



# 顺德社会创新

2016年第05期（总038期）

顺德区社会创新中心编

2016年5月附刊

## 佛山市企业社会工作需求调研报告 (部分摘录)

### 一、调研背景

自2008年金融危机以来，大量企业关停，加上近年来对传统低级产业的淘汰加速，劳资关系较为紧张。深圳和东莞以政府主导推动的企业社会工作实践，尝试用新生事物——专业社会工作，缓和紧张的劳资关系，维护社会秩序的稳定。而随着经济的转型升级，越来越多的企业认识到人的主动性在改善企业效益中的重要作用，同时，随着80、90后逐步成为企业员工的主体，对企业传统的管理方式形成巨大挑战，都为企业社会工作的发展提供了新机遇。企业社会工作包括但不限于以下领域：一是运用专业的社会工作方法，调整员工关系，塑造企业文化、提升员工忠诚度；二是开展员工心理辅导、职业压力管理、职业环境适应，促进员工身心健康，增进企业发展；三是协助企业履行社会责任或开展企业公益慈善策划执行。

2010年，东莞市政府率先购买2个企业社工，2011年增加

到 11 个，为 4 家劳动密集型企业提供社工服务。2013 年，民政部开始推动地方探索企业社会工作的发展，东莞作为首个地级市被纳入民政部首批试点。而在深圳，2010 年之前企业社工只有零星实践，真正较快的发展出现在 2010 年富士康危机事件之后，深圳政府组织近千人组成的“义工”团体，进驻富士康在深圳的各大厂区，其中 220 余人为深圳专职社工，促进危机的解决。因此，深圳不断加大企业社工服务的购买力度。2015 年，深圳民政局出台企业社工服务政府资助办法，通过政府与企业 1:1 配资的形式，鼓励企业购买社工服务。目前，佛山地区的企业社会工作发展，虽然尚无全市层面的整体推动，但在政府推动的产业社区建设、工会发展的职工服务、企业的自发购买三个维度，都有一定的发展。

2016 年 5 月，受佛山市社会工作委员会委托，顺德区社会创新中心组织开展了佛山市企业社会工作需求调研。本次调研主要希望了解以下情况：一是不同规模、不同行业、不同性质的企业对企业社会工作的认知及需求差异；企业购买社工服务的意愿、形式、服务内容、出资意愿、服务周期。二是产业工人对社工服务的认知、需求、服务时间等。三是目前企业社会工作发展中存在的问题。现将调研报告部分摘录，供参阅。

## **二、企业对社会工作的需求情况**

企业需求方面，调查显示：

1.不同类型的企业对企业社会工作的认知差异大。相较于民营企业，外资、港资、台资企业对企业社会工作认知度更高。这

也与社会组织访谈中反映的情况相吻合。在实践中，外企、港资、台资企业对工业园区的社工服务持更加开放的态度，更愿意将小型服务项目委托给社工机构执行。

2. 超过半数企业（53.09%）对购买社工服务存有疑虑。私营企业和港资企业对购买社工服务顾虑更大，台资企业和外资企业对引入社工服务顾虑较少，持更加开放的态度。顾虑主要集中于：一是担心引入社工服务会提高员工对企业的期待、增加管理成本（21家企业）；二是担心社工在劳资纠纷中偏袒员工一方（13家企业）；三是担心社工服务对企业没什么帮助（13家企业）。

**表 1.1 企业对购买社工服务的顾虑一览表**

企业对购买社工服务的顾虑	数量	百分(%)
提高员工对企业的期待，增加管理成本	21	48.84
社工偏向员工，不能很好平衡企业与员工诉求	13	30.23
对企业没什么帮助	13	30.23
导致员工离职率提高	3	6.98
其他	6	13.95
总计	43	

企业代表对社工在构建和谐劳动关系方面的态度存在较大差异，部分企业代表认为目前企业工会人员由于在企业领取薪酬，普遍难以获得员工信任，社工的第三方身份能够在员工与企业沟通、员工诉求表达中发挥很好作用；部分企业代表担心社工进入企业后在劳动纠纷中站在员工立场，与企业发生冲突。

3.超过六成的企业偏好政府资助购买。65.88%的企业希望政府资助购买，4.7%的企业希望单独购买，5.88%的企业希望联合有相同需求的企业联合购买，9.41%的企业希望行业协会购买，14.12%的企业希望由工业园区购买。

表 2.2 企业偏好的社工服务购买模式

购买主体	数量	百分比 (%)
企业单独购买	4	4.7
企业联合购买	5	5.88
工业园区购买	12	14.12
行业协会购买	8	9.41
政府资助企业购买	56	65.88
<b>总计</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

4.企业更偏好于社工服务项目购买而非社工岗位购买。企业在购买形式方面，更加偏好于社工服务项目购买，有62家（占比75.61%）企业选择项目购买，16家企业选择社工岗位购买（占比19.51%）。

5.企业希望内部对接的部门。如果企业购买社工服务，44家（52.38%）企业希望对接部门是企业工会，31家（36.9%）企业希望对接人力资源部，7家（8.33%）企业希望直接对接企业社会责任（CSR）部门。

6.企业与政府配资购买社工服务的意愿。多数企业在配资问

题上选择视情况而定。如果政府提供种子资金，企业配套部分资金，联合购买企业社工服务，有 11 家（13.25%）企业非常愿意尝试，67 家（80.72%）选择视情况而定，4 家企业完全不考虑，1 家企业已自主购买社工服务。

**表 2.3 企业配资购买社工服务意愿一览表**

企业配资购买社工服务意愿	数量	百分比
非常愿意	11	13.25%
视情况而定	67	80.72%
完全不考虑	4	4.82%
本企业已经开始购买	1	1.21%
总计	83	100%

7.企业偏好的配资比例。如果政府提供配资，以 10-30 万不等的企业社工服务项目为例，超过 70%的企业（57 家）愿意承担的配资比例为 30%以下，19.23%的企业（15 家）愿意承担的配资比例为 30%-40%，7.69%的企业（6 家）愿意承担的配资比例为 40%-50%，没有企业愿意承担超过 50%的配资比例。

**表 2.4 企业购买社工服务配资比例一览表**

企业配资比例	数量	百分比
30%以下	57	73.08
30%—40%	15	19.23

40%-50%	6	7.69
50%-60%	0	0%
60%以上	0	0%
总计	78	

根据座谈会反馈的情况，多数企业希望政府能够资助购买2~3年，让企业有一个接触了解、体验成效的阶段，再由企业根据实际需要及服务成效，确定企业是否单独购买。外资企业愿意承担的配资比例高于港资、台资及私营企业。

7.企业偏好的社工服务内容。如下表所示，企业对社工服务的具体领域偏好依次为：一是职业发展服务（90.48%），二是员工子女及家庭关爱（70.24%），三是企业社会责任或公益慈善规划执行（45.24%），四是孵化培育企业内部员工组织（40.48%），五是组织员工参与志愿服务（38.1%）。职业发展服务高居首位，体现了企业对社工服务能够促进生产的预期，居于第二位的是员工子女及家庭关爱，且多集中于对亲子活动、员工子女课后及寒暑假托管服务。此外，超过4成的企业对企业社会责任及公益慈善规划及执行有需求，未来可能成为公益组织与企业合作的重要切入点。

**表 2.5 企业偏好的社工服务内容一览表**

企业偏好的社工服务领域（多选）	数量	百分比（%）
员工职业规划、压力管理、团队建设	76	90.48

等发展型服务		
开展员工子女及家庭关爱服务	59	70.24
企业社会责任或企业公益慈善策划执行等服务	38	45.24
孵化培育企业志愿者、员工艺术团等内部组织	34	40.48
组织员工志愿服务	32	38.1
其他	4	4.76
<b>总计</b>	<b>84</b>	

**8.不同类型的企业偏好不同的社工服务内容。** 民营企业最为关注职业发展服务、员工子女及家庭关爱、企业社会责任及公益慈善规划三个领域的服务；港资企业最为关注员工职业发展服务；台资企业最为关注员工职业发展服务、员工子女及家庭关爱服务；外资企业最为关注员工职业发展服务、员工子女及家庭关爱、企业社会责任及公益慈善规划、员工志愿服务。值得关注的是，通常外企比较关注企业社会责任或公益慈善规划，并在实践中与公益组织开展了广泛的合作。但本次调研发现，民营企业对企业社会责任及公益慈善规划越来越关注。

**9.企业偏好的社工服务地点。** 58.02%的企业希望社工服务在企业（工厂）内部开展，28.4%的企业（23家）希望在工业园区开展社工服务。8.64%的企业（7家）希望在员工居

住比较集中的社区或员工村开展服务，且这些企业外地员工均超过本企业员工总量的一半。

10.企业愿意为社工服务提供的协助。一是企业内部的宣传推广，83.13%的企业都愿意在员工宣传中提供协助。二是场地支持，75.9%的企业愿意提供力所能及的场地支持。三是企业内部由专人负责对接，60%的企业愿意安排专人对接。四是员工志愿服务，50%的企业愿意在员工志愿服务方面提供协助。五是共享员工部分信息，对社工服务方案提出建议。

**表 2.6 企业愿意为社工机构提供的协助一览表**

企业愿意提供的协助（多选）	数量	百分比（%）
企业内部宣传推广	69	83.13
场地支持	63	75.90
企业内部专人对接，并纳入其工作职责	60	72.29
员工志愿服务	50	60.24
活动物资支持	38	45.78
共享员工信息，并对社工服务方案提出建议	28	33.73
其他	1	1.20
<b>总计</b>	<b>83</b>	

11.企业社会工作试点的意向企业。下表根据问卷调查环节及企业座谈会环节，企业代表对政府提供配资的背景下，企业对

购买服务的态度及愿意承担的配资比例综合整理而成。

表 1.7 佛山市企业社工服务试点的意向企业（调研部分）

序号	意向企业	地区	购买主体	配资比例
1	新明珠陶瓷	禅城区	企业单独购买	30%以下
2	皇都酒店	禅城区	行业协会购买	40%-50%
3	富士康（佛山）	禅城区	政府资助购买	30%以下
4	新润成陶瓷	南海区	企业联合购买（已试点）	30%-40%
5	康荣精细陶瓷	南海区	政府资助购买	30%以下
6	蒙娜丽莎陶瓷	南海区	企业联合购买（已试点）	50%
7	维尚家具	南海区	-----	-----
8	伊之密	顺德区	继续购买（已购买）	30%-40%
9	传化富联	顺德区	政府资助购买	30%以下
10	锡山家具	顺德区	政府资助购买	30%以下
11	中力星辉玻璃	顺德区	工业园区购买	30%以下
12	捷丰裕金属制品	高明区	政府资助购买	30%以下
13	法恩	高明区	政府资助购买	30%以下
14	安华	高明区	政府资助购买	40%-50%
15	备注（座谈会中表达意愿及需求的企业）	安德里茨（中国）有限公司（禅城）、海天调味（高明）、南宝树脂（三水）、尚高科技（三水）、朝野科技（南海）		

### 三、员工对企业社工服务的需求情况

1.员工平时参与社会活动机会较少。由于员工平时参与活动的机会可能会影响员工对社工服务的需求情况，调查显示，有38.34%的员工半年内未参加任何社会活动，活动参与次数少于3次的比例为47.95%，累计比例超过86%。从侧面反映出，员工参与公共活动的机会较为缺乏。不同岗位的员工社会活动存在一定差异，超过57%的一线生产工人半年内未参加过任何社会活动，远高于其他岗位的员工。由于制造业企业劳动时间较长、劳动强度较大，直接影响社工服务的内容和服务策略。

2.员工对企业社工服务普遍比较欢迎。对于由政府或企业出资推广企业社工服务，64.86%的员工非常欢迎，28.38%的员工持比较欢迎的态度，累计比例超过93%。总体而言，企业社工服务的推广受到员工的广泛欢迎。

3.员工偏好的社工服务内容。如下表所示，员工偏好的社工服务的内容前五位分别为：一是职工综合服务类，二是家庭及子女关爱类，三是职业技能类，四是员工兴趣及文体活动类，五是心理健康咨询服务，六是公共政策解读或宣讲。

**表 3.1 员工偏好的社工服务内容一览表**

员工希望社工服务的内容	数量	百分比(%)
职工综合素质类	58	78.38
家庭及子女关爱类	55	74.32
职业技能类	45	60.81
员工兴趣与文体活动类	41	55.41

心理健康咨询服务	40	54.05
公共政策解读类	39	52.7
志愿服务	31	41.89
开展融入本地服务	25	33.78
婚恋交友	22	29.73
总计	74	100%

4.不同岗位的员工对社工服务的内容偏好不同。不同任职岗位的员工对社工服务的内容有着不同的偏好，高级管理人员关注的前三位：家庭及子女关爱、心理咨询、职业技能；中层管理人员关注的前三位：职业综合素质、家庭及子女关爱、公共政策解读；基层管理人员关注的前三位：职业综合素质、家庭与子女关爱、员工兴趣与文体活动；一线生产工人关注的前三位：职业技能、职业综合素质、心理咨询。

5.员工学历与社工服务内容偏好。学历较高的员工（大专以上）中，整体上比学历较低（高中及以下）的员工更加愿意尝试不同的社工服务内容。不同学历水平的员工，偏好的服务内容排序不同。如下图所示：

**表 3.2 员工学历与社工服务内容偏好交互分析表**

学历\偏好	①	②	③
初中	家庭与子女关爱	职业综合素质	职业技能

	(50%)	(50%)	(43.75%)
高中(中专)	职业综合素质 (76.47%)	家庭与子女关爱 (70.59%)	职业技能 (70.59%)
大专	职业综合素质 (95.83%)	家庭与子女关爱 (83.33%)	职业技能、心理咨询 (均为62.5%)
本科	职业综合素质 (87.5%)	员工兴趣与文体 活动(81.25%)	家庭与子女关爱 (75%)
备注	本次调研无小学及以下学历、硕士及以上学历的员工代表		

5.员工对社工服务开展地点的偏好。超过50%的员工代表希望社工服务的地点在企业(工厂)内部,27.03%的员工希望在工业园区开展服务,25.68%的员工希望在员工居住区开展社工服务。相比较而言,企业管理者更希望社工服务在企业内部及工业园区开展,而员工希望社工服务在员工居住区开展服务的比例超过25%(企业代表为9%)。

6.员工对社工服务开展时间的偏好。29.73%的员工希望社工服务开展的时间为工作日晚上,16.22%的员工希望社工服务的时间在周六,18.92%的员工希望社工服务的时间在周日,35.14%的员工对服务时间没有要求。

表 3.3 员工社工服务时间偏好一览表

希望社工服务开展的时间	数量	百分比
工作日的晚上	22	29.73
周六	12	16.22
周日	14	18.92
都可以	26	35.14
<b>总计</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

分送	区委组织部、区政法委、区委统战部、区民政人社局、区农业局、区社工委、区法定机构事务委员会、中心理事会，各镇（街道）党政办、农社局、各有关单位
佛山市顺德区社会创新中心	2016年6月8日印发