

团 体 标 准

T/TFZX 49—2025
T/SCYSTY 1—2025

“一老一小”友好社区服务管理规范

Specification for service and management for the elderly and children-friendly
communities

2025 - 01 - 19 发布

2025 - 01 - 19 实施

西南财经大学社会发展研究院
四川天府新区质量技术协会 发布
四川省优生托育协会

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则》的相关规定起草。

本文件由四川天府新区兴隆街道办事处、成都天府新区蓉宝宝托育服务有限公司、四川德雅蓉宝艺术培训学校有限公司、蓉易托蓉宝宝智慧社区儿童综合服务中心、蓉宝宝全龄友好综合服务中心提出。

本文件由四川省优生托育协会归口。

本文件起草单位：西南财经大学社会发展研究院、四川省优生托育协会、四川大学华西公共卫生学院/华西第四医院、四川天府新区兴隆街道办事处、成都天府新区蓉宝宝托育服务有限公司、四川德雅蓉宝艺术培训学校有限公司、中国亚洲经济发展协会养老产业促进委员会、四川卓泰康家智能健康科技有限公司、成都市托育服务行业协会、四川省经济和社会发展研究院社会所、四川大学华西第二医院、成都中医药大学对外合作处、成都大学艺术设计学院、四川天府新区兴隆街道保水社区、四川天府新区兴隆街道兴隆湖社区、四川天府新区兴隆街道蓝家店社区、四川天府新区正兴街道秦皇寺社区、四川天府新区煎茶街道煎茶溪社区、四川天府新区万安街道开元社区、四川天府新区万安街道和韵社区、成都双流区西航港街道寺圣社区、四川天府新区华阳街道安公社区、四川大学华西心理卫生中心、首都经济贸易大学人口与发展研究中心、电子科技大学成都研究院、西南交通大学公共管理学院、成都市青羊区妇幼保健院、四川省骨科医院、成都大学法学院、西南医科大学、成都中医药大学、绵阳江油市老年病医院、成都医学院、西南民族大学、电子科技大学、四川天府新区实验中学工会、四川天府新区教科院附中、天府新区第五中学、四川天府新区第一小学、成都蓉宝屋托育服务合伙企业（有限合伙）、乐星球（成都）教育科技有限公司、乐星球（成都）托育服务有限公司、成都木易堂装饰设计工程有限公司、四川万豪企业管理咨询有限公司、四川天府新区质量技术协会。

本文件主要起草人：西南财经大学社会发展研究院副院长教授邓湘树、四川大学华西公共卫生学院/华西第四医院教授赵莉、四川大学华西第二医院副院长肖雪、西南交通大学国际老龄科学研究院/国际康养学院(全国老龄委国家老龄科学研究基地)副院长杨一帆、四川省经济和社会发展研究院社会所所长张攻晓、西南财经大学教授杨帆、四川大学华西第二医院护理部副主任彭文涛、成都天府新区蓉宝宝托育服务有限公司董事长赵鑫、四川德雅蓉宝艺术培训学校有限公司董事长吴强、蓉易托蓉宝宝智慧社区儿童综合服务中心朱媛媛、四川天府新区兴隆街道办事处罗桑仁青、四川天府新区兴隆街道办事处杨波、成都市委组织部侯竹萌、中国亚洲经济发展协会养老产业促进委员会理事贺朝晖、四川省优生托育协会常务会长郎永长、成都市托育服务行业协会会长李楹芝、广元市托育服务协会会长鄢红梅、泸州市托育综合服务中心主任赖雪、成都市应急管理学会秘书长陈娟、新都社区发展基金会副理事长兼秘书长冯维政、中国建筑西勘院工会副主席党政办与党建工作部主任薛杨、四川省优生托育协会秘书长赵纾晗、四川省优生托育协会副秘书长胡梅、成都中医药大学对外合作处处长佟枫、四川大学公共管理学院副教授彭峰、成都大学美术与设计学院教授张蔚、四川大学华西第四医院副主任医师蒋建军、四川大学华西心理卫生中心教授王强、首都经济贸易大学人口与发展研究中心副主任茅倬彦、四川大学华西第四医院康复科主任唐奇、电子科技大学成都研究院院长张力、西南交通大学公共管理学院助理教授国际老龄科学研究院国际合作中心执行主任王双双、西南财经大学副教授卢冲、电子科技大学副教授张冲、成都市青羊区妇幼保健院书记朱元春、四川省骨科医院廖仕川、成都大学法学院副院长藏肖、西南医科大学副教授熊升银、成都中医药大学副教授朱俊、绵阳江油市老年病医院院长马兰、成都医学院副教授辛军国、

西南民族大学副教授廖正涛、电子科技大学石佳、四川天府新区兴隆街道保水社区党委书记居委会主任罗强、四川天府新区正兴街道秦皇寺社区党委书记居委会主任杨琴、四川天府新区华阳街道安公社区党委书记张彪、成都双流区西航港街道寺圣社区党委书记居委会主任伍永红、四川天府新区兴隆街道兴隆湖社区党委书记居委会主任王淑均、成都武侯区玉林北路社区的党支部书记向万军、成都市郫都区战旗村党委书记高德敏、中建西勘院胡昂院士工作室执行主任张力、中建西勘院设计二院总经理赵元欣、中建西勘院绿色岩土（EOD）中心主任杨江波、中建西勘院城乡发展工作室主任彭丹、四川省军区第一幼儿园副园长曾向阳、四川天府新区实验中学工会副主席王智康、四川天府新区教科院附中党组织专职副书记裴刚、天府新区第五中学胡遥、四川天府新区第一小学宋乐乐、四川天府新区第一小学钟世婷、四川天府新区第一小学敬黄燕、四川天府新区第一小学王书婷、四川德雅蓉宝艺术培训学校有限公司谢诗雯、蓉宝宝全龄友好综合服务中心李芸霞、成都蓉宝屋托育服务合伙企业（有限合伙）赵静、乐星球（成都）托育服务有限公司何琳琳、乐星球（成都）教育科技有限公司罗娟、成都木易堂装饰设计工程有限公司杨沛、四川卓泰康家智能健康科技有限公司总经理古小娅、四川大梦家文化创意有限公司童秋红、椿年（北京）科技有限公司董事长杨国、成都锦欣花乡养老服务有限公司院长曹启先、四川福众泰康老年服务有限公司总经理邓永娟、四川昊和护理服务有限公司董事长杨恩平、四川协合健康管理有限公司总经理庞伟、四川万豪企业管理咨询有限公司杨露、四川万豪企业管理咨询有限公司李昕悦、四川万豪企业管理咨询有限公司杜红蝶、四川万豪企业管理咨询有限公司葛巍、四川万豪企业管理咨询有限公司邓小倩。

“一老一小”友好社区服务管理规范

1 范围

本文件规定了“一老一小”友好社区服务管理的服务对象、基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于开展“一老一小”友好社区服务管理的各类机构的服务管理工作。

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，其最新版本适用于本文件。

GB 6675.1 玩具安全 第1部分：基本规范

GB/T 28928 社区休闲服务质量导则

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务对象

4.1 “一老”

4.1.1 服务对象为社区年满60周岁及以上的人群。

4.1.2 部分55—60岁之间提前退休或身体状况不佳的人群，也可根据实际情况纳入社区老年休闲服务对象范畴。

4.2 “一小”

4.2.1 服务对象为社区0—3岁婴幼儿、4—6岁学龄前儿童、7—18岁儿童。

4.2.2 社区和服务机构应对残疾儿童或者留守儿童给予特别关注，提供个性化服务，满足其成长需求。

5 基本要求

5.1 服务机构

5.1.1 应具有固定的服务场地和服务资质。

5.1.2 应按要求在当地相关管理部门登记备案。符合一照多址条件的，在登记部门实行经营场所备案，不再单独报批。

5.1.3 应建立相关管理制度，包括但不限于日常服务管理制度、安全管理制度、人员管理制度等。

- 5.1.4 应在服务场所明显位置公布服务指南，服务项目与收费标准等。
- 5.1.5 应根据老年人和婴幼儿及儿童的身心健康和文化程度等情况，制定适宜的休闲娱乐的服务计划。
- 5.1.6 有条件的社区和服务机构，可组建社区“一老一小”志愿者队伍，将社区作为老人和小孩相互照顾的平台，开展多类型“一老一小”群体互助项目或活动。

5.2 服务人员

5.2.1 “一老”服务人员

5.2.1.1 项目管理人员

- 5.2.1.1.1 服务机构宜配置1—2名项目管理人员。
- 5.2.1.1.2 项目管理人员应具备良好的组织协调能力和社区服务经验。
- 5.2.1.1.3 项目管理人员负责整体规划和统筹场地活动安排，应根据社区老年人的需求和兴趣，制定月度、季度活动计划。
- 5.2.1.1.4 项目管理人员应定期接受服务组织或社区组织的培训和考核。

5.2.1.2 活动指导人员

- 5.2.1.2.1 活动指导人员负责组织开展各类社区休闲服务活动。
- 5.2.1.2.2 每场活动可配备1—2名活动指导人员，活动指导人员宜具有相关艺术、体育专业背景或特长。
- 5.2.1.2.3 活动指导人员应定期接受服务组织或社区组织的培训和考核。

5.2.1.3 志愿者

- 5.2.1.3.1 服务机构通过社区招募等方式组建志愿者队伍，人数不限。
- 5.2.1.3.2 志愿者协助其他工作人员开展工作，负责陪伴老人聊天、协助组织活动等。
- 5.2.1.3.3 志愿者应定期接受服务组织或社区组织的培训和考核。

5.2.2 “一小”服务人员

5.2.2.1 看护人员

- 5.2.2.1.1 负责婴幼儿及儿童在场地内的安全和基本生活照顾，有耐心、爱心和儿童急救知识。在孩子玩耍、学习过程中，时刻留意他们的情况，及时处理小意外。
- 5.2.2.1.2 在室外活动场地，每10—15名儿童宜配备1名看护人员。
- 5.2.2.1.3 在室内活动场地，每8—10名儿童宜配备1名看护人员。

5.2.2.2 托育服务及教育辅导人员

- 5.2.2.2.1 为0—3岁婴幼儿提供以保育为主、教养融合的婴幼儿照护全日托、半日托、计时托等服务。
- 5.2.2.2.2 社区托育机构班级设置及规模应符合表1规定。

表1 托育机构班级设置标准

班级设置	班级人数	照护人员配比
乳儿班（6—12个月）	10人以下	≥1: 3
托小班（12—24个月）	15人以下	≥1: 5
托大班（24—36个月）	20人以下	≥1: 7
混龄班（6—36个月）	18人以下	≥1: 5

5.2.2.2.3 为儿童提供学习辅导和兴趣培养服务，包括但不限于作业辅导、兴趣培养等。

5.2.2.2.4 根据活动内容和参与儿童数量安排教育辅导人员，宜符合以下要求：

- 作业辅导。每20—30名儿童宜配备1名辅导人员；
- 兴趣培养。每种课程宜配备1—2名专业或有特长的辅导人员。

5.2.2.3 活动组织人员

5.2.2.3.1 策划、组织儿童运动会、户外探险等儿童游乐或体育活动。

5.2.2.3.2 按照活动规模和频率配置活动组织人员，大型活动宜配备3—5名，小型活动宜配备1—2名。

5.2.2.3.3 活动组织人员应具有创意和组织能力，了解儿童身心发展特点。

5.3 服务场地及设施设备

5.3.1 老年空间

5.3.1.1 应根据社区老年人口数量合理规划场地面积，室内活动空间人均面积不宜低于2m²。

5.3.1.2 位置应避免与车辆交通空间交叉，且应保证能获得日照，宜选择在向阳、避风处。

5.3.1.3 地面应平整防滑、排水畅通，当有坡度时，坡度不应大于2.5%。

5.3.1.4 应划分功能分区，包括但不限于以下功能区：

- 休闲聊天区。放置舒适的桌椅，用于聚会、交流；
- 健身康复区。配备按摩椅、康复训练器械等设施设备；
- 文化娱乐区。开展舞蹈、书法、绘画、棋牌、艺术展演等活动。

5.3.1.5 应配备无障碍通道、无障碍卫生间等无障碍设施。

5.3.1.6 有条件的社区可将社区共享空间作为老年空间。

5.3.2 儿童空间

5.3.2.1 室内活动空间可根据儿童年龄阶段进行划分：

- 婴幼儿。应有足够的爬行和玩耍空间；
- 学龄前儿童。应有足够的玩耍空间；
- 学龄儿童。应有学习、玩耍、开展兴趣活动的空间。

5.3.2.2 室外场地应符合以下要求：

- 设置游乐设施区。配备滑梯、秋千、跷跷板等设施设备；
- 设置运动场地。具备适合儿童开展身体锻炼的功能；
- 室外场地人均活动空间面积不宜少于2m²。

5.3.2.3 地面应采用柔软、有弹性的材料，防止儿童摔倒受伤。

5.3.2.4 应配备适合不同年龄儿童的玩具，玩具安全应符合GB 6675.1的要求。

5.3.2.5 有条件的社区可将社区共享空间作为儿童空间。

5.4 安全管理

- 5.4.1 应根据老年人、婴幼儿及儿童身心状况和需求开展活动。制定服务方案或计划，并进行安全评估。
- 5.4.2 应建立休闲娱乐服务安全管理制度，强化安全意识，保障老年人、婴幼儿及儿童生命健康安全。
- 5.4.3 应根据活动需要，制定对应突发事件应急预案，并定期组织培训、演练。预案包括但不限于老年人、婴幼儿及儿童意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案等。
- 5.4.4 户外活动必要时配备医护人员陪同出行，配备医疗急救设施设备及药品。
- 5.4.5 服务前应向服务对象、社区家庭告知活动风险。

6 服务内容

6.1 “一老”群体服务

针对社区“一老”群体开展的服务包括但不限于健康服务、文化娱乐服务、银龄课堂服务、生活照料服务、精神慰藉服务等。详细服务内容参见附录A。

6.2 “一小”群体服务

针对社区“一小”群体开展的服务包括但不限于婴幼儿照护、托育服务、教育辅导、生活关怀等。详细服务内容参见附录B。

6.3 “一老一小”群体服务

组建社区“一老一小”志愿者队伍，将社区作为老人和小孩相互照顾的平台，开展“共享奶奶”生命关怀等“一老一小”群体互助项目或活动。

7 服务流程

7.1 制定方案

- 7.1.1 应根据场地大小、资金状况、人数等制定方案。
- 7.1.2 方案内容应包括但不限于：名称、内容、时间、地点、参与人员、所需物资和经费预算等。
- 7.1.3 开展外出、纪念等大型活动，应结合社区老年人、婴幼儿、儿童、社区家庭需求或社区所在地主管部门的要求，合理制定活动方案并进行公示。必要时，应为参加活动的人员购买保险。
- 7.1.4 做好安全隐患排查工作。如对活动场地、设施设备进行检查和调试，准备相关应急预案等。

7.2 评估

7.2.1 “一老一小”安全评估

每次活动开始前应开展“一老一小”安全评估工作，“一老一小”参加活动的安全评估内容包括但不限于：

- 身体状况，包括视力、听力、平衡力、自理能力、疾病情况等；
- 心理状况，包括情绪、精神状态等。

7.2.2 环境和设施设备安全评估

每次活动开始前应开展环境和设施设备安全评估工作，评估内容包括但不限于：

- 地面，重点排查锐物碰撞隐患、跌倒隐患以及地面材料病患，确保地面环境使用安全，如是否存在积水、油污、尖锐物、障碍物、不平整等；
- 顶面，重点排查坠物隐患、顶面材料病患，确保空间高度适宜、顶面空间环境使用安全；
- 通道，重点排查是否存在狭窄、高差过大、阻塞、障碍物等，保障活动开展与疏散的通畅；
- 场所，重点排查是否缺少安全警示标识，消防设施设备是否符合设置标准；
- 用火、用水、用电、用气安全防范措施是否到位；
- 食品/药品，如是否过期、变质、无检验合格证；
- 道具/工具，如是否尖锐、厚重、破损、易燃易爆、有毒。

7.3 方案实施

7.3.1 应按照方案要求开展服务。

7.3.2 应配备安全员，做好服务安全管理。服务开始前，向老年人、婴幼儿或儿童介绍活动内容、开展示范和热身指导。及时处理活动中出现的风险行为。

7.3.3 服务过程中，应注意安全防范。随时观察老年人、婴幼儿或儿童的情况，询问需求，出现异常情况及时处理。

7.3.4 意外情况发生时，应及时启动应急预案，判断现场情况，做好现场处置，并及时上报情况。

7.3.5 服务结束应安排人员及时清点人数，做好秩序维护，指导活动人员安全有序退出场地，保障活动人员和车辆安全返程。

8 服务评价与改进

8.1 服务机构应建立服务评价与改进机制。通过实地走访、发放调查问卷、电话回访等方式，收集社区家庭、老年人、婴幼儿及儿童家长在社区休闲活动的形式、内容、服务质量等方面的意见和建议。

8.2 对服务过程中存在的问题采取有效的改进措施。

附 录 A
(资料性)
社区“一老”群体服务内容表

社区“一老”群体服务内容见表A.1。

表A.1 社区“一老”群体服务内容表

活动名称	活动内容
健康服务	定期开展健康讲座，包括常见疾病预防、养生知识等。
	与社区卫生服务中心合作，为社区老年人提供公益体检服务，如测量血压、血糖、心电图检查等。
	解答老人关于健康方面的疑问。
文化娱乐服务	组织象棋、麻将等棋牌活动。
	举办文艺演出、艺术展演，鼓励老人展示才艺。
银龄课堂服务	设置艺术、智能手机运用、老年养生健身等课程和活动。
生活照料服务	对于行动不便的老人，可提供上门送餐、家政清洁等服务。
	协助老人进行购物，定期组织集体购物或帮助老人在线上购买生活用品。
精神慰藉服务	建立心理咨询室，为有需要的老人提供心理疏导，缓解孤独、焦虑等情绪。
	组织志愿者定期陪伴老人聊天。

附 录 B
(资料性)
社区“一小”群体服务内容表

社区“一小”群体服务内容见表B.1。

表B.1 社区“一小”群体服务内容表

活动名称	活动内容
托育服务 婴幼儿照护	开设全日托与半日托服务： ——提供安全、舒适且卫生的环境，满足婴幼儿日常生活需求，包括睡眠、饮食、个人卫生护理等； ——制定科学合理的作息时间表，保证婴幼儿有充足的休息与活动时间，促进身体正常发育。
	开设临时托与计时托服务： ——为家长突发情况或临时需求提供灵活照护，确保婴幼儿在短期内得到妥善照料； ——维持与常规托育一致的安全与卫生标准，让婴幼儿即使在临时照护期间也能处于健康、安心的环境。
	开展入户指导服务： ——为家长提供专业育儿知识培训，内容涵盖婴幼儿喂养技巧、睡眠引导、常见疾病预防与应对等； ——根据家庭环境特点，指导家长布置适宜婴幼儿成长的家居环境，如安全防护设置、玩具与书籍选择等。
	亲子活动组织： ——开展多样化亲子互动活动，如亲子手工制作、音乐舞蹈活动、户外亲子游戏等，增进亲子间情感交流； ——活动过程中，引导家长学习如何通过互动促进婴幼儿的社交、认知及动作能力发展。
	开设早期发展活动： ——设计针对不同年龄段婴幼儿的启蒙活动，如针对0 - 1岁的感官刺激活动，通过触摸、视听体验促进感知觉发展； ——为1-3岁幼儿提供语言开发、认知拓展、创意艺术等活动，采用游戏化教学方式，激发婴幼儿学习兴趣与探索欲望。
教育辅导	提供课后作业辅导，帮助小学生解决学习中遇到的问题。
	开设兴趣班，包括绘画、手工、音乐、舞蹈等课程，培养儿童的才艺。
	开展科普阅读等小课堂，激发儿童对科学知识及阅读等方面的兴趣。
生活关怀	对于留守儿童或有特殊家庭情况的儿童，提供临时托管服务。
	在假期组织安全教育活动，宣传交通安全、防溺水安全等安全知识，帮助儿童树立安全意识。