

ICS 03.080
CCS A 12

DB 11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 2136—2023

婴幼儿托育机构服务规范

Specifications of service for childcare institution

2023 - 09 - 25 发布

2024 - 01 - 01 实施

北京市市场监督管理局 发布

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 基本要求.....	2
5 环境、设施设备和材料.....	3
6 服务内容与要求.....	4
7 日常服务流程及要求.....	7
8 服务评价与改进.....	8
附录 A（资料性） 班级环境安全检查表	10
附录 B（资料性） 卫生清洁检查表	11
附录 C（规范性） 环境和物品预防性消毒方法	13
附录 D（资料性） 入托婴幼儿基本情况登记表	15
参 考 文 献.....	17

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。

本文件由北京市卫生健康委员会提出并归口。

本文件由北京市卫生健康委员会组织实施。

本文件起草单位：首都师范大学、北京市计划生育协会、北京健康文化促进会婴幼儿照护专业委员会、北京慧育未来咨询有限公司、北京金融街教育投资有限公司、中国儿童中心、中国宋庆龄青少年科技文化交流中心、北京师范大学实验幼儿园、北京静田稚舍托育服务有限公司、北京中爱宝贝托育服务有限公司、北京大华启元托育服务集团有限公司、哈学堂、乐融儿童之家、北京慧评教育科技有限公司。

本文件主要起草人：刘昊、梅红光、张首文、陈娟、陆熙、王婧、余蕙珊、杨印、田捷、郭曼妮、杨曼、谭晶、赵沁茹、牛方媛、倪蒙、齐子涵、刘莉、史瑾、罗丽、王若琛、卫丽婷、苗菊、吴赏月、刘萌、金菁、龙亦周、赵辰、王芳。

婴幼儿托育机构服务规范

1 范围

本文件规定了婴幼儿托育机构的基本要求、管理要求、服务内容与要求、每日服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于为婴幼儿提供照护服务的托育机构。

注：照护服务包括全日托、半日托、计时托、临时托服务。

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/T 3976 学校课桌椅功能尺寸及技术要求

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 6675（所有部分）玩具安全

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 17988 食具消毒柜安全和卫生要求

GB 31654 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 55036 消防设施通用规范

GB 55037 建筑防火通用规范

JGJ 39 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

婴幼儿托育机构 childcare institution

为3岁以下婴幼儿提供生活照料、安全看护、平衡膳食和早期发展支持等保育服务的机构。

3.2

保育人员 carer

在婴幼儿托育机构面向婴幼儿实施看护照料、组织各类活动的服务人员。

4 基本要求

4.1 制度要求

婴幼儿托育机构（简称“托育机构”）应制定包括但不限于以下的制度：

- a) 人事管理制度，明确员工的聘任、使用、培训、考核、奖惩、福利等规范和要求；
- b) 财务和后勤管理制度，明确经费和账务、资产管理等工作的规范和要求；
- c) 安全管理制度，应包含消防安全制度、环境安全制度、食品安全制度、视频安防监控管理制度，明确安全责任人、安全操作规范、安全检查巡查流程、应急管理措施等；
- d) 卫生保健工作制度，明确卫生消毒、健康检查、膳食管理（应包含对母乳、配方食品和商品辅食喂养管理的规定和操作规范）、体格锻炼、传染病与常见病防控、健康教育、卫生保健档案管理等工作内容和规范；
- e) 保育工作制度，明确活动计划制订和活动开展、教研和业务学习、照护服务日常记录及家长反馈等方面的要求；
- f) 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；
- g) 家长工作制度，明确面向婴幼儿家长开展服务的工作流程、服务内容和规范；
- h) 作息时间表与一日生活规范，明确婴幼儿在托一日生活流程的各个环节和时间安排，以及保育人员实施照护的工作规范。

4.2 人员配备及要求

4.2.1 人员配备

4.2.1.1 托育机构应配备机构负责人担负日常管理职责，并根据机构规模和工作需要配备其他管理人员。

4.2.1.2 应配备保育人员，数量与婴幼儿的比例不低于以下标准：乳儿班（月龄 6 个月～12 个月）1:3，托小班（月龄 12 个月～24 个月）1:5，托大班（月龄 24 个月～36 个月）1:7。18 个月以上的婴幼儿可混合编班，保育人员与婴幼儿的比例不低于 1:5。

4.2.1.3 应配备专职或兼职卫生保健人员，数量应满足为在托婴幼儿开展卫生保健服务的需要。

4.2.1.4 应配备专职或兼职安保人员。

4.2.1.5 应配备专职或兼职消防安全管理人员；属于消防安全重点单位的应确定消防安全管理人。

4.2.1.6 自制婴幼儿餐食的托育机构，应配备专职餐食制作人员。外送婴幼儿餐食的托育机构，应配备负责分餐的人员。

4.2.2 人员要求

4.2.2.1 所有工作人员应持有合格有效的健康证明，无精神病史或精神病，无犯罪记录。

4.2.2.2 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，且经托育机构负责人岗位培训并考核合格。

4.2.2.3 保育人员应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。

4.2.2.4 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并考核合格。

4.2.2.5 安保人员应经过培训并取得保安员上岗证书。

4.2.2.6 独立设置自动消防系统的，操作人员应持证上岗并遵守消防安全操作规程。

4.2.2.7 新聘用的保育人员、保健人员应接受不少于 40 学时的岗前培训，含理论培训和实践培训，考

核合格后方可上岗。

4.3 安全要求

- 4.3.1 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，对处置紧急情况的责任人及其分工、处置程序及要点、应急疏散路线等作出明确、详细的安排。
- 4.3.2 应至少每个季度按照应急预案进行 1 次安全演习。
- 4.3.3 应按照 GB/T 40248 要求每日进行防火巡查，至少每月开展一次防火检查。
- 4.3.4 应对全体工作人员进行岗前安全培训，并开展不少于每季度 1 次的安全教育。
- 4.3.5 视频监控的管理应符合以下要求：
- a) 查看视频监控的权限、程序作出明确规定；
 - b) 视频监控资料保存不少于 90 日，不应无故中断监控，不应随意更改、删除监控资料；
 - c) 监控查看和操作设备应放置于封闭区域或设施内，并对该区域或设施实施严格管理；
 - d) 不应面向任何个人或机构提供对监控视频的实时在线查看。
- 4.3.6 应每周对室内和室外环境及设施设备进行安全检查，及时处理安全隐患。各班保育人员应每日对班级环境进行安全检查，并对检查日期、检查结果进行记录，记录表示例见附录 A。
- 4.3.7 应保护婴幼儿及其家庭的肖像及信息隐私，在未经婴幼儿监护人允许的情况下不得透露或公开。
- 4.3.8 应在日常工作中关注工作人员的情绪和心理状况，及时发现潜在问题并提供心理支持。

4.4 卫生与健康要求

- 4.4.1 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。
- 4.4.2 应每日对室内外环境和婴幼儿用品进行清洁和预防性消毒，并记录清洁和消毒的时间、区域、责任人。清洁标准参考附录 B，消毒方法应符合附录 C 的要求。
- 4.4.3 应实施食品留样，对各餐的每种食品应留存不少于 125g 的样本以满足检验需要，并记录留样食品名称、留样量、留样时间、留样人员等。留样食品应当使用专柜冷藏保存 48h 以上。
- 4.4.4 应每半年对除集中式供水外的生活饮用水进行 1 次水质监测，水质应达到 GB 5749 的要求。

5 环境、设施设备和材料

5.1 环境分区与设施设备

- 5.1.1 托育机构应设置与婴幼儿卫生间相隔离的成人卫生间。宜为工作人员划出固定的办公、休息区域。
- 5.1.2 婴幼儿生活用房的通风、采光、温度调节应符合 JGJ 39 的要求。
- 5.1.3 应为各班级设置独立的生活单元，划分为睡眠区、活动区、配餐区、清洁区、储藏区等，各区面积及设施应符合 JGJ 39 的要求。睡眠区和活动区可共用。
- 5.1.4 招收 2 岁以下婴幼儿的托育机构，应设置喂奶室或在班级内设置喂奶区，并配备流动水设施。班级内的喂奶区应设置隐私保护设施。
- 5.1.5 托大班、托小班的活动区宜划分为 3 至 5 个功能分区，适于开展的活动类型包括：建构游戏、角色扮演、艺术体验、感官探索、自然/科学探索、图书阅读、肢体运动、其他适宜的活动。每个活动区之间应相对分隔但不封闭。乳儿班可根据实际需要设置功能分区。
- 5.1.6 应配备符合婴幼儿年龄特点的生活设施设备，包括但不限于：
- a) 符合 GB/T 3976 要求的婴幼儿专用桌椅；
 - b) 符合 JGJ 39 要求的婴幼儿大便器、小便器；

- c) 符合 JGJ 39 要求的洗手池, 专用毛巾架等盥洗设施, 以及个人专用毛巾;
- d) 专用的饮水设施 (如恒温饮水机) 和个人专用水杯;
- e) 适合婴幼儿身材的床及卧具;
- f) 招收 1 岁半以下婴幼儿的, 应配备婴儿浴缸或浴盆、护理台及专用浴巾。

5.2 安全设施设备

- 5.2.1 消防设施器材的配置应符合 GB 55036、GB 55037、GB 50016、GB 50140 的要求。
- 5.2.2 应配备安全防护设备, 包括但不限于: 对讲机、防暴头盔、橡胶棒、钢叉、防暴盾牌、防刺背心、防割手套、强光手电。有条件的可安装一键报警设施。
- 5.2.3 应建立覆盖所有接待场所、办公场所、婴幼儿生活用房 (卫生间除外) 和室内外活动场地的视频安防监控系统。

5.3 卫生设施与设备

- 5.3.1 应设立保健室或卫生室, 面积不低于 6 m², 应配备婴幼儿观察床、流动水设施、药品柜、听诊器、身高计、量床、软尺。
- 5.3.2 应配备晨午检、全日健康观察所需设备, 至少包括: 手电筒、体温计 (含额温枪)、压舌板。
- 5.3.3 应配置应急处置箱, 内置物品至少包括: 含氯消毒剂、呕吐包、采样盒、护目镜、一次性外科口罩、N95 口罩、一次性医用手套、隔离服、体温计、冰袋、镊子、棉签、无菌纱布绷带、无菌急救带。
- 5.3.4 应配备各班专用的扫帚、拖布、抹布、垃圾桶等清洁用具, 并明确标识其使用场所。
- 5.3.5 应配备消毒剂、紫外线消毒灯 (车) 或其他环境消毒装置。应配备符合 GB 17988 规定的餐具消毒柜。乳儿班和托小班应配备专用的奶瓶、奶嘴清洗和消毒设备及储存、加热设备。

5.4 婴幼儿活动材料

- 5.4.1 应在每个班级的活动区中, 为婴幼儿提供各类材料, 满足其如下活动的需求: 建构游戏、艺术体验、角色扮演、自然/科学探索、感官探索活动、其他适宜的活动。
- 5.4.2 应在室外或室内配备符合婴幼儿身高的动作技能运动器材和材料, 至少满足如下动作技能的练习需要: 爬、走、跑、钻、踢、跳跃、跨越低矮障碍物。玩具和活动器材的安全性应符合 GB 6675 (所有部分) 的规定。
- 5.4.3 班级中设有阅读区的, 应配备符合婴幼儿年龄的图书, 使用开放性书架摆放。

6 服务内容与要求

6.1 咨询接待与招生登记

- 6.1.1 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。
- 6.1.2 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。其中, 在入托要求中应明确要查验的材料, 包括婴幼儿的《预防接种证》、妇幼保健部门开具的婴幼儿健康检查合格证明。
- 6.1.3 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。
- 6.1.4 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。

6.1.5 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，相关示例见附录 D。

6.2 生活照料

婴幼儿的生活照料应由各班保育人员负责。

6.2.1 进餐照料

6.2.1.1 餐前不应进行剧烈运动，可通过轻音乐、手指游戏、轻柔儿歌等方式帮助婴幼儿以平稳的情绪开始进餐。

6.2.1.2 餐前应组织引导婴幼儿洗手，洗手照料应符合 6.2.3 的要求。

6.2.1.3 应做好餐前的清洁，确保餐桌、餐具干净无污渍。

6.2.1.4 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。

6.2.1.5 进餐过程中，应尊重婴幼儿意愿，耐心鼓励引导，避免强迫进食。

6.2.1.6 应辅助或引导婴幼儿自主进食，培养不挑食、不偏食的良好习惯。

6.2.1.7 进餐后，应辅助或引导托大班、托小班婴幼儿整理桌面残渣、放回餐具、擦嘴、漱口，培养良好的卫生习惯。

6.2.1.8 餐后应安排安静活动或散步。

6.2.1.9 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，喂奶时让婴幼儿保持平躺或采用上半身较高的角度。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。

6.2.2 饮水照料

6.2.2.1 应引导婴幼儿自主喝水、随渴随饮，养成规律饮水的习惯。

6.2.2.2 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。

6.2.2.3 婴幼儿洒水时，应及时擦拭。

6.2.2.4 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。

6.2.3 盥洗照料

6.2.3.1 在婴幼儿洗手前应先调试水温。

6.2.3.2 洗手时，应辅助或引导婴幼儿挽起衣袖，按照步骤清洗手心、手背、指缝、手指、手腕等部位，宜使用肥皂或洗手液。

6.2.3.3 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自行取毛巾擦手并将毛巾归位。

6.2.3.4 应引导婴幼儿养成餐前和便后洗手的习惯。

6.2.3.5 应在餐后为 1 岁半以上的婴幼儿提供饮用水漱口，帮助 1 岁半以下的婴幼儿喝水漱口或使用纱布清洁口腔。

6.2.3.6 在食用餐点后应辅助或引导婴幼儿擦嘴。

6.2.3.7 婴幼儿进食后 30min 以内不宜洗澡。

6.2.4 如厕照料

6.2.4.1 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。

6.2.4.2 对于1岁半以上的婴幼儿，应鼓励其通过动作或语言表达大小便需求，引导并辅助其适应便盆、自主如厕、擦拭、洗手。

6.2.4.3 对于2岁以上的婴幼儿，应引导主动如厕。

6.2.4.4 对婴幼儿每日大便的次数、形态进行记录，在离托时与家长沟通。

6.2.5 睡眠照料

6.2.5.1 午睡前15min内不应进行剧烈活动，宜开展讲故事、散步、播放轻柔音乐等相对安静的活动调整婴幼儿睡前状态。

6.2.5.2 保育人员应在组织婴幼儿午睡前做好如下准备工作：

- a) 提前摆放婴幼儿的床或床垫，之间应留有可供婴幼儿行走的间隔。应留出供保育人员行走以及应急疏散使用的大通道通向每个卧具；
- b) 提前调节室内光线，避免阳光直射；
- c) 做好对婴幼儿的健康检查和安全检查并进行记录。健康检查的内容包括：体温是否异常、手部和口腔有无红疹、身体有无外伤等。安全检查的内容包括：卧具及周边、婴幼儿衣物中是否遗留细小或尖锐物品，婴幼儿是否佩戴影响睡眠的头饰，婴幼儿口中是否有食物或其他物品等。

6.2.5.3 应在午睡期间全程照看，每隔10min~15min进行巡视检查，内容包括：婴幼儿睡姿、体温、脸色、呼吸以及被褥情况。发现问题及时处理并记录检查责任人、检查时间。

6.2.5.4 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。

6.2.5.5 午睡后应进行健康检查，内容包括体温、皮肤、神态有无异常等，发现问题及时处理并进行记录。

6.3 活动组织

6.3.1 保育人员应为婴幼儿的活动制定计划，明确各项活动动作、语言、认知、情感与社会性等方面要达到的发展目标及具体内容。活动目标应符合婴幼儿的发展水平，活动内容贴近婴幼儿日常生活。

6.3.2 活动开始前，应提前准备活动材料，对安全性进行检查后摆放在开放或半开放的柜/架上，鼓励婴幼儿自主取用。

6.3.3 鼓励婴幼儿在游戏活动中主动探索、操作体验、互动交流和表达表现，避免进行长时间的语言讲授。

6.3.4 应在活动期间全程观察婴幼儿，及时发现并处理安全风险。宜通过提供材料、示范、提问、合作等方式激发婴幼儿的活动兴趣，延伸活动内容。

6.3.5 不应安排婴幼儿观看或使用电脑、平板、手机等电子设备，避免使用电子屏教学。

6.4 家长沟通与指导

6.4.1 信息交流沟通

6.4.1.1 保育人员应每日以口头或书面方式，与家长沟通婴幼儿在托的饮食、睡眠、排便、参与各类活动的情况。遇到意外伤害、突发疾病等紧急情况时，应第一时间联系家长如实告知情况并按照应急预案进行处置。

6.4.1.2 应至少每月1次与家长就婴幼儿近期情况进行集中沟通交流，可采取的方式包括：家托联系册、线上交流、家访、家长会等。

6.4.1.3 在婴幼儿因病或因事请假2周以上返园前，应与家长沟通婴幼儿的身体和生活状况，帮助其做好返园前的准备。

6.4.1.4 托育机构宜为每位婴幼儿建立成长档案，内容可包括婴幼儿在托生活和活动记录、在家日常表现、成长发育评估等。

6.4.2 家庭育儿指导

6.4.2.1 应至少每半年组织 1 次亲子活动或观摩活动。日常可邀请家长作为志愿者参与各类活动。

6.4.2.2 应至少每半年集中开展 1 次育儿指导活动，形式可包括专题讲座、座谈交流等。可为家长提供个别化的咨询指导。

7 日常服务流程及要求

7.1 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，或午餐、晚餐）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。每次正餐时间 20min~30min，餐后安静活动或散步 10min~15min。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。

注：全日托为婴幼儿早晨入托、晚饭前或晚饭后离托的托育机构。半日托为婴幼儿早晨入托、中午离托，或中午入托、晚饭前后离托的托育机构。

7.2 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) 穿着工作服并做好手部清洁消毒，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。

7.3 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；是否携带细小、尖锐等可能危害安全的物品。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) 保育人员应向婴幼儿家长询问婴幼儿当日在家的饮食、睡眠、情绪和健康情况。如婴幼儿在生活方面存在特殊需求，将其记录、公示、转告给本班其他保育人员；
- c) 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；

- d) 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；
- e) 安保人员应在现场维护秩序并及时处理突发情况。

7.4 一日生活组织

7.4.1 在一日生活流程中应允许婴幼儿根据个体需要选择活动。

7.4.2 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) 应提前提醒婴幼儿，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。

7.5 应急处置

7.5.1 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。

7.5.2 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区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。

7.6 离托准备与交接

7.6.1 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；

7.6.2 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；

7.6.3 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；

7.6.4 安保人员应在现场维护秩序并及时处理突发情况。

7.7 离托后整理

7.7.1 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。

7.7.2 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。

8 服务评价与改进

8.1 自我评价与服务对象评价

8.1.1 保育人员应对自身服务水平和质量进行自我评价，及时反思和改进工作。

8.1.2 机构负责人应每日深入各个班级进行检查，全面了解服务情况，并及时进行反馈和指导。

8.1.3 机构负责人应每月对各项工作的过程性记录（包括安全检查记录、卫生检查记录、婴幼儿生活情况记录、家长工作记录等）进行回顾，及时发现问题。

8.1.4 托育机构应每半年至少组织 1 次家长满意度调查，调查内容包括家长对服务的总体满意度以及对各方面工作的满意度。

8.1.5 托育机构应每年至少 1 次以问卷调查、谈话等方式开展员工意见调查，内容包括对于机构管理状况、工作氛围、对服务质量的评价及建议等。

8.2 投诉处理

托育机构应向家长公布机构负责人联系方式，或设立意见箱、电子邮箱，听取家长意见和建议，接受服务投诉并及时处理。投诉处理程序应按照 GB/T 17242 的要求进行。

8.3 服务改进

8.3.1 在进行家长调查、员工意见调查后，应及时进行分析总结，针对服务中存在的不足采取针对性的措施加以改进。

8.3.2 在每次处理家长投诉后，应分析问题出现的原因，并加以改进。

8.3.3 托育机构应在每年末进行工作总结，对工作中的经验和不足进行全面的回顾反思，并拟定下一年工作计划。

附 录 A
(资料性)
班级环境安全检查表

班级环境安全检查表示例见表 A.1。

表A.1 班级环境安全检查表

班级：		安全责任人签字：				
区域	内容及要求	日期				
活动区域	各活动区域的玩具柜、玩具筐中无危险物品，包括：大头针、图钉、曲别针、水果刀、针线包、钉子、壁纸刀、干燥剂、带尖的剪刀等					
	无豆类、珠子、小颗粒类玩具					
	班级主题墙、作品墙、提示栏中无尖锐物品，包括：大头针、图钉等					
	无带刺植物，如仙人掌、仙人球等					
	门吸功能正常，能稳固地吸住开着的门					
建筑与家具	窗户无松动、脱落等异常					
	班级内地面平整，无突出物，无散落物品					
	室内外地面，尤其是卫生间地面无湿滑现象					
	家具表面完整平滑，无突出尖物；尖角防护完整					
	桌椅无松动、开裂现象					
	柜门功能正常，无松脱					
用电设备	床铺牢固，无晃动、床板开裂现象					
	无电线外露，私接插排情况					
	灯具（含室外）照明正常					
	各家用电器无明显损坏					
悬挂物	婴幼儿活动可触及区域内无随意私接、裸露、破损电源情况					
	灯具、盆栽牢固					
	展板完整牢固					
	无悬挂易碎物品					
有害物品放置	挂钩牢固、能充分承重、无锐角					
	清洁剂、消毒剂、药品、炊具存放于婴幼儿接触不到的地方，周边无威胁婴幼儿安全物品					

附录 B
(资料性)
卫生清洁检查表

卫生清洁检查表示例见表 B.1。

表B.1 卫生清洁检查表

序号	项目	要求
1	玻璃、纱窗	干净无尘、透亮，纱窗干净、无毛
2	窗台窗框	干净、无尘、无胶印
3	洗衣机	外部干净、无污物，内部干净、无残留印记，滤尘网无脏物堆积，按使用规定清洗物品
4	垃圾桶	定时清倒，桶内外干净、无污垢
5	扫帚簸箕	一日一清，无污垢。
6	水盆	内外干净，无残留印记，标识清晰，物见本色
7	水盆架	干净、无尘、无残留印记、物见本色。
8	水池	干净、无污垢、无水锈、过滤网干净无残渣
9	水池台面	干净、无污垢、无水锈、无积水
10	肥皂盒	干净、无积水
11	手纸筐	内外干净，无残留印记，筐内有纸，物见本色
12	婴幼儿梳子及梳子袋	干净、无污垢、婴幼儿姓名标识清楚
13	饮水桶及桶架	内外干净、无污垢、柜门关闭、水桶上锁
14	直饮机	表面无灰尘、无积水
15	婴幼儿毛巾	干净，四周无灰边，毛巾无破损
16	毛巾格	干净、无尘
17	婴幼儿水杯	内外干净，无水渍，杯沿无污垢
18	水杯格	干净、无污渍、幼儿姓名标识清晰
19	餐桌毛巾	干净、无污渍、无黄斑、标识清晰
20	热水器	干净、无污渍
21	便池及水箱	干净、无尿硷、无黄迹、无异味、水箱无污渍
22	隔板及厕杆	干净、无尘、无污渍、无胶印、尽量物见本色
23	墩布	干净、正确悬挂、标识清晰、专屋专用、干燥保存
24	墩布池	内外擦拭干净、漏水口无杂物，墩布池底座的地面无脏迹、锈迹
25	抹布	干净、无异味、各处专用、标识清晰、正确悬挂
26	镜子、水龙头	镜子干净、明亮、无污渍、无水痕，水龙头干净、无污渍
27	门、门把手、开关、 电话机	干净、无尘、无污渍、无胶印
28	瓷砖墙面	干净无尘，无污迹，砖缝无脏迹
29	地面	无脏迹，无残渣、无积水、地面光洁（包括床底，地毯下面，教具柜底等）
30	植物架	干净无尘，无污迹

表 B.1 (续)

序号	项 目	要 求
31	水果桶	内外干净、无污垢、物见本色
32	电脑及电脑桌	干净无尘、物品摆放合理不零乱
33	多媒体机、钢琴	干净无尘，表面无杂物
34	玩教具	无破损、干净、不粘手、尽量物见本色、摆放整齐
35	玩教具柜	干净无尘、无污渍、无胶印
36	玩教具筐（盘）	干净无尘、无污渍、无胶印、不粘手、尽量物见本色、摆放整齐
37	婴幼儿桌椅	干净、无污物、不粘手
38	餐车及分餐桌	干净、无污渍
39	空调及空气净化器	干净无尘、无污渍、无蛛网
40	床	干净、无尘、无写画痕迹、婴幼儿姓名标识清晰
41	拖鞋架	干净、无尘、无残留印记、无污迹、无油渍、物见本色
42	楼梯及扶手栏杆	楼梯干净无污物、栏杆扶手干净无尘、无胶印
43	婴幼儿物品柜	干净无尘

附录 C
(规范性)
环境和物品预防性消毒方法

环境和物品预防性消毒方法见表 C.1。

表 C.1 环境和物品预防性消毒方法

消毒对象	物理消毒方法	化学消毒方法	备注
空气	开窗通风每日至少 2 次； 每次至少 10min~15min。	——	在外界温度适宜、空气质量较好、保障安全性的条件下，应采取持续开窗通风的方式。
	采用紫外线杀菌灯进行 照射消毒每日 1 次，每次 持续照射时间 60min。	——	1. 不具备开窗通风空气消毒条件时使用。 2. 应使用移动式紫外线杀菌灯。按照每立方米 1.5 瓦计算紫外线杀菌灯管需要量。 3. 禁止紫外线杀菌灯照射人体体表。 4. 采用反向式紫外线杀菌灯在室内有人环境持续照射消毒时，应使用无臭氧式紫外线杀菌灯。
餐具、 炊具、 水杯	煮沸消毒 15min 或蒸汽 消毒 10min。	——	1. 对食具应先去残渣、清洗后再进行消毒。 2. 煮沸消毒时，被煮物品应全部浸没在水中；蒸汽消毒时，被蒸物品应疏松放置，水沸后开始计算时间。
	餐具消毒柜、消毒碗柜消 毒。 按产品说明使用。	——	1. 使用符合国家标准规定的产品。 2. 保洁柜无消毒作用。不得用保洁柜代替消毒柜进行消毒。
直饮机	——	用棉签蘸取 75%~80%乙醇溶液， 依次对水龙头内、外、手柄进行 表面擦拭 2 遍，作用 3min 后打开 水龙头冲洗 10s。每周至少消毒一 次。	——
毛巾类织物	用洗涤剂清洗干净后，置 阳光直接照射下曝晒干 燥。	——	曝晒时不得相互叠夹。曝晒时间不低于 6 小时。
	煮沸消毒 15min 或蒸汽 消毒 10min。	——	煮沸消毒时，被煮物品应全部浸没在水 中；蒸汽消毒时，被蒸物品应疏松放置。
	——	使用次氯酸钠类消毒剂消毒。 使用浓度为有效氯 250mg/L~ 400mg/L、浸泡消毒 20m。	消毒时将织物全部浸没在消毒液中，消 毒后用生活饮用水将残留消毒剂冲净。

表 C.1 (续)

消毒对象	物理消毒方法	化学消毒方法	备注
抹布	煮沸消毒 15min 或蒸汽消毒 10min。	——	煮沸消毒时, 抹布应全部浸没在水中; 蒸汽消毒时, 抹布应疏松放置。
	——	使用次氯酸钠类消毒剂消毒。 使用浓度为有效氯 400mg/L、浸泡消毒 20min。	消毒时将抹布全部浸没在消毒液中, 消毒后可直接控干或晾干存放; 或用生活饮用水将残留消毒剂冲净后控干或晾干存放。
餐桌、床围栏、门把手、水龙头等物体表面	——	使用次氯酸钠类消毒剂消毒。 使用浓度为有效氯 100mg/L~250mg/L、消毒 10min~30min。	1. 可采用表面擦拭、冲洗消毒方式。 2. 餐桌消毒后要用生活饮用水将残留消毒剂擦净。 3. 家具等物体表面消毒后可用生活饮用水将残留消毒剂去除。
玩具、图书	每两周至少通风晾晒一次。	——	适用于不能湿式擦拭、清洗的物品。曝晒时不得相互叠夹。曝晒时间不低于 6h。
	——	使用次氯酸钠类消毒剂消毒。 使用浓度为有效氯 100mg/L~250mg/L、表面擦拭、浸泡消毒 10min~30min。	根据污染情况, 每周至少消毒 1 次。
便盆、坐便器与皮肤接触部位、盛装吐泻物的容器	——	使用次氯酸钠类消毒剂消毒。使用浓度为有效氯 400mg/L~700mg/L、浸泡或擦拭消毒 30min。	1. 应先清洗后消毒。 2. 浸泡消毒时将便盆全部浸没在消毒液中。 3. 消毒后用生活饮用水将残留消毒剂冲净后控干或晾干存放。
体温计	——	使用 75%~80%乙醇溶液、浸泡消毒 3min~5min。	使用符合《中华人民共和国药典》规定的乙醇溶液。
<p>注 1: 表中有效氯剂量是指使用符合卫生部《次氯酸钠类消毒剂卫生质量技术规范》规定的次氯酸钠类消毒剂。</p> <p>注 2: 传染病消毒根据国家法规《中华人民共和国传染病防治法》规定, 配合疾病预防控制机构实施。</p>			

附 录 D
(资料性)
入托婴幼儿基本情况登记表

入托婴幼儿基本情况登记表表示例见表 D.1。

表D.1 入托婴幼儿基本情况登记表

入托编号: _____ 填写日期: _____年____月____日

婴幼儿姓名		性 别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		年 龄		照 片
国 籍		出生日期					
籍 贯			户籍地				
民 族	<input type="checkbox"/> 汉族 <input type="checkbox"/> 其他: _____		血 型				
证件类型		证件号码					
居住地址							
监护人一	姓 名		关 系		手机号码		
	证件类型		证件号码				
	通信地址				工作单位		
监护人二	姓 名		关 系		手机号码		
	证件类型		证件号码				
	通信地址				工作单位		
紧急联系人	姓 名		关 系		手机号码		
	证件类型		证件号码				
	通信地址						
健康状况	过敏史	食物过敏: <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有: _____ 药物过敏: <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有: _____ 环境过敏: <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有: _____					
	既往病史	重大/特殊疾病 疾病名称: _____, 确诊时间: _____, 当前情况: _____ <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 疾病名称: _____, 确诊时间: _____, 当前情况: _____					
		手术史 手术名称: _____, 发生时间: _____, 当前情况: _____ <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 手术名称: _____, 发生时间: _____, 当前情况: _____					
		外伤 外伤情况: _____, 发生时间: _____, 当前情况: _____ <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 外伤情况: _____, 发生时间: _____, 当前情况: _____					
现患疾病	疾病名称: _____, 确诊时间: _____, 目前状况: _____ 疾病名称: _____, 确诊时间: _____, 目前状况: _____						

表 D.1 (续)

健康状况	就医情况	固定时间就诊： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有（原因：_____，频率_____次/_____月）				
		近____月内住院情况： <input type="checkbox"/> 未住院 <input type="checkbox"/> 住过院（住院次数：____次） 入/出院时间：_____至_____，原因：_____，医院名称：_____				
		入/出院时间：_____至_____，原因：_____，医院名称：_____				
	不适症 (近__月内)	近____月内急诊情况： <input type="checkbox"/> 未去过 <input type="checkbox"/> 去过（去急诊次数：____次） 就诊时间：_____，原因：_____，医院名称：_____				
		就诊时间：_____，原因：_____，医院名称：_____				
		<input type="checkbox"/> 无症状 有症状： <input type="checkbox"/> 湿疹 <input type="checkbox"/> 肠痉挛 <input type="checkbox"/> 疝气 <input type="checkbox"/> 发烧 <input type="checkbox"/> 慢性咳嗽 <input type="checkbox"/> 腹泻 <input type="checkbox"/> 呕吐 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
当前用药 (<input type="checkbox"/> 有/ <input type="checkbox"/> 无处方)	药品名称	剂量	频次	时间	用法	
婴幼儿社保卡	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 社保卡号：_____					
医疗费用支付方式	<input type="checkbox"/> 城镇居民基本医疗保险 <input type="checkbox"/> 新型农村合作医疗 <input type="checkbox"/> 商业医疗保险 <input type="checkbox"/> 全自费 <input type="checkbox"/> 其他					
自理能力	语言表达	能否表达基本需求（饿、渴、困、大小便等） <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
	进餐	能否自主进食 <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
	如厕	能否自行如厕 <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
其他特别说明事项：	高热惊厥史	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 时间：_____，情况描述：_____				
	习惯性脱臼	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 部位：_____，情况描述：_____				
	其他事项	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 情况描述：_____				
<p>本监护人声明上述各项内容均属实。如有变化，及时通知贵园。</p> <p>监护人一（签名）：_____ 监护人二（签名）：_____ 紧急联系人（签名）：_____</p>						
<p>注：1. 本表应当如实填写。</p> <p>2. 在选中的“<input type="checkbox"/>”打“<input checked="" type="checkbox"/>”表示确认。</p> <p>3. 本表由托育机构采集并留存，须有婴幼儿监护人手写签名。</p>						

参 考 文 献

- [1] 卫生部关于印发《次氯酸钠类消毒剂卫生质量技术规范》和《戊二醛类消毒剂卫生质量技术规范》的通知，卫监督发〔2007〕265号
- [2] 《中华人民共和国传染病防治法》，中华人民共和国主席令第15号，1989年2月21日
-