

DB42

湖北省地方标准

DB42/T 2000—2023

未成年人保护工作站服务规范

Specification for service of protecting children workstations

地方标准信息服务平台

2023 - 04 - 12 发布

2023 - 06 - 12 实施

湖北省市场监督管理局 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 服务原则	1
5 基本要求	2
6 服务内容及要求	3
7 服务评价与改进	4
附录 A（规范性） 未成年人保护工作站标识	5
参考文献	6

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

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。

本文件由湖北省民政服务标准化技术委员会（HUBS/TC05）提出并归口。

本文件起草单位：荆州市社会救助服务中心（荆州市未成年人社会保护中心）、湖北省标准化与质量研究院、荆州市四叶草社会工作服务中心、长江大学。

本文件主要起草人：李云中、徐前权、邹丹、张璐颖、杨琪、陈欢、卢文博、熊唯、孙巍、邓希妍、朱玉龙、朱雪芹、何剑、胡昊天、吴洋、黄正云、姚佳。

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省民政服务标准化技术委员会，联系电话：027-88226002，邮箱：hbsbyfws@126.com；对本文件的有关修改意见、建议请反馈至荆州市社会救助服务中心（荆州市未成年人社会保护中心），联系电话：0716-8216858。

地方标准信息服务平台

未成年人保护工作站服务规范

1 范围

本文件规定了湖北省未成年人保护工作站的服务原则、基本要求、服务内容及质量要求、服务评价与改进。

本文件适用于乡镇（街道）设立的，为未成年人提供关爱保护的专门场所使用。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

未成年人保护工作站 workstations for protecting children

乡镇人民政府和街道办事处设立的，向未成年人提供关爱保护服务的场所。

注：以下简称未保站。

3.2

儿童督导员 child supervisors

乡镇人民政府(街道办事处)负责儿童关爱服务及督导村（居）儿童主任工作的人员。

3.3

儿童主任 barefoot social workers

村(居)民委员会负责儿童关爱服务工作的人员。

3.4

留守儿童 children left behind in rural areas by migrant parents

因父母双方连续外出务工三个月以上或一方连续外出务工三个月以上，另一方无监护能力，无法与父母正常共同生活的不满十六周岁的未成年人。

3.5

困境儿童 vulnerable children

因家庭贫困导致生活、就医、就学等困难的未成年人，因自身残疾导致康复、照料、护理和社会融入等困难的未成年人，以及因家庭监护缺失或监护不当遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童。

4 服务原则

4.1 最有利于未成年人原则

在处理涉及未成年人事项时，优先考虑未成年人的各项合法权益和需求，综合权衡各方面因素，选择最有利于未成年人的方案，采取最有利于未成年人的措施，实现未成年人利益最大化。

4.2 全面参与原则

在开展未成年人保护工作的过程中，充分发挥未保站枢纽作用，整合、联动多方资源，共同守护未成年人健康成长。

4.3 因地制宜原则

结合本地区地理、交通、服务半径、经济社会发展水平等因素，分类施策开展未成年人保护工作。

5 基本要求

5.1 工作场所

5.1.1 未保站应按照附录 A 的要求设置统一标识，选址宜充分考虑交通便捷、环境安全等因素，办公场所不宜少于 10 m²，室内室外活动场所不宜少于 50 m²。

5.1.2 工作场所宜依托现有的党群服务中心、社区文化活动中心、镇（街）儿童服务中心、辖区内学校、社会组织服务中心等资源合理设置。

5.1.3 未保站宜设置在建筑物一层，如设在多层或高层建筑二楼及以上，站内窗户等设施应安装防护设施。

5.1.4 乡镇（街道）应提供固定场所用于开展未成年人保护事务性工作，应提供 1 间及以上的办公室用于日常办理未成年人相关事务。

5.1.5 未保站可设置提供未成年人服务的多种功能区，包括但不限于文化娱乐、体育运动、心理疏导、课业辅导、未成年人临时庇护等功能区。

5.2 工作人员

5.2.1 应根据乡镇（街道）未成年人人数，按照 1:2500 的比例合理设置从事未成年人保护工作的人员数量。

5.2.2 未保站应设站长 1 名，可由乡镇（街道）儿童督导员兼任或其他专兼职人员兼任。

5.2.3 儿童督导员和受委托的专业社会服务机构应在本区域内招募和培育本土志愿者。

5.2.4 未保站应配备至少 1 名日常工作人员，可由乡镇从事未成年人保护工作的人员兼任或受委托的专业社会服务机构人员兼任。

5.2.5 未保站应指导村（居）民委员会配备专（兼）职儿童主任，组织儿童主任培训，督导其日常工作。

5.2.6 未保站可邀请心理咨询师、社会工作者、律师等专业人士协助开展日常工作。

5.2.7 未保站应引导辖区内表现积极的返乡大学生、退休教师等志愿者和相关专业人员成为未成年人保护工作骨干，参与辖区内未成年人保护工作。

5.3 运营管理

5.3.1 未保站应建立合理的组织架构和内部分工制度，包括但不限于人员管理、财务管理、档案管理、物资管理等制度。

5.3.2 未保站应建立规范的服务流程，包括接待、受理、跟进、回访等流程。

5.3.3 未保站应制定年度工作计划，结合各辖区实际情况，指导村（居）完成工作计划的制定。

5.4 安全管理

5.4.1 应急预案

5.4.1.1 应制定防噎食、防走失、防烫伤、防跌倒、防触电、防地震、防食品药品误食、防公共突发事件、火灾、突发疫情、汛情等事件的应急预案，以上情形每年演练应不少于1次。

5.4.1.2 应制定突发事件报告制度。按照突发事件报告的相关规定逐级报告。

5.4.1.3 未保站工作人员应签订安全责任书，逐级落实安全责任，责任到人。

5.4.2 安全教育

5.4.2.1 应制定安全教育年度培训计划。

5.4.2.2 未保站工作人员应接受安全知识培训，熟悉安全知识。

5.4.2.3 相关第三方、志愿者和从事维修、保养、装修等短期工作人员应接受未保站关于用电、禁烟、火种使用、门禁使用、尖锐物品管理等安全教育。

6 服务内容及要求

6.1 日常服务

未保站的日常服务内容包括但不限于以下：

- a) 法律政策宣传服务。提供《民法典》《未成年人保护法》《刑法》《反家庭暴力法》《家庭教育促进法》《义务教育法》《预防未成年人犯罪法》等相关法律和政策宣传；
- b) 思想道德建设。整合德育资源，向未成年人提供核心价值观、爱国主义教育、革命传统教育、中华传统美德教育和民主法制教育；
- c) 服务档案建立。按照“一人一档”的要求建立未成年人服务档案，重点关注留守儿童、困境儿童、孤儿以及事实无人抚养儿童等对象；
- d) 政策咨询服务。接待未成年人保护和儿童福利相关的政策咨询，协助申请和办理各类未成年人救助和福利事项，对符合条件的未成年人落实政策保障；
- e) 重点个案跟进走访。对辖区内发现报告的高风险、疑似受伤害或受监护侵害的未成年人提供跟进走访、评估、权益维护、临时庇护等服务；
- f) 信息录入。动态更新、及时录入辖区未成年人的信息数据；
- g) 教育服务。组织开展未成年人安全教育、家庭教育、性教育、中华民族传统主题教育、社会主义核心价值观等教育活动；
- h) 文体娱乐服务。组织开展未成年人学习类、音乐类、手工类、生活技能类等文体娱乐活动。

6.2 家庭监护支持和干预服务

未保站应为监护能力不足和监护失当的家庭提供监护支持和干预服务，服务内容包括但不限于：

- a) 监护支持服务。评估家庭监护能力，对监护能力不足的家庭提供必要的政策支持和育儿指导；
- b) 亲子教育和亲职教育服务。帮助未成年人父母树立正确的教育观念，规范教育行为；
- c) 紧急干预服务。对拒不履行监护职责或监护失当造成未成年人受伤害的情形，及时制止、庇护，并向公安、妇联等有关部门报告、协助处置等。

6.3 探访服务

未保站工作人员应通过定期上门入户、电话视频等方式，了解掌握未成年人生活情况。重点走访人群及频次应符合以下要求：

- a) 孤儿、事实无人抚养儿童，每月上门探访不少于2次；
- b) 农村留守儿童、困境儿童，每季度上门探访不少于3次；

- c) 因监护人服刑、吸毒、重病、遗弃、经常性忽视、家庭暴力等原因导致监护情况较差、失学辍学、无户籍以及多重困境等重点对象，每月上门探访不少于 2 次；
- d) 遭遇重大变故的未成年人，在重大变故发生后应在 24 h 内上门探访。

6.4 受突发事件造成监护缺失的未成年人救助服务

未保站对监护缺失的未成年人应按以下要求提供紧急救助服务：

- a) 在乡镇人民政府（街道办事处）的领导下，指导辖区村（居）对未成年人监护情况全面摸底，及时核实情况；
- b) 对村（居）、辖区居民及摸排的监护缺失未成年人信息统一报送至上级民政部门，建立台账，动态监测；
- c) 为出现特定紧急情况的未成年人提供临时庇护和基本生活照料服务；
- d) 对监护缺失的未成年人提供心理疏导和情绪支持服务，并链接政府和社会资源提供有效监护或帮扶；
- e) 为监护缺失适龄未成年人联系学校或相关教育部门，提供就学保障的指导和服务；
- f) 对因突发事件造成与监护人失散的未成年人，及时向公安部门通报进行寻亲。

6.5 危机个案的处置服务

对实际工作中遇到高风险、受伤害的未成年人，未保站应按以下要求提供危机干预和紧急处置服务：

- a) 若未成年人处于危机状态，应将未成年人及时带离现场并提供临时庇护服务；
- b) 应及时向上级民政部门、公安部门报告个案执行情况；
- c) 应对未成年人提供临时照料和评估工作；
- d) 委托专业心理咨询师、社会工作者、律师等专业人士为有危害风险的未成年人提供服务；
- e) 协助未成年人救助保护机构、社会工作者等开展个案跟进、回访工作。

6.6 个案转介服务

未保站应按以下要求提供个案转介服务：

- a) 宜搭建与青年联合会、社工服务站等服务阵地的沟通平台，主动联系社会组织或机构加入沟通平台，与合适的机构确立意向合作关系，建立个案评估及转介关系；
- b) 应全程参与转介工作，保持与服务对象以及所转介机构的联系，跟进服务进展，签署保密协议。

7 服务评价与改进

7.1 应建立全面有效的服务评价管理制度，自觉接受服务对象、有关职能部门和社会的监督，定期开展服务质量满意度测评。

7.2 应依据服务评价结果，制定整改措施，持续改进服务质量，保存持续改进记录。

附录 A
(规范性)
未成年人保护工作站标识

未成年人保护工作站标识如图A.1所示。



图A.1 未成年人保护工作站标识

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] MZ/T 086—2017 受监护侵害未成年人保护工作指引
 - [2] 中华人民共和国未成年人保护法
 - [3] 关于加强困境儿童保障工作的意见. 国务院（国发〔2016〕36号）
 - [4] 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. 民政部. 教育部. 公安部. 司法部. 财政部. 人力资源社会保障部. 国务院妇儿工委办公室. 共青团中央. 全国妇联. 中国残联(民发〔2019〕34号)
 - [5] 关于进一步加强事实无人抚养儿童保障工作的意见. 中华人民共和国民政部（民发〔2019〕62号）
 - [6] 关于做好因突发事件影响造成监护缺失的未成年人救助保护工作的意见. 中华人民共和国民政部（民发〔2021〕5号）
-

地方标准信息服务平台