

# 《乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范》 （征求意见稿）编制说明

## 一、项目简况

### （一）标准名称

乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范。

### （二）任务来源

该地方标准的制定由海南省民政厅提出，委托海南省质量协会负责制定。2023年第一批地方标准制定项目计划号：2023-Z009。

### （三）起草单位

海南省质量协会。

### （四）单位地址

海口市龙华区龙昆北路2号珠江广场帝都大厦4层。

### （五）参与起草单位

海南省民政厅、海南省友善社会工作发展中心、广州市北达博雅社会工作资源中心、海南省爱心社工志愿者协会、中国标准化研究院、中国标准化协会、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、海口市飞熊社会工作服务中心、海口市琼山区社会工作者协会、海南省心理咨询行业协会、博鳌公共管理人才研修院。

### （六）标准起草人

欧家杰、陈丹、张雨懿、张毅、郑娟尔、吴峰、姚歆、余莉莉、董连飞、杨荣芳、吴曦、吴若娜、林香余，任务分工见表1。

**表1 任务分工表**

序号	任务分工	成员
1	标准文本编写（初稿、征求意见稿、送审稿）	欧家杰、吴若娜
		张雨懿
		杨荣芳
		吴峰
		郑娟尔
		姚歆
2	编制说明	林香余
3	征求意见汇总	林香余
4	行业调研	欧家杰
		陈丹
		余莉莉
		吴曦
		董连飞

## 二、编制情况

### （一）编制标准的必要性和意义及背景

#### 1.项目涉及的政策规定情况

中共中央办公厅、国务院办公厅《关于加强乡镇政府服务能力建设的意见》提出，要加大政府购买服务力度，对适宜采取市

场方式提供、社会力量能够承担的公共服务项目，应尽可能交由社会力量承担，由花钱养人向花钱办事转变。《海南省人民政府关于进一步加强民政工作的意见》提出，要积极探索通过公开采购向企事业单位、社会组织、基层自治组织等购买民政服务，广泛吸纳社会力量参与民政工作，发挥其服务社会、化解社会矛盾的协同作用。

## 2.海南省乡镇（街道）民政服务站标准化建设需求

2021年以来，海南省民政部门积极推进全省乡镇（街道）民政服务站建设，通过政府购买服务方式委托第三方运营民政服务站，为群众提供养老、儿童福利、社会救助等民政领域服务，目前全省已建成并投入运行服务站点230个，覆盖全省100%的乡镇（街道）。目前，承接服务站点运营的社会组织已超过20家，各家社会组织对民政服务站的管理运营方式不相同，不同服务站点之间的硬件建设、人员配置、绩效评估等标准不一。为进一步促进我省乡镇（街道）民政服务站规范化、标准化建设，需要对乡镇（街道）民政服务站的区域功能、标志标识、运行管理等作出具体规定，进一步提升标准化、规范化水平。另一方面从专业力量、服务内容、服务效果等维度进行考量，制订指标要求，确保乡镇（街道）民政服务站功能得以发挥、服务质量得以保障。

## 3.项目实施效益分析

制定《乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范》海南省地方标准，有利于扎实推进海南省乡镇（街道）民政服务站建设，

规范乡镇（街道）民政服务站的设施、团队、定位、制度与监督等内容；有利于对民政服务站进行监管和服务评估验收；有利于建立健全基本运行机制和工作制度，对服务内容、服务行为、服务制度、服务评价与监督等进行规范，确保民政服务站为群众提供高质量服务。

因此，我省亟需制定民政服务站建设管理地方标准，为民政服务站规范化运作提供指导，更好的适应民政事业高质量发展需要，满足群众不同类型的服务需求。

## （二）编制过程简介

### 1.成立标准编制小组

2023年6月6日，收到《海南省市场监督管理局关于下达海南省2023年第一批地方标准制修订项目计划的通知》后，海南省民政厅指导海南省质量协会成立标准编制小组。

### 2.制定标准编制工作计划

标准编制小组制定工作计划表，将各项工作按月细分，并按照工作计划表推进标准编制工作。

### 3.标准调研阶段

为保证标准的科学性、规范性、适用性，切实掌握我省民政服务站建设和运营情况，2023年6月9日-6月15日，省民政厅组织专家赴海口、琼海、临高、儋州、琼中五个市县开展实地调研，通过实地走访、查阅资料、座谈交流等形式，详细了解各站点建设、运营管理、服务开展、监督评估、资源链接、成果展示

等情况，结合实际提出相关建议并进行现场交流。2023年6月26日，对三亚3个民政服务站开展实地调研工作，并与三亚市民政局相关负责人沟通三亚民政服务站现状和标准制定工作建议。

#### 4.标准起草阶段

调研结束后，标准编制小组在对调研材料深入分析研究的基础上，开展标准起草工作，组织专家充分讨论，形成乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范草案。省民政厅在征求市县民政部门意见基础上，继续修订完善草案内容，形成乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范征求意见稿和编制说明。

### （三）制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系

#### 1.制定标准的原则和依据

本标准依据 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》编写，以 GB/T24421-2009《服务业组织标准化工作指南》为主要参考，给出了基层民政服务站建设要求、服务内容与要求、运行管理、评估与改进等方面建议。

#### 2.与现行法律法规、标准的关系

根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于加强乡镇政府服务能力建设的意见》要求，结合我省实际，特制定本规范。以《海南省人民政府关于进一步加强民政工作的意见》为依据，对标准

技术要求、核心指标等开展验证，提高标准科学性、合理性及适用性。本标准与现行法律、法规、标准协调一致、无冲突。

#### （四）主要内容，主要技术指标、参数、试验验证的论述

本标准规定了乡镇（街道）民政服务站的术语和定义、建设要求、服务内容、运行管理、评估与改进等内容，适用于乡镇（街道）民政服务站的建设和运营管理。主要内容见表 2：

表 2 标准主要内容

建设要求	对乡镇（街道）民政服务站运营主体资质、运营主体职责、站点选址布局、区域功能、标志标识、设施设备、人员配置等作出规范要求。
服务内容与要求	对服务内容进行规范，主要包括：开展民政领域政策宣传和政策咨询；提供社会救助、养老服务、儿童福利、社会事务等民政领域服务；协助开展社会组织孵化培育、慈善事业促进、地名文化宣传等事务性工作。对老年人、儿童等特殊群体服务作出规范要求。
运行管理	对服务站的日常管理、会议培训、工作评价、档案管理、服务监督、服务创新等制度等作出规范要求。
评估与改进	对服务站的评估主体、评估频次、评估内容、改进措施等内容作出规范要求。

（五）标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明无。

（六）采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

经检索，截至 2024 年 4 月 10 日，国外没有与民政服务站相关的现行标准，且因国情和政治制度与我国不同，相关法律法规

对于本评价规范的制订也无参考意义。查询到我国发布 10 项与民政服务相关的国家标准；发布实施 14 项涉及民政服务的行业标准；国内吉林、湖北、云南等省市共发布实施共 38 项与民政服务相关地方标准，全国团体标准信息平台上共公布了 8 项民政服务相关的团体标准(主要标准详见表 3)。目前我省民政服务遵循的标准只有相关国家标准和行业标准，尚未出台地方标准。

表 3 国内相关标准

序号	标准号	标准名称	状态
1	GB/T 42380-2023	未成年人司法社会工作服务规范	现行
2	GB/T 42174-2022	儿童福利机构社会工作服务通用要求	现行
3	GB/T 36967-2018	青少年社会工作服务指南	现行
4	GB/T 23245-2009	流浪乞讨人员社会救助基本术语	现行
5	GB/T 29353-2012	养老机构基本规范	现行
6	GB 38600-2019	养老机构服务安全基本规范	现行
7	GB/T 37276-2018	养老机构等级划分与评定	现行
8	GB/T 35796-2017	养老机构服务质量基本规范	现行
9	GB/T 43153-2023	居家养老上门服务基本规范	现行
10	GB/T 36732-2018	生态休闲养生（养老）基地建设和运营服务规范	现行
11	MZ/T 169-2021	养老机构社会工作服务规范	现行
12	MZ/T 167-2021	儿童福利机构社会工作服务规范	现行
13	MZ/T 064-2016	老年社会工作服务指南	现行
14	MZ/T 058-2014	儿童社会工作服务指南	现行
15	MZ/T 209—2024	儿童福利机构特殊教育服务规范	现行
16	MZ/T 208—2024	儿童福利机构日常生活照料操作规程	现行

序号	标准号	标准名称	状态
17	MZ/T 207-2023	老年人助浴服务规范	现行
18	MZ/T 206-2023	老年人居家康复服务规范	现行
19	MZ/T 205-2023	养老机构康复服务规范	现行
20	MZ/T 202—2023	儿童言语功能评估服务指南	现行
21	MZ/T 194-2022	儿童福利机构标准体系建设指南	现行
22	MZ/T 170-2021	养老机构服务标准体系建设指南	现行
23	MZ/T 169-2021	养老机构社会工作服务规范	现行
24	MZ/T 168-2021	养老机构老年人健康档案管理规范	现行
25	DB36/T 1910-2023	儿童福利机构社会工作服务实施规程	现行
26	DB3201/T 1176-2023	养老机构社会工作督导规范	现行
27	DB3306/T 058-2023	认知功能障碍老年人社会工作服务规范	现行
28	DB41/T 2435-2023	残疾人社会工作服务指南	现行
29	DB15/T 3029—2023	居家社区养老社会工作服务规范	现行
30	DB13/T 5715-2023	养老机构特殊困难老年人社会工作服务规范	现行
31	DB64/T 1848-2022	精神障碍患者社会工作服务流程	现行
32	DB 5110/T 44—2022	孤儿成年后社会融合能力评估社会工作服务指南	现行
33	DB34/T 4192-2022	社区居家养老社会工作服务规范	现行
34	DB34/T 4172-2022	社会救助领域社会工作服务规范	现行
35	DB42/T 1879-2022	精神障碍社区康复社会工作服务规范	现行
36	DB36/T 1580-2022	养老服务机构社会工作服务规范	现行
37	DB4403/T 212-2021	老年社会工作服务指南	现行
38	DB45/T 2434-2021	儿童福利机构家庭寄养社会工作服务规范	现行
39	DB5114/T 32-2021	眉山市未成年人保护社会工作服务规范	现行
40	DB51/T 2824-2021	社会救助社会工作服务指南	现行



序号	标准号	标准名称	状态
41	DB5101/T 99—2021	社会救助社会工作服务规范	现行
42	DB42/T 1567—2020	社会工作 低保核查服务与评估	现行
43	DB34/T 3674—2020	儿童福利机构社会工作服务规范	现行
44	DB31/T 1236—2020	未成年人司法社会工作服务规范	现行
45	DB43/T 1790—2020	农村留守人群社会工作服务规范	现行
46	DB1501/T 0011—2020	养老机构社会工作服务规范	现行
47	DB3201/T 1004—2020	养老机构社会工作服务规范	现行
48	DB43/T 1667—2019	养老机构社会工作服务规范	现行
49	DB45/T 1999—2019	养老机构社会工作服务规范	现行
50	DB50/T 913—2019	社区精神卫生社会工作服务规范	现行
51	DB34/T 3322—2019	农村留守儿童社会工作服务指南	现行
52	DB14/T 1533—2017	养老机构社会工作服务规范	现行
53	DB64/T 1519—2017	儿童福利机构社会工作服务流程	现行
54	DB65/T 4080—2017	养老机构社会工作服务规范	现行
55	DB34/T 2952—2017	失独老人社会工作服务指南	现行
56	DB34/T 2945—2017	养老机构社会工作小组工作服务规范	现行
57	DB44/T 1999—2017	养老机构社会工作服务规范	现行
58	DB14/T 1329—2017	精神卫生社会福利机构社会工作服务规范	现行
59	DB12/T 671—2016	养老服务机构社会工作服务规范	现行
60	DB50/T 716—2016	养老机构社会工作服务规范	废止
61	DB50/T 695—2016	社会福利机构残疾人社会工作服务规范	现行
62	DB11/T 1121—2014	养老机构社会工作服务规范	现行
63	T/SZSWA 009—2023	安全困境儿童个案社会工作服务指南	现行
64	T/FYSYLFW 33—2023	精神障碍社区康复社会工作服务规范	现行

序号	标准号	标准名称	状态
65	T/JSSG 016—2023	老年轻度认知障碍患者医务社会工作服务规范	现行
66	T/SZSWA 007—2022	困境儿童关爱社会工作服务指南	现行
67	T/FYSYLFW 21—2021	社区养老社会工作服务规范	现行
68	T/FNASS 16—2021	养老社会工作服务规范	现行
69	T/FYSYLFW 08—2020	社区居家养老社会工作服务规范	现行
70	T/JX 027—2020	涉罪未成年人社会工作服务指南	现行

### （七）重大分歧意见的处理依据和结果

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

### （八）贯彻标准的要求和措施建议

标准发布后，海南省民政厅将组织开展标准宣贯、技术指导、监督检查等活动，以推动标准有效实施：

1.组织民政服务及标准化方面的专家，对省内的民政服务站进行走访，了解标准实施的情况，进行针对性的技术指导，并开展标准宣贯；

2.制定培训计划，针对我省民政服务站管理人员进行培训，提升民政服务站管理水平；

3.组织相关专家对民政服务站标准实施情况进行监督检查。

### （九）预期效果

本标准作为我省指引乡镇（街道）民政服务站建设和管理工作的技术文件，发布后应向市县民政部门、民政服务站、民政服务站运营机构有关人员开展宣贯培训工作，推动标准的实施，促

进标准的有效应用，规范和持续改进乡镇（街道）民政服务站建设和管理，助推我省基层民政服务高质量发展。

（十）其他应予说明的事项

无。