

ICS 03.100.30

CCS A 10



团体标准

T/CEATEC XXX—2025

在线家庭教育指导规范

Specification for online family education guidance

2025-X-XX 发布

2025-X-XX 实施

中国欧洲经济技术合作协会 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 基本原则 1

 4.1 科学性原则 1

 4.2 个体差异原则 1

 4.3 协同共育原则 2

 4.4 信息安全与隐私保护原则 2

 4.5 持续改进原则 2

5 基本要求 2

 5.1 指导机构要求 2

 5.2 指导者要求 2

 5.3 在线指导平台要求 2

6 内容要求 2

 6.1 内容分类与目标 2

 6.2 内容设计要求 3

7 实施要求 3

 7.1 服务流程 3

 7.2 人员分工与职责 4

 7.3 时间节点与执行规范 4

 7.4 应急处理 4

8 质量评价与改进 5

 8.1 评价指标体系 5

 8.2 质量等级划分 6

 8.3 改进机制 6

9 档案管理 6

 9.1 档案管理原则 6

 9.2 档案内容 6

 9.3 档案管理要求 6

 9.4 档案检查与监督 7

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。

本文件由中国欧洲经济技术合作协会提出并归口。

本文件主要起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件为首次编制。

在线家庭教育指导规范

1 范围

本文件规定了在线家庭教育指导的基本原则、基本要求、内容要求、实施要求、质量评价与改进、档案管理等内容。

本文件适用于各类开展在线家庭教育指导的机构、平台及从业人员，也可供政府教育管理部门、社会服务组织、研究机构等在指导与监管中参考。

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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 36642 信息技术 学习、教育和培训 在线课程

GB/T 42411.1 信息技术 学习、教育和培训 在线课程体系 第1部分：框架与基本要求

3 术语和定义

GB/T 36642和GB/T 42411.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

在线家庭教育指导 online family education guidance

通过互联网平台、移动终端等方式，为家庭提供教育理念传播、育儿指导、心理辅导及亲子互动教育等服务的过程。

3.2

指导机构 guidance institution

依法设立、具备家庭教育指导资质，能够通过线上方式组织指导活动的法人或社会组织。

3.3

指导者 guidance educator

从事在线家庭教育指导活动的专业人员，应具备心理咨询、教育学或社会工作等相关专业知识与实践经验。

4 基本原则

4.1 科学性原则

指导内容应基于教育学、心理学、社会学及信息科学理论，设计科学、方法系统、目标可测，避免经验化或片面化。

4.2 个体差异原则

应根据家庭成员的个体特征、年龄、性别、文化背景和教育阶段差异，制定差异化指导策略。

4.3 协同共育原则

家庭教育指导应促进家庭、学校、社会三方协作，建立信息互通和资源共享机制，实现家校社协同平台建设。

4.4 信息安全与隐私保护原则

指导活动中采集的用户信息、视频资料、学习记录等，应遵守GB/T 35273和GB/T 22239的要求，实行分级管理与加密存储。不应将用户数据用于商业营销或非教育用途。

4.5 持续改进原则

指导机构应定期开展自我评估，根据用户反馈、服务数据及教育成效持续优化课程内容与平台功能。

5 基本要求

5.1 指导机构要求

指导机构要求如下：

- a) 应依法注册并具备教育类服务资质；
- b) 应建立家庭教育指导管理体系；
- c) 应配备专职或兼职指导师，师生比不超过1:50；
- d) 设立数据安全岗位，信息安全应符合GB/T 22239中规定的二级要求；
- e) 应配备用户投诉与反馈机制，响应时间不应超过48小时。

5.2 指导者要求

指导者要求如下：

- a) 应具有心理咨询师、教师资格或社会工作者证书；
- b) 应接受不少于40学时的家庭教育指导培训；
- c) 应熟悉国家家庭教育促进法及相关政策；
- d) 每年应完成不少于20小时的继续教育；
- e) 应签署保密协议并通过信息安全培训考核。

5.3 在线指导平台要求

在线指导平台要求如下：

- a) 系统可用性应不低于99%；
- b) 平均响应时间应不超过2秒；
- c) 应支持视频加密传输（TLS1.3或以上）；
- d) 数据备份周期不应超过7天；
- e) 应具备家长端与指导端双重权限控制。

6 内容要求

6.1 内容分类与目标

在线家庭教育指导内容应按照不同的家庭教育需求和儿童成长阶段进行分类，每类内容应明确教育目标、适用对象和评价指标，具体要求见表1。

表1 内容分类与目标要求

分类	教育目标	适用对象	评价指标
家庭教育理念	普及科学育儿理念，提升家长教育认知	全体家长	家长育儿理念认知水平≥85%

育儿方法指导	提供具体操作方法，提升教育技能	学龄前至中学家长	家庭日常教育操作正确率≥80%
心理健康与情绪管理	提升家长及儿童心理健康水平，改善情绪管理	家长与儿童	心理问题识别准确率≥85%
亲子沟通与家庭关系	改善家庭沟通、增强亲子关系	家庭成员	家长满意度≥90%，沟通频率提升≥20%
学习方法与习惯培养	培养儿童学习能力和良好习惯	学龄儿童及青少年	学习习惯达标率≥75%
特殊教育与支持	提供特殊儿童教育支持	特殊儿童家庭	个性化教育方案覆盖率≥95%
家校协同	提高家庭与学校的沟通与协作效率	家长与教师	家校协作满意度≥85%

6.2 内容设计要求

内容设计应满足表2的要求。

表2 内容设计要求

设计原则	要求	评价指标
科学性与可靠性	基于教育学、心理学及社会学理论，引用权威资料	引用文献≥3篇/模块，理论支撑完整
针对性与分层设计	按年龄阶段、家庭背景及需求分层	个性化方案覆盖率≥90%
模块化与结构化	每模块包含目标、理论、案例、互动、评估	模块时长20~60分钟，学习成果量化
互动性与参与性	提供问答、讨论、案例分析或模拟练习	互动环节占比≥30%
可测量性与评价设计	设置前后测评，包括知识、技能、实践	测评信效度Cronbach α ≥0.8
更新周期与持续优化	每12个月更新一次课程内容	历史数据分析与优化记录完整

7 实施要求

7.1 服务流程

7.1.1 标准化服务流程

在线家庭教育指导的标准化服务流程如图1所示。

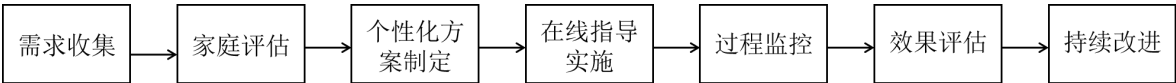


图1 标准化服务流程

7.1.2 需求收集

需求收集应包括以下内容：

- a) 指导机构通过在线问卷、电话访谈、视频咨询等方式收集家庭教育需求；
- b) 收集内容包括：家庭成员信息、儿童年龄、教育目标、心理状态、特定问题等；
- c) 问卷完成率≥90%，数据采集准确率≥95%。

7.1.3 家庭评估

家庭评估应包括以下内容：

- a) 对家庭教育环境、儿童发展水平、家长教育理念及能力进行系统评估；
- b) 评估工具包括：家庭环境评估表、心理健康量表、学习行为观察表；
- c) 评估报告应在3个工作日内完成，并存档于指导机构系统中。

7.1.4 个性化方案制定

个性化方案制定应包括以下内容：

- a) 指导者根据评估结果制定差异化、可操作的指导方案；

- b) 应包括模块选择、课程时间安排、互动形式及效果指标;
 - c) 个性化方案应得到家长确认并签署同意书。
- 7.1.5 在线指导实施
- 在线指导实施应包括以下内容:
- a) 通过教育平台开展在线课程或个别辅导;
 - b) 每次指导应明确目标、计划内容和互动环节;
 - c) 每次课程后进行效果反馈,记录在平台档案中;
 - d) 在线指导课程完成率 $\geq 85\%$,互动参与率 $\geq 70\%$ 。
- 7.1.6 过程监控
- 过程监控应包括以下内容:
- a) 指导机构应对在线服务进行实时监控,包括课程出勤、互动数据、家庭反馈等;
 - b) 应对关键指标异常情况及时预警并处理,如课程参与率低或用户反馈不满。
- 7.1.7 效果评估
- 效果评估应包括以下内容:
- a) 每个模块结束后进行学习效果评估,包括知识掌握率、技能应用率、家长满意度等;
 - b) 评估周期一般为每月一次。
- 7.1.8 持续改进
- 持续改进应包括以下内容:
- a) 根据评估结果,调整课程内容、互动方式或服务策略;
 - b) 每季度形成改进报告,包括问题分析、改进措施、责任分配及完成时间。

7.2 人员分工与职责

人员分工与职责应符合表3的要求。

表3 人员分工与职责

角色	职责
指导机构管理人员	制定服务流程、监督实施、管理档案
指导者	制定个性化方案、实施在线指导、反馈评估结果
技术支持	平台维护、数据备份、网络安全保障
质量监督	检查服务质量、收集反馈、参与改进

7.3 时间节点与执行规范

- 7.3.1 需求收集与评估
- 收到用户请求后3个工作日内完成。
- 7.3.2 方案制定
- 评估完成后2个工作日内制定方案。
- 7.3.3 课程实施
- 按照方案时间表进行。
- 7.3.4 效果评估
- 每模块结束后7日内完成。
- 7.3.5 改进实施
- 每季度完成改进方案并执行。

7.4 应急处理

- 7.4.1 技术故障应急
- 技术故障应急措施如下:
- a) 网络中断或系统崩溃时,应立即切换备用平台或延迟课程,并通知用户;
 - b) 技术团队应在2小时内恢复平台功能。
- 7.4.2 隐私与信息泄露应急
- 隐私与信息泄露应急措施如下:

- a) 发现用户信息泄露，应立即采取封锁、加密或更改权限措施；
 - b) 24小时内向用户通报情况并启动数据安全审查。
- 7.4.3 家庭危机事件应急
- 家庭危机事件应急措施如下：
- a) 发现儿童心理异常、家庭冲突或潜在危险，应立即启动危机干预流程；
 - b) 指导者应将情况报告至机构负责人，并转介专业心理咨询或社工服务；
 - c) 相关事件应记录在案，可追溯。

8 质量评价与改进

8.1 评价指标体系

质量评价指标体系见表4。

表4 质量评价指标体系

一级指标	二级指标	评分标准	评价方法
服务规范性	遵守标准比例（15分）	≥95%：15分	文件审查
		90%~94%：13分	
		80%~89%：11分	
		<80%：8分	
	制度完善度（10分）	制度完整：10分	
		基本完整：8分	
		部分缺失：6分	
		不完善：4分	
专业能力	指导者持证比例（10分）	≥90%：10分	资料核查
		80%~89%：8分	
		70%~79%：6分	
		<70%：4分	
	培训时长（10分）	≥40h：10分	
		30~39h：8分	
		20~29h：6分	
		<20h：4分	
内容质量	科学性（8分）	科学系统、逻辑清晰：8分	专家评审
		较科学：6分	
		一般：4分	
	互动性（6分）	互动充分：6分	
		一般：4分	
		较弱：3分	
	时效性（6分）	≤1月：6分	
		1~2月：4分	
用户满意度	满意度（10分）	>2月：3分	调查统计
		≥95%：10分	
		90%~94%：8分	
		80%~89%：6分	
	投诉率（10分）	<80%：4分	
		<1%：10分	
		1%~3%：8分	
		3%~5%：6分	
信息安全	数据保护措施（10分）	>5%：4分	安全审计
		完善：10分	

		较完善：8分	
		一般：6分	
		存在风险：4分	
	系统漏洞率（5分）	≤0.1%：5分	
		0.1%~0.5%：4分	
		轻微泄露：3分	
		严重泄露：2分	

8.2 质量等级划分

质量等级划分应符合表5的要求。

表5 等级划分标准

总得分范围	等级	评价结论
≥90分	A（优秀）	各项指标均达到高水平，质量稳定、具备示范性
80~89分	B（良好）	总体规范，部分指标有改进空间
70~79分	C（合格）	基本达标，存在一定不足
60~69分	D（较差）	存在明显不足，多项指标偏低
<60分	E（不合格）	关键指标未达要求

8.3 改进机制

8.3.1 优秀（A）等级

持续优化已有工作流程，推广经验做法，每年度进行内部自查，各项指标应维持高水平。

8.3.2 良好（B）等级

针对得分低的指标制定年度改进计划，明确责任人、改进措施及完成期限，半年内复查改进效果。

8.3.3 合格（C）等级及以下

对存在明显不足的指标制定整改方案，限期30日内完成；完成整改后由内部或第三方进行复评，确保符合标准要求；未达到整改要求者暂停新增服务，直至复评合格。

8.3.4 闭环管理

将评价、改进、复评形成循环，持续提升服务质量；每次改进结果均纳入档案，作为下一周期评价依据。

9 档案管理

9.1 档案管理原则

档案管理应满足以下原则：

- a) 完整性原则：档案应全面记录服务过程中的关键数据，包括家庭信息、服务内容、指导者信息及用户反馈；
- b) 可追溯性原则：所有档案记录应可追溯，每一项评分、指导行为、用户反馈均应有来源和时间记录；
- c) 安全性原则：档案管理应符合信息安全要求，防止未经授权访问或数据泄露；
- d) 规范性原则：档案分类、存储、使用和销毁应按照统一标准执行，便于管理和查阅。

9.2 档案内容

档案应包含家庭基本信息、服务档案、指导者档案、用户反馈档案和系统数据记录。

9.3 档案管理要求

档案管理要求如下：

- a) 分类与编号：按档案类型统一编号管理；
- b) 存储方式：电子档案为主，纸质档案为辅，安全备份；
- c) 访问权限：仅授权人员访问，外借应备案；

- d) 保存期限：一般档案 ≥ 3 年，关键档案长期保存；
- e) 销毁：过期档案应按安全规定销毁，留存记录。

9.4 档案检查与监督

档案检查与监督要求如下：

- a) 定期检查：机构每半年自查档案完整性和规范性；
 - b) 内部监督：质量部门监督档案管理和使用；
 - c) 外部监督：主管部门或第三方可抽查档案管理情况。
-