ICS 03.080.00
CCS A 16

中华人民共和国国家标准

GB/T 48305—2026

社区心理服务通则

General rules for community psychological services

2026-09-28 发布　　2027-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　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　服务原则 …… 2
4.1　预防为主 …… 2
4.2　需求导向 …… 2
4.3　融入治理 …… 2
4.4　专业规范 …… 2
4.5　安全底线 …… 2
5　服务内容 …… 2
5.1　概述 …… 2
5.2　心理健康教育 …… 2
5.3　心理风险识别与预警 …… 3
5.4　心理支持与疏导 …… 3
5.5　转介服务 …… 3
5.6　心理危机干预协同 …… 3
5.7　精神障碍社区康复辅助 …… 4
6　服务流程 …… 4
6.1　概述 …… 4
6.2　需求识别、评估与方案制定 …… 4
6.3　活动型服务流程 …… 4
6.4　常态化服务流程 …… 5
7　服务保障 …… 5
7.1　服务人员 …… 5
7.2　服务场所与设施 …… 6
8　服务管理 …… 7
8.1　制度建设 …… 7
8.2　档案与信息管理 …… 7
8.3　安全与风险防控 …… 8
8.4　投诉处理 …… 8
8.5　监督检查 …… 8
9　服务评价与改进 …… 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。

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、国家心理健康和精神卫生防治中心、中国社会工作学会、北京大学、郑州师范学院、中国慈善联合会、北京中科阅心科技有限公司、北京劳动保障职业学院、成都高新区桂溪社区卫生服务中心、好心情健康产业集团有限公司、上海交通大学。

本文件主要起草人：王娜娜、郑娟尔、侯非、罗婉莹、杨曦、曹俐莉、耿海燕、陈俊华、王瑞芳、晋争、王琦、孙露露、张秋洁、赵敏、刘菡茵、王婷、李敏、陈冠伟、王琳、陈嫱、孙晓宁。

社区心理服务通则

1 范围

本文件确立了社区心理服务的服务原则，规定了服务内容、服务流程、服务保障、服务管理以及服务评价与改进。

本文件适用于社区心理服务的提供与管理活动。

本文件不适用于：

——精神障碍的诊断与治疗，以及属于医疗行为的康复活动；

——精神卫生医疗机构开展的临床心理服务；

——非依托社区公共服务体系开展的市场化心理服务活动。

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 46188 社区服务 总则

3 术语和定义

GB/T 46188 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区心理服务 community psychological services

社区为满足社区居民心理健康需求、提升心理健康素养而提供的服务活动。

3.2

心理疏导 psychological support and guidance

运用心理学原理及倾听、共情、陪伴、引导等方法，帮助存在一般性情绪困扰和心理不适的服务对象缓解情绪压力、恢复心理平衡、提高适应能力的非医疗性心理支持活动。

注：心理疏导不涉及精神障碍的诊断与治疗。

3.3

心理危机 psychological crisis

个体面对超出其当前应对能力的事件或情境时，既有应对方式及可利用资源不足以有效应对，致使认知、情绪、行为或社会功能出现明显失衡的状态。

注：心理危机可表现为情绪剧烈波动、思维和判断能力下降、认知功能受损或行为失控等，部分个体可能伴有自伤、自杀或伤人的风险。

3.4

转介服务 referral services

对超出社区心理服务能力范围、有明确专业服务需求的服务对象，协助其与精神卫生医疗机构、专业心理咨询机构、相关政府部门及社会组织建立服务衔接，并跟踪、反馈服务进展的服务活动。