



# 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 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 线上家庭教育指导的应用范围 ..... 1

    4.1 适用家庭描述 ..... 1

    4.2 家庭状态评估标准 ..... 2

5 线上家庭教育指导的基本原则 ..... 5

    5.1 专业性与权威性原则 ..... 5

    5.2 个性化与适配性原则 ..... 6

    5.3 实用性与可操作性原则 ..... 6

    5.4 安全性与合规性原则 ..... 6

    5.5 互动性与协同性原则 ..... 6

    5.6 包容性与普惠性原则 ..... 6

6 线上家庭教育指导的组织实施规范 ..... 6

    6.1 系列微课指导规范 ..... 7

    6.2 线上一对一咨询（含同频视频、电话、文字、语音）等规范 ..... 7

    6.3 线上直播讲座规范 ..... 7

    6.4 指导质量保障与监督规范 ..... 7

7 线上家庭教育指导方式规范 ..... 8

    7.1 核心交流方式分类与适配场景 ..... 8

    7.2 不同交流方式的优势与注意事项 ..... 8

    7.3 交流方式的优化规范：结合需求动态调整 ..... 9

    7.4 “家庭需求紧急度”选择交流方式 ..... 10

    7.5 交流方式的核心原则：以“有效沟通”为目标 ..... 10

8 线上家庭教育指导内容的基本原则 ..... 10

    8.1 线上家庭教育的语言核心原则 ..... 10

    8.2 线上家庭教育文字沟通的核心原则 ..... 11

    8.3 线上家庭教育应用心理学技术的核心原则 ..... 11

    8.4 线上家庭教育合理科学化的核心要求 ..... 12

9 线上家庭教育指导的实施机构要求 ..... 12

    9.1 线上家庭教育指导实施机构 ..... 12

    9.2 线上家庭教育实施团体与个人 ..... 13

10 线上家庭教育机构资质规范 ..... 13

10.1 内容规范：科学适配，正向导向 .....	13
10.2 场景示例 .....	14
10.3 行为规范：边界清晰，平等尊重 .....	14
10.4 禁忌清单 .....	15
11 核心理论支撑体系 .....	15
11.1 心理学核心理论 .....	15
11.2 教育学与系统科学理论 .....	15
12 线上家庭教育指导内容设计规范要求 .....	15
12.1 指导规范核心内容 .....	16
12.2 指导规范内容解析 .....	16
12.3 指导规范功能说明 .....	17
12.4 指导规范内容要求 .....	17
13 线上家庭教育指导实施全流程规范 .....	18
13.1 核心服务内容体系 .....	18
13.2 人员分工与职责界定 .....	19
13.3 服务节点与内容管控 .....	20
13.4 进度管控要求 .....	21
13.5 应急处理机制规范 .....	21
14 线上家庭教育指导督导体系规范 .....	22
14.1 督导体系核心目标 .....	22
14.2 机构内部督导体系 .....	22
14.3 外部家长督导维度 .....	24
14.4 督导体系保障机制 .....	25
15 线上家庭教育指导服务档案管理制度 .....	26
15.1 基本原则 .....	26
15.2 服务档案构成与分类 .....	26
15.3 档案管理全流程规范 .....	28
参考文献 .....	1

## 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 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 线上家庭教育指导的应用范围

### 4.1 适用家庭描述

#### 4.1.1 设备与网络的基础硬件支撑

硬件要求如下：

a) 终端设备适配：家庭应配备可正常运行的智能设备，设备应支持视频播放、直播观看、在线互动等基础功能；

b) 稳定网络环境：应具备稳定的互联网接入条件，网络速度能支撑高清视频播放、直播流畅观看，避免因卡顿、断网导致错过关键指导内容或无法参与实时互动；

c) 基础软件配置：应能熟练安装并使用线上指导所需的基础软件，同时了解软件的基础操作。

#### 4.1.2 家长的基础认知与操作能力

要求如下：

a) 基本数字操作能力：家长应掌握智能设备和线上平台的基础操作，避免因操作障碍无法跟进指导内容；

b) 学习与理解能力：家长应能理解线上课程的知识要点、专家的指导建议，具备将理论内容转化为实际育儿行动的基础能力；

c) 信息辨别能力：面对海量线上指导资源，能初步辨别信息的真实性、适用性，避免盲目跟风错误的教育理念，优先选择权威平台和专业内容。

#### 4.1.3 家庭的环境与时间支持

良好的环境和合理的时间规划，能为线上指导的落地提供保障：

a) 固定学习环境：家庭应有相对安静、不受干扰的空间，方便家长专注观看课程、参与线上咨询，同时避免因环境嘈杂影响学习效果；

b) 合理时间分配：家长应具备规划时间的能力，能抽出固定的时间段参与线上指导，避免因时间碎片化导致指导内容中断，同时确保有足够时间将指导建议应用到日常育儿中。

#### 4.1.4 积极的参与意识与执行意愿

内容包括：

a) 重视家庭教育的意识：家长应认可线上家庭教育指导的价值，有提升自身育儿能力、解决家庭育儿问题的需求，而非被动参与；

b) 主动执行与反馈的意愿：能将线上指导的内容转化为实际行动，比如按照课程建议调整与孩子的沟通方式、培养孩子的学习习惯，同时愿意根据实践效果及时调整，必要时主动向专家反馈问题、寻求进一步指导；

c) 家庭内部的协同配合：核心育儿成员（如父母、祖辈）应达成基本共识，避免因教育理念冲突导致线上指导的方法无法落地，必要时可共同参与线上指导，同步教育理念。

#### 4.1.5 特殊情况的适配基础

针对有特殊需求的家庭（如孩子有心理问题、特殊教育需求等），还应具备：

a) 配合专业指导的意识：愿意按照专家的个性化建议开展家庭干预；

b) 基础的记录与观察能力：能观察孩子在接受指导后的行为变化、情绪反应，并做好简单记录，为专家调整指导方案提供参考。

### 4.2 家庭状态评估标准

#### 4.2.1 家庭整体状态

要求如下：

a) 有明确的育儿需求与目标：家庭存在具体的教育痛点或有主动提升教育质量的诉求；

b) 避免无需求被动参与的状态；

c) 具备协同一致的教育共识核心育儿成员（父母、祖辈等）在教育理念上无根本性冲突，或愿意通过线上指导同步认知、化解分歧，避免因理念矛盾导致线上方法无法落地；

d) 拥有稳定的基础保障条件：具备参与线上指导的硬件（智能设备、网络）和环境基础（固定安静的学习空间、可协调的时间），这是家庭参与的前提，避免因设备缺失、环境嘈杂、时间碎片化导致参与中断。家庭经济状况能覆盖必要成本（如部分付费课程、设备维护等），无显著的经济压力阻碍资源获取；

e) 开放包容的学习型家庭氛围：家庭愿意接受新的教育理念和方法，不固守传统经验，能以开放心态对待线上专家的指导建议，并尝试实践调整。注重家庭学习氛围的营造，不仅父母主动提升，也能引导孩子配合教育调整，形成“父母学习、孩子受益”的良性循环。

#### 4.2.2 关键家庭成员状态

核心参与者的能力与态度，家庭成员是线上指导的直接执行者，尤其是家长的状态的核心，同时孩子的配合度也会影响效果，具体特征如下：

- a) 家长（核心参与者）的状态积极的参与意愿与主动性：认可线上家庭教育指导的价值，主动搜索课程、参与直播、提问答疑，而非依赖他人督促；能持续跟进学习，避免“浅尝辄止”（如仅观看1-2节课程后放弃）；
- b) 基础的数字素养与学习能力：掌握智能设备和线上平台的基础操作（选课、回放、互动等），无显著的技术障碍；能理解课程核心内容，具备将理论转化为实践的能力（如将“情绪管理技巧”应用于日常亲子互动）；
- c) 良好的情绪管理与耐心：面对育儿问题时能保持理性，不因短期效果不佳产生焦虑或放弃；在实践线上指导方法时（如纠正孩子习惯），能保持耐心，逐步调整而非急于求成；
- d) 具备信息辨别与筛选能力：面对海量线上资源，能区分权威内容（如官方平台、专业专家课程）与非正规信息，避免盲目跟风错误的教育理念；
- e) 明确的角色认知与责任意识：清楚自身在家庭教育中的核心作用，不将教育责任完全推给学校或线上平台，能主动承担实践落地的责任，并及时反馈效果、调整方法。

4.2.3 孩子（教育对象）的状态

具体特征如下：

- a) 适配的年龄与认知水平：从低龄儿童到青少年均能覆盖，但需匹配对应阶段的指导内容。低龄儿童需家长协助配合（如通过线上亲子课程参与互动），青少年/成年人需具备一定的沟通意愿，能配合家长实践调整（如参与家庭制定的习惯养成计划）；
- b) 无极端抵触的心理状态：若孩子存在严重的心理问题（如重度抑郁、暴力倾向），需以专业线下干预为主，线上指导仅作为辅助；普通状态下，孩子能接受家长基于线上指导的合理调整，不产生强烈抵触情绪；
- c) 其他家庭成员（辅助参与者）的状态：祖辈、其他监护人等辅助成员能尊重核心家长的教育安排，或主动参与线上学习以同步理念，避免成为教育阻力；若存在认知分歧，能通过线上专家解读、家庭沟通等方式化解，保障指导方案的顺利执行。

4.2.4 不适宜重点参与线上指导的家庭及成员状态

部分家庭或成员状态因客观条件或主观因素，暂不适宜以线上指导为主要教育辅助方式：

- a) 家庭层面：存在严重的家庭矛盾（如父母离异后恶性对抗）、无稳定居住环境或设备网络、核心成员教育理念完全对立且拒绝协调；
- b) 成员层面：家长无基本数字操作能力且拒绝学习、存在严重焦虑或情绪失控问题且未干预；孩子存在极端特殊需求（如重度自闭症、严重行为障碍），需专业线下个性化干预。

4.2.5 家庭成员评估标准

评估标准如下：

- a) 评估对象：评估对象为参与线上家庭教育的核心家庭成员，包括核心家长（父母等主要监护人）、孩子（教育对象）、辅助家庭成员（祖辈、其他监护人等）；
- b) 评估目的：判断家庭成员是否适配线上家庭教育模式，识别参与短板。为调整线上指导方案、优化家庭参与方式提供依据。跟踪家庭成员参与状态的动态变化，保障线上教育效果。

4.2.6 核心家长评估标准（满分100分）

核心家长评估标准见表1。

表1 核心家长评估标准

评估维度	具体指标	评分标准（分）
数字操作能力（25分）	1. 设备与软件操作	熟练使用智能设备及线上平台（选课、回放、互动等）：20-25 分；基本操作可完成但需协助：10-19 分；无法独立操作且拒绝学习：0-9 分
	2. 网络与设备适配	能自主解决网络、设备小故障：5 分；需他人协助解决：3 分；无法处理且影响参与：0-2 分
参与态度与主动	1. 参与意愿	主动搜索课程、按时参与且持续跟进：20-30 分；被动参与但能完成基础内容：

性（30 分）		10-19 分；抵触参与或频繁缺席：0-9 分
	2. 执行意愿	及时将指导内容转化为实践并反馈：10 分；尝试实践但缺乏反馈：5-8 分；仅学习不实践：0-4 分
学习与认知能力（20 分）	1. 内容理解能力	能准确把握课程核心并灵活应用：15-20 分；基本理解但应用生硬：8-14 分；难以理解课程内容：0-7 分
	2. 信息辨别能力	能精准筛选权威资源：5 分；基本辨别但偶尔受误导：3 分；无法辨别错误信息：0-2 分
协同与责任意识（25 分）	1. 家庭协同	能协调核心成员同步教育理念：15 分；存在分歧但愿意沟通：8-12 分；理念冲突且拒绝协调：0-7 分
	2. 责任担当	主动承担教育责任不推诿：10 分；部分承担但依赖外部支持：5-8 分；完全推卸责任：0-4 分

4.2.7 孩子评估标准（满分100分，按年龄分层调整）  
孩子评估标准见表2。

表2 孩子评估标准

评估维度	具体指标	评分标准（分）	备注
配合度（35 分）	1. 接受度	主动配合家长的教育调整：25-35 分；被动配合无明显抵触：15-24 分；强烈抵触教育调整：0-14 分	低龄儿童可参考家长反馈
	2. 参与互动	主动参与亲子线上课程：10 分；在家长引导下参与：5-8 分；拒绝参与任何互动：0-4 分	
适配基础（30 分）	1. 年龄与认知	认知水平匹配对应阶段课程：20 分；基本匹配但需家长辅助理解：10-18 分；认知差距过大：0-9 分	
	2. 心理状态	情绪稳定无极端问题：10 分；偶有情绪波动但可调节：5-8 分；存在严重心理问题：0-4 分	
反馈能力（35 分）	1. 表达意愿	主动反馈自身感受与需求：25-35 分；在引导下表达：15-24 分；拒绝表达任何想法：0-14 分	青少年侧重自主表达，低龄儿童侧重行为反馈
	2. 行为改进	明显呈现积极行为变化：10 分；略有改进但不稳定：5-8 分；无任何改进甚至倒退：0-4 分	

4.2.8 辅助家庭成员评估标准（满分100分）  
辅助家庭成员评估标准见表3。

表3 辅助家庭成员评估标准



评估维度	具体指标	评分标准（分）
支持度（40 分）	1. 理念认同	完全认同核心家长的教育方案：30-40 分；基本认同无明显反对：15-29 分；坚决反对教育方案：0-14 分
	2. 行动配合	主动协助执行教育计划：10 分；不干预但不协助：5 分；刻意阻碍教育执行：0-4 分
参与意愿（30 分）	1. 学习意愿	主动参与线上课程同步理念：20-30 分；在邀请下参与学习：10-19 分；拒绝参与任何学习：0-9 分
	2. 沟通意愿	主动沟通教育分歧：10 分；被动回应沟通：5 分；回避任何教育沟通：0-4 分
适配能力（30 分）	1. 基础操作	能独立参与线上学习：20 分；需协助完成学习：10-18 分；无法参与线上学习：0-9 分
	2. 调整能力	能根据指导调整自身教育行为：10 分；尝试调整但易反复：5-8 分；拒绝任何行为调整：0-4 分

4.2.9 评估等级与应用建议

建议如下：

a) 评估等级划分：

- 优秀（85 分及以上）：完全适配线上家庭教育，可自主深化参与，探索进阶内容；
- 良好（70-84 分）：基本适配，需针对短板优化（如提升家长数字能力、引导孩子配合）；
- 待改进（50-69 分）：适配度不足，需制定专项提升计划，必要时寻求平台辅助；
- 不适配（50分以下）：暂不适宜以线上指导为主要方式，建议优先解决核心问题（如家庭矛盾、心理干预）。

b) 评估实施建议：

- 周期：首次评估在参与线上指导前完成，后续每季度复评一次，跟踪动态变化；
- 方式：结合自评（家庭成员打分）、互评（核心成员交叉打分）、平台数据辅助（如参与时长、互动频率）；
- 调整：根据评估结果优化线上课程选择、参与时间安排，针对短板提供针对性支持（如为家长提供数字技能培训）。

5 线上家庭教育指导的基本原则

5.1 专业性与权威性原则

这是线上家庭教育指导的立身之本，直接决定指导内容的可信度与实用性：

- a) 内容专业合规：指导内容需符合国家教育方针政策，基于发展心理学、教育学等专业理论，贴合不同年龄段孩子的成长规律，避免传播伪科学、极端化的教育理念；
- b) 主体资质达标：课程讲师、咨询专家需具备相应的专业资质（如教育类职称、心理咨询师证书等），平台需对师资背景、内容来源进行严格审核，优先引入高校、科研机构、官方教育部门的优质资源；
- c) 更新迭代科学：根据教育政策调整、学科研究进展、社会育儿痛点变化，及时优化更新指导内容，确保信息的时效性与前沿性。

## 5.2 个性化与适配性原则

针对家庭的多样性需求，避免“一刀切”的指导模式，提升服务的精准度：

a) 分层分类设计：根据孩子年龄（婴幼儿、学龄前、中小学、青少年）、家庭类型（核心家庭、单亲家庭、留守儿童家庭等）、教育痛点（学习习惯、亲子沟通、心理问题等），划分不同服务模块，提供定制化内容；

b) 适配家庭实际：指导方法需考虑家庭的执行成本（如时间、经济条件、家长能力），避免提出难以落地的过高要求，同时为不同数字素养、教育基础的家长提供差异化支持（如为老年监护人提供简化操作指南）；

c) 动态调整方案：支持根据家庭实践反馈、孩子成长变化，灵活调整指导策略，如针对青春期孩子的叛逆问题，从“说教引导”转向“平等沟通”的方法优化。

## 5.3 实用性与可操作性原则

聚焦家庭教育的实际问题，确保指导内容能转化为具体行动，避免理论空泛化：

a) 问题导向明确：围绕家庭高频痛点设计内容，每个课程、咨询服务需对应具体的解决目标（如“3步改善孩子拖延习惯”“化解隔代教育矛盾的沟通技巧”）；

b) 步骤清晰具象：指导方法需拆解为可执行的具体步骤，搭配案例演示、场景模拟、工具模板（如亲子沟通记录表、习惯养成打卡表），降低家长的实践难度；

c) 强化实践反馈：设置课后作业、实践任务、案例分享等环节，引导家长将所学内容应用于日常育儿，并通过答疑、点评等方式帮助其解决实践中的问题。

## 5.4 安全性与合规性原则

保障家庭成员的信息安全与身心权益，坚守服务的底线：

a) 信息安全防护：严格遵守数据安全相关法律法规，对家长、孩子的个人信息（如身份信息、家庭情况、沟通记录）进行加密存储，禁止违规收集、泄露、滥用数据；

b) 内容安全管控：杜绝包含暴力、色情、歧视、极端情绪等不良信息的内容，避免指导方法对孩子的身心造成伤害（如体罚建议、过度施压的教育方式）；

c) 合规运营规范：明确平台的服务范围与责任边界，不越界提供医疗、心理治疗等需专业机构资质的服务；针对付费内容，清晰公示价格、服务条款，保障家庭的消费权益。

## 5.5 互动性与协同性原则

打破线上服务的单向传播局限，构建多元参与的育人生态：

a) 强化双向互动：搭建实时互动场景（如直播答疑、连麦咨询、家长社群），让家长能够及时提问、反馈困惑，专家或讲师针对性回应，提升参与感与获得感；

b) 促进家庭协同：设计全家参与的内容（如亲子互动课程、家风建设活动），引导核心育儿成员（父母、祖辈）共同学习，同步教育理念，减少家庭内部的教育分歧；

c) 衔接家校社资源：推动线上指导内容与学校教育目标、社会公益服务（如社区家庭教育驿站）协同互补，提供家校沟通技巧、社区资源对接等内容，形成育人合力。

## 5.6 包容性与普惠性原则

兼顾不同家庭的实际条件，扩大优质教育资源的覆盖范围：

a) 降低参与门槛：提供免费基础课程与低价优质内容，避免因经济条件限制排除部分家庭；优化平台操作界面，提供多语言、无障碍功能（如字幕、语音播报），适配老年家长、特殊需求家庭；

b) 关注弱势群体：针对留守儿童家庭、困境家庭、特殊教育需求家庭等，提供专项指导内容与资源倾斜，如为留守儿童祖辈提供简易育儿课程，为特殊需求孩子家庭对接专业康复指导资源；

c) 推动资源共享：联合政府部门、公益组织，搭建区域性的家庭教育资源共享平台，打破地域限制，让偏远地区、薄弱家庭也能获取优质指导服务。

## 6 线上家庭教育指导的组织实施规范

## 6.1 系列微课指导规范

要求如下：

a) 内容规范：主题需聚焦单一痛点，避免多主题混杂，标题明确（如“3步引导低年级孩子自主整理书包”）。时长控制在1-5分钟，按“情景呈现（1分钟内）-问题本质分析（1-2分钟）-具体操作步骤（2-3分钟）”结构创作。需搭配真实案例、可视化图示或示范视频，避免纯理论讲解；禁用绝对化表述（如“必看！让孩子变优秀的唯一方法”）。

b) 制作规范：画面清晰（分辨率不低于1080P），声音无杂音，字幕准确同步。语言通俗易懂，避免专业术语堆砌，语速适中（每分钟180-200字）。

c) 发布与反馈规范：提前3天通过家长群、教育机构平台发布预告，明确微课主题、适用场景。上传渠道需稳定（如教育要约专属平台、抖音教育号、微信视频号），支持倍速播放、缓存回放。课后3天内收集家长反馈（可通过简短问卷），每季度根据反馈更新不少于30%的微课内容。

## 6.2 线上一对一咨询（含同频视频、电话、文字、语音）等规范

要求如下：

a) 预约与匹配规范：家长需通过官方渠道（平台表单、指定客服）提交申请，填写家庭基本情况、孩子年龄、具体困惑、期望目标等信息，必填项需完整。平台需在24小时内响应，根据困惑类型（如亲子沟通、厌学问题、青春期心理）匹配对应领域的专业导师，匹配结果需同步家长并告知导师资质。咨询时间需与家长协商确定，单次时长控制在30-60分钟，提前24小时发送预约确认通知。

b) 咨询过程规范：导师提前15分钟研读家长提交的资料，制定初步沟通框架，明确需重点解决的问题。沟通形式优先选择视频通话（保障互动效果），特殊情况可协商为语音通话，全程需录音（提前告知家长并获得同意，用于后续复盘及质量审核）。咨询中需遵循“倾听-分析-建议-答疑”流程，避免打断家长表述，建议需具体可操作（如“每日固定15分钟亲子共读，共读前先让孩子分享1个当天趣事”），不替代家长做决策。

c) 后续跟进规范：咨询结束后36小时内，导师需向家长发送书面指导方案（含问题分析、具体措施、执行周期）。以天为单位的交流与沟通，促进与了解方案落实情况，根据实际效果调整策略；建立专属咨询档案，记录咨询过程、跟进情况及家长反馈。

## 6.3 线上直播讲座规范

要求如下：

a) 前期筹备规范：讲座主题需聚焦普适性问题（如“家庭学习氛围营造”“中高考前孩子心理疏导”“亲子边界感建立”），提前2周确定；邀请的专家需具备相应资质（如高校教育学院教授、资深家庭教育专家、国家级心理咨询师），提前1周通过官方渠道发布讲座预告（含专家简介、主题、时间、平台链接）。选择稳定的直播平台（如腾讯直播、视频号直播），提前24小时进行设备调试（摄像头、麦克风、网络），准备备用设备及网络，避免直播中断。提前收集家长关心的问题（通过问卷、社群留言），整理后提交给专家，供专家针对性准备内容。

b) 直播实施规范：讲座时长控制在60-90分钟，流程包含“主题讲解（40-60分钟）-实时答疑（20-30分钟）”，专家讲解需系统全面，搭配案例分析，避免过于学术化。直播过程中，辅助人员需实时监控弹幕、留言，筛选高频问题提交给专家，确保答疑针对性；及时处理技术问题（如卡顿、音视频不同步），并向观众说明情况。禁止在直播中传播商业广告、不实信息，专家发言需严谨，不发表极端观点，尊重不同家庭的教育选择。

c) 后续保障规范：直播结束后24小时内，将录制的讲座视频上传至指定平台（如学校官网、家长专属学习平台），提供至少3个月的回放权限。收集家长反馈（满意度、内容实用性、改进建议），根据反馈调整后续讲座主题及专家选择；整理讲座核心知识点，形成文字版笔记，供家长快速查阅。

## 6.4 指导质量保障与监督规范

要求如下：

a) 人员资质审核：所有参与指导的人员（导师（督导）、专家、运营人员）需提交资质证明，经审核通过后方可上岗；定期组织培训（每季度不少于1次），提升专业能力及线上指导技巧。

b) 内容审核机制：所有指导内容（微课、讲座课件、指导方案、社群推送资料）需经过三级审核（创作者自审→部门初审→专家终审），确保内容科学、准确、合规。

c) 隐私保护规范：收集家长、孩子个人信息时需明确告知用途，仅用于指导工作；所有信息需存储在安全服务器，设置访问权限，严禁泄露、出售或用于其他用途；指导结束后，个人信息需保留1年，到期后按规定销毁。

d) 投诉处理规范：建立线上投诉通道（如专属客服、投诉表单），家长反馈的问题需在24小时内响应，72小时内给出解决方案；建立投诉档案，定期分析投诉原因，优化指导流程。

e) 效果评估规范：每季度对各类指导方式进行效果评估，评估指标包括家长满意度（ $\geq 85\%$ ）、参与率、问题解决率（ $\geq 70\%$ ）、复参与率（ $\geq 40\%$ ）；根据评估结果淘汰低效指导方式，优化现有流程。

## 7 线上家庭教育指导方式规范

### 7.1 核心交流方式分类与适配场景

#### 7.1.1 即时互动型

要求如下：

- a) 1对1视频通话（腾讯会议/Zoom）；
- b) 语音通话（微信/企业微信）；
- c) 实时文字聊天（专属沟通群/私聊）

#### 7.1.2 异步沟通型

要求如下：

- a) 留言反馈（语音/文字，如企业微信留言）；
- b) 邮件沟通（发送方案文档、评估报告）；
- c) 打卡评论（家庭提交执行记录后，指导师针对性点评）

#### 7.1.3 可视化展示型

要求如下：

- a) 直播授课（抖音/视频号，如“亲子沟通技巧”公益课）；
- b) 录播视频（小鹅通/千聊，如“低龄儿童线上注意力训练”）；
- c) 在线白板（腾讯白板/飞书白板，拆解学习计划、梳理问题）

#### 7.1.4 群体共创型

要求如下：

- a) 线上小组讨论（3-5个同类需求家庭，如“青春期家长互助组”）；
- b) 主题研讨会（如“线上学习设备管控”专题讨论）；
- c) 共创文档（飞书文档/腾讯文档，共同制定“家庭上网公约”）

### 7.2 不同交流方式的优势与注意事项

#### 7.2.1 即时互动型

具体内容如下：

- a) 1对1视频通话：可观察表情、肢体语言，精准捕捉家庭情绪（如家长焦虑、孩子抵触）；
- b) 互动性强，能即时调整沟通节奏（如发现孩子走神，可切换话题）：
  - 提前测试网络、设备（避免卡顿影响沟通）；
  - 控制时长（单次 $\leq 60$ 分钟，低龄儿童 $\leq 30$ 分钟），避免疲劳；
  - 提前告知家庭沟通提纲，确保高效聚焦（不发散话题）。

#### 7.2.2 实时文字聊天

具体内容如下：

- a) 沟通记录留存，方便家庭后续回顾（如指导师的话术建议）；
- b) 避免面对面沟通的紧张感（适合内向家长/孩子）；
- c) 避免长篇大论，用短句、分点表达（如“1. 先接纳情绪；2. 再拆解任务”）；
- d) 不用模糊表述（如不说“你要多关注孩子”，改为“每天花10分钟听孩子分享线上学习趣事”）；
- e) 超过30分钟未回复需说明原因（避免家庭等待焦虑）。

### 7.2.3 异步沟通型

具体内容如下：

a) 留言反馈，明确反馈时效（如“24 小时内回复”），避免家庭等待；

b) 邮件沟通：

——适合传递正式文档（如服务合同、评估报告），显得专业规范；

——附件容量大，可一次性发送多份资料（如方案文档 + 工具模板）；

——邮件主题清晰（如“XX 家庭-第3周指导方案”），方便查找；

——正文简要说明附件内容（如“附件1为指导方案，重点看第3部分执行步骤”）；

——发送后提醒家庭查收（避免邮件被归为垃圾邮件）。

c) 打卡评论：

——家长可自主选择沟通时间（如下班后提交打卡记录）；

——指导师可充分思考后回复，确保建议专业准确；

——留言需具体（如不说“打卡做得好”，改为“今天孩子主动完成数学打卡，且正确率比昨天高10%，进步明显”）；

——重要信息用“重点符号”标注（如“下周需调整学习计划，注意孩子休息时间”）。

### 7.2.4 可视化展示型

具体内容如下：

a) 直播授课：

——可实时互动（如家长留言提问，指导师即时解答）；

——覆盖面广，能同时服务多家庭（降低单家庭指导成本）；

——直播前发布预告（含主题、时间、互动环节）；

——每 15 分钟插入 1 个互动（如“大家觉得孩子线上学习最头疼的问题是什么？留言区告诉我”），避免注意力分散；

——提供直播回放（方便错过的家庭观看）。

b) 在线白板：

——可实时标注、修改（如与家长共同梳理“孩子学习问题清单”）；

——可视化呈现逻辑（如用流程图展示“情绪疏导步骤”），降低理解难度；

——提前共享白板权限（确保家长可查看、标注）；

——内容简洁（每页不超过 3 个核心要点），避免信息过载；

——结束后导出白板内容（发送给家庭留存）。

### 7.2.5 群体共创型

具体内容如下：

a) 线上小组讨论：

——家长间可互相借鉴经验（如 A 家庭分享“设备管控技巧”，B 家庭参考）；

——降低孤独感（让家长感受到“不是自己一个人面临问题”）；

——控制小组规模（3-5 个家庭，避免讨论混乱）；

——提前明确讨论主题（如“如何应对孩子线上学习拖延”），指定主持人引导；

——禁止负面攀比（如不说“别人家孩子都能专注 1 小时”），聚焦解决方法。

b) 共创文档：

——多角色可同时编辑（如家长填写“家庭用网需求”，指导师补充“建议条款”）；

——修改记录可追溯（方便查看“谁在什么时间修改了什么内容”）；

——明确编辑权限（如家长仅可填写，指导师可修改补充）；

——设定文档截止时间（避免长期未完成）；

——关键条款用颜色标注（如核心规则用红色字体），方便重点查看。

## 7.3 交流方式的优化规范：结合需求动态调整

### 7.3.1 按“指导阶段”适配交流方式

指导阶段可划分为“需求诊断-方案执行-效果评估”：



a) 需求诊断阶段：深度了解家庭问题，1 对 1 视频通话（主）+ 实时文字聊天（补充，留存关键信息），视频通话后 24 小时内，用文字整理“核心问题清单”发送给家长，确认无遗漏；

b) 方案执行阶段：跟进执行情况，及时调整，异步留言反馈（日常打卡点评）+ 每周 1 次 1 对 1 语音通话（集中解决问题），留言反馈聚焦“具体行为”（如打卡完成度、情绪变化），语音通话聚焦“方案调整”；

c) 效果评估阶段：总结成果，制定后续计划1对1视频通话（复盘）+邮件（发送评估报告）视频通话中邀请家长/孩子共同参与评估（如“你觉得这阶段最有效的方法是什么”），邮件中明确“后续建议”（如是否需要继续服务、调整方向）。

### 7.3.2 按“孩子年龄”指导交流方式规范

指导阶段可划分为：

a) 3-6岁（低龄）：注意力短、喜欢具象化内容，可视化展示型（录播动画视频，如“线上学习小习惯”）+ 家长 1 对 1 语音沟通（指导家长引导方法），视频时长≤10 分钟，内容用动画、儿歌形式；避免让孩子直接参与复杂沟通（如长视频通话）；

b) 7-12岁（小学）：有一定自主意识，需互动感，即时互动型（1 对 1 视频通话，加入“小问答”环节）+ 群体共创型（线上小组打卡，如“学习小达人”打卡）视频通话中加入“游戏化互动”（如“我们来玩‘知识点接龙’，你说一个今天学的数学概念”）；设置“小奖励”；

c) 13-18岁（青少年）注重隐私、渴望平等沟通 异步文字聊天（避免当面压力）+ 群体讨论（同类青少年家庭小组，让孩子参与部分讨论）；文字沟通避免“说教式”语言（如不说“你要听话”，改为“你觉得线上学习时，哪些干扰可以自己排除”）；群体讨论中尊重孩子观点，不强行否定；

d) 18岁以上（青年）尊重平等、隐私、个人习惯，父母退位，各类沟通中避免“束缚式、道德绑架式、情感绑架式”。

### 7.4 “家庭需求紧急度”选择交流方式

可划分为：

a) 高紧急度：孩子情绪崩溃、拒绝线上学习；家庭突发矛盾（如因学习问题激烈争吵）1 对 1 视频通话（即时接通），10 分钟内响应，30 分钟内开展沟通；

b) 中紧急度：家长咨询“明天线上考试如何帮孩子缓解紧张”；方案执行中遇到小问题（如打卡工具故障）实时文字聊天（优先回复）30 分钟内响应，1 小时内解决；

c) 低紧急度：家长咨询“下周学习计划是否需要调整”；索取通用资料（如“情绪管理工具卡”）异步留言反馈 / 邮件 24 小时内响应，48 小时内解决。

### 7.5 交流方式的核心原则：以“有效沟通”为目标

可划分为：

a) 情感优先原则：无论选择哪种方式，先关注“情绪状态”再解决问题。如家长留言“孩子又拖延了，我快疯了”，先回应情绪（“理解你的焦虑，拖延确实容易让人烦躁”），再提供方法，避免直接说教；

b) 简洁聚焦原则：线上沟通易受干扰，需控制信息密度。如用文字沟通时，每段不超过 3 句话，核心观点用“加粗 / 符号”突出（如“☒ 关键动作：每天固定 30 分钟线上学习，中途不看手机”）；

c) 双向互动原则：避免“单向输出”，预留家庭反馈空间。如直播授课时，每 20 分钟设置“提问环节”；发送方案文档时，结尾注明“有疑问请在 24 小时内留言，我们一起调整”；

d) 记录留存原则：重要交流内容（如方案确认、关键建议）需留存记录（如聊天截图、邮件存档），既方便后续追溯，也能在出现争议时作为依据，同时符合“档案管理制度”要求。

## 8 线上家庭教育指导内容的基本原则

### 8.1 线上家庭教育的语言核心原则

#### 8.1.1 核心原则

核心原则如下：

- a) 尊重平等：摒弃说教式语气，用“我们一起探讨”替代“你必须听我的”，认可孩子的独立想法；
- b) 清晰具体：指令和反馈不模糊，避免“你要认真点”，改为“接下来15分钟专注完成数学计算题，遇到难题先标记”；
- c) 共情接纳：先回应情绪再解决问题，比如“我知道线上听课容易走神，这很正常”，再聊调整方法；
- d) 正向引导：多鼓励少否定，比如：“这次比上次提前5分钟完成，进步很大”替代“怎么又拖延”。

### 8.1.2 关键标准

关键标准如下：

- a) 语气适配：根据家长/孩子年龄调整语气，低龄儿童用温和亲切的语调，青少年用平等尊重的沟通方式；
- b) 语言简洁：线上注意力易分散，避免长篇大论，每段表达控制在3-5句话内；
- c) 拒绝伤害性语言：不使用嘲讽、贴标签的表达，如“你真笨”“线上学习就是不行”；
- d) 双向互动：语言需留出家长/孩子回应的空间，少用单向指令，多提开放性问题，如“你觉得这个知识点哪里最难理解”。

## 8.2 线上家庭教育文字沟通的核心原则

### 8.2.1 核心原则

核心原则如下：

- a) 简洁精炼：避免大段文字堆砌，用短句传递核心信息，减少孩子的阅读压力；
- b) 正向积极：多用鼓励、肯定的表述，少用否定、指责的文字，弱化线上沟通的距离感；
- c) 明确具体：指令、要求或反馈不模糊，让孩子清楚“要做什么”“怎么做”“做到什么程度”；
- d) 共情包容：文字中融入对家长/孩子情绪的理解，避免冰冷说教，传递关心与支持。

### 8.2.2 关键标准

关键标准如下：

- a) 格式清晰：用分段、序号或表情符号拆分内容，比如用“1. 2. 3.”列任务，避免整段密集文字；
- b) 用词适配：根据家长/孩子年龄选词汇，多用简单直白的表达，适当使用平等化的沟通词汇；
- c) 拒绝负面标签：不出现“懒惰”“粗心”“没用”等贬低性文字，用具体行为描述替代，如“这次作业有3处计算错误”而非“你总是粗心”；
- d) 留痕有温度：重要约定、鼓励话语可留存（如聊天记录截图），文字中加入轻微表情符号增强情感连接；
- e) 双向反馈：文字结尾预留回应空间，比如“你觉得这个安排可行吗？有调整需求可以告诉我”，避免单向输出。

## 8.3 线上家庭教育应用心理学技术的核心原则

### 8.3.1 核心原则

核心原则如下：

- a) 适配线上特性：结合线上沟通的间接性、注意力易分散等特点，选择简短、易操作的心理学技术，避免复杂流程；
- b) 以孩子为中心：基于孩子的年龄、性格、心理发展阶段选技术，不盲目套用，优先考虑孩子的心理舒适度；
- c) 正向支持导向：聚焦鼓励成长、建立自信、调节情绪，避免使用可能引发焦虑、抵触的技术，如过度批评式的行为矫正；
- d) 安全边界原则：不涉及隐私窥探、过度施压的技术，尊重孩子的心理边界，让孩子感受到被信任；
- e) 协同一致原则：心理学技术的使用需与家长的语言、行为保持一致，避免前后矛盾让孩子困惑。

### 8.3.2 关键应用标准

关键标准如下：

- a) 技术选择适度：优先用轻量型技术，如积极强化、情绪命名、小目标拆解等，不引入专业复杂的心理干预手段；
- b) 反馈及时具象：运用强化技术时，及时用文字、表情反馈，且具体到行为，如“你主动分享线上听课心得，这种表达欲特别好”；
- c) 情绪调节优先：遇到矛盾或孩子抵触时，先通过共情、情绪接纳技术平复心理，再解决具体问题；
- d) 避免标签化判断：不用心理学概念给孩子贴标签，如“你就是拖延症”，而是聚焦行为调整，如“我们用‘5分钟启动法’试试开始学习”；
- e) 注重心理连接：通过共情式文字、共同制定计划等技术，弥补线上沟通的情感距离，强化亲子心理联结。

## 8.4 线上家庭教育合理科学化的核心要求

核心原则要求如下：

- a) 遵循身心发展规律：根据孩子年龄、认知水平制定目标，低龄儿童侧重兴趣培养和习惯养成，青少年注重自主学习能力与心理疏导，成年人注重尊重学习与心理疏导；
- b) 适配线上教学特性：结合线上注意力易分散、互动有限的特点，合理控制单次学习时长，低龄儿童每次不超过20分钟，青少年不超过45分钟，成年人不超过60分钟，穿插休息与互动环节；
- c) 坚持适度适量原则：不盲目增加学习任务或拓展内容，平衡学业与休息、兴趣发展，避免线上学习过载导致抵触情绪；
- d) 注重方法科学有效：采用任务拆解、正向强化、自主选择等科学方法，避免填鸭式教学、过度监督等违背教育规律的行为；
- e) 保障身心健康优先：控制电子设备使用时间，引导正确坐姿与用眼习惯，关注孩子线上学习时的情绪状态，及时疏导压力。

## 9 线上家庭教育指导的实施机构要求

### 9.1 线上家庭教育指导实施机构

#### 9.1.1 核心资质要求

要求如下：

- a) 合法合规经营：具备独立法人资格，持有相关办学许可或经营范围包含家庭教育指导的营业执照，符合当地教育部门监管要求；
- b) 师资资质过硬：指导教师需具备家庭教育指导师、心理咨询师等相关职业资格证书，或拥有教育学、心理学等相关专业学历背景，且有实际指导经验；
- c) 备案公示齐全：机构相关信息（如师资、课程体系、收费标准）需按规定备案，主动向家长公示，接受社会监督。

#### 9.1.2 专业服务要求

要求如下：

- a) 课程体系科学：课程内容需符合不同年龄段孩子的身心发展规律，结合线上场景设计，涵盖亲子沟通、学习指导、心理疏导等核心模块，避免碎片化、功利化内容；
- b) 指导方式适配：采用直播、录播、一对一咨询等多元线上形式，提供个性化指导方案，不套用统一模板，能根据家庭实际情况调整；
- c) 服务流程规范：明确咨询、签约、指导、反馈等全流程节点，建立家长与机构的沟通渠道，及时响应需求，定期提供指导效果评估；
- d) 安全与责任要求；
- e) 隐私保护到位：建立严格的信息安全制度，妥善保管家长和孩子的个人信息、沟通记录，不泄露、不滥用相关数据；
- f) 收费透明合规：明确收费标准、退费政策，无隐形消费，签订规范服务合同，保障家长的合法权益；



g) 风险防控有效：建立突发情况处理机制，如孩子情绪失控、家庭矛盾激化等场景的应对方案，避免指导过程中引发二次问题。

#### 9.1.3 质量保障要求

要求如下：

a) 持续教研迭代：定期更新课程内容，组织师资培训，提升指导团队的专业能力，适配线上教育的发展趋势；

b) 口碑与监督：拥有真实的服务案例和家长评价，接受教育部门、行业协会的监管，无虚假宣传、违规指导等不良记录。

### 9.2 线上家庭教育实施团体与个人

#### 9.2.1 实施团体（如指导小组、教研团队等）要求

要求如下：

a) 资质协同：团体需依托合法机构备案，核心成员需具备家庭教育指导、心理学、教育学等相关资质，无不良从业记录；

b) 分工明确：明确统筹、指导、反馈等角色分工，避免责任推诿，确保对家庭的指导连贯统一；

c) 方案适配：针对不同家庭的需求（如亲子沟通矛盾、学习习惯培养），联合制定个性化指导方案，不套用统一模板；

d) 质量管控：建立内部教研与督导机制，定期复盘指导效果，及时调整方法，避免无效指导。边界合规：不越界干预家庭隐私，不替代家长的教育主体责任，聚焦专业指导而非全能包办。

#### 9.2.2 实施个人（如独立指导师、家长自身等）要求

要求如下：

##### a) 专业能力要求：

——具备相关资质：持有家庭教育指导师、心理咨询师等职业资格证书，或拥有教育学、心理学等相关专业背景；

——熟悉线上场景：了解线上沟通的特性（如文字 / 语音的表达局限、注意力易分散），掌握适配的指导方法；

——具备共情与沟通力：能倾听家庭诉求，理解孩子的心理状态，用通俗易懂接受的方式传递专业知识。

##### b) 责任与行为要求：

——坚守伦理底线：不泄露家庭隐私，不进行虚假宣传，不承诺无法实现的教育效果（如“快速解决叛逆问题”）；

——定位清晰：明确自身角色是“指导者”而非“决策者”，尊重家长的教育选择权，不强制要求家庭执行方案；

——持续学习：跟进家庭教育领域的新理论、新方法，适配线上教育的发展趋势，提升指导专业性。

#### 9.2.3 家长作为实施个人的额外要求

要求如下：

a) 以身作则：规范自身线上行为（如不沉迷电子设备），为孩子树立榜样；

b) 灵活调整：根据孩子的反馈优化沟通方式，不固执己见，兼顾线上场景的便利性与教育效果；

c) 保持耐心：接纳线上教育的局限性，不急于求成，给予孩子和自己适应、调整的时间。

## 10 线上家庭教育机构资质规范

### 10.1 内容规范：科学适配，正向导向

#### 10.1.1 核心执行要求

要求如下：

a) 价值导向合规：所有线上教育内容需传递爱国、诚信、友善、尊重等正向价值观，杜绝暴力、低俗、拜金、功利化等不良导向；

b) 年龄适配原则：

——低龄儿童（3-6岁）：以趣味启蒙、习惯养成、情感陪伴为主，内容形式以动画、儿歌、互动小游戏为主，单次内容时长≤15分钟；

——小学生（7-12岁）：侧重学习方法引导、专注力培养、兴趣拓展，内容兼顾趣味性与知识性，单次时长≤20分钟；

——青少年（13-18岁）：聚焦自主学习能力、价值观塑造、心理疏导、生涯规划，内容注重平等沟通与理性探讨，单次时长≤30分钟；

——成人年（18岁+）：树立理想，正向的人生观价值观，友爱忠诚，单次时长≤60分钟。

10.1.2 内容结构完整：核心模块需涵盖“亲子沟通技巧、学习习惯培养、情绪管理、品德教育、身心健康保护”，避免单一聚焦如学业、成绩、婚恋、求职等，忽视综合发展。

10.1.3 知识产权合规

要求如下：

a) 引用教材、视频、案例、音频等素材时，需获得合法授权，注明来源；

b) 自主开发的课程、工具需完成版权登记，不侵权使用他人成果；

c) 禁止私自传播未授权的付费内容、盗版资料。

## 10.2 场景示例

10.2.1 低龄儿童启蒙：线上绘本共读、趣味数字 / 字母互动游戏、亲子手工教学视频 超前学科知识灌输（如小学奥数）、无营养短视频、暴力动画片段。

10.2.2 小学生学习指导：专注力训练小程序、错题整理方法教学、兴趣类科普直播 海量刷题课程、“提分捷径” 虚假宣传内容、贬低式学习评价。

10.2.3 青少年沟通青春期：心理疏导讲座、自主学习计划制定指南、职业兴趣探索课程 “叛逆就是不懂事” 等标签化内容、极端功利化就业指导、低俗网络热梗合集。

10.2.4 成年人沟通：心理疏导讲座，兴趣探索，人生规划，价值观树立等。

## 10.3 行为规范：边界清晰，平等尊重

10.3.1 家长行为规范

要求如下：

a) 沟通行为要求：

——用正向、具体的语言沟通，避免嘲讽、贬低、贴标签（如不用“你真笨”“线上学习就是不行”）；

——线上沟通及时回应孩子诉求，单次文字 / 语音表达≤5句话，避免长篇大论说教；

——多提开放性问题（如“你觉得这个知识点难在哪里？”），少用单向指令（如“你必须马上学”）。

b) 监督行为边界：

——不安装非法监控软件、不偷看孩子私人聊天记录，尊重孩子隐私；

——不频繁查岗、不强制要求孩子实时汇报学习状态，避免过度监督；

——设定合理的学习目标，不强制孩子超负荷学习（如每日线上学习总时长不超标）。

c) 榜样示范要求：

——自身不沉迷电子设备，不在孩子线上学习时刷短视频、玩游戏；

——规范线上言行，不传播负面情绪、不发表不当言论，为孩子树立良好榜样。

10.3.2 指导机构/个人行为规范

要求如下：

a) 角色定位清晰：

——以“专业指导者”身份提供服务，不替代家长的教育主体责任；

——尊重家长的教育选择权，不强制要求家庭执行某一方案，提供建议而非命令。

b) 服务行为要求：

——明确服务流程、收费标准、退费政策，无隐形消费，签订规范服务合同；

——及时响应家长咨询，一般问题 24 小时内回复，紧急问题（如孩子情绪失控）4 小时内介入；

——定期反馈指导效果，不隐瞒问题，不夸大成效。

c) 伦理底线要求：

——不泄露家长、孩子的个人信息、沟通记录等隐私；

——不进行虚假宣传，不承诺无法实现的教育效果；

——不越界干预家庭内部事务（如夫妻矛盾、亲属关系），聚焦家庭教育指导本身。

#### 10.4 禁忌清单

禁忌清单如下：

a) 禁止传播违背公序良俗、国家教育政策的内容；

b) 禁止提供超前超标学科类内容（如幼儿园教授小学知识）；

c) 禁止使用“快速提分”“根治叛逆”“包教包会”等虚假宣传话术；

d) 禁止分享侵犯他人隐私的案例、家庭信息；

e) 家长禁止：暴力沟通、过度监督、以身作则缺失、功利化施压；

f) 机构/个人禁止：虚假宣传、隐私泄露、越界干预、强制消费、资质造假。

### 11 核心理论支撑体系

#### 11.1 心理学核心理论

##### 11.1.1 发展心理学理论

以皮亚杰的认知发展理论、埃里克森的人格发展八阶段理论为核心，揭示不同年龄阶段孩子的认知水平、情感需求与社会性发展特征。线上场景中，该理论指导家长根据孩子阶段特点设计内容：低龄儿童侧重直观化、游戏化互动，青少年侧重自主表达与理性探讨，避免出现“超前教育”或“沟通错位”问题。例如，依据皮亚杰理论，7-12岁儿童处于具体运算阶段，线上学习应多结合具象案例而非抽象概念。

##### 11.1.2 依恋理论

约翰·鲍尔比与玛丽·安斯沃思的研究证实，安全的亲子依恋是孩子心理健康的基石。线上场景中，该理论强调通过及时回应、情感共鸣弥补虚拟沟通的距离感，如家长看到孩子分享的线上学习困惑时，先表达理解（“这个知识点确实容易绕晕”）再提供帮助，而非直接灌输答案，强化情感连接。

##### 11.1.3 社会学习理论

班杜拉的观察学习理论揭示“身教重于言传”的科学逻辑——孩子通过模仿家长的行为形成自身习惯。线上场景中，该理论对家长提出明确要求：若希望孩子合理用网，家长需避免在孩子学习时刷短视频、玩游戏，通过自身规范的线上行为树立榜样。

##### 11.1.4 人本主义心理学理论

以罗杰斯、马斯洛为代表，主张“以孩子为中心”，尊重个体独特性与自我实现需求。线上场景中，该理论指导家长减少单向指令，多采用开放性提问（“你觉得线上小组讨论哪种形式更高效？”），给予孩子自主选择空间，避免将家长的预期强加于孩子。

#### 11.2 教育学与系统科学理论

11.2.1 多元智能理论：加德纳提出的多元智能理论指出，孩子的智能涵盖语言、逻辑、空间、运动等多个维度。线上场景中，该理论推动教育内容多元化：通过音频故事发展语言智能，借助编程小游戏培养逻辑智能，利用创意手工直播激发空间智能，打破“仅关注学业成绩”的局限。

11.2.2 家庭系统理论：将家庭视为相互影响的情感单元，孩子的行为问题需结合家庭互动模式分析。线上场景中，该理论提醒家长：若孩子线上学习拖延，需先审视家庭是否存在“边催促边干扰”的矛盾模式（如家长要求孩子专注，却频繁送水果、查岗），而非单纯指责孩子。

11.2.3 建构主义学习理论：强调学习是孩子主动建构知识的过程，而非被动接收信息。线上场景中，该理论指导家长设计互动式学习活动，如让孩子通过线上工具制作知识点思维导图、参与主题辩论，而非仅让孩子观看录播课程。

### 12 线上家庭教育指导内容设计规范要求

## 12.1 指导规范核心内容

### 12.1.1 四大核心指导模块

#### 12.1.1.1 亲子沟通指导

内容包括：

- a) 线上沟通话术体系（文字避免命令式、语音控制语速、视频注重表情互动）；
- b) 冲突化解工具（“情绪暂停法”“换位思考话术卡”）；
- c) 情感连接方案（每周 1 次线上家庭会议、亲子共同观看教育短视频并讨论）孩子抵触线上学习、青春期亲子冷战、家长与孩子沟通时“说不听”

#### 12.1.1.2 学习指导

内容包括：

- a) 线上学习习惯培养（适配线上场景、学习环境降噪布置）；
- b) 注意力提升策略（任务拆解为“5 分钟小目标”、关闭设备弹窗通知）；
- c) 学科差异化方法（文科用“线上思维导图记忆”、理科用“分步解题视频录制”）孩子线上学习拖延、注意力频繁分散、学科知识吸收效率低。

#### 12.1.1.3 心理疏导指导

内容包括：

- a) 情绪识别工具（“情绪词汇卡”“线上情绪日记”）；
- b) 压力缓解方法（10 分钟线上冥想音频、兴趣爱好转移法）；
- c) 抗挫折引导（“失败复盘表”线上填写、正向认知重构话术）孩子因线上考试失利焦虑、遭遇网络负面评价、对线上学习产生畏难情绪。

#### 12.1.1.4 习惯养成指导

内容包括：

- a) 电子设备管理（“用网时间表”线上签署、家长端设备管控设置）；
- b) 作息与运动（线上打卡监督、亲子同步居家运动视频）；
- c) 自主规划能力（每周学习计划线上共创、任务完成度可视化图表），孩子沉迷短视频 / 游戏、作息昼夜颠倒、缺乏自主安排学习的意识。

### 12.1.2 闭环设计逻辑

从“发现问题”到“持续优化”，确保指导不流于形式：

- a) 需求诊断：通过问卷、访谈明确家庭核心诉求（如“孩子仅能专注线上学习10分钟”）；
- b) 方案制定：结合孩子年龄、性格定制个性化方案（如低龄儿童用“游戏化学习计划”）；
- c) 实施落地：家长按方案执行，指导师实时跟进；
- d) 效果评估：从“行为改变”“情绪状态”“能力提升”多维度评估；
- e) 优化迭代：根据评估结果调整方案（如“注意力达标后增加知识点难度”）。

## 12.2 指导规范内容解析

### 12.2.1 核心模块深度解析

内容包括：

#### a) 亲子沟通指导：

——关键逻辑：线上沟通缺乏肢体接触（如拥抱）、表情传递弱化，需通过“话术具象化”“反馈及时化”弥补。例如，避免模糊指令“你要认真学习”，改为“接下来 20 分钟专注完成数学选择题，遇到难题先标记，结束后我们一起分析”，同时用“今天主动标记难题，说明你在认真思考”强化正向行为；

——常见误区：过度依赖文字沟通（如发长文指责孩子），忽略视频沟通的情感价值；遇到冲突时“语音轰炸”，而非先暂停冷静；

#### b) 学习指导：

——科学依据：线上环境干扰源多（弹窗、消息提醒），需遵循“注意力周期理论”——低龄儿童（3-6 岁）注意力周期 10-15 分钟，小学生 20-25 分钟，青少年 30-35 分钟，设计“学习 - 休息”交替模式；

——差异化设计：文科侧重“互动式输入”（如线上诗词接龙、课文角色扮演），理科侧重“可视化拆解”（如用线上白板分步推导数学公式）；

c) 心理疏导指导：

——核心痛点：线上学习易产生“孤独感”（缺乏同伴互动）、“焦虑感”（成绩对比、家长施压），需先“共情接纳”再“方法引导”。例如，孩子抱怨“线上听课听不懂”时，先回应“听不懂确实会着急，妈妈/爸爸小时候也有过类似情况”，再一起分析“是老师语速快，还是知识点没跟上”，避免直接指责“你没认真听”；

——工具支撑：推荐轻量型线上工具（如“情绪日记APP”“冥想引导音频”），降低操作门槛，避免复杂的心理干预流程。

### 12.2.2 流程设计解析

内容包括：

a) 需求诊断阶段：问卷设计需包含“场景化问题”，如“孩子线上学习时，是否有独立安静的空间？”“家长每天能陪伴孩子线上学习的时间是多久？”，而非仅聚焦“孩子成绩多少分”，通过环境、时间等维度判断问题根源（如环境嘈杂导致注意力分散）；

b) 方案制定阶段：结合孩子年龄、性格定制：低龄儿童用“游戏化方案”（如将学习任务设计为“线上闯关”），青少年用“自主协商式方案”（如让孩子自主选择线上学习时段）；内向孩子侧重“一对一指导”，外向孩子加入“线上小组互动”；

c) 效果评估阶段：除学习成绩外，关注“过程性指标”：如“孩子是否主动分享线上学习心得”“是否减少对家长的依赖”“情绪状态是否更积极”，避免因短期分数未提升否定指导效果。

## 12.3 指导规范功能说明

### 12.3.1 核心功能定位

内容包括：

a) 问题解决功能：直接回应家长紧急诉求，如“孩子沉迷手机怎么办”“线上亲子吵架如何化解”，提供可操作的方法（如“用网时间表”“情绪暂停法”），而非空泛理论；

b) 能力培养功能：不仅解决当下问题，更培养家长“线上教育能力”（如识别孩子情绪信号、设计家庭用网规则）和孩子“自主学习能力”（如时间管理、信息筛选），实现“授人以渔”；

c) 情感连接功能：通过“亲子互动环节”（如每周一次线上家庭电影夜、共同完成线上手工），弥补线上场景的情感疏离，强化亲子关系；

d) 风险预防功能：提前预警线上教育风险，如“长时间用网导致视力下降”“网络不良信息接触”，指导家长设置防护措施（如设备护眼模式、内容过滤软件）。

### 12.3.2 功能实现路径

内容包括：

a) 问题解决：1对1线上咨询、场景化解决方案手册、紧急问题快速响应通道（4小时内回复），微信/腾讯会议（沟通）、在线文档（方案共享）、表单工具（需求收集）；

b) 能力培养：家长线上训练营（如“线上教育能力提升课”）、孩子自主学习打卡群、能力测评工具，小鹅通/千聊（课程平台）、钉钉/企业微信（打卡监督）、在线测评问卷；

c) 情感连接：亲子互动任务包（如“线上家庭读书会指南”）、亲子活动案例库、成果展示平台，短视频平台（活动教程）、共享相册（成果记录）、线上社区（经验分享）；

d) 风险预防：线上安全知识课程（如“青少年网络安全课”）、家长监护工具推荐、风险预警手册，安全教育APP（如“国家反诈中心”）、设备管控软件（如“家长守护”）、在线手册（风险应对方法）。

## 12.4 指导规范内容要求

### 12.4.1 合规性要求

要求如下：

a) 内容需符合《家庭教育促进法》《未成年人保护法》，禁止出现“暴力管教”“过度施压”建议，如不推荐“断网惩罚”“通宵补作业”等极端方式；

b) 引用案例、数据需真实，不虚构“成功案例”（如“某孩子经指导3天提分50分”），不夸大指导效果；

c) 涉及未成年人隐私的内容（如家庭矛盾案例）需匿名处理，隐藏姓名、学校、家庭住址等信息。

12.4.2 专业性要求

要求如下：

a) 内容需依托科学理论（如发展心理学、教育管理学的），不传播“伪科学”（如“某偏方提升注意力”）；

b) 指导方法需适配线上场景，避免套用线下模式。如不建议“线下题海战术”迁移到线上，而是设计“线上错题闯关”“知识点微课+练习”等轻量化形式；

c) 差异化设计：针对不同年龄段、问题类型提供专属内容，如“小学拖延”用“游戏化任务表”，“高中焦虑”用“压力管理音频”，不搞“通用模板”。

12.4.3 实用性要求

要求如下：

a) 内容需“低门槛、易操作”，步骤不超过3-5步。例如“情绪暂停法”指导：①孩子情绪激动时，家长说“我们先冷静5分钟”；②各自在房间做深呼吸；③5分钟后线上沟通问题，避免复杂流程；

b) 提供配套工具（如计划表模板、话术清单、情绪词汇卡），家长可直接下载打印或线上使用，无需额外创作；

c) 考虑家庭实际条件，不推荐高成本工具（如“购买万元学习设备”），优先利用免费资源（如国家中小学智慧教育平台、公益心理热线）。

12.4.4 正向性要求

要求如下：

a) 内容需传递“尊重、包容、鼓励”的教育理念，避免否定式表达。如不用“你家孩子就是懒”，而是“我们可以通过‘任务拆解’帮孩子克服拖延，比如把作业分成3个小任务，完成一个就奖励5分钟休息”；

b) 引导家长关注孩子“闪光点”，评估反馈时先肯定进步（如“这周线上作业提交提前了10分钟，比上周更高效”），再提改进建议（如“下次可以尝试自己检查1-2道错题”），避免打击孩子自信。

13 线上家庭教育指导实施全流程规范

13.1 核心服务内容体系

线上家庭教育指导服务需围绕“家庭需求”构建分层服务体系，覆盖“基础服务-个性化服务-增值服务”，确保服务针对性与实用性，具体内容见表4。

表4 核心服务内容体系

服务层级	服务内容	服务形式	适配场景
基础服务（普惠型）	1. 通用指导课程：线上录播课（如“亲子沟通话术”“线上学习习惯培养”）；2. 公益咨询：每周1次线上公益答疑（直播/群聊形式）；3. 资料包推送：标准化指导手册、计划表模板、情绪管理工具卡	录播课（小鹅通/千聊）、直播答疑（抖音/视频号）、资料包（百度网盘/企业微信）	家庭无复杂问题，仅需基础方法参考
个性化服务（定制型）	1. 1对1诊断：针对家庭	视频访谈（腾讯会议/	家庭存在具体问题（如孩子

	需求的线上深度访谈（60-90分钟 / 次）；2. 专属方案：定制个性化指导方案（含学习计划、沟通策略、心理疏导方法）；3. 跟踪指导：每周 2-3 次线上跟进（文字 / 语音 / 视频），调整方案细节	Zoom）、方案文档（在线协作工具）、跟踪沟通（微信 / 企业微信）	沉迷手机、亲子冲突频繁）
增值服务（延伸型）	1. 家庭小组课：3-5 个同类需求家庭组成线上小组，开展互动指导（如“青春期家长互助小组”）；2. 专项训练营：短期集中指导（如“7 天线上学习注意力训练营”）；3. 家校协同服务：与学校老师线上对接，同步孩子情况，协同制定方案	小组直播（腾讯会议）、训练营（打卡 + 直播）、家校对接（电话 / 视频会议）	家庭需同伴交流、短期集中突破，或需学校配合

### 13.2 人员分工与职责界定

线上家庭教育指导实施需明确“项目负责人 - 指导师 - 辅助人员 - 监督人员”的分工，避免责任推诿，确保服务闭环，具体分工见表5。

表5 人员分工与职责界定

岗位角色	核心职责	具体工作内容	能力要求
项目负责人（1 人 / 项目）	统筹协调、资源调配、质量把控	1. 制定整体服务计划，分配指导师任务；2. 对接家庭与指导师，解决服务中的跨环节问题；3. 审核指导方案、评估报告，确保服务质量；4. 处理重大客户投诉与应急事件	5 年以上家庭教育指导经验，具备项目管理能力，熟悉线上服务流程
主指导师（1 人 / 家庭）	需求诊断、方案制定、跟踪指导	1. 开展 1 对 1 线上访谈，分析家庭核心需求；2. 定制个性化指导方案，明确执行步骤；3. 按时间节点跟进服务，调整方案细节；4. 撰写指导日志与评估报告，反馈服务效果	持有家庭教育指导师 / 心理咨询师证书，具备共情能力与沟通技巧，熟悉线上工具操作
辅助指导师（1 人 / 3-5 个家庭）	资料支持、基础答疑、数据记录	1. 向家庭推送通用资料包（如计划表模板）；2. 解答家庭基础问题（如“如何使用打卡工具”）；3. 记录服务数据（如家庭参与度、方	1 年以上相关经验，熟悉家庭教育基础理论，具备耐心与细致的工作态度

		案执行情况)；4. 协助主导师整理访谈记录、评估材料	
技术辅助人员 (1-2 人 / 项目)	线上工具支持、技术故障处理	1. 搭建线上服务平台 (如直播平台、打卡系统)；2. 指导家庭与导师使用线上工具 (如 “如何发起视频会议”)；3. 处理技术故障 (如直播卡顿、资料无法下载)；4. 维护线上数据安全, 确保信息加密存储	具备计算机 / 网络技术背景, 熟悉常用线上办公与直播工具, 能快速响应技术问题
质量监督人员 (1 人 / 项目)	服务监督、效果核查、合规检查	1. 随机抽查导师访谈录音 / 录像, 检查服务规范性; 2. 回访家庭, 收集服务满意度反馈; 3. 核查指导方案、评估报告的真实性和科学性; 4. 检查信息保密执行情况, 确保合规	具备教育评估或质量管理经验, 熟悉《家庭教育促进法》等相关法规, 客观公正

### 13.3 服务节点与内容管控

#### 13.3.1 服务筹备阶段

要求如下:

- 项目负责人对接家庭, 确认服务需求与时间;
- 技术辅助人员开通家庭线上服务权限 (如直播账号、打卡系统);
- 主导师准备访谈提纲与资料包;
- 访谈提纲。

#### 13.3.2 需求诊断阶段

要求如下:

- 主导师开展 1 对 1 线上访谈 (60-90分钟);
- 辅助导师整理访谈记录, 形成需求分析初稿;
- 主导师审核需求分析, 明确核心问题;
- 访谈录音 / 录像 (加密存储);
- 《家庭需求诊断报告》或线上专家视会议形式, 主导师、辅助导师参与。

#### 13.3.3 方案制定阶段

要求如下:

- 主导师根据诊断报告定制指导方案;
- 项目负责人审核方案科学性与可行性;
- 主导师与家庭线上沟通方案, 确认执行细节, 《定制化指导方案》(含执行时间表);
- 方案确认函 (家庭签字)。

#### 13.3.4 方案执行阶段 (核心阶段)

要求如下:

- 主导师每周 2 次线上跟进 (每次 30-45 分钟), 解决执行问题;
- 辅助导师每日提醒家庭执行任务, 记录打卡数据;
- 技术辅助人员处理执行中的技术故障;
- 质量监督人员每周抽查 1 次服务记录;



e) 技术故障处理记录。

### 13.3.5 效果评估阶段

要求如下：

- a) 主导师开展线上评估访谈，收集家庭反馈；
- b) 辅助导师整理执行数据，形成效果分析；
- c) 主导师撰写《服务效果评估报告》，提出后续建议。

### 13.3.6 收尾总结阶段

要求如下：

- a) 项目负责人向家庭交付评估报告与后续建议；
- b) 技术辅助人员按规定销毁 / 归档服务数据（如访谈录音）；
- c) 质量监督人员回访家庭，收集满意度反馈；
- d) 项目负责人整理服务档案，总结经验；
- e) 项目总结报告。

## 13.4 进度管控要求

13.4.1 节点提醒：使用线上项目管理工具，设置任务提醒，确保各环节按时完成，延迟超 24 小时需向项目负责人说明原因。

13.4.2 数据跟踪：辅助导师每日更新《服务进度表》，记录家庭执行情况（如“是否完成当日任务”“是否有疑问”），同步至项目负责人。

13.4.3 中期复盘：中期阶段结束后，项目负责人组织线上复盘会（主导师、辅助导师参加），分析服务进度与问题，调整后续计划。

## 13.5 应急处理机制规范

### 13.5.1 常见应急事件类型与处理方案

内容如下：

a) 技术故障：线上访谈 / 直播卡顿、断连；家庭无法下载资料包；打卡系统崩溃，数据丢失。家庭 / 导师立即联系技术辅助人员（电话 / 企业微信）；技术辅助人员远程排查问题，10 分钟内反馈解决方案（如“切换备用直播链接”“补发资料包”）；若无法即时解决，项目负责人协调调整服务时间，向家庭致歉；技术辅助人员 24 小时内修复故障，恢复数据（若数据丢失，从备份中恢复）；技术辅助人员、项目负责人即时响应（10 分钟内反馈），24 小时内解决；

b) 家庭突发情况：家长/孩子突发疾病，无法参与指导；家庭出现紧急事件（如亲属生病），需暂停服务；孩子情绪失控，拒绝执行方案。家庭及时告知主导师，主导师第一时间表达关心，确认家庭需求（如“是否需要暂停服务”“是否需要心理支持”）；项目负责人协调调整服务计划（如暂停服务 1-2 周，后续补回）；若孩子情绪失控，主导师开展紧急线上疏导（30 分钟内），必要时推荐专业心理支持。主导师、项目负责人 30 分钟内响应，1 个工作日内确定调整方案；

c) 服务冲突与投诉：家庭对指导方案不满意，要求调整；家庭投诉导师服务态度差 / 专业能力不足；家庭质疑信息保密，担心隐私泄露，家庭向项目负责人提交投诉（电话 / 书面形式）；项目负责人 24 小时内与家庭沟通，了解具体诉求；若对方案不满：主导师 48 小时内修改方案，重新确认；若投诉导师：质量监督人员调查（抽查记录、访谈），3 个工作日内反馈结果，必要时更换导师；若质疑保密：技术辅助人员提供加密存储证明，监督人员核查保密执行情况，2 个工作日内答复，项目负责人、质量监督人员、主导师、技术辅助人员 24 小时内响应，3 个工作日内解决；

d) 其他紧急事件：导师突发疾病，无法提供服务；政策调整，线上服务需临时变更（如平台监管要求），导师 / 项目负责人立即告知项目组；项目负责人 24 小时内安排备用导师接手，做好工作交接；若政策调整：项目负责人 1 个工作日内制定调整方案，告知家庭，确保合规，项目负责人、备用导师 24 小时内解决，确保服务不中断。

### 13.5.2 应急保障措施

措施如下：

- a) 人员备份：为每个主导师配备 1 名备用导师，熟悉服务内容，确保突发情况时可快速接手；

- b) 技术备用：准备 2-3 个备用线上工具（如备用直播平台、备用资料传输渠道），避免单一工具故障导致服务中断；
- c) 预案培训：所有人员入职前需培训应急处理流程，每季度开展 1 次应急演练（如模拟技术故障、客户投诉），提升响应能力；
- d) 记录归档：所有应急事件处理后，需撰写《应急处理报告》，记录事件原因、处理过程、结果，归档至项目档案，用于后续改进。

14 线上家庭教育指导督导体系规范

14.1 督导体系核心目标

- 线上家庭教育指导督导体系以“规范服务流程、保障服务质量、响应家长需求、提升指导效果”为核心，通过“内部监督 + 外部反馈”双向联动，确保指导服务合规、专业、高效，具体目标包括：
- a) 确保机构内部服务执行符合《家庭教育促进法》及行业规范，杜绝违规指导（如虚假宣传、隐私泄露）；
  - b) 保障指导师专业能力达标，避免因服务态度、专业水平不足导致家长不满；
  - c) 及时收集家长反馈，解决服务中的痛点问题（如方案不适配、跟进不及时）；
  - d) 建立服务质量持续改进机制，通过督导数据优化服务流程与内容。

14.2 机构内部督导体系

14.2.1 内部督导组织架构与职责

内部督导组织架构与职责见表6。

表6 内部督导组织架构与职责

督导层级	督导主体	核心职责	覆盖范围
一级督导（决策层）	机构质量管控部 / 督导委员会	1. 制定内部督导制度、标准与流程；2. 审批重大督导结果（如指导师违规处理、服务流程优化）；3. 定期向机构管理层汇报督导数据与改进建议	全机构所有线上指导项目
二级督导（执行层）	项目督导专员（1 人 / 2-3 个项目）	1. 日常监督项目服务流程（如需求诊断、方案执行）；2. 抽查指导师服务记录（访谈录音、指导日志）；3. 协调解决项目内督导发现的问题（如方案不科学）；4. 向一级督导提交月度督导报告	负责的具体项目（含指导师、辅助人员）
三级督导（自查层）	项目负责人	1. 每日自查项目服务进度与质量（如是否按时间节点执行）；2. 每周组织项目组内部复盘（指导师、辅助人员参加）；3. 主动上报服务中的问题（如技术故障、家长投诉）；4. 落实上级督导	所在项目全流程

		提出的改进要求	
--	--	---------	--

14.2.2 内部督导核心内容与方式  
服务前督导预防为主，规避风险，具体内容见表7。

表7 服务前督导内容与方式

督导维度	督导内容	督导方式	频次
人员资质	1. 指导师是否持有家庭教育指导师 / 心理咨询师等有效证书; 2. 辅助人员是否通过机构保密培训、技术操作培训	核查证书原件、培训考核记录	服务启动前 100% 核查
方案准备	1. 访谈提纲是否覆盖家庭核心需求（如孩子年龄、问题类型）; 2. 通用资料包（如工具卡、模板）是否合规（无侵权、无虚假内容）	抽查提纲内容、审核资料包	每个项目启动前核查
技术准备	1. 线上服务工具（直播平台、打卡系统）是否测试正常; 2. 数据加密存储是否符合信息保密规范	技术人员协同测试、核查加密记录	服务启动前 24 小时完成

服务中督导过程管控，及时纠偏，具体内容见表8。

表8 服务中督导内容与方式

督导维度	督导内容	督导方式	频次
流程合规性	1. 是否按时间节点推进（如需求诊断 2-3 天完成）; 2. 指导师是否超范围采集家庭隐私（如索要家长收入）	对照时间节点表核查、抽查访谈录音	每周 1 次全项目抽查
专业规范性	1. 指导话术是否正向（无贬低、无暴力建议）; 2. 方案是否适配家庭需求（如低龄儿童方案是否游戏化）	随机抽查 30% 的指导日志 / 录音、访谈指导师	每两周 1 次深度核查
数据真实性	1. 家庭执行打卡数据是否真实（无伪造）; 2. 指导效果记录是否客观（无夸大进步、隐瞒问题）	电话回访 10% 的家庭核实、比对打卡数据与指导日志	每月 1 次数据核查

服务后督导结果评估，持续改进，具体内容见表9。

表9 服务后督导内容与方式

督导维度	督导内容	督导方式	频次
效果达标率	1. 家庭问题解决率（如孩子沉迷手机是否改善）；2. 家长满意度是否≥85%（按满意度问卷统计）	分析评估报告、汇总满意度数据	每个项目结束后 100% 评估
资料归档	1. 服务档案（方案、日志、评估报告）是否完整；2. 敏感数据（访谈录音）是否按规定销毁 / 加密归档	核查档案完整性、检查数据存储记录	项目结束后 7 天内完成
改进落实	1. 前期督导发现的问题是否整改（如指导师话术问题）；2. 整改后是否仍存在同类问题	复查整改记录、跟踪后续服务	问题整改后 1 个月内验证

14.2.3 内部督导结果应用

内容如下：

- a) 人员奖惩：对督导优秀的指导师（如专业规范、家长满意度高）给予奖金、晋升机会；对违规人员（如泄露隐私、服务敷衍）按情节轻重给予警告、扣绩效、解除合同，严重者列入行业黑名单。
- b) 流程优化：针对督导中发现的共性问题（如方案制定周期过长），由一级督导组织研讨，调整服务流程（如将方案制定周期从 4-5 天缩短至 3-4 天）。
- c) 培训升级：根据督导数据（如多数指导师不擅长心理疏导），制定专项培训计划（如“青少年情绪疏导线上培训”），提升人员专业能力。

14.3 外部家长督导维度

14.3.1 家长督导核心内容：聚焦“服务体验 + 效果感知”

家长督导核心内容见表10。

表10 家长督导核心内容

督导维度	家长反馈重点	核心关注场景
服务态度	1. 指导师是否耐心（如及时回复疑问）；2. 是否存在敷衍、推诿行为（如不解决实际问题）	指导师超过 24 小时不回复消息、沟通时态度冷淡
方案适配性	1. 指导方案是否贴合家庭实际（如是否考虑家长时间）；2. 执行后是否有效果（如孩子学习习惯是否改善）	方案执行 1 周后无明显效果、家长无法按方案操作
流程规范性	1. 是否按约定时间提供服务（如访谈不迟到）；2. 是否存在额外收费（如变相推销增值服务）	指导师频繁更改访谈时间、服务中强制推荐付费课程
隐私保护	1. 家庭敏感信息是否被泄露（如孩子照片被用于宣传）；2. 数据存储是否	发现家庭信息出现在非服务场景、收

	安全（如问卷信息是否加密）	到无关机构推销电话
--	---------------	-----------

14.3.2 家长反馈渠道与流程

14.3.2.1 家长反馈渠道

家长反馈渠道见表11。

表11 家长反馈渠道

反馈渠道	适用场景	操作方式
线上反馈入口	日常轻微反馈（如方案小调整建议）	机构服务平台（APP / 小程序）设置“反馈按钮”，填写 1-2 分钟简短问卷
专属督导专员	较复杂反馈（如指导师态度问题）	家长添加项目督导专员微信 / 电话，1 对 1 沟通详情
月度满意度问卷	阶段性反馈（服务 1 个月后整体评价）	机构发送电子问卷，涵盖服务态度、效果、流程等 10 个核心问题
投诉专线 / 邮箱	严重问题反馈（如隐私泄露、违规指导）	拨打 24 小时投诉电话（录音备案）或发送投诉邮件（附证据材料）

14.3.2.2 反馈处理流程

反馈处理流程如下：

- a) 轻微反馈（如建议），项目督导专员12小时内响应，记录建议，3个工作日内反馈处理结果（如“已纳入方案优化”）；
- b) 复杂/投诉反馈，一级督导介入，24小时内联系家长核实详情，调查取证（如抽查录音、访谈指导师）；5个工作日内出具处理方案（如“更换指导师”）与家长确认方案，执行整改，整改后1周内回访家长，确认满意度，归档反馈记录与处理结果，用于服务改进。

14.3.3 家长督导结果应用

内容如下：

- a) 服务调整：根据家长反馈优化服务（如多数家长反映“打卡系统复杂”，技术团队简化操作流程）；
- b) 人员管理：家长投诉且核实无误的指导师，按内部督导规则处理（如警告、停岗培训）；
- c) 信任构建：每月在机构官网公示“家长反馈处理报告”（匿名化处理），展示反馈量、解决率、典型案例，提升家长信任感。

14.4 督导体系保障机制

14.4.1 制度保障

内容如下：

- a) 制定《线上家庭教育指导督导管理办法》，明确督导标准、流程、奖惩规则，确保督导有章可循；
- b) 建立“督导数据档案”，记录每个项目、每位指导师的督导结果，作为年度考核核心依据。

14.4.2 技术保障

内容如下：

- a) 搭建督导管理系统，实现“反馈收集 - 处理 - 归档”线上化，自动提醒超时任务（如未及时响应家长反馈）；
- b) 对指导过程（访谈、直播）进行加密录音 / 录像，作为督导核查的原始依据，同时保障隐私安全。

14.4.3 人员保障

内容如下：

- a) 定期开展督导专员培训（每季度 1 次），提升“问题判断、沟通协调、数据分析”能力；
- b) 邀请家庭教育专家、律师参与一级督导，确保督导标准专业、合规（如判断指导方案是否符合法规要求）。

14.4.4 监督问责

内容如下：

- a) 若督导专员未按流程处理反馈（如超时响应），扣发绩效奖金，情节严重者调离岗位；
- b) 若机构隐瞒督导发现的重大问题（如大面积隐私泄露），对管理层进行问责，同时向监管部门报备。

15 线上家庭教育指导服务档案管理制度

15.1 基本原则

- 15.1.1 目的：规范线上家庭教育指导服务档案的收集、整理、存储、使用与销毁全流程，确保档案真实、完整、安全，既能支撑服务质量评估与持续改进，又能严格保护家庭隐私及机构商业信息，依据《中华人民共和国个人信息保护法》《档案法》及机构内部督导体系要求，制定本制度。
- 15.1.2 适用范围：适用于机构开展的所有线上家庭教育指导项目（含基础服务、个性化服务、增值服务），覆盖服务全周期产生的各类档案，涉及档案管理人员、指导师、项目负责人及所有接触档案的相关人员。
- 15.1.3 核心原则：遵循“全程留痕、分类管理、安全保密、按需使用”原则，档案管理需与信息保密规范同步执行，严禁超范围收集、滥用或泄露档案信息。

15.2 服务档案构成与分类

15.2.1 家庭专属档案

家庭专属档案管理要求见表12。

表12 家庭专属档案管理要求

档案子类别	具体内容	载体形式	收集节点
基础信息档案	1. 家庭信息登记表（家长姓名、联系方式、孩子年龄 / 学校 / 班级）；2. 信息采集知情同意书（含敏感信息采集授权）；3. 服务合同 / 协议（含服务内容、费用、期限）	电子扫描件（PDF）、线上填写表单截图	服务筹备阶段（第 1 天）
需求诊断档案	1. 家庭需求调研问卷（原始填写内容）；2. 1 对 1 线上访谈录音 / 录像（加密存储）；3. 家庭需求诊断报告（含问题定位、分析结论）	电子文档（Word/Excel）、加密音视频文件、PDF 报告	需求诊断阶段（第 2-3 天）
指导方案档案	1. 个性化指导方案（含执行步骤、时间节点、责任人）；2. 方案沟通记录（与	Word 文档、截图、修订版 PDF	方案制定阶段（第 4-5 天）

	家庭确认方案的线上聊天截图、会议纪要）；3. 方案修改版本（标注修改时间、原因、审批人）		
执行跟踪档案	1. 指导日志（每次跟进的时间、内容、问题解决情况）；2. 家庭执行打卡记录（含照片 / 视频佐证、未完成原因说明）；3. 应急处理记录（如家庭突发情况、技术故障的处理过程）	Excel 表格、截图、Word 记录	方案执行阶段（每周更新）
效果评估档案	1. 服务效果评估报告（含数据对比、问题解决率、改进建议）；2. 家庭满意度调查问卷（原始反馈）；3. 评估访谈录音 / 录像（加密存储）	PDF 报告、Excel 问卷数据、加密音视频	效果评估阶段（第 6 周）

15.2.2 项目共性档案  
项目共性档案管理要求见表13。

表13 项目共性档案管理要求

档案子类别	具体内容	载体形式	收集节点
项目规划档案	1. 项目立项报告（服务目标、覆盖家庭数量、预算）；2. 项目时间表（各阶段时间节点、责任人）；3. 资源配置方案（指导师分工、技术工具清单）	Word 文档、Excel 表格	项目启动前
通用资料档案	1. 通用指导课程课件（录播课 PPT、脚本）；2. 标准化工具包（计划表模板、情绪卡、话术清单）；3. 公益答疑记录（直播回放、群聊答疑汇总）	PPT、Word/Excel 模板、加密视频、PDF 汇总	项目筹备阶段
技术支撑档案	1. 线上工具测试报告（直播平台、打卡系统的测试结果）；2. 技术故障处理手册（常见问题解决方案）；3. 数据安全记录（服务器加密日志、访问权限变更记录）	PDF 报告、Word 手册、Excel 日志	项目全周期（动态更新）

总结复盘档案	1. 项目总结报告(服务完成情况、效果数据、经验教训); 2. 督导问题汇总(内部督导发现的共性问题、整改结果); 3. 改进方案(针对问题制定的下阶段优化计划)	PDF 报告、Excel 表格、Word 方案	项目结束后 1 周内
--------	--	-------------------------	------------

### 15.2.3 管理监督档案

管理监督档案要求见表14。

**表14 管理监督档案要求**

档案子类别	具体内容	载体形式	收集节点
人员管理档案	1. 指导师资质证明(证书扫描件、培训考核记录); 2. 人员奖惩记录(基于督导结果的奖励、处罚文件); 3. 离职人员工作交接记录(档案移交清单、未完成事项说明)	PDF 扫描件、Excel 表格、Word 记录	人员入职 / 变动 / 离职时
合规监督档案	1. 信息保密执行记录(隐私档案访问日志、销毁记录); 2. 监管部门检查材料(如教育部门备案文件、合规检查反馈); 3. 投诉处理档案(家长投诉记录、调查结果、处理方案)	Excel 日志、PDF 文件、Word 档案	全周期(动态更新)

## 15.3 档案管理全流程规范

### 15.3.1 档案收集与整理

#### 15.3.1.1 收集责任

要求如下:

a) 家庭专属档案: 主导师为第一责任人, 在服务各阶段结束后 24 小时内收集相关材料, 确保无遗漏(如访谈结束后及时导出录音并加密);

b) 项目共性档案: 项目负责人统筹收集, 各环节执行人(如技术人员、辅助导师)在任务完成后 12 小时内提交材料;

c) 管理监督档案: 档案管理员统一收集, 相关部门(如质量管控部、人事部)按月提交更新材料。

#### 15.3.1.2 整理要求

要求如下:

a) 命名规范: 采用“项目名称 - 档案类别 - 家庭编号 / 日期 - 文件名称”格式(如“2025Q1 个性化指导 - 家庭专属档案 - 001 - 需求诊断报告”);

b) 分类存储: 在机构专属档案管理系统中建立三级文件夹(一级: 项目名称; 二级: 档案类别; 三级: 子类别), 避免混乱;

c) 完整性核查: 档案管理员在收到材料后 48 小时内核查, 发现缺失(如未附知情同意书)需通知责任人补充, 确保“每类档案有来源、每份材料有对应环节”。

### 15.3.2 档案存储与安全

#### 15.3.2.1 存储载体

要求如下:



a) 电子档案：存储于机构加密服务器（符合国家网络安全等级保护三级及以上标准），采用“传输加密（SSL 协议）+ 存储加密（AES-256 算法）”双重防护，禁止存储在个人设备（如导师私人电脑、手机）或公共云盘（如百度云非企业版）；

b) 纸质档案（如有）：仅留存必要纸质材料（如家庭签字的合同原件），存放在带锁档案柜，放置于监控覆盖的专用档案室，环境需防潮、防火、防虫。

#### 15.3.2.2 存储期限

要求如下：

a) 家庭专属档案：服务结束后留存 3 年（用于效果追溯与合规核查），到期后按规定销毁；其中涉及未成年人隐私的敏感信息（如心理测评原始数据、访谈录音），留存期限缩短至 1 年，服务结束后 1 年立即销毁；

b) 项目共性档案：项目结束后留存 5 年，用于机构经验复盘与同类项目参考；

c) 管理监督档案：人员管理档案留存至人员离职后 3 年，合规监督档案永久留存（需定期备份）。

#### 15.3.2.3 安全管控

要求如下：

a) 访问权限：实行“分级授权”，档案管理员拥有最高权限，导师仅可访问所负责家庭的档案，项目负责人仅可访问所管项目的共性档案，权限变更需提交申请并经质量管控部审批；

b) 操作日志：系统自动记录所有档案访问、修改、下载操作（含操作人、时间、内容），日志留存至少 1 年，便于追溯；

c) 备份机制：电子档案每日自动增量备份，每周全量备份，备份数据存储于异地服务器，防止因本地服务器故障导致档案丢失。

#### 15.3.3 档案使用与借阅

##### 15.3.3.1 使用场景与要求

要求如下：

a) 内部使用：仅用于服务质量评估（如督导专员抽查指导日志）、项目复盘（如分析家庭问题解决率）、人员考核（如依据指导档案评估导师能力），禁止用于商业推广（如用家庭案例宣传）或无关用途；

b) 外部使用：因监管检查、法律诉讼等需提供档案时，需经机构管理层审批，且需对敏感信息进行匿名化处理（如隐去孩子姓名、家庭住址），严禁直接提供原始档案；

c) 家庭查询：家长申请查询自身家庭档案时，需提交书面申请，经档案管理员核实身份后，在指定场所（如机构线上专属通道）提供查询，禁止下载或复制完整档案。

##### 15.3.3.2 借阅流程

流程如下：

a) 申请人提交借阅申请，填写《档案借阅申请表》（注明用途、借阅期限、档案名称）；

b) 审批（导师借阅报项目负责人审批，项目负责人借阅报质量管控部审批）；

c) 审批不通过（退回申请，说明原因）；

d) 审批通过，档案管理员核对权限，提供档案（电子档仅可在线查看，纸质档登记借出）；

e) 借阅人使用档案，遵守保密要求（禁止外传、复制）；

f) 到期归还，档案管理员核查档案完整性，注销借阅记录。

#### 15.3.4 档案销毁机制

##### 15.3.4.1 销毁条件

条件如下：

a) 达到存储期限且无留存必要（如家庭专属档案到期，无后续追溯需求）；

b) 档案内容失效（如旧版通用工具包被新版替代）；

c) 因特殊情况（如家庭申请）需提前销毁敏感信息。

##### 15.3.4.2 销毁流程

流程如下：

a) 申请：由档案管理员提交《档案销毁申请表》，注明销毁档案名称、数量、原因、期限，附销毁清单；

b) 审批：家庭专属档案销毁需经质量管控部审批，共性档案与管理监督档案销毁需经机构管理层审批；

c) 执行：电子档案采用“多次覆盖删除 + 物理粉碎存储介质”不可逆方式，纸质档案委托专业销毁机构处理，销毁过程需有 2 人以上在场监督；

d) 记录：销毁后填写《档案销毁记录表》（含销毁时间、地点、监督人、销毁方式），附销毁机构出具的证明（如有），记录表永久留存。

### 15.3.5 责任与问责

#### 15.3.5.1 各角色责任

各角色责任如下：

a) 档案管理员：负责档案全流程管理，确保收集完整、存储安全、使用合规，定期检查档案存储情况，发现问题及时上报；

b) 指导师：确保所负责家庭档案的真实性、及时性，不篡改、不遗漏材料，严格遵守保密要求，不泄露档案信息；

c) 项目负责人：统筹所管项目的共性档案，监督指导师提交档案的质量，配合档案管理员完成整理与核查。

#### 15.3.5.2 违规情形与问责

违规情形与问责要求见表15。

表15 违规情形与问责

违规情形	具体表现	问责措施
轻度违规	1. 档案收集延迟（超过规定时间 24 小时内）； 2. 命名不规范、存储位置错误；3. 借阅后未按时归还（延迟 1-3 天）	1. 警告，限期整改；2. 扣发当月绩效奖金的 5%-10%；3. 参加档案管理专项培训
中度违规	1. 档案缺失（如遗漏家庭知情同意书）；2. 未经审批访问他人负责的档案；3. 未按规定备份导致档案部分丢失	1. 通报批评，暂停相关工作 1-2 周；2. 扣发当月绩效奖金的 20%-50%；3. 承担档案补建或恢复的相关费用
重度违规	1. 篡改档案内容（如伪造家庭打卡记录）；2. 泄露家庭隐私档案（如将访谈录音外传）；3. 故意销毁未到期档案或导致档案永久丢失	1. 解除劳动合同，列入机构黑名单；2. 承担由此造成的经济损失（如赔偿家庭精神损害抚慰金）；3. 涉嫌违法的，移交司法机关处理

### 参考文献

- [1] 《关于健全学校家庭社会协同育人机制的意见》
  - [2] 《义务教育课程方案和学科课程标准（2022 年版）》
  - [3] 《中小学德育工作指南》
  - [4] 《家庭教育指导手册》（教育部组织编写）
  - [5] 《全国未成年人网络文明公约》
  - [6] 《个人信息保护法》
  - [7] 《预防青少年沉迷网络游戏工作方案》
-