

DB 3311

浙江省丽水市地方标准

DB 3311/T XXXX—XXXX

社区（村）家庭教育指导服务规范

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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 基本原则	1
4.1 以人为本，需求导向	1
4.2 统筹协调，整合资源	2
4.3 动态更新，扩大宣传	2
5 场地要求	2
5.1 选址	2
5.2 场所	2
5.3 设备设施	2
6 组织要求	2
6.1 人员	2
6.2 制度	3
7 服务要求	3
7.1 服务频次	3
7.2 个案咨询	3
7.3 授课指导	4
7.4 实践活动	5
8 评价与改进	7
8.1 评价	7
8.2 改进	7
附录 A（资料性） 家庭教育指导个案咨询服务知情同意书	8
附录 B（资料性） 家庭教育个案咨询记录表	9
附录 C（资料性） 家庭教育指导授课内容	10

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。

本文件由丽水市妇女联合会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

社区（村）家庭教育指导服务规范

1 范围

本文件规定了社区（村）家庭教育指导服务的基本原则、场地要求、组织要求、服务要求、评价与改进等内容。

本文件适用于社区（村）家庭教育指导服务。

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 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

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

父母或者其他监护人为促进未成年人全面健康成长，对其实施的道德品质、身体素质、心理健康、生活技能、文化修养、行为习惯等方面的培育、引导和影响。

3.2

家庭教育指导服务

家庭以外的社会机构或个人，为帮助未成年人父母和其他监护人完善家庭功能，提升家庭教育能力而提供的专业性支持和引导。

3.3

家庭教育指导者

经过系统的培养和培训，掌握系统的专业知识和专业技能，对适龄婚育人员及0岁~18岁人群的家长或其他监护人开展家庭教育指导服务和帮助的专业人员。

注：重点为20岁~35岁适龄婚育人员、3岁以下婴幼儿家长、青春期学生家长、祖辈家长或其他监护人。

4 基本原则

4.1 以人为本，需求导向

应以家长为中心，调动家长学习的积极性和主动性，以家庭教育需求为导向，为不同年龄层次，不同文化程度的社区（村）家长提供多样化的家庭教育指导服务，促进未成年人健康成长。

4.2 统筹协调，整合资源

应整合政府、学校、家庭等社会资源，组建家庭教育指导服务队伍，为社区（村）提供家庭教育辅导、家庭关系矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适和资源协调等专业性家庭教育指导服务。

4.3 动态更新，扩大宣传

应运用现代信息数字技术手段，创新服务模式，宣传正确的家庭教育知识，传播科学的家庭教育理念和方法，营造重视家庭教育的良好社会氛围。

5 场地要求

5.1 选址

5.1.1 社区（村）家庭教育指导服务站点应选择在人员相对集中、交通便利的地点。

5.1.2 应通过场地共享共用，依托社区（村）居民委员会、文化礼堂、家风馆、儿童之家、党群服务中心等场所设立或单独建立。

5.2 场所

5.2.1 场所室内面积宜大于 60m²，并应环境整洁、通风采光良好。

5.2.2 应能容纳 30 名以上家长参与家庭教育指导活动。

5.2.3 应设置满足服务需求的功能分区，合理划分办公区、咨询区、培训服务区和阅读区等功能区域。

5.3 设备设施

5.3.1 办公区应配备满足基本工作需要的桌椅、计算机、打印机、电话机和档案柜等办公设备。

5.3.2 咨询区应配备咨询、游戏活动等设施设备，有条件的可配备直播宣传教育设备。

5.3.3 培训服务区应配备多媒体、音响和网络等设施设备。

5.3.4 阅读区应配备 30 本以上的书籍，其中绘本类、家庭教育类书籍宜为 15 本以上。

5.3.5 室内宜在醒目位置设置家庭教育指导服务宣传窗/栏，放置宣传材料并定期更新。

5.3.6 公共活动区域应安装具有储存功能的视频监控设备，视频记录存储时间不宜低于 30 天。

6 组织要求

6.1 人员

6.1.1 家庭教育指导服务队伍应由总负责、管理者、指导者和志愿者等服务人员组成，共同开展家庭教育指导服务。

6.1.2 社区家庭教育指导服务站点应配备总负责、管理者、指导者和志愿者，村家庭教育指导服务站点应配备总负责和管理者，两者可兼任指导者。

6.1.3 总负责应由社区（村）支部书记担任，并负责下列工作：

- a) 主持社区（村）家庭教育指导站点的日常管理；
- b) 了解、挖掘、整合属地家庭教育资源，对属地家庭信息进行摸底排查并登记建档；
- c) 组织开展家庭教育政策宣传和实践活动。

6.1.4 管理者应由社区（村）妇联主席担任，并负责下列工作：

- a) 制定家庭教育指导服务计划和方案；
 - b) 组织开展家庭教育指导服务工作；
 - c) 总结家庭教育指导服务工作经验，收集反馈意见，并提出改进措施。
- 6.1.5 指导者应由家庭教育导师、讲师、个案咨询师、心理咨询师等取得相关资质的家庭教育指导人才担任，并负责下列工作：
- a) 开展家庭教育个案咨询服务，参与个案的评估和判断；
 - b) 开展家庭教育指导培训、讲座等授课指导活动；
 - c) 策划组织家庭教育实践活动。
- 6.1.6 志愿者应由热爱家庭教育指导服务事业的社会人士或热心家长担任，并负责下列工作：
- a) 协助指导者开展授课指导、实践活动等，进行答疑，维持现场的秩序；
 - b) 参加各类家庭教育的公益活动。
- 6.1.7 指导者应持有家庭教育指导相关的职业能力证书，总负责、管理者和志愿者宜持有家庭教育指导相关的职业能力证书。
- 6.1.8 服务人员每年应参加家庭教育指导服务相关培训不少于 1 次（4 个课时），熟悉社区（村）家庭教育指导服务相关政策法规，掌握家庭教育指导服务内容。
- 6.1.9 应加强对家庭教育指导者的甄选和培养，按属地人口 5000:1 的比例配置指导者。鼓励社会工作者、志愿者、热心家长等参与家庭教育指导服务工作。
- 6.1.10 宜组建由辖区学校老师、社区家庭教育指导者骨干、社会工作者、优秀家长组成专兼职家庭教育指导队伍。

6.2 制度

- 6.2.1 应建立人事管理、志愿者管理等组织建设制度。
- 6.2.2 应建立服务管理、活动管理、档案管理等运营管理制度。
- 6.2.3 应建立安全管理制度，制定各类突发事件处置预案并定期组织安全应急演练。
- 6.2.4 应建立完善家庭教育指导服务档案，纳入咨询记录、照片、报告等相关记录。
- 6.2.5 应通过社区（村）宣传栏或网络媒体提前公告活动内容、时间及形式。

7 服务要求

7.1 服务频次

应设立家庭教育指导服务固定活动日，每年应至少开展4次社区（村）家庭教育指导服务活动。

7.2 个案咨询

7.2.1 一般要求

- 7.2.1.1 每个乡镇（街道）和社区应设置个案咨询服务点位，村民可前往临近服务点位进行个案咨询。
- 7.2.1.2 服务过程中应保护服务对象的个人信息安全，并符合 GB/T 35273 的规定。
- 7.2.1.3 遇到超出自身能力范围的咨询案例时，应将服务对象对接引导至县级咨询资源。

7.2.2 个案接访

- 7.2.2.1 应通过热线电话、公众号等形式提供预约通道，提前收集服务对象的预约需求及预约信息。
- 7.2.2.2 指导者应根据预约信息联系预约对象，确定咨询时间。

7.2.3 知情谈话

7.2.3.1 指导者应向服务对象介绍个案咨询的内容、方法及作用，由服务对象自主决定是否接受个案咨询服务。

7.2.3.2 服务对象同意接受个案咨询服务时，指导者应向其出示《家庭教育指导个案咨询服务知情同意书》（见附录 A），指导其浏览并签字确认。

7.2.4 建立关系

7.2.4.1 指导者应与服务对象进行简单沟通，了解服务对象基本信息，初步评估服务对象的需求和困境。

7.2.4.2 指导者应接纳服务对象的个体差异，认真倾听交流。

7.2.5 收集信息

指导者应在交流过程中收集服务对象的下列材料：

- a) 生理、心理及社会等方面的资料；
- b) 家庭及社区信息；
- c) 对自己及处境的感受、观念和期待。

7.2.6 咨询实施

7.2.6.1 指导者应通过心理测试、问卷、观察、交流等方式对服务对象进行评估，共同讨论服务对象的需要、困境或问题，识别其所处环境中的资源、优势和障碍。

7.2.6.2 指导者应根据咨询情况及评估结果，引导服务对象对咨询事项进行回顾，对服务对象提出建议，并说明采纳建议后可能导致的结果。

7.2.6.3 咨询结束后，指导者应根据咨询结果填写《家庭教育个案咨询记录表》（见附录 B）。

7.2.6.4 服务对象出现明显的心理疾病（妄想、精神分裂等）或个案咨询进行 4 次以上服务对象仍无好转迹象时，指导者应根据严重程度将服务对象转接至对应专业医院的精神科或其他领域咨询室。

7.2.7 回访

应通过电话、走访等形式对服务对象的服务效果进行跟踪回访，了解其近期思想、生活上的改变情况。

7.2.8 归档

服务结束后，应对服务对象的档案进行整理和归档，并保证记录资料的真实性、完整性和全面性。

7.3 授课指导

7.3.1 一般要求

7.3.1.1 应开展线下现场授课指导，宜依托公众号、视频号等自媒体平台开展家庭教育在线授课指导。

7.3.1.2 宜结合每个社区（村）的特色文化，培育主题授课内容。

7.3.1.3 不同类型服务对象的授课内容见附录 F。

7.3.2 课程准备

7.3.2.1 授课前，管理者应明确授课的主题及预期效果，协调确定下列事项：

- a) 授课内容；

- b) 授课时间;
- c) 授课时长;
- d) 授课地点;
- e) 授课规模。

7.3.2.2 授课主题选择应符合表 1 的规定。

表1 授课主题

类别	主要服务对象	授课主题
社区	20岁~35岁适龄婚育人员 3岁以下婴幼儿家长 青春期学生家长 祖辈家长或其他监护人	a) 亲子关系; b) 性教育; c) 情绪管理; d) 心理健康; e) 学习方法; f) 人际交往; g) 三观教育
村	祖辈家长或其他监护人	a) 爱国主义思想; b) 政策宣传; c) 爱国主义思想

7.3.2.3 指导者应按课程大纲统一备课，备课流程应包括下列内容：

- a) 确定备课目标;
- b) 收集教学资源;
- c) 设计教学活动;
- d) 内部试讲与自我评估。

7.3.2.4 应将课程提交至主管部门进行审核，确保课程的规范性与科学性。

7.3.3 组织实施

7.3.3.1 应提前 3 天通知服务对象授课的内容、时间和地点。

7.3.3.2 管理者应提前与指导者对接授课的注意事项及要求

7.3.3.3 宜根据授课指导话题和服务对象类型的不同，按 1:2 的比例配备指导者和志愿者。

7.3.3.4 志愿者应完成后勤工作和安全保障工作，并协助指导者做好答疑、签到、合影、满意度调查等工作。

7.3.4 归档

应将课程教案、签到表、活动照片、音视频等材料汇总归档，并做好满意度调查及课后总结。

7.4 实践活动

7.4.1 一般要求

7.4.1.1 宜依托高校、专业机构、社会组织、学术团队。民间组织等载体，联合班主任、学科教师、家委会成员、村两委等人员组建实践活动团队。

7.4.1.2 实践活动主题应符合表 2 的规定。

表2 实践活动主题

类别	主要服务对象	实践活动主题
社区	3至6岁儿童家长	a) 以培育儿童对家乡和祖国朴素情感为目的的活动，如观看影视文化作品、外出游玩等； b) 以丰富儿童感性经验为目的的活动，如参观科技馆、博物馆、美术馆等； c) 以入学衔接适应为目的的活动，如校园参观、学前教育等
	6至12岁儿童家长	a) 以培育家国情怀教育为目的的活动，如传统节日、传统文化教育等； b) 以增强生命、生活、生存相关技能为目的的活动，如基本生活习惯培养、自救知识培训等； c) 以促进亲子沟通和关系为目的的活动，如家庭出游等； d) 以加强家校社协同为目的的活动，如家委会、家长学校、家长会等
	12至15岁儿童家长	a) 以培育和践行社会主义核心价值观为目的的活动，如各类参访、展览展示等； b) 以增强生命、生活、生存相关技能为目的的活动，如心理健康评估； c) 以促进亲子沟通和关系为目的的活动，如家庭出游等； d) 以生涯规划指导为目的的活动，如志愿服务、研学等
	15至18岁儿童家长	a) 以培育审美观、欣赏自然美为目的的活动，如参观博物馆、玩出游玩等； b) 以平常心迎考、志愿指导为目的的活动，如集体动员、咨询指导等
村	祖辈家长或其他监护人	以文化传承、全民联欢为目的的活动，如村晚、戏曲表演等

7.4.2 制定计划

管理者应提前制定实践活动计划，包括下列内容：

- a) 活动目的；
- b) 活动主题；
- c) 活动时间；
- d) 活动地点；
- e) 参与人员；
- f) 活动具体内容及流程；
- g) 活动注意事项及要求。

7.4.3 组织实施

组织实施应按下列流程开展：

- a) 确定方案；
- b) 召开筹备会议；
- c) 宣传发布；
- d) 活动准备；
- e) 监督实施；
- f) 视规模大小，依据相关流程报备。

7.4.4 总结评价

7.4.4.1 宜采取电话、家访、座谈交流等方式，及时与服务对象沟通孩子思想表现和学习情况等。

7.4.4.2 宜通过线上线下活动，评选优秀实践活动参与者，发挥典型示范作用。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 应定期开展服务满意度测评，对服务频次、服务质量、服务成效等进行评估。

8.1.2 应建立投诉反馈机制，公示投诉受理和处理的方式、程序和结果，畅通投诉反馈渠道，及时受理家长或其他监护人所反映的问题。

8.2 改进

应根据评价结果，提出持续改进措施，不断完善社区（村）家庭教育指导服务的内容及质量。

附录 A

(资料性)

家庭教育指导个案咨询服务知情同意书

家庭教育指导个案咨询服务知情同意书见表A.1。

表A.1 家庭教育指导个案咨询服务知情同意书

家庭教育指导个案咨询服务知情同意书

为了面向广大家长更好地开展家庭教育咨询服务工作，特将咨询服务环节中相关事宜提前告知，请仔细阅读并签字表明您了解相关规定，并自愿接受咨询：

1. 家庭教育个案指导服务为公益免费，咨询过程中不会收取任何费用，每次咨询限时50分钟。
2. 家庭教育个案咨询师对来访者的个人信息及咨询过程中的所有内容严格保密。
3. 家长在咨询过程中应尊重咨询师，耐心、仔细、全面地说明情况，客观描述过程，积极沟通，回答咨询师提问。
4. 咨询师更侧重在咨询过程中帮助家长自我觉察，给予的指导建议仅代表个人的观点，家长可根据咨询师的建议，结合自己的实际情况，有选择地实施。

如您已阅读上述服务告知，并清楚理解，请在此签字确认！

我已知晓本《家庭教育指导个案咨询服务知情同意书》，我同意接受家庭教育个案咨询服务。

签字：

年 月 日

附 录 B
(资料性)
家庭教育个案咨询记录表

B.1 家庭教育个案咨询记录表见表 B.1。

表B.1 家庭教育个案咨询记录表

咨询时间		咨询次数		指导者签字	
姓 名		性 别		职 业	
咨询缘由：（由咨询者自主填写）					
初步分析及依据：					
咨询过程：					
分析及建议：（分析问题的类型并给予建议）					
下一步计划：					

附录 C
(资料性)
家庭教育指导授课内容

家庭教育指导授课内容见表C.1。

表 C.1 家庭教育指导授课内容

服务对象类型	授课内容
新婚期及孕期	a) 做好怀孕准备; b) 注重孕期保健; c) 提倡自然分娩; d) 做好育儿准备
0至3岁儿童	a) 提倡母乳喂养; b) 鼓励主动学习儿童日常养育和照料的科学知识与方法; c) 制订生活规则; d) 丰富儿童感知经验; e) 关注儿童需求; f) 提供语言示范; g) 提高安全意识; h) 加强亲子陪伴; i) 重视发挥家庭各成员角色的作用; j) 做好入园准备
3至6岁儿童	a) 积极带领儿童感知家乡与祖国的美好; b) 引导儿童关心、尊重他人; c) 培养儿童规则意识,增强社会适应性; d) 加强儿童营养保健和体育锻炼; e) 丰富儿童感性经验; f) 提高安全意识; g) 培养儿童生活自理能力和劳动意识; h) 科学做好入学准备
6至12岁儿童	a) 培养儿童朴素的爱国情感; b) 提升儿童道德修养; c) 培养儿童珍惜生命、尊重自然的意识; d) 培养儿童良好的学习习惯; e) 培养儿童健康的生活习惯; f) 培养儿童的劳动习惯; g) 参与家校社协同教育
12岁至15岁儿童	a) 重视价值观教育; b) 重视儿童青春期人格发展; c) 增强儿童学习动力; d) 提高儿童信息素养;

服务对象类型		授课内容
		e) 对儿童进行性教育; f) 构建良好的亲子关系; g) 重视生涯规划指导
15岁至18岁儿童		a) 引导儿童树立国家意识; b) 培养儿童法治观念; c) 提高儿童交往合作能力; d) 培养儿童的责任意识; e) 加强儿童美育; f) 指导儿童以平常心对待升学
特殊家庭	离异和重组家庭	引导家长正确认识和处理婚育存续与教养职责之间的关系
	农村留守儿童	指导家长依法依规履行家长义务, 承担对农村留守儿童的监护和抚养教育的责任
	流动人口家庭	鼓励家长面对陌生环境和生活困, 为儿童创造良好的生活环境
	服刑人员家庭	指导监护人多关爱儿童, 引导儿童调整心态
特殊儿童	智力障碍儿童	指导家长树立医教结合的观念, 通过早起干预措施改善障碍情况
	听力障碍儿童	指导家长积极寻求早期干预, 主动参与儿童语训
	视觉障碍儿童	指导家长及早干预, 根据不同残障程度发展儿童的听觉和触觉
	肢体残障儿童	指导家长早起积极借助医学技术加强干预和矫正, 营造良好的家庭、氛围
	精神心理障碍儿童	引导家长营造良好家庭氛围, 加强与儿童的沟通与交流
	智优儿童	引导家长深入了解儿童的潜力与才能, 正确、全面地评估儿童