**江西省地方标准《婴幼儿日托服务质量规范》**

**编 制 说 明**

**一、编制本标准的背景及原因**

在上世纪八十年代，托儿所曾经遍布城乡，为家长工作提供了极大的便利，但到2005年，随着中国经济体制的转型，国有企业深化改革，全面建立现代企业制度，剥离托育机构等社会化服务职能，以及中国出生人口的下降等因素，托儿所几乎销声匿迹。2013年12月起，“单独二孩”政策正式实施，允许一方是独生子女夫妇生育两个孩子；特别是放开生育二孩后， 2016年新出生人口达到1867万，比2015年增长11%。

随着家庭规模小型化、结构核心化和居住方式分离化的社会转变，在全面开放二胎、家庭照料能力弱化、女性职业发展意愿强烈、保姆成本上升、科学育儿观念发展等问题倒逼下，婴幼儿托育需求呈爆发式增长，婴幼儿日托服务成为家庭的刚性需求。在党的十九大报告提出的必须取得“新进展”的七项民生要求中，“幼有所育”排在首位，为发展0-3岁婴幼儿的托育服务提供了政策的保障。近2年我省各地市县乡（镇）为婴幼儿托育服务的机构应运而生，形式多样。按照托育方式可以分为全日制、半日制和计时制；从服务内容来看，可以分为以看护为主的机构、看护+早教融合的机构、养育+教育的机构；从举办方来看，有公办托儿所（托班）、家庭式的个体托管和企业举办的早教机构（托班）和托育中心。其中：家庭服务企业开展婴幼儿托育服务的很多。例如，在入驻了江西省家庭服务业公共平台的500多家家庭服务企业中，就有90多家开展了婴幼儿托育服务。

因我省目前的幼托机构只能在工商部门注册，而工商部门只对其经营行为监管，无法监管其托育环境和教养质量，且目前我国和我省又均无婴幼儿日托服务质量标准。为此，各个服务机构提供的服务内容千差万别，服务标准不一，对服务结果评价等方面的认识也不一致，存在很多严重影响婴幼儿健康成长的问题。为了规范我省婴幼儿托育服务业态的服务质量，为引领我省婴幼儿托育机构向规范化、专业化方向发展提供必要的标准技术保障，亟待出台本标准。

**二、任务来源和起草单位**

由江西省商务厅和江西省人社厅共同提出并归口、江西省家庭服务业协会起草的DB 36/ T793-2014《母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范》、DB 36/ T850-2015 《育婴服务质量规范》、DB 36/ T851-2015 《保洁服务质量规范》、DB 36/ T898-2016 《钟点工服务质量规范》、DB 36/ T899-2016《养老助餐服务质量规范》、DB36/T944 -2017《养老护理服务质量规范》和DB 36/945-2017《医疗陪护服务质量规范》7个“地标”均如期出台实施，为规范行业服务，提升服务质量，保护消费者权益发挥了积极作用。

由江西省商务厅和江西省人社厅共同提出并归口、江西省家庭服务业协会起草的江西省地方标准《社区老年人日间照料中心服务质量规范》及《月子中心服务质量规范》2个“地标”，也于2017年9月28日立项、2018年1月30日通过了专家评审会，有望在今年出台,将会对我省社区老年人日间照料中心和月子中心的服务质量提供标准技术保障。

为了加快我省家庭服务业标准体系建设，解决目前尚无婴幼儿日托服务质量标准问题，江西省商务厅和江西省人社厅指导编制本标准及共同提出立项并归口，由江西省家庭服务业协会起草。参与起草的单位有：江西红月亮教育咨询服务有限公司、南昌市东方爱婴教育咨询服务中心、南昌市思蒙育婴服务有限公司、南昌市延承教育咨询有限公司、赣州康怡教育信息咨询有限公司、九江市蜗牛兔教育咨询有限公司。

**三、本标准遵循的原则**

1、本标准立足于我省0—3岁的婴幼儿日托服务发展现状，关注这个业态发展的趋势，在符合我国现有相关法规政策的基础上编制。

2、本标准遵循推进家庭服务业产业化和社会化发展需求，旨在通过基础性标准的制定，为引领我省婴幼儿日托服务向规范化、专业化方向发展提供必要的标准技术保障，把标准化管理理念应用于婴幼儿日托服务之中，从而规范其经营管理、提升其服务技能、促进其健康发展。

3、本标准的制定以家庭服务行业长期理论研究和实践经验积累为基础，以规范婴幼儿日托服务质量为主线，在研制过程中，通过不断进行实证分析和验证，完善本标准的科学性、普适性和可操作性。

**四、本标准与现行政策及相关标准的关系**

1、本标准的编制实施，有利于贯彻落实我国现行政策：

（1）《中共中央国务院关于实施全面两孩政策改革完善计划生育服务管理的决定》(中发〔2015〕40号)指出要根据生育服务需求和人口变动情况，合理配置妇幼保健计划生育、儿童照料、学前和中小学教育、社会保障等资源，引导和鼓励社会力量举办非营利性的妇女儿童医院、托儿所、幼儿园等服务机构，满足新增的公共服务需求。

（2）2016年4月27日，国务院总理李克强主持召开国务院常务会议，部署加快中西部教育发展补“短板”，夯实发展基础、促进社会公平；提出办好农村学前教育，支持普惠性托儿所和幼儿园尤其是民办托幼机构发展。

（3）2017年5月，首届中国家庭发展论坛上，国家卫生计生委副主任王培安表示，要大力发展婴幼儿托育服务，鼓励社会力量积极参与，满足广大家庭不同层次的托育服务需求。

（4）2017年6月13日，国务院副总理刘延东在促进儿童健康发展座谈会上强调，要着眼全面两孩政策实施后的新需求，扎实推进托育服务和普惠性学前教育发展；6月16日，在看望出席中国人口福利基金会成立30周年座谈会的历届“中华人口奖”获奖者代表时强调，扩大托儿所、幼儿园等公共资源供给，提高群众满意度和获得感。

（5）党的十九大报告提出，要坚持在发展中保障和改善民生，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展。“幼有所育”排在民生新进展的第一位，可见地位之重要。

2、本标准与相关标准相辅相成:

一是依据了《GB/T1.1—2000“标准化工作导则”—第1部分标准的结构和编写规则》进行编写，体例规范充分体现标准的通用性、实用性、科学性；依据了《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》，提出食品安全要求。

二是引用了GB/T17242 -1998《投诉处理指南》GB/T 18883-2002《室内空气质量标准》《育婴员国家职业标准》《保育员国家职业标准》、DB 36/T 793—2014《母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范》、DB 36/T 850—2015《育婴服务质量规范》中的部分内容和GB 50243-2002《通风与空调工程施工质量验收规范》全部内容。

三是参照了GB/T 20647.8-2006《社区服务指南 第8部分》的相关规定。

**五、本标准的编制过程**

本标准在进行大量调研后完成初稿，通过多次修改和完善后，形成当前的文本。主要编制过程有以下阶段：

**1、成立起草小组**。2017年9月成立了由一线托育服务人员、托育机构高管、相关行家组成的起草小组，承担制定编制工作计划、确定编制原则、对我省0—3岁婴幼儿日托现状进行调研、编制本标准的征求意见稿、征求相关单位意见、修改完善本标准征求意见稿、报审报批本标准等工作。

**2、召开启动会。**2017年10月18日，起草小组召开了标准编制启动会，对本标准的编制思路、框架等进行了讨论，确定了本标准编制的总体计划。

**3、确立本标准框架。**2017年10月下旬至2018年5月，起草小组在分头对全省各地0—3岁婴幼儿日托现状展开调研后，进一步明确了本标准的定位、应用对象和适用范围，并就婴幼儿日托服务涉及的术语与定义、基本要求、园舍设置及设施、服务流程、服务内容及要求、服务质量保障、投诉处理等关键环节和重要事项等，请教了相关专家和业内行家，查阅了部分发达国家和地区婴幼儿日托服务资料、借鉴了上海、江苏、安徽等兄弟省市婴幼儿教养方案，参考了省内外婴幼儿日托服务机构服务内容和管理规章等，在充分总结我省0—3岁婴幼儿日托实践经验和实际情况的基础上，确立了编制本标准的基本架构。

**4、完成本标准征求意见稿。**2018年5月，在验证调查结果和进一步汇总分析收集情况和资料的基础上，起草小组编写出了本标准草稿。2018年6月召开相关单位人员参加的会议，认真讨论收集意见和建议等，大家对本标准草稿的基本框架、主要内容等方面的描述存有不同意见，且提出了很好的修改建议，起草小组按照大家的意见和建议修改完善了本标准的草稿后，形成了本标准的征求意见稿。

**5、确定本标准送审稿。**在本标准立项成功的2018年9月18日至现在，江西省家庭服务业协会发出文件和将本标准征求意见稿挂在协会网站上广泛征求意见。截止2018年1月21日，共收到62家相关单位同意、无意见的回函表，收到3家相关单位共提出17条修改意见的回函表。起草小组对这些意见和建议逐条分析整理，在认真修改征求意见稿的基础上确定了本标准的送审稿，即目前的稿件。

5、待江西省质监局组织相关专家对本标准进行评审后，再根据专家对本标准的评审意见和建议，在修改本标准送审稿（即现行稿件）的基础上，最后敲定本标准的送批稿。

**六、 本标准的主要内容**

本标准规定了婴幼儿日托涉及的术语和定义，明确了婴幼儿日托服务机构及服务人员的基本要求、园舍设置及设施、服务流程、服务内容及要求、服务质量保障和投诉处理。

1、为了使婴幼儿日托服务术语和定义具有专业科学性、顾名思义性、合乎语言习惯，本标准对“婴幼儿”“婴幼儿日托服务”“婴幼儿日托服务人员”“婴幼儿日托服务客户”“婴幼儿日托服务机构”“婴幼儿日托服务合同 ” 这6个术语的定义做出了明确描述。

2、为了能从源头上确保服务质量，本标准明确了服务机构应当具备的11项基本条件、应当制定“日常安全防护、婴幼儿入园晨检、卫生消毒、各类事故处置应急预案”等规章制度以及文档管理事项；明确了服务人员应当具备的6项基本条件以及任职资格和岗位知识。

3、为了让婴幼儿有一个安全、良好的托育、教养环境，本标准明确了9项园舍场地、9项教养设施设备、5项避难逃生设施的设置条件。

4、为了避免有患病婴幼儿入托影响服务机构正常运转、客户不清楚婴幼儿日托服务事项等问题，本标准在服务流程中明确了婴幼儿入托条件、客户与服务机构之间应当签订服务合同以及服务合同应当明确的主要条款等。

5、为了减少各方当事人对服务结果评价的偏差，本标准将婴幼儿日托服务的琐细事项科学地归纳为3大类，其中在“生活照料”类提出了6项服务内容、13条服务要求，在“保健护理”类提出了4项服务内容、6条服务要求，在“早期教育和智力开发”类提出了5项服务内容、5条服务要求。

6、为了能有效控制日常服务中的质量，本标准明确了服务人员与婴幼儿的配备比例、卫生保健人员的配备比例，给出了19项服务质量保障条文。

7、为了能有效遏制服务过程发生投诉事件的升级，本标准明确了处理投诉问题的程序。

8、为了便于加强管理和规范服务，本标准提供了6项资料性附录供各婴幼儿日托服务机构参照。

**七、本标准预期效果**

未来随着中国出生人口的快速增加，家庭对婴幼儿日托服务的需求还将越来越迫切。本标准一是可以为规范婴幼儿日托服务质量提供方法和依据，相当于在一定程度上确立了市场准入条件；二是可以让客户对照本标准选择婴幼儿日托服务机构、正确评判服务机构的服务质量，减少摩擦，形成对立的统一，达到和谐；三是可以使服务机构中的服务人员明确自身职责，提升服务技能，以专业技能和优质服务提供婴幼儿日托服务，让家长放心把宝宝日托，从而增添服务人员的职业成就感和荣誉感；四是可以为服务机构提供先进的服务理念和有效的管理方法，促使其完善内部管理制度，引导其进入良性竞争，形成健康、有序发展所依托的制度环境，为有潜力的企业在公开公平的市场竞争中脱颖而出，从而最大化地提升其管理效率及收益；五是可以为政府相关部门和仲裁机构实施有效监管和评判纠纷提供依据，解决婴幼儿日托服务过程中无服务质量标准可循的问题。因此，制定、发布和实施本标准，对婴幼儿日托服务无疑是跨跃式进步，产生的经济和社会效益不可估量。

**八、本标准应作为推荐性地方标准**

目前,绝大部分婴幼儿托育服务机构的管理及运营水平还处于发展期，相关的法律法规还不健全，普遍对婴幼儿日托的了解还相对比较模糊，本标准作为一种技术和管理层面的规范还处于探索阶段。因此，建议本标准作为推荐性地方标准。

**九、本标准的贯彻实施建议**

本标准发布实施后，对外应加大宣传，使全社会充分认识到实施标准的重要意义，并尽快掌握、运用本标准；家庭服务行业要加强培训，提升标准化意识，引导服务机构和服务人员践行本标准；相关部门应加大实施本标准的执行力度，定期和不定期对我省婴幼儿日托服务机构进行监督检查，促使服务机构规范管理、规范服务，确保婴幼儿在日托过程中享受到符合本标准规范的服务质量。

2019年1月21日