

DB330624

绍兴市新昌县地方技术性规范

DB330624/T XX—2025

托育机构服务规范

2025-X-X 发布

2025-X-X 实施

绍兴市新昌县市场监督管理局 发布

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。

本文件由绍兴市新昌县羽林街道办事处提出。

本文件由绍兴市新昌县市场监督管理局归口。

本文件起草单位：绍兴市新昌县羽林街道办事处、绍兴市上虞区标准化研究院、新昌县托育中心羽林园。

本文件主要起草人：石磊、王春兰、杨伟伟、赵美英、贾楠、程玉娥、顾大正。

托育机构服务规范

1 范围

本文件规定了托育机构服务的术语和定义、基本要求、服务内容与要求、日常服务流程与要求、卫生与健康、安全与应急、服务评价与改进。

本文件适用于0~3岁婴幼儿托育机构服务工作。

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 6675 玩具安全
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 24613 玩具用涂料中有害物质限量
- GB/T 27689 无动力类游乐设施 儿童滑梯
- GB 27952 普通物体表面消毒剂通用要求
- GB 28007 儿童家具通用技术条件
- GB 50015 建筑给水排水设计标准
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准
- JGJ 39 托儿所、幼儿园建筑设计规范
- WS/T 821—2023 托育机构质量评估标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

托育机构

由单位（事业单位、社会组织、企业等）或个人举办，由专业人员为 3 岁以下婴幼儿提供全日托、半日托、计时托、临时托等照护服务的机构。

[来源：WS/T 821—2023，3.1]

3.2

托育工作人员

托育机构中的所有工作人员。托育工作人员包括托育机构负责人、保育人员、卫生保健人员、保安人员、炊事人员等。

[来源：WS/T 821—2023，3.2]

4 基本要求

4.1 服务机构

- 4.1.1 托育机构应具有独立法人资质。具备相应的经营证照，包括《营业执照》等，且应在有效期内，不应超出经营许可范围。
- 4.1.2 提供餐饮服务的，应具备食品经营许可证。
- 4.1.3 应具备年度内的消防安全检查合格证明。
- 4.1.4 应在托育机构所在地的县级卫生健康部门完成备案。

4.2 服务场地

- 4.2.1 有自有场地或租赁期不少于3年的场地。
- 4.2.2 选择自然条件良好、交通便利、符合卫生和环保要求的建设用地，远离对婴幼儿成长有危害的建筑、设施及污染源，满足抗震、防火、疏散等要求。
- 4.2.3 场地面积与托育机构规模相符合，室外活动场地人均不少于3 m²，如设置室外活动场地确有困难，可选择配备光照条件充足的多功能室内活动房。
- 4.2.4 建筑设计及给水排水、防火要求应符合JGJ 39和GB 50015、GB 50016的规定。
- 4.2.5 室内空气质量要求、环境污染控制要求应符合GB/T 18883、GB 50325的规定。
- 4.2.6 场所相对封闭，有相对独立的出入通道，并有固定或临时性隔离设施。
- 4.2.7 托育服务用房应设有满足婴幼儿生活游戏的生活用房及适当的辅助用房，配备保健观察室。
- 4.2.8 室内空间应根据婴幼儿的生活、游戏与活动需要进行布置，应将安静、固定的区域与活动、动态的区域加以隔开。应为婴幼儿提供适当的软性铺垫，满足婴幼儿坐、爬、游戏或休息等需要。室内的规划应让保育人员可以照看到所有的婴幼儿。
- 4.2.9 成人厕位应与婴幼儿卫生间隔开。

4.3 设施设备

- 4.3.1 应配置符合婴幼儿年龄特点和安全卫生要求的生活设备设施。
- 4.3.2 地面应经过软化处理，平整、防滑、无尖锐突出物，墙面应有安全防护。婴幼儿盥洗室应设有流水洗手设备和防滑设备。
- 4.3.3 应配备符合婴幼儿月龄特点的用具、玩具、图书、游戏材料等，并符合GB 6675、GB 24613、GB/T 27689和WS/T 821的要求。
- 4.3.4 室内外活动场地配备适宜的游戏设施，且有相应的卫生和安全防护措施，地面、窗户、防护栏、家具、家电等设施设备符合GB 28007和JGJ 39的规定。
- 4.3.5 配备安全防护设备，包括但不限于：
 - a) 安装符合规范的监控报警设备，保障婴幼儿安全；
 - b) 配备必要的消防设施设备，符合《托育机构消防安全指南（试行）》的要求；
 - c) 配备对讲机、防暴头盔、橡胶警棍、钢叉、防暴盾牌、防刺背心、防割手套、强光手电等。
- 4.3.6 配备急救物资和设备，用于紧急处置各类伤害。
- 4.3.7 设施设备应定期维护、及时更新。

4.4 人员要求

4.4.1 通用要求

- 4.4.1.1 所有托育工作人员应身心健康，具有良好职业道德，无精神病史，无犯罪记录及社会不良记录。
- 4.4.1.2 应持有合格有效的健康证明，每年进行 1 次健康检查。
- 4.4.1.3 热爱托育工作，爱护和尊重婴幼儿，保持与婴幼儿家庭良好沟通。

4.4.2 托育机构负责人

托育机构负责人应具有大专以上学历，有从事儿童保育教育、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。

4.4.3 保育人员

保育人员应具有中专或高中及以上学历，并具有婴幼儿照护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，考核合格后方可上岗。配备保育人员数量与婴幼儿的比例见表 1。

表 1 班型及保育人员与婴幼儿的比例

班型	婴幼儿年龄段	保育人员与婴幼儿之比
乳儿班	6个月~12个月	≥1:3
托小班	12个月~24个月	≥1:5
托大班	24个月~36个月	≥1:7
混合编班	18个月~36个月	≥1:5

4.4.4 卫生保健人员

卫生保健人员应具有中专或高中及以上学历，经妇幼保健机构组织的卫生保健专业知识培训，考核合格后方可上岗。配备适宜比例的卫生保健人员：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 收托 100 名以上婴幼儿的，至少配备 1 名专职和 1 名兼职卫生保健人员。

4.4.5 炊事人员

炊事人员上岗前应经过相关培训并取得《食品从业人员健康证》。配备适宜比例的炊事人员：

- a) 自制婴幼儿餐食的托育机构，收托 50 名及以下婴幼儿的，应配备 1 名炊事人员；
- b) 收托 50 名以上的，每增加 50 名婴幼儿应增加 1 名炊事人员；
- c) 外送婴幼儿餐食的托育机构，应有食品安全管理人員和分餐人員。

4.4.6 安保人员

- 4.4.6.1 安保人员应经过培训并取得保安员上岗证书。
- 4.4.6.2 独立设置的托育机构至少配备 1 名保安人员在岗。

4.4.7 培训教育

工作人员应接受岗前培训和定期培训。通过集中培训、在线培训等方式，支持工作人员的专业提升。

5 服务内容与要求

5.1 咨询接待

- 5.1.1 应有专人接待家长咨询，引导家长查看托育机构的生活环境、活动场地。
- 5.1.2 应如实、详细地向家长介绍托育服务的内容、价格、入托要求、入托和退托流程等事项。

5.2 入托登记

- 5.2.1 在招收婴幼儿入托前，应与家长签订协议。协议应至少明确如下事项：
 - a) 双方基本信息；
 - b) 服务内容、服务价格；
 - c) 双方权利和义务；
 - d) 收费和退费规定及详细流程。
- 5.2.2 入托前，应对家长开展访谈，访谈内容至少包括：婴幼儿个体成长史、发展状况、特殊需求等，并指导家长登记基本情况。
- 5.2.3 入托时应查验婴幼儿的《预防接种证》、医疗卫生部门开具的婴幼儿健康检查合格证明。
- 5.2.4 暂停托育3个月及以上重新入托的婴幼儿，应重新检查婴幼儿健康检查合格证明；因传染性疾病请假的婴幼儿重新入托时，需检查医疗机构出具的康复证明材料。

5.3 生活照料

5.3.1 进餐

- 5.3.1.1 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。
- 5.3.1.2 创造安静、轻松、愉快的进餐环境，关注饮食行为，并加强进餐看护。培养婴幼儿良好的饮食行为习惯，引导婴幼儿均衡膳食、规律就餐。
- 5.3.1.3 应做好餐前的清洁，确保餐桌、餐具干净无污渍。
- 5.3.1.4 从供餐单位订餐的，应在每餐前对食品进行检查并核实种类，对不合格食品进行及时处理。
- 5.3.1.5 进餐过程中，应辅助或引导婴幼儿自主进食，尊重婴幼儿意愿，耐心鼓励引导，避免强迫进食。
- 5.3.1.6 进餐后，应辅助或引导托大班、托小班幼儿整理桌面残渣、放回餐具、擦嘴、漱口，培养良好的卫生习惯。
- 5.3.1.7 对于2岁以下的婴幼儿的进餐照料应符合以下要求：
 - a) 鼓励母亲进入托育机构亲喂，并做好哺乳记录；
 - b) 如需使用奶瓶喂养，应将母乳放入冷藏设备保存。鼓励婴幼儿自主喝奶；
 - c) 喂奶后应根据个体情况进行拍嗝，并记录喝奶量。
- 5.3.1.8 托育机构应主动向家长询问婴幼儿过敏食物，并做好食物过敏婴幼儿的登记工作，提供餐点时应避免婴幼儿食物过敏。鼓励有条件的托育机构为存在营养问题的婴幼儿提供特殊饮食。

5.3.2 饮水

- 5.3.2.1 应引导婴幼儿自主喝水、随渴随饮，养成规律饮水的习惯。
- 5.3.2.2 应观察婴幼儿的饮水量，及时满足饮水需求。引导1岁~3岁婴幼儿每日上、下午各饮水1次或2次，每次饮水量50ml~100ml，饮水量应按季节酌情调整。
- 5.3.2.3 饮水后应关注婴幼儿胸前衣物干湿情况，根据需要及时更换。

5.3.3 盥洗

- 5.3.3.1 在婴幼儿洗手前应先调试水温。
- 5.3.3.2 洗手时，应辅助或引导婴幼儿挽起衣袖，使用清洁用品正确洗手。
- 5.3.3.3 洗手后为婴幼儿擦手，对于有能力的婴幼儿应辅助或引导其认识自己的毛巾并擦手。
- 5.3.3.4 应引导婴幼儿养成餐前、便后和活动后洗手的习惯。

5.3.4 如厕

- 5.3.4.1 应及时观察婴幼儿大小便情况，及时更换尿布、清洗和护理臀部。
- 5.3.4.2 对于1岁半以上的婴幼儿，应鼓励其及时表达大小便需求，引导并辅助其适应便盆、自主如厕、擦拭、洗手。
- 5.3.4.3 对于2岁以上的婴幼儿，应引导主动如厕。
- 5.3.4.4 应指导、提醒父母或其监护人给婴幼儿准备额外的衣物，以便其有需要时随时更换。

5.3.5 睡眠

- 5.3.5.1 应为婴幼儿提供良好的睡眠环境和安全、卫生、舒适的寝具，寝室内保持温湿度适宜，白天睡眠不过度遮蔽光线，设立独立床位。
- 5.3.5.2 应培养婴幼儿自主入睡习惯，并根据婴幼儿能力水平培养自主穿脱衣物鞋袜等自理能力。
- 5.3.5.3 在睡眠前应引导婴幼儿如厕或帮其换尿布，对于较难入睡的婴幼儿应给予适当的安抚和陪伴。关注个体差异及睡眠问题，采取适宜的照护方式。
- 5.3.5.4 应在婴幼儿睡眠期间做好巡视和照护，注意观察婴幼儿睡眠时的面色、呼吸、睡姿，避免发生伤害，并做好巡查记录。
- 5.3.5.5 当婴幼儿睡醒后，保育人员应帮助或引导其穿上衣服。

5.4 发展促进

- 5.4.1 遵循婴幼儿身心发展规律和特点，制定多种形式的活动计划和方案，合理安排一日生活与活动，促进婴幼儿在动作、语言、认知、情感与社会性等方面的全面发展。
- 5.4.2 以游戏为主要活动形式，为婴幼儿提供早期学习机会，引导婴幼儿在玩耍和探索过程中获得丰富的体验或经验。
- 5.4.3 婴幼儿每天户外活动时间不少于2h，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。做好运动前环境检查、运动中、后的及时观察及照护，避免发生意外伤害。
- 5.4.4 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。
- 5.4.5 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。
- 5.4.6 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，培养婴幼儿分享、互动、人际交往等能力。
- 5.4.7 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。

5.5 家托共育

- 5.5.1 托育机构宜与婴幼儿家庭建立良好的关系，密切相互间的沟通和交流，同时，积极支持和指导家长科学育儿，相互支持，密切配合，共同促进婴幼儿健康成长。

5.5.2 帮助家长了解托育机构的一日或半日流程安排、教育理念和实践方法、规章制度等内容，鼓励和支持家长对事关婴幼儿切身利益的事项提出意见、建议和监督。

5.5.3 应通过不同方式做好对家长的信息告知、与家长的日常沟通，在照护理念与方法上努力与家长达成共识，践行家托共育。

5.5.4 采用不同方式（如专题讲座、座谈交流、网络信息推送等）向家长传播科学育儿知识和方法，根据家长的个别化需求提供育儿咨询服务。

5.5.5 积极与社区联动，为社区婴幼儿及家长提供科学育儿支持（如亲子活动、育儿宣传活动、入户指导、早期干预等）。充分利用社区资源，支持托育机构照护服务。

6 日常服务流程与要求

6.1 每日作息安排

托育机构应有计划地开展婴幼儿的一日活动，各项活动安排应符合如下要求：

- a) 活动动静交替、室内室外结合，以婴幼儿的个别自由活动为主、集体活动为辅；
- b) 全日托每日保证不少于 2h、半日托保证不少于 1h 的户外活动，寒冷、炎热季节或特殊天气情况下可酌情调整，特殊天气可在室内开展大肢体运动。计时托、临时托可根据入托时段酌情确定户外活动时长；
- c) 根据婴幼儿年龄合理安排睡眠时间：1 岁半以下按需睡眠；1 岁半以上安排相对固定午睡时间，全日托的每日午睡时间不少于 2h~2.5h，半日托、计时托、临时托根据婴幼儿入托时段及其个体需求酌情确定；
- d) 全日托为 1 岁以上婴幼儿提供每日至少 2 次正餐（早餐、午餐）和 2 次加餐，半日托、计时托、临时托根据婴幼儿入托时段及其个体需求酌情确定。正餐之间应间隔 3.5h~4h，正餐和加餐间隔不少于 1.5h。1 岁以下婴儿每 2h~4h 喂养一次，根据婴幼儿个体需要酌情安排。

6.2 入托前准备

在婴幼儿入托前，保育人员应完成如下准备工作：

- a) 婴幼儿入托前 10min~15min 开窗通风，并调节室内温度；
- b) 对室内地面、柜面、桌椅等进行清洁消毒；
- c) 准备并检查生活用品和活动材料，包括饮用水、水杯、毛巾、清洁护理用品，以及活动需要的材料等；
- d) 对门窗进行安全检查。

6.3 入托接待

婴幼儿入托时，应完成如下工作：

- a) 卫生保健人员应为婴幼儿进行晨检，检查内容包括：体温、精神状态、面色、有无皮疹及某些传染病的早期表现。发现异常情况及时处理，检查后对检查时间和结果进行记录；
- b) 保育人员应热情迎接每个婴幼儿及其家长，与家长进行友好交流。如婴幼儿在生活方面存在特殊需求，将其记录并转告给本班其他保育人员；应辅助或引导托大班和托小班婴幼儿整理和放置个人物品。如有自带母乳、辅食，应进行记录并将其放入冷藏设备保存；
- c) 保育人员应观察婴幼儿入托时的情绪，对于情绪不佳的婴幼儿进行安抚，必要时可安排专人照护；
- d) 安保人员应在现场维护秩序并及时处理突发情况。

6.4 一日生活组织

- 6.4.1 在一日生活流程中应允许婴幼儿根据个体需要选择活动。
- 6.4.2 在组织婴幼儿进行各项活动之间的转换时，应做好如下事项：
 - a) 应提醒婴幼儿，帮助其熟悉作息安排、建立良好的常规习惯；
 - b) 活动转换期间，保育人员应明确分工和站位，互相配合对全体婴幼儿实行全过程照看。对于活动转换有困难的婴幼儿，应加以特别关注。

6.5 离托准备与交接

- 6.5.1 离托前，保育人员应为婴幼儿检查和整理需带回家的个人物品。
- 6.5.2 在确认家长身份后方可交接。对于代接婴幼儿的情况需与家长联系确认，家长同意后方可交接。
- 6.5.3 保育人员应与家长或交接人就婴幼儿当日在托情况进行简要沟通。在公开场合沟通时，应保护婴幼儿及其家长的隐私。
- 6.5.4 安保人员应在现场维护秩序并及时处理突发情况。

6.6 离托后整理

- 6.6.1 婴幼儿离托后，保育人员应完成如下工作：
 - a) 整理班级中的各类物品，清理垃圾，对婴幼儿物品和环境进行清洁消毒；
 - b) 准备次日所需的物品和活动材料；
 - c) 对当日工作进行总结；
 - d) 离开时，检查门窗、水龙头、电源已关闭，确保不存在安全隐患。
- 6.6.2 托育机构负责人或相关管理人员、安保人员应对各班环境进行检查。

7 卫生与健康

- 7.1 托育机构应按照卫生保健相关制度，安排专人负责卫生消毒、晨午检和一日健康检查、膳食管理、婴幼儿体格锻炼、传染病与常见病防控、健康教育、卫生保健档案管理工作。
- 7.2 应定期对环境卫生、洁具、床上用品、餐饮具、玩具、图书等进行清洁和消毒，保证服务场所整洁、卫生。使用的卫生消毒用品应符合 GB 27952 的要求。有防蚊、蝇、鼠、虫及防暑、防寒措施。
- 7.3 食品应做好 48h 留样。
- 7.4 督促家长按免疫程序和要求完成婴幼儿预防接种。
- 7.5 托育工作人员患传染病期间，暂停其在托育机构的工作。
- 7.6 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。

8 安全与应急

8.1 安全要求

- 8.1.1 建立完善的婴幼儿接送制度，婴幼儿应由婴幼儿家长或其委托的成年人接送。
- 8.1.2 应制定针对重大自然灾害、传染病、食物中毒、踩踏、火灾、暴力等突发事件的应急预案，规定突发事件发生时优先保护婴幼儿的相应措施，加强对工作人员的安全教育和突发事件应急处理能力的培训（每年不少于 2 次），并定期进行安全演练。
- 8.1.3 应定期开展服务场所和设施设备的安全检查，及时处理安全隐患。

8.1.4 建立照护服务、安全保卫等监控体系。监控报警系统确保 24h 设防，婴幼儿生活和活动区域应当全覆盖。监控录像资料保存期不少于 90d。

8.2 应急处置

8.2.1 当出现重大自然灾害、传染病、食物中毒、踩踏、火灾、暴力等突发事件时，应按照应急预案进行快速处置。

8.2.2 当发现疑似传染病例时，应立即采取隔离措施，通知家长及时就医，并做好追踪。如确诊为传染性疾病，应采取如下措施：

- a) 立即向社区卫生服务中心和县疾病预防控制中心报告；
- b) 积极配合疾病预防控制中心的相关工作。

9 服务评价与改进

9.1 应建立服务评价机制，通过自我评价、家长满意度调查、第三方评价等形式评价托育机构服务质量。

9.2 对评价中出现的不合格、不满意项应制定改进方案，采取改进措施，持续改进托育机构服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《托育机构消防安全指南（试行）》（国卫办人口函〔2022〕21号）
-