

团 体 标 准

T/SCIAQJ XXX—2022

四川省家庭教育服务规范

Specification of family education service 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 总则 1

 4.1 指导性 2

 4.2 专业性 2

 4.3 平等性 2

5 基本要求 2

 5.1 管理 2

 5.2 人员 2

 5.3 机构 2

6 服务内容 2

 6.1 家庭教育 2

 6.2 素质教育 3

 6.3 家庭规划教育 3

7 服务流程 3

 7.1 家庭教育 3

 7.2 素质教育 5

 7.3 家庭规划教育 6

8 服务评价与改进 7

附 录 A （资料性） 家庭教育定制存档记录表..... 8

附 录 B （资料性） 服务过程记录使用资料..... 10

附 录 C （资料性） 家庭教育指导师签约服务满意度调查问卷..... 14

参 考 文 献 16

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规范

1 范围

本文件规定了四川省家庭教育服务规范的术语和定义、总则、基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于四川省内各级各类家庭教育指导机构、社会团体对18岁以下儿童、父母或其他监护人开展的家庭教育指导行为，相关职能部门、宣传媒体和家庭教育指导者可参照。

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/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19001 质量管理体系 要求

T/SCIAQJ XXX 四川省家庭教育服务从业人员能力评价要求

T/SCIAQJ XXX 四川省家庭教育服务机构认证规范

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、组织等为服务对象，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

家庭教育服务合同 family education service contract

服务机构或服务从业人员与消费者关于家庭教育服务内容和要求所签订的书面文件（以下简称“合同”）。

3.5

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 总则

4.1 指导性

坚持社会主义核心价值观，坚持思想性、科学性、以人为本为原则，坚持接纳和非评判的服务方式，提供满足《中华人民共和国民办教育促进法》等相关法律法规的专业性支持服务和引导。相信服务对象有成长和改变的能力，鼓励和支持服务对象在具备自决条件并充分知情的情况下作出选择和决定，鼓励采用适合当地实际的家庭教育指导。

4.2 专业性

遵循家庭教育特点，运用专业方法，为服务对象提供家庭教育辅导、家庭关系矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适和资源协调等专业性家庭教育指导，协助服务对象恢复、发展社会功能和适应环境的能力。

4.3 平等性

创造公平的环境，确保服务对象不因民族、种族、性别、家庭出身、宗教信仰、居住期限等遭受任何歧视，保障所有服务对象享有平等的权利与机会

5 基本要求

5.1 管理

5.1.1 应具备相应的资质，相对独立、固定、专用的场所。

5.1.2 应建立并公示组织管理框架，设置工作岗位，明确岗位职责，描述岗位能力。

5.1.3 应制定应急预案和预防意外伤害的措施。

5.1.4 应建立财务管理制度、安全管理制度、合规管理制度、外包服务合同管理制度和组织内部监督机制。

5.1.5 应建立规范的服务流程和服务档案管理制度。

5.1.6 应建立设施配备及用品的购置、使用、维护、保养、报废等管理制度。

5.1.7 家庭教育机构开展家庭教育服务活动，应实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。

5.2 人员

应符合T/SCIAQJ XXX的要求。

5.3 机构

应符合T/SCIAQJ XXX的要求。

6 服务内容

6.1 家庭教育

应以促进未成年人及其父母或监护人所在的家庭环境生态系统良性发展，促进未成年人健康成长为目标，提供公开、工作坊、个性化定制等家庭教育服务，开展范围应围绕夫妻、亲子、隔代、家校、社会等关系。应具备但不限于以下服务内容：

——可帮助消费者疏通婚姻和父母职能；

——可帮助消费者建立良好的亲子关系；

- 可帮助消费者梳理隔代养育关系；
- 可帮助消费者做好家校共建和家校沟通工作；
- 可帮助消费者建立家庭心理健康的所有档案以及改善方案；
- 可帮助消费者找寻家庭幸福共生的方式、方法，促进小家和谐。

6.2 素质教育

应以促进家庭中未成年人的德智体美劳等综合能力建设为目标，为家庭提供音乐、美术、科学、棋类、舞蹈、书法、乐器等类别的综合素养服务。应具备但不限于以下服务内容：

- 可帮助消费者找到适合消费对象的素质教育方向；
- 可帮助消费者在单项或者多项素质教育助力消费对象的成长；
- 可帮助消费者理性应对消费对象的素质教育方向，不盲目跟从；
- 可帮助消费者科学看待消费对象的能力和素养能力等方面建设，提供相应指导。

6.3 家庭规划教育

应以缓解家庭升学、学业等焦虑，提供家庭整体的未来规划为目标，包含家庭养育规划、家庭学业规划、家庭学习路径规划、家庭职业素养规划等服务。应具备但不限于以下服务内容：

- 可帮助消费者建立起养育规划，辅导家庭从婚姻到孕期到孕后的和谐夫妻关系、早期胎教、生育知识和养育知识等系统的养育规划；
- 可帮助消费者合理规划消费对象学业，在家庭教育的指导基础上提供部分答疑服务；
- 可帮助消费者提前做好消费对象的不同升学路径，缓解消费对象的升学焦虑；
- 可帮助消费者做好消费对象的理想建立、目标建立和未来职业方向规划；
- 可帮助消费对象建立良好的学习习惯、学习方法和学习技巧；
- 可帮助消费对象缓解学习压力、考前焦虑，培养消费对象心理素质提升。

7 服务流程

7.1 家庭教育

7.1.1 基础信息收集

7.1.1.1 应建立接待服务平台，以及时接收客户的咨询及预订信息。基础信息的收集应包括：

- 了解消费者基本需求；
- 了解服务对象的来源和接受服务的意愿；
- 记录服务对象基本情况及服务需求，填写家庭教育服务消费者登记表；
- 介绍服务机构能够提供的服务内容；
- 介绍服务从业人员的级别、资质等信息，公布收费价格；
- 根据服务对象的需要及家庭教育指导者自身的能力，做出接案与否的决定或转介的安排；
- 从家庭、学校、朋辈群体和社区等多方面入手收集资料；
- 为消费者推荐满足服务需求的服务从业人员。

7.1.1.2 接待服务平台收到消费者的服务需求基础信息时，应做好记录，并及时给予反馈。

7.1.2 服务方法评估

7.1.2.1 服务从业人员应对来访家庭的相关信息科学性、有效性、针对性的评估。

7.1.2.2 常用评估方法包括：

- 家庭生态系统问题评估；
- 专业心理医院的心理评估报告；
- 家庭成员心理状态评估；
- 家庭困惑和问题评估；
- 沙盘评估。

7.1.2.3 家庭教育服务在评估过程中主要内容和注意事项，包括但不限于：

- 根据服务内容选择适宜的评估方法；
- 收集和分析相关资料；
- 撰写评估结果；
- 根据评估出具辅导方案；
- 告知对方服务注意事项和原则；
- 持续填写客户变化分析表；
- 再次评估及评估报告撰写；
- 跟进方法的有效性，以结果为导向；
- 跟进工作确认以及每次咨询的家庭档案填写；
- 结束服务结果跟进和确认。

7.1.3 服务方案制定

应根据消费者或服务对象的需求编制服务方案，服务方案应包括：

- 服务的具体内容；
- 服务周期、频次；
- 服务辅导类别；
- 操作规程、规范；
- 服务过程需要的设备设施；
- 特殊情况处理。

7.1.4 服务合同签订

7.1.4.1 应在服务从业人员、消费者、服务机构三方对服务内容、服务时限、费用等特殊情况均没有异议的情况下签订服务合同。

7.1.4.2 服务合同的主要内容应包括：

- 服务机构和消费者的名称、姓名、住所、联系方式；
- 开展家庭教育服务的地点、方式和期限；
- 服务从业人员的授课内容；
- 服务从业人员的劳动报酬及交付形式；
- 服务机构对服务从业人员日常的管理和培训要求；
- 消费者财产、安全的保障约定；
- 服务从业人员服务期间安全保障的约定；
- 违约责任；
- 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- 约定的其他事项。

7.1.5 家庭教育服务实施

7.1.5.1 服务从业人员应按照服务合同、服务方案的要求，结合消费者的具体情况，及时提供相应的家庭教育服务。

7.1.5.2 对家庭教育实施过程应有详尽的纸质档案或电子档案记录，保护未成年人隐私权和个人信息，保障未成年人合法权益，未经允许，不应透漏服务对象信息；需要提供信息时，告知服务对象，并与相关组织共同采取相应措施。

7.1.5.3 家庭教育服务实施过程中，当服务对象或消费者提出对服务从业人员、服务方案的更换时，应启动转介流程，包括转接、转入、重新评估、方案二次制定、保障措施等程序。

7.1.6 服务结束

7.1.6.1 服务期满或因其他原因结束服务时，服务从业人员应主动与消费者、服务机构或接任服务从业人员做好交接工作并征求消费者意见，应满足以下步骤：

- 确定合适的结案时机；
- 回顾服务过程，增强服务对象独立解决问题的能力 and 信心；
- 巩固服务对象及其所处环境已有的改善；
- 结束工作关系，妥善处理离别情绪。

7.1.6.2 交接记录及消费者意见应及时提交服务机构，服务机构应按照 GB/T 19001 实施文件管理和记录管理。

7.1.7 服务档案管理

7.1.7.1 服务机构应将服务及管理过程中形成的文件、记录、协议、合同等及时汇总、分类和归档。

7.1.7.2 家庭教育服务机构的档案分类如下：

- 标准类档案：包括服务机构的服务质量标准、服务管理标准及工作标准，以及内部管理性资料；
- 合同协议类档案：包括服务机构与员工、家庭教师、消费者及其他合作方、相关方签订的协议或者合同；
- 其他类档案：包括政府有关部门文件、行业协会文件、各种工作记录等。

7.1.7.3 开展时应填写附录 A《家庭教育定制存档记录表》以及附录 B 服务过程中相关使用资料。

7.1.8 服务过程特殊情况的处理

出现特殊情况时，服务从业人员应按照规定的安全与应急预案处理方式，并在第一时间通知服务机构和消费者。

7.2 素质教育

7.2.1 服务咨询提供

7.2.1.1 应为消费者提供素质教育服务咨询的相关信息，主要包括：

- 服务机构基本情况；
- 服务内容、活动安排；
- 服务从业人员基本情况；
- 所采用的学习资料；
- 全部费用及明细以及支付规定；
- 服务变更手续；
- 服务承诺和风险提示。

7.2.1.2 应为服务对象与消费者提供信息咨询服务，对服务对象与消费者希望了解的服务相关事宜进行解释说明；咨询渠道应方便、快捷、畅通。

7.2.1.3 服务咨询信息应真实、准确、完整，具有时效性，与实际的服务交付一致，以服务对象与消费者能够理解的方式提供。

7.2.2 需求分析

7.2.2.1 应对服务对象与消费者的需求进行分析，包括希望服务对象通过学习活动获得的艺术发展目标，以及服务对象与消费者期望素质教育服务所采用的方式与形式，服务时间与长度等。

7.2.2.2 服务提供者应对服务对象的年龄、性别、曾接受相关教育服务的经历，以及现有水平等进行分析。

7.2.3 方案计划确定

7.2.3.1 应根据需求与分析的结果确定服务目标。

7.2.3.2 应以服务目标为依据，为服务对象与消费者选择设计服务内容、服务方式、服务时间等，形成服务方案。

7.2.3.3 服务方案的内容和实施条件应得到服务对象与消费者认可。

7.2.4 协议订立

7.2.4.1 应与消费者订立书面服务协议，服务协议应体现公平，公正的原则，在双方平等、自愿的前提下订立。

7.2.4.2 服务协议应包括服务内容、服务时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护、风险警示以及双方权利义务、法律责任等内容，同时应对影响服务质量的其他关键要素进行约定。

7.2.4.3 服务提供者应履行告知义务，提醒消费者注意协议中与其利益密切相关的内容，告知形式包括口头告知、书面告知、公示告知等。

7.2.4.4 服务提供者应向消费者说明支付的有关信息并达成一致，应根据需要为消费者提供支付凭证。

7.2.5 效果评估

7.2.5.1 服务提供者应在服务交付过程中和完成后，对服务对象参与素质教育服务活动的效果进行评价，判断服务目标的完成情况，及时调整服务项目与安排。

7.2.5.2 评估内容主要应包括：

- 服务对象在各方面学习发展水平与所约定服务目标的比对情况；
- 服务对象在素质教育服务活动中的表现等。
- 评估方法可包括观察、交流、测试、调查等。

7.2.6 沟通与反馈

7.2.6.1 应建立沟通管理机制，明确反馈时限，按时答复、安排处理服务对象与消费者诉求。应依据 GB/T 17242 的要求处理消费者的投诉

7.2.6.2 应为学员与顾客提供沟通渠道，保证渠道畅通平等、公开，并定期或不定期对消费者进行回访。

7.3 家庭规划教育

按照7.2.1～7.2.6的要求执行。

8 服务评价与改进

8.1 应建立服务评价管理机制，定期接受服务评价，评价形式包括协会等管理部门评价、自我评价、第三方评价等。其中，自我评价可通过填写附录 C《家庭教育指导师签约服务满意度调查问卷》进行。

8.2 应根据服务评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务水平。

附 录 A
(资料性)
家庭教育定制存档记录表

家庭教育定制存档记录表如表A.1所示。

表A.1 家庭教育定制存档记录表

服务编号：

*本表可下载打印，各中心可打印后进行存档，并根据本机构套表要求进行删减和添加组成部分。					
一、服务对象基本信息部分					
填写时间：□年□月□日					
姓 名		性 别		出生年月	
职 业		联系电话		健康状况	很不健康、较不健康、一般、比较健康、很健康
紧急联系人			联系地址		
联系方式					
接案方式	□面见 □电话 □社区发现 □转介（ ）				
填写人 □					
二、服务对象问题及需求评估部分					
填写时间：□年□月□日					
背景资料：					
问题概要：					
家庭关系情况：					
需求评估：					
1 情绪问题□ 2 亲子关系□ 3 婚姻关系□ 4 网络成瘾□					
5 隔代养育□ 6 厌学逃学□ 7 其他：					
填写人					
三、服务计划部分					

填写时间：□年□月□日			
服务对象详细背景资料：			
服务咨询师安排：			
服务目标：			
来访者需求：			
时间安排		咨询师安排	
		确认	
		□	
		□	
填写人			
四、家庭教育定制跟进服务记录部分			
时间		地点	
服务目标		达成情况	
服务过程记录（第一次咨询记录表、家庭整体分析表、周期计划表）：			
跟进计划：			
五、存档部分			
服务对象满意度（勾选）：非常不满意、不太满意、一般、比较满意、非常满意、不清楚			
照片及摄像资料：			
填写人			

附录 B
(资料性)
服务过程记录使用资料

服务过程记录使用资料应包括第一次咨询记录表、家庭整体分析表、周期计划表等，如下表所示。

表B.1 第一次咨询登记

类别	详情
咨询主体	
咨询日期	
咨询时长	
来源	
咨 询 督 导 分 析	孩子年级：
	爸爸妈妈咨询的过程： 测评分析各个家庭成员的描述： 妈妈： 我： 我想： 我希望： 我喜欢： 我讨厌： 我很： 爸爸： 我： 我想： 我希望： 我喜欢： 我讨厌： 我很： 孩子1： 我： 我想： 我希望： 我喜欢： 我讨厌： 我很： 孩子2： 我： 我想： 我希望： 我喜欢： 我讨厌： 我很：
	咨询师提出的问题：
	父母测评解析： 妈妈： 爸爸：
	孩子测评解析： 孩子1： 孩子2：

表B. 2 方案定制表格

时间	学习内容	督导实践内容	每周咨询方向
第一周			
第二 202 周			
第三周			
第四周			
第五周			
第六周			
第七周			
第八周			
第九周			
第十周			
第十一周			
第十二周			
备注（突发事件应对和方案调整方向）：			
督导老师介绍（简介、证书附录）：			

表B. 3 家庭定制服务每周咨询表

咨询日期		咨询方式		咨询老师	
姓名		第几次咨询		来访者签字	
时间		咨询时长		情况是否好转	
联系电话		家庭住址			
来访者自述					
咨询师提问					
观察的相关情况					
方案是否调整					
需求概述					
单次咨询总结					

表B. 4 家庭教育定制化档案移交

负责人		家庭教育编号	
家庭教育开启 年 月 日 家庭教育结束 年 月 日			

档案去向：（若无特殊如转介等情况不须填写）

经手人	日期	经手人	日期

附 录 C

(资料性)

家庭教育指导师签约服务满意度调查问卷

家庭教育指导师签约服务满意度调查问卷如图C.1所示。

家庭教育指导师签约服务满意度调查问卷

您的性别： 年龄： 咨询周期：

一、家庭教育指导师服务完整率（50 分）

1. 您的家庭教育指导师是：_____
2. 您签约后，您的家庭教育指导师服务周期是？
- A. 三个月（ ） B. 六个月（ ） C. 一年（ ）
3. 您的家庭教育指导师为您建立过家庭档案吗？
- A. 建立过 B. 不清楚 C. 没有建立过
4. 您咨询过程中每次都签字确认了吗？
- A. 不确定 B. 签字确认 C. 漏过几次
5. 您咨询中咨询师是否有不当行为？
- A. 没有 B. 有：（举例）_____
6. 您是否在咨询过程中均按照咨询师给的建议执行？
- A. 有 B. 没有：（原因）_____
7. 您是否会推荐该咨询师给您身边的朋友？
- A. 会 B. 不会
8. 您认为家庭教育指导对您的帮助是？
- A. 很大 B. 一般般 C. 没有

二、 满意度调查（20 分）

- 1、您对家庭教育指导师的服务态度
- ①很满意 ②比较满意 ③一般 ④不太满意 ⑤很不满意
- 2、您对家庭教育指导师的工作效率的看法
- ①很满意 ②比较满意 ③一般 ④不太满意 ⑤很不满意
- 3、您对家庭教育指导师咨询效果总体评价
- ①很满意 ②比较满意 ③一般 ④不太满意 ⑤很不满意

4、总的来说，您对家庭教育指导师服务的满意度评价是？

①很满意 ②比较满意 ③一般 ④不太满意 ⑤很不满意

5、总的来说，家庭教育指导师服务对您咨询问题提升作用

①非常明显 ②比较明显 ③一般 ④不太明显 ⑤很不明显

问卷到此结束，谢谢！

知晓率得分统计表

1	2	3	4	5	6	7	8	合计

满意度得分统计表

（从满意到不满意赋分依次为 4 分、3 分、2 分、1 分、0 分。）

题号	很满意 (4)	比较满意 (3)	一般 (2)	不太满意 (1)	很不满意 (0)
1					
2					
3					
4					
5					
总分					

图C.1 家庭教育指导师签约服务满意度调查问卷

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624 服务标准化工作指南
 - [2] 国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)
 - [3] 教育部等九部门关于进一步推进社区教育发展的意见(教职成[2016]34号)
 - [4] 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
 - [5] 关于商品和服务实行明码标价的规定 中华人民共和国国家发展计划委员会令第八号
-