

DB6101

西安市地方标准

DB 6101/T XXXX—2023

社区托育机构服务规范

(征求意见稿)

2023 - XX-XX 发布

2023 - XX - XX 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 设施设备	2
4.1 选址建设	2
4.2 场地设置	2
4.3 设施设备	2
5 机构要求	3
5.1 机构资质	3
5.2 机构设置	3
5.3 人员要求	3
5.4 运营管理	5
6 服务提供	5
6.1 服务总则	5
6.2 服务形式与内容	5
6.3 生活照料	5
6.4 早期发展教育	7
6.5 健康教育	9
6.6 安全服务	11
6.7 家庭嵌入服务	12
7 服务评价与改进	12
参考文献	14

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。

本文件由西安市市场监督管理局提出。

本文件由西安市卫生健康委员会归口。

本文件主要起草单位：陕西巾帼依诺家政服务有限公司、陕西巾帼依诺职业技能培训学校、陕西省天使母婴护理行业协会。

本文件主要起草人：李小芹、陈晨、高雪婷、张水平、相晓妹、陈雪、朱艳妮、赵一菲、董宁、杨春荣、梁茜、苏静。

引 言

为充分调动社会力量的积极性、大力发展托育服务，提升社区托育机构服务质量，引领社区托幼机构向规范化、专业化方向发展，特制定本文件。

本文件是依据《国家卫生健康委关于印发托育机构设置标准（试行）和托育机构管理规范（试行）的通知》（国卫人口发〔2019〕58号）要求，并借鉴了外埠相关标准而编制的，力求该文件的规范性、实用性和先进性。

社区托育机构服务规范

1 范围

本文件规定了社区托育机构服务的设施设备、机构要求、服务提供、评价与改进等方面的要求。本文件适用于社区托幼服务机构（以下简称机构）的服务管理。其他托育服务机构可参照使用。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 6675 玩具安全系列标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 28007 儿童家具通用技术条件

GB 27952 普通物体表面消毒剂通用要求

GB/T 34272 小型游乐设施安全规范

GB 50015 建筑给水排水设计规范

JGJ 39 托儿所、幼儿园建筑设计标准

《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》（卫妇社发〔2012〕35号）

《国家卫健委关于做好托育机构卫生评价的通知》（国卫办妇幼发【2022】11号）

中国居民膳食营养指南（2022版）

3 术语和定义

下列术语和定义适用本标准。

3.1

婴幼儿

年龄在0~36月龄以内（3岁以下）的儿童。

3.2

社区托育机构

由社会组织、企业、事业单位或个人依法举办的，面向社区家庭3岁以下婴幼儿实施保育为主、教养融合的全日托、半日托、计时托、临时托等服务的机构。

3.3

育婴师

在托育机构中，从事0~3岁婴幼儿日常生活照料、护理和辅助早期成长的人员。

3.4

保育员

在托育机构中，从事0~3岁婴幼儿基本生活照料、保健、自理能力培养和辅助教育工作的人员。

3.5

婴幼儿早期发展

指婴幼儿在这个时期生理、心理和社会能力方面得到全面发展，具体体现在儿童的体格、运动、认知、语言、情感和社会适应能力等各方面的发展。

4 设施设备

4.1 选址建设

4.1.1 机构应有自有场地或租赁期不少于 3 年的租赁场地，选择自然条件良好、交通便利、符合卫生和环保，满足抗震、防火、疏散等要求的建设用地，应远离对婴幼儿成长有危害的建筑、设施和污染源。

4.1.2 建筑设计应当符合 JGJ 39 的要求，房屋装修、设施设备、装饰材料等应当符合国家相关安全质量标准 and 环保标准，并定期进行检查维护。

4.2 场地设置

4.2.1 室内空间应由幼儿生活单元、公共活动空间和多功能活动室组成，其中生活单元应设置保健区、母婴区、盥洗区、卫生间、照护培育区、就寝区、就餐区、衣帽储藏间等基本空间，并应依据 JGJ39 建筑设计的相关规定进行面积划分，室内的建设规划应让保育人员可以尽可能看到所有的婴幼儿。

注：每个班的生活单元应当独立使用。

4.2.2 机构应设有独立的室外活动场地，场地周围应采取隔离措施以及场地范围内应采取防止物体坠落措施，且人均面积不应小于 3 m²。

4.2.3 室内应采光充足、通风良好、照明设备完好，空气质量指标应满足 GB/T 18883 要求，生活饮用水卫生指标应满足 GB 5749 要求。

4.2.4 婴幼儿生活用房不应设置在地下室或半地下室，乳儿班和托小班应有安全围栏、地垫。

4.2.5 生活用房布置在首层，当布置在首层有困难时，可将托大班布置在二层，其人数不超过 60 人。

4.2.6 活动室、寝室应具有相同功能的区域，布置在房间最好朝向，冬至日底层满窗日照不应小于 3h，每班活动区和午睡区应独立设置，不与其他班混用。

4.2.7 机构应设有保健观察室，建筑面积不少于6平方米。至少设有1张儿童观察床。保健观察室应与婴幼儿生活用房有适当的距离，并应与婴幼儿活动路线分开。

4.2.8 招收2岁以下婴幼儿的应设有哺乳室或哺乳区域，哺乳室或哺乳区域应设置隐私保护设施。

4.2.9 大门、建筑物出入口、楼梯间、走廊、厨房等应设置视频安防监控系统，应设有监控视频观察区，监控录像资料保存期不少于 90 日。

4.3 设施设备

4.3.1 地面应经过软化处理，平整、防滑、无尖锐突出物，墙面要有安全防护，2 岁以下婴幼儿活动区地面应做暖性、软质面层，距地 1.2m 的墙面应做软质面层。

4.3.2 机构应设置给水排水系统，且设备选型和配置应适合幼儿需要。用水量、系统选择和水质应符合 GB 50015 的规定、水质应符合 GB 5749、CJ94 的规定。

4.3.3 每班应设有符合幼儿年龄特点的专用盥洗室，应由厕所、盥洗室组成，并按照托儿所建筑规范设置相对数量盥洗设备，无外窗的卫生间，应设置防止回流的机械通风设施。

4.3.4 每班有专用水杯架和奶瓶存放处，标识清楚，有饮水设施。

4.3.5 每班有专用毛巾架，标识清楚，毛巾间距合理。

4.3.6 有消毒柜等消毒设施专用于水杯、毛巾、餐具消毒，婴幼儿每日1巾1杯专用，每日消毒。

4.3.7 每班有专用水杯架和奶瓶存放处，标识清楚，有饮水设施。

- 4.3.8 机构应配备符合 GB 28007 要求的儿童家具，包括桌椅、玩具柜、书架等，并对大型家具做固定处理，设施设备的摆放以不影响教师观察婴幼儿活动的视线为宜。
- 4.3.9 应提供数量充足的、安全的、能满足多种感知需要的玩具材料，提供给婴幼儿的玩具应当符合 GB 6675 系列标准要求。
- 4.3.10 室外活动场地应配备符合 GB/T 34272 要求的小型游乐设施，并有相应的安全防护设施。
- 4.3.11 机构应实施安全封闭管理，门卫室、安防控制中心、负责人办公室应安装紧急报警装置，且与区域报警中心联网。
- 4.3.12 机构应当建立健全设备、消防、食品安全等安全防护和检查制度，建立安全责任制，确定专人负责，定期开展安全检查。
- 4.3.13 保健室应设有儿童观察床、桌椅、药品柜、资料柜、流动水或代用流动水等设施。
- 4.3.14 各区域应配备紫外线消毒灯或其他空气消毒装置。
- 4.3.15 机构物体表面预防性消毒按照卫生部《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》（卫妇社发〔2012〕35号）中附录3 托幼机构环境和物品预防性消毒方法和GB 27952 规定要求进行。

5 机构要求

5.1 机构资质

- 5.1.1 机构应是依法成立在市场监督管理局、机构编制部门或民政局登记的。
- 5.1.2 机构应提供《托育机构卫生评价基本标准（试行）》自评合格并经县（区）级卫生健康部门现场核实勘验符合的证明资料。
- 5.1.3 机构如提供餐饮服务，应取得《食品经营许可证》。
- 5.1.4 机构应依照规范申请备案，并依法获得《托育机构备案证》，如需变更事项应向原备案部门变更备案。

5.2 机构设置

- 5.2.1 机构应有健全的组织架构和岗位分工，应设置包括但不限于保育照护、卫生保健、后勤、行政部等岗位，组织架构应运作正常，以保证各项制度得以贯彻落实。
- 5.2.2 机构一般设置乳儿班（6-12 个月，10 人以下）、托小班（12-24 个月，15 人以下）、托大班（24-36 个月，20 人以下）三种类型。18 个月以上的婴幼儿可混合编班，每个班不超过 18 人，每个班的生活单元应当独立使用。

5.3 人员要求

5.3.1 基本要求

机构应当根据场地条件，合理确定收托婴幼儿规模，并配足配齐综合管理、保育照护、卫生保健、安全保卫等工作人员。工作人员应满足但不限于以下要求：

- 应当具有完全民事行为能力 and 良好的职业道德，爱护和尊重婴幼儿，具有专业的育儿知识和技能，忠于职责，身心健康。
- 应经过职业培训并取得相应岗位的职业证书，且无虐待儿童记录，无犯罪记录。
- 上岗前经卫生行政部门指定的医疗卫生机构进行健康检查，取得《健康合格证》后方可上岗，在岗工作人员应每年进行 1 次健康检查。在岗工作人员患有传染性疾病的，应当立即离岗治疗，治愈后，应持病历和医疗卫生机构出具的健康合格证明，方可返岗工作。精神病患者、有精神病史者不应在托幼机构工作。

5.3.2 人员分类

5.3.2.1 机构负责人

机构负责人负责全面工作，应当具有大专以上学历、有从事儿童保育教育、卫生健康等相关管理工作3年以上的经历，且经托育机构负责人岗位培训、考核合格。

5.3.2.2 育婴人员

机构育婴人员主要负责、安排婴幼儿游戏活动，促进婴幼儿身心健康，养成良好行为习惯，兼顾婴幼儿日常生活工作。育婴人员与婴幼儿的人员配置比例值见表1。

表 1 机构育婴人员比例值

序号	婴幼儿数量	育婴人员数量比
1	$50 \leq$	至少1名兼职人员
2	50~90	至少1名专职人员
3	>90	配备 1 名专职和 1 名兼职人员

5.3.2.3 保育人员

机构保育人员协助育婴人员负责照护婴幼儿日常生活工作。保育人员应当具有婴幼儿照护经验或相关专业背景，受过婴幼儿保育相关培训和心理健康知识培训。根据不同年龄段，保育人员与婴幼儿的人员配置比例值见表2。

表 1 保育机构人员比例值

序号	婴幼儿年龄段	保育人员与婴幼儿人员比
1	$X \leq 6$ 月	$\geq 1:1$
2	6月 $<X \leq 12$ 月	$\geq 1:3$
3	12月 $<X \leq 24$ 月	$\geq 1:5$
4	24月 $<X \leq 36$ 月	$\geq 1:7$

5.3.2.4 卫生保健人员

机构保健人员主要负责婴幼儿日常保健工作，应当经过妇幼保健机构组织的卫生保健专业知识培训、考核合格。保健人员与婴幼儿的人员配置比例值见表3。

表 3 机构保健人员比例值

序号	婴幼儿数量	保健人员数量比
1	$50 \leq$	至少1名兼职人员
2	50~90	至少1名专职人员
3	>90	配备 1 名专职和 1 名兼职人员

5.3.2.5 餐饮人员

机构餐饮操作人员应取得《食品从业人员健康证》，配置数量应满足托育餐饮规模要求。

机构应至少有 1 名专（兼）食品安全管理员，食品安全管理员应该取得食品安全管理员及以上的相关资质。

机构餐饮工作人员应严格实施符合 GB 27952 的卫生消毒用品要求的卫生管理制度。

5.3.2.6 保安人员

机构保安人员应当取得公安机关颁发的《保安员证》，并由获得公安机关《保安服务许可证》的保安公司派驻。独立设置的托育机构应当至少有1名保安人员在岗。

5.3.2.7 其他服务人员

机构其他工作人员的资格和职责，按照国家和地方的有关规定执行。

5.4 运营管理

5.4.1 机构应当建立收托婴幼儿信息管理制度，及时采集、更新，定期向备案部门报送。

5.4.2 应建立入托健康查验制度，建立幼儿入托健康档案，需包含：预防接种证明、3个月以内的《儿童入园（所）健康检查表》合格证明，离开机构3个月以上的，返回时应当重新进行健康检查。

5.4.3 机构应当与婴幼儿监护人签订托育服务协议，明确双方的责任、权利义务、服务项目、收费标准以及争议纠纷处理办法等内容。

5.4.4 机构应当建立信息公示制度，定期公示收费项目和标准、保育照护、膳食营养、卫生保健、安全保卫等情况，接受监督。

5.4.5 应为在托幼儿购买校园意外险。

5.4.6 应成立卫生应急管理小组，制定卫生应急工作方案、预案，若遇到卫生健康紧急事件，如食物中毒、传染病疫情，饮用水污染等突发事件的应急预案和管理制度，规定突发事件发生时优先保护幼儿的相应措施。

5.4.7 应依法建立落实消防安全责任制，健全消防安全管理制度，按照国际标准，行业标准配置消防设施器材对消防设施，器材进行维护保养和检测，保障疏散通道，安全出口，消防车通道畅通，开展日常防火巡查检查，定期组织消防安全教育培训和灭火，应急疏散演练。

5.4.8 应当建立与家长联系的制度，定期召开家长会议，接待来访和咨询，帮助家长了解保育照护内容和方法。

5.4.9 应当成立家长委员会，事关婴幼儿的重要事项，应当听取家长委员会的意见和建议。

5.4.10 应当建立家长开放日制度。

5.4.11 应建立食品采购和验收记录，婴幼儿食品应当在具有相关资质的单位采购，选择安全、优质、新鲜的食材，建立出入库账目。食品采购进货前必须查验及索票索证。

6 服务提供

6.1 服务总则

6.1.1 遵循规律，保育为主。坚持婴幼儿第一，遵循婴幼儿各阶段身心发展特点和保育活动规律，贯彻以保育为主的原则，提供安全、卫生、充满关爱的环境，满足婴幼儿身心发展需求，促使婴幼儿身心健康健康发展。

6.1.2 平等对待，尊重差异。平等对待不同民族、种族、性别、身体状况及家庭状况的婴幼儿，尊重个体差异，促进婴幼儿快乐健康成长。

6.1.3 科学保育，全面发展。注重把科学育儿理念和方法传递给家长，在保育过程中充分挖掘多种资源、形成合力，共同促进婴幼儿的全面发展。

6.2 服务形式与内容

6.2.1 机构的服务形式包括全日托、半日托、计时托、临时托等形式。

6.2.2 机构的服务内容主要为生活照料、早期发展活动、卫生保健、安全保护、家庭支持和其他服务。

6.3 生活照料

6.3.1 照料事项

生活照料事项包括膳食、饮水、喂奶、如厕、洗漱、清洁、睡眠、穿脱衣服等服务。

6.3.2 膳食/饮水/喂奶

6.3.2.1 育婴人员和餐饮人员应根据婴幼儿的年龄特点和生长发育的需要，以《中国居民膳食指南》为指导，参考“中国居民膳食营养素参考摄入量（DRIs）”和“婴幼儿各类食物每日参考摄入量”，为不同年龄段的婴幼儿制订膳食/喂奶计划。

注：“婴幼儿各类食物每日参考摄入量”参见《中国孕期、哺乳期妇女和0~6岁儿童膳食指南》。

6.3.2.2 机构应至少每季度进行1次婴幼儿的饮食/喂奶调查和营养评估，根据分析结果合理调整饮膳食/喂奶计划。

6.3.2.3 保育人员应遵循顺应喂养原则，保证婴幼儿按需、定时饮水，每日上、下午各（1~2）次集中饮水，（1~3）岁婴幼儿饮水量（50~100）毫升/次，根据季节变化酌情调整饮水量。

6.3.2.4 应避免为有食物过敏史的婴幼儿提供有过敏源的食物，为其提供特殊饮食。

6.3.2.5 应保证婴幼儿的饮食量，并合理安排餐后散步或安静活动。

6.3.2.6 应指定专人负责婴幼儿膳食，建立有家长代表参加的膳食委员会并定期召开会议，进行民主管理。

6.3.3 换尿片/如厕

6.3.3.1 保育人员应根据婴幼儿的年龄特点和活动情况，及时用正确的方式给婴幼儿换尿片。

6.3.3.2 观察婴幼儿生活表现，鼓励或引导（1~3）岁的幼儿主动如厕，耐心指导如厕困难的幼儿正确如厕。

6.3.3.3 必要时，保育人员应对婴幼儿的臀部进行清洁和擦洗。

6.3.4 盥洗洗漱/清洁

6.3.4.1 保育人员应根据婴幼儿的生活和活动情况，按照正确的方式为婴幼儿清洗臀部、洗澡、洗脸、修剪指甲、清洁眼部和鼻腔等。

6.3.4.2 应根据婴幼儿的生活和活动情况，引导和帮助婴幼儿至固定地点进行洗漱，使用清洁用品正确洗手，并用干净的小毛巾擦干。小毛巾实行一人一巾。

6.3.4.3 婴幼儿入园、进食前、如厕后、美工活动后、玩沙后、外出活动回来时应及时洗手。

6.3.4.4 室内活动结束后应引导婴幼儿进行洗漱；室外活动，保育人员携带移动便携的洗手湿巾，帮助婴幼儿及时清洁。

6.3.5 睡眠/穿衣

6.3.5.1 机构应为婴幼儿提供温度适宜、空气流通、光线柔和、安静舒适、安全卫生的睡眠室。每个婴幼儿应有独立的安全、舒适、干净的婴幼儿床，婴幼儿床应有围栏防护，以防摔伤；提供的被褥应干净、干爽，并经常清洗、晾晒、消毒。

6.3.5.2 保育人员应保证婴幼儿日间有充足的睡眠时间，养成良好的睡眠习惯，年龄越小，睡眠时间越长，睡眠次数越多；并应根据婴幼儿的年龄、个体需要和季节变化适当调整午睡时间。

6.3.5.3 在安排婴幼儿睡眠前，保育人员应引导每个婴幼儿如厕或帮其换尿布，并检查口腔有无异物。

6.3.5.4 应根据天气及室内温度，帮助婴幼儿脱去外衣，引导和鼓励年龄较大的婴幼儿自己尝试脱衣、脱鞋。

- 6.3.5.5 保育人员应进行睡眠环境创设、困倦信号识别，引导婴幼儿自然入睡，培养规律就寝、独立入睡等睡眠习惯；对于较难入睡的婴幼儿，应给予适当的安抚和陪伴。
- 6.3.5.6 保育人员应保证婴幼儿睡眠前的状态良好，不应在饥饿或过饱、过度兴奋等状态下进入睡眠。婴幼儿在午餐完毕后，应开展不低于 30 分钟的睡前准备活动。关注个体差异及睡眠问题，采取适宜的照护方式。婴幼儿在睡眠时如需安慰物（如安抚奶嘴、小毛巾等），应给予满足。
- 6.3.5.7 保育人员在婴幼儿睡眠后，应定时进行巡视，全过程观察，注意观察婴幼儿睡眠时的面色、呼吸、睡姿情况，避免物品盖住口鼻影响呼吸，防止过度捂盖和蹬被受凉。
- 6.3.5.8 保育人员当婴幼儿睡醒后，保育人员应帮助或引导其穿上衣服。
- 6.3.5.9 机构应根据个体情况和季节变化适当调整午睡时间。

6.4 早期发展教育

6.4.1 基本要求

- 6.4.1.1 以游戏为主要活动形式，促进婴幼儿在身体动作、语言沟通、认知探索、社会情绪及生活自理等五大发展领域方面的全面发展。
- 6.4.1.2 机构应在科学规划一日时间安排的基础上兼顾个性化，满足每个婴幼儿个体差异的需要，一日生活中室内和户外活动安排均衡，动态及静态游戏活动交替，各环节应科学、合理、衔接顺畅。
- 6.4.1.3 提供适宜刺激，丰富婴幼儿的直接经验，支持婴幼儿主动探索、操作体验、互动交流和表达表现，发挥婴幼儿的自主性，保护婴幼儿的好奇心。
- 6.4.1.4 机构应当建立照护服务日常记录和反馈制度，定期与婴幼儿监护人沟通婴幼儿发展情况。
- 6.4.1.5 早期发展教育活动应由机构保育人员承担。

6.4.2 游戏与活动

机构应为不同年龄段的婴幼儿提供丰富、适宜的游戏环境，提供适宜的玩具、游戏材料和运动器材，促进婴幼儿认知、语言、情绪情感、运动能力、社会性等全面发展，具体服务要求如下：

- 应当辅导婴幼儿使用玩具和游戏材料或器械；
- 应当设计科学合理、多样性的游戏与活动内容；
- 游戏活动应当对婴幼儿语言、动作、认知有启发和促进；
- 游戏活动应当对婴幼儿进行社会行为及人格培养。

6.4.3 自由活动

- 6.4.3.1 机构应准备安全的、适龄的、丰富多样的室内外区域供婴幼儿选择、交互，鼓励婴幼儿在安全范围内按照自主意愿进行充分探索，自主学习。具体服务要求为：
- 应尊重不同阶段婴幼儿的兴趣与需求；
 - 应当遵循婴幼儿身心特点和发展规律；
 - 应有具体明确的活动设置与课程安排计划；
 - 应充分满足孩子的探索欲望和充足的操作时间。
- 6.4.3.2 在婴幼儿进行自由活动时，保育人员需要做好活动管理：
- 监护安全：保育人员需要在距离婴幼儿一臂距离陪伴；做好分工协作，照顾整个空间里所有婴幼儿的安全；
 - 观察玩耍：记录婴幼儿玩耍情况、在婴幼儿有需要的时候给与回应，但避免主导活动；游戏活动应当重视婴幼儿的情感变化，注重与婴幼儿面对面、一对一的交流互动，动静交替，合理搭配多种游戏类型。

6.4.4 玩具投放

托育机构应投放符合该年龄段生理和身心发展规律的玩具和操作材料且遵循“安全性、兴趣性、适用性”三大原则：

- 安全性：选择投放玩具时必须仔细考究玩具的材料、颜色、大小、形状、光滑度等各方面因素，还应使用前后的定期清理、消毒工作。避免危险，确保安全；
- 兴趣性：投放玩具时应该更多地从幼儿的角度去考虑，不能用自己的主观判断代替幼儿的意愿，更不能凭借自己的强权无视幼儿的自主选择权。避免妄断，确保兴趣；
- 适用性：投放玩具的适量与适龄玩具的数量并不是越多越好，应充分考虑到幼儿的年龄特点；并根据观察到的婴幼儿活动情况，增加玩具、调整玩具或收回某些玩具，避免过多，确保适用。

6.4.5 语言活动

6.4.5.1 机构应创设良好的语言环境，经常同婴幼儿讲话，使其感知和理解语言，应选择适合婴幼儿的绘本、图书和有声读物，积极发展婴幼儿的语言能力。

6.4.5.2 育婴人员应丰富婴幼儿的生活内容，创设多样化的语言情境，学习和积累丰富的词汇，提高婴幼儿语言表达能力。

6.4.5.3 应鼓励婴幼儿与人交流，对其表达不准确的语言给与正确的示范。

6.4.6 认知活动

6.4.6.1 机构应为婴幼儿布置适宜的视、听、触摸等感知环境，促进婴幼儿与周围环境的良好互动，满足婴幼儿的好奇心，支持其探索活动。

6.4.6.2 育婴人员应经常和婴幼儿一起游戏，提供丰富、可操作的材料和符合婴幼儿年龄特点的玩具，让婴幼儿运用多种感官、多种方式摆弄、操作物品，获得各种感性经验，引导和鼓励婴幼儿自己解决问题、探索、思考和不断尝试。

6.4.6.3 育婴人员应给婴幼儿提供自由表现的机会，鼓励其勇于表达自我，培养婴幼儿的创造力。

6.4.6.4 机构应注重婴幼儿生活安全知识的认识和学习，通过多种形式使婴幼儿学会识别危险和保护自己。

6.4.7 社交和情感活动

6.4.7.1 机构应科学帮助婴幼儿形成安全感和信任感，积极回应婴幼儿的不同表情、语言、动作和情感，帮助婴幼儿认识自我、发展其自主性，培养其独立性。

6.4.7.2 育婴人员应对婴幼儿的行为应以身示范，引导其理解简单的规则，及时对婴幼儿做出的符合规则的行为表示赞赏和认可，以及引导和提醒婴幼儿并制止其不当行为。

6.4.7.3 育婴人员应鼓励婴幼儿与同伴一起游戏、主动分享玩具、角色扮演游戏等方式培养婴幼儿的分享、互助、人际交往能力等社交行为。

6.4.7.4 机构应对婴幼儿实施正面教育，引导其在选择、犯错、遇到挫折等情况下如何建立自身的自律性，积累其社会技能和生活技能。

6.4.8 运动活动

6.4.8.1 发展大动作，机构应保证婴幼儿每日充足的户外活动时间，循序渐进地发展儿童的坐、爬、站、走、跑、跳、平衡等大动作。其中，0—1岁婴儿每日户外活动时间不少于1小时；1—3岁幼儿每日户外活动时间不少于2小时，遇到寒冷、炎热季节或特殊天气情况，可酌情调整。

6.4.8.2 发展精细动作，提供机会，应让婴幼儿操作适宜的材料，发展儿童的精细动作。

6.4.8.3 重视体格锻炼，应利用阳光、空气、水等自然因素，选择空气新鲜的绿化场所，开展适合不同发展阶段儿童身心特点的户外游戏和体格锻炼，提高其对自然环境的适应能力。

6.5 健康教育

6.5.1 基本要求

6.5.1.1 贯彻预防为主的工作方针，严格执行有关卫生保健的法规、规章和制度，预防控制传染病，降低常见病的发病率，为婴幼儿健康成长提供良好的生活环境，满足婴幼儿生长发育的需要，切实做好婴幼儿的卫生保健工作。

6.5.1.2 应成立由园长为第一责任人的传染病预防控制工作小组，全面负责托育机构各项传染病预防控制管理工作。小组成员应包括机构各相关部门的负责人，职责明确，责任到人。

6.5.1.3 机构应制定传染病预防控制应急预案和相关制度，包括：传染病疫情及相关突发公共卫生事件的应急预案；传染病疫情及相关突发公共卫生事件的报告制度；婴幼儿晨检制度；因病缺勤登记、追踪制度；卫生检查、通风、消毒制度；加强对员工和家长的宣传教育，配合卫生健康部门做好婴幼儿常见病预防与管理及预防接种工作。

6.5.2 健康管理

6.5.2.1 机构应坚持晨检、午检和全日健康观察，发现婴幼儿身体、精神、行为异常时，应当及时通知婴幼儿监护人。检查工作包括并不限于：

- a) 做好每日晨间或午间入托检查。检查内容包括询问婴幼儿在家有无异常情况，观察精神状况、有无发热和皮肤异常，检查有无携带不安全物品等，发现问题及时处理。保育人员若发现婴幼儿遭受或疑似遭受家庭暴力的，应向机构负责人报告，并依法及时向公安机关报案。
- b) 应当对婴幼儿进行全日健康观察。观察内容包括饮食、睡眠、大小便、精神状况、情绪、行为等，并作好观察及处理记录。
- c) 卫生保健人员应每日深入班级巡视 2 次。巡视中发现患病、疑似传染病婴幼儿应立即采取隔离措施，并与家长联系，及时到医院诊治，并追访诊治结果。
- d) 患病婴幼儿应当离托休息治疗。设有保健室的机构不允许接受家长委托给孩子喂药，并请家长签字确认。

6.5.2.2 机构应当加强预防接种工作。督促家长按免疫程序和要求完成婴幼儿预防接种。做好入托预防接种证的查验，配合有关部门按时完成各项预防接种工作。

6.5.2.3 应当建立儿童传染病预防控制制度。儿童缺勤要追查，因病缺勤要登记。明确传染病疫情报告人，当机构内发现传染病疫情或疑似病例后，应早隔离、早报告、早治疗。立即对患儿进行有效隔离、应当向属地疾病预防控制机构报告，告知家长，按照传染病管理要求做到早诊断、早治疗；对相关班级要重点消毒管理，做好机构内环境卫生、各项日常卫生和消毒工作。

6.5.2.4 厨房应取得《食品经营许可证》，建立健全各项食品安全管理制度。没有厨房的机构应在具有《食品经营许可证》或《食品流通许可证》的单位采购。机构接触食品的炊事人员和保育人员应做好个人卫生，接触食品前均应用流动水洗净双手，穿戴清洁的工作衣。炊事人员操作熟食时应穿清洁的工作衣、戴口罩、帽子，各项操作应符合要求。

6.5.2.5 应主动向家长询问婴幼儿过敏食物，并做好食物过敏婴幼儿的登记工作，提供餐点时应避免婴幼儿食物过敏。若婴幼儿出现过敏症状，托育机构应及时联系家长并送婴幼儿到医院就诊。

6.5.2.6 应当建立室内外环境卫生清扫和检查制度，每周全面检查 1 次并记录，为婴幼儿提供整洁、安全、舒适的环境。配备必要的卫生消毒设备，室内常通风，严格按照相关规定对环境卫生、卫生洁具、床上用品、餐饮具、玩具、图书等进行清洁和消毒，并做好记录。

6.5.2.7 食品加工用具应生熟标识明确、分开使用、定位存放。餐饮具、熟食盛器应在食堂或清洗消毒间集中清洗消毒，消毒后保洁存放。库存食品应分类、注有标识、注明保质日期、定位储藏。机构

应保证入托的婴幼儿一人一个专用饮水杯（瓶），不应混用。饮水杯（瓶）每日用后及时清洗并采用流动蒸汽、高温煮沸等方式消毒。

6.5.2.8 保育人员应采取措施防止或减少病菌的传播，定期处理未清洁消毒的玩具、毛巾、使用过的纸巾等；工作人员及婴幼儿应经常洗手以保障健康。

6.5.2.9 保育人员应督促和提醒每位家长给婴幼儿准备汗巾和额外的衣服，以便气温变化与户外活动等有需要时随时更换。

6.5.2.10 保育人员应注重 3 岁以下婴幼儿个人卫生习惯的培养，包括就餐前洗手、饭后漱口、睡觉前褪去外衣等，采取多种形式对婴幼儿卫生习惯的培养进行日常性指导，并协助其进行必要的清洁与更换。

6.5.3 教育服务

6.5.3.1 机构应根据婴幼儿月龄、分娩方式、喂养方式、生长发育评估、个体差异、家庭环境、季节、环境、疾病流行等综合情况，为社区婴幼儿制订一对一健康发育评估与指导教育工作计划，并组织实施。

6.5.3.2 健康教育的内容，包括但不限于：

- 育儿知识科普；
- 喂养方式指导；
- 膳食营养；
- 心理卫生；
- 常见疾病预防；
- 生长发育评估；
- 家庭环境评估；
- 儿童安全以及良好行为习惯的培养。

6.5.3.3 健康教育的形式，包括但不限于：

- 智慧平台运用；
- 举办家长课堂；
- 发放科普教育资料；
- 宣传栏；
- 咨询指导；
- 家访调研；
- 日常交流等。

6.5.3.4 卫生保健人员应当按时参加保健机构召开的工作例会，并接受相关业务培训与指导；定期对机构内工作人员进行卫生保健知识的培；积极开展传染病、常见病防治的健康教育，负责消毒隔离工作的检查指导，做疾病的预防与管理。

6.5.3.5 卫生保健人员应当深入各班巡视。做好婴幼儿转园（所）健康管理工。机构定期督促儿童到社区卫生服务中心进行生长发育监测、健康检查和五官保健。

6.5.3.6 机构应加强伤害预防控制工作，建立因伤害缺勤登记报告制度，及时发现安全隐患，做好机构内伤害干预和评估工作。

6.5.3.7 机构应采取多种途径开展健康教育宣传，定期对机构工作人员和婴幼儿但不限于家长开展线上和线下的健康保健知识宣传，每日推送相关科普资料，定期请专家在社区内开展大型科普咨询活动。同时，机构卫生健康人员在一日照护中，对婴幼儿展开健康教育游戏活动。

6.5.3.8 做好健康教育记录，定期评估育儿科普知识知晓率、良好生活卫生习惯养成、婴幼儿生长发育等健康教育效果。

6.6 安全服务

6.6.1 基本要求

6.6.1.1 机构应当落实安全管理主体责任，建立健全安全防护措施和检查制度，配备必要的安保人员和物防、技防设施。

6.6.1.2 机构应加强安全工作管理，严格执行安全规范，提高风险防控意识，积极预防危险事故发生。

6.6.2 安全防护

6.6.2.1 机构应当建立完善的婴幼儿接送制度，婴幼儿应当由婴幼儿监护人或其委托的成年人接送。

6.6.2.2 机构应当制订重大自然灾害、传染病、食物中毒、踩踏、火灾、暴力等突发事件的有效应急预案，并定期对机构工作人员进行安全教育、普及安全知识；定期进行安全演练，提高突发事件应急处理能力培训，提高自我保护和自救的能力。如果发生重大伤害时应当立即联系社区配套资源，采取有效措施，并及时向上级有关部门报告。

6.6.2.3 机构应当明确专（兼）职消防安全管理人员及管理职责，加强消防设施维护管理，确保用火用电用气安全。

6.6.2.4 机构工作人员应当掌握急救的基本技能和防范、避险、逃生、自救的基本方法，在紧急情况下必须优先保障婴幼儿的安全。

6.6.2.5 机构应建立定期安全排查制度，对房屋、场地、家具、玩教具、生活设施等进行定期或不定期安全排查，落实预防婴幼儿伤害措施；发现有安全隐患，及时修缮，消除安全隐患；不能修缮的，采取停用措施。

6.6.2.6 保育人员在日常照护活动过程中应确保婴幼儿安全，避免开展存在风险的游戏活动，杜绝安全事故，以确保婴幼儿及家长人身安全为准则。

6.6.2.7 机构应采取多种途径开展安全教育宣传，定期对机构工作人员和家长开展线上和线下的安全知识、风险防控宣传，每日推送相关科普资料，定期请专家在社区内开展大型科普咨询活动。同时，机构育婴人员、保育人员在一日照护中，对婴幼儿展开安全教育游戏活动。

6.6.2.8 机构应当建立照护服务、安全保卫等监控体系。监控报警系统确保24小时设防，婴幼儿生活和活动区域应当全覆盖。监控录像资料保存期不少于90日。

6.7 家庭嵌入服务

6.7.1 基本要求

6.7.1.1 机构应秉承“尊重、平等、合作、共同成长”的核心价值观理念，把婴幼儿家庭看作重要的合作伙伴，与家庭形成良好的双向互动关系。

6.7.1.2 机构应当与婴幼儿家长建立良好的关系，加强沟通和交流，双方相互支持，密切配合，共同促进婴幼儿健康成长。

6.7.2 家庭支持

6.7.2.1 机构应当成立家长委员会，形成联系制度和互动机制。协同承担育人任务，发展良好外部环境。事关婴幼儿的重要事项，应当听取家长委员会的意见和建议。

6.7.2.2 机构应帮助家长了解自身的一日或半日课程安排、课程理念和实践方法、规章制度等内容，鼓励和支持家长对关乎婴幼儿切身利益的事项提出意见和建议，并进行监督。

6.7.2.3 机构应当建立家园联系的制度。定期召开家长会议，接待来访和咨询，帮助家长了解保育照护内容和方法。

6.7.2.4 机构应当建立照护服务日常记录和反馈制度。利用好各类媒介，就婴幼儿的情况经常与家长进行正式与非正式的沟通与交流婴幼儿发展情况，或定期为家长或者其他家庭成员提供一些参与婴幼儿活动的机会，积极收集家长对活动的反馈和评价，做好记录，与家长一起完成婴幼儿的成长评估。

6.7.2.5 机构应当建立家长满意度调查制度。定期通过园长信箱，问卷调查，微信群接龙等方式，鼓励家长参与对园所的师德师风、膳食质量、管理水平和婴幼儿发展水平等进行满意度调查。并对满意度调查结果，进行分析、反馈和改进，不断提高家长对机构的满意度。

6.7.3 家庭延伸服务

6.7.3.1 有条件的社区托育机构可以创新婴幼儿家庭照护模式，依托机构的技术力量向家庭延伸服务，通过派育婴人员入户服务形式，开展婴幼儿个性化照护、指导服务。

6.7.3.2 机构可与妇幼保健机构等相关组织联合，建立科学育儿指导团队，在尊重家庭不同养育方式的前提下，通过网络信息推送、集中讲座、亲子活动、家长课堂、电话访问、专家咨询、经验分享等多种形式，对家长给予不同发展阶段婴幼儿保育、卫生保健等方面的科学指导，提高家长科学育儿的知识和技能。

6.7.3.3 机构应当与社区加强合作，充分整合各方资源，支持机构保育工作，向社区宣传科学的育儿理念和方法，提供照护服务和指导服务，帮助社区所有家庭增强科学育儿能力。

6.7.3.4 机构应当加强所有岗位人员的入职培训和在职培训，提高婴幼儿家庭延伸服务能力。

6.7.3.5 机构应当定期对家庭延伸服务的效果进行分析、评估，不断改进家庭延伸服务的方式方法。

7 服务评价与改进

7.1 评价内容

7.1.1 机构的经营宗旨、目标内容、选址环境、设施设备等是否符合法律、法规和相关标准的要求，服务能否做到既满足婴幼儿生长发展的共性需求，还能关注每个婴幼儿的个性需求。

7.1.2 机构创设的环境和提供的活动用品能否满足婴幼儿参与日常活动，以及与成人互动的需求。

7.1.3 机构在婴幼儿一日生活中，服务否做好保中有教、教中重保、保教结合。

7.1.4 育婴人员、保育人员能否遵循婴幼儿发育与发展规律，与婴幼儿建立彼此信任关系，为婴幼儿提供适宜的保育教育服务。

7.1.5 机构能否做到与婴幼儿家庭进行有效的沟通与协作，及时向婴幼儿家长提供照护服务机构的有关信息及婴幼儿入托期间的相关情况，加强彼此间的紧密联系与合作关系。

7.2 评价要求

7.2.1 定期开展评价，根据评价过程中发现的问题，认真分析，及时整改，确保保育教育质量。

7.2.2 从工作实际出发，在托育过程中运用婴幼儿营养、保健和身心发展等量化指标进行评价。

8.2.3 育婴、保育人员应当关注婴幼儿的生长发育、行为反应及其发展变化，并以此为依据开展保育教育评价。

7.2.4 评价工作应以机构自评为主，以婴幼儿家长评价及第三方评价为辅，对服务规范的落实情况实施整体评价，不断增强评价的科学性和客观性。

7.2.5 机构应定期对服务活动开展的效果，进行复盘评估，并及时收集意见进行优化服务活动。

7.2.6 应通过建立家长委员会、设立服务投诉渠道、开展满意度调查等形式评价服务的质量。

7.3 服务改进

7.3.1 服务评价结果应作为机构改进的依据，开展服务改进。

7.3.2 应采取明确责任人、制定改进方案等措施对出现的不合格或不当服务进行纠正，消除或降低此类服务给婴幼儿或家长造成的不良影响。

- 7.3.3 应分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并对工作改进进行跟踪、复查和验证。
- 7.3.4 应建立长效机制，防止已改进不合格项再次出现。

参 考 文 献

- [1] GB/T 31725-2015早期教育服务规范
 - [2] GB/T 29325-2012中小学、幼儿园安全技术防范系统要求
 - [3] 托婴中心婴幼儿适性发展活动实务指引—公告版
 - [4] GB/T_20002.1-2008标准中特定内容的起草：儿童安全
 - [5] 国务院,关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见,2019
 - [6] 托育机构保育指导大纲（试行）（国卫人口发〔2021〕2号）
 - [7] 国家卫生健康委关于印发托育机构设置标准（试行）（国卫人口发〔2019〕58号 附件1）
 - [8] 国家卫生健康委关于印发托育机构管理规范（试行）（国卫人口发〔2019〕58号 附件2）
 - [9] 托儿所幼儿园卫生保健管理办法（卫部教育部令第76号）
 - [10] 托儿所幼儿园卫生保健工作规范（卫幼社发〔2012〕35号）
 - [11] 托育机构婴幼儿伤害预防指南（试行）（国卫办人口函〔2021〕19号）
 - [12] 托育机构婴幼儿喂养与营养指南（试行）（国卫办人口函〔2021〕625号）
 - [13] 托育从业人员职业行为准则（试行）（国卫办人口函〔2022〕414号）
 - [14] 托育机构消防安全指南（试行）（国卫办人口函〔2022〕21号）
 - [15] 国家卫生健康委办公厅关于做好托育机构卫生评价工作的通知（国卫办妇幼发〔2022〕11号）
 - [16] 西安市托儿所幼儿园卫生保健实施方案》（市卫计发【2016】375号）
-