|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB43/T XXXX—XXXX

托育综合服务中心设置与运营规范

Specification of setup and operation for childcare comprehensive service center

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[前言 II](#_Toc203580006)

[1 范围 1](#_Toc203580007)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc203580008)

[3 术语和定义 1](#_Toc203580009)

[4 总则 2](#_Toc203580010)

[5 设置要求 2](#_Toc203580011)

[5.1 总体要求 2](#_Toc203580012)

[5.2 规划布局要求 3](#_Toc203580013)

[5.3 功能分区要求 3](#_Toc203580014)

[5.4 婴幼儿友好设计要求 5](#_Toc203580015)

[5.5 智能化要求 6](#_Toc203580016)

[6 服务要求 6](#_Toc203580017)

[6.1 托育服务 6](#_Toc203580018)

[6.2 家庭养育指导和婴幼儿早期发展服务 8](#_Toc203580019)

[6.3 托育从业人员培训服务 8](#_Toc203580020)

[6.4 托育产品研发服务 10](#_Toc203580021)

[6.5 托育机构管理咨询和其他服务 10](#_Toc203580022)

[7 运行管理要求 10](#_Toc203580023)

[7.1 组织架构和人员管理 10](#_Toc203580024)

[7.2 制度管理 11](#_Toc203580025)

[7.3 卫生与健康管理 11](#_Toc203580026)

[7.4 安全与应急管理 12](#_Toc203580027)

[7.5 档案管理 12](#_Toc203580028)

[7.6 文化建设 12](#_Toc203580029)

[8 评价与改进 12](#_Toc203580030)

[附录A（资料性） 服务中心组织架构示例 14](#_Toc203580031)

[参考文献 15](#_Toc203580032)

1. 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。

本文件由湖南省卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

托育综合服务中心设置与运营规范

* 1. 范围

本文件确立了托育综合服务中心（以下可简称“服务中心”）设置与运营的总则，规定了设置要求、服务要求、运行管理要求、评价与改进。

本文件适用于新建、改建和扩建的托育综合服务中心的设置与运营管理。

* 1. 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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全色和安全标志

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 6675（所有部分） 玩具安全

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 18306 中国地震动参数区划图

GB 28007 婴幼儿及儿童家具安全技术规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50118 民用建筑隔声设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准

GB 50352 民用建筑设计统一标准

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

JGJ 39 托儿所、幼儿园建筑设计规范

WS/T 821 托育机构质量评估标准

DB43/T 2761 停车场（库）交通设施建设与管理规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

托育综合服务中心 childcare comprehensive service center

提供托育服务、家庭养育指导和婴幼儿早期发展服务、托育从业人员培训、托育机构管理咨询和托育产品研发服务，同时受委托承担托育质量评估等其他服务的机构。

活动用房 living room

供婴幼儿班级生活和多功能活动的空间，也称为“生活用房”。

1. 活动用房包括婴幼儿班活动单元、综合活动室和为婴幼儿特殊活动的其他空间。

[来源：JGJ 39—2016（2019年版），2.0.5，有修改]

服务管理用房 service room

供对外联系，对内为婴幼儿保健和教育服务管理的空间。

[来源：JGJ 39—2016（2019年版），2.0.15]

附属用房 ancillary room

供服务中心人员饮食、饮水、洗衣等后勤服务使用的空间，也称为“供应用房”。

[来源：JGJ 39—2016（2019年版），2.0.16，有修改]

综合活动室 comprehensive play room

供服务中心婴幼儿共同进行文艺、体育、家长集会等多功能活动的空间，也称为“多功能用房”。

[来源：JGJ 39—2016（2019年版），2.0.9，有修改]

晨检接待厅 morning inspection room

供婴幼儿进入服务中心时进行健康检查的空间，也称为“晨检室（厅）”。

[来源：JGJ 39—2016（2019年版），2.0.13，有修改]

* 1. 总则

服务中心设置与运营的目标和总体原则为：

1. 综合性：通过提供托育服务、家庭养育指导和婴幼儿早期发展服务、托育从业人员培训、托育机构管理咨询、托育产品研发等服务，“一站式”满足托育服务行业的需求；
2. 指导性：通过为周边地区的托育机构提供运营指导、人才培训和技术服务，发挥辐射带动作用；
3. 示范性：通过规范化建设、专业化运营，发挥示范引领作用。
   1. 设置要求
      1. 总体要求

服务中心应设在具有较好的工程地质条件和水文地质条件地段，不应置于易发生自然地质灾害的地段。

服务中心周边应有便利的供水、供电、排水、通信及市政道路等公用基础设施，远离有危害的建筑、设施、易燃易爆危险品单位和存在污染源区域，不应与通信发射塔（台）等有较强电磁波辐射的场所毗邻；宜交通便利，有良好的自然通风和采光条件。

建筑设计应符合JGJ 39的规定，安全与环保应符合以下要求：

1. 抗震设防符合GB 18306的规定；
2. 建筑防火设计符合GB 50016的规定；
3. 建筑内部装修防火设计符合GB 50222的规定；
4. 生活饮用水符合GB 5749的规定；
5. 建筑隔声设计符合GB 50118的规定；
6. 室内环境污染控制符合GB 50325的规定。

服务中心建筑设计宜遵循绿色发展理念，新建的服务中心宜达到DBJ43/T 314中一星级及以上绿色建筑的要求。

服务中心建筑造型和室内设计宜融入相应文化特色或主题，建筑立面应在尊重周边空间环境和自身建筑特色的基础上，增加儿童喜爱的元素，并与建筑风格协调一致。

服务中心的建筑设计和设施宜考虑无障碍需求，无障碍设计应符合GB 50763、GB 55019的规定。

* + 1. 规划布局要求

服务中心宜独立设置，周围宜设置围墙；当与其它建筑合并设置时，宜设置在低层区域，并应满足以下要求：

1. 自成一区，并设置独立的出入口；
2. 设独立的疏散楼梯和安全出口；
3. 采取防止物体坠落措施。

服务中心应使用自有场地或租赁期不少于3年的场地；场地包括建筑占地、道路、室外活动场地、绿地等，应符合以下要求。

1. 建筑面积宜为3000 m2以上；可根据实际情况合并或调整，可合并的功能分区见5.3.1.1。
2. 主出入口不宜直接设在城市主干道或过境公路干道一侧，宜设置人流缓冲区和安全警示标志。
3. 室外活动场地应相对独立、自成一区。面积每托位不应小于3 m²；城市人口密集地区改、扩建的服务中心，设置室外活动场地确有困难时，室外活动场地面积每托位不应小于2 m²。
4. 绿化用地面积每托位不宜低于1.5 m2，绿地中不应种植有毒、有刺、有飞絮、病虫害多、有刺激性的植物。
5. 服务中心场地内设置停车场（库）时，应与室外活动场地分开，且符合DB43/T 2761的规定，宜设置家长临时停车区域。
6. a）项所列建筑面积不包含车库建筑面积，车库建筑面积根据场地实际情况确定。
   * 1. 功能分区要求
        1. 通用要求

服务中心应根据房屋服务对象或使用目的按婴幼儿区、混合区、成人区、监督管理和设备辅助区等进行功能分区；婴幼儿区应为独立区域，且和成人区之间有明显分隔、远离监督管理和设备辅助区；混合区宜设置于婴幼儿区、成人区之间；监督管理和设备辅助区应相对独立；各区宜采用颜色标识管理；各区功能用房（或区域）在满足功能、面积要求的前提下，可根据需要单独成室或合并使用。服务中心功能分区和颜色标识管理应符合表1的规定。

各功能分区设置功能用房（或区域）时宜按动静需求进行设置。

每个区域应配置满足功能的家具、设施设备和用品。

1. 服务中心功能区域和颜色标识

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 功能区域设置 | | | | 所属区 | 颜色标识 | 备注 |
| 功能 | | | 可设置区域 |
| 托育服务用房 | | 婴幼儿活动用房 | 睡眠区、活动区、配餐区、清洁区、卫生间、储藏区等班级活动单元 | 婴幼儿区 | 绿色 | 睡眠区与活动区合用时面积不应小于50 m2 |
| 综合活动室等 | 婴幼儿区 | 绿色 | 综合活动室可与婴幼儿早期发展用房的综合活动室合用 |
| 服务管理用房 | 晨检接待厅、保健观察室、隔离室、母婴室等 | 婴幼儿区 | 绿色 | 母婴室可与婴幼儿早期发展用房的母婴室合用 |
| 警卫室、办公室、财务室、会议室、储藏室等 | 成人区 | 黄色 | 除警卫室、财务室外，各房间可以合用，也可与其他用房的相同功能区域合用 |
| 附属用房 | 开水间、餐食准备区、卫生间、清洁间等 | 成人区 | 黄色 | 可与其他用房的相同功能区域合用 |
| 婴幼儿早期发展用房 | | | 母婴室a | 婴幼儿区 | 绿色 | 母婴室可与托育服务用房的母婴室合用 |
| 婴幼儿情景体验区、综合活动室 | 婴幼儿区 | 绿色 | 综合活动室可与托育服务用房的综合活动室合用 |
| 多媒体教室、亲子课堂等 | 混合区 | 橙色 | 各房间可以合用 |
| 养育照护指导室、早期发展指导室、营养膳食指导室、咨询室、评估室、互联网家长课堂、工作人员办公室等 | 成人区 | 黄色 | 各房间可以合用，也可与其他用房的相同功能区域合用 |
| 托育从业人员培训用房 | | | 实训室（如绘画室、手工室、辅食制作室等）、培训室（如讨论室、报告厅、远程示教室等）、教师办公室（如教研室等）等 | 成人区 | 黄色 | 实训室和培训室可以合用，各房间可与其他用房的相同功能区域合用 |
| 托育产品研发和标准设计用房 | | | 研发室、标准设计室、教具制作室、教材编写室、绘本创作室、影音制作室、模拟体验室、产品展示厅等 | 成人区 | 黄色 | 各房间可以合用 |
| 监督管理和设备辅助用房 | | | 办公室等 | 成人区 | 黄色 | 可与其他用房的办公室合用 |
| 监控管理室、信息机房、资料存储室等 | 监督管理和设备辅助区 | 红色 | 信息机房可与智能化系统机房合用，资料存储室可与其他用房的相同功能区域合用；其他房间不可合用 |
| 变配电室、空调机房、进排风机房、消防水泵房、给水泵房、智能化系统机房等设备机房 | 监督管理和设备辅助区 | 红色 |
| 1. 婴幼儿早期发展用房应设置母婴室。 | | | | | | |

* + - 1. 托育服务用房

每托位托育服务用房建筑面积不应少于12 m2；宜有良好朝向，当不可避免朝西时应有遮阳措施；应设独立出入口，应设置在二层及以下部分，办公室、财务室、会议室、储藏室可根据实际情况设置在二层或以上。

婴幼儿活动用房不应设在地下室或半地下室，活动室、睡眠区及具有相同功能的区域，应布置在服务中心的最好朝向。

服务管理用房中的母婴室使用面积不应少于10 m2，临近婴幼儿生活空间，并设置洗手盆、婴儿尿布台及桌椅等必要家具。宜在晨检接待厅设置家长等候区、婴儿车存放区；隔离室宜设置具有良好通风条件的独立卫生间。

附属用房中的餐食准备区宜相对独立，与婴幼儿活动用房有一定距离，并按操作流程合理布局；设有厨房的应符合GB 14881的规定。

* + - 1. 婴幼儿早期发展用房

婴幼儿早期发展用房的建筑面积宜不少于1000 m2；宜设置相对独立的出入口和等候区、婴儿车存放区等；宜结合成人卫生间设置婴幼儿卫生设施，或设置独立的婴幼儿卫生间。

灯具的选择和照度应满足各区域活动要求，并应防止眩光。

* + - 1. 托育从业人员培训用房

托育从业人员培训用房的总面积应满足10 m2/学员（同期学员数量）的需求。其中：

1. 实训室应按照睡眠、活动、饮食、如厕等婴幼儿活动内容分设不同的区域；
2. 主要培训用房室内不应使用有色玻璃，并应防止眩光。
   * + 1. 托育产品研发和标准设计用房

托育产品研发和标准设计用房的建筑面积宜不少于600 m2，其中：

1. 标准设计用房应有标准化教具、器材展示、存放的空间；
2. 产生噪声的教具和影音制作用房宜相对独立，应采取隔声措施，在满足制作要求的同时避免对周边用房的干扰；
3. 绘本创作室环境宜安静且采光充足；
4. 模拟体验室应配置仿真婴幼儿活动设施，应采取观察措施；
5. 产品展示厅的布局应便于参观交流。
   * + 1. 监督管理和设备辅助用房

监督管理用房的建筑面积宜不少于400 m2，宜设置在相对安静的区域。其中：

1. 机房不应布置在用水区域的正下方，不宜设置在顶层；
2. 监控管理室、信息机房的设备布置应满足机房管理、人员操作和安全、设备散热、安装维护要求，宜采用防静电架空地面，新建项目净高应根据机柜高度及通风要求确定；
3. 监控管理室、信息机房的温度、相对湿度应满足电子信息设备的使用要求。

设备辅助用房除应符合JGJ 39的规定外，还应符合GB 50352的规定。

* + 1. 婴幼儿友好设计要求

新建服务中心应采取对婴幼儿友好的措施，改扩建服务中心应做适儿化改造。

各区域色彩应尊重婴幼儿向往自然、好奇探索的心理和生理特征点，将自然、艺术、趣味的设计元素和激发儿童创造力、想象力的色彩搭配融合，色彩和图案符合婴幼儿审美，体现中国文化和地方民俗元素，墙面设计宜塑造具有文化创意及教育启发性的婴幼儿喜爱的卡通元素，整体风格应保持统一。

婴幼儿活动区应采取安全且具有童趣的设计，体现亲和力和趣味性。包括但不限于：

1. 室外活动场地宜设置沙池、秋千、跷跷板、滑梯等简单、安全的活动设施；
2. 活动设施应结构稳定、棱角光滑，沙池设计深度应小于0.5 m，沙池外围宜设置拦沙设施，底部宜设置排水设施，周边宜设置清洗区，且地面应采用防滑材料；
3. 活动设施材料选择应满足安全、卫生、耐用、易维护的使用性能要求，油漆材料不应使用含铅涂料，金属材料应做防锈处理，木质材料表面不应有毛刺、裂缝，宜采用新材料、新技术；
4. 活动设施设计应符合儿童人体工学特点、审美特征、行为习惯，造型宜新颖活泼、色彩宜丰富亮丽，宜采用创新形式，彰显地域特色和时代特征；
5. 活动区宜结合婴幼儿不同月龄段的活动特性和动静需求，分龄、分区设置，不同分区间宜设置必要的缓冲空间。

服务中心婴幼儿家具和用品应符合婴幼儿月龄特点，婴幼儿家具质量应符合GB 28007的规定，玩具质量应符合GB 6675（所有部分）的规定。

服务中心标识应按成人视角和婴幼儿视角分别设置，设置要求包括但不限于：

1. 成人视角标识符合GB 2894、GB/T 2893.1的规定；婴幼儿视角标识在与成人视角标识颜色协调的基础上做适儿化改造，标识设计采用婴幼儿喜爱的元素，形象鲜明易于识别，以简明易懂的图案为主，兼顾童趣和功能性，并与5.4.2的风格协调；
2. 标识尺度和设置高度应符合儿童生理特点及行为特征，标识设置高度不宜高于1 m。
   * 1. 智能化要求

应安装监控系统，按照运营和工作时段需要进行布防，实现各出入口、公共区域、托育服务用房、婴幼儿早期发展用房、培训用房等场所全覆盖；监控报警系统应能 24 小时不间断运行，图像应能在警卫室和监控管理室等场所实时显示；视频监控录像资料保存不少于30日，重点区域不少于90日；监控报警系统宜与110、119、120实时联动，实现智能安全监督和防控。

应根据业务需求通过采用互联网、大数据、物联网、人工智能等技术，推动线上实景教学、线下线上融合。

宜利用互联网、大数据和智能终端设备，对服务中心的各项业务信息进行动态管理。

* 1. 服务要求
     1. 托育服务
        1. 通用要求

宜提供全日托、半日托、计时托、临时托等多样化托育服务，托位应不多于150个，宜按表2设置班级。

1. 班级设置表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 班级类别 | 班级人数 |
| 1 | 乳儿班（6～12个月） | 10人以下 |
| 2 | 托小班（12～24个月） | 15人以下 |
| 3 | 托大班（24～36个月） | 20人以下 |
| 4 | 混龄班（18～36个月） | 不超过18人 |

应按WS/T 821要求开展照护服务，并按需要开展特色托育服务，包括但不限于：

1. 考虑不同月龄、个体差异等因素，进行个性化照护，合理安排饮食、饮水、喂奶、如厕、盥洗、清洁、睡眠、穿脱衣服、游戏活动等等一日生活流程；
2. 提供婴幼儿发展评估，并提供促进动作、语言、认知、社会与情绪情感等多维度发展的训练和课程，构建多维度托育科学训练和养育体系，为婴幼儿制定个性化成长方案，提供创新性的辅助教具，并定期更新；
3. 将医育结合的理念融入托育服务，具体见6.1.2；
4. 进行“多维透明化”家园共育，建立家长联系制、开放日制、家长委员会制和群体家长育儿互动活动等，通过信息告知、定期开展家长课堂、家长沙龙、亲子活动、咨询讲座、线上分享亲子游戏资源和育儿资讯等方式，形成打消家长顾虑的沟通机制；
5. 采用零活收托方式，关注婴幼儿情感，放慢一日活动的作息节奏，打造“家”的温暖氛围；
6. 进行多方联动的社区协同共育，引导家长带婴幼儿一起参加社区的婴幼儿活动。

宜通过智能化系统开展以下托育服务辅助工作：

1. 通过如智慧数字大屏等展示服务中心环境、一日流程、营养餐单、日常照护等数据；
2. 通过智能设备实时监测婴幼儿体温、心率等体征数据；
3. 通过微信公众号推送线上亲子游戏，开设公益育儿直播、原创育儿类电视节目等。
   * + 1. 医育结合
          1. 总则

宜遵循健康监测与评估常态化、早期发展专业化、疾病预防与控制体系化、应急救护能力规范化、健康教育普及化、医疗资源对接便捷化的“六化”原则提供医育结合的托育服务。

* + - * 1. 医育结合内容

对婴幼儿进行健康监测与评估，内容包括但不限于：

1. 建立婴幼儿个人健康档案；
2. 联合医疗机构进行体检；
3. 每半年对身高和体重等数据进行统计分析；
4. 结果异常时的指导或干预。

在医疗机构的指导下，妥善安排特殊膳食（如食物过敏、营养不良、贫血等婴幼儿的每日膳食）。

在医疗机构指导下，根据不同月龄婴幼儿生长发育规律和特点创设一日生活流程；

将回应性照护和早期学习融入婴幼儿语言、认知、情感与社会性、动作等早期发展促进的服务过程，与医疗机构建立合作机制。

对婴幼儿营养性疾病及常见疾病（如中重度营养不足、轻中重度贫血、单纯性肥胖/超重、活动期佝偻病、先心病、哮喘、癫痫、听力障碍、视力常低，龋齿等）进行登记，在医疗机构指导下，开展以下疾病预防工作：

1. 帮助增强婴幼儿体质；
2. 加强日常健康观察、预防和保育护理；
3. 关注婴幼儿心理行为健康；
4. 做好婴幼儿传染病预防和管理等。

与医疗机构合作，开展伤害预防工作，包括但不限于：

1. 通过培训让照护人员掌握常见婴幼儿伤害（如窒息、跌倒伤、烧烫伤、溺水、中毒、异物伤害、道路交通伤害、其他伤害等）的防范和应急处理，常见的婴幼儿伤害类型及预防措施见《国家卫生健康委办公厅关于印发托育机构婴幼儿伤害预防指南（试行）的通知》；
2. 与就近医疗机构建立有效咨询与转介途径，提升救治的便捷性与及时性。

与医疗机构合作，开展以下健康教育工作：

1. 采取多种形式对家长和工作人员进行健康教育，如健康讲座、育儿沙龙、育儿学校、宣传专栏、微信公众号、家长课堂、家长交流群、家长互助小组、入户指导、亲子活动、健康手册等；
2. 健康教育的内容包括健康检查、膳食营养、行为习惯培养、伤害预防、疾病预防等。

医疗资源对接，包括但不限于：

1. 建立服务中心与医疗机构之间的双向转介机制和联动机制，通过定期会议、研讨会和经验分享，共同解决在婴幼儿照护方面遇到的问题；
2. 开展订单签约服务；
3. 发挥中医药特色优势，协调医疗机构为婴幼儿提供中医药健康服务（如提供小儿推拿、穴位敷贴、药浴等中医药适宜技术）；
4. 借助本区域健康服务信息管理系统，共享婴幼儿的健康档案和相关数据，整合妇幼保健专家、中医专家等医疗资源，“一站式”为婴幼儿家庭提供网上挂号问诊、儿童康复保健、预防接种咨询、入托体检等服务，实现医疗卫生服务和托育服务的无缝对接。
   * 1. 家庭养育指导和婴幼儿早期发展服务

家庭养育指导、婴幼儿早期发展服务及指导包括养育风险评估与指导、养育照护指导、健康筛查等内容。

开展养育风险评估与指导服务时应根据不同年龄段婴幼儿发育特点，制定评估与指导时机、频次、内容和方式，宜联合妇幼保健机构和医疗机构，为婴幼儿提供生长发育监测、疾病防控等服务，对导致婴幼儿出现疑似发育迟缓等情况，应及时指导或转介至专业医疗机构，具体见6.1.2。

应通过现场讲座、科普资料推送、互联网家长课堂和线上咨询等方式向家长传播科学育儿知识和方法，宜能通过提供婴幼儿情景体验区开展现场亲子活动指导，宜能根据家长的个性化需求提供定制化的养育照护方案和入户指导。

* + 1. 托育从业人员培训服务
       1. 培训要求

托育从业人员培训服务类型包括职业技能等级认定培训、岗前培训和从业人员继续教育培训（含能力提升培训）等。其中：

1. 职业技能等级认定培训应按国家职业技能标准（如保育师、育婴员、婴幼儿引导员等）对应级别（如五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师）的要求开展，每年应不少于2批次；培训后可按需求协助学员报考职业技能等级认定；
2. 岗前培训和从业人员继续教育培训等应按培训大纲[见《托育机构负责人培训大纲（试行）》和《托育机构保育人员培训大纲（试行）》]的要求组织，每年应不少于1批次；有委托需求时按需求适时开展。

托育从业人员培训服务对象包括托育机构的管理人员、保育人员、卫生保健人员和家长等。

托育从业人员培训方式应为线上线下结合、理论实操俱备。

托育从业人员培训内容应根据需求设置，可包括但不限于以下方面的理论知识、实践操作技能、能力（专业能力和管理能力）等：

1. 托育理念与政策法规；
2. 0～3 岁婴幼儿身心发展；
3. 课程设计与教学实施；
4. 职业素养与技能；
5. 婴幼儿生活照护；
6. 卫生保健与安全防护；
7. 婴幼儿早期发展；
8. 机构管理与质量评估。
   * + 1. 培训流程

制定培训计划（方案），包括但不限于：

1. 应根据托育行业发展、培训对象和培训目标制定培训计划（方案），制定培训计划（方案）时应考虑培训对象的不同类型（如专家型学员、经验型学员、帮助型学员和问题型学员等）的不同需求；
2. 培训计划（方案）包括设计培训课程、选取教材或培训资料等，宜根据培训目标和服务中心发展理念开发具有特色化教学的课程教案和教具；
3. 直接选用现有教材时应组织教师进行教材试用，自编教材时应组织专家论证审核；
4. 应定期收集教师和学员的教材使用效果反馈，实时调整更新。

培训实施，包括但不限于：

1. 应指定专人负责培训管理；
2. 可探索多元培训方式的融合，如通过参与式、研讨式、案例式、情境式、体验式、任务驱动式、启发式、协作式、激励式、游戏式、“学员出题、老师答题”“众人出题、能者答题”等方式，增强培训的吸引力和实效性；
3. 采用线上教学时宜开发线上培训系统、APP等平台。

培训考核，包括但不限于：

1. 培训考核可包括平时考核和结业考核；
2. 考核应包括理论知识和实操技能等；
3. 颁发培训结业证书时应以培训考核成绩作为主要依据；
4. 应根据培训目标设置考核方式，包括但不限于理论考试、实践技能考核、访谈、现场问答。

宜对培训学员提供跟踪服务，收集学员培训后就业和技能运用情况并进行分析，根据分析结果合理调整课程设置和培训方式。

* + 1. 托育产品研发服务
       1. 研发要求

研发与婴幼儿相关的托育产品（如婴幼儿玩具、食品、用品、绘本、图片、教学用书、视频、音频、游戏等）时，应确保产品符合婴幼儿月龄特点、满足安全要求；宜关注环保，利用身边物品（如水杯等）进行研发。

研发与家长相关的托育产品（如育儿视频、宣传手册等）时，应考虑家长需求、群体特征和使用习惯。

研发与从业人员相关的托育产品（如培训教材、培训视频、教具等），应考虑不同培训类型的需求和使用群体的特点；可与高职院校等合作编写培训教材、供教材配套视频、编制托育案例等；合作进行研发时，宜定期（如每周）组织研讨。

研发与行业相关的托育产品（如标准等）时，应实时关注行业技术发展、及时总结经验，适时将技术和成功经验转化为标准，并采取有效措施在行业推广实施。

宜通过建立科研与技术服务创新平台、技术协同创新中心、托育产品研发资源库等形式推动与其他城市或区域的资源共享和协作开发。

* + - 1. 研发服务流程

托育产品研发流程包括但不限于：

1. 研发前：应做好需求分析和可行性论证；
2. 研发时：可通过自主研发、产学研合作等方式进行托育产品研发，研发的产品宜进行知识产权保护，直接用于婴幼儿的玩具、教具等产品正式投入使用前应进行产品安全性检验或检测；
3. 研发后：宜通过提供场景模拟、用户体验和产品展示等方式测试和推广研发成果，应及时获取模拟体验和产品展示反馈，根据反馈情况改进研发产品。
   * 1. 托育机构管理咨询和其他服务

宜通过观摩、现场指导和定期培训等方式对其他服务中心和托育机构提供“一站式”管理咨询服务，内容包括但不限于：

1. 选址、建筑设计和资质申报指导；
2. 规划布局和功能分区合理性指导；
3. 组织架构设计指导；
4. 服务项目设置指导；
5. 托育管理体系构建指导；
6. 服务和运营方式指导。

宜共享运营资源，为托育行业提供运营经验。

宜能提供相关课题研究等服务，为行业政策和规范制定提供技术支持。

宜能提供托育质量和技能评估服务，并根据评估结果提供指导建议。

* 1. 运行管理要求
     1. 组织架构和人员管理

应设置满足运行需求的部门，合理搭建组织架构。组织架构示例见附录A。

应根据需要配备合适的人员，所有人员应具有良好的职业道德，具备与岗位相符的专业技能，热爱本职工作，身心健康，并取得健康证明；无精神病史或精神病，无犯罪记录、无吸毒记录、无虐待儿童记录、无侵害儿童记录等不良记录。其中：

1. 托育服务相关的人员配备和要求还应符合WS/T 821的规定；
2. 特殊岗位人员（如安全保护服务人员、餐饮服务人员、电工等）还应具有相应资格，符合资质要求。

应组织服务中心人员参加培训，不断提高专业能力、职业道德水平。

宜与科研机构、院校、社会团体和医疗机构等组织合作建立专家资源库。

* + 1. 制度管理

应建立健全服务与管理制度，包括但不限于：

1. 消防、食品等安全与应急管理制度；
2. 卫生保健制度；
3. 信息管理和公示制度；
4. 托育、从业人员培训、托育产品研发、婴幼儿早期发展等服务项目的提供和管理制度；
5. 人事、财务、档案、合同等工作管理制度。

应根据服务中心需求不定期组织开展制度宣贯。

应建立制度执行情况的监督检查和反馈机制。

* + 1. 卫生与健康管理

按以下要求做好膳食营养和食品安全管理工作，不同月龄婴幼儿的膳食营养照护要点见《托育机构婴幼儿喂养与营养指南（试行）》和《托育机构保育指导大纲（试行）》。

1. 应科学制定膳食计划和带量食谱，每周向家长公示婴幼儿带量食谱，食谱宜每1周～2周更新。
2. 半日托及全日托的服务中心应至少每季度进行一次膳食调查和营养评估。
3. 应做好婴幼儿食物过敏情况的登记工作，对于存在明确食物过敏婴幼儿注意食物回避，有条件的服务中心可为存在营养问题的婴幼儿提供特殊膳食。
4. 设有乳儿班的机构应设有独立的配餐区，并配有相应的设施设备，专人管理。

应做好婴幼儿带药服药的药品交接和登记，请家长签字确认；对药物过敏的婴幼儿进行登记。

应根据服务中心卫生保健相关制度开展婴幼儿一日生活管理、膳食管理、体格锻炼管理、卫生与消毒管理、健康检查管理、传染病预防与控制管理、常见疾病预防与管理、伤害预防管理、健康教育管理和卫生保健信息收集管理等工作，定期检查和反馈，并做好相关记录。

开展亲子活动、托育宣传、从业人员培训、机构管理咨询服务等人员聚集活动时应根据需要做好日常卫生和预防性消毒等工作。

服务中心人员上岗前应进行健康检查，合格后方可上岗；工作期间应每年至少进行一次健康检查；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。应为每名婴幼儿建立完整的健康档案，及时进行评估与记录。

做好健康管理异常时的紧急处置和报告工作，包括但不限于：

1. 发现婴幼儿身体、精神、行为异常时，应及时处理并通知婴幼儿监护人，必要时应当立即送医救治；
2. 当发现婴幼儿遭受或疑似遭受家庭暴力时，应当依法及时向公安机关报案；
3. 发现传染病患儿、工作人员、学员应按有关规定及时采取措施，防止传染病续发或暴发，并及时报告；患传染病婴幼儿返回时，须持医疗卫生机构出具的健康证明。
   * 1. 安全与应急管理

应落实安全管理主体责任。

应建立重大自然灾害、食物中毒、火灾、踩踏、暴力等突发事件的应急预案，并对工作人员开展安全教育和突发事件应急处理能力的培训。如果发生突发事件时应当立即按照应急预案采取有效措施，并及时向上级相关部门报告。

应开展消防、防暴等安全演练，演练频次为每年不少于两次。

* + 1. 档案管理

服务中心档案按需要可分为婴幼儿档案、培训档案、研发档案和管理档案。其中婴幼儿档案应至少包括基础信息、健康记录和成长记录，信息应及时采集、更新；培训档案应至少包括培训计划、课程教案与教材、学员名册、培训记录；研发档案宜包括各阶段的数据、报告、方案等文件；管理档案宜包括人事、财务、日常管理等内容。

应明确各类档案的专（兼）职管理人员，负责档案的收集、整理、归档、借阅、销毁等工作。

档案可采取纸质、电子或混合形式。电子档案应与其纸质版内容保持一致；纸质档案宜为原件，因特殊情况无法取得原件的，可保存复印件，并在复印件首页注明原件去向信息。应根据不同类别的档案管理需要确定保存期限。需长期保存的档案应采用耐久、可靠、满足长期保存需求的记录载体和记录方式。

应保护档案中婴幼儿及监护人、培训学员等所有个人隐私信息。

* + 1. 文化建设

应营造科学育儿、生育友好的托育文化氛围。

应构建科学、创新的服务理念和服务中心文化体系，打造具有本地特色的服务中心品牌。

应履行各项义务和社会责任，开展工作人员职业道德教育；宜建立工作人员行为准则。

宜通过组织或参加托育行业技能竞赛、论坛等方式提升服务中心人员的工作能力，通过激励方式提升获得感和成就感，营造开拓进取的工作氛围。

应加强与政府、社区、医疗机构、企业和家庭等组织的联系与合作，通过交流、讲座、论坛、志愿服务等方式，利用网站、微信公众号、宣传栏、自媒体等渠道，向社会宣传托育政策、理念和方法；通过发行报纸刊物、开通内部广播、建立网络平台等方式,宣传和推广服务中心文化，展示服务中心服务项目和研发产品。

* 1. 评价与改进

应公开服务中心投诉渠道，并对投诉进行及时回复和处理，保留相关记录。

应按以下要求开展评价工作，并对评价结果进行分析，找出原因，采取纠正和预防措施，宜公开评价和改进信息，接受社会监督。

1. 每半年应开展一次托育服务家长满意度调查；可根据需要依据WS/T 821开展外部或自我评价。
2. 每期托育从业人员培训服务均应开展培训效果满意度调查。
3. 宜通过问卷调查、设置意见薄（箱）、回访等方式收集其他服务项目反馈信息。
4. 服务中心应每年开展一次工作总结。
6. （资料性）  
   服务中心组织架构示例

服务中心组织架构示例见图A.1。

××托育综合服务中心

（主任1人）

家庭养育指导及婴幼儿早期发展指导部（主任1人）

托育部

（主任1人）

研发部

（主任1人）

后勤部

（主任1人）

培训部

（主任1人）

培训教师(专职7人)

水电维修人员1人

托班教师28人

指导教师3人

研发人员(专职3人)

保洁人员2人

餐饮服务人员4人

安全保护服务人员2人

保健医生2人

财务人员（会计、出纳各一人）

岗前和从业人员继续教育培训

混龄班2个

托大班3个

托小班2个

乳儿班2个

婴幼儿早期发展指导

家庭养育指导

按委托开展托育质量和技能评估

职业技能等级认定培训

组织行业研讨交流

托育产品研发

托育机构管理咨询

按委托开展课题研究

* 1. 服务中心组织架构示例

参考文献

[1] DBJ43/T 314 湖南省绿色建筑评价标准

[2] 国家卫生健康委办公厅.关于印发托育综合服务中心建设指南（试行）的通知：国卫办人口函〔2021〕629号[A/OL].（2021-12-30）. <https://www.nhc.gov.cn/wjw/c100175/202201/>

0366df7f229849e7ac2ea12ef4678fd5.shtml.

[3] 国家发展改革委，民政部，国家卫生健康委.关于修订印发《“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案》的通知：发改社会〔2024〕260号[Z/OL].（2024-03-11）[2024-04-03].https://www.ndrc.gov.cn/xwdt/tzgg/202404/t20240403\_1365466.html.

[4] 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[A/OL].（2019-10-08）.https://www.nhc.gov.cn/wjw/c100175/

201910/3133d67a8c034afca50af686243c6ef2.shtml.

[5] 国家卫生健康委办公厅.关于印发托育机构婴幼儿喂养与营养指南（试行）的通知：国卫办人口函〔2021〕625号[A/OL].（2021-12-28）.//https://www.nhc.gov.cn/wjw/c100175/202201/

898446ec1cea49358b6fdf3ab8d2260e.shtml.

[6] 国家卫生健康委.关于印发托育机构保育指导大纲（试行）的通知：国卫人口发〔2021〕2号[A/OL].（2021-01-12）[2021-01-14].//https://www.hengyang.gov.cn/hyswjw/xxgk/zcwjjjd/

zcjgfxwj/20210114/i2276364.html.

[7] 国家卫生健康委办公厅.关于印发托育机构婴幼儿伤害预防指南（试行）的通知：国卫办人口函〔2021〕19号[A/OL].（2021-01-12）.//https://www.nhc.gov.cn/wjw/c100175/202101/

5a5d9f7241414a56a6445f6b62f1595f.shtml.

[8] 国家卫生健康委办公厅.关于印发婴幼儿早期发展服务指南（试行）的通知：国卫办妇幼函〔2024〕467号[A/OL].（2024-12-05）.https://www.nhc.gov.cn/wjw/c100212/202502/

b9a091091ca44843b965059912f90123.shtml.

[9] 国家卫生健康委办公厅.关于印发托育机构负责人培训大纲（试行）和托育机构保育人员培训大纲（试行）的通知：国卫办人口函〔2021〕449号[A/OL].（2021-08-19）.// <https://www.nhc.gov.cn/>

wjw/c100175/202108/5addc16637d34ef38f088631a4affd59.shtml.

