

ICS 03.080  
CCS A 01

# 团 体 标 准

T/CARD 006—2020

---

## 0~6岁听力残疾儿童康复服务规范

Specification for rehabilitation service for children with hearing disability aged 0-6

2020-12-23 发布

2020-12-25 实施

---

中国残疾人康复协会 发布

## 目 次

前言	III
0~6岁听力残疾儿童康复服务规范	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	3
5 服务内容	4
5.1 概述	4
5.2 听力康复服务	4
5.3 听觉言语康复服务	5
5.4 支持性服务	6
6 服务流程	6
6.1 听力康复服务	6
6.2 听觉言语康复服务	7
6.3 支持性服务	9
6.4 档案管理	10
7 服务质量	11
7.1 服务质量评价	11
7.2 服务持续改进	12
7.3 社会监督	12
8 服务资源	12
8.1 机构基本条件	12
8.2 人员条件	14
8.3 服务管理	17
参考文献	19

## 前 言

本标准按照 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。

本标准由中国残疾人康复协会提出并归口。

本标准起草单位：中国听力语言康复研究中心、中国残疾人联合会。

本标准主要起草人：龙墨、梁巍、周丽君、刀维洁、刘里里、张羽佳、韩睿。

## 0~6岁听力残疾儿童康复服务规范

### 1 范围

本标准规定了面向0~6岁听力残疾儿童康复服务机构的听力康复服务、听觉言语康复服务及支持性服务的服务原则、服务内容、服务流程、服务质量、服务资源的基本要求。

本标准适用于为0~6岁听力残疾儿童提供听力康复服务。

### 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/T 16296.1—2018 声学 测听方法 第1部分：纯音气导和骨导测听法
- GB/T 16296.2—2016 声学 测听方法 第2部分：用纯音及窄带测试信号的声场测听
- GB/T 16296.3—2017 声学 测听方法 第3部分：言语测听
- GB/T 20002.1—2008 标准中特定内容的起草 第1部分：儿童安全
- GB/T 20002.2—2008 标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求
- GB/T 26341 残疾人残疾分类和分级
- JGJ 39—1987 托儿所、幼儿园建筑设计规范
- T/CECS 669—2020 医院建筑噪声与振动控制设计标准

### 3 术语和定义

GB/T 26341界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 听力残疾 hearing disability

各种原因导致双耳不同程度的永久性听力障碍，听不到或听不清周围环境声及言语声，以致影响其日常生活和社会参与。

注：听力残疾均指双耳，若双耳听力不同，以听力较好一耳听力损失情况作为诊断依据，较好耳平均听力损失大于40 dB HL者为听力残疾。

[来源：GB/T 26341—2010 4.3，有修改]

#### 3.2

##### 听力康复服务 hearing rehabilitation service

为已被确诊为听力残疾的患者提供的听力康复咨询、助听器选配、人工耳蜗术前评估、助听效果评估、人工耳蜗术后调试、听能管理等服务。

### 3.3

#### 听能管理 hearing management

以听力师为主导，通过听力师、康复教师及听力残疾儿童监护人三方协同合作，对听力残疾儿童的听觉状况、助听效果及其所处的声学环境进行动态观察和主动评估，并通过定期主动、有效的听力服务，使听力残疾儿童的听觉效果始终处于最佳状态的过程。

### 3.4

#### 听力康复服务人员 hearing care professional

为听力残疾人提供听力康复服务，接受过专业培训，已取得助听器验配师、听力师等相关资质的专业技术人员。

### 3.5

#### 0~6岁听力残疾儿童康复服务机构 rehabilitation service organizations for children with hearing disability aged 0—6

为0~6岁听力残疾儿童提供听力康复服务、听觉言语康复服务及支持性服务，包括：学前教育、言语矫治、对有需要的听力残疾儿童提供心理干预、对听力残疾儿童家庭提供心理辅导、家庭康复指导与咨询等的社会组织。

### 3.6

#### 听觉言语康复 hearing and speech rehabilitation

充分利用助听、辅听设备的作用，对听力残疾儿童听觉、言语、语言、认知、交流等方面的问题进行评估和诊断，使听力残疾儿童有计划、有步骤地学习和练习，帮助其建立主动运用听觉、口语进行交流的能力和习惯的一种功能康复服务。

### 3.7

#### 个别化康复 individualized rehabilitation training

在康复机构中，由治疗师利用现代化的听觉康复、言语矫治和认知训练设备，对听力残疾儿童的听觉功能、言语技能和认知能力等进行系统评估，并结合其在集体康复教育、家庭康复中的有关问题，制订相应的听觉康复、言语矫治和认知训练等计划，对其进行个别化的、有针对性的康复训练的过程。

### 3.8

#### 个别化康复教师 individualized rehabilitation teacher/therapist

按照听力残疾儿童的特点、需求，遵照个别化康复的原则，对听力残疾儿童实施评估、康复、教育的专业技术人员。

### 3.9

#### 听觉口语法 auditory-verbal therapy

通过助听设备将听力残疾儿童的听力加以有效补偿或者重建，按照听觉、言语、语言、认知和沟通的自然发展顺序，在自然有意义的情境互动中，指导和教会家长帮助听力残疾儿童学习倾听、语言和说话，并使倾听成为其生活方式的一种康复方法。

注：听力残疾儿童个别化康复的一种方法。

### 3.10

#### 听觉口语师 auditory-verbal therapist

个别化康复教师的一种，特指掌握听觉口语法知识和技能，严格遵循听觉口语法原则，对听力残疾儿童及其家庭实施个别化评估并提供康复服务的专业技术人员。

## 3.11

**言语矫治 speech therapy**

对各类言语和语言障碍者提供矫正的康复服务，包括对言语和语言障碍者进行检查、诊断、矫正和治疗。

注：对象是各种言语和语言障碍的儿童和成人。

## 3.12

**言语矫治师 speech therapist**

言语病理师 (speech-pathologist)；

言语治疗师 (speech therapist)；

提供言语矫治服务的专业人员。

## 3.13

**听力语言康复评估 evaluation on the rehabilitation of hearing and speech ability**

采用定性、定量的观察或测量方法、手段，对服务对象的听觉、言语技能、全面发展水平、康复效果等进行评测，加以价值判断并提供解释、说明、确认或预测的过程。

## 3.14

**家庭康复指导 family rehabilitation education**

以听力残疾儿童的家庭为中心，为听力残疾儿童及其家庭成员提供信息咨询、技术培训、资源支持等个性化服务的过程。

## 3.15

**心理辅导 psychological tutoring**

运用心理学及相关学科的专业知识和方法，对听力残疾儿童及其家庭成员开展心理咨询和干预服务，帮助听力残疾儿童及其家庭成员解决各种心理困惑和心理障碍，提高心理适应能力，增进其身心健康的一种服务。

## 3.16

**感觉统合训练 sensory integration training**

基于儿童神经发育和发展的需要，引导儿童对前庭觉、本体觉、视觉、听觉、触觉等刺激做出适当反应的训练，从而达到改善脑处理感觉信息目的的一种功能康复服务。

## 3.17

**康复咨询 rehabilitation counseling**

专业人员根据听力残疾儿童的基本康复需求，利用专业知识和技能，为提高听力残疾儿童生活自理和充分参与社会生活的能力，对听力残疾儿童及其家庭成员、所在社区和机构提供的专业康复方面的指导、答疑等相关服务。

## 4 服务原则

### 4.1 尽早干预原则

“早发现、早诊断、早干预”对确保听力残疾儿童康复效果至关重要。儿童在早期发育过程中存在听觉、言语能力发展的关键期。关键期内给予适当的干预，儿童的听觉、言语能力会按照正常模式顺利发展，而错过关键期，即使给予更多的干预，其听觉言语能力也难以发展到理想水平。

#### 4.2 医教结合综合干预原则

听力残疾儿童康复涉及听力补偿（重建）、听觉言语训练、言语矫治、语言教育、学前教育等诸多方面，应坚持医教结合综合干预，由听力师、听觉言语康复教师、言语矫治师、学前教师等专业人员组成跨学科团队，与听力残疾儿童家长共同协调实施康复与教育。

#### 4.3 遵循儿童发展规律原则

儿童的身心发展是康复的依据。听力残疾儿童首先是儿童，开展听力残疾儿童康复工作应遵循儿童发展的一般规律，统筹考虑听、说能力发展。

#### 4.4 促进听力残疾儿童全面发展原则

康复的最终目的是促进残疾人平等、全面地参与社会生活，实现这一目标需要克服功能障碍，也需要消除物理及社会环境的障碍，更需要全面提高残疾人素质。听力残疾儿童康复，既要解决听觉言语障碍的问题，又要促进儿童德智体美的全面发展，为将来全面参与社会打基础。

#### 4.5 发挥家长主导作用原则

家长是孩子的首任教师和终生教师。家长在听力残疾儿童康复中扮演着不可替代的角色。家长与孩子有先天血缘和情感联系，家庭教育有强烈的感染性和渗透性，家庭环境和家长的交流方式对听力残疾儿童的言语语言发展有重要影响。家长对康复的认知度、参与度都会直接影响听力残疾儿童早期康复的效果。

### 5 服务内容

#### 5.1 概述

应根据听力残疾儿童听力损失程度、生理年龄、身心发展状况及康复需求，由具备资质的专业人员提供听力康复服务、听觉言语功能训练和支持性服务。

#### 5.2 听力康复服务

##### 5.2.1 基本要求

听力康复服务人员应为已明确诊断为听力残疾的儿童提供听力学相关服务和听能管理。其中，听力检测每年宜不少于2次，助听器调试每年宜不少于2次。人工耳蜗调机第一年宜不少于3次，之后每年宜不少于1次。

## 5.2.2 主要服务内容

### 5.2.2.1 听力学相关服务

通过开展听力检测、助听器验配和调试、人工耳蜗术前评估和术后调试、辅听设备选配等，为听力残疾儿童提供适宜的听觉放大，使其尽可能获得与实际年龄相适应的言语技能。

### 5.2.2.2 听能管理

通过动态评估听力残疾儿童的听力状况，保证助听设备最优化使用，优化声学环境，提供咨询指导和服务支持等内容，将听力康复服务贯穿听觉言语功能训练的全过程。

## 5.3 听觉言语康复服务

### 5.3.1 基本要求

听力残疾儿童功能评估、听觉及言语能力评估应术前或适配前1次，术后或适配后宜3年内每年1次；每年提供康复训练时间应不少于10个月，全日制康复训练每天提供个别化训练宜不少于30分钟，采用听觉口语教学法开展个别化训练的，每周宜不少于2次，每次宜不少于1小时。非全日制康复训练每周提供个别化训练宜不少于1次，每次提供个别化训练及康复指导宜不少于1小时。

## 5.3.2 主要服务内容

### 5.3.2.1 个别化康复

通过听力语言康复评估及相关功能的评估、训练，建立听力残疾儿童自主运用听觉、有声语言进行交流的习惯和能力，主要由听觉口语师实施。

### 5.3.2.2 班级教学

通过早期学前教育，促进听力残疾儿童身心和谐发展，帮助其成为未来学习和社会生活的成功参与者，主要由学前特殊教育教师在康复机构听力残疾儿童班级中进行；根据实际情况，也可在开展融合教育的托幼机构中进行。

### 5.3.2.3 言语矫治

通过相关评估，对有言语和语言障碍的听力残疾儿童实施针对性训练，发展其口语表达能力，恢复或改善构音功能，提高语音清晰度和交流能力。



## 5.4 支持性服务

### 5.4.1 概述

根据实际需求,为听力残疾儿童提供行为矫治、感觉统合训练、心理辅导等康复服务,为听力残疾儿童家长提供家庭康复指导、心理辅导、政策咨询、遗传咨询指导等服务。

### 5.4.2 基本要求

为听力残疾儿童提供的支持性服务类型、服务频次应根据实际需求确定,为家长提供的康复指导服务第一年每月宜不少于2次,每次宜不少于30分钟;第二年、第三年每季度宜不少于2次,每次宜不少于30分钟;之后每季度宜不少于1次,每次宜不少于30分钟。

### 5.4.3 主要服务内容

5.4.3.1 专业人员详细了解听力残疾儿童病史,为其开展体格检查、精神检查、量表筛查、辅助检查等服务。

5.4.3.2 对疑有精神心理问题的听力残疾儿童,明确诊断后,已取得心理康复资质或相关医疗资质的机构,需针对不同的病症进行对症治疗,主要治疗包括:

- a) 病因治疗;
- b) 对症治疗;
- c) 药物治疗;
- d) 教育训练;
- e) 行为矫正;
- f) 感觉统合训练;
- g) 心理治疗;
- h) 家长指导。

5.4.3.3 为小龄(0~2岁)及未进入康复机构的听力残疾儿童家长提供家庭康复咨询和家庭入户指导。

5.4.3.4 为进入康复机构的听力残疾儿童(以3~6岁为主)家长提供定期培训和家庭康复指导。

5.4.3.5 在康复机构内或所在社区开展康复咨询与宣传服务。

## 6 服务流程

### 6.1 听力康复服务

#### 6.1.1 接案建档

6.1.1.1 询问病史,填写听力残疾儿童基本信息,包含家庭资料、病史、康复训练史等。

6.1.1.2 收集听力残疾儿童已有检查结果。

6.1.1.3 实施初步检查,提出进一步检查建议。

## 6.1.2 签订协议

提供听力康复服务的机构应与听力残疾儿童监护人签订协议，明确规定听力评估、辅助器具适配等服务的内容、标准、方式、时间、收费退费 and 投诉处理程序等必要事项，并明确提示相关风险。

## 6.1.3 听力学及综合评估

6.1.3.1 听力学评估包括主观测听、客观测听两大类。听力服务人员应准确记录听力学评估的所有测试结果。

6.1.3.2 对疑有其他障碍的听力残疾儿童，应转介到相关科室进行检查。若疑有其他器质性异常或由自身免疫障碍导致的听力损失，应转介到相关医疗机构会诊治疗。

## 6.1.4 制订听力解决方案

综合评估结果，为听力残疾儿童制订合理的干预方案，包括转介至医院实施治疗性干预或借助助听辅助设备实施补偿性干预，并为听力残疾儿童及监护人提供咨询、指导。其中最主要的助听辅助设备是助听器，它的科学验配是核心内容。验配流程包括助听器选择、耳模制作、助听器验配、助听器效果评估、使用指导、随访服务等环节。上述工作技术性强，应由专业的听力技术人员完成。

## 6.1.5 听能管理服务

在听力残疾儿童康复过程中，听力服务人员应按照听能管理工作规范及工作要求，对听力残疾儿童的听能进行动态观察和主动评估，确保听力残疾儿童的听觉效果始终处于最佳状态。具体工作包括创建和维护听能管理档案、定期听力评估和追踪服务、声学环境维护和无限调频系统使用、教师和家长培训等。

## 6.2 听觉言语康复服务

### 6.2.1 接案建档

6.2.1.1 介绍服务宗旨、服务政策、服务项目。

6.2.1.2 收集听力残疾儿童的基本信息，包含家庭资料，医学诊断，最近一次的主、客观听力检测和助听效果评估等结果。

6.2.1.3 初步了解听力残疾儿童的问题与需要。

6.2.1.4 与听力残疾儿童及其监护人或主要照顾人建立专业关系。

6.2.1.5 填写听力残疾儿童基本资料表。

### 6.2.2 评估安置

6.2.2.1 依据收集到的资料初步了解听力残疾儿童在听觉、语言、言语、认知、沟通、行为表现等

方面的水平，发现和识别听力残疾儿童问题的成因，明确康复需求。

6.2.2.2 了解听力残疾儿童及其所处环境中的积极因素和消极因素。

6.2.2.3 确定为听力残疾儿童提供服务的方式和内容：个别化康复、班级教学等。

6.2.2.4 告知安置方案，帮助听力残疾儿童和监护人办理相关手续。

### 6.2.3 签订协议

提供听觉言语康复服务的机构应与听力残疾儿童监护人签订协议，明确规定听觉言语康复服务的内容、标准、方式、时间、收费退费 and 投诉处理程序等必要事项，并明确提示相关风险。

### 6.2.4 康复介入

个别化康复教师、学前特殊教育教师根据教学计划开展康复教学活动，听力康复服务工作贯穿始终。其他专业人员根据听力残疾儿童的实际需求提供相应服务。其中，个别化康复教师按照个别化康复规范和要求，对听力残疾儿童及其家庭进行首次评估，制订个体听觉言语康复教学计划，开展康复教育。学前特殊教育教师根据学前教育要求，制订班级教学计划，开展日常康复教育工作。融合教育班级中，班级教师、家长、资源教师或相关专业人员共同制订听力残疾儿童个别化教学计划，以班级教师、家长为主实施计划。

听力残疾儿童不方便接受线下服务时，相关专业人员可采用远程方式，通过电话、即时通讯软件或平台，按照已制订的计划，定期提供家庭康复指导，解答家庭康复中的疑问。

### 6.2.5 康复效果评价

阶段性康复计划实施完成后，应对听力残疾儿童的康复效果进行评估，评估方式包括问卷法、测试法、观察法等，并填写评估记录、报告。其中，个别化康复教师需按期对听力残疾儿童进行持续评估；学前特殊教育教师（含融合教育）需在学期初、学期中、学期末分别为听力残疾儿童进行全面发展评估，填写学期发展评价。接受远程服务的听力残疾儿童家庭，由家长以电话或填写在线问卷等方式，反馈听力残疾儿童阶段性康复效果。

### 6.2.6 个案会诊

6.2.6.1 康复效果不明显（康复效果明显低于平均水平，但原因不明确）的个案，应组织专家进行会诊。

6.2.6.2 会诊专家应不少于2名具有相关专业副高以上职称的人员，可以是所在康复机构在职人员，也可以是外请人员。

6.2.6.3 会诊结束后，依据专家出具的会诊意见，若个案康复效果不明显的原因为属于所在康复机构业务服务范围，则将会诊意见反馈至服务于该个案的所有专业人员及家长，并调整康复计划；若原因不属于所在康复机构业务服务范围，则可向相关机构或上一级业务管理机构转介该个案。

## 6.2.7 康复结案

6.2.7.1 康复效果明显的个案可进行康复结案。

6.2.7.2 结案应按下列要求进行：

- a) 完成各项结案评估，并办理相关手续；
- b) 由熟悉个案的专业人员约谈听力残疾儿童（陪）护人，并给出家庭康复和后续康复建议及融合教育跟进建议；
- c) 汇总听力残疾儿童康复走向信息。

## 6.2.8 跟踪回访

对于已康复结案的个案或转介的个案，应为其建立回访记录档案，定期追踪回访。对听力残疾儿童的回访次数应不少于6次（每两年应不少于1次），直至其年满18周岁。

## 6.3 支持性服务

### 6.3.1 接案建档

6.3.1.1 对未在机构接受康复服务的听力残疾儿童及家庭，应参照听觉言语康复服务建档要求为其建立服务档案。

6.3.1.2 对已在机构接受康复服务的听力残疾儿童及家庭，应根据支持性服务的具体项目补充完善个体相关档案。

### 6.3.2 签订协议

提供支持性服务的机构应与听力残疾儿童监护人签订协议，明确规定支持性服务的内容、标准、方式、时间、收费退费 and 投诉处理程序等必要事项，并明确提示相关风险。

### 6.3.3 明确个案负责人

应根据接案建档时对听力残疾儿童问题与需要的了解，指派具备资质的个案负责人。

### 6.3.4 制订服务计划

应由个案负责人根据听力残疾儿童的问题与需求制订服务计划或进行转介。同时，应告知听力残疾儿童监护人计划的相关安排并交代注意事项。

### 6.3.5 实施支持性服务

#### 6.3.5.1 心理咨询及辅导服务

对有心理咨询、辅导、治疗需求的听力残疾儿童及家庭，应由具备专业资质的心理康复治疗人员按照专业操作规范提供筛查、诊断、干预服务。如康复机构康复治疗人员资质不具备专业心理，应由康复咨询人员转介到其他专业机构。

#### 6.3.5.2 家庭康复指导服务

家庭康复指导服务包括：

- a) 家庭康复咨询和家庭入户指导：康复咨询人员通过现场或远程在线咨询及评估，全面了解小龄（0~2岁）及未进入康复机构的听力残疾儿童发育状况及其家庭基本情况，帮助家长树立信心，建立合理期望值，帮助未进入康复机构的听力残疾儿童明确当前发展状况。在此基础上，会同听力康复服务人员 and 个性化康复教师一同指导家长制订家庭康复计划，以远程、实地入户或小组会议等多种方式定期了解计划执行情况，评估儿童身心发展状况、听觉及语言能力发展状况，持续提供咨询及指导。
- b) 定期培训和家庭康复指导：康复机构应根据听力残疾儿童（以3~6岁为主）家长需求，定期组织家庭康复知识和技能培训。在机构康复过程中，由教师、听力师根据进程和实际需求，以一对一服务的形式帮助家长学习。运用听力语言康复及听能管理的知识和方法，深度参与听力语言康复教学，多角度动态评估儿童康复效果，持续进行家庭康复。
- c) 康复咨询与宣传服务：康复咨询人员应与所在社区紧密结合，通过发放康复宣传材料、举办家长培训班、专家讲座等形式，帮助听力残疾儿童家长了解国家相关政策，树立正确康复理念，获得听力语言康复基本知识和方法。通过问卷调查、访谈、工作人员反馈等多种形式动态关注儿童家长的心理健康状况。由符合资质的专业人员为有需求的儿童家长提供咨询、指导服务。根据听力残疾儿童及其家庭需求，提供生育指导、听力残疾人家用辅助器具咨询及转介服务。

### 6.3.6 服务满意度调查

阶段性的支持性服务完成后，应通过问卷调查、电话回访、面谈等方式了解服务满意度和听力残疾儿童及其家庭的后续服务需求。

### 6.3.7 跟踪回访

见 6.2.8 相关内容。

## 6.4 档案管理

### 6.4.1 概述

听力残疾儿童康复服务档案是专业人员及管理者了解听力残疾儿童基础情况、制订干预方案、



评估康复效果、实施质量控制与绩效评价管理的重要参考依据，内容应真实、齐全。

#### 6.4.2 档案内容

档案内容包括各类在听力残疾儿童康复过程中形成的，反映其听力语言康复、发展状态并记录干预影响的有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录。

#### 6.4.3 档案收集

由专业人员根据工作职责分别填写，定期汇总成册，统一管理。有条件的地区使用电子档案。

#### 6.4.4 档案填写与质控

档案不应使用圆珠笔、铅笔填写。档案规格、样式实行统一标准；具体条目内容的填写、标记的使用应严格按照相关要求执行。

#### 6.4.5 档案保管

应根据安全保密、便于查找的原则要求，对听力残疾儿童康复档案进行科学、妥善保管。应建立登记和统计制度，应每年全面检查核对一次听力残疾儿童康复档案，发现问题及时解决。应不断改进档案保管方法和保护技术，逐步实现听力残疾儿童康复档案管理工作的科学化、信息化。

#### 6.4.6 档案借阅

档案无特殊情况不外借。如借出使用，应履行登记手续，限期归还，不应擅自转借他人；查阅档案应遵守阅档规定，不宜涂改、圈划、抽取、批注、撤换材料。

#### 6.4.7 数据上报

应定期对服务情况进行统计分析，报送业务主管部门或康复服务购买方。

### 7 服务质量

#### 7.1 服务质量评价

7.1.1 服务质量评价宜采用在服务现场综合评估的第三方评价。听力残疾儿童康复服务机构应定期进行服务质量跟踪随访，每季度应召开家属或监护人会议，或上门家访，收集服务反馈意见和建议，以完成自查报告。自查报告应包含家属或监护人所提意见、建议及满意度调查情况，可对家属或监护人及相关人员公开。

7.1.2 服务评价方式为满意度调查、现场评估、自查报告。满意度调查每年应不少于一次；自查评

定周期宜每季度一次；现场评估应以核查材料、实地检查、服务对象问卷调查、自查报告为依据综合评价；宜能设立意见箱、召开座谈会和家长会、社会投诉等方式进行服务质量的社会监督。

7.1.3 服务评价内容应按文中“5 服务内容”及“6 服务流程”的规定要求内容。

7.1.4 服务评价结果应以适当方式公开。

## 7.2 服务持续改进

7.2.1 应通过定期工作例会、座谈会、家长委员会等相关会议，进行沟通交流，查找问题、分析原因，及时制订针对性措施。

7.2.2 日常工作中发现的问题应及时上报相关部门，并制订整改措施。

7.2.3 应对第三方评价提供的服务质量评价结果进行综合分析，并制订有效措施，持续提升0~6岁听力残疾儿童康复服务的能力与水平。

7.2.4 服务质量评价应与激励制度相结合，依此制订服务奖惩制度，以改进服务质量。

## 7.3 社会监督

7.3.1 应以适当方式公布监督电话等联系方式，接受社会投诉并形成处理意见，制订对被投诉人员、处理时限、处理态度、处理结果记录存档、跟踪反馈等的相关规定。

7.3.2 应有固定的家长开放日，可接受家长参访、交流互动。

7.3.3 应制订来访接待制度，规范来访接待程序。

7.3.4 应建立与其他听力残疾康复机构的服务对接与转介机制。

7.3.5 宜建立志愿者服务工作机制。

## 8 服务资源

### 8.1 机构基本条件

#### 8.1.1 机构资质及要求

8.1.1.1 听力残疾儿童康复服务机构的审批与注册登记手续应齐全。

8.1.1.2 听力残疾儿童康复服务机构应具备稳定的运营资金保障和完善的符合安全要求的管理运行制度。

8.1.1.3 听力残疾儿童康复服务机构应遵守国家有关法律法规，执行听力残疾康复服务相关规定，并自觉接受社会监督和业务主管部门的管理。

8.1.1.4 为6岁及以下听力残疾儿童提供全日制、半日制或计时制的康复服务机构应取得教育部门许可的托幼机构、社会办园等相关资质或卫生健康委等部门许可的托幼机构相关资质，提供听力学检测、筛查、诊断等服务应取得卫生部门许可的医疗资质。

## 8.1.2 场所要求

### 8.1.2.1 环境

8.1.2.1.1 应有与收训规模相适应的独立、安全、相对稳定的房舍。如使用租赁房舍，租赁期应不少于3年，且开办者应提供房屋产权证明材料和相应的具有法律效力的租赁契约。不应租用转租场地或违章建筑物、危房等不适合听力残疾儿童康复训练活动的场地。

8.1.2.1.2 应设置在安全区域内，周围50米以内无污染、无噪音影响。不应与易燃、易爆生产、储存、装卸场所相邻，远离高压线、垃圾站及大型机动车停车场。

8.1.2.1.3 应当有一定的活动场地。利用多层民用建筑开办机构的，建筑物耐火等级为一、二级的，应设置在首层或二、三层；建筑物耐火等级为三级的，应设置在首层或二层；建筑物耐火等级为四级的，应设置在首层。均应设置独立的安全出口，其安全出口的数量应不少于2个，并设置相应的室外游戏场所及安全防护措施。机构不应设在地下、半地下建筑物内；不应设置在高层建筑内，如必须设置在高层建筑内，应设在建筑物的首层或二、三层，并应设置不少于2个独立的安全出入口，疏散通道耐火等级应不低于二级。

8.1.2.1.4 机构可提供计时制、半日制和全日制服务。提供全日制服务的，应有相对独立的幼儿户外活动场地及安全防护措施，人均面积不低于2平方米。

### 8.1.2.2 服务场地

#### 8.1.2.2.1 测听室

单室面积应不少于6平方米，且符合GB/T 16296.1—2018、GB/T 16296.2—2016、GB/T 16296.3—2017关于声场及测听室建设的规定。

#### 8.1.2.2.2 个别化康复教室

师生比应按不低于1:7的标准配置，面积应不少于8平方米，室内应作吸音降噪处理，本底噪声应小于35dB(A)。

#### 8.1.2.2.3 班级教室

具体要求见《幼儿园工作规程（2016年版）》，同时，集体教室内应有隔声、降噪处理，本底噪声应小于45dB(A)，混响系数应在0.4毫秒—0.6毫秒之间，信噪比应 $\geq 15$ dB。

### 8.1.2.3 设施设备

#### 8.1.2.3.1 学前教育教学设备

具体要求见《幼儿园玩教具配备目录》。



#### 8.1.2.3.2 听能管理服务设备

根据服务对象的实际需求，应配备能开展听力检测、助听效果评估、人工耳蜗调机、助听器验配和调试的相关设备。

#### 8.1.2.3.3 听力语言康复训练设备

根据听力残疾儿童身心发展特点及个体康复需求，应提供适宜其康复训练的相关教学玩具及设备。

### 8.2 人员条件

#### 8.2.1 岗位设置

##### 8.2.1.1 管理岗

听力残疾儿童康复服务机构应设置专职管理人员，负责合理组织、协调，利用本机构业务资源为听力残疾儿童提供优质康复服务。

##### 8.2.1.2 专业技术岗

根据具体的服务范围，应设置听力康复、听觉言语康复服务以及学前特殊教育服务等岗位，具体包括：

- a) 听力康复咨询；
- b) 听力检测与评估；
- c) 助听器验配与调试；
- d) 耳模制作；
- e) 人工耳蜗调试；
- f) 听能管理；
- g) 个别化康复；
- h) 言语矫治；
- i) 学前教育；
- j) 康复评估；
- k) 家庭康复指导与咨询；
- l) 心理干预与咨询；
- m) 对于半日制或全日制的康复教育机构，还应设置保健岗和保育岗。

#### 8.2.2 人员资格

##### 8.2.2.1 概述

机构内专业技术人员应定期参加听力、康复、教育等专业领域的专业技术培训，满足年度继续

教育学时或学分要求。

### 8.2.2.2 管理人员

听力残疾儿童康复服务机构管理人员的岗位应满足下列要求：

- a) 应具有相关专业大专及以上学历和工作经历；
- b) 应掌握国家相关法规、政策；
- c) 应具有管理经验和能力；
- d) 每年应参加不少于1次听力语言康复服务管理培训班或特殊康复训练机构管理培训班；
- e) 全日制听力语言康复机构的管理者，还应参加不少于1次的托幼机构管理培训班。

### 8.2.2.3 专业技术人员

8.2.2.3.1 所有专业技术人员应遵纪守法，具有从事残疾人工作的职业素养，并符合下列要求：

- a) 具备提供残疾人社会工作、医疗或康复、就业指导、心理咨询或疏导等专业服务的能力；
- b) 定期（每年）参加符合相关专业规范要求的业务学习或专业培训。

8.2.2.3.2 听力康复服务人员（包括听力师、助听器验配师、耳模制作人员、听能管理人员以及人工耳蜗调机人员）应分别满足以下要求：

- a) 听力师、助听器验配师、听能管理人员以及人工耳蜗调机人员应具备医学、教育学及相关专业大专及以上学历，耳模制作人员应具备中专及以上学历；
- b) 听力师和助听器验配师应取得助听器验配师资格，获得专业机构及行业协会颁发的小儿听力师专项培训证书；
- c) 人工耳蜗调机人员应经过耳蜗调机技术培训或认证；
- d) 耳模制作人员应经过耳模制作专项技能培训；
- e) 听能管理人员应经过听能管理技能培训；
- f) 以上人员均应每年完成医疗或康复领域继续教育24学时。

8.2.2.3.3 个别化康复教师应满足下列要求：

- a) 具备教育学、医学、文学、艺术学等相关专业大专及以上学历；
- b) 取得教师资格证；
- c) 取得全国听力语言康复轮训证书；
- d) 获得听觉口语法认证培训证书或专业机构或行业协会颁发的听力残疾儿童康复及评估技术培训证书；
- e) 每年完成教育或康复领域继续教育24学时；
- f) 持有托幼机构从业人员健康合格证，年度体检达标。

8.2.2.3.4 学前特殊教育教师应满足下列要求：

- a) 具备教育学、医学、文学、艺术学等相关专业大专及以上学历；
- b) 取得教师资格证；
- c) 取得全国听力语言康复轮训证书，或专业机构、行业协会颁发的听力语言康复机构学前康复教师上岗证书；
- d) 每年参与教育或康复领域举办的以特殊儿童学前教育核心技能为主要内容的继续教育，完

成继续教育 24 学时；

- e) 持有托幼机构从业人员健康合格证，年度体检达标。

8.2.2.3.5 言语矫治人员应满足下列要求：

- a) 具备教育学、医学、文学等相关专业大专及以上学历；
- b) 取得全国听力语言康复轮训证书；
- c) 获得专业机构或行业协会颁发的言语矫治师认证证书，或言语矫治师培训证书；
- d) 每年完成医疗、康复或教育领域继续教育 24 学时；
- e) 持有从业人员健康合格证，年度体检达标。

8.2.2.3.6 心理辅导人员应满足下列要求：

- a) 具备医学、理学、法学、教育学等相关专业本科及以上学历；
- b) 获得专业机构或行业协会颁发的心理康复治疗师证书或心理康复干预与咨询上岗证书；
- c) 获得专业机构或行业协会颁发的感觉统合训练专项技术、认知行为训练专项技术培训合格证书及格蕾菲斯婴幼儿发育量表培训课程结业证书，或相关发育或智力评估量表认证证书；
- d) 每年完成医疗、康复、教育领域继续教育 24 学时；
- e) 持有从业人员健康合格证，年度体检达标。

8.2.2.3.7 康复咨询人员应满足下列要求：

- a) 具备医学、理学、法学、教育学等相关专业大专及以上学历；
- b) 取得专业机构或行业协会颁发的社会工作者资质或心理咨询师资格证书或教师资格证书或者接受过专业机构或行业协会组织的听力残疾儿童家庭康复咨询与指导技能培训；
- c) 获得全国听力语言康复轮训证书；
- d) 每年完成教育或康复领域继续教育 24 学时。

8.2.2.3.8 卫生保健人员、保育员相关要求见《幼儿园工作规程（2016 年版）》。

## 8.2.3 人员配备

### 8.2.3.1 听力康复服务人员

听力康复服务人员配备应满足下列要求：

- a) 收训 50 名以下听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职或兼职听力康复服务人员；
- b) 收训 50~100 名听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职或 2 名兼职听力康复服务人员；
- c) 收训超过 100 名听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职听力康复服务人员，且听力康复服务人员与听力儿童的比例不低于 1:50。

### 8.2.3.2 个别化康复教师

应按 1:5~1:7 的师生比配备。

### 8.2.3.3 学前特殊教育教师及保育员

学前特殊教育教师及保育员配备应满足下列要求：

- a) 参照托幼机构教职工配备标准，全日制机构每班应配备 2 名专任教师和 1 名保育员，或配备 3 名专任教师；
- b) 半日制机构每班应配备 2 名专任教师，有条件的宜配备 1 名保育员；
- c) 寄宿制机构应在全日制机构的基础上每班增配不少于 1 名专任教师和 1 名保育员；
- d) 单班机构，如听力残疾儿童康复班等，应配备 2 名专任教师，有条件的宜增配 1 名保育员。

#### 8.2.3.4 康复咨询人员

每家机构应配备不少于 1 名专职或兼职康复咨询人员。

#### 8.2.3.5 卫生保健人员

卫生保健人员应满足下列要求：

- a) 收训 150 名以下听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职或兼职卫生保健人员；
- b) 收训 150 名以上听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职卫生保健人员。

#### 8.2.3.6 言语矫治人员、心理康复治疗人员、其他专业技术人员

根据机构业务开展情况，应按需配备专职或兼职人员。

### 8.3 服务管理

#### 8.3.1 制度要求

听力残疾儿童康复服务机构应建立下列基本管理制度：

- a) 权益保障制度：保护服务对象和各项权益，确保其入托期间不受虐待、不被胁迫；不应要求服务对象从事服务机构应当自行承担的活动；
- b) 行政管理制度：明确工作人员的岗位职责和工作流程，实行岗位责任制；建立完善合同、档案等人事管理制度；建立完善财务管理制度，接受社会捐助，保证专款专用，凭证、账簿符合财务相关规定，财务公开；规范设备及用品的购置、使用、保养、报废等管理制度；
- c) 信息管理制度：规范工作人员及服务对象的信息登记、管理、查阅、删除、销毁、更新等，各地听力残疾康复服务机构也可根据实际情况建立网络信息系统，但应尊重和保护服务对象的个人隐私；
- d) 服务管理制度：明确服务提供内容、服务流程、服务承诺、收费标准等，并在显著位置公开服务项目、服务指南、工作流程和作息制度等；
- e) 转介制度：对有医疗需求和突发身体变故的服务对象，应及时转介医疗机构治疗；
- f) 投诉处理制度：应建立投诉受理部门，公开投诉电话和负责人电话；及时受理、处置、答复投诉。

### 8.3.2 安全与应急

8.3.2.1 应有各项安全制度，具体内容见《幼儿园管理条例》《中小学幼儿园安全管理办法》。

8.3.2.2 应制订突发事件应急预案，内容包括组织机构、事件等级、报告程序、事故处置、快速疏散、紧急救护、现场保护、善后工作等。

8.3.2.3 对于突发事件，应及时向主管单位及相关部门汇报，并有完整的过程和应急处理记录。

## 参 考 文 献

- [1] 上海市教育局, 城市幼儿园建筑面积定额(试行) [EB/OL]. [1988-07]. <https://www.csdp.edu.cn/article/587.html>.
- [2] 中华人民共和国教育部, 幼儿园教职工配备标准(暂行) [S/OL]. [2013-01]. [http://www.gov.cn/jwqk/2013-01/23/content\\_2318295.html](http://www.gov.cn/jwqk/2013-01/23/content_2318295.html).
- [3] 中国残疾人联合会, 残疾儿童康复救助“七彩梦行动计划”定点机构管理办法和准入标准 [EB/OL]. [2011-12-02]. <http://www.anhuinews.com/zhuyeguanli/system/2012/02/16/004772172.shtml>.
- [4] 中国残疾人联合会康复部, 残联系统康复机构建设规范(试行) [EB/OL]. [2011-04-25]. <http://www.wanan.gov.cn/4697421/4699118.html>.
- [5] 中华人民共和国国家卫生健康委员会, 助听器验配师国家职业标准(试行) [S/OL]. [2020-06-05]. [https://www.21wecan.com/rcpj/zyfj/d/zyzgbz/202006/t20200605\\_9024.html](https://www.21wecan.com/rcpj/zyfj/d/zyzgbz/202006/t20200605_9024.html).
- [6] 中国聋儿康复研究中心, 听力语言康复事业标准汇编(一)、(二) [M/OL]. [2019-08-15]. [http://www.gddpf.org.cn/kf/kfgf/cjqtqjxk/201107/t20110707\\_650969.htm](http://www.gddpf.org.cn/kf/kfgf/cjqtqjxk/201107/t20110707_650969.htm).
- [7] 中华人民共和国教育部等, 中小学幼儿园安全管理办法 [EB/OL]. [2006-06-30]. [http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe\\_621/200606/t20060630\\_180470.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe_621/200606/t20060630_180470.html).
- [8] 中华人民共和国国家教育委员会, 幼儿园管理条例 [EB/OL]. [1989-09-11]. [http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zds\\_lcf/s5911/moe\\_620/mall\\_3132.html](http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zds_lcf/s5911/moe_620/mall_3132.html).
- [9] 中华人民共和国教育部, 幼儿园工作规程(2016年版) [EB/OL]. [1989-09-11]. [http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe\\_621/201602/t20160229\\_231184.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe_621/201602/t20160229_231184.html).
- [10] 国家教委教学仪器研究所, 幼儿园玩教具配备目录 [EB/OL]. [2016-10-25]. <https://www.docin.com/p-1062045785.html>.
- [11] 中国聋儿康复研究中心, 听力言语语言康复词汇-听力学部分 [G]. 北京: 华夏出版社, 2010.
- [12] 中国聋儿康复研究中心, 听力言语语言康复词汇-教育学部分 [G]. 北京: 华夏出版社, 2011.
- [13] 胡向阳, 听力残疾儿童全面康复 [M]. 北京: 北京科学技术出版社, 2012.
- [14] 龙墨, 成人听力障碍康复读本 [M]. 北京: 华夏出版社, 2016.

### 图书在版编目 (CIP) 数据

0~6岁听力残疾儿童康复服务规范 / 中国残疾人康复协会发布. — 北京: 华夏出版社有限公司, 2021. 5

ISBN 978-7-5080-8833-4

I. ①0… II. ①中… III. ①听力障碍—儿童—康复服务—规范—中国 IV. ①G762.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2021) 第 063684 号

### 0~6岁听力残疾儿童康复服务规范

---

发 布 中国残疾人康复协会

责任编辑 张 平 卫清静

出版发行 华夏出版社有限公司

经 销 新华书店

印 刷 三河市少明印务有限公司

装 订 三河市少明印务有限公司

版 次 2021年5月北京第1版  
2021年5月北京第1次印刷

开 本 880mm×1230mm 1/16

印 张 1.5

字 数 20千字

定 价 25.00元

---

华夏出版社有限公司

地址: 北京市东直门外香河园北里4号

邮编: 100028

网址: [www.hxph.com.cn](http://www.hxph.com.cn)

电话: (010) 64618981

若发现本版图书有印装质量问题, 请与我社联系调换。



中国残疾人康复协会  
团体标准  
0-6岁听力残疾儿童康复服务规范  
T/CARD 006—2020

\*

华夏出版社有限公司出版发行

ISBN 978-7-5080-8833-4



定价：25.00元