

DB3305

浙江省湖州市地方标准

DB 3305/T 155—2020

儿童之家运行与服务规范

Operation and service standards of The House of Children

2020-07-10 发布

2020-07-10 实施

湖州市市场监督管理局

发布

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 儿童之家 Children's home	1
4 基本要求	1
4.1 场所设施	1
4.2 标识管理	1
4.3 支撑体系	1
5 运行要求	2
5.1 运行主体	2
5.2 管理要求	2
6 服务内容	3
6.1 总则	3
6.2 建立儿童档案	3
6.3 亲子活动	3
6.4 家庭教育	3
6.5 临时照顾	3
6.6 技能、行为指导	3
6.7 健康教育	3
6.8 心理服务	4
6.9 组织社会活动	4
6.10 儿童保护	4
6.11 安全法治教育	4
6.12 评估服务	4
6.13 项目服务	5
6.14 转介服务	5
7 评估与改进	5
7.1 评估原则	5

7.2 评估方式	5
7.3 评价结果运用及改进	5
附录 A (资料性附录) 儿童之家标识标牌	6
附录 B (资料性附录) 村(社区)、学校级儿童之家综合评估标准	6
表 B.1 村(社区)、学校级儿童之家综合评估表	6
参 考 文 献	9

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由湖州市民政局提出。

本标准由湖州市民政标准化技术委员会归口。

本标准起草单位为：长兴县民政局、长兴县妇女联合会、长兴县社会组织综合党委、长兴县南太湖社会创新中心。

本标准主要起草人为：周建荣、郑荣华、沈自强、丁欢欢、吴相元、徐颖、杜少杰、闵俞、沈竹莹。

儿童之家运行与服务规范

1 范围

本标准规定了儿童之家的术语与定义、基本要求、运行要求、服务内容以及评估与改进的内容与要求。

本标准适用于儿童之家的运行与服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB 3305/T 131 社会组织内部治理规范

GB/T 15566—1995 图形标志 使用原则与要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

儿童之家 Children's home

是指依托村（社区）服务中心、文化礼堂、学校等设施资源，以保护儿童权利和促进儿童全面发展为宗旨，向儿童及其家庭提供游戏娱乐活动、临时照料、课后托管、健康教育、生活技能和品德与行为指导、心理社会支持、家庭教育指导、儿童保护等服务的村（社区）综合服务体系。

4 基本要求

4.1 场所设施

儿童之家选址应结合社区和学校的整体服务用房规划，与现有服务空间布局相结合，面积应不低于40平方米。其他场所设施建设应符合（湖民〔2020〕8号）规定的要求。

4.2 标识管理

4.2.1 根据国家有关建设规范，在儿童之家室内室外等活动区域应设置消防标志、方向标志、危险标志、禁止标识、警告标识等安全标志标识，并且设置在醒目的位置。具体标识应符合 GB/T 15566—1995 规定的要求。

4.2.2 服务场所应悬挂统一的儿童之家标识标牌，见附录 A。

4.3 支撑体系

4.3.1 服务资源链接

- 4.3.1.1 链接开展业务相关的职能部门；
- 4.3.1.2 链接能提供相关服务活动的社会组织；
- 4.3.1.3 链接服务所需的专家、社工、律师团队、志愿者团队。

4.3.2 团队能力提升

- 4.3.2.1 对接专职工作人员、财务的培训机会；
- 4.3.2.2 对接儿童社会工作者参与专业服务及团队成员培养。

4.3.3 经费保障

- 4.3.3.1 符合本标准的儿童之家应由当地政府拨付一次性建设补贴；
- 4.3.3.2 日常运营经费，应采取政府购买服务、对接相关基金会和社会资本参与等形式保障儿童之家运营；
- 4.3.3.3 人员经费，应设立儿童之家 1-2 名儿童工作公益岗位，保障儿童之家人员经费开支。

4.3.4 制度体系

- 4.3.4.1 应建立健全工作制度、学习制度、活动（档案）制度、值班制度、安全管理制度、信息化管理制度、奖惩制度、志愿者服务制度等。各类制度及相应材料要形成文字汇编保存；
- 4.3.4.2 应建立健全儿童信息登记制度，做好每日来访儿童登记；
- 4.3.4.3 应有独立的财务核算制度，由专业财务进行财务管理；
- 4.3.4.4 应有年度计划总结，并由专人负责有效实施。

5 运行要求

5.1 运行主体

5.1.1 村（社区）、学校自行承接儿童之家

- 5.1.1.1 应建立村（社区）主要负责人、儿童主任、妇联主席、民政工作人员、社会工作专业人才、志愿者等组成的儿童之家工作委员会，儿童之家工作委员会会长由村（社区）主要负责人担任，负责规划、建设、服务儿童之家；
- 5.1.1.2 由儿童主任负责落实儿童之家具体工作，并监督工作人员开展工作。

5.1.2 社会组织承接儿童之家服务

- 5.1.2.1 承接儿童之家服务的社会组织，应为在民政部门正式登记注册的社会组织，具有 3A 级以上资质，有较为完善的党的群团组织的社会组织优先考虑；
- 5.1.2.2 应有承接儿童相关服务项目的经验，有专职的儿童社会工作者的社会组织。

5.2 运行管理

5.2.1 团队管理

- 5.2.1 儿童之家应明确至少 1 名工作人员，可由村（社区）儿童主任、妇女主席和团支部书记兼任，也可采取购买工作岗位形式，落实 1 名专职工作人员；
- 5.2.2 儿童之家应有一支稳定的志愿者服务队伍，进行专业培训上岗，实行资质评定。
- 5.2.3 应统筹建立与开展服务相适应的医护、康复和特教等人员的专家库，有条件的应专门聘请。

5.3 安全管理

- 5.3.1 应建立安全管理制度，包含但不限于：物品摆放及使用安全、室内活动安全、外出活动安全、用水用火用电安全等；
- 5.3.2 应组建安全危机管理小组，针对儿童之家可能发生的各种危机情境，制订合理的危机管理方案。

5.4 健康检查管理

- 5.4.1 应建立晨午检工作登记专册，为来访儿童进行基础卫生检查工作；
- 5.4.2 有条件的儿童之家开展定期身体健康检查，并计入儿童档案；
- 5.4.3 在每年流行性疾病或重大公共卫生事件发生时，应加强来访儿童健康情况检查工作，并做好登记工作，必要时应暂停集中服务。

5.5 信息化管理

建立信息化管理制度，包含但不限：电子设备使用、多媒体管理、网络管理、各种规章制度等资料的信息化管理及保护。

5.6 其他管理

- 5.6.1 应建立儿童之家运行财务专账，每年对儿童之家运行主体的账务进行专项审计；
- 5.6.2 运行主体属于由社会组织承接的，其他管理要求应符合 DB 3305/ T 131—2019 规定的要求。

6 服务内容

6.1 总则

儿童之家针对儿童的身心特点，设立普惠性的日常活动、临时照顾、生活技能指导等一系列的服务体系，形成社区儿童成长空间和交流平台，协调相关单位和社会力量帮助特殊儿童需求，重点关注并服务辖区内的困境儿童、留守儿童。

6.2 建立儿童档案

- 6.2.1 应建立健全辖区内儿童的档案和信息卡，实行一人一档案制度，并安排专人负责儿童档案的管理，并根据变动情况，及时补充和变更信息卡的有关内容；
- 6.2.2 建立特殊儿童档案，登记其家庭情况、监护情况、就学情况儿童活动记录表、儿童进步成长记录表、帮扶结对需求表，定期进行走访、探视、跟踪监测其成长状况，进行个案帮扶。

6.3 亲子活动

- 6.3.1 儿童之家专职工作人员根据不同年龄段制定亲子共读计划，针对 0-3 对儿童早期综合发展情况，儿童每年阅读书籍、视频不少于 30 小时，4 岁以上学龄儿童阶段，儿童阅读书籍、视频不少于 40 小时，培养儿童阅读习惯，增加阅读时间和阅读量；
- 6.3.2 制定活动计划，针对不同爱好需求的儿童进行亲子绘画、阅读、运动比赛、歌唱等亲子活动，促进亲子互动交流；
- 6.3.3 建立留守儿童亲情聊天室，志愿者协助留守儿童每两月至少一次通过网络与在外务工亲人见面聊天、互动。

6.4 家庭教育

确保儿童家长每年至少接受2次家庭教育指导服务，参加2次家庭教育实践活动，加强家庭教育研究，促进研究成果的推广和应用。

6.5 临时照顾

针对辖区内有需要的儿童开展日间临时照顾、课后提供“四点半课堂”课程辅导、寒暑假托管、课程指导等。

6.6 技能、行为指导

针对不同年龄段儿童通过游戏和活动进行基本生活和社会技能指导；通过爱国主义教育、法制教育等活动，培养儿童良好的品德和行为习惯。

6.7 健康教育

对儿童开展疾病预防、生长发育与青春期保健等方面的教育和指导，定期提供儿童视力、听力和口腔保健检查服务，提供预防儿童吸烟、酗酒和吸毒等讲座。

6.8 心理服务

6.8.1 对学龄儿童及青少年，应做好入学前、后的适应性衔接，对于不良行为等进行心理健康教育、咨询和辅导；

6.8.2 针对不同残疾和过去经历所造成的心理问题，进行心理健康教育和咨询、辅导，促进身心健康发展，培养良好的人际关系。

6.9 组织社会活动

应开展夏令营、冬令营、调研走访、劳动体验、关爱老人、保护环境等各类社会实践活动，辖区内儿童每年应至少参加一次实践活动，引导和拓展儿童与社会接触，促进儿童增长知识、树立正确的人生观。

6.10 儿童保护

6.10.1 应建立受暴力儿童问题的预防、紧急救助和治疗辅导工作机制，提供儿童及家长“五防”课程学习，提高意识和能力；

6.10.2 链接律师保障儿童的人身、财产权益和知识产权、继承权等一切合法权利；

6.10.3 提供法律援助，确保儿童在司法程序中获得高效、快捷的法律服务；

6.10.4 为行为矫正儿童提供小组、个案服务，保障儿童在心理、升学等方面更好地融入社会。

6.11 安全法治教育

6.11.1 日常安全事件

6.11.1.1 定期向儿童及家长宣传“五防”、女童保护、儿童法治知识，提高儿童法治观念、安全防范意识及自我保护能力；

6.11.1.2 不定期举行演习，提高辖区内儿童及家长的危机意识，有计划地组织其进行教育培训。

6.11.2 重大突发公共事件

6.11.2.1 应在事件发生后对儿童进行应对重大公共事件的方法的教育；

6.11.2.2 对监护能力不足的儿童家庭进行帮扶，给予一定的急需物资，并进行走访调查等工作，为有需要的儿童开展儿童服务。

6.12 评估服务

- 6.12.1 应承担特殊儿童的评估工作，根据评估结果提供专业、特殊服务；
- 6.12.2 应协助民政做好收养评估等工作。

6.13 项目服务

应根据工作实际，开展特色服务，形成服务品牌，进行项目征集、设计、实施、验收等项目化服务。

6.14 转介服务

针对需要卫生保健、医疗康复、心理干预、社会救助、司法保护等特殊需求儿童，儿童之家可帮助转介到适合专业机构。儿童之家应同时建立转介服务档案，对转介服务对象进行登记、跟踪服务。

7 评估与改进

7.1 评估原则

- 7.1.1 坚持以事实和客观证据为判定依据的原则；
- 7.1.2 坚持标准与实际对照的原则；
- 7.1.3 坚持独立、公正、效率的原则。

7.2 评估方式

- 7.2.1 儿童之家工作人员每月向村（社区）、学校以档案台账的形式进行工作汇报，并进行自评，具体评价标准详见附录 A；
- 7.2.2 乡镇（街道、园区）和教育部门应对各村（社区）、学校儿童之家运行主体和工作开展情况开展定期检查和儿童满意率调查，满意率应不低于 85%；
- 7.2.3 民政和相关部门应对辖区内儿童之家运行主体和工作开展情况每季度进行评估，具体评价标准详见附录 A；
- 7.2.4 民政部门应每年采用政府购买服务的形式，由第三方对儿童之家进行验收考核，具体评价标准详见附录 A。

7.3 评估结果运用与改进

及时改进评估过程中发现的问题采纳相关建议，并加深与第三方和服务对象的交流，采纳相关评价，不断提高服务质量。评价结果可作为评优评先的参考依据。

附录 A
 (资料性附录)
 儿童之家标识标牌

附录 A 给出了儿童之家标识标牌的要求。

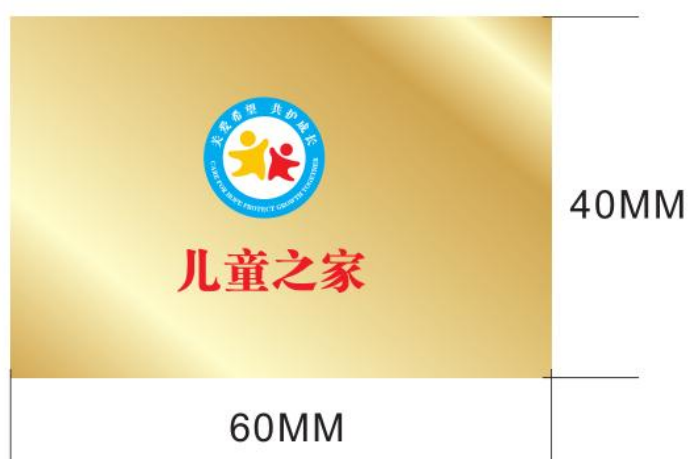


图 A.1 儿童之家铜牌标识



图 A.2 儿童之家内室标识标牌

附录 B

(资料性附录)

村(社区)、学校级儿童之家综合评估标准

表 B.1 给出了村(社区)、学校级儿童之家运行与服务评估要求。

表 B.1 村(社区)、学校级儿童之家综合评估表

一级指标	二级指标	评估标准	分值
场地设施 (20分)	场所要求 (5分)	室内面积≥40平方米(35-40平方米得2分,低于35平方米得1分)	2
		设立儿童之家醒目标志与安全警示标识	1
		建设有儿童之家文化墙、展板等文化内容	1
		室内室外无危险设施和安全隐患	1
	功能设置 (7分)	按照儿童年龄特点和成长需求,合理划分活动区域	1
		设有休息室及心理咨询空间	2
		含有图书、音乐、舞蹈等多功能室内活动空间	2
		含有儿童游乐、文体等多种运动的室外区域	2
	配套设施 (8分)	配备有图书架和各年龄段儿童流动图书150册以上	1
		配备基本卫生保健用品,包括消毒用品、急救包等	3
		配备各种运动文体活动器材	2
		配备基础设备,如桌椅、办公用品、多媒体等	2
内部管理 (25分)	制度规范 (10分)	儿童之家管理、运行和志愿服务制度形成文字汇编,对外公告开放时间,服务内容等	3
		安全管理等相关责任人明确,切实履行管理和保护责任	2
		组建安全危机管理小组,建立紧急预案用来应对各种灾害、意外伤害、传染病等突发事件,并告知监护人有关安全责任	3
		对防火、防电、防意外伤害等安全防范工作有明确的应对规章制度	2
	管理培训 (5分)	每年至少开展2次对家长的家庭教育指导服务	2
		每年开展2次家庭教育实践活动	2
		每月对员工进行教育培训不少于1次	1

表 B.1 (续)

一级指标	二级指标	评估标准	分值	
内部管理 (25分)	档案管理 (5分)	为辖区内儿童之家的每位儿童建立儿童档案	3	
		拥有独立的财务核算制度, 拥有年度计划总结, 资金管理规范, 专款专用, 专项核算	2	
	人员管理 (5分)	有开拓精神, 对自身工作范围外提出创新建议, 工作成效显著, 受到过上级表彰奖励	1	
		获取工作相关的资格证书	1	
		每月进行的培训考核达80分及以上	1	
		日常积分考核制度达到85分	2	
运行主体 (根据运行主体不同分别选择对应的一栏进行评估) (10分)	村(社区)、学校承接 (10分)	配有专(兼)职工作人员至少1名, 包含村(社区)工作者、儿童类社会工作者等	2	
		拥有一支稳定的志愿者服务队伍, 并且能够开展日常活动工作	3	
		含有专业的场地及设施, 并配备相关的医护、康复和特教的专家库, 有条件的可配置相关人员	3	
		学校应为公立学校, 其教育程度应为幼儿园、小学、初中	2	
	社会组织承接 (10分)	拥有一支稳定的志愿者服务队伍	1	
		具有一名及以上的专职工作人员, 包含村(社区)工作者、儿童类社会工作者等	2	
		拥有固定开展活动的场所	1	
		开展过儿童相关项目或处理过儿童问题拥有优秀经验	2	
		在民政部门正式登记注册的社会组织	1	
		社会组织评估等级具有3A及以上	1	
		具有完善的党群组织	2	
	服务开展 (35分)	制定服务方案 (5分)	实现进行走访调查, 考察具体需求	2
			制定年度服务方案、月度工作计划等	3
日常服务 (10分)		每天对出入儿童之家的儿童进行晨午检并登记手册	5	
		每天开放儿童之家, 特殊情况应与上级领导商议决定	5	
活动开展 (20分)		根据不同年龄阶段儿童需求, 每周组织开展游戏、娱乐、阅读、社会实践等活动每类不少于1次	4	

表 B.1 (续)

一级指标	二级指标	评估标准	分值
服务开展 (35分)	活动开展 (20分)	每年开展不少于2次安全演习	3
		每月向儿童及家长宣传“五防”、女童保护、儿童法治知识至少一次	3
		建立辖区日间临时照顾服务，每周至少提供一次课程辅导及托管服务	4
		每月至少开展一次心理健康服务	2
		每年开展不少于一次夏令营、冬令营、劳动体验、保护环境等实践活动	4
社会评价 (10分)	受益评价 (5分)	辖区内居民满意度达85%	5
	媒体宣传 (5分)	获得县级媒体正面宣传	5
合计	——	——	100

参 考 文 献

- [1] 《中共浙江省委省人民政府关于推进新时代民政事业高质量发展的意见》（浙委发〔2019〕27号）
- [2] 《关于在全市开展示范性“儿童之家”建设和服务管理工作的实施意见》（湖民〔2020〕8号）
-