

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 248—2022

特需未成年人保护服务指南

Guidelines for protection service of minors with special needs

2022-07-29 发布

2022-08-01 实施

深圳市市场监督管理局 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 服务主体 1

5 服务对象 1

6 服务原则 2

7 服务内容 2

8 服务要求 3

9 服务评估与改进 6

附录 A（规范性） 服务主体建设要求 8

附录 B（资料性） 个案预估表模板 9

附录 C（资料性） 个案介入计划表模板 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。

本文件由深圳市司法局提出和归口。

本文件起草单位：深圳市福田区司法局、深圳市标准技术研究院、深圳市福田区益启法律服务中心。

本文件主要起草人：蔡晓、颜冬生、黄淑琼、黄晓莉、林娜、傅春晖、李睿、万小红、曾碧静、李严、黄新维。

特需未成年人保护服务指南

1 范围

本文件规定了特需未成年人保护服务的服务主体、服务对象、服务原则、服务内容、服务要求、服务评估与改进等方面的要求。

本文件适用于深圳市未成年人保护服务机构或社会组织开展特需未成年人保护服务工作。

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。

GB 50763 无障碍设计规范

SJG 103 无障碍设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特需未成年人 minors with special needs

因面临身心健康或合法权益受侵害等问题而需要特别帮助的未成年人。

4 服务主体

服务主体包括提供特需未成年人保护服务的服务机构或社会组织，服务主体应符合附录A的要求。

5 服务对象

服务对象为特需未成年人，包括以下类型。

- a) 困境儿童，又分为：
- 自身困境儿童¹⁾；
 - 家庭困境儿童²⁾；
 - 安全困境儿童³⁾；

1) 因自身残疾、疾病等原因导致康复、教育、照料、护理和社会融入等发生困难的儿童。

2) 因家庭贫困导致生活、就医、就学等发生困难的儿童，以及父母双方不能履行抚养义务的儿童（事实无人抚养儿童）。

3) 因家庭监护缺失、监护不当或监护侵害而导致人身安全、正当权益受到威胁或侵害的儿童。

- 临时困境儿童⁴⁾。
- b) 涉罪涉法未成年人，又分为：
 - 实施涉嫌犯罪行为时未满十八周岁并进入刑事诉讼程序的未成年犯罪嫌疑人、被告人；
 - 被判处管制、拘役或有期徒刑并宣告缓刑，假释或者暂予监外执行，实施社区矫正时未满十八周岁的未成年人；
 - 被判处拘役、有期徒刑、无期徒刑，在看守所或者未成年人管教所接受教育改造的未成年人；
 - 刑罚执行完毕，未满十八周岁的未成年人；
 - 其他涉及行政违法的未成年人。
- c) 刑事案件中的未成年被害人、行政案件中的未成年被侵害人⁵⁾；
- d) 家事案件中权益可能受侵害的未成年人⁶⁾；
- e) 其他各类因面临身心健康、合法权益受侵害等问题而需要帮助的未成年人，如校园欺凌事件中的未成年人。

6 服务原则

6.1 最有利于未成年人原则

尊重特需未成年人人格尊严，给予特需未成年人特殊、优先保护，采取教育和保护相结合的方式开展适应特需未成年人心身发展规律和特点的服务。

6.2 系统性原则

重视特需未成年人与其家庭、学校、朋辈、社区等系统的互动关系，全面系统地评估特需未成年人的需求并开展特需未成年人服务。

6.3 协同性原则

服务主体与未成年人保护相关部门、组织之间分工合作、有机衔接，发挥所长、形成合力。

6.4 保密原则

保护特需未成年人的名誉和尊严，对服务过程中涉及特需未成年人隐私及其他相关的信息，除法律规定以外，不应提供给任何单位和个人。

6.5 性别平等原则

服务工作者应具有性别平等意识，反对性别刻板印象，在尊重生理差异的基础上，在服务过程中贯彻维护男女两性尊严和价值的平等以及机会、权利和责任的平等。

7 服务内容

4) 因遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或其他特殊困难等原因而陷入困境的儿童。

5) 案件中合法权益受到违法犯罪行为侵害的未成年人。

6) 在离婚或遗产继承案件中，继承权、受教育权或其他人身权、财产权等权利受侵害的未成年人。

- 服务内容包括：
- a) 专案服务；
 - b) 日常服务，包括但不限于：
 - 热线服务；
 - 法律服务；
 - 综合帮扶服务；
 - 公众及家长教育服务。

8 服务要求

8.1 专案服务

8.1.1 总体流程

专案服务的总体流程见图1。

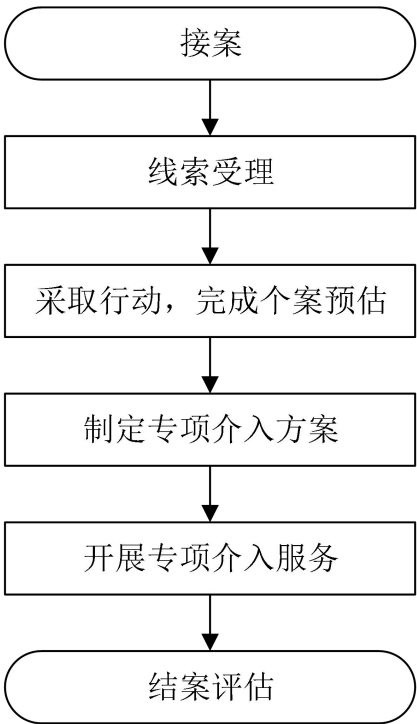


图1 专案服务总体流程

8.1.2 线索受理

- 8.1.2.1 服务主体通过以下渠道接收未成年人求助信息：
- 线上渠道：包括但不限于微信公众号、热线等；
 - 线下渠道：包括但不限于未成年人及其亲属来访咨询，有关政府部门、人民团体、社会组织转介等。
- 8.1.2.2 对接收到的求助信息，初步判断被助对象是否符合第5章给出的对象类型：
- 不符合的，按其他相关要求提供服务；

——符合的，初步判断服务对象是否存在面临困境的情形：

- 不存在的，提供咨询、转介服务，并对服务过程进行记录归档；
- 存在的，判定服务对象面临的风险等级，风险等级判定根据《深圳市受监护侵害困境儿童风险等级评定表》（以下简称“风险等级评定表”）实施，评定表中的高危和极高危等级均归为高度危机状态，中危和低危等级均归为一般危机状态。

注：《深圳市受监护侵害困境儿童风险等级评定表》见《深圳市困境儿童分类保障工作指引（试行）》的附件内容。

8.1.3 采取行动

8.1.3.1 认为服务对象属于高度危机状态的，采取以下行动：

- a) 服务主体立即根据实际与公安、急救、消防等相关单位联合采取即时保护行动，尽快接触到服务对象，解除危机；
- b) 高度危机状态解除后，转为一般危机状态，按一般危机状态提供服务。

8.1.3.2 认为服务对象属于一般危机状态或由高度危机转为一般危机状态的，采取以下行动：

- a) 对服务对象进行初步接触，了解基本情况；
- b) 组建社会工作、法律、心理三个专业领域协同行动的专案小组，并设置1名专案管理员，协调跟进案件情况；
- c) 专案小组对事件详情进行深入了解并开展社会调查；
- d) 根据调查结果，进一步评估服务对象面临的问题，形成《个案预估表》（见附录B）。

8.1.4 制定专项介入方案

根据《个案预估表》，再次判断服务对象是否符合第5章给出的类型：

——不符合的，按其他相关要求提供服务；

——符合的：

- 予以正式立案；
- 明确需提供支持的相关行业主管部门；
- 出具《个案介入计划表》（见附录C），提交相关行业主管部门进行审核；《个案介入计划表》宜包括社会工作、法律、心理等领域的意见内容；
- 根据《个案介入计划表》制定专项介入方案，明确服务过程各项工作的实施主体及职责，建立各项工作的分流、转介及协作机制。

8.1.5 开展专项介入服务

8.1.5.1 专项介入服务可分为：

——直接服务；

——间接服务。

8.1.5.2 直接服务包括但不限于：

- 以面对面的方式为服务对象及其家庭提供心理、法律、社会工作等领域的服务；
- 以工作小组的方式为服务对象及其家庭提供服务，工作小组可根据工作目标进行组建，如教育小组、成长小组、支持小组等；
- 运用个案管理的方法评估服务对象的需求，关注服务对象与环境之间的互动，安排服务对象所需资源和服务。

8.1.5.3 间接服务包括但不限于：

- 根据服务对象需求，链接社区、学校或其它部门的资源，为服务对象及其家庭提供个案转介协助；
- 通过整合现有的家庭、社区、学校和其它部门的资源，为服务对象及其家庭提供所需服务；
- 收集和系统分析与未成年人和其环境相关的信息，了解立法和制度的决策过程，反映特需未成年人的诉求，进行政策倡导。

8.1.6 结案评估

8.1.6.1 专项介入方案的目标达成后，专案小组对服务对象进行跟踪回访，并再次根据风险等级评定表对服务对象进行风险等级判定：

- 认为服务对象所面临风险已降至低危以下程度⁷⁾的，形成结案报告，予以结案；
- 认为服务对象所面临风险仍达到低危及以上程度的，专案小组需重新制定专项介入方案，重新开展专项介入服务，直至服务对象面临的风险降至低危以下程度。

8.1.6.2 结案后，对案件进行全面记录、整理归档。

8.2 日常服务

8.2.1 热线服务

8.2.1.1 服务主体应开通公众咨询热线，接收特需未成年人保护线索。

8.2.1.2 热线咨询服务宜由社会工作者等专业工作人员提供。

8.2.2 法律服务

8.2.2.1 法律服务的内容包括但不限于：

- 法律咨询；
- 法律援助；
- 法治教育。

8.2.2.2 法律服务的开展应符合以下要求：

- 优先指派熟悉未成年人身心特点、熟悉未成年人法律业务的承办人员办理；
- 服务对象涉及女性的性侵害案件的，指派女性承办人员办理；
- 涉及重大社会影响或疑难复杂案件的，服务主体协助承办人员向办案机关寻求必要支持；
- 承办人员提供服务时，做到：
 - 与服务对象沟通时不使用批评性、指责性、侮辱性以及有损人格尊严等性质的语言；
 - 会见服务对象时，优先选择服务对象住所或者其他使服务对象感到安全的场所；
 - 会见未成年当事人或未成年证人，应通知其法定代理人（监护人）或者法律规定的合适成年人到场；
 - 保护未成年人隐私权和个人信息，不公开涉案未成年人和未成年被害人的姓名、影像、住所、就读学校以及其他可能推断、识别身份信息的其他资料信息；
 - 遇到重大、复杂、疑难案件，聘请法律专业人员或提请专业法律援助机构协助处理。

8.2.3 综合帮扶服务

8.2.3.1 综合帮扶服务的内容包括但不限于：

7) 引发低危风险的问题已得到控制或解决。

- 经济困难救助申请；
- 心理服务，包括但不限于：
 - 个体心理服务；
 - 家庭治疗服务。

8.2.3.2 经济困难救助申请服务包括但不限于：

- 动态跟进经济困难救助相关政策规定，进行告知和宣贯；
- 协助符合要求的服务对象完成救助申请相关工作。

8.2.3.3 心理服务应符合以下要求：

- 由通过行业或主管部门考核审批、具备相关资质的组织机构或个人提供；
- 遵循心理服务的不伤害的底线、保密原则及伦理规范；
- 与服务对象签署书面协议与知情同意书；
- 建立完善的预约咨询、服务评价与投诉处理机制。

8.2.4 公众及家长教育服务

8.2.4.1 围绕和谐家庭建设开展亲子教育、代际沟通、行为矫正、自我保护相关讲座、亲子活动、亲职教育、家长课堂等活动，宣传科学的家庭教育理念和方法。

8.2.4.2 开展以未成年人保护法律法规及政策宣传、服务推介、个案发现报告渠道等为主要内容的未成年人保护知识宣讲工作，实施方式包括但不限于：

- 发放宣传单；
- 制作服务手册；
- 设立服务宣传点；
- 网络媒体宣传。

9 服务评估与改进

9.1 服务评估

9.1.1 未成年人保护行业主管部门宜定期对服务主体的服务内容和服务质量进行评估。

9.1.2 服务主体宜建立内部服务质量评估机制，定期对自身服务进行评估。

9.1.3 服务评估可根据不同服务的特点委托第三方专业机构进行。

9.1.4 服务评估的方式可包括：

- a) 过程评估，可包括：
 - 对服务过程进行监测；
 - 对服务进展进行定期与阶段性评估；
 - 根据服务对象的情况进行评估。
- b) 成效评估，可包括：
 - 对服务目标达成情况进行评估；
 - 对服务影响力进行评估；
 - 对服务满意度进行评估。

9.2 持续改进

9.2.1 服务主体应根据服务质量评估结果持续优化各项服务工作。

- 9.2.2 服务主体宜开展特需未成年人保护服务工作实践研究，形成可推广、可复制的服务模式。
- 9.2.3 未成年人保护行业主管部门宜不定期对服务主体提供服务内容、方针政策等方面的指导。

附 录 A
（规范性）
服务主体建设要求

A.1 运营主体

服务主体的运营主体应符合以下条件：

- 具备独立法人资格；
- 业务范围包含以未成年人为服务对象开展的社会服务。

A.2 制度建设

服务主体应建立保障服务工作有序开展的相关制度，包括但不限于：

- a) 专案服务工作制度；
- b) 法律服务工作制度；
- c) 心理服务工作制度；
- d) 跨部门协作制度；
- e) 伦理事件处理工作制度。

A.3 团队建设

A.3.1 服务团队成员的基本素质包括但不限于：

- a) 具备较高的政治素养，品德优良，作风正派，责任心强，甘于奉献，热爱未成年人保护事业；
- b) 具有良好的文化素养和职业素养，熟悉所在岗位相关法律法规，具备所在岗位相关专业专业知识；
- c) 了解青少年身体发展情况、相关保护服务现状等；
- d) 具备良好的语言表达能力、应变能力及组织协调能力。

A.3.2 服务团队分工可按以下方式进行：

- a) 社会服务：负责个案服务过程涉及的相关工作，以及综合帮扶服务中涉及的家庭治疗、经济困难救助等方面的工作；
- b) 法律服务：负责法律咨询、法律援助、法治教育等方面的工作；
- c) 心理服务：负责心理咨询、辅导、危机干预、知识培训等方面的工作。

A.3.3 服务主体宜建立团队督导与培训工作机制，定期为服务团队提供专业知识、实践经验、服务技巧等方面的培训、指导和监督。

A.4 场所设置

服务的开展宜在专门的服务场所进行，服务场所的设置要求包括但不限于：

- a) 具备保障服务顺利开展和保护未成年人隐私的独立空间；
- b) 内部装饰遵循温馨、舒适、安全、包容的原则；
- c) 具备基础的满足办公需求的设施设备；
- d) 根据未成年人身心发展特点及服务工作重点划分工作区域，如面谈区、展示区、活动区、办公区等；
- e) 场所内的陈列与功能设计与维护未成年人合法权益的总体目标相一致；
- f) 配置符合 GB 50763 和 SJG 103 要求的无障碍设施设备。

附 录 B
(资料性)
个案预估表模板

《个案预估表》见表B.1。

表 B.1 个案预估表模板

个案编号：_____ 主责社工：_____ 主责法律专员：_____

一、求助渠道	
<div><input type="checkbox"/>案主或其家人求助</div> <div><input type="checkbox"/>未保中心接待，_____</div> <div><input type="checkbox"/>学校转介，转介学校_____</div> <div><input type="checkbox"/>部门转介，转介部门 _____</div> <div><input type="checkbox"/>社区转介，转介社区_____</div> <div><input type="checkbox"/>派出所转介，转介派出所 _____</div> <div><input type="checkbox"/>社会组织转介，_____</div> <div><input type="checkbox"/>其他，_____</div>	
二、服务对象自述问题及需求	
三、初步危机评估（请根据情况勾选或填写）	
自杀	<div><input type="checkbox"/>无自杀倾向 <input type="checkbox"/>曾有自杀行为/有自杀倾向</div> <div>自杀情况说明：案主近一个月内，是否想要伤害自己，是否想要自杀，是否有明确的自杀计划，有无自杀未遂的情况等。</div> <div>_____</div> <div>再次自杀的几率如何：<input type="checkbox"/>高风险 <input type="checkbox"/>中风险 <input type="checkbox"/>低风险 <input type="checkbox"/>无法判断</div> <div>（根据自杀风险评估相关量表进行初步判断）</div>
自伤	<div><input type="checkbox"/>无自伤倾向</div> <div><input type="checkbox"/>曾有自伤倾向/有自伤倾向</div> <div>自伤情况说明：</div> <div>_____</div> <div>再次自伤的几率如何：<input type="checkbox"/>高风险 <input type="checkbox"/>中风险 <input type="checkbox"/>低风险 <input type="checkbox"/>无法判断</div> <div>（根据自伤风险评估相关量表进行初步评估）</div>
家暴	<div><input type="checkbox"/>无家暴侵害</div> <div>家暴类型：</div> <div><input type="checkbox"/>身体暴力 <input type="checkbox"/>精神暴力 <input type="checkbox"/>性暴力 <input type="checkbox"/>其他_____</div> <div>施暴方：</div> <div><input type="checkbox"/>父亲 <input type="checkbox"/>母亲 <input type="checkbox"/>其他_____</div> <div>服务对象现况：</div> <div><input type="checkbox"/>未采取任何措施 <input type="checkbox"/>需要临时庇护所 <input type="checkbox"/>已报警 <input type="checkbox"/>已就医验伤</div> <div><input type="checkbox"/>已聘请专业律师处理相关事宜 <input type="checkbox"/>已向人民法院申请人身保护令</div> <div><input type="checkbox"/>公安机关已出具家庭暴力告诫书 <input type="checkbox"/>检察机关已出具督促监护令或家庭教育指导令</div> <div><input type="checkbox"/>其他_____</div> <div>监护人对事件的想法：</div> <div>_____</div>

表 B.1 个案预估表模板（续）

性侵害	<input type="checkbox"/> 无性侵害 <input type="checkbox"/> 强制性交 <input type="checkbox"/> 自愿性交（14 岁以下） <input type="checkbox"/> 猥亵 <input type="checkbox"/> 强迫卖淫 <input type="checkbox"/> 性骚扰 <input type="checkbox"/> 其他_____
其他危机情况 （三个月内）	例：是否遭遇校园暴力及情况说明；是否离家出走，离家出走的频率、时长；目前能否与案主本人取得联系等。
四、服务对象现状所涉类别 （请视情况勾选左侧大类，若不涉及此类别则无需勾选右侧细类）	
<input type="checkbox"/> 身体状况	<input type="checkbox"/> 肢体障碍 <input type="checkbox"/> 智力障碍 <input type="checkbox"/> 视力障碍 <input type="checkbox"/> 听力障碍 <input type="checkbox"/> 精神障碍 <input type="checkbox"/> 言语障碍 <input type="checkbox"/> 疑似传染病 <input type="checkbox"/> 行动困难 <input type="checkbox"/> 明显外伤 <input type="checkbox"/> 重大疾病 <input type="checkbox"/> 其他 _____ 备注：_____（若有已确诊病症，请填写）
<input type="checkbox"/> 情绪类	<input type="checkbox"/> 抑郁 <input type="checkbox"/> 焦虑 <input type="checkbox"/> 情绪失控 <input type="checkbox"/> 失眠 <input type="checkbox"/> 其他 _____
<input type="checkbox"/> 性方面	<input type="checkbox"/> 性行为 <input type="checkbox"/> 被性侵犯 <input type="checkbox"/> 未成年怀孕 <input type="checkbox"/> 未成年流产 <input type="checkbox"/> 性倾向 <input type="checkbox"/> 性别认同 <input type="checkbox"/> 与性有关的刑事犯罪 <input type="checkbox"/> 其他 _____
<input type="checkbox"/> 家庭类	<input type="checkbox"/> 亲子关系 <input type="checkbox"/> 与兄弟姐妹关系 <input type="checkbox"/> 受到虐待 <input type="checkbox"/> 婴幼儿照顾 <input type="checkbox"/> 住房困难 <input type="checkbox"/> 经济困难 <input type="checkbox"/> 其他 _____
<input type="checkbox"/> 学习教育类	<input type="checkbox"/> 学习动力 <input type="checkbox"/> 学习技巧 <input type="checkbox"/> 辍学 <input type="checkbox"/> 厌学 <input type="checkbox"/> 失学 <input type="checkbox"/> 师生关系 <input type="checkbox"/> 学校适应 <input type="checkbox"/> 其他 _____
<input type="checkbox"/> 行为类	<input type="checkbox"/> 暴力行为 <input type="checkbox"/> 离家出走 <input type="checkbox"/> 夜不归宿 <input type="checkbox"/> 网络成瘾 <input type="checkbox"/> 滥用药物 <input type="checkbox"/> 吸食毒品 <input type="checkbox"/> 出入不适宜未成年人活动的场所 <input type="checkbox"/> 童工问题（未满 16 周岁） <input type="checkbox"/> 盗窃行为 <input type="checkbox"/> 校内违规行为 <input type="checkbox"/> 抽烟 <input type="checkbox"/> 喝酒 <input type="checkbox"/> 其他 _____
<input type="checkbox"/> 法律类	<input type="checkbox"/> 监护问题 <input type="checkbox"/> 户籍问题 <input type="checkbox"/> 临时庇护所 <input type="checkbox"/> 网络暴力 <input type="checkbox"/> 医疗纠纷 <input type="checkbox"/> 校园欺凌 <input type="checkbox"/> 权益受到侵害（受教育权、名誉权、人身自由等） <input type="checkbox"/> 其他 _____
<input type="checkbox"/> 其他类	撰写服务对象是否存在朋辈关系、职业类、等其他问题
五、个人资源/优势	

表 B.1 个案预估表模板 (续)

六、监护人/朋辈等对案主困境的看法	
七、曾采取过的措施	
<input type="checkbox"/> 未采取任何措施 <input type="checkbox"/> 已报警 <input type="checkbox"/> 已就医 <input type="checkbox"/> 已聘请专业律师处理相关事宜	
<input type="checkbox"/> 已向人民法院申请人身保护令 <input type="checkbox"/> 公安机关已出具家庭暴力告诫书 <input type="checkbox"/> 心理咨询	
<input type="checkbox"/> 已向社区相关工作人员求助 <input type="checkbox"/> 检察机关已出具督促监护令或家庭教育指导令 <input type="checkbox"/> 其他 _____	
是否有相应回执或文件材料？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
请简要描述求助经历和当前进展： _____	
八、工作人员分析	
界定问题 <i>与服务对象达成共识的问题/需求，法律需求分析</i>	
使用理论	
所涉法律名目	
社工签名：_____	日期：_____
法律专员签名：_____	日期：_____

附录 C
(资料性)
个案介入计划表模板

《个案介入计划表》见图C.1。

个案编号：_____ 主责社工：_____ 主责法律专员：_____

问题/需求 描述	预期目标	具体行动	介入时段	负责人

备注：

1、介入计划需依据法律分析报告撰写，具体行动应当明确而具体。

2、服务目标分为三类——服务对象自述且合理合法的目标；涉及法律原则和底线的服务目标；服务对象未提出但工作人员观察到服务对象的需求、且在推进过程中服务对象不抗拒的服务目标。

(完成本表后删除此备注)

社工签名：_____ 日期：_____

法律专员签名：_____ 日期：_____

图 C.1 个案介入计划表模板

参 考 文 献

- [1] GB/T 30446.2—2013 心理咨询服务 第2部分:服务流程
 - [2] MZ/T 058—2014 儿童社会工作服务指南
 - [3] MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
 - [4] MZ/T 086—2017 受监护侵害未成年人保护工作指引
 - [5] MZ/T 094—2017 社会工作方法 个案工作
 - [6] MZ/T 095—2017 社会工作方法 小组工作
 - [7] 深圳市民政局、深圳市中级人民法院、深圳市人民检察院、深圳市教育局、深圳市公安局、深圳市住房和建设局、深圳市卫生健康委员会、深圳市医疗保障局、深圳市妇女联合会、深圳市残疾人联合会. 深圳市困境儿童分类保障工作指引（试行）：深民[2021]6号
 - [8] 司法部公共法律服务管理局、中华全国律师协会. 未成年人法律援助服务指引（试行）：司公通[2020]12号
-