

团 体 标 准

T/CDTYFW 1—2024

T/TFZX 51—2024

社区托育机构建设与服务规范

Specification for construction and service of childcare institutions in the community

2024 - 11 - 05 发布

2024 - 11 - 06 实施

成都市托育服务行业协会
四川天府新区质量技术协会
蓉易托蓉宝宝智慧社区儿童综合服务中心

发 布

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、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。

本文件由成都市托育服务行业协会和四川天府新区质量技术协会归口。

本文件起草单位：成都市托育服务行业协会、成都市托育服务行业协会儿童友好与社区托育专委会、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、成都大学师范学院、成都木易堂装饰设计工程有限公司、四川天府新区商会、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：李楹芝、李敏、任妍、张彪、罗桑仁青、杨波、赵鑫、陈竺言、杨沛、寇丽、杨露、李昕悦、罗强、杨琴、伍永红、王淑均、裴忠良、周相君、胡小兰。

社区托育机构建设与服务规范

1 范围

本文件规定了社区托育机构的建设要求、服务内容、收费管理、质量评价。

本文件适用于成都市辖区内的社区嵌入式托育机构（“蓉易托”）开展建设与服务工作。

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。

GB 6675.1 玩具安全 第1部分：基本规范
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 22337 社会生活环境噪声排放标准
GB 27952 普通物体表面消毒剂通用要求
GB 28007 儿童家具通用技术条件
GB 50015 建筑给水排水设计标准
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准
JGJ 39 托儿所、幼儿园建筑设计规范
WS/T 821 托育机构质量评估标准
DB5101/T 12 城市幼儿园后勤管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区托育服务

在社区范围内，利用社区资源为0~3岁婴幼儿家庭提供婴幼儿照护、早期发展、家庭养育指导的服务模式。

3.2

社区托育机构

使用社区综合体、党群服务中心富余空间、社区其余国有或集体属性空间等场地，由事业单位、企业或社会组织举办，提供社区托育服务的机构。

4 建设要求

4.1 服务场地

4.1.1 场地资质

社区托育机构应在有关部门进行登记，并取得卫健部门备案回执。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。若暂时达不到备案条件的，可采取“1(示范性托育机构)+N(社区托育点)”的托育服务模式。

4.1.2 场地类型及运营模式

4.1.2.1 社区托育机构场地可结合城市更新老旧小区改造、完整社区建设、15分钟便民生活圈建设等工作，合理使用拆除腾退用地、闲置低效用地。场地类型包括但不限于以下类型：

- 社区商业体；
- 社区服务综合体；
- 社区党群服务中心；
- 社区物业用房；
- 社区所属架空层；
- 基层综合性文化服务中心；
- 社区所属公园用房。

4.1.2.2 社区托育机构场地运营模式主要包括以下类型：

- 自建自营。由街道、社区投资建成，并自主运营；
- 公建民营。由街道、社区等投资建成，委托民营企业运营，经营一定年限后再移交给街道或社区；
- 公私合营。由街道、社区等与民营企业共同投资建设，由民营企业经营一定年限后再移交给街道或社区；
- 民办公助。由街道、社区等委托民营企业投资建成并运营，经营一定年限后再移交给街道或社区。

4.1.2.3 社区托育机构师资等资源宜主动和社区开展属地互动，在提供婴幼儿照护、早期发展、家庭养育指导等服务的同时，在母婴服务、科学喂养、妇联活动、儿童友好等方面形成联动。

4.1.3 场地选址

4.1.3.1 社区托育机构应有自有场地或租赁期不少于3年的场地。该房屋无产权纠纷，仅能用于社区托育机构经营，不应作为居住房屋。婴幼儿生活区应布置3层及以下，不应布置在地下室或半地下室。只提供科学育儿指导活动的用房可在满足相关消防要求的前提下，适当放宽楼层要求，不应占用消防通道。

4.1.3.2 社区托育机构应选择自然条件良好、交通便利、符合卫生和环保要求的建设用地，不与公共娱乐场所等人流密集、环境喧闹、杂乱或不利于幼儿身心健康成长的建筑物及场所毗邻，远离垃圾及污水处理站等危及婴幼儿安全的各种存在污染源的场所，远离城市交通主干道或高速公路等。

4.1.3.3 社区托育机构室内婴幼儿生活区应有直接天然采光和直接自然通风，并满足冬至日底层满窗日照不少于3小时。

4.1.3.4 出入口应相对独立，保证在紧急情况下人员能够安全疏散。

4.1.3.5 与社区其他公共用房设置的，应设置必要的物理隔离装置。

4.1.3.6 社区托育机构建筑设计及防火、给水排水要求应符合JGJ 39和GB 50016、GB 50015的规定。

4.1.4 区域划分

婴幼儿生活活动线应与成人活动动线分离，社区托育机构场地可划分以下区域：

- 室内婴幼儿生活区，包括活动区、睡眠区、整理区、盥洗室及卫生间等；
- 室外婴幼儿活动区（在保障安全的情况下，可利用社区资源，与社区共用场地）；
- 辅助用房，包括配餐间或厨房、保健隔离区、哺乳区、成人卫生间、储藏区、情绪解压区等（可利用社区资源，与社区共用场地）；
- 公益用房（开展社区儿童友好系列服务的空间），与社区服务场地共用。

4.1.5 机构规模

- 4.1.5.1 社区托育机构使用总面积不应低于 150 m²。
- 4.1.5.2 社区托育机构应因地制宜组建班级。若有条件单独设置班级，可参考表 1 标准。

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	人均面积
乳儿班（6~12个月）	10人以下	≥1: 3	(1) 人均总面积不应低于8m²。 (2) 室外活动场地人均面积宜不小于2m²，室外活动场地总面积宜不少于80m²。
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	

4.2 工作人员

4.2.1 基本要求

- 4.2.1.1 身心健康，具有良好职业道德，爱护和尊重婴幼儿，无任何暴力、虐待、损害婴幼儿身心健康的语言和行为，具有一定的托育专业知识和技能。
- 4.2.1.2 提供相应的资格证明材料，包括身份证明、学历证明、从业资格证书、无犯罪记录等。
- 4.2.1.3 每年进行1次健康检查，并进行心理健康测试或疏导。
- 4.2.1.4 文明、礼貌、穿着得体、尊重家长，积极与婴幼儿和家长交流互动。
- 4.2.1.5 社区托育机构应建立工作人员岗前培训和定期培训制度，通过集中培训、在线学习等方式，不断提高工作人员的专业能力、职业道德和心理健康水平。

4.2.2 人员要求

- 社区托育机构工作人员包括但不限于：机构负责人、保育人员、卫生保健人员及其他工作人员（包括食品从业人员、保安人员、社工等），具体要求如下：
- 所有托育机构工作人员上岗前取得《成都市托幼园所工作人员健康合格证》，并提供公安机关开具的无犯罪记录证明；

- 托育机构负责人应具有大专及以上学历，有从事儿童保育教育、卫生健康等相关管理工作3年以上经历，上岗后及时取得由成都市卫健委颁发的《托育机构负责人培训合格证书》，并宜定期参与成都市托育服务行业协会组织的管理人员相关培训；
- 保育人员应具有中专或高中及以上学历，具有婴幼儿照护经验或相关专业背景，经岗前培训合格后上岗，宜定期参与成都市托育服务行业协会组织的技能提升培训；
- 卫生保健人员应具有高中及以上学历，经妇幼保健机构组织的卫生保健专业知识培训合格，宜定期参与成都市托育服务行业协会组织的行业培训；
- 食品从业人员上岗前应取得《健康证明》，宜定期参与成都市托育服务行业协会组织的行业培训；
- 保安人员应取得公安机关颁发的《保安员证》或人社部颁发的保安员职业资格证，岗位职责符合DB5101/T 12的规定。社区托育机构保安人员可与社区共用；
- 社工应取得人力资源和社会保障部颁发的《社会工作者职业资格》，经岗前培训合格后上岗，宜定期参与成都市托育服务行业协会组织的行业培训。

4.3 设施设备

- 4.3.1 社区托育机构应配置符合婴幼儿月龄特点和卫生要求的设施设备。生活和活动空间应安全，地面、窗户、防护栏、家电等设施设备应符合 JGJ 39 的要求，儿童家具应符合 GB 28007 的要求。
- 4.3.2 社区托育机构应设置必要的隔音装置，噪音限值应符合 GB 22337 要求。
- 4.3.3 社区托育机构应配备适合婴幼儿不同月龄的玩教具，玩具安全应符合 GB 6675.1 的要求。
- 4.3.4 社区托育机构应安装电子门铃及打卡设施，实施全封闭管理，工作人员及监护人打卡入园，营业期间与托育业务无关人员不应入内。
- 4.3.5 社区托育机构应完善视频安防系统，配备覆盖婴幼儿活动区域的监控设施，监控视频文件储存不少于 90 日。
- 4.3.6 有条件的社区托育机构宜将报警终端接入属地公安派出所指挥室。

4.4 安全与应急管理

4.4.1 安全管理

- 4.4.1.1 安全领导组织建设、安全制度建设、安全隐患排查、安全防控体系建设等方面应符合 WS/T 821 要求。
- 4.4.1.2 社区托育机构应制定安全预案，落实安全防范措施，建立健全安全制度和应急预警处理机制，配备必要的安全保卫人员，明确安全工作职责，防范各类安全责任事故发生。
- 4.4.1.3 社区托育机构应建立完善的婴幼儿入离园制度，婴幼儿应由家长或其委托的具有监护能力的成年人接送。

4.4.2 应急管理

- 4.4.2.1 社区托育机构应制订重大自然灾害、传染病、食物中毒、踩踏、火灾、暴力等突发事件的应急预案，定期对工作人员进行安全教育和突发事件应急处理能力培训。
- 4.4.2.2 社区托育机构工作人员应掌握急救的基本技能和防范、避险、逃生、自救的基本方法，在紧急情况下应优先保障婴幼儿的安全。
- 4.4.2.3 社区托育机构应建立和完善园区意外伤害事故风险管理机制，应为在园婴幼儿购买相关责任保险，鼓励婴幼儿家长为其购买意外伤害保险，共同提高风险抵抗能力。

4.5 卫生管理

- 4.5.1 保持室内空气清新、采光良好。室内空气质量要求、环境污染控制要求应符合 GB/T 18883、GB 50325 的规定。

4.5.2 室内外卫生管理应符合以下要求：

- 定期进行室内外清扫消毒和检查，每周开展一次全面检查；
- 定期对室内儿童生活区、户外活动区、玩具、图书、生活用品、餐饮用具、睡眠用具等婴幼儿接触的区域和物品进行预防性消毒；
- 消毒剂使用应符合GB 27952的规定。

4.5.3 应建立与属地疾病预防控制机构的联动机制，建立传染病防控的有效沟通机制。

4.5.4 应制定《卫生保健工作制度》，按照制度做好婴幼儿卫生保健管理工作。《卫生保健工作制度》可参考 WS/T 821。

5 服务内容

5.1 婴幼儿照护服务

5.1.1 日常照料

5.1.1.1 为婴幼儿提供日常生活的全方位照顾，包括哺喂、饮水、进餐、换尿布、如厕、盥洗、睡眠、活动等一日生活照料。

5.1.1.2 根据婴幼儿的生理节律，制定科学合理的作息时间表，培养婴幼儿良好的生活习惯和作息规律。

5.1.2 健康管理

5.1.2.1 为每位入托婴幼儿建立健康档案，并与专业医疗机构合作，定期开展婴幼儿健康监测，及时跟踪和记录婴幼儿的健康状况。

5.1.2.2 在紧急情况下，对婴幼儿进行初步的急救处理，并及时送往附近医院。

5.2 早期发展服务

5.2.1 能力发展

根据《托育机构保育指导大纲》要求，促进婴幼儿在生活与卫生习惯、动作、语言、认知、情感与社会性等方面的发展。

5.2.2 个性化发展

关注每个婴幼儿的个体差异，根据兴趣爱好和发展特点，提供适宜性的促进服务。

5.3 家园协作

5.3.1 养育指导

5.3.1.1 应根据每位婴幼儿的健康成长档案，联合专业医疗机构，评估判断生长状况，为家长提供个性化指导及生活养育、护理保健等方面科学育儿指导。

5.3.1.2 定期开展婴幼儿家庭照护安全知识普及，提高家长科学育儿的知识和技能。

5.3.1.3 开展亲子游戏、亲子阅读、家长开放日等活动，利用好各类媒介，帮助家长了解社区托育机构一日生活流程及核心内容。

5.3.2 家园共建

5.3.2.1 社区托育机构定期为社区家庭提供婴幼儿照护科普和公益服务，提供婴幼儿照护咨询服务。有条件的社区托育机构宜设置家庭科学育儿评估站。

5.3.2.2 社区托育机构应与家庭、社区密切合作，通过网络信息推送、专家讲座、社区服务、入户指导等多种形式充分整合各方资源支持托育工作，向家庭、社区宣传科学育儿理念与方法，提供照护服务和指导服务。

6 收费管理

6.1 基本要求

6.1.1 社区托育机构实行普惠收费。托育费与膳食费分开收取。

6.1.2 社区托育机构收费参照且不高于属地普惠托育收费标准。

6.2 协议签订

6.2.1 社区托育机构应与婴幼儿监护人签订托育服务协议，明确双方责任、权利义务、服务项目、收费标准以及纠纷处理办法等内容。

6.2.2 托育服务协议可参考成都市托育服务行业协会发布的《成都市婴幼儿托育服务合同示范文本》。

7 质量评价

7.1 服务评价

7.1.1 成都市托育服务行业协会

7.1.1.1 应建立社区托育机构的质量评价体系，根据质量评价体系开展社区托育机构建设与服务规范指导工作。

7.1.1.2 应定期组织社区托育机构参观学习、经验交流、技能比赛等活动，营造良好的宣传、互动氛围。

7.1.1.3 号召社区托育机构参与成都市托育服务行业协会开展的促进社区托育优质发展相关工作。

7.1.2 社区托育机构

7.1.2.1 应主动接受行业主管部门的管理和监督。

7.1.2.2 宜自主设立服务评价机制，通过自我评价、家长满意度评价、第三方评价对托育服务的质量进行评估。

7.1.2.3 宜参与成都市托育服务行业协会开展的促进社区托育优质发展相关工作，共同促进行业自律。

7.1.3 街道或社区

7.1.3.1 可通过机构自我评价、居民满意度调查对管辖的社区托育机构定期开展质量评估工作。

7.1.3.2 可委托成都市托育服务行业协会开展托育机构服务质量评价工作。

7.2 服务改进

7.2.1 社区托育机构应根据评价结果进行汇总分析，对不合格项制定改进方案，明确改进措施、落实时间和责任人。

7.2.2 社区托育机构工作人员可通过参加成都市托育服务行业协会组织的行业培训，提升服务技能，保障服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案》发改社会〔2024〕260号
 - [2] 《托育机构保育指导大纲》国卫人口发〔2021〕2号
 - [3] 《成都市城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》成发改社会〔2024〕219号
 - [4] 《成都市普惠性托育机构认定管理办法》成发改社会规〔2024〕282号
 - [5] 《关于试点建设“蓉易托”社区智慧托育中心的实施意见》成社治发〔2022〕8号
 - [6] T/ZSX 3-2020 儿童友好社区建设规范
-