

# T/CCPS

团 体 标 准

T/CCPS 0012—2024

## 家庭教育服务体系建设规范

Normative construction of family education service system

2024 - 09 - 05 发布

2024 - 09 - 05 实施

中华文化促进会 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 建设家庭教育服务体系的基本原则 .....	2
5 建设家庭教育服务体系的一般方法 .....	2
6 家庭教育服务体系建设系的内容要求 .....	3
7 家庭教育服务体系建设流程 .....	6
附录 A（资料性）家庭教育基础知识 .....	8
附录 B（资料性）家庭教育服务方式、流程和质量 .....	10
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。

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。

本文件由艺博教育科技集团有限公司、优家在线（北京）文化发展有限公司提出。

本文件由中华文化促进会归口。

本文件起草单位：艺博教育科技集团有限公司、优家在线（北京）文化发展有限公司、中华文化促进会家庭教育工作委员会、聊城大学高等教育研究院、山东省正家家庭教育研究院、珠海市心理咨询师协会、包头市家庭教育研究会、北京鸿猷国际文化交流有限责任公司、北京新橄榄教育咨询有限公司、北京飞迪曼管理咨询有限公司、湖南谷桥教育咨询服务有限公司、南京慕书文化传媒有限公司、安徽心智心理咨询有限公司、西安市雁塔博瑞智家庭教育研究推广中心、山西心悦康心理咨询有限公司、北京育诚教育咨询有限责任公司、宇凰潜能培育基地武汉科技有限公司、河南清考职业教育研究院有限公司、山西职立方教育科技有限公司、幸福有方(广州)咨询服务有限公司、衡水市沁心社会工作服务中心、山西拾爱家庭教育咨询有限公司、兰州市艺博众学教育培训学校有限公司、北京易教蓝天科技发展有限公司、北京学思铭教育科技有限公司、北京中青智汇教育科技有限公司、北京汇众文化发展有限公司、菏泽市京华职业培训学校。

本文件主要起草人：戴东、王连森、高姗、王力波、王力青、丰柯、贾冕、宋荣香、秦楠、蔡汉权、李军、石小祥、权培培、郝延明、卓婕、罗俊楠、王文祥、陈麒宇、余漾、李红霞、肖华、魏明雪、胡波、崔鹏。

# 家庭教育服务体系建设规范

## 1 范围

本文件规定了家庭教育服务体系建设的术语和定义、基本原则、一般方法、内容要求、建设流程。

本文件适用于家庭教育服务体系的建设，涵盖政策制定、资源整合、专业培训与服务、社区参与等多个方面，旨在为家庭提供全方位的教育支持，这一体系主要面向学校、幼儿园、教育培训机构、心理咨询中心、社会服务组织等企业和团体；此外，还包括政府部门和非政府组织，这些单位共同参与，推动家庭教育服务的实施与优化，以满足不同家庭在教育过程中面临的多样化需求。

## 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

#### 家庭教育 family education

家庭教育是指父母或家庭成员在日常生活中对孩子进行的引导和培养，旨在帮助孩子形成良好的品德、价值观和生活习惯；这种教育不仅涉及学业支持，还包括情感关怀、社交技能和个性发展等方面。良好的家庭教育能够为孩子的全面成长打下坚实的基础，促进他们健康、幸福地发展。

### 3.2

#### 家庭教育服务 family education services

家庭教育服务是指为家庭提供的各种支持和指导活动，旨在增强家长的教育能力，帮助他们更有效地培养孩子。该服务通常包括家庭教育课程、咨询、讲座和个别指导等，内容涉及儿童心理发展、沟通技巧、行为管理和情感支持等方面。通过这些服务，家长能够获得专业知识和实践经验，提升家庭教育的质量，从而更好地促进孩子的全面发展。

### 3.3

#### 家庭教育服务体系 family education service system

家庭教育服务体系是一个全面、综合的框架，旨在支持家庭在教育孩子的过程中发挥更大作用。它包括政策支持、丰富的教育资源、专业咨询服务、社区参与和评估反馈等关键组成部分。通过政府的政策引导和财政支持，家庭可获得必要的教育知识和技能培训。同时，专业人士提供个性化的指导，帮助

家长应对具体教育挑战。社区的积极参与则为家长创造了交流与合作的平台。最后，通过定期的评估与反馈，确保服务的有效性 with 持续改进，从而更好地促进儿童的健康成长和全面发展。

## 4 建设家庭教育服务体系的基本原则

### 4.1 政策导向

家庭教育服务体系建设应符合国家政策方向和相关法律法规要求，政策导向明确。

### 4.2 目标明确

应明确服务目标和导向，明确家庭教育服务的宗旨和目标，引领工作方向和努力目标。

### 4.3 全面成体系

应建设全面、完整、成体系的服务体系，涵盖家庭教育的各个方面，服务内容全面丰富，能满足家庭教育的多样化需求，包括但不限于：

- a) 育儿知识传授；
- b) 家庭关系改善；
- c) 亲子沟通技巧培训；
- d) 家庭建设知识；
- e) 儿童身心发展知识与教育。

### 4.4 层次适当

应在家庭教育服务体系建设中，根据不同家庭的实际需求和特点，设定合理的服务层次，以确保每个家庭都能获得针对性的支持和帮助。这种分层不仅有助于更有效地配置资源和服务内容，还能提升服务质量，确保教育指导能够满足各类家庭的具体需求，从而促进整体家庭教育水平的提升。

### 4.5 职责明确

应根据本机构家庭教育服务体系工作需要分设清晰的部门、岗位并明确相应的职责，使各部门之间的职责清晰明确、协作紧密，避免工作重叠和责任模糊。

## 5 建设家庭教育服务体系的一般方法

### 5.1 确定目标

一个企业团体建立家庭教育服务体系最终目标应是促进儿童的全面发展与健康成长，具体目的包括但不限于：

- a) 培养家长的教育能力：让家长掌握科学有效的教育方法，能够更好地满足孩子的学习和心理发展需求；
- b) 建立家庭与学校的良好合作关系：促使家长、学校和社区之间形成紧密联系，共同关注和支持孩子的教育；
- c) 提供多样化的教育资源和支持：整合教育培训、心理辅导和信息咨询等资源，为家庭提供全面的教育服务；
- d) 营造积极的家庭教育氛围：通过宣传和活动，提高家庭对教育的重视，创造一个有利于孩子成长的家庭环境；
- e) 提高儿童的综合素质：确保儿童在德、智、体、美、劳等方面全面发展，培养其独立能力和社会适应能力；

通过实现这些目的，家庭教育服务体系能够有效提升家庭教育的质量，最终推动孩子的健康成长和全面发展。

## 5.2 调查研究

应开展市场调研和需求分析，了解当前本地区家庭教育的主要问题和痛点，掌握家长、老师和孩子的真实需求，对家庭教育服务体系的可行性和可持续发展进行深入研究。

## 5.3 分析整理

应对调查研究得到的数据进行整理和分析，找出家庭教育服务存在的问题、优势和机遇，为制定服务体系提供依据。

## 5.4 编制服务体系工作框架

应制定家庭教育服务体系的具体工作框架，包括但不限于：

- a) 服务项目；
- b) 服务对象；
- c) 服务内容；
- d) 服务方式；
- e) 责任单位；
- f) 服务反馈。

## 5.5 动态维护更新

家庭教育服务体系的动态维护是一个持续改进的过程，主要依靠实践与数据反馈来优化和调整服务内容和方式，包括但不限于：

- a) 数据收集
  - 1) 定期调查：通过问卷调查、访谈等方式收集家长和孩子的意见、需求和反馈。这包括对教育活动、课程内容和教学质量的评价；
  - 2) 观察记录：通过实地观察和记录家庭教育实践中的表现，了解孩子的成长和变化；
- b) 数据分析
  - 1) 统计分析：对收集的数据进行统计分析，识别趋势、问题和需求。例如，分析孩子在学习上的困难，以及家长普遍关注的教育话题；
  - 2) 反馈总结：对家长和孩子的反馈进行总结，找出共性问题和特殊需求，以便进行针对性的改进；
- c) 实践调整
  - 1) 课程活动优化：根据数据反馈，定期调整和优化课程设置和活动安排，确保其符合家长和孩子的实际需求；
  - 2) 服务内容更新：更新家庭教育服务的内容，增加新的主题和方法，确保教育理念与时俱进；
- d) 培训与支持
  - 1) 专业培训：为教育工作者和家庭教育指导师提供培训，使其掌握最新的教育理念和方法，以更好地服务家庭；
  - 2) 家长指导：为家长提供相应的支持和资源，帮助他们理解和应用新的教育方法和策略；
- e) 反馈循环
  - 1) 持续反馈机制：建立有效的反馈机制，鼓励家长和孩子在服务过程中提供实时反馈，以便及时调整和改进服务；
  - 2) 定期评估：定期对服务体系进行全面评估，结合实践经验和数据结果，形成系统的改进方案；
- g) 个性化服务：
  - 1) 需求调整：实现个性化服务，根据不同家庭的需求，提供量身定制的教育支持和资源；
  - 2) 跟踪服务效果：对实施的服务进行跟踪评估，确保其有效性，并及时进行调整；

通过以上步骤，家庭教育服务体系能够保持动态维护，不断适应变化的家庭和社会需求，从而提升服务质量和效果，促进孩子的全面发展。

## 6 家庭教育服务体系建设的内容要求

## 6.1 服务体系建设内容

### 6.1.1 基本要素

#### 6.1.1.1 服务体系规章制度

应建立家庭教育服务的规章制度，包括但不限于：

- a) 服务的目标和范围；
- b) 服务流程和标准；
- c) 服务质量评估标准；
- d) 信息保密规定；
- e) 投诉处理机制；
- f) 服务监督与考核机制。

#### 6.1.1.2 咨询指导服务

应提供家庭咨询指导和个性化咨询服务，包括但不限于：

- a) 咨询建档；
- b) 家庭关系咨询；
- c) 子女教育问题咨询；
- d) 父母教育咨询；
- e) 家庭教育规划咨询；
- f) 机构咨询；
- g) 团体咨询；
- h) 疑难案例咨询与转介；
- i) 家庭教育基础知识咨询，相关内容见附录A。
  - 1) 家庭教育发展知识；
  - 2) 家庭教育学知识；
  - 3) 家庭建设知识；
  - 4) 家庭学校社会协同育人知识；
  - 5) 儿童身心发展知识与教育知识；
  - 6) 相关家庭教育法规与政策。

#### 6.1.1.3 培训与活动服务

应有相关专业方向家庭教育培训课程服务和活动服务，培训与活动组织包括但不限于：

- a) 政策法规宣传；
- b) 培训与活动展开；
- c) 教育培训；
- d) 活动组织；
- e) 培训指导和评估。

#### 6.1.1.4 家庭建设指导服务

应提供家庭关系指导，引导家庭成员建立良好的亲子关系、夫妻关系等，家庭建设指导包括但不限于：

- a) 家庭文化与环境建设指导；
- b) 家校社共育建设指导；
- c) 家庭建设评估；
- d) 家庭支持系统构建。

#### 6.1.1.5 管理与研究服务

应对家庭教育服务进行管理，不断优化服务流程和机制，开展家庭教育相关的研究，提升服务质量和水平，管理与研究包括但不限于：

- a) 督导与评估服务；
- b) 公共服务产品研发服务；
- c) 家庭教育研究服务。

#### 6.1.1.6 家庭教育评估服务

应对家庭教育进行评估，了解家庭教育的实际效果和问题，为家庭教育服务提供依据，评估服务包括但不限于：

- a) 家庭教育结构评估；
- b) 从业人员评估；
- c) 家庭成员个体评估；
- d) 家庭教育需求评估；
- e) 家庭教育资源评估；
- f) 教育环境评估。

#### 6.1.2 体系框架

##### 6.1.2.1 服务体系建设框架图

家庭教育服务体系建设总体框架示例见图1。

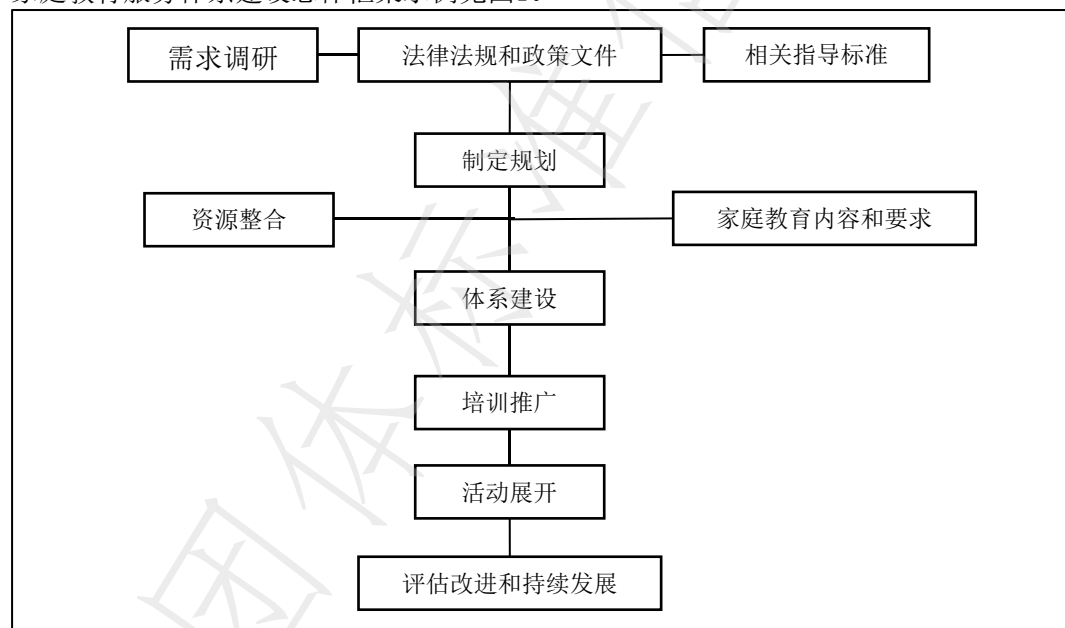


图1 家庭教育服务体系建设总框架示例图

##### 6.1.2.2 服务明细表

家庭教育服务明细表表头（部分）一般格式如表1所示。

表1 服务明细表

序号	服务项目	服务对象	服务内容	服务方式	责任单位	服务时间	服务反馈
1							
2							
...							

#### 6.2 体系建设要求

##### 6.2.1 建设人员

家庭教育服务体系建设人员包括管理人员、运营人员和专业人员，其中专业人员应具备相关的专业知识和技能，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

注1：相关的专业知识和技能是指教育心理学、应用心理学、教育学、学前教育、特殊教育、社会学、社会工作、女性学、家政学、伦理学、基础医学、食品卫生与营养学、妇幼保健医学、护理学、人力资源管理、家庭关系与沟通交流、儿童心理健康等专业知识。

注2：相关职业是指婚姻家庭咨询师、心理咨询师、心理治疗师、中学教育教师、小学教育教师、特殊教育教师、社会工作者、职业指导员、保育师、健康管理师、健康教育医师、妇幼保健医师、社区事务员等职业。

## 6.2.2 建设时长

家庭教育服务体系的建設应是一个持续的过程，应长期投入与持续跟进。

## 6.2.3 建设参与

应积极争取同专业方向家庭教育从业人员、学校、社区、家庭成员、相关部门共同参与。

## 7 家庭教育服务体系建设流程

### 7.1 需求调研

在家庭教育服务体系建设过程中应完成需求调研的主要工作包括但不限于：

- a) 制定问卷调查，调查、分析家长对家庭教育的态度、需求、挑战和期望等基本情况；
- b) 界定家长对家庭教育的具体需求；
- c) 分析未成年人家庭教育情况；
- d) 分析自身家庭教育体系建设情况；
- e) 建立意见反馈渠道。

### 7.2 制定服务规划

在制定服务规范过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 制定详细的行动计划；
- b) 确定服务内容，详细内容见上文第6章；
- c) 确定服务方式；
- d) 确定服务流程；
- e) 确定服务质量。

注：服务方式、流程和质量相关内容见附录B。

### 7.3 资源整合

应利用各方资源支持家庭教育服务体系建设，资源整合过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 建立家庭教育服务合作网络，与学校、公共服务机构、社区组织等机构共同协作推进家庭教育服务；
- b) 建立志愿者系统，提供义务支持和辅导；
- c) 建立家庭教育资源库，整合各类家庭教育服务项目和资源，保证提供全方面家庭教育服务；
- d) 自身建立家庭教育培训部门或与教育机构和合作开展培训课程，确保家庭教育服务人员充足；
- e) 制定资源整合计划，统筹安排各类资源的整合和利用。

### 7.4 服务体系培训推广

服务体系培训推广过程中完成的主要工作包括但不限于：

- a) 建立家庭教育服务体系培训系统，提升从业人员专业素养和工作能力；
- b) 开展家庭教育服务体系建设培训课程；
- c) 组织服务体系建設活动，组织、机构、从业人员之间互相交流学习；
- d) 建立网络学习平台，提供在线课程，帮助学习和提升技能；
- e) 组织建立合作推广活动，与学校、社区机构、企业共同推广和实施家庭教育服务。

### 7.5 活动展开

活动开展是家庭教育服务体系建设的具体实施阶段，具体工作包括但不限于：

- a) 制定家庭教育政策，明确家庭教育的政策方向和目标，建立相关政策法规和制度体系，为家庭教育的规范化和标准化提供支持；
- b) 建立家庭教育指导体系，设立家庭教育指导中心或机构，提供家长培训、育儿指导等服务，为家长提供专业的支持和指导；
- c) 推广优质家庭教育资源，筛选和推广优质的家庭教育资源，包括育儿书籍、教育游戏、亲子活动等，帮助家长提升育儿技能和家庭教育理念；
- d) 建设家庭教育服务网络，建立家庭教育服务网络，覆盖学校、社区、机构等多个领域，为家长提供全方位、多样化的家庭教育支持服务；
- e) 开展家长学习活动，组织家长培训班、座谈会、讲座等活动，提升家长的育儿技能和教育水平，促进家庭教育的有效实施；
- f) 建立家庭教育评估机制，建立家庭教育质量评估机制，定期对家庭教育工作进行评估和监测，及时调整和改进工作方向；
- g) 促进家校社合作，加强家校社合作，建立家长学校社区三位一体的合作机制，共同关注和支持学生的全面发展。

## 7.6 评估改进和持续发展

在家庭教育服务体系建设的评估改进和持续发展中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 现状评估，应对当前服务体系建设的各个方面进行全面评估，包括目标设定、组织架构、流程设计、资源配置等，确定存在的问题和改进空间；
- b) 制定改进计划，根据评估结果制定针对性的改进计划，明确改进的重点和优先级，设定具体的目标和时间表；
- c) 持续监测和评估，建立检测机制，定期对改进措施的实施情况和效果进行评估，及时发现问题并采取相应的调整措施；
- d) 优化体系，应对现有体系进行优化和调整，提高工作效率和质量，确保体系顺畅和透明；
- e) 人才培训和发展，应对体系建设相关岗位的人员开展培训和培养，提升其专业能力和素质，为体系持续发展提供人才支持；
- f) 技术发展和信息化建设，引入先进技术和信息化手段，提升体系建设的智能化水平，改善工作效率和便捷性；
- g) 建立反馈机制，搭建反馈渠道，收集利益相关方的意见和建议，及时了解需求和问题，做出针对性改进；
- h) 风险管理，应建立完善的风险管理机制，识别体系建设可能面临的风险，采取措施防范和化解风险，确保体系持续稳定发展。

附录 A  
(资料性)  
家庭教育基础知识

A.1 家庭教育基础知识

A.1.1 家庭教育发展知识：

- a) 家庭教育起源与变迁；
- b) 家庭类型与特征；
- c) 家庭的功能；
- d) 家庭发展阶段与任务；
- e) 家庭文化与家庭建设。

A.1.2 家庭教育学知识：

- a) 家庭教育基本内涵；
- b) 中外家庭教育史；
- c) 家庭教育的理念与原则；
- d) 家庭教育的内容与方法；
- e) 家庭教育知识：
  - 1) 家庭教育的基本内涵；
  - 2) 家庭教育的原则与功能。

A.1.3 家庭建设知识：

- a) 家庭分类；
- b) 家庭关系维护；
- c) 家庭文化建设。

A.1.4 家庭学校社会协同育人知识。

A.1.5 儿童身心发展知识与教育知识：

- a) 儿童发展心理学基本理论；
- b) 儿童身心发展的阶段性特征与基本规律；
- c) 儿童心理发展障碍诊断与干预技能；
- d) 优生优育；
- e) 儿童营养、健康与常见疾病预防；
- f) 特殊儿童身心发展与教育。

A.1.6 家庭教育成人问题知识：

- a) 教育理念与方法；
- b) 儿童心理发展阶段；
- c) 有效沟通技巧；
- d) 行为管理技巧；
- e) 亲子关系建设；
- f) 压力管理与自我调节；
- g) 情感教育与支持；
- h) 教育中的文化与价值观传承。

A.1.7 常见心理问题：

- a) 焦虑症；
- b) 抑郁症；
- c) 注意力缺陷多动症；
- d) 行为问题；
- e) 学习障碍

- f) 创伤后应激障碍；
- g) 自尊问题。

A. 1. 8 家庭教育相关传统知识：

- a) 孝道与尊老；
- b) 教子有方；
- c) 德育优先；
- d) 勤俭持家；
- e) 家庭团结。

A. 1. 9 相关家庭教育法规与政策。

全国团体标准信息平台

## 附 录 B (资料性) 家庭教育服务方式、流程和质量

### B.1 家庭教育服务方式

家庭教育的服务方式多种多样，以下是几种常见的服务方式：

- a) 家庭咨询：提供专业的心理咨询和建议，帮助家长解决养育过程中遇到的问题，例如行为管理、情感支持等；
- b) 亲子沟通工作坊：组织亲子互动活动和沟通技巧培训，帮助家庭成员建立良好的沟通机制，增进亲子关系；
- c) 教育培训：开展关于儿童心理发展、教育理念、养育技巧等方面的课程，帮助家长提高教育能力和认知；
- d) 家庭活动组织：组织丰富多彩的家庭活动，如户外拓展、亲子旅行等，旨在增强家庭成员之间的互动与凝聚力；
- e) 社区支持小组：建立家长支持小组，鼓励家长之间分享养育经验和问题，共同探讨解决方案，形成互助网络；
- f) 在线教育平台：通过线上课程和资源分享，让家长随时随地获得教育信息和指导，提高家庭教育的灵活性和便利性；
- g) 家庭日托和课后辅导：提供日托和课后辅导服务，帮助孩子在课外时间得到适当的看护和学习支持；
- h) 家庭评估与指导：对家庭的教育环境和氛围进行评估，提出改进建议，帮助家长创建更有利于孩子发展的家庭环境；
- i) 这些服务方式可以根据不同家庭的需求进行调整和组合，以促进家庭教育的良好发展。

### B.2 家庭教育服务流程

#### B.2.1 需求评估

在家庭教育需求评估过程中应完成的主要工作，包括但不限于：

- a) 调查、分析未成年人家庭地理环境、经济状况、人口机构、文化特色、资源优势等基本情况；
- b) 描述和界定家庭教育问题，对家庭教育服务的介入层面和类型进行分析；
- c) 分析未成年人家庭服务资源状况；
- d) 与未成年人父母或其他监护人建立专业信任关系，通过查阅档案、观察、会谈、问卷调查等方式收集服务对象的相关资料。

#### B.2.2 问题预估

在问题预估过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 界定服务对象的问题，明确要干预的问题内容、发生地点、发生时间、受影响人群，分析问题产生的关键原因，优先评估服务对象可能面临的风险，如健康、受虐、抑郁、自杀等，判断是否需要紧急干预；
- b) 根据实际情况，协调跨专业、综合性的需求评估工作，包括服务使用的分析、现有统计数据的数据分析、专家咨询、标准化量表的测量等。

#### B.2.3 接触预估

在家庭教育接触预估过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 建立与服务对象的专业关系；
- b) 进行服务对象生理、心理、社会发展状况的评估；
- c) 考察服务对象的成长经历和生活历程；
- d) 分析服务对象的家庭、学校、工作场所及社区情况；
- e) 识别服务对象可能面临的问题和需求；
- f) 调查服务对象及其环境中存在的资源和优势；

- g) 判断是否能够提供符合家庭教育服务业务范围和专业能力的服务,以决定是否提供支持或进行转介。

#### B.2.4 服务设计

在家庭教育服务设计过程中应完成的主要工作包括但不限于:

- a) 确定服务主题;
- b) 明确服务理念和理论基础;
- c) 设定明确的服务目的和目标;
- d) 确定服务对象的目标、行动目标;
- e) 与服务对象达成共识,就问题解决的优先顺序达成共识。

#### B.2.5 介入策略

在家庭教育服务介入策略选择过程中应完成的主要工作包括但不限于:

- a) 签订服务协议;
- b) 配置资源;
- c) 预估服务风险,设计应对方案;
- d) 明确评估指标,选择评估方法。

#### B.2.6 服务实施

在家庭教育服务实施过程中应完成的主要工作,包括但不限于:

- a) 确定分解服务任务,根据服务对象的困境,明确介入内容,包括介入策略、服务方式、行动步骤和进度安排等;
- b) 确定角色,明确机构和服务对象之间各自的任务和角色;
- c) 资源保障,提供并确保所需的人力、经费、设备设施等服务资源;
- d) 应对困难,制定针对家庭教育服务中可能出现的困难和风险的对策。

#### B.2.7 服务介入

在家庭教育服务介入过程中应完成的主要工作,包括但不限于:

- a) 确立服务对象申请、接受和退出服务的工作程序,以确保服务对象能够及时获取或终止服务;
- b) 根据服务方案,运用科学方法为服务对象提供专业服务;
- c) 发掘并应用服务对象的资源,促使其学会利用现有资源,激励并协助其发挥潜力,以助其实现积极改变,并促进所处环境的改善;
- d) 建立家庭教育服务档案管理制度,确保服务档案真实、完整且符合管理标准;
- e) 设立档案查阅审批制度,保障服务对象的隐私安全;
- f) 按照档案规范要求完善服务档案,其中包括但不限于服务对象的个人信息、家庭情况、健康状况、经济状况、问题及诉求等内容;
- g) 按时完成服务对象的详细资料记录及服务档案的归档、注销和成效评估工作。

#### B.2.8 服务结案

在家庭教育体系服务中,出现以下情况,即可与服务对象结束服务关系,包括但不限于:

- a) 服务成功解决了服务对象的问题,或者服务对象已经具备独立解决问题的能力;
- b) 服务对象不愿继续接受服务,请求终止专业关系;
- c) 由于客观原因和实际困难,无法实现服务目标;
- d) 服务对象个人情况发生变化,导致无法继续提供服务。

#### B.2.9 服务评估

在家庭教育服务评估过程中应完成的主要工作包括但不限于:

- a) 运用科学的研究方法和技术,系统评估家庭教育服务的有效性;
- b) 收集、分析与服务相关的资料,包括客观资料和服务对象的主观感受与评价,邀请利益相关方参与评估会议,以确保评估结论的客观公正;
- c) 记录并归档评估结论,结合评估结果持续改进服务质量;
- d) 进行自我评估并接受第三方评估。

### B.3 家庭教育服务质量

#### B.3.1 建立质量管理体系

家庭教育服务质量方针和目标，家庭教育服务质量手册。

家庭教育服务质量所需的文件，包括制度和记录等。

家庭教育工作人员明晰的职责、权限及其相互关系。

#### B.3.2 服务质量过程管理

家庭教育服务的提供过程应严格遵循家庭教育服务手册和相关流程。

对识别、分析对家庭教育服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制。

应真实、全面、及时、准确记录家庭教育服务情况。

#### B.3.3 服务质量结果评估

服务参与率 $\geq 90\%$ 。

需求评估完成率=100%。

家庭教育服务目标完成率 $\geq 90\%$ 。

服务过程记录书写合格率 $\geq 90\%$ 。

服务对象满意率 $\geq 90\%$ 。

重大服务投诉发生率为0。

#### B.3.4 服务机构评价

家庭教育服务机构应建立服务自我评价制度、质量管理流程和质量评定标准。

对服务管理质量进行监督和考核。

定期对服务人员服务意识、服务态度和服务质量进行考核、评估并记录存档。

具有质量评价措施，能够根据目标、进度和预期效果进行质量监控。

要求制定年度、季度、月份和周服务计划、建立过程质量管理确保服务质量。

#### B.3.5 等级评估

家庭教育服务机构应参加和符合相关部门等级评估的要求。

接受相关部门对机构服务管理质量进行监督与考核。

家庭教育服务机构等级评估可作为优先参加相关部门购买家庭教育服务的依据。

家庭教育服务机构等级评估的考核指标的规定。

#### B.3.6 监督与改进

##### B.3.6.1 监督机制包括但不限于：

- a) 建立家庭教育服务机构公共监督机制，设立对外公开监督电话和专人监督岗位，负责处理日常公共监督事宜；
- b) 建立重大事项报告制度，对本机构可能引发社会风险的主要活动事项，事先向主管部门履行报告手续，接受监督；
- c) 建立公共关系舆情管理制度，自觉向利益相关方报告工作进展和专项资金使用情况，接受和回应利益相关方及社会的咨询、质疑，并及时回应或辩护，维护机构的公众形象。

##### B.3.6.2 工作改进包括但不限于：

- a) 及时处理利益相关方和公众的意见和投诉，并在规定的工作日内反馈处理意见；
- b) 结合利益相关方或公众提出的意见和建议，改进并完善机构管理和服务，增强机构公信力。

##### B.3.6.3 跟进服务包括但不限于：

- a) 家庭教育服务结束后，根据服务协议要求提供跟进服务，应有跟进服务记录；
- b) 跟进家庭教育服务应巩固服务对象及所处环境已有改变的成效，并持续增强服务对象独立解决问题的能力信心；
- c) 避免或妥善处理服务对象因服务结束产生的负面情绪；
- d) 跟进中应维系和巩固服务过程中链接的社会资源。

### 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国家庭教育促进法》
- [2] 《中华人民共和国未成年人保护法》
- [3] T/CCPS 0004-2023 家庭教育从业人员岗位能力水平评价标准

全国团体标准信息平台