



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;