

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB 4401/ T 172.3—2024

居民家庭经济状况核对 第 3 部分：培训和督导规范

Verification service for the family economy information

Part 3: Training and supervision

征求意见稿

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

广州市市场监督管理局

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 培训和督导目的.....	2
4.1 强化岗位培训.....	2
4.2 推动工作落实.....	2
4.3 保障专业服务质量.....	2
4.4 加强队伍建设.....	3
4.5 完善考核评估.....	3
5 培训和督导内容.....	3
5.1 培训和督导要求.....	3
5.2 培训和督导内容.....	3
6 培训和督导的实施.....	4
6.1 业务培训和督导.....	4
6.2 定点联系培训和督导.....	5
6.3 常态调研督导.....	5
6.4 突出问题督办.....	6
7 绩效管理评价.....	6
7.1 自我评估.....	6
7.2 专题测评.....	6
7.3 设定评价指标体系.....	6
7.4 系统抽检.....	6
7.5 上级评价.....	7
附录 A（资料性附录） 广州市居民家庭经济状况核对业务培训课程体系.....	8
附录 B（资料性附录） 核对机构培训和督导记录表.....	9
附录 C（资料性附录） 培训和督导作业规范.....	10
附录 D（资料性附录） 广州市居民家庭经济状况核对业务工作自评表.....	11
参考文献.....	13

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。

本文件是 DB4401/T 172《居民家庭经济状况核对》的第3部分。DB4401/T 172 已经发布了以下部分：

——第1部分：业务工作规范；

——第2部分：数据元规范。

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这些专利的责任。

本文件由广州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：广州市家庭经济核对和养老服务指导中心、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：

居民家庭经济状况核对 第3部分：培训和督导规范

1 范围

本文件规定了居民家庭经济状况核对的术语和定义、培训和督导目的、培训和督导内容、培训和督导的实施和绩效管理评价等内容。

本文件适用于居民家庭经济状况核对的过程中所开展的培训和督导工作。

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 072-2024 居民家庭经济状况核对 总体要求

3 术语和定义

MZ/T 072—2024界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居民家庭经济状况 **family economy status**

居民家庭成员的基本状况、收入状况、财产状况和支出状况。

[来源：MZ/T 072-2024，3.1]

3.2

核对 **verification**

对居民在指定时间范围内的家庭经济状况信息进行查询、比对和核算的活动。

[来源：MZ/T 072-2024，3.2]

3.3

核对机构 **verification unit**

承担居民家庭经济状况核对工作职责的民政部门或单位。

[来源：MZ/T 072-2024，3.3]

3.4

核对工作从业人员 **verification work practitioners**

从事核对政策规定的核对工作的工作人员。

3.5

培训 **training**

提供和开发知识、技能和行为以满足要求的过程。

3.6

核对工作培训 verification work training

由资深核对工作者对核对工作从业人员开展业务政策、核对平台操作、工作管理等有关核对业务的培训，使其掌握核对工作技能和方式，提升综合素质与业务能力。

3.7

培训对象 trainees

接受核对工作培训的核对工作从业人员等。

3.8

督导 supervision

由资深核对工作者督促、训练和指导核对工作从业人员科学开展专业服务，有效承担工作职责，保障服务对象权益，实现专业成长，促进行业发展的服务过程。

[来源：MZ/T 166—2021, 3.1, 有修改]

3.9

核对工作督导 verification work supervision

由资深核对工作者督促、训练和指导核对工作从业人员科学开展核对工作，有效承担工作职责，保障核对工作科学规范、核对效能充分发挥。

[来源：MZ/T 166—2021, 3.1, 有修改]

3.10

督导者 supervisor

提供核对工作培训和督导的具有资深核对工作从业经验的核对工作从业人员。

[来源：MZ/T 166—2021, 3.2, 有修改]

3.11

督导对象 supervisee

接受核对工作督导的核对工作从业人员等。

[来源：MZ/T 166—2021, 3.3, 有修改]

4 培训和督导目的

4.1 强化岗位培训

强化核对人员岗位培训，从师资队伍建设、课程设计、教材编印和行业文化创建等方面扎实开展培训工作。

4.2 推动工作落实

及时有效推动法规政策的落地实施、解决工作过程热点难点问题，确保国家、广东省、广州市有关民生保障工作要求及核对政策落到实处。

4.3 保障专业服务质量

强化核对工作指导，建设规范化的核对工作机构，促使各级核对机构更好履行居民家庭经济状况信息化核对职责，实现履职行为更加规范，业务水平不断提升。

4.4 加强队伍建设

建设一支讲政治、懂业务、精技术的核对人才队伍，满足核对业务办理、社会救助理论研究、技术管理服务等多项需求。

4.5 完善考核评估

加强核对机制建设考核评估，建立完善考核评估指标体系，树立正确评估导向。

5 培训和督导内容

5.1 培训和督导要求

核对机构应加强从业人员培训，具体要求包括：

- a) 每年应对本单位所有工作人员以及下一级核对机构主要负责人员进行至少 1 次培训；
- b) 新职工上岗前应完成岗位适应性培训；
- c) 居民家庭经济状况核对相关政策发布后应及时组织培训；
- d) 核对平台升级改造或功能调整上线前后需根据实际需要组织培训；
- e) 培训组织形式因地制宜，线上和线下相结合；
- f) 应制定培训考核评价方案，在培训结束前对学员进行考核并记录结果；
- g) 培训课件、培训音视频、培训考核评价结果等材料应及时整理归档。

5.2 培训和督导内容

5.2.1 专业素养培训

- a) 党和国家的方针政策；
- b) 与居民家庭经济状况核对有关的国家、广东省、广州市法律、法规、政策和标准规范；
- c) 核对机构职责和岗位职责；
- d) 核对机构网络信息安全管理制度和保密制度；
- e) 社会救助、专项救助政策中有关核对工作的内容；
- f) 核对工作配套文件和工作指引；
- g) 核对和救助政策有关的金融、法律、管理类知识等。

5.2.2 专业技能培训

- a) 核对业务流程；
- b) 核对平台的操作使用；
- c) 核对机构文书管理；
- d) 核对业务档案和电子业务材料管理；
- e) 核对平台数据安全；
- f) 核对工作管理；
- g) 社会保险、税务、商事登记、实物财产登记和处置等常识；
- h) 问题处理和信访处置。

5.2.3 职业道德教育培训

- a) 依法依规与客观公正等核对工作原则；
- b) 严谨专业与细致耐心服务；
- c) 授权委托与科学高效要求；
- d) 信息保密与标准规范管理。

5.2.4 工作督导

- a) 被督导对象工作理念、业务工作情况、内部管理情况、存在问题等；
- b) 被督导对象部署工作落实情况，未完成情况说明；
- c) 业务政策掌握情况、政策执行情况、工作要求落实情况、现状问题处理；
- d) 落实对从业人员的培训情况、培训效果检视等；
- e) 对被督导对象工作情况进行分析，提出改善建议，协同制定解决方案；
- f) 定期对被督导对象的工作情况进行回访、评估问题点改进程度、总结经验。

6 培训和督导的实施

6.1 业务培训和督导

6.1.1 实施方式

- a) 集中培训；
- b) 岗前培训；
- c) 核对业务研讨会；
- d) 线上抽查和线下检查；

6.1.2 实施对象及要求

- a) 上级核对机构应当组织同级和下级核对机构开展集中培训；
- b) 核对机构应当对本级（必要时对下级）核对机构新入职人员进行岗前培训；
- c) 核对业务研讨会由市级核对机构组织，组建优秀培训讲师团；参加人员主要为市、区核对机构工作人员；
- d) 上级核对机构应当对下级核对机构的工作质量进行抽查和检查。

6.1.3 实施时间

- a) 上级核对机构组织同级和下级核对机构开展集中培训应每年至少 1 次；
- b) 岗前培训分为理论培训和实操培训，其中理论培训时间应不少于 8 课时，每课时应不少于 45 分钟；实操培训应根据工作需要组织，不少于 10 个工作日（2 周）；
- c) 核对业务研讨会应每月召开一次或根据实际需求召开；
- d) 对核对机构工作质量进行抽查和检查应每年至少 1 次；

6.1.4 实施措施

- a) 培训内容应当根据实际需要分级分类设置，参考《广州市居民家庭经济状况核对业务培训课程体系》（见附录 A）；

- b) 实操培训方式应采取现场指导方式；
- c) 培训和督导活动结束后，应由督导者对督导对象的学习情况、业务水平、工作实效等方面进行评估。

6.2 定点联系培训和督导

6.2.1 实施方式

- a) 到上级核对机构学习；
- b) 挂点包区联系；
- c) 经验交流。

6.2.2 实施对象及要求

各级核对机构。

6.2.3 实施时间

- a) 到上级核对机构学习宜根据实际工作需要安排，最长不超过1个月；
- b) 挂点包区联系由市级核对机构组织人员挂点指导区级核对机构，市级工作人员应年至少一次直接进驻对点区开展培训指导工作；
- c) 经验交流包括赴外省市同行调研学习、区级核对机构之间经验交流，根据工作需要开展。

6.2.4 实施措施

- a) 到上级核对机构学习由市级核对机构组织培训，各区级核对机构根据实际需求选派优秀核对工作从业人员参加；
- b) 挂点包区联系由市核对工作人员对点联系各区，通过常态沟通、定期走访等形式，指导对点区顺利开展核对工作，业务人员应注重跟踪反馈，填报《核对机构培训和督导记录表》（见附录B），定期上报反馈，跟进处理相关问题，每年形成一篇针对联系区的调研报告；
- c) 经验交流由市级核对机构综合统筹，开展各级核对机构的互动交流，并开通工作动态报送渠道，收集分享先进经验和优秀案例，可根据实际情况召开经验交流会。

6.3 常态调研督导

6.3.1 实施方式

- a) 常态督导；
- b) 交叉督导；
- c) 协同研究。

6.3.2 实施对象及要求

上级核对机构对下级核对机构进行调研督导。

6.3.3 实施时间

- a) 常态督导每年至少一次对各区、重点街（镇）核对机构进行调研督导；区级核对机构对重点街（镇）核对机构进行随机调研督导；
- b) 交叉督导应由市级核对机构根据实际情况统筹策划；
- c) 协同研究应由市级核对机构根据实际情况统筹策划。

6.3.4 实施措施

- a) 常态督导应根据《培训和督导作业规范》（见附录C）执行，并形成书面记录；
- b) 交叉督导应由市级核对机构选派各区业务骨干进行交叉调研督导，促进各区核对机构之间的学习交流；
- c) 协同研究应由市级核对机构适时开展专项课题研究，强化分析研判，建立与上级民政部门、相关领域专家协同研究机制，让基层骨干全面介入政策制定、个案研讨、工作交流等工作中。

6.4 突出问题督办

6.4.1 实施方式

- a) 业务开展情况督办；
- b) 信访案件督办；
- c) 核对平台异常数据督办。

6.4.2 实施对象及要求

市级和区级核对机构。

6.4.3 实施时间

- a) 业务开展情况督办应由市、区级核对机构监控工作质量，发现问题时及时启动措施；
- b) 信访案件督办应在信访案件出现时及时启动措施；
- c) 核对平台异常数据应由各级核对机构于发现数据异常时及时启动措施。

6.4.4 实施措施

- a) 业务开展情况督办应由责任相关的核对机构上一级机构进行及时通报或指导；
- b) 信访案件督办应由责任相关的核对机构进行专项跟踪督办，全面研判存量风险，及时堵塞工作漏洞，科学引流矛盾纠纷，保障救助公平正义；
- c) 核对平台异常数据应由各级核对机构强化关注异常数据，及时发现及时清理、解决问题；

7 绩效管理评价

7.1 自我评估

各区级核对机构应至少每年对本单位工作开展情况进行一次自评，填报《广州市居民家庭经济状况核对工作自评表》（见附录D），并报市级核对机构审定。

7.2 专题测评

应由市级核对机构通过集中开会、专题调研等方式，向全市核对工作从业人员发放测评问卷，进行集中测试，评价核对工作从业人员水平。

7.3 设定评价指标体系

应由市级核对机构根据业务开展情况，设定评价指标体系，包括核对业务办理、核对工作管理、培训和督导开展、核对工作服务成效等重点指标。

7.4 系统抽检

应由市级核对机构对各区数据审核工作进行抽检，通过核对业务办理准时率、退件率和核对工作人员测试分值等指标，对各区核对工作进行客观评价。

7.5 上级评价

应由市级核对机构对各区级核对核对工作进行评价，重点评价核对工作开展情况、核对工作从业人员业务水平、核对系统操作规范性，保密意识和问题清单整改情况。

附 录 A
(资料性附录)

广州市居民家庭经济状况核对业务培训课程体系

表A.1 广州市居民家庭经济状况核对业务培训课程体系

培训课程	培训内容	推荐授课方式	主要培训对象
1. 核对工作政策	与核对工作有关的社会救助政策、核对政策	集中授课	各级核对工作人员、业务部门
	国家标准、行业标准、地方标准	集中授课	区、街核对工作人员
	配套文件、工作指引	集中授课	区、街核对工作人员
2. 系统操作与数据安全	核对平台操作	操作示范	区、街核对工作人员
	数据审核规范	操作示范	区级核对工作人员
	平台权限管理	集中授课	区、街核对工作人员
	数据安全	集中授课	市、区核对工作人员
	网络安全知识	集中授课	市、区核对工作人员
3. 核对工作管理	工作规范	政策解读	区、街核对工作人员
	案例分析、演绎	操作示范	区、街核对工作人员
	保密管理	集中授课	各级核对工作人员、业务部门
	个人信息保护	集中授课	各级核对工作人员、业务部门
4. 工作纪律	履职要求	集中授课	各级核对工作人员
	保密教育	集中授课	各级核对工作人员
	职业操守	集中授课	各级核对工作人员
5. 问题处理	风险防控	集中授课	各级核对工作人员
	应急处置	集中授课	各级核对工作人员
	业务咨询处置	集中授课	各级核对工作人员
6. 信访处置	信访政策文件	政策解读	市、区核对工作人员
	处理方法	集中授课	各级核对工作人员
	技巧语气	集中授课	各级核对工作人员
7. 其他专业领域知识	实物财产登记、处置常识	政策解读	各级核对工作人员
	金融知识	集中授课	各级核对工作人员
	其他专业知识	集中授课	各级核对工作人员

附 录 C
(资料性附录)
培训和督导作业规范

C.1 观察和听取

- C.1.1 被督导对象工作理念和工作情况；
- C.1.2 被督导对象的真正需求；
- C.1.3 被督导对象的作业流程是否规范。

C.2 现状分析

- C.2.1 被督导对象的工作状态的分析；
- C.2.2 被督导对象的工作成效的分析；
- C.2.3 人员配备现状；
- C.2.4 被督导对象内部管理情况。

C.3 问题点及原因

- C.3.1 罗列问题点，选取重点；
- C.3.2 排定轻重急缓，制定解决对策。

C.4 提出改善点且予实施

- C.4.1 和被督导者充分沟通，普及政策及工作要求；
- C.4.2 被督导对象制定切实可行的方案。

C.5 检核和评估

- C.5.1 定期对被督导对象的工作情况进行回访；
- C.5.2 评估问题点改进程度；
- C.5.3 总结经验。

附 录 D
(资料性附录)

广州市居民家庭经济状况核对业务工作自评表

自评单位： 主要负责人： 总分： 自评年度：

考评内容	评价指标	实施情况	分值	得分
一、核对工 作管理 (25分)	1. 工作保障。保障各区开展核对工作的人员、经费，保障措施健全。		10	
	2. 工作计划。每年制定工作计划，设定具体工作目标。		5	
	3. 保密管理。开展保密意识和保密知识培训，规范使用核对平台和账号权限。		5	
	4. 日常活动。定期指导下级核对机构，对全区核对工作质量管控有抓手。		5	
二、核 对 工作落实 (30分)	1. 规范办理业务。政策执行规范，按照规定的工作要求和时限，完成各项核对业务。		10	
	2. 问题整改。上级走访检查中发现的问题及时整改，并报送整改情况。		5	
	3. 纠纷化解。信访量小，且有效处理社会救助信访事件(12345热线)，并妥善处理矛盾。		5	
	4. 规范使用信息系统。系统数据录入或审核准确，规范申请和更新在岗人员系统账号权限。		10	

考评内容	评价指标	实施情况	分值	得分
三、培训和督导工作落实 (30分)	1. 落实核对政策文件、工作要求。有落实政策宣传引导机制，并有相关宣传工作。		5	
	2. 按规定开展从业人员培训。落实岗前培训、集中培训和实操培训等。		10	
	3. 督导落实。对下级核对工作质量进行监控，实施督导。		10	
	4. 培训效果。所有基层工作人员参与测试，平均分不低于90分。		5	
四、核对工作成效及创新 (15分)	1. 核对工作评价。无负面舆情及越级信访事件发生。		5	
	2. 创新措施。立足本区实际，积极开展工作措施、理论研究等创新。		5	
	3. 工作的有效性。在各区随机抽取救助对象、业务部门，了解其对核对工作的知晓度及获得政策信息的便捷程度。		5	

注：评分实行百分制，满分100分，考评内容可根据年度实际情况调整。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 166-2021 社会工作督导指南
 - [2] 中共中央办公厅 国务院办公厅. 印发关于改革完善社会救助制度的意见：中办发〔2020〕18号
 - [3] 民政部 财政部 国家乡村振兴局. 关于巩固拓展脱贫攻坚兜底保障成果进一步做好困难群众基本生活保障工作的指导意见：民发〔2021〕49号
 - [4] 民政部. 关于进一步健全完善社会救助家庭经济状况核对机制的意见：民发〔2022〕88号
 - [5] 广州市人民政府办公厅. 关于印发广州市居民家庭经济状况核对办法的通知：穗府办规〔2021〕6号
 - [6] 广州市民政局. 关于印发广州市居民家庭经济状况核对办法实施细则的通知：穗民规字〔2022〕1号
-