

《残疾人托养机构社会工作服务指南》

湖州市质量与标准化协会团体标准编制说明

一、项目背景

残疾人社会工作是我国残疾人事业、社会救助与基层社会治理的核心组成部分，是衔接残疾人社会保障、康复服务、权益保障、社会融合的关键专业服务载体，也是落实残疾人“平等参与、融合发展”目标的重要抓手。残疾人托养机构是为重度肢体残疾人及轻度智力、精神残疾人提供集中照护与社会康复的核心服务场所，是残疾人托养服务体系的关键载体，也是专业社会工作融入残疾人托养服务的重要场景。近年来国家层面密集出台配套政策，为标准化建设划定指导方向。《“十四五”残疾人保障和发展规划》提出健全县、乡、村三级残疾人服务网络，大力发展居家照护、日间照料、集中托养多元服务，推动残疾人托养服务专业化发展。2025年国办《关于加强重度残疾人托养照护服务的意见》明确提出托养服务要提升专业化、规范化、标准化水平，完善多层次照护体系，鼓励引导社会组织积极参与和支持残疾人托养照护服务，强化社会互助共济功能，支持社会工作专业力量参与残疾人托养照护服务。

我国残疾人社会工作服务已实现全域铺开，各地残联、民政部门、社会组织、社工机构均常态化开展助残社会工作服务，基层助残服务体系初步成型，服务队伍规模持续增长，

在改善残疾人生活质量、化解家庭照护压力、维护残疾人合法权益、促进社会包容和谐等方面发挥了重要作用。当前，托养服务规模持续扩大，残疾人托养需求持续增长，社工成为重要补充力量。传统托养机构以生活护理为主，心理疏导、家庭支持、社会融入、危机干预等专业服务供给不足，各地普遍通过政府购买服务引入社工入驻托养机构开展专业介入，社工已成为托养服务体系不可或缺的专业力量。现有服务存在突出痛点：一是服务边界模糊，内容碎片化。社工介入无统一服务清单，部分机构仅简单开展陪伴活动，缺失康复辅助、权益维护、照护者喘息、危机干预等服务内容，服务覆盖不均衡。二是服务流程与专业方法运用不规范。个案、小组、社区工作流程执行随意，社工缺乏残障适配化操作指引，专业性不足。三是管理与评价机制缺失。档案管理、隐私保护、安全应急制度不完善，残疾人信息泄露、服务记录缺失问题频发；从业人员岗位职责、培训考核、投诉处置、风险防控无统一标准；服务成效、满意度、资源整合缺乏标准化评价维度，政府购买服务缺少量化考核依据。

本标准制定旨在明确残疾人托养机构社会工作服务原则、服务内容、通用+专项社工方法、标准化服务流程、全维度服务管理、闭环评价改进机制，对齐 MZ/T 系列民政行业社工标准，统一全市助残社工服务操作口径，解决服务碎片化、操作随意化问题。以机会均等、以人为本、需求导向、

专业规范四大原则为核心指引，明确托养照护、康复辅助、心理疏导、危机干预、权益维护等全链条服务清单，指导社工立足残疾人残疾类型、等级、年龄、家庭情况开展个性化评估与差异化服务，确保残疾人各类生活、心理、发展需求得到系统性专业回应，保障残疾人平等享有专业助残服务的权利。针对从业人员、服务质量、安全、档案四大维度建立完整管理体系，明确人员培训考核、质量督查投诉、风险应急、隐私档案保密等管理要素，划定助残社工从业底线，规范机构运营管理，提升从业人员专业素养与职业操守，规避服务不规范、隐私泄露、安全事故、服务流于形式等问题。制定《残疾人托养机构社会工作服务指南》具有重要的现实意义和价值：

一是适配国家残疾人事业发展政策要求，落实助残民生任务。国家持续推动残疾人事业高质量发展，明确要求健全残疾人专业社会工作服务体系、完善助残服务规范、提升残疾人公共服务均等化水平。当前缺少适配基层实操的细分标准，各地助残社工服务执行尺度不一，制定标准化指南文件，是落实国家、省残疾人事业相关政策、补齐助残专业服务制度短板的硬性需要。

二是解决当前社工介入托养服务存在的乱象。针对服务内容杂乱、专业方法误用、流程不规范、档案隐私管理薄弱、无统一评价机制等现实痛点，以标准化手段划定服务底线、

统一操作流程、健全管理制度，从标准层面引导行业规范化发展。

三是满足残疾人日益多元、多层次的美好生活需求。随着社会的发展，残疾人需求已从基础物质救助拓展至康复训练、职业发展、心理支持、社交融入、无障碍环境、长期照护等多层次、个性化需求。单纯依靠零散、非标准化的服务难以满足长期、持续性专业服务需求，亟需一套标准化服务体系指导社工提供长期、稳定、专业的综合性服务，回应残疾人对平等、尊严、自我发展的更高诉求。

四是防范服务风险，保障残疾人合法权益。残疾人属于弱势群体，在服务过程中存在隐私泄露、康复操作不当、突发人身危机、家庭矛盾激化等多重风险。标准建立风险识别、应急处置、档案保密、危机全流程干预机制，从制度层面规避各类服务风险，切实维护残疾人合法权益。

二、工作简况

（一）任务来源

本项目任务来源于《湖州市质量与标准化协会关于下达2026年第二批团体标准制定计划的通知》（湖质标协发〔2026〕3号）第4项。本标准由德清县残疾人联合会提出。

（二）起草单位

德清县残疾人联合会、湖州市仁与社会创新发展中心、德清县晨曦社会工作服务中心等。

（三）主要工作过程

1. 组建标准编制起草小组

2026 年 5 月初组建标准编制起草小组，明确各参与单位和人员职责分工、研制计划、时间进度安排等情况。

2. 标准调研与讨论

2026 年 5 月—6 月：起草小组对湖州市助残志愿服务现状开展调研，确定标准的主要框架及内容。组织标准讨论会，修改讨论稿，补充细化各章节条款内容。

3. 立项论证会

2026 年 6 月 25 日，参加由湖州市质量与标准化协会组织的立项论证会。与会领导和专家组听取了标准起草组对于立项必要性、标准主要内容、标准与相关法律法规及标准关系、预期效果以及保障措施等方面的介绍，对标准立项的必要性、可行性展开论证，经过投票后同意该标准通过立项评审。会后，标准起草组根据专家意见修改标准草案，完善有关内容。

4. 征求意见稿

在立项论证会后，起草组召开内部研讨会，梳理了立项论证会专家意见，吸收了专家的意见，对标准草案进行了修改完善。

2026 年 7 月中旬，完善形成标准征求意见稿，完成标准编制说明撰写。

5. 征求意见

为期 1 个月征求意见。

6. 意见汇总处理

汇总处理征集到的反馈意见，并根据反馈意见修订形成标准送审稿。

7. 标准送审

递交送审材料，准备标准审查会。

8. 标准报批

根据审查会专家意见和建议修订形成标准报批稿，递交报批材料，等待标准批准发布。

（四）主要起草人及其所做的工作

本文件的起草成员主要为：樊立勇、丁飞飞、臧培峰、郑耀涛等。

主要分工如下：

樊立勇、丁飞飞：负责在政策、文件等方向指导标准研制；

臧培峰：负责项目统筹协调管理、标准质量把关；

郑耀涛：负责资料收集、调研、标准文本起草、编制说明撰写等工作。

三、标准编制原则和确定标准主要内容的依据

（一）标准的编制原则

本标准遵循标准化的原理与方法，兼顾科学性、实用性、

统一性、规范性的原则，严格按照 GB/T 1.1—2020 的规定起草。

（二）标准主要内容的编制依据

1. 标准主体框架

在标准研制过程中，根据《残疾预防和残疾人康复条例》《关于加强重度残疾人托养照护服务的意见》《残疾人保障和发展“十五五”规划》等文件精神，结合我市残疾人托养机构社会工作服务实际情况和地方特色，提供了残疾人托养机构社会工作的服务原则、服务内容、服务方法、服务流程、服务管理和评价与改进等内容指导，适用于助残社会组织面向残疾人托养机构开展社会工作服务活动。

2. 主要内容依据

2.1 术语和定义

引用现有标准对残疾人托养机构及社会工作服务的界定。

2.2 服务原则

服务原则是残疾人托养机构社会工作服务需要遵循的根本导向。结合残疾人托养机构社会工作服务的行业特性和相关政策指引，确立了机会均等、以人为本、需求导向、专业规范 4 项服务原则，为残疾人托养机构社会工作服务的开展明确根本方向与基本遵循。

2.3 服务内容

服务内容是残疾人托养机构社会工作服务的核心产出。结合政策文件与当前常见的社会工作服务场景，梳理明确了9类服务内容，分别为托养照料、康复辅助、心理疏导、教育培训、家庭支持、社会融入、危机干预、权益维护、资源协调，对每类服务的具体服务范围作出了清晰界定，覆盖了当前常见的托养机构社会工作服务场景，为助残社会组织开展残疾人托养机构社会工作服务明确了内容边界与实施方向。

2.4 服务方法

服务方法是残疾人托养机构社会工作服务的专业实施路径。结合政策文件与当前常见的社会工作方法，梳理明确了2类服务方法，分别为基本专业方法（个案工作、小组工作、社区工作）、专项介入方法（家庭治疗、叙事疗法、园艺疗法、艺术治疗、生命教育、生态疗法、正念疗法），对每类服务方法作出了清晰界定，覆盖了当前常见的社会工作服务方法，为助残社会组织开展残疾人托养机构社会工作服务提供了专业操作指引。

2.5 服务流程

服务流程是残疾人托养机构社会工作服务的行动指引。直接引用个案工作、小组工作、社区工作、社会工作督导、社会工作评估等有关社会工作现行行业标准，固化服务流程，确保残疾人社会工作服务规范有序开展，提升服务对接的精

准性与适配性。

2.5 服务管理

服务管理是残疾人托养机构社会工作服务的重要支撑。结合残疾人社区康复服务的行业特性，对残疾人社区康复服务开展过程中的关键管理环节提供指导，内容围绕人员管理、服务质量管理、安全管理、档案管理各方面，规范服务管理，有效防范服务风险，维护服务双方的合法权益，推动残疾人托养机构社会工作服务长效化发展。

2.6 评价与改进

评价与改进是残疾人托养机构社会工作服务持续优化的重要措施。内容围绕评价方式、评价维度和改进措施各方面，依据评价结果查漏补缺、对标示范，学习先进的管理和经验，采取预防或整改措施，不断提升、持续改进服务质量。

四、与有关法律、法规、规章的关系以及与相关国家标准、行业标准、地方标准的重复性、协调性分析

（一）与法律法规规章的关系

本标准遵循《中华人民共和国残疾人保障法》《残疾预防和残疾人康复条例》《中华人民共和国标准化法》等政策法规和强制性标准，结合地方实际情况制定，与现行的法律法规及强制性标准无冲突。

1. 本标准编写过程中，主要参考的法规、政策如下：

(1) 《关于加强重度残疾人托养照护服务的意见》

(2) 《残疾人保障和发展“十五五”规划》（残工委发〔2026〕4号）

2. 引用标准如下：

(1) MZ/T 059 社会工作服务项目绩效评估指南

(2) MZ/T 071 社区社会工作服务指南

(3) MZ/T 094 社会工作方法 个案工作

(4) MZ/T 095 社会工作方法 小组工作

(5) MZ/T 166 社会工作督导指南

(6) DB33/T 1405 残疾人托养机构服务与管理规范

（二）与有关国家标准、行业标准、地方标准的关系

国家层面已出台 MZ/T 064《老年社会工作服务指南》、MZ/T 059《社会工作服务项目绩效评估指南》、MZ/T 071《社区社会工作服务指南》、MZ/T 094《社会工作方法 个案工作》、MZ/T 095《社会工作方法 小组工作》、MZ/T 166《社会工作督导指南》等通用社会工作服务行业标准，为社会工作服务领域构建了基础框架体系。浙江省地方标准 DB33/T 1405—2024《残疾人托养机构服务与管理规范》仅覆盖托养机构的服务与管理，缺少针对社会工作专项服务的细分内容，存在标准断层，为本标准立项提供政策空间。现有标准无法适配托养残疾人社会工作的专业性、特殊性需求。在此背景下，德清县残疾人联合会提出牵头制定《残疾人托养机构社

会工作服务指南》专项团体标准，用于规范托养残疾人社会工作服务全过程要素，补齐区域专项标准空白，具备极强的现实基础与落地必要性。

五、定量、定性技术要求在本行政区域内的验证情况

本标准在现有国家、浙江省有关政策文件基础上，结合我市残疾人托养机构社会工作服务开展的现状与发展趋势，总结提炼形成，相关内容已经在近年的实践中得到验证，内容可行。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

七、预期社会经济效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

本标准发布实施后，将有效解决服务内容不一、流程不一的问题，补齐区域助残服务标准体系短板，标准将成为本地开展托养残疾人社会工作服务的通用工作手册，更好地满足残疾人的多元化服务需求，同时可为全省乃至全国同类地区制定残疾人社会工作服务相关规范提供可复制的实践参考，助力推动残疾人社会工作走深走实，营造残健共融的良好社会氛围。

本标准落地将有助残社会组织、社会工作者提供清晰明确的服务指引，有效提升托养机构服务质量与残疾人服务满意度，推动湖州市托养残疾人社会工作服务专业化、标准化、规范化，助力我市残疾人事业高质量发展。

建议以湖州市残疾人联合会为主，组织各区县残疾人联合会、助残社会组织、社会工作服务机构、残疾人托养机构等单位工作人员对本标准进行解读和宣贯，推广残疾人托养机构社会工作服务标准化理念。

八、其他应当说明的事项

无。

《残疾人托养机构社会工作服务指南》标准起草组

2026 年 7 月