

团 体 标 准

T/SCIAQJ XXX—2022

四川省家庭教育服务机构认证规范

Family education service organization certification standard 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 认证原则 1

 4.1 一致性 1

 4.2 公正性 1

 4.3 公开性 1

 4.4 保密性 2

5 基本要求 2

 5.1 资质条件 2

 5.2 服务资源 2

 5.3 服务人员 3

6 认证指标 3

 6.1 服务管理 3

 6.2 项目运作 3

 6.3 经营绩效 3

 6.4 外部评价 3

7 认证等级及划分 3

8 认证程序 4

 8.1 流程 4

 8.2 复核 4

附 录 A （规范性） 四川省家庭教育服务机构评价指标..... 5

参 考 文 献 7

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机构认证规范

1 范围

本文件规定了四川省家庭教育服务机构认证规范的术语和定义、认证原则、基本要求、认证指标、认证等级及划分、认证程序。

本文件适用于四川省家庭教育服务机构的认证。

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。

T/SCIAQJ XXX—XXXX 四川省家庭教育服务从业人员能力评价要求

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 认证原则

4.1 一致性

认证数据、资料、方法等应前后一致。

4.2 公正性

依据认证规则与标准独立认证，不受认证对象及外在因素的影响。

4.3 公开性

认证程序、认证结果向社会公示或公开，接受社会监督。

4.4 保密性

保证认证过程中所知悉的服务机构或个人的信息、资料、隐私、商业秘密以及根据需要应保密的认证过程、认证专家、认证结论等信息与情况。

5 基本要求

5.1 资质条件

凡在申报范围内符合申办条件家庭教育服务机构认证的主体，均可自愿提出申报，主体必须具备以下基本要求：

- 依法在四川省注册登记，具有机构的法人资格，成立时间且连续运营满半年以上，不包括机关和事业单位；
- 近一年来未发生严重违法违反国家法律法规、政策规定行为，未发生重大安全、消防、环保、质量等责任事故；
- 具有一定的实施、保障家庭教育服务的软硬件条件；
- 近一年来未发生知识产权严重侵权行为、重大经营服务质量投诉情况、内部管理运行重大问题等责任事实，未被列入失信黑名单；
- 合法经营，并取得相应许可；
- 服务从业人员应取得相应专业资格证书、执业证书或技能培训合格证；
- 具有一定的组织、落实家庭教育服务的领导和团队力量；
- 应具备一定的服务案例数量。

5.2 服务资源

5.2.1 服务场所

应满足家庭教育服务的需求。

5.2.2 服务设施

5.2.2.1 服务设施的设置应满足不同服务场所功能和服务需求。

5.2.2.2 应定期维护、及时更新，数量充足、功能完善，满足正常服务交付的需求。

5.2.2.3 应符合卫生、无毒等相关标准的要求，专用设施应能满足特定服务需求，规格、性状、安全性等符合相关标准要求（若有）。

5.2.3 教具资料

5.2.3.1 应根据家庭教育服务内容、目标与特点，配备满足服务需求的学习资料，可建立学习资料库并适时更新。

5.2.3.2 教具资料的引进、更新、研发，应经过科学性、先进性、适用性论证。

5.2.3.3 所用资料应通俗易懂，科普性强，能够传递科学的教育知识和理念，能够有效指导学员参与学习活动。

5.2.3.4 若使用非国内正式出版物，除满足 5.2.3.2 要求之外，服务机构还应对学习资料的合法性、思想性、内容性、技术性等方面进行审查，确保符合国家有关法律，法规和政策，不侵犯他人的知识产权。

5.3 服务人员

5.3.1 服务从业人员

应符合T/SCIAQJ XXX—XXXX的要求。

5.3.2 管理人员

- 5.3.2.1 具有大专以上学历或2年以上的教育管理工作经历。
- 5.3.2.2 了解国家和行业主管部门有关家庭教育服务的法律、法规。
- 5.3.2.3 掌握现代经营管理的策略和手段。
- 5.3.2.4 掌握与经营项目有关的企业管理专业知识和专业技术。
- 5.3.2.5 具备贯彻执行相关法律、法规及组织内部规章制度的能力。

5.3.3 服务接待人员

- 5.3.3.1 年龄在18周岁以上，中专以上文化程度。
- 5.3.3.2 会讲普通话和本地方言，语言表达准确。
- 5.3.3.3 熟悉家庭教育服务的规章制度、服务程序。

6 认证指标

6.1 服务管理

服务管理认证内容应包括

- 组织管理；
- 制度体系；
- 人员数量。

6.2 项目运作

项目运作认证内容包括：

- 案例数量；
- 效果评估；

6.3 经营绩效

经营绩效认证内容包括：

- 经济效益；
- 社会影响。

6.4 外部评价

外部评价认证内容包括：

- 客户反馈；
- 媒体关注；
- 荣誉认证。

7 认证等级及划分

- 7.1 采用级别表示家庭教育服务机构的等级，级别越高表示家庭教育服务机构的等级越高。
- 7.2 等级分为 3 个级别，应包含一级、二级、三级。原则上应分别不低于 400 分、500 分、600 分，分值见表 1。

表1 家庭教育培训机构分数等级

序号	1	2	3
等级	一级	二级	三级
分数	400~499	500~599	600~699

8 认证程序

8.1 流程

- 8.1.1 认证部门或第三方受理机构根据评审需要，进行实地调研考核、问卷调查、数据获取、社会信用认证核查、网评情况统计调查等一种或多种方式，对申评机构相关情况进行核查论证。
- 8.1.2 认证部门或机构组织专家评审组，依据本文件、申报材料、核查论证情况及近三年家庭教育服务情况等，进行整体评价和指标得分评价，指标得分计算按照附录 A 的规定。
- 8.1.3 无法确定等级时，应重新整理、核实相关数据，直到能确定等级，形成初评结果，出具等级证书。
- 8.1.4 认证部门或第三方受理机构根据国家法律法规及相关要求，通过相关行业主管部门或相关网站向社会公众发布等级证书。

8.2 复核

- 8.2.1 复核工作由认证部门或第三方受理机构组织，原则上每两年进行一次，认证部门或第三方受理机构可根据复核结果调整其等级。
- 8.2.2 服务机构申请更高等级的，不受复核期限制。

附 录 A
(规范性)

四川省家庭教育服务机构评价指标

四川省家庭教育服务机构评价指标见表A.1。

表A.1 四川省家庭教育服务机构评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	认证要点	评分方法
服务管理 (180分)	组织管理 (60分)	部门规划 (20分)	考察服务机构部门划分的合理性	机构具有行政、技能培训、管理、财务等部门，部门完备，每有一项得6分，最高分数20分
		岗位设置 (30分)	考察服务机构部门岗位设置的合理性	机构各部门岗位设置、职责范围划分、人员分工等与业务内容科学匹配、高效合理，岗位设置合理得30分，岗位设置一般得20分，岗位设置欠佳得0分~20分
		组织建立 (10分)	考察服务机构的党团工会组织建立情况(10分)	机构建立党团、群团组织的，每有一项得5分，最高分数10分
	制度体系 (120分)	财务管理 (40分)	考察服务机构的最近一年的财务管理情况	机构最近年度在财务制度建立、审批程序、资金管理、合同管理、纳税规范、预算管理等方面表现良好，需提供年度审计报告。有近两年审计报告得10分，财务制度每项得5分，总分不超40分
		流程管理 (40分)	考察服务机构的服务流程管理情况	建立清楚的业务流程，包括在咨询、档案登记管理、服务从业人员安排、服务对象评估、结案、投诉管理等方面有操作规范，每具有1个环节得8分，最高40分，无规范说明不得分
		档案管理 (40分)	考察服务机构的档案管理情况	建立档案室、具有针对每个个案的档案资料，包括咨询、服务、结案等纸质文档或电子文档等，每具有1个环节得8分，最高40分，无档案不得分
经营绩效 (200分)	人员数量 (40分)	人事管理 (40分)	考察服务机构的专、兼职从业人员数量及相关资质情况	专职(签订两年以上工作合同)每人得2分，兼职(签订短期工作合同)每人得1分，最高20分。 有资质及以上资格的管理人员占比×10分。 在职人员具有相关从业资格认证、专业学历、工作履历(签订两年以上工作合同)的占比×10分
	案例数量 (100分)	案例数量 (100分)	考察服务机构的案例数量	案例个数每个为5分，最高不超过100分
	效果评估 (60分)	效果评估 (60分)	考察服务机构的效果评估	效果评估分为好、良好一般，分值为8分、6分、5分，最高得分为60分
项目运作 (200分)	经济效益 (140分)	机构收入 (80分)	近三年服务机构产生的总收入	总收入(万元)×0.1分，最高得80分
		机构利润 (60分)	近三年服务机构产生的利润	利润(万元)×0.2分，最高60分
	社会影响 (60分)	机构输出 (60分)	近三年服务机构履行的社会责任任务情况	近三年向社会提供免费公益培训的总人数(培训时间每人不少于5课时)，培训人数×0.01分，最高30分；举办公益活动、志愿服务、扶危助困或产业统计等，每次得2分，最高30分

表A.1 四川省家庭教育服务机构认证规范评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	认证要点	评分方法
外部评价 (120分)	消费者反馈 (30分)	消费者忠诚 (30分)	考察消费者对服务机构的忠诚度	近三年持续参加的服务对象占总服务对象比例的均值×30分
	媒体关注 (30分)	媒体关注 (30分)	考察近三年来服务机构被主流新闻媒体、官方网站正面宣传报道情况	主流媒体报道，国家级每次得5分，省级每次得3分，市级每次得1分，最高30分。同一事件报道，按最高级别计，不累加。
	荣誉认证 (60分)	机构荣誉 (30分)	考察服务机构获得政府部门单位、具有资质的第三方机构的荣誉、表彰或认证情况	政府部门单位、具有资质的第三方机构等给予家庭教育服务机构目前有效的荣誉、表彰或等级认证，或者近三年获得各级财政资金扶持或政府部门优选项目推荐、认定：国家级每项得10分，省级每项得5分，市级或县级每项得2分，最高得30分
		成果发布 (30分)	考察服务机构近三年来研究成果或工作经验总结推广情况	规划编制、标准研制、刊物论文发表、会议典型发言、政府部门采用或认定的机构成果。国家级得每项得10分、省级得5分、市级得2分。同一内容按最高级，最高30分

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
-