

# 山东省教育厅处室函件

鲁教基处函〔2023〕5号

## 关于转发《幼儿园保育教育服务规范》 5项地方标准的通知

各市教育（教体）局基教科（处）、学前科（处）：

由济南市教育局主持编写的《幼儿园保育教育服务规范》五项地方标准（以下简称《服务规范》），已于2月2日经山东省市场监管局批准发布，3月2日正式施行。济南市推进学前教育标准化的探索得到了省领导的批示和肯定。现将《服务规范》转发给你们借鉴学习，希望深入贯彻落实“十四五”学前教育发展提升行动计划，结合实际积极创新，不断提高幼儿园保教质量和规范办园水平，持续推动全省学前教育高质量发展，不断满足人民群众“幼有善育”新期待。

附件：《保育教育服务规范》五项地方标准

山东省教育厅基础教育处

2023年3月17日

### 幼儿园保育教育服务规范 第1部分：一日生活

Specification for nursing and educational service of kindergarten—Part 1: Everyday life

2023 - 02 - 02 发布

2023 - 03 - 02 实施

# 目 次

前言.....	II
引言.....	III
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.....	1
4.1 制订计划.....	1
4.2 尊重幼儿.....	1
4.3 创设环境.....	2
4.4 保障安全.....	2
5 生活活动.....	2
5.1 目标.....	2
5.2 内容及要求.....	2
6 教育活动.....	3
6.1 目标.....	3
6.2 内容及要求.....	3
7 游戏活动.....	4
7.1 目标.....	4
7.2 内容及要求.....	4
8 服务监督、评价与改进.....	5
8.1 服务监督.....	5
8.2 投诉处理和意见建议受理.....	6
8.3 服务评价.....	6
8.4 服务改进.....	6
参考文献.....	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。

本文件是DB37/T 4577《幼儿园保育教育服务规范》的第1部分。DB37/T 4577已经发布了以下部分：

- 第1部分：一日生活；
- 第2部分：卫生保健；
- 第3部分：生活照料；
- 第4部分：教育活动；
- 第5部分：安全管理。

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。

本文件由山东省教育厅提出、归口并组织实施。

# 引 言

办好学前教育、实现幼有所育，是重大民生工程，关系儿童健康成长，关系社会和谐稳定。本文件围绕着幼儿园一日生活、卫生保健、生活照料、教育活动、安全管理等幼儿园保育和教育工作关键环节及内容，明确工作环节、工作流程、工作质量要求等，对于全面提高我省幼儿园保育和教育质量，强化幼儿园管理，保障幼儿身心健康，促进幼儿园教育规范化、均等化发展等具有重要意义。

DB37/T 4577分为5部分。

- 第1部分：一日生活。本部分旨在规范幼儿园一日生活的基本要求，各环节的目标、内容及要求以及服务监督、评价与改进等。
- 第2部分：卫生保健。本部分旨在规范幼儿园卫生保健的总体要求，工作内容与要求，服务监督、评价与改进等。
- 第3部分：生活照料。本部分旨在规范幼儿园生活照料的一般要求，内容及要求，服务监督、评价与改进等。
- 第4部分：教育活动。本部分旨在规范幼儿园教育活动的一般要求，教育内容与要求，实施途径，服务监督、评价与改进等。
- 第5部分：安全管理。本部分旨在规范幼儿园安全管理的基本要求，管理要求，监督、评价与改进等。

# 幼儿园保育教育服务规范

## 第1部分：一日生活

### 1 范围

本文件规定了幼儿园一日生活的基本要求、各环节的目标、内容及要求以及服务监督、评价与改进。本文件适用于山东省幼儿园的一日生活要求。

### 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**一日生活** everyday life

自幼儿入园至离园一切活动的总和。

#### 3.2

**生活活动** living activity

促进幼儿生长发育，养成良好生活卫生习惯的过程。

注：主要包括入园、盥洗、餐点、如厕、饮水、午睡、离园等基本环节。

#### 3.3

**教育活动** educational activity

教师以多种形式有目的、有计划地引导幼儿生动、活泼、主动活动的教育过程。

#### 3.4

**游戏活动** game activity

幼儿的任何娱乐消遣方式，可以是主要基于幻想和想象的、自发的、随意的活动，也可以是有组织、有固定的规则的游戏。

### 4 基本要求

#### 4.1 制订计划

4.1.1 开学前应制订好本学期一日生活计划。

4.1.2 一日生活计划应包括生活活动、教育活动、游戏活动等内容。

4.1.3 计划应具有整体性、操作性、趣味性、科学性，各环节衔接应安全、自然、有序、有趣、高效。

#### 4.2 尊重幼儿

4.2.1 应尊重幼儿的人格与权利，遵循幼儿发展规律和学习特点，为每个幼儿提供发挥潜能的机会。

4.2.2 关注幼儿的主体地位和个体差异，平等对待每个幼儿，满足合理需求，促进幼儿生动活泼、主

动、富有个性地发展。

### 4.3 创设环境

4.3.1 设置丰富适宜的物质环境，最大限度地支持和满足幼儿学习与发展的需要。

4.3.2 构建温馨和谐的师幼关系，让幼儿充分感受到温暖和关爱，形成团结、友爱等积极稳定的情绪情感。

### 4.4 保障安全

4.4.1 应始终将幼儿的生命安全和健康保护放在首位，加强安全教育和安全演练，提高幼儿的自我保护意识与能力。

4.4.2 应确保园舍环境、设施设备、玩具材料的安全。

## 5 生活活动

### 5.1 目标

5.1.1 满足幼儿在园一日生活需要，形成良好的生活秩序。

5.1.2 培养幼儿良好的生活习惯，帮助幼儿建立合理生活常规，提升自我服务和为他人服务的能力，为可持续发展做好积极准备。

5.1.3 提高幼儿的自我保护意识和能力，促进幼儿健康成长。

5.1.4 培养幼儿热爱生活、劳动的情感，形成健康向上的生活方式和生活态度。

### 5.2 内容及要求

#### 5.2.1 一般要求

5.2.1.1 在生活活动的组织实施中，应注重自理能力和习惯养成的培养，不宜过度保护和包办代替。

5.2.1.2 教师应用积极的生活态度和情绪情感影响和感染幼儿。

#### 5.2.2 入园

5.2.2.1 做好室内外通风、卫生清理及消毒等各项准备工作。

5.2.2.2 热情接待幼儿和家长，认真做好晨检，及时清点人数，加强缺勤追踪，做好交接记录。

5.2.2.3 掌握幼儿的身体、情绪等情况，安抚、疏导有不良情绪的幼儿。

5.2.2.4 协助或指导幼儿将个人物品摆放整齐。

5.2.2.5 明确区域活动、晨练、值日生等晨间活动的内容及要求，有计划地引导幼儿自主参与活动。

5.2.2.6 宜组织晨间谈话，与幼儿讨论制定一天的计划或活动安排，与幼儿一起分享交流自己的见闻、趣事等。

#### 5.2.3 盥洗

5.2.3.1 指导幼儿用正确的方法洗手、漱口等，鼓励幼儿自主整理仪表，培养幼儿良好的生活卫生习惯。

5.2.3.2 教育幼儿餐前、便后及活动之后及时盥洗，并节约用水。

5.2.3.3 培养幼儿遵守轮流等待的规则。

5.2.3.4 保持盥洗区的卫生清洁，地面干燥。

#### 5.2.4 餐点

- 5.2.4.1 进餐前后组织幼儿进行安静有序的活动，营造温馨、愉快的进餐氛围。
- 5.2.4.2 指导幼儿自主、按需取餐，独立完成进餐，进餐结束后，能将餐具进行简单的整理并放到餐具回收处。
- 5.2.4.3 帮助幼儿养成细嚼慢咽、不挑饭菜、安静进餐、餐后及时漱口、擦嘴和洗手等良好的进餐习惯和用餐礼仪，培养爱惜食物的意识。
- 5.2.4.4 科学掌握幼儿的进餐量，对存在食欲不佳、偏食、肥胖、食物过敏等情况的幼儿进行个别指导和帮助。
- 5.2.4.5 餐后不应进行剧烈活动，午餐后应组织散步。

## 5.2.5 如厕

- 5.2.5.1 保持厕所内空气清新，地面干燥和便池的洁净，及时对便池、地面、拖把等物品进行清洁消毒。
- 5.2.5.2 指导幼儿掌握如厕自理的基本方法。
- 5.2.5.3 培养幼儿按需及时如厕，养成便后冲厕、洗手的良好习惯。
- 5.2.5.4 男女分厕，帮助幼儿建立保护身体私密部位的安全意识。

## 5.2.6 饮水

- 5.2.6.1 定期清洁消毒饮水设备，保持饮水区地面清洁干燥。
- 5.2.6.2 指导幼儿有序取水，鼓励幼儿按需饮水，培养良好的饮水习惯。

## 5.2.7 午睡

- 5.2.7.1 保持寝室内空气新鲜，温度、湿度、光线适宜。
- 5.2.7.2 指导幼儿脱衣，叠放整齐，并放到指定位置。
- 5.2.7.3 指导幼儿以正确睡姿安静入睡，纠正幼儿趴睡、蒙头睡等不良睡眠习惯。
- 5.2.7.4 认真做好午检，随时巡视，全面掌握幼儿的睡眠情况。
- 5.2.7.5 组织幼儿按时有序起床，引导幼儿自主穿衣、整理仪表及床铺。

## 5.2.8 离园

- 5.2.8.1 指导幼儿自主穿戴整齐，整理好个人物品，组织幼儿开展适宜的离园前活动，稳定幼儿情绪。
- 5.2.8.2 认真核对接送人员，避免接错、走失等情况，做好室内外幼儿用品及活动环境的清洁、整理和消毒工作，关好水、电、门窗，确保安全。
- 5.2.8.3 主动与家长交流幼儿在园情况，形成家园共育合力。

# 6 教育活动

## 6.1 目标

- 6.1.1 落实立德树人根本任务，促进幼儿德智体美劳全面和谐发展。
- 6.1.2 充分激发幼儿的想象力和创造力，保护幼儿的好奇心，培养幼儿良好的学习品质。
- 6.1.3 满足幼儿多方面发展需要，为幼儿后继学习和终身发展奠定基础。
- 6.1.4 鼓励幼儿动手动脑，主动探究，乐于挑战，用自己喜欢的方式大胆表达、表现，并与同伴分享交流。

## 6.2 内容及要求

### 6.2.1 一般要求

- 6.2.1.1 应充分考虑幼儿的学习特点和认识规律。
- 6.2.1.2 根据教育活动主题需要，设置适合幼儿年龄特点的活动区域，提供充足的活动材料，寓教于乐。
- 6.2.1.3 教育活动目标应建立在幼儿已有经验基础上，科学、具体、可操作。
- 6.2.1.4 教育活动过程宜采用集体与个别、动与静相结合的方式，鼓励幼儿自主探究、自主学习，促进幼儿获得有益身心的学习和发展经验。

### 6.2.2 活动准备

- 6.2.2.1 根据本班幼儿年龄特点和身心发展需要，选择适宜的内容。
- 6.2.2.2 明确目标，以游戏为主设计活动过程，并作好分工。
- 6.2.2.3 根据活动的内容和人数，准备安全卫生的、数量充足的教具、学具。

### 6.2.3 活动过程

- 6.2.3.1 尊重个体差异，鼓励、支持、引导幼儿亲近自然，通过直接感知、亲身体验、实际操作进行学习探究，避免进行以机械背诵、抄写、计算等知识技能强化训练为主的小学化倾向。
- 6.2.3.2 游戏贯穿始终，师幼平等互动。讲解生动有趣，提问清晰、明确、恰当，具有开放性、发散性，有利于引发幼儿进一步思考。
- 6.2.3.3 发现和支持幼儿有意义的学习，针对不同层次的幼儿进行适当引导，注意观察幼儿在活动中的表现，并能灵活调整教学活动。

### 6.2.4 活动延伸

- 6.2.4.1 收集并展示幼儿活动作品，交流分享活动经验，引导幼儿及时收拾整理活动材料。
- 6.2.4.2 记录幼儿活动情况，科学分析评价幼儿的发展，注重活动反思，认真总结经验，及时改进教学策略。
- 6.2.4.3 根据活动需要，开展适宜的延伸活动。

## 7 游戏活动

### 7.1 目标

- 7.1.1 促进幼儿身体的生长发育，获得感官、大动作如跑跳等动作以及小肌肉发展。
- 7.1.2 加深幼儿对周围事物的认识，促进语言、想象力、思维力发展，培养创造力。
- 7.1.3 发展幼儿的社交能力，学会站在别人角度想问题，培养规则意识和共情能力。
- 7.1.4 培养幼儿的自信心和成就感。

### 7.2 内容及要求

#### 7.2.1 一般要求

- 7.2.1.1 合理调整一日活动安排，因地制宜为幼儿创设游戏环境，提供体现年龄特点的低结构为主的游戏材料，支持幼儿探究、试错、重复等行为。确保幼儿每天有充分的自主游戏时间，一般不宜少于1h。
- 7.2.1.2 游戏活动应符合幼儿心理、生理及身心发展特点，有一定的规则。
- 7.2.1.3 游戏材料应数量充足、种类丰富、适宜操作，并结合教育需要和幼儿的兴趣、经验等及时补充和更新。

7.2.1.4 重视幼儿的游戏体验，为幼儿提供多形式的游戏经验分享机会。

## 7.2.2 室内游戏

7.2.2.1 合理布局游戏空间，每班至少设置包括角色游戏、建构游戏、规则性游戏等内容的活动区域，满足幼儿身心发展需要。游戏区域位置宜动态调整，激发幼儿游戏的兴趣。游戏区域分隔物高低应按年龄阶段变换，既要满足幼儿心理安全需要，又要便于教师观察。

7.2.2.2 引导幼儿自主选择游戏区域，和同伴开展活动。

7.2.2.3 给予幼儿弹性时间，鼓励幼儿把事情做完。

7.2.2.4 引导幼儿遵守规则，观察幼儿在游戏中的表现，适时介入并指导幼儿寻找解决问题的方法，支持幼儿游戏的深入开展。

7.2.2.5 引导幼儿分享交流游戏的感受。

## 7.2.3 户外游戏

### 7.2.3.1 户外自主游戏

#### 7.2.3.1.1 游戏准备

丰富游戏内容和形式，因地制宜地投放各类游戏材料，最大限度地满足幼儿兴趣和发展的需要。

#### 7.2.3.1.2 游戏过程

观察幼儿在游戏中的表现和材料的使用情况，选择适宜时机，有针对性地对幼儿进行适度指导与帮助，做好观察记录，以利于游戏后的反思和改进。

#### 7.2.3.1.3 游戏分享与评价

游戏结束后引导幼儿收拾整理场地和材料，引导幼儿通过语言、绘画等方式进行分享与交流，丰富幼儿的经验。采取自评、他评、教师评等形式，评价幼儿在游戏中的努力、取得的进步等。

### 7.2.3.2 户外体育游戏

#### 7.2.3.2.1 游戏准备

为幼儿提供有准备的环境。提前检查场地、器械、幼儿着装等安全问题，确保满足幼儿各项基本动作发展的需要。根据季节特点、天气情况等，适当调整游戏时间、内容和地点。

#### 7.2.3.2.2 游戏过程

科学组织体育游戏，灵活把握运动密度和强度，注意趣味性，动静交替，关注个体差异减少消极等待。结合幼儿身体发育和运动技能发展情况，引导幼儿合理分组，增强幼儿参加游戏的兴趣。

#### 7.2.3.2.3 游戏分享与评价

引导幼儿相互交流，感受团队精神，培养合作意识。

## 8 服务监督、评价与改进

### 8.1 服务监督

8.1.1 幼儿园应接受上级教育部门的指导、监督和考核。

8.1.2 幼儿园应结合考核与监督结果，对一日生活服务过程、服务质量进行改进。

## 8.2 投诉处理和意见建议受理

8.2.1 幼儿园应畅通政务服务与业务指导部门的投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式，接受投诉和意见建议。

8.2.2 及时处理服务投诉，投诉处置可参照 GB/T 17242 规定进行。

## 8.3 服务评价

8.3.1 幼儿园应建立服务评价机制，采用自我评价、服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，每学期至少一次对幼儿园一日生活的服务过程及质量进行评价。

8.3.2 评价内容包括但不限于以下内容：

- 工作计划，一日活动安排表；
- 活动方案和课程案例；
- 教师备课记录、反思记录、观察记录等；
- 环境创设，包括空间设施、玩具材料等；
- 生活活动、教育活动及游戏活动等各类活动组织情况；
- 师幼关系；
- 幼儿情绪状态、行为表现；
- 幼儿游戏情况等。

8.3.3 幼儿园应收集相关的评价信息，包括但不限于以下形式：

- 查阅资料；
- 课堂观察；
- 访谈，包括教职工访谈、幼儿访谈、家长访谈等；
- 调查问卷，包括教师调查问卷及家长调查问卷；
- 收集各类媒体的相关报道；
- 行业研究报告等。

8.3.4 应收集、使用真实数据，评价结果应客观、准确反映活动情况，查找出实际问题。

## 8.4 服务改进

8.4.1 幼儿园对收到的差评、投诉、意见建议，应及时采取整改或改进措施，反馈整改结果。

8.4.2 定期对服务监督和评价结果进行分析研判，对反映强烈和集中的问题，及时调查研究，提出解决方案和整改措施。

8.4.3 定期对服务监督和评价结果进行整合和统计分析，作为服务改进的依据。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
  - [2] 《幼儿园保育教育质量评估指南》
  - [3] 《幼儿园保育教育质量评估指标》
  - [4] 《山东省教育厅关于规范幼儿园一日活动的指导意见》
-

### 幼儿园保育教育服务规范 第2部分：卫生保健

Specification for nursing and educational service of kindergarten—Part 2: Health care

2023 - 02 - 02 发布

2023 - 03 - 02 实施

---

# 目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	1
4.1 机构设置.....	1
4.2 人员要求.....	1
4.3 制度建设.....	1
5 工作内容与要求.....	2
5.1 一日生活安排.....	2
5.2 膳食管理.....	2
5.3 体格锻炼.....	3
5.4 健康检查.....	3
5.5 卫生与消毒.....	4
5.6 传染病防控.....	4
5.7 常见病管理.....	5
5.8 伤害预防.....	5
5.9 健康教育.....	5
6 服务监督、评价与改进.....	6
6.1 服务监督.....	6
6.2 投诉处理和意见建议受理.....	6
6.3 服务评价.....	6
6.4 服务改进.....	6
参考文献.....	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。

本文件是DB37/T 4577《幼儿园保育教育服务规范》的第2部分。DB37/T 4577已经发布了以下部分：

- 第1部分：一日生活；
- 第2部分：卫生保健；
- 第3部分：生活照料；
- 第4部分：教育活动；
- 第5部分：安全管理。

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。

本文件由山东省教育厅提出、归口并组织实施。

# 引 言

办好学前教育、实现幼有所育，是重大民生工程，关系儿童健康成长，关系社会和谐稳定。本文件围绕着幼儿园一日生活、卫生保健、生活照料、教育活动、安全管理等幼儿园保育和教育工作关键环节及内容，明确工作环节、工作流程、工作质量要求等，对于全面提高我省幼儿园保育和教育质量，强化幼儿园管理，保障幼儿身心健康，促进幼儿园教育规范化、均等化发展等具有重要意义。

DB37/T 4577分为5部分。

- 第1部分：一日生活。本部分旨在规范幼儿园一日生活的基本要求，各环节的目标、内容及要求以及服务监督、评价与改进等。
- 第2部分：卫生保健。本部分旨在规范幼儿园卫生保健的总体要求，工作内容与要求，服务监督、评价与改进等。
- 第3部分：生活照料。本部分旨在规范幼儿园生活照料的一般要求，内容及要求，服务监督、评价与改进等。
- 第4部分：教育活动。本部分旨在规范幼儿园教育活动的一般要求，教育内容与要求，实施途径，服务监督、评价与改进等。
- 第5部分：安全管理。本部分旨在规范幼儿园安全管理的基本要求，管理要求，监督、评价与改进等。

# 幼儿园保育教育服务规范

## 第2部分：卫生保健

### 1 范围

本文件规定了幼儿园卫生保健的总体要求，工作内容与要求，服务监督、评价与改进。  
本文件适用于山东省幼儿园的卫生保健服务。

### 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 5749 生活饮用水卫生标准

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 总体要求

#### 4.1 机构设置

4.1.1 幼儿园应设立卫生室或保健室。保健室不应开展诊疗活动，其配置见《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》的相关要求。

4.1.2 幼儿园应取得当地妇幼保健机构下发的卫生评价报告。

#### 4.2 人员要求

4.2.1 幼儿园应聘用符合国家规定的卫生保健人员，包括医师、护士和保健员。

4.2.2 卫生保健人员应具有高中以上学历，经卫生保健专业知识培训后取得《托幼机构卫生保健人员培训合格证》，具有托幼机构卫生保健基础知识，掌握卫生消毒、传染病管理和营养膳食管理等技能。

4.2.3 卫生保健人员应按照150名幼儿至少设1名专职卫生保健人员的比例配备。150名以下幼儿的，应配备专职或者兼职卫生保健人员。

4.2.4 卫生保健人员见《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》规定的项目每年进行1次健康检查。

4.2.5 卫生保健人员应定期接受当地妇幼保健机构组织的卫生保健专业知识培训，参加继续教育；定期接受当地食品药品监督管理部门组织的专业知识培训。

4.2.6 卫生保健人员应对幼儿园内的工作人员、家长及幼儿进行卫生知识宣传教育，对疾病预防、卫生消毒、膳食营养、食品卫生、饮用水卫生等方面进行具体指导。

4.2.7 全员应参加幼儿园应急知识与技能培训。

#### 4.3 制度建设

- 4.3.1 应制订适合的膳食营养、卫生消毒、疾病预防、健康检查等工作制度及各类人员的岗位职责，定期检查各项制度的落实情况。
- 4.3.2 根据各年龄段幼儿的生理、心理特点，结合本地区的季节变化和幼儿园的实际情况，制订合理的一日生活制度和体格锻炼计划，开展适合幼儿年龄特点的保育工作和体格锻炼。
- 4.3.3 严格执行工作人员入职前和幼儿入园前健康检查及定期健康检查制度。
- 4.3.4 应建立室内外环境卫生清扫和检查制度，每周全面检查1次并记录。
- 4.3.5 应加强传染病预防控制。建立幼儿传染病预防控制制度及传染病管理制度，幼儿园内发现传染病疫情或疑似病例后，应立即向属地教育主管部门、疾病预防控制机构报告。
- 4.3.6 建立定期全园卫生保健安全排查制度，及时发现安全隐患并整改落实。
- 4.3.7 应对卫生保健工作进行记录，内容包括：出勤、晨午检及全日健康观察、膳食管理、卫生消毒、常见病、传染病、伤害和健康教育等记录。
- 4.3.8 应建立健康档案，包括：托幼机构工作人员健康合格证、儿童入园（所）健康检查表、儿童健康检查表或手册、儿童转园（所）健康证明等。
- 4.3.9 工作记录和健康档案应真实、完整、字迹清晰。工作记录应及时归档，至少保存3年。

## 5 工作内容与要求

### 5.1 一日生活安排

- 5.1.1 合理安排幼儿作息时间和生活各环节，应动静结合，不同形式的活动交替进行。
- 5.1.2 制订并实施与幼儿身体发展相适应的体格锻炼计划，每天户外活动时间不少于2h。
- 5.1.3 根据幼儿年龄特点和幼儿园服务形式合理安排每日进餐和睡眠时间。幼儿正餐间隔时间宜为3.5h，进餐时间每餐20min~30min，午餐后散步时间宜为15min。3岁~6岁幼儿午睡时间根据季节每日宜为2h~2.5h。
- 5.1.4 卫生保健人员应每日巡视，观察班级执行情况，发现问题及时处理。

### 5.2 膳食管理

- 5.2.1 应为幼儿提供符合GB 5749规定的生活饮用水。应保证幼儿按需饮水，3岁~6岁幼儿饮水量每日宜在400mL~600mL，并根据季节变化、幼儿情况酌情调整饮水量。
- 5.2.2 幼儿食品应在具有《食品经营许可证》的单位采购，采购前幼儿园应与供应商签订采购合同。食品进货前应采购查验及索票索证，并建立食品采购和验收记录。
- 5.2.3 食堂应每日清扫、消毒，保持内外环境整洁。食品加工用具应生熟标识明确、分开使用、定位存放，实行色标管理。餐饮具、熟食盛器应在食堂或清洗消毒间集中清洗消毒，消毒后保洁存放。库存食品应分类、注有标识、注明保质日期、定位储藏。
- 5.2.4 不应加工变质、有毒、不洁、超过保质期的食物，不应制作和提供冷荤生食类食品、裱花蛋糕，不应加工制作四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等高风险食品。留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放48h以上，每样品种不少于125g，并作好记录。留样柜上锁并专人专管。
- 5.2.5 进餐环境应卫生、整洁、舒适。餐前做好充分准备，按时进餐，保证幼儿情绪愉快，培养幼儿良好的饮食行为和卫生习惯。
- 5.2.6 应根据幼儿生理需求，以《中国居民膳食指南》为指导，参考中国学龄前儿童平衡膳食宝塔和各类食物每日参考摄入量，制订幼儿膳食计划。根据膳食计划制订带量食谱，1周~2周更换1次。食物品种应多样化且合理搭配。
- 5.2.7 在食材的选料、洗涤、切配、烹调的过程中，方法应科学合理，减少营养素的损失，符合幼儿

清淡口味，达到营养膳食的要求。烹调食物注意色、香、味、形，不宜提供易引起窒息的食物。

5.2.8 每季度应进行1次膳食调查和营养评估。幼儿各类食物平均摄入量应达到中国学龄前儿童平衡膳食宝塔规定数量的80%以上。

5.2.9 有条件的幼儿园宜为贫血、营养不良、食物过敏等幼儿提供特殊膳食。

5.2.10 幼儿园应明确陪餐人员职责，制订陪餐计划。陪餐人员负责对饭菜进行客观评价，对食堂环境卫生、从业人员工作情况等进行监督，做好陪餐记录。

### 5.3 体格锻炼

5.3.1 应根据幼儿的年龄及生理特点，每日有组织地开展各种形式的体格锻炼，合理安排运动强度和运动量，体育活动时间不少于1h。

5.3.2 幼儿室内外运动场地和运动器械应清洁、卫生、安全，做好场地布置和运动器械的准备。定期进行室内外安全隐患排查。

5.3.3 应指导幼儿运动前做好准备活动。加强运动中的保护，避免运动伤害，运动中注意观察幼儿面色、精神状态、呼吸、出汗量和幼儿对锻炼的反应，若幼儿出现身体不适时应立即停止锻炼并及时采取措施。运动后注意观察幼儿的精神、食欲、睡眠等状况。

5.3.4 全面了解幼儿健康状况，病愈恢复期的幼儿运动量应根据身体状况予以调整。体弱幼儿的体格锻炼进程应较健康幼儿缓慢，时间缩短，并对幼儿运动反应进行仔细观察。

### 5.4 健康检查

#### 5.4.1 入园健康检查

5.4.1.1 新生入园前应在取得相应资格的医疗卫生机构进行健康检查，合格后方可入园。

5.4.1.2 幼儿入园时，应查验健康检查、保健、预防接种等有效证明材料。尚没有预防接种证明或未依照国家免疫规划受种的幼儿，幼儿园应在30d内向所在地的接种单位或县（区）级疾病预防控制机构报告，督促监护人带幼儿到当地规定的接种单位补办证明材料或补种，并做好复验。

5.4.1.3 幼儿离开幼儿园3个月及以上应重新按照入园检查项目进行入园健康检查。离开幼儿园不足3个月的转园幼儿，持原幼儿园提供的健康检查、保健、预防接种、转园证明等有效证明材料可直接转园。

#### 5.4.2 定期健康检查

5.4.2.1 幼儿园应在取得相应资格的医疗卫生机构对幼儿进行定期健康检查，及时向家长反馈健康检查结果，进行健康管理。

5.4.2.2 幼儿定期健康检查项目包括：

- 测量身长（身高）、体重；
- 检查口腔、皮肤、心肺、肝脾、脊柱、四肢等；
- 测查视力、听力；
- 检测血红蛋白或血常规。

5.4.2.3 3岁以上幼儿每学期至少健康检查1次。所有幼儿每年1次~2次血红蛋白或血常规检测，每次间隔6个月。4岁以上幼儿至少每学期检查1次视力。

#### 5.4.3 晨午检及全日健康观察

5.4.3.1 做好每日晨间或午间入园检查，内容包括询问幼儿在家有无异常情况，观察精神状态、有无发热和皮肤异常，检查有无携带不安全物品等，发现问题及时处理。

5.4.3.2 应对幼儿进行全日健康观察，内容包括饮食、睡眠、盥洗、精神状况、情绪、行为等，并做好观察及处理记录。

5.4.3.3 卫生保健人员每日深入班级巡视2次，发现患病、疑似传染病幼儿应尽快隔离并与家长联系，及时到医院诊治，并追访诊治结果。

5.4.3.4 患病幼儿宜酌情离园休息治疗。

## 5.5 卫生与消毒

### 5.5.1 环境卫生

5.5.1.1 保持室内空气清新、阳光充足，地面干净、清洁，盥洗室、厕所等地面保持干燥。

5.5.1.2 厕所应清洁通风、无异味，始终保持清洁卫生。

5.5.1.3 室内应有防蚊、蝇、鼠、虫措施及防暑和防寒设备，并放置在幼儿接触不到的地方。

5.5.1.4 户外场地应干净、整洁、物品摆放有序。

5.5.1.5 对容易滋生蚊、蝇、鼠等有害生物的卫生死角应定期进行清扫。

### 5.5.2 个人卫生

5.5.2.1 幼儿日常生活用品专人专用，保持清洁。应每人1巾1杯专用，每人1床位1被褥。

5.5.2.2 培养幼儿良好卫生习惯。早晚洗脸、刷牙，饭前便后用流动水洗手，饭后漱口，勤洗头洗澡换衣，保持服装整洁，勤剪指（趾）甲。

5.5.2.3 保教人员应保持仪表整洁，注意个人卫生。饭前便后和护理幼儿前用流动水洗手；上班时不佩戴饰品，不留长指甲、不染指甲；不在园所内吸烟。

### 5.5.3 预防性消毒

5.5.3.1 应定期对园所环境、设施进行集中消毒，集中消毒应在幼儿离园后进行。

5.5.3.2 幼儿活动室、卧室应经常开窗通风，保持室内空气清新。每日至少开窗通风2次，每次至少10 min~15 min。在雾霾天气等不适宜开窗通风时，每日可采取使用机械通风设施、空气净化器进行多次动态净化或使用其他消毒设施对室内空气消毒2次。

5.5.3.3 餐桌每餐使用前消毒。水杯每日清洗消毒，用水杯喝豆浆、牛奶等易附着于杯壁的饮品后，应及时清洗消毒。反复使用的餐巾每次使用后消毒。擦手毛巾每日消毒1次。

5.5.3.4 对门把手、水龙头、楼梯、扶手、床围栏、公共游戏区、户外走廊等高频接触物体表面每日消毒1次。

5.5.3.5 便器每次用后及时清洁，每日消毒。

5.5.3.6 卫生洁具各班专用专放并有标记。抹布用后及时清洗消毒，晾晒、干燥后分类存放，拖布清洗消毒后应晾晒或控干后存放。

5.5.3.7 被褥每月曝晒1次~2次，床上用品每月清洗1次~2次。

5.5.3.8 保持玩具、图书表面的清洁卫生，每周至少进行1次玩具清洗消毒，每1周~2周图书翻晒1次。

5.5.3.9 户外大型玩具、体育器械、沙池等应定期消毒清理。

5.5.3.10 使用符合国家标准或规定的消毒器械和消毒剂。环境和物品的预防性消毒方法见《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》要求。

## 5.6 传染病防控

5.6.1 督促家长按免疫程序和要求完成幼儿预防接种。配合疾病预防控制机构做好幼儿常规接种、群体性接种或应急接种工作。

5.6.2 班级老师每日登记本班幼儿的出勤情况。对因病缺勤的幼儿，应了解幼儿的患病情况和原因，对疑似患传染病的，要及时报告给园卫生保健医。园卫生保健医接到报告后应及时追查可能的病因并按流程上报，以做到对传染病人的早发现。

5.6.3 幼儿园内发现疑似传染病例时，应及时设立临时隔离室（点），对患儿采取有效的隔离控制措施。临时隔离室内环境、物品应便于实施随时性消毒与终末消毒，控制传染病在园内暴发和续发。

5.6.4 幼儿园应配合当地疾病预防控制机构对被传染病病原体污染（或可疑污染）的物品和环境实施随时性消毒与终末消毒。

5.6.5 发生传染病期间，幼儿园应加强晨午检和全日健康观察，并采取必要的预防措施，保护易感幼儿。对发生传染病的班级按要求进行医学观察，医学观察期间该班与其他班相对隔离，不办理入托和转园手续。

5.6.6 幼儿园人员应定期对幼儿及其家长开展预防接种和传染病防治知识的健康教育，提高其防护能力和意识。传染病流行期间，加强对家长的宣传工作。

5.6.7 患传染病的幼儿隔离期满后，凭医疗卫生机构出具的痊愈证明方可返回园。根据需要，来自疫区或有传染病接触史的幼儿，检疫期过后方可入园。

## 5.7 常见病管理

5.7.1 幼儿园应通过健康教育普及卫生知识，培养幼儿良好的卫生习惯；提供合理平衡膳食；加强体格锻炼，增强幼儿体质，提高对疾病的抵抗能力。

5.7.2 定期开展幼儿眼、耳、口腔保健，发现视力低常、听力异常、龋齿等问题进行登记管理，督促家长及时带幼儿到医疗卫生机构进行诊断及矫治。

5.7.3 对贫血、营养不良、肥胖等营养性疾病幼儿进行登记管理，对中重度贫血和营养不良幼儿进行专案管理，督促家长及时带幼儿进行治疗和复诊。

5.7.4 对先心病、哮喘、癫痫等疾病幼儿，以及对有药物过敏史或食物过敏史的幼儿进行登记，加强日常健康观察和保育护理工作。

5.7.5 重视幼儿心理保健，定期开展幼儿心理卫生知识的宣传教育，发现有心理行为问题倾向的幼儿及时告知家长。

## 5.8 伤害预防

5.8.1 幼儿园的各项活动应以幼儿安全为前提，落实预防幼儿伤害的各项措施。

5.8.2 幼儿园的房屋、场地、家具、玩教具、生活设施等应符合国家相关安全标准和规定。

5.8.3 幼儿园应建立重大自然灾害、食物中毒、踩踏、火灾、暴力等突发事件的应急预案，如果发生重大伤害时应立即采取有效措施，并及时向上级有关部门报告。

5.8.4 幼儿园应加强对工作人员、幼儿及监护人的安全教育和突发事件应急处理能力的培训，每学期进行应急演练2次，普及安全知识，提高自我保护和自救的能力。

5.8.5 保教人员应定期接受预防幼儿伤害相关知识和急救技能的培训，做好幼儿安全工作，消除安全隐患，预防跌落、溺水、交通事故、烧（烫）伤、中毒、动物致伤等伤害的发生。

## 5.9 健康教育

5.9.1 幼儿园应根据不同季节、疾病流行等情况制订全年健康教育工作计划，并组织实施。

5.9.2 健康教育的内容包括膳食营养、心理卫生、疾病预防、幼儿安全以及良好行为习惯的培养等。健康教育的形式包括举办健康教育课堂、发放健康教育资料、宣传专栏、咨询指导、家长开放日等。

5.9.3 采取多种途径开展健康教育宣传。每季度对保教人员至少开展1次健康讲座，每学期至少举办1次家长讲座。每班有健康教育图书，并组织幼儿开展健康教育活动。

5.9.4 做好健康教育记录，定期评估相关知识知晓率、良好生活卫生习惯养成、幼儿健康状况变化等。

## 6 服务监督、评价与改进

### 6.1 服务监督

6.1.1 幼儿园应接受上级主管部门的指导、监督和考核。

6.1.2 幼儿园应结合考核与监督结果，对卫生保健服务过程、服务质量进行改进。

### 6.2 投诉处理和意见建议受理

6.2.1 幼儿园应畅通政务服务与业务指导部门的投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式，接受投诉和意见建议。

6.2.2 及时处理服务投诉，投诉处置可参照 GB/T 17242 规定进行。

### 6.3 服务评价

6.3.1 幼儿园应建立服务评价机制，采用自我评价、服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，每学期至少一次对幼儿园卫生保健的服务过程及质量进行评价。

6.3.2 评价内容包括但不限于以下内容：

- 机构设置；
- 卫生保健工作人员配备；
- 制度建设及落实；
- 环境及设备实施；
- 资料记录和统计；
- 卫生保健工作组织情况。

6.3.3 幼儿园应收集相关的评价信息，包括但不限于以下形式：

- 查阅资料，包括各项制度、工作计划、记录表、幼儿体检记录及分析报告、保健人员名单、资质证书、培训证明、晨午检记录、幼儿成长发育检测资料等；
- 现场查看，包括环境及设备设施实施情况，卫生保健人员工作情况等；
- 现场访谈，包括卫生保健人员访谈、家长访谈等；
- 调查问卷，包括教职工调查问卷及家长调查问卷等；
- 收集各类媒体的相关报道；
- 行业研究报告等。

6.3.4 幼儿园应定期对幼儿出勤、健康检查、膳食营养、常见病和传染病等进行统计分析，掌握幼儿健康及营养状况。可应用计算机软件对幼儿体格发育评价、膳食营养评估等卫生保健工作进行管理。

6.3.5 应收集、使用真实数据，评价结果应客观、准确反映活动情况，查找出实际问题。

### 6.4 服务改进

6.4.1 幼儿园对收到的差评、投诉、意见建议，应及时采取整改或改进措施，反馈整改结果。

6.4.2 定期对服务监督和评价结果进行分析研判，对反映强烈和集中的问题，及时调查研究，提出解决方案和整改措施。

6.4.3 定期对服务监督和评价结果进行整合和统计分析，作为服务改进的依据。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
  - [2] 《幼儿园保育教育质量评估指南》
  - [3] 《幼儿园保育教育质量评估指标》
  - [4] 《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》
  - [5] 《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》
-

### 幼儿园保育教育服务规范 第3部分：生活照料

Specification for nursing and educational service of kindergarten—Part 3: Life care

2023 - 02 - 02 发布

2023 - 03 - 02 实施

## 目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 一般要求.....	1
5 生活照料内容及要求.....	1
5.1 饮食照料.....	1
5.2 饮水照料.....	2
5.3 睡眠照料.....	2
5.4 盥洗照料.....	2
5.5 如厕照料.....	3
5.6 户外活动照料.....	3
6 服务监督、评价与改进.....	3
6.1 服务监督.....	3
6.2 投诉处理和意见建议受理.....	3
6.3 服务评价.....	3
6.4 服务改进.....	4
附录 A（资料性） 七步洗手法示例.....	5
参考文献.....	6

## 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。

本文件是DB37/T 4577《幼儿园保育教育服务规范》的第3部分。DB37/T 4577已经发布了以下部分：

- 第1部分：一日生活；
- 第2部分：卫生保健；
- 第3部分：生活照料；
- 第4部分：教育活动；
- 第5部分：安全管理。

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。

本文件由山东省教育厅提出、归口并组织实施。

## 引 言

办好学前教育、实现幼有所育，是重大民生工程，关系儿童健康成长，关系社会和谐稳定。本文件围绕着幼儿园一日生活、卫生保健、生活照料、教育活动、安全管理等幼儿园保育和教育工作关键环节及内容，明确工作环节、工作流程、工作质量要求等，对于全面提高我省幼儿园保育和教育质量，强化幼儿园管理，保障幼儿身心健康，促进幼儿园教育规范化、均等化发展等具有重要意义。

DB37/T 4577分为5部分。

- 第1部分：一日生活。本部分旨在规范幼儿园一日生活的基本要求，各环节的目标、内容及要求以及服务监督、评价与改进等。
- 第2部分：卫生保健。本部分旨在规范幼儿园卫生保健的总体要求，工作内容与要求，服务监督、评价与改进等。
- 第3部分：生活照料。本部分旨在规范幼儿园生活照料的一般要求，内容及要求，服务监督、评价与改进等。
- 第4部分：教育活动。本部分旨在规范幼儿园教育活动的一般要求，教育内容与要求，实施途径，服务监督、评价与改进等。
- 第5部分：安全管理。本部分旨在规范幼儿园安全管理的基本要求，管理要求，监督、评价与改进等。

# 幼儿园保育教育服务规范

## 第3部分：生活照料

### 1 范围

本文件规定了幼儿园生活照料的一般要求，内容及要求，服务监督、评价与改进。  
本文件适用于山东省幼儿园对幼儿的生活照料。

### 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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 一般要求

- 4.1 坚持幼儿第一，始终将幼儿的生命安全和健康保护放在首位。
- 4.2 遵循幼儿身心发展规律，注重个体差异，及时回应和满足每个幼儿的不同需求，引导幼儿个性健康发展。
- 4.3 提供安全、卫生、充满关爱的环境，满足幼儿身心发展需求。
- 4.4 引导幼儿进行自我服务，培养劳动意识和习惯，不宜过度保护和包办代替。
- 4.5 重视有特殊需要的幼儿，给予必要照料，根据需要及时与家长沟通，帮助幼儿获得专业的康复指导与治疗。

### 5 生活照料内容及要求

#### 5.1 饮食照料

- 5.1.1 开饭前保教人员应准备好相应工具进行桌面消毒，先用清水擦净餐桌，再使用有效氯 100 mg/L~250 mg/L 的消毒液对桌面进行消毒停留反应 10 min~15 min，最后用清水擦净。
- 5.1.2 保教人员接触食物前应彻底清洁双手，并佩戴口罩、一次性手套、帽子、围裙，准备好相应的工具。
- 5.1.3 食物应放在餐车或专用桌子上，根据不同的季节，准备适宜的饭菜。冬季应配置保温设施。
- 5.1.4 准备好清洁物品，组织幼儿有序洗手。
- 5.1.5 组织、协助幼儿取餐、用餐，采用多种形式介绍餐点，激发幼儿进餐兴趣、保持愉悦情绪。
- 5.1.6 有条件的幼儿园宜为贫血、营养不良、食物过敏等幼儿提供特殊膳食。

5.1.7 注意观察幼儿饮食情况，培养良好的饮食习惯及独立进餐的能力，不强制幼儿进餐并根据不同情况区别照料，包括但不限于：

- 胃口小或挑食的幼儿宜采用少盛再添的方式进餐；
- 新入园和病后的幼儿可相应减少进食量，并给予照顾；
- 拒食的幼儿宜针对其原因找寻对策；
- 肥胖幼儿可采用少量多次等形式，控制进餐量；
- 食物过敏的幼儿，应熟知其过敏源，避免食用；
- 新入园幼儿的饭菜应与中大班幼儿有所区别，逐渐过渡。

5.1.8 幼儿进餐时，应保持幼儿情绪愉快，专心进餐。保教人员应巡视观察，防止幼儿之间嬉戏打闹，发现异常及时处理。每天按时开饭，每餐进餐时间 20 min~30 min。

5.1.9 餐后应组织幼儿有序离开餐桌，提醒幼儿洗手、漱口，餐后进行安静活动，午餐后集体散步宜为 15 min。

5.1.10 应清洁餐桌，收集、整理餐具，按照 GB 14934 的要求清洁餐具。

5.1.11 全体幼儿用餐完毕后方可打扫卫生，应采用湿性打扫。清扫拖净地面，桌椅整齐摆放。

## 5.2 饮水照料

5.2.1 除组织幼儿集体喝水外，还应保证幼儿按需饮水，3岁~6岁幼儿饮水量每日宜在 400 mL~600 mL，并根据季节变化、幼儿情况酌情调整饮水量。

5.2.2 幼儿水杯应专人专用，水杯上应有明显标识，且符合高温消毒要求。

5.2.3 应每天对水杯进行清洗及高温消毒，煮沸消毒 15 min 或蒸汽消毒 10 min。

5.2.4 定期清洁饮水机和消毒柜。

## 5.3 睡眠照料

5.3.1 幼儿睡眠前，卧室应开窗通风。寒冷季节应提前关窗、拉窗帘。保持室内适宜的温度，冬天室温不宜低于 18℃，夏天室温不宜高于 28℃。

5.3.2 小床的被褥应铺放平整；睡地铺的幼儿园，先将地面清洁干净，再分别铺好地垫及被褥，做到不拥挤，幼儿头脚交叉睡。应根据幼儿体质情况合理安排午睡床位，关注有特殊需要的幼儿。

5.3.3 在音乐的伴随下，有序组织幼儿入睡和起床，包括：

- 午睡前应进行午检，测温、摘下发饰、检查有无危险物品等，根据室温脱去相应的衣物，并放在固定的地方；
- 指导幼儿盖好被子，保持正确的睡姿，安静、尽快入睡；
- 起床后进行巡视，测温、观察精神状态和检查身体情况，根据当日气温增减衣服；
- 帮助幼儿梳头，检查幼儿衣服穿戴是否整齐；
- 待幼儿全部穿好衣服后，整理被褥。

5.3.4 值班的保教人员不应擅离班级，应定时巡回检查，10 min~15 min 巡视一次，观察幼儿的精神状态，及时帮助幼儿盖好被子，以免着凉；及时发现并纠正幼儿睡眠姿势和不良习惯，切忌蒙头睡、俯卧睡，以免发生危险。发现异常及时处理。对暂时不能入睡的幼儿可引导入睡。

5.3.5 不应随意延长或缩短睡眠时间。

## 5.4 盥洗照料

5.4.1 应做好盥洗前准备工作，备好清洁用品、毛巾（或一次性抽纸巾）和护手霜等物品。

5.4.2 应使用流动水洗手，水温适宜。

5.4.3 洗手前应引导帮助幼儿挽起袖子，避免在洗手时弄湿衣袖。教会幼儿用七步洗手法（见附录 A）

洗手，洗后擦干，冬季宜涂抹护手霜。

5.4.4 观察幼儿洗手后的衣服状况，发现问题给予帮助指导。

## 5.5 如厕照料

5.5.1 应根据幼儿的年龄、小便间隔规律、当天的情绪、饮食、气候等因素提醒幼儿小便。对易尿裤的幼儿应重点照顾提醒，及时为尿裤子的幼儿更换衣物。不应限制幼儿如厕次数。

5.5.2 保教人员应准备充足的厕巾纸，方便幼儿取用，照顾幼儿排便，教导幼儿学会使用便纸，提醒如厕时间不宜过长，对有需求的幼儿提供必要的帮助。

5.5.3 注意观察幼儿的大小便，发现异常情况及时与卫生保健人员联系，并及时与家长沟通。

## 5.6 户外活动照料

5.6.1 除恶劣天气外，应安排组织幼儿户外活动，注意动静交替。

5.6.2 根据天气情况、幼儿活动量及幼儿年龄特点，协助幼儿逐步养成自主增减衣物和适量饮水的能力。

5.6.3 应做好户外活动准备，检查幼儿服饰和鞋带，准备汗巾、饮用水等相关用品。

5.6.4 户外活动过程中应注意观察幼儿在活动中身体的变化，对不适应的幼儿应停止活动，对体弱的幼儿给予特殊照顾。

5.6.5 活动结束后，应清点人数，整理衣物，组织幼儿如厕、洗手、喝水等。

## 6 服务监督、评价与改进

### 6.1 服务监督

6.1.1 幼儿园应接受上级教育部门的指导、监督和考核。

6.1.2 幼儿园应结合考核与监督结果，对生活照料服务过程、服务质量进行改进。

### 6.2 投诉处理和意见建议受理

6.2.1 幼儿园应畅通政务服务与业务指导部门的投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式，接受投诉和意见建议。

6.2.2 及时处理服务投诉，投诉处置可参照 GB/T 17242 规定进行。

### 6.3 服务评价

6.3.1 幼儿园应建立服务评价机制，采用自我评价、服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，每学期至少一次对幼儿园生活照料的服务过程及质量进行评价。

6.3.2 评价内容包括但不限于以下内容：

- 一日活动安排表（作息表）科学合理情况；
- 生活照料开展情况；
- 特殊需要幼儿个性化照料情况等。

6.3.3 幼儿园应收集相关的评价信息，包括但不限于以下形式：

- 查阅资料；
- 实地查看；
- 访谈；
- 调查问卷；
- 收集各类媒体的相关报道；

——行业研究报告等。

6.3.4 应收集、使用真实数据，评价结果应客观、准确反映活动情况，查找出实际问题。

#### 6.4 服务改进

6.4.1 幼儿园对收到的差评、投诉、意见建议，应及时采取整改或改进措施，反馈整改结果。

6.4.2 定期对服务监督和评价结果进行分析研判，对反映强烈和集中的问题，及时调查研究，提出解决方案和整改措施。

6.4.3 定期对服务监督和评价结果进行整合和统计分析，作为服务改进的依据。

附录 A  
(资料性)  
七步洗手法示例

A.1 七步洗手法示例如图 A.1 所示。



图 A.1 七步洗手法示意图

- A.2 第一步(内): 洗手掌 流水湿润双手, 涂抹洗手液(或肥皂), 掌心相对, 手指并拢相互揉搓。
- A.3 第二步(外): 洗背侧指缝 手心对手背沿指缝相互揉搓, 双手交换进行。
- A.4 第三步(夹): 洗掌侧指缝 掌心相对, 双手交叉沿指缝相互揉搓。
- A.5 第四步(弓): 洗指背 弯曲各手指关节, 半握拳把指背放在另一手掌心旋转揉搓, 双手交换进行。
- A.6 第五步(大): 洗拇指 一手握另一手大拇指旋转揉搓, 双手交换进行。
- A.7 第六步(立): 洗指尖 弯曲各手指关节, 把指尖合拢在另一手掌心旋转揉搓, 双手交换进行。
- A.8 第七步(腕): 洗手腕、手臂 揉搓手腕、手臂, 双手交换进行。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
  - [2] 《幼儿园保育教育质量评估指南》
  - [3] 《幼儿园保育教育质量评估指标》
-

### 幼儿园保育教育服务规范 第4部分：教育活动

Specification for nursing and educational service of kindergarten—Part 4:  
Education activity

2023 - 02 - 02 发布

2023 - 03 - 02 实施

---

# 目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 一般要求.....	1
5 教育内容与要求.....	1
5.1 健康.....	1
5.2 语言.....	2
5.3 社会.....	3
5.4 科学.....	4
5.5 艺术.....	5
6 实施途径.....	6
7 服务监督、评价与改进.....	7
7.1 服务监督.....	7
7.2 投诉处理和意见建议受理.....	7
7.3 服务评价.....	7
7.4 服务改进.....	7
参考文献.....	8

## 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。

本文件是DB37/T 4577《幼儿园保育教育服务规范》的第4部分。DB37/T 4577已经发布了以下部分：

- 第1部分：一日生活；
- 第2部分：卫生保健；
- 第3部分：生活照料；
- 第4部分：教育活动；
- 第5部分：安全管理。

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。

本文件由山东省教育厅提出、归口并组织实施。

# 引 言

办好学前教育、实现幼有所育，是重大民生工程，关系儿童健康成长，关系社会和谐稳定。本文件围绕着幼儿园一日生活、卫生保健、生活照料、教育活动、安全管理等幼儿园保育和教育工作关键环节及内容，明确工作环节、工作流程、工作质量要求等，对于全面提高我省幼儿园保育和教育质量，强化幼儿园管理，保障幼儿身心健康，促进幼儿园教育规范化、均等化发展等具有重要意义。

DB37/T 4577分为5部分。

- 第1部分：一日生活。本部分旨在规范幼儿园一日生活的基本要求，各环节的目标、内容及要求以及服务监督、评价与改进等。
- 第2部分：卫生保健。本部分旨在规范幼儿园卫生保健的总体要求，工作内容与要求，服务监督、评价与改进等。
- 第3部分：生活照料。本部分旨在规范幼儿园生活照料的一般要求，内容及要求，服务监督、评价与改进等。
- 第4部分：教育活动。本部分旨在规范幼儿园教育活动的一般要求，教育内容与要求，实施途径，服务监督、评价与改进等。
- 第5部分：安全管理。本部分旨在规范幼儿园安全管理的基本要求，管理要求，监督、评价与改进等。

# 幼儿园保育教育服务规范

## 第4部分：教育活动

### 1 范围

本文件规定了幼儿园教育活动的一般要求，教育内容与要求，实施途径，服务监督、评价与改进。本文件适用于山东省幼儿园的教育活动。

### 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 一般要求

- 4.1 全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，实施德智体美劳全面发展的教育。
- 4.2 坚持“儿童为本”，遵循幼儿身心发展规律和学前教育规律，以游戏为基本活动，注重生活化、游戏化、趣味性，支持和促进每一位幼儿富有个性地发展。
- 4.3 关注幼儿学习与发展的整体性，注重健康、语言、社会、科学、艺术等各领域有机整合、相互渗透，培养幼儿的核心素养和良好的学习品质，促进幼儿获得有益于身心发展的经验。
- 4.4 关注幼儿发展的连续性，注重幼小科学衔接，为幼儿后继学习和终身发展奠定基础。
- 4.5 创设适宜的教育环境，满足幼儿多方面发展的需要。

### 5 教育内容与要求

#### 5.1 健康

##### 5.1.1 目标

- 5.1.1.1 身心健康，体态良好，情绪积极稳定，具有一定的适应能力。
- 5.1.1.2 养成良好的生活卫生习惯，具备一定的生活能力，形成文明的生活方式。
- 5.1.1.3 有安全意识，具备基本的安全知识和自我保护能力。
- 5.1.1.4 喜欢参加体育活动，动作发展灵活协调。

##### 5.1.2 内容

- 5.1.2.1 帮助幼儿形成良好的情绪与情感，初步学会表达和控制自己的情绪，主要包括：
  - 培养幼儿适应幼儿园集体生活，能情绪愉快、主动地参与各项活动；
  - 建立必要、合理的生活常规和秩序，引导幼儿有规律地生活；

——引导幼儿真实表达自己的情绪、情感，会调整自己的情绪。

#### 5.1.2.2 引导幼儿养成良好的生活卫生习惯，主要包括：

- 培养幼儿健康的饮食习惯，不偏食、不挑食，定点、定时、定量进餐，按需饮水；
- 培养幼儿良好的个人卫生和公共卫生习惯，如早晚刷牙、饭后漱口、保持环境整洁等；
- 引导幼儿学习和掌握生活自理的基本方法，如独立进餐、穿脱衣服、叠衣叠被等。

#### 5.1.2.3 培养幼儿自我保护的意识和能力，主要包括：

- 引导幼儿初步了解身体主要部位的功能及保护方法，不允许别人触摸自己身体的隐私部位等，懂得保护自己；
- 引导幼儿认识常见的安全标识，了解周围环境中不安全的事物，教育幼儿不做危险的事情，如不摸电源插座，不攀爬窗户或阳台，不跟陌生人走，不在河边和马路边玩耍等；
- 教给幼儿简单的自救和求救的方法，记住家长的姓名、电话和必要的紧急报警电话，定期组织幼儿参加防火、防震等应急演练。

#### 5.1.2.4 发展幼儿的动作与体能，形成基本的运动素质，主要包括：

- 提醒幼儿保持正确的站、坐、走姿势；
- 开展多样化的体育活动，培养幼儿参加体育活动的兴趣，感受运动的快乐；
- 引导幼儿体验走、跑、跳、钻、攀、爬、投掷、平衡、悬垂等不同的运动方式，促进幼儿动作灵活协调；
- 进行简单的队列队形变换、基本体操练习和共同游戏，培养幼儿的集体意识和合作能力。

### 5.1.3 要求

5.1.3.1 营造温暖、轻松的心理环境，帮助幼儿形成积极稳定的情绪情感。

5.1.3.2 保证幼儿的户外活动时间，开展丰富的游戏和体育运动，发展基本动作，增强体质，提高幼儿对环境的适应能力。

5.1.3.3 帮助幼儿建立科学的生活常规，养成良好的饮食和作息习惯，保持有规律的生活。

5.1.3.4 应密切结合幼儿生活实际进行安全、营养和保健教育，提高幼儿的自我保护意识和能力。

5.1.3.5 注重培养幼儿坚强、勇敢、不怕困难的意志品质和主动、乐观、合作的态度。

## 5.2 语言

### 5.2.1 目标

5.2.1.1 认真倾听并能听懂常用语言。

5.2.1.2 能用普通话清楚地表达自己的想法和感受。

5.2.1.3 乐意交流，养成文明语言习惯。

5.2.1.4 喜欢听故事、看图书，养成良好的阅读习惯。

5.2.1.5 有初步的阅读理解能力，体验、感受文学作品的语言美。

5.2.1.6 具有书面表达的愿望和初步技能，能用图画、符号等表达自己的想法。

### 5.2.2 内容

5.2.2.1 培养幼儿语言倾听与理解能力，主要包括：

- 引导幼儿学会认真倾听，能听懂常用语言并做出相应反应；
- 引导幼儿能从图书、电视、电脑、广播、口头交流等多种途径得到信息，获得认知。

5.2.2.2 培养幼儿学会表达自己的想法，愿意与人交流，主要包括：

- 引导幼儿学习和运用恰当的词汇及简单的句式进行表达与交流；
- 指导幼儿用不同的方式表达自己对文学作品的理解；

——鼓励幼儿学说普通话，并积极、熟练运用普通话。

#### 5.2.2.3 帮助幼儿养成良好的语言习惯，主要包括：

- 结合情境提醒幼儿必要的交流礼节；
- 引导幼儿遵守集体生活的语言规则；
- 引导幼儿注意公共场所的语言文明。

#### 5.2.2.4 激发幼儿阅读兴趣，培养阅读习惯，做好书写准备，主要包括：

- 经常与幼儿一起看图书、讲故事，引导幼儿逐页读书，体验阅读的乐趣；
- 为幼儿提供适宜的、不同体裁的儿童文学作品，引导幼儿自主选择 and 阅读，感受文学作品的美；
- 引导幼儿了解标识、文字符号的用途，尝试用图示、符号、辅助材料等进行表达，鼓励幼儿学习书写自己的名字，保持正确姿势；
- 教育幼儿爱惜图书，尝试修补图书。

### 5.2.3 要求

5.2.3.1 宜创造自由、宽松的语言交往环境，多给幼儿提供倾听、交谈的机会。

5.2.3.2 引导幼儿养成倾听的习惯，鼓励其大胆、清楚地表达自己的想法和感受。

5.2.3.3 引导幼儿接触优秀的儿童文学作品，感受语言的丰富和优美，并通过多种方式帮助幼儿加深对作品的体验和理解。

5.2.3.4 培养幼儿对生活中常见的简单标记和文字符号的兴趣，帮助幼儿做好前阅读和前书写方面的准备。

5.2.3.5 加强家园合作，共同促进幼儿倾听、理解、表达等能力的发展，养成良好的语言行为习惯。

## 5.3 社会

### 5.3.1 目标

5.3.1.1 喜欢并适应群体生活，有自主、自尊、自信的表现。

5.3.1.2 愿意与人交往，能与同伴友好相处，学会合作分享。

5.3.1.3 理解并遵守基本的行为规范，热爱劳动，养成良好的品德。

5.3.1.4 乐意关心和帮助别人，有同情心，懂得尊重、谦让。

5.3.1.5 爱父母长辈、老师和同伴，爱集体、爱家乡、爱祖国，有初步的归属感。

### 5.3.2 内容

5.3.2.1 引导幼儿逐步认识自我，充分体验自身的存在，正确地看待自己，主要包括：

- 鼓励幼儿根据兴趣或想法积极参与活动，自己的事情自己做，不会的事情愿意学；
- 引导幼儿对自己优点和长处有所认识并感到满足和自豪，敢于尝试有一定难度的活动和任务；
- 帮助幼儿在活动中自信、从容地参与、表现，大胆地表达真实情绪和不同观点。

5.3.2.2 鼓励幼儿友好地与他人交往，主要包括：

- 鼓励幼儿自主选择、自由结伴开展活动，积极主动与同伴交往；
- 指导幼儿学会交往的方法，会使用礼貌用语，懂得分享、谦让、互助与合作；
- 引导幼儿换位思考，学习理解别人、协商解决问题。

5.3.2.3 指导幼儿学习社会生活中基本的行为规范，主要包括：

- 帮助幼儿感受、理解规则的意义并能遵守规则，及时调整自己的行为；
- 进行劳动教育，引导幼儿积极参与力所能及的劳动活动，培养正确的劳动意识和能力；
- 教育幼儿诚实守信、爱惜物品、爱护环境、懂得节约。

#### 5.3.2.4 引导幼儿懂得关心尊重他人，主要包括：

- 引导幼儿理解、关心他人的情绪、情感，能主动关心和安慰他人，能接纳、原谅他人；
- 培养幼儿具有同情心、尊老爱幼、乐于帮助身边需要帮助的人，懂得尊重他人劳动及成果；
- 引导幼儿学习用平等、接纳和尊重的态度对待差异。

#### 5.3.2.5 引导幼儿具有初步的归属感，主要包括：

- 引导幼儿关注父母等亲人的兴趣爱好，感受他们对自己的爱，会使用简单的方式表达自己对他们的爱；
- 吸引和鼓励幼儿参加集体活动，萌发集体意识；
- 引导幼儿感受家乡的变化和发展，感受祖国的美好和强大，激发幼儿爱家乡、爱祖国的情感，增强民族自豪感；
- 适当向幼儿介绍我国各民族和世界其他国家民族的文化，感知人类文化的多样性和差异性，形成尊重、平等、友好的态度。

### 5.3.3 要求

5.3.3.1 教师应树立目标意识，将培育和践行社会主义核心价值观融入教育全过程，善于发现、捕捉日常生活及各领域活动中有助于社会性发展的教育契机，进行随机教育。

5.3.3.2 与幼儿建立良好的关系，营造和谐的氛围，创造交往机会，让幼儿在积极健康的人际关系中获得安全感和信任感。

5.3.3.3 为幼儿提供表现自己和获得成功的机会，关注幼儿的感受，鼓励其自主决定、独立做事、克服困难，保护并增强其自尊心和自信心。

5.3.3.4 与家庭合作，注重幼儿良好品德和行为习惯养成，成人应该为幼儿树立榜样，以多种方式引导幼儿认识、体验并理解基本的社会行为规则，学习自律和尊重他人。

5.3.3.5 与家庭、社区合作，引导幼儿了解自己的亲人以及与自己生活有关的各行各业人们的劳动，培养其对劳动者的热爱和对劳动成果的尊重。

5.3.3.6 运用幼儿喜闻乐见和能够理解的方式，激发幼儿爱父母长辈、爱老师同伴、爱集体、爱家乡、爱党爱国的情感。

5.3.3.7 鼓励、肯定幼儿遵守规则等积极行为，发现幼儿的特殊需求，及时调整教育方法策略。

## 5.4 科学

### 5.4.1 目标

5.4.1.1 亲近自然，喜欢探究，有好奇心和求知欲。

5.4.1.2 运用观察、比较、操作、实验等方法，学习发现问题、分析问题和解决问题，能用多种方式表达交流探索的过程和结果。

5.4.1.3 了解生活中的事物与现象，感知数学的有用和有趣，积累直接经验和感性认识，发展初步的逻辑思维能力。

5.4.1.4 萌发敢于质疑、积极思考、乐于探究的科学精神。

### 5.4.2 内容

5.4.2.1 经常带幼儿接触大自然或新事物，激发其好奇心和探究愿望，主要包括：

- 和幼儿一起发现并分享周围新奇、有趣的事物或现象；
- 为幼儿提供探究工具和探究材料，满足幼儿的探究愿望。

5.4.2.2 鼓励幼儿用多种形式和方法体验探究过程，主要包括：

- 引导幼儿观察周围事物，学习观察的基本方法并进行简单的分类、概括，培养观察、比较及分析能力；
  - 引导幼儿运用多种感官参与科学探究过程，积极动手动脑寻找答案或解决问题；
  - 鼓励和引导幼儿学习做简单的计划和记录，支持幼儿的合作、交流、分享；
  - 引导幼儿在探究中思考，尝试进行简单的推理、分析、表达，发现事物之间的联系。
- 5.4.2.3 支持幼儿在接触自然、生活事物和现象中，积累有益的直接经验和感性认识，主要包括：
- 引导幼儿认识常见的动、植物，掌握其明显特征，初步体会人与自然、动植物的依赖关系；
  - 鼓励幼儿参与观察、种植、饲养等活动，感知生物的多样性和独特性；
  - 支持幼儿探索并感知常见物质、材料的特性和物体的结构特点。
- 5.4.2.4 引导幼儿关注自然、科技产品与人们生活的密切关系，逐步懂得热爱、尊重、保护自然，主要包括：
- 激发幼儿对风、雨、四季、声、光、电等自然和科学现象的探究兴趣，了解它们与人类生活的关系；
  - 从幼儿熟悉的科技成果入手，引导幼儿感受科学技术对生活的影响，培养幼儿对科学的兴趣和对科学家的崇敬；
  - 引导幼儿学习使用日常生活中简单的劳动工具，开展科技小实验、小制作、小设计，提高动手能力，体验成功和创造的快乐。
- 5.4.2.5 培养数学认知能力，感知数学的有用和有趣，主要包括：
- 引导幼儿感知和体会生活中很多地方用到数，关注与自己生活密切相关的数的信息，体会数的含义；
  - 引导幼儿观察发现按照一定规律排列的事物，体会排列特点与规律，并尝试创造新的排列规律；
  - 引导幼儿感知集合与分类，理解数概念、数与数、数与量之间的关系、“量”的特征及“加”和“减”的实际意义，学习用数学方法解决生活和游戏中的问题；
  - 帮助幼儿在物体与几何形体之间建立联系，尝试用表示形状的词来描述事物；
  - 丰富幼儿空间方位识别的经验，学习运用空间方位经验解决问题；
  - 引导幼儿形成初步的时间概念，懂得珍惜时间。

### 5.4.3 要求

- 5.4.3.1 应充分尊重和培养幼儿的好奇心和探究兴趣，引导幼儿对身边常见事物和现象的特点、变化规律产生探究欲望。
- 5.4.3.2 提供丰富、适宜的材料，鼓励幼儿大胆联想和猜测，敢于提出问题并发表不同观点，用多种方式表现、分享探究的过程和结果，能尊重别人的观点和经验，注重培养幼儿的科学素养。
- 5.4.3.3 宜密切联系幼儿实际生活，把握偶发的教育契机，利用身边的事物、现象作为科学探究的对象，帮助幼儿不断积累和运用经验。

## 5.5 艺术

### 5.5.1 目标

- 5.5.1.1 喜欢自然界、生活及艺术作品中美的事物，感受和欣赏美。
- 5.5.1.2 主动参与艺术活动，能用自己喜欢的方式大胆地表现和创造。
- 5.5.1.3 善于发现周围生活中美好的人、事、物，丰富感性经验和审美情感。

### 5.5.2 内容

- 5.5.2.1 引导幼儿感知和体验周围环境、生活及艺术作品中美的事物，激发幼儿艺术情感，主要包括：
- 引导幼儿倾听模仿自然界和生活环境中的声音，分辨声音的高低、强弱、长短及音色变化，丰富音乐感性经验；
  - 鼓励幼儿感知、理解音乐作品中所表现的内容和情感；
  - 引导幼儿感受周围环境和各种美术作品中的造型、色彩、线条、形状、空间、明暗、肌理的美，培养幼儿初步的审美和评价能力。
- 5.5.2.2 激发幼儿参加艺术活动的愿望，鼓励幼儿用多种方式表现和创造，表达情感、理解和想象，体验艺术活动的乐趣，主要包括：
- 鼓励幼儿用唱歌、舞蹈、演奏、绘画、手工等方式，大胆地表演、表现；
  - 引导幼儿用不同的工具与材料进行创作，鼓励幼儿用艺术手段大胆地表征生活游戏情景及个人情绪情感，获得自我满足感。

### 5.5.3 要求

- 5.5.3.1 以培育审美和人文素养为核心，注重幼儿健全人格的养成，坚持以美育人、以美化人、以美润心、以美培元，把中华美育精神融入艺术教育全过程。
- 5.5.3.2 树立大美育观，激发幼儿对一切美好事物的兴趣和向往，为幼儿提供自由表现的机会，肯定和接纳幼儿独特的审美感受和表现方式，分享创造的快乐。
- 5.5.3.3 创设“浸润式”的美育环境，让幼儿的一日生活充满艺术美感，创造机会和条件，让幼儿接触多种艺术形式和作品，丰富其感性经验和审美情趣，激发表现美、创造美的兴趣。
- 5.5.3.4 尊重幼儿的想法和创造，不对幼儿进行千篇一律的技能训练。

## 6 实施途径

- 6.1 通过幼儿与环境互动，发挥环境的育人功能，主要包括：
- 围绕教育目标、教育内容以及幼儿身心发展特点创设环境，使环境的每一部分都有利于促进幼儿发展；
  - 引导幼儿参与环境创设，自主选择内容、材料、同伴等，在与环境材料相互作用中体验乐趣，获得发展；
  - 建立良好的师幼关系，以亲切和蔼、支持性的态度和行为与幼儿互动，平等对待每一位幼儿；
  - 建立积极和谐的同伴关系，创设温暖、关爱、平等的集体生活氛围。
- 6.2 以游戏为基本活动，利用集体教育活动、小组活动和个别活动等形式，寓教于乐，主要包括：
- 围绕教育目标，选择适宜的教育内容，面向全体幼儿，运用游戏和多种教育手段，引导幼儿通过直接感知、实际操作和亲身体验获取有益的学习经验；
  - 支持小组活动，鼓励幼儿表达自己的观点，提出问题、分析解决问题，拓展提升幼儿日常生活和游戏经验；
  - 支持幼儿的个体学习需要，因材施教；
  - 支持幼儿在有准备的区域中，获得自主探究、学习与发展的机会。
- 6.3 利用自然环境、家庭、社区资源，扩展幼儿生活和学习的空间，主要包括：
- 与家长建立平等互信关系，及时与家长分享幼儿的成长和进步，了解幼儿在家庭中的表现，认真倾听家长的意见建议；
  - 通过家长会、家长开放日、家长学校、暖心家访等多种途径，向家长进行科学育儿宣教，提供交流机会，帮助家长解决育儿困惑，提升家长教育能力；
  - 幼儿园、家庭、社区密切合作，充分利用自然、社会和文化资源，积极构建协同育人机制。

## 7 服务监督、评价与改进

### 7.1 服务监督

7.1.1 幼儿园应接受上级教育部门的指导、监督和考核。

7.1.2 幼儿园应结合考核与监督结果，对教育活动服务过程、服务质量进行改进。

### 7.2 投诉处理和意见建议受理

7.2.1 幼儿园应畅通政务服务与业务指导部门的投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式，接受投诉和意见建议。

7.2.2 及时处理服务投诉，投诉处置可参照 GB/T 17242 规定进行。

### 7.3 服务评价

7.3.1 幼儿园应建立服务评价机制，采用自我评价、服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，每学期至少一次对幼儿园教育活动的服务过程及质量进行评价。

7.3.2 管理人员、教师和家长等均是幼儿园教育活动评价的参与者，各方共同参与、相互支持与合作、相互促进。

7.3.3 从教育的适宜性、有效性、科学性进行教育活动评价，不断调整和改进，促进师幼成长和教育质量的提升。

7.3.4 教育工作评价应重点考察以下方面，包括但不限于：

——教育计划和教育活动的目标是否建立在了解幼儿现状的基础上；

——教育的内容、方式、策略、环境条件是否能调动幼儿学习的积极性；

——教育过程是否能为幼儿提供有益的学习经验，并符合其发展需要；

——教育内容、要求能否兼顾群体需要和个体差异，使每位幼儿都能得到发展，都有成就感；

——教师的指导是否有利于幼儿主动、有效地学习。

7.3.5 评价应伴随着整个教育活动的过程进行，综合采用观察、谈话、作品分析等多种方法，教师应关注幼儿的表现和发展变化，使其成为教师重要的评价信息和改进工作的依据。

7.3.6 应收集、使用真实数据，评价结果应客观、准确反映活动情况，查找出实际问题。

### 7.4 服务改进

7.4.1 幼儿园对收到的差评、投诉、意见建议，应及时采取整改或改进措施，反馈整改结果。

7.4.2 定期对服务监督和评价结果进行分析研判，对反映强烈和集中的问题，及时调查研究，提出解决方案和整改措施。

7.4.3 定期对服务监督和评价结果进行整合和统计分析，作为服务改进的依据。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
  - [2] 《幼儿园保育教育质量评估指南》
  - [3] 《幼儿园保育教育质量评估指标》
  - [4] 《幼儿园教育指导纲要(试行)》
  - [5] 《3-6岁儿童学习与发展指南》
-

### 幼儿园保育教育服务规范 第5部分：安全管理

Specification for nursing and educational service of kindergarten—Part 5: Safety management

2023 - 02 - 02 发布

2023 - 03 - 02 实施

---

# 目 次

前言.....	II
引言.....	III
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.....	1
4.1 机构设置.....	1
4.2 制度建设.....	2
4.3 安全教育.....	2
4.4 应急演练.....	2
5 管理要求.....	2
5.1 安保管理.....	2
5.2 园舍安全.....	3
5.3 食品安全.....	4
5.4 校车安全.....	6
6 监督、评价与改进.....	7
6.1 监督.....	7
6.2 投诉处理和意见建议受理.....	7
6.3 评价.....	7
6.4 改进.....	8
参考文献.....	9

## 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。

本文件是DB37/T 4577《幼儿园保育教育服务规范》的第5部分。DB37/T 4577已经发布了以下部分：

- 第1部分：一日生活；
- 第2部分：卫生保健；
- 第3部分：生活照料；
- 第4部分：教育活动；
- 第5部分：安全管理。

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。

本文件由山东省教育厅提出、归口并组织实施。

# 引 言

办好学前教育、实现幼有所育，是重大民生工程，关系儿童健康成长，关系社会和谐稳定。本文件围绕着幼儿园一日生活、卫生保健、生活照料、教育活动、安全管理等幼儿园保育和教育工作关键环节及内容，明确工作环节、工作流程、工作质量要求等，对于全面提高我省幼儿园保育和教育质量，强化幼儿园管理，保障幼儿身心健康，促进幼儿园教育规范化、均等化发展等具有重要意义。

DB37/T 4577分为5部分。

- 第1部分：一日生活。本部分旨在规范幼儿园一日生活的基本要求，各环节的目标、内容及要求以及服务监督、评价与改进等。
- 第2部分：卫生保健。本部分旨在规范幼儿园卫生保健的总体要求，工作内容与要求，服务监督、评价与改进等。
- 第3部分：生活照料。本部分旨在规范幼儿园生活照料的一般要求，内容及要求，服务监督、评价与改进等。
- 第4部分：教育活动。本部分旨在规范幼儿园教育活动的一般要求，教育内容与要求，实施途径，服务监督、评价与改进等。
- 第5部分：安全管理。本部分旨在规范幼儿园安全管理的基本要求，管理要求，监督、评价与改进等。

# 幼儿园保育教育服务规范

## 第5部分：安全管理

### 1 范围

本文件规定了幼儿园安全管理的基本要求，管理要求，监督、评价与改进。  
本文件适用于山东省幼儿园的安全管理。

### 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 3976 学校课桌椅功能尺寸及技术要求  
GB 6675（所有部分） 玩具安全  
GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统  
GB 24315 校车标识  
GB 24406 专用校车学生座椅系统及其车辆固定件的强度  
GB 24407 专用校车安全技术条件  
GB 25201 建筑消防设施的维护管理  
GB 28007 儿童家具通用技术条件  
GB/T 29315 中小学、幼儿园安全防范要求  
GB 50016 建筑设计防火规范  
GB 50116 火灾自动报警系统设计规范  
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范  
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范  
GB 51251 建筑防烟排烟系统技术标准  
JGJ 39 托儿所、幼儿园建筑设计规范  
DB37/T 3641 中小学幼儿园安全风险防控工作规范  
建标 175—2016 幼儿园建设标准

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 基本要求

#### 4.1 机构设置

4.1.1 应建立健全幼儿园园长总负责、分管园长全面负责、有关职能部门具体管理，各部门共同参与的的安全管理工作责任制。

4.1.2 应成立幼儿园安全管理工作领导小组，设立安全保卫工作机构、安全工作督查机构及安全管理专职人员。

## 4.2 制度建设

4.2.1 应规范幼儿园安全管理流程，形成安全教育培训、安全应急演练、安全预警、安全事故处理和风险管控联动、舆情防控，以及校园及周边治安综合治理等机制。

4.2.2 建立健全幼儿园安全管理制度，包括安全教育制度、安保管理制度（门卫安全防范制度、“三防”体系建设、校内安全定期检查和安全隐患报告制度、消防安全管理和消防工作责任制度等）、食品卫生安全和疾病防控管理制度、校车安全管理制度等，以及各类突发事件应急处理预案。

4.2.3 幼儿园应建立健全安全工作档案，记录安全检查、安全责任落实、安全隐患消除、安全培训制度等情况。安全档案作为实施安全工作目标考核、责任追究和事故处理等工作的重要依据。

## 4.3 安全教育

4.3.1 幼儿园应将安全教育纳入教学内容，渗透到教学活动中去，对幼儿进行安全教育，培养安全意识，提高自我防护能力。

4.3.2 幼儿园应有针对性地对幼儿集中开展安全教育，应落实“1530”安全教育要求，每天离园前 1 min、每周离园前 5 min、节假日放假前 30 min 对幼儿进行安全提醒和教育。

4.3.3 幼儿园应对幼儿进行防溺水、防踩踏、防拐骗、防欺凌、防走失、反恐防暴、疫情防控等安全教育，正确用水、用电、用火，遵守交通规则等教育，能正确理解并遵守幼儿园内安全标识、警示标识，使幼儿掌握基本的自我保护技能。

4.3.4 幼儿园应关注幼儿心理健康，采取科学适宜的方式方法，促进幼儿心理健康发展。

## 4.4 应急演练

4.4.1 幼儿园应制订年度安全演练计划，明确演练主题，制订演练预案。

4.4.2 幼儿园可根据实际情况，定期组织教师及幼儿开展多种形式的安全演练。幼儿园应每学期开展 2 次针对避险、疏散、医疗救护、卫生防疫、人员搜救、治安维护、火灾处置、危化品处置等灾害事故的应急演练，使师生掌握避险、逃生、自救等方法。

4.4.3 演练结束，幼儿园应对演练效果进行评估和总结，及时整改存在的问题。

## 5 管理要求

### 5.1 安保管理

#### 5.1.1 基本要求

5.1.1.1 建立和实行严格的门卫、巡逻和值班制度。

5.1.1.2 建设安全技术防范系统，系统应符合 GB/T 29315 的规定。

5.1.1.3 应按照 DB37/T 3641 的要求设置专职安保人员。安保人员值勤时应着保安服或佩戴保卫人员标识，携带橡胶警棍等相应的安全防卫器械和应急处置装备，并能熟练使用。

5.1.1.4 加强保安室警械的规范化建设，应按安保人员数量配备防暴头盔(1 顶/人)、防护盾牌(1 副/人)、防刺背心(1 套/人)、防割手套(1 副/人)、橡胶警棍(1 支/人)、强光电筒(1 支/人)、自卫喷雾剂(1 支/人)、对讲机(1 个/人)、安全钢叉 2 套、抓捕器 1 个等基本器械。

5.1.1.5 建立安保定期考核机制，包括礼仪接待、专业技能、突发事件处置等，定期考核评价安保履职情况，建立健全安保专业能力发展机制，定期开展业务技能培训和应急演练，通过日常培训学习技能连续风险演练等多种形式提高安保能力。

## 5.1.2 门禁管理

5.1.2.1 应确保园门口 24 h 有人值守，其他出入口开启时至少有 2 人值守。

5.1.2.2 对车辆、人员进出进行登记。检查来访人员和车辆证件的真实性和有效性，记录相关信息。对来访人员证件和本人不一致的以及拒不出示证件、或不能证明其身份的人员和车辆，应禁止其入内。

5.1.2.3 在入、离园时段，有人员进出的园门口应组织门卫和安保人员在岗值守，维护人员出入秩序，禁止车辆进出。

5.1.2.4 对携物进出人员和车辆，应查验物品的名称、规格、数量、证件与手续的真实性和一致性，严禁将非教学用的易燃易爆物品、有毒有害物质、动物、管制刀具、棍棒及其他可能危及校园安全的物品带入幼儿园内。

5.1.2.5 不准许私人快递进入幼儿园内。

## 5.1.3 巡逻管理

5.1.3.1 根据幼儿园的实际情况制订巡检方案，明确责任人和职责分工，定时进行安全巡查。

5.1.3.2 对幼儿园严格执行全园每日巡查制度，对重点区域巡查每日不少于 5 次。

5.1.3.3 应对幼儿户外活动进行重点巡视，消除安全隐患，确保师幼人身安全。

## 5.2 园舍安全

### 5.2.1 基本要求

5.2.1.1 园区布局、房屋建筑和设施配备应功能完善、配置合理、绿色环保，能够抵御自然灾害、保障幼儿安全，见《山东省幼儿园办园条件标准》等相关要求。

5.2.1.2 应建立园区安全定期检查制度，安全管理人员每天检查 1 次，分管安全的副园长会同有关人员定期进行全面检查，园长不定期抽查，每个节假日前以及学期初、学期末均进行全面检查，检查内容包括：

- 园舍墙体、梁、柱子有无下沉或断裂等现象，园舍外墙皮有无空鼓、脱落的危险；
- 幼儿活动室、休息室等门、窗、楼板、楼梯、屋面、屋顶有无异常情况；
- 疏散口、厕所、围墙、大门等设施是否有隐患；
- 水电、采暖设施等是否安全可靠，有无漏水漏电情况；
- 桌椅、教学设施有无破损、老化等安全隐患；
- 悬挂物、宣传橱窗等是否有安全隐患；
- 消防设施是否配备充足、放置规范、使用标识设置规范，有无老化破损。

5.2.1.3 每次检查应做好书面记录，并建立校舍安全台帐。发现存在安全隐患的，应立即停止使用，及时维修或者更换；维修、更换前应采取必要的防护措施或者设置警示标识。

5.2.1.4 幼儿园应在园内高地、水池、楼梯等易发生危险的地方设置警示标识并采取防护措施。标识制作兼顾幼儿的认知能力，提高幼儿安全意识和自我保护能力。

### 5.2.2 园舍建筑

5.2.2.1 幼儿园园舍设计建设应符合建标 175—2016、JGJ 39 以及相关的规范、标准的规定，不符合要求的，应按照相关规范、标准进行整改。

5.2.2.2 幼儿园园舍、塑胶跑道应使用符合环保、卫生标准的建筑材料，按照相应标准建设、检测和验收，投入使用前应公示相关信息，合格后方可交付使用。对新投入使用的场地、器材等设施设备应有环评报告。

5.2.2.3 幼儿园应对园舍加强监督和管理，配合政府职能部门定期对校舍开展安全风险评估，确保安全、环保、质量可靠。

5.2.2.4 幼儿园应每半年对建筑设施进行安全巡查，对发现的安全隐患应采取有效防范措施，建档立案，及时整改。对幼儿园自身无法整改的，应立即上报当地政府及上级主管部门。

5.2.2.5 幼儿园应对30年以上房龄的园舍加强监管。对鉴定为D级危房的校舍，应立即停止使用，并报请有关部门立即拆除。

### 5.2.3 设施设备安全

5.2.3.1 设施设备应坚持安全性、教育性、适宜性、操作性原则，兼顾设备的功能、特点、更新周期和利用效率等因素配备。

5.2.3.2 为幼儿提供的玩教具应符合GB 6675（所有部分）的规定，玩教具坚持确保安全环保卫生，满足幼儿游戏活动需要，适合幼儿发展水平。

5.2.3.3 幼儿园室外大中型运动器械应固定安装在软质地面上，稳固支柱的基座不能凸出地面，下方底部及四周边缘向外延伸至少1.8m的防碰撞跌落区域。器械之间保持足够的安全距离，一般不少于3m。运动器械上的装饰物，不应遮挡教师和儿童的视线。不准许使用铸铁等金属材质的运动器械。

5.2.3.4 幼儿园室内教学、游戏、生活等设施设备应符合国家有关标准，儿童桌椅应符合GB/T 3976的规定。儿童家具的各结构安全应符合GB 28007要求。

### 5.2.4 消防设施安全

5.2.4.1 幼儿园消防安全布局和设施设备应符合GB 50016、GB 50116、GB 50140、GB 50222、GB 17945、GB 51251等标准要求，不符合要求的，应按标准要求整改。

5.2.4.2 应对消防设施每月至少进行一次全面检测，检测记录应完整准确，建立档案，并存档备查。建筑消防设施的维护管理应符合GB 25201的规定。

5.2.4.3 宜利用现代信息技术，建立消防自动监控系统，由专业人员值守和消防维保，做好值班记录。

5.2.4.4 应对排查出的隐患及时整改。

## 5.3 食品安全

### 5.3.1 基本要求

5.3.1.1 幼儿园食堂应取得《食品经营许可证》并有效。

5.3.1.2 建立健全食品卫生安全管理制度，并严格执行、落实到位，食堂管理档案规范。

5.3.1.3 食堂应有足够的照明、通风、排烟、消毒装置，防蚊蝇、防鼠、污水排放和厨余存放设施齐备完好。

5.3.1.4 设专人负责食堂日常监督管理，每日至少进行1次安全检查。

### 5.3.2 食品原料采购

5.3.2.1 建立食品采购台账、食材和食品来源追溯体系，宜采用信息化采集、留存食品经营信息。

5.3.2.2 应查验供货者的许可证和食品合格证等相关资质，重点查验索取大宗食品原材料检验报告，不可采购“三无”产品。从食品生产单位、批发市场、固定供货商采购的，应查验索取并留存其有效的资质证照和供货清单；从超市、农贸市场等采购的，应索取并留存采购清单等凭证。

5.3.2.3 采购包装食品时应查验生产日期、保质期及包装袋有无破损。不应采购超过或临近保质期的食品、保质期内变质或感官性状异常的食品。

5.3.2.4 应按照带量食谱和就餐人数采购食品。每日采购的食品应经2人以上验收、登记。

5.3.2.5 定期对食品及原辅材料供货商进行综合评议，对评议不合格、违反食品安全法律法规、发生食品安全事故的供货商应立即终止供货合同。应及时收集、录入、查验食品行业信用档案管理系统的相关信息，并反馈给本园有关人员。

### 5.3.3 食品原料存储

5.3.3.1 幼儿园应单独设置食品贮存场所，并配置良好的通风、防潮、防鼠等设施，保持清洁。主、副食品及调味品应分开储藏，物品分类、分架、离地200 mm、离墙100 mm存放，遵循先进先出的原则摆放，不同区域应有明显标识。散装食品应盛装于符合安全要求的容器内并加盖储存，在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、供货商及联系方式等内容。冷藏设备存放生食品、半成品应分柜存放，并贴有标志。幼儿与成人的食品及原材料分开存放。

5.3.3.2 食堂物品入库、验收、保管、出库应专人负责，核对数量，检验质量，签字确认，手续齐全，物、据、帐、表相符。库存日清月结，盘点后相关人员均应在盘存单上签字。食堂应根据日常消耗确定合理库存，发现变质和过期的食品应按规定及时清理销毁，并办理监销手续，杜绝变质、过期食品出库，实现蔬果肉类零库存。

### 5.3.4 加工要求

5.3.4.1 应设置专间或专用操作区，制作前严格消毒，并由专人加工操作。

5.3.4.2 应进行色标管理。盛菜筐按加工前、后区分，刀具、菜板、容器等生、熟标识显著，切、盛水果的刀、墩、容器专用，荤、素食品清洗池分开，应防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品或者半成品交叉污染。

5.3.4.3 成人与幼儿的伙食应分开制作，烹饪的食品适合幼儿胃肠道的消化和吸收功能。

5.3.4.4 规范使用食品中心温度计，出锅食品中心温度不低于70℃。

5.3.4.5 加工结束后及时清理加工场所，做到地面无污物、残渣，上下水畅通；及时清洗各种设备、容器和工具等，做到定期消毒、定期维护并做好登记，归位摆放。

### 5.3.5 分餐要求

5.3.5.1 加工制作完成的饭菜、汤类在备餐间内进行分装。

5.3.5.2 分装好的饭菜、汤类应加盖或罩后分发到各班级。

5.3.5.3 应按带量食谱计划数量和实到人数分发到各班的容器内，出餐时确保饭菜、汤类温度适宜。

5.3.5.4 餐车、食梯每日使用前应专人负责清洗消毒，并做好消毒登记。

### 5.3.6 食品留样

5.3.6.1 餐点冷却后应立即封存、全部留样。

5.3.6.2 留样工作由专人负责采集、记录和保管，记录内容应包括：名称、餐次、留样时间、留样重量、经办人等信息。

5.3.6.3 配备经消毒的专用留样工具和样品存放的专用带锁留样柜，并设置有摄像头监控。

5.3.6.4 留样冰箱不应存放与留样无关食品，温度应保持在0℃~8℃。

5.3.6.5 样品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，每个品种留样量不少于125 g，冷藏应不低于48 h。

### 5.3.7 餐具清洗

5.3.7.1 餐饮具清洗、消毒、保洁区域及设备专用，应设置专门洗消间。每餐回收的餐饮具，应有专门摆放的餐台或货架，不可放在地上；餐后应立即进行清洗消毒，不隔餐隔夜。抹布可用 84 消毒液浸泡或煮沸消毒。

5.3.7.2 餐饮具、洗涤剂、消毒剂应符合国家有关卫生标准。不应重复使用一次性的餐饮具，不应使用国家明令淘汰使用的一次性发泡餐饮具等不符合安全标准的餐饮具。

5.3.7.3 餐饮具、工具和盛放直接入口食品的容器使用后，应去残渣、去油腻、冲洗、消毒等。消毒后的餐饮具应表面光洁，符合有关消毒卫生标准，并及时放入专用保洁柜备用。

5.3.7.4 保洁柜密闭，具有明显“已消毒”标识，柜内洁净、干爽，不应存放其他物品。其他消毒设备、设施应定期检查是否处于良好状态，采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。

### 5.3.8 餐厨垃圾处理

餐厨垃圾应分类收集、密闭存放，24 h 内由取得经营许可的餐厨垃圾收运单位按规定时间和路线收运并记录。专人定期清洗、消毒存放区域及盛放容器。餐厨垃圾产量和交运等台账记录完整。

### 5.3.9 信息公示

按规定设置食品安全信息公示栏，定时定期公示带量食谱、食堂从业人员健康信息、食品来源、食品资质验收情况、伙食费收支结余及餐厨垃圾处理等信息。

## 5.4 校车安全

### 5.4.1 基本要求

5.4.1.1 应使用按照专用校车国家标准设计和制造的专用校车，校车安全技术条件符合 GB 24407 的规定，座椅系统及其车辆固定件的强度符合 GB 24406 的规定，校车及相关设施标识符合 GB 24315 的规定。

5.4.1.2 应建立健全校车安全管理制度，配备安全管理人员，加强校车的安全维护，定期对校车驾驶人进行安全教育，组织校车驾驶人学习道路交通安全法律法规以及安全防范、应急处置和应急救援知识。

5.4.1.3 校车应安装卫星 GPS 定位和视频监控，实现校车运行情况实时监控管理。

5.4.1.4 选择具有维修保养相应车型资质的修理厂进行校车的维修保养工作，做好校车日常维护保养工作，确保车辆技术性能良好。按要求做好车辆投保、审验等工作。不符合安全技术条件的校车，应停运维修。

5.4.1.5 校车驾驶员应持有健康证，3 年以上驾龄，任一周期内没有累计计满 12 分记录，无违法犯罪记录，无交通违法行为，无嗜酒等不良嗜好。

5.4.1.6 应指派照管人员随校车全程照管乘车幼儿，定期组织随车照管人员学习道路交通安全法律法规、应急处置和应急救援知识。

### 5.4.2 出车要求

5.4.2.1 驾驶员按时到岗，检查发动机燃油、润滑油、制动液、冷却液等并确认符合要求后，观察底盘及车下有无异物。确认车胎、灯光、转向、制动等正常后发车。

5.4.2.2 校车承载幼儿时，启动前应清点幼儿人数，并确认车窗关闭符合安全要求，防止幼儿将头手伸出窗外。

5.4.2.3 幼儿安全带系扎完毕后方可启动运行。夏季与冬季根据气温情况适时开启空调。

### 5.4.3 行车要求

5.4.3.1 车辆行驶时驾驶员不接听、拨打电话，不与旁人闲谈。

5.4.3.2 驾驶校车遵纪守法、中速行驶、起停平缓，与行使中的其他社会车辆、行人保持足够安全距离，非特殊情况不紧急制动。

5.4.3.3 突发事件发生时执行幼儿生命优先原则。

5.4.3.4 有幼儿乘坐车辆时不进站加油。

#### 5.4.4 收车要求

5.4.4.1 停止使用时，驾驶员及随车照管人员应从后排逐一整理安全带并仔细检查座位周边情况，确保车内不遗留幼儿。

5.4.4.2 填写当日相关记录。关闭车内电源，锁闭好门窗校车使用完毕，停驻在幼儿园指定停车场所。

5.4.4.3 检查车辆外观，与值班保安进行交接并登记。

5.4.4.4 在校车接送幼儿前做好车辆加油和清洁工作。

## 6 监督、评价与改进

### 6.1 监督

6.1.1 幼儿园应接受上级教育部门的指导、监督和考核。

6.1.2 幼儿园应结合考核与监督结果，对安全管理过程、质量进行改进。

### 6.2 投诉处理和意见建议受理

6.2.1 幼儿园应畅通政务服务与业务指导部门的投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式，接受投诉和意见建议。

6.2.2 及时处理服务投诉，投诉处置可参照 GB/T 17242 规定进行。

### 6.3 评价

6.3.1 幼儿园应建立评价机制，采用自我评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，每学期至少一次对幼儿园安全管理过程及质量进行评价。

6.3.2 评价内容包括但不限于以下内容：

- 机构设置；
- 制度建设及执行情况；
- 安全教育活动落实情况；
- 应急演练预案制定及执行情况；
- 安全管理组织情况等。

6.3.3 幼儿园应收集相关的评价信息，包括但不限于以下形式：

- 查阅资料，包括安全责任书、安全风险评估资料、培训资料、日常检查维护记录表、安全教育计划等；
- 实地查看，包括设备设施的配备情况、设施设备的安全风险情况、安全风险点防范措施落实情况、食品留样情况等；
- 访谈，包括幼儿访谈等；
- 调查问卷，包括家长调查问卷等；
- 收集各类媒体的相关报道；
- 行业研究报告等。

6.3.4 应收集、使用真实数据，评价结果应客观、准确反映活动情况，查找出实际问题。

#### 6.4 改进

6.4.1 幼儿园对收到的差评、投诉、意见建议，应及时采取整改或改进措施，反馈整改结果。

6.4.2 定期对监督和评价结果进行分析研判，对反映强烈和集中的问题，及时调查研究，提出解决方案和整改措施。

6.4.3 定期对监督和评价结果进行整合和统计分析，作为管理改进的依据。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
  - [2] 《幼儿园保育教育质量评估指南》
  - [3] 《幼儿园保育教育质量评估指标》
  - [4] 《山东省幼儿园办园条件标准》
-