

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 172.3—2025

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 specification

2025-01-07 发布

2025-02-07 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

引言 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 培训和督导内容 1

 4.1 培训内容 2

 4.2 督导内容 2

5 培训和督导实施 2

 5.1 业务培训和督导 2

 5.2 定点联系培训和督导 3

 5.3 常态调研督导 4

 5.4 突出问题督导 4

6 培训和督导评价 4

 6.1 培训和督导评价内容 4

 6.2 区级自评 4

 6.3 市级评价 5

 6.4 持续改进 5

附录 A（资料性） 广州市居民家庭经济状况核对业务培训课程体系 6

附录 B（资料性） 垂直调研督导作业流程 7

参考文献 9

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；
- 第3部分：培训和督导规范。

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。

本文件主要起草人：何莉丽、魏耀、彭鹏、谢玛丽、龚婷、邵美欣、成东幸。

引 言

广州市居民家庭经济状况核对工作自开展以来，积极融入基本民生保障发展大局，充分发挥出在精准认定救助对象、丰富数字监督形式、服务社会救助决策咨询等方面的重要作用，有效助力广州市民生保障政策精准实施、高效易及。目前，广州市已发布实施《居民家庭经济状况核对 第1部分：业务工作规范》、《居民家庭经济状况核对 第2部分：数据元规范》和《居民家庭经济状况核对 第3部分：培训和督导规范》，为广州市核对工作开展提供了有力的技术支撑。

为进一步推进广州市核对标准体系建设，特制定本文件，旨在通过加强核对工作人员培训、督导和管理，打造优质高效的核对工作服务体系，培育出专业水平高、服务能力强、履职规范的核对工作人才队伍，提升广州市核对业务水平，持续推动广州市核对事业高效有序开展。

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、培训和督导内容、培训和督导实施、培训和督导评价等内容。

本文件适用于居民家庭经济状况核对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

承担居民家庭经济状况核对工作的工作人员。

3.5

督导 supervision

督促、训练和指导核对工作从业人员和核对机构科学开展核对工作，有效承担工作职责，保障核对工作科学规范、信息核对全面精准、核对效能充分发挥。

[来源：MZ/T 166—2021, 3.1, 有修改]

4 培训和督导内容

4.1 培训内容

4.1.1 职业道德

职业道德培训应包括以下内容：

- 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) 授权委托和信息保密要求；
- d) 科学高效和标准规范要求。

4.1.2 专业素养

专业素养培训应包括以下内容：

- 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、管理类知识等。

4.1.3 专业技能

专业技能培训应包括以下内容：

- a) 核对业务流程；
- b) 核对平台的操作使用；
- c) 核对平台数据安全；
- d) 核对工作保密管理、文书管理、档案管理、业务材料管理、业务协同管理等；
- e) 社会保险、税务、商事登记、实物财产登记和处置等常识；
- f) 问题处理和信访处置。

4.2 督导内容

督导应包括以下内容：

- a) 被督导对象职业道德、专业素养、专业技能掌握情况等；
- b) 被督导对象政策执行、工作要求落实、现状问题处理等；
- c) 核对机构内部管理和落实培训的情况、培训效果检视等；
- d) 被督导对象工作情况分析，提出改善建议，协同制定解决方案；
- e) 定期对被督导对象回访、评估问题点改进程度、总结经验。

5 培训和督导实施

5.1 业务培训和督导

5.1.1 实施方式

业务培训和督导实施包括但不限于以下方式：

- a) 岗前培训；

- b) 集中培训；
- c) 核对业务研讨会；
- d) 线上和线下督导。

5.1.2 实施要求

业务培训和督导实施包括以下要求：

- a) 核对机构应对新入职人员进行岗前培训，包括以下要求：
 - 1) 岗前培训分为理论培训和实务培训，理论培训采用线上和线下结合的方式，实务培训方式应采取现场指导方式；
 - 2) 培训内容可参考《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）；
 - 3) 应在岗前培训结束前对新入职人员进行考核，通过考核后上岗；
- b) 市级核对机构应组织核对工作从业人员开展集中培训；
- c) 市级核对机构应组织核对业务研讨会，参加人员主要为市、区核对工作从业人员；
- d) 上级核对机构应对下级核对工作从业人员进行督导；
- e) 应做好培训和督导总结评估工作。

5.1.3 实施时间

业务培训和督导的实施时间包括以下要求：

- 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) 岗前理论培训时间应不少于 8 小时；岗前实务培训应不少于 5 个工作日；
- c) 核对业务研讨会每年应不少于 6 次；
- d) 上级对下级核对机构的督导每年应不少于 1 次；
- e) 其他：
 - 1) 居民家庭经济状况核对相关政策发布后应及时组织培训；
 - 2) 核对平台升级改造或功能调整上线前后可根据实际需要组织培训。

5.2 定点联系培训和督导

5.2.1 实施方式

定点联系培训和督导实施包括以下方式：

- a) 到上级核对机构学习；
- b) 挂点包区联系；
- 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。

5.2.2 实施要求

定点联系培训和督导实施包括以下要求：

- 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核对工作从业人员参加；
- b) 挂点包区联系由市核对工作从业人员对点联系各区，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，并定期上报，跟进处理相关问题，每年形成 1 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。

5.2.3 实施时间

定点联系培训和督导实施时间包括以下要求：

- 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，市级核对工作从业人员应每年至少 2 次直接进驻对点区开展培训指导工作；
- c) 经验交流宜每年不少于 1 次，根据工作需要开展。

5.3 常态调研督导

5.3.1 实施方式

常态调研督导的实施包括以下方式：

- a) 垂直调研督导；
- b) 交叉调研督导；
- c) 协同调研督导。

5.3.2 实施要求

常态调研督导的实施措施包括以下要求：

- a) 垂直调研督导应分别由市级核对机构对各区、重点街（镇）开展，和区级核对机构对重点街（镇）随机开展。应根据《垂直调研督导作业流程》（见附录 B）执行，并形成书面记录；
- b) 交叉调研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) 协同调研督导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，让基层骨干参与政策制定、个案研讨、工作交流。

5.3.3 实施时间

常态调研督导的实施时间包括以下要求：

- a) 垂直调研督导每年应不少于 1 次；
- b) 交叉调研督导应由市级核对机构根据实际情况统筹策划；
- c) 协同调研督导应由市级核对机构根据实际情况统筹策划。

5.4 突出问题督导

5.4.1 当发现业务进展异常情况时，应由责任相关的上一级核对机构进行督导。

5.4.2 当出现突出信访案件时，应由责任相关的核对机构进行专项跟踪督导。

5.4.3 当发现核对平台异常数据时，应由各级核对机构强化关注异常数据，及时发现、解决问题。

6 培训和督导评价

6.1 培训和督导评价内容

培训和督导评价内容应包括区级自评和市级评价。

6.2 区级自评

区级核对机构应每年对本单位工作开展情况进行 1 次自评，并报市级核对机构审定。自评结果应作为改进工作的依据，制定改进计划，并在下一年度的自评中检查改进效果。

6.3 市级评价

6.3.1 应由市级核对机构对各区级核对机构进行评价，评价内容应包括但不限于以下内容：

- a) 区级核对机构核对业务开展情况；
- b) 区级核对机构培训和督导工作情况；
- c) 核对工作从业人员职业道德、专业素养和专业技能情况；
- d) 督导问题整改情况。

6.3.2 应由市级核对机构根据业务开展的情况设定评价指标体系，通过核对业务办理准时率、退件率和核对工作从业人员测试分值等指标，对各区核对机构进行评价，并公布评价结果和改进建议；

6.3.3 市级核对机构可委托第三方机构对区级核对机构进行评价。

6.4 持续改进

应及时处理区级自评和市级评价中发现的问题，并对核对业务的培训和督导工作进行持续改进。

附 录 A

(资料性)

广州市居民家庭经济状况核对业务培训课程体系

广州市居民家庭经济状况核对业务培训课程体系见表A.1。

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	各级核对工作从业人员、业务部门
	国家标准、行业标准、地方标准	集中授课	区、街（镇）核对工作从业人员
	配套文件、工作指引	集中授课	区、街（镇）核对工作从业人员
2. 系统操作与数据安全	核对平台操作	操作示范	区、街（镇）核对工作从业人员
	数据审核规范	操作示范	区、街（镇）核对工作从业人员
	平台权限管理	集中授课	区、街（镇）核对工作从业人员
	数据安全	集中授课	市、区核对工作从业人员
	网络安全知识	集中授课	市、区核对工作从业人员
3. 核对工作管理	工作规范	政策解读	区、街（镇）核对工作从业人员
	案例分析、演绎	操作示范	区、街（镇）核对工作从业人员
	保密管理	集中授课	各级核对工作从业人员、业务部门
	个人信息保护	集中授课	各级核对工作从业人员、业务部门
4. 工作纪律	履职要求	集中授课	各级核对工作从业人员
	保密教育	集中授课	各级核对工作从业人员
	职业操守	集中授课	各级核对工作从业人员
5. 问题处理	风险防控	集中授课	各级核对工作从业人员
	应急处置	集中授课	各级核对工作从业人员
	业务咨询处置	集中授课	各级核对工作从业人员
6. 信访处置	信访政策文件	政策解读	市、区核对工作从业人员
	处理方法	集中授课	各级核对工作从业人员
	技巧语气	集中授课	各级核对工作从业人员
7. 其他专业领域知识	实物财产登记、处置常识	政策解读	各级核对工作从业人员
	金融知识	集中授课	各级核对工作从业人员
	其他专业知识	集中授课	各级核对工作从业人员

注：培训课程体系可根据工作实际需要调整。

附 录 B
(资料性)
垂直调研督导作业流程

B.1 概述

垂直调研督导作业流程分为确定督导内容、观察和听取、现状分析、找出问题点及原因、提出改善点且实施、检核和评估、形成督导报告等7个步骤，见图B.1。

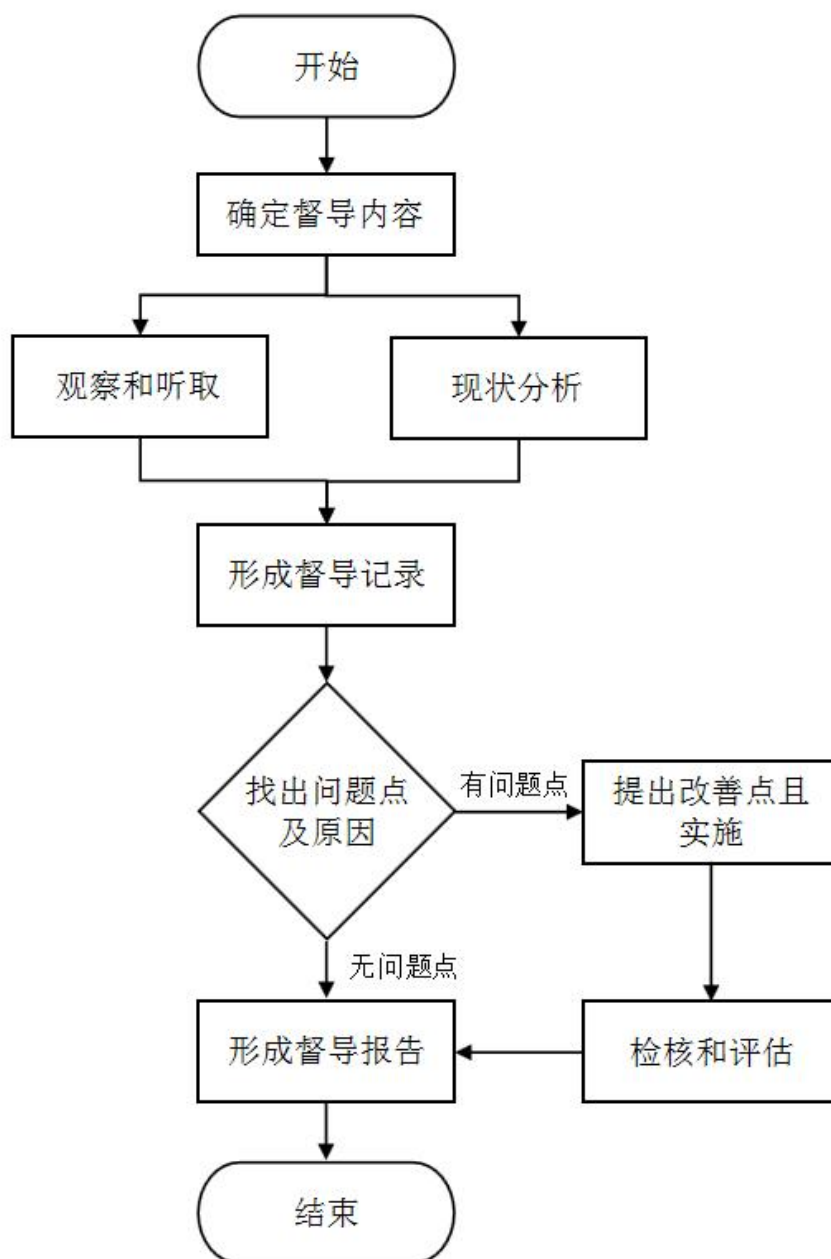


图 B.1 垂直调研督导作业流程

B.2 观察和听取

- B.2.1 督导对象工作理念和工作情况。
- B.2.2 督导对象的真实需求。
- B.2.3 督导对象的作业流程是否规范。

B.3 现状分析

- B.3.1 督导对象的工作状态的分析。
- B.3.2 督导对象的工作成效的分析。
- B.3.3 督导对象的人员配备现状。
- B.3.4 督导对象的内部管理情况。

B.4 找出问题点及原因

- B.4.1 罗列问题点，选取重点。
- B.4.2 排定轻重急缓，制定解决对策。

B.5 提出改善点且实施

- B.5.1 和督导对象充分沟通，普及政策及工作要求。
- B.5.2 指导督导对象制定切实可行的方案。

B.6 检核和评估

- B.6.1 定期对督导对象的工作情况进行回访。
- B.6.2 评估问题点改进程度。
- B.6.3 总结经验。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 166—2021 社会工作督导指南
 - [2] 中办发[2020]18号 关于改革完善社会救助制度的意见
 - [3] 民发[2021]49号 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
 - [4] 民发[2022]88号 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
 - [5] 穗府办规[2021]6号 关于印发广州市居民家庭经济状况核对办法的通知
 - [6] 穗民规字[2022]1号 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
-