

欧利斯认证有限公司

心理咨询服务体系认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0091-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制/修订类别	版本/ 版次	制 / 修 订 说 明（原因、内容见制 修 订 审 批 单）
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展心理咨询服务体系认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过心理咨询服务体系认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前 言 2

1 范围 4

2 引用标准 4

3 术语和定义 4

4 机构资质要求 5

 4.1 人员配备 5

 4.2 管理制度 5

 4.3 资质能力 5

 4.4 设备器具 6

 4.5 人员培训与档案 6

 4.6 售后服务（咨询后跟进） 6

 4.7 从业人员要求 6

5 认证模式 7

6 认证流程 8

1 范围

本技术规范适用于为个人、团体、企业、学校、医疗机构等提供心理咨询服务的机构。服务内容涵盖个体咨询、团体辅导、危机干预、心理测评、心理健康教育等多个环节。需注意的是，本规范不适用于仅从事非专业情感陪伴或生活指导的个人或机构。

2 引用标准

GB/T 30278-2013《心理咨询服务规范》：明确心理咨询服务的术语定义、基本原则、服务提供、人员要求、场所环境、质量管理等通用规范，是心理咨询行业的基础性标准。

《心理咨询机构基本条件》（行业标准）：规定了心理咨询机构的资质等级划分、人员配置、场地要求、服务流程、伦理规范等，适用于所有从事专业心理咨询服务的机构。它从机构规模、咨询师资质、服务质量等维度对机构进行综合评定，是心理咨询行业经营认证的重要依据，也是机构参与项目合作、承接专业服务的重要条件。

其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括《中华人民共和国精神卫生法》、隐私保护、伦理准则等多方面的标准和法规，确保机构运营全方位符合各方面要求，保障机构合法合规经营以及来访者和从业人员的权益。

3 术语和定义

心理咨询服务：运用心理学理论、方法和技术，为来访者提供心理支持、情绪疏导、问题解决等专业服务，旨在促进来访者心理健康、提升心理适应能力的活动。

服务能力：机构所具备的完成心理咨询服务项目所需的人员资质、专业技术、场地设备、伦理管理等多方面的综合能力，是衡量机构能否高效、规范完成服务任务的关键指标。

资质等级评价：依据相关标准和规范，对机构的基本条件、专业水平、服务质量、伦理遵守、信誉状况等进行全面、深入评估，进而确定其资质等

欧利斯认证有限公司公开文件

级的过程，为市场筛选优质心理咨询机构提供依据。

认证：由具备公信力的第三方认证机构证明机构符合心理咨询服务特定标准或技术规范的合格评定活动，增强机构在市场中的可信度和竞争力。

4 机构资质要求

4.1 人员配备

机构应设立伦理审查、个案督导、培训、客户服务等专职管理部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员职责。

各级资质机构需按照对应要求配备足够数量且具备相应资质的专业技术人员和管理人员，如具有国家或行业认可的心理咨询师资格证书、心理治疗师资格证书、督导资质证书等的人员。

所有从业人员均需经过专业培训，具备心理咨询专业知识、技能和伦理素养，且数量满足机构业务规模和服务范围需求。

4.2 管理制度

建立健全内部管理制度，包括人员管理、个案管理、伦理管理、保密制度、投诉处理、档案管理、财务管理等制度。

制定详细的心理咨询服务质量标准、操作规范（如 intake 流程、咨询设置、转介流程）、个案记录与归档要求等文件，确保咨询服务规范化、标准化。

建立应急预案，具备应对突发事件（如来访者自伤自杀风险、情绪失控、伦理冲突等）的能力，并定期组织应急演练。

4.3 资质能力

具备个体咨询、团体咨询、家庭咨询等基础服务能力，能按照相关标准和来访者需求，完成各类心理咨询项目，如情绪问题咨询、人际关系咨询、职业规划咨询、青少年心理辅导等。

提供专项心理咨询服务及特殊领域咨询（如创伤治疗、成瘾干预、企业 EAP 等）的机构应具有相关的资格认证或许可。

欧利斯认证有限公司公开文件

具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大伦理违规、服务质量投诉、安全事故及违法违规行为记录。

4.4 设备器具

拥有满足服务需求的专业场地及设备，包括独立咨询室（具备安静、私密、舒适的环境）、必要的办公设备、心理测评工具与软件、沙盘、团体辅导器材等，设备清单与机构业务范围匹配。场地和设备应定期维护，确保安全、适用。

配备必要的评估工具，如标准化心理量表、来访者满意度问卷、咨询效果评估表等，以及用于服务质量监控的督导记录系统、个案管理系统等。

4.5 人员培训与档案

制定从业人员培训计划，定期对人员进行专业理论更新、技能提升、伦理规范、危机干预等培训，保存完整培训记录。

建立各类专业技术人员的技术档案，包括个人基本信息、资质证书、培训记录、督导经历、个案积累、职业成长记录等，便于人员管理和考核。

4.6 售后服务（咨询后跟进）

设立专门的客户服务或个案管理岗位，建立完善的咨询后跟进体系，及时处理来访者投诉和建议，建立投诉处理流程和记录，并进行跟踪回访，确保来访者满意度。

定期回访来访者，了解咨询效果反馈，收集需求和意见，持续改进服务质量。

4.7 从业人员要求

从业人员身体健康（包括良好的心理状态），定期接受专业督导和个人体验，具备胜任心理咨询工作的身心条件。

具备良好的职业道德和伦理意识，严格遵守保密原则、专业界限等伦理规范，遵守机构规章制度和操作流程，在服务过程中保持专业形象和态度。

经过系统专业培训和考核合格后上岗，熟悉心理咨询理论与技术，能熟练运用相关方法开展咨询，按标准和规范提供服务。

4.8 伦理与隐私保护要求

在心理咨询服务过程中严格遵守伦理规范，坚持以来访者利益为首要原则，避免任何形式的伤害或剥削。

妥善处理咨询过程中产生的来访者信息和资料，严格执行保密制度，对涉及来访者隐私的内容进行加密存储和规范管理，依法依规处理信息披露事宜。

采取措施保护来访者在咨询过程中的知情权和自主权，如提前告知咨询流程、收费标准、权利义务等，确保来访者在自愿、知情的前提下接受服务。

4.9 安全要求

建立健全来访者安全保障制度，制定安全操作规程（如危机干预流程、紧急联系人制度），明确各岗位安全职责。对从业人员进行安全培训，提高风险识别和应急处理能力。

为从业人员提供必要的职业支持（如督导、个人体验、职业健康保障），为来访者提供安全的咨询环境（如物理环境安全、心理氛围安全）。

在咨询场所设置必要的安全提示（如紧急出口标识），对高风险咨询（如自杀倾向、暴力风险）严格执行危机干预流程，必要时联系家属、医疗机构或相关部门，确保来访者和从业人员安全。

加强咨询场所的消防安全管理，配备必要的消防器材和设施，定期组织安全检查和演练，确保环境安全。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 来访者满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

文件审核：对机构提交的申请材料、管理制度文件（尤其是伦理规范、保密制度）、从业人员资质证明、设备清单、咨询案例等进行详细审查，判断机构是否满足对应资质等级的基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估机构的合规性与管理规范性。

现场审核：认证机构派遣专业审核员到机构经营场所和服务现场，实地检

欧利斯认证有限公司公开文件

查机构的咨询流程、场地环境、伦理执行、档案管理、危机处理能力等实际情况，验证机构实际运营与标准要求的符合性，直观了解机构的真实服务水平。

来访者满意度调查：通过科学设计的问卷调查、匿名访谈等多样化方式，收集机构服务对象的满意度反馈，深入了解机构服务质量在来访者层面的实际表现，以来访者视角评估服务效果。来访者满意度需达到 80%以上（含 80%），否则机构需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

持续监督：在证书有效期内，认证机构每年对获证机构进行至少一次监督审核。监督审核内容包括机构认证范围内服务的持续符合性、伦理管理体系运行有效性、来访者反馈情况、是否有重大变更（如核心人员变动、服务范围调整）等。监督审核发现机构存在一般不符合项，机构需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项（如重大伦理违规、安全事故）或机构出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销机构认证证书。

6 认证流程

申请受理

机构向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交机构营业执照、相关行政许可证明（若有）、机构简介、服务范围说明（如咨询领域）、管理制度文件（如伦理规范、保密制度）、从业人员资质证书、督导协议、咨询案例合同等详实申请材料。

认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知机构补充或修改材料。

文件审核

认证机构组织审核员对受理机构的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖机构的组织架构、人员配备（从业人员资质）、管理制度（伦理、保密、督导）、服务流程、危机应急预案、咨询案例记录等是否符合对应资质等

欧利斯认证有限公司公开文件

级标准要求。

文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出机构存在的不符合项。机构需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

认证机构与机构协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向机构发出现场审核通知。审核组由具有心理咨询行业资质和丰富经验的审核员组成。

现场审核严格依据相关标准和机构申请认证范围，对机构的经营场所、咨询现场进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于从业人员操作规范、场地设施状况、服务质量控制、伦理隐私保护、安全管理措施、来访者服务等关键方面。

现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与机构相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向机构通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

来访者满意度调查

在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的机构服务对象进行满意度调查。调查内容全面涵盖咨询效果、专业态度、保密情况、响应及时性、问题解决效果等方面。

对来访者满意度调查结果进行科学统计分析，来访者满意度需达到 80% 以上，否则机构需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

认证机构根据文件审核、现场审核和来访者满意度调查结果，对机构是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。

对符合认证要求的机构，颁发相应等级的心理咨询服务体系认证证书，证书有效期为 3 年。对不符合认证要求的机构，认证机构向机构出具不予认证通知，详细说明原因，并告知机构可在整改完成后重新申请认证。

欧利斯认证有限公司公开文件

持续监督

在证书有效期内，认证机构每年对获证机构进行至少一次监督审核。监督审核内容包括机构认证范围内服务的持续符合性、伦理管理体系运行有效性、来访者反馈情况、是否有重大变更等。

监督审核发现机构存在一般不符合项，机构需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或机构出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销机构认证证书。