

托育机构管理服务规范

地方标准信息服务平台

2023 - 08 - 07 发布

2023 - 11 - 06 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 机构要求	2
5 服务要求	5
6 服务评价与持续改进	6

地方标准信息服务平台

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。

本文件由河南省卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：河南省计划生育协会、郑州师范学院、河南省人口学会、河南师范大学、郑州大学第三附属医院、河南省标准化和质量研究院、吡哆哆托育服务郑州有限公司、河南福联家政服务服务有限公司、河南省家庭服务业协会、河南省联盟托育服务发展中心、度度岛（北京）托育服务有限公司。

本文件主要起草人：陈国维、刘晓红、王工厂、崔世红、张原震、王艳华、朗清义、任伟、郝晓声、霍鹏、王宏雷、郭爱、刘淑芳、徐春艳、曹绍甲、苏树勇、范洪振、郭云飞、张中建、李志坚、王程程、刘超洋、石重、陆薇、陈宁、雷响、高坤华、靳小杰、杨英豪、汪雪清、杨苗、邓祖丽颖、刘秋红、郭忠、杨菲、朱琰、唐攀、蒋悦。

地方标准信息服务平台

托育机构管理服务规范

1 范围

本文件规定了托育机构管理服务的术语和定义、机构要求、服务要求、服务评价与持续改进。
本文件适用于托育机构的管理和服务，不适用于幼儿园托班和托儿所。

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 3096 声环境质量标准

GB 6675.1 玩具安全 第1部分：基本规范

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 28007 儿童家具通用技术条件

GB/T 29315 中小学、幼儿园安全防范系统要求

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 50016 建筑设计防火规范

JGJ 39 托儿所 幼儿园建筑设计规范

卫生部、教育部令第76号. 托儿所幼儿园卫生保健管理办法. 2010年

卫生部. 托儿所幼儿园卫生保健工作规范. 2012年

国家食品药品监督管理总局令第17号. 食品经营许可管理办法. 2015年

国家食品药品监督管理总局228号. 食品经营许可审查通则（试行）. 2015年

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

托育

将0~3岁婴幼儿代为收托养育集体养育的一种育儿模式。

3.2

托育机构

由社会组织、企业、事业单位或个人举办，面向3岁以下婴幼儿实施保育为主、教养融合的婴幼儿照护全日制、半日制、计时制机构。

3.3

托育工作人员

托育机构中的所有工作人员。包括托育机构负责人、保育人员、卫生保健人员、餐饮服务人员、保安人员等。

3.4

保育人员

在托育机构中通过创设适宜环境，合理安排一日生活和活动，为3岁以下婴幼儿提供生活照料、安全看护、平衡膳食和早期学习机会，促进婴幼儿身体和心理全面发展的托育服务人员。包括婴幼儿发展引导员、育婴员和保育师。

4 机构要求

4.1 备案管理

4.1.1 托育机构应具有独立法人资质。举办事业单位性质的托育机构的，向县（区）级以上机构编制部门申请审批和登记；举办社会服务性质托育机构的，向县（区）级以上民政部门申请注册登记；举办营利性托育机构的，向县（区）级以上市场监督管理部门申请注册登记。

4.1.2 托育机构应向所在地县（区）级卫生健康部门备案，提交评价为“合格”的《托育机构卫生评价报告》、消防安全合格、场地证明、托育工作人员资格证明等材料，填写备案书和承诺书。提供餐饮服务的，应当提交《食品经营许可证》。

4.1.3 托育机构变更备案事项的，应办理变更手续。

4.2 选址

4.2.1 选择工程地质条件和水文地质条件较好、空气流通、日照保障、交通方便、排水通畅、场地平整干燥、基础设施完善、周边环境适宜、邻近绿化带、符合卫生和环保要求的宜建地带。

4.2.2 避开可能发生地质灾害和洪水灾害等不安全地带，避开加油站、输油输气管道和高压供电走廊等。

4.2.3 远离人流密集、环境喧闹的场所，应远离垃圾及污水处理站等有可能发生感染和污染的场所。

4.2.4 托育机构的新建、改建、扩建应符合 JGJ 39 的要求。利用房龄 20 年以上的既有建筑提供托育服务的，应在正式使用前通过房屋结构安全检测。

4.2.5 婴幼儿生活用房宜设置在建筑的首层，当设置在建筑的首层确有困难时，可设置在地上二、三层。不应设置在地下或半地下，托育机构内不应搭建阁楼或者夹层。

4.2.6 托育机构出入口应独立设置在建筑首层，不应直接设置在城市干道或过境公路干道一侧。应设大门和门卫室，门外应设置人流缓冲区和安全警示标志。托育机构内部应封闭管理，周边应设围墙或围护设施，围护设施应安全、美观，并能防止婴幼儿穿过和攀爬。

4.3 场地

4.3.1 建筑面积应不低于 200 m²，未设室外活动场地的，婴幼儿人均建筑面积应不低于 8 m²。设有室外活动场地的，户外场地应符合 JGJ 39 要求，且婴幼儿人均建筑面积应不低于 6 m²。

4.3.2 托育机构应设置具备独立生活单元的生活区，游戏活动区和综合活动室等；根据需要可设置保健观察室、隔离室、晨检处、婴幼儿盥洗室、洗涤消毒用房等服务用房。

4.3.3 自行加工膳食的托育机构应设不低于 12 m²的厨房，其加工场所和备餐间分别不低于 12 m²和 6 m²。用房应符合《食品经营许可证管理办法》《食品经营许可证审查通则（试行）》，卫生应符合 GB 31654 的要求；不自行加工膳食但提供餐点的托育机构，应向有资质的企业购买送餐服务，并设有不低于 6 m²的配餐间。

4.3.4 机构内疏散通道、安全标识、灭火器材、逃生设备等应符合 GB 50016 的规定。

4.3.5 机构宜设独立的室外活动场地，日照充足，具有安全防护措施。室外活动场地可合理利用附近的公共场地和设施。

4.3.6 室外活动场地宜具备塑胶软地、草地和沙地，活动场地应开阔、平整。

4.4 设施设备

- 4.4.1 配置符合婴幼儿月龄特点和卫生要求的设施设备。
- 4.4.2 婴幼儿的生活和游戏空间应安全，地面、窗户、防护栏、家电等设施设备应符合 JGJ 39 的要求，儿童家具应符合 GB 28007 的要求。
- 4.4.3 配备适合婴幼儿不同月龄的玩教具，数量充足、多样，玩具安全应符合 GB 6675.1 的要求。
- 4.4.4 配备必要的物防技防设施，安全技术防范系统应符合 GB/T 29315 的要求。
- 4.4.5 宜将互联网、大数据、物联网、人工智能等技术纳入婴幼儿照护服务与信息管理的。

4.5 环境

- 4.5.1 空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
- 4.5.2 声环境质量应符合 GB 3096 的要求。

4.6 人员要求

4.6.1 基本要求

- 4.6.1.1 身心健康，具有良好职业道德，爱护和尊重婴幼儿，无任何暴力、虐待、损害婴幼儿身心健康的语言和和行为，具有一定的托育专业知识和技能。
- 4.6.1.2 提供相应的资格证明材料，包括身份证明、学历证明、从业资格证书等。
- 4.6.1.3 每年进行 1 次健康检查，并进行心理健康测试或疏导。
- 4.6.1.4 文明、礼貌、卫生、穿着得体，便于实施服务。
- 4.6.1.5 尊重家长，积极热情与婴幼儿和家长交流互动。

4.6.2 托育机构负责人

应具有大专以上学历，有从事婴幼儿保育教育、卫生健康等相关管理工作3年以上的经历，并获得岗位培训合格证书。

4.6.3 保育人员

4.6.3.1 通用要求

具有中职或高中以上学历，并具有婴幼儿照护托育经验或相关专业背景，受过婴幼儿保育相关培训和心理健康知识培训。

4.6.3.2 婴幼儿发展引导员

从事0~3岁婴幼儿身心健康发展引导，并对婴幼儿看护人提供辅助咨询服务的人员，应达到以下培训学时：四级/中级工不少于120标准学时，三级/高级工不少于100标准学时，二级/技师不少于100标准学时，一级/高级技师不少于80标准学时。

4.6.3.3 育婴员

从事0~3岁婴幼儿照顾、护理和教育的人员，应达到以下培训学时：育婴员不少于80标准学时，育婴师不少于100标准学时，高级育婴师不少于120标准学时。

4.6.3.4 保育师

从事0~3岁婴幼儿生活照料、安全看护、营养喂养和早期发展工作的人员，应达到以下培训学时：五级/初级工不少于160标准学时，四级/中级工不少于120标准学时，三级/高级工不少于80标准学时，二级/技师不少于80标准学时，一级/高级技师不少于60标准学时。

4.6.4 卫生保健人员

4.6.4.1 卫生保健人员应经过妇幼保健机构组织的卫生保健专业知识培训合格，且具备急救知识与能力。

4.6.4.2 收托 50 名及以下婴幼儿的，至少配备 1 名兼职卫生保健人员；收托 50 名以上、100 名及以下婴幼儿的，至少配备 1 名专职卫生保健人员；收托 100 名以上的，至少配备 1 名专职和 1 名兼职卫生保健人员。有条件的可配备医务人员。

4.6.5 餐饮服务人员

4.6.5.1 自行加工膳食的托育机构，餐饮服务人员应取得《食品从业人员健康证》。收托 50 名及以下婴幼儿的，应配备 1 名经当地卫生保健部门培训合格的炊事人员；收托 50 名以上的，每增加 50 名婴幼儿应增加 1 名炊事人员。

4.6.5.2 不自行加工膳食但提供餐点的托育机构，应有负责分餐工作的人员。

4.6.6 保安人员

独立设置的托育机构应至少有1名保安人员在岗。保安人员应取得公安机关颁发的《保安员证》，并由获得公安机关《保安服务许可证》的保安公司派驻。

4.7 班规模

4.7.1 托育机构可根据情况设置乳儿班(6~12个月,10人以下)、托小班(12~24个月,15人以下)、托大班(24~36个月,20人以下)。18个月以上的婴幼儿可混合编班,每个班不超过18人。

4.7.2 不同年龄段,保育人员与婴幼儿人数比例见表1。

表1 保育人员与婴幼儿人数比例

婴幼儿年龄 X	保育人员与婴幼儿人数比
6月 $<X\leq$ 12月	\geq 1:3
12月 $<X\leq$ 24月	\geq 1:5
24月 $<X\leq$ 36月	\geq 1:7
混合编班	\geq 1:6

4.8 制度建设

托育机构应建立各类管理制度，包括但不限于：

- 安全防护、管理和检查制度，主要包括：外来人员出入登记制度、婴幼儿出行及户外活动安全规范、消防设施检查制度、设施设备安全检查及维护检修制度、监控视频存储和调取制度等；
- 卫生保健制度，主要包括：一日生活制度、膳食营养与安全管理制度、体格锻炼制度、卫生与消毒制度、健康检查制度、传染病预防与控制制度、常见疾病预防与管理、饮用水卫生管理制度、伤害预防制度、健康教育制度、卫生保健信息收集制度、入托体检制度、健康状况评估制度、生长监测记录管理制度、每日省会记录、卫生防疫管理制度等；
- 家园联系制度，主要包括：家长联系制度、家长开放日制度、成立家长委员会等；

- d) 建立信息公示制度，定期公示收费项目和标准、保育照护、膳食营养、卫生保健、安全保卫等情况，接受社会监督；
- e) 制定养育支持制度，与家长充分沟通签订协议，并提供育儿指导；
- f) 制定托育服务合同管理制度，依法维护双方的合法权益；
- g) 制定各类人员的聘用、培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度、绩效考核制度。

5 服务要求

5.1 照护服务

5.1.1 婴幼儿照护服务至少应包括：

- a) 婴幼儿衣物应干净、干燥；
- b) 对婴幼儿进行排泄护理和如厕训练，及时清理二便；
- c) 营养师定期对食谱进行评价及修正，厨师或第三方餐饮机构按食谱进行制作并配送，保育人员负责协助婴幼儿进餐；
- d) 进行日常清洁护理，包括肢体清洁、面部清洁等；
- e) 保证婴幼儿的每日睡眠时间，全方位监测婴幼儿睡眠过程中的姿势和呼吸。

5.1.2 婴幼儿的日常护理服务应有保育人员负责。

5.1.3 根据婴幼儿的月龄提供相应的照护服务，照护流程符合《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》的要求。

5.1.4 为婴幼儿做好成长记录，包括发展评估、个性化指导等。

5.1.5 与婴幼儿家庭建立良好的关系，指导家长科学育儿，定期与家长进行沟通与交流。

5.1.6 配合社区定期组织活动与讲座，提供家庭养育指导与亲子互动活动等。

5.2 科学养育

5.2.1 动作发展

婴幼儿每天户外活动时间不少于2 h，有针对性对各月龄婴幼儿的抬头、翻身、坐、爬、站、走、跑、跳、平衡及精细动作等基础技能进行辅助性培养。

5.2.2 语言发展

创设良好的语言环境，通过绘本、图书、有声读物、游戏等发展婴幼儿的语言能力。

5.2.3 认知发展

创设各月龄适宜的视、听、触摸等感知环境，鼓励婴幼儿观察周围事物，促进婴幼儿与周围环境的良好互动，正确对待婴幼儿的问题，满足婴幼儿的好奇心，支持其探索活动。

5.2.4 社会性发展

鼓励婴幼儿做力所能及的活动，使婴幼儿感受自己的能力，增强自信心和自主性，培养婴幼儿并分享、互动、人际交往等能力。

5.2.5 情感发展

遵循婴幼儿情绪、情感发展特点，创设安全、温馨、关怀的环境氛围，培养婴幼儿良好的情绪情感能力。

5.3 膳食服务

5.3.1 食品的加工、配送过程应安全、卫生，送餐应保温、密闭。

5.3.2 应配备提供膳食服务必要的设施与设备。

5.3.3 根据婴幼儿的生理需求，为婴幼儿制订每日膳食计划，编制营养均衡的食谱，定期对食谱进行调整更换。

5.3.4 使用符合婴幼儿年龄的个人专属餐具，应有耐热温度等明显标识，材质安全无异味。

5.3.5 食品应做好 48 h 留样。

5.4 卫生保健服务

5.4.1 保健室

5.4.1.1 托育机构应设有保健室，并与其他活动空间隔开。

5.4.1.2 医药箱内物品齐全，专人保管，每月至少检查 1 次。

5.4.2 健康体检

5.4.2.1 3 岁以下婴幼儿在入托前，应经具有资质的医疗卫生机构进行健康检查，凭健康检查合格证明方可入托。

5.4.2.2 应每日早中晚 3 次健康检查。

5.4.3 卫生消毒

5.4.3.1 生活区和活动区的环境应分类管理，垃圾应分类处理。

5.4.3.2 托育机构环境和物品的清洁消毒，应按照《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》的规定。

5.4.4 疾病预防

5.4.4.1 配合做好婴幼儿传染病的预防与控制以及婴幼儿常见病的防治等工作，加强健康教育宣传。

5.4.4.2 配合做好预防接种工作。在儿童入托前应当查验预防接种证，发现未按规定接种的，应当督促其监护人及时补种。

5.4.4.3 托育机构从业人员患传染病期间，暂停其在托育机构的工作。

5.4.4.4 对发烧或可能具有传染性疾病的婴幼儿，暂停入托；如遇突发性疾病，应及时采取应急措施，并通知家长接回，痊愈后再恢复入托。

6 服务评价与持续改进

6.1 服务评价

6.1.1 自评

托育机构应每半年进行一次自评。对存在的问题及不合格项产生的原因进行分析研究，制定相应的纠正和预防措施。自评采用整体评价的方法，由评价小组对全过程进行整体评价，评价方式包括观察、提问、听对方陈述、检查、比对、验证等。

6.1.2 服务对象评价

托育机构应建立服务对象定期评价制度，收集服务对象和群众对服务质量、服务方式、服务力度、服务时间等反馈信息。服务对象评价方式包括但不限于：

- a) 定期召开座谈会；
- b) 填写“托育机构满意度调查表”；
- c) 设立“征求意见箱”；
- d) 定期收集家长委员会意见。

6.2 持续改进

通过检查结果、信息反馈和数据分析，明确改进的目标，制定改进的方案，采取改进措施，促进服务质量的持续改进。

地方标准信息服务平台