

2015年8月

SG

中国社会工作联合会标准体系

SG-1502

社会工作服务机构评估标准体系（试行）

**The Standard Evaluation System for Social Work
Organization**

2015年8月制定

社会工作服务机构评估标准体系（试行）

一级指标	二级指标	三级指标	序号	四级指标	分值	得分		参照来源
						是 100%	否 0%	
1. 机构使命与实践 (100分)	1.1 机构的使命与愿景 (40分)	1.1.1 机构宗旨与目标明确 (15分)	1	机构是否具有正式文字形式阐述的宗旨	5分			查阅资料
			2	机构是否具有独特的 logo	5分			查阅资料
			3	机构员工是否以机构宗旨与目标为行动准则	5分			资料与访谈
		1.1.2 机构使命与愿景清晰 (25分)	4	机构是否具有正式文字形式阐述的机构使命	5分			查阅资料
			5	机构是否具有正式文字形式阐述的机构愿景	5分			查阅资料
			6	机构使命与愿景是否符合非盈利机构特征	5分			查阅资料
			7	机构是否具有富有鲜明特色的社会工作服务内容	5分			查阅资料
	8	机构是否有明确而专注的机构服务对象与人群	5分			查阅资料		
	1.2 机构战略与规划 (15分)	1.2.1 战略规划具有指导性 (15分)	9	机构是否有清晰的目标和方向	5分			查阅资料
			10	机构工作重点和领域是否明确	5分			查阅资料
			11	机构各项工作是否有具体的实施计划	5分			查阅资料
	1.3 机构目标	1.2.2 机构发展	12	机构目标与定位是否满足社会现状与需求	5分			查阅资料

	实 践 (45 分)	的 创 新 性 和 科 学 性 (30 分)	13	机构是否定期审视和评估 来调整机构发展方向	5 分		查 阅 资 料			
			14	机构是否及时调整发展方 向领域以满足社会需求	5 分		查 阅 资 料			
			15	机构是否具备对待新事物 与环境应变能力与措施	5 分		查 阅 资 料			
			16	机构是否定期组织开展学 习与交流互动	10 分		查 阅 资 料			
		1.2.3 机 构 目 标 与 实 践 (15 分)	17	机构主营业务是否符合机 构目标使命	10 分		查 阅 资 料			
			18	机构员工是否普遍认可机 构使命	5 分		资 料 与 访 谈			
			2. 机构 内 部 治 理 (150 分)	2.1 机 构 权 力 配 置 (90 分)	2.1.1 理 事 会 构 成 (25 分)	19	机构理事会是否由至少三 人以上组成	10 分		查 阅 资 料
					20	机构理事会成员是否具有 多元化特征并且代表不同 利益相关方	5 分		查 阅 资 料	
				21	机构理事会成员角色分工 是否明确	10 分		查 阅 资 料		
				2.1.2 理 事 会 职 责 (35 分)	22	机构理事会是否有参与制 定机构章程	5 分		查 阅 资 料	
					23	机构理事会参与的步骤是 否明确	5 分		查 阅 资 料	
				24	机构理事会与执行团队权 力和职责是否分工明确	10 分		资 料 与 访 谈		
				25	机构是否有理事会成员薪 水报酬的相关信息与记录	5 分		查 阅 资 料		
				26	机构理事会会议是否定期	10		查 阅		

				召开	分		资料
	2.1.3 理事会行为 (30分)	27	机构理事会是否有参与并审核机构各项预算与决算	5分			查阅资料
		28	机构理事成员是否积极参与所有重要决策	5分			查阅资料
		29	机构理事是否积极出席理事会议	10分			查阅资料
		30	机构理事会会议是否有做记录	10分			查阅资料
2.2 机构监督管理 (30分)	2.2.1 监事会或监事岗位设立与章程 (15分)	31	机构是否设有监事会或监事岗位	5分			查阅资料
		32	机构监事(会)是否具有书面章程	5分			查阅资料
		33	机构监事(会)运作是否合理	5分			查阅资料
	2.2.2 监事会(会)履行职责 (15分)	34	机构监事(会)是否有制定工作人员考核制度	5分			查阅资料
		35	机构监事(会)是否严格实施考核制度	5分			查阅资料
		36	机构监事(会)是否评估机构专业社会工作服务	5分			查阅资料
2.3 执行部门 (30分)	2.3.1 部门设置与运转 (10分)	37	机构各部门是否以书面形式列明工作职责	5分			查阅资料
		38	机构是否有活动服务质量考核与评估体系	5分			查阅资料
	2.3.2 科学管理制度 (20分)	39	机构是否有项目与活动执行登记制度	5分			查阅资料
		40	机构活动计划与预算是否完善	10分			查阅资料

			41	机构活动报告书与收支结 算表是否完善	5分		查阅 资料
3. 机构 管理与 能力建 设 (250 分)	3.1 机 构基础 条件(30 分)	3.1.1 机 构章 程 (10 分)	42	机构是否符合《民办非企 业单位登记管理条例》	10 分		查阅 资料
			3.1.2 办 公环 境 与设 施 (20分)	43	机构日常工作所需基础设 施并且硬件设备是否齐全	5分	
		44		机构从事培训活动所需各 项器材是否齐全	5分		实地 查看
		45		机构是否有建立社会工作 专业服务所需工作室	5分		实地 查看
		46	机构办公场所的安全措施 完善并通过消防验收	5分		实地 查看	
	3.2 机 构部 门 设 置 (10 分)	3.2.1 部 门 设 置科 学 合 理(10 分)	47	机构是否以正式文字清晰 阐述各个职能部门功能与 职责	5分		资料 与 访 谈
			48	机构部门规章制度是否完 善	5分		查阅 资料
	3.3 机 构人 力 资 源 管 理 (90 分)	3.3.1 社 会工 作 专 业 人 员 配 置 (30分)	49	机构是否有规范的员工管 理制度	5分		查阅 资料
			50	机构管理与运营者是否有 社会工作专业资质 (学历 或证书)	10 分		查阅 资料
			51	机构是否具备至少一名取 得社会工作师职业水平证 书或两名取得助理社会工 作师职业水平证书的成员	10 分		查阅 资料
			52	机构社会工作专业人员是	5分		实地

				否在民政部门登记注册			查阅	
	3.3.2 员 工 能 力 建 设 与 发 展（15 分）	53		机构是否有制定内部培训 计划	5 分		查 阅 资 料	
		54		机构是否落实机构内部培 训计划	5 分		查 阅 资 料	
		55		机构是否积极参与外部机 构的培训等活动	5 分		资 料 与 访 谈	
		3.3.3 机 构 人 员 （15 分）	56		机构是否有制定公平，公 开的招聘制度	5 分		查 阅 资 料
			57		机构是否具有规范的员工 管理手册	5 分		查 阅 资 料
			58		机构是否与员工签订正式 的劳动合同	5 分		查 阅 资 料
		3.3.4 人 才 队 伍 建 设（30 分）	59		机构社工薪酬待遇是否不 低于当地平均收入水平	5 分		查 阅 资 料
			60		机构是否按时支付薪水	5 分		查 阅 资 料
			61		机构是否提供基本社会保 障待遇	5 分		查 阅 资 料
			62		机构是否具备员工绩效考 核与激励机制	5 分		查 阅 资 料
	63			机构内部是否公开员工绩 效与激励机制	5 分		查 阅 资 料	
		64		机构是否实施绩效考核与 激励机制	5 分		资 料 与 访 谈	
	3.4 机 构 员 工 代 表	3.4.1 员 工 代 表 （大会）	65	机构是否具备规范的员工 代表（大会）制度	10 分		查 看 资 料	
			66		机构是否定期召开员工代 表	5 分		会 议

	(20分)	(20分)		表会议			记录
			67	机构是否具有员工代表(大会)会议记录	5分		会议记录
	3.5 机构财务审计(50分)	3.5.1 财务管理制度(20分)	68	机构是否具备会计核算制度	5分		查阅资料
			69	机构是否制定现金管理制度	5分		查阅资料
			70	机构是否具有费用审批制度	5分		查阅资料
			71	机构是否具有资产管理制	5分		查阅资料
		3.5.2 专职财务人员(15分)	72	机构是否设有会计岗位	5分		查阅资料
			73	机构是否设有出纳岗位	5分		查阅资料
			74	机构财务专业岗位人员是否具备资格证书	5分		查阅资料
		3.5.3 守法问责(15分)	75	机构是否遵守各项法律法规(包括但不限于财务, 税收, 人力, 执照)	5分		查阅资料
			76	机构是否制定财务监督与管理制度	5分		查阅资料
			77	机构是否认真实施财务监督与管理制度	5分		查阅资料
	3.6 机构信息披露(50分)	3.6.1 机构信息管理(10分)	78	机构是否具备信息管理制度	5分		查阅资料
			79	机构是否有明确公开信息范围	5分		查阅资料
		3.6.2 机构公开	80	机构是否公开机构基本信息	5分		查阅资料

		信息 (20分)	81	机构重大活动信息是否公开	5分		查阅资料
			82	机构年度财务信息是否公开	5分		查阅资料
			83	机构是否公开机构受捐赠的信息	5分		查阅资料
		3.6.3 机构信息沟通 (20分)	84	机构在信息披露后是否及时跟进	5分		资料与访谈
			85	机构是否收集服务对象意见与建议	5分		查阅资料
			86	机构是否具备完善的服务对象投诉处理机制	5分		查阅资料
			87	机构对服务对象的反馈是否及时回应与处理	5分		资料与访谈
4. 机构社会工作专业服务 (300分)	4.1 机构服务总体评估 (100分)	4.1.1 目标达成情况 (30分)	88	机构是否制定活动与项目评估体系	10分		查阅资料
			89	机构是否实施机构项目或活动的评估	10分		查阅资料
			90	机构是否及时分享并学习评估结果	10分		资料与访谈
		4.1.2 按计划执行情况 (25分)	91	机构是否制定项目与活动的计划	10分		查阅资料
			92	机构是否科学严谨的实施活动计划	10分		查阅资料
			93	机构是否按计划完成活动	5分		查阅资料
		4.1.3	94	机构专业服务是否具有明	10		资料

		服务受益人情况 (20分)		显成效	分		与访谈
			95	机构服务对象对机构服务是否满意	10分		实地访谈
	4.1.4	服务经费使用情况 (25分)	96	机构资金使用范围是否明确	10分		查阅资料
			97	机构是否有充足的资金来实施项目并应对突发事件	5分		查阅资料
			98	机构项目管理费用占项目总支出比例是否合理	10分		查阅资料
4.2 机构服务专业性 (110分)	4.2.1 专业服务理念 (20分)		99	机构是否运用社会工作专业服务理念	10分		查阅资料
			100	机构是否遵循社会工作专业价值原则	10分		查阅资料
	4.2.2 专业理论运用 (30分)		101	机构是否依据恰当社会工作专业理论	15分		资料与访谈
			102	机构是否制定提供恰当的服务内容	15分		查阅资料
	4.2.3 专业方法和技巧运用 (30分)		103	机构是否运用社会工作方法和技巧	15分		资料与访谈
			104	机构是否为服务对象提供契合需求的服务	15分		资料与访谈
	4.2.4 督导制度 (30分)		105	机构是否建立机构督导制度	15分		查阅资料
			106	机构是否具备人才培养机制	15分		资料与访谈

	4.3 机构服务的规范性 (40分)	4.3.1 相关政策指引 (20分)	107	机构是否具有服务质量管理相关的制度与指引	10分		查阅资料
		4.3.2 规范的服务记录 (20分)	108	机构执行团队是否了解相关制度和指引	10分		资料与访谈
			109	机构是否具备规范的服务流程说明性文件	10分		查阅资料
		4.4 机构风险管理(50分)	4.4.1 风险预估 (25分)	111	机构活动实施过程中是否进行风险评估	25分	
	4.4.2 应急预案 (25分)		112	机构是否制定项目与活动的应急预案与措施	25分		查阅资料
	5. 机构对外关系与可持续发展 (200分)	5.1 机构利益相关者的权利保障 (70分)	5.1.1 提供有效的沟通和资讯平台 (20分)	113	机构是否有独立的门户网站	5分	
114				机构网页是否能够反映机构基本信息	5分		查看网页
115				机构是否及时更新网页内容	5分		查看网页
116				机构是否运用传统媒介(如纸媒的)传播信息	5分		查阅资料
5.1.2 具有完善的反馈与申诉机制		117	机构是否运用传统渠道如电话, 邮箱或邮件等	5分		实地查看	
		118	机构是否运用新兴网络传播渠道如微信, 微博等作为交流工具	5分		网页查看	

	与渠道 (20分)	119	机构是否认真处理服务对象反馈意见	5分		查阅资料	
		120	机构是否及时处理投诉情况	5分		资料与访谈	
		5.1.3	121	机构是否制定信息保密制度	10分		查阅资料
		服务对象与利益相关方的权益保障 (30分)	122	机构是否保护服务对象的资料	10分		查阅资料
			123	机构利益相关方的隐私权是否得到保护	10分		查阅资料
			5.2 社会资源整合 (60分)	5.2.1	124	机构是否积极协助政府开展社会工作领域活动	10分
	政策资源 (20分)	125	机构是否反映社会诉求	5分		查阅资料	
		126	机构是否熟悉社会工作服务领域法律法规及政策	5分		查阅资料	
		5.2.2	127	机构是否与学术机构建立交流体系	5分		查阅资料
	专家学术资源 (15分)	128	机构与学术团体是否有开展培训等合作	5分		查阅资料	
		129	学术资源对机构能力提升是否有明显作用	5分		查阅资料	
		5.2.3	130	机构是否与资助性社会组织建立联系并开展项目合作	5分		查阅资料
	有效利用社会资源 (25分)	131	机构是否具有成形的市场筹资机制	10分		查阅资料	

			132	机构是否有健全的志愿者参与体系	5分		资料与访谈	
			133	机构是否有获得社会各界非资金支持	5分		查阅资料	
5.3 机构影响力与可持续发展 (70分)	5.3.1 社会影响力 (25分)	134	机构受大众媒体评价报道是否正面	5分			查阅资料	
		135	机构是否有获政府或行业表彰认可	5分			查阅资料	
		136	机构员工是否受过表彰和奖励	5分			查阅资料	
		137	机构服务客户量是否稳定或增长	5分			资料与访谈	
		138	机构是否未有过被起诉或投诉情况	5分			查阅资料	
	5.3.2 可持续发展能力 (45分)	139	机构是否具有多元化的资金来源	5分				查阅资料
		140	机构是否注重能力建设	10分				查阅资料
		141	机构是否具有品牌并具备品牌保护意识	10分				查阅资料
		142	机构发展方向是否符合宏观政策	5分				资料与访谈
		143	社会生态发展趋势是否有助于机构发展	5分				查阅资料
		144	机构是否具备冲突风险预期体系	10分			查阅资料	
总分					1000分			

- *注：
1. 评估工作于每年年底展开，评估最终筛选出百强中国社会工作服务机构。
 2. 本标准体系的评估实施办法由中国社会工作联合会统一发布。

