

## 未成年人救助保护机构服务指南

（征求意见稿）

单位：黑龙江省儿童福利和收养中心

联系人：凌萍 18104617677

邮箱：81729355@qq.com

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

# 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 服务原则 .....	1
5 服务内容 .....	1
5.1 紧急保护 .....	2
5.2 临时安置 .....	2
5.3 定期探访 .....	2
5.4 家庭监护指导 .....	2
5.5 法律援助服务 .....	2
5.6 政策支持与倡导 .....	2
5.7 基层工作队伍能力建设 .....	2
5.8 未成年人保护宣传倡导 .....	2
6 服务流程 .....	2
6.1 发现受理 .....	2
6.2 评估 .....	3
6.3 服务转介 .....	3
6.4 干预帮扶 .....	3
6.5 结案 .....	3
7 服务保障 .....	3
7.2 人员要求 .....	4
7.3 场所要求 .....	4
8 服务评价与改进 .....	4
附录 A（资料性） 未成年人救助保护接案登记表 .....	5
附录 B（资料性） 未成年人基本信息登记表 .....	6
附录 C（资料性） 未成年人救助保护评估意见书 .....	7
附录 D（资料性） 未成年人救助保护临时安置表 .....	8
附录 E（资料性） 未成年人救助保护帮扶转介表 .....	9
附录 F（资料性） 未成年人救助保护服务计划表 .....	10
附录 G（资料性） 未成年人救助保护服务记录表 .....	11
附录 H（资料性） 未成人救助保护服务结案表 .....	12
参考文献 .....	13

## 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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 未成年人救助保护机构服务指南

## 1 范围

本文件提供了未成年人救助保护机构服务的指南，给出了服务原则、服务内容、服务流程、服务保障、服务评价与改进等方面的信息。

本文件适用于未成年人救助保护机构的服务指导。

## 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。

MZ/T 010 儿童福利机构基本规范

MZ/T 086 受监护侵害未成年人保护工作指引

MZ/T 167 儿童福利机构社会工作规范

## 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

对生活无着的流浪乞讨、遭受监护侵害、暂时无监护等未成年人实施救助、承担临时监护责任和对农村留守儿童和困境儿童实施关爱的专门服务机构。

### 3.2

#### 未成年人保护服务

对预防和处置未成年人遭受忽视、遗弃、虐待、剥削、拐卖、性侵害等开展的社会服务。

## 4 服务原则

4.1 坚持依法保障未成年人的生存权、发展权、受保护权和参与权。

4.2 坚持以未成年人为中心，从未成年人身心发展特点和利益出发，最大限度保障未成年人权益。

4.3 未成年人救助保护工作者宜保障未成年人享有平等的权利与机会，不因民族、种族、性别、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况使未成年人受到歧视。

4.4 未成年人救助保护工作者宜鼓励和支持未成年人参与同自身利益相关的服务活动，尊重其在权利和能力范围之内的自我决定和行动。

4.5 未成年人救助保护工作者如遇对未成年人无法避免造成伤害的事件，宜选择对未成年人造成最小伤害的方案，或最易伤害恢复的方案。

4.6 未成年人救助保护工作者宜尊重和保护未成年人名誉权、荣誉权、隐私权和肖像权，未成年人的姓名、住址、学校、家庭情况等隐私信息，除法律规定以外，不宜提供给任何单位和个人。

## 5 服务内容

## 5.1 紧急保护

未成年人救助保护机构发现未成年人处于监护缺失、生活无依，面临人身安全威胁或其他危险情况时，宜与相关部门单位密切联系、及时互通，将未成年人第一时间带离危险境地，实施紧急救助保护并做好安置，宜符合MZ/T 167规定。

## 5.2 临时安置

未成年人救助保护机构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承担临时监护责任并对其进行临时安置，包括日常生活照料、医疗卫生、安全保障、身心康复、文体娱乐和入学就读等符合未成年人发展需求的服务。

## 5.3 定期探访

未成年人救助保护机构宜定期组织开展本地区散居孤儿、事实无人抚养儿童、留守儿童以及其他困境儿童的家庭走访，动态掌握未成年人的生活、健康、教育、心理、行为状况，以及监护人监护职责落实情况，并对未成年人的基本生活状况和家庭监护情况开展评估，发现未成年人受到侵害、或疑似受到侵害或面临其他危险情形的，宜立即进行伤害风险评估和处置，并及时向有关部门报告。

## 5.4 家庭监护指导

未成年人救助保护机构宜对辖区内的未成年人家庭开展家庭监护指导、家庭教育、家庭监护支持等服务。

## 5.5 法律援助服务

未成年人救助保护机构宜对有法律援助或司法救助需求的未成年人，依法申请法律援助服务或向相关机构提出司法救助申请，必要时宜聘请法律专业人员协助处理。

## 5.6 政策支持与倡导

未成年人救助保护机构宜为乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会提供政策指导和技术支持。

## 5.7 基层工作队伍能力建设

未成年人救助保护机构宜定期组织儿童督导员、儿童主任在信息摸底排查、登记建档、发现报告、动态更新等方面的业务培训。

## 5.8 未成年人保护宣传倡导

未成年人救助保护机构宜对组织散居孤儿、事实无人抚养儿童、留守儿童以及其他困境儿童的未成年人保护政策进行宣传，培育、引进和倡导社会组织参与未成年人关爱保护和保障工作，开展形式多样的未成年人救助保护活动。

# 6 服务流程

## 6.1 发现受理

6.1.1 未成年人救助保护机构宜向社会公开未成年人保护热线电话，主动发现需要保护的未成年人并及时提供服务。

6.1.2 对于学校、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的未成年人，未成年人救助保护机构应及时受理，记录基本信息并填写《未成年人救助保护接案登记表》，见附录 A。

6.1.3 未成年人救助保护工作者根据受理信息，宜按照 MZ/T 086 调查评估程序联系未成年人及其监护人或亲属调查核实其基本信息和困境情况，初步判断未成年人需求及风险，并填写《未成年人基本信息登记表》，见附录 B。

## 6.2 评估

6.2.1 未成年人救助保护机构在对未成年人开展评估时宜遵循多方评估、科学客观、隐私保护和未成年人参与的原则。

6.2.2 评估内容宜综合反映未成年人当前状况，包括但不限于困境情况、居住环境、家庭状况、教育状况、监护情况和风险评估，并填写《未成年人救助保护调查评估意见书》，见附录 C。

## 6.3 服务转介

6.3.1 建立未成年人救助保护工作协调机制和转介制度，明确转介流程和要求等。

6.3.2 建立转介服务档案，对转介服务对象进行登记、跟踪服务，并填写《未成年人救助保护帮扶转介表》，见附录 D。

## 6.4 干预帮扶

6.4.1 根据评估结果对监护缺失、监护不当、监护侵害和其他有需求的未成年人开展分类救助保护服务。

6.4.2 若未成年人明显处于暴力或紧急之危险情况下，宜对其紧急保护或临时安置的可先行干预后再给予评估。开展临时安置填写《未成年人救助保护临时安置表》，见附录 E。

6.4.3 根据未成年人个案情况，多部门协同解决未成年人困境问题时，宜召开个案会商会议，与有关部门讨论解决个案工作中遇到的问题。

6.4.4 根据未成年人及其家庭情况，如开展个案服务或心理咨询，可委托符合资质的社会工作者或心理咨询师开展个案服务，并做好相关记录，表格见附录 F、附录 G、附录 H。

## 6.5 结案

6.5.1 对于监护人前来接领或转介到其他机构的未成年人，可以办理结案手续。

6.5.2 办理结案手续后，宜填写完成相关的档案记录；转介宜办理转介手续并填写完成相关档案记录。

## 7 服务保障

7.1.1 未成年人救助保护机构宜建立各项管理制度，包括个案管理制度，定期分析评估制度，流程管理制度、质量管理制度等。

7.1.2 市、县（区）宜设置独立的未成年人救助保护机构，机构内设备设施宜按照 MZ/T 010 中的要求进行设置。

7.1.3 条件不成熟的县（区）级未成年人救助保护机构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，可依托儿童福利机构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。

7.1.4 未成年人救助保护机构宜设置统一标识，在显著位置悬挂标识牌，格式为“xx 市、县（区）未成年人救助保护中心”，各市、县（区）样式、规格保持一致，同时设置指引牌，标明未成年人救助保

护机构的名称、方向和距离等，并在市、县（区）区划地图、电子地图上进行标识。

7.1.5 未成年人救助保护机构宜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。

## 7.2 人员要求

7.2.1 未成年人救助保护机构宜配备专职未成年人救助保护工作者。

7.2.2 未成年人救助保护工作者宜具备大专及以上学历，或持有社会工作者职业资格证书；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。

7.2.3 未成年人救助保护工作者宜具备良好的沟通能力和亲和力；尊重未成年人的人格尊严，保护未成年人的隐私；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。

## 7.3 场所要求

7.3.1 未成年人救助保护机构宜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。

7.3.2 服务场所空间布局设置宜充分考虑未成年人的身心特点，宜符合MZ/T 010的要求。安全卫生、实用美观，舒适温馨，满足临时监护、长期监护等未成年人饮食、住宿、医疗、娱乐等方面的需求。

## 8 服务评价与改进

8.1 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，对投诉意见进行分析，对不合格事项进行整改。

8.2 定期开展服务满意度测评。

8.3 定期开展工作总结，分析汇总工作中出现的问题。

8.4 每年定期开展工作评价，具备条件的可邀请第三方评价，形成评价报告、改进计划和措施。

8.5 对整改事项进行跟踪与评估。

## 附录 A

(资料性)

## 未成年人救助保护接案登记表

未成年人救助保护接案登记表的样式见表A.1。

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			
发现渠道	<input type="checkbox"/> 主动发现 <input type="checkbox"/> 未成年人主动求助 <input type="checkbox"/> 转介 <input type="checkbox"/> 热线 <input type="checkbox"/> 其他 (        )		
报告人	姓名		性别
	单位		联系电话
未成年人信息	未成年人姓名		性别
	身份证号		家庭住址
	监护人情况		
	救助保护事由		
危机程度	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明：		
是否紧急保护	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 说明：		
初步意见			

## 附 录 B

(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的样式见表B.1。

表B.1 未成年人基本信息登记表

编号		姓名		性别	
身份证号		民族		年龄	
户籍所在地				户籍性质	
未成年人现住址				联系方式	
1. 健康状况					
<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 一般或较弱 <input type="checkbox"/> 慢性病 <input type="checkbox"/> 重病 <input type="checkbox"/> 残疾 <input type="checkbox"/> 未说明情况 <input type="checkbox"/> 其他：( )					
2. 生活情况					
①学业状况： <input type="checkbox"/> 学龄前 <input type="checkbox"/> 未就读 <input type="checkbox"/> 在读 <input type="checkbox"/> 毕业 <input type="checkbox"/> 肄业 <input type="checkbox"/> 结业 <input type="checkbox"/> 休学 <input type="checkbox"/> 其他					
②监护类型： <input type="checkbox"/> 监护情况良好 <input type="checkbox"/> 监护情况一般 <input type="checkbox"/> 监护落实不到位					
③其他特殊情况： <input type="checkbox"/> 轻微涉法 <input type="checkbox"/> 吸毒 <input type="checkbox"/> 酗酒 <input type="checkbox"/> 流浪乞讨 <input type="checkbox"/> 其他：( ) <input type="checkbox"/> 无					
④社会福利、救助、帮扶落实情况：					
<input type="checkbox"/> 建档立卡贫困户 <input type="checkbox"/> 最低生活保障 <input type="checkbox"/> 特困供养 <input type="checkbox"/> 临时救助 <input type="checkbox"/> 医疗救助 <input type="checkbox"/> 住房救助 <input type="checkbox"/> 康复救助 <input type="checkbox"/> 困难残疾人生活补助 <input type="checkbox"/> 重度残疾人护理补助 <input type="checkbox"/> 孤儿津贴 <input type="checkbox"/> 事实无人抚养儿童生活补贴 <input type="checkbox"/> 其他：( ) <input type="checkbox"/> 无					
⑤发生遭受监护人侵害的情况：					
<input type="checkbox"/> 监护人不履行监护责任 <input type="checkbox"/> 遭受监护人精神暴力 <input type="checkbox"/> 遭受监护人身体暴力 <input type="checkbox"/> 遭受监护人性侵 <input type="checkbox"/> 遭受监护人胁迫、诱骗、利用非法牟利 <input type="checkbox"/> 其他：( ) <input type="checkbox"/> 未遭受监护人侵害					
3. 监护人信息					
姓名	身份证号	关系	职业	是否同住	联系电话
4. 面临的问题和需要					
<input type="checkbox"/> 生存需要 <input type="checkbox"/> 发展需要 <input type="checkbox"/> 受保护需要 <input type="checkbox"/> 社会化需要 请具体说明：					
5. 帮扶建议					
<input type="checkbox"/> 经济帮扶 <input type="checkbox"/> 监护落实 <input type="checkbox"/> 户籍落实 <input type="checkbox"/> 教育帮扶 <input type="checkbox"/> 医疗帮扶 <input type="checkbox"/> 心理关爱 <input type="checkbox"/> 其他 ( ) 请具体说明：					

## 附录 C

(资料性)

## 未成年人救助保护评估意见书

未成年人救助保护评估意见书的样式见表C.1。

表C.1 未成年人救助保护评估意见书

姓名		性别		出生日期		民族	
身份证号							
困境类型	<input type="checkbox"/> 孤儿/事实无人抚养 <input type="checkbox"/> 监护缺失/监护不当 <input type="checkbox"/> 身心障碍 <input type="checkbox"/> 遗弃拐卖 <input type="checkbox"/> 暴力侵害 <input type="checkbox"/> 生活保障缺失 <input type="checkbox"/> 其他						
基本情况	未成年人危机情况						
	未成年人居住环境						
	未成年人身心状态						
	未成年人家庭关系						
	未成年人教育状况						
评估情况	监护评估						
	风险评估						
	需求评估						
危机程度	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明：						
救助类别	<input type="checkbox"/> 长期监护 <input type="checkbox"/> 临时监护 <input type="checkbox"/> 指定监护 <input type="checkbox"/> 紧急安置 <input type="checkbox"/> 监护指导 <input type="checkbox"/> 其他（        ）						
是否转介	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			转介单位			
评估意见				民政部门 审核意见			

## 附录 D

(资料性)

## 未成年人救助保护临时安置表

未成年人救助保护临时安置表见表D.1。

表D.1 未成年人救助保护临时安置表

编号		姓名		性别	
身份证号		民族		年龄	
户籍所在地				户籍性质	
现住址				联系方式	
安置方式	<input type="checkbox"/> 未保机构自养育 <input type="checkbox"/> 委托儿童福利机构养育 <input type="checkbox"/> 委托其他民政机构养育 <input type="checkbox"/> 委托其他社会机构养育 具体说明:				
照料计划	年月日——年月日, 共计天				
临时安置照料人信息					
姓名	身份证号	联系方式	地址		

## 附录 E

(资料性)

## 未成年人救助保护帮扶转介表

未成年人救助保护帮扶转介表见表E.1。

表E.1 未成年人救助保护帮扶转介表

编号		姓名		性别	
身份证号		民族		年龄	
户籍所在地				户籍性质	
现住址				联系方式	
帮扶转介类型	<input type="checkbox"/> 经济帮扶 <input type="checkbox"/> 监护落实 <input type="checkbox"/> 户籍落实 <input type="checkbox"/> 教育帮扶 <input type="checkbox"/> 医疗帮扶 <input type="checkbox"/> 心理关爱 <input type="checkbox"/> 其他 (            )				
帮扶转介单位	单位名称				
	单位地址				
	帮扶负责人				
	帮扶负责人职务				
具体帮扶措施					
帮扶时间	年 月 日——年 月 日				

附 录 F  
(资料性)  
未成年人救助保护服务计划表

未成年人救助保护服务计划表见表F.1。

表F.1 未成年人救助保护服务计划表

未成年人姓名：

编号：

问题描述	预期目标	具体行动	预计执行时间	执行者	备注

未成年人救助保护工作者姓名：

日期：

附 录 G  
(资料性)  
未成年人救助保护服务记录表

未成年人救助保护服务记录表见表G.1。

表G.1 未成年人救助保护服务记录表

编号：

未成年人姓名		未成年人救助保护工作者 姓名	
日 期		地 点	
次 数	第____次	时 段	
服务形式			
服务目标			
服务过程(概述)			
服务小结			
下一步服务计划与建议			
未成年人救助保护 工作者(签名)		日期	



参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国民法典》（2020）
  - [2] 《中华人民共和国未成年人保护法》（2020）
  - [3] 《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）
-