

中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.6—2006

社区服务指南 第 6 部分：青少年服务

Guidelines for community service—
Part 6: Service for adolescence

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 总则	1
3.1 整合社区资源	1
3.2 营造良好的成长环境	1
4 社区青少年服务组织的要求	1
4.1 组织设置	1
4.2 组织职责	2
4.3 组织形象	2
4.4 档案管理	2
4.5 资源管理	3
4.6 沟通	5
4.7 质量评价	6
4.8 服务项目	6
5 青少年事务社会工作者的资质要求	9
5.1 基本知识	9
5.2 态度	9
5.3 服务技能	10
参考文献	11

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 6 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、共青团中央、中国科学院心理研究所、中国青少年研究中心、上海市青少年事务中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：柳成洋、左佩兰、冯卫、褚峰、高晶、李五一、李太斌、尹彦。

引 言

社区青少年服务是青少年成长的重要环节,建立完善的社区青少年服务体系有助于提高青少年的综合素质,培养其社会实践能力。制定本标准的主要目的在于建立完善的社区青少年服务体系,培养专业化的青少年事务社会工作者以及为青少年营造良好的成长环境。

综合考虑青少年的生理发育成熟的年龄,青少年犯罪研究的主要年龄范围、受政府委托管理青少年事务的共青团的主要工作对象、人口统计方面的规定以及我国的国情,本标准所研究的青少年,其年龄范围界定在14岁~28岁之间。

本标准的制定考虑了GB/T 19000族标准中所阐明的质量管理体系要求,以及国际标准化组织消费者政策委员会(ISO/COPOCLO)提出的“服务标准化指南”,并结合我国社区青少年服务的实际情况,提出了提供社区青少年服务组织和人员的基本要求。

鉴于目前我国社区青少年服务发展的现状,本标准所涉及的服务内容主要从社区青少年服务组织提供的服务项目和青少年为社区提供的服务项目两方面加以阐述。

社区服务指南

第6部分：青少年服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了提供社区青少年服务的组织和人员的基本要求。
本部分适用于社区服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

2.1

青少年事务社会工作者 social workers of adolescent affairs
具有服务于青少年的价值观和道德规范、拥有专业服务知识和能力的人员。

3 总则

3.1 整合社区资源

从事社区青少年服务的组织应最大限度的整合各类资源,丰富服务内容,从而提高服务的质量和效率。

整合社区资源的途径和步骤应主要包括:

- 对社区现有资源进行充分的调查研究;
- 发动相关组织和个人参与社区青少年服务;
- 针对社区青少年的多元化需求整合资源;
- 及时发掘和利用社区青少年自身的资源及其他新资源。

3.2 营造良好的成长环境

社区青少年服务组织应营造有利于青少年成长的环境,从而促进其全面发展。

营造良好成长环境应主要满足以下要求:

- 尊重青少年的发展权、自主权、隐私权和知情权;
- 防止各类危害和侵犯青少年合法权益的现象;
- 培养青少年对社区的认同感、归属感、荣誉感和责任感;
- 培养和提高青少年的社会实践能力;
- 优化社区的文化环境并提供健康的娱乐活动;
- 协助青少年完成自我发展和自我完善。

4 社区青少年服务组织的要求

4.1 组织设置

社区应建立为青少年提供服务的组织,最大限度的整合社会资源,满足青少年的不同需求。

社区应不断创新青少年服务组织的设置方式,以满足青少年的多层次需求。

设置服务组织应考虑以下因素:

- 社区的规模;
- 社区青少年的数量;

- 社区青少年的构成情况；
- 社区青少年的需求。

4.2 组织职责

组织应充分利用社区内的各种资源,采取多种手段,教育和管理青少年,并针对其需求提供优质服务,协助其自身健康发展,从而全面培养青少年的素质和能力,为其营造健康、安全、和谐的成长环境。

组织的职责应主要包括:

- 树立良好的组织形象;
- 建立有效的管理制度;
- 建立并完善服务设施;
- 开发多样化的服务项目;
- 组建专业化的服务队伍;
- 组织青少年参与社区建设。

4.3 组织形象

组织应以提高社区的凝聚力为目标,利用各种宣传载体,开展相关的宣传活动,从而确立组织形象,增强青少年对社区的认同感和归属感。

确立组织形象的途径应包括:

- 建立一套现代社区青少年服务理念;
- 根据社区青少年服务理念设计组织的标识和口号;
- 设立宣传载体(例如:宣传栏、墙报、有线电视、网络等);
- 开展宣传活动。

4.4 档案管理

4.4.1 档案收集

组织应建立社区青少年登记表,并按照统一的原则进行汇总、分类、储存,形成统一的档案,作为其服务和管理的依据。

社区青少年登记表中的信息应真实、详细,并及时更新。

组织应通过多种有效途径收集社区青少年信息(例如:走访社区青少年、与公安等相关部门合作、咨询青少年的邻居等相关人员)。

4.4.2 档案整理

组织应及时掌握社区青少年的动态,并将其档案进行分类管理。

组织应重点关注档案中包含以下记录的青少年:

- 被司法机关暂缓判决处理并监外执行的青少年;
- 具有违法行为但尚不够刑事处罚的青少年;
- 具有不良行为(例如:打架斗殴、偷窃)的青少年;
- 具有异常心理的青少年;
- 缺乏心理支持系统(例如:家庭破裂)的青少年;
- 持续失学或失业的青少年;
- 具有重大身体疾病或残障的青少年;
- 家庭贫困的青少年。

4.4.3 档案使用

组织应根据档案分类的情况,建立社区青少年信息管理系统,从而及时反映社区青少年整体和个体的状态,并采取有针对性的措施。

组织应建立并完善档案的保存和保密措施。

4.5 资源管理

4.5.1 服务设施

组织应提供满足社区青少年多种需求的服务设施(例如:社区青少年活动中心、图书阅览室、家庭学校、志愿者服务站等),从而为开展各类青少年服务活动提供物质基础,增强社区青少年的认同感、归属感和责任感。

设置社区青少年服务设施应满足以下要求:

- 符合相关国家标准;
- 具备安全性和适用性;
- 满足国内的技术要求;
- 与社区整体规划相协调;
- 充分利用社区中的各种资源;
- 相对固定的场地和设施;
- 充分考虑残障人的需求;
- 符合社区青少年的特点;
- 建立完善的服务设施管理制度。

组织应依托服务设施,开展各项有益于青少年身心健康发展的活动,从而促进青少年的全面发展。

4.5.2 人力资源

4.5.2.1 总则

组织应针对社区青少年工作的特性,建立有效的人力资源管理制度,从而提升青少年事务社会工作者的专业化服务水平。

人力资源管理应包括以下内容:

- 制定青少年事务社会工作者的职业发展计划;
- 完善青少年事务社会工作者的基本保障制度(例如:基本工资待遇);
- 建立青少年事务社会工作者的培训制度;
- 建立青少年事务社会工作者考核制度。

4.5.2.2 培训制度

组织应建立完善的培训体系,使青少年事务社会工作者具备该职业所需的道德规范、知识和技能,从而全面提高其综合素质。

4.5.2.2.1 培训要求

建立培训制度应满足以下要求:

- 设定科学合理的培训目标;
- 根据社区青少年的实际需求编制培训内容;
- 根据培训内容编写相关的培训教材;
- 采用理论与实践相结合的培训方式;
- 根据培训目标确定基本培训时间;
- 聘请具备相关资质的培训教师;
- 提供培训的场地和设备;
- 建立培训效果评价制度。

为了提高培训的针对性以及青少年事务社会工作者参与培训的积极性,组织应实施分类培训。

4.5.2.2.2 培训内容

培训的内容应主要包括:

- 青少年事务社会工作者应具备的道德规范和行为要求;
- 提供社区青少年服务所需的基本知识(例如:社会工作专业方法、社会学、心理学);

——提供社区青少年服务所需的基本技能(例如:聆听、沟通、回应)。

4.5.2.3 考核制度

4.5.2.3.1 考核制度的内容

为了充分调动青少年事务社会工作者的工作积极性,组织应联合有关部门定期对其进行考核,并形成完善的考核制度,从而增强考核的科学性、专业性和可操作性。

考核制度的主要内容应包括:

- 建立考核指标体系;
- 制定考核的方法;
- 形成奖惩机制。

4.5.2.3.2 考核的指标体系

考核的指标体系应主要包括:

- 青少年事务社会工作者的道德规范;
- 青少年事务社会工作者的工作量(例如:出勤情况、工作时间、服务对象的数量);
- 青少年事务社会工作者的服务质量;
- 青少年事务社会工作者的自我学习效果;
- 青少年事务社会工作者的创新能力。

4.5.2.3.3 考核方法

考核的方法应主要包括:

- 青少年事务社会工作者撰写自我评估报告;
- 向社区青少年发放调查问卷;
- 访问青少年事务社会工作者服务的对象;
- 委托专业机构进行考核。

4.5.2.3.4 奖励

组织对于考核优秀的青少年事务社会工作者应给予下列奖励:

- 通报表扬;
- 物质奖励;
- 进修培训;
- 晋升。

4.5.2.3.5 惩罚

组织对于考核不合格的青少年事务社会工作者应给予下列惩罚:

- 进行再培训;
- 降级;
- 解聘。

4.5.3 信息网络资源

4.5.3.1 要求

组织应建立社区青少年服务网络,从而提高服务的质量和效率。

建立社区青少年服务网络应满足以下要求:

- 充分利用现有资源(例如:社区网站);
- 提供丰富的服务内容(例如:心理咨询、就业指导);
- 以网络为载体开展各项活动;
- 实现组织和社区青少年的交流和互动;
- 制定相应的社区青少年服务网络的监管措施。

4.5.3.2 内容

社区青少年服务网络的资源应主要包括：

- 服务组织的基本信息；
- 组织所提供的基本信息；
- 服务人员的基本信息；
- 社区青少年的需求信息。

4.5.3.3 功能

社区青少年服务网络的功能应主要包括：

- 信息的发布与查询；
- 在线咨询系统；
- 网上交易系统；
- 服务质量跟踪与投诉系统。

4.5.4 财物资源

为保证具备相对稳定的活动经费，组织应提高财物资源的利用率，从而保障组织的偿债能力、营运能力和自我维持能力。

组织利用财物资源应考虑以下原则：

- 根据发展方向和所提供的服务确定资金需求；
- 建立完善的财务制度；
- 提高筹集和运用资金的效率；
- 形成多样化的筹资渠道。

4.6 沟通

4.6.1 内部沟通

4.6.1.1 沟通方式

组织应建立内部沟通制度，从而实现信息共享，提高服务效率。

内部沟通的方式应主要包括：

- 定期召开会议；
- 网上发布信息；
- 开辟网络论坛；
- 布告栏和内部刊物；
- 利用现代通讯设备(例如：电话、传真、电子邮件)；
- 向青少年事务社会工作者发放调查问卷。

4.6.1.2 沟通内容

内部沟通的内容应主要包括：

- 国家有关政策、法规；
- 组织的各项制度；
- 组织的各项决策；
- 工作进展；
- 青少年事务社会工作者的工作经验；
- 社区青少年的需求；
- 青少年事务社会工作者的需求。

4.6.2 与社区青少年的沟通

4.6.2.1 沟通方式

组织应建立与社区青少年的有效沟通制度，及时掌握社区青少年的整体状态和需求变化，从而采取

措施提高服务质量,增强青少年对组织的信任感。

沟通的方式应主要包括:

- 定期发放调查问卷;
- 实地走访;
- 召开座谈会;
- 利用现代通讯设备访谈(例如:电话、传真、电子邮件);
- 开办网络论坛。

4.6.2.2 沟通内容

组织与社区青少年沟通的内容应主要包括:

- 组织所提供服务的內容;
- 组织所提供服务的价格和支付方式;
- 组织处理投诉的程序;
- 社区青少年对组织所提供服务的满意程度;
- 社区青少年对组织所提供服务的需 求变化。

用于沟通的语言应当易于理解,真实可信,并符合青少年的特点。

4.6.2.3 沟通信息

组织应向社区青少年提供组织及其青少年事务社会工作者的准确信息(例如:组织的办公地点、服务的时间、沟通的方式),以确保社区青少年与组织取得联系,并使服务满足其预期要求。

4.7 质量评价

4.7.1 评价内容

组织应定期对社区青少年服务质量进行评价,及时发现存在的问题并制定改进措施,从而提高服务质量。

质量评价的主要内容应包括:

- 服务机构的设立情况;
- 服务设施的数量和使用情况;
- 服务项目的种类;
- 对社区青少年个体发展的影响;
- 对社区青少年整体发展的综合效应;
- 对社区建设的促进作用。

4.7.2 评价方法

质量评价的方法应主要包括:

- 发放调查问卷;
- 电话访谈;
- 召开座谈会;
- 查阅文献;
- 记录并汇总各类服务的投诉情况。

4.8 服务项目

4.8.1 总则

4.8.1.1 设计原则

组织应设立相对固定的服务项目,项目的设计原则应主要包括:

- 以充分调查研究为基础;
- 参照社区的规模和资源;
- 符合社会发展的趋势;

- 符合青少年的特点；
- 体现青少年的需求。

4.8.1.2 类型

服务项目的类型应主要包括：

- 职业训练与就业指导服务；
- 维护青少年合法权益的服务；
- 心理咨询服务；
- 教育服务；
- 救助服务；
- 文化娱乐服务。

4.8.1.3 措施

组织应采取的措施包括

- 充分整合和利用社会资源；
- 配置服务所必需的场所和设备；
- 对青少年事务社会工作者进行相关知识和技能的培训；
- 充分利用现代信息技术。

4.8.2 就业指导与职业培训服务

组织应对社区青少年进行就业指导和职业培训，并实行分类服务，突出服务内容的实用性和前瞻性，从而协助青少年提高就业能力。

就业指导与职业培训服务的主要内容应包括：

- 培养和强化职业意识；
- 宣传相关的法律、法规和政策；
- 通过多种渠道(例如：网络、宣传栏)及时提供就业信息；
- 通过开展各类活动(例如：社区中举办求职专场)创造就业机会；
- 充分发掘社区的就业岗位；
- 与相关部门合作提供各类职业技能的培训；
- 聘请有关专家开展相关咨询服务。

组织应建立失业人员的数据库并定期进行动态分析。

4.8.3 维护社区青少年合法权益的服务

组织应维护和保障青少年的合法权益，从而为其健康成长创造良好的外部环境。

维护社区青少年合法权益的服务的主要内容应包括：

- 开展青少年的法制教育和宣传活动；
- 建立相关的服务机构(例如：法律援助中心、青少年庇护所)；
- 聘请相关专家提供法律咨询服务；
- 联合相关部门提供法律援助服务；
- 提高社区青少年维护合法权益的意识；
- 培养社区青少年的自我保护心理；
- 训练社区青少年的自我保护能力；
- 及时发现并制止社区中侵害青少年合法权益的现象；
- 对可能危害青少年健康成长的场所(例如：上网场所、游戏机房)进行监督；
- 设立监督青少年成长环境的专门机构(例如：监督岗)；
- 对于有触犯法律行为的青少年进行矫正；
- 代表社区青少年团体或个人通过多种手段(例如：法律、行政)维护其合法权益。

4.8.4 心理健康服务

心理健康是青少年健康的重要组成部分,组织应为社区青少年提供心理保健及心理健康教育服务,以改善其心理素养,增强其心理承受能力,从而确保其健康发展和成长。

心理健康服务的主要内容应包括:

- 通过多种形式的活动(例如:举办讲座)普及心理健康的相关知识;
- 帮助社区青少年建立对于心理疾病的正确认识;
- 聘请心理咨询专业人员对社区青少年进行心理咨询服务;
- 建立相关的组织机构(例如:心理疏导站);
- 健全与青少年沟通的设施(例如:心理咨询热线);
- 及时发现社区青少年的心理健康隐患并采取相应的预防措施;
- 培养青少年自我心理调节能力;
- 引导具有心理疾患的青少年就医。

4.8.5 教育服务

组织应开展青少年教育服务,从而提高其综合素质,增强社会适应的能力,提高家庭教育的质量。

社区青少年教育服务的主要内容应包括:

- 引导青少年形成正确的世界观、人生观和价值观;
- 宣传国家相关的政策、法律、法规;
- 宣传家庭教育的科学方法;
- 对青少年的成长发育进行指导;
- 对青少年进行学业辅导;
- 对青少年进行科普教育;
- 对青少年进行有关婚姻恋爱方面的教育;
- 对适龄青少年开展职业教育;
- 帮助失学的青少年获得受教育的机会;
- 培养青少年的人际交往能力;
- 定期对青少年的家长进行培训;
- 丰富教育服务的资源(例如:图书馆);
- 召集并培训从事社区教育服务的人员;
- 开展符合青少年特点的教育活动。

4.8.6 救助服务

组织应建立并完善青少年的救助服务体系,调动社区各方力量,整合社区资源,从而保障青少年的基本生活,全面提高其自身素质。

救助服务的对象主要包括残障青少年和贫困青少年。

残障青少年救助服务的主要内容应包括:

- 协助青少年进行健康治疗和康复训练;
- 学习辅导;
- 基本生存技能培训;
- 心理疏导。

贫困青少年救助服务的主要内容应包括:

- 物质援助;
- 培训服务;
- 提供就业和创业的机会;
- 心理咨询服务;

- 法律援助服务；
- 建立青少年的互助机制。

4.8.7 文化娱乐服务

组织应根据青少年的特点和需求,为其提供多样化的文化娱乐服务,营造健康的文化娱乐环境,从而保障青少年的健康成长。

文化娱乐服务的主要内容应包括:

- 引导青少年选择健康文明的生活方式;
- 推广有益的文化娱乐形式;
- 提供必备的场所和设施;
- 开展有益的文化娱乐活动;
- 对于具有不良习惯的青少年进行行为矫治。

4.8.8 组织青少年参与志愿服务

4.8.8.1 基本原则

组织应建立青少年参与社区服务的有效机制,从而培养其自主意识和参与意识,提高社会实践能力,实现自我成长和自我完善。

组织青少年参与志愿服务应遵循以下基本原则:

- 根据青少年的特点和优势设立相对固定的服务项目;
- 充分利用现代信息技术手段;
- 使青少年志愿者具备专业化的服务水平;
- 建立规范化的参与机制。

4.8.8.2 措施

组织应采取的措施主要包括:

- 通过多种手段(例如:发放调查问卷)调查社区居民对于青少年志愿服务的需求;
- 培养青少年志愿者的服务意识;
- 对青少年志愿者的服务技能进行培训;
- 特别关注青少年对特殊群体提供的服务(例如:老年人、残障人服务);
- 设立青少年参与社区服务的专门机构(例如:社区青年志愿服务站)。

5 青少年事务社会工作者的资质要求

5.1 基本知识

青少年事务社会工作者应具备从事青少年服务的基本知识(例如:社会学、社会工作专业方法、心理学、法学),从而协助青少年实现自我提升和自我发展。

5.2 态度

青少年事务社会工作者应具备良好的工作态度并承担相应的社会责任,从而为社区青少年提供优质的服务。

青少年事务社会工作者的工作态度应满足以下要求:

- 遵守社会公德;
- 对所从事的工作负责;
- 履行服务承诺;
- 充分认识青少年的发展潜能;
- 尊重青少年自主权;
- 服务过程中确保青少年的知情权;
- 保护青少年的隐私权;

- 关注青少年的需求；
- 为青少年提供真实的服务信息；
- 保护青少年的合法权益。

5.3 服务技能

5.3.1 服务技能

青少年事务社会工作者应掌握为青少年提供服务的专业技能,调动和整合社区内的各种力量,为青少年提供服务,从而促进青少年的全面发展。

青少年事务社会工作者应掌握的服务技能主要包括:

- 具备理解和宣传相关政策、法律和法规的能力;
- 掌握调查分析的技巧(例如:问卷调查法、访谈法、文献分析法);
- 灵活运用社会工作的技巧(例如:人际交往的技巧和艺术、联络资源的技巧、分析问题和处理问题的技巧);
- 具备与青少年沟通的能力;
- 具备应对突发事件的能力;
- 具备协调与相关政府部门、社会团体和企业关系的能力;
- 具备协调社会各方力量的能力;
- 具备整合社区资源的能力;
- 具备策划并组织各项活动的能力;
- 具备指导并组织社区青少年志愿者开展各项工作的能力;
- 掌握社会工作的专业方法(例如:个案工作、小组工作);
- 具备自我调节和自我完善能力;
- 掌握现代信息技术;
- 掌握为社区青少年提供各类专业化服务的能力(例如:心理疏导)。

5.3.2 调查分析的内容

调查分析的内容应主要包括:

- 社区的规模和居民构成情况;
- 社区青少年的主要需求;
- 可用于服务青少年的社区资源。

5.3.3 沟通的对象

沟通的对象应主要包括:

- 社区青少年;
- 社区青少年的家庭成员;
- 组织内部成员;
- 相关的政府部门、社会团体和企业;
- 其他社区组织。

5.3.4 要求

组织各类活动应满足以下要求:

- 符合青少年的特点;
- 通过多种方式调动青少年参与活动的积极性;
- 策划活动的主题、内容和形式;
- 调动并整合各类资源。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242—1998 投诉处理指南
 - [2] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [3] GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南
-

中华人民共和国
国家标准
社区服务指南
第6部分：青少年服务
GB/T 20647.6—2006

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码：100045

网址 www.spc.net.cn

电话：68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

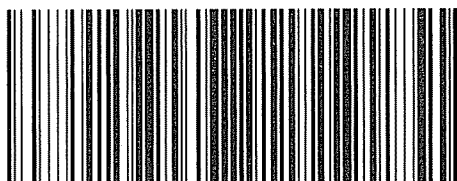
*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 25 千字
2007年7月第一版 2007年7月第一次印刷

*

书号：155066·1-29596 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话：(010)68533533



GB/T 20647.6—2006