

# DB11

北京市地方标准

DB11/T XXX—XXXX

## 社会心理服务站点服务规范

Service specification for center and station of social psychological  
service

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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 服务内容与要求.....	3
6 服务流程.....	4
7 服务评价与改进.....	4
附  录  A（规范性）社会心理服务站点标志.....	6
附  录  B（资料性）功能区设备配置.....	7

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和编写规则》的规定起草。

本文件由北京市民政局提出并归口。

本文件由北京市民政局组织实施。

本文件起草单位：北京市民政局、北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）。

本文件主要起草人：xxx。

# 社会心理服务站点服务规范

## 1 范围

本文件规定了社会心理服务站点术语和定义、基本要求、服务内容与要求和服务评价与改进等内容。本文件适用于街道（乡镇）、社区（村）社会心理服务站点的社会心理服务工作。

## 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/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分 通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分无障碍设施符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 20501.1 公共信息导向系统导向要素的设计原则与要求第1部分：总则

GB 50763 无障碍设计规范

DB11/T 334 公共场所双语标识英文译法通则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社会心理服务** social psychological service

为培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，面向群众提供的心理知识宣传和普及、心理指导、心理辅导、社会心态监测分析与预警等活动。

### 3.2

**社会心理服务站点** center and station of social psychological service

设在街道（乡镇）、社区（村）范围内为本区域居民提供社会心理服务的载体，包括街道（乡镇）社会心理服务中心和社区（村）社会心理服务站。

### 3.3

**社会心理指导人才** social psychological guidance talents

具备心理专业知识与技能，能够开展社会心理服务的工作人员。

## 4 基本要求

### 4.1 制度要求

社会心理服务站点应建立并实施的制度主要有：

- a) 伦理制度；
- b) 预约制度；
- c) 咨询服务评估制度；
- d) 工作制度；
- e) 培训制度；
- f) 职业道德规范；
- g) 档案管理制度；
- h) 设备管理制度；
- i) 安全与应急处置制度；
- j) 保密制度；
- k) 投诉反馈制度；
- l) 督导与监管制度等。

### 4.2 人员岗位要求

4.3 每个社会心理服务站点至少应有 2 名专职的社会心理指导人才。

4.4 社会心理服务人员应接受过培训、具备良好的职业道德，应仪表端庄，使用文明语言。

4.5 社会心理服务人员应具备一定的心理学知识和专业技能，热心社会心理服务工作。

4.6 社会心理指导人才从事社会心理服务工作。

4.7 根据服务开展的需求，招募社会心理服务志愿者。社会心理服务志愿者宜从区域医务人员、心理教师、社区工作人员中的社会工作师、心理咨询师、心理专业学生等招募。社会心理服务志愿者协助开展科普宣传、团体心理辅导等社会心理志愿服务活动。

### 4.8 场所要求

#### 4.9 环境

4.9.1.1 社会心理服务站点使用面积应满足功能及专业器材需求。

4.9.1.2 社会心理服务站点应干净、整洁、卫生，符合光环境、心理声学、色彩心理学等要求，室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。宜放置花草植物、观赏鱼类等，不宜与嘈杂的机构设置在一起。

4.9.1.3 宜张贴心理学科普教育的图示。

4.9.1.4 宜考虑特殊人群的需求，无障碍设施应符合 GB 50763，配置无障碍出入口、无障碍通道、低位服务、盲文、语音提示等无障碍设施设备。

#### 4.10 标志标识

4.10.1.1 社会心理服务站点的标志牌统一设计制作，标志牌组成和样式见附录 A。

4.10.1.2 社会心理服务站点标志应规范、系统、醒目、清晰、协调、安全，安装在醒目、没有视线遮挡的位置。

4.10.1.3 社会心理服务站点标志标识及导向系统图形符号标志及使用要求如下：

- a) 公共信息标志及导向系统应符合GB/T 10001.1、GB/T 19095、GB/T 20501.1的要求；
- b) 安全标志应符合GB 2894、GB 13495的要求；
- c) 无障碍标志应符合GB/T 10001.9的要求。

- 4.10.1.4 社会心理服务中心标识宜配有中英文翻译，英文译法应符合 DB11/T 334 的要求；
- 4.10.1.5 社会心理服务中心宜考虑视觉障碍使用者需要，提供能识别的点字标识或手册。
- 4.10.1.6 公共信息导向系统设置应符合 GB/T 15566.1 等要求，消防安全标志设置应符合 GB15630 的规定。

#### 4.11 功能区布局

- 4.11.1.1 社会心理服务站点应设置基本功能区，包括办公接待区、个体心理指导区和团体心理活动区。社会心理服务中心应设置培训区。
- 4.11.1.2 社会心理服务站点宜设置可选功能区，包括但不限于心理测评区、资料阅览区、艺术活动区、减压训练区等区域。
- 4.11.1.3 个体心理指导区应为独立区域，其他功能区可一区多用。

#### 4.12 功能区设备配置

- 4.12.1.1 社会心理服务站点应提供满足日常办公需要的基本设备和满足社会心理服务需要的通用设备。
- 4.12.1.2 社会心理服务站点宜提供满足社会心理服务需要的专业设备以及警讯器材等。
- 4.12.1.3 各功能区设备配置参见附录 B。

### 5 服务内容与要求

#### 5.1 服务内容

5.2 应从实际需求出发，以解决具体问题为导向，为辖区内区民提供心理知识宣传与普及、心理指导、心理辅导、社会心态监测分析与预警服务，可根据实际情况开展资料阅览、艺术放松和减压训练等其他服务。

5.3 社会心理服务站点应建立心理危机干预转介机制，提供转介服务。

#### 5.4 服务要求

5.5 社会心理服务站点应统筹运用政策宣传、道德规范、法律法规、心理辅导等手段，解决社会心理冲突、化解社会矛盾。

5.6 应为辖区内居民提供心理知识，包括但不限于以下内容：

- a) 心理学一般知识和心理成长基本常识；
- b) 社会心理知识，包括沟通、人际关系、婚姻家庭、教育等；
- c) 心理健康及身心健康知识，包括调节心理适应能力、压力及情绪管理等。

5.7 可通过线上或线下方式进行心理知识宣传和普及。

5.8 应组织有专业特色的社会心理团体活动，包括但不限于：老年心理团体活动，儿童心理沙盘和绘画；亲子活动、人际关系、社工心理能力成长等系列化活动。每季度应举办至少一次团体活动。

5.9 应提供心理辅导、情绪疏导、家庭关系调适、心理状态评估等心理指导服务。

- 5.10 应对出现不良情绪与行为的人群予以关注并实施有效的疏导。
- 5.11 应利用社会心理服务站点管理平台，建立样本库。按照配额要求选取辖区居民入库，并定期对样本库进行维护和更新。通过线上+线下相结合的方式，以问卷、访谈等调查方式，运用现代科技手段，开展社会心态监测分析与预警工作。
- 5.12 服务人员应在自己的职责和能力范围内开展社会心理服务工作。如有下列情况，应向服务对象说明转介原因，及时转介到医疗机构：
- 经评估疑似精神病性问题；
  - 严重心理障碍导致个人社会功能严重受损，需要心理治疗或借助精神科及药物来稳定状态；
  - 有自杀、严重自伤、伤人行为或者表述。
- 5.13 宜提供以下服务：
- 通过提供包括但不限于以下资料，开展资料阅览服务：
    - 社会心理科普文章；
    - 社会心理科普期刊、报纸；
    - 社会心理政策文件。
  - 宜组织艺术心理活动，如音乐、绘画、舞动、戏剧、书法。
  - 宜提供减压训练，提醒和辅助利用宣泄设备进行情绪宣泄的服务对象做好安全防护。

## 6 服务流程

服务应包括但不限于以下环节，社会心理服务流程见图 1：

- 收集需求。应根据辖区内居民的特点及需求，进行调查沟通，综合分析确定活动内容；
- 确定方案。应制定服务方案，并对服务形式、时间、场所等做出具体要求；
- 活动准备。在活动前应做好风险预估，场所、器材及用品和服务人员的准备和活动的宣传；
- 活动实施。按照方案组织实施；
- 组织回访。对服务对象进行回访，包括但不限于满意度调查；
- 活动总结。对居民参与情况、活动效果等内容进行总结，同时视情况进行宣传；
- 档案管理。对活动进行记录，将活动相关资料归档。

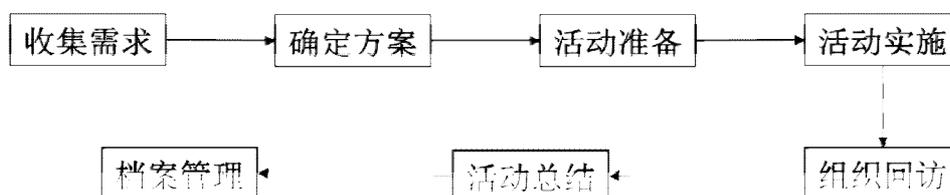


图 1 社会心理服务流程图

## 7 服务评价与改进

### 7.1 评价方式

7.2 应设立投诉渠道与意见反馈机制，及时受理并反馈处理结果。

7.3 社会心理服务站点应定期组织人员对服务现场和记录、服务满意度与投诉情况进行自查。

7.4 宜委托第三方对社会心理服务站点进行评价。评估方式应以深入访谈和问卷调查的方式，全面评估服务对象满意度。

#### 7.5 评价流程

7.6 应确定评价目标与范围。

7.7 应确定实施步骤和时间安排，形成评价方案。

7.8 应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发，对评价方案进行论证优化。

7.9 应按照评价方案开展服务评价。

#### 7.10 评价结果

7.11 评价结果主要以评价报告的书面形式呈现。

7.12 应统计、分析评估结果，并根据评估结果对存在的问题和不合格项进行分析，查找原因，定整改措施，进行服务的持续改进。

附录 A  
(规范性)  
社会心理服务站点标志

A.1 社会心理服务站点标志

A.2 社会心理服务站点标志由“编号+行政区划/单位名称+LOGO+社会心理服务中心/社会心理服务站+主管单位+时间”组成。具体示例参见图A.1:

- a) 编号。黑色，黑体。“编号：010”；
- b) 行政区划。黑色，黑体，加粗。“朝阳区劲松街道和谐雅园社区”；
- c) LOGO。绿色。由天坛和心理字样的 Logo 组成；
- d) 主管单位。黑色，黑体。“中共北京市委社会工作委员会 北京市民政局”；
- e) 日期。黑色，黑体。“二〇一九年十一月”。

A.3 材质：不锈钢。

A.4 尺寸：400mm\*600mm。

A.5 工艺：拉丝亮边折边。



图 A.1 朝阳区劲松街道和谐雅园社区社会心理服务站标志示例

附 录 B  
(资料性)  
功能区设备配置

B.1 各功能区的设备配置见表B.1。

表 B.1 功能区设备配置表

功能区	主要设备	其他设备
办公接待区	办公桌椅、文件柜、电脑、电话机、饮水机、钟表、录音笔、打印设备等	置物架、收纳箱、空调机、摄像机、照相机、视频音频监控设备等
个体心理指导区	沙发、茶几、计时工具等	坐垫、抱枕、玩偶等
团体心理活动区	团体辅导工具等	垫子、电子白板、投影仪、组合音响、视频音频监控设备、青少年心理素质训练工具包、有象征性游戏器具、自然媒介游戏器具、棋戏器具等
心理测评区	心理测评管理系统、心理档案管理系统等	办公桌椅等
资料阅览区	期刊架、书架等	桌椅等
艺术放松区	音乐放松设备、艺术疏导工具等	电子游戏器具、感统玩具、益智玩具、电视机等
情绪宣泄区	宣泄墙及宣泄人等	室内拓展器材等