

团 体 标 准

T/CAS 323 —2018

全日制婴幼儿托育机构 服务评价指南 Guidelines for daycare institutions service

2018-10-19 发布

2018-11-01 实施

中国标准化协会 发布

T/CAS XXX—2018

中国标准化协会（CAS）是组织开展国内、国际标准化活动的全国性社会团体。制定中国标准化协会标准（以下简称：中国标协标准），满足企业需要，推动企业标准化工作，是中国标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制、修订中国标协标准的建议并参与有关工作。

中国标协标准按《中国标准化协会标准管理办法》进行制定和管理。

本标准的在立项前充分调研了市场需求，在起草阶段听取和吸收了行业内知名专家、学者的意见和建议，标准草案向社会公众公开征求了意见，并得到参加审定会议的 75%以上的专家的投票赞同。在标准实施过程中，如发现不妥，不适用情况，请将需要修改或补充的建议、意见和有关说明资料寄给中国标准化协会，以便及时修订。

本标准版权归中国标准化协会所有。除了用于国家法律或事先得到中国标准化协会文字上的许可外，不许以任何形式复制该标准。

中国标准化协会地址：北京市海淀区增光路 33 号中国标协写字楼

邮政编码：100048 电话：010 68487160 传真：010 68486206

网址：www.china-cas.org 电子信箱：cas@china-cas.org

前 言

本标准是依据T/CAS 1.1-2017《团体标准的结构和编写指南》编制。

本标准起草单位:中国标准化研究院、博思美邦(北京)教育咨询有限公司、北京师范大学、北京教育学院朝阳分院、北京早教研究中心、中标标准技术研究有限公司、北京益咕噜文化传播咨询有限公司、济南市博思美邦教育培训学校、山东师范大学、曲阜师范大学、山东女子学院、徐州新宇早期教育培训学校、郑州市博维教育信息咨询有限公司、临汾艺和教育咨询有限公司。

本标准主要起草人:杨跃翔、李莹、李亚、高音、刘馨、员春蕊、廖丽英、孙一中、蒋磊、张文鹏、李红阳、陈悦、郑启煌、吕斯文。

考虑到本标准中的某些条款可能涉及专利,中国标准化协会不负责对其任何该类专利的鉴别。

本标准首次制定。

全日制婴幼儿托育机构 服务评价指南

1 范围

本标准规定了对全日制婴幼儿托育机构评价原则、评价程序、评价内容及等级评定、评价人员要求。

本标准适用于需要实施全日制婴幼儿托育机构服务质量进行内部评价、外部评价或其他需求的所有组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19001-2013 管理体系审核指南

GB/T 20002.1-2008 标准中特定内容的起草：儿童安全

GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 29325-2012 中小学、幼儿园安全技术防范系统要求

GB/T 31725-2015 早期教育服务规范

JGJ 39-2016 托儿所 幼儿园建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

全日制婴幼儿托育机构 nursery institution

由社会组织、企业、事业单位或个人举办，面向3岁以下幼儿，尤其是2-3岁幼儿实施保育为主、教养融合的幼儿照护的全日制机构。

3.2

评价人员 assessor

实施评价的人员。

3.3

评价组 assess team

实施评价的一名或多名评价员，可根据需要由受评价托育机构的内部人员和（或）外部技术专家组成。

注：评价组中的一名评价员被指定为评价组长。

3.4**技术专家 technical expert**

向评价组提供特定知识或技术的人员。

4 评价原则**4.1 公正性**

评价员应以不偏不倚的态度从事工作，对评价过程保持公正和无偏见，并真实、准确地反映评价活动。

4.2 独立性

评价员应独立于受评价的活动，在评价过程中保持客观性，以确保评价结果建立在评价证据的基础上。

5 评价程序**5.1 确立评价目标**

受评价托育机构确立评价的目标，以指导评价的策划和实施。评价的目标可以包括下列各项：

- 判定受评价托育机构服务质量是否满足相关标准规范要求；
- 识别托育机构服务内容的潜在改进之处。

5.2 确立评价方案

评价组和受评价托育机构共同建立评价方案，评价方案应包括在规定的期限内高效地组织和实施评价所需的信息和资源，包括但不限于以下内容：

- 评价目标；
- 评价的范围与程度、类型、持续时间、地点、日程安排；
- 评价程序；
- 评价方法；
- 评价组分工；

- 所需资源；
- 处理保密性、信息安全等事宜的过程。

5.3 实施评价

5.3.1 评价的启动

5.3.1.1 总则

从评价开始直到评价完成，指定的评价组长都应对评价的实施负责。

5.3.1.2 与受评价日托结构建立初步联系

评价组长应与托育机构就评价的实施进行初步联系，建立初步联系的目的是：

- 与托育机构的代表建立沟通渠道；
- 确认实施评价的权限；
- 提供有关评价目标、内容、方法和评价组组长（包括技术专家）人员的信息；
- 要求托育机构提供用于评价的相关文件和记录；
- 确定与托育机构的评价相关的适用的标准、法律法规要求；
- 确认与托育机构保密信息的披露程度和处理的协议；
- 对评价做出安排，包括日程安排；
- 确定特定场所的访问、安保、健康安全和其他要求；
- 就观察员的到场和评价组向导的需求达成一致意见；
- 针对具体事项，确定托育机构的关注事项。

5.3.1.3 确定评价的可行性

确定评价的可行性应考虑是否具备下列因素：

- 策划和实施评价所需的充分的信息；
- 受评价托育机构的充分合作；
- 实施评价所需的足够的时间和资源。

5.3.2 评价活动的准备

5.3.2.1 评价准备阶段的文件评价

应对托育机构的相关文件进行评价，以：

- 收集信息，例如工作流程、职能方面的信息，以准备评价活动和适用的工作文件；
- 了解文件范围和程度的概况以发现可能存在的差距。

5.3.2.2 编制评价计划

评价组长应根据评价方案和托育机构提供的文件中包含的信息编制评价计划,评价计划应包括但不限于以下内容:

- 评价目标;
- 评价范围;
- 评价准则和引用文件;
- 实施评价活动的地点、预期的时间和期限,包括与受评价托育机构管理者的会议;
- 使用的评价方法;
- 评价组成员的作用和职责;
- 为评价的关键区域配置适当的资源。

5.3.2.3 评价组长工作分配

评价组长可在评价组内协商,将对具体的过程、活动、职能或场所的评价工作进行分配。分配工作时,应考虑评价员的资质和能力、资源的有效利用以及评价员、技术专家的不同作用和职责。

5.3.2.4 准备工作文件

评价组成员应收集和评审与其承担的评价工作有关的信息,并准备必要的工作文件。这些工作文件可包括但不限于以下内容:

- 评价内容(见附录A);
- 评价方案。

工作文件以及使用后形成的记录,应至少保存到评价完成或评价计划完成的时限。

5.3.3 评价活动的实施

评价活动一般包括但不限于举行首次会议、文件评审、现场评价、信息收集与验证、形成评价结论、举行末次会议等。

5.3.3.1 举行首次会议

首次会议的目的是:

- 确认所有相关方对评价计划的安排达成一致;
- 介绍评价组成员;
- 确定评价方案能够实施;
- 明确在评价期间,需要对评价组内部以及评价组与托育机构、可能的外部机构相关

方之间进行正式、有效的沟通，尤其是法律法规要求强制性规定不符合的情况。

5.3.3.2 文件评审

对日托服务机构的相关文件进行评价，以：

- 确定文件所述的内容与评价准则的符合性；
- 收集信息。

5.3.3.3 现场评价

评价人员按职责进行分组，采用检查表法、专家评议法等评价方法，通过观察、面谈、测试等定性、定量评价相结合的方式，重点对空间与设施、日常照料、游戏与活动等方面按照分工分别进行现场评价。各评价小组在现场评价过程中，应注意以下方面：

- a) 评价可先从空间与设施、人员配置、文件和记录等易于观察的内容进行；
- b) “入托与离托”、“集体活动”等项目需要在一天内的特定时间进行，应注意时间的合理安排；
- d) 对于日常照料、游戏与活动等评价互动的的项目，应经过充分观察、认识典型的状况后再进行评价；
- e) 评价组在观察日常照料、游戏与活动等活动时，不应打断或干扰正在进行的活动，应保持愉快但平和的面部表情，除非看到必须处理的危险，否则不要跟婴幼儿进行互动；
- f) 安排时间询问教师有关评价组未观察到的内容；
- g) 应在现场及时记录评价结果，不应在事后凭记忆评价。

5.3.3.4 信息的收集与验证

应通过适当的方法收集并验证与评价目标、内容和准则有关的信息，并进行记录。收集信息的方法包括：面谈、观察、文本审阅（包括记录）。

5.3.3.5 形成评价结论

应对信息进行符合性验证，评价组应在末次会议之前对评价结果进行充分讨论，评价结论可包括但不限于以下内容：

- 托育机构服务质量与评价准则的符合程度；
- 评价发现问题的根本原因。

5.3.3.6 举行末次会议

评价组长应主持末次会议，提出评价结论。参加末次会议的人员应包括受评价托育机构

管理者和相关职能、过程负责人其他相关方人员。

5.3.4 评价报告的编制

评价组长应根据评价方案程序报告评价结果。评价报告应提供完整、准确、简明和清晰的评价记录，并包括或引用以下内容：

- 评价目标；
- 评价内容；
- 评价委托方；
- 评价组和受评价托育机构在评价中的参与人员；
- 进行评价活动的日期和地点；
- 评价准则；
- 评价依据和记录；
- 评价结论。

5.3.5 评价的完成

当所有策划的评价活动已经执行，评价即完成。评价的相关文件应根据参与各方的协议，按照评价方案的程序予以保存或销毁。

除非法律法规要求，评价组和评价方案管理人员在没有得到评价委托方和受评价托育机构的明确批准的情况下，不应向任何其他方泄露相关文件的内容和信息。如果需要披露评价文件的内容，应尽快通知评价委托方和受评价托育机构。

5.3.6 评价后续活动的实施

根据评价目标，评价结论可以表明采取纠正措施、预防措施和改进措施的需要。此类措施通常由受评价托育机构确定并在商定期限内实施，并将实施情况告知评价组。应对措施的实施情况及有效性进行验证。

6 评价内容及结果

6.1 评价内容

评价内容可从空间与设施、人员要求、日常照料、游戏与活动、机构与家长协作、文件和记录等6个方面开展，具体内容参见附录A，具体指标参见《全日制婴幼儿托育机构服务规范》。

6.2 评价结果

评价组可根据评价目标,对评价指标进行细化并设定分值及权重,依据现场及资料审核的实际情况对进行评价。

7 评价人员要求

评价人员应包括评价组长以及具备管理、保教、保健等专业资质及能力的技术人员。

7.1 个人行为

评价员应具备必要的素质,并在从事评价活动时展现职业素养,包括但不限于下列内容:

- 有道德,即公正、可靠、忠诚、诚信和谨慎;
- 思想开明;
- 善于交往;
- 有感知力;
- 适应力强;
- 与时俱进;
- 协同力。

7.2 评价员应具备的知识和技能

评价员应具备下列知识和技能:

- 评价原则、程序和方法;
- 托育机构服务指标体系和相关标准、法律法规、文件等;
- 托育机构组织概况;
- 特定领域和专业的知识和技能。

7.3 评价组长应具备的知识和技能

评价组长应具备下列知识和技能:

- 平衡组员的强项与弱项;
- 管理评价过程;
- 代表评价组与各方进行沟通;
- 引导评价组得出评价结论;
- 编制和完成评价报告。

附录A
(资料性附录)

评价内容

序号	部分	大类名称	项目要求
1.	空间与设施	基本要求	托育机构选址的合理性
2.			托育机构建筑面积要求
3.			户外活动场地
4.			托育机构的幼儿活动用房、服务用房、附属用房的设置
5.			自行加工膳食的全日制托育机构厨房、加工场所和备餐间
6.		室内空间	室内空间面积、布置、规划
7.			室内常见区域
8.			室外常见区角
9.		设施要求	托育机构内的设备设施
10.			婴幼儿床、桌子、椅子、婴儿护理台、坐便器、盥洗用具、餐饮用具、玩具柜和玩具等要求
11.			地面、墙面的安全性
12.			婴幼儿盥洗室便利性和安全性
13.			服务设施维护、更新
14.			安全和消防要求
15.		安全和消防设施	
16.		定期进行安全教育、培训及安全演练	
17.		卫生要求	贯彻卫生保健的法规、规章和制度
18.			健康检查、卫生与消毒、传染病管理、常见病预防与管理等制度
19.			健康教育宣传
20.			疾病防控和预防接种工作
21.			婴幼儿入托时的晨检或午检以及全日健康观察

22.			卫生消毒设备	
23.		电气要求	带电设施设备安全性	
24.		室内空气要求	室内环境指标要求	
25.			设备设施、装修装饰材料、用品用具和玩教具材料的环保性	
26.		视频监控	视频安防监控系统安装及使用要求	
27.		室内亮度/温度	室内亮度和温度要求	
28.		玩教具要求	玩具和材料的配置	
29.			玩教具的教育价值	
30.			玩教具的安全性	
31.		户外环境	户外活动场地的舒适性和安全性	
32.			婴幼儿游戏（如玩沙）和运动设施（如小滑梯）	
33.			户外活动环境的绿化和美化	
34.			户外活动场所设备、材料以及用于绿化的植物的安全性	
35.		班级规模	托育机构的班级规模要求	
36.	人员要求	基本要求	机构的人员配备	
37.				工作人员的素质要求
38.		保教人员	保教人员工作的班级的固定性	
39.				保教人员的专业能力
40.				教学人员的资质资格要求
41.				保教人员与婴幼儿的师生比要求
42.			负责人	托育机构负责人任职要求
43.				
44.			其他服务人员	育婴员、保健员、保育员、营养员、财会人员、保安员等从业人员的配备要求
45.				卫生保健人员的配备要求
46.				保安员的配备要求
47.				托育服务从业人员职业道德教育
48.				机构餐饮卫生人员、厨房工作人员的卫生要求

49.			其他服务人员工作能力要求
50.	日常照料	基本要求	生活环境的安全性、舒适性要求
51.			婴幼儿作息时间安排合理性
52.			以亲为先，以情为主
53.			尊重、顺应婴幼儿自然的生理节律
54.			基本常规工作的时间安排兼顾个性化
55.			室内和户外活动安排均衡
56.			与婴幼儿互动应正向、积极、轻松、愉悦
57.			入托与离托
58.		婴幼儿入托时的晨检或午检要求	
59.		保教人员与婴幼儿及家长的互动的亲和力	
60.		进食/进餐与饮水	婴幼儿膳食的合理性
61.			食品和饮用水安全性
62.			食品的采购、储存、制作、烹饪、留样等工作要求
63.			婴幼儿食物过敏注意事项
64.			母乳喂养的便利性
65.			合理安排婴幼儿的膳食调查和营养评估
66.			睡眠
67.		合理安排婴幼儿睡眠时间	
68.		睡眠前婴幼儿如厕或换尿布要求	
69.		婴幼儿脱衣、脱鞋要求	
70.		引导婴幼儿自然入睡	
71.		安慰物（如安抚奶嘴、小毛巾等）等需求的满足	
72.		婴幼儿睡眠时进行巡视和观察	
73.		当婴幼儿睡醒后穿衣等互动	
74.		如厕/换尿片	婴幼儿护理台和厕所的清洁卫生
75.			婴幼儿换尿布的舒适性、清洁
76.			婴幼儿排尿或排便
77.			帮助婴幼儿穿脱裤子、整理衣物

78.		盥洗	婴幼儿洗手的时间和过程
79.		卫生措施	降低细菌的传播的措施
80.	卫生习惯的培养		
81.		安全措施	具备处理紧急事故的基本必要设施
82.			工作人员有能力采取预防措施和处理安全事故
83.	游戏与活 动	基本要求	游戏环境、玩具、游戏材料和运动器材的配备和使用
84.			游戏与活动内容科学合理
85.			在游戏活动中互动亲切、温柔
86.		自由活动	鼓励幼儿自主学习
87.			室内外物理区角的设置
88.			玩具的材质、数量、教育价值等要求
89.			在婴幼儿进行自由玩耍时，保教人员的要求
90.		组织/集体活动	开展组织/集体活动
91.			提供系统、科学的课程体系
92.			审核保教人员的活动方案
93.			活动方案的实施、记录要求
94.			对活动互动中孩子的作品、表达或者参与过程进行可视化输出
95.			基本要求
96.		机构的氛围应平和、温馨、民主	
97.	机构与家 长协作	机构与家长协作	机构与婴幼儿家庭建立良好的关系
98.			与家长进行正式与非正式的沟通与交流
99.			为家长或者其他家庭成员提供一些参与课程活动的机会
100.			对家长给予不同发展阶段婴幼儿保育教育、卫生保健等方面的科学指导
101.	文件和记 录	文件和记录	机构各项规章制度齐全、完善。
102.			人员培训

103			婴幼儿成长记录、发展评估、个性化指导
-----	--	--	--------------------

参考文献

- [1]GB/T 31725-2015 早期教育服务规范
- [2]GB/T29325-2012 中小学、幼儿园安全技术防范系统要求
- [3]GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [4]GB/T_20002.1-2008 标准中特定内容的起草：儿童安全
- [5]JGJ39-2016 托儿所 幼儿园建筑设计规范
- [6]DB 22/T 2199—2014 早教机构服务基本规范
- [7]DB 22/T 1804—2013 幼儿园床上用品安全技术规范
- [8]DB12/T 447-2011 托儿所 幼儿园消毒卫生规范
- [9]DB37/T 1936-2011 社区居家养老 日托服务质量规范
- [10]DB37/T 1936-2011 社区居家养老 日托服务质量规范
- [11]GB/T 19011-2013 管理体系审核指南



T/CAS 323—2018

ICS 13.120.00

A 20

关键词：婴幼儿 托育服务 评价
