

数字社会工作服务的中西互鉴与本土探索

刘 斌 志 兰 梦 娇

(重庆师范大学 历史与社会学院,重庆 401331)

摘 要:随着数字中国建设与基层治理现代化的深入推进,我国数字社会工作服务在迎来广阔发展空间的同时,也面临诸多现实挑战,亟待构建适应本土制度逻辑与治理场景的自主知识体系。对社会工作数字化演进过程的比较分析表明,中西数字社会工作服务在技术应用轨迹上高度相似,但在政治逻辑、任务目标与实践路径上存在本质分野。西方以专业自治、市场运作为核心逻辑,构建起涵盖法治化伦理约束、行业化自治治理、精准化服务供给、全周期人才培养的实践体系,而我国则呈现出党建引领、系统整合、治理与服务双向赋能的鲜明特征。立足西方经验参照与本土制度优势,中国特色数字社会工作应在伦理规范、行业治理、服务供给与人才培养四个维度推进本土探索,构建法治框架与党建引领双向融合的伦理体系、党建引领与专业协同并重的治理格局、技术赋能与基层治理深度嵌入的服务模式、政校企社全链条协同的人才培养机制,最终形成以人民为中心、党建引领、服务治理协同的中国方案。

关键词:中国特色;数字社会工作;中西互鉴;本土探索

中图分类号:C916

文献标识码:A

文章编号:1673-0429(2026)04-0120-12

DOI:10.19742/j.cnki.50-1164/C.260411

《数字中国建设整体布局规划》指出,“建设数字中国是数字时代推进中国式现代化的重要引擎,是构筑国家竞争新优势的有力支撑”^[1]。“构建普惠便捷的数字社会”是数字中国建设的核心任务之一,这为社会服务领域的数字化转型锚定了总体方向^[1]。在此基础上,《国务院关于深入实施“人工智能+”行动的意见》进一步强调,要充分发挥人工智能在织密人际关系、精神慰藉陪伴、养老托育助残、推进全民健身等方面的重要作用……积极构建更有温度的智能社会^[2]。这些政策为数字社会工作服务的创新发展提供了根本遵循。在国家战略与民生需求的双重驱动下,数字社会工作服务成为数字社会建设的重要专业抓手。中国特色数字社会工作服务是指中国社会工作者依托网络基础设施、算法能力以及数智技术优势,在社会工作理论与价值伦理指导下,以数字网络为媒介,运用社会工作专业方法和技术,协助有需要的个人、家庭、群体、社区及组织克服数字困境并提升数字化生存能力的专业服务,其本质是数字技术与社会工作实务深度融合的实践新形态。随着技术迭代与实践深化,中国特色数字社会工作服务面临服务模式、专业伦理和行业治理方面的多重挑战。这些挑战的深层原因在于西方发展范式与本土制度逻辑、治理场景之间存在本质错位,直接套用西方经验容易水土不服,本土自主

收稿日期:2026-06-17

作者简介:刘斌志,男,重庆师范大学历史与社会学院教授,硕士生导师,上海大学社会学院博士研究生,主要研究方向:中国特色社会工作。

基金项目:国家社会科学基金西部项目“空间理论视域下青少年虚拟社交风险的生成机理与网络社会工作介入研究”(23XSH005)。

知识体系又尚处构建初期。数字社会工作服务要回应这些挑战,就需要在立足本国制度环境与治理实践的同时,对西方经验进行批判性借鉴和创新性转化,在回答“四个之问”的过程中逐步形成中国特色的自主知识体系。

一、比较互鉴:中西社会工作数字化演进的形似与质异

在信息技术迭代的推动下,中西数字社会工作实现了技术演进数字化升级和线上服务规模化。但技术层面的这一相似性并不等于发展路径一致,双方的核心差异来自制度逻辑与治理目标的不同,只有将技术共性作为比较起点才能进一步辨析中西数字社会工作在制度逻辑和治理目标上的本质差异。

(一) 中西社会工作服务数字化的时代演进

西方数字社会工作的发展始终与行业专业化进程和信息技术迭代紧密相关,并表现出比较清晰的阶段特征。第一阶段为远程探索起步期(20世纪初—1979年)。1917年出版的《社会诊断》奠定了专业化基石,玛丽·里士满早在1911年便尝试推动社会工作者使用电话开展服务。远程视频技术在20世纪50年代末首次进入社会工作治疗领域。20世纪70年代,联邦资助项目使交互式视频会议覆盖偏远地区,计算机开始用于个案记录与服务跟踪^[3],微型计算机信息系统亦能辅助医务社会工作者调取数据与资源。这个阶段的技术虽然还只是实务辅助手段,但已经为数字化服务完成了早期探索。第二阶段为信息化建设期(1980—2000年)。20世纪80年代,全球首个线上自助支持小组诞生,心理健康服务率先转到线上,各机构借助数据库实现了案例的标准化^[4]。20世纪90年代,电子健康记录逐渐普及,服务数据从机构内部开始向跨场景互通共享^[5]。Mosaic浏览器普及后,数字社群和邮件联盟相继出现,技术进一步渗透到基层服务组织^[6]。到20世纪90年代末,医务社会工作者已经能够借助网络平台提供在线咨询,数字化服务由内部管理延伸到公共服务。第三阶段为线上服务普及期(2001—2016年)。互联网快速发展,电话、视频和网络干预等技术手段得到推广,临床服务因此变得更远程化和便捷。2010年代初移动智能终端开始普及,社会工作进入移动化阶段。2014年物联网、大数据、云计算与移动互联网四大技术被提出并重构了行业实践^[7]。在线咨询、视频治疗和社交网络服务等模式全面落地,线上服务由零散探索发展成行业主流。第四阶段为智能服务深化期(2017—至今)。2017年美国社会工作行业更新技术标准,将人工智能与虚拟现实等新场景纳入规范,行业重心转向数智伦理治理。新冠疫情出现后,远程心理支持和危机咨询等线上服务加快普及,数字技术全面融入实务全流程。智能技术目前已经深入服务供给并持续拓展多元场景。

中国数字社会工作的发展与本土互联网技术迭代及社会治理现代化进程同频共振,整体可划分为四个阶段。第一阶段为技术辅助奠基期(1980—2000年)。这一阶段行业仍处数字化萌芽状态,主要借助数据编程与信息记录技术,利用电子邮件等数字化工具辅助线下实体工作^[8]。第二阶段为网络赋能成长期(2000—2012年)。互联网进入Web 2.0时代后,线上讨论组和聊天室等载体推动心理服务与社会工作服务逐步向线上延伸,匿名化交流也降低了求助门槛。部分社会工作机构开始搭建内部数据库,用来收录政策文件、整合服务对象基础数据,助力服务标准化建设与机构管理提效^[9]。第三阶段为移动互联拓展期(2012—2015年底)。移动互联网全面普及后,微信和QQ等即时通讯平台成为核心沟通渠道,社会工作者通过群组搭建服务对象互助网络,机构则借助网站与公众号开展宣传推广。大数据应用探索也在这一时期启动,社会工作者可以依托社交媒体数据预测社会心理趋势、感知用户情绪,并尝试实施自杀预防等干预^[10]。第四阶段为数智融合深化期(2015年底—至今)。数字中国建设倡议提出后,数字社会建设和基层智慧治理明确了总体方向,社会工作行业也从零散工具应用转向体系化、规范化的全场景渗透。新冠疫情成为线上服务规模化落地的关键节点,线上心理干预和远程服务热线等多

种服务形式快速普及。数字技术目前已经覆盖个案、小组和社区三大服务场景,并延伸到乡村振兴领域,为乡村群体提供远程心理疏导、健康资源对接等专业支持。

(二) 中西数字社会工作服务的逻辑差异

首先是专业自治与党建引领的政治逻辑分野。西方数字社会工作以专业自治与公共服务为核心,技术仅作为福利框架下行业拓展边界的工具。新自由主义推动服务外包,政府主要承担底线监管职能,行业与市场主体开展自发探索,缺乏国家顶层设计,其重心在于维护专业独立,服务对象被视为消费者,与治理任务脱节。中国自始以来便将数字社会工作视为基层治理创新的专业力量,深度嵌入国家治理体系,以党建引领为核心。中央社会工作部成立后即明确了统筹职能,国家主导顶层设计,依托公共数字基建推动落地,并通过党建引领强化政治整合与党的领导。

其次是个体服务与整体治理的任务目标分野。西方数字社会工作受新自由主义影响,以个体权益为核心,聚焦一对一临床干预,数据仅在机构内闭环流转,用于优化个体服务。中国则强调个体服务与整体治理协同,通过跨机构、跨场景的数据整合与挖掘,既精准响应个体需求,又为社会治理决策提供支撑,实现专业服务与公共治理的有机统一。

最后是分散运作与系统整合的实践路径分野。西方数字社会工作以分散化、市场化为基本导向,依赖专业机构或特定项目运作,缺乏全国性统一平台。线上服务渠道由各机构自主搭建,不同主体的数字化能力参差不齐,加之数据壁垒森严、项目周期受限、资金投入不足,导致服务供给碎片化,难以实现普惠性覆盖。中国则依托全国一体化政务服务平台,构建从中央到社区的全链条统一架构,推动数字技术全面融入服务场景,以线上统筹调度与线下落地处置形成治理闭环,实现全域覆盖与精准高效管理。

(三) 中西数字社会工作服务需要经验互鉴

习近平总书记指出,“我们要树立平等、互鉴、对话、包容的文明观,以文明交流超越文明隔阂,以文明互鉴超越文明冲突,以文明共存超越文明优越”^[11]。这一重要理念为中西数字社会工作服务的交流学习提供了根本遵循。二者技术应用轨迹相近,但制度逻辑、发展目标与实践模式存在本质差异,因此不能直接照搬复制,而应立足各自国情与治理场景,开展双向经验互鉴,实现优势互补、协同发展。

中西数字社会工作服务在专业伦理上始终面临个体隐私保护与公共数据利用之间的平衡难题。西方各国采取立法与行业自治并行的模式,用法律划定隐私保护刚性底线并辅以行业动态伦理准则,在数据分级管理、知情同意流程和虚拟场景边界等方面构建起比较完整的实操标准。我国在党建引领的治理框架下兼顾个体合法权益保障与公共治理现实需求,能够在隐私保护与数据协同之间探寻动态平衡,打破西方因侧重个体权益形成的数据流通障碍。行业治理方面,西方基本建成覆盖服务全周期的闭环质量管控体系,执业标准多由行业协会牵头制定,其在服务流程规范和风险防控机制搭建等方面也积累了比较丰富的经验。我国则依托党建统领、多级联动、全域统筹的治理架构和自上而下的组织体系,打通区域与机构间的资源壁垒。这种治理架构缓解了西方分散自治模式下常见的发展不均衡和资源碎片化问题,推动专业自治内生动力与顶层设计统筹效能融合。服务供给环节,西方在大数据风险预警和特殊群体帮扶等领域开展了先行实践,形成了一批成熟应用场景与实证成果。我国借助全国一体化政务平台和主流应用,形成了全域覆盖、线上线下打通、服务与治理相互支撑的服务模式,既突破单个项目的周期约束与覆盖局限,以较低成本实现服务全民可及,也为西方国家破解项目化发展瓶颈、缩小区域数字服务差距提供了可复制的实践方案。在人才培育方面,西方国家形成了以高校为核心的产学研一体化培养模式,配套分层分类的在职培训体系与虚拟现实仿真实训工具,在课程内容动态迭代、实务能力仿真训练等方面摸索出成熟路径,对我国优化数字社会工作专业课程设置、强化实务实训环节具有重要参考意义。我国则搭建起政校企社多方协同、覆盖城乡的分级培训网络,打通学历教育与基层实务之间

的衔接通道,推动优质培训资源向偏远乡村地区下沉,有效缓解西方教育体系中学用脱节、培训资源区域分布不均等结构性矛盾,形成优势互补、协同发展的良好格局。

中西数字社会工作发展各具特色,二者差异并非优劣之分,而是根植于不同制度环境与治理需求,形成了不同的发展路径。对此应秉持平等包容立场,理性吸纳国际先进经验,同时立足本土制度优势开展创新探索,推动中西实践互鉴互补。实践中需坚持以我为主、为我所用的原则,既不盲目推崇西方模式,也不全盘否定其技术成果,而是在批判性借鉴基础上对成熟经验选择性吸收、适应性改造,服务于本土问题解决。西方在伦理规范、服务标准、技术应用等方面的技术性成果,可结合我国制度语境完成本土化适配,而对于其分散化治理、个体化取向等与国情不相适配的特征,则需审慎甄别,避免直接照搬。

二、他山之石:西方数字社会工作服务的多维实践与核心关切

西方数字社会工作历经长期实践已形成成熟的运作体系,在技术应用、标准制定与场景落地等方面积累了不少实践成果。但其制度逻辑存在的先天短板与发展桎梏,是本土探索过程中需要留意规避的现实问题。本部分围绕专业伦理、行业治理、服务供给与人才培育四方面,系统梳理其实践形态与局限,为我国本土化创新提供双向参照。

(一) 专业伦理的体系化建设:法治底线与行业规范的双重筑牢

首先,西方以立法先行筑牢隐私保护底线。美国先后出台《健康保险携带与责任法案》《个人健康信息保护法》,为含电子健康信息在内的个人数据划定严格隐私边界^[12],也为数字社会工作服务的隐私合规提供法律指引。以色列发布内部指南,明确社会服务信息的安全管理规则,从顶层设计层面规范机构的个人数据处理行为^[13]。欧盟《通用数据保护条例》确立全域隐私保护框架,成为跨国数字服务的重要合规参照。知情同意需满足服务对象表示无胁迫、具备相应心智决策能力、流程具备法律效力三项标准,但仅靠网页点击提交难以证明服务对象真正理解线上咨询的风险,需加密、告知例外并采用口头确认以保障知情权。然而,过度强调个体隐私的绝对保护,会形成数据共享的制度壁垒,阻碍跨机构跨领域的协同服务。各国立法标准不一,既可能引发跨国服务的合规冲突,也会因法律更新滞后于技术迭代而出现新兴场景监管空白,加之小型机构难以承担合规成本,导致知情同意等规则常流于形式。因此伦理治理不能仅依托静态法律条文,需建立动态响应的规范更新机制,在个体权益与公共治理之间探寻隐私保护的合理平衡。

其次,西方依托行业协会推动伦理标准动态迭代。各国行业协会在立法框架下承担细化执行标准之责,美国全国社会工作者协会自1960年发布首部14条纲领后,先后于1993年新增数字场景、2005年联合发布专项标准^[14],至2017年形成体系完备的伦理准则,实现持续迭代。国际协会2018年声明则进一步强调技术对隐私的威胁,形成全球共识^[15]。这套机制虽能弥补立法滞后的不足,却存在明显局限。行业伦理规则多侧重风险防控与法律责任规避,对弱势群体整体福祉关注不足,且多数准则缺乏强制约束力,执行高度依赖机构与从业者自律。就此而言,行业自律无法替代法治框架,伦理规范落地需要刚性制度保障。

最后,西方在虚拟服务场景中较早形成了系统化的专业边界准则。远程咨询、社交平台互动等虚拟服务形态的普及,催生了传统线下服务未曾出现的专业边界模糊与执业风险问题。行业为此确立核心准则,要求社会工作者在服务对象知情同意的前提下方可沟通,不得索要线上推荐信,原则上不接受社交平台好友申请,除非方案确有必要。2017年美国协会等正式采纳综合标准,要求保持职业界限,制定社交媒体政策,评估设备风险,并对服务中断等情形做出合理安排,不得无故终止服务、推卸专业责任。

这套准则体现出行业从分散应对走向协同治理,但仍有局限。当前专业边界管控仍以社会工作者与服务对象的二元关系为核心,既难以覆盖多方协作的复杂场景,风险防控也偏重个体法律责任,对算法歧视等系统性风险的规制明显不足。因此划定专业边界不能仅聚焦个体执业行为规范,还需兼顾技术系统层面的伦理治理。

(二) 行业治理的专业化建设:自治架构与质量管控的协同发力

首先,西方以专业自治为核心搭建行业治理架构,与新自由主义市场化改革深度绑定。政府退出直接服务供给,仅承担底线监管职能,行业协会与机构主导执业规范与标准制定。2005年,美国国家社会工作者协会与社会工作委员会协会联合发布《技术与社会工作实践标准》,系统性搭建了数字社会工作实务的全流程执业框架,并于2017年更新补充,形成了专业共同体自主识别问题、动态优化的自治闭环。但脱离公共治理体系的行业自治既难以统筹跨领域资源,也无法实现大范围的服务均等化。市场化模式下,政府收缩统筹职能虽能激活行业活力,却易滋生逐利倾向、折损公益底色,部分机构为压缩成本降低服务质量。由此可见,行业治理建设离不开政府的统筹协调。

其次,西方构建了贯通服务全流程的质量管控体系。服务启动阶段强调信息授权、身份验证与职业边界划定,执行阶段注重评估干预的专业性,终止阶段则对意外中断情形作出规范。Greenhalgh等学者提出立项、筹备、执行、优化的四阶段框架^[16],该框架打通了从顶层原则、落地执行到持续优化的全链条。这套体系虽流程完整规范,却存在多处结构性短板。监督层面,该体系缺少独立第三方参与渠道,服务对象仅能被动参与满意度调查,难以介入治理环节。评价标准过度侧重量化指标,对资源分配公平等公共价值维度关注不足。体系多依托短期市场化项目运行,受资金周期约束,质控措施难以长效落地。正因这些深层局限,社会工作质量评价不能局限于量化数据,而应紧扣行业核心价值导向。

最后,西方围绕专业为本的原则构建技术风险约束机制。该机制要求机构部署加密通信与防火墙等防护手段,明确技术仅作辅助、不能取代专业判断,同时组织从业者开展人工智能相关培训并配套内部管理规范。这套机制存在一定的治理局限,规范重心集中在个体执业行为,难以化解算法偏见、数据歧视等系统性风险,仅依靠从业者自律与机构内部自查不足以完成技术伦理治理,行业还需建立独立且具备约束力的外部监督体系。另外市场化研发偏向高收益服务板块,面向弱势群体的供给存在缺口。技术难以自发向善,有赖制度设计进行规范引导。

(三) 服务供给的精准化建设:技术赋能与可及性提升的双向突破

首先,西方以前沿技术为支撑拓展服务场景。在成瘾干预领域,社会工作者将虚拟现实技术与认知行为干预相结合,为尼古丁依赖者打造高仿真诱因暴露系统,帮助其识别触发因素并练习应对,可有效降低依赖程度^[17]。元宇宙环境则为孤独症群体提供低压力模拟社交场景,以互动任务提升共情与社交能力,同时惠及偏远地区及沟通障碍人群。基于云平台的户外监测系统借助位置与活动数据实时追踪,保障老年人外出安全,填补传统居家服务的空白。不过,此类应用受市场导向制约,研发资金多来源于商业机构,开发重心集中在付费意愿更高的服务板块,边缘群体的实际需求容易被忽视。项目化运营模式缺少统一标准与公共推广载体,难以规模化落地。部分机构一味追求效率,将专业服务简化为标准化流程,弱化社会工作服务的人文底色。不难看出,技术赋能必须立足群众真实诉求,兼顾普惠属性并坚守人文关怀底线。

其次,西方以数据驱动为核心构建风险识别体系,推动社会工作从被动响应转向主动预防。1985年学界便引入人工智能构建专家系统,对儿童虐待案件进行优先级判定^[18]。如今技术迭代加速,自杀预防领域已有模型可基于行为与问卷数据实时评估风险,一旦检测到高危倾向即触发预警并联动社会工作者介入。芝加哥的家庭风险评估模型则通过历史数据与机器学习研判监护风险,帮助社会工作者

优先对接高风险家庭,社会工作者还可通过大数据分析预判可能陷入流浪的人员并提前匹配援助资源。然而,数据流通局限于单个机构内部,无法搭建覆盖全域的联防联控机制。样本层面存在偏差,容易造成算法低估低收入群体与少数族裔的风险状况。相关干预思路只侧重矫正个体行为,忽略贫困、社会排斥等根源性结构问题。这些问题证明数据模型无法做到完全客观中立,需要依靠配套制度维护算法公平,风险预警只能起到辅助作用,不能取代化解结构性社会矛盾的治理工作。

最后,西方围绕弱势群体构建数字包容与精准服务机制。各国从精准服务供给与数字能力提升两条路径展开实践,覆盖性侵害受害者、残障人士及老年人等群体。全美反性侵组织 RAINN 开设在线热线,为受害者提供全天候匿名危机干预^[19]。英国泰晤士河畔金斯顿则为寄养儿童搭建专属线上平台,以对接社会工作者,提升服务可及性与参与感^[20]。弱势群体的数字能力提升则依托社区工作坊与上门指导,并通过用户参与式设计推动技术适配。但这些举措多呈碎片化与临时性特征,依托短期项目与志愿人力运转,缺乏制度性保障。项目终止后服务难以为继,既无法根本弥合数字鸿沟,也无法使资源向城市集中,偏远及困难群体获益有限。部分技术产品重技术轻实际场景,缺乏充分调研,实用性不足反而加剧数字排斥。数字包容不能靠零散项目推进,需建立制度化长效机制。技术设计应立足使用者真实场景,而非脱离实际的研发构想。

(四) 人才培育的系统化建设:学历教育与实务能力的全链条融合

首先,西方以高校为主导搭建学历教育与课程体系。各高校构建起覆盖在线项目、核心课程与能力融合的培养框架,佛罗里达州立大学 2002 年推出全球首个社会工作硕士在线课程,南加州大学、北达科他大学及沃尔登大学等相继开办在线项目^[21]。在课程设计上,布里奇沃特州立大学开设数字素养课程^[22],迪肯与格里菲斯大学则将数字实践能力融入核心教学^[23]。现有学历教育普遍与一线实务脱节,数字能力尚未成为课程体系核心,部分国家相关内容融入不足,学生技术应用能力难以适配实务需求。在线教育虽扩大了培养覆盖面,却因实地实习资源短缺、虚拟训练无法完全替代线下实操,进一步加剧了学用脱节。从中不难看出,数字能力培养需深度嵌入实务场景,不能局限于课堂讲授,在线教育也无法替代实地实训积累的实操经验。

其次,西方构建了分层分类的在职培训常态化机制,覆盖社会工作者整个职业周期并推动制度化与普惠化。英国将数字培训列为注册后必修任务,威尔士则搭建模块化、双语支持且可累计学分的实务模式^[24]。多国行业协会在伦理准则中明确要求从业者掌握数字技能并持续参训,形成统一规范。培训设计上,针对一线社会工作者普及基础技能,为资深人员提供进阶研修,同时通过远程教学提升农村地区培训服务的可及性,并强调讲师须先接受专项培训以保障专业性。但优质培训资源多向城市集中,农村从业者参训渠道不足,市场化课程质量与认证效力参差不齐,既抬高从业者甄别成本,也因内容更新滞后难以适配行业节奏。这表明培训资源均衡配置需制度托底,不能完全依赖市场自发调节,内容迭代也应建立常态化机制,而非依托单个机构自主推进。

最后,西方以产学研融合推动实训与能力认证体系建设。这一体系以校企社三方联动为特征,贯通从理论教学到职业发展的全过程。虚拟现实与模拟仿真构成实务能力培养的核心载体,有助于学生理解他人处境、适配不同学习节奏,并强化批判性思维与自我觉察能力。纽约某社会工作学院借助 360 度 VR 技术让学生沉浸式了解社区环境,学者还构建了从目标设定、场景设计、评估到反思的完整框架。通过社会工作与计算机等院系联合培养,学生得以参与企业真实项目,实训内容更贴近一线需求。尽管仿真实训具备突出的育人价值,但这类模式建设成本高昂、周期较长,难以大范围落地推广。加之不少教育从业者对新技术运用缺少足够经验,进一步削弱了实训实施成效。目前全球尚未形成统一的数字社会工作能力认证规范,不同机构的培养体系无法互通,制约人才跨区域流动与服务拓展。基于以上问题,实训体系搭建需要平衡专业质量与普及条件,同时建立覆盖全行业的统一认证标准。

三、借石攻玉:中国特色数字社会工作服务的本土探索

习近平总书记强调:“全党要坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信,当今世界,要说哪个政党、哪个国家、哪个民族能够自信的话,那中国共产党、中华人民共和国、中华民族是最有理由自信的。”^[25]推进中国特色数字社会工作创新发展,必须坚定“四个自信”,立足本国制度与治理实际,走自主发展之路。我国数字社会工作已形成显著优势:一是制度优势,在中央社会工作部统筹引领下,数字社会工作深度融入国家治理体系,具备贯通到底的组织保障。二是技术优势,5G与人工智能等新型基础设施全球领先,夯实技术底座。三是生态优势,微信、支付宝等国民应用广泛普及,构建起低成本、广覆盖的数字服务生态。四是实践优势,智慧社区与接诉即办等基层创新持续涌现,线上线下融合模式日趋成熟。四大优势叠加,为构建行业自主知识体系筑牢根基。习近平总书记指出:“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。”^[26]党的二十大报告进一步强调,“必须坚持人民至上”“必须坚持问题导向”^[27]。借鉴国际经验需立足实际,回应群众真实需求,着力破解数字鸿沟与服务不均等问题,以党建统领、服务为本、数智驱动、温情治理为方向,从伦理规范、行业治理、服务供给、人才培养等方面推进本土化探索,加快构建中国特色数字社会工作理论与实践体系。

(一) 伦理规范的本土化构建:法治框架与党建引领的双向融合

西方数字社会工作虽已建立标准化隐私保护流程,却偏重个体权益,造成数据流通壁垒,整体设计缺少公共治理维度,难以适配我国兼顾个体民生与全域治理的发展目标。我国并未直接照搬该伦理范式,而是依托党建引领的制度优势搭建融合法治约束与价值引导的本土伦理体系,化解西方模式的多重治理难题。

首先,筑牢以法治为根基的数据安全与隐私保护刚性底座。在吸收西方数据隐私保护相关技术规范的基础上,我国依托本土完备的数据法律体系,自主设计适配社会工作服务场景的数据分级分类使用规范,将服务数据划分为核心敏感、一般服务与公共治理三类,明确采集边界、存储周期与使用权限。相较于西方模式因缺乏顶层统筹、难以平衡隐私保护与数据治理需求的局限,国内益心联平台通过搭建三级权限体系与本土化伦理评估机制,证明分级管控可兼顾个人信息安全与基层协同治理双重目标。与此同时,行业优化知情同意流程,摒弃西方普遍采用的一键授权模式,改用分步告知、口头确认与电子签名相结合的方式,以通俗语言阐明数据使用的风险、用途,明确维权路径,切实保障服务对象的知情权与自主选择权。

其次,依托党建统领的制度优势与行业协会专业力量,在《个人信息保护法》《数据安全法》的硬性框架下构建法治与党建双向协同的伦理规范体系。中国社会工作学会应在中央社会工作部统筹下,联合实务、学术、法律等多领域专家起草全国统一伦理指南,建立动态修订机制,及时回应生成式人工智能等新型伦理挑战。同时,将伦理规范落实情况纳入机构评估、人才考评与政府购买服务审核指标,最终形成法治底线支撑、党建方向引领且可长期迭代的伦理建设格局。

最后,在法治与伦理框架下完善本土适配的专业边界与行为规范体系。我国社会工作实务多依托政务平台、社区网格与线上社群开展,需细化数字场景下的专业行为准则,明确社会工作者的言行规范,划清专业服务、行政事务与私人交往的边界,防范双重关系与专业价值弱化等风险。济南某社会工作机构统一注册专用工作微信号,搭建服务互助群组,将社会工作者的职责限定于信息传递与专业帮扶^[28],为行业提供了本土范例。各机构可在此基础上制定统一细则,要求社会工作者使用备案官方账号开展服务,不得以个人社交账号联系服务对象。社区线上群组仅发布业务相关内容,禁止私人动态与商业宣传,不得收受线上馈赠或转账,确需添加私人账号的,需提前报备,服务结束后及时解除联系,形成系统

的边界管控机制。西方现有专业边界规范难以适配我国政务平台、社区网格与社群交织的复合服务形态。我国应立足本土实务场景,系统细化社会工作者的账号管理、社群运营与线上往来的行为准则,形成适配基层网格化治理的行业管控体系。

(二) 行业治理的现代化升级:党建统领与专业协同的格局重塑

西方社会工作由行业协会与市场机构主导,采取分散自治模式,虽实现实务操作标准化,却长期存在城乡资源失衡、跨领域资源割裂、统筹不足等结构性弊端。我国并未照搬这一模式,而是依托集中统一的制度优势,构建多级协同治理格局,通过党建统领、政府统筹、协会主导、机构落地的层级联动,系统性化解行业治理内生矛盾,推动行业均衡有序发展。

首先是党建统领的行业治理多级协同顶层架构。我国应吸纳西方行业治理规范的建设经验,以党建引领为核心搭建从中央到社区的多级治理体系,由中央社会工作部统筹全局,省级层面细化实施细则,街道一级抓好落地执行。徐州云龙区的“党群e家通”平台贯通区县、街道、社区三级管理链路,形成群众提需、平台派单、部门承接、居民评价的服务闭环,截至2025年8月注册人数超5.18万人,响应率100%^[29]。扬州康乐社区的“社服中心”平台汇总全域信息并组建基层服务小队,实现服务预约率100%^[30]。中国社会工作学会应在党政统筹下统一编制全国通用标准与操作准则,推动行政管控与行业自律协同发力,破解西方模式缺乏全国统筹、服务资源碎片化、区域差距持续扩大的核心难题。

其次是行业为本的服务质量治理标准体系。中国社会工作学会应牵头制定覆盖服务立项至成效评估的全链条标准,服务立项阶段需明确需求调研的样本量与可行性要求,线上服务按诉求分级响应。学校社会工作信箱每日查收不少于1次,危机干预类别须24小时内启动预案,发展性咨询与关系调解类在1至3个工作日回复,资源链接与权益维护类在3至5个工作日回复^[31]。服务结案后立即封存服务档案,保存年限不少于3年^[32]。成效评估结合覆盖率与解决率等量化指标,以及服务满意度与治理改善度等质性指标,综合评判服务质量。将标准执行与机构评级及政府购买服务挂钩,定期开展专项督查,推动服务从基础可用转向优质管用,助力行业治理精细化转型。针对西方质控体系相对封闭,缺少外部第三方监督,评估环节偏重可统计的数据而容易忽略服务公平层面的问题,我国可融合量化指标与质性评价两类指标,联动民政和街道开展常态化督查,构建起兼顾专业标准与公共普惠价值的本土化质量管控体系。

最后是专业为本的技术伦理审查与风险约束机制。针对西方技术风险管控的现有短板,我国应吸收其合理经验,建立全国统一、多专家联合的分级技术伦理审查体系,明确数字技术仅为辅助载体,社会工作服务始终以专业人工判断为核心。我国可设立全国性委员会,吸纳社会工作者、伦理学者、法律与技术专家参与,对工具实行分级审查评估。政策咨询机器人等便民工具采取备案管理,涉及隐私或风险研判的工具须经严格审批。定期校验算法公平性、修正数据偏差,划定AI服务范围,禁止智能设备独立承担危机干预等核心工作。AI社工在复杂调解与情感关怀中存在明显短板,不可替代人工。同时需持续开展数字伦理培训,提升从业者合规用技与风险防范能力。

(三) 服务供给的普惠化创新:技术赋能与基层治理的深度嵌入

西方已在数字干预技术和风险预警模型领域形成可参考的技术工具,但其服务多依托市场化短期项目推进,存在覆盖碎片化、城乡发展失衡、长效普惠性不足等明显短板。我国应立足全国一体化数字政务基建与互联网应用生态,自主构建线上线下联动、服务治理双向赋能的数字社会工作服务供给体系,走出区别于西方项目化运作的发展路径。

首先是全域贯通的服务场景创新应用。国际前沿经验与我国政务平台及国民应用生态优势叠加,可支撑全域服务场景建设。依托全国一体化政务服务平台及微信、支付宝等应用,搭建统一入口的社会工作服务专区,整合求助登记、政策咨询、转介查询与评价反馈等功能,实现一键发起与联动响应。平台

设计出兼顾老年人适老交互、残障人士无障碍支持及农村居民离线服务的交叉方案,切实降低使用门槛。杭州数字 AI 社工小清打通短信与智能语音专线,精准推送政策解答,并为无智能手机的老年人优化纯语音服务流程,既保障服务可及又减轻社会工作者负担。2022 年小清 5 小时内拨打电话近万个,流调效率提升近 20 倍^[33]。截至 2023 年 1 月,累计服务居民超 50 万人次,协助解决治理事项 87 项,解决率达 92.37%^[34]。在此基础上,推动数字服务与线下站点联动,将服务场景拓展至困境儿童帮扶、老年人照护、社区矫正等领域。

其次是治理嵌入的数据驱动风险预警与前置干预体系。我国可将数字社会工作与网格化治理及接诉即办机制深度融合,搭建本土化预警体系。体系运行涵盖数据采集、平台分析、预警推送、社会工作者介入和反馈闭环五个环节,在合法合规前提下整合 12345 热线、网格巡查、医疗健康及学校反馈等多维数据,构建覆盖青少年心理危机、独居老人安全、家庭暴力及儿童监护缺失四类风险模型,并设置红黄蓝三级预警。红色预警要求社会工作者对存在自杀倾向、儿童受虐等紧急情况的服务对象在 1 小时内上门介入,黄色限 24 小时跟进,蓝色定期关注。此模式可推动服务从被动应对转向主动预防,实现风险早识别、早预警、早介入,促进个体服务与基层治理双向赋能。

最后是民生为本的数字包容与精准服务体系。我国老年人口基数大、农村数字应用能力相对偏弱,但社区组织完善、志愿覆盖广泛,可围绕老年人、农村人口与残障人士等重点群体,构建线上精准供给与线下兜底保障相结合的服务体系。平台需强化适老化、无障碍与匿名化设计,简化流程、放大字体并增设语音交互功能。能力提升层面可借鉴上海三项数字助老行动,随行伙伴计划推动政府门户与随申办改造,其亲属随申码功能累计申请超 272 万人,使用超 1.1 亿次;智能伙伴计划鼓励厂商开发适老硬件产品;互助伙伴计划整合社会资源以志愿服务助力老人跨越数字鸿沟^[35]。西方国家的数字助老服务大多依托临时社区项目与短期志愿服务推进,缺少常态化制度支撑,无法实现稳定长效的服务效果。我国跳出这种碎片化的服务模式,搭建起全方位的长效服务机制,整合线上适老化改造、线下社区固定服务窗口以及上门代办服务等举措,构建起制度化的数字服务兜底体系,缩小不同群体之间的数字差距。兜底保障层面,所有社区与政务大厅保留线下窗口,由社会工作者与志愿者为行动不便者提供上门代办服务,确保无智能手机群体正常获取服务。

(四) 人才培育的体系化完善:政校企社与本土需求的全链协同

西方产学研实训模式具备实务参考价值,但市场化办学导致资源向城市集中,且缺乏统一能力认证标准,难以适配我国覆盖城乡、全域普惠的社会工作人才建设目标。我国应跳出西方高校主导的人才培育框架,立足政校企社多方联动的制度优势,构建学历教育、在职培训与分级实训认证一体化的本土人才培育全链条。

首先是本土嵌入的数字社会工作学历教育与课程体系建设。我国在吸纳国际数字社会工作课程设计思路的基础上,结合本土基层治理的实际需求搭建课程体系,将网格化治理和数字公共服务等特色内容融入教学内容,有效区别于西方侧重个体干预的课程培养模式。上海应用技术大学借助新文科项目完成《社会学概论》等十门核心课的数字化转型并融入智慧社区案例,新增《数字鸿沟与社会》等必修课及《数字劳动与治理》等选修课,联合智能技术学部增设基础公共课^[36]。同时,需建立跨学科团队与全国案例库,以情景模拟强化实践能力,实现理论与实务的深度衔接。

其次是全国统筹的在职社会工作者数字能力常态化培训机制。基于西方分层分类的培训模式,结合我国社会工作者队伍分布广、层级多的现实,可搭建覆盖国家级骨干到社区一线的全域培训体系。将数字能力纳入继续教育硬性考核,参照相关标准,针对执行、洞察、决策、领导等岗位能力制定差异化内容^[37]。基层人员重点学习工具操作与线上服务流程,资深人员侧重数据分析与风险防控,偏远地区通过全国继续教育平台保障线上参训渠道。广东省在 2025 年已将数字赋能设为继续教育核心模块,考核

通过的学时直接录入系统,作为职称评审与岗位聘任的重要依据^[38]。西方数字培训缺乏全国统一考核标准,大多未与执业晋升直接挂钩。我国应将数字能力继续教育纳入职称评审与岗位聘任的刚性指标,统筹培训资源向乡村下沉,既弥补资源分配不均的短板,也通过刚性制度引导社会工作者主动提升数字能力。

最后是多方联动的数字社会工作实训与能力认证体系。依托政校企社协同优势,中央社会工作部统筹实训基地建设,联合高校开发虚拟仿真实训系统,并结合政务与机构场景及企业技术资源,提升学生与在岗社会工作者实务能力。与此同时,应同步建立全国统一的数字社会工作能力认证制度,设置初级、中级、高级三级认证标准,考核维度涵盖理论知识、实操技能与伦理素养,并将认证结果纳入社会工作职业评价体系,作为从业人员岗位定级与薪酬调整的核心参考,最终形成培养、实训、认证与执业全链条衔接的完整闭环。

综合考察伦理规范、行业治理、服务供给、人才培育四条本土化路径可以发现,中国特色数字社会工作服务并未简单移植或是改造西方既有范式,而是立足本国制度、数字基建与基层治理生态形成实践体系。整套框架以党建引领为核心,推动数字服务与基层治理深度融合,兼顾服务提质与治理增效。它以一体化政务平台为支撑打造普惠长效服务,同时搭建政校企社协同育人、城乡资源统筹、认证标准统一的人才培育链条。这一模式能够有效克服西方模式存在的治理割裂、服务碎片化、人才培育失衡等短板,构建起区别于西方中心主义的本土实践范式。

立足社会治理现代化的发展要求,结合《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》中“坚持系统治理……健全社会工作体制机制和社会治理政策法规体系,推进社会治理现代化”的顶层设计,以及2026年政府工作报告关于“加强社会工作者队伍建设”“推动城市治理智慧化精细化”的部署要求,本研究从伦理规范、行业治理、服务供给与人才培育四大维度,搭建适配中国式现代化场景的数字社会工作服务的发展框架,凭借本土制度优势夯实行业自主知识体系建设基础。中国特色数字社会工作服务坚守人民至上立场,以数字技术改善民生,以专业力量完善基层治理,回应中国之问、世界之问、人民之问、时代之问。中国特色的自主本土框架既能化解数字鸿沟、算法伦理等现实难题,也能够为全球数字社会治理研究提供中国场景的实践样本。

[参 考 文 献]

- [1] 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央 国务院印发《数字中国建设整体布局规划》[EB/OL]. (2023-02-27) [2026-07-02]. https://www.gov.cn/zhengce/2023-02/27/content_5743484.htm.
- [2] 国家国防科技工业局. 国务院关于深入实施“人工智能+”行动的意见 国发〔2025〕11号[EB/OL]. (2025-08-27) [2026-07-02]. <https://www.sastind.gov.cn/n10086200/n10086319/c10695720/content.html>.
- [3] McCarty D, Clancy C. Telehealth: Implications for social work practice[J]. Social Work, 2002(2): 153-161.
- [4] Reamer F G. Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges[J]. Clinical Social Work Journal, 2015(2): 120-132.
- [5] Ho J C K, Ng L U I. The gap in between: Social work practice in the midst of the technological era[J]. Journal of Social Work and Welfare Policy, 2025(2): 153.
- [6] Marson S M. A selective history of Internet technology and social work[J]. Computers in Human Services, 1997(2): 35-49.
- [7] Goldkind L, Wolf L. A digital environment approach: Four technologies that will disrupt social work practice[J]. Social Work, 2015(1): 85-87.
- [8] 黄晨熹,汪磊鑫. 数字社会工作的内涵、应用及其展望[J]. 河北学刊, 2025(3): 63-73.
- [9] 李昊远,宗彩娥. 网络社会中的社会工作微观方法的应用[J]. 改革与开放, 2012(12): 63+65.
- [10] 陈婉珍,何雪松. 大数据驱动的社会工作: 前景与挑战[J]. 社会科学, 2017(7): 74-81.

- [11] 新华网. 交流互鉴促进人类文明进步[EB/OL]. (2025-08-19)[2026-03-11]. <https://www.news.cn/politics/20250819/6d3fa0f60915476d999a472e6bf7528d/c.html>.
- [12] Mishna F, Bogo M, Root J, et al. "It just crept in": The digital age and implications for social work practice[J]. *Clinical Social Work Journal*, 2012(3): 277-286.
- [13] Segal M, Lens O, Gur A. Perspectives on social work in the digital age[J]. *Ethics and Social Welfare*, 2025(4): 380-398.
- [14] Reamer F G. The evolution of social work ethics: Bearing witness[J]. *Advances in Social Work*, 2013(1): 163-181.
- [15] Skliar T. Ethical standards for digital technology use in social work practice[J]. *Social Work and Education*, 2021(1): 42-51.
- [16] Greenhalgh T, Rosen R, Shaw S E, et al. Planning and evaluating remote consultation services: A new conceptual framework incorporating complexity and practical ethics[J]. *Frontiers in Digital Health*, 2021: 726095.
- [17] Bordnick P S, Traylor A C, Carter B L, et al. A feasibility study of virtual reality-based coping skills training for nicotine dependence[J]. *Research on Social Work Practice*, 2012(3): 293-300.
- [18] Schoech D, Jennings H, Schkade L L, et al. Expert systems: Artificial intelligence for professional decisions[J]. *Computers in Human Services*, 1985(1): 81-115.
- [19] Dombo E A, Kays L, Weller K. Clinical social work practice and technology: Personal, practical, regulatory, and ethical considerations for the twenty-first century[J]. *Social Work in Health Care*, 2014(9): 900-919.
- [20] Parrott L, Madoc-Jones I. Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice[J]. *Journal of Social Work*, 2008(2): 181-197.
- [21] Lee J, Hernandez P M, Marshall Jr I. Review of online education in social work programs[J]. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 2019(6): 669-686.
- [22] Zgoda K, Shane K. Digital literacy in social work education: A case study incorporating technology and social media within the social work curriculum[J]. *Journal of Nonprofit Education and Leadership*, 2018(1): 32-40.
- [23] Goldingay S, Boddy J. Preparing social work graduates for digital practice: Ethical pedagogies for effective learning[J]. *Australian Social Work*, 2017(2): 209-220.
- [24] Rees J, De Villiers T, Livingston W, et al. A new distance learning national framework for social work continuing education: Critical reflections on the first phases of implementation[J]. *Social Work Education*, 2018(6): 761-774.
- [25] 习近平. 在庆祝中国共产党成立 95 周年大会上的讲话[N]. *人民日报*, 2016-07-02(2).
- [26] 习近平等十八届中共中央政治局常委同中外记者见面[EB/OL]. (2012-11-15)[2026-03-17]. https://www.gov.cn/ldhd/2012-11/15/content_2266858.htm.
- [27] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[N]. *人民日报*, 2022-10-26(1).
- [28] 赵万林, 张洪英. 互联网+社会工作服务项目: 实践与伦理议题[J]. *社会工作与管理*, 2017(2): 26-31.
- [29] 徐州社会工作. 云龙区: “党群 e 家通”赋能社区治理“一家亲”[EB/OL]. (2025-08-08)[2026-06-09]. <https://mp.weixin.qq.com/s/EndmgEwerc8nv3aUIg0SiQ>.
- [30] 中国江苏网. 扬州邗江康乐社区: 党建引领数字治理新实践[EB/OL]. (2021-07-14)[2026-06-09]. https://jsnews.jschina.com.cn/yz/a/202107/t20210714_2816095.shtml.
- [31] 全国团体标准信息平台. 学校社会工作信箱管理和服务指南[EB/OL]. (2026-01-27)[2026-06-11]. <https://www.ttbz.org.cn/standardDetail/k68636x08jyqv2og13uspiky0pgr2in.html>.
- [32] 搜狐. 深圳市社会工作者协会 团体标准《深圳市社会工作伦理指南》[EB/OL]. (2020-04-21)[2026-06-11]. https://www.sohu.com/a/389789634_99908708.
- [33] 上城新闻网. 清波推出“数字社工”议事屏 能查能问还能提建议[EB/OL]. (2022-08-12)[2026-06-30]. https://hzsc.hangzhou.com.cn/content/content_9424946.html.
- [34] 杭州市上城区人民政府. 清波街道 2022 年度法治政府建设情况报告[EB/OL]. (2023-01-19)[2026-06-30]. https://www.hzsc.gov.cn/art/2023/1/19/art_1229296239_4135726.html.
- [35] 中华人民共和国国家发展和改革委员会. “数字伙伴计划”助力上海老年人跨越“数字鸿沟”, 共建人民城市[EB/OL].

- OL]. (2021-11-03) [2026-06-10]. https://www.ndrc.gov.cn/fzggw/jgsj/shs/sjdt/202111/t20211103_1302853.html.
- [36] 上海应用技术大学. 学校教育部首批新文科研究与改革实践项目顺利通过结题验收[EB/OL]. (2026-03-20) [2026-06-10]. <https://www.sit.edu.cn/info/1051/227503.htm>.
- [37] 中国电子工业标准化技术协会.《信息技术服务 从业人员数字素养与技能 基本要求》[EB/OL]. (2026-03-20) [2026-06-10]. <https://www.ttbz.org.cn/upload/file/20250106/6387175699505382741135505.pdf>.
- [38] 广州继续教育网. 2025 年度广东省社会工作者继续教育专业科目培训班—深耕专业,赋能服务,共筑社工发展新未来[EB/OL]. (2025-05-23) [2026-06-10]. <https://www.gzjxy.com/html/jixujiaoyu/dongtai/2038.html>.

The Mutual Learning between China and the West and Local Exploration of Digital Social Work Services

Liu Binzhi Lan Mengjiao

(College of History and Society, Chongqing Normal University, Chongqing 401331, China)

Abstract: With the in-depth advancement of digital China construction and the modernization of primary-level governance, digital social work services in China are embracing broad development prospects while also being confronted with numerous practical challenges, creating an urgent need to establish an independent knowledge system adapted to China's local institutional logic and governance scenarios. A comparative analysis of the digital evolution of social work indicates that digital social work services in China and the West follow highly similar trajectories in technology application, yet exhibit fundamental divergences in terms of political logic, mission objectives, and practical pathways. The West, with professional autonomy and market operation as its core logic, has developed a mature practice system encompassing law-based ethical constraints, industry-led autonomous governance, targeted service delivery, and full-cycle talent cultivation. In stark contrast, China's practice demonstrates distinctive features of Party building leadership, systematic integration, and the two-way empowerment of governance and services. Drawing on Western experience and China's inherent institutional strengths, digital social work with Chinese characteristics should advance localized exploration across four dimensions: ethical norms, industry governance, service delivery, and talent cultivation. At the practical level, efforts focus on forging an ethical system featuring two-way integration between the rule of law framework and Party building leadership, as well as a governance pattern that balances centralized Party building guidance and professional synergy. Complementing these are a service model embedding technology empowerment deeply into primary-level governance, and a whole-chain collaborative talent training mechanism that unites the government, universities, enterprises and social organizations. These localized practices will ultimately give shape to a people-centered Chinese solution underpinned by Party building leadership and oriented toward the integration of service and governance.

Keywords: Chinese characteristics; digital social work; mutual learning between China and the West; local exploration

[责任编辑:邹柳馨]