

团 体 标 准

T/SZSWA 007—2022

困境儿童关爱社会工作服务指南

Guideline for social work services for children in difficulty

2022-12-19 发布

2022-12-19 实施

深圳市社会工作者协会 发布



目 次

前言 III

引言 IV

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 2

5 服务内容 2

 5.1 保护性服务 2

 5.2 援助性服务 5

 5.3 支持性服务 6

 5.4 发展性服务 7

 5.5 倡导性服务 7

6 服务流程 8

 6.1 接案 8

 6.2 预估 8

 6.3 计划 8

 6.4 介入 8

 6.5 评估 8

 6.6 结案 9

 6.7 跟踪回访 9

 6.8 应急处置 9

7 服务管理 9

 7.1 人员管理 9

 7.2 风险管理 10

 7.3 档案管理 11

 7.4 协同管理 11

附录 A（规范性） 社会工作通用服务原则 12

附录 B（资料性） 深圳市困境儿童保障政策和措施 13

附录 C（资料性） 困境儿童认定标准和说明 16

附录 D（资料性） 深圳市未成年人救助保护机构联系方式 17

附录 E（资料性） 困境儿童及家庭基本信息表 20

附录 F（资料性） 受监护侵害困境儿童风险等级评定表 23

附录 G（资料性） 医疗康复援助资源 25

附录 H（资料性） 教育援助资源 28

附录 I（资料性） 法律援助资源 29

附录 J（资料性） 心理援助资源 30

参考文献 31



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。

本文件由深圳市社会工作者协会提出并归口。

本文件起草单位：深圳市社会工作者协会、深圳市温馨社工服务中心、深圳市北斗社会工作服务中心、深圳市新现代社工服务中心、深圳市社联社工服务中心、深圳市东西方社工服务社、深圳市妇女社会组织促进会、深圳市点亮心光社会工作服务中心、深圳市宝安区尚德社会工作服务社、深圳市龙岗区春暖社工服务中心、深圳市龙岗区龙祥社工服务中心、深圳市龙岗区正阳社会工作服务中心、深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心、深圳市光明区壹家亲社工服务中心。

本文件主要起草人：张卓华、杨刚、钟宇灵、陈火星、宋欢欢、徐宇珊、李一丹、黄德超、黄吉梅、肖莉珍、张晗、王腾达、程锐敏、侯晓冬、刘燕、吴满纯、唐洁芳、向琴、夏玫莹。



引 言

随着《国务院关于加强困境儿童保障工作的意见》（国发〔2016〕36号）、《关于进一步健全农村留守儿童和困境儿童关爱服务体系的意见》（民发〔2019〕34号）、《未成年人保护法》等一系列与困境儿童有关的法律法规政策发布，我国困境儿童分类保障体系进一步加强，给社会工作者提出更高的要求。

目前，深圳社会工作者广泛分布在街道社会工作服务站、社区党群服务中心、儿童福利机构、未成年人救助保护机构、医院、学校等多个场域，面向困境儿童开展社会工作服务。为使深圳社会工作者在开展困境儿童服务时有更加清晰的行动路径和实务方法，深圳市社会工作者协会申请开展《深圳市困境儿童关爱社会工作服务指南》项目，并通过参加深圳市未成年人救助保护中心主办的“2021 深圳市关爱儿童项目大赛”获得立项。

研制《困境儿童关爱社会工作服务指南》，能够帮助社会工作者面向困境儿童开展高质量、有效度的关爱服务，让社会工作者在家庭、学校、社区等服务场所，与困境儿童监护人、儿童督导员、儿童主任、志愿者等多方主体联动，共同推动困境儿童关爱体系建设，共同提升我市困境儿童福祉。



困境儿童关爱社会工作服务指南

1 范围

本文件提供了社会工作者开展困境儿童关爱社会工作服务时的服务原则、服务内容、服务流程和服务管理等方面的指导。

本文件适用于服务困境儿童的社会工作者（以下简称“困境儿童社工”）及社会工作服务机构开展困境儿童关爱社会工作服务。

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。

MZ/T 086—2017 受监护侵害未成年人保护工作指引

MZ/T 167—2021 儿童福利机构社会工作服务规范

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

由于儿童自身、家庭、社会等原因陷入生存、安全、发展等困境，需要政府和社会给予关心帮助的未满十八周岁的自然人。

注：一般分为孤儿、自身困境儿童、家庭困境儿童、安全困境儿童和临时困境儿童。

3.2

未成年人救助保护机构

由县级以上人民政府及其民政部门根据需要设立，对生活无着落的流浪乞讨、遭受监护侵害、暂时无人监护等未成年人实施救助，承担临时监护责任，协助民政部门推进农村留守儿童和困境儿童关爱服务等工作的专门机构。

注：一般包括按照事业单位法人登记的未成年人保护中心、未成年人救助保护中心和设有未成年人救助保护科（室）的救助管理站。

3.3

未成年人保护工作站

由乡镇人民政府（街道办事处）设立的专门办理辖区内未成年人保护相关事务的工作机构。

3.4

儿童督导员

经所在乡镇人民政府（街道办事处）指定，负责所在乡镇（街道）儿童关爱保护服务工作的专门人员。

3.5

儿童主任

经所在村（居）民委员会指定，负责所在村（社区）儿童关爱保护服务工作的专门人员。

3.6

困境儿童社会工作者

持有国家颁发的社会工作职业资格证书且从事困境儿童社会工作服务的社会工作人员。

3.7

服务场域

开展困境儿童关爱社会工作服务的场所。

注：一般集中在家庭、学校和社区等三大场所，还包括在未成年人救助保护机构、儿童福利机构、残障康复机构、医疗机构、公检法司机构等场所。

3.8

困境儿童关爱社会工作服务

由困境儿童社工开展，以专业的价值观为指导和科学的理论为基础，运用社会工作的专业方法和技巧对困境儿童开展的服务。

4 服务原则

4.1 通用服务原则

开展困境儿童关爱社会工作服务时应遵循社会工作通用服务原则（见附录 A）。

4.2 最有利于儿童原则

在保护困境儿童的人身权、财产权及其他合法权益的过程中，综合各方面因素进行权衡，选择最有利于困境儿童的方案，采取最有利于困境儿童的措施，实现困境儿童的利益最大化。

4.3 儿童参与原则

以优势视角为指导，相信每个儿童的潜能和成长力，注重儿童的增权赋能，根据儿童的年龄和认知能力，让儿童成为参与主体并适当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。

4.4 社会协同原则

在政府主导下开展困境儿童服务，在困境儿童社工的职责范围内，积极联动多部门、多元社会力量共同参与，明确职责，相互协同，达成服务目标。

5 服务内容

5.1 保护性服务

5.1.1 日常监测

5.1.1.1 困境儿童社工就任后，应在 3 个月内掌握本服务场域的存量困境儿童名单及其基本情况，并从以下方面监测困境儿童的受助情况：

- 有无安全困境的风险，或是否已解决原有的安全困境问题；
- 是否已享受应享受的政策保障（见附录 B）；
- 有无亟待解决的临时困境问题。

注1：困境儿童名单的形成通常经过部门初筛、街道办事处排查、信息汇总等环节。

注2：民政部门是困境儿童保障的牵头单位，负责汇总及管理本行政区域的困境儿童名单。

注3：困境儿童名单属于隐私信息，各服务场域内的困境儿童名单通常由服务场域困境儿童主管部门管理，如社区工作站管理家庭和社区场域的困境儿童名单，学校德育处管理学校场域的困境儿童名单，医院医务科管理医院场域的困境儿童名单。

5.1.1.2 困境儿童社工宜监测本服务场域内与困境儿童有关的舆情事件，当舆情发生时，协助服务场域困境儿童主管部门开展舆情处置工作，如观察及报告舆情动向、核实信息、发布权威消息、辟除谣言等。

5.1.2 发现报告

困境儿童社工宜保持较高的职业敏感度，在日常工作中，参照附录 C 给出的相关信息，主动发现本服务场域内的新增困境儿童，并按以下要求开展发现报告或强制报告工作：

- a) 当发现儿童遭受或者疑似遭受不法侵害以及面临不法侵害危险时，立即向公安机关报案或举报，履行强制报告义务。儿童遭受或者疑似遭受不法侵害以及面临不法侵害危险的情况包括：
 - 1) 未成年人的生殖器官或隐私部位遭受或疑似遭受非正常损伤的；
 - 2) 不满十四周岁的女性未成年人遭受或疑似遭受性侵害、怀孕、流产的；
 - 3) 十四周岁以上女性未成年人遭受或疑似遭受性侵害所致怀孕、流产的；
 - 4) 未成年人身体存在多处损伤、严重营养不良、意识不清，存在或疑似存在受到家庭暴力、欺凌、虐待、殴打或者被人麻醉等情形的；
 - 5) 未成年人因自杀、自残、工伤、中毒、被人麻醉、殴打等非正常原因导致伤残、死亡情形的；
 - 6) 未成年人被遗弃或长期处于无人照料状态的；
 - 7) 发现未成年人来源不明、失踪或者被拐卖、收买的；
 - 8) 发现未成年人被组织乞讨的；
 - 9) 其他严重侵害未成年人身心健康的情形或未成年人正在面临不法侵害危险的。
- b) 发现不属于上述九种情况的困境儿童时，报告服务场域困境儿童主管部门及困境儿童住所地村（社区）的儿童主任。当不掌握儿童住所地村（社区）的儿童主任的联系方式时，报告困境儿童住所地的街道未成年人保护工作站，相关联系方式见附录 D。当联系不上所住地街道未成年人保护工作站时，拨打深圳市未成年人保护热线 0755-12345 转 6 报告。

开展发现报告时，困境儿童社工宜了解困境儿童及其家庭情况，填写《困境儿童及家庭基本信息表》（见附录 E）并提交给接报部门。当前阶段尚无法完整填写《困境儿童及家庭基本信息表》的，可通过后续的持续服务来补充完整。

5.1.3 受理报告

困境儿童社工宜留意困境儿童本人及其家庭求助、其他机构转介以及他人报告等情形，并及时核实问题情况，若情况属实，按照第 6 章的流程跟进处理。

5.1.4 保障安全

困境儿童社工发现身心健康受到侵害、疑似受到侵害或面临其他危险情形的困境儿童时，在公安机关或本服务场域困境儿童主管部门未到现场之前，应保障儿童的人身安全，宜开展临时照料、心理疏导或送医救治等工作。

5.1.5 调查评估

5.1.5.1 困境儿童社工宜根据民政部门或服务场域困境儿童主管部门的安排，对困境儿童的个人和家庭情况、家庭监护情形、受监护侵害风险等级、困境类别、服务需求等内容开展调查评估。

5.1.5.2 当调查评估对象为受监护侵害困境儿童时，困境儿童社工应遵守 MZ/T 086—2017 的要求，参照附录 F 的内容进行风险等级评估。

5.1.6 定期随访

5.1.6.1 困境儿童社工宜根据调查评估确定的困境儿童分级分类情况，对不同类型的困境儿童，参照以下频率开展随访工作：

- 对于遭受家庭暴力或不法侵害儿童，第 1 个月至少每周家访或电访 1 次，之后视具体情况而调整；
- 对于失学辍学儿童，每 2 周至少家访或电访 1 次，直至复学满 1 个月后可降低家访频率；
- 对于无户籍儿童，每个月至少家访或电访 1 次，直至落实户籍后，可根据需求降低家访频率；
- 对于重病/重残儿童，每 3 个月至少家访或电访 1 次；
- 对于亲属抚养或家庭寄养的事实无人抚养儿童，每 3 个月至少家访或电访 1 次；
- 对于散居孤儿、贫困家庭儿童、有流浪经历的儿童等，每 3 个月至少家访或电访 1 次。

5.1.6.2 困境儿童社工宜与儿童住所地村（社区）的儿童主任协商定期随访的工作安排，首次随访宜一同开展，熟悉情况后可轮流开展，并相互共享随访信息。

5.1.7 临时安置

困境儿童社工发现具有下列情形之一的儿童，除开展发现报告和保障安全服务，还可协助困境儿童住所地的村（居）民委员会或民政部门采取委托亲属抚养、家庭寄养、未成年人救助保护机构临时监护等方式，对困境儿童进行不超过 1 年的临时安置。

- 未成年人流浪乞讨或者身份不明，暂时查找不到父母或者其他监护人；
- 监护人下落不明且无其他人可以担任监护人；
- 监护人因自身客观原因或者因发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件不能履行监护职责，导致未成年人监护缺失；
- 监护人拒绝或者怠于履行监护职责，导致未成年人处于无人照料的状态；
- 监护人教唆、利用未成年人实施违法犯罪行为，未成年人需要被带离安置；
- 未成年人遭受监护人严重伤害或者面临人身安全威胁，需要被紧急安置；
- 法律规定的其他情形。

在临时安置期间，经民政部门评估确认监护人重新具备履行监护职责条件后，配合儿童主任或民政部门将困境儿童送回监护人抚养，并会同儿童主任做好定期跟踪、服务与评估工作。

5.1.8 长期安置

5.1.8.1 儿童福利机构场域的困境儿童社工，宜根据 MZ/T 167—2021 的规定，协助儿童福利机构，面向所在场域的儿童开展社会工作服务。

5.1.8.2 其他场域的困境儿童社工，发现具有下列情形之一的儿童，应协助服务场域困境儿童主管部门将儿童转介到民政部门，以便将儿童安置到儿童福利机构进行长期安置。

- 查找不到未成年人的父母或者其他监护人；
- 监护人死亡或者被宣告死亡且无其他人可以担任监护人；
- 监护人丧失监护能力且无其他人可以担任监护人；
- 人民法院判决撤销监护人资格并指定由民政部门担任监护人；
- 法律规定的其他情形。

5.2 援助性服务

5.2.1 户籍办理援助服务

困境儿童社工宜为因下列情况未办理户籍登记的儿童，提供户籍办理援助服务：

- 对因不能识别身份而无法办理户籍登记的儿童，按属地原则将其转介至发现地公安机关，由公安机关通过内部程序识别儿童的身份；识别身份后，开展解答落户政策、提供办事指南等服务；若涉及非法收养、拐卖等情况，配合公安机关开展调查及善后处置工作；
- 对因落户手续不齐全而无法办理户籍登记的儿童，指引其监护人按照《广东省人民政府办公厅关于解决无户口人员登记户口问题的实施意见》规定的条件和操作流程办理户口登记；当监护人准备户口登记所需材料有困难时，予以协助；协助后仍无法解决的，可通过儿童主任、儿童督导员渠道逐级向上反映；
- 对因监护人不作为而未办理户籍登记的儿童，对监护人进行劝说和教育，必要时提请公安机关介入进行教育训诫；
- 对因监护人下落不明而无法办理户籍登记的儿童，发动村（社区）干部、邻居等与监护人利益相关或知情人员协助寻找监护人的下落；确认监护人的下落后，劝说监护人尽快为儿童办理户籍登记；劝说无效的，可提请公安机关介入。

5.2.2 经济援助服务

困境儿童社工宜为基本生活无法保障的儿童、因家庭贫困导致生活发生困难的儿童提供经济援助服务。主要包括以下内容：

- 对接政府救助资源：协助困境儿童及其家庭了解政府层面相关保障、救助等政策，并协助符合相关条件的困境儿童或其家庭申请深圳或其户籍地的最低生活保障、临时救助、基本生活补贴等救助资源。深圳市的相关资源信息见附录 B；
- 链接慈善帮扶资源：链接爱心单位或爱心人士的慈善资源，为困境儿童提供资金、基本生活物资等援助，保障困境儿童的基本生活。

5.2.3 医疗康复援助服务

困境儿童社工宜为因缺乏医疗康复政策和资源信息、无力支付医疗康复费用等而影响健康权益的儿童，提供医疗康复援助服务。主要包括以下内容：

- 对接政府救助资源：协助困境儿童及其家庭了解、申请深圳或其户籍地的医疗保障政策和康复资源。深圳市的相关资源信息见附录 B；
- 链接慈善帮扶资源：链接爱心单位或爱心人士的慈善资源，援助符合帮扶条件的困境儿童，相关资源信息见附录 G。

5.2.4 教育援助服务

困境儿童社工宜为入学困难、失学、无力支付相关费用、无法适应在校学习与生活的儿童，提供教育援助服务。主要包括以下内容：

- 对接政府救助资源：协助困境儿童及其家庭了解、申请深圳或其户籍地的教育援助政策。深圳市的相关资源信息见附录 B；
- 链接慈善帮扶资源：链接爱心单位或爱心人士的慈善资源，援助符合帮扶条件的困境儿童，相关资源信息见附录 H；
- 为困境儿童开展入学、在校、升学适应辅导与学业支持等服务。

5.2.5 住房援助服务

困境儿童社工宜为有住房困难的困境儿童及其家庭，提供住房援助服务，协助其申请公共租赁住房或住房租赁补贴，相关资源信息见附录 B。

5.2.6 法律援助服务

困境儿童社工宜为有需要且符合法律援助和司法救助条件的困境儿童及其家庭，提供法律层面的援助服务，协助其申请司法行政部门或社会公益性的法律援助资源和司法救助资源，相关资源见附录 I。

5.3 支持性服务

5.3.1 心理辅导

困境儿童社工宜与困境儿童建立信任的专业关系，根据困境儿童所处的发展阶段和身心特点，提供与其认知水平相适应的辅导，帮助困境儿童正确认识自己、接纳自己，改善焦虑、抑郁等负面情绪，更好融入家庭、适应社会。主要包括以下内容：

- 在介入困境儿童自杀、自残、受暴力伤害等危机事件时，充分运用心理咨询与治疗的理论与技术，进行危机干预，保护困境儿童的心理健康；
- 在常规服务过程中，及时为困境儿童及其家庭提供情绪支持、心理辅导和行为矫治；
- 若有需要，为困境儿童链接医疗机构、心理咨询机构，为其提供转介服务与后续跟进，相关心理援助资源信息见附录 J。

5.3.2 就业辅导

困境儿童社工宜为无稳定就业、经济困难、社会融入困难、难以保障基本生存的困境儿童家属和 16 周岁以上的困境儿童提供就业辅导服务。主要包括以下内容：

- 职业评估：对服务对象的就业能力、职业适应能力进行分析与评估，帮助其认识自身的局限性，确定适合的职业方向；
- 求职技巧训练：针对服务对象求职过程中可能遇到的问题进行辅导，如面试、礼仪、办公基本技巧等；
- 就业资源链接：链接政府、基金会、企业等资源，提供就业信息、就业培训和就业机会；
- 就业适应：帮助服务对象适应本职工作和生活。

5.3.3 家庭辅导

困境儿童社工宜为因发生冲突、混乱和危机而难以发挥正常功能、难以满足儿童身心需求的家庭，提供家庭辅导服务。主要包括以下内容：

- 一般情况下，运用个案工作、小组工作、社区工作等专业方法，为家庭提供必要支持，协助家庭克服困难，解决面临的问题，修复正常功能；
- 针对因父母吸毒、服刑、患重病、患精神类疾病、离异、外出务工等原因导致功能受损的家庭，开展家庭治疗服务，修复家庭功能。

5.3.4 家庭教育

困境儿童社工宜为无法良好履行监护职责、造成儿童身心伤害或陷入困境的家长，提供家庭教育服务。主要包括以下内容：

- 结合《未成年人保护法》《预防未成年人犯罪法》《家庭教育促进法》等法律及儿童保护、儿童福利的相关政策，开设专题讲座，协助和指导困境儿童父母和其他监护人了解监护职责；
- 以协助家长建立科学的教育观念为目的，开展工作坊、家长互助会或亲子互助小组，帮助家长学习家庭教育知识和技能，建立良好的亲子关系，创造良好、和睦、文明的家庭环境。

5.3.5 委托照护

困境儿童社工宜协助在一定期限内不能完全履行监护职责的困境儿童父母或其他监护人开展委托照护支持服务。主要包括以下内容：

- 协助困境儿童父母或其他监护人判断被委托人有无民事行为能力、有无严重传染性疾病；有无实施性侵害、虐待、遗弃、拐卖、暴力伤害等违法犯罪行为；有无吸毒、酗酒、赌博等恶习；有无拒不履行或者长期怠于履行监护、照护职责；
- 协助困境儿童父母或其他监护人及时将委托照护情况书面告知未成年人所在学校、幼儿园和实际居住地的村（居）民委员会，加强和未成年人所在学校、幼儿园的沟通；
- 督促困境儿童父母或其他监护人与未成年人、被委托人至少每周联系和交流一次，了解未成年人的生活、学习、心理等情况，并给予未成年人亲情关爱。

困境儿童社工应注意，困境儿童父母或其他监护人在无正当理由的情况下，不应委托他人代为照护困境儿童。一经发现，困境儿童社工应劝阻；劝阻不成的，向服务场域困境儿童主管部门及困境儿童住所地村（社区）的儿童主任报告。

5.3.6 喘息服务

困境儿童社工宜为花费大量时间和精力照护困境儿童、长期积压负面情绪的照料者提供喘息服务。主要包括以下内容：

- 协助有经济条件且有意向的照料者选择短期托养机构；
- 协助照料者建立互助支持网络；
- 组建志愿照护团队，定期开展上门照护服务，让照料者在志愿者上门照护儿童期间获得放松；
- 开展个案辅导、情绪支持小组、兴趣发展小组等服务，协助照料者舒缓负面情绪，减轻心理压力。

5.3.7 志愿服务

困境儿童社工宜招募无犯罪或侵害儿童记录、擅长儿童服务的爱心人士通过提供志愿服务的方式协助社工开展困境儿童关爱服务。

5.4 发展性服务

困境儿童社工宜通过培训、工作坊、讲座、社会实践、个别辅导、团体辅导等多种方式，推动困境儿童的发展。主要包括以下内容：

- 为困境儿童提供自我认同、思想引导、习惯养成、技能学习、社会融入等服务，推动困境儿童的成长发展和社会化发展；
- 根据需要，为16周岁以上的困境儿童提供职业生涯规划，推动困境儿童的职业发展。

5.5 倡导性服务

困境儿童社工宜在日常工作中开展倡导服务，为困境儿童及其家庭营造良好的政策环境和社会氛围。主要包括以下内容：

- 发挥政策倡导者和影响者角色，将工作经验总结梳理成有效的政策建议，反馈给政策制定者，推动困境儿童关爱服务相关法律和政策的完善；
- 多渠道广泛宣传和普及困境儿童关爱服务的政策法规，倡导爱心人士参与儿童保护工作，营造关爱困境儿童的良好社会氛围；
- 通过日常倡议的方式，引导新闻媒体或者网络平台客观、审慎和适度报道涉及未成年人的新闻事件，不侵犯未成年人的名誉、隐私和其他合法权益。

6 服务流程

6.1 接案

困境儿童社工在接案时，宜依次完成以下工作：

- a) 做好面谈准备并拟定初次面谈提纲；
- b) 与困境儿童及其监护人或主要照料者面谈；
- c) 收集资料，建立服务档案；
- d) 初步预估困境儿童的问题，并确定是否在困境儿童社工能力及权责范围内。符合的则予以接案，否则予以转介；
- e) 与困境儿童、监护人或主要照料者建立专业关系；
- f) 与困境儿童、监护人或主要照料者签订服务协议。

6.2 预估

困境儿童社工在预估时，宜依次完成以下工作：

- a) 识别困境儿童及其所处环境中的积极因素和消极因素；
- b) 优先处理困境儿童人身伤害、人身安全威胁、疑似受到伤害、监护缺失、监护不当等问题；
- c) 协调相关专业和部门，使用个案管理模式，综合评估困境儿童的问题、需求和资源状况；
- d) 与监护人或主要照料者共同决定解决问题的优先次序，确定服务的方式和内容。可根据实际情况征询困境儿童的意见。

6.3 计划

困境儿童社工在计划时，宜依次完成以下工作：

- a) 邀请困境儿童、监护人或主要照料者及相关人员参与制定服务计划；
- b) 根据具体化、可衡量、可达成、可评估、有时限等原则，制定服务目标；
- c) 根据服务目标，制定介入策略、行动步骤及进度安排；
- d) 预测可能存在的困难、风险并拟定应对策略和预案；
- e) 明确困境儿童社工、困境儿童、监护人或主要照料者各自的任务和角色；
- f) 制定过程评估和成效评估计划及指标；
- g) 确认服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

6.4 介入

困境儿童社工在介入时，宜依次完成以下工作：

- a) 发掘和运用困境儿童周边的资源，协助困境儿童、监护人或主要照料者学会运用资源；
- b) 调解困境儿童与环境产生的冲突；
- c) 调动能促进困境儿童改变的相关资源，帮助困境儿童实现积极的改变。

6.5 评估

困境儿童社工在评估时，宜完成以下工作：

- a) 根据已制定的过程评估和成效评估计划开展评估；
- b) 收集和分析与服务相关的资料，包括客观资料、主观感受与评价等；
- c) 根据阶段性评估结果和困境儿童及其监护人或主要照料者的需要，及时调整服务计划；
- d) 根据服务效果和具体情况评估能否结案；
- e) 撰写评估报告，并进行专业反思。

6.6 结案

困境儿童社工在结案时，宜完成以下工作：

- a) 巩固困境儿童及所处环境已有的改变；
- b) 增强困境儿童独立解决问题的能力 and 信心；
- c) 妥善处理困境儿童因结案产生的负面情绪；
- d) 根据困境儿童及家庭的实际情况，确定跟踪回访的时间、频率、方式和内容。

6.7 跟踪回访

困境儿童社工在跟踪与回访时，宜依次完成以下工作：

- a) 通过跟踪与回访，及时掌握困境儿童现状，并持续巩固介入成果；
- b) 若发现新困境，及时调整回访计划，重新评估，并根据实际情况进行处置。

6.8 应急处置

困境儿童社工在服务过程中发现遭受或面临不法侵害的困境儿童，应采取以下积极措施开展应急处置：

- a) 带离危险境地：带领困境儿童离开危险境地，当情况紧急且困境儿童社工不能靠自身力量带离时，报警请求公安机关介入；
- b) 救治和体检，包括以下内容：
 - 1) 当儿童的身体受到伤害时，协助服务场域困境儿童主管部门护送儿童到未成年人“一站式”保护中心或医院救治和体检；
 - 2) 若有必要，所需费用可联系儿童住所地儿童主任或儿童督导员，经程序申请由民政部门垫付，并在救治或体检结束后，协助民政部门向儿童的监护人追索。
- c) 心理疏导：对儿童可能产生的恐惧、伤心、沮丧等负面情绪进行抚慰；
- d) 当困境儿童符合 5.1.7 规定的情形时，对其进行临时安置，包括以下内容：
 - 1) 查找愿意临时照料儿童的亲属（如祖父母、外祖父母、成年的兄或姐），并协助亲属与儿童住所地的区民政部门或村（居）民委员会沟通委托照料手续事宜；
 - 2) 若无亲属能够临时照料儿童，则将儿童安置到常住地的区未成年人救助保护机构；
 - 3) 若困境儿童超过 8 周岁，且有表达能力，宜首先征询其意愿；
 - 4) 在困境儿童被安置到亲属家或未成年人救助保护机构前，开展必要的临时照料服务。
- e) 协助办案，包括以下内容：
 - 1) 根据本服务场域困境儿童主管部门的安排，协助公安机关开展受侵害儿童询问工作；
 - 2) 为儿童争取在安全、友好的环境中接受询问。当儿童被害人、证人是女性时，提醒公安机关安排女性工作人员进行询问；
 - 3) 若发现公安机关人员的询问内容、用词、语气等可能对当事人造成伤害时，及时提醒并建议调整。
- f) 跟进处理：协同儿童主任定期走访和评估受害困境儿童家庭，若发现实施加害的监护人未改正，第一时间报告本服务场域困境儿童主管部门和儿童主任。

7 服务管理

7.1 人员管理

7.1.1 困境儿童社工管理

7.1.1.1 社会工作服务机构宜注重困境儿童社工的管理，对困境儿童社工的工作质量和工作绩效进行定期的考核评价，确保其能够适应岗位要求，胜任本职工作。

7.1.1.2 社会工作服务机构宜根据《未成年人保护法》第六十二条的要求，核实困境儿童社工是否具有性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪记录。通过查询或者其他方式发现困境儿童社工具有上述行为的，应及时解聘。

7.1.1.3 社会工作服务机构宜持续做好困境儿童社工的督导工作，发挥社会工作督导的行政功能、教育功能和支持功能。

7.1.1.4 困境儿童社工宜符合以下要求：

- 在政治思想和职业操守等方面有较高的综合素养；
- 掌握社会工作通用知识及技能，掌握困境儿童服务的独特知识和技能，并持续学习。

7.1.2 志愿者管理

志愿者管理工作宜包括以下内容：

- 与志愿者签署《志愿服务协议》，明确志愿者的权利和义务；
- 定期为志愿者提供必要的培训和支持；
- 为志愿者进行服务登记，并保证相关记录完整、真实；
- 制定志愿者管理制度，宜包括志愿者申请、注册与服务准则、个人信息与志愿服务记录、查询、证明及管理、能力建设、回馈激励与惩罚退出等方面内容。

7.2 风险管理

7.2.1 困境儿童社工行为风险管理

在困境儿童关爱社会工作服务中，困境儿童社工宜充分考虑以下行为的风险，并掌握应对风险的有关工作方法：

- 困境儿童社工作为强制报告案件的报告义务人，未开展强制报告。针对此类风险情形，困境儿童社工应熟悉需要开展强制报告的情形，在日常工作中保持职业敏感。对于不能确定是否需要开展强制报告的个案，报请本服务场域困境儿童主管部门研判；
- 未经困境儿童监护人的同意，制作、使用、公开困境儿童的肖像。针对此类风险情形，困境儿童社工为保护困境儿童的隐私，除特殊情况外，不应使用困境儿童的肖像。若确需使用，需征得其监护人的同意。困境儿童有表达能力的，同时应征求困境儿童的意见。使用困境儿童的肖像时，不应呈现该困境儿童的困境身份；
- 公开或泄露儿童的困境身份，或困境儿童的隐私信息。针对此类风险情形，困境儿童社工应树立隐私保护意识，以不公开或最小程度公开为原则，保护服务对象的身份信息及隐私信息；
- 与困境儿童有不当身体接触，如过于热情而亲吻儿童。针对此类风险情形，困境儿童社工应遵守 T/SZSWA 004—2020 的各项要求，牢记专业界限；
- 和异性儿童长时间独处密闭空间。针对此类风险情形，困境儿童社工需要在密闭空间开展服务时（如面谈），宜有 2 名工作人员开展服务。如人手不足，可敞开门口或转移到室外空旷处开展服务，以解除密闭状态。

7.2.2 安全风险

在困境儿童关爱社会工作服务中，困境儿童社工应充分考虑安全风险，做好职业防护，确保自身安全及健康。安全风险包括以下内容：

- 开展入户访谈时，不单独前往，宜安排 2 名工作人员同行；

- 宜在保障自身安全的前提下介入正在发生家庭暴力事件的个案；若个案情况严重，可寻求公安机关支援。

7.3 档案管理

困境儿童社工及其所在社会工作服务机构宜注重管理困境儿童档案，保障档案的真实性、及时性和完整性。档案管理包括以下内容：

- 根据困境儿童实际情况分类管理档案，建立困境儿童档案分类管理制度，明确归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案借阅、档案销毁以及档案保密等内容；
- 做好困境儿童服务信息保密工作，安排专人负责服务档案管理工作；
- 及时归档困境儿童服务过程的资料，包括困境儿童基本信息档案、服务过程的记录、服务质量监控记录、服务转介和跟踪记录等。

7.4 协同管理

困境儿童社工宜围绕共同目标，加强与各方的协同合作，包括以下内容：

- 针对困境儿童的不同特点，联合心理咨询师、康复师、法律工作者和志愿者等人员提供心理疏导、精神关爱、家庭教育指导、权益维护等服务，协同做好困境儿童关爱服务工作；
- 针对困境儿童的实际需求，协同公安、民政、教育、卫生健康、审判、检察、共青团、妇联、残联等部门提供保障或救助服务，使符合条件的困境儿童及其家庭得到及时有效帮扶。

多名困境儿童社工共同面向一名困境儿童开展服务时，宜由最早跟进的社工主持讨论确定主导社工。主导社工宜由困境儿童主要服务需求的跟进社工担任。

附 录 A
(规范性)
社会工作通用服务原则

A. 1 保护生命

社会工作者应保护服务对象及第三方利益相关者的生命。当服务对象所陈述的个人隐秘资料中涉及第三方利益相关者的生命安全时，社会工作者应将相关信息知会第三方利益相关者，以确保其生命财产的安全，并提前做好相应的预防和准备。

A. 2 差别平等

社会工作者应以平等的方式对待服务对象，同时注重服务对象的差异，充分把握平等待人和个别化服务的理念。

A. 3 自由自主

社会工作者应充分保障服务对象的自由和自主，调动服务对象在服务参与中的积极性和能动性，充分尊重服务对象的意见，鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音，在不侵犯他人权利的前提下，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。

A. 4 最小伤害

社会工作者应保护服务对象的利益不受侵害，减少或预防服务对象身体、心理和精神上受到的伤害。无法避免造成伤害的，应选择对服务对象造成最小伤害的方案，或最容易恢复的方案，尽可能实现利益最大化。

A. 5 生命质量

社会工作者应改善服务对象的身体及心理状况，改善服务对象的生活质量。

A. 6 隐私保密

社会工作者应合理处理服务对象在服务过程中透露和提供的个人信息，包括信息资料的安全存放和合理使用，不向其他人士和公众透露或泄露服务对象的个人信息和隐秘资料，确保服务对象的利益不受侵犯。

A. 7 真诚相待

社会工作者应尊重服务对象，真诚对待服务对象，可通过适当的自我披露，建立相互信任的专业关系。

附 录 B
(资料性)
深圳市困境儿童保障政策和措施

表 B.1 给出了深圳市为困境儿童提供的保障政策和措施。

表 B.1 深圳市困境儿童保障政策概况表

政策措施大类名称	政策措施细项名称	政策（措施）具体内容和要求
生活保障	孤儿基本生活保障金	我市孤儿每月可获孤儿基本生活保障金（事实无人抚养儿童、艾滋病病毒感染儿童参照该标准执行）。该项保障金以居民消费价格指数为基础每年调整一次。以上保障对象年满 18 周岁后仍在全日制义务教育阶段学校、普通高中、中等职业技术学校、高等职业学校和普通高校就读的，可继续获得该项保障。
生活保障	基本生活费补贴	低保家庭或低保边缘家庭中重残或患重大疾病的儿童，按照我市孤儿最低养育标准的 70%或者 50%发放基本生活费补贴。低保家庭或低保边缘家庭中父母一方重残或患重大疾病的儿童，按照我市孤儿最低养育标准的 60%或者 40%发放基本生活费补贴。以上保障对象年满 18 周岁后仍在全日制义务教育阶段学校、普通高中、中等职业技术学校、高等职业学校和普通高校就读的，可继续获得该项保障。
医疗康复保障	医疗保险缴费资助和重特大疾病补充医疗保险	我市孤儿、事实无人抚养儿童、特困儿童、最低生活保障对象和低收入家庭困境儿童参加医疗保险个人缴费部分可获得每年 479.52 元的全额资助。我市还为上述保障对象购买重特大疾病补充医疗保险。
医疗康复保障	康复救助服务	持有深圳市残疾人联合会或深圳市各区残疾人联合会核发的《中华人民共和国残疾人证》18 周岁以下残疾少年儿童和深圳户籍 7 周岁以下持深圳市二级甲等及以上医院开具的疑似残疾诊断结果的疑似残疾儿童，可按照《深圳市残疾人少年儿童康复救助实施办法》向残联部门申请康复救助服务，包括：视力残疾矫治、人工耳蜗植入及后续服务、肢体残疾矫治、辅助器具服务、康复训练。具体内容包括： ——视力残疾儿童：功能评估、视觉功能训练、定向与行走能力训练、粗大运动训练、精细动作训练、感知能力训练、认知能力训练、语言与沟通能力训练、生活自理能力训练、社会适应能力训练、感觉统合训练及其他特殊康复教育等。 ——听力残疾儿童：功能评估、认知能力训练、言语矫治、听觉能力训练、感觉统合训练及其他特殊康复教育等。 ——言语残疾儿童：功能评估、发音训练、认知能力训练、语言与沟通能力训练、吞咽训练、构音障碍训练及其他特殊康复教育等。 ——肢体残疾儿童：功能评估、物理治疗、作业治疗、言语治疗、粗大运动训练、精细动作训练、生活自理能力训练、社会适应能力训练、引导式教育训练及其他特殊康复教育等。 ——智力残疾儿童：功能评估、粗大运动训练、精细动作训练、感知能力训练、认知能力训练、语言与沟通能力训练、生活自理能力训练、社会适应能力训练、感觉统合训练及其他特殊康复教育等。 ——精神残疾儿童：功能评估、运动能力训练、感知能力训练、认知能力训练、语言与沟通能力训练、生活自理能力训练、社会适应能力训练、感觉统合训练、精神卫生健康评估及心理辅导及其他特殊康复教育等。

表 B.1 (续)

政策措施大类名称	政策措施细项名称	政策（措施）具体内容和要求
医疗康复保障	孤儿医疗康复明天计划	0-18 周岁孤儿和孤儿年满 18 周岁后仍在全日制学校就读的（含普通全日制本科学校、普通全日制专科学校、高等职业学校等高等院校及中等职业学校就读的中专、大专、本科学生和硕士研究生），其医疗康复费用扣除医保报销、大病保险报销、医疗救助、康复救助、慈善捐助等费用后的剩余自付部分，可申请“孤儿医疗康复明天计划”项目资助。
教育保障	十五年免费教育	家庭经济困难学生、残疾学生可享受学前教育、义务教育、高中阶段教育在内的 15 年免费教育。
教育保障	保教费资助（学前教育阶段）	对本市户籍家庭经济困难儿童、烈士子女、孤儿和残疾儿童接受学前教育给予的保教费资助将按照隶属关系由所在市、区教育行政部门循部门预算程序编报，由同级财政保障。
教育保障	生活费补助（义务教育阶段）	家庭经济困难学生可获生活费补助。其中，寄宿生补助标准为小学生每生每年 1000 元，初中生每生每年 1250 元；非寄宿生补助标准为小学生每生每年 500 元，初中生每生每年 750 元。
教育保障	深圳市政府助学金（中小学校和幼儿园）	对在深圳市中小学校和幼儿园正常就读并具有深圳市全日制正式学籍在校学生（儿童）中的享受深圳市民政局低收入居民社会救助家庭和持有深圳市《特困职工证》家庭的学生、深圳市户籍的孤儿和残疾学生以及特困供养人员、深圳市革命烈士或因公牺牲军人子女等发放深圳市政府助学金，用于补贴学生服费、学习用具费等学习生活支出。申领深圳市政府助学金的学生（儿童）可以同时申请其他资助项目。资助标准：每生每年 1000 元。深圳市政府助学金按自然年一次性发放。
教育保障	国家助学金（普通高中教育和中等职业教育阶段）	普通高中家庭经济困难学生和中等职业学校全日制学历教育正式学籍一、二年级在校涉农专业学生与非涉农专业家庭经济困难学生，资助标准为每生每年 1500 元。
教育保障	免学杂费（普通高中教育和中等职业教育阶段）	——深圳市免除公办普通高中建档立卡等家庭经济困难学生（含非建档立卡的家庭经济困难残疾学生、农村低保家庭学生、农村特困救助供养学生）学杂费。 ——对在政府教育行政部门依法批准的民办普通高中就读的符合免学杂费政策条件的学生，按照同类型公办普通高中免学杂费标准予以补助。 ——深圳市中等职业学校全日制正式学籍公办一、二、三年级民办一、二年级在校生（艺术类相关表演专业学生除外）中所有农村（含县镇）学生、城市涉农专业学生和家庭经济困难学生、深圳市户籍学生以及符合深圳市“1+5”文件政策的其他城市学生可免学费。

表 B.1 (续)

政策措施大类名称	政策措施细项名称	政策（措施）具体内容和要求
教育保障	“福彩圆梦”孤儿助学金	除按政策享受的国家教育资助外，已被认定为孤儿身份、年满 18 周岁后在普通全日制本科学校、普通全日制专科学校、高等职业学校等高等院校及中等职业学校就读的中专、大专、本科学生和硕士研究生，可以向民政部门申请“福彩圆梦”孤儿助学金（每生每年 1 万元）。
住房和就业保障	成年孤儿住房保障	孤儿成年后的住房待遇按照《深圳市社会福利机构成年孤儿安置办法》（深民规〔2019〕1 号）办理，符合条件的社会福利机构成年孤儿纳入住房优先保障范围。 孤儿成年后符合廉租保障条件的，区住房主管部门通过住房租赁补贴应保尽保。纳入公共租赁住房、安居型商品房选房名单的，住房主管部门在同等条件下安排优先选房。
住房和就业保障	成年孤儿就业帮扶	人力资源保障部门为社会福利机构集中供养的成年孤儿提供就业技能培训、就业指导服务，对其中符合条件的，由政府给予技能培训补贴。 鼓励企事业单位、社会福利企业、社会组织优先吸收成年孤儿就业。民政部门为成年孤儿优先提供公益性就业岗位。残疾人联合会为残疾成年孤儿优先提供残疾服务机构等公益性就业岗位。
安全保障	临时监护	民政部门为符合下列情形的未成年人提供临时监护服务： ——未成年人流浪乞讨或者身份不明，暂时查找不到父母或者其他监护人； ——监护人下落不明且无其他人可以担任监护人； ——监护人因自身客观原因或者因发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件不能履行监护职责，导致未成年人监护缺失； ——监护人拒绝或者怠于履行监护职责，导致未成年人处于无人照料的状态； ——监护人教唆、利用未成年人实施违法犯罪行为，未成年人需要被带离安置，未成年人遭受监护人严重伤害或者面临人身安全威胁，需要被紧急安置； ——法律规定的其他情形。
安全保障	长期监护	民政部门为符合下列情形的未成年人提供长期监护服务： ——查找不到未成年人的父母或者其他监护人； ——监护人死亡或者被宣告死亡且无其他人可以担任监护人； ——监护人丧失监护能力且无其他人可以担任监护人； ——人民法院判决撤销监护人资格并指定由民政部门担任监护人； ——法律规定的其他情形。
注：本表格根据深圳市民政局网站发布的信息整理而成，最新内容以深圳市民政局网站发布的信息为准。		

附 录 C

(资料性)

困境儿童认定标准和说明

表 C.1 给出了困境儿童认定的标准和说明。

表 C.1 困境儿童认定标准及认定说明

儿童类别	认定标准	认定说明
孤儿	失去父母或查找不到生父母的未成年人。	——失去父母：指父母双方自然死亡或人民法院宣告死亡。 ——查找不到父母：主要指人民法院宣告父母失踪。
自身困境儿童	自身残疾儿童，是指因自身残疾、疾病等原因导致康复、教育、照料、护理和社会融入等困难的儿童。	
家庭困境儿童	因家庭贫困导致生活、就医、就学等困难的儿童，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）。	父母双方不能履行抚养义务的情形包括：父母双方均符合重残、重病、服刑在押、强制隔离戒毒、被执行其他限制人身自由的措施、失联、被撤销监护资格情形之一的儿童，或者父母一方死亡或失踪，另一方符合重残、重病、服刑在押、强制隔离戒毒、被执行其他限制人身自由的措施、失联、被撤销监护资格、被遣送（驱逐）出境情形之一的儿童。父母双方不能履行抚养义务各类情形的定义如下： ——重病：指经我市指定诊断医院确认审核患有我市综合门诊大病及患有《重大疾病保险的疾病定义使用规范（2020 年修订版）》规定的 28 种重度疾病。 ——重残：指一级二级残疾或三级四级精神、智力残疾。 ——失联：指失去联系且未履行监护抚养责任 6 个月以上。服刑在押、强制隔离戒毒或被执行其他限制人身自由的措施：是指期限在 6 个月以上。 ——死亡：是指自然死亡或法院宣告死亡。 ——失踪：是指人民法院宣告失踪。 ——被撤销监护资格：是指人民法院依法判决撤销监护人资格。 ——被遣送（驱逐）出境：是指外籍人员与内地居民生育子女后被依法遣送（驱逐）出境且未履行抚养义务。
安全困境儿童	是指因家庭监护缺失、监护不当或监护侵害而遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童。	——监护缺失：是指父母或其他监护人由于死亡、失踪、重残、重病、服刑在押、强制隔离戒毒或被执行其他限制人身自由的措施、失联、被撤销监护资格、被遣送（驱逐）出境以及因外出务工等原因在一定期限内不能完全履行监护职责，导致儿童无人监护或失去有效监护。 ——监护不当：是指由于监护人未完全履行监护职责导致儿童处于危险境地或得不到有效监护； ——监护侵害：是指监护人性侵害、出卖、遗弃、虐待、暴力伤害未成年人，教唆、利用未成年人实施违法犯罪行为，胁迫、诱骗、利用未成年人乞讨，以及不履行监护职责严重危害未成年人身心健康等行为。
临时困境儿童	指遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或其他特殊困难陷入困境的儿童。	

注：本表格摘自《深圳市困境儿童分类保障工作指引（试行）》（深民〔2021〕6 号）。

附 录 D

(资料性)

深圳市未成年人救助保护机构联系方式

表 D.1 给出了深圳市及各区未成年救助保护机构及其联系方式。

表 D.1 未成年救助保护机构及其联系方式

区划	单位名称	联系方式
市本级	深圳市未成年人救助保护中心	0755-82438958
福田区	福田区未成年人保护服务中心	4006 149 069
	园岭街道未成年人保护工作站	0755-25320122
	南园街道未成年人保护工作站	0755-83627203
	福田街道未成年人保护工作站	0755-83813850
	沙头街道未成年人保护工作站	0755-86083744
	梅林街道未成年人保护工作站	0755-83103311
	华富街道未成年人保护工作站	0755-83251226
	香蜜湖街道未成年人保护工作站	0755-82549359
	莲花街道未成年人保护工作站	0755-83079128
	华强北街道未成年人保护工作站	0755-82586830
	福保街道未成年人保护工作站	0755-23919206
罗湖区	罗湖区未成年人救助保护中心	0755-22185825
	翠竹街道未成年人保护工作站	0755-25690030
	南湖街道未成年人保护工作站	0755-82194575
	黄贝街道未成年人保护工作站	0755-25435256
	东门街道未成年人保护工作站	0755-82179355
	桂园街道未成年人保护工作站	0755-82117322
	东湖街道未成年人保护工作站	0755-22259981
	东晓街道未成年人保护工作站	0755-25166380
	笋岗街道未成年人保护工作站	0755-82268972
	莲塘街道未成年人保护工作站	0755-25726902
	清水河街道未成年人保护工作站	0755-82489234
盐田区	盐田区未成年人救助保护中心	0755-22320305
	沙头角街道未成年人保护工作站	0755-25555378
	海山街道未成年人保护工作站	0755-22320013
	盐田街道未成年人保护工作站	0755-25202521
	梅沙街道未成年人保护工作站	0755-25060719
南山区	南山区未成年人救助保护中心	0755-86077890
	南山街道未成年人保护工作站	0755-26475089
	南头街道未成年人保护工作站	0755-26162994
	西丽街道未成年人保护工作站	0755-26730232

表 D.1 (续)

区划	单位名称	联系方式
南山区	粤海街道未成年人保护工作站	0755-26415683
	招商街道未成年人保护工作站	0755-26862078
	桃源街道未成年人保护工作站	0755-26991700
	沙河街道未成年人保护工作站	0755-26603204
	蛇口街道未成年人保护工作站	0755-26686845
宝安区	宝安区未成年人救助保护中心	0755-27590594
	新安街道未成年人保护工作站	0755-23496124
	西乡街道未成年人保护工作站	0755-27932033
	航城街道未成年人保护工作站	0755-85905983
	福永街道未成年人保护工作站	0755-27391533
	福海街道未成年人保护工作站	0755-27729516
	沙井街道未成年人保护工作站	0755-27729516
	新桥街道未成年人保护工作站	0755-27686115
	松岗街道未成年人保护工作站	0755-27553889
	燕罗街道未成年人保护工作站	0755-23289213
	石岩街道未成年人保护工作站	0755-27358143
龙岗区	龙岗区未成年人救助保护中心	0755-89556328
	吉华街道未成年人保护工作站	0755-28259456
	宝龙街道未成年人保护工作站	0755-23255165
	龙城街道未成年人保护工作站	0755-89916824
	南湾街道未成年人保护工作站	0755-28706294
	布吉街道未成年人保护工作站	0755-28539140
	坂田街道未成年人保护工作站	0755-89586086
	坪地街道未成年人保护工作站	0755-84098704
	横岗街道未成年人保护工作站	0755-28698777
	园山街道未成年人保护工作站	0755-28389957
	龙岗街道未成年人保护工作站	0755-84802224
	平湖街道未成年人保护工作站	0755-85238637
龙华区	龙华区未成年人救助保护中心	0755-23336401
	观湖街道未成年人保护工作站	0755-21055540
	民治街道未成年人保护工作站	0755-81718069
	龙华街道未成年人保护工作站	0755-27701489
	大浪街道未成年人保护工作站	0755-29675925
	福城街道未成年人保护工作站	0755-23766496
	观澜街道未成年人保护工作站	0755-28011031
坪山区	坪山区未成年人救助保护中心	0755-89232994
	坪山街道未成年人保护工作站	0755-28828678
	坑梓街道未成年人保护工作站	0755-84131018
	龙田街道未成年人保护工作站	0755-85214170

表 D.1 （续）

区划	单位名称	联系方式
坪山区	石井街道未成年人保护工作站	0755-28820972
	马峦街道未成年人保护工作站	0755-84517972
	碧岭街道未成年人保护工作站	0755-84513373
光明区	光明区未成年人救助保护中心	0755-88211767
	光明街道未成年人保护工作站	0755-29099102
	公明街道未成年人保护工作站	0755-27155306
	新湖街道未成年人保护工作站	0755-88212498
	凤凰街道未成年人保护工作站	0755-23193979
	玉塘街道未成年人保护工作站	0755-27162093
	马田街道未成年人保护工作站	0755-86902413
大鹏新区	大鹏新区未成年人救助保护中心	0755-28333564
	葵涌办事处未成年人保护工作站	0755-84234862
	大鹏办事处未成年人保护工作站	0755-28379343
	南澳办事处未成年人保护工作站	0755-84317726
注：本表格由起草人搜集整理而成，最新联系方式以深圳市未成年人保护热线（0755-12345-6）提供的信息为准。		

附 录 E
(资料性)
困境儿童及家庭基本信息表

表 E.1 给出了困境儿童及家庭基本信息表的样式。

表 E.1 困境儿童及家庭基本信息表

儿童基本信息							
姓名		性别	☐ 男 ☐ 女	出生年月		民族	
户口分类	☐ 无户 ☐ 深户 ☐ 非深户			身份证号			
户籍地址							
现居住地址							
健康状况	☐ 健康 ☐ 一般或较弱 ☐ 疾病（注明病种：_____） ☐ 残疾（注明级别：一级/二级/三级/四级/无残疾证）						
就学情况	☐ 未上学 ☐ 幼儿园 ☐ 小学 ☐ 初中/职中 ☐ 高中/职高； ☐ 大学/大专 ☐ 辍学（辍学时年级：____，辍学主要原因：_____） ☐ 其他（注明：_____）						
监护情况	☐ 监护情况良好 ☐ 监护情况一般 ☐ 监护落实不到位						
其他特殊情况	☐ 无特殊情况 ☐ 轻微涉法 ☐ 吸毒 ☐ 酗酒/流浪乞讨 ☐ 其他（注明：_____）						
家庭经济状况	☐ 非困难家庭 ☐ 低保或低保边缘家庭 ☐ 特困供养家庭 ☐ 临时救助家庭 ☐ 其他（注明：_____）						
受侵害情况	☐ 未遭受侵害 ☐ 遭受监护人侵害（注明：_____） ☐ 遭受他人侵害（注明：_____）						
儿童类型	☐ 孤儿 ☐ 自身困境儿童（ ☐ 重病 ☐ 残疾 ☐ 艾滋病病毒感染儿童） ☐ 家庭困境（ ☐ 贫困家庭儿童 ☐ 事实无人抚养儿童） ☐ 安全困境儿童（ ☐ 监护缺失 ☐ 监护不当 ☐ 遭受监护人侵害（注明：_____） ☐ 遭受他人侵害（注明：_____） ☐ 临时困境儿童（注明：_____） ☐ 其他困境（请注明困境类型：_____）						
家庭主要成员信息							
姓名		性别		年龄		与儿童关系	
儿童父母信息							
父亲	姓名		年龄			职业	
	身份证号				联系电话		
	健康状况	☐ 健康 ☐ 一般或较弱 ☐ 重病（注明病种：_____） ☐ 残疾（注明级别：一级/二级/三级/四级/无残疾证）					

表 E.1 (续)

父亲	户籍地址						
	现居地址						
	其他特殊情况	☐ 违法犯罪等不良记录 ☐ 服刑记录 ☐ 受虐待暴史 ☐ 施暴史 ☐ 成瘾（酒精、药物、毒品等） ☐ 其他（注明：_____） ☐ 无特殊情况					
母亲	姓名		年龄			职业	
	身份证号				联系电话		
	健康状况	☐ 健康 ☐ 一般或较弱 ☐ 重病（注明病种：_____） ☐ 残疾（注明级别：一级/二级/三级/四级/无残疾证）					
	户籍地址						
	现居地址						
	其他特殊情况	☐ 违法犯罪等不良记录 ☐ 服刑记录 ☐ 受虐待暴史 ☐ 施暴史 ☐ 成瘾（酒精、药物、毒品等） ☐ 其他（注明：_____） ☐ 无特殊情况					
其他/实际监护人信息							
姓名		性别		年龄		与儿童关系	
身份证号				联系方式			
健康状况	☐ 健康 ☐ 一般或较弱 ☐ 重病（注明病种：_____） ☐ 残疾（注明级别：一级/二级/三级/四级/无残疾证）						
居住地址							
其他说明							
保障情况及关爱需求							
基本生活保障情况	一、保障情况： ☐ 未保障 ☐ 有保障						
	二、保障方式：						
	☐ 孤儿最低养育标准						
	☐ 事实无人抚养儿童基本生活费						
	☐ 重残（ ☐ 困难残疾人生活补贴 ☐ 重度护理补贴）						
	☐ 贫困家庭：1. ☐ 低保						
	☐ 低保家庭中父母一方重残重病困境儿童补贴						
	☐ 低保家庭中儿童自身重残重病困境儿童补贴						
	2. ☐ 低收入家庭（低保边缘户）						
☐ 低保边缘家庭中父母一方重残困境儿童补贴							
☐ 低保边缘家庭中儿童自身重残重病困境儿童补贴							
3. ☐ 特困供养家庭							
☐ 临时救助							
☐ 其他							
三、发放情况：							
合计发放金额：							
发放周期： ☐ 每月 ☐ 每季 ☐ 半年一次 ☐ 一年一次							
发放方式： ☐ 现金 ☐ 社会化发放							
收领人：（与儿童关系）							

表 E.1 (续)

教育资助情况	☐ 无 ☐ 有, ☐ 免学杂费 ☐ 免书本费 ☐ 减保教费____元/年 ☐ 教育资助____元/年 ☐ 孤儿助学项目资助____元/年 ☐ 其他
医疗保障情况	1. 基本医疗保险: ☐ 政府资助参保 ☐ 自费参保 ☐ 未参保 2. 商业意外保险: ☐ 政府资助参保 ☐ 自费参保 ☐ 未参保 3. 患病救助情况: ☐ 大病慈善救助 ☐ 明天计划 4. ☐ 其他, 请注明:
康复救助情况	一、康复需求: ☐ 不需要 ☐ 需要 二、康复训练情况: 1. ☐ 已参加, 康复机构名称_____, 康复效果_____. 2. ☐ 未参加, 原因: ☐ 交通因素 ☐ 家庭人力因素 ☐ 不知道政策 ☐ 康复效果不佳 ☐ 其他原因 三、矫治器具配备情况: 1. ☐ 已配备 (☐ 验配助视器 ☐ 验配助听器 (双耳) ☐ 装配假肢或矫形器、适配轮椅、坐姿椅、站立架、助行器 ☐ 配基本型人工耳蜗) 2. ☐ 未收取费用 ☐ 收取费用 3. ☐ 未配备 (☐ 不知道政策 ☐ 不符合政策)
其他保障	
儿童及家庭主要诉求	儿童主要诉求: ☐ 无 ☐ 有 (简单阐述: _____) 监护人主要诉求: ☐ 无 ☐ 有 (简单阐述: _____)
注: 本表格摘自《困境儿童精准排查和落实强制报告制度实施方案》(深未保办发〔2021〕1号)	

附录 F

(资料性)

受监护侵害困境儿童风险等级评定表

表 F.1 给出了受监护侵害困境儿童风险等级评定的相关信息。

表 F.1 受监护侵害困境儿童风险等级评定表

评定事项	A 低危	B 中危	C 高危	D 极危
身体虐待或性侵犯的严重性及/或频密程度	没有受伤或受无须接受治疗的伤，对未成年人没有造成可察觉的影响；独立偶发事件	身体轻微受伤或出现无法解释的伤患，须接受诊治；有惩罚/管教的历史或模式；轻微的性冲突	须立即接受治疗及/或留院；有过度惩罚/管教/性骚扰的历史或模式	监护人有下列一件或多件下列事项者，表明未成年人处于极危险状态： ——性侵害、出卖、遗弃、虐待、暴力伤害未成年人，
疏忽照顾的严重性及/或频密程度以及事隔时间	对未成年人没有造成明显的影响；偶发独立事件	怀疑监护人无法满足未成年人对医疗、食物及/或居所的最低要求；经证实偶有独留未成年人在家、未成年人乏人看管的记录	监护人不愿意满足未成年人对医疗、食物及/或居所的最低要求；经证实有长时间独留未成年人在家、未成年人乏人看管或保护的记录；未成年人受到伤害的风险极高	严重损害未成年人身心健康的 ——将未成年人置于无人监管和照看的状态，导致未成年人面临死亡或者严重伤害危险，经教育不改的 ——拒不履行监护职责长达6个月以上，导致未成年人流离失所或者生活无着的 ——有吸毒、赌博、长期酗酒等恶习无法正确履行监护职责或者因服刑等原因无法履行监护职责，且拒绝将监护职责部分或者全部委托给他人，致使未成年人处于困境或者危险状态的 ——胁迫、诱骗、利用未成年人乞讨，经公安机关和未成年人救助保护机构等部门三次以上批评教育拒不改正，严重影响未成年人正常生活和学习的 ——教唆、利用未成年人实施违法犯罪行为，情节恶劣的
忽视或虐待孩子的原因与动机	为了教育孩子而实施的体罚，打得自己很心疼；因为客观原因不能照顾孩子；偶发、独立事件	为了教育孩子而实施的体罚，打得不心疼；因为客观原因不能照顾孩子；经常发生的事件	没有教育目的，只是拿孩子出气、完全不尊重孩子，打得毫不心疼；故意遗弃；经常发生的事件	
吸毒/酗酒/赌博	没有吸毒/滥用酒类饮品/赌博；监护人吸毒/酗酒/赌博没有影响其对未成年人的教养	吸毒/酗酒、赌博影响监护人的育儿能力；与现有的监护侵害问题有关	经常大量吸毒/酗酒/赌博，对未成年人造成长期的危险；阻碍相关未成年人保护服务计划的实行	
监护人身体、智力或情绪方面的能力	没有智力/身体的障碍；对未成年人的期望合理；可以完全控制精神状态	可能有身体残疾/情绪障碍；中度智力局限；有精神病记录；推理能力差；需要外来支持才能保护未成年人	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	
监护人的合作程度	愿意和有能力和有关机构合作解决问题和保护未成年人	过分顺从调查人员；家中有非侵犯者的成人在场/具备能力，可确保与有关机构维持最低限度的合作	不认为有问题存在；拒绝合作；缺乏兴趣或采取逃避的态度	

表 F.1 (续)

监护人教养未成年人的技巧及/或知识	监护人认识教养未成年人的技巧或责任, 有适当运用有关技巧和履行责任	表现前后不一, 未能确定是否具备为未成年人提供最低程度照顾所需的教养技巧及/或知识	监护人不愿意/无法运用所需的教养技巧, 以及/或缺乏为未成年人提供最低程度照顾所需的知识
家中有可取代父或母的成员	家中有可取代父或母的成员, 且能稳定发挥支持作用	家中有可取代父或母的成员并非经常在家及/或只承担照顾未成年人的最低责任	可取代父或母的成员与有关家庭同住, 而且是怀疑施虐者
家庭支持系统的能力	家人、邻居或朋友承诺会给予帮助	家人会给予支持但却居于远处; 朋友和邻居能够提供部分支持; 得到有限度的社区服务	亲友不会提供支持, 或制造破坏; 地理位置偏僻, 得不到社区服务
压力/危机	稳定的家庭、职业或收入; 有交通工具; 与亲属关系密切	怀孕或刚有婴儿出世; 收入及/或食物不足; 家庭管理技巧/知识不足; 与亲属的关系紧张	新近丧偶; 婚姻状况或关系最近发生变化; 严重精神病发作; 虐待配偶/婚姻冲突; 依赖药物/酗酒; 混乱的生活方式; 曾参与犯罪活动, 多次被捕
亲子关系	良好或一般。未成年人信任监护人, 对其保有一定的依恋性, 愿意继续与监护人一起生活	较差。未成年人不太信任监护人, 与监护人的亲密度较低, 不太愿意继续与监护人一起生活	非常差。未成年人非常不信任监护人, 与监护人缺乏亲密关系, 完全拒绝继续与监护人一起生活
注1: 有“极危”栏中罗列的六项中的一项或多项情况的, 或在表格“1-4”行规定的情况中存有一种或多种“高危”状况并严重威胁未成年人生命安全的其他事件的, 应将案件列为“极危”案件, 并依照《关于依法处理监护人侵害未成年人权益行为若干问题的意见》向法院提起撤销监护人资格的诉讼; 注2: 表格“5-11”行规定的情况, 作为评估未成年人及其家庭的育儿意愿和能力、未成年人需求、未成年人是否适合继续由监护人监护等问题的参考依据; 注3: 对监护侵害未及撤销监护资格程度的, 可建议不提出撤销监护人资格的诉讼, 并就如何监督和支持监护人妥善监护未成年人提出相应的干预建议。 注4: 本表格摘自《深圳市困境儿童分类保障工作指引(试行)》(深民〔2021〕6号)。			

附 录 G
(资料性)
医疗康复援助资源

表 G.1 给出了与困境儿童相关的医疗康复援助资源及其联系方式。

表 G.1 医疗康复援助资源及其联系方式

主办方	资源名称	救助对象	咨询电话
中华慈善总会	善济病困项目	申请人有明确的生活保障类需求,本人或者家属因重大疾病致使家庭生活困难。	010-66083260
中华慈善基金会	“苦尽肝来”终末期肝病患儿医疗救助	——0-18岁,患有先天胆道结构异常,如先天性胆道闭锁症,需要肝移植的患儿; ——0-18岁,患有暴发性肝炎及各类肝肿瘤需要肝移植的患儿; ——0-18岁,患有先天代谢障碍性肝病,如肝豆状核变性(Wilson氏病)、糖原累积症、高氨血症、抗胰蛋白酶缺乏症、家族性非溶血性黄疸及酪氨酸血症等需要肝移植的患儿。	400-696-9952
中华少年儿童慈善救助基金会	9958 儿童紧急救助项目	患重大疾病的贫困儿童(0-16岁)。	400 0069 958
中华少年儿童慈善救助基金会	西部儿童救助基金	贫困家庭患有复杂先天性心脏病的儿童。	010-62278900
中华思源工程扶贫基金会	爱的分贝	具有中国国籍的听障儿童及青少年。	010-85776577
中华社会救助基金会	罕见病医疗工程	罕见病群体。	010-58138033
中国社会福利基金会	919 大病救助工程	18岁以下血液类疾病患者;通过919大病救助工程在腾讯乐捐平台筹款患者;筹款项目结束后未达到筹款目标的患者。	4009-010-919
中国红十字基金会	小天使基金	0-14周岁患有白血病的中国籍贫困家庭儿童。	010-85594883
中国红十字基金会	天使阳光基金	0-14周岁患有先天性心脏病且需要手术治疗的中国籍贫困家庭儿童。	010-85594999
中国红十字基金会	东方天使基金	14周岁以下(包含14周岁)患有重型再生障碍性贫血并通过造血干细胞移植手术或联合免疫抑制剂治疗、家庭经济贫困的儿童。	010-85594883
中国红十字基金会	合生元母婴救助基金	家庭贫困身患重症的0岁至14岁的儿童。	010-85594883
中国红十字基金会	天使明心基金	通过相关医学诊断,年龄16周岁以下,患有先天性心脏病及心脏瓣膜病,需要手术治疗且家庭经济贫困的患者。	010-85594999
中国红十字基金会	孙立忠心血管健康公益基金	——贫困家庭的与心血管相关的罕见病患者。 ——贫困家庭的先天性心脏病患者。	010-85594999
中国华侨公益基金会	中国华侨公益基金会	患有先心病、唇腭裂、肛门闭锁、脑瘫等疾病的患儿。	010-64053637

表 G.1 (续)

主办方	资源名称	救助对象	咨询电话
中国出生缺陷干预救助基金会	先天性结构畸形救助项目	——临床诊断患有以下 6 类先天性结构畸形疾病：神经系统先天性畸形、消化系统先天性畸形、泌尿系统及生殖器官先天性畸形、肌肉骨骼系统先天性畸形、呼吸系统先天性畸形、五官严重先天性结构畸形； ——年龄 18 周岁以下（含）； ——家庭经济困难，能够提供低保证、低收入证、建档立卡贫困户证明或村（居）委会等开具的贫困证明； ——在项目定点医疗机构接受诊断、手术、治疗和康复； ——医疗费用自付部分超过 3000 元（含）。	010-64829883
爱佑慈善基金会	“爱佑童心”基金	18 周岁（不含）以下（具体根据与合作医院的协议约定）的困难家庭：经当地政府认证的困难家庭（城镇地区为当地低保家庭、农村地区为人均年收入低于当地平均水平家庭）。	010-50948839
爱佑慈善基金会	“爱佑天使”基金	——18 周岁（不含）以下（具体根据与合作医院的协议约定），在该项目定点医院治疗的患儿； ——孤儿或经当地政府认证为困难家庭：城镇居民家庭为当地低收入职工家庭、当地低保家庭或当地低保边缘户家庭，农村居民家庭为人均年收入低于当地平均水平家庭。	010-50948839
爱佑慈善基金会	“爱佑晨星”基金	在项目定点医院治疗，且病种符合血液病及实体肿瘤、早产儿、先天性脑积水、脊膜膨出、先天性食管闭锁、先天性食管狭窄、先天性巨结肠、先天性胆总管囊肿、先天性小肠闭锁、肛门闭锁、坏死性小肠结肠炎、胎粪性腹膜炎、先天性髋关节脱位、先天性马蹄内翻足、先天性膈疝、腹裂、脐膨出等的家庭患儿。	010-50948839
搜狐焦点公益基金	搜狐焦点公益基金	0-18 岁罹患先天性心脏病的贫困及孤残儿童。	010-62728958
广东省亮睛工程慈善基金会	小儿白内障光明行	家庭贫困的儿童白内障患者（含港澳台）。	0755-33609300
深圳市慈善会	深圳大病儿童救助基金	0-18 岁，且自费金额≥5000 元。	0755-82485375
深圳市慈善会、深圳市中小企业家联谊会	晴娃娃慈善基金	0-18 岁可治愈的血液肿瘤科患儿。	0755-82485375
深圳市妇女联合会	妇女儿童救助基金	——单亲困难母亲、下岗失业女工及因特殊困难陷入困境的家庭； ——家庭暴力中的受害妇女； ——生活困难或患有重大疾病及其它特殊困难需要紧急救助的妇女或儿童。	0755-83140789

表 G.1 (续)

主办方	资源名称	救助对象	咨询电话
共青团深圳市委员会	深圳市青少年帮困助弱基金	7-35 岁的青少年。	0755-82104934
深圳市关爱行动公益基金会	“健乐关爱计划”血液肿瘤贫困患儿援助	18 周岁以下血液肿瘤贫困家庭患儿	0755-83519018
深圳市红十字会	“救心工程”：阳光天使基金	0-14 岁符合先心手术的患儿	0755-25601682
深圳市红十字会	燃料卡工程	地中海贫血患儿	0755-25601682
深圳市慈缘慈善基金会	“紧急救助”其他病症救助项目	贫困家庭或特殊困难家庭的 0-18 岁患病儿童	400-606-0408
深圳潮青会	“心莲心”专项救助项目	14 周岁（含 14 周岁）以下具有中国国籍的贫困家庭的，未手术能够一次性治愈的患有房间隔缺损、室间隔缺损、动脉导管未闭、肺动脉狭窄四种先天性心脏病的儿童和少数可治愈的复杂性先心病儿童（需县级以上医院确诊）	0755-83008061
深圳市崇上慈善基金会	守护早产天使项目、脱“贫”重生计划、瓷娃娃救助计划	——地中海贫血、白血病、早产儿、罕见骨病等大病儿童； ——贫困学生； ——残障群体等	0755-23739052
中兴通讯公益基金会	罕见病救助项目	在深圳市儿童医院救治的难治性肾病综合征和原发性免疫缺陷病孤贫患儿	0755-83008204
注：本表格由起草人根据网络资料整理，项目最新内容以主办方官方网站发布的信息为准。			

附 录 H
(资料性)
教育援助资源

表 H.1 给出了与困境儿童相关的教育援助资源及其联系方式。

表 H.1 教育援助资源及其联系方式

项目名称	资助对象	资助内容	咨询电话
中国少年儿童基金会“春蕾计划”求学圆梦行动	小学、初中、高中、大学阶段女学生。重点资助家庭困难、品学兼优的女童（资助对象的家庭收入应低于当地家庭平均收入，且其家庭困难情况由所在学校或当地政府部门、妇联组织等予以核实）	小学阶段：1200 元/人 初中阶段：1800 元/人 高中阶段：4000 元/人 大学阶段：6000 元/人	向当地妇联咨询
深圳市总工会“圆梦计划”学历教育	困难职工家庭子女，其子女应在高等教育、高中（含中等职业教育）阶段就学	资助符合条件的人士参加指定学校的本科或大专学历教育 受助人承担 2000 元学费，其余学费由资助方承担	0755-82402789 0755-82407768
深圳市慈善会“雏鹰展翅”计划	经深圳市民政局部门认定的低保家庭、低保边缘家庭和特困供养人员，通过参加全国统一考试就读国内全日制大专以上院校的学生（包括五专生、大专生、本科生、硕士生、博士生）	学费：第一学年度新生学费资助标准，在限额内按 100%的比例全额给予资助（“五专生”须从第四年开始申请，申请当年按第一学年度新生标准资助）；第二学年及以后学年度学生学费资助标准，在限额内按 50%的比例给予资助。2022 年度，学费资助标准最高限额 2 万元/人/学年。 生活费：按 3000 元/人/学年度的标准，实行定额资助	0755-25832404
深圳市幸福慈善基金会“幸福在身边”助学项目	因家庭变故、意外等原因导致家庭经济困难、可能会影响学业的非深户籍儿童	通过合作机构为受助人提供每年最高 4000 元的资助	0755-88265678
注：本表格由起草人根据网络资料整理，项目最新内容以主办方官方网站发布的信息为准。			

附录 I
(资料性)
法律援助资源

I.1 法律援助机构

深圳市司法行政部门在各区设有法律援助机构，符合条件的人士（主要为经济困难人士）可申请法律援助服务。表 I.1 给出了各个法律援助机构的联系方式。

表 I.1 深圳市法律援助机构及其联系方式

法律援助机构名称	地址	咨询电话
深圳市法律援助处	福田区景田路 72 号天平大厦一楼	0755-12348
福田区法律援助处	福田区北环大道 7008 号通业大厦北座一楼	0755-83340148
罗湖区法律援助处	罗湖区沿河北路 2013 号区委统建楼 1 幢 2 楼	0755-25541449
南山区法律援助处	南山区南新路 3038 号大院法律援助处	0755-26411958
盐田区法律援助处	盐田区海山街道海景二路 1018 号精茂城一楼	0755-25350148
宝安区法律援助处	宝安区前进一路 86 号深信泰丰大厦 1 楼	0755-27786696
龙岗区法律援助处	龙岗区龙城街道吉祥路 676 号	0755-28917148
龙华区法律援助中心	龙华区清泉路 7 号富康行政服务办公区一楼	0755-23778294
坪山区法律援助中心	坪山区坪山大道 2007 号创新广场 A 座裙楼二楼	0755-85211551
光明区法律服务中心	光明区凤凰街道科裕新村 7 栋 1 层 16-25 号	0755-23420161
大鹏新区法律援助中心	大鹏新区葵涌街道葵兴东路 10 号	0755-85213237
注：本表格由起草人根据网络资料整理，最新地址和电话以深圳市司法局网站发布的信息为准。		

I.2 社区法律顾问

深圳市司法行政部门在各社区设有法律援助顾问，向社区居民提供法律咨询服务。有需要的人士可访问广东法律服务网 (<https://gd.12348.gov.cn>) 的“法制地图”板块查询各社区法律援助顾问的联系方式。

附录 J

（资料性）

心理援助资源

J.1 深圳市、区心理援助与危机干预热线

表 J.1 给出了深圳市及各区精神卫生中心（大鹏新区疾病预防控制中心）开设的心理援助与危机干预热线及其服务时间。

表 J.1 深圳市及各区心理援助与危机干预热线及服务时间

服务机构	服务热线	服务时间
深圳市精神卫生中心	400-995-995-9	24 小时
福田区精神卫生中心	0755-83422376	24 小时
罗湖区精神卫生中心	0755-82451199	24 小时
盐田区精神卫生中心	0755-25251911	工作日 9:00-12:00, 14:00-18:00
南山区精神卫生中心	400-8308-525	24 小时
宝安区精神卫生中心	0755-29916168	24 小时
龙岗区精神卫生中心	180-2547-3714	工作日 8:30-12:00, 14:00-17:30
龙华区精神卫生中心	400-9633-885	24 小时
坪山区精神卫生中心	181-2450-6995	24 小时
光明区精神卫生中心	0755-23425044	工作日 9:00-12:00, 14:00-17:30
大鹏新区疾病预防控制中心	0755-84205422	工作日 9:00-12:00, 14:00-17:30

J.2 深圳市中小学生心理辅导热线

深圳市中小学生心理辅导中心热线（0755-82228597）由深圳市教育局、深圳市教育科学研究院设立，于工作日的 9:00-12:00, 14:00-18:00 面向全市中小学生提供心理辅导服务。

J.3 “深心社聆”社会心理服务热线

“深心社聆”社会心理服务热线（0755-82172585）由深圳市社会工作者协会在深圳市民政局的指导下设立，为民政服务对象及特殊困境人群开展心理健康关爱、心理咨询辅导、危机个案介入等服务。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 058—2014 儿童社会工作服务指南
- [2] MZ/T 086—2017 受监护侵害未成年人保护工作指引
- [3] 中华人民共和国未成年人保护法
- [4] 中华人民共和国预防未成年人犯罪法
- [5] 中华人民共和国家庭教育促进法
- [6] 广东省人民政府办公厅. 广东省人民政府办公厅关于解决无户口人员登记户口问题的实施意见: 粤府办[2016]26号. 2016年
- [7] 深圳市民政局, 深圳市教育局, 深圳市公安局, 等. 深圳市关于进一步健全困境儿童保障工作体系的意见: 深民[2019]81号. 2019年
- [8] 深圳市民政局, 深圳市中级人民法院, 深圳市人民检察院, 等. 深圳市困境儿童分类保障工作指引(试行): 深民[2021]6号. 2021年
- [9] 广东民政. 《儿童主任工作指南》连载(一) [EB/OL]. (2019-10-14) [2022-08-24]. https://mp.weixin.qq.com/s/Bj9NDyyJJ_Sj9c0dIgujg
- [10] 中国儿童福利. 《儿童督导员工作指南》连载(二) [EB/OL]. (2019-04-07) [2022-08-24]. <https://mp.weixin.qq.com/s/GBGDwMLQlgHKGSzxezZoog>
- [11] 中国儿童福利. 《儿童督导员工作指南》连载(三) [EB/OL]. (2019-04-14) [2022-08-24]. <https://mp.weixin.qq.com/s/9GvG8fBUNBjkK4LTlpDxrg>
- [12] 关于国家标准《困境儿童社会服务规范(征求意见稿)》公开征求意见的通知[EB/OL]. (2020-12-8) [2022-08-24]. <https://www.mca.gov.cn/article/hd/zqyj/202112/20211200038423.shtml>