

ICS
CCS

T/CCPS

团 体 标 准

T/CCPS 0004—2023

家庭教育服务体系建设规范

Normative construction of family education service system

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华文化促进会 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 建设家庭教育服务体系的基本原则 | 1 |
| 5 建设家庭教育服务体系的一般方法 | 1 |
| 6 家庭教育服务体系建设系的内容要求 | 2 |
| 7 家庭教育服务体系建设流程 | 4 |
| 附录 A（资料性） 家庭教育基础知识 | 7 |
| 附录 B（资料性） 家庭教育服务方式、流程和质量 | 8 |
| 参考文献 | 11 |

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××××提出。

本文件由中华文华促进会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家庭教育服务体系建设规范

1 范围

本文件规定了家庭教育服务体系建设的术语和定义、基本原则、一般方法、内容要求、建设流程。本文件适用于各类家庭教育相关企业、社会团体和指导机构的服务体系建设。

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 家庭教育服务体系 family education service system

针对家庭教育需求而建立的一套组织结构和 Service 机制，旨在为家庭提供教育指导、亲子关系辅导、家庭关怀和社区教育资源整合等全方位支持，帮助家长提升育儿能力、促进良好亲子关系，为家庭营造健康成长环境，提供更优质的教育支持和服务。

4 建设家庭教育服务体系的基本原则

4.1 政策导向

家庭教育服务体系建设应符合国家政策方向和相关法律法规要求，政策导向明确。

4.2 目标明确

应明确服务目标和导向，明确家庭教育服务的宗旨和目标，引领工作方向和努力目标。

4.3 全面成套

应建设全面、完整、成体系的服务体系，涵盖家庭教育的各个方面，服务内容全面丰富，能满足家庭教育的多样化需求，包括但不限于：

- a) 育儿知识传授；
- b) 家庭关系改善；
- c) 亲子沟通技巧培训；
- d) 家庭建设知识；
- e) 儿童身心发展知识与教育。

4.4 层次适当

应根据家庭教育的不同层次和阶段进行划分和设计，针对不同阶段的家庭提供相应层次的服务和支持。

4.5 划分清楚

应将家庭教育服务体系划分为清晰的部门、岗位和职责，使各部门之间的职责清晰明确、协作紧密，避免工作重叠和责任模糊。

5 建设家庭教育服务体系的一般方法

5.1 确定目标

应明确家庭教育服务体系的目标、提供的服务内容和服务范围，包括家庭教育指导、学习辅导、心理健康服务等内容，针对不同年龄段的儿童、青少年、家庭成员应制定具体服务方案。

5.2 调查研究

应开展市场调研和需求分析，了解家庭教育的主要问题和痛点，掌握家长和孩子的真实需求，对家庭教育服务体系的可行性和可持续发展进行深入研究。

5.3 分析整理

应对调查研究得到的数据进行整理和分析，找出家庭教育服务存在的问题、优势和机遇，为制定服务体系提供依据。

5.4 编制服务体系表

应制定家庭教育服务体系的具体表格或计划，包括但不限于：

- a) 服务项目；
- b) 服务对象；
- c) 服务内容；
- d) 服务方式；
- e) 责任单位；
- f) 服务反馈。

5.5 动态维护更新

应不断对家庭教育服务体系进行动态维护和更新，及时跟踪家庭教育服务的实施情况，并根据反馈意见和评估结果进行调整与改进，确保服务体系的有效性和可持续性。

6 家庭教育服务体系建设的内容要求

6.1 服务体系建设内容

6.1.1 基本要素

6.1.1.1 服务体系规章制度

应建立家庭教育服务的规章制度，包括但不限于：

- a) 服务的目标和范围；
- b) 服务流程和标准；
- c) 服务质量评估标准；
- d) 信息保密规定；
- e) 投诉处理机制；
- f) 服务监督与考核机制。

6.1.1.2 咨询指导服务

应提供家庭教育和个性化咨询服务，包括但不限于：

- a) 咨询建档；
- b) 家庭关系咨询；
- c) 子女教育问题咨询；
- d) 父母教育咨询；
- e) 家庭教育规划咨询；
- f) 机构咨询；
- g) 团体咨询；
- h) 疑难案例咨询与转介；

- i) 家庭教育基础知识咨询，相关内容见附录A。
 - 1) 家庭教育发展知识；
 - 2) 家庭教育学知识；
 - 3) 家庭建设知识；
 - 4) 家庭学校社会协同育人知识；
 - 5) 儿童身心发展知识与教育知识；
 - 6) 相关家庭教育法规与政策。

6.1.1.3 培训与活动服务

应有家庭教育培训课程服务和活动服务，培训与活动组织包括但不限于：

- a) 政策法规宣传；
- b) 培训与活动展开；
- c) 教育培训；
- d) 活动组织；
- e) 培训指导和评估。

6.1.1.4 家庭建设指导服务

应提供家庭关系指导，引导家庭成员建立良好的亲子关系、夫妻关系等，家庭建设指导包括但不限于：

- a) 家庭文化与环境建设指导；
- b) 家校社共育建设指导；
- c) 家庭建设评估；
- d) 家庭支持系统构建。

6.1.1.5 管理与研究服务

应对家庭教育服务进行管理，不断优化服务流程和机制，开展家庭教育相关的研究，提升服务质量和水平，管理与研究包括但不限于：

- a) 督导与评估服务；
- b) 公共服务产品研发服务；
- c) 家庭教育研究服务。

6.1.1.6 家庭教育评估服务

应对家庭教育进行评估，了解家庭教育的实际效果和问题，为家庭教育服务提供依据，评估服务包括但不限于：

- a) 家庭教育结构评估；
- b) 从业人员评估；
- c) 家庭成员个体评估；
- d) 家庭教育需求评估；
- e) 家庭教育资源评估；
- f) 教育环境评估。

6.1.2 体系框架

6.1.2.1 服务体系建设框架图

家庭教育服务体系建设总体框架示例见图1。

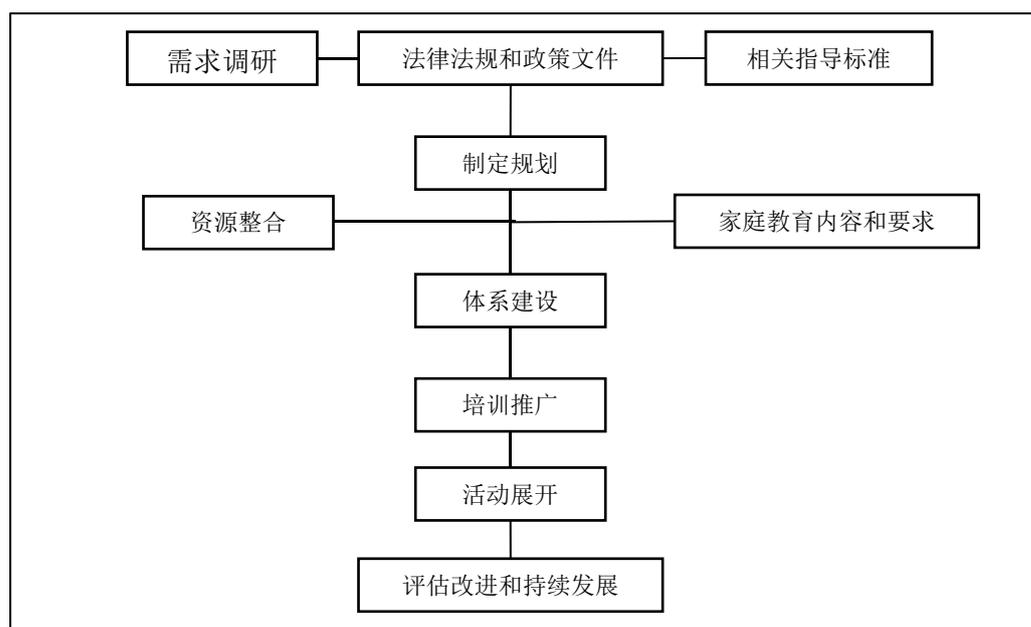


图1 家庭教育服务体系建设总框架示例图

6.1.2.2 服务明细表

家庭教育服务明细表（部分）一般格式如表1所示。

表1 服务明细表

| 序号 | 服务项目 | 服务对象 | 服务内容 | 服务方式 | 责任单位 | 服务时间 | 服务反馈 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| . | | | | | | | |

6.2 体系建设要求

6.2.1 建设人员

家庭教育服务体系建设人员应具备相关的专业知识和技能，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

注1：相关的专业知识和技能是指教育心理学、应用心理学、教育学、学前教育、特殊教育、社会学、社会工作、女性学、家政学、伦理学、基础医学、食品卫生与营养学、妇幼保健医学、护理学、人力资源管理、家庭关系与沟通交流、儿童心理健康等专业知识。

注2：相关职业是指婚姻家庭咨询师、心理咨询师、心理治疗师、中学教育教师、小学教育教师、特殊教育教师、社会工作者、职业指导员、保育师、健康管理师、健康教育医师、妇幼保健医师、社区事务员等职业。

6.2.2 建设时长

家庭教育服务体系的建設应是一个持续的过程，应长期投入与持续跟进。

6.2.3 建设参与

应有家庭教育从业人员、学校、社区、家庭成员、相关部门共同参与。

7 家庭教育服务体系建设流程

7.1 需求调研

在家庭教育服务体系建设过程中应完成需求调研的主要工作包括但不限于：

- 制定问卷调查，调查、分析家长对家庭教育的态度、需求、挑战和期望等基本情况；
- 界定家长对家庭教育的具体需求；

- c) 分析未成年人家庭教育情况；
- d) 分析自身家庭教育体系建设情况；
- e) 建立意见反馈渠道。

7.2 制定服务规划

在制定服务规范过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 制定详细的行动计划；
- b) 确定服务内容，详细内容见上文第6章；
- c) 确定服务方式；
- d) 确定服务流程；
- e) 确定服务质量。

注：服务方式、流程和质量相关内容见附录B。

7.3 资源整合

应利用各方资源支持家庭教育服务体系建设，资源整合过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 建立家庭教育服务合作网络，与学校、公共服务机构、社区组织等机构共同协作推进家庭教育服务；
- b) 建立志愿者系统，提供义务支持和辅导；
- c) 建立家庭教育资源库，整合各类家庭教育服务项目和资源，保证提供全方面家庭教育服务；
- d) 自身建立家庭教育培训部门或与教育机构和合作开展培训课程，确保家庭教育服务人员充足；
- e) 制定资源整合计划，统筹安排各类资源的整合和利用。

7.4 服务体系培训推广

服务体系培训推广过程中完成的主要工作包括但不限于：

- a) 建立家庭教育服务体系培训系统，提升从业人员专业素养和工作能力；
- b) 开展家庭教育服务体系建设培训课程；
- c) 组织服务体系建设活动，组织、机构、从业人员之间互相交流学习；
- d) 建立网络学习平台，提供在线课程，帮助学习和提升技能。
- e) 组织建立合作推广活动，与学校、社区机构、企业共同推广和实施家庭教育服务。

7.5 活动展开

活动展开是家庭教育服务体系建设的具体实施阶段，具体工作包括但不限于：

- a) 制定家庭教育政策，明确家庭教育的政策方向和目标，建立相关政策法规和制度体系，为家庭教育的规范化和标准化提供支持。
- b) 建立家庭教育指导体系，设立家庭教育指导中心或机构，提供家长培训、育儿指导等服务，为家长提供专业的支持和指导。
- c) 推广优质家庭教育资源，筛选和推广优质的家庭教育资源，包括育儿书籍、教育游戏、亲子活动等，帮助家长提升育儿技能和家庭教育理念。
- d) 建设家庭教育服务网络，建立家庭教育服务网络，覆盖学校、社区、机构等多个领域，为家长提供全方位、多样化的家庭教育支持服务。
- e) 开展家长学习活动，组织家长培训班、座谈会、讲座等活动，提升家长的育儿技能和教育水平，促进家庭教育的有效实施。
- f) 建立家庭教育评估机制，建立家庭教育质量评估机制，定期对家庭教育工作进行评估和监测，及时调整和改进工作方向。
- g) 促进家校社合作，加强家校社合作，建立家长学校社区三位一体的合作机制，共同关注和支持学生的全面发展。

7.6 评估改进和持续发展

在家庭教育服务体系建设评估改进和持续发展中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 现状评估，应对当前服务体系建设的各个方面进行全面评估，包括目标设定、组织架构、流程设计、资源配置等，确定存在的问题和改进空间；
- b) 制定改进计划，根据评估结果制定针对性的改进计划，明确改进的重点和优先级，设定具体的目标和时间表；
- c) 持续监测和评估，建立检测机制，定期对改进措施的实施情况和效果进行评估，及时发现问题并采取相应的调整措施；
- d) 优化体系，应对现有体系进行优化和调整，提高工作效率和质量，确保体系顺畅和透明；
- e) 人才培训和发展，应对体系建设相关岗位的人员开展培训和培养，提升其专业能力和素质，为体系持续发展提供人才支持；
- f) 技术发展和信息化建设，引入先进技术和信息化手段，提升体系建设的智能化水平，改善工作效率和便捷性；
- g) 建立反馈机制，搭建反馈渠道，收集利益相关方的意见和建议，及时了解需求和问题，做出针对性改进；
- h) 风险管理，应建立完善的风险管理机制，识别体系建设可能面临的风险，采取措施防范和化解风险，确保体系持续稳定发展。

附录 A
(资料性)
家庭教育基础知识

A.1 家庭教育基础知识

A.1.1 家庭教育发展知识：

- a) 家庭教育起源与变迁；
- b) 家庭类型与特征；
- c) 家庭的功能；
- d) 家庭发展阶段与任务；
- e) 家庭文化与家庭建设。

A.1.2 家庭教育学知识：

- a) 家庭教育基本内涵；
- b) 中外家庭教育史；
- c) 家庭教育的理念与原则；
- d) 家庭教育的内容与方法；
- e) 家庭教育知识：
 - 1) 家庭教育的基本内涵；
 - 2) 家庭教育的原则与功能。

A.1.3 家庭建设知识：

- a) 家庭分类；
- b) 家庭关系维护；
- c) 家庭文化建设。

A.1.4 家庭学校社会协同育人知识。

A.1.5 儿童身心发展知识与教育知识：

- a) 儿童发展心理学基本理论；
- b) 儿童身心发展的阶段性特征与基本规律；
- c) 儿童心理发展障碍诊断与干预技能；
- d) 优生优育；
- e) 儿童营养、健康与常见疾病预防；
- f) 特殊儿童身心发展与教育。

A.1.6 相关家庭教育法规与政策。

附 录 B

（资料性）

家庭教育服务方式、流程和质量

B.1 家庭教育服务方式

根据实际情况综合采取专业服务方式，包括但不限于：

- a) 积极面对挑战：协助未成年人的父母和其他监护人，从积极的角度理解和应对家庭教育中的困难，以适应家庭和社会的现状；
- b) 处理遗留问题：引导未成年人的父母和其他监护人处理在原生家庭早期未解决的问题；
- c) 现实接轨：帮助未成年人的父母和其他监护人与现实环境相适应；
- d) 激发兴趣：通过协助未成年人的父母和其他监护人与他人接触、参与群体活动，激发他们对现在和未来家庭教育的兴趣；
- e) 园艺减压：组织和协助未成年人的父母和其他监护人参与园艺活动，与自然亲近，减轻压力，舒缓心灵；
- f) 数据分析：调动未成年人的父母和其他监护人的参与，采用走访、观察、问卷调查、焦点小组等方法收集相关信息，分析家庭教育状况，评估家庭教育服务需求和风险；
- g) 评估效果：通过研究和测量初始家庭教育状况，建立基线并据此评估介入前后的家庭教育状况变化，判断家庭教育服务介入的效果；
- h) 多元化满足：在未成年人家庭内外，通过协商、信息共享、合作决策和行动，共同满足多样化的家庭教育服务需求。

B.2 家庭教育服务流程

B.2.1 需求评估

在家庭教育需求评估过程中应完成的主要工作，包括但不限于：

- a) 调查、分析未成年人家庭地理环境、经济状况、人口机构、文化特色、资源优势等基本情况；
- b) 描述和界定家庭教育问题，对家庭教育服务的介入层面和类型进行分析；
- c) 分析未成年人家庭服务资源状况；
- d) 与未成年人父母或其他监护人建立专业信任关系，通过查阅档案、观察、会谈、问卷调查等方式收集服务对象的相关资料。

B.2.2 问题预估

在问题预估过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 界定服务对象的问题，明确要干预的问题内容、发生地点、发生时间、受影响人群，分析问题产生的关键原因，优先评估服务对象可能面临的风险，如健康、受虐、抑郁、自杀等，判断是否需要紧急干预；
- b) 根据实际情况，协调跨专业、综合性的需求评估工作，包括服务使用的分析、现有统计数据的数据分析、专家咨询、标准化量表的测量等。

B.2.3 接触预估

在家庭教育接触预估过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 建立与服务对象的专业关系；
- b) 进行服务对象生理、心理、社会发展状况的评估；
- c) 考察服务对象的成长经历和生活历程；
- d) 分析服务对象的家庭、学校、工作场所及社区情况；
- e) 识别服务对象可能面临的问题和需求；
- f) 调查服务对象及其环境中存在的资源和优势；
- g) 判断是否能够提供符合家庭教育服务业务范围和专业能力的服务，以决定是否提供支持或进行转介。

B.2.4 服务设计

在家庭教育服务设计过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 确定服务主题；
- b) 明确服务理念和理论基础；
- c) 设定明确的服务目的和目标；
- d) 确定服务对象的目标、行动目标；
- e) 与服务对象达成共识，就问题解决的优先顺序达成共识。

B.2.5 介入策略

在家庭教育服务介入策略选择过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 签订服务协议；
- b) 配置资源；
- c) 预估服务风险，设计应对方案；
- d) 明确评估指标，选择评估方法。

B.2.6 服务实施

在家庭教育服务实施过程中应完成的主要工作，包括但不限于：

- a) 确定分解服务任务，根据服务对象的困境，明确介入内容，包括介入策略、服务方式、行动步骤和进度安排等；
- b) 确定角色，明确机构和服务对象之间各自的任务和角色；
- c) 资源保障，提供并确保所需的人力、经费、设备设施等服务资源；
- d) 应对困难，制定针对家庭教育服务中可能出现的困难和风险的对策。

B.2.7 服务介入

在家庭教育服务介入过程中应完成的主要工作，包括但不限于：

- a) 确立服务对象申请、接受和退出服务的工作程序，以确保服务对象能够及时获取或终止服务；
- b) 根据服务方案，运用科学方法为服务对象提供专业服务；
- c) 发掘并应用服务对象的资源，促使其学会利用现有资源，激励并协助其发挥潜力，以助其实现积极改变，并促进所处环境的改善；
- d) 建立家庭教育服务档案管理制度，确保服务档案真实、完整且符合管理标准；
- e) 设立档案查阅审批制度，保障服务对象的隐私安全；
- f) 按照档案规范要求完善服务档案，其中包括但不限于服务对象的个人信息、家庭情况、健康状况、经济状况、问题及诉求等内容；
- g) 按时完成服务对象的详细资料记录及服务档案的归档、注销和成效评估工作。

B.2.8 服务结案

在家庭教育体系服务中，出现以下情况，即可与服务对象结束服务关系，包括但不限于：

- a) 服务成功解决了服务对象的问题，或者服务对象已经具备独立解决问题的能力；
- b) 服务对象不愿继续接受服务，请求终止专业关系；
- c) 由于客观原因和实际困难，无法实现服务目标；
- d) 服务对象个人情况发生变化，导致无法继续提供服务。

B.2.9 服务评估

在家庭教育服务评估过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- a) 运用科学的研究方法和技术，系统评估家庭教育服务的有效性；
- b) 收集、分析与服务相关的资料，包括客观资料和服务对象的主观感受与评价，邀请利益相关方参与评估会议，以确保评估结论的客观公正；
- c) 记录并归档评估结论，结合评估结果持续改进服务质量；
- d) 进行自我评估并接受第三方评估。

B.3 家庭教育服务质量

B.3.1 建立质量管理体系

家庭教育服务质量方针和目标，家庭教育服务质量手册。

家庭教育服务质量所需的文件，包括制度和记录等。

家庭教育工作人员明晰的职责、权限及其相互关系。

B.3.2 服务质量过程管理

家庭教育服务的提供过程应严格遵循家庭教育服务手册和相关流程。

对识别、分析对家庭教育服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制。

应真实、全面、及时、准确记录家庭教育服务情况。

B.3.3 服务质量结果评估

服务参与率 $\geq 90\%$ 。

需求评估完成率=100%。

家庭教育服务目标完成率 $\geq 90\%$ 。

服务过程记录书写合格率 $\geq 90\%$ 。

服务对象满意率 $\geq 90\%$ 。

重大服务投诉发生率为0。

B.3.4 服务机构评价

家庭教育服务机构应建立服务自我评价制度、质量管理流程和质量评定标准。

对服务管理质量进行监督和考核。

定期对服务人员服务意识、服务态度和服务质量进行考核、评估并记录存档。

具有质量评价措施，能够根据目标、进度和预期效果进行质量监控。

要求制定年度、季度、月份和周服务计划、建立过程质量管理确保服务质量。

B.3.5 等级评估

家庭教育服务机构应参加和符合相关部门等级评估的要求。

接受相关部门对机构服务管理质量进行监督与考核。

家庭教育服务机构等级评估可作为优先参加相关部门购买家庭教育服务的依据。

家庭教育服务机构等级评估的考核指标的规定。

B.3.6 监督与改进

B.3.6.1 监督机制包括但不限于：

- a) 建立家庭教育服务机构公共监督机制，设立对外公开监督电话和专人监督岗位，负责处理日常公共监督事宜；
- b) 建立重大事项报告制度，对本机构可能引发社会风险的主要活动事项，事先向主管部门履行报告手续，接受监督；
- c) 建立公共关系舆情管理制度，自觉向利益相关方报告工作进展和专项资金使用情况，接受和回应利益相关方及社会的咨询、质疑，并及时回应或辩护，维护机构的公众形象。

B.3.6.2 工作改进包括但不限于：

- a) 及时处理利益相关方和公众的意见和投诉，并在规定的工作日内反馈处理意见；
- b) 结合利益相关方或公众提出的意见和建议，改进并完善机构管理和服，增强机构公信力。

B.3.6.3 跟进服务包括但不限于：

- a) 家庭教育服务结束后，根据服务协议要求提供跟进服务，应有跟进服务记录；
- b) 跟进家庭教育服务应巩固服务对象及所处环境已有改变的成效，并持续增强服务对象独立解决问题的能力信心；
- c) 避免或妥善处理服务对象因服务结束产生的负面情绪；
- d) 跟进中应维系和巩固服务过程中链接的社会资源。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国家庭教育促进法》
- [2] 《中华人民共和国未成年人保护法》
- [3] T/CCPS 0004-2023 家庭教育从业人员岗位能力水平评价标准