ICS 03.080
CCS A 16

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 4360—2022

未成年人保护社会组织服务规范

Service specification for social organization of minor protection

2022－09－06 发布

2022－10－06 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目　　次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 总体要求 1
5 环境及设施设备要求 2
6 人员要求 2
7 服务程序 2
7.1 发现 2
7.2 接案 3
7.3 预估 3
7.4 计划 3
7.5 干预 3
7.6 评估 3
7.7 结案 4
7.8 评价改进 4
8 服务管理 4
8.1 质量管理 4
8.2 档案管理 4
8.3 应急管理 4
9 服务监督 4
附录A （资料性） 未成年人基本信息登记表 5
参考文献 9

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：南京市未成年人救助保护中心、江苏省民政厅、南京市民政局、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：季静、朱炜、陈红、吕芳、席琴、杜彬、章小怡、任欣雨、黄晓珊、管旭琳、刘晓倩、张晓琴、张书、梁彦芳、张文明、杜杰。

未成年人保护社会组织服务规范

1 范围

本文件规定了未成年人保护社会组织服务的总体要求、环境及设施设备要求、人员要求、服务程序、服务管理以及服务监督。

本文件适用于未成年人保护社会组织的服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

未成年人保护社会组织 social organization of minor protection

由自然人、法人和其他组织自愿组成，在各级民政部门依法登记，以促进未满18周岁公民成长和发展等各项权利为服务宗旨的非营利性组织。

4 总体要求

4.1 应遵循平等、保密、非歧视和最有利于未成年人原则开展工作，确保实现其生存权、发展权、受保护权和参与权等各项权利。

4.2 应加强区域性和跨部门合作，助推政府、家庭、学校、社会力量及爱心企事业单位的联动，创建保护未成年人人人有责的氛围。

4.3 应接受未成年人保护机构指导和协调，链接相关资源为未成年人提供所需的教育、医疗、法律和心理疏导等各类未成年人保护服务。

4.4 应进入家庭、学校、社区等场所宣传普及未成年人保护相关知识。

4.5 应确保开展的服务对未成年人是安全的，使未成年人免受任何形式的伤害，或可能受伤害的风险。

4.6　应宣传落实强制报告制度，发现未成年人脱离监护单独居住生活或监护人失踪、监护人丧失监护能力或不履行监护责任、疑似遭遇拐卖、疑似遭受暴力、疑似遭受意外伤害或其他不法侵害等情况，应立即向公安、民政、教育等有关部门报告。

5　环境及设施设备要求

5.1　有与业务范围相适应且相对固定的服务场所，场地面积应与日常未成年人到访量匹配，场地环境应安全、对未成年人友好。
5.2　在服务场所显著位置公示行政信息、服务项目、服务时间等信息。
5.3　公共区域内的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求；无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的要求；安全警示标志应符合 GB 2894 的要求。
5.4　室内环境应符合以下要求：
——环境整洁，物品放置有序，墙面、地面、桌面、窗台洁净无灰尘；
——室内空气清新，无异味，空气质量符合 GB/T 18883 的要求。
5.5　根据需求合理划分功能区域，功能区的设置宜符合以下要求：
——未成年人访谈区（心理疏导区）具有私密性，配备沙盘、绘本、游戏治疗等设施；
——教育活动区配备基本文体器材、桌椅等；
——阅读区配备书橱、报架、桌椅等，并配备相应数量且适合不同年龄段的书籍；
——临时庇护区配备适宜卧具、盥洗、厕所等，满足临时庇护生活居住需求；
——有可供开展小组工作的空间。
5.6　配备的硬件设施应与未成年人的需求和年龄相符。

6　人员要求

6.1　应有一半以上工作人员为持证社会工作者或为社会工作相关专业大专以上学历者。
6.2　工作人员在聘用前均应接受背景调查，确保无性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪记录，每年定期查询、复核，如发现工作人员具有上述行为，应及时解聘。
6.3　工作人员应接受岗前和在岗培训，熟练掌握未成年人保护服务相关的理念、专业知识和技能。培训内容包括但不限于：
——未成年人保护相关法律法规及儿童福利政策；
——未成年人保护行为准则；
——未成年人基本权益；
——与其职责相关的专业督导；
——社会工作专业技能及方法。

7　服务程序

7.1　发现

未成年人保护社会组织应主动发现需要服务的未成年人，发现途径包括但不限于：
——主动向社会公开未成年人求助热线电话，鼓励未成年人及其家庭主动求助；
——安排社会工作者进行外展服务，询查和重点探访相结合；
——与政府、学校、社会力量及爱心企事业单位建立专业合作机制，及时互通需要帮扶未成年人信

息。

7.2 接案

7.2.1 对需要干预帮扶的未成年人，应及时接案。

7.2.2 对未成年人风险与需求组织评估，如有身体伤害，应及时就医与治疗；根据具体情况提供必要应急服务，待情况稳定后系统性预估。

7.2.3 在安全、温馨、舒适的会谈环境下，与未成年人（必要时与其主要照顾者）进行会谈。会谈过程中应秉持平等、尊重、真诚、接纳、同理心和非评判原则，建立良好的专业关系。

7.2.4 了解未成年人的求助意愿并进行适当处理，激发非自主求助未成年人的合作意愿。

7.3 预估

7.3.1 选择适当的评估工具和方法，系统性评估未成年人自身困境、家庭困境和社会环境问题。评估内容包括但不限于：

——未成年人基本情况，如生存与营养情况，身体、智力、精神状态和心理状态以及行为表现等；

——家庭内部环境关系，如家庭成员之间的关系、监护人与未成年人的情感关系和互动模式等；

——主要亲属经济情况、关系亲密程度等；

——居住环境，如家庭房屋的性质、面积、安全性、卫生情况、社区人文环境等；

——所处困境情况，如困境类型及严重程度、陷入困境原因和过程等。

7.3.2 记录未成年人的基本信息，形成个人信息档案。《未成年人基本信息登记表》格式见附录 A。

7.3.3 根据评估结果评判未成年人的风险类型及服务需求。结合自身资源和业务范围，确定是否提供服务或转介。对评估结果为红色或黄色的困境未成年人，应紧急介入帮扶。

7.4 计划

应根据未成年人的预评估结果,制定保护服务目标和计划方案。制定方案应尊重未成年人的主体性，宜与其共同拟定计划，计划内容应详细且具有可操作性，有利于未成年人问题或困境的解决。

7.5 干预

7.5.1 应根据未成年人不同的需求，运用适宜的方式提供干预帮扶，服务方式主要包括：

——临时庇护服务；

——家庭支持服务；

——健康教育服务；

——教育辅导服务；

——法律咨询及法律援助服务；

——心理咨询服务；

——链接相关资源提供其他适应未成年人需求的服务。

7.5.2 工作人员在干预帮扶过程应遵守以下要求：

——鼓励未成年人参与，倾听和尊重其意见；

——完善有关未成年人的资料搜集，充分利用未成年人保护社会组织的可用资源；

——用尊重、平等、友善的方式进行询问、观察，形成信任关系。

7.6 评估

7.6.1 应运用多种评估方法，切实了解服务的整体情况，包括工作过程、计划目标的完成情况以及介入效果等，进行总结和评估。

7.6.2　主动邀请未成年人及相关人员参与评估，共享评估结果，并向有关部门报告。

7.7　结案

7.7.1　应帮助未成年人回顾整个过程，强化已有的改变，增进其信心。
7.7.2　妥善处理分离情绪，帮助家庭减少风险因素。

7.8　评价改进

整理结案资料，对疑难个案提供内部交流和督导，对服务过程、服务质量、服务成效等情况进行自我评价和第三方评价，依据评价结果持续改进服务质量。评价方法包括但不限于：

——文件查阅；
——现场观察；
——与工作人员、未成年人、主要照顾者访谈。

8　服务管理

8.1　质量管理

应对所开展的服务进行质量管理，主要工作包括但不限于：

——制定各项管理规章和服务质量标准；
——建立督导机制，在各个服务环节提供专业督导建议；
——服务信息公开，畅通服务反馈信息渠道；
——建立服务质量监督与评价改进机制。

8.2　档案管理

8.2.1　应按分级分类原则建立未成年人保护档案，一人一档，内容包括姓名、性别、年龄、民族、居住地址、宗教信仰、联系方式、监护情况、入学情况、健康状况、家庭经济状况、家庭成员情况等基本信息及在服务过程中形成的资料。
8.2.2　服务过程中形成的资料和基本信息，不应向未成年人保护工作无直接关系的第三方泄漏，确需引用时，应征得未成年人及监护人同意，并进行技术处理，保护隐私权。
8.2.3　未成年人保护档案应由专人加密管理，宜采用信息化手段。

8.3　应急管理

8.3.1　应建立突发事件的报告、处置和协调机制。
8.3.2　应制定应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等各种突发事件和意外伤害的预案，并定期组织演练。
8.3.3　发生突发事件时，应优先救护未成年人。

9　服务监督

9.1　应定期向社会公布服务项目、服务成效和社会资源筹集及使用情况，接受社会监督。
9.2　应采取内部监督、外部监督等形式，建立网络、电话、信件、现场等投诉举报和建议渠道，并向公众公示，对投诉和建议应做到快速响应。

附　录　A
（资料性）
未成年人基本信息登记表

未成年人基本信息登记表见表A.1。

表 A.1　未成年人基本信息登记表

<table>
<tr><td colspan="7">1.　未成年人基本情况</td></tr>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>身份证号</td><td></td><td>户籍状况</td><td colspan="2">□农村社区
□城市社区</td></tr>
<tr><td>性别</td><td>□男 □女</td><td>村（居）儿童主任</td><td>姓　　名：
电话号码：</td><td>民族</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>监护人信息</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>户籍地址</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>现住地址</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>身心状况</td><td colspan="6">□健康
□残疾：
残疾类型：_____
残疾等级：_____
致残时间：_____
□疾病：
□艾滋病病毒感染　□白血病　□先天性心脏病　□尿毒症
□慢性肾功能衰竭　□器官移植　□恶性肿瘤　□颅内良性肿瘤
□上年度医保政策规定的住院和门诊治疗费用1年中自付部分超过2万元的疾病
□其他疾病_____
发育状况：□发育良好
□发育迟缓_____
□发育不良_____
心理及行为状况：
□正常
□异常（请注明具体行为表现）：_____</td></tr>
<tr><td rowspan="5">教育情况</td><td colspan="6">□学龄前　（□未入园 □幼儿园 □特教）
□义务教育（□小学　□初中　□特教）
□高中　（□高中　□中职　□特教）
□高等教育（□大专　□本科）
□其他　（□辍学　□无随班就读能力　□待业　□就业）</td></tr>
<tr><td>参加课外辅导班</td><td colspan="5">□否　□是（□每天　□休息日　□寒暑假）</td></tr>
<tr><td>学校名称</td><td></td><td colspan="2">联系老师</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>年级(班级)</td><td></td><td colspan="2">联系电话</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

表 A.1（续）

<table>
<tr><td>相关经历</td><td colspan="6">☐遭受侵害和虐待（☐性侵害 ☐拐卖 ☐遗弃 ☐虐待 ☐暴力伤害 ☐严重忽视 ☐其他）
情况简述_____
☐失足未成年人（☐追究刑事责任 ☐治安拘留 ☐附条件不诉 ☐严重不良行为）
情况简述_____
☐遭遇突发事件、意外伤害或遭遇其他特殊困难陷入困境
（☐火灾 ☐爆炸 ☐交通事故 ☐人身伤害 ☐其他）
情况简述_____
☐长期在外流浪 ☐外地长期在本地流浪
情况简述_____</td></tr>
<tr><td colspan="7">2. 未成年人家庭情况</td></tr>
<tr><td rowspan="3">父母情况</td><td>父亲姓名</td><td></td><td>身份证号码</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>母亲姓名</td><td></td><td>身份证号码</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">父母当前状况（在符合的状况下打“√”）
父亲：☐健康 ☐自然死亡 ☐宣告死亡 ☐宣告失踪 ☐离家出走 ☐长期外出打工
☐重病（情况简述_____）
☐残疾（☐二级以上残疾 ☐三级四级精神残疾 ☐三级四级智力残疾 ☐其他）
☐失联（☐未报案 ☐已报案 报案时间____年____月、已____个月）
☐服刑在押（羁押时间____年____月、期限____月、剩____月）
☐强制戒毒（隔离时间____年____月、期限____月、剩____月）
对未成年人的照顾情况：
与未成年人的互动情况与关系情况：
对未成年人的态度：
其他需要说明的情形：_____
母亲：☐健康 ☐自然死亡 ☐宣告死亡 ☐宣告失踪 ☐离家出走 ☐长期外出打工
☐重病（情况简述_____）
☐残疾（☐二级以上残疾 ☐三级四级精神残疾 ☐三级四级智力残疾 ☐其他）
☐失联（☐未报案 ☐已报案 报案时间____年____月、已____个月）
☐服刑在押（羁押时间____年____月、期限____月、剩____月）
☐强制戒毒（隔离时间____年____月、期限____月、剩____月）
对未成年人的照顾情况：
与未成年人的互动情况与关系情况：
对未成年人的态度：
其他需要说明的情形：_____</td></tr>
</table>

表 A.1（续）

<table>
<tr><td rowspan="5">实际监护人情况</td><td>姓名</td><td>与未成年人关系</td><td>身份证号码</td><td>身体状况</td><td>联系电话</td><td>教育程度</td><td>是否同住</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="7">对未成年人的照顾情况：
与未成年人的互动情况与关系情况：
对未成年人的态度：</td></tr>
<tr><td>家庭经济情况</td><td colspan="6">☐非贫困家庭　☐低收入家庭
低收入类型：
☐最低生活保障　☐特困供养
☐支出型困难家庭　☐低保边缘户
☐其他，情形简述_____</td></tr>
<tr><td>成长关爱需求</td><td colspan="6">未成年人主要诉求：_____；
家庭主要诉求：_____；</td></tr>
<tr><td colspan="7">3.未成年人保障情况</td></tr>
<tr><td>生活保障情况</td><td colspan="6">☐未保障　☐已保障
保障方式：☐困境儿童保障_____
☐残疾人保障（☐生活补贴　☐护理补贴）
☐低收入家庭保障_____
☐其他_____
发放金额：_____
发放周期：☐每月　☐每季　☐半年一次　☐一年一次
发放方式：☐现金　☐社会化打卡发放
收领人：_____（与未成年人关系_____）</td></tr>
<tr><td>教育资助情况</td><td colspan="6">☐无
☐有，☐免学杂费　☐免书本费　☐减保教费_____元/年
☐教育资助_____ 元/年
☐孤儿助学项目资助_____ 元/年
☐慈善圆梦行动_____ 元/年
☐其他 _____
在教育环境中被关怀状况：☐很好　☐较好　☐中等　☐较差　☐很差
在教育环境中被欺凌情况：☐经常　☐偶尔　☐无</td></tr>
<tr><td>医疗救助情况</td><td colspan="6">1.基本医疗保险：☐政府资助参保　☐自费参保　☐未参保
2.商业意外保险：☐政府资助参保　☐自费参保　☐未参保
3.患病救助情况：☐大病慈善救助　☐明天计划　☐其他_____
4.有病不能医的状况：☐长期　☐经常　☐偶尔　☐无</td></tr>
</table>

表 A.1（续）

康复救助情况	康复训练： ☐已参加，康复机构_____，康复效果 _____， ☐未参加，原因：☐交通因素 ☐家庭人力因素 ☐不知道政策 ☐康复效果不佳 ☐其他 _____ 矫治器具配备： ☐已配备（☐验配 配假肢或矫形器、适配轮椅、坐姿椅、站立架、助行器 ☐配基本型人工耳蜗)；☐未收取费用 ☐未配备（☐不需要 ☐不知道 ☐不符合政策） 需要康复而无法获得康复的情况：☐长期 ☐经常 ☐偶尔 ☐无
司法援助情况	是否需要援助 ☐否 ☐是，情况简述 _____ 司法援助能否满足需求：☐非常欠缺 ☐基本满足 ☐能够满足
群团组织及社会关爱情况	☐无 ☐有，☐志愿者结对，情况简述_____ ☐部门（单位）结对，情况简述_____ ☐社会捐助，情况简述：_____ ☐其他，情况简述：_____ 社会关爱能否满足需求：☐非常欠缺 ☐基本满足 ☐能够满足
案例来源与求助过程	

参 考 文 献

[1] GB/T 28224—2011 流浪未成年人救助保护机构服务
[2] GB 50099—2011 中小学校设计规范
[3] GB 50763—2012 无障碍设计规范
[4] MZ/T 086—2017 受监护侵害未成年人保护工作指引
[5] DB32/T 3453—2018 农村留守儿童关爱保护规范
[6] DB32/T 3830—2020 未成年人救助保护机构服务规范
[7] 中华人民共和国未成年人保护法 (2020年国家主席令第57号)
[8] 中华人民共和国突发事件应对法 (2007年国家主席令第69号)
[9] 关于依法处理监护人侵害未成年人权益行为若干问题的意见 法发〔2014〕24号