

婚姻家庭辅导室服务规范

Specification of marriage and family counseling service

（报批稿）

2022 – XX – XX 发布

2022 – XX – XX 实施

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。

本文件由江苏省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：南京市民政局、南京市妇女联合会、南京标准化学会、南京市宁姐婚姻家庭服务工作室、南京缘之园婚姻家庭辅导中心、南京市栖霞区爱之园婚姻家庭服务中心。

本文件主要起草人：魏群、张宁、丁颖、马红、常三燕、王璟、王法、眭淑铃、吴俊、杨丽军、赵甫信。

婚姻家庭辅导室服务规范

1 范围

本文件规定了婚姻家庭辅导室服务的服务条件、服务流程、服务内容、服务要求、服务评价。

本文件适用于各设市、县（市、区）民政局的婚姻家庭辅导室，从事婚姻家庭辅导机构提供的婚姻家庭辅导服务。

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。

MZ/T 084-2017 婚姻家庭辅导服务

3 术语和定义

MZ/T 084-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

婚姻家庭辅导室 room for marriage and family counseling

由市、县（市、区）民政局婚姻登记处设置、从事婚姻家庭辅导的机构承接为服务对象提供婚姻家庭辅导服务的场所。

3.2

婚姻危机干预 marriage crisis intervention

为服务对象在情感、行为等方面进行调适，使服务对象更理性地面对婚姻矛盾。

3.3

咨询师 counselor

为在恋爱、婚姻、家庭生活中遇到问题的服务对象提供咨询和辅导服务的人员。

4 服务条件

4.1 资质

4.1.1 从事婚姻家庭辅导的机构（以下简称“辅导机构”）应在民政部门注册登记从事非盈利性活动的社会组织。

4.1.2 辅导机构常驻婚姻家庭辅导室（以下简称“场所”）的服务人员不应少于2名。

4.2 场所及设施设备

4.2.1 服务场所应设立在区级婚姻登记机关内，从婚姻登记窗口至服务场所应沿途设置导向标识。

- 4.2.2 服务场所应相对独立，使用面积不应小于 15m²。
- 4.2.3 服务场所的布置应充分保证服务对象的隐私需求，装修简约温馨、色调柔和，公示服务电话和服务时间，张贴相关宣传图及标语。
- 4.2.4 服务场所按功能分为办公区域与接待区域：
 - 办公区域应配备计算机、档案柜、通讯网络等必要的办公设施及设备；
 - 接待区域应配备桌椅、沙发、饮水机等接待用设施设备，应配备水杯、纸巾等接待用品。
- 4.2.5 有条件的宜设置等待区域、冷静室。

4.3 服务人员

- 4.3.1 辅导机构应根据服务规模聘用咨询师并招募志愿者。
- 4.3.2 辅导机构的咨询师应满足 MZ/T 084-2017 中第 5 章的要求。
- 4.3.3 咨询师应至少具有 1 年相关工作经历并满足以下条件之一：
 - 持有国家三级及以上心理咨询师证书；
 - 持有国家初级以上社会工作师证书；
 - 持有婚姻家庭咨询师证书；
 - 持有律师资格证。
- 4.3.4 志愿者应具有良好的沟通能力、亲和力，心理健康、为人热情、有爱心，接受过关于民法、心理学、婚姻家庭相关知识的辅导及培训，有 1 年及以上相关服务经历，能够从事婚姻家庭咨询的辅助性工作。

4.4 培训

- 4.4.1 辅导机构应制定培训计划并督促服务人员通过个人学习或参加集中学习提升服务能力，培训方式包括但不限于：
 - 辅导机构交流学习；
 - 现场观摩服务过程；
 - 接受线上或线下的专业授课。
- 4.4.2 服务人员的个人学习每年不应少于 1 次，并留存个人学习记录；服务人员的集中培训每 3 个月不应少于 1 次。
- 4.4.3 培训内容包括但不限于：
 - 民法及相关的法律法规、规章制度；
 - 心理学相关知识；
 - 实践操作指导；
 - 隐私保护；
 - 职业伦理；
 - 其他相关内容。

4.5 管理

- 4.5.1 辅导机构应建立健全相关管理制度，并在服务场所公示工作流程、服务内容及主要工作职责。
- 4.5.2 辅导机构应制定相关应急预案，保障服务人员人身安全。
- 4.5.3 辅导机构应保证每个服务场所的 2 名服务人员中至少有 1 名咨询师。
- 4.5.4 辅导机构应积极扩大外聘专家队伍，保障服务的专业性。
- 4.5.5 辅导机构应定期开展服务督导活动，解决服务过程中的疑难问题，不断提升服务人员的工作能力。

- 4.5.6 辅导机构应定期统计服务工作量上报政府相关职能部门，服务统计表的内容见附录 A。
- 4.5.7 辅导机构应对服务人员开展必要的心理疏导，舒缓服务人员心理压力。
- 4.5.8 辅导机构不应在服务场所从事任何收费活动。

5 服务流程

婚姻家庭辅导服务的流程见图1。

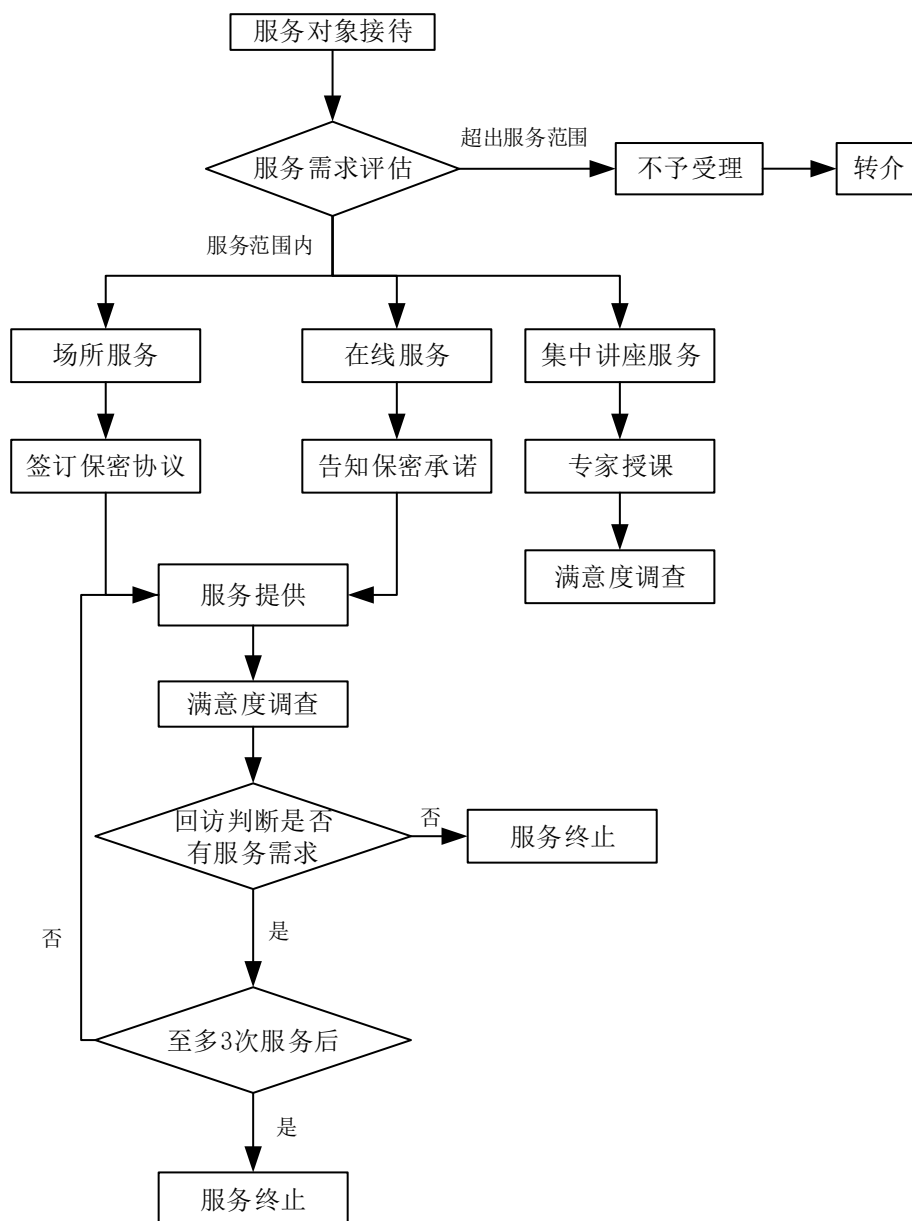


图1 婚姻家庭辅导服务流程图

6 服务内容

6.1 服务对象接待

- 6.1.1 服务人员应了解并记录服务对象的姓名、年龄、联系方式、咨询事项或缘由等信息。
- 6.1.2 服务人员应主动介绍辅导机构的职能，解答服务对象对于辅导机构和流程的疑问。
- 6.1.3 当咨询师正在开展服务，无法接待服务对象时，志愿者应安排服务对象等候。

6.2 服务需求评估

- 6.2.1 服务人员应通过与服务对象的沟通并结合服务对象的实际需求，判断服务提供的形式。
- 6.2.2 服务提供的形式包括场所服务、在线服务及集中讲座服务。
- 6.2.3 服务人员应根据服务对象的实际需求，为服务对象提供婚前或新婚关系辅导、婚姻危机干预或婚姻家庭关系调适服务。
- 6.2.4 当服务对象涉及下列情形时，该项服务需求超出服务范围，服务人员应告知服务对象不予受理，有需求时可提供转介服务：
 - 存在严重家暴问题；
 - 服务对象或其配偶可能患有严重心理疾病或精神障碍；
 - 其他不宜受理的情况。

6.3 服务开展

6.3.1 场所服务和在线服务

- 6.3.1.1 根据服务提供的形式，服务人员应通过以下方式与服务对象约定保密事宜：
 - 提供场所服务前，服务人员应与服务对象签订保密协议，保密协议内容见附录 B；
 - 提供在线服务前，服务人员应详细全面的告知服务对象保密义务。
- 6.3.1.2 服务人员通过与服务对象的线上、线下交谈，解答服务对象的疑惑，分析服务对象、家庭存在的问题并提出建议，疏导及安抚服务对象情绪。
- 6.3.1.3 服务人员应主动邀请服务对象按百分制为本次服务满意度打分。
- 6.3.1.4 单次服务结束后，服务人员应详细、真实地记录填写服务记录表，记录服务内容、效果和服务满意度，服务记录表的内容见附录 C。
- 6.3.1.5 服务过程中，当服务人员发现服务对象存在非咨询或辅导可调和的矛盾或问题时，服务人员应告知转介目标机构的信息和转介理由并劝导服务对象转介至其他机构。
- 6.3.1.6 首次服务结束后 30 天内，服务人员应对服务对象开展服务回访，了解婚姻及家庭现状、后续服务需求等，如实填写服务回访记录，服务回访记录表的内容见附录 D。
- 6.3.1.7 服务人员为同一服务对象提供至多 3 次服务后（在线服务以自然日计数），服务终止。

6.3.2 集中讲座服务

- 6.3.2.1 服务人员应查询近期与服务对象需求相关的课程安排，并告知服务对象授课时间和地点。
- 6.3.2.2 服务人员应按照课程安排邀请专家授课，组织服务对象上课。
- 6.3.2.3 授课完毕时，服务人员应当场邀请服务对象按百分制为本次服务满意度打分。
- 6.3.2.4 服务结束后，服务人员应详细、真实地记录填写服务记录表，记录服务内容、效果和服务满意度，服务记录表的内容见附录 E。

7 服务要求

- 7.1 辅导机构提供的服务应周到、热情、耐心、专业。
- 7.2 辅导机构应为服务对象建立档案，档案内容记录详实、准确，档案管理规范。
- 7.3 辅导机构应充分保护服务对象的隐私，不透露任何服务对象相关的信息。

7.4 辅导机构工作时间应与婚姻登记机关工作时间一致。

7.5 辅导机构提供的场所服务满意率不应低于 80%。

7.6 辅导机构提供的场所服务回访率不应低于 30%。

8 服务评价

8.1 自我评价

8.1.1 辅导机构应定期组织服务人员开展自评和互评，评价内容包括学习能力、工作能力、工作量、服务满意度等。

8.1.2 辅导机构应记录服务人员自我评价的结果，并体现在服务人员的绩效考核成绩上。

8.2 服务对象评价

8.2.1 辅导机构应定期统计和分析服务对象的服务满意度。

8.2.2 辅导机构应根据服务满意度的分析结果，不断改进服务和管理，提高服务水平。

8.3 第三方评价

8.3.1 由政府相关职能部门委托第三方机构成立评价小组，评价指标体系见附录 F。

8.3.2 评价小组完成评价后，应将结果提供给政府相关职能部门，作为工作成效的依据。

8.3.3 政府相关职能部门以此为依据向社会公布评价结果。

附 录 A
(资料性)
婚姻家庭辅导服务统计表

婚姻家庭辅导服务统计表见表A.1。

表A.1 婚姻家庭辅导服务统计表

填报时间：			统计期间：			填报日期：			备注
序号	日期	咨询师姓名	来访者姓名	性别	联系方式	需求类别（划✓）			
						婚前或新婚关系辅导	婚姻危机干预	婚姻家庭关系调适	
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									

附 录 B
(资料性)
隐私保密协议

隐私保密协议的内容见表B.1。

表 B.1 隐私保密协议

隐私保密协议	
<p>甲方（婚姻家庭辅导室咨询师）：</p> <p>乙方（辅导对象）：</p>	
<p>为保护乙方个人信息和隐私，维护乙方合法权益，甲乙双方签订协议如下：</p> <p>一、甲方对乙方的信息和辅导过程严格保密，不得泄露或传播。</p> <p>二、在辅导过程中，甲方一旦发现乙方有危害自身及他人的情形，应采取必要的措施（如通知有关部门或家属，或其他婚姻家庭辅导员磋商），防止意外事件的发生，但应将有关隐私的暴露程度控制在最低范围之内。</p> <p>三、婚姻家庭辅导工作中的有关信息包括个案记录、测验资料、信件和其他资料均属专业信息，甲方应在严格保密的情况下进行保存。</p> <p>四、甲方因专业需要进行案例讨论，或采用案例进行教学、科研、写作等工作时应隐去那些可能据以辨认出辅导对象的有关信息。</p> <p>五、甲方违反保密的义务，应承担相应的法律责任。</p> <p>六、本协议一式三份，甲乙双方及婚姻登记机构各执一份。</p>	
<p>甲方签名：</p> <div style="text-align: right;">年 月 日</div>	<p>乙方签名：</p> <div style="text-align: right;">年 月 日</div>

附 录 C
(资料性)
婚姻家庭辅导服务记录表

婚前或新婚的婚姻家庭辅导服务记录表见表C.1。

表 C.1 婚姻家庭辅导服务记录表（婚前或新婚）

辅导时间：			辅导次数：		婚姻家庭辅导室咨询师：		
姓名		年龄	婚龄	是否愿意回访	文化程度	职业（过往工作）	联系方式
女方				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
男方				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
来访者需要咨询的问题							
辅导记录							
满意度调查		非常满意 (91 分~100 分)	满意 (81 分~90 分)	基本满意 (61 分~80 分)	不太满意 (50 分~60 分)	不满意 (0 分~49 分)	

非婚前/非新婚的婚姻家庭辅导服务记录表见表C.2。

表 C.2 婚姻家庭辅导服务记录表（非婚前/非新婚）

辅导时间：		辅导次数：		婚姻家庭辅导室咨询师：	
姓名		年龄		文化程度	职业（过往工作）
女方					
男方					
辅导类别	<input type="checkbox"/> 婚姻危机干预 <input type="checkbox"/> 婚姻家庭关系调适				
来访者需要咨询的问题					
辅导记录					
辅导结果	<input type="checkbox"/> 表示和好 <input type="checkbox"/> 暂缓离婚 <input type="checkbox"/> 选择离婚 <input type="checkbox"/> 其他				
备注					
满意度调查	非常满意 (91分~100分)	满意 (81分~90分)	基本满意 (61分~80分)	不太满意 (50分~60分)	不满意 (0分~49分)

附 录 D
(资料性)
婚姻家庭辅导服务回访记录表

婚姻家庭辅导服务回访记录表见表D. 1。

表D. 1 婚姻家庭辅导服务回访记录表

回访时间：		过往辅导次数：	婚姻家庭辅导室咨询师：
姓 名			联系方式
女 方			
男 方			
过往辅导类别	<input type="checkbox"/> 婚前或新婚关系辅导 <input type="checkbox"/> 婚姻危机干预 <input type="checkbox"/> 婚姻家庭关系调适		
婚姻家庭现状			
后续服务需求			
备注			

附 录 E
(资料性)
集中讲座服务记录表

集中讲座服务记录表见表E.1。

表E.1 集中讲座服务记录表

讲座时间：	讲座主题：			授课老师：	
姓名（非必填项）：		联系方式（非必填项）：			
年龄：	文化程度：			职业：	
授课老师满意度调查	非常满意 (91分~100分)	满意 (81分~90分)	基本满意 (61分~80分)	不太满意 (50分~60分)	不满意 (0分~49分)
授课内容满意度调查	非常满意 (91分~100分)	满意 (81分~90分)	基本满意 (61分~80分)	不太满意 (50分~60分)	不满意 (0分~49分)
其他建议及意见					

附 录 F

(资料性)

婚姻家庭辅导服务机构评价指标体系

婚姻家庭辅导服务机构评价指标体系见表F.1。

表F.1 婚姻家庭辅导服务机构评价指标体系表

项目及分值	项目要求	评价标准	评价方式	备注
资质 (10 分)	应为从事非营利性服务活动的社会组织	从业资质条件, 资质条件不符合时扣除 5 分	审查婚姻辅导室的相关从业资质相关手续。查看营业执照或资质证书	
	常驻服务人员应不少于 2 名	人员数量少于 2 名扣 5 分	查看人员管理资料	
场所 (6 分)	设立明显的导向标志	无导向标志扣 1 分, 导向标志错误扣 2 分	实地评估	
	场所使用面积不小于 15 m ²	场所使用面积小于 15 m ² 扣 1 分	实地评估	
	张贴相关的宣传画及宣传语	无相关的宣传画及宣传语扣 1 分	实地评估	
	张贴辅导室相关的制度、服务公约等	无相关的制度、服务公约扣 1 分	实地评估	
	相对私密场所	开放性场所扣 1 分	实地评估	
设施设备 (2 分)	有计算机、档案柜等必要的办公设备	缺少扣 0.5	实地评估	
	配备小桌椅、沙发等	缺少扣 0.5	实地评估	
	一定数量的水杯、饮用水、纸巾等	缺少扣 0.5	实地评估	
	有现代的通讯设备, 公布服务电话和网站信息, 及时更新网站的信息	缺少扣 0.5	实地评估	
服务人员 (4 分)	制作统一的工作牌, 工作时间规范佩戴。	未佩戴工作牌或工作牌不统一扣 1 分	实地评估	
	服务人员需具有相关工作经验	服务人员无相关工作经验扣 1 分	查看人员管理资料	
	服务人员需具有相关专业知识	无资质证书或培训证书扣 2 分	查看人员管理资料	
培训 (8 分)	可以提供辅导机构交流学习、现场观摩服务过程、接受线上或线下的专业授课 3 种培训方式	少一类培训方式, 扣 0.5 分	查看相关培训记录	
	培训内容至少包含民法及相关的法律法规、规章制度; 心理学相关知识; 实践操作指导; 隐私保护; 职业伦理等	少一类培训内容, 扣 0.5 分	查看相关培训记录	
	每年根据实际情况制定相应的培训计划。	没有培训计划扣 1 分	查看相关培训记录	
	每位服务人员每年至少有 1 次自学记录。	缺少自学记录扣 1 分	查看相关培训记录	
	辅导机构每 3 个月应组织一次集中培训。	缺少集中培训扣 2 分	查看相关培训记录	
管理 (24)	制定并在场所公示婚姻家庭辅导室工作职责	不符合扣 1 分	实地评估	
	建立健全婚姻家庭社会工作服务项目的相关管理制度	制度不健全扣 2 分	查看管理制度台帐	
	公开服务时间	未公开扣 1 分	实地评估	
	制定相应应急预案	不符合扣 1 分	查看应急预案	
	每个服务场所的 2 名服务人员中至少有 1 名咨询师	人员不符合扣 3 分	查看人员管理资料	
	与咨询师签订保密协议	无相关保密协议扣 8 分	查看机构台帐	
	与每一位服务对象签署保密协议	无相关抱你协议扣 5 分	查看机构台帐	
	定期开展服务人员心理督导活动	无督导活动扣 2 分	查看督导活动记录	
	定期上报服务统计表	填写不规范或上报不及时扣 1 分	查看报送记录	

表 F.1 婚姻家庭辅导服务机构评价指标体系表（续）

项目及分值	项目要求	评价标准	评价方式	备注
服务提供 (21 分)	与婚姻登记机关工作时间一致	少 1 天扣 1 分	查看出勤记录	
	可提供婚前或新婚关系辅导、婚姻危机干预、婚姻家庭关系调适	缺 1 项扣 2 分	查看服务记录	
	规范填写婚姻家庭辅导服务记录表	不符合扣 4 分	查看服务记录	
	规范填写婚姻家庭辅导服务回访记录表。	不符合扣 4 分	查看服务记录	
	转介时详细告知服务对象转介目标机构的信息及理由	未告知的扣 2 分	查看服务记录	
回访率 (10)	辅导机构提供的场所服务回访率不应低于 30%，回访率=回访数/接待数*100%	大于等于30%不扣分； 小于30%大于等于20%扣4分； 小于20%大于等于10%扣7分； 小于 10%扣 10 分	查看服务记录	
满意度分值 (15 分)	辅导机构提供的场所服务满意率不应低于 80%，满意度分值=非常满意比例*100%+满意*80%+基本满意*60%+不太满意*30%+不满意*0%	80%及以上不扣分； 小于80%大于等于70%扣5分； 小于70%大于等于60%扣10分； 小于 60%扣 15 分	根据检查现场及台帐计算	
总分 (100 分)	合计			
加分项 (10 分)	辅导机构具有创新理念及发展规划	符合加 2 分	听取汇报	
	辅导机构具有较强的团队意识，有专家团队做支撑	符合加 2 分	听取汇报	
	集中讲座满意度达 85%	符合加 2 分	根据检查现场及台帐计算	
	回访率达 50%及以上	符合加 2 分	根据检查现场及台帐计算	
	设置等待区域、冷静室	符合加 2 分	实地查看	
	合计			
否决项	不应在服务场所从事任何收费活动。	发现有收费活动，取消参评资格	询问服务人员的服务内容，个别访谈。查看相关台帐、服务记录及投诉举报。	