

# 上海市民政局

## 上海市未成年人保护委员会办公室

# 上海市财政局

沪民儿福发〔2021〕7号

---

### 关于推进本市未成年人保护工作站建设的通知

各区民政局、区未保办、区财政局：

为贯彻落实《中华人民共和国未成年人保护法》关于“乡镇人民政府和街道办事处应当设立未成年人保护工作站”的要求，进一步夯实本市未成年人保护工作基层基础，结合实际，现就推进未成年人保护工作站建设通知如下：

#### 一、总体要求

深入学习贯彻习近平总书记关于未成年人保护工作重要指示批示精神和党中央国务院、市委市政府关于未成年人保护工作的决策部署，落实《中华人民共和国未成年人保护法》规定，进一步加强组织领导、完善运行机制、强化制度建设、健全服务体系，建设符

合上海实际、具有上海特色的基层未成年人保护工作载体，切实为未成年人健康成长保驾护航。

## 二、功能定位

本市未成年人保护工作站是在街镇设立的保护未成年人身心健康、保障未成年人合法权益的执行机构和服务场所，是贯彻落实《未保法》、夯实未成年人保护工作基层基础的重要阵地和工作抓手。未成年人保护工作站在区未保委领导下，由区民政局（未保办）指导，街镇负责落实，形成政府主导、民政牵头、部门协同、社会参与的工作格局。主要职责是围绕《未保法》明确的“六大保护”，全面落实街镇范围内未成年人保护和儿童福利相关工作，并指导居村委会依法开展工作。

## 三、工作目标

按照因地制宜、资源整合、统一规范、务实高效的原则，到今年年底，全市建成**20**个左右街镇未成年人保护工作站，形成一定的示范引导效应。到**2022**年底，实现全市街镇全覆盖，基层未成年人保护工作力量有效增强，设施不断完善，体系全面建立，未成年人合法权益得到更加充分的保障。

## 四、基本要求

一是**统一空间布局**。各区民政局（未保办）要指导各街镇根据辖区内未成年人保护状况和实际需求，充分整合资源，依托现有社区服务设施合理选址。未保工作站原则上不少于**30**平方米，统一标识，设置工作（接待）区域、私密区域、等待区域，并合理叠加

涉未成年人服务的多种功能区。

二是规范服务标准。将涉及未成年人保护和儿童福利工作的宣传引导、人员培训、政策咨询、信息排查、强制报告、紧急干预、监护指导、服务转介等内容纳入工作站服务范围，对服务要求、内容、流程、方法予以规范，并对发现报告、首问接待、危机评估、干预服务、协助安置、跟进转介六个环节的服务流程予以明确。

三是明确人员配置。未成年人保护工作站一般由街镇负责未成年人保护工作的部门主要负责人兼任站长，由街镇儿童督导员负责工作站日常管理，由居村儿童主任或委托专业社会服务机构负责工作站日常运作，开展专业服务。

## **五、组织保障**

一是加强组织领导。各区民政局（未保办）要高度重视，把街镇未成年人保护工作站建设作为加强未成年人保护工作的重点任务来抓，积极争取区委、区政府的支持，精心指导街镇实施。要结合本区实际，制定实施方案和工作计划，明确时间节点，确保顺利完成工作目标。

二是完善运作模式。充分发挥街镇在未成年人保护工作站建设选址、资源整合、人员配备、组织运营等方面的主导和统筹作用。鼓励通过政府购买服务等方式，引入具有未成年人保护和儿童福利工作经验的社会工作服务机构、公益慈善类社会组织等承接日常运作并提供服务。

三是做好经费保障。各区财政局要将未成年人保护工作站建设

经费纳入相关部门预算，对工作站的场所改造、设施配备、运行管理等予以必要的经费保障。

四是加强统筹指导。市、区民政局（未保办）要加强对工作站建设的统筹协调和督促指导，组织专项调研和监督检查，及时跟踪了解建设进展情况。要培育树立示范典型，创建推广特色品牌。

为更好地推动各区未成年人保护工作站建设，现将《上海市未成年人保护工作站建设指引》一并印发，请各区参照执行。

附件：上海市未成年人保护工作站建设指引

上海市民政局      上海市未成年人保护委员会办公室

上海市财政局

2021年9月3日

（此文公开发布）

附件

# 上海市未成年人保护工作站 建设指引

2021年9月

# 目 录

## 1.范围

## 2.规范性引用文件

## 3.术语和定义

3.1 未成年人保护工作站

3.2 空间设施

3.3 服务对象

## 4.建设原则

4.1 儿童优先 保护权利

4.2 政府负责 多方联动

4.3 实事求是 因地制宜

4.4 功能健全 设施完善

4.5 集约配置 高效协同

## 5.空间建设

5.1 整体要求

5.2 空间要求

5.2.1 空间选址

5.2.2 统一标识

5.2.3 面积要求

5.3 功能分区

5.3.1 接待区域

5.3.2 私密区域（兼心理辅导区）

5.3.3 等候区域

5.4 设施设备

5.4.1 办公设备

5.4.2 保障设备

5.4.3 服务设备

## **6. 服务标准**

6.1 服务要求

6.2 服务内容

6.2.1 宣传引导和人员培训

6.2.2 福利保障与政策咨询

6.2.3 信息排查与风险识别

6.2.4 强制报告与维权服务

6.2.5 紧急干预与协助安置

6.2.6 心理辅导与监护指导

6.2.7 生活重建与服务转介

6.2.8 项目运营和管理指导

6.3 服务流程

6.3.1 发现报告

6.3.2 首问接待

6.3.3 危机评估

6.3.4 干预服务

6.3.5 协助安置

6.3.6 跟进转介

6.4 服务方法

6.4.1 科学评估

6.4.2 及时处置

6.4.3 分类干预

6.4.4 危机干预

6.4.5 资源整合

6.4.6 个案管理

## **7.管理规范**

### **7.1 人员配置**

#### **7.1.1 岗位设置**

#### **7.1.2 资格要求**

#### **7.1.3 工作分工**

### **7.2 运行管理**

#### **7.2.1 运行模式**

#### **7.2.2 制度建设**

#### **7.2.3 财务管理**

#### **7.2.4 物资管理**

#### **7.2.5 档案管理**

#### **7.2.6 项目管理**

## **8.保障措施**

### **8.1 组织保障**

### **8.2 资金保障**

### **8.3 监督检查**

### **8.4 考核评价**

### **8.5 投诉处理**

**附件 1 未成年人保护工作站工作原则（上墙公示）**

**附件 2 未成年人保护工作站工作职责（上墙公示）**

**附件 3 未成年人保护工作站服务流程图**

**附件 4 未成年人危机等级评估指标**

**附件 5 未成年人疑似伤害事件求助登记表**

**附件 6 未成年人保护强制报告登记表**

**附件 7 未成年人保护服务转介记录表**

## 引 言

未成年人是国家的未来，民族的希望。未成年人健康成长关系着家庭的幸福安宁和社会稳定，未成年人保护是政府和社会的责任。新修订实施的《中华人民共和国未成年人保护法》（以下简称《未保法》）明确了国家长期监护、临时监护的各种情形，提出在乡镇街道层面建立未成年人保护工作站（以下简称未保站）。2021年，未成年人保护机构建设已纳入民政部门“十四五”规划。

2021年《上海市未成年人保护工作要点》提出，加强各区未保工作机制建设，建立街镇、居村工作网络和未保站，以夯实基层未成年人保护工作，全力为未成年人营造和谐、安全、稳定的成长环境，推动上海市未成年人保护事业再上新台阶、再拓新局面。

未保站是未成年人保护的最后一公里服务，是贯彻落实《未保法》和开展未成年人保护工作的重要阵地和工作抓手。《上海市未成年人保护工作站建设指引》的编撰，将进一步加强对基层未成年人保护工作的指导，以更高的站位、更全的职责、更明确的标准全面推进未保站建设和全覆盖，充实和完善市、区、街镇、居村四级未保工作网络。

## **1.范围**

本指引规定了未保站建设原则、空间建设、服务标准和管理规范、保障措施等要求。

本指引适用于上海市行政区域内，各个街镇未保站规范性建设。

## **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指引。

### **3.1 未成年人保护工作站**

街镇设立的保护未成年人生存权、发展权、受保护权、参与权等权利的执行机构和服务场所。

### **3.2 空间设施**

未保站内为未成年人提供保护和服务的场所及公共物品和设备。

### **3.3 服务对象**

街镇辖区内的未成年人及其家庭。

## **4.建设原则**

### **4.1 儿童优先 保护权利**

遵循未成年人优先、未成年人利益最大化原则，关注未成年人身心健康发展，保护未成年人各项基本权利。

### **4.2 政府负责 多方联动**

区未成年人保护委员会统筹，区民政局指导，街镇牵头负责，联动多方资源推进未保站建设工作。

### **4.3 实事求是 因地制宜**

坚持从本地区经济社会发展水平出发，结合本地区地理、交通、服

务半径以及未成年人人口数量、实际需求等因素，做到建设规模适当、选址合理、布局科学。

#### **4.4 功能健全 设施完善**

对未保站内场域空间进行功能分区，不同功能区配备相应的未成年人服务与保护设施，以满足不同年龄段未成年人身心健康发展的需要。

#### **4.5 集约配置 高效协同**

未保站与儿童友好社区、党建服务设施、公共文化服务设施等集约配置，实现未保服务的集中受理，统筹利用涉未成年人保护的各类服务资源。

### **5. 空间建设**

#### **5.1 整体要求**

- 1) 坚持保护未成年人安全和隐私。
- 2) 注重工作人员办公区和未成年人活动区、开放空间和私密空间相分离。
- 3) 按不同功能配置相应空间面积。
- 4) 各功能区内服务设施设备齐全并符合未成年人身心发展需求。

#### **5.2 空间要求**

##### **5.2.1 空间选址**

1) 根据本街镇未成年人保护状况和需求，结合未保站的功能定位、服务内容、区域特色等，制定未保站空间规划。

2) 充分整合资源，依托街镇现有的新时代文明实践中心、党群服务中心、社区文化活动中心、儿童服务中心、社会组织服务中心、社区学校等合理设置未保站。

3) 未保站的选址应尽可能保证在建筑物的一层，标注全国或本市

未成年人保护服务热线的显著标识，并充分考虑交通便捷、环境安全等因素。

### **5.2.2 统一标识**

1) 未保站应当设置统一标识，包括：挂牌名称、logo 标识牌等。

2) 未保站挂牌标识应清晰显著，易辨识。各街镇应考虑有相应的位置设置醒目指引牌，标明未保站的名称、方向和距离等。

3) 未保站应在街镇的区划地图、电子地图等索引上标识，有条件的街镇可配有 24 小时服务热线的显著标识。

### **5.2.3 面积要求**

未保站空间建设面积应根据未保站实际服务覆盖地区未成年人人口数和分布结构测算，原则上不低于 30 平方米，可合理叠加涉未成年人服务的多种功能区。

### **5.2.4 安全要求**

1) 未保站内避免剪刀、手工刀等锐器出现在未成年人及家长或陪同人员视野内。

2) 未成年人可接触到的插座等用电设备应注意绝缘保护。

3) 墙角、桌角、门把手应使用软包塑料等进行保护。

4) 未保站如在多层或高层建筑二楼及以上，站内窗户等设施应安装保险装置。

## **5.3 功能分区**

### **5.3.1 接待区域**

工作人员日常办公的开放性工作区域。主要功能包括：接待政策咨询、未成年人档案管理、强制报告案件的跟踪评估处理、家庭监护指导、未成年人相关服务的转介等。

### **5.3.2 私密区域（兼心理辅导区）**

工作人员开展服务的私密性工作区域。主要功能包括：与未成年人及陪同人员会谈；为受伤害的未成年人提供心理减压、情绪疏导；有条件的街镇可以设置临时照护功能，如没有条件设置临时照护功能的未保站，应该能够为受伤害的未成年人提供应急照护（原则上不超过 8 小时，8 小时以上转介到区未成年人救助保护机构；为未成年人及其家庭提供个案服务等支持性服务。

### **5.3.3 等候区域**

未成年人及陪同人员等候的休闲区域应尽可能做到舒适温馨、安静友好。有条件的街镇可以配置适合未成年人身心需要的学习或游戏设施设备。

## **5.4 设施设备**

### **5.4.1 办公设备**

包括办公桌椅、电脑、档案储存柜、图书柜、电话等必备办公用品。

### **5.4.2 保障设备**

包括消防设施、防滑垫、医疗用品（创可贴、碘伏、酒精、纱布等）、摄像探头、意见箱等保障保护设备。

### **5.4.3 服务设备**

包括沙发床、儿童心理行为监测量表工具、儿童减压器具、儿童心理沙盘等。如设置未成年人临时看护功能的未保站需配置能满足儿童基本生活、学习和娱乐的设备，如：床、卫生洗浴设备、书桌、电视、儿童图书绘本等。

## **6. 服务标准**

### **6.1 服务要求**

1) 运用尊重、接纳、同理、保密、个别化等服务理念开展专业服务。

2) 坚持未成年人保护案例属地化处置（个别案例除外）。

3) 注重家—校—社三方联动，建立跨部门合作机制。

4) 整合公益慈善资源，建立社会支持系统。

## **6.2 服务内容**

### **6.2.1 宣传引导和人员培训**

1) 通过报栏、电子屏、宣传品、媒体等多渠道宣传未成年人保护法律法规、未保站的工作原则和工作内容等，提升大众对未保站的认知度和未成年人保护工作的重视度。

2) 对居村未成年人保护日常工作进行指导和支持。

3) 协助对未保工作人员、儿童主任、未保志愿者等进行未成年人保护法律法规、工作理念、专业服务方法等相关培训。

### **6.2.2 福利保障与政策咨询**

1) 作为街镇未成年人保护、儿童福利工作的执行机构，落实街镇范围内的未成年人保护和儿童福利相关工作。

2) 接待未成年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。

### **6.2.3 信息排查与风险识别**

1) 协助排查辖区内散居孤儿、困境儿童、艾滋病病毒感染儿童、因各种原因导致监护缺失（或不当）儿童，做好信息收集，保证“一人一档”。

2) 做好民政部儿童福利综合信息系统的数据库更新和维护，确保对象数据的准确性、及时性和有效性。

3) 定期随访监护情况较差、失学辍学、患病、残疾等重点儿童，排摸未成年人权益保护和犯罪预防方面存在的风险，有针对性地制定工作计划和未成年人保护预警方案。

4) 对主动发现、求助以及各种渠道通报的未成年人伤害或疑似伤害案件进行伤害等级评估。

#### **6.2.4 强制报告与维权服务**

1) 协助学校、社区、医院等各类组织和个人向派出所、街镇等有关部门报告。

2) 对各类强制报告事件做好信息记录和报告登记。

3) 协调联系法律顾问、公职律师等法律服务资源为合法权益受到侵害的未成年人提供相应的维权服务。

4) 协助司法部门打击拐卖儿童、对儿童实施家暴以及胁迫、诱骗或利用儿童乞讨等违法犯罪行为。

#### **6.2.5 紧急干预与协助安置**

1) 对辖区内发生的未成年人安全保护突发事件，应当立即向发现地街镇报告，如涉及违法犯罪情形的，应当向公安机关报案并及时告知监护人；第一时间落实“快报”和“专报”工作要求。如：辖区内发生未成年人在校外自杀、自残或遭遇事故，工作人员在报告的同时，需及时到场做好或协助做好报警、送医、保护现场、维护现场秩序等工作。

2) 对未成年人的伤害有致命危险时，应将未成年人紧急带离危险现场，或进行紧急庇护；将身体受到伤害的未成年人及时送往医院进行治疗，同时相关人员保留证据。

3) 为因各种原因导致临时性监护缺失（或不当）的儿童，提供必要的应急照料，或转介至未成年人救助保护机构予以照料，并指导监护

人和受委托护人签订《委托监护协议书》。

4) 协助街镇做好孤儿、事实无人抚养儿童、父母被剥夺监护权儿童等情形的临时安置和长期安置工作。

### **6.2.6 心理辅导与监护指导**

1) 为遭受严重心理、精神创伤或伴有退避、紧张等明显行为问题的未成年人进行心理支持。

2) 在安静、友好的环境中与受侵害未成年人进行沟通，引导有表达能力的未成年人表达自身感受。

3) 安抚、缓解受侵害未成年人紧张、警惕等负面情绪，为其提供情绪辅导。

4) 协助相关评估机构开展未成年人家庭监护能力评估工作，为监护能力不足或监护不当的家庭提供家庭监护指导、亲职教育等服务。

### **6.2.7 生活重建与服务转介**

1) 为辖区内有日常生活方面需求的未成年人提供必要的生活物资，生活知识与生活技能培训，生活照料服务等。

2) 为辖区内遭受过轻度伤害的未成年人提供专业社会工作服务，帮助未成年人融入家庭、社区、学校等。

3) 辖区内未成年人伤害案件评估为中高危等级的，应及时做好信息登记工作，链接资源并转介给具有治疗服务能力的心理咨询机构、社会工作服务机构、医院开展服务。

### **6.2.8 项目运营和管理指导**

1) 统筹协调站内未成年人保护项目实施，保证项目正常运营。

2) 协助开展站内未成年人保护项目活动，协助对未成年人保护项目服务人员监督、指导。

## **6.3 服务流程**

未保站服务流程包括发现报告、首问接待、危机评估、干预服务、协助安置、跟进转介六个环节。

### **6.3.1 发现报告**

工作人员应当了解辖区内未成年人的基本情况，对辖区内发现未成年人受侵害的情况及时做好登记报告。

1) 定期排摸，对伤害未成年人的潜在风险进行报告并设计风险预案。

2) 及时发现，多渠道接受辖区内疑似案例报告并及时调查了解跟进。

### **6.3.2 首问接待**

工作人员对咨询、报告或救助等事宜进行首问接待，并根据不同的类型采取针对性的处置方式。

1) 属于咨询案件的，工作人员分析并判断其属于政策咨询还是事件咨询。

2) 若属于政策咨询，要求工作人员为咨询者提供政策解释和协助申办等服务。在提供政策解释服务时，工作人员应当理解和熟悉政策、把握政策实施标准，并清晰明了地解释政策；在提供协助申办服务时，工作人员可视情况协助办理相关申请手续，及时告知办理进度并视情况提供后续服务。

3) 若属于事件咨询，工作人员需判断未成年人是否有疑似伤害情形，若判断为无伤害时，可以不处理，或提供政策解答服务。若判断为疑似伤害，进入伤害危机等级评估环节。

4) 接待人员同步做好接待记录并妥善保管。

### **6.3.3 危机评估**

工作人员接报到未成年人伤害事件时，需立即对受伤害未成年人开展初步的伤害危机等级评估，判断其为低危等级伤害还是中高危等级伤害，并根据不同伤害等级采取不同的干预方式。

### **6.3.4 干预服务**

未成年人伤害事件评估为低危等级的，工作人员应根据受伤害未成年人需求提供相应的支持服务、困难帮扶、资源链接和后续服务等。

未成年人伤害事件评估为中高危等级的，工作人员需根据未成年人受伤害情况采取报警、报告上级、带离现场紧急庇护、其他专业力量介入等方式协助干预。

### **6.3.5 协助安置**

1) 开展受伤害未成年人康复状况与二次受伤害可能评估。

2) 对受伤害未成年人开展利益最大化的回归家庭或安置方式评估。

3) 通过家庭监护状况和能力评估，若受伤害未成年人符合回归家庭条件的，及时鼓励未成年人回归家庭。

4) 通过安置方式评估，选择受伤害未成年人临时安置或长期安置方式。若安排长期监护，符合收养、寄养或机构养育等条件的，根据评估结果择优对受伤害未成年人进行长期安置。

### **6.3.6 跟进转介**

1) 受害未成年人在回归家庭后，应对其家庭监护状况和能力进行三个月、六个月和一年的持续评估，并根据评估结论提供持续服务。对临时安置的未成年人，在三个月后需评估其是否能够回归家庭或转为长期安置。长期安置的跟进评估和服务时间原则上在一年左右。

2) 对未成年人身心受伤害程度进行持续评估，有需要者转介至心

理康复门诊、医院、社会工作服务机构等。

3) 对家庭监护状况和能力评估为有风险的家庭，提供家庭支持服务，家庭功能重建、强制亲职教育服务，高风险家庭建议剥夺监护权。

## **6.4 服务方法**

### **6.4.1 科学评估**

工作人员对主动发现和他人报告的未成年人伤害事件，依据科学标准化的工具，评估未成年人安全，并根据未成年人受伤害程度以及危机因素评估未成年人伤害危机等级（低危、中危、高危三个等级）。

另外，要注意搜集疑似受伤害未成年人的背景、家庭监护状况和监护能力评估等信息。同时，善于识别危险因素：可以根据事情的起因、历史和习惯进行评估（加害人以前是否有过伤害行为，是否酗酒或吸毒）；根据未成年人告知的情况进行评估（行为发生地点在哪，加害人与未成年人的关系，伤害是否还会继续）；根据凶器的使用情况进行评估（如伤害事件中是否使用了枪支或致命性凶器或其他凶器）；根据受害儿童的语言、情绪和行为进行评估（受害儿童情绪是否激动，行为是否失控）。最后，还要告知受害未成年人父母、监护人满足需求的方式和途径。

### **6.4.2 及时处置**

经过评估，测评为低危等级伤害事件，工作人员应在 24 小时内做出回应并报告未保站负责人；属于中高危等级伤害事件，工作人员应立即启动未成年人保护预案，并视情形向公安机关报案，并联系医疗机构对受伤害未成年人进行医治，同时报告未保站负责人、街镇领导和上级部门。

### **6.4.3 分类干预**

根据未成年人伤害事件危机等级评估分级，分类进行干预。

对于低危事件，一是经过相关教育工作有改变的可以转入调解。加害人停止伤害行为并向受害未成年人及其亲属认错，可以转入调解。反之，对伤害行为不认错，不能进行调解。此前伤害行为造成的伤害不大，无不良嗜好和不良记录，有意愿恢复双方正常关系的可以转调解；反之，不能进入调解。二是根据未成年人需要进行后续服务。比如提供家长教育，亲子活动课程（注重亲职能力培养，提高养育技能，关注各阶段未成年人心理发展，提高沟通技巧，改善亲子关系）；为未成年人安排学习支援及课余活动；为符合救助条件的家庭成员申请经济或就业救助；为家庭成员安排特别服务来处理情绪、压力、赌博、酗酒、吸毒等问题；为未成年人及其家庭安排临床心理治疗等。

对于中高危事件，需要对未成年人伤害案件进行处理，采取有效措施积极应对。除上述的报警求助、伤情处理、紧急庇护外，必要时可帮助受伤害未成年人申请紧急人身安全保护裁定。如未成年人伤害事件正在发生、或有即时发生的危险，工作人员进入现场后要首先排除危险因素，特别注意加害人，尽量让其放下手中凶器。情况危急时，需要制伏加害人和夺走其凶器，但采取上述措施时，务必要考虑到自身的安全。如接报到发生性侵未成年人案件时，还应该注意避免受性侵未成年人的姓名、照片、家庭情况等信息暴露，避免受性侵未成年人遭遇二度伤害。

#### **6.4.4 危机干预**

工作人员应保持专业敏感性，及时识别未成年人及家庭因伤害事件不能自行解决或处理时，发生严重心理失衡带来的危机。例如，有自杀倾向、创伤应激反应等。工作人员需要开展危机干预，首先确定受伤害未成年人的主要问题和需求，保障受伤害未成年人的安全，为其提供专业支持，提出可变通的应对方式，帮助受伤害未成年人及家庭做出可行

的短期计划，直至危机解除。

#### **6.4.5 资源整合**

在为受伤害未成年人及其家庭提供服务的过程中，工作人员根据未成年人需求，挖掘并整合未成年人的非正式社会资源和正式社会资源。非正式社会资源包括未成年人家庭资源、同辈群体资源等。正式社会资源包括政府行政资源、政策资源、未成年人所在社区资源和学校资源、社会公益慈善资源等，将以上社会资源与未成年人需求相结合，为未成年人建立社会支持网络。

#### **6.4.6 个案管理**

针对问题复杂，需求多元的未成年服务对象，工作人员采取综融性的个案管理服务，形成一人一方案。工作人员评估未成年人所需要解决的问题以及造成问题的原因，并对需要解决的问题评定优先次序，采取整合多部门协作、联结多方资源的形式为未成年人提供统筹式服务。

### **7. 管理规范**

未保站要逐步实现规范化建设，做到岗位设置合理、人员分工明确、运行模式科学、制度规范完善。

#### **7.1 人员配置**

##### **7.1.1 岗位设置**

未保站内设站长**1**名，由街镇负责未成年人保护工作的部门主要负责人兼任；日常管理人员**1**名，由街镇儿童督导员负责；日常工作人员至少**1**名，由居村儿童主任或委托专业的社会服务机构负责。

##### **7.1.2 资格要求**

1) 儿童督导员作为承担街镇儿童福利和未成年人保护工作的专职干部，需具备大专及以上学历，符合法律法规、政策文件就儿童督导员

岗位任职条件作出的特别规定。

2) 未保站驻点儿童福利社会工作者需具有社会工作职业水平证书, 并具有 1 年以上未成年人服务经验。

3) 工作人员应热爱未成年人保护事业, 遵守职业伦理操守, 并定期接受违法犯罪记录查询, 保证无犯罪前科和伤害未成年人行为。

### **7.1.3 工作分工**

1) 未保站站长和儿童督导员是未保站的管理人员。站长负责未保站在街镇层面的统筹协调; 儿童督导员负责站内日常管理, 落实信息排查、动态更新、评估转介、应急照料等未保站基础性工作, 并指导儿童主任或受委托的专业社会服务机构在站内开展服务。

2) 儿童主任或受委托的专业社会服务机构工作人员是站内的专业服务人员。主要负责未保站日常运营、项目实施和提供个案、小组、社区工作等辖区内未成年人保护和儿童福利方面的专业服务。

## **7.2 运行管理**

### **7.2.1 运行模式**

1) 街镇可整合现有工作人员, 专门负责未保站的日常运营, 也可采取“政府管理+第三方服务”运行模式。

2) 通过购买第三方服务形式运营的, 第三方机构应至少应有 1 名通过儿童福利社会工作者岗位培训的工作人员。

### **7.2.2 制度建设**

1) 制定工作人员制度规范, 包括未保站人员岗位职责、工作守则、工作考勤和轮值制度、考核制度、设施设备管理制度、未保站工作流程等。

2) 完善服务对象制度规范, 包括未成年人档案管理制度、未成年

人临时看护制度、监护缺失或监护不当儿童访视制度、未成年人案例评估转介制度、未成年人保护强制报告制度、未成年人安全和隐私保护制度等。

### **7.2.3 财务管理**

未保站经费纳入各区、街镇财政经费预算，专款专用。

### **7.2.4 物资管理**

1) 未保站中软硬件设施设备需符合国家相关安全监督管理规定，并取得相关检验部门的合格证书。

2) 设置专人负责软硬件设施设备的维护管理工作，定期检查、维护、补充申报等。

### **7.2.5 档案管理**

建立未成年人个人档案、项目档案、接待档案和基础档案，保证有序排放、保密存放，实现动态管理。

### **7.2.6 项目管理**

未保站项目管理包括项目设计、项目申请、项目实施和项目评估四个环节。站内工作人员撰写项目申请书提交相关部门签订资助协议，通过项目监测和阶段性评估对项目实施管理，最后形成项目评估报告。

由儿童主任或儿童福利社会工作者负责未成年人保护项目的统筹、协调与推进，计划、控制和评估项目进展。站长和儿童督导员在协助儿童主任或儿童福利社会工作者推进项目的过程中，对项目运行和项目经费使用情况进行监督和检查，保证项目实施的公开性和透明度。

## **8.保障措施**

### **8.1 组织保障**

1) 区民政局加强对未保站的工作指导，督促街镇制定未保站年度

工作方案，稳妥有序推进未保站建设与服务。

2) 街镇加强对未保站的工作领导和监督，保证未成年人保护项目的平稳运行与未成年人保护和儿童福利工作的顺利开展。

3) 区未成年人救助保护中心为未保站内工作提供政策指导和技术支持，组织开展儿童督导员的业务培训。

## **8.2 资金保障**

各区根据未保工作站的运行及项目开展情况，将未保站建设相关经费纳入年度预算，做好经费保障。

## **8.3 监督检查**

区未成年人保护委员会办公室应定期对未保站建设情况、人员履职、未成年人案件处理、项目运行等情况进行监督检查，确保辖区内未成年人保护工作高标准、高质量推进。

## **8.4 考核评价**

站长和儿童督导员工作质量考核评价纳入岗位年终绩效考核评价体系；儿童主任或儿童福利社会工作者考核评价根据未保站服务质量满意度测评方案执行。

## **8.5 投诉处理**

建立投诉处理和反馈机制。及时受理投诉，做好记录和登记；及时向上级未成年人保护工作委员会办公室反馈，跟进事件处理进度。

附件：1. 未成年人保护工作站工作原则

2. 未成年人保护工作站工作职责

3. 未成年人保护工作站服务流程图

4. 未成年人危机等级评估指标

5. 未成年人疑似伤害事件求助登记表
6. 未成年人保护强制报告登记表
7. 未成年人保护服务转介记录表

## 附件 1

# 未成年人保护工作站工作原则

### 一、儿童优先 保护权利

坚持未成年人利益最大化原则，优先考虑未成年人的需求和权益，保护未成年人的生存权、受保护权、参与权和发展权。

### 二、政府兜底 家庭尽责

明确政府、家庭对未成年人的保护责任，关注未成年人家庭监护状况与监护能力，在日常工作中，注重预防监测、主动发现、教育引导，视情况及时启动监护干预工作。

### 三、及时干预 尊重隐私

对陷入困境的未成年人第一时间介入和匹配资源，过程中尊重和保护未成年人的隐私。

### 四、因人施策 整合资源

充分考虑未成年人及家庭监护状况类型和特点，对困境儿童做到“一人一方案”、“一事一方案”。运用街镇各类资源，协同回应和解决未成年人受伤害疑难案例。

### 五、专业为本 社会参与

尊重未成年人身心发展规律，综合运用专业机构、专业人员、专业方法开展服务，注重和引导社会组织、社会力量参与未成年人保护工作。

## 附件 2

# 未成年人保护工作站工作职责

**1.落实未保工作。**作为街镇未成年人保护、儿童福利工作的执行机构，落实街镇范围内的未成年人保护和儿童福利相关工作，并指导居村依法开展具体工作。

**2.监测风险儿童。**排摸未成年人保护和犯罪预防方面存在的风险，对街镇内陷入困境等风险未成年人，做好“一人一档”信息登记并定期探访。

**3.履行强制报告。**对街镇内发现未成年人疑似遭受各类不法侵害等情况，第一时间向派出所及街镇报告，履行强制报告义务，做好信息记录和报告登记。

**4.评估伤害等级。**对街镇内主动发现、求助以及各种渠道通报的未成年人伤害或疑似伤害案件进行伤害等级评估。

**5.协助维权服务。**协助有关部门打击利用儿童违法犯罪行为，协助儿童主任、社会工作者等主体落实强制报告，协调联系法律顾问等资源为受侵害的未成年人提供相应的维权服务。

**6.提供紧急干预。**在街镇内发生未成年人安全保护突发事件时，第一时间发现报告并应急处置；在遇到未成年人伤害有致命危险时，紧急带离危险现场，或进行紧急庇护；在未成年人身体受到伤害时，视伤情及时联系或安排送往相关医院进行治疗，并督促保留证据。

**7.提供心理支持。**为受侵害的未成年人提供情绪辅导，引导有表达能力的未成年人表达自身感受；对遭受严重心理、精神创伤的未成年人

进行心理支持，或进行转介寻求心理治疗。

**8.增进社会融合。**协助对街镇内遭受过轻度伤害的未成年人提供专业社会工作服务，帮助未成年人回归家庭，重建生活功能，融入社区、学校等。

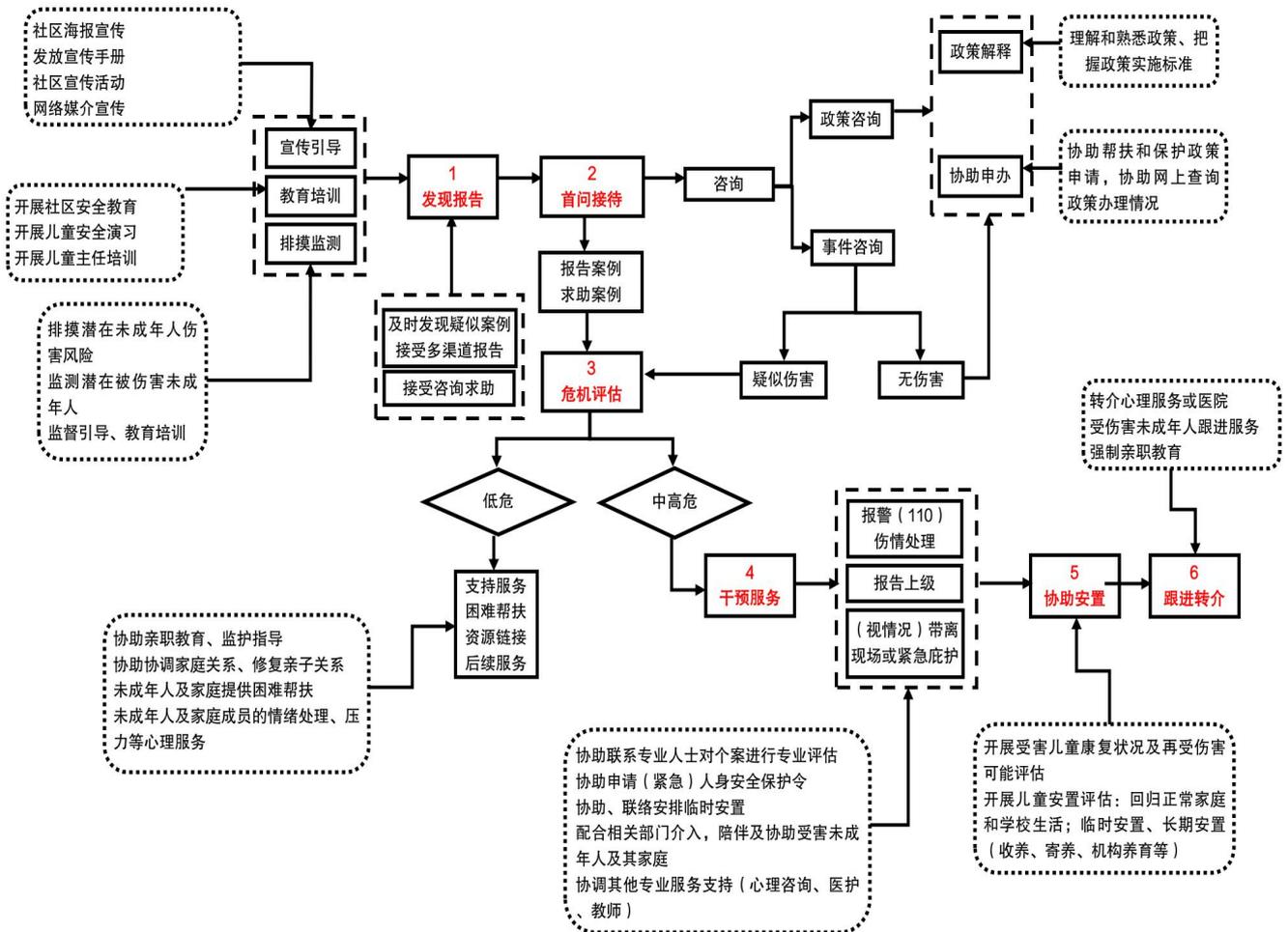
**9.指导监护照料。**协助开展未成年人家庭监护能力评估工作，为监护能力不足或监护不当的家庭提供家庭监护指导、亲职教育等服务；为街镇内有日常生活需求的未成年人对接必要的临时照料和长期安置等。

**10.开展宣传培训。**通过多种渠道宣传各类未成年人保护与服务法律法规；主动接待政策咨询，协助申请办理各类未成年人救助和保护事项；协助对未成年人保护项目人员与儿童主任进行管理和培训。

# 附件 3

## 未成年人保护工作站服务流程图

未成年人保护工作站服务流程图



## 附件 4

### 未成年人危机等级评估指标

危机程度：低危	危机程度：中危	危机程度：高危
<p>1.没有受伤或轻微受伤；无须接受治疗；对未成年人没有造成可察觉的影响；一次性事件</p> <p>2.加害者无法接触到受伤害未成年人</p> <p>3.未成年人可以正常返校上课</p> <p>4.没有已知未成年人虐待历史</p> <p>5.照护者精神正常、情绪稳定</p> <p>6.愿意与未保站机构或社会组织合作</p> <p>7.照护者认识监护未成年人的责任，有适当运用有关技巧和履行责任；有监护或照顾意愿但监护、照护或养育技巧不够，如亲子关系发生问题</p> <p>8.照护者没有服用违禁药物或酗酒；照护者服用药物或饮酒，但没有影响其对未成年人的养育</p> <p>9.有稳定的家庭收入或虽然家庭困难，但家居环境相对清洁，没有明显的安全或健康危机</p> <p>10.家中有可替代的父或母，被视为可发挥支援作用。有亲戚、朋友、邻里社会支持网络</p>	<p>1.身体轻微受伤或出现无法解释的病患，须接受医院诊断或治疗；有惩罚、管教等历史</p> <p>2.加害者住在家中或住在附近，但很难接触到受伤害未成年人，受伤害未成年人经常得到家庭内其他成人的监督</p> <p>3.经常缺课，有某些行为问题；未成年人衣衫褴褛，经常挨饿</p> <p>4.过往的报告有曾虐待、疏忽照顾未成年人；或曾为未成年人、家庭提供保护服务，或曾为加害者提供教育或矫正服务</p> <p>5.照护者可能有身体残疾、情绪障碍、或中度智力局限；有犯罪、精神病记录或历史</p> <p>6.家中有非加害者的成人在场，可确保与未保机构或社会组织维持最低限度的合作</p> <p>7.照护者疏忽对未成年人的照护；表现前后不一；不确定照护者是否具备为未成年人提供最低程度照顾所需的照护知识或技巧</p> <p>8.服用药物或饮酒影响照护者的活动能力；服用药物或饮酒引起现有监护缺失或不当问题</p> <p>9.家庭经济困难，家居环境不整洁，卫生状况堪忧，家居看到蟑螂或其他害虫</p> <p>10.可取代父或母的成员并非经常在家或只承担照顾未成年人的最低责任，家</p>	<p>1.须即时接受治疗或住院；有过度惩罚、性骚扰的历史</p> <p>2.加害者住在家中，或住在附近可以接触到受伤害未成年人；无法确定其他成人可否保护未成年人</p> <p>3.有严重的行为问题,父母不合作；未成年人害怕接触父母；辍学；童工事件</p> <p>4.过往的报告显示曾严重虐待或疏忽照顾未成年人；有关的未成年人、家庭或加害者涉及多宗虐待或疏忽照顾个案</p> <p>5.照护者严重残疾；对现实的感知欠佳；对未成年人的行为有不切实际的期望或认知；有严重的智力局限；因酗酒或滥用药物丧失能力</p> <p>6.照护者不认为有未成年人保护问题存在；拒绝合作或采取逃避的态度</p> <p>7.照护者不愿意，或无法运用所需的养育和照护技巧，或缺乏为未成年人提供最低程度照顾所需的知识</p> <p>8.照护者经常大量服用药物、酗酒，对未成年人造成长期的危险；阻碍未成年人个案计划的实行</p> <p>9.家庭经济困难,家居环境脏乱差，存在安全危险，如电线外露及或有火警危险等</p>

	<p>庭人际关系经常冲突，有家人能给予支援但却居于远处；朋友和邻居能够提供部分支援</p>	<p>10.可取代父或母的成员被怀疑为加害者，或服刑；家庭人际关系冲突；得不到亲戚、朋友、邻里支持</p>
--	---	---

附件 5

## 未成年人疑似伤害事件求助登记表

未成年人信息					
姓名		性别		年龄	
住址				联系电话	
监护人姓名		身份		联系电话	
情况陈述					
地点				时间	
具体经过					
疑似施害者姓名				身份	
住址				联系电话	
附件	(文字记录、图片等相关证明)				
填写人				填写日期	

## 附件 6

## 未成年人保护强制报告登记表

报告人信息					
公开或匿名	<input type="checkbox"/> 公开 <input type="checkbox"/> 匿名（跳转至报告方式）				
报告人姓名		联系方式			
报告人身份	<input type="checkbox"/> 儿童本人 <input type="checkbox"/> 儿童监护人 <input type="checkbox"/> 其他亲属（请注明_____） <input type="checkbox"/> 社区人员（邻居等） <input type="checkbox"/> 村居委工作人员 <input type="checkbox"/> 学校老师 <input type="checkbox"/> 学校同学 <input type="checkbox"/> 医务人员 <input type="checkbox"/> 志愿者 <input type="checkbox"/> 未保站员工 <input type="checkbox"/> 社会组织 <input type="checkbox"/> 其他（请注明_____）				
报告方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面对面 <input type="checkbox"/> 信箱 <input type="checkbox"/> 邮箱 <input type="checkbox"/> 微信 <input type="checkbox"/> 其它（请注明_____）				
报告时间	年 月 日 时 分				
未成年人信息					
未成年人姓名		性别		年龄	
住址		联系电话			
监护人姓名		身份		联系电话	
情况陈述					

案件发生地		发生时间	
案件经过			
疑似施害者 姓名		身份	
<b>未成年人具体状态</b>			
身体样态			
精神状态			
行为表现			
未成年人对 伤害案件的 认知与评价	(认识、理解与评价：对施害者行为的认识、关系及信任程度、亲密程度、继续相处意愿等)		
附件	(文字记录、图片等相关信息)		
填写人		填写日期	

## 附件 7

## 未成年人保护服务转介记录表

年 月 日

儿童信息					
姓名		性别		年龄	
住址			联系电话		
监护人姓名		身份		联系电话	
转介服务记录					
转介理由	( 目击或了解到的儿童伤害案件具体发展过程与情形, 描述性话语 )				
转介信息	转介接收单位				
	单位地址				
	对接负责人姓名				
	联系方式				
未保站后续跟进计划					
填写人姓名			填写日期		

---

上海市民政局办公室

2021年9月23日印发

---