

**《心理咨询服务 第2部分：服务流程》
推荐性国家标准**

编制说明

2026年9月24日

目录

一、工作简况	1
(一) 任务来源	1
(二) 项目背景	1
(三) 起草过程	2
(四) 起草分工	3
二、标准编制原则、主要内容及其确定依据	3
(一) 编制原则	3
(二) 标准主要内容	3
(三) 标准研制规范文件依据	6
三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益	9
四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况	10
五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因	10
六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系	11
七、重大分歧意见的处理经过和依据	11
八、涉及专利的有关说明	11
九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议	11
十、其他应当说明的事项。	11

一、工作简况

（一）任务来源

《心理咨询服务 第2部分：服务流程》国家标准修订项目由国家标准化管理委员会下达，计划号为20254842-T-469，项目周期16个月，下达日期为2025年9月5日。该项目为推荐性国家标准修订项目，拟代替GB/T 30446.2—2013《心理咨询服务 第2部分：服务流程》，由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）归口、全国服务标准化技术委员会心理咨询服务分会（SAC/TC 264/SC 1）执行，主管部门为国家标准化管理委员会，主要起草单位为中国标准化研究院等。

现行GB/T 30446.2—2013于2013年12月31日发布、2014年12月1日实施。2025年9月5日，该标准完成复审，复审结论为修订。根据项目周期，本项目计划于2027年1月5日前完成报批。

（二）项目背景

GB/T 30446.2—2013实施以来，为心理咨询服务流程规范化提供了基础依据。随着心理健康服务需求增长、服务主体和服务方式日益多样、远程服务和数字化工具广泛应用，原标准在服务人员胜任力管理、知情同意、风险告知、危机识别与处置、服务匹配、转介衔接、效

果评估、投诉复核和质量改进等方面已不能充分覆盖当前实践需要。

与此同时，《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规陆续实施，未成年人和其他需要特别支持人群的权益保护要求进一步明确，社会对心理咨询服务的信息真实、过程透明、专业边界和风险可控提出了更高要求。心理咨询服务人员目前不存在统一的国家职业资格准入制度，标准需要以专业教育或学习、系统培训、实践、督导和岗位胜任力评价为基础提出人员要求，避免将培训证书等同于法定职业资格。

本次修订以服务逻辑为主线，修订重点是建立从来访接待、服务匹配、知情同意、初步评估、方案制定、服务实施、效果评估、回访反馈到服务结束和投诉处理的完整流程，提升标准的科学性、可操作性和协调性。

（三）起草过程

1. 计划下达和启动阶段（2025年9月-11月）：

计划下达后，中国标准化研究院作为牵头单位，联合相关单位组建标准起草组，明确任务分工与总体研制路线。各参与单位围绕标准定位、适用范围、核心框架及关键技术内容开展预研，确立编制原则与技术路径。

2. 标准起草阶段（2025年11月—2026年9月）

起草组在充分吸纳行业需求与专家意见的基础上，系统梳理法律法规、政策文件、相关国家标准、地方标准、专业伦理文件以及国内外心理服务相关指南，完成标准草案的撰写，并组织多轮内部研讨与修订。

3. 征求意见阶段（2026年9月-11月）

经起草组内部技术论证与文本统稿，形成《心理咨询服务 第2部分：服务流程》国家标准（征求意见稿）及编制说明。通过全国标准信息公共服务平台、中国标准化研究院官网向社会公开征求意见，并辅以定向发函、专题调研及专家座谈会等形式，广泛征集行业意见。

（四）起草分工

本标准由中国标准化研究院牵头起草，国家心理健康和精神卫生防治中心、北京大学等单位参与研制。

二、标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

1. 一致性原则：本标准作为 GB/T 30446《心理咨询服务》系列标准的第2部分，在术语使用、服务逻辑和信息管理要求上，与第1部分《基本术语》和第3部分《咨询信息管理》保持协调一致，并与系列标准其他部分做好衔接，确保系列标准结构协调、概念统一、要求一致，避免重复规定或内容冲突。

2. 协调性原则：本标准充分衔接《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国精神卫生法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规，以及心理健康服务、个人信息保护和来访者权益保障等相关政策要求，确保标准内容与现行法律、法规、政策及相关标准协调一致，为心理咨询服务流程的规范实施和管理提供技术支撑。
3. 适用性原则：本标准结合我国心理咨询服务提供者类型多样、服务对象和服务场景复杂、服务方式不断发展的实际情况，围绕来访接待与匹配、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主要环节设置要求，兼顾不同类型、不同规模心理咨询服务提供者的实施条件，确保标准内容清晰、合理，具有现实可行性和可操作性。

（二）主要修订内容

本文件主要技术变化及修订依据如下：

修订方面	主要变化	确定依据
术语和角色	统一使用“心理咨询服务人员”，完善“心理咨询”“心理咨询服务提供者”“来访者”“危机指标”“服务范围”等术语。	适应当前服务主体和岗位管理实际，不将培训合格证书、专业能力评价证书等社会化证书等同于国家职业资格或者法定执业资质，人员要求主要

		依据岗位职责、教育培训经历、专业能力、实践经验及持续学习情况进行综合规定。
流程应用原则	新增依法依规、专业胜任、尊重自主、知情同意、保密、最小必要、公平、信息真实、质量可追溯和持续改进等要求。	为各流程环节提供统一的权利保护和质量控制基础。
来访接待与匹配	由原“预约与分诊”调整为“来访接待与匹配”，增加服务信息介绍、必要信息收集、胜任力适配、重新匹配和风险核查。	减少标签化分流，强化服务需求与人员能力的适配。
知情同意与风险告知	新增独立章节，明确告知内容、确认形式、重要事项变化后的重新确认、保密例外以及远程和数字技术辅助服务的特别告知。	落实来访者自主决定和个人信息权益保护要求。
初步评估	由“初诊评估”调整为“初步评估”，完善信息范围、工具适用性、风险识别、结果解释、记录和转介要求。	避免医疗化表达，提升评估科学性和安全性。
咨询方案制定	完善目标共同确认、方法和频次、过程监	增强方案的协商性、可执行性和连续性。

	测、风险应对、记录和动态调整要求。	
服务实施	完善专业关系、边界管理、阶段性评估、危机处置、转介、督导和记录要求。	覆盖复杂、高风险和服务条件变化等常见实践情形。
效果评估	从目标进展、来访者体验、功能和风险变化等维度进行综合评估，并增加组织层面的质量分析。	避免仅以量表或满意度作出片面结论。
回访与服务结束	明确回访应基于原服务目的和同意，保障来访者自主终止服务的权利，并完善结案、转介和服务衔接。	保护自主选择，减少不当中断和服务脱节。
投诉处理	完善投诉受理、事实核实、回避、专业复核、结果反馈和持续改进要求。	提高投诉处理的客观性、公正性和可追溯性。

（三）标准主要内容

第 1 章 范围。规定标准适用对象和应用范围，明确适用于心理咨询服务提供者对服务的组织、实施、管理和质量改进。

第 2 章 规范性引用文件。列明心理咨询基本术语和咨询信息管理直接支撑本文件实施的标准。

第 3 章 术语和定义。界定心理咨询、心理咨询服务、服务提供者、心理咨询服务人员、来访者、远程服务、危机指标和服务范围。

第 4 章 流程应用原则。规定流程设置、权益保护、胜任力评价、关键专业判断、特殊群体支持和服务信息真实性要求。

第 5 章 来访接待与匹配。规定接待渠道、基本信息说明、必要信息收集、人员匹配、重新匹配和风险核查。

第 6 章 知情同意与风险告知。规定知情同意形式和内容、未成年人等特殊情形、同意变更、保密例外以及远程和数字技术辅助服务告知。

第 7 章 初步评估。规定评估方法和内容、心理测评工具使用、综合结论、风险处置与记录。

第 8 章 咨询方案制定。规定服务目标、方法、频次、风险应对、监测安排和方案调整。

第 9 章 服务实施。规定专业关系、过程监测、任务安排、危机处置、转介、督导和服务记录。

第 10 章 效果评估。规定评估时点、评估维度、结果解释、后续决定和服务质量分析。

第 11 章 回访与反馈。规定回访依据、方式、停止条件、风险处理和反馈信息应用。

第 12 章 服务结束。规定结束情形、沟通安排、自主终止、结案回顾、服务衔接和记录归档。

第 13 章 投诉处理。规定投诉渠道、处理原则、重大事项处置、回避与专业复核以及整改改进。

(四) 标准研制规范文件依据

本文件修订过程中主要参考：

1. 法律法规文件

《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国精神卫生法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》。

2. 政策和伦理规范文件

《关于加强心理健康服务的指导意见》《“健康中国 2030”规划纲要》《全国社会心理服务体系试点工作方案》《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则（第二版）》等。

3. 标准文件

GB/T 1.1《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》、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》、GB/T 35273《信息安全技

术 个人信息安全规范》、GB/T 45253《互联网心理服务 心理测评服务通用规范》等。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

本标准属于服务领域推荐性国家标准，主要规范心理咨询服务流程及其组织管理要求，不涉及产品型标准的样机试验、性能测试或检测方法验证。起草过程中采用文件比对、流程映射、典型场景分析、专家研讨和条款适用性审查等方式，对服务接待、匹配、知情同意、评估、危机处置、转介、回访、结束和投诉等环节进行验证。后续将结合征求意见和试点应用情况进一步检验条款的完整性、可理解性和可操作性。

标准实施不直接产生可量化的经济收益，但有助于降低因服务匹配不当、告知不足、记录不完整、风险处置不及时和投诉机制不健全产生的管理成本与争议成本。统一流程要求还可减少机构重复建设制度和表单的成本，提高服务管理效率。

预期社会效益主要体现在：规范心理咨询服务行为，保护来访者的知情、自主、隐私和救济权利；推动服务提供者建立胜任力评价、督导、风险管理和质量改进机制；提高心理咨询服务的专业性、安全性和社会信任度；促进心理咨询服务与必要的其他支持资源形成合理衔

接。本标准主要规范心理咨询服务流程，不涉及高耗能、高排放或者生态环境开发利用活动，预计不会产生明显不利生态环境影响。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

经检索，国际上尚未发现与本标准在适用对象、服务边界、章节结构和全过程要求上完全对应的单项国际标准。现有国际资料主要包括世界卫生组织关于心理干预实施、社区精神卫生服务、质量与权利保障的指南，以及部分国家和专业组织发布的心理咨询伦理守则、人员胜任力框架和服务质量要求。

与上述资料相比，本标准更侧重我国心理咨询服务提供者的实际组织和服务流程，以来访者权益与安全为基础，将接待匹配、知情同意、初步评估、咨询方案、服务实施、效果评估、回访反馈、服务结束和投诉处理贯通，并与我国个人信息保护、未成年人保护和心理咨询信息管理要求相衔接。本标准不涉及产品或样机测试，因此无国外样品、样机数据对比内容。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

本标准不是以某一项国际标准为基础起草，不属于等同采用、修改采用或非等效采用国际标准的项目。未采用国际标准的主要原因是目前尚无适用范围和技术内容与我国心理咨询服务流程相对应的国际标准。起草组对世界卫生组织相关指南和国外专业伦理文件中的尊重自主、知情同意、人员胜任、督导支持、风险管理、转介和质量改进等原则进行了参考，并结合我国法律制度、服务体系和实践情况进行转化。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

标准内容符合国家现行法律、法规要求。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

标准修订过程中未出现重大分歧意见。

八、涉及专利的有关说明

本文件的内容不涉及专利。

九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

本标准发布三个月后实施。1. 组织措施：在 SAC/TC 264 的组织协调下，以标准起草组成员为主，成立标准宣贯小组。2. 技术措施：组织撰写标准宣贯材料，组织标准宣贯培训，争取标准颁布实施后尽快在社会推广。

十、其他应当说明的事项

无。