

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 616—2023

校外托管机构服务规范

Specification for service of outside-school trusteeship organization

2023-11-20 发布

2023-11-26 实施

广西标准化协会 发 布

前 言

本文件参照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。

本文件由南宁市校外托管行业协会提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：南宁市校外托管行业协会、南宁市广丰食品药品职业培训学校、南宁市艺翔校外托管服务有限公司、广西兴桂质量标准化认证咨询服务事务所（有限合伙）、广西北海优聪校外托管有限公司、广西南宁书香宝贝教育辅助有限公司、广西南宁臻辰校外托管服务有限公司、南宁市爱乐柚学堂校外托管服务有限公司、南宁市壹嘉壹教育投资有限公司、广西汉彭教育科技有限公司、来宾市今跃汉彭校外托管服务有限公司、南宁市星之蕊校外托管服务有限公司、南宁市春田花花校外托管服务有限公司、南宁市睿哲馨嘉园校外托管服务有限公司、广西南宁浩学教育咨询有限公司、南宁市天天园地校外托管服务有限公司、柳州市好未来校外托管服务有限公司、广西食品安全协会、广西书涵教育信息咨询有限公司、广西南宁学佳教育信息咨询有限公司。

本文件主要起草人：李永秀、雷锦屏、韦日发、黄嘉林、谢宏昭、黄林华、唐凌燕、刘祁云、潘彦霞、杨家坤、王霞梅、覃丽园、梁建宜、彭家从、杨曼玉、林志宇、谢志鹭、雷厉、徐双英、覃青、黄志鹏、刘雅各、江恒盛、韦雨彤。

校外托管机构服务规范

1 范围

本文件界定了校外托管机构服务涉及的术语和定义，规定了校外托管机构服务的基本要求、服务人员、服务场所、服务设施设备、服务内容及要求、安全管理、服务质量评价与改进的要求。

本文件适用于中小学生在校外托管机构的托管服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂
- GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- WS/T 554 学生餐营养指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

校外托管机构 outside-school trusteeship organization

机构 organization

提供校外托管服务的组织。

3.2

校外托管服务 service of outside-school trusteeship

受中小学生在监护人的委托，在学校放学（含中午、下午、晚上）之后等非常规教育教学时段，专门为中小学生在放学后接送、监督、午休、用餐等方面的托管服务，依法依规提供晚托服务、行为习惯培养、劳动教育、社会实践及素质拓展等方面的服务。

3.3

托管老师 trusteeship teacher

托管服务期间，为中小学生在生活照料、晚托服务、自习服务、社会实践、德育教育、劳动教育、科素教育、安全管理等服务的人员。

3.4

生活老师 life teacher

负责在托管期间中小学生在生活的衣、食、住、行等活动，协助托管老师监督中小学生在托管服务期间的安全，及时关注中小学生在身心的服务人员。

4 基本要求

- 4.1 校外托管机构应取得校外托管服务营业执照，经营范围与实际一致；依法依规开展业务。
- 4.2 机构主要负责人承担托管期间学生的食品安全、疾病预防控制、消防安全的第一责任。
- 4.3 应制定和落实安全管理、财税、劳动保障、薪酬等各项制度。

4.4 提供餐饮服务，应取得餐饮服务许可，符合小餐饮采购制度管理办法，从正规渠道采购食品及其原料，做好采购台账记录并保留半年，做好生进熟出窗口；不自行配餐的，应与取得食品经营许可证的餐饮企业签定配餐协议，为学生提供安全卫生的饮食。

4.5 若使用校车接送，应取得校车驾驶资格许可。

4.6 机构服务人员应经过培训持证上岗。

5 服务人员

5.1 人员配备

5.1.1 机构应配备托管老师、生活老师、专职或兼职安全管理人员等服务人员，条件许可的可配备营养配餐人员，提供餐饮服务的应配备食品安全管理人员。

5.1.2 服务人员数量与学生人数相匹配，规模在 30 人以下的，应配备 2 名（含）以上服务人员，每增加 15 名（含内）学生，宜增加 1 名服务人员，其中托管老师与学生配比不宜超过 1:20。

5.1.3 提供餐饮服务的机构应配备专职或兼职的食品安全管理人员，负责食品安全综合管理工作。

注：食品安全管理人员可由托管老师或生活老师兼任。

5.1.4 餐饮服务宜实行科学营养配餐，配备专职或兼职的营养配餐人员，为学生进行营养配餐服务。

注：营养配餐人员可由托管老师或生活老师兼任。

5.1.5 在托人数超过 100 人的机构应配 1 名安全员，负责托管机构的安全工作巡视与检查，配合托管老师引导学生进出托管机构秩序，对来访托管机构人员进行登记备案，检查托管机构的宿舍、餐间、厨房、消防设施设备、门窗及安全用电用水情况。

5.1.6 所有服务人员年龄宜在 18~55 岁，身心健康，持证上岗。

5.2 资质与技能

5.2.1 所有服务人员应接受岗前培训，培训内容包括但不限于专业技能、工作流程、服务礼仪、沟通技巧、职业道德、管理制度、安全常识、卫生知识等。

5.2.2 托管老师应具有大专（含）以上学历，岗前应参加行业相关职业技能培训，并具备以下基本素养与能力：

- a) 具有较高的政治素养及思想品德，遵纪守法，爱岗敬业，尊重每一位学生；
- b) 具备一定的教育科学理论和教育心理学知识，了解少儿心理，掌握儿童的成长发展规律；
- c) 具备良好的干净整洁仪容仪表、衣着大方得体；
- d) 具备良好的普通话表达能力；
- e) 具备良好的服务意识。

5.2.3 生活老师应该具备相应的岗位技能，岗前应参加行业相关职业技能培训，取得行业相关资格证书（或培训证书）。

5.2.4 食品安全管理人员应按规定参加培训并取得相应的资格证书。

5.2.5 营养配餐人员应按规定参加培训并取得相应的资格证书。

5.2.6 安全员应经过安全法规知识及安全技术、管理、技能等方面的培训，具备安全理念、工作责任心、敬业精神、安全技术素质、一定的管理能力，具有专业的安全事故现场应急处置能力（包括但不限于应急预警、疏散、救护等）。

5.2.7 其他服务人员应具备支撑托管服务顺利实施的工作能力，岗前应参加行业相关职业技能培训，取得行业相关资格证书（或培训证书）。

6 服务场所

6.1 机构应具备固定、独立、专用的场所；场所租赁期或使用期应不少于 3 年；场所建筑面积 $\geq 80\text{m}^2$ ，且学生人均建筑面积不低于 $3\text{m}^2/\text{人}$ 。场所应采光充足、通风良好。

6.2 场地宜符合建筑建设要求，设在校园附近的建筑较低楼层。使用住宅从事校外托管服务的，应当取得有利害关系的业主一致同意。场所应远离辐射、噪声、粉尘、强光等污染源，噪声限值应符合 GB 3096 中 I 类环境功能区的要求，不应在厂房、地下室、仓库、危房、污染区、危险区等。

6.3 机构的平面布置、建筑构造、内部装修、消防设施等应符合 GB 55037 和 GB 50016 要求。

6.4 不宜在窗口、阳台等部位设置封闭的金属栅栏，确需设置时，应能从内部易于开启；窗口、阳台等部位宜根据其高度设置适用的辅助疏散逃生设施。

6.5 场所宜设置接待区、多功能区（就餐、学习、活动）、寝室区、配餐区、盥洗室等区域，且各区域应具有相应的安全防护措施；多功能区环境氛围应符合学生年龄发育特点，配餐区场所面积与就餐人数相适应，人均就餐面积不应少于 1 m^2 。

6.6 场所内应设置易辨识的标识、标牌，安全标识、标牌应符合 GB 2894 的要求。

6.7 各区域宜有专人管理，保持卫生整洁。配餐区、卫生间和活动区的清洁用具，包括但不限于抹布、扫把、拖布等应分开使用、存放。

7 服务设施设备

7.1 接待区

接待区宜设置于前厅内，在明显位置挂放机构平面图，配备满足接待需要的设施设备、用品，包括但不限于：前台、接待桌椅、饮水设施、机构标识、安全出口指示牌等。

7.2 多功能区

7.2.1 应配备符合活动需要的设备和器材，包括但不限于照明灯具、课桌椅、空调、课外读物、益智玩具等。

7.2.2 桌椅配置应符合学生的基本安全需求和身体健康发展需求。

7.2.3 区域卫生整洁，实行分餐制，分餐和用餐区域分隔开。

7.3 学习区

7.3.1 应采光明亮，照明灯光应符合用眼卫生的要求。

7.3.2 应设置适合学生用的桌椅，购置适合托管学生年龄段阅读的健康、益智出版物。

7.4 寝室区

7.4.1 应配备提供中小学生午休服务的基本床具，午休床（单层床宜 $70\text{ cm}\times 180\text{ cm}$ ，双层床宜 $80\text{ cm}\times 190\text{ cm}$ ），不应超过两层，寝具定期清洁，保持干净。

7.4.2 应配备紫外线消毒灯（每日按相关要求消毒，时间不低于 30 min ）并定期检查消毒灯使用寿命。

7.5 配餐区

7.5.1 应按《餐饮服务食品安全操作规范》的要求配置相应的基本厨具及消毒、储藏与餐具收纳设备、留样冰箱。自制餐食还应按需配备炊具、抽油烟机等厨房设施。

7.5.2 服务人员应按《餐饮服务食品安全操作规范》的要求着装餐饮服务工作衣、帽，进入配餐区应佩戴专用口罩等卫生护具，非服务人员不应随意进出。

7.5.3 应配备专用厨余垃圾回收设备，厨余垃圾应每日及时处理，不应过夜。厨房有固定专用清洗水池，有通风排烟设施，防尘、防蝇、防鼠设施齐全。

7.5.4 厨房台面、厨柜应干净、整洁。

7.5.5 餐具应按学生人数配置，保证一人一套餐具。消毒后的餐用具应贮存在专用保洁柜内备用，已消毒和未消毒的餐用具应分开存放，保洁柜上应有明显标志，餐用具保洁柜应定期清洗，保持清洁。未经消毒的餐用具不应使用，不应重复使用一次性餐具。

7.5.6 刀具、砧板、抹布等使用频率高的物品，应及时清洗，并定期煮沸消毒，抹布应定期更换。各种炊事机械、厨房用具使用后应彻底清洗干净，无油污，物品分类布置、有序摆放，并按生、熟食进行分开单独使用。洗涤剂、消毒剂类等不应与食品和炊具摆放在一起。

7.5.7 冰箱内无异味、无血水，生、熟食分开存放，服务人员应定时清理冰箱。

7.5.8 消毒及储藏设备应能正常使用，并保留相关使用记录（如：时间、责任人），达到监管部门的有关要求。

7.6 盥洗室

- 7.6.1 冲水设备、洗手设备、照明设备完好，可正常使用。
- 7.6.2 便池洁净、无污渍、无异味、臭味，地面无积水。
- 7.6.3 室内环境、设施设备等应每天进行消毒，做好室内防滑措施。

8 服务内容及要求

8.1 登记造册

- 8.1.1 机构应对托管学生登记造册，并主动将托管学生名册及相关信息资料送学生监护人、学生就读的学校。
- 8.1.2 托管老师指导托管学生监护人签订校外托管服务协议（一式两份）。

8.2 学生接送

- 8.2.1 接（送）服务包括将学生从学校接到机构、从机构送回学校，并及时将信息反馈给监护人。
- 8.2.2 由生活老师协助托管老师提前 10 min 准备好相关物料到指定地点等待接（送）。
- 8.2.3 根据低年级学生情况，机构宜安排 2 名服务人员接（送）学生。
- 8.2.4 应提前了解学生基本情况，熟悉学生名字、班级、外貌特征、性格特点。
- 8.2.5 应强调路队安全纪律，制止学生间推挤打闹，避免发生交通事故、意外伤害事件。

8.3 配餐与用餐

- 8.3.1 配餐与用餐服务包括配餐、用餐、餐后整理、餐具清洗消毒等。
- 8.3.2 机构营养配餐服务应根据食品安全法规建立并执行相关管理制度。
- 8.3.3 涉及到食品工作的相关人员，应持健康证上岗；服务人员应着厨师衣、帽，佩戴口罩、手套等，身体不应直接接触食物。
- 8.3.4 营养配餐人员应根据《中国学龄儿童膳食指南（2022）》、WS/T 554 要求，结合季节性特点制定品种多样、营养均衡、搭配多种新鲜蔬菜和适当鱼禽肉蛋奶的食谱，每餐供应的食物应包括谷薯杂豆类、蔬菜水果类、水产畜禽蛋类、奶及大豆类等 4 类食物中的 3 类及以上，一周内食谱种类不重复，并将营养搭配食谱予以公示。
- 8.3.5 定期检查厨房调料是否临期、过期，不应使用过期调料品。
- 8.3.6 服务人员应按照 GB 14934 的要求提前对用餐工具、分餐工具消毒。
- 8.3.7 服务人员应在就餐前对食品留样并做好食品留样记录，存入专用的冰箱，温度过高的餐食、例汤，应冷却到合适温度发放，避免发生食物烫伤事件。
- 8.3.8 服务人员应组织学生有序领餐，安静用餐并维持用餐纪律，提醒学生细嚼慢咽，防止食物卡喉。
- 8.3.9 学生用餐完毕后，服务人员应及时清理餐具和厨余，餐具洗涤剂、消毒剂的使用应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 的要求。

8.4 午休服务

- 8.4.1 午休服务包括组织就寝、睡中管理、起床管理等。
- 8.4.2 生活老师应合理安排时间午休，避免饭后直接入睡发生噎食事件。
- 8.4.3 生活老师应强调午休制度（公示上墙）、及时制止学生在床上游戏打闹，定时巡视，检查环境情况，保证室内通风良好。
- 8.4.4 生活老师应引导学生有序起床，提醒并指导学生内务整理与着装规范。

8.5 晚托服务

- 8.5.1 晚托服务包括下午放学接学、提供晚餐、安全管理和作业监督等。
- 8.5.2 机构应安排具备相关专业能力的专职学习能力指导师。
- 8.5.3 托管老师应维持学习环境秩序，保持学习环境安静，避免大声喧哗游戏打闹。
- 8.5.4 托管老师应安排、引导学生自主完成作业，培养学习好习惯。
- 8.5.5 托管老师应及时将学生的自主作业完成情况反馈给监护人。

8.6 自习服务

- 8.6.1 为学生自习提供适宜的场地、桌椅等设施设备。
- 8.6.2 为假期无家长陪伴的学生提供托管服务。
- 8.6.3 监督、培养孩子自主学习的好习惯。

8.7 社会实践

- 8.7.1 应有利于引导学生树立正确的人生观、价值观和世界观，提高学生了解社会认知，提高生存技能，提高学生的核心素养，培养实践能力和创新精神。
- 8.7.2 实践内容应具有针对性、教育性、实践性。

8.8 德育教育

- 8.8.1 根据《中小学德育工作指南》，学校教育与家庭教育、社会教育相结合，培养学生良好的思想品德和健全人格，促进学生形成良好的行为习惯。
- 8.8.2 加强心理健康教育、生态文明教育、中华优秀传统文化教育、社会主义核心价值观教育和理想信念教育。

8.9 劳动教育

- 8.9.1 根据《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》，加强对学生生活技能、劳动习惯、动手实践和合作交流能力的培养。培养学生的劳动素养，增长学生实践体验。
- 8.9.2 有计划地组织托管学生参与劳动实践，可开展日常生活劳动教育、生产劳动教育和服务性劳动教育，培养学生正确的劳动价值观和良好的劳动品质。

8.10 科素教育

- 8.10.1 根据《教育部等十八部门关于加强新时代中小学科学教育工作的意见》（教监管〔2023〕2号），通过科学实验课、课堂小实验等培养学生从小学科学、爱科学的良好品质，形成良好的思考能力、动手操作能力和团队意识，开展特色课程兴趣培养。
- 8.10.2 应推进学科建设，开展科学研究，调动社会力量，推动中小学科学教育学校主阵地与社会大课堂有机衔接，提高托管学生科学素养。

8.11 其他特色服务

- 8.11.1 宜在学生闲暇时间，适时组织开展旨在提高学生综合素质能力、挖掘培养兴趣爱好、培养团队能力、增进亲子关系等的特色活动。
- 8.11.2 活动应做到组织严密、安全有序。
- 8.11.3 特色活动应以家长和学生的人身安全为原则，以自愿参与为前提。
- 8.11.4 外出活动应为学生购买人身保险。

8.12 服务时限

- 8.12.1 机构的服务期限按校外托管服务协议。
- 8.12.2 机构停止学生托管服务的，应提前 30 d 告知被托管学生及其监护人，退还托管协议剩余期限的托管费用，依照托管协议承担相应的违约责任，并且向所在的街道（乡镇）政府机构报告，说明停止托管服务的理由以及退还托管费用等情况。

9 安全管理

- 9.1 应建立安全管理制度，明确安全管理责任人（包含专职或兼职安全责任人）。
- 9.2 应加强安全技术防范系统建设，配备必要的防护设施和防卫性器材，预防和避免发生暴力、坠落、触电等事故。
- 9.3 应定期对机构场所进行消毒，在传染病高发季节应增加消毒。
- 9.4 宜建立学生签到台账，将相关信息反馈给监护人。
- 9.5 建立学生出入管理制度，防止学生及外来人员随意出入。

- 9.6 各个区域不应摆放任何影响孩子安全和健康的物品。
- 9.7 宜为中小学生及教职人员购买公众责任保险，机构应封闭管理，在机构接待区、活动区、主要通道等区域安装视频监控设备。
- 9.8 托管场所内的危险物品包括并不仅限于刀具、电器等，应妥善保管，防止对学生造成伤害。
- 9.9 应编制突发事件应急预案和处置方案。包括但不限于：意外伤害事故、突发性停水停电、火灾事故、食品安全事故、交通安全事故、突发性疾病、自然灾害、人员拥挤与踩踏等。
- 9.10 机构应定期开展消防安全、燃气安全教育，宜每年至少开展 1 次消防安全、燃气安全、食物中毒、危机干预演练和应急疏散演练。
- 9.11 托管场所或托管学生出现突发紧急情况，机构应第一时间保护学生，采取有关措施，报相关部门。

10 服务质量评价与改进

10.1 评价内容

服务评价的内容包括：服务项目、服务内容、服务质量、服务满意度和管理情况等；服务满意度评价表及家长满意度电话回访评价表见附录A。

10.2 评价方式

- 10.2.1 宜建立内部评价及考核机制，依托本文件，有条件的机构可请第三方进行评价。
- 10.2.2 应定期听取学生、家长的建议和意见，采取设置意见箱、线上收集、当面沟通等方式收集信息。
- 10.2.3 采取日常检查、定期检查、不定期检查、专项检查等方式进行内部评价，内部检查表见附录 B，每学期不少于 1 次的内部评价，并及时反馈。
- 10.2.4 每学期开展不少于 1 次的服务满意度测评，向学生、家长发放满意度调查问卷，并对满意度测评进行抽样回访。针对学生、家长的反馈及满意度测评中所发现的问题，制定整改措施并及时完成整改。

10.3 持续改进

- 10.3.1 根据评价结果，召开工作例会、座谈会等方式，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时整改。
- 10.3.2 服务人员日常工作发现的问题应及时报告、及时处理、及时改进。

附录 A

(资料性)

服务满意度评价表及家长满意度电话回访评价表

服务满意度评价表见表A.1；家长满意度电话回访评价表见表A.2。

表A.1 服务满意度评价表

机构地址：				日期：		
机构名称：				评价人：		
序号	检查大项	检查小项	评价标准	分值	评分	例外描述
1	校区环境	设施设备	公共区域是否有设备破损，安全隐患	3		
			公共区域是否安装摄像头监控	3		
			学生休息区、教室内是否干净整洁	3		
		楼梯	楼梯出入口通畅无遮挡物且干净整洁	2		
			楼梯周边镂空区域应有防护隔栅或网兜（防止高空坠物、坠人）及安全提示牌（例：小心撞头、禁止攀爬）	2		
		前台接待处	展台无灰尘、无破损、开裂、掉漆情况	2		
		休息区	休息区卫生干净整洁，桌椅摆放有序，有明显标识	2		
			休息区的设施（桌椅、饮水机等）无破损、可正常使用	2		
		天/地/柱/墙	机构内天顶、墙面无翘起、脱落、破损、地面瓷砖无开裂、无大面积色差、地板和地毯无翘起，地面及地毯无灰尘、积水、纸屑、水渍；地板和地毯压边无胶带压线等现象	2		
		教室/厅/房桌椅	教室桌椅款式统一，干净无破损，桌面无摆放宣传品及办公用品	2		
2	服务管理	仪容着装	统一服装拉好拉链，佩戴工牌，女员工画淡妆、长发用发兜束起，不使用味道浓重的香水，纹身不外露	2		
			工装干净整洁，无挽衣袖、撩裤腿等现象	2		
		老师纪律	寝室管理有序，无学生打闹受伤安全问题	4		
			员工在孩子到托管中心时、玩游戏、干私活、不在机构内大声喧哗等现象	4		
3	人员管理	老师规范	老师师风师德良好	5		
			老师必须持有健康证、厨房阿姨应持有健康证和培训证	5		
			每周有与负责学生家长保持良好沟通反馈	4		
			依据排班老师无迟到、旷课等情况	4		
			老师托管服务期间学生习惯、素养有所提升	4		
4	安全管理	门窗	门窗是否有破损	2		
		厨房	厨房区域是否存在安全隐患	3		
		电源	电源线无私拉乱接，地线护槽无破损，接线板不外露。	3		
		配电室	配电房、发电机房、风机房保持干净、无易燃物质，且通道畅通	2		
		消防器材	消火栓、灭火器、消防通道、卷帘门、标识等无遮挡，无破损（检查记录填写完整）	2		
			灭火器材完好，设置在明显和便于取用的地点，不影响安全疏散	2		
			灭火器贴有检测日期的合格证，压力正常、外观无破损、生锈、无过期现象	2		

表 A.1 托管机构内部评价表（续）

机构地址:				日期:		
机构名称:				评价人:		
序号	检查大项	检查小项	评价标准	分值	评分	例外描述
5	卫生间/ 厨房 管理	洗手台	洗手台清洁无杂物、无积水、水龙头设施完好、镜子明亮、厕所扶手擦拭干净	2		
		便池	便池正常使用、无污垢	2		
		垃圾桶	垃圾桶表面清洁无污渍、摆放整齐、垃圾未超过3/4，周围无散落垃圾	2		
		通风设备	通风设备工作正常，卫生间无异味	2		
		天顶/墙面/地板	天花板、门窗、地面、墙面无破损、无污渍、墙面无涂鸦、张贴小广告	2		
		厨房卫生	清洁用品固定存放在操作间、保证厨房卫生干净，油烟机灶具灶台每天做好清洁	2		
6	特色服务	自习服务	为学生字体提供场地、座椅、设备、教师督学等服务	3		
		社会实践	为学生梳理正确的人生观、价值观、开展各类社会实践活动服务，提高学生生产技能综合素养，培养实践能力和创新精神	3		
		科学素养	开展科学科普讲座、科学实验、科技创作等活动培养	3		
		劳动教育	培养学生的劳动素养，开展日常生活劳动教育、生产教育的服务活动	3		
		其他特色服务	其他特色服务活动，提高学生综合素养	3		
				100		

表A.2 家长满意度电话回访评价表

开场：1. 请问，您是 XXX 的家长吗？

2. 我是**托管协会运营中心的 XX 老师，因为您的孩子在我们**校区托管，所以今天冒昧的打电话给您主要想做一下客户回访，打扰您几分钟可以吗？

提问	回答及得分标准	备注
1. 老师会主动跟您反馈和沟通孩子在机构的生活、学习、等情况吗？	(1) 会-----20 分 (2) 不会-----0 分	
2. 老师一般通过什么形式跟您沟通？（若家长不知如何表达，可提示电话、微信、面谈等）	/	此项不加分
3. 这样的沟通，老师一般每周跟您沟通几次？	(1) 5 次以上-----20 分 (2) 3 次-4 次-----15 分 (3) 1 次-2 次-----10 分	
4. 老师与您沟通反馈时，您的满意度如何？	(1) 满意-----20 分 (2) 一般-----15 分 (3) 不满意-----0 分	
5. 孩子在托管机构期间，您对于我们在接送孩子、餐食、午休质量、作业自习方面的满意度如何？	(1) 满意-----20 分 (2) 一般-----15 分 (3) 不满意-----0 分	可以根据家长对接送、就餐、午休质量、作业自习质量四个方面的满意度不同进行加减分
6. 您觉得孩子在托管期间，孩子的生活习惯及学习上是否有改善？	(1) 有明显进步-----20 分 (2) 有稍许进步-----15 分 (3) 无明显感觉-----10 分 (4) 退步-----0 分	可以根据家长的满意程度主观评分
7. 对我们机构或者老师是否有其他的意见和建议？		

附 录 B
(资料性)
内部检查表

内部检查表见表B.1。

表 B.1 内部检查表

检查门机构:				检查日期:		
检查部门:				检查人:		
序号	检查大项	检查小项	评价标准	检查结果		例外描述
				Yes	No	
1	机构外管理	LOGO	机构外形象招牌 LOGO 整洁, 无破损、掉字脱色、生锈等, 夜间明亮醒目	☐	☐	
		外立面	外立面无破损、台阶无破损、墙皮无脱落、LED 屏显示正常, 破损修复期有维修专用围挡并有专人看管	☐	☐	
		橱窗	橱窗干净整洁、无破损、无退色、无小广告, 无过期宣传信息	☐	☐	
		玻璃门	防撞贴及禁止标示无污渍, 无破损	☐	☐	
		门前“三包”区域	“三包”区域无纸屑、无杂物、无水渍、垃圾桶干净整洁、垃圾桶垃圾未超过 3/4, 确保门机构出入口畅通	☐	☐	
2	机构内管理	设施设备	公共区域照明灯无损坏、闪烁, 营业期间全部开启	☐	☐	
			学生休息区、教室内无坏旧灯具(可视客流情况开启)	☐	☐	
			电源开关无破损, 正常使用	☐	☐	
		楼梯	楼梯出入口通畅无遮挡物且干净整洁	☐	☐	
			楼梯周边镂空区域应有防护隔栅或网兜(防止高空坠物、坠人)及安全提示牌(例: 小心撞头、禁止攀爬)	☐	☐	
		前台接待处	前台无灰尘、无破损、开裂、掉漆情况; 不得存放私人物品(含水杯)	☐	☐	
		休息区	休息区卫生干净整洁、桌椅摆放有序, 有明显标识	☐	☐	
			休息区的设施(桌椅、饮水机等)无破损、可正常使用	☐	☐	
		天/地/柱/墙	机构内天顶、墙面无翘起、脱落、破损、地面瓷砖无开裂、无大面积色差、地板和地毯无翘起, 地面及地毯无灰尘、积水、纸屑、水渍; 地板和地毯压边无胶带压线等现象	☐	☐	
		多功能区房桌椅	教室桌椅款式统一, 干净无破损, 桌面无摆放宣传品及办公用品	☐	☐	
3	服务管理	仪容着装	统一着装, 服装拉好拉链, 佩戴工牌, 女员工画淡妆、长发用发兜束起, 不使用味道浓重的香水, 纹身不外露	☐	☐	
			工装干净整洁, 无挽衣袖、撩裤腿等现象	☐	☐	
		员工纪律	员工在工作时间内, 不得玩游戏、不得干私活、不在机构内大声喧哗等	☐	☐	

表 B.1 内部检查表（续）

检查机构:				检查日期:		
检查部门:				检查人:		
序号	检查大项	检查小项	评价标准	检查结果		例外描述
				Yes	No	
4	前台	卫生	干净整洁、无私人物品	☐	☐	
		礼品展柜	礼品展柜摆放学生兑换礼品, 展示整齐、丰满、无空柜, 有积分兑换签	☐	☐	
		便民服务	有供顾客使用的针线包、急救包、手机充电器等应急服务	☐	☐	
5	人员管理	员工信息	所有人员的档案详实、无虚假伪造	☐	☐	
			机构内所有员工应在 7 个工作日内办理入职手续和录入指纹打卡 (指无任何手续上岗人员)	☐	☐	
			所有员工佩戴工牌无破损, 无遮挡, 照片与本人一致, 实名相符, 杜绝顶替、冒用及无照片现象	☐	☐	
			老师必须持有健康证、厨房阿姨应持有健康证和培训证	☐	☐	
		员工考勤	定期更新和张贴老师排班表, 明示老师出勤情况	☐	☐	
			依据排班表每天逐一核对, 记录门机构员工出勤情况	☐	☐	
			所有员工的考勤例外 (迟到、早退、调休、病/事假、开会) 管理规范, 各项例外均有经授权人签字确认的档案	☐	☐	
6	安全管理	门窗	每日下班后安排人员、门窗是否关闭好	☐	☐	
		商品安全交接	每日傍晚餐后巡视厨房, 检查煤气炉灶是否关闭	☐	☐	
		电源	电源线无私拉乱接, 地线护槽无破损, 接线板不外露	☐	☐	
		配电室	配电房、发电机房、风机房保持干净、无易燃物质, 且通道畅通	☐	☐	
		消防器材	消火栓、灭火器、消防通道、卷帘门、标识等无遮挡, 无破损 (检查记录填写完整)	☐	☐	
			消防器材完好, 设置在明显和便于取用的地点, 不影响安全疏散	☐	☐	
			灭火器贴有检测日期的合格证, 压力正常、外观无破损、生锈、无过期现象	☐	☐	
7	卫生间/厨房管理	洗手台	洗手台清洁无杂物、无积水、水龙头设施完好、镜子明亮、厕所扶手擦拭干净	☐	☐	
		便池	便池正常使用、无污垢	☐	☐	
		垃圾桶	垃圾桶表面清洁无污渍、摆放整齐、垃圾未超过 3/4, 周围无散落垃圾	☐	☐	
		通风设备	通风设备工作正常, 卫生间无异味	☐	☐	
		天顶/墙面/地板	天花板、门窗、地面、墙面无破损、无污渍、墙面无涂鸦、张贴小广告	☐	☐	
		厨房卫生	清洁用品固定存放在操作间、保证厨房卫生干净, 油烟机灶具灶台每天做好清洁和消毒, 并做好台账登记	☐	☐	
8	特色服务	自习服务	为学生自习提供场地、座椅、设备、教师督学等服务	☐	☐	
		社会实践	为学生梳理正确的人生观、价值观、开展各类社会实践活动服务, 提高学生生产技能综合素养, 培养实践能力和创新精神	☐	☐	
		科学素养	开展科学科普讲座、科学实验、科技创作等活动	☐	☐	
		劳动教育	培养学生的劳动素养, 开展日常生活劳动教育、生产教育的服务活动	☐	☐	
		其他特色服务	其他特色服务活动, 提高学生综合素养	☐	☐	

参 考 文 献

- [1] 第十一届全国人民代表大会常务委员会 中华人民共和国食品安全法 中华人民共和国主席令第九号[Z] 2021年4月29日第二次修正
 - [2] 国家市场监督管理总局 餐饮服务食品安全操作规范 国家市场监督管理总局公告2018年第12号[Z] 2018年6月22日
 - [3] 国务院第197次常务会议 校车安全管理条例 中华人民共和国国务院令617号[Z] 2012年3月28日
 - [4] 国家教育部 中小学德育工作指南[Z] 2017年8月17日
 - [5] 教育部等十八部门 关于加强新时代中小学科学教育工作的意见 教监管〔2023〕2号[Z] 2023年5月26日
 - [6] 卫生部部务会议 公共场所卫生管理条例实施细则 中华人民共和国卫生部令第80号[Z] 2011年5月1日
 - [7] 中华人民共和国卫生部 消毒技术规范2002版[Z] 2002年11月
 - [8] 中国营养学会 中国学龄儿童膳食指南（2022）[Z] 2022年5月19日
 - [9] 中共中央国务院 关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见[Z] 2020年3月20日
-

中华人民共和国团体标准

校外托管机构服务规范

T/GXAS 616—2023

广西标准化协会统一印制

版权专有 侵权必究