务。对单纯询问信息的服务对象，社工要尽可能地提供一些有帮助的信息，访谈工作针对没有建立个案的谈话工作，社工需及时并如实的记录访谈的目的、内容、对案主进行需求分析及评估等，并填写《个案基本资料表》和《结案信息表》；对于有进一步服务需求的服务对象，社工须经过评估并由督导批准后，方可制定服务方案开展服务。个案对应的表格分别有：接受个案服务同意书、个案基本资料表、个案记录表、个案转介表、服务使用者问题评估表、个案结束评估表、个案结案表等。

第四条 个案工作在经过社工初步了解情况、填写接案信息表格并发电子版或手写版给督导审批（镇街无督导的暂由机构业务负责人担当督导工作），批准后方可开展个案工作。如 12355、12351 热线等比较特殊的领域，咨询个案多数是在一日内完成从接案到结案的过程，社工可开展咨询个案为先，后补办审批环节。个案批准后的跟进工作一律填写在个案服务记录表中。服务目的达到后，社工须将结案报告及该个案的所有材料装档案袋递交督导或机构，审批后方可结案。没有保管条件的领域每个季度由社工将已结案的个案材料原件交机构存档，复印件自行保存。个案的转介工作分为机构内转介及机构间转介两种方式，社工须确保转介工作确定无误方可交督导或机构审批。



第五条 个案开启后须做好案主资料保密工作，案例分享须保密处理。每次面谈结束后，社工须及时整理资料归档，以防止资料丢失。

第六条 在开展个案服务中，对于超出社工职能范围的或处理不了的个案，社工可评估案主需求，经案主同意可转介至相关部门或兄弟机构跟进。

第七条 社工接到同工个案转介时，须在规定的工作日内给予回复。

第八条 在个案结案后要采取追踪服务，并按照档案管理的要求进行个案资料的归档整理。

第九条 开个案时社工需要严格遵循社会工作工作原则，真诚、同理同感、接纳案主，向案主提供最需要最及时的服务，不得向服务对象收取报酬、接受服务对象的捐赠或者向服务对象借钱、借物、谋取其他利益。

第十条 个案存档说明：

- 1、已完成的服务方可存档。
- 2、所有服务档案均需放入统一的档案袋加密。
- 3、已结案的个案服务，需具有完整的接受个案服务同意书、个案基本资料表、接案信息表、个案服务计划书、个案记录表、结案报告、个案结束评估表、个案附件清单，涉及转介的服务要包括个案转介表方可存档。

第三章 小组工作服务形式及规范化管理

第一条 为规范社工小组工作管理，根据有关法律、法规、条例



及机构相关条款之规定，结合机构同工服务领域实际情况，制定本制度。

第二条 审批程序及流程。社工在开展小组时，至少提前二周将小组计划书递交给督导，督导批复出具意见才可开展，督导不批准的，不允许开展。机构在督导批复同意开展后才继续进行审批程序。小组工作开展前，社工应根据实际情况进行小组招募的宣传工作。

第三条 小组 / 活动需要向机构申请开展经费的，在提交小组 / 活动计划书的同时提交活动经费申请表，其中小组 / 活动财政预算、财务报告需要机构财务负责人签字；当次小组 / 活动没有产生费用的，财务负责人姓名栏可以填写“无”；没有从机构申请经费，由用人单位提供或企业赞助，财务负责人姓名栏则填写用人单位指定人员名字或经手社工名字，由他们手签字或电子签，在财务报告中例出详细的开支明细向赞助单位有一个合理的交待。小组 / 活动审批流程按表格里的顺序执行，机构审批层面通常由业务负责人跟进机构负责人签字后发回给申请的社工。

第四条 在每节小组结束后，社工需填写小组集会记录表，并及时交给督导批阅；小组活动中，要组织服务对象、志愿者填写参加者意见表，以评估服务之成效，小组结束后，邀请督导对该小组进行点评；

第五条 在整个小组 / 活动结束后的三天内填写小组 / 活动报告、小组 / 活动财务报告，交予机构业务负责人、机构负责人及督导批阅。小组 / 活动结束并且机构及督导审批完全部表格后，一周内整



理该小组 / 活动的一切资料(包括给用人单位的常规性活动方案等其他资料), 并装档案袋归档, 机构业务负责人会不定期进行抽查, 以检查社工小组 / 活动的完整性、规范性、专业性, 并依据检查结果对该社工的专业工作记录情况进行评定, 与绩效考核、半年及年终考核时的工作表现评分挂钩。

第六条 小组 / 活动工作对应表格主要有: 小组 / 活动计划书、小组 / 活动报名表、小组 / 活动点名表、参加者意见表、小组集会记录表、小组 / 活动财务报告及小组 / 活动报告等, 其中小组 / 活动计划书中包括了小组 / 活动财政预算表和程序安排表。

第七条 社工不得向服务对象收取报酬、接受服务对象的捐赠或者向服务对象借钱、借物、谋取其他利益。

第八条 在小组活动中必须有预防措施保证参与人员的安全, 防止发生拥挤、踩踏等意外事故。

第四章 社区工作服务形式及规范化管理

第一条 为规范社工社区工作管理, 根据有关法律、法规、条例及机构相关规定, 结合机构同工社区社会工作服务领域实际情况, 制定本制度。

第二条 社工在开展社区工作前, 需深入社区进行考察, 收集资料, 整理分析评估社区基本需求, 并按需制定适合社区发展的活动计划书。初拟定的活动方案社工先向用人单位领导汇报获得同意后, 在活动开展至少提前二周向督导递交活动计划书, 督导批复出具意见才可开展, 督导不批准的, 不允许开展。机构在督导批复同意开展后才



继续进行审批程序。

第三条 社区活动方案落实后，社工应根据社区情况开展宣传工作，并开始部署，做好前期准备工作。活动开展过程中，需要做好过程评估工作并根据活动初期效果及时调整活动方案。

第四条 社区活动中，要组织服务对象、志愿者填写参加者意见表，以评估服务之成效，每次社区活动结束后，社工需做好详细记录，对活动进行结果评估，并上交机构及督导审阅。

第五条 社区活动的经费申请、审批流程、表格填写、归档、说明等工作参照《小组工作规范化管理》的第三条、第五条、第六条办理。

第五条 在所有社区活动结束后一周内，社工需按档案管理的要求进行文件归档工作。

第六条 社区活动开展过程中，社工要严格遵守专业伦理守则，充分尊重案主，做到接纳、个别化、保密、不批判原则相协调。

第七条 活动中社工不得向服务对象收取报酬、接受服务对象的捐赠或者向服务对象借钱、借物、谋取其他利益。

第八条 在社区活动过程中遵循生命第一原则，确保活动前中后过程中所有参与人员的安全，防止发生拥挤、踩踏等意外事故，活动策划要做好应急方案。

第九条 如有其他未尽事宜由机构和用人单位领导协商解决。

第五章 收费标准承诺

第一条 我机构目前承接的所有业务都为政府委托的社会工作



服务项目，所有项目的服务费用以包含在项目合同经费中，服务对象在具体接受服务过程中不需要缴纳任何参与费用。

第六章 服务责任划分及档案归档说明

第一条 机构服务开展的前提是服务对象知情，并签订接受服务协议，享受协议提供服务内容。在服务过程中我机构社工人员有义务监督管理服务对象的行为活动范围，并对安全注意事项给予提醒，部分外出活动会为服务对象购买社保。

第二条 在服务提供过程中，不因我机构社工工作失误造成的意外事故，我机构有义务积极协助处理，但不承担具体法律责任。

第三条 服务对象个人信息需要完全保密，在不紧急危机发生的前提下，我机构社工不可以向任何第三方泄露服务对象信息。

第四条 服务档案归档要求：

- 1、专业档案包括：服务记录、督导记录等
- 2、档案的编号格式为：服务类别（服务版块） - 服务性质 - 次序 - 年月（详见恒爱社工档案编码系统）