

团 体 标 准

T/SCIAQJ XXX—2022

四川省家庭教育服务 从业人员能力评价要求

Competency assessment requirements for family educational service practitioners in
Sichuan Province

（征求意见稿）

2022 – XX – XX 发布

2022 – XX – XX 实施

四川省清洁服务行业协会 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 评价要求 1

 4.1 基本要求 1

 4.2 评价人员 1

 4.3 评价机构 2

5 评价对象 2

 5.1 基本条件 2

 5.2 职业素养 2

 5.3 服务礼仪 2

6 评价能力等级 3

 6.1 能力要素 3

 6.2 能力等级划分 3

7 评价程序 3

 7.1 申报 3

 7.2 受理 3

 7.3 评价实施 3

 7.4 等级确定 4

 7.5 结果发布 4

 7.6 复评 4

 7.7 跟踪与改进 4

附 录 A （规范性） 四川省家庭教育服务从业人员能力评价指标..... 5

参 考 文 献 6

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。

本文件由四川居佳福企业管理集团有限公司提出。

本文件由四川省清洁服务行业协会归口。

本文件起草单位：XXX。

本文件主要起草人：XXX。

四川省家庭教育服务从业人员能力评价要求

1 范围

本文件规定了四川省家庭教育服务从业人员能力评价要求的术语和定义、评价要求、评价对象、评价能力等级、评价程序。

本文件适用于四川省家庭教育服务从业人员能力评价。

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

家庭教育服务 family education service

以个人、家庭、社区、组织为服务对象，提供家庭教育、素质教育、家庭规划教育的统称。

3.2

家庭教育服务机构 family education service organization

依法成立的从事家庭教育服务经营或中介活动的组织（以下简称“服务机构”）。

3.3

家庭教育服务消费者 family education service to consumers

接收家庭教育服务的对象，通常指家长及学生（以下简称“消费者”）。

3.4

服务从业人员 service workers

根据服务合同要求，为消费者在家庭中提供服务的专指或兼职人员。

4 评价要求

4.1 基本要求

评价时，对各项指标采用评分制，应满足以下要求：

- a) 评价内容应与标准一致，按照评价指标和对应分值进行评价；
- b) 评价过程应规范，可与其他专业技术评价相结合；
- c) 评价结果应公开、公正、公平。

4.2 评价人员

4.2.1 应熟悉本文件要求、相关评价准则和程序。

4.2.2 应能按照评价准则和本文件，客观公正的履行评价职责并对做出的评价结论负责。

4.2.3 应具有一定的信用管理知识和评价工作经验。

4.2.4 应定期接受家庭教育政策法规、专业知识和评价纪律等相关培训。

4.3 评价机构

4.3.1 评价机构应由经登记注册从事家庭服务行业的市级社会组织承担。

4.3.2 评价机构应能为组织开展评价工作提供人员、物品、设施设备、工作经费和技术保障。

4.3.3 评价工作由评价机构召集的评价组具体负责实施，评价组应符合以下要求：

- a) 评价组成员应从相关单位建立的专家库中抽取，宜2人以上（单数）组成；
- b) 评价组成员应与被评价服务机构无直接利益关系；
- c) 评价组成员应民主推选一位担任评价组组长，负责评价组的组织工作；
- d) 评价组组长应由较高专业水平和工作经验的人员担任，宜具有高级及以上专业技术职称；
- e) 评价结果由评价组成员集体签署，如有争议，按少数服从多数原则确定；
- f) 评价组完成评价工作后即解散。

5 评价对象

5.1 基本条件

5.1.1 年龄在20周岁以上，具有大专以上文化程度或1年以上的教育管理工作经历。

5.1.2 了解社会学、心理学、法学、管理学、教育学等相关知识，了解国家和行业主管部门有关家庭教育服务的法律、法规。

5.1.3 掌握与消费者和服务对象的沟通技巧。

5.1.4 身体健康，品行良好，无各类传染性疾病。

5.1.5 掌握家庭教育相关的服务技能。

5.1.6 具有一定的教学组织、协调、应变等能力和亲和力，遵守服务机构的规章制度，服从工作安排。

5.1.7 爱岗敬业，具有团队协作精神。

5.2 职业素养

5.2.1 遵纪守法，诚实守信。

5.2.2 文明礼貌，微笑服务，对消费者和蔼可亲，热情友好。

5.2.3 尊重消费者习俗，不干预消费者家庭的日常生活。

5.2.4 自重自爱，爱护消费者财物。

5.3 服务礼仪

5.3.1 仪容仪表

服务从业人员的仪容仪表应符合以下要求：

- a) 端庄、大方；
- b) 着装规范、整洁；
- c) 统一佩戴工号牌；
- d) 表情自然、亲切，微笑服务。

5.3.2 言行举止

服务从业人员的言行举止应符合以下要求：

- a) 使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确；

- b) 主动服务，符合相应服务礼仪规范。

6 评价能力等级

6.1 能力要素

应包含以下能力要素：

- a) 案例时长评价内容：
 - 1) 在家庭教育服务中应包括案例咨询时长和案例督导时长；
 - 2) 在素质教育、家庭规划教育中以课时时长进行体现。
- b) 案例个数评价内容针对具体服务数量；
- c) 从业经历评价内容针对工作年限、工作履历和工作传承等方面进行相应的要求如下：
 - 1) 工作年限：从事相应服务的工作年限；
 - 2) 工作履历：从事服务的工作年限内，在实际任务或服务中所担负的责任范围、难易度与规模；
 - 3) 工作传承：从事本领域服务中服务年限内，使工作体系化、制度化。
- d) 个人成长评价内容针对服务能力和知识。

6.2 能力等级划分

6.2.1 采用级别表示服务从业人员能力评价的等级，级别越高表示家庭教育服务机构的等级越高。

6.2.2 等级分为3个级别，应包含初级、中级、高级。原则上应分别不低于40分、60分、80分，分值见表1。

表1 家庭教育服务从业人员能力分数等级

序号	1	2	3
等级	初级	中级	高级
分数	40~60	61~80	81~100

7 评价程序

7.1 申报

申请人可进行网上申报或到现场进行申报，申报时应填写居教育服务从业人员的基本资料，包括姓名、年龄、性别、联系方式等。

7.2 受理

评价机构应在接收评价申请后5个工作日内依据本文件7.1的要求完成初步审核，初步审核通过应与申请人签字确认；初步审核未通过，评价机构应及时告知相关情况。

7.3 评价实施

7.3.1 评价采用自我评价和评价机构现场考试评价相结合的办法，对提交复审的抽样进行评价机构现场评价，评价机构现场评价抽样率不低于50%。

7.3.2 评价组现场评价工作程序如下：

- a) 推选组长；

- b) 听取被申请人情况介绍;
- c) 核查证明资料、现场面试、考试等检查方式进行评价评分;
- d) 反馈评价情况;
- e) 撰写、签署评价报告。

7.4 等级确定

7.4.1 评价机构根据评价组出具的评价报告和能力等级建议,对于未被抽样复审的机构根据其自我评价报告,确定被评价机构能力等级,并通过门户网站或其他方式对外公示,公示期不少于7日。

7.4.2 对经公示无异议后,评价机构应及时确定能力等级,并告知被评价的申请人。

7.5 结果发布

评价机构根据国家法律法规及相关要求,以及委托协议的约定,面向社会发布等级评定结果及相关内容,颁发能力等级证书。能力等级证书至少应包含被评价的申请人名称、能力等级、证书编号、颁证日期、有效期、评价机构等信息。

7.6 复评

7.6.1 被评价的申请人如对能力等级持有异议的,可于收到通知后5个工作日内提出复评申请。

7.6.2 评价机构根据申请复评的材料决定是否重新组织复评,并及时告知。

7.6.3 复评程序参照本文件7.3、7.4的要求执行。

7.6.4 评价机构应及时将复评结果告知复评申请人,并告知不再对复评结果进行复评。

7.7 跟踪与改进

7.7.1 等级证书(标志)实行统一管理,有效期为三年(自颁发证书之日起计算)。

7.7.2 评价机构应动态监管被评价对象能力等级,定期或不定期抽取一定比例进行复审,对发生不符合本文件要求的申请人,应及时调整其能力等级。

附 录 A

(规范性)

四川省家庭教育服务从业人员能力评价指标

四川省家庭教育服务从业人员能力评价指标见表A.1。

表A.1 四川省家庭教育服务从业人员能力评价指标

能力要素		等级要求	总分
案例时长 (30分)	咨询时长（家庭教育）（15分）	150 h～500 h	5分以内
		500 h～1 000 h	6分～10分
		>1 000 h	11分～15分
	督导时长（家庭教育）（15分）	≤50 h	5分以内
		50 h～500 h	6分～10分
		>500 h	11分～15分
	课时时长（素质教育、家庭规划教育）（30分）	≤50 h	10分以内
		50 h～500 h	11分～20分
		>500 h	20分～30分
案例个数（25分）		能运用专项服务的技能，完成案例的个数10个以下	15分以内
		能运用专项服务的技能，独立完成案例的个数，并具有指导他人工作的能力，完成案例的个数10～30	16分～20分
		能运用专项服务技能，独立完成案例的个数，能够在专业领域内提供有效的专业技能指导，完成案例的个数30个以上	21分～25分
从业经历（25分）		1年以下的工作经验，在指导和协作下，可在多种居家场景下应用	15分以内
		1年～3年的工作经验，具有有效的深入带领他人运作的经验，可自我进行完成	16分～20分
		3年以上的工作经验，具有全面的、宽泛的领导他人成功运作的经验，有咨询改进或创新的经验	21分～25分
个人成长（20分）		了解该服务能力概念性和实践性的知识和信息	通过相关的笔试内容、面试等进行，总分值的例值×占比分值，最高20分
		理解和掌握该服务能力概念性和实践性的知识和信息	
		精通该服务能力概念性和实践性的知识和信息	

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624 服务标准化工作指南
 - [2] 中华人民共和国民办教育促进法 中华人民共和国主席令第八十号 2003年
-