



中华人民共和国国家标准

GB/T 30446.2—XXXX

心理咨询服务 第2部分：服务流程

Psychological counseling — Part 2: Services procedures

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2026年9月)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

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 流程应用原则 2

5 来访接待与匹配 2

6 知情同意与风险告知 3

7 初步评估 3

8 咨询方案制定 4

9 服务实施 4

10 效果评估 5

11 回访与反馈 5

12 服务结束 6

13 投诉处理 6

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。

GB/T 30446《心理咨询服务》分为3个部分：

——第1部分：基本术语；

——第2部分：服务流程；

——第3部分：信息管理。

本文件代替GB/T 30446.2—2013《心理咨询服务 第2部分：服务流程》，与该文件相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“心理咨询”“心理咨询服务”“心理咨询服务提供者”“来访者”等术语和定义（见第3章，2013年版第2章）；
- b) 调整了专业服务人员角色术语，增加了“心理咨询服务人员”和“危机指标”术语（见3.4和3.7）；
- c) 增加了“流程应用原则”（见第4章）；
- d) 更改了“预约与分诊”为“来访接待与匹配”并调整内容（见第5章，2013年版第4章）；
- e) 增加了“知情同意与风险告知”（见第6章）；
- f) 更改了“初诊评估”为“初步评估”，并完善评估内容、工具使用、风险识别和转介要求（见第7章，2013年版第5章）；
- g) 更改了“方案确定”为“咨询方案制定”，并完善方案内容、协商确认和动态调整要求（见第8章，2013年版第6章）；
- h) 更改了“咨询实施”为“服务实施”，并完善过程监测、危机处置、转介和督导要求（见第9章，2013年版第7章）；
- i) 调整了效果评估、回访与反馈、服务结束和投诉处理要求（见第10章至第13章，2013年版第8章至第11章）。

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、国家心理健康和精神卫生防治中心、北京大学、中国科学院心理研究所、北京理工大学、北京师范大学、国家市场监督管理总局国家标准技术审评中心。

本文件主要起草人：罗婉莹、曹俐莉、钟杰、侯非、郑娟尔、杨曦、郭辰晨、张占军、王世川、高文斌、韩卓、林丹华、苏子仪、王娜娜、王琦。

本文件及其所替代的文件的历次版本发布情况为：

——2013年首次发布为GB/T 30446.2—2013《心理咨询服务 第2部分：服务流程》；

——本次为第一次修订。

心理咨询服务 第2部分：服务流程

1 范围

本文件确立了心理咨询服务流程应用原则，规定了来访接待与匹配、知情同意与风险告知、初步评估、咨询方案制定、服务实施、效果评估、回访与反馈、服务结束和投诉处理等环节要求。

本文件适用于心理咨询服务组织、实施与管理。

本文件不适用于精神障碍的诊断、治疗以及其他医疗活动。

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 30446.1 心理咨询服务 第1部分：基本术语

GB/T 30446.3 心理咨询服务 第3部分：咨询信息管理

3 术语和定义

GB/T 30446.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

心理咨询 psychological counseling

在良好咨询关系的基础上，由经过专业训练、具备专业胜任力的**心理咨询服务人员**（3.4）运用心理咨询相关理论和技术，帮助个体或群体理解和应对心理困扰、改善心理体验并适应状况、促进个人发展和功能改善的专业服务过程。

[来源：GB/T 30446.1，2.1，有修改]

3.2

心理咨询服务 psychological counseling service

由**心理咨询服务提供者**（3.3）提供的满足个人或群体**心理咨询**（3.1）需求的专业服务行为。

[来源：GB/T 30446.1，2.2，有修改]

3.3

心理咨询服务提供者 psychological counseling service provider

依法提供**心理咨询服务**（3.2）并对服务组织管理、服务质量和安全承担相应责任的主体。

[来源：GB/T 30446.1，2.3，有修改]

3.4

心理咨询服务人员 psychological counseling service personnel

具备与所提供服务相适应的专业教育或学习、系统培训、实践和督导经历，经**心理咨询服务提供者**（3.3）进行岗位胜任力评价，并在相应岗位职责和服务范围内开展**心理咨询服务**（3.2）的人员。

3.5

来访者 client

接受**心理咨询服务**（3.2）的个人或群体。

[来源：GB/T 30446.1，2.5，有修改]

3.6

远程服务 distance service

心理咨询服务提供者（3.3）利用电话、互联网、移动互联网等载体为来访者（3.5）提供心理咨询服务（3.2）的行为。

[来源：GB/T 30446.1，4.2，有修改]

3.7

危机指标 crisis indicator

来访者（3.5）表达的自伤、自杀、危害他人或公共安全的意图，严重情绪失控、现实解体等可能危及自身或他人安全的言语、文本、行为或其他可获得线索。

3.8

服务范围 scope of services

心理咨询服务提供者（3.3）根据服务人员胜任力、服务条件、风险管理能力和可获得资源所确定的可提供服务的内容和边界。

4 流程应用原则

4.1 心理咨询服务流程包括来访接待与匹配、知情同意与风险告知、初步评估、咨询方案制定、服务实施、效果评估、回访与反馈、服务结束等环节。心理咨询服务提供者根据服务方式、来访者需求和风险水平，明确各环节的衔接方式和责任人员。

4.2 心理咨询服务以维护来访者权益和安全为基础，遵循善行、科学、诚信、依法合规、专业胜任、尊重自主、知情同意、保密、最小必要、公平、持续改进原则，并遵守适用的法律法规和心理咨询专业伦理要求。

4.3 心理咨询服务提供者对其聘用、委托或以其他方式纳入服务管理的心理咨询服务人员开展岗位条件审核和胜任力评估，核验其专业教育或学习背景、系统培训、实践经历和督导情况，明确服务范围和限制，实施书面授权、持续培训、督导和定期复核。

4.4 心理评估结论、咨询方案、转介和服务结束等关键专业判断，由心理咨询服务人员作出或者审核确认。发现可能危及来访者或他人安全的紧急情形时，相关人员可按照应急预案先行采取必要的安全保护措施，并及时转由心理咨询服务人员进行风险核查和专业处置。

4.5 面向未成年人、老年人、残障人士、处于危机状态的来访者或其他需要特别支持的来访者时，心理咨询服务提供者根据其理解能力、沟通需求、风险状况和监护要求提供适当支持，并评估自身服务条件能否满足其需要；不具备相应条件的，提供必要的服务衔接或转介。

4.6 心理咨询服务提供者发布的服务项目、服务人员、专业能力、服务方式和服务效果等信息真实、准确、可核验，不得虚构、夸大或作保证性承诺，不通过夸大问题严重程度、制造焦虑等方式影响来访者自主选择。

5 来访接待与匹配

5.1 心理咨询服务提供者应提供畅通、便捷的来访接待和预约渠道，明确服务主体、联系方式、服务项目和必要的服务条件，及时为来访者提供预约受理、变更或取消等信息。

5.2 来访接待与匹配前，应为来访者介绍服务内容、服务流程以及心理咨询服务人员与所提供服务的专业的教育或学习背景、系统培训和督导情况、主要理论取向、擅长领域、服务经验、服务范围与限制，并介绍服务方式、保密原则及其例外、意见反馈和投诉渠道等必要信息。

5.3 心理咨询服务提供者应在满足服务所必需范围内收集来访者基本信息，初步了解其服务需求、主要困扰、紧迫程度、沟通偏好、特殊支持需求和可能存在的风险线索。信息收集应与服务目的直接相关，并遵循必要、适度原则。

5.4 服务匹配应以服务需求与人员胜任力适配为主要依据。心理咨询服务提供者应结合下列因素进行服务匹配：

- a) 心理咨询服务人员的专业方向、岗位胜任力、服务经验和可服务时间；
- b) 来访者的服务需求、问题特点、年龄、语言、文化背景和服务方式偏好；
- c) 服务双方可能存在的利益冲突、多重关系或其他影响专业关系的因素；
- d) 来访者的风险水平以及心理咨询服务提供者的服务范围和处置能力。

5.5 服务匹配不应受与服务适宜性无关的因素影响。来访者对匹配结果有异议，或者服务过程中发现匹配不适宜时，心理咨询服务提供者应根据实际情况提供重新匹配、调整服务或者其他合理安排。

5.6 发现来访者可能超出心理咨询服务范围或存在危机指标时，应优先开展风险核查并根据情况采取应急处置、转介或其他适当措施，不应仅因信息不完整而作出标签化判断。

6 知情同意与风险告知

6.1 开展心理咨询服务前，心理咨询服务人员应采用清晰、易理解的方式向来访者说明拟提供服务的有关事项，取得来访者自愿、明确的知情同意，以书面或可验证的电子形式确认，并留存记录。知情同意内容应与实际提供的服务保持一致。

6.2 说明内容应包括：

- a) 服务目标、主要内容、拟采用方法、服务流程、服务方式和预计服务周期；
- b) 心理咨询服务提供者和心理咨询服务人员角色、职责、服务边界及来访者权利和责任；
- c) 收费项目与标准、预约变更或取消、回访、转介和服务结束安排；
- d) 保密原则、保密例外、服务记录的形成与保管以及个人信息处理的基本规则；
- e) 预期获益、局限性、可能的不适或风险以及可选择的替代服务路径；
- f) 危机情形下可能采取的通知联系人、应急救助、转介或其他安全措施；
- g) 意见反馈、投诉和争议处理渠道。

6.3 涉及未成年人、限制民事行为能力人或其他依法需要监护人参与的来访者时，应按照规定取得适当同意，并在尊重来访者意愿和隐私的基础上明确监护人或支持人员的参与范围。

6.4 服务内容、服务人员、服务方式、信息处理规则、风险水平或其他对来访者权益有重要影响的事项发生实质变化时，应及时补充说明并重新确认相关同意。来访者有权提出问题、拒绝或撤回同意；心理咨询服务人员应说明可能对后续服务产生的影响，并协助提供适当替代或转介安排。

6.5 保密原则的例外情形包括依法应当披露或者为防止来访者或他人遭受严重、紧迫伤害确有必要披露的情形。发现未成年人、无民事行为能力人或限制民事行为能力人可能遭受性侵害、虐待、遗弃或其他严重侵害时，应按照法律法规和既定程序处理。披露信息应限于实现保护目的所必要的最小范围，并记录披露依据、范围和处置过程。

6.6 开展远程服务时，还应告知身份核验、服务环境、通信中断、网络与个人信息安全等风险，约定紧急联系人及其联系方式、必要时确认来访者所在位置的方式，以及突发情况的处置方式，并说明电子记录和网络传输在保密方面的局限性。远程服务效果不佳或不再适合来访者需要时，应与来访者讨论转为当面服务或安排转介。

7 初步评估

7.1 心理咨询服务人员应通过访谈、观察、心理测评和资料分析等适当方法开展初步评估，明确来访者主要困扰、服务需求、心理状态、社会功能、支持资源、风险因素以及接受心理咨询服务的适宜性。

7.2 初步评估内容宜包括：

- a) 来访者基本情况、主要困扰及其发生、发展和变化过程；
- b) 既往心理咨询、精神卫生服务、医疗服务及相关用药情况；
- c) 当前情绪、认知、行为、睡眠、饮食、学习、工作和人际功能状况；
- d) 家庭、社会支持、压力事件、保护性因素和可利用资源；
- e) 自伤、自杀、危害他人或公共安全等危机指标及其他高风险因素；
- f) 来访者服务目标、偏好、期望以及对服务的理解程度。

7.3 进行心理评估（含使用心理测评工具）时，应选择具有科学性、良好信效度并与评估目的、适用人群和使用情境相匹配的专业工具，按照其规范实施、计分和解释，不应将单一测评结果作为判断服务适宜性、风险水平、转介或者其他专业决策的唯一依据。心理测评应限于评估目的使用，不应滥用；心理咨询服务人员应尊重来访者了解和获得测评结果的权利，并给予准确、客观、可理解解释；未经授权不应向无关人员泄露测评内容与结果。

7.4 心理咨询服务人员应综合信息来源形成初步评估结论，并向来访者说明评估结果、局限性和后续建议。确认适合接受心理咨询服务的，可进入咨询方案制定环节；超出服务范围或存在明显风险因素的，应采取进一步评估、转介、应急处置或其他适当措施。

7.5 初步评估记录应包括主要信息来源、所用方法和工具、评估结果、风险判断、处置措施以及后续建议。

8 咨询方案制定

8.1 心理咨询服务人员应根据初步评估结论以及必要时形成的个案概念化模型，结合来访者需求和可利用资源，与来访者充分沟通并共同制定心理咨询服务方案。

8.2 心理咨询服务方案宜包括：

- a) 在必要时，基于评估信息形成与所采用理论取向相一致的个案概念化模型，说明主要问题、相关因素、维持机制、保护性因素和干预重点；
- b) 需要优先处理的问题以及与来访者共同确认的服务目标；
- c) 拟采用的专业理论、方法和技术；
- d) 服务方式、频次、单次时长、预计周期和阶段安排；
- e) 服务双方的任务、配合事项和沟通方式；
- f) 过程监测、阶段性评估和效果评估安排；
- g) 影响服务安全和连续性的风险识别、应对安排和必要的服务衔接措施；
- h) 方案调整、转介、暂停或服务结束的条件；
- i) 服务记录、资料使用和信息保护的相关安排。

8.3 服务目标应清晰、可沟通，并与来访者的实际需要和可实现程度相适应。心理咨询服务人员应向来访者说明拟采用方法的适用性、局限性和可能风险。

8.4 来访者情况、风险水平、服务目标或服务条件发生变化时，应及时评估并调整心理咨询服务方案，与来访者沟通确认后记录调整内容及理由。

9 服务实施

9.1 心理咨询服务人员应建立并维护尊重、信任、合作且边界清晰的专业关系，按照心理咨询服务方案，运用与其岗位胜任力相匹配的专业方法和技术开展服务。心理咨询服务人员应避免建立可能影响客观性、专业判断或损害来访者利益的多重关系，不应利用专业关系谋取不当利益，不应与来访者发生任何形式的性关系或性接触。

9.2 服务过程中，心理咨询服务人员应持续关注来访者的心理状态、目标进展、主观体验、社会功能和风险变化适时开展阶段性评估，并将过程监测结果作为继续、调整、暂停服务或重新匹配的重要依据。心理咨询服务人员应关注自身身心状态；自身状态可能影响服务质量或来访者安全时，应及时寻求督导等专业支持，必要时调整、暂停相关服务或安排转介。

9.3 心理咨询服务人员可根据服务需要与来访者约定练习、记录或其他服务间任务，并在后续服务中了解完成情况及可能产生的影响，不应将其作为强制要求或惩罚性措施。

9.4 发现危机指标、心理问题明显加重、疑似精神病性症状、严重躯体不适或其他可能危及自身或他人安全的情形时，心理咨询服务人员应立即开展风险核查，启动既定应急预案，采取必要安全保护、通知联系人、应急救助或转介措施，并记录判断依据和处置过程。

9.5 来访者需求超出心理咨询服务范围、心理咨询服务人员的岗位胜任力范围，或现有服务条件无法保障服务质量和安全时，应与来访者沟通并进行适当转介；必要时应采取过渡性安排，保障服务连续性。心理咨询服务人员或心理咨询服务提供者不得因转介本身收取或支付介绍费、回扣或其他不当利益。

9.6 对复杂、疑难、高风险或涉及伦理争议的情形，心理咨询服务人员应及时寻求督导、会商或其他专业支持，并按照职责边界处理相关信息。心理咨询服务提供者应根据服务复杂程度建立相应分级督导或专业支持机制。

9.7 心理咨询服务人员应按照 GB/T 30446.3 的要求形成服务记录。记录应客观、准确、及时，能够反映服务内容、重要判断、方案调整、风险处置和后续安排。

10 效果评估

10.1 心理咨询服务人员应在服务过程中和拟结束服务前开展效果评估。效果评估应围绕既定服务目标、来访者体验、功能变化和风险变化，采用与服务目标和来访者特点相适应的专业方法进行综合判断；适宜时，可结合量化信息。

10.2 效果评估宜比较初步评估基线与当前状态，关注服务目标达成情况、主要困扰变化、情绪与行为变化、社会功能、来访者满意度、风险变化以及可能出现的不良影响。

10.3 心理咨询服务人员应对评估结果进行专业解释并与来访者沟通，根据评估结果确定继续服务、调整方案、转介、暂停或结束服务等后续安排。

10.4 效果评估使用的资料、方法、结果、解释和后续决定应予以记录，不应仅依据单一量表得分或单次主观反馈作出结论。

11 回访与反馈

11.1 心理咨询服务提供者应根据心理咨询服务方案、来访者需求和知情同意安排服务期间或服务结束后的回访与反馈。回访应与原服务目的相一致，并在来访者知情同意的范围内开展，不应替代必要专业评估或危机处置。

11.2 回访可采用电话、网络或其他与来访者约定的方式，内容宜包括当前状态、目标进展、服务体验、风险变化、后续需求和改进建议。

11.3 来访者拒绝接受回访或撤回相关同意时，应停止回访；但已发现危及来访者或他人安全的紧急情形时，应按照保密例外和应急处置要求采取必要措施。

11.4 回访中发现心理问题复发、明显加重或出现危机指标时,应及时转由心理咨询服务人员进行核查、评估,并根据情况采取继续服务、调整方案、应急处置或转介措施。

11.5 心理咨询服务提供者应汇总分析服务体验、满意度、重新匹配、非计划终止、转介、投诉等信息,将其用于服务流程、人员培训、风险管理和质量改进。

12 服务结束

12.1 出现下列情形之一时,可考虑结束心理咨询服务:

- a) 服务目标已经达到,或双方认为现阶段服务已取得适当成效;
- b) 经评估认为继续心理咨询服务难以获得预期效果,需要调整服务方式或转介;
- c) 来访者自主提出结束服务,并已对相关风险和替代安排进行充分沟通;
- d) 经评估认为来访者的需求超出心理咨询服务范围,或者出现需要医疗、急救等其他专业服务的情形,并已采取必要的应急处置、转介或服务衔接措施;
- e) 因心理咨询服务人员、心理咨询服务提供者或其他客观原因无法继续提供适当服务。

12.2 心理咨询服务人员应基于专业判断和服务进展,与来访者充分沟通结束安排。除紧急或不可抗力情形外,宜提前讨论,避免无适当说明地中断服务。

12.3 来访者有权自主终止服务。来访者提出终止时,心理咨询服务人员应评估当前风险,说明可能产生的影响和可选择的后续路径,并做好必要服务衔接。心理咨询服务提供者不应以不合理条件妨碍来访者终止服务。

12.4 服务结束时,心理咨询服务人员应与来访者回顾服务过程、目标达成情况、有效经验和仍需关注的问题,识别可利用资源,商定巩固服务效果、应对相关问题再次出现或加重以及必要的后续支持或回访安排。

12.5 提前终止或转介时,应评估当前风险,说明原因和可选择的后续路径,在征得来访者同意并符合信息保护要求的前提下做好必要的服务衔接;根据来访者需要,提供必要的服务摘要和衔接信息。

12.6 服务结束后,心理咨询服务关系随之终止,但保密、信息保护、记录管理以及依法应持续履行的其他义务不因服务结束而终止。

12.7 心理咨询服务人员应完成结案记录或结案报告,由心理咨询服务提供者按照 GB/T 30446.3 的要求归档和保管。

13 投诉处理

13.1 心理咨询服务提供者应建立与服务规模相适应的意见反馈、投诉处理和复核机制,提供便捷、畅通且可获得的渠道,明确受理范围、责任人员、处理程序和办理时限。

13.2 投诉处理应遵循客观、公正、保密和及时的原则。心理咨询服务提供者应确认受理情况,核实事实,听取相关方意见,告知处理结果和申诉或复核渠道,并避免来访者因投诉受到不利对待。

13.3 投诉涉及危机风险、人身安全、违法违规、伦理争议、个人信息泄露或其他重大事项时,应立即采取必要的风险控制措施,并按照相关规定报告、处置。

13.4 被投诉人员不应作为相关投诉事项的调查、处理或者最终决定人员,但可以就相关事实作出说明。

13.5 涉及专业服务质量争议的,宜由具备相应胜任力且不存在直接利益冲突的人员参与复核。

13.6 心理咨询服务提供者应保存投诉受理、调查、处理、反馈和整改记录,定期分析投诉原因,采取纠正和预防措施,持续改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 30446.1 心理咨询服务 第1部分：基本术语
 - [2] 中华人民共和国精神卫生法
 - [3] 中华人民共和国个人信息保护法
 - [4] 中华人民共和国未成年人保护法
 - [5] 中国心理学会. 中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则（第二版）[Z]. 2018
-