

# 《儿童福利机构服务规范》（送审稿）

## 编制说明

### 一、项目背景

#### （一）修订背景

近年来，在党中央、国务院的高度重视下，我国儿童福利事业快速发展，儿童福利服务内容不断丰富，入院儿童基本生活、医疗、康复、教育等保障制度日臻完善，儿童福利机构服务标准明显提高，服务能力日益增强，养育水平稳步提升，为维护儿童合法权益发挥了重要作用。与此同时，随着机构内养育儿童数量不断下降，病残孤儿比例不断上升，专业服务需求日益增加，要求儿童福利机构服务更加规范。

深圳市于 2014 年出台的《儿童福利机构服务规范》（SZDB/Z 90—2014，以下简称“原《规范》”）极大促进了儿童福利机构服务的规范化、标准化。随着《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国未成年人保护法》《关于进一步推进儿童福利机构优化提质和创新型高质量发展的意见》（民发〔2021〕44 号）、《广东省儿童福利机构管理办法实施细则（试行）》（粤民发〔2023〕39 号）等一系列法律法规和政策出台，对儿童福利机构的服务对象、服务要求、管理要求等方面进行了调整，亟需对原《规范》进行修订，以更好地衔接上位法律政策，满足现阶段儿童福利机构开展服务的实际需要。

#### （二）修订的意义

**一是有利于进一步强化福利机构儿童福利保障和权益保护。**文件的修订以儿童为中心、儿童利益最大化、尊重儿童、全程服务为原则，结合我市实际情况，瞄向专业化、个性化、精细化的服务品质，切实保障福利机构儿童的合法权益，促使儿童福利机构在履行保护责任方面达到更高水平。

**二是有利于进一步促进儿童福利机构优化提质。**文件修订遵循“精准化管理，精细化服务”的方向，一方面延续了对孤残儿童的关爱服务，为机构开展服务提供更精细化的操作指引，推进关爱服务从基本型向发展型转变，另一方面强化了孤残儿童的保障体系，推动机构提供更为专业和细致的服务，促进儿童福利机构专业化服务能力稳步提升，为促进机构儿童的全面发展提供有力保障。

**三是有利于进一步完善困境儿童保护制度。**通过规范儿童类别，从传统儿童福利工作生活兜底到切实履行监护兜底职责，实现民法典、未成年人保护法新要求，推进困境儿童保护制度与传统儿童福利工作同向发力、同频共振。

## **二、工作概况**

### **（一）任务来源**

2024年4月8日，深圳市市场监督管理局印发《关于下达2024年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，同意对《儿童福利机构服务规范》技术标准文件进行修订并立项为深圳市地方标准。《儿童福利机构服务规范》由深圳市民政局提出并归口，深圳市民政局、深圳市社会福利服务指导中心、深圳市社

会福利协会为主要起草单位。

## **（二）起草过程**

**1. 项目准备阶段。**2024 年 5 月，该阶段主要进行分工部署、收集和整理有关资料。项目立项获批后，由深圳市社会福利服务指导中心会同深圳市社会福利协会召集标准编制会议，成立编制小组，明确职责分工；完成整体方案制定，初步收集与梳理现行相关政策、标准文件，进行数据化处理，为调研阶段与文件草拟阶段做好准备。

**2. 实施调研阶段。**2024 年 6 月，结合实际工作开展调研，深入收集深圳市三家儿童社会福利机构资料，并实地了解儿童福利机构服务的具体实操程序，形成具体可行的量化及文字材料，完成框架编制。

**3. 初稿撰写阶段。**2024 年 8 月，在调研基础上整理汇总相关信息，编制组召开多次内部研讨会，不断修改完善，形成征求意见稿。

**4. 征求意见阶段。**2024 年 10-11 月，以书面形式向市教育、人社、卫健、残联等部门，各区民政部门，深圳市社会福利服务指导中心、宝安区社会福利中心、龙岗区社会福利中心征求意见。共收集 28 条反馈意见。其中，采纳 11 条，部分采纳 0 条，未采纳 1 条，反馈无意见 16 条。编制组对反馈意见进行汇总，形成《征求意见汇总处理表》。

## **三、标准制定的依据和原则**

### **（一）编制依据**

1. 《儿童福利机构管理办法》（民政部令第63号）
2. 《儿童福利机构业务档案管理办法》（民发〔2019〕130号）
3. 《广东省儿童福利机构管理实施细则（试行）》（粤民发〔2023〕39号）
4. 《儿童福利机构基本规范》（MZ010—2013）
5. 《儿童福利机构社会工作服务规范》（MZ/T167—2021）
6. 《儿童福利机构日常生活照料操作规程》（MZ/T208—2024）
7. 《儿童福利机构特殊教育服务规范》（MZ/T209—2024）

## （二）制定原则

**一是目标性原则。**本文件的目标是规范儿童福利机构的养教康治社安服务，以儿童为中心、儿童利益最大化、尊重儿童、全程服务为原则，进一步提升儿童福利机构综合服务能力，深化推进儿童福利机构高质量发展。

**二是统一性原则。**本文件的章节、条款以 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的相关要求和规定编制，确保结构、文本和术语等统一，避免遗漏。

**三是可行性原则。**本文件初稿完成后，广泛听取专业人员的专业意见与工作需要，组织深入开展调研。本文件具有较强的可行性和可操作性。

**四是科学性原则。**本文件在制定过程中充分参考了相关的国家标准、行业标准，广泛调研了深圳市儿童福利机构服务发

展实际情况，深入研究了儿童福利机构的服务现状和特点，在结合实际工作的基础上，优化和改进了相关的服务技术和服务流程，以更好地适应在院儿童的需求。

### **（三）与国内领先、国际先进标准的对标情况**

目前，各地区标准多侧重于单一服务领域。2020年7月，江苏省发布了《儿童福利机构康复服务规范》；2022年3月，广州市发布了《儿童福利机构工作规范 第1部分：日常生活照料服务规范》《儿童福利机构工作规范 第2部分：教育工作规范》《儿童福利机构工作规范 第3部分：社会工作服务规范》；2023年9月，重庆市发布了《儿童福利机构志愿服务规范》，江西、安徽、湖南、湖北等地也对儿童福利机构中某一服务领域发布了相关地方标准。仅湖州市于2019年发布了《儿童福利机构管理和服务规范》较为综合，且该规范未涉及详细的服务安全内容。

美国、英国、加拿大等大部分发达国家倡导类家庭和永久安置优先的理念，让更多孤儿融入所在社区和当地教育机构，并安置在类家庭环境。有关服务机构的管理服务与操作标准由各机构内部制定，未见相关服务标准对标。

### **（四）本文件与原标准主要差异情况**

1. 本文件删除了“公告”“孤残儿童护理员”及“家庭寄养”的术语和定义，增加了“社会工作服务”术语和定义；并依据《广东省儿童福利机构管理实施细则（试行）》，增加了“基本原则”章节，明确了儿童福利机构在提供服务时应该遵

循的原则。

2. 本文件依据《广东省儿童福利机构管理实施细则(试行)》《儿童福利机构基本规范》(MZ010—2013)，修改了“制度要求”，对制度建设提出了更加具体的要求，同时更改了“人力配备要求”，对人力配置的资质、工作人员与在院儿童的配备比例提出了更明确的要求。

3. 本文件在“环境与设施设备要求”一章新增“环境”内容，细分了不同区域设施设备要求，进一步完善了儿童福利机构环境的具体要求。

4. 本文件依据《儿童福利机构管理办法》(民政部令第63号)规定，在“儿童管理要求”中增加了“儿童类别”，由原标准中辖区范围内14岁以下的儿童扩大到辖区范围内18岁以下事实无人抚养的儿童。进一步细化了“接收入院”流程，同时新增“离院服务”，明确了需要为儿童办理离院手续的情形。

5. 本文件对原《规范》中的“服务要求”一章进行细分，根据《儿童福利机构管理办法》(民政部令第63号)、《广东省儿童福利机构管理实施细则(试行)》要求，按照生活照料服务、医疗保健服务、康复服务、心理服务、教育工作服务、社会工作服务细化服务操作规范。

6. 增加了“服务安全管理”章节，明确了安全防护要求和服务过程中较为常见的9种突发情况处理操作规程。

7. 进一步完善了“评价与改进”，根据环节分为“质量检测与评价”和“服务改进”两个部分，更好地保障机构服务质

量。

## **四、标准阐释**

《儿童福利机构服务规范》共十章，包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、基本要求、环境与设施设备要求、儿童管理要求、服务内容、服务安全管理、评价与改进。

### **第一章 范围**

本文件规定了深圳市各类儿童福利机构的术语和定义、基本原则、基本要求、环境与设施设备要求、儿童管理要求、服务内容、服务安全管理、评价与改进。

本文件适用于深圳市行政区域内儿童福利机构开展服务工作。

### **第二章 规范性引用文件**

本章给出了本规范所引用的文件。

### **第三章 术语和定义**

本章给出了儿童福利机构、社会工作服务的专业术语和定义。其中，儿童福利机构是指民政部门设立，主要收留抚养由民政部门担任监护人的未满 18 周岁儿童的机构。

### **第四章 基本原则**

本章规定了儿童福利机构服务工作时应遵循的基本原则，包括儿童为中心原则、儿童利益最大化原则、尊重儿童原则和全程服务原则。

### **第五章 基本要求**

本章对儿童福利机构开展相应服务的资质条件进行了规定，涵盖机构要求、制度要求及人力配备要求等内容。明确规定了机构应拥有独立且专用的场所，机构需具备的资质，各部门设置合理且建立相关制度。此外，规定了机构管理层和专业技术人员的任职要求及比例配备标准。

## **第六章 环境与设施设备要求**

本章对儿童福利机构的环境、生活设施以及医疗康复、教育教学、后勤保障的设施设备进行了规定。明确不同区域应当配置的设施设备，对主体建筑外部和各功能室内应当配置的标识、空气质量、噪声分贝等也明确了要求。

## **第七章 儿童管理要求**

本章对儿童福利机构在接收和离院等方面进行了规定，明确了儿童福利机构应当接收或可以接收的儿童类别、接收入院的具体流程、离院的情形等。此外，关于儿童户口和档案管理，规定了所需归档的材料及档案管理的方法。

## **第八章 服务内容**

本章对儿童福利机构的服务内容及其要求进行了规定。根据不同服务类别，将服务细化为生活照料、医疗保健、康复、心理、教育工作、社会工作等几个方面，并对每项服务的内容及操作要求进行了界定。

## **第九章 服务安全管理**

本章阐述了儿童福利机构在服务安全管理方面的各项要求与措施，包括安全防护要求、突发情况处理，具体包括防异物



窒息、防误食中毒、防烫伤、防坠床/摔伤、防自伤/他伤、防压疮、防走失、防性侵及防溺水等方面。

## **第十章 评价与改进**

本章对质量检测与评价、服务改进作了规定。规定了儿童福利机构可以通过自我评价、主管部门或委托第三方专业机构开展外部评价的方式对院内的管理标准进行评价，并且制定改进措施。规定了儿童福利机构以评促进，持续改进服务质量，保障儿童权益，提升儿童生活质量。

### **五、是否涉及专利等知识产权问题**

本文件未涉及专利等知识产权问题。

### **六、重大意见分歧的处理依据和结果**

无重大意见分歧。

### **七、实施标准的措施建议**

为推进本文件的贯彻实施，规范儿童福利机构开展的服务，结合我市情况，提出以下建议：

**一是**业务主管部门通过开展讲座培训、专栏宣传等形式，加大对《儿童福利机构服务规范》的宣传，帮助标准使用单位及从业人员了解标准的基本内容及要求，保障儿童福利机构各类服务有序、规范开展。**二是**相关民政部门、儿童福利机构及时组织本单位职工，包括涉及儿童福利机构管理与服务的从业人员等进行学习，熟悉标准内容。**三是**业务主管部门委托第三方对《儿童福利机构服务规范》实施情况组织专项检查与监测。

本文件为深圳市儿童福利机构开展服务提供了技术支持和

规范依据，明晰了儿童福利机构服务应涵盖的核心内容及其执行标准，能够进一步提高儿童福利机构的专业化服务水平，切实保护孤残儿童的合法权益，促进儿童福祉提升的同时进一步提高社会对民政工作的满意度。

#### **八、其他需要说明的事项**

无其他需要说明的事项。