

ICS 03.080.99  
CCS A 12

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 248—2025

# 社会力量参与困境儿童服务工作指南

Guidelines for Social Forces Participating in the Services for Children Living in Difficulty

2025-12-08 发布

2025-12-08 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 服务内容 .....	1
6 服务流程 .....	3
7 服务管理 .....	4
附录 A (资料性) 服务记录表 .....	6
参考文献 .....	7

## 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：江苏省民政厅、南京同心未成年人保护与服务中心、南京市民政局、南京市玄武区民政局、南京市益民社会服务中心、复旦—东芬儿童保护研究中心、南京财经大学法学院、南京市玄武区益童基金会。

本文件主要起草人：吴亦明、林莉、王雄力、聂骥、朱炜、赵芳、陈爱武、高亮、邵睿、贾桂林、许芸、陈银龙、陈红、付芳、吕芳、何春兰、黄琼花、陈静、高娟娟、刘红霞、张秀晨。

# 社会力量参与困境儿童服务工作指南

## 1 范围

本文件规定了社会力量参与困境儿童服务的服务原则、服务内容、服务流程、服务管理的基本指南。

本文件适用于社会服务机构、慈善基金会、志愿者团体、社区组织等社会力量为困境儿童提供的服务。

## 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

#### 困境儿童 children living in difficulty

困境儿童是指依据国务院、国务院办公厅关于加强困境儿童保障工作的有关政策界定的儿童。

## 4 服务原则

### 4.1 最有利于儿童原则

在为儿童提供服务的过程中，综合各方面因素进行权衡，选择最有利于儿童的方案，采取最有利于儿童的措施。

### 4.2 社会协同原则

在政府主导下，多部门联动，多元社会力量共同参与，明确职责，相互协同，达成服务目标。

### 4.3 依规服务原则

在服务对象评估、服务目标确定、服务方案实施以及服务成效评价等方面，遵循相关法律、法规、政策、标准等要求开展各项服务，切实保障儿童的合法权益。

### 4.4 专业化服务原则

运用法学、心理学、社会学、医学、教育学等专业伦理、理论和方法，在多专业融合、综合评估需求的基础上开展分类、分级服务。

### 4.5 儿童参与原则

根据年龄和认知能力等，支持困境儿童自身参与服务计划的制定和实施，创造儿童公平参与的机会和环境。

## 5 服务内容

### 5.1 预防性服务

#### 5.1.1 社会倡导

结合研究与实践，向有关立法机构和决策部门，提供困境儿童服务的立法及相关政策建议。多渠道宣传和普及困境儿童服务相关法律、法规、政策、知识和方法，倡导更多爱心人士和志愿者参与困境儿童服务工作，构建关爱和保护困境儿童的良好社会氛围。

### 5.1.2 家庭教育指导

协助和指导困境儿童父母或者其他监护人了解监护职责、增强监护意识、提升监护能力，通过传递家庭教育理念、解决家庭教育问题、共享家庭教育资源、组织家庭教育活动，帮助家长更好地了解孩子的成长和发展，提高家庭教育的质量，切实履行家庭教育主体责任，创造有利于困境儿童健康成长的家庭环境。

### 5.1.3 儿童友好社区建设

协助和参与儿童友好社区建设，在社区中尊重困境儿童的感受，关注困境儿童与成年人、困境儿童与其家庭、困境儿童与其他儿童之间的交流与反馈，为儿童成长发展营造适宜的社区环境和服务。

## 5.2 干预性服务

### 5.2.1 发现报告

建立因地制宜的动态监测和强制报告机制，构建困境儿童主动发现和关爱保障的社会支持网络，通过全面排查、定期走访，掌握困境儿童家庭、监护、生活、就学等基本情况，发现困境儿童身心健康受到侵害、疑似受到侵害或者面临其他危险情形的，立即向有关部门报告，以便对困境儿童作出援助。

### 5.2.2 应急危机干预

对遭遇暴力、虐待、意外伤害、自杀自残等危机情形的困境儿童，配合有关部门进行危机干预，尽可能消除和减缓危机，将伤害减少到最小。

### 5.2.3 协助调查评估

接受有关部门、机构等委托后，对困境儿童及其家庭基本信息、需求和资源情况等开展调查评估工作，注意避免在不同场所反复、多次询问困境儿童被侵害的细节和过程，避免造成二次伤害。对调查数据和资料进行科学分析、整理，出具评估报告。

### 5.2.4 心理辅导

运用心理学、社会学等理论和方法，通过集体辅导、个别辅导等多种形式，为困境儿童及其家庭提供认知改变、情绪支持和行为矫治，帮助困境儿童自我认识、自我接纳、自我调节，从而充分开发自身潜能，促进其心理健康与人格和谐发展。开展困境儿童心理健康监测，根据测评结果，为有需要的困境儿童链接合适的心理咨询师、心理治疗师、精神科医师等专业力量进行心理辅导与治疗，减少和疗愈困境儿童创伤。

### 5.2.5 家庭支持

对因父母重病、重残、服刑在押、强制隔离戒毒等导致监护缺失，以及拒绝或者怠于履行监护职责等原因，导致家庭功能受损的困境儿童，提供家庭结构治疗、家庭抗逆力提升、亲子关系修复疗愈等相应服务，修复家庭功能，提升家庭监护能力。

### 5.2.6 协助安置

对需要临时监护或者长期监护的困境儿童，协同有关部门进行安置调查、评估，根据困境儿童的意愿，链接安置资源，采取委托亲属抚养、儿童福利机构及未成年人救助保护机构集中养育等方式进行妥善安置。

### 5.2.7 日间照料

为有需要的困境儿童提供日间看护照料、入户探访等服务，帮助困境儿童父母或者其他监护人等照护者舒缓身心压力。并运用同伴小组、专家辅导等形式提供辅导和支持，促进家庭恢复照护功能，提升家庭照护能力。

## 5.3 援助性服务

### 5.3.1 经济援助

协助符合条件的困境儿童及其家庭办理孤儿及事实无人抚养儿童基本生活保障、最低生活保障、特困人员供养、临时救助、残疾人两项补贴等相关保障申请；并根据需要，链接公益慈善组织、企事业单位等多方资源，提供经济援助。

### 5.3.2 医疗康复援助

依据国家和地方医疗保障等政策，向重病、重残或者其他有需要的困境儿童及其家庭，提供相关信息，协助其获得可及性的医疗保险、医疗救助和康复救助服务；并根据其需求，链接社会资源，提供辅助性的医疗康复服务。

### 5.3.3 教育援助

对疑似失学、辍学的困境儿童，应及时向教育、民政等有关部门上报，协同采取措施使其能依法接受相应的教育，维护其受教育的基本权利；并根据其需求，整合教育资源，为困境儿童提供学业辅导、兴趣培养、心灵关怀等支持与服务。

### 5.3.4 司法援助

为有需求且符合法律援助条件的困境儿童及其家庭，提供代理、辩护等法律援助服务；为有法律咨询、协助谈判调解等其他司法援助需要的，提供相关服务。

## 5.4 发展性服务

### 5.4.1 增能服务

运用培训、社会实践、个别辅导等多种方式，为困境儿童提供生命教育、道德品质教育、安全知识教育、心理健康知识普及等，提升安全自护能力、生活自理能力、社交能力和抗逆力等。运用专业辅导、社会支持等方式，促进家庭经济、教育、抚养、情感、社会交往等功能的健全与提升。

### 5.4.2 就业支持

根据困境儿童需求，为16周岁以上的困境儿童提供职业生涯规划和就业指导服务；链接政府、企业或者基金会等资源，为有需求的困境儿童提供适宜的就业培训和就业信息。

## 6 服务流程

### 6.1 服务立项

6.1.1 接受民政等有关部门、儿童福利机构、未成年人救助保护机构、村（居）民委员会的委托，或者由社会组织依规自主筹集资源开展服务。

6.1.2 和委托方签订项目实施协议，与困境儿童父母或者其他监护人签订服务协议，明确双方在实施服务中的权利和义务关系。

6.1.3 根据项目内容和协议要求，组建项目实施团队。

### 6.2 服务评估

6.2.1 根据项目需求和特点，确定科学性、专业性、可度量性的评估指标体系，制订评估方案。

6.2.2 调查评估由有专业资质的社会工作者参与，至少应有两人共同开展工作，涉及女童的，要有女性社会工作者参与。如遇重大、疑难、复杂个案，宜邀请法学、心理学、社会工作、社会学、医学、教育学等方面的专家组建综合评估小组。

6.2.3 对困境儿童及其家庭的基本信息、儿童身心状态、家庭监护状况、家庭环境资源等开展调查评估。

6.2.4 出具评估报告，包括评估对象、评估依据、评估过程、评估结果等内容，由评估者签字确认。

### 6.3 服务方案制定和实施

6.3.1 根据项目要求和评估报告，由委托方、项目实施方和服务对象三方共同确定服务目标、服务时间、服务内容和服务成效评价等。

6.3.2 制订服务实施方案，包括项目人员安排、资金资源配置、阶段性服务目标、服务进度、项目风险防控预案等。

6.3.3 按方案实施服务，宜定期对服务过程和结果进行自我评估，同时接受专业督导、服务对象、服务委托方及社会的反馈或评估，及时调整服务方案，保证服务质量。

6.3.4 及时做好服务过程记录（见附录A），完整保存相关档案。

6.3.5 结束服务前，处理好服务关系结束时带来的情感反应、检查结项安排、跟进转介工作安排等情况。

## 6.4 服务总结和回访

6.4.1 服务计划完成后，听取委托方、服务对象意见，进行服务总结。

6.4.2 结合社会反映、督导专家意见等，由项目实施方出具总结报告，包括服务目标达成状况、服务计划实施情况、服务成效评价、服务过程的专业反思等。

6.4.3 服务结项后，根据困境儿童的状况和需要，确定回访必要性、时间、频次和方式，并做好相应记录。通过回访及时掌握其现状，更新资料。

# 7 服务管理

## 7.1 服务组织

7.1.1 为困境儿童提供服务的社会组织包括依据社会组织管理法律法规登记的社会团体、基金会和社会服务机构。

7.1.2 建立健全组织与服务的相关制度和流程等。

7.1.3 每年定期对服务人员是否具有性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪记录进行查询，发现具有前述行为的，应当立即停止其工作。

7.1.4 定期组织服务人员接受专业培训和继续教育、开展考核评价。

## 7.2 服务人员

7.2.1 主要包括社会组织管理人员、项目实施团队成员、专家评估小组成员、志愿者等。

7.2.2 在政治思想、公益理念和职业操守等方面有较高的综合素养。

7.2.3 具备社会工作、心理学、法学等相关专业背景，接受岗前和在岗培训，熟悉困境儿童服务的基本理念、专业知识和技能。

## 7.3 服务场所与设施设备

开展困境儿童服务宜具有个案工作室、多功能活动室等，室内环境整洁有序，场地环境安全、设施设备齐全、完好。

## 7.4 服务质量

7.4.1 及时识别有关法律、法规、政策文件的有效性，当有关法律、法规、政策规定发生变化时，按最新规范开展工作。

7.4.2 定期全面系统地检查服务质量，不定期抽检并如实反馈服务质量。如听汇报、看台账、电话访谈服务对象等形式。对检查、抽检结果以适当方式予以反馈。

7.4.3 建立健全督导机制，外部督导与内部督导相结合，提供行政性督导、教育性督导和支持性督导服务。确保服务人员接受个别督导和团体督导，及时检视服务人员的心理状况和服务状态，调整和匹配适宜的督导服务。

## 7.5 服务安全

7.5.1 服务过程中执行未成年人保护强制报告制度。

7.5.2 服务过程中保护困境儿童及其家庭的隐私，对困境儿童及其家庭的个人信息、服务信息保密，确保信息收集、保留、使用、分享、存储的安全。

7.5.3 服务过程中，对服务风险进行识别和防控，关注困境儿童的身体状况、情绪和心理变化。

7.5.4 建立突发事件的报告、处置和协调机制与预案。

7.5.5 制定风险防控预案，保护困境儿童及服务人员自身的安全。

## 7.6 服务档案

7.6.1 建立困境儿童档案分级管理制度，包括档案的归档范围、档案存储、保管、调阅、移交等要求。

7.6.2 根据困境儿童和提供服务的实际情况对有关资料进行分析、整理、归档。由专人负责、分级管理，宜采用信息化平台和技术收集与存储相关资料。

附录 A  
(资料性)  
服务记录表

服务记录表见表A.1。

表 A.1 服务记录表

服务人员姓名		服务对象姓名	
服务日期(时间)		服务地点	
服务目标			
服务内容			
服务小结			
服务双方签名			

### 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] 国务院办公厅关于进一步加强困境儿童福利保障工作的意见（国办发〔2025〕18号）
-