



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

代替 GB/T 20647.6-2006

社区服务 儿童友好服务

Community service - Child-friendly service

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务原则 2

 4.1 儿童友好 2

 4.2 安全健康 2

 4.3 普惠包容 2

 4.4 公平参与 2

 4.5 数智赋能 2

5 服务内容 2

 5.1 概述 2

 5.2 养育照料服务 2

 5.3 教育学习服务 2

 5.4 卫生健康服务 2

 5.5 权益维护服务 3

 5.6 休闲娱乐服务 3

 5.7 社区参与服务 3

 5.8 信息与资源服务 3

 5.9 其他社区儿童服务 3

6 服务空间 3

 6.1 室外空间 4

 6.2 室内空间 4

7 服务资源 5

 7.1 服务组织 5

 7.2 服务人员 6

 7.3 服务设施 6

 7.4 服务平台 7

 7.5 支持体系 7

8 服务设计 8

 8.1 概述 8

 8.2 服务需求调研 8

 8.3 服务目标设定 8

 8.4 服务方案开发 9

 8.5 服务方案评估 9

8.6	服务方案确定	10
8.7	服务反馈迭代	10
9	服务提供	10
9.1	概述	10
9.2	服务信息提供	10
9.3	服务协议订立	10
9.4	服务费用支付	11
9.5	服务交付实施	11
9.6	服务沟通反馈	12
9.7	服务失效补救	12
9.8	服务质量保障	12
10	服务评价	12
10.1	概述	12
10.2	服务评价原则	12
10.3	服务评价流程	12
	参考文献	15

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。

本文件代替GB/T 20647.6—2006《社区服务指南 第6部分：青少年服务》，与GB/T 20647.6—2006相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了标准名称为“社区服务 儿童友好服务”（见封面，2006年版的封面）；
- 增加了“规范性引用文件”一章（见第2章）；
- 更改了“总则”为“服务原则”，并更改了内容（见第4章，2006年版的第3章）；
- 增加了“服务内容”一章（见第5章）；
- 增加了“服务空间”一章（见第6章）；
- 更改了“社区青少年服务组织的要求”“青少年事务社会工作者的资质要求”为“服务资源”，并更改了内容（见第7章，2006年版的第4章、第5章）；
- 增加了“服务设计”一章（见第8章）；
- 增加了“服务提供”一章（见第9章）；
- 增加了“服务评价”一章（见第10章）；
- 更改了“社区服务质量居民满意度的评价方法”为“服务评价”（见第10章）。

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国城市规划设计研究院、中国儿童福利和收养中心、中国妇女儿童博物馆、中国社会科学院大学、北京师范大学、重庆标准化协会、中新天津生态城建设局、浙江大学医学院附属儿童医院、北京理工大学、台州市路桥区妇女联合会、昆明青少年活动中心。

本文件主要起草人：苏子仪、柳成洋、侯非、魏维、马云飞、陈俊华、马尚竹、刘华彬、刘禹汐、郭辰晨、曹俐莉、郑娟尔、叶政男、冯卫、张登辉、童小军、欧阳高翔、王翠萍、张玉翠、邱克斌、李晓源、张心悦、罗婉莹、管海萍、李宗楠、丁哲、王琦、王蒙湘、杨娟、尹彦。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2006年首次发布为GB/T 20647.6—2006；
- 本次为第一次修订。

引 言

社区是社会治理的基本单元，是儿童日常生活、交往和获得服务的重要场所。完善社区儿童友好服务，有助于满足儿童及其家庭的实际需求，保障儿童权益，促进儿童健康成长。近年来，党中央、国务院对社区儿童服务的关注和重视力度持续提升。国务院印发的《中国儿童发展纲要（2021—2030年）》提出，要完善儿童公共服务和儿童保护体系。国家发展改革委等部门印发的《关于推进儿童友好城市建设的指导意见》提出，要推进公共服务、权利保障、成长空间等方面的儿童友好建设。中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强社区工作者队伍建设的意见》以及国务院办公厅印发的《关于进一步加强困境儿童福利保障工作的意见》，进一步提出了要加强专业服务能力、完善儿童关爱和福利保障等方面的要求。

GB/T 20647—2006《社区服务指南》已发布实施近20年，已无法适应新形势、满足新需求。各部分均正在陆续申请修订或废止，而GB/T 20647.6—2006《社区服务指南 第6部分：青少年服务》的服务对象界定、内容框架与当前儿童发展需求和社区生活形态之间已出现了明显鸿沟：在适用对象方面，该标准主要聚焦于青少年群体，却忽视了儿童，特别是婴幼儿的早期发展需求；在主要内容方面，数字化服务、危机干预、特殊儿童包容性服务等现代化社区服务要素并未纳入其中；在技术要求方面，关于儿童活动空间、代际融合、安全环境等关键要求亦一直缺失。在此背景下，有必要对原标准进行修订，在GB/T 46188《社区服务 总则》的基础上，围绕儿童生存、发展、受保护和参与的需要，提出社区儿童友好服务的原则、内容以及空间、资源、设计、提供和评价要求。服务空间和设施配置与儿童友好公共设施、无障碍、消防及相关设施安全标准相衔接，支持城乡社区因地制宜整合资源，提供安全、适宜、普惠、可及的服务。

社区服务 儿童友好服务

1 范围

本文件确立了社区儿童友好服务的原则，规定了服务内容、服务空间、服务资源、服务设计、服务提供和服务评价的要求。

本文件适用于社区儿童友好服务的管理、实施与评价。

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 8408 大型游乐设施安全规范
GB 19272 室外健身器材的安全 通用要求
GB/T 20051 空中飞人通用技术条件
GB/T 34284 公共体育设施 室外健身设施应用场所安全要求
GB/T 37913 公共体育设施 安全使用规范
GB/T 46188 社区服务 总则
GB/T 50034 建筑照明设计标准
GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
GB 55022 既有建筑维护与改造通用规范
GB 55037 建筑防火通用规范

3 术语和定义

GB/T 46188 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

儿童 child

指0~18岁（不含18岁）的未成年人。

3.2

儿童友好服务 child-friendly service

以促进儿童健康成长和保障儿童生存权、发展权、受保护权、参与权为目的，提供适宜的条件、环境和活动的服务。

3.3

社区儿童友好服务空间 community child-friendly service space

保障儿童安全到达、停留、活动、交往、学习、游戏和获得其他服务的社区室内外空间。

3.4

社区儿童友好服务设施 community child-friendly service facility

为满足社区儿童友好服务需求，在社区范围内规划建设或改造配置的，可用于开展社区服务、活动和娱乐的各类建筑场所、场地及其附属设备的总称。

4 服务原则

4.1 儿童友好

从儿童视角出发，尊重儿童身心发展特点、考虑儿童个体或群体活动特征，以儿童更好成长为目标，让广大儿童公平享有便捷、舒适、包容的设施、空间和服务。

4.2 安全健康

服务应保障儿童身心安全、环境卫生、设施安全、活动安全、食品安全、信息安全和应急保障等安全要求，保障社区儿童服务安全运行，提升应对风险和突发事件的能力。

4.3 普惠包容

服务宜覆盖不同年龄、家庭状况、健康状况和发展特点的儿童的合理需求，关注困境儿童、流动儿童、留守儿童和残疾儿童等群体，促进其平等获取和利用各类社区儿童服务。

4.4 公平参与

宜畅通儿童、监护人及其他社区居民提出建议、参与社区儿童服务设计、实施、反馈和改进的渠道，以适合儿童年龄和理解能力的方式保障其自愿表达意见，促进家庭、邻里、学校和社区组织之间的协同。

4.5 数智赋能

宜结合服务需求构建数字化社区儿童服务场景，合理应用数字技术，提升服务便捷性、可及性和管理效率，并保留便于儿童及其监护人使用的线下服务渠道。

5 服务内容

5.1 概述

社区儿童友好服务内容宜围绕儿童生存、发展、保护和参与四个方面展开，满足婴幼儿、学龄前儿童、学龄儿童等儿童的服务需求。各社区宜结合服务需求和自身实际条件规划、配置相关服务内容以及这些服务内容所需的服务空间和服务设施。

5.2 养育照料服务

包括：

- a) 托育托幼服务；
- b) 母婴服务；
- c) 残疾儿童托养服务。

5.3 教育学习服务

包括：

- a) 思想道德教育服务；
- b) 家庭教育指导服务；
- c) 课后托管服务。

5.4 卫生健康服务

包括：

- a) 儿童医疗服务；
- b) 儿童保健服务；
- c) 儿童康复服务；
- d) 儿童健康宣教服务；
- e) 孕产妇健康服务；
- f) 心理健康服务；
- g) 其他。

5.5 权益维护服务

包括：

- a) 儿童法律服务；
- b) 困境儿童保障服务；
- c) 未成年人社区矫正服务；
- d) 其他。

5.6 休闲娱乐服务

包括：

- a) 文化服务；
- b) 娱乐服务；
- c) 体育服务；
- d) 其他。

5.7 社区参与服务

包括：

- a) 邻里交往服务；
- b) 居民互助服务；
- c) 儿童参与与支持服务；
- d) 其他。

5.8 信息与资源服务

包括：

- a) 社区内儿童友好服务信息公示服务；
- b) 儿童友好服务资源转介和协调服务。

5.9 其他社区儿童服务

包括：

- a) 社区创新共建服务；
- b) 特殊儿童关爱服务；
- c) 其他。

6 服务空间

6.1 室外空间

6.1.1 选址布局

6.1.1.1 室外儿童友好服务空间宜以社区公园、附属绿地、街头闲置空间及其他特色户外空间为主要载体，同时综合考虑日照、通风等气候条件因素，并关注季节变化影响。

6.1.1.2 室外服务空间宜布局在儿童主要出行活动线路和节点附近，且位于人车分流的步行空间内，不应毗邻车流量较大的主次干道、垃圾中转站、垃圾收集点及变电站等区域。

6.1.1.3 室外服务空间宜远离河道、水塘等涉水危险区域。若无法避免，应设置符合安全规范要求的安全护栏及警示标识。

6.1.1.4 宜根据不同年龄段儿童的身心发展特点分区设置服务空间和游戏、运动设施，满足不同年龄段儿童的需求。

6.1.2 场地建设

6.1.2.1 儿童友好服务空间路面应平整、防滑，具备良好的排水性能，并符合 GB 55019 的相关规定。

6.1.2.2 儿童友好服务空间宜采用有助于激发儿童探索欲与创造力的空间设计，并与周边环境风貌相协调。

6.1.2.3 地面铺装宜采用碎软木、沙、橡胶地垫等具备自然化、软质及柔性耐磨特性的环保材料，应为儿童跌落区及设施周边铺设冲击力较弱的缓冲材料。

6.1.2.4 宜设置轮椅、婴儿车专用停放区域，且休憩区与游憩区之间应保持视线通畅，便于家长看护。

6.1.3 设施配置

6.1.3.1 宜优先选择易维护的无动力游乐设施。设施的设置与安全性能应分别符合 GB/T 20051 及 GB 8408 的相关规定。

示例：爬网、蹦床、沙池等。

6.1.3.2 应定期检查设施的安全性及电源保护装置。应在显著位置设置儿童安全警示牌，并公示发生安全事故伤害的紧急联络方式及处理流程。

6.1.3.3 室外健身器材的配置应符合 GB 19272、GB/T 34284 及 GB/T 37913 的相关规定。

6.1.4 自然生态配置

6.1.4.1 宜通过植物或遮阳设施提供遮阴，保护适龄儿童免受阳光长时间直晒的伤害

6.1.4.2 宜选用适应当地气候、无毒、无刺且不易引起过敏的植物，减少飞絮和病虫害影响，利用高大树冠的乔木提供自然遮阳。

6.1.4.3 可供儿童进入的草坪宜种植耐踩踏的草种。在生物多样性丰富的区域，可合理设置观察点。

6.1.4.4 宜结合标识或二维码开展动植物自然科普教育，帮助儿童获取自然知识。

6.1.4.5 宜利用建筑立面、围墙等垂直界面进行彩绘涂鸦或垂直绿化，营造场地趣味氛围。垂直界面的改造应符合 GB 55022 的相关规定。

6.1.5 特色室外空间

6.1.5.1 在社区滨水空间等社区特色空间内，宜综合考虑安全等条件开展儿童专门活动场地的建设与设施的适儿化改造，并设计具有儿童友好特色的游览线路。

6.1.5.2 应做好特色景观的整治与保护工作，为儿童营造安全、健康的游憩环境。

6.2 室内空间

6.2.1 室内儿童友好服务空间宜结合社区党群服务中心、文化活动中心、综合服务设施及“宝宝屋”等既有场所进行功能复合设置。

6.2.2 空间分类与配建

6.2.2.1 室内儿童服务空间宜按主要功能分为儿童活动空间、幼儿游戏空间及共享空间三类。

6.2.2.2 儿童活动空间宜：

- a) 社区内配置不少于1处，单处建筑面积不宜小于30 m²，选址应方便儿童独立或结伴到达；
- b) 作为儿童参与社区讨论及开展主题活动的相对固定场所；
- c) 与共享空间复合设置，并合理安排使用时段。

6.2.2.3 幼儿游戏空间宜：

- a) 设置在建筑低层，且防火安全应符合 GB 55037 的规定；
- b) 根据不同年龄段儿童的活动特点，对3周岁以下儿童活动区域提供亲子活动与早期启蒙功能，3周岁至入学前儿童活动区域提供游戏、兴趣培养和幼小衔接功能。

6.2.2.4 共享空间宜包括四点半学校、儿童图书室、儿童综合活动室等功能，满足6岁以上儿童学习、兴趣拓展及小型球类运动需求。

6.2.3 空间设计与参与

6.2.3.1 儿童友好社区空间营造应充分考虑不同年龄段儿童的活动特点和发展需求，营造安全、舒适、有趣且富有探索性的氛围。

6.2.3.2 在儿童友好社区空间的整体设计、适儿化改造及后期使用管理过程中，宜建立儿童参与机制，通过调研、设计工作坊等形式听取并采纳儿童的意见。

6.2.3.3 宜邀请熟悉儿童心理、行为和发展特点的专业人员参与场地设计和方案论证。

7 服务资源

7.1 服务组织

7.1.1 服务组织是为社区提供各类服务内容和社会组织、服务机构、技术团队，应满足以下要求：

- a) 按照规章制度成立、设立、派出、注册登记或备案。
- b) 服务组织应遵守社区自治章程和制度。
- c) 服务组织应采取完善组织架构、增强服务人员专业素养、优化服务设施配置、灵活整合社区服务资源等措施，持续提升服务能力。

7.1.2 服务组织应充分利用社区内的各种资源，采取适宜方式，提供满足儿童成长发展需求的服务，促进儿童素质和能力发展，为儿童营造健康、安全、和谐的成长环境。

7.1.3 服务组织应：

- a) 树立良好的组织形象；
- b) 建立有效的管理制度；
- c) 建设并完善服务设施；
- d) 开发多样化的服务项目；
- e) 组建专业化的服务队伍；
- f) 支持儿童以适宜方式参与社区建设。

7.1.4 组织宜以提高社区的凝聚力为目标，通过适合儿童理解的宣传和参与活动，增强儿童对社区的认同感和归属感。

7.2 服务人员

7.2.1 服务人员应：

- a) 遵守我国法律法规，无犯罪记录；
- b) 身体健康，无慢性传染病和精神疾病；
- c) 对社区服务有正确理解和认识，认同儿童服务的专业性；
- d) 遵守《儿童权利公约》，尊重儿童人格尊严；
- e) 关注儿童需求，倾听儿童意见，珍视儿童感情，维护儿童合法权益；
- f) 保护儿童隐私，未经监护人同意或法律许可不公开儿童信息；
- g) 遵守社区相关自治章程和制度。

7.2.2 服务人员应具备有效实施所从事社区服务的职业能力，其中：

- a) 从事国家职业资格目录中准入类职业的服务人员，应具有职业资格证书；

示例：母婴保健技术服务人员。

- b) 从事国家职业资格目录中水平评价类职业和设有国家职业技能标准的职业（工种）的服务人员，宜具有职业技能等级证书。

示例 1：社会工作者。

示例 2：家政服务员、育婴员。

7.2.3 宜长期补充、加强服务人员的专业服务能力，包括但不限于：

- a) 定期为儿童服务工作人员提供专业培训，提高其服务能力和专业素质；
- b) 吸引优秀的社会工作、教育、医疗、文化、体育、艺术、科技、心理健康、规划设计等专业人才加入儿童服务团队；
- c) 建立有效的激励机制，支持儿童服务工作人员职业发展和创新服务；
- d) 定期检查更新相关工作人员的无犯罪记录证明。

7.2.4 密切接触未成年人的服务组织应向公安机关、人民检察院查询相关服务人员是否具有性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪记录，并及时处理查询发现的问题。

7.3 服务设施

7.3.1 儿童友好服务设施包括：

- a) 托育服务设施；
- b) 幼儿园；
- c) 儿童游乐场地；
- d) 儿童体育运动场地；
- e) 儿童文化设施；
- f) 母婴室；
- g) 儿童保健和卫生健康设施；
- h) 儿童友好出行设施；
- i) 其他设施。

7.3.2 儿童友好服务设施应：

- a) 符合适用的消防、疏散和安全防护要求，其中建筑防火应符合 GB 55037 的规定；
- b) 在重点部位和区域配置安全防范和提示措施；

示例 1：在外廊、室内回廊、内天井、阳台、上人屋面、平台、看台及室外楼梯等临空处设置防护栏杆，并设置安全警示标识，防止儿童翻越或从栏杆缝隙中跌落。防护栏杆使用坚固、耐久的材料，栏杆采用防止儿童攀登和穿过的构造。

示例 2：在楼梯处设置儿童扶手和上行、下行的方向标识。

- c) 根据社区环境布局等，完成适儿化改造；
- d) 符合相应标准关于面积、数量、功能等的要求；
- e) 使用符合相应标准质量和环保要求的装饰装修材料、设施设备材料、家具材料；
- f) 具备能满足儿童出行、使用需要的指示、照明、清洁设施；
- g) 符合其他适用的相关标准要求。

注：室内服务场所的照明设计应符合GB/T 50034的相关规定。

7.3.3 儿童友好服务设施宜：

- a) 满足儿童各年龄段的游憩需求，根据不同年龄段儿童需求提供相应的游戏与娱乐设施；
- b) 设置母婴室、第三卫生间或儿童卫生间，配备适合儿童尺度的如厕设施和洗手台；
- c) 营造儿童“微空间”，为儿童交流、体验自然、参与社区美化、体验社区文化等活动提供美育和自然教育场所；
- d) 在社区应急避难场所中，宜为有儿童的家庭设置适宜的安置和休憩区域，配备儿童适用的生活物资和防护物资；
- e) 完善连接住宅与托育服务设施、幼儿园、儿童游乐场地、体育运动场地、儿童之家等场所的安全步行路径。

7.3.4 社区可通过以下方式增补儿童友好服务设施：

- a) 对既有社区综合服务设施进行适儿化改造；
- b) 利用社区闲置空间、街头转角等嵌入儿童服务设施和活动场地；
- c) 通过补建、购置、置换、租赁、共建共享等方式增加儿童服务设施供给；
- d) 推动社区内学校、幼儿园等公共服务设施在非服务时段向社区儿童开放共享。

7.4 服务平台

7.4.1 服务组织宜按照 GB/T 46188 中服务平台的相关要求，依托现有社区服务平台建设儿童友好服务功能，按需提供信息查询、预约、咨询和资源对接等服务。平台间信息共享应明确共享目的、范围和权限。

7.4.2 服务组织宜结合儿童友好服务需求开发数字应用，建立覆盖社区儿童友好服务各场景的在线服务网络，促进线上线下服务衔接，包括：

- a) 社区综合服务信息平台中的儿童服务模块；
- b) 社区儿童线上学习服务平台；
- c) 适合儿童年龄和身心特点的线上文化活动服务平台；
- d) 社区儿童服务线上预约和咨询平台；
- e) 社区儿童服务资源对接和信息共享平台；
- f) 社区儿童安全监测和应急响应平台。

7.4.3 服务平台应采取适合儿童使用的内容保护和安全措施。

7.5 支持体系

服务组织宜在社区统筹协调下，与有关单位共同建立资源支持体系，保障社区儿童服务各项内容持续、稳定开展，包括：

- a) 对接慈善资源和捐赠支持，用于支持社区内的各类儿童服务项目；
- b) 建立专业服务资源库，引入法律、医疗、教育、心理健康等领域的专业资源，提供高质量的服务，有效保障儿童及其家庭的合法权益；
- c) 建立社会组织资源库，开展多样化的儿童活动和服务，增强社区的支持网络；
- d) 建立项目资源库，培育挖掘具有专业服务理念的儿童项目和品牌；

- e) 吸纳具有适宜技能和服务意愿的社区居民，组织儿童服务志愿者队伍，并开展必要的培训和管理；
- f) 加强与有关部门的工作衔接，获取政策指导和符合条件的资金、项目支持。

8 服务设计

8.1 概述

服务设计应满足GB/T 46188《社区服务 总则》中第7章服务设计的相关要求。

8.2 服务需求调研

8.2.1 服务需求调研方法宜包括：

- a) 采用问卷法、访谈法、观察法等科学、系统的方法，对儿童的健康、教育、心理、娱乐等多方面需求开展评估；
- b) 通过建议征集等方式，收集儿童家长或监护人对社区儿童友好服务的意见和建议；
- c) 设立儿童参与机制和渠道，吸纳儿童对社区儿童友好服务的建议，包括：
 - 1) 通过游戏、模拟会议、组织讨论、黑板绘画等形式培养儿童感知和发现问题能力、表达及解决问题能力；
 - 2) 建立儿童意见办理和反馈机制，将适宜的建议转化为可执行的方案，并向儿童反馈采纳情况及实施结果。

8.2.2 服务组织应调研、了解社区儿童当前和未来一段时间的服务需求和期望，包括：

- a) 了解社区儿童及其监护人期望的社区服务类别与内容、方式与形式、时间与时长、地点与规模、收费水平等；
- b) 挖掘社区儿童潜在的、未明确表达出来的服务需求 and 不满；
- c) 在符合个人信息保护和数据安全要求的前提下，收集、分析与服务需求直接相关的必要信息，优先采用匿名或汇总数据；
- d) 听取社区儿童声音，确定关切。

8.2.3 服务组织应分析、掌握社区的当前情况和未来一段时间的发展趋势，包括：

- a) 社区儿童特征；

示例：儿童人数、年龄结构以及与服务配置直接相关的需求特征。

- b) 社区和社区居民经济特征；

示例：社区财政收入与支出，社区居民和目标服务对象消费水平、就业状况。

- c) 社区服务资源情况；

注：包括服务组织、服务人员、服务设施和服务平台，见第7章。

- d) 社区承载力；

示例：人口承载力、经济承载力、环境承载力、社会承载力。

8.2.4 服务组织应综合分析上述内容，确定服务需求调研结果。

8.3 服务目标设定

8.3.1 服务组织应根据服务需求调研结果（见 8.2），在匹配服务资源（见第 7 章）和服务组织能力的基础上，研究设定服务目标，包括：

- 目标服务对象；
- 计划服务时长；

- 计划服务频次；
- 预期服务成效。

8.3.2 服务目标应明确、具体、可测量，具有针对性和可行性。

示例：全年每季度至少组织 1 次面向儿童的主题活动，如绘本阅读、手工制作等活动。

8.4 服务方案开发

8.4.1 服务组织应根据服务需求调研结果（见 8.2）和服务目标（见 8.3），依次确定以下内容，形成服务方案与预期服务水平，回应社区儿童、监护人及其他利益相关方的合理需求。

服务方案包括：

- 服务类别、内容；
- 服务对象和规模；
- 服务方式和流程；
- 服务时长、频次；
- 服务地点或平台；
- 服务资源和项目；
- 成本与收费标准。

预期服务水平包括：

- 为匹配服务需求而产生的对服务提供的安全性、专业性要求等；
- 为匹配服务需求需要使用的现有服务设施、服务人员、服务项目等；
- 为匹配服务需求预计新增的服务项目、设施改善计划、人员能力提升等。

8.4.2 服务组织应通过邀请社区儿童参与等形式，以目标服务对象为中心开发服务方案。

8.5 服务方案评估

8.5.1 服务组织应从以下方面评估服务方案：

- a) 与社区儿童对象的匹配程度；
- b) 与服务组织能力的匹配程度；
- c) 所需技术是否成熟、可靠；
- d) 是否具备实施条件；
- e) 实施过程中可能遇到的障碍和挑战，以及相应的应对措施；
- f) 服务资源、时间、经费等方面的成本投入；
- g) 投入成本、预期收益及回报期；
- h) 资源利用方面的情况。

8.5.2 服务组织可从以下角度评估服务方案：

- a) 从服务对象视角：
 - 1) 预测社区儿童对服务的接受度；
 - 2) 预测目标服务对象对于服务的满意度或推荐该服务的可能性。
- b) 从服务组织视角：
 - 1) 检查服务组织提供该服务的能力匹配度；
 - 2) 检查服务流程、服务成本、服务技术等对于服务组织的适用性。
- c) 从可持续发展视角：
 - 1) 预测服务方案对社区居民、服务组织及其他利益相关方的影响；
 - 2) 判断服务方案是否对社会、经济、环境负责任。

示例：服务方案对环境的影响是否可控。

8.5.3 服务组织可采用比对分析、抽样测试、小范围试行等方法。

8.5.4 必要时，服务组织可委托第三方机构评估服务方案。

8.6 服务方案确定

8.6.1 若服务方案通过评估，服务组织应确认该服务方案。

8.6.2 若服务方案未通过评估，服务组织应调整优化或重新开发服务方案。

8.7 服务反馈迭代

服务组织宜基于社区儿童及利益相关方反馈，优化迭代服务方案，持续改进服务设计。

9 服务提供

9.1 概述

服务提供应满足GB/T 46188《社区服务 总则》第8章服务提供的相关要求。

9.2 服务信息提供

9.2.1 服务组织应为社区儿童及其监护人提供服务信息，主要包括：

- a) 服务内容与活动安排；
- b) 服务时间、时长、频次；
- c) 服务地点或平台；
- d) 服务组织、服务人员情况；
- e) 全部服务费用及明细；
- f) 接受服务应具备的条件。

示例：接受服务所必需的电子设备。

- g) 服务承诺与变更手续；

示例：服务费用变更规定与手续。

- h) 服务风险提示。

9.2.2 服务信息应：

- a) 真实、准确，与实际的服务交付一致；
- b) 完整、全面，具有时效性；
- c) 开放、透明，以便于社区儿童理解的方式提供。

9.2.3 服务组织宜为社区儿童及其他利益相关方提供咨询服务，解释说明服务信息，咨询服务渠道方便、快捷、畅通。

9.3 服务协议订立

9.3.1 若需订立服务协议，服务组织应与社区儿童的监护人在平等、自愿、信息对称的情况下订立书面服务协议。

示例 1：书面形式指的是合同书、信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的形式。

示例 2：以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。

9.3.2 服务协议应明确、无歧义地约定以下内容：

- a) 服务内容与活动安排；

- b) 服务时间、时长、频次；
- c) 服务地点或平台；
- d) 全部服务费用及支付方式；
- e) 服务变更手续、投诉与纠纷解决方法；
- f) 隐私保护、风险提示、权利义务、法律责任；
- g) 影响社区服务的其他因素。

示例：接受服务所必需的互联网条件。

9.3.3 服务组织应告知、提醒社区儿童及其监护人注意服务协议中与其利益密切相关的内容，并根据要求进行说明、解释。

示例：服务数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任。

9.4 服务费用支付

9.4.1 若需支付服务费用，服务组织应向社区儿童的监护人说明支付的有关信息并达成一致。

示例：全部费用及明细、支付方式、支付出现问题时的解决措施。

9.4.2 服务组织宜为社区儿童的监护人提供多种支付方式，当选用某种支付方式将产生额外费用时，服务组织应在支付前向服务对象说明。

9.4.3 在支付完成后，服务组织应为社区儿童的监护人提供支付凭证和消费明细，支付凭证和消费明细应准确、详细，与实际费用支付一致。

9.4.4 若服务变更或失效，服务组织应按照服务协议约定或收费规定，为社区儿童的监护人处理费用变更事宜。

示例：退款、补偿、赔偿。

9.5 服务交付实施

9.5.1 服务组织应：

- a) 按照经评估并确认的服务方案（见 8.4、8.5 和 8.6），为社区儿童提供与服务信息（见 9.2）和服务协议（见 9.3）一致的服务；
- b) 根据服务需求或服务协议（见 9.3），合理安排服务方式及时间，涉及照护、看护和现场安全保障的，不应以自助或远程服务替代必要的现场人员服务。

9.5.2 在服务交付过程中，服务人员应：

- a) 维护社区儿童的合法权益，尊重社区儿童人格和自尊心，保护社区儿童；
- b) 采取必要措施，保护社区儿童生命、财产与隐私安全；
- c) 不虐待、歧视、体罚和变相体罚、侮辱社区儿童；
- d) 按照突发事件应对方法和应急处理预案处理突发事件；
- e) 充分利用服务设施，组织开展满足服务需求、符合社区儿童特点的活动；
- f) 注意培养社区儿童生理、心理、审美和品德素质，促进社区儿童身心健康、习惯养成和智力发展；
- g) 关注、尊重社区儿童个体差异，根据具体需求与特点提供服务，帮助社区儿童按照自身的速度和方式获得全面发展；
- h) 保障服务内容、活动难度和支持方式与儿童的年龄、能力及需求相适应。

9.5.3 若服务在交付过程中偏离服务方案，服务组织应采取措施，协调、干预、调整或中止服务交付。

9.5.4 服务组织应建立儿童保护和应急处置机制，明确人员职责、风险报告和转介流程，发现儿童身心健康受到侵害、疑似受到侵害或者面临其他危险情形时，应立即向公安、民政、教育等有关部门报告，并配合做好保护和救助。

9.6 服务沟通反馈

9.6.1 服务组织应：

- a) 建立服务沟通机制，明确沟通服务要求及反馈时限；
- b) 为社区儿童及其监护人提供畅通、平等、公开、高效的沟通渠道；

示例：面谈、电话、互联网通讯工具、短信。

- c) 在反馈时限内答复、处理社区儿童及其监护人诉求。

9.6.2 在与社区儿童沟通交流时，服务人员应尊重社区儿童，关注其年龄特征，使用其易于理解的语言，选择与其年龄和发展水平相适应的词汇。

9.6.3 在与社区儿童的监护人沟通交流时，服务人员应：

- a) 及时告知关于社区儿童的信息；
- b) 传递科学的养育知识和理念；
- c) 强调家庭对于儿童发展的重要性；
- d) 与其建立平等、尊重、信任、富有建设性的合作关系，引导其有效配合、共同促进儿童发展。

9.7 服务失效补救

服务组织应：

- a) 建立服务补救机制；
- b) 在服务变更或失效时，及时采取补救措施，维护社区儿童及其监护人权益。

注1：服务变更或失效的情况包括服务组织破产、迁址、被兼并、被接管，服务延迟、取消，服务时间、地点、形式、内容、服务人员变更等。

注2：补救措施包括提供信息、补偿、赔偿、退款、顺延服务时限、提供替代性服务等。

9.8 服务质量保障

服务组织应建立社区服务质量动态监控和反馈机制，实施质量保障措施，确保服务质量。

10 服务评价

10.1 概述

10.1.1 服务组织应定期开展或接受来自内、外部的服务评价。

10.1.2 服务组织应分析服务评价结果（见 10.3.7），制定改进措施，实施持续改进，提高服务水平。

10.2 服务评价原则

服务评价原则包括：

- 公正性：评价者客观、公平地实施社区儿童友好服务评价活动。
- 规范性：评价者制定科学、规范的社区服务评价方案，并按方案实施评价。
- 有效性：评价内容与评价目的相一致，评价结果能够反映社区儿童友好服务的实际情况。
- 可靠性：评价依据真实、充分，评价方法和过程可核查，评价结果稳定、可信。
- 多元性：评价者涵盖社区儿童代表、居民代表等，确保参与评价主体的多元性。

10.3 服务评价流程

10.3.1 概述

服务评价应满足GB/T 46188《社区服务 总则》第9章服务评价的相关要求。

10.3.2 确定评价目的、范围

评价者应确定：

a) 评价活动目的；

注：提升服务质量、了解服务水平、判断服务成效、诊断服务问题、预防服务失效、支撑服务决策、促进服务改进。

b) 评价对象范围，即参与评价活动的社区服务；

示例：社区课后托管服务、儿童阅读活动或儿童参与支持服务。

c) 评价时间范围，即评价活动采用信息、数据的采样区间。

10.3.3 建立评价指标体系

10.3.3.1 评价者应：

a) 根据评价活动的目的、评价对象等，选择适用的评价指标；

b) 围绕社区儿童友好服务设置评价内容，选取适用的权重测算方法，为评价指标赋权，形成评价指标体系。

10.3.3.2 评价指标应：

a) 准确反映评价活动目的和评价对象特征或局部特征；

b) 具有实际存在的、可获取的判断数据；

注：包括在一定的条件下，借助一定的技术手段可以获取的数据。

c) 具有明确的判断标准，评价者能够对指标做出判断；

d) 具有导向作用，能够引导评价对象行为。

10.3.4 形成评价工作方案

10.3.4.1 评价者应：

a) 确定实施步骤与时间安排、评价方法等，与评价活动目的和范围、评价指标体系、评价取值规则结合，形成评价工作方案；

b) 从科学性、有效性、操作性、经济性等角度出发，论证、优化评价工作方案。

10.3.4.2 评价者宜根据实际需求在一定范围内公开评价方案或其部分内容。

示例：社区儿童及其监护人、社区居民、服务人员、服务组织。

10.3.5 采集、评估、处理数据

评价者应：

a) 根据评价方案采集社区服务相关信息、数据；

b) 对所采集的社区服务相关信息、数据进行质量评估；

c) 处理通过质量评估的社区服务相关信息、数据，将其转化为统一、可操作、易分析的格式；

d) 充分尊重儿童代表的评价结果，并纳入评价报告。

10.3.6 计算评价分数

评价者应根据处理后的社区服务相关信息、数据，计算得出社区服务评价分数。

10.3.7 出具评价结果

10.3.7.1 评价者应：

a) 根据评价分数及其他信息，分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述，形成评价结果；

- b) 对评价结果进行包括错误核查、误差分析、合理性验证等在内的质量稽核；
- c) 为评价对象或利益相关方提供评价结果；

示例：社区儿童及其监护人、社区居民、服务人员、服务组织。

- d) 保护服务对象、服务人员个人信息，防止泄露、丢失；在发生或可能发生泄露、丢失时，立即采取补救措施。

10.3.7.2 评价者宜：

- a) 基于评价结论提出相关建议；
- b) 使用图表等表现形式，直观地反映评价分数、评价结论及其他内容。

10.3.7.3 评价结果应包含：

- a) 评价对象情况；
- b) 评价方案；
- c) 评价依据；
- d) 评价时间及评价所覆盖的时间区间；
- e) 评价活动过程；
- f) 评价分数及解释；
- g) 评价结论及描述；
- h) 评价者情况。

10.3.7.4 根据需求或约定，评价结果：

- a) 宜包含：
 - 1) 针对评价对象、利益相关方的工作建议；
 - 2) 评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制。
- b) 可包含：
 - 1) 评价报告；
 - 2) 改进清单；
 - 3) 授予等级；
 - 4) 分数排名；
 - 5) 工作建议；
 - 6) 工作方案；
 - 7) 基础数据；
 - 8) 过程文件。

10.3.7.5 评价结果宜为书面形式。

参 考 文 献

- [1] GB/T 39054—2020 社区教育服务规范
 - [2] GB/T 47703—2026 儿童友好公共设施服务体系建设指南
 - [3] WH/T 73—2016 社区图书馆服务规范
 - [4] WS/T 821—2023 托育机构质量评估标准
-