



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

未成年人司法社会工作服务规范

Juvenile Justice Social Work Service Specification

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照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》给出的规则起草。

本标准由最高人民检察院、中国共产主义青年团中央委员会、民政部提出。

本标准由全国慈善事业和社会工作标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：首都师范大学、北京超越青少年社工事务所、北京市海淀区人民检察院、北京市公安局海淀分局、北京市海淀区人民法院、北京市海淀区工读学校、共青团北京市委员会、华东理工大学、北京师范大学、中国社会工作学会、上海市人民检察院、河南省人民检察院、云南省人民检察院、上海市阳光社区青少年事务中心、广州市青宫社会工作服务中心、温州市黑眼睛社会工作服务中心。

本标准主要起草人：席小华、王璐倩、李涵、王徐晖、金超然、吴志娇、刘羽、王萌、史卫忠、王锋、那艳芳、邹学银、张昱、费梅苹、何挺、苑宁宁、杨新娥、秦硕、王瑞芳、宋丹、陶静、李海龙、于晓涵、彭丹丹、苏文颖、李天国、杨洁、任文启、吕新萍、孙莹、朱艳菊、吴燕、陈怡璇、龚江、姜敏、肖建国、姚鹏龄、王辉、沈纪、张秋雪、王洁、林海燕、张丽云、黄旦闻、陈丹、梁锋。

引 言

我国在未成年人司法制度改革快速推动的背景下，探索建立未成年人司法社会工作服务体系，距今已有近 20 年的时间。历经近二十年的探索，我国未成年人司法社会工作服务已经得到立法承认，迎来了制度化建构的发展新阶段。2021 年，新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》正式实施，强调了社会工作专业参与未成年人保护与犯罪预防工作的必要性。实践的积累与立法的发展，对未成年人司法社会工作服务标准化、规范化的程度提出了新的要求。因此，亟待出台一份具有指导性的未成年人司法社会工作服务标准，以更好地推进服务专业化、职业化发展。

本标准的制定参考了 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》中的规定，及 GB/T 24421—2009《服务业组织标准化工作指南》及 GB/T 28222—2011《服务标准编写通则》中对于标准编制的具体要求。

本标准制定的目的在于总述性地介绍未成年人司法社会工作服务的原则与伦理、流程、内容、方法、管理、评估、保障等，对提升未成年人司法工作的科学化、规范化、人性化水平，提升未成年人权益保护和犯罪预防的成效，推进未成年人司法社会工作的专业化、职业化发展具有重要意义。

未成年人司法社会工作服务规范

1 范围

本标准规定了未成年人司法社会工作服务的原则与伦理、流程与内容、方法、管理、评估、保障。本标准适用于以未成年人犯罪预防、司法流程内的未成年人权益保护及教育矫治为目标的社会工作服务。

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，仅所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。

中华人民共和国刑法	
中华人民共和国刑事诉讼法	
中华人民共和国预防未成年人犯罪法	
中华人民共和国未成年人保护法	
中华人民共和国治安管理处罚法	
未成年人学校保护规定 2021-9-1	教育部
社会工作者职业道德指引 2012-12-28	民政部
儿童权利公约 1990-09-02	联合国大会

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

未成年人司法社会工作服务 Social Work of Juvenile Justice

以具有不良或严重不良行为的未成年人、涉案未成年人为服务对象，运用社会工作专业价值理念、理论，整合个案、小组、社区等工作方法，围绕服务对象个体、家庭、社会系统等方面，以未成年人犯罪预防、未成年人权益保护为主要内容开展的专业社会工作服务，旨在帮助未成年人提升社会适应能力，建构社会支持网络，恢复健康生活状态。

3.2

涉嫌行为 Suspected Criminal Behavior

违反《中华人民共和国刑法》规定，涉嫌或构成犯罪的行为。

3.3

未成年被害人 Juvenile Victims

人身、财产合法权益因刑事犯罪而受到侵害的未成年人。

3.4

家事案件 The family cases

因确定身份关系及基于身份关系而产生的家庭纠纷案件。

4 原则与伦理

4.1 原则

4.1.1 最有利于未成年人原则

关于未成年人的司法社会工作服务，均应以未成年人的利益为首要考虑。

4.1.2 契合性原则

未成年人司法社会工作服务需契合未成年人司法工作的需求，遵守司法、教育、社区等服务场域的规范，实现社会工作与司法工作的协调统一。

4.1.3 系统性原则

未成年人司法社会工作服务既需要关注服务过程中的技术规范，又需要推进此类服务的保障体系和制度建设。

4.1.4 多方参与原则

未成年人司法社会工作服务既需要公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门、民政部门、教育行政部门等正式资源的参与，也需要社区、家庭、企业等非正式资源的参与，社会工作者促进各方形成合力，共同保障未成年人的健康发展。

4.1.5 分级分类干预原则

未成年人司法社会工作服务不仅关注未成年人案件发生后的补救工作，也关注未成年人案件发生前的预防工作，针对不同未成年人群体的特点和服务需求，提供不同侧重、有针对性的专业服务，搭建犯罪预防、权益保护等多类型、多层次干预服务体系。

4.2 伦理

4.2.1 保密

社会工作者应对未成年人的基本信息、案件信息等隐私保密。

4.2.2 平等

社会工作者应使用平等的交流方式与未成年人进行沟通，在服务过程中的身份、地位与未成年人无明显差异。

4.2.3 不歧视

社会工作者不应因未成年人及其父母或其他监护人的民族、种族、职业、宗教信仰、教育程度、财产状况、身体状况、性取向等而产生任何歧视。

4.2.4 非评判

社会工作者应充分尊重未成年人的身心特点，不因未成年人的言行表现而对其加以评价。

4.2.5 个别化

社会工作者应了解每个未成年人的特点和需求，有针对性地开展服务。

5 一般内容

5.1 概述

未成年人司法社会工作服务应涵盖犯罪预防、权益保护等各项内容，包括但不限于下列服务。

5.1.1 不良行为干预服务

社会工作者在社区、学校等场域中，对具有不良行为的未成年人开展的心理素质培养、行为规范养成、青春期教育、关系调适、认知能力提升等专业服务，旨在协助未成年人加强与家庭、朋辈、学校、社区的联结，促进个体与环境的良性互动，实现不良行为未成年人的改变。

5.1.2 严重不良行为矫治教育服务

社会工作者配合公安机关、人民检察院、司法行政部门、教育行政部门，对具有严重不良行为的未成年人开展的转入转出评估、行为矫治、法律教育、亲职教育等专业服务，旨在改善未成年人的不良行为，提升守法意识，完善社会支持网络，避免未成年人违法犯罪。

5.1.3 合适成年人服务

社会工作者在法定情形下担任合适成年人，开展监督、沟通、抚慰、教育、见证等专业服务，维护未成年人合法权益。合适成年人服务适用于公安机关、人民检察院、人民法院对未成年嫌疑人、被告人、被害人、证人的讯问或询问等诉讼活动。

5.1.4 社会调查服务

社会工作者接受公安机关、人民检察院、人民法院委托，对涉罪未成年人的个体因素、社会群体因素以及二者之间的互动状态进行调查了解、综合分析的专业服务。

5.1.5 帮教服务

社会工作者接受公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门委托，围绕违法犯罪未成年人开展的法律教育、认知调整、行为矫治、生命教育、职业规划等专业服务，旨在协助违法犯罪未成年人提升法律意识、自控力与社会适应能力，获得必要的社会支持，避免重新犯罪。

5.1.6 被害人救助服务

社会工作者接受公安机关、人民检察院、人民法院委托，对未成年被害人及其家庭开展的危机干预、创伤疗愈、资源链接等综合服务，以保障未成年被害人及其家庭的基本权益，降低再次受到侵害的风险，帮助未成年被害人尽早恢复社会功能。

5.1.7 家事案件观护服务

社会工作者接受人民法院委托，在涉未成年人家事案件的审理过程中，对未成年人的家庭状况、生活环境、亲子互动状态等内容进行调查了解，参与案件调解、庭审，并在案件审结后，跟踪考察生效裁判文书的执行情况，以维护未成年人的合法权益，促进未成年人的健康成长。

6 不良行为干预服务的具体流程与内容

6.1 不良行为干预服务的流程

6.1.1 委托

社会工作服务机构应接受居民委员会、村民委员会、学校等单位的委托，对不良行为未成年人开展干预服务。委托的一般程序宜为：居民委员会、村民委员会、学校等单位在工作过程中发现不良行为未成年人，及时联系社会工作服务机构，出具委托书，委托开展不良行为未成年人干预服务。

6.1.2 受理委托

社会工作服务机构在接受委托后，应及时与委托方联系，了解未成年人基本信息，录入案件管理系统，制作接案登记表，并根据未成年人的特点和需求，将其分派给合适的社会工作者。每个未成年人宜由两名社会工作者负责，女性未成年人宜由女性社会工作者负责。

6.1.3 接案

社会工作者应及时查看接案登记表，了解未成年人的基本信息，并及时安排与未成年人会面。在会面过程中，社会工作者应与未成年人及其监护人达成服务意向，签署服务协议。

6.1.4 预估

社会工作者应及时与未成年人、家长、学校教师、居民委员会或村民委员会相关负责人等进行访谈，收集相关信息，评估未成年人的问题表现、相关需求、风险性因素、保护性因素等内容。

6.1.5 计划

社会工作者应根据预估结果，与被委托未成年人共同商讨确定服务目标，制定服务计划。

6.1.6 提供服务

社会工作者应根据服务计划开展服务，在服务过程中及时与委托方沟通反馈服务情况。

社会工作者在提供服务时应及时完成相关服务文案，包括但不限于：

- 服务计划书
- 小组服务记录
- 个案服务记录
- 中止服务说明
- 结案报告

6.1.7 结案或转介

社会工作者应与被委托未成年人及其监护人、委托方讨论服务的过程与效果。在各方协商一致、确定服务目标达成的情况下，社会工作者结案。

由于特殊情况导致中止或终止服务的，社会工作者应出具情况说明。当被委托未成年人确有其他需求而所在社会工作服务机构无法提供服务时，应及时转介其他社会工作服务机构。

6.1.8 跟进

社会工作者应在结案后定期跟进，了解未成年人的情况及需求，为其提供相应支持，跟进时间应不少于6个月。

6.2 不良行为干预服务的内容

6.2.1 思想引导

社会工作者应协助国家、社会、学校和家庭，加强对不良行为未成年人的理想教育、道德教育、健康教育、生命教育等，引导其树立和践行社会主义核心价值观。

6.2.2 法治教育

社会工作者应对不良行为未成年人开展规则意识、犯罪预防、毒品预防、网络安全等法治教育，强化法律认知，提升法治意识。

6.2.3 行为规范养成

社会工作者应协助不良行为未成年人培养良好习惯和亲社会行为、形成对自身行为负责的意识。

6.2.4 自我防护

社会工作者应对不良行为未成年人开展以反欺凌、反暴力、反恐怖、防拐卖、防诈骗、防性侵等内容为主题的青春期自护教育、安全防范教育等系列服务，提高不良行为未成年人的自我防护意识和能力。

6.2.5 青春期教育

社会工作者应协助不良行为未成年人了解青春期出现的生理、心理、人际关系变化等基本知识，学会应对的方法与技巧，建构友好的人际关系，从而避免青春期中产生的风险。

6.2.6 训导惩戒

社会工作者可参与辅助对具有不良行为且拒不改正或情节严重的未成年人开展训导惩戒服务。

6.2.7 教师能力支持

社会工作者宜根据教师需要，围绕教师生命成长和能力提升等方面提供专业服务，协助教师解决情绪困扰，缓解工作压力，间接支持不良行为未成年人的成长。

6.2.8 亲职教育支持

社会工作者应对不良行为未成年人的监护人或其他照料人提供亲职教育及辅导服务，引导其树立正向教育观念，帮助其获得亲职教育的知识和技能，提升教育能力。

6.2.9 家校社联结

社会工作者应对不良行为未成年人开展改善家庭关系、朋辈关系、师生关系、社会关系的服务，协助不良行为未成年人加强与家庭、朋辈、学校、社会的联结，促进未成年人与其支持环境的良性互动。

6.2.10 友好环境建设

社会工作者应协助居民委员会、村民委员会了解本辖区内不良行为未成年人就学、就业等情况，通过资源整合、环境改善、政策倡导等方式为不良行为未成年人建立有利于其健康成长的社会环境。

6.2.11 发展性服务

社会工作者应对不良行为未成年人开展自我探索、压力缓解、情绪调节、自我管理、团队协作、职业规划等主题服务，协助不良行为未成年人提升认知能力、合作能力、创新能力和实践能力，促进其全面发展。

7 严重不良行为矫治教育服务的具体流程与内容

7.1 专门学校服务的具体流程与内容

7.1.1 专门学校服务的流程

7.1.1.1 委托

社会工作服务机构应接受专门学校委托，为具有严重不良行为的未成年人提供矫治教育服务。委托的一般程序宜为：有严重不良行为的未成年人进入专门学校后，专门学校及时委托社会工作服务机构开展服务，并出具委托书。

7.1.1.2 受理委托

社会工作服务机构在接受委托后，应及时了解未成年人基本信息，录入案件管理系统，制作接案登记表，并根据未成年人的特点和需求，将其分派给合适的社会工作者。每个未成年人宜由两名社会工作者负责，女性未成年人宜由女性社会工作者负责。

7.1.1.3 入学建档

社会工作者应及时建立严重不良行为未成年人的矫治教育档案，全面收集资料，完善档案内容，并与严重不良行为未成年人及其监护人签署服务协议。档案包括但不限于：

- 转入评估表；
- 转出评估表；
- 社会系统评估报告；
- 社会工作者服务过程性资料：服务计划书、服务记录、结案报告、中止说明等；
- 其他过程性资料。

7.1.1.4 制定计划

社会工作者应及时与严重不良行为未成年人、家长、班主任及任课教师等进行沟通，了解各方情况，整合需求，确定服务目标，制定服务计划。

7.1.1.5 提供服务

社会工作者应依照服务计划提供服务，并及时与专门学校相关负责人沟通反馈服务情况。

7.1.1.6 结案

社会工作者应与严重不良行为未成年人、专门学校相关负责人讨论服务的过程与效果。在各方协商一致、确定服务目标达成的情况下，社会工作者结案。

社会工作者应在结案后整理相关文案材料，包括服务计划书、个案服务记录表、小组服务记录表、结案报告、中止服务说明等。

7.1.1.7 跟进

社会工作者应在结案后定期跟进严重不良行为未成年人的情况，跟进时间不少于6个月。

7.1.2 专门学校服务的内容

7.1.2.1 转入转出评估

社会工作者应接受教育行政部门、专门教育指导委员会委托，协助专门教育指导委员会对被申请转入专门学校、具有严重不良行为的未成年人的转送必要性开展评估工作，分析其问题和需求，提出适当的矫治教育建议，完成转入评估表。

社会工作者应接受教育行政部门、专门教育指导委员会委托，协助专门教育指导委员会对符合条件、申请转回普通学校的未成年人开展评估工作，评估其转化后的效果以及是否适合转回普通学校，提出适当的后续建议，完成转出评估表。

7.1.2.2 入学适应服务

社会工作者应在严重不良行为未成年人转入专门学校、转回普通学校的1个月内，对严重不良行为未成年人开展专业服务，促进其尽快适应和融入新环境，对学校和班级建立良好归属感，确保严重不良行为未成年人稳定地在校学习、生活。

7.1.2.3 社会系统评估

在严重不良行为未成年人入校后，社会工作者应围绕个体、家庭、朋辈、原就读学校情况及目前在校适应情况等维度，与严重不良行为未成年人开展访谈，并根据访谈内容评估影响其发展的保护性因素及风险性因素，撰写社会系统评估报告，提出具体可操作性的矫治教育建议，提交给学校和相关教师。

7.1.2.4 矫治教育

社会工作者应引导和协助严重不良行为未成年人进行自我探索，提升法律意识，提高抗逆力、情绪管理能力、沟通表达能力等，以改善严重不良行为未成年人在情绪、认知、行为等方面存在的问题。

7.1.2.5 家庭服务

社会工作者应开展亲子小组、家长讲座等亲职教育活动，协助严重不良行为未成年人及其家庭进行沟通，恢复家庭功能。

7.1.2.6 正向交往服务

社会工作者应了解严重不良行为未成年人在校内外的朋辈群体状况，针对其朋辈群体开展专业服务，协助严重不良行为未成年人搭建积极、良性的人际关系网络。

7.1.2.7 班级干预服务

社会工作者应了解学校在班级管理方面的要求，根据班主任老师的需要开展以班级归属感建设、规则意识提升、人际交往、校园欺凌等为主题的服务。

7.1.2.8 教师支持服务

社会工作者宜针对教师教育教学的实际需要，开展情绪疏导、技能培训等支持教师个人生命成长及能力提升的专业服务，以协助教师树立巩固积极的教育理念、丰富工作方法、提升抗逆力，间接支持严重不良行为未成年人的成长与发展。

7.1.2.9 校园环境建设

社会工作者应结合学校德育、教学、工会等部门的工作需要，配合各部门开展工作，协助改善校园环境，促使学校更好地为严重不良行为未成年人提供支持。

7.1.2.10 社会适应服务

社会工作者宜开发校外活动，例如引导严重不良行为未成年人在节假日开展健康的娱乐活动，促进其适应社会规范，避免发生违法犯罪行为。

社会工作者应积极链接资源，鼓励严重不良行为未成年人参与社会活动，提升社会参与度，增强社会认同感，以巩固在校教育成效，促使其更好地适应社会生活。

7.1.2.11 校外拓展服务

社会工作者宜对专门学校辐射的普通学校、社区等场域中有不良和严重不良行为的未成年人开展服务，以提高未成年人的法律意识、安全自护意识，促进其成长与发展。服务内容包括但不限于：

——针对有不良和严重不良行为未成年人的特殊身心状况、意识、能力、行为等问题开展的个案工作；

——针对有不良和严重不良行为未成年人具有的同质性开展的模拟法庭活动；

——禁毒、防艾、自护等主题宣传活动；

——围绕行为问题改善、情绪控制能力提升、自我探索等发展性主题开展的小组活动。

7.2 训诫教育服务的具体流程与内容

7.2.1 训诫教育服务的流程

7.2.1.1 委托

社会工作服务机构应接受公安机关、人民检察院委托，对具有严重不良行为的未成年人开展训诫教育服务。委托的一般程序宜为：公安机关、人民检察院在办理未成年人案件时，需要对未成年人予以训诫教育的，及时与社会工作服务机构联系，出具委托书，委托社会工作服务机构开展相关服务。

7.2.1.2 受理委托

社会工作服务机构在接受委托后，应及时与办案人员联系，了解未成年人基本信息，录入案件管理系统，制作接案登记表，并根据未成年人的特点和需求，将其分派给合适的社会工作者。

每个未成年人宜由2名社会工作者负责，对女性未成年人开展的训诫教育服务宜由女性社会工作者负责。

7.2.1.3 开展训诫

公安机关、人民检察院在办案场所对严重不良行为未成年人进行训诫，社会工作者应参与训诫过程。同时，公安机关、人民检察院对严重不良行为未成年人进行训诫时，应通知未成年人父母或其他监护人参与训诫过程。

7.2.1.4 签署协议

在训诫之后，社会工作者与办案人员、严重不良行为未成年人及其监护人共同签署训诫教育服务协议，流程包括但不限于：

——办案人员告知严重不良行为未成年人接受社会工作者开展的服务活动；

——社会工作者对服务期限、内容、形式、要求等向严重不良行为未成年人及其监护人进行介绍；
 ——在征得严重不良行为未成年人及其监护人同意后，办案人员、社会工作者、未成年人及其监护人签署三方服务协议。

7.2.1.5 预估

社会工作者应对严重不良行为未成年人及其外围环境进行调查访谈，收集未成年人有关信息与资料，评估未成年人的需求、风险性因素、保护性因素等内容。社会工作者宜在接受委托后10日内撰写评估报告，并提交公安机关、人民检察院。

7.2.1.6 计划

社会工作者应根据预估结果，与服务委托方、严重不良行为未成年人及其监护人共同商讨确定服务目标，制定服务计划。

7.2.1.7 提供服务

社会工作者应依照服务协议和服务计划，围绕未成年人、家庭、社会群体等维度开展服务，服务时限宜不少于3个月。在开展服务的过程中，社会工作者应及时向公安机关、人民检察院反馈训诫教育服务开展情况和未成年人情况。

7.2.1.8 结案和转介

社会工作者在结案阶段应做到：

——与严重不良行为未成年人及其监护人、服务委托方，回顾整个服务过程，讨论目标的达成情况。如服务目标达成，经各方协商一致结案；如服务目标未达成，与服务委托方、未成年人及其监护人商定，延长服务期限；

——撰写《训诫教育服务报告》，并提交给公安机关、人民检察院；

——配合公安机关、人民检察院召集相关方，召开训诫教育总结会。总结严重不良行为未成年人在训诫教育期间的表现，并对其提出期待和建议；

——由于特殊情况导致中止或终止服务的，社会工作者应出具情况说明；

——当严重不良行为未成年人确有其他需求而所在社会工作服务机构无法提供服务时，应及时转介其他社会工作服务机构。

7.2.1.9 跟进

社会工作者应在结案后对严重不良行为未成年人进行定期跟进，跟进期限宜为6个月。

7.2.2 训诫教育服务的内容

7.2.2.1 训诫

办案人员依据相关法律，结合严重不良行为未成年人的案件情况、行为后果等因素，对其进行口头及书面形式的警示教育，并制作训诫笔录。社会工作者应到场参与。

社会工作者应在办案人员进行训诫前，向严重不良行为未成年人及其监护人进行自我介绍，说明身份与职责，并与办案人员配合，根据严重不良行为未成年人特点及需求，有针对性地开展教育引导工作。

7.2.2.2 风险评估

社会工作者对未成年人的个体、家庭、朋辈群体、学校、工作单位、违法行为等因素进行资料收集，评估其中可能蕴含的风险，为开展矫治教育服务提供参考。

7.2.2.3 矫治教育

社会工作者对严重不良行为未成年人开展的矫治教育内容包括但不限于：法治教育、情绪疏导、认知调整、行为矫正、关系调适、安置救助、社会融入。

在开展矫治教育服务时不仅应关注未成年人个体，还应关注未成年人的家庭、朋辈群体、学校等。

8 合适成年人服务的具体流程与内容

8.1 合适成年人服务的流程

8.1.1 委托

社会工作服务机构应接受公安机关、人民检察院、人民法院委托，提供合适成年人服务。委托的一般程序宜为：公安机关、人民检察院、人民法院办理未成年人案件，发现确有合适成年人服务需求时，在讯问、询问等诉讼活动开始前，及时委托社会工作服务机构提供服务。

8.1.2 受理委托

社会工作服务机构应安排专人受理电话、口头、书面委托，明确服务时间、地点、对象、联系人等信息，制作接案登记表。

社会工作服务机构应根据委托情况，考虑未成年人的特点、时间等因素，选派合适的社会工作者担任合适成年人，女性未成年人宜由女性社会工作者担任合适成年人。

8.1.3 到场

合适成年人在接到通知后应及时到场，并携带身份证明、服务记录表格等服务活动所需的材料。

8.1.4 讯问、询问前准备

合适成年人到场后应进行相应的准备工作，主要内容包括但不限于：

- 与办案人员沟通，了解未成年人及案件的基本情况、法定代理人无法到场的原因；
- 向未成年人进行自我介绍，表明合适成年人的身份和职责；
- 与未成年人沟通，建立信任关系，了解未成年人的身心状况、需要帮助事项等内容。

8.1.5 参与讯问、询问

合适成年人参与完整的讯问、询问过程，从程序上保障未成年人的权益。合适成年人在参与讯问、询问过程中的工作包括：

- 根据服务场所情况，选择便于沟通、能够观察未成年人和办案人员的位置，认真聆听、观察讯问或询问过程；
- 履行监督、沟通、抚慰、教育、见证等职能；
- 将参与讯问、询问过程的情况，未成年人情况，特别事件进行记录。

8.1.6 核对签字

在讯问、询问结束时，合适成年人应在未成年人对讯问、询问笔录进行核对且核对无误后，签字确认。具体工作包括：

- 协助未成年人认真阅看讯问、询问笔录，未成年人核对无误或修改无误后签字确认；
- 认真阅看讯问、询问笔录，核对无误后签字确认。

8.2 合适成年人服务的内容

8.2.1 监督

8.2.1.1 办案人员在讯问、询问过程中出现诱供、逼供或其他侵害未成年人合法权益的情形，合适成年人应当场提出意见，并在笔录、服务记录等材料上载明自己的意见。

8.2.1.2 合适成年人提出意见但办案人员仍不纠正的，合适成年人宜将有关情况以书面方式，通过社会工作服务机构向办案人员所在机关上报。若有关情况仍未得到回复、纠正，宜向与该办案机关平级的检察机关反映，申请法律监督。

8.2.2 沟通

8.2.2.1 当未成年人不理解办案人员讯问、询问过程中所使用的专业用语时，合适成年人应使用未成年人能够理解的语言，向未成年人解释提问或用语的含义。

8.2.2.2 当未成年人受紧张、焦虑等情绪影响，对讯问、询问产生抵触，无法正确表达自己的意愿时，合适成年人应了解未成年人情绪受影响的原因，帮助未成年人了解其权利义务、讯问询问过程和后果等内容，协助其正确理解讯问、询问的含义，消除抵触情绪和对抗心理，表达真实意愿。

8.2.2.3 当办案人员不理解未成年人特有的语言体系和习惯用语时，合适成年人应理解、澄清未成年人的陈述、观点、感受，并将其转化为办案人员能够理解的语言，协助未成年人与办案人员沟通。

8.2.2.4 当出现其他需要合适成年人协助沟通的情况时，合适成年人应主动、积极地完成沟通工作。

8.2.3 抚慰

8.2.3.1 合适成年人应通过观察未成年人的肢体动作、表情、语言，敏锐捕捉其情绪状态，及时发现未成年人存在的负面情绪。

8.2.3.2 合适成年人应运用专业技巧对未成年人的负面情绪进行抚慰，消除其紧张感、无助感、焦虑感以及不稳定的情绪状态。

8.2.4 见证

8.2.4.1 合适成年人应确保参与诉讼活动时全程在场，不中途离开，以保证对全过程的观察。

8.2.4.2 在遇到需要还原了解讯问、询问过程的情形时，合适成年人应客观描述过程情况，不应加入主观判断和评价。

8.2.5 教育

8.2.5.1 合适成年人应根据未成年人的个人特质和需求问题，在讯问、询问后进行简短的教育引导。

8.2.5.2 开展教育引导工作时，合适成年人应考虑未成年人心理特点、案件讯问询问时限等因素，不宜长篇大论或强制灌输。

8.2.5.3 合适成年人宜根据未成年人情况安排跟进、回访等工作，巩固教育效果。

9 社会调查服务的具体流程与内容

9.1 社会调查服务的流程

9.1.1 侦查阶段的社会调查服务流程

9.1.1.1 委托

社会工作服务机构应接受公安机关委托,对涉罪未成年人开展社会调查服务。委托的一般程序宜为:公安机关在办理未成年人刑事案件时,在受理案件后及时与社会工作服务机构联系,出具委托书,委托开展社会调查服务。

9.1.1.2 受理委托

社会工作服务机构在接受委托后,应及时与办案人员联系,了解涉罪未成年人基本信息、录入案件管理系统、制作接案登记表,并根据未成年人的特点和需求,将其分派给合适的社会工作者。每个案件由两名社会工作者负责。

9.1.1.3 接案

社会工作者应及时查看接案登记表,了解案件及涉罪未成年人的基本信息,并及时安排与涉罪未成年人及其监护人会面,签署服务协议。

9.1.1.4 提供服务

社会工作者应运用专业社会工作方法开展社会调查服务,侦查阶段服务次数宜不低于3次。

社会工作者应及时与办案人员沟通,反馈社会调查的情况、涉罪未成年人的服务需求等,并了解案件进展。

9.1.1.5 完成初次社会调查报告

在社会调查完成之后,社会工作者应撰写初次社会调查报告、服务记录、评估量表等服务文书,提交给公安机关。提交报告时间应在公安机关提请批准逮捕之前。

由于本阶段工作时限较短,社会工作者可以将能够调查到的内容写入《初次社会调查报告》,未调查的内容在后续的司法程序中补充完成。

9.1.1.6 跟进

社会工作者应及时与办案人员联系,了解案件的进展,并对涉罪未成年人的状态进行跟进,跟进频次应不低于每月1次。

9.1.2 审查起诉阶段的社会调查服务流程

9.1.2.1 委托

社会工作服务机构应接受人民检察院委托,对涉罪未成年人开展社会调查服务。委托的一般程序宜为:人民检察院在受理未成年人刑事案件时,在受理案件后及时联系社会工作服务机构,告知案件进展情况、出具委托书,委托开展社会调查服务。

9.1.2.2 受理委托

社会工作服务机构在接受委托后，应及时将案件录入案件管理系统，并与承办检察官联系，制作或更新接案登记表。

社会工作服务机构应及时分派社会工作者提供服务。已经委托过社会调查服务的案件，应由之前负责的社会工作者继续开展服务。对于未委托过社会调查服务的案件，应根据未成年人的特点和需求，分派给合适的社会工作者。每个案件由两名社会工作者负责。

9.1.2.3 接案

社会工作者应及时查看接案登记表，了解案件及涉罪未成年人的基本信息，并及时安排与涉罪未成年人及其监护人会面，签署服务协议。

9.1.2.4 提供服务

社会工作者应运用专业社会工作方法开展社会调查服务，审查起诉阶段服务次数宜不低于4次。

社会工作者应及时与办案人员沟通，反馈社会调查的情况、涉罪未成年人的服务需求等，并了解案件进展。

9.1.2.5 完成社会调查报告

在社会调查完成之后，社会工作者应撰写社会调查报告、服务记录、评估量表等服务文书，提交给承办检察官。提交报告时间宜在人民检察院案件办结前3日内，也可视承办检察官的要求进行调整。

由于从侦查阶段到审查起诉阶段，社会工作者能够开展社会调查服务的时限比较充裕，社会调查报告的内容应尽可能全面、充分。

9.1.2.6 跟进

在社会调查服务结束之后，社会工作者应对涉罪未成年人的生活状态进行跟进，及时为其提供所需支持。

对于被相对不起诉的涉罪未成年人，跟进时限宜为6个月。对于被附条件不起诉的涉罪未成年人，跟进时限应为整个考察帮教期。对于考察帮教结束后被作出不起诉决定的未成年人，延长跟进6个月。

9.1.3 审判阶段的社会调查服务流程

9.1.3.1 委托

社会工作服务机构应接受人民法院委托，对涉罪未成年人开展社会调查服务。委托的一般程序宜为：人民法院在受理未成年人刑事案件时，在受理案件后根据需要及时联系社会工作服务机构，告知案件进展情况、出具委托书，委托开展社会调查服务。

9.1.3.2 受理委托

社会工作服务机构在接受委托后，应将案件及时录入案件管理系统，并与承办法官联系，制作或更新接案登记表。

社会工作服务机构应及时分派社会工作者提供服务。已经委托过社会调查服务的案件，应由之前负责的社会工作者继续开展服务。对于未委托过社会调查服务的案件，应根据未成年人的特点和需求，分派给合适的社会工作者。每个案件由两名社会工作者负责。

9.1.3.3 接案

社会工作者应及时查看接案登记表，了解案件及涉罪未成年人的基本信息，并及时安排与涉罪未成年人及其监护人会面，签署服务协议。

9.1.3.4 提供服务

社会工作者应运用专业社会工作方法开展社会调查服务，审判阶段服务次数宜不低于2次。

对于承办法官认为需要补充的或社会工作者在跟进过程中深入了解到的内容，社会工作者应补充进行社会调查，并出具补充材料。

社会工作者应在开庭前与涉罪未成年人进行访谈，向其讲解法庭上应遵守的纪律并缓解他们可能产生的不安、无措、焦躁、恐惧等负面情绪。

9.1.3.5 参与庭审

人民法院在确定开庭时间之后及时通知社会工作服务机构。

在所负责的案件开庭审理时，社会工作者应参与出庭。在法庭审判过程中，社会工作者宜参与宣读《社会调查报告》以及法庭教育两个环节。

9.1.3.6 跟进

在庭审结束之后，社会工作者应对涉罪未成年人的生活状态进行跟进，跟进时限宜为6个月。

9.2 社会调查服务的内容

9.2.1 建立关系

社会工作者应秉持尊重、接纳、非评判等专业价值观，运用倾听、同感、澄清等专业方法与技巧，与涉罪未成年人建立接纳、信任的专业关系。

9.2.2 收集资料

社会调查服务的调查对象既包括涉罪未成年人本人，又包括涉罪未成年人的父亲、母亲、重要亲属等家庭成员，以及朋友、同学、老师、单位领导、同事、社区人员等重要他人。

社会工作者应对涉罪未成年人的个体因素和社会群体因素进行资料收集。个体因素包括成长经历、个体能力、个体情绪、个体认知、个体行为习惯等要素。社会群体因素包括家庭情况、朋辈群体情况、学校或工作单位情况、社区情况等要素，以及涉罪未成年人与社会群体因素之间的互动情况。

9.2.3 综合分析

社会工作者应运用社会工作、犯罪学等学科的理论知识，分析涉罪未成年人实施违法犯罪行为的原因，并对其回归社会的风险性因素与保护性因素进行分析、梳理。

9.2.4 再犯风险评估

在对收集的相关资料进行整理和分析的基础上，社会工作者宜依据再犯风险评估指标体系，对涉罪未成年人再次犯罪的风险程度进行评估。

9.2.5 提出帮教建议

社会工作者应依照涉罪未成年人的风险性因素和保护性因素，结合现有资源，提出对涉罪未成年人的帮教建议。

10 帮教服务的具体流程与内容

10.1 帮教服务的流程

10.1.1 委托

社会工作服务机构应接受公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门委托，对违法犯罪未成年人开展帮教服务。委托的一般程序宜为：公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门办理违法犯罪未成年人案件时，及时出具委托书，委托社会工作服务机构开展帮教服务。

10.1.2 受理委托

社会工作服务机构在接受委托后，应及时与办案人员联系，了解违法犯罪未成年人基本信息、录入案件管理系统、制作接案登记表，并根据未成年人的特点和需求，将其分派给合适的社会工作者。每个案件由2名社会工作者负责，女性违法犯罪未成年人宜由女性社会工作者提供服务。

10.1.3 接案

社会工作者接案后，应及时联络违法犯罪未成年人及其监护人并约见，向未成年人及其监护人介绍社工服务，了解违法犯罪未成年人服务需求，并达成服务意向。

10.1.4 签署协议

社会工作者应参与公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门召集各方开展的帮教考察会议，协助公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门收集违法犯罪未成年人具体需求与相关资料，与未成年人及其监护人逐一确认帮教方案内容，达成一致后共同签署帮教服务协议。

帮教服务期限宜为6个月以上，不应低于3个月。

10.1.5 预估及计划

社会工作者应根据公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门的委托材料、前期社会调查评估建议、违法犯罪未成年人及其监护人服务需求等信息，进行专业分析，确定服务目标、制定服务计划。

10.1.6 提供服务

社会工作者应按照协议规定的内容和要求，根据服务计划，开展违法犯罪未成年人帮教服务。

10.1.7 结案和转介

社会工作者在结案阶段应做到：

——与违法犯罪未成年人及其监护人、服务委托方，回顾整个服务过程，讨论目标的达成情况，对未来发展进行规划，并正式结案；

——撰写《观护帮教报告》，并提交给委托机关；

——配合公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门召集相关方，召开结案总结会。总结违法犯罪未成年人在帮教期间的表现，并对违法犯罪未成年人提出期待和建议；

——当出现社会工作者由于自身原因无法继续帮教服务，或者未成年人及其家长有其他需求帮教服务不能满足等情形时，社会工作者应当进行结案并转介。

——当未成年人及其家长拒不配合帮教服务、因各种原因社会工作者无法组织未成年人及其家长开展帮教服务时，社会工作者出具情况说明，进行结案。

10.1.8 跟进

社会工作者在结案后应对违法犯罪未成年人进行定期跟进，了解其生活及回归社会状况，时限宜为6个月。

10.2 帮教服务的内容

10.2.1 法律教育

社会工作者应组织违法犯罪未成年人学习法治知识，以促使其提升规则意识、法治意识。

社会工作者宜采取模拟法庭、桌游等多种形式，增强法律教育活动的趣味性和有效性。

10.2.2 情绪疏导

社会工作者应帮助违法犯罪未成年人处理来自司法程序、外界的压力，避免其因情绪波动而产生其他风险行为。社会工作者应关注违法犯罪未成人的情绪状态，及时疏导不良情绪，并提升违法犯罪未成年人的情绪调试能力。

10.2.3 认知调整

社会工作者应协助违法犯罪未成年人调整偏差认知，树立正确的人生观、世界观、价值观。

10.2.4 行为矫治

社会工作者应结合认知调整的理论知识，干预违法犯罪未成年人的偏差行为，对其进行行为训练，帮助违法犯罪未成年人形成良好的行为习惯。

10.2.5 家庭功能修复

社会工作者应组织违法犯罪未成年人的家长参与亲职教育、亲子小组等活动，帮助家长提升教育意识与教育能力，为违法犯罪未成年人建构良性的家庭支持网络。

10.2.6 朋辈支持

在对违法犯罪未成年人开展服务的同时，社会工作者宜对其朋辈群体进行干预，针对他们共同的行为特点与认知状态开展服务，积极调动朋辈群体中的力量达成目标，帮助违法犯罪未成年人搭建良性的朋辈支持网络。

10.2.7 社会融入

社会工作者应积极链接社会资源，协助违法犯罪未成年人获取生活、学习、就业等方面的保障与支持，促进其融入社会。

10.2.8 附条件不起诉帮教考察

在附条件不起诉考察期内，社会工作者应按照考察帮教约定，为涉罪未成年人提供系列帮教服务，协助人民检察院监督涉罪未成年人回归社会表现，积极参与人民检察院召集的考评会议，反馈涉罪未成年人考察帮教情况。

若涉罪未成年人进入观护基地考察，社会工作者应积极与观护基地相关负责人员进行沟通，协助涉罪未成年人获得技能学习、人文关怀等方面的支持，同时协助人民检察院与观护基地相关负责人员进行有效沟通。

10.2.9 观护基地维护与发展

为协助违法犯罪未成年人获得更及时、有效的资源支持，社会工作服务机构应积极与各观护基地建立良好的合作关系，协助公安机关、人民检察院、人民法院、团组织等单位完善合作机制，明确各方责任，促进多方进行有效沟通。

社会工作者宜为观护基地中的观护人员提供有关青少年身心特点、教育理念与方法方面的引导与培训机会，促进观护基地的良性发展。

11 被害人救助服务的具体流程与内容

11.1 被害人救助服务的流程

11.1.1 一般流程

11.1.1.1 委托

社会工作服务机构应接受公安机关、人民检察院、人民法院委托，对未成年被害人开展救助服务。委托的一般程序宜为：公安机关、人民检察院、人民法院办理未成年人被侵害案件时，及时出具委托函，委托社会工作服务机构开展被害人救助服务。

11.1.1.2 受理委托

社会工作服务机构受理委托后，应对未成年被害人相关信息、案件信息等进行登记，录入案件管理系统、制作接案登记表，并将被害人救助服务委托函回执提交委托方。

社会工作服务机构应根据委托信息，结合未成年被害人特点及需求，将案件分派给合适的社会工作者。每个未成年被害人应指派两名社会工作者开展服务，女性未成年被害人应由女性社会工作者提供服务。

11.1.1.3 接案

社会工作者接案后，应及时联络未成年被害人及其监护人，介绍社工角色、服务内容等事宜，征得未成年被害人及其监护人同意后，签署服务协议并正式开展救助服务。

11.1.1.4 预估及计划

社会工作者与未成年被害人及其家庭成员开展访谈，向办案人员等相关人员收集资料，围绕未成年被害人的安全、健康、权益、发展等维度开展需求评估，明确服务目标、制定服务计划，并形成《被害人救助评估报告》，提交公安机关、人民检察院、人民法院。

《被害人救助评估报告》应在与办案人员沟通后，在办案人员确定的时限内提交。

11.1.1.5 提供服务

社会工作者应根据服务计划有序开展救助服务。

社会工作者应对服务过程进行记录，留存工作中产生的所有资料。在经被害人及其监护人允许后，可采用录音录像进行资料留存，结案时整理成文字资料附在服务报告中。

11.1.1.6 沟通反馈

社会工作者应定期向办案人员反馈服务进展，争取办案人员的回应与支持，同时与救助相关人员定期沟通。

社会工作者向办案人员反馈服务进展的频次应不少于每月一次。

11.1.1.7 结案和转介

社会工作者在结案时应做到：

——当服务目标达成、被害人提出不再需要救助服务或满足其他符合结案标准的条件时，社会工作者与未成年人及其家长、办案人员达成一致意见后进行结案。

——社会工作者应围绕服务过程、服务目标达成情况、服务效果与后续建议等内容，形成救助服务报告，在约定时限内提交公安机关、人民检察院、人民法院。

——当出现社会工作者由于自身原因无法继续提供服务，或者未成年人及其监护人有其他需求不能满足等情形时，社会工作者应当进行结案并转介。

——被害人救助服务的时限，宜以服务目标的达成为主要依据，不应仅以案件时限为依据。

11.1.1.8 中止与恢复

当出现未成年被害人提出无法继续接受服务或暂时不需要服务、案件程序出现特殊调整等无法继续进行救助服务的情形时，救助服务中止，社会工作者应整理已开展工作的文档材料，出具中止服务说明，一并提交办案机关。当被害人要求继续开展服务时，社会工作者应向办案机关汇报，继续开展救助服务。

11.1.1.9 跟进

社会工作者应在结案后对未成年被害人进行定期跟进，跟进期应在6个月以上。

11.1.2 “一站式”救助保护的流程

11.1.2.1 委托

公安机关接警后及时启动委托程序，委托社会工作服务机构开展被害人救助服务。

11.1.2.2 受理委托

社会工作服务机构应向公安机关明确服务时间、地点、被害人基本信息及特点、案件情况、联系方式等信息并进行登记，在1h内分派给合适的社会工作者。

11.1.2.3 参与会商

社会工作者到达服务现场后，应积极参与办案机关组织的“一站式”会商沟通，收集已有资料，提供专业分析与工作建议，并对“一站式”取证及救助过程中可能开展的服务进行准备。

社会工作者应充分发挥专业优势，对可能存在的各类资源进行评估，尽可能在会商中促进整合。

11.1.2.4 到场服务

社会工作者应主动向未成年被害人及其监护人介绍身份与服务内容，获得未成年人及其监护人的服务许可，并根据现有资料进行风险评估，及时给予建议和提供救助服务。

社会工作者应尊重办案过程中的各项规定与要求，避免影响办案的顺利进行。

11.1.2.5 初步预估

社会工作者应对未成年被害人的情绪状态、能力水平、心理特质等进行评估，并向办案人员及会商小组反馈，提供进行询问取证的具体建议。

社会工作者应以未成年人权益保护为核心,向会商小组反馈被害人是否可以开展取证工作的评估建议。对于可以开展取证工作的情形,社会工作者应对办案人员提供询问方式、询问注意事项等方面的建议。

11.1.2.6 陪伴取证

在办案人员进行询问或司法鉴定等取证过程中,为减少未成年被害人可能受到的伤害,在征求意见后,社会工作者应陪同未成年被害人参与取证过程。在有需要的情况下,社会工作者应适当使用专业方法,与未成年人进行氛围轻松、平静的沟通,选择适合儿童的取证方法,协助办案人员进行取证。

社会工作者应敏锐观察未成年被害人出现的各种情绪,随时予以回应,并在必要时与办案人员或医务人员进行沟通,为未成年被害人争取儿童友好的取证情境。

11.2 被害人救助服务的内容

11.2.1 风险评估与控制

社会工作者对未成年被害人所处的情境进行风险评估,及时提供干预服务,降低伤害的负面影响,保障未成年被害人的身心安全。

11.2.2 情绪抚慰

社会工作者及时处理未成年被害人及其家庭成员因被害事件而引发的情绪问题,开展情绪疏导,使其回归平静、理性的情绪状态。

11.2.3 信息提供

社会工作者对未成年被害人及其家庭成员提供有助于保护未成年人身心健康及合法权益的相关法律政策、医疗、教育等方面的专业信息支持。

11.2.4 认知调整

社会工作者对未成年被害人及其家庭对案件或相关事项存在的偏差认知进行调整,使其能够正确、理性看待案件,了解与应对案件可能带来的结果。

11.2.5 安全自护教育

社会工作者应根据未成年被害人的需要和能力特点,开展适当的安全自护教育,提升未成年被害人的自护能力。

社会工作者应根据未成年被害人的需要和能力,以及家庭的特点,对家庭开展教育与培训,提升家庭的安全意识,增强其对未成年被害人进行安全自护教育的能力。

11.2.6 家庭支持

社会工作者以未成年被害人家庭支持系统为工作对象,协助提升家庭对未成年被害人的回应能力,促进家庭功能的恢复与发展,避免家庭支持功能失调。

11.2.7 安置救助

对陷入无人照料状态的未成年被害人,社会工作者应积极争取相关部门支持,进行资源链接,提供生活照料服务,避免未成年被害人再次面临被害情境。

11.2.8 矛盾化解

在安全和可控的情形下，社会工作者帮助、引导和支持未成年被害人向加害人及相关人员，表达被害经历对自己造成的身体伤害、情绪影响和经济损失等后果，获得加害人的道歉和赔偿。

11.2.9 社会功能修复

社会工作者应积极为未成年被害人联络支持资源，修复社会功能，使其获得保护与发展。支持资源包括但不限于：

- 物质经济支持；
- 政策咨询与保障实施；
- 医疗健康保障；
- 教育发展机会；
- 技能学习与就业。

12 家事案件观护服务的具体流程与内容

12.1 家事案件观护服务的流程

12.1.1 委托

社会工作服务机构应接受人民法院委托，开展家事案件观护服务。委托的一般程序宜为：人民检察院、人民法院在办理涉未成年人家事案件时，及时出具委托书，委托社会工作服务机构开展观护服务。

12.1.2 受理委托

社会工作服务机构在接受委托后，应及时与办案人员联系，了解未成年人及案件的基本情况，录入案件管理系统，并制作接案登记表，而后将案件分派给合适的社会工作者开展服务。每个案件由2名社会工作者负责。

12.1.3 接案

社会工作者应及时查看接案登记表，了解案件、未成年人及双方当事人的基本信息，及时安排与双方当事人及未成年人会面，签署服务协议。

12.1.4 庭前服务

社会工作者在开庭前对未成年人及双方当事人开展观护调查、矛盾化解等服务，服务次数宜不少于2次，并按时完成社会观护调查报告、服务记录等服务文书。

12.1.5 沟通反馈

社会工作者在服务过程中应充分与办案人员沟通，反馈服务进展及未成年人情况。

12.1.6 参与庭审

社会工作者在参与庭审时，宜在法庭主导下，宣读《社会观护调查报告》、参与双方当事人的矛盾化解工作，并以未成年人权益保护为出发点，根据双方当事人存在的问题提出建议。

12.1.7 庭后服务

案件审结后，社会工作者应根据人民法院、未成年人及双方当事人的需求，为未成年人提供延伸观护服务，服务频次宜不少于每月1次。

12.1.8 完成服务文书

服务目标达成之后，社会工作者应完成延伸观护报告、服务记录等相应服务文书，提交给人民法院。

12.2 家事案件观护服务的内容

12.2.1 观护调查

社会工作者运用专业的社会工作方法，对未成年人及其主要社会关系的基本情况和权益保护现状进行调查，了解未成年人成长环境、个人真实意愿，监护人的监护能力、人格品质、对案件的态度等，提交《社会观护调查报告》，为法院裁判提供参考。

观护调查的调查对象既应包括未成年人本人，也应包括未成年人的父亲、母亲、重要亲属等家庭成员，以及老师、邻居、社区工作人员等。

12.2.2 参与调解

社会工作者应在法院主导下，根据在观护调查过程中了解到的情况以及发现的问题，确定矛盾根结，协助双方当事人进行有效沟通、化解矛盾。

社会工作者在参与调解工作时应有明确的工作计划和目标，按照工作程序开展服务，主要包括但不限于：

- 以尊重双方当事人意愿为前提，积极促进双方当事人调解；
- 了解双方当事人及未成年人需求；
- 根据需求，确定调解目标；
- 开展调解工作；
- 提交服务文书。

12.2.3 延伸观护

社会工作者跟踪考察生效裁判文书的履行情况，协助双方当事人顺利履行生效裁判文书；发现不能履行生效裁判文书，或者侵犯未成年人合法权益、对未成年人造成伤害等情形，及时向服务委托方报告，并进行适当的干预和保护。

社会工作者在开展延伸观护服务时应制定明确的工作计划，按照工作程序开展服务，主要包括但不限于：

- 与服务委托方、未成年人、双方当事人沟通，确定各方需求；
- 根据各方服务需求，制定服务目标；
- 根据服务目标，制定服务计划，其中包括服务时限、服务方式、服务内容等；
- 根据服务计划开展延伸观护服务；
- 在服务过程中，如果遇到突发情况，可与服务委托方、未成年人、双方当事人沟通，视情况调整服务计划；
- 在服务目标达成后结案，提交服务文书。

12.2.4 安抚情绪

社会工作者应帮助未成年人及双方当事人缓解可能出现的负面情绪，避免双方当事人矛盾激化，促进问题顺利解决。

12.2.5 法律教育

当遇到对相关法律规定、法律流程存在疑惑的当事人，社会工作者应为其讲解相关法律知识，解答当事人的疑惑。如果遇到无法解答的问题，社会工作者宜协助当事人与办案人员进行沟通。

12.2.6 亲职教育

对于在教育理念、教养方式、亲子互动等方面存在问题的当事人，社会工作者应对其开展亲职教育，帮助他们改变固有的理念、不当的教养方式等，为未成年人构建更加积极的家庭支持环境。

12.2.7 资源链接

对于有需要的未成年人，社会工作者应根据其需求，链接团委、教育部门、民政部门等资源为其提供支持。

13 方法

13.1 一般方法

未成年人司法社会工作服务的一般方法包括个案工作、小组工作、社区工作等直接服务方法，和社会工作行政、社会工作督导、社会工作研究、社会工作政策等间接服务方法。

13.2 针对特定需要的介入方法

13.2.1 危机干预

当未成年人在服务过程中出现应激反应、身体创伤、社会关系的矛盾与冲突等危机情况时，社会工作者应及时评估与干预，提供情绪抚慰、安全保护、医药支持等服务，减缓或中止负面影响的延续，避免情况持续恶化。

13.2.2 历奇辅导

社会工作者有目的地把未成年人带离舒适区、进入低冒险区，共同讨论挑战目标，通过体验性活动经历新奇、完成挑战，促使未成年人体验成功与团队协作，提升自信心与协作能力，完成自我探索、自我觉察与自我成长。同时，社会工作者在活动中设置鼓励、讨论、分享等活动环节，创造与未成年人沟通的机会，推进个案服务的开展，达成服务目标。

13.2.3 外展服务

社会工作者进入未成年人经常出入的网吧、商店、酒吧等场所，主动与未成年人接触，了解他们的互动状态与现实需求，发展潜在服务对象。社会工作者应随时评估现场可能存在的风险，以未成年人喜欢的形式直接或间接进行干预，达成犯罪预防目标。若未成年人处于风险状态，社会工作者应及时联系有关部门共同对其进行保护、辅导和安置。

13.2.4 志愿公益活动

社会工作者组织未成年人进入合适的公益服务场所，为弱势群体开展有计划的公益服务。社会工作者在选择公益服务场所时，应考虑未成年人的服务能力，确保其在服务过程中能获得自我价值感与社会责任。

13.2.5 亲职教育活动

社会工作者根据未成年人的家庭教育需求，向其家长提供理念、方法、技巧方面的培训，提升家长能力、改善家庭关系，帮助未成年人获得良好的家庭支持与家庭教育。

13.2.6 家庭干预

社会工作者针对未成年人家庭的功能失调状态开展干预服务，根据未成年人的具体需要，恢复受冲突、指责、压抑等负面因素影响的家庭功能，提升家庭应对困境的动机，修复家庭关系，支持家庭成员提升沟通与协作能力。

13.2.7 朋辈辅导

社会工作者创造机会，搭建平台，为与未成年人密切接触的、价值观念与行为方式高度一致的其他未成年人提供服务，引导其朋辈群体健康互助成长，解决群体中可能存在的负面问题。

13.2.8 资源链接

社会工作者积极协调司法机关、司法行政机关、政府部门、企事业单位和专业社会组织等资源，为未成年人提供政策咨询、经济救助、专业辅导、就学就业机会等支持，解决未成年人在权益维护与健康发展方面可能遇到的问题，支持未成年人获得生存、发展机会，顺利融入社会。

13.2.9 非正式服务

社会工作者根据服务场域的特点，利用未成年人的闲暇时间，如课间、周末等，通过线上或线下的途径建立关系，并开展收集资料、协调辅助等服务，及时回应未成年人的需求，解决问题。

14 管理

14.1 程序管理

社会工作服务机构应建立服务过程管理制度，对接案、分案、服务、转介和结案等程序进行管理。

14.2 档案管理

14.2.1 档案管理系统

社会工作服务机构应开发和运用档案管理系统。

14.2.2 档案管理制度

14.2.2.1 “一人一档案”个案管理制度

社会工作服务机构应建立“一人一档案”管理制度。

14.2.2.2 分类管理制度

社会工作服务机构应按照服务类型划分，分类管理档案。

14.2.2.3 档案存放制度

社会工作服务机构应建立未成年人司法社会工作服务档案存放制度，制度中的内容主要包括但不限于：

——建立符合档案管理要求的档案存放场所，并注重保密性；

- 设置专人对档案进行存放、管理；
- 对服务过程资料及服务报告及时归档；
- 档案提取的流程与规范；
- 已经结案超过5年的档案，采用安全、稳妥的方式及时销毁。

14.3 风险管理

14.3.1 概述

社会工作服务机构应建立健全未成年人司法社会工作服务风险管理制度，主要内容应包括风险识别、风险控制和风险应对。

14.3.2 风险识别

社会工作服务机构应确定何种风险可能会对未成年人司法社会工作服务造成影响，例如信息泄露、意外伤害等。

14.3.3 风险控制

所有的服务活动应在国家有关的法律、法规允许的范围内进行。

社会工作服务机构应在力所能及的范围内开展未成年人司法社会工作服务。

社会工作服务机构对不可控制的风险应采取回避措施，避免不必要的风险。

针对具体服务开展过程中可能出现的风险，社会工作服务机构应制定风险预案、应急方案，明确基本流程和人员职责，做好充分准备。

14.3.4 风险应对

社会工作服务机构应采取措施把部分风险分散出去，如购买商业保险等。

社会工作服务机构对风险造成的影响，应积极补救，承担相应责任。

14.4 服务反馈与改进管理

社会工作服务机构应做到：

- 建立未成年人及监护人的反馈机制；
- 建立与服务购买方、委托方、合作方的沟通机制，定期就服务质量、服务沟通等内容展开讨论；
- 畅通渠道，及时收集有关服务过程和质量的改进意见和建议，并及时反馈；
- 根据收集到的意见和建议，采取有效措施，改进服务工作，提高服务质量。

15 评估

15.1 过程评估

为保障服务效果，在服务过程中，社会工作者应做到：

- 在遵守服务委托方管理要求的前提下，以未成年人的需求为依据，制定服务方案；
- 严格按照本标准中的服务要求开展服务；
- 及时、准确、客观、系统记录服务情况，提交督导审核。

15.2 效果评估

15.2.1 效果评估的方式

服务结束后，应定期、及时组织服务效果评估。

服务效果评估宜以四方评价的形式开展，包括服务对象评价、社会工作者自评、服务购买方评价、第三方评估。

15.2.2 效果评估的内容

效果评估应包括服务开展的数量、实际服务效果、服务各方的满意度等内容。

16 保障

16.1 制度保障

16.1.1 服务机构工作制度

社会工作服务机构应制定相关工作制度文件，主要包括但不限于：

- 根据各项服务要求制定的工作规范；
- 服务过程管理和效果评估制度；
- 服务督导制度；
- 服务人员的选任、培训、考核等管理制度；
- 沟通衔接制度；
- 异地服务衔接制度；
- 财务使用和管理制度。

16.1.2 服务委托方工作制度

服务委托方宜制定相关工作制度，主要包括但不限于：

- 参与部门合作机制与具体职责规定；
- 委托未成年人司法社会工作服务程序规定；
- 异地委托衔接机制；
- 购买未成年人司法社会工作服务经费保障办法；
- 未成年人司法社会工作服务工作规范要求；
- 未成年人司法社会工作服务效果评估方案。

16.2 机构保障

16.2.1 机构培育

各级社会工作行业协会、共青团各级委员会、相关政府部门应积极联络其他枢纽型社会组织及相关力量，积极培育专门的未成年人司法社会工作服务机构。

16.2.2 机构资质要求

社会工作服务机构应具备以下资质，包括但不限于：

- 经民政部门正式注册，或经相关部门批准成立；
- 年检合格；
- 拥有3名及以上专门从事未成年人司法社会工作服务的社会工作者，其中至少包含1名女性。

16.3 人员保障

16.3.1 基本条件

社会工作者应热爱未成年人司法社会工作服务，遵循社会工作专业伦理，遵守《社会工作者职业道德指引》。社会工作者应当符合以下条件，包括但不限于：

- 接受社会工作专业教育，具有社会工作、社会学、心理学、教育学基础知识，熟悉未成年人身心特点；
- 具有法学、犯罪学基础知识，了解未成年人案件司法程序，了解社区、学校等相关场域特点及工作要求；
- 不存在《未成年人保护法》中关于从事密切接触未成年人行业的禁止情形；
- 具有良好的沟通表达与协调合作能力。

16.3.2 人员资质要求

社会工作者应至少符合以下要求之一：

- 获得国家颁发的社会工作者职业水平证书；
- 具备国家承认的社会工作专业专科及以上学历；
- 参加社会工作专业培训，取得合格证书。

16.3.3 岗前培训要求

社会工作者应接受规定时限的岗前培训。

社会工作者应接受不少于 10h 的未成年人司法社会工作服务基础知识与能力培训，内容包括但不限于：

- 社会工作理论；
- 社会工作服务方法。

社会工作者应接受不少于 20h 的基础法律知识培训，内容包括但不限于：

- 刑法相关知识；
- 刑诉法相关知识；
- 民法相关知识；
- 与未成年人权益保护相关的其他法律知识。

社会工作者应接受不少于 30h 的针对具体服务类型的专业培训，内容包括但不限于：

- 不良行为干预服务；
- 严重不良行为矫治教育服务；
- 合适成年人服务；
- 社会调查服务；
- 帮教服务；
- 被害人救助服务；
- 家事案件观护服务。

16.3.4 继续教育要求

社会工作者应每年接受未成年人司法社会工作服务专业培训不少于 32h。

继续教育内容宜涵盖基础知识与能力、法律知识、社会工作研究、社会工作者个人成长等。

16.3.5 考核要求

16.3.5.1 考核频次

社会工作服务机构对社会工作者的考核应不少于半年一次，宜每季度安排一次。

16.3.5.2 考核内容

针对社会工作者的考核内容应包括，但不限于：

- 工作态度；
- 价值理念；
- 工作能力；
- 工作方法；
- 工作质量；
- 工作绩效。

16.4 质量保障

16.4.1 督导

16.4.1.1 督导方式

督导宜结合服务的实际情况，以个别督导、团体督导、同事督导等方式开展。

16.4.1.2 督导内容

督导内容宜包含行政性督导、教育性督导、支持性督导等。

16.4.2 咨询

咨询团队宜由法律、教育、心理、管理等相关行业专家组成。咨询内容应主要包括但不限于：机构行政管理情况、与其他部门的沟通协作情况。

16.5 经费保障

公安机关、人民检察院、人民法院、各级群团组织、民政部门、教育行政部门等应为未成年人司法社会工作服务提供稳定的经费保障，及时向社会工作服务机构支付服务经费。

未成年人司法社会工作服务经费来源主要包括但不限于：政府购买服务、基金会支持、企业支持。社会工作服务机构应建立服务经费管理制度，对服务经费进行有效管理。

参 考 文 献

- [1] GB/T 36967—2018 青少年社会工作服务指南
 - [2] MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南
 - [3] 中央综治委预防青少年违法犯罪工作领导小组、最高人民法院、最高人民检察院等6部门 关于进一步建立和完善办理未成年人刑事案件配套工作体系的若干意见（2010-08-28）
 - [4] 中共中央组织部、中共中央政法委员会组织部等18部门 关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见（2011-11-08）
 - [5] 最高人民法院 关于开展家事审判方式和工作机制改革试点工作的意见（2016-04-21）
 - [6] 最高人民检察院、共青团中央 关于构建未成年人检察工作社会支持体系的合作框架协议（2018-02-09）
 - [7] 最高人民检察院 2018-2022年检察改革工作规划（2019-02-12）
 - [9] 民政部关于印发社会工作者继续教育办法的通知 2009年9月7日 民发2009 123号
 - [9] 席小华 《中国青少年司法社会工作理论与实务模式研究》（2019-11）号
 - [10] 最高人民法院 关于加强新时代未成年人审判工作的意见（2021-01-20）
-