

# DB32

## 江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 3830—2020

---

### 未成年人救助保护机构服务规范

Service specification of agency for the rescue and protection of minors

2020 - 07 - 14 发布

2020 - 08 - 14 实施

江苏省市场监督管理局 发布

# 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 一般要求 .....	1
5 服务流程及要求 .....	2
6 服务评价与改进 .....	6
附录 A（资料性附录） 未成年人救助保护接案登记表 .....	7
附录 B（资料性附录） 未成年人基本信息表 .....	8
附录 C（资料性附录） 未成年人评估意见书 .....	10
参考文献 .....	11

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由江苏省民政标准化技术委员会提出。

本标准由江苏省民政厅归口。

本标准起草单位：南京市鼓楼区民政局、江苏省民政厅、江苏民生职业培训学校、江苏省质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：孙才洋、吕芳、郭磊、杜彬、许银虎、郝小红、马彦、刘宁、姚兆余、陈友华、周琳、易婕、张书、赵斌、王港、朱书翠、何春兰、张骁威、李旭。

# 未成年人救助保护机构服务规范

## 1 范围

本标准规定了未成年人救助保护机构的人员要求、机构设置、场所要求、设施设备要求、服务流程及要求、服务评价与改进。

本标准适用于未成年人救助保护机构为困境儿童、留守儿童、流动儿童以及其他需要救助保护的未成年人的服务工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，所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）适用于本标准。

MZ/T 010-2013 儿童社会福利机构基本规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**未成年人救助保护机构** agency for the rescue and protection of minors

县（区）级以上人民政府及其民政部门根据需要设立，对生活无着的流浪乞讨、遭受监护侵害、暂时无人监护等未成年人实施救助，承担临时监护责任，协助民政部门推进困境儿童和农村留守儿童关爱服务等工作的专门机构，包括按照事业单位法人登记的未成年人保护中心、未成年人救助保护中心和设有未成年人救助保护科（室）的救助管理站。

**注1：**困境儿童是指不满十八周岁，因自身和家庭原因而陷入生存、发展和安全困境，需要政府和社会关心帮助的儿童。主要包括孤儿，父母监护缺失的儿童，父母无力履行监护职责的儿童，重残、重病及流浪儿童，贫困家庭儿童，以及其他需要帮助的儿童。

**注2：**留守儿童是指父母双方外出务工或一方外出务工另一方无监护能力、不满十六周岁的未成年人。

### 3.2

**未成年人调查评估** investigation and evaluation of minors

由未成年人救助保护机构组织社会工作服务机构等专业社会力量对有需要的未成年人开展家庭基本情况、成长需求、监护状况、监护人监护意愿和监护能力等方面的调查评估，并作出专业评价和风险预判。

## 4 基本要求

### 4.1 服务人员要求

- 4.1.1 县（区）级及以上未成年人救助保护中心应配备不低于三名未成年人救助保护工作者。
- 4.1.2 未成年人救助保护工作者宜具备大专及以上学历，通过社会工作职业资格考试，有良好的沟通能力和亲和力，接受过县（区）级以上民政部门组织的社会工作、心理学、法律等相关专业培训与教育。
- 4.1.3 未成年人救助保护工作者应参加区级以上民政部门组织的岗前培训，熟悉困境儿童、留守儿童、流动儿童等方面的未成年人救助保护政策法规，掌握未成年人救助保护工作流程，并能根据未成年人情况进行调查、分析、处置，提供符合未成年人需求的服务。

注：流动儿童是指流动人口中十八周岁（不含）以下的儿童。流动人口是指居住地与户籍地不在同一个街道（乡镇）且离开户籍地半年以上的人口（不包括市辖区内人户分离者）。

- 4.1.4 未成年人救助保护工作者应尊重未成年人的人格尊严，保护未成年人的隐私，采用适应未成年人身心发展规律和特点相适应的方法，坚持教育与保护相结合。
- 4.1.5 未成年人救助保护工作者应将保护对象的关系限定在保护与帮助的范围，避免对被保护者造成潜在的影响和伤害。

## 4.2 服务机构设置

- 4.2.1 市、县（区）应设置未成年人救助保护中心，有条件的街道（乡镇）宜设置未成年人救助保护中心。未成年人救助保护中心内应设置独立的福利设施作为未成年人的紧急庇护场所，按照符合未成年人生活的条件进行设置，应符合 MZ/T010-2013 第 10 章的要求提供服务。
- 4.2.2 县（区）级未成年人救助保护中心可依托本级救助管理站内的流浪未成年人救助保护中心设立。无救助站的，可依托儿童福利院、儿童福利指导中心或在社会福利机构中单独设立区域，或者其他满足救助保护条件的场所中设立。

## 4.3 服务场所要求

- 4.3.1 有满足服务需求的固定场所，并合理划分教育、活动、生活等功能区域。空间布局设置应充分考虑未成年人的身心特点，符合 MZ/T010-2013 中 8.1 的要求，做到安全卫生、实用美观，应提供无障碍设施并符合相关标准要求。
- 4.3.2 对外悬挂“\*\*\*未成年人救助保护中心”的标牌。
- 4.3.3 在醒目位置公示未成年人救助保护服务热线、举报信箱、服务对象要求、工作流程、网络体系、管理制度等。

## 4.4 服务设施设备要求

- 4.4.1 未成年人救助保护机构相关设施设备应当符合 MZ/T010-2013 中的 8.2 的要求。生活设施配备应满足以下要求：
- 未成年人宿舍应单人单床，床上用品根据季节配备；
  - 配备满足需要的桌椅、台灯、橱柜；
  - 提供洗浴、就餐等基本生活设施。
- 4.4.2 办公区应配备满足基本工作需要的桌椅、计算机、打印机、传真机、电话机等办公设备
- 4.4.3 教育区应配备满足需要的桌椅、黑板、投影、基本文体器材等。
- 4.4.4 阅读区应配备满足需要的书橱、报架、桌椅等。
- 4.4.5 心理咨询配备相关必要的心理疏导、治疗设备。

## 5 服务流程及要求

## 5.1 服务流程

服务流程包括发现、受理、评估、干预帮扶、紧急保护和临时安置。

## 5.2 服务要求

### 5.2.1 发现和受理

5.2.1.1 未成年人救助保护机构应当主动向社会公开未成年人救助保护热线电话，主动发现需要救助保护的未成年人并及时提供服务。

5.2.1.2 对学校、医院、社区、社会工作服务机构等单位报告，以及公安部门、媒体等其他途径转介未成年人信息的，未成年人救助保护机构应及时受理。受理后，应按以下要求：

- 对于一般情况，应引导报告人向社区（村）或街道（乡镇）相关负责人报告；
- 未成年人遭受监护侵害情况紧急或者违法涉嫌犯罪的，应立即向公安部门报警；
- 监护侵害、监护缺失、无力监护等情节严重，导致未成年人身心受到严重伤害或者生活无依的案例，以及社会关注度高等特殊案例，应及时向县（区）级以上未成年人保护委员会办公室报告；
- 对于学校、医院、公安部门等单位报告的未成年人求助需求，应要求其提供书面情况说明。

5.2.1.3 未成年人救助保护工作者应记录以下受理信息：

- 未成年人及其家庭等基本信息；
- 未成年人困境类型及基本状况；
- 报告人姓名、单位和联系方式。

5.2.1.4 未成年人救助保护工作者应根据受理信息，联系未成年人及其监护人或亲属调查核实基本信息和困境情况，初步判断未成年人风险及需求。

5.2.1.5 未成年人救助保护工作者应填写《未成年人救助保护接案登记表》和《未成年人基本信息表》，具体见附录 A 和附录 B。

5.2.1.6 《未成年人基本信息表》需报同级民政部门存档。

### 5.2.2 评估

#### 5.2.2.1 总则

县（区）级以上民政部门初步审核评估对象资料，并委托有资质的评估机构为受助未成年人提供评估。评估资料应完整、客观、真实。

#### 5.2.2.2 评估原则

评估原则应包括：

- 未成年人参与原则。未成年人保护工作者应充分听取有表达能力的未成年人意见，了解他们生存与发展的现状与需要；
- 多方评估原则。应对未成年人的父母及其他亲属、居住地或户籍所在地的村（居）委员会干部、学校教师、办案民警、医务人员等知悉情况的人员或相关利益方进行调查；
- 科学客观原则。未成年人保护工作者应客观、完整听取并记录各方调查对象的意见，形成相互印证的信息链，避免因自身的道德立场和情感偏见影响调查评估；
- 隐私保护原则。未成年人救助保护机构不得向与未成年人救助保护工作无直接关系的第三方泄露调查评估内容。若因工作交流、科学研究、教学、新闻报道等原因确实需要引用时，引用人应进行相应的技术处理。

#### 5.2.2.3 评估内容

评估内容应包括：

- 未成年人所处困境情况，包括：陷入困境事件发生的原因和过程、所处困境的类型、所处困境的严重程度等；
- 未成年人的居住环境，包括：家庭房屋的性质、面积、安全性、卫生情况等；
- 未成年人的基本情况：包括：未成年人身心情况与行为表现，未成年人的身体健康情况、智力、精神和心理状态、行为习惯等；
- 未成年人家庭内部关系，包括：家庭成员之间的关系、监护人与未成年人的情感关系等；
- 未成年人的主要亲属情况，包括：父母、祖父母、外祖父母、叔伯姑舅等主要亲属等经济状况、监护能力、监护意愿；主要亲属与困境未成年人的关系亲密程度等；
- 监护人的态度、知识与能力，包括：对子女的照顾情况、对子女的教育情况、监护人的教育水平、收入等基本情况；监护人对未成年人所处困境的认识、理解与判断；对后续保护服务的意愿等；

#### 5.2.2.4 评估结论

评估结束，评估机构应填写《未成年人评估意见书》，见附录 C。

### 5.2.3 干预帮扶

#### 5.2.3.1 总体要求

- 5.2.3.1.1 根据评估结果对未成年人采取干预帮扶措施，开展分类救助保护服务。
- 5.2.3.1.2 若未成年人明显处于暴力或紧急之危险情况下，可先行干预后再给予评估。
- 5.2.3.1.3 未成年人救助保护工作者应经集体讨论，共同制定未成年人服务计划。

#### 5.2.3.2 流浪乞讨

应移交相关机构，按照《流浪乞讨救助管理办法》实施救助。

#### 5.2.3.3 监护缺失

- 5.2.3.3.1 协调公安部门按顺序查找其监护人，调查监护人基本情况和临时监护意愿。无符合条件受托监护人的，应协调社会组织、福利机构、爱心家庭、志愿者等开展替代照料。
- 5.2.3.3.2 由近亲属替代照料的，应定期跟踪随访和评估，组织专业人员开展不低于每月一次的监护指导。
- 5.2.3.3.3 进行不低于每周一次的电话或网络渠道访问，及时知悉未成年人的生活、心理状态。
- 5.2.3.3.4 进行不低于每月一次的定期走访，提供临时照料、学业辅导、心理疏导、情感关怀等服务。
- 5.2.3.3.5 未成年人救助保护机构进行紧急庇护的，未成年人监护人必须签订委托监护承诺书，明确委托社区或民政部门作为临时监护人，并由未成年人监护人承担必要的费用。

#### 5.2.3.4 无力监护

- 5.2.3.4.1 监护人重病重残但能够继续履行监护责任的，应定期跟踪随访和评估，组织专业人员开展不低于每月一次的监护指导。
- 5.2.3.4.2 进行不低于每月一次的定期走访，提供临时照料、学业辅导、心理疏导、情感关怀等服务。
- 5.2.3.4.3 监护人不能继续履行监护责任的，应建议监护人申请变更监护人。

#### 5.2.3.5 缺乏关爱的留守儿童与流动儿童

- 5.2.3.5.1 未成年人救助保护机构应及时联系监护人，督促履行监护责任，并开展不低于每月一次的监护指导。
- 5.2.3.5.2 应对留守儿童进行定期走访，提供学业辅导、心理疏导、情感关怀等服务。

5.2.3.5.3 流动儿童出现突发状况导致监护缺失或者生活无依，未成年人救助保护机构应当为其提供紧急庇护。

#### 5.2.3.6 家庭暴力

5.2.3.6.1 未成年人救护保护机构发现家庭暴力的情况，应立即报警，协助警方紧急处置或带离。

5.2.3.6.2 对警方带离的受家庭暴力之未成年人，为其提供紧急庇护、送医治疗、心理疏导等服务。

5.2.3.6.3 组织专家对监护人开展监护状况评估，必要时应及时申请撤销监护人资格评估。

5.2.3.6.4 未成年人救助保护机构应及时组织专家对未成年人家庭暴力风险进行评估，确定结束紧急庇护的条件与时间。

5.2.3.6.5 结束紧急庇护之后开展为期六个月、每月一次的跟踪走访。

#### 5.2.3.7 家庭贫困、重病重残

5.2.3.7.1 开展每季度一次的定期走访。

5.2.3.7.2 协助困境儿童办理最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、重残救助、明天计划等有关救助。

#### 5.2.3.8 失学辍学

为失学辍学未成年人提供学业辅导、心理疏导等服务。

#### 5.2.3.9 其他需要救助的情况

5.2.3.9.1 根据未成年人的特定需求提供相应救助保护。

5.2.3.9.2 因遭受虐待、遗弃、忽视、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的未成年人，确需临时监护的，由未成年人救助保护机构实施救助保护。

### 5.2.4 紧急保护与临时安置

#### 5.2.4.1 紧急保护情形

5.2.4.1.1 以下情形应提供紧急保护：

——父母双方或监护人服刑在押、吸毒强戒、死亡失踪或被公安部门羁押而监护缺失，经公安部门寻找后确认无其他顺序监护人或顺序监护人无监护能力的；

——被监护人侵害的困境儿童在公安部门调查后，认定被侵害情节严重或者可能构成伤害的，且无其他未实施侵害行为的顺序监护人的；

——未成年人生活无依而无其他顺序监护人的；

——导致未成年人生命处在危险之中的其他情形。

5.2.4.1.2 对遭受家庭暴力（监护侵害）的困境儿童，应立即报警，并按照下列程序处理：

a) 紧急保护困境儿童；

b) 接收公安部门移交困境儿童手续；

c) 临时安置；

d) 会商处理。

5.2.4.1.3 紧急保护以属地管理为原则。非本地户籍人员，在紧急保护工作后，由未成年人救助保护机构联系其户籍地相关部门，处理未成年人的生活、教育、后续处置服务问题。

#### 5.2.4.2 紧急保护形式

##### 5.2.4.2.1 临时安置



对紧急保护的未成年人，应当临时安置到未成年人救助保护机构。由县（区）民政部门、公安部门、未成年人救助保护机构、街道办事处（乡镇）、村（居）民委员会、学校、未成年人亲属、其他相关单位等，依据案件侦办查处情况说明、调查评估报告、监护人接受教育辅导等情况进行会商，形成下一步处置的书面结论。

#### 5.2.4.2.2 临时安置的要求

5.2.4.2.2.1 无符合条件的受托监护人的，具备安置条件的未成年人救助保护机构应及时安置未成年人。

5.2.4.2.2.2 无符合条件的受托监护人且未成年人救助保护机构不具备安置条件的，应将服务对象送至未成年人救助保护机构委托的临时寄养机构、家庭进行安置。

5.2.4.2.2.3 受未成年人救助保护机构委托的临时安置机构应提供以下服务：

——安排专人负责日常生活照料；

——提供饮食、住宿、更换清洗衣被等基本生活保障和学习用品；

——保障未成年人安全，及时送医诊治患病未成年人，为义务教育阶段未成年人提供上学和放学接送；

——每周至少提供1次心理疏导等社会工作服务，定期与学校沟通。

5.2.4.2.2.4 未成年人救助保护机构应当对临时安置未成年人的家庭提供必要的协助，并及时充分了解未成年人的基本情况。

5.2.4.2.2.5 未成年人救助保护机构进行紧急庇护的，未成年人监护人应签订委托监护承诺书，明确委托社区或民政部门作为临时监护人。

## 6 服务评价与改进

6.1 未成年人救助保护机构应制定服务质量满意度测评方案，并安排第三方专业机构实施测评。

6.2 未成年人救助保护机构应建立投诉反馈机制，公示投诉受理和处理的方式、程序和结果，畅通投诉反馈渠道，及时处理服务对象及其家庭所反映的问题。

6.3 未成年人救助保护机构应对测评结果及时进行分析评估，针对不合格事项制订整改措施，不断提高服务质量。

附 录 A  
(资料性附录)  
未成年人救助保护接案登记表

表A.1 未成年人救助保护接案登记表

编 号			受理时间			
受理人						
报告人	姓名			性别		
	单位			联系电话		
报告信息	未成年人 姓名			性别		年龄
	家庭住址					
	监护人 情况					
	救助保护 事由					
初步意见						

附 录 B  
(资料性附录)  
未成年人基本信息表

表B.1 未成年人基本信息表

姓 名		性别		出生年月		照片	
身份证号码				民族			
户籍地址	本市	区 街道 社区		门牌			
	外地	户籍地址					
本市居住地址	区 街道 社区			门牌			
健康状况	<input type="checkbox"/> 健康 <input checked="" type="checkbox"/> 残疾 <input type="checkbox"/> 患病		残疾等级		患病描述		
			残疾证号				
精神情绪	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 紧张 <input type="checkbox"/> 焦虑 <input type="checkbox"/> 不稳定 <input type="checkbox"/> 其他						
就学状况	<input type="checkbox"/> 学龄前 <input type="checkbox"/> 学龄期未就学 <input type="checkbox"/> 小学在读 <input type="checkbox"/> 初中在读 <input type="checkbox"/> 高中在读 <input type="checkbox"/> 小学辍学 <input type="checkbox"/> 初中辍学 <input type="checkbox"/> 高中辍学			就读学校班级			
个人经历	<input type="checkbox"/> 留守 <input type="checkbox"/> 流动 <input type="checkbox"/> 流浪 <input type="checkbox"/> 被拐卖拐骗 <input type="checkbox"/> 涉案 <input type="checkbox"/> 家庭暴力 <input type="checkbox"/> 家庭遗弃 <input type="checkbox"/> 其他				具体描述		
家庭状况	家庭类型	<input type="checkbox"/> 核心家庭 <input type="checkbox"/> 主干家庭 <input type="checkbox"/> 联合家庭 <input type="checkbox"/> 再婚家庭 <input type="checkbox"/> 单亲家庭 <input type="checkbox"/> 其他					
	独生子女	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	家庭成员数		兄弟姐妹数		
	父亲	姓名		身份证号		职业	
		健康状况	<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 残疾 <input type="checkbox"/> 患病		残疾等级		患病描述
母亲	姓名		身份证号		职业		

表 B.1 (续)

		健康状况	<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 残疾 <input type="checkbox"/> 患病		残疾等级		患病描述	
					残疾证号			
	住房数量		住房面积		是否低保或低保边缘户	<input type="checkbox"/> 低保 <input type="checkbox"/> 低保边缘	家庭月收入	
	联系方式							
监护情况	监护人		<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 父母一方缺失（服刑在押、强制戒毒、重病、重残、死亡、失踪等） <input type="checkbox"/> 父母双方缺失（服刑在押、强制戒毒、重病、重残、死亡、失踪等）			具体描述		
	亲子关系		<input type="checkbox"/> 朋友型 <input type="checkbox"/> 溺爱型 <input type="checkbox"/> 专制型 <input type="checkbox"/> 冷漠型 <input type="checkbox"/> 粗暴型					
	监护状况		<input type="checkbox"/> 正常监护 <input type="checkbox"/> 隔代照料 <input type="checkbox"/> 无力监护 <input type="checkbox"/> 监护缺失 <input type="checkbox"/> 其他				具体描述	
初步结论	类型		<input type="checkbox"/> 正常儿童 <input type="checkbox"/> 困境未成年人					
	困境类型		<input type="checkbox"/> 流浪乞讨 <input type="checkbox"/> 监护缺失 <input type="checkbox"/> 留守流动 <input type="checkbox"/> 家庭暴力 <input type="checkbox"/> 特殊困难					

附 录 C  
(资料性附录)  
未成年人评估意见书

表C.1 未成年人评估意见书

姓 名		性 别		出生日期	
家庭住址				联系方式	
困境类型	<input type="checkbox"/> 流浪乞讨 <input type="checkbox"/> 监护缺失 <input type="checkbox"/> 留守流动 <input type="checkbox"/> 家庭暴力 <input type="checkbox"/> 特殊困难 (可多选)			困境等级	<input type="checkbox"/> 一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 三级
基本情况 调查	未成年人所处 困境情况				
	未成年人居住 环境				
	未成年人身心 状态				
	未成年人家庭 关系				
	未成年人监护 人基本情况				
评估情况	监护评估				
	风险评估 (等级)				
	需求评估				
建议					
评估人		单 位 (盖章)		联系方式	

### 参 考 文 献

- [1] 《国务院关于加强困境儿童保障工作的意见》（国发〔2016〕36号）
  - [2] 《南京市未成年人保护条例》（2015）
  - [3] 《江苏省政府办公厅关于完善困境儿童分类保障制度的意见》（苏政办发〔2014〕113号）
  - [4] 《南京市政府关于完善困境儿童分类保障制度的实施意见》（宁政规字〔2016〕6号）
  - [5] 《南京市未成年人保护工作社区服务手册》（2015）
  - [6] 《关于落实困境儿童分类保障制度有关问题的补充意见》（苏民事〔2018〕11号）
  - [7] 《关于进一步健全农村留守儿童和困境儿童关爱服务体系的意见》（民发〔2019〕34号）
-