

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 246—2025

儿童福利机构社会适应服务规范

Specification for social adaptation service in child welfare institution

2025 – 12 – 8 发布

2025 – 12 – 8 实施

中 华 人 民 共 和 国 民 政 部 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 服务原则.....	1
5 基本要求.....	1
6 服务内容与要求.....	2
7 服务流程.....	3
8 评价与改进.....	4
参考文献.....	5

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出并归口。

本文件起草单位：广州市社会（儿童）福利院、中央财经大学、北京市昌平区英博社会工作服务中心、宁夏回族自治区儿童福利院、郑州市儿童福利院、哈尔滨市儿童福利院、桂林市社会福利院、沈阳市儿童福利院、太原市儿童福利院。

本文件主要起草人：杨杰文、袁德润、熊速灵、方舒、李明洋、谭绍珍、张莹莹、于少红、包连云、常嵘、田敏、冯继红、戎燕。

儿童福利机构社会适应服务规范

1 范围

本文件规定了儿童福利机构社会适应服务的服务原则、基本要求、服务内容与要求、服务流程、评价与改进。

本文件适用于儿童福利机构向所养育儿童开展的社会适应服务。

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

社会适应服务 social adaptation service

儿童福利机构为提高所养育儿童的社会适应能力而开展的各项服务活动。

4 服务原则

4.1 尊重儿童主体地位

尊重儿童社会适应的主体地位，调动其主动性，创造参与机会，通过促进儿童自身发展，提高其社会适应能力。

4.2 个别化服务

理解、接纳和支持儿童独特的感受、表现和个性化的需求，改善服务内容和方式，运用个别化服务的理念和方法，为儿童提供针对性服务。

5 基本要求

5.1 应建立社会适应服务相关制度措施，完善服务流程和应急预案。

5.2 应配备与社会适应服务相关的人员，人员宜包括孤残儿童护理员、社会工作者、教学人员、医护人员、心理咨询师。社会适应服务人员应了解儿童福利机构收留、抚养儿童身心特点，掌握社会适应服务技能，具备与儿童良好互动的能力，经培训并考核合格后方可上岗。

5.3 应设置与服务相关的场所。场所应通风良好、光线柔和，空气清新、无异味，满足无障碍需求。应配置与服务相关的设施设备和用品。设施设备和用品应性能完好、清洁卫生，其安全防护措施应和儿童能力相适应。

5.4 服务过程中，应注重保护儿童隐私，对相关服务信息严格保密，应观察儿童身体状况、情绪变化，发现异常，立即停止服务，报告并采取措施。

6 服务内容与要求

6.1 情感关爱

- 6.1.1 应对儿童的情感需求保持充分的关注和耐心，倾听、理解儿童的想法和感受，帮助儿童建立身心压力释放渠道，疏导化解儿童的负面情绪。
- 6.1.2 应对面临学业压力等现实困难的儿童，给予安慰、鼓励和耐心的指导、调适。
- 6.1.3 应给予儿童关爱陪伴，通过给予生活关怀，开展阅读、游戏等活动，培养安全、稳定、健康的情感依恋关系。
- 6.1.4 应对青春期儿童的心理变化给予关注、尊重和理解，提供情感支持与辅导。

6.2 关系建立和维护

- 6.2.1 应通过日常生活、活动开展、谈心谈话等，帮助儿童与相关的服务人员、朋辈伙伴等建立和维护健康、安全、稳定的关系。
- 6.2.2 应保持儿童相关的服务人员和朋辈伙伴相对稳定。
- 6.2.3 应对儿童给予充分的尊重和包容，支持儿童个性发展，培养兴趣爱好，引导儿童建立和维持与朋辈伙伴的良好关系，增强支持网络，更好融入校园和社会。
- 6.2.4 应在服务过程中，建立规范文明的行为和语言支持系统，构建积极健康和谐的环境，为儿童建立和维护良好社会关系提供正向支持。

6.3 环境适应

- 6.3.1 应通过组织参观、开展活动、指导使用等途径，帮助儿童了解、熟悉居住空间、活动空间、学习空间、医疗康复空间等个人空间和公共空间及其物品、设施设备，了解和熟悉其名称、功能、使用规则，并让儿童能熟练、安全地使用。
- 6.3.2 宜通过文字、图片、视频等方式说明空间、物品、设施设备的使用规则、安全事项等。
- 6.3.3 应对儿童使用个人空间和公共空间及其物品、设施设备提供适当支持，帮助儿童掌握生活技能，树立自信心。
- 6.3.4 应对儿童个人空间及其物品配备姓名、图片等个人标识，增进儿童的归属感。
- 6.3.5 儿童活动空间及其物品、设施设备宜结合使用对象身心状况，对高度、色彩、装饰、功能等方面进行改造，方便儿童使用。

6.4 健康促进

- 6.4.1 应关注儿童身心健康，为儿童提供适当的健康服务，保障儿童的基本医疗需求，减少疾病疼痛等身心不适给生活带来的障碍。
- 6.4.2 应为残疾儿童提供适宜的康复辅助器具和康复训练服务，建设无障碍环境，帮助残疾儿童提升身体机能。
- 6.4.3 应密切关注儿童心理健康状况，定期开展心理健康测评，及时发现心理异常的儿童。
- 6.4.4 宜配备专（兼）职心理健康辅导人员，为有需求的儿童开展心理辅导、情绪疏导、心理慰藉等心理健康服务。
- 6.4.5 应通过引入专业社会力量等多种途径，针对机构内儿童身心特点开展心理健康教育，提高儿童抗逆能力，完善人格。

6.5 能力培养

- 6.5.1 应培养儿童的生活自理能力、居家生活能力，形成良好的生活习惯和生活方式。
- 6.5.2 应培养儿童社会交往能力，帮助儿童掌握与其身心状况相适应的表达自我、观察理解他人、调试自我、交往互动的能力。

6.5.3 应培养儿童正确的劳动观念，帮助儿童掌握常用生活技能，促进儿童承担力所能及的劳动，增强儿童价值感和归属感。

6.5.4 应促进儿童身体、认知、语言、情感等全面发展，通过教育活动和日常生活开发儿童智力，培养儿童解决问题和应对挫折的能力，塑造儿童积极健康的人格。

6.6 素质教育

6.6.1 应开展思想品德教育和爱党爱国爱社会主义教育，提高儿童的思想道德素质，培养爱国情操，养成自尊自信、乐观向上的性格品质和不屈不挠的心理意志。

6.6.2 应开展适宜的信息技术和科学教育，提高儿童使用现代科学技术产品的能力。

6.6.3 应培养儿童在音乐、美术、体育等方面的素养，开展丰富多样的活动，鼓励儿童自我探索和优势挖掘，增加儿童的成就感和社会参与意识，促进多元化发展。

应教育儿童掌握用水用电、消防安全、预防伤害等安全知识和技能，提高儿童自我保护能力。

6.7 社会融合

6.7.1 应开展社会常识教育，增进儿童对社会认识，了解社会规则，提高社会适应能力。

6.7.2 应开展丰富的机构内外活动，增进儿童对机构及其所处社区的了解，提升对社区公共服务场所和设施设备的使用能力。

6.7.3 应利用社会人员进入机构参与服务、以及机构开展的社会活动等契机，开展社会融合教育，增进儿童对社会人员和社会环境的接纳和理解。

6.8 就业帮扶

6.8.1 应对有就业潜力的儿童进行职业观念引导，开展求职能力培训，提供见习、实训机会，协助办理岗位推荐、就业援助、融资信贷等帮扶政策申请。

6.8.2 宜对有就业潜力的儿童建立职业实训孵化基地，提供实景化演练环境，提升就业能力。

7 服务流程

7.1 需求评估

通过访谈服务人员，对儿童进行观察、访谈和调查，从儿童身体状况、心智发展、心理需求、能力发展、生活习惯、生活方式、生活环境、人际关系以及养育服务、医疗服务、康复服务、教育服务等方面了解儿童的社会适应状况和发展需求，并对儿童需求进行分析，按照紧急、难易等进行分类和排序。

7.2 方案制定

根据需求评估，制定服务方案。方案主要包括服务目标、服务内容、服务期限、服务人员、实施策略和步骤、服务资源等。

7.3 服务实施

服务人员根据服务方案开展服务活动。服务过程中，应根据服务原则和实际情况，采取适宜的措施，遇有突发事件时，应以安全第一、儿童优先的原则进行调整。应定期进行阶段性评估，根据儿童、服务人员的反馈，及时调整服务方案。

7.4 总结跟进

服务完成后，服务人员应依据阶段性评估结果，对整体服务进行末次评估和总结，对服务效果进行总结、分析，撰写总结报告。应不定期回访儿童，帮助儿童巩固已经取得的成果，给出下一步社会适应建议。

7.5 资料归档

建立社会适应服务档案，档案内容宜包括：需求评估、服务方案、服务实施材料、阶段总结材料、儿童阶段性表现、重要事件等。

8 评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 应建立评价机制，定期开展服务评价。服务评价宜由孤残儿童护理员、社会工作者、教学人员、医护人员、心理咨询师和儿童共同参与。

8.1.2 服务评价应包括以下内容：服务方案执行情况、服务质量、服务效果、服务满意度。

8.1.3 实施评价后及时汇总评价结果，出具评价报告。

8.2 服务改进

8.2.1 应根据服务评价的结果，定期选取有代表性的案例集中开展督导、分析和研究，提出改进措施，改进服务方式。

8.2.2 应跟踪改进措施的落实，评价改进效果，并再次检查，持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] JGJ 76-2003 特殊教育学校建筑设计规范
 - [2] MZ 010-2013 儿童福利机构基本规范
 - [3] MZ/T 209-2024 儿童福利机构特殊教育服务规范
 - [4] 中华人民共和国残疾人教育条例（2017年1月11日国务院第161次常务会议修订通过）
 - [5] 国务院办公厅关于加强孤儿保障工作的意见（国办发〔2010〕54号）
-