

《托育机构服务规范》新昌县地方技术性规范 编制说明

(征求意见稿)

一、项目背景

1. 产业现状

近年来，我国人口发展呈现增速放缓、高龄少子、婚育年龄推迟、生育意愿降低等特征，低生育率已成为制约我国人口长期均衡发展的核心风险因素。婴幼儿照护缺失作为生育意愿下降的关键因素，使得托育服务成为民之所盼，政之所向的民心工程。全面二孩政策实施后，育龄家庭对0~3岁婴幼儿托育服务的需求更是急剧膨胀。鉴于0~3岁婴幼儿处于身心快速发展的关键期，关注婴幼儿的发展就是关注社会的发展，为这一时期的婴幼儿提供良好的托育服务，对其终身全面发展具有奠基性和深远影响。婴幼儿照护服务不仅是保障和改善民生的重要一环，更直接关系到婴幼儿的健康成长与千家万户的福祉。因此，发展托育服务已被提升至国家战略高度，对于解决民生关切、推动人口长期均衡发展具有深远意义。

上级部门高度重视婴幼儿托育服务工作、支持力度大。十九大报告强调，要坚持在发展中保障和改善民生，在“幼有所育”上不断取得新进展。2019年5月，国务院印发《关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》（国办发〔2019〕15号），提出“建立完善促进婴幼儿照护服务发展的政策法规体系、标准规范体系和服务供给体系，多种形式开展婴幼儿照护服务”。国

家卫生健康委员会组织制定《托育机构设置标准（试行）和托育机构管理规范（试行）》（国卫人口发〔2019〕58号），提出“大力发展托育服务”“加强托育机构管理”。浙江省出台的《浙江省“十四五”托育服务发展规划》（浙卫发〔2022〕37号）提出“大力发展普惠托育服务，充分调动社会等多方力量的积极性，为婴幼儿家庭提供质量有保障、价格可承受、方便可及的托育服务”。绍兴市同样重视0~3岁婴幼儿托育服务，先后出台《绍兴市人民政府关于印发绍兴市“一老一小”整体解决方案的通知》《绍兴市3岁以下婴幼儿照护服务设施专项规划导则（2023—2035年）》（绍政办发〔2024〕1号），强调大力发展婴幼儿照护服务。育儿问题牵动着千万家庭。近年来，绍兴市大力加强政策统筹、增加托位供给、规范行业标准、提升服务质量，打造“15分钟托育服务圈”，覆盖全市的托育服务体系初步形成。截至2024年10月底，绍兴市千人托位达4.53个，评定等级的托育机构达68家，群众“幼有善育”获得感显著提升。然而，针对0-3岁婴幼儿的托育行业，其体系建设与管理规范仍存在严重短板。尽管市场需求旺盛，但供给总量尤其是普惠性托育资源严重不足，价格偏高，服务内容与标准参差不齐，缺乏统一的“准入”标准与专业托育机构规范，成为制约行业健康发展的瓶颈。

新昌县积极响应国家和省市关于促进婴幼儿照护服务发展的政策要求，以浙江省首批普惠托育基本公共服务试点为契机，不断强化服务供给、创新服务模式、提高服务效能，初步形成了具有新昌辨识度的普惠托育样板。截至目前，全县登记备案的托育服务机构共有54家，总托位数达到1834个，每千人口婴幼儿

托位数为 4.5 个，普惠托位占比高达 93.68%，位列全市第一。

当前新昌县托育服务领域仍面临一系列挑战：托育机构在服务管理理念、设施设备配置等方面依然延续以往的传统习惯，服务职能定位模糊，基础服务提供缺乏统一性，管理规范性不足。这些问题共同导致家长难以对托育机构形成稳定的价值认同和服务预期，难以建立起对托幼机构专业形象的充分信任，进而普遍产生了“不放心”的消费心理。此外，教师及管理人員的素质水平差异显著，专业化、规范化的团队建设和服务能力亟待提升，亟需通过制定和实施托育服务标准来加强行业的规范管理，确保服务质量和安全性。

新昌县聚焦于婴幼儿托育机构在托育服务内容与要求、日常服务流程及要求、卫生与健康、安全与应急等重点环节，制定《托育机构服务规范》，旨在通过细化服务标准、强化运营管理，不断推动全县托育机构婴幼儿照护服务的规范化、标准化进程。该标准的出台不仅为消费者在面对众多托育机构时提供了科学、明确的选择依据，更有助于实现对托育行业发展的全面监督，为托育服务行业的健康、有序发展注入强劲动力。

2. 国内外现行相关法律、法规情况

本文件与法律法规规章、强制性国家标准、其他国际标准、国家标准、行业标准、相应地方标准相协调。

1. 有关法律法规和规章

《中华人民共和国未成年人保护法》

《中华人民共和国消防法》

《中华人民共和国食品安全法》

《国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》（国办发〔2019〕15号）

《托育机构设置标准和托育机构管理规范（试行）》（国卫人口发〔2019〕58号）

《国家卫生健康委关于印发托育机构保育指导大纲（试行）（国卫人口发〔2021〕2号）

《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》

《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》（卫妇社发〔2012〕35号）

《托育机构消防安全指南（试行）》（国卫办人口函〔2022〕21号）

上述政策法规的出台，推动了托育机构服务工作有序开展，为制订《托育机构服务规范》提供了很好的借鉴作用。

3. 国内外现行相关标准情况

目前，国家和浙江省、绍兴市内尚无托育机构服务相关标准。主要有行业标准WS/T 821-2023《托育机构质量评估标准》，该标准规定了对托育机构的办托条件、托育队伍、保育照护、卫生保健、养育支持、安全保障、机构管理等评估的内容。适用于对为3岁以下婴幼儿提供全日托照护服务的机构（含幼儿园的托班）的评估。对提供半日托、计时托临时托等照护服务的托育机构的评估可参照执行。

本标准在制定过程中引用的国家标准、行业标准清单如下：

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

本标准与当前实施的强制性标准相互协调、保持一致，并未出现交叉矛盾的情形。

二、工作简况

1. 任务来源

2025年2月，由绍兴市新昌县羽林街道办事处向绍兴市新昌县市场监督管理局提出申请，经立项论证通过后，标准化工作小组广泛开展调研和文献查阅，参考相关法律法规和现行标准，编制该文件。

2. 协作单位

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。

3. 主要工作过程

(1) 标准研制工作组成立

2024年11月，绍兴市新昌县羽林街道办事处成立了标准研制工作组，召开标准研制计划会议；确立标准研制的思路和大方向；确定标准研制工作的分工、内容、进度计划等。

(2) 材料收集与实地调研

2024年11—12月，标准研制组收集整理了有关托育机构服务的政策文件，现有国家、行业及地方标准、相关文献资料等，向有关部门进行实地调研，并邀请专家进行指导，为标准框架的明确和规范标准的起草提供了基础素材。

(3) 标准草案编制

2025年1月，标准研制组通过多次讨论和调研，编制完成了标准草案和立项建议书，并于2025年2月初向绍兴市新昌县市场监督管理局提交了立项建议书。

(4) 标准立项

2025年2月18日，绍兴市新昌县市场监督管理局通过立项论证后下达了立项通知。

三、标准编制原则、主要内容及确定依据

根据 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写原则》的规定，本标准编制严格遵循统一性、科学性、实用性原则：

(1) 统一性原则。本标准文本编制结构统一，即标准中的

章、条段等层次的排列结构统一；文体统一，即标准中的术语、图、符号等要素的编写表述统一。与国家政策、技术相协调，结合绍兴市实际，制定标准，在标准制定过程中，确保相关的服务内容与国家和省市所发布的政策、技术文件相一致，与市情、县情相协调，在此基础上，结合实际，以科学性、合理性和可操作性为原则，制定标准。

（2）科学性原则。运用标准化原理和方法，剖析托育机构服务的关键要素，确定标准整体框架及主要技术内容。

（3）适用性原则。本标准在研制过程中，充分考虑的托育机构服务的工作需求，充分吸收全县、全市的优秀经验。

2. 确定主要内容的依据

（1）标准框架的确定

本标准在编制时，根据托育机构服务工作的开展确定标准的基本结构，标准框架由“范围、规范性引用文件、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”组成。

（2）各章节内容的确定

本文件分为范围、规范性引用文件、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、服务评价与改进共9章。

第一章 范围

本章节规定了本文件的主要内容和适用范围。

第二章 规范性引用文件

本章节列出了引用标准明细。

第三章 术语与定义

本章节对“托育机构”进行了明确定义，引用了WS/T 821—2023《托育机构质量评估标准》对“托育机构”的定义。

第四章 基本要求

本章节规定了托育服务机构资质要求、服务场地的设置及环境要求、设施设备的配置及运维要求、机构中包括负责人、保育人员、卫生保健人员、炊事人员、安保人员等配备、资质及培训教育要求，结合调研实际和专家建议确定。

第五章 服务内容与要求

本章节规定了咨询接待、入托登记、包括进餐、饮水、盥洗、如厕、睡眠等在内的生活照料服务提供以及发展促进、家托共育等托育服务提供方面要求，结合调研实际和专家建议确定。

第六章 日常服务流程与要求

本章节规定了托育机构提供每日作息安排、入托前准备、入托接待、一日生活组织、离托准备与交接、离托后整理等日常服务流程与要求。

第七章 卫生与健康

本章节规定了托育机构提供服务过程中卫生保健、物品和环境的消毒消杀、食品安全、疾病管理等工作要求。

第八章 安全与应急

本章节规定了托育机构提供服务过程中的安全应急措施，包括婴幼儿接送制度制定、突发事件及其他有必要制定的预案与演练、服务场所及设施设备的检查与维护、照护服务、安保监控等要求，并结合调研实际和专家建议确定。

第九章 服务评价与改进

本章节规定了托育机构的服务评价、改进等要求，结合调研实际和专家建议确定。

四、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

五、预期的社会效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

本文件发布以后，绍兴市羽林街道办事处等单位将进一步推行标准的宣贯培训。本标准的实施推广预期达到以下效果：

一是进一步规范、引领行业发展。通过标准进一步细化对托育机构服务工作的标准要求，形成托育机构服务标准化新理念，以更高质量、更高水平统筹推进新昌县托育服务工作，规范行业经营活动，促进托育服务行业健康、有序发展。

二是进一步提高服务水平。标准对托育服务从业人员的工作职责进行规范，有助于界定其职责范围，进而促进服务人员技能与业务水平的提升。为婴幼儿的健康成长提供更好的保障和支持，将让家长更加放心地将孩子托付给托育机构，减轻他们的育儿负担和焦虑感。

三是进一步强化托育机构管理与监督。建立健全的托育服务标准，为使用方提供标准化的服务行为准则，有助于提升整体服务质量，确保婴幼儿托育服务的安全和质量。促使相关部门不断完善政策法规体系，加强对托育机构的指导和支持，为托育市场的健康发展提供更加有力的保障。

四是进一步推广先进经验。梳理总结新昌县内托育机构服务

工作的经验和示范作用，促使新昌县托育服务标准化走在全市前列，辐射带动周边地区，具有显著的可复制和可推广经验。

六、其他应当说明的事项

无。

《托育机构服务规范》标准研制工作组

2025年2月20日