

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 245—2025

儿童福利机构养育儿童成年安置服务规范

Specification for placement service during children transition to adulthood
in child welfare institution

2025 – 12 – 8 发布

2025 – 12 – 8 实施

中 华 人 民 共 和 国 民 政 部 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 基本要求.....	1
5 服务内容与要求.....	1
6 服务流程.....	3
7 评价与改进.....	4
参考文献.....	5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出并归口。

本文件起草单位：广州市社会（儿童）福利院、中央财经大学、北京市昌平区英博社会工作服务中心、郑州市儿童福利院、宁夏回族自治区儿童福利院、武汉市儿童福利院、兰州市儿童福利院、西宁市儿童福利院、中山市儿童福利院。

本文件主要起草人：杨杰文、袁德润、惠志娟、方舒、李明洋、李亚北、张莹莹、侯晓学、杨晓军、王金安、孙卫东、王莉、关祝楼。

儿童福利机构养育儿童成年安置服务规范

1 范围

本文件规定了儿童福利机构养育儿童成年安置服务的基本要求、服务内容与要求、服务流程、评价与改进。

本文件适用于儿童福利机构向所养育儿童开展的成年安置服务。

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文件。

3.1

安置对象 placement object

儿童福利机构养育儿童中处于向成年过渡的人员。

3.2

安置服务 placement service

儿童福利机构根据安置对象特定需求和条件，协助安置对象顺利走出儿童福利机构、更好适应新环境所开展的政策咨询、能力培养、环境适应、转院协助等服务活动。

4 基本要求

4.1 应根据安置对象需求，完善安置服务相关制度体系，拓展安置服务内容，细化安置服务流程，实现最佳安置。

4.2 应根据安置对象意愿和身心条件，分类实施安置服务，做好一人一策精准关爱帮扶。

4.3 应建立长期跟踪服务机制，动态掌握安置对象适应情况，及时提供必要的帮助和支持。

4.4 应与安置地社区、相关民政服务机构加强沟通协调，推动解决安置过程中的各项困难和问题。

4.5 应成立安置服务团队，服务人员宜由行政人员、社会工作者、教师、孤残儿童护理员、心理咨询师等组成。

4.6 服务人员应熟悉儿童福利、社会救助、就业帮扶、住房保障、户籍迁移、医保衔接等与安置服务相关的法律法规和国家有关规定，具备良好的沟通技巧、分析和解决问题以及应急处置的能力。

5 服务内容与要求

5.1 政策咨询

5.1.1 应准确掌握与安置服务相关的法律法规和国家有关规定，建立相应的知识库，及时回复安置对象咨询的相关政策问题。

5.1.2 应邀请相关方面的专家，对有需求的安置对象提供专项指导。

5.1.3 应定期开展政策解读、普法宣讲、公益讲座等活动，向安置对象解读基本生活、就学、就业、住房、户籍、社会保障、社会救助等相关政策，解答安置对象疑惑。

5.1.4 应根据安置对象实际需要，提供现场和非现场相结合的咨询服务。

5.2 能力培养

5.2.1 应培养安置对象的生活自理能力，使其能够处理衣、食、住、行等基本生活事务，能够进行消费、投资等基本经济活动，拥有良好生活习惯。

5.2.2 应培养安置对象自我保护能力，使其掌握生活中必备的安全知识和技能，遇到突发情况时有紧急避险意识。

5.2.3 应培养安置对象人际交往能力，使其掌握人际关系处理、情绪管理、沟通表达等方面的方法和技巧。

5.2.4 应培养安置对象积极健康人格，使其能够增强自我认知、学会自我接纳、涵养乐观心态、锻造自立自强意识。

5.3 职业指导

5.3.1 应对有就业潜力的安置对象进行职业观念引导，帮助其树立正确的择业观和职业价值观，使其能够积极寻找就业机会，主动参加招聘会、面试等活动。

5.3.2 应对有就业潜力的安置对象开展求职能力培训，使其充分了解外部职场环境，掌握岗位筛选、简历制作、面试技巧等求职方法。

5.3.3 支持有就业潜力的安置对象接受技能培训，促进其更好就业。

5.3.4 职业指导宜包括以下内容：

- a) 就业相关法律法规和国家有关规定指导；
- b) 职业发展规划指导；
- c) 职业认知、职业方向指导；
- d) 就业信息获取指导；
- e) 岗位推荐；
- f) 应聘技能指导。

5.4 岗位实践

5.4.1 宜在儿童福利机构内设置实践岗位，或对接当地相关单位拓展实践渠道，为安置对象提供形式多样的见习、实训机会。

5.4.2 宜建立职业实训孵化基地，设立烘焙、理发、洗车、物业管理、超市经营等功能区，通过设计和模拟社会环境，为有就业潜力的安置对象提供实景化演练，提升就业能力。

5.4.3 引导有就业潜力的安置对象通过参加社会实践、实习、志愿服务等活动，积累实践经验，提高求职竞争力。

5.5 环境适应

5.5.1 宜通过在儿童福利机构内营造超市、银行、医院、餐厅等社会环境，帮助安置对象以真实、直观的方式了解社会，培养其独立生活能力。

5.5.2 应帮助安置对象认识、熟悉新的环境，了解新环境周边的衣食住行、社交场所，指导其建立最基本的社会关系，构建和谐人际关系。

5.5.3 应指导安置对象与周围人员建立沟通、合作关系，观察并发现其在新环境适应中的问题，帮助其学习面对、表达和共存。

5.5.4 应持续了解安置对象对新环境的适应情况，关注其情绪行为表现，为不能适应、融入的安置对象提供帮助和支持。

5.6 心理支持

5.6.1 应对安置对象进行亲情关爱、共情陪伴、互动交流、倾听问题和了解需求，正向引导安置对象识别情绪，合理表达情感。

5.6.2 应识别安置对象的认知、情绪等问题，提供心理健康辅导、情绪疏导、认知调节，缓解或减轻焦虑、偏执、人际关系敏感等心理问题的困扰。

5.6.3 应通过开展心理健康教育、生命教育和励志成才教育等，增强安置对象应对未来可能面临的挑战或困难的自信心。

5.6.4 宜通过开展小组活动，增强安置对象的自我调节、自我效能和人际交往等社会融合能力。

5.7 资源链接

5.7.1 应根据安置对象的需求和意愿，帮助其了解和链接生存、发展所需的生活、学习、就业等社会资源，以解决生理、心理、经济、社会交往等方面的问题。

5.7.2 应协助安置对象办理以下事项：

- a) 申请办理户籍迁移；
- b) 申请安置住房保障；
- c) 申请享有就业创业服务、就业援助等待遇；
- d) 安置前后社会保险、基本医疗保险等衔接工作；
- e) 申请纳入低保、特困、临时救助、残疾人两项补贴等社会保障；
- f) 权益保障。

5.8 转院协助

5.8.1 应对因重病重残等原因无法进行社会化安置的对象，申请办理转至集中养育成年人的相关民政服务机构生活。

5.8.2 应做好转院安置前各项准备工作，加强与相关民政服务机构的有效衔接，完成相关材料交接手续。

5.8.3 应为安置对象提供心理疏导、环境营造、亲情关爱等服务，帮助安置对象尽快适应转院后的新环境。

5.8.4 应建立“一事一议”工作机制，为安置对象匹配最适宜的安置方式，对部分有特殊需求的安置对象，可探索建立一定时间内继续在儿童福利机构生活的安置方式。

6 服务流程

6.1 需求调研

定期收集安置对象名单，采用观察、面谈、访谈等方式，充分了解安置对象的基本信息、安置意愿。

6.2 安置评估

根据需求调研结果，对安置对象的智力、身体、心理、精神状况、生活自理能力、人际沟通能力、社区资源应用能力、求职和就业能力等进行综合评估，形成安置评估意见。

6.3 方案制定

根据安置评估意见，按照“一人一案”的原则，制定安置服务方案。安置服务方案内容主要包括：安置对象的基本信息、安置目标和方式、安置服务内容、安置服务实施计划、应急预案等。

6.4 服务实施

根据安置服务方案，开展政策解读、技能培训、岗位实践、转院协助等相关安置服务，协助安置对象办理户籍迁移、社保衔接等事项。

安置服务过程中，安置对象出现情绪波动，应采取安抚和应对措施。

安置服务完成后，要加强户籍迁移、就业去向等档案资料的留存工作。

6.5 安置回访

安置服务完成后，通过电话联系、上门走访等方式，了解安置对象的工作、生活和心理状态，并建立相关工作台账。

协助相关部门解决安置对象环境适应、人际交往等方面的问题，并做好回访记录，及时提供必要的帮助和支持。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 宜建立评价机制，定期开展安置服务评价。

7.1.2 安置服务评价应由安置服务人员、相关部门或单位、安置对象共同参与。

7.1.3 宜采取定性与定量相结合、过程性与终结性相结合的评价方式，运用日常观察与记录、面谈、问卷调查、安置对象满意度测评等多种评价方法。

7.1.4 服务评价应包括以下内容：

- a) 服务时长；
- b) 服务质量；
- c) 服务效果；
- d) 服务安全；
- e) 服务对象适应状况；
- f) 服务满意度等。

7.2 服务改进

7.2.1 应根据服务评价的结果，选取有代表性的案例进行分析和研究，有针对性地制定预防和纠正措施，改进服务方式。

7.2.2 应跟踪改进措施的落实，评价改进效果，并再次检查，持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] 国务院办公厅关于加强孤儿保障工作的意见（国办发〔2010〕54号）
 - [2] 儿童福利机构管理办法（中华人民共和国民政部令第63号）
 - [3] 民政部、中央编办等十四部门和单位关于进一步推进儿童福利机构优化提质和创新转型高质量发展的意见（民发〔2021〕44号）
 - [4] 国务院办公厅关于进一步加强困境儿童福利保障工作的意见（国办发〔2025〕18号）
-