

ICS 03.080

A 16

# 团体标准

T/SZSWA 005-2020

---

## 新型冠状病毒肺炎疫情社会工作服务指南

Guideline of social work services on coronavirus disease outbreak

2020 - 03 - 27 发布

2020 - 03 - 27 实施

---

深圳市社会工作者协会 发布

## 目 次

前 言 .....	III
引 言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
3.1 新型冠状病毒肺炎疫情 .....	1
3.2 新型冠状病毒肺炎患者 .....	1
4 服务原则 .....	2
4.1 服从统一部署 .....	2
4.2 做好自身防护 .....	2
4.3 遵循专业伦理 .....	2
5 服务内容 .....	2
5.1 疫情宣传教育及信息咨询 .....	2
5.2 心理援助 .....	2
5.3 援助救助服务 .....	3
5.4 协助社区防疫 .....	3
5.5 照顾服务 .....	3
5.6 社区参与 .....	3
5.7 社会支持与政策倡导 .....	4
5.8 志愿者组织与管理 .....	4
5.9 资源链接 .....	4
6 服务方式 .....	5
6.1 总体要求 .....	5
6.2 线上服务 .....	5
6.3 线下服务 .....	5
7 服务保障 .....	5
7.1 组织保障 .....	5
7.2 物资保障 .....	5
7.3 人员保障 .....	6
7.4 沟通保障 .....	6
7.5 督导支持保障 .....	6
7.6 专业知识保障 .....	7
7.7 经费保障 .....	7
8 服务成效评估 .....	8

附录 A (规范性附录)	部分防疫物资的标准要求.....	9
附录 B (资料性附录)	疫情动态及科普信息发布平台 (部分) .....	10
附录 C (资料性附录)	疫情防控政策指导文件发布平台 (部分) .....	12
附录 D (资料性附录)	疫情社会工作服务指引文件及发布平台 (部分) .....	13
附录 E (资料性附录)	疫情防控实用工具及发布平台 (部分) .....	15
附录 F (资料性附录)	线上专业知识信息库导航.....	16
参考文献	.....	17

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由深圳市社会工作者协会提出并归口。

本标准起草单位：深圳市社会工作者协会、深圳市南山区惠民综合服务社、深圳市鹏星社会工作服务社。

本标准主要起草人：吴远翔、麦永冠、叶征航、肖敏智、傅建文、李祥杰、时明繁、周千程、王越、徐晓磊、陈火星、李吉颖、綦峥峥。

## 引 言

新型冠状病毒肺炎疫情的爆发引起社会各界广泛关注，在这场“战疫”中，广大社会工作者勇于担当、积极作为，在助力社区织密筑牢疫情防控网、构筑社会心理防线、守护疫情下的特殊群体、有效对接防疫物资和生活用品等方面发挥了非常重要的作用，成为疫情防控的一支重要生力军。

2020年2月23日，在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平在讲话中提出：要发挥社会工作的专业优势，支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。

3月18日国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案》，组织社会工作服务机构和志愿服务组织，组织动员社会工作者和专业志愿者等力量为患者及家属、低保对象、特殊困难群体提供心理疏导、生活救助、关爱帮扶等服务；3月5日，国家卫生健康委和民政部联合印发《关于加强应对新冠肺炎疫情工作中心理援助与社会工作服务的通知》，要求在新冠肺炎疫情防控中加强对新冠肺炎感染者、被隔离者和一线工作人员的心理援助与社会工作服务。3月3日，广东省民政厅发布《关于进一步发挥慈善力量社会工作志愿服务在统筹疫情防控和民政事业协调发展中积极作用的通知》，指导我省社会工作相关单位和社工继续发挥专业优势、动员社会力量、汇聚人民群众爱心，采取切实有效措施依法、科学、有序参与疫情防控和民政事业协调发展，协助党和政府做好疫情防控和经济社会发展工作，为我省乃至全国各地疫情防控工作贡献力量。

深圳社会工作行业自1月24日起率先响应号召，集结力量，充分发挥专业优势，7000余名深圳社会工作者在多个服务领域开展了形式多元、成效显著的服务，发挥了社会工作在公共卫生服务、社会心理服务、韧性社区建设和社会治理中的专业优势。为了更好地统筹社会工作专业力量参与重大突发公共卫生事件，初步总结实践经验，构建完善的服务体系，正确引导社会工作者的服务行为，并为其他地区针对本次疫情以及今后类似的公共安全事件提供社会工作服务经验参考，特制定本标准。

# 新型冠状病毒肺炎疫情社会工作服务指南

## 1 范围

本标准规定了社会工作者针对新型冠状病毒肺炎疫情开展社会工作服务的服务原则、服务内容、服务方式，以及在此期间服务保障、服务成效评估要求。

本标准适用于疫情防控期间及疫情防控期结束后，回应疫情影响下的经济社会发展需求，面向患者及其家属、医务防疫人员（包括医务工作人员、防疫工作人员、防疫辅助人员等）及其家属、社区居民等开展的社会工作服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 10213 一次性使用医用橡胶检查手套
- GB 14866 个人用眼护具技术要求
- GB 19082 医用一次性防护服技术要求
- GB 19083 医用防护口罩技术要求
- GB/T 21417 医用红外体温计
- GB/T 26366 二氧化氯消毒剂卫生标准
- GB/T 26373 乙醇消毒剂卫生标准
- GB/T 34855 洗手液
- MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南
- YY 0469 医用外科口罩
- YY/T 0506 病人、医护人员和器械用手术单、手术衣和洁净服
- YY/T 0969 一次性使用医用口罩
- T/SZSWA 004-2020 深圳市社会工作伦理指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**新型冠状病毒肺炎疫情** coronavirus disease epidemic

新型冠状病毒肺炎发生、流行的情况，简称“疫情”。

### 3.2

**新型冠状病毒肺炎患者** coronavirus disease patients

根据国家卫生健康委办公厅发布的《新型冠状病毒肺炎防控方案（第六版）》中定义的疑似病例、确诊病例和无症状感染者，简称“患者”。

## 4 服务原则

### 4.1 服从统一部署

严格遵守党委、政府针对疫情防控工作做出的统一部署，在当地疫情防控指挥部统一指挥和统筹协调下参与疫情防控，协助党和政府遏制疫情蔓延并做好后续工作，依法、科学、有序开展相关服务。

### 4.2 做好自身防护

社会工作者应维持自我保护意识、提高自我保护能力，做好个人防护工作，密切关注自身健康状况。如有发热、咳嗽等可疑症状，应暂停提供服务，并及时上报有关部门，在指导下进行自我隔离和就诊。同时，社会工作者应调整自身心理状态，避免并处理好职业倦怠、过度共情等情绪问题，必要时向督导人员寻求帮助。

### 4.3 遵循专业伦理

社会工作者应遵循T/SZSWA 004-2020的要求处理服务中的伦理问题，尤其应关注自身工作胜任能力的变化，强化专业知识与技能，保护服务对象的生命安全与隐私信息，接纳与尊重服务对象，避免和反对污名与歧视，倡导跨部门跨专业的合作与协调，合理有效地处理公共卫生事件，积极促进社会工作行业的创新与发展。

## 5 服务内容

### 5.1 疫情宣传教育及信息咨询

社会工作者应通过权威途径获取疫情相关知识及防控指引，向有需要的服务对象提供疫情宣传教育和信息咨询服务，主要包括以下内容：

- 充分利用多元化的方法，有针对性地开展疫情防控知识宣传和政策解读，积极倡导讲卫生、除陋习，摒弃乱扔垃圾、随地吐痰等不文明行为，外出公共场所自觉做好自我防护，减少出行，避免参加集会、聚会；
- 营造正面文化，引导服务对象关注权威信息，识别正确资讯，不造谣、不信谣、不传谣，减轻服务对象的忧虑和恐慌心理，避免恐慌性的商品抢购、医疗资源挤兑等行为；
- 为有需要的服务对象提供疫情防控的政策和措施、疫情防控动态、医疗资源、殡葬服务、社会保险、经济援助、证件办理、就业信息等信息咨询；
- 为有需要的患者及其家属提供就医流程、医疗机构内外部环境、出院手续办理、出院后防疫安排等信息咨询服务。

### 5.2 心理援助

社会工作者应为有需要的服务对象提供心理援助，主要包括：

- 引导和协助有需要的服务对象接受心理与情绪状态评估筛查，并制定干预方案；
- 为有需要的服务对象提供心理辅导、情绪疏解、压力舒缓、认知调节等服务，其中重点包括：
  - 缓解新入院患者及其家属的紧张、焦虑情绪，协助其适应医疗环境及医疗过程；

- 识别并处理患者在治疗过程出现的绝望、抑郁、焦虑、烦躁、疲劳、孤独感等心理情绪问题；
  - 协助社区居民（尤其是长时间被隔离的社区居民）应对疫情对生活带来的不便，提醒居民关注自身心理状态，并正确处理绝望、抑郁、焦虑、烦躁、疲劳、孤独感等心理问题的困扰；
  - 定期为医务防疫人员开展减压活动，缓解其工作压力。
- 为出现精神行为问题的服务对象组织精神科会诊，链接资源提供危机干预和（或）精神科药物治疗，以快速缓解症状，必要时协调其他专业人员提供支持，并协助其避免精神行为问题再次发生；
- 为有需要的病亡患者家属提供哀伤辅导服务，引导其调整哀伤情绪，帮助其顺利度过哀伤期，恢复正常生活。

### 5.3 援助救助服务

社会工作者应为有需要的服务对象提供援助救助服务，主要包括以下内容：

- 评估服务对象，尤其是确诊患者及其家属、老年人、孕产妇、儿童、残疾人、流浪人员等的基本物资生活条件和经济状况；
- 向有需要的服务对象提供防疫援助、生活救助、医疗救助等方面的政策解读和咨询服务；
- 协助有需要的服务对象获取捐赠、帮扶和志愿服务；
- 协助符合条件的服务对象申请政府最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、住宿救助、临时救助等社会救助。

### 5.4 协助社区防疫

社会工作者应扎根社区，利用以社区为平台、社会组织为主体、社会工作者专业服务为支撑的“三社联动”机制，积极配合当地政府主管部门、街道办事处、物业管理处、医院等单位要求，协助开展疫情的预防、治疗、控制及排查等系列工作，主要包括以下内容：

- 协助做好社区居民的分类管理，建立重点人群信息库，并根据受疫情影响的严重程度，实行分级登记管理和有针对性的分级干预；
- 协助开展健康排查，如发现疑似患者、密切接触者，应及时向当地卫生健康部门、疾病预防控制机构或指定部门报告；
- 协助开展居家隔离防护、社区封闭管理等防疫措施的实施；
- 对恶意干扰防疫工作的个体及团体进行关注，预估隐性恶性事件产生的风险；
- 做好信息收集、日常工作记录和信息沟通汇报，不得随意泄露涉及个人隐私的有关信息、资料。

### 5.5 照顾服务

社会工作者应为有需要的服务对象提供照顾服务，主要包括以下内容：

- 对服务对象，尤其是确诊患者及其老年人或儿童家属、独居人士、残障人士等的防疫措施、生活活动、精神状态、感知与沟通、社会参与等方面开展能力评估，建立照顾档案；
- 指导有需要的服务对象了解自身健康状况与能力，协助医院等单位对其进行例行检查；
- 协助有需要的服务对象获取生活便利、照顾和志愿服务。

### 5.6 社区参与

社会工作者应为有需要的社区居民提供文化、体育、娱乐等活动，培养兴趣团体，提升其社会活跃度，丰富其社会生活，保障社区持续平稳发展，主要包括以下内容：



- 协助社区党委和社区居委会，联合社区社会组织，为有需要的社区居民，尤其是居家隔离人群，通过线上形式学习便于居家开展的体育活动，以及亲子/家庭游戏，书画、手工、厨艺教学竞赛等积极向上的活动，引导社区居民正面看待疫情，增强其战胜疫情的信心；
- 搭建社区支持网络，利用居民群、社区公众号、社会组织公众号等网络平台发布传播来源权威、清晰准确、易于理解、内容一致、实时更新的疫情相关信息，促进社区居民的沟通与融合，减少居民的居民恐惧和不信任感；
- 支持有需要的社区居民参与社区协商，引导居民理性、有序地参与疫情探讨和情感表达，为防疫措施及社区发展出谋划策；
- 协助有需要的社区居民向专业机构报送防疫相关需求。

### 5.7 社会支持与政策倡导

社会工作者应为有需要的服务对象提供关系调适服务等社会支持，倡导不排斥、不歧视的社会氛围，主要内容包括：

- 为有需要的服务对象提供必要的医患关系协调、家庭成员关系协调、社区成员关系协调等服务；
- 对社会公众进行教育、宣传，树立对患者、居家隔离人群、疫情严重国家和地区来源人群、医务防疫人员等群体及其家属的客观、公正的社会评价，防止服务对象在舆论、资源分配等方面受到歧视、侮辱、标签化和其他不公平、不合理对待；
- 广泛开展防歧视宣传教育活动，传播正确资讯，避免和纠正认知偏差，树立互相尊重、互相理解、互相关心、互相帮助的社会风尚，倡导友好社会；
- 研究、分析与疫情相关的法律法规及社会政策中在制定和执行中不完善与不合理的内容，向相关职能部门提出政策完善建议。

### 5.8 志愿者组织与管理

社会工作者应协助社区党委和社区居委会，联系志愿服务组织等社会组织，开展志愿者组织与管理，形成社区防疫联动网络，主要内容包括：

- 根据专业医护、便民服务、秩序维护、心理援助等防疫工作实际需求，开展志愿者招募、登记、培训、入群管理及资格审核等服务；
- 结合防疫需求及志愿者的专业能力等因素，对志愿者进行编组，明确志愿者的工作目标、任务、内容、流程等；
- 明确志愿者的职责、权利及义务；
- 引导志愿者做好自我防护，有序提供疫情防控志愿服务；
- 密切关注志愿者的工作胜任能力变化，动态调整其工作安排，并对其提供支持辅导。

### 5.9 资源链接

社会工作者应持续了解服务对象的现状及防疫需求，为其链接政府、社会组织、专业机构、企业等资源，主要内容包括：

- 研究调查服务对象所需的基本资源，搭建资源链接体系、建立资源链接平台；
- 积极发布信息，多方筹措资源；
- 如需开展公开募捐，应确保社会服务机构具备公开募捐资质；
- 设计有效的资源流通模型，实现需求收集与资源配置的有效衔接；
- 协助建立公平、公开、公正的资源流通分配体系，并确保信息准确无误；
- 为服务对象提供经济救助、防疫物资、生活物资、生活服务、医疗救助等资源。

## 6 服务方式

### 6.1 总体要求

因防疫要求，部分服务对象行动可能受限，社会工作者可通过网络新媒体等信息技术平台及电话等方式，综合线上、线下服务途径，向服务对象开展服务。

### 6.2 线上服务

线上服务主要适用于疫情线上宣传教育、满足服务对象需求的线上活动、线上信息咨询、线上心理援助（如开通心理援助热线等）、线上健康排查、线上志愿者组织与管理等服务内容。

### 6.3 线下服务

线下服务主要适用于张贴疫情科普宣传海报、线下健康排查、生活照顾等宜通过线下非接触式开展的服务内容。疫情防控期间，不应开展线下接触式、聚集式服务。

## 7 服务保障

### 7.1 组织保障

社会服务机构应成立疫情防控管理领导小组，全面负责疫情防控制度建设及具体防疫工作的开展与实施，主要内容包括：

——参照本标准及疫情防控要求，研究制定、修订疫情防控相关的制度和指引文件，包括但不限于以下内容：

- 服务管理：对防疫期间需要进行的各项服务要求、数量、质量等进行评估与管理；
- 环境消杀：消毒的措施、频次、方式、地点、区域、部位等；
- 人员管控：对返岗员工、在岗员工及来访人员的管控等；
- 交通管理：防控期间的用车、乘车管理；
- 物资管理：所需防疫物资物品的种类、数量以及采购、验收、管理、使用和回收处理要求；
- 个人行为：员工个人卫生行为标准、防护用品使用穿戴方法等；
- 应急管理：及时监测、判断、分析、解决企业复工过程中遇到的问题，包括出现疑似发病事件而采取的紧急措施和实施流程等；
- 信息管理：防控期间的相关记录收集、汇总和上报等；
- 检查督察：防控期间各项工作检查的要求、计划安排和不合格处置等。

——在原有管理组织架构的基础上，做好分工、协调，增加疫情防控宣传、解释、培训、人员防护、现场管控、异常处置、突发事件应对等工作，并确保各环节责任到人；

——在原有服务内容的基础上，做好人员分工、协调，适当增加疫情防控专项社会工作服务；

——进行各项疫情防控工作的督查、信息收集、统计、上报等工作；

——配合政府主管部门、街道办事处、物业管理处、医院、行业协会等做好疫情防控工作。

### 7.2 物资保障

社会服务机构应结合政府主管部门、街道办事处、物业管理处、医院、项目/岗位采购单位或用人单位、行业协会等单位要求和自身情况，配备消毒用品（包括乙醇消毒剂、二氧化氯消毒剂、消毒湿纸巾、洗手液、免洗消毒洗手液等）、测温设备（包括医用红外体温计等）、防护器具（包括医用口罩、护目镜、防护服）等防疫物资供员工使用，并注意以下方面：

- 应查验防疫物资应供货者的许可证和产品合格证明文件,确保所使用的防疫物资符合国家有关要求(部分防疫物资的标准要求见附录A);
- 委派专人管理防疫物资,建立台账,定期进行盘点统计并做好记录,将需要补充的物资信息上报疫情防控管理领导小组;
- 如涉及捐赠或资助获得的物资,宜单独建立台账,并定期公布使用情况;
- 宜建立防疫物资采购货源渠道,并保持与供应商的信息沟通,确保所需物资供应及时不间断;
- 设置医疗垃圾回收点,用于投放使用后的医用口罩、防护服等属于医疗垃圾的防护器具,并应张贴标识。

### 7.3 人员保障

人员保障应满足以下要求:

- 服务岗位人员充足,条件允许的情况下可安排远程办公,也可调整各岗位人员上下班时间,实行弹性排班制度;
- 做好员工的防护知识储备,包括勤洗手、戴口罩、注重公共卫生、保持场所通风、关注自身健康等;
- 做好员工参与防疫工作中需要的个人心理预备、情绪预防及各项专业能力储备;
- 关注员工工作时间,避免长时间加班工作,做好员工轮值轮休安排;
- 减少员工之间、员工与来访人员之间的近距离接触,减少或取消非必要的出差、出行。

### 7.4 沟通保障

社会服务机构应建立疫情防控沟通机制,并满足以下要求:

- 开通疫情上报通道,指定专人进行员工健康状况等信息的统计分析,如有异常立即上报至疫情防控管理领导小组及相关方;
- 应与政府主管部门、行业协会、其他社会服务机构等保持信息的互通,提供专业保障,并协助维持物资的充分供应;
- 宜与行业协会、新闻媒体等保持服务信息的互通,将服务开展情况统计、总结报告、新闻素材、经验心得等进行传播分享;
- 宜链接基金会、企业等社会资源,筹措服务所需物资、经费等资源;
- 宜指定专人进行资源库的构建与更新维护;
- 提供信息化支持,保障线上服务和远程办公可持续、稳定开展。

### 7.5 督导支持保障

#### 7.5.1 支持功能

社会工作督导人员应支持社会工作者有效开展服务,主要包括:

- 从身体、技能、社会支持、价值观等多层面,对社会工作者提供支持和关爱;
- 指导社会工作者避免和合理处理焦虑、畏难、沮丧等不良情绪,保障其有丰沛的状态参与服务;
- 通过开展隔离人员关怀、返岗人员支持等,提升社会工作者的团队凝聚力,强化其社会支持网络;
- 与社会工作者共同开展服务,重点跟进社区矫正、禁毒戒毒、精神障碍等特殊领域的服务,确保服务对象和社会工作者心态平稳,控制和避免社会风险;
- 向社会工作者提供专项技术指导,根据不同的服务内容、服务领域、服务场域等,建立详细工作指引;

- 向社会工作者提供重点个案支持，开展重点个案研讨分析，并对社会工作者提出的疑难问题提出指导；
- 搭建行业互助分享平台，在遵循专业伦理的前提下，共同探讨社会工作者服务中遇到疑难问题。

### 7.5.2 行政功能

社会工作督导人员应协助社会服务机构，开展疫情防控期间的行政工作，主要包括：

- 协助社会服务机构成立疫情防控管理领导小组，参与疫情防控制度建设，落实具体防疫工作；
- 与各项目/岗位采购单位或用人单位保持联络，协商确定社会工作者正式开工时间、防疫工作内容、特殊安排等，并做好人员和物资协调工作；
- 实时掌握疫情防控期间的服务情况，协助疫情防控管理领导小组进行及时的数据收集、汇总和上报。

### 7.5.3 教育功能

社会工作督导人员应对社会工作者开展教育工作，主要包括：

- 在加强自身专业知识储备的基础上，指导社会工作者通过权威部门的信息发布平台，学习疫情防控知识和政策；
- 指导社会工作者根据本标准的要求及实际需要，开展各项服务；
- 通过组织案例分析、经验分享、专项研究等，提升社会工作者服务技巧与能力，使其在做好自我防护的前提下科学有效地开展服务；
- 向社会工作者提供信息咨询服务。

## 7.6 专业知识保障

专业知识保障应满足以下要求：

- 收集国务院办公厅、国家卫生健康委员会、中国疾病预防控制中心等权威部门发布的疫情动态及科普信息，并进行整理汇总，部分疫情动态及科普信息发布平台参见附录 B；
- 收集国务院办公厅、国家卫生健康委员会、中国疾病预防控制中心等权威部门发布的疫情防控政策指导文件，并进行整理汇总，部分疫情防控政策指导文件发布平台参见附录 C；
- 收集政府主管部门、行业协会、科研机构等发布的疫情社会工作服务指引文件，并进行整理汇总，部分疫情社会工作服务指引文件及发布平台参见附录 D；
- 收集政府主管部门、行业协会、科研机构等发布的疫情防控实用工具，并进行整理汇总，部分疫情防控实用工具及发布平台参见附录 E；
- 宜筛选整理专业知识信息库，对防疫过程中的咨询答复口径、服务流程等进行标准化要求；
- 宜采用海报、长图文、短视频、动画等多种形式，并通过网站、微信公众号等方式进行专业知识推送；
- 应加强员工专业知识的培训和研讨交流，且宜通过线上方式进行。

## 7.7 经费保障

社会服务机构在经费保障方面应满足以下要求：

- 设立疫情防控专项资金，并按照特事特办、急事急办的原则，加快疫情防控服务所需资金的拨付使用；
- 如涉及捐赠或资助获得的款项，宜单独建立台账，并定期公布使用情况，确保专款专用；
- 按照劳动法及国家相关规定，保障员工薪酬及福利的合理发放，宜在法律法规允许的范围内适当进行员工激励；

- 在条件允许的情况下，宜向疫情防控工作中做出特殊贡献的员工给予奖励；
- 在条件允许的情况下，宜为参与线下服务的员工购买保险产品，规避服务过程中产生的风险。

## 8 服务成效评估

服务成效评估应按MZ/T 059-2014的规定执行。

附 录 A  
(规范性附录)  
部分防疫物资的标准要求

- A. 1 医用防护口罩应符合GB 19083的要求；
- A. 2 一次性使用医用口罩应符合YY/T 0969的要求；
- A. 3 医用外科口罩应符合YY 0469的要求；
- A. 4 医用一次性防护服应符合GB 19082的要求；
- A. 5 一次性手术衣（隔离衣）应符合YY/T 0506的要求；
- A. 6 一次性使用医用橡胶检查手套应符合GB 10213的要求；
- A. 7 护目镜应符合GB 14866的要求；
- A. 8 医用红外体温计应符合GB/T 21417的要求；
- A. 9 乙醇消毒剂应符合GB/T 26373的要求，二氧化氯消毒剂应符合GB/T 26366的要求；
- A. 10 洗手液应符合GB/T 34855的要求。

**附 录 B**  
**(资料性附录)**  
**疫情动态及科普信息发布平台 (部分)**

一、国务院办公厅平台

- (一) 国务院联防联控机制权威发布: <http://www.gov.cn/xinwen/gwylflkjz59/index.htm>
- (二) 最新情况: <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/zxqk.htm#0>
- (三) 疫情防控知识库: <http://bmfwww.gov.cn/xxgzbdyyqfkzsk/index.html>
- (四) 预防常识: <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/yfcs.htm#5>
- (五) 权威回应: <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/qwhy.htm#3>
- (六) 热门问答: <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/rmwd.htm>

二、国家卫生健康委员会平台

- (一) 疫情通报: [http://www.nhc.gov.cn/xcs/yqtb/list\\_gzbd.shtml](http://www.nhc.gov.cn/xcs/yqtb/list_gzbd.shtml)
- (二) 防控动态: [http://www.nhc.gov.cn/xcs/fkdt/list\\_gzbd.shtml](http://www.nhc.gov.cn/xcs/fkdt/list_gzbd.shtml)
- (三) 防控知识: [http://www.nhc.gov.cn/xcs/kpzs/list\\_gzbd.shtml](http://www.nhc.gov.cn/xcs/kpzs/list_gzbd.shtml)
- (四) 你问我答: [http://www.nhc.gov.cn/xcs/nwwd/list\\_nwwd.shtml](http://www.nhc.gov.cn/xcs/nwwd/list_nwwd.shtml)
- (五) 普法知识: [http://www.nhc.gov.cn/xcs/pfzs/list\\_gzbd.shtml](http://www.nhc.gov.cn/xcs/pfzs/list_gzbd.shtml)

三、中国疾病预防控制中心平台

- (一) 疫情动态: [http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb\\_11803/jszl\\_11809/](http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb_11803/jszl_11809/)
- (二) 疫情分布: <http://2019ncov.chinacdc.cn/2019-nCoV/>
- (三) 世卫信息: [http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb\\_11803/jszl/](http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb_11803/jszl/)
- (四) 知识天地: [http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb\\_11803/jszl\\_2275/](http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb_11803/jszl_2275/)
- (五) 文献报道: [http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb\\_11803/jszl\\_11811/](http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb_11803/jszl_11811/)
- (六) 新闻采访: [http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb\\_11803/jszl\\_11817/](http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb_11803/jszl_11817/)
- (七) 科普信息 (外语版本): <http://www.chinacdc.cn/en/COVID19/>

四、广东省人民政府办公厅平台

- (一) 情况通报: <http://www.gd.gov.cn/gdywdt/zwzt/yqfk/qktb/index.html>
- (二) 科普宣传: <http://www.gd.gov.cn/gdywdt/zwzt/yqfk/kpxc/index.html>
- (三) 科学精准防控新冠肺炎手册: <http://www.gd.gov.cn/gdywdt/zwzt/kxfk/>
- (四) 普法资料: <http://www.gd.gov.cn/gdywdt/zwzt/fkyq/pfzl/index.html>
- (五) 法律问答: <http://www.gd.gov.cn/gdywdt/zwzt/fkyq/flwd/index.html>

五、深圳市人民政府办公厅平台

- (一) 情况通报: <http://www.sz.gov.cn/szzt2010/yqfk2020/qktb/>
- (二) 科普宣传: <http://www.sz.gov.cn/szzt2010/yqfk2020/kpxc/>
- (三) 情况通报 (外语版本):  
[http://www.sz.gov.cn/en\\_szgov/news/infocus/virus/notices/index.html](http://www.sz.gov.cn/en_szgov/news/infocus/virus/notices/index.html)

(四) 科普宣传（外语版本）：

[http://www.sz.gov.cn/en\\_szgov/news/infocus/virus/aboutvirus/index.html](http://www.sz.gov.cn/en_szgov/news/infocus/virus/aboutvirus/index.html)



附 录 C  
(资料性附录)  
疫情防控政策指导文件发布平台 (部分)

一、国务院办公厅平台

- (一) 最新政策: <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/yqfkbld.htm#1>
- (二) 防控指南: <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/fkzn.htm#4>
- (三) 复工复产服务: <http://www.gov.cn/fuwu/zhuantifgfcld/index.htm>

二、国家卫生健康委员会平台

通知公告: [http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengcwj/list\\_gzbd.shtml](http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengcwj/list_gzbd.shtml)

三、中国疾病预防控制中心平台

- (一) 技术方案: [http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb\\_11803/jszl\\_11815/](http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb_11803/jszl_11815/)
- (二) 联防联控: [http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb\\_11803/jszl\\_11813/](http://www.chinacdc.cn/jkzt/crb/zl/szkb_11803/jszl_11813/)

四、广东省人民政府办公厅平台

广东政策: <http://sqzc.gd.gov.cn/rdzt/tzgj/gdzc/index.html>

五、深圳市人民政府办公厅平台

政策指引: <http://www.sz.gov.cn/szzt2010/yqfk2020/szzxd/zczy/index.html>

## 附 录 D

(资料性附录)

### 疫情社会工作服务指引文件及发布平台 (部分)

#### 一、国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制

(一) 新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则:

<http://www.nhc.gov.cn/jkj/s3577/202001/6adc08b966594253b2b791be5c3b9467.shtml>

(二) 新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南:

<http://www.nhc.gov.cn/jkj/s3577/202002/f389f20cc1174b21b981ea2919beb8b0.shtml>

(三) 新冠肺炎疫情心理疏导工作方案:

<http://www.nhc.gov.cn/jkj/s3577/202003/0beb22634f8a4a48aecf405c289fc25e.shtml>

#### 二、国家卫生健康委员会

关于加强应对新冠肺炎疫情工作中心理援助与社会工作服务的通知:

<http://www.nhc.gov.cn/jkj/s3577/202003/a9b0bcb3bb7445298c480c5003c51d6d.shtml>

#### 三、国家民政部

(一) 关于民政部业务主管社会组织进一步在统筹推进疫情防控和经济社会发展工作中积极作为的通知: <http://www.mca.gov.cn/article/xw/tzgg/202003/20200300025636.shtml>

(二) 民政部关于动员慈善力量依法有序参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的公告:

[http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/26/content\\_5472289.htm](http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/26/content_5472289.htm)

(三) 关于做好因新冠肺炎疫情影响造成监护缺失的儿童救助保护工作的通知:

<http://www.mca.gov.cn/article/xw/tzgg/202002/20200200024310.shtml>

(四) 通知公告: [http://mzzt.mca.gov.cn/article/zt\\_2020yqfkzjz/gzjs/gzbs/](http://mzzt.mca.gov.cn/article/zt_2020yqfkzjz/gzjs/gzbs/)

(五) 社区防控: [http://mzzt.mca.gov.cn/article/zt\\_2020yqfkzjz/gzjs/sqfk/](http://mzzt.mca.gov.cn/article/zt_2020yqfkzjz/gzjs/sqfk/)

#### 四、广东省民政厅

(一) 关于进一步发挥慈善力量社会工作志愿服务在统筹疫情防控和民政事业协调发展中积极作用的公告: [http://smzt.gd.gov.cn/zwgk/tzgg/content/post\\_2929790.html](http://smzt.gd.gov.cn/zwgk/tzgg/content/post_2929790.html)

(二) 社会工作者、志愿者参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指引 (第一版)

<http://www.mca.gov.cn/article/xw/dfdt/202002/20200200024206.shtml>

(三) 通知动态: <http://smzt.gd.gov.cn/zwzt/yqfk/smztdt/index.html>

#### 五、深圳市民政局

(一) 关于动员慈善社会力量依法有序参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的公告:

[http://mzj.sz.gov.cn/cn/wsbs/bmfw/202001/t20200128\\_18992790.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/wsbs/bmfw/202001/t20200128_18992790.htm)

(二) 关于动员全市社会组织参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知:

[http://mzj.sz.gov.cn/cn/ywzc\\_mz/shzz/tzgg/202001/t20200130\\_18993510.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/ywzc_mz/shzz/tzgg/202001/t20200130_18993510.htm)

(三) 联合倡议书:

[http://mzj.sz.gov.cn/cn/ywzc\\_mz/shzz/tzgg/202002/t20200205\\_18999476.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/ywzc_mz/shzz/tzgg/202002/t20200205_18999476.htm)

(四) 深圳市社区（村）组织面向特殊群体开展新型冠状病毒肺炎疫情防控和帮扶工作指引：

[http://www.sz.gov.cn/cn/xxgk/zfxxgj/tzgg/content/post\\_6724791.html](http://www.sz.gov.cn/cn/xxgk/zfxxgj/tzgg/content/post_6724791.html)

(五) 关于进一步加强新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间临时救助工作的紧急通知：

[http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk\\_mz/tzgg/202003/t20200312\\_19052418.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk_mz/tzgg/202003/t20200312_19052418.htm)

(六) 关于进一步加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控慈善捐赠款物管理工作的通知：

[http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk\\_mz/tzgg/202002/t20200210\\_19007177.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk_mz/tzgg/202002/t20200210_19007177.htm)

(七) 社会工作行业新冠肺炎防控复工指引：<http://www.szswa.org/#/notice/308>

(八) 通知公告：[http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk\\_mz/tzgg/](http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk_mz/tzgg/)

## 六、中共深圳市社会组织委员会

关于在新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控中充分发挥社会组织党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用的通知：

[http://mzj.sz.gov.cn/cn/ywzc\\_mz/shzz/tzgg/202001/t20200130\\_18993399.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/ywzc_mz/shzz/tzgg/202001/t20200130_18993399.htm)

## 七、深圳市社会组织管理局

深圳市社会组织管理局关于激励关爱医务防疫人员的倡议书：

[http://mzj.sz.gov.cn/cn/ywzc\\_mz/shzz/tzgg/202003/t20200306\\_19043057.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/ywzc_mz/shzz/tzgg/202003/t20200306_19043057.htm)

## 八、中国社会工作联合会

(一) 社区“三社联动”线上抗疫模式 工作导引（第二版）：

<http://laws.swchina.org/standard/2020/0312/36078.shtml>

(二) 新型冠状病毒感染的肺炎防控社工支持手册：

<http://news.swchina.org/hot/2020/0129/35693.shtml>

## 九、中国社会工作教育协会

社会工作参与新型冠状病毒感染的肺炎防控工作实务指引（第一版）：

<http://www.caswe.org.cn/newsdetails?id=765>

## 十、广东省社会工作师联合会

社会工作者参与新型冠状病毒感染的肺炎防控工作服务手册：

<https://mp.weixin.qq.com/s/PTCGGymktVrV8rTb151V0w>

## 十一、深圳市社会工作者协会

(一) 关于成立深圳市灾害社会工作志愿服务队疫情防控党员突击队的通知：

<http://www.szswa.org/#/notice/261>

(二) 深圳市社会工作伦理指南（T/SZSWA 004-2020）：

<http://www.ttbz.org.cn/StandardManage/Detail/33795/>

(三) 通知公告：<http://www.szswa.org/#/notice>

## 十二、上海儿童医学中心社会工作部

2019新型冠状病毒病儿科社会工作服务指引：

<http://practice.swchina.org/manual/2020/0221/35834.shtml>

附 录 E  
(资料性附录)  
疫情防控实用工具及发布平台 (部分)

一、国务院办公厅平台

- (一) 权威查询: <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/qwcx.htm#2>
- (二) 便民服务: <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/bmfw.htm>

二、国家卫生健康委员会平台

- (一) “互联网+医疗健康”服务链接列表: <http://www.nhc.gov.cn/xcs/jgmd/jgmd.shtml>
- (二) 患者同乘接触者查询: <http://bmfw.www.gov.cn/ggjtmqjczcx/index.html>

三、广东省人民政府办公厅

疫情防控服务专区: <http://apps.gdzwfw.gov.cn/special-topic/yqfk>

四、深圳市人民政府办公厅

深i您-自主申报平台: [http://www.sz.gov.cn/szzt2010/yqfk2020/content/post\\_6694921.html](http://www.sz.gov.cn/szzt2010/yqfk2020/content/post_6694921.html)

五、深圳市民政局

- (一) 深圳社工新冠肺炎疫情防控心理热线服务:  
[http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk\\_mz/gzdt/202002/t20200219\\_19018723.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk_mz/gzdt/202002/t20200219_19018723.htm)
- (二) 关于公布疫情防控期间困难群众临时庇护点联系方式的公告:  
[http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk\\_mz/zwywen/202002/t20200225\\_19025495.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk_mz/zwywen/202002/t20200225_19025495.htm)
- (三) 新冠肺炎防疫期间困难群体、特殊群体救助申请指引:  
[http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk\\_mz/zwywen/202002/t20200216\\_19014347.htm](http://mzj.sz.gov.cn/cn/xxgk_mz/zwywen/202002/t20200216_19014347.htm)
- (四) 疫情期间求助/服务指引: <http://mzj.sz.gov.cn/cn/wsbs/bmfw/index.htm>

六、深圳市社会工作者协会

- (一) 捐赠物资接收及发放公示: <http://www.szswa.org/#/notice/245>
- (二) 关于运用“深圳社区家园网”助力新型冠状病毒防疫工作的通知:  
<http://www.szswa.org/#/notice/257>
- (三) 关于查询“微医保·新冠肺炎(升级版)”个人电子保险单的相关事宜:  
<http://www.szswa.org/#/notice/262>
- (四) 关于新型冠状病毒感染的肺炎确诊社工家庭申请深圳社工关爱互助基金资助的通知:  
<http://www.szswa.org/#/notice/252>

附 录 F  
(资料性附录)  
线上专业知识信息库导航

请进入<https://www.wjx.top/jq/65875941.aspx>，或扫描下方二维码，导航查看附录B~附录E中收录的所有网站，提交后将链接至所选的相应网站，查看相关文件：



## 参 考 文 献

- [1] GB/T 36967-2018 青少年社会工作服务指南
- [2] MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南
- [3] T/CGSS 010-2020 老年人新型冠状病毒肺炎预防控制通则
- [4] T/ZSZJX 004-2020 疫情防控期间企业现场管理指南
- [5] T/HNAS 001-2020 工业企业新冠肺炎防控工作指南
- [6] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 关于加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情社区防控工作的通知(2020-01-24)
- [7] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 关于印发公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南的通知(2020-01-30)
- [8] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 企事业单位复工复产疫情防控措施指南(2020-02-22)
- [9] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 关于印发新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则的通知(2020-01-26)
- [10] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 关于设立应对疫情心理援助热线的通知(2020-02-02)
- [11] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 关于印发新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南的通知(2020-02-07)
- [12] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 关于印发新冠肺炎疫情心理疏导工作方案的通知(2020-03-18)
- [13] 国家卫生健康委办公厅, 民政部办公厅. 关于加强应对新冠肺炎疫情工作中心理援助与社会工作服务的通知(2020-03-05)
- [14] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 新型冠状病毒感染的肺炎疫情社区防控工作方案(试行)(2020-01-24)
- [15] 国家卫生健康委办公厅. 国家卫生健康委办公厅关于印发新型冠状病毒感染的肺炎防控中居家隔离医学观察感染防控指引(试行)的通知(2020-02-04)
- [16] 国家卫生健康委. 新型冠状病毒防控指南(第一版)(2020-02-02)
- [17] 国家卫生健康委宣传司, 中国健康教育中心. 新型冠状病毒肺炎健康教育手册(2020-02-17)
- [18] 疫情防控组, 国家卫生健康委疾控局. 新型冠状病毒感染不同风险人群防护指南(2020-01-30)
- [19] 国家民政部, 国家卫生健康委. 关于深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神 进一步做好城乡社区疫情防控工作的通知(2020-02-16)
- [20] 国家民政部. 关于民政部业务主管社会组织进一步在统筹推进疫情防控和经济社会发展工作中积极作为的通知(2020-03-13)
- [21] 国家民政部. 民政部关于动员慈善力量依法有序参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的公告(2020-01-26)
- [22] 国家民政部. 关于做好因新冠肺炎疫情影响造成监护缺失的儿童救助保护工作的通知(2020-02-11)
- [23] 国家民政部. 养老机构新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指南(第二版)(2020-02-07)
- [24] 国家民政部. 生活无着的流浪乞讨人员救助管理机构新冠肺炎疫情防控工作指南(2020-02-14)

- [25] 广东省民政厅. 关于进一步发挥慈善力量社会工作志愿服务在统筹疫情防控和民政事业协调发展中积极作用的通知 (2020-03-03)
- [26] 广东省民政厅. 关于印发社会工作者、志愿者参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指引(第一版) (2020-01-28)
- [27] 深圳市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指挥部. 关于印发建立健全社区联防联控机制的若干措施的通知 (2020-02-06)
- [28] 深圳市民政局. 关于动员全市社会组织参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知 (2020-01-30)
- [29] 深圳市民政局. 关于动员慈善社会力量依法有序参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的公告 (2020-01-27)
- [30] 深圳市民政局. 深圳市社区(村)组织面向特殊群体开展新型冠状病毒肺炎疫情防控和帮扶工作指引 (2020-02-08)
- [31] 深圳市民政局. 深圳市民政局关于印发社会工作行业新冠肺炎防控复工指引的通知 (2020-03-03)
- [32] 深圳市民政局. 新冠肺炎防疫期间流浪乞讨人员救助指引 (2020-02-16)
- [33] 深圳市民政局. 新冠肺炎防疫期间困难群体、特殊群体救助申请指引 (2020-02-16)
- [34] 深圳市民政局. 关于进一步加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间临时救助工作的紧急通知 (2020-02-09)
- [35] 深圳市民政局. 关于进一步加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控慈善捐赠款物管理工作的通知 (2020-02-09)
- [36] 中共深圳市社会组织委员会. 关于在新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控中充分发挥社会组织党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用的通知 (2020-01-29)
- [37] 深圳市社会组织管理局. 深圳市社会组织管理局关于激励关爱医务防疫人员的倡议书 (2020-03-06)
- [38] 中国社会工作联合会. 新型冠状病毒感染的肺炎防控社工支持手册(第一版) (2020-01-29)
- [39] 中国社会工作联合会. 社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引(第一版)及实用工具 (2020-03)
- [40] 中国社会工作教育协会. 社会工作参与新型冠状病毒感染的肺炎防控工作实务指引(第一版) (2020-02-02)
- [41] 广东省社会工作师联合会. 社会工作者参与新型冠状病毒感染的肺炎防控工作服务手册 (2020-02-02)
- [42] 上海儿童医学中心社会工作部. 2019新型冠状病毒病儿科社会工作服务指引 (2020-02)
- [43] 传染病爆发伦理问题管理指南 世界卫生组织 中国中医药出版社 2016
- [44] Handbook for Public Health Social Work. The Social Work Section of The American Public Health Association. Springer Publishing Company. 2012
- [45] Social Stigma associated with COVID-19. WHO, UNICEF, IFRC. 2020
- [46] Practice Guideline on Ebola. NASW. 2014
- [47] Practice Guideline on Coronavirus (COVID-19). NASW. 2020
- [48] Update on the Corona Virus for IFSW Members. IFSW. 2020
- [49] Updated Information on IFSW and the COVID-19 Virus. IFSW. 2020
- [50] A Code of Ethics for Public Health. Am J Public Health. 2002; 92: 1057-1059. Thomas JC, Sage M, Dillenberg J, Guillory VJ.