

---

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

---



## 社会工作服务机构推选标准体系（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和目标为行动准则	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 实践 (45 分)	1.3.1 机构 发展的创新 性和科学性 (30分)	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
		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活动	10分		查阅资料
	1.3.2 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)	19	机构理事会是否由至少三人以上组成	10分	
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召开	10分		查阅资料	
		2.1.3 理事会行为(30分)		27	机构理事会是否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)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	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	5分		查阅资料		



	(30分)			量考核与评估体系			
		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		实地查看
			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	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	10分		查阅资料



管理 (90分)			(学历或证书)			
	51		机构是否具备至少一名取得社会工作者职业水平证书或两名取得助理社会工作者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否在民政部门登记注册	5分		实地查阅
	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	5分		查阅资料



				绩效与激励机制			
		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 (20分)	3.4.1 员工代表(大会) (20分)	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会议	5分		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度	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		机构是否严格实施财务监督与管理制度	5分		查阅资料
3.6	3.6.1 机构	78		机构是否具备信息管理	5分		查阅资料



	机构 信息 披露  (50 分)	信息管理 (10分)		制度					
			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 公开信息 (20分)	80	机构是否公开机构基本信息	5分		查阅资料		
			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	机构是否公开捐赠信息	5分		查阅资料		
		3.6.3 机构 信息沟通 (20分)	84	机构是否在信息披露后及时跟进	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  (270 分)	4.1 机构 服务 总体 评估 (10 0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方案	10分		查阅资料
					89	机构是否实施机构项目或活动的评估方案	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 服务 受益人情况 (20分)	94	机构专业服务是否具有 明显成效	10 分		资料与访谈	
		95	机构服务对象对机构服 务是否满意	10 分		实地访谈	
		96	机构资金使用范围是否 明确	10 分		查阅资料	
	4.1.4 服务 经费使用情 况 (25分)	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	
		99	机构是否运用社会工作 专业服务理念	10 分		查阅资料	
	4.2 机构 服务 专业 性 (11 0分)	4.2.1 专业 服务理念 (20分)	100	机构是否遵循社会工作 专业价值原则	10 分		查阅资料
			101	机构是否依据恰当社会 工作专业理论	15 分		资料与访谈
		4.2.2 专业 理论运用 (30分)	102	机构是否制定并提供恰 当的服务内容	15 分		查阅资料
			103	机构是否运用社会工作 方法和技巧	15 分		资料与访谈
4.2.3 专业 方法和技巧 运用 (30 分)		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	
		105	机构是否建立机构督导 制度	15 分		查阅资料	
4.2.4 督导 制度 (30 分)	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	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
108			机构执行团队是否了解	10		资料与访谈	



	的规			相关制度和指引	分		
	范性	4.3.2 规范	109	机构是否具备规范的服务流程说明文件	10分		查阅资料
	(40分)	的服务记录					
		(20分)	110	机构是否有适用及规范的服务记录	10分		查阅记录
	4.4 机构风险	4.4.1 风险预估 (10分)	111	机构活动实施过程中是否进行风险评估	10分		资料与访谈
	管理	4.4.2 应急预案 (10分)	112	机构是否制定项目与活动的应急预案与措施	10分		查阅资料
	(20分)						
5. 机构对外关系与可持续发展 (230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		查看网站
			114	机构网页是否能够反映机构基本信息	5分		查看网页
			115	机构是否定期更新网页内容	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和渠道 (20分)	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
			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 服务对象与利益	121	机构是否制定信息保密制度	10分		查阅资料		



	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 法规 与政策资源 （20分）	124	机构是否积极协助政府 开展社会工作领域活动	10分		资料与访谈
		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 专家 学术资源 （15分）	127	机构是否与学术机构建 立交流体系	5分		查阅资料
		128	机构与学术团体是否有 展开培训等合作	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 有效 利用社会资 源（25分）	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
		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	5.3.1 社会 影响力（50 分）	134	机构受大众媒体评价报 道是否正面	10分		查阅资料
		135	机构是否有获政府或行 业表彰认可	10分		查阅资料
		136	机构员工是否受过表彰	10分		查阅资料



	续发 展 (10 0分)			和奖励	分		
			137	机构客户服务量是否稳定并保持增长	10分		资料与访谈
			138	机构是否未有过被起诉或投诉情况	10分		查阅资料
		5.3.2 可持 续发展能力 (50分)	139	机构是否具有多元化的资金来源	10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
<b>总分</b>	<b>1000分</b>	<b>得分</b>					