文件编号：安述心理〔2026〕11号

远程心理咨询服务管理规范

（第二版）

安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）

二〇二六年九月二十二日

第一章 总则

第一条　为规范安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）（以下简称“本中心”）远程心理咨询服务，保障服务质量与来访者安全，根据《安徽省安述心理咨询中心心理咨询专业伦理守则》第七十四条至第七十九条及相关规定，制定本规范。

第二条　本规范所称远程心理咨询，是指本中心心理咨询人员通过电话、网络视频等通讯技术，在本中心场所以外为来访者提供的心理咨询服务。

第三条　远程心理咨询是面对面心理咨询的补充形式，不得替代必要的面对面服务。高风险个案优先安排线下服务。

第三条之一　本中心开展远程心理咨询应当以来访者福祉为首要考虑，不得为扩大业务而诱导不适合远程服务的来访者选择远程。

第三条之二　远程心理咨询的收费、知情同意、保密、记录等要求与面对面咨询一致，本规范未规定的，适用本中心其他制度。

第三条之三　本规范所称远程心理咨询，不包括单纯的电话预约、事务性沟通和紧急热线。

第二章 职责分工

第四条　远程心理咨询服务实行下列职责分工：

（一）执行事务合伙人：审批远程服务项目和平台；

（二）伦理工作组：审查远程服务伦理合规性；

（三）心理咨询人员：按本规范提供远程服务；

（四）信息管理员：保障远程平台技术安全；

（五）行政前台：负责预约、身份核验协助和紧急联络。

第四条之一　远程服务中发生伦理问题或投诉的，按照本中心伦理投诉处理办法处理。

第四条之二　行政前台负责远程咨询预约安排、提醒和技术协助，并在紧急情况下协助联系来访者。

第三章 适宜性评估

第五条　首次远程咨询前，心理咨询人员应当对来访者进行远程服务适宜性评估，判断其是否适合远程方式。

第五条之一　适宜性评估应当在首次远程咨询前完成，可以通过电话或问卷方式进行。评估结果决定是否开始远程服务。

第五条之二　评估内容包括来访者心理状态、环境条件、通讯能力和危机风险。

第六条　有下列情形之一的，不适合远程心理咨询，应当建议线下服务：

（一）存在严重自杀自伤风险或暴力伤人风险的；

（二）疑似精神障碍急性发作的；

（三）需要药物治疗或医学处置的；

（四）无安全私密环境或无法保证通讯稳定的；

（五）心理咨询人员判断其他不适合远程服务的情形。

第六条之一　远程咨询中需要进行危机干预或紧急处置的，远程方式存在局限性。咨询人员应当在适宜性评估时向来访者说明这一局限。

第七条　远程咨询过程中发现来访者不再适合远程方式的，应当及时转为线下服务或转介。

第七条之一　适宜性评估应当记录在案，包括评估时间、评估人员、评估结论和理由。评估结论为不适合远程服务的，应当在记录中说明建议。

第七条之二　适宜性评估应当根据来访者情况动态进行，并非一次评估终身适用。

第七条之三　咨询人员应当在每次远程咨询中持续观察来访者状态，及时调整服务方式和应对策略。

第四章 服务人员能力要求

第八条　提供远程心理咨询的人员，除具备本中心心理咨询人员资质外，还应当满足下列要求：

（一）接受远程心理咨询相关培训，熟悉远程服务特点和局限；

（二）掌握远程通讯工具使用和技术故障应对；

（三）具备远程危机干预能力，熟悉危机处置流程；

（四）了解远程服务的法律和伦理要求。

第八条之一　新从事远程咨询的人员应当先在督导下开展远程服务，经评估合格后方可独立执业。

第八条之二　远程咨询人员应当定期参加远程咨询专项督导和培训，保持专业能力。

第八条之三　远程咨询人员应当熟悉本中心危机干预流程和转介资源，能够在紧急情况下有效处置。

第五章 身份核验与环境安全

第九条　首次远程咨询应当核验来访者身份。每次远程咨询开始时，心理咨询人员应当确认来访者身份和所处环境。

第九条之一　身份核验可以通过视频面对面确认、证件核对或预约信息比对等方式进行。发现身份可疑的，应当暂停服务并核实。

第九条之二　每次咨询开始时应当确认来访者本人在线，防止他人代接。

第十条　远程咨询环境安全要求如下：

（一）咨询师端：在独立、私密空间服务，使用经批准的设备和网络，无无关人员在场；

（二）来访者端：确认其所处环境安全、私密、不受干扰，发现不安全的建议更换环境或改期。

第十条之一　咨询开始前，咨询师应当通过视频观察来访者所处环境，确认无人偷听或窥视。

第十条之二　咨询师端应当关闭无关通知和弹窗，避免泄露其他来访者信息。

第十一条　远程咨询过程中发现来访者端有他人在场或环境不安全的，应当暂停或改期。

第十一条之一　来访者应当在咨询前确认网络连接稳定、设备电量充足、空间私密。咨询中尽量避免走动或切换环境。

第十一条之二　来访者端不得在咨询过程中录音录像，除非双方另有书面约定。

第六章 专项知情同意

第十二条　提供远程心理咨询前，应当取得来访者书面的远程服务专项知情同意。知情同意书应当包括下列内容：

（一）咨询人员姓名、资质及本中心联络方式；

（二）咨询人员和来访者各自所在地理位置；

（三）远程咨询的益处、局限和风险；

（四）使用的通讯工具及其安全风险；

（五）技术故障时的替代服务方式；

（六）咨询人员的响应时间和紧急联系方式；

（七）危机情况下来访者应当联系的当地紧急联系人、报警和急救电话；

（八）电子记录的传输加密、存储方式和保存期限；

（九）文化和语言差异可能带来的影响。

第十二条之一　知情同意书应当用清晰易懂的语言撰写，不得使用格式条款免除本中心责任。来访者有疑问的，咨询人员应当耐心解答。

第十三条　知情同意书应当由来访者签署。未成年来访者应当由其监护人签署。

第十三条之一　知情同意书签署后归档保存。远程服务方式、通讯工具等发生变更的，应当重新告知并取得同意。

第十三条之二　知情同意书一式两份，本中心和来访者各执一份。

第七章 网络安全与数据保护

第十四条　远程咨询应当使用本中心批准的加密通讯平台，不得使用来源不明或无法保障安全的软件。

第十四条之一　通讯平台的选用和变更由执行事务合伙人审批。平台变更应当及时通知来访者，并重新签署知情同意书。

第十四条之二　不得使用微信、QQ 等通用即时通讯工具作为远程咨询主平台。

第十五条　远程咨询的电子记录和音视频数据应当加密传输和存储。未经来访者书面同意，不得录制远程咨询过程。

第十五条之一　远程咨询中发现通讯平台存在安全漏洞或被攻击风险的，应当立即停止使用并切换至备用平台。

第十五条之二　信息管理员应当定期检查远程平台安全状况，确保平台版本更新和漏洞修复。

第十六条　远程咨询数据按照本中心档案管理制度和信息安全管理制度进行管理，访问权限限于必要人员。

第十六条之一　远程咨询中不得通过公共即时通讯工具传输来访者个人信息或咨询记录。确需传输的，应当使用本中心批准的安全系统。

第十六条之二　远程咨询数据不得存储于个人云盘或个人设备。所有数据存储于本中心指定的加密系统。

第八章 专业边界

第十七条　远程心理咨询应当遵守与面对面咨询相同的专业边界。咨询人员不得在非咨询时间通过私人联系方式与来访者进行咨询性沟通。

第十七条之一　远程咨询同样不得建立双重关系或亲密关系。发现边界模糊的，应当及时督导并处理。

第十八条　咨询人员与来访者之间的联络渠道和时间应当事先约定。非紧急情况，来访者不得通过社交媒体、个人电话等方式联系咨询人员。

第十八条之一　咨询人员不得在非咨询时间回复来访者的咨询性信息。预约、改期等事务性沟通可通过本中心前台或系统进行。

第十九条　咨询人员应当谨慎处理与来访者的社交媒体关系，避免在社交平台暴露来访者身份或建立双重关系。

第十九条之一　咨询人员不得在社交媒体上加来访者为好友，不得在来访者社交平台下留言互动。确因工作需要的，应当通过本中心正式渠道联系。

第十九条之二　咨询人员在公开发表内容时，不得暴露可识别来访者身份的信息。

第九章 远程危机干预

第二十条　远程咨询中发现来访者存在自杀自伤或暴力伤人风险的，应当立即按照危机干预流程处置：

（一）稳定来访者情绪，保持通话；

（二）评估风险程度，获取来访者所在位置和紧急联系人信息；

（三）联系当地紧急联系人或报警、急救；

（四）必要时协助转介至当地精神卫生医疗机构；

（五）记录危机处置全过程。

第二十条之一　远程危机干预应当优先保障来访者人身安全。无法远程有效处置的，应当立即联系当地紧急资源，并将个案转线下。

第二十一条　远程咨询人员应当了解来访者所在地的紧急资源，包括当地急救、报警和精神卫生服务信息。

第二十一条之一　远程咨询前应当获取来访者所在地的紧急联系人信息，并在危机情况下及时联系。来访者拒绝提供的，应当评估是否适合继续远程服务。

第二十一条之二　远程咨询中与来访者失去联系且疑似存在风险的，应当按照危机处置流程紧急联络或报警。

第二十一条之三　远程危机处置后应当及时复盘，总结经验，完善应急流程。

第十章 服务质量监控与技术应急

第二十二条　本中心对远程咨询服务质量进行监控，定期抽查咨询记录，督导远程咨询个案。

第二十二条之一　远程咨询个案应当接受督导。复杂个案或危机个案应当及时报督导讨论。督导记录归档保存。

第二十二条之二　本中心定期收集来访者对远程服务的反馈，持续改进服务质量。反馈意见纳入服务质量评估。

第二十二条之三　本中心每年对远程服务情况进行总结，包括服务量、投诉、危机事件和改进措施。

第二十三条　发生技术故障导致远程咨询中断的，应当按照下列程序处理：

（一）立即告知来访者技术故障情况；

（二）尝试重新连接或切换备用通讯方式；

（三）无法恢复的，与来访者重新约定服务时间；

（四）记录故障情况和处理过程。

第二十三条之一　技术故障导致咨询中断的，应当评估是否影响咨询效果，并在恢复后与来访者确认。必要时调整本次服务时长或安排补做。

第二十三条之二　技术故障频发的，应当评估是否继续远程服务，必要时转为线下。

第二十四条　远程与线下服务可以根据来访者需要相互转换。转换时应当做好记录交接，确保服务连续。

第二十四条之一　远程转线下时，咨询人员应当向来访者介绍线下服务流程，并在档案中记录转换原因和时间。

第二十四条之二　线下转远程的，应当重新进行适宜性评估并签署知情同意。

第十一章 记录与归档

第二十五条　远程咨询应当在咨询结束后及时书写咨询记录，内容包括时间、平台、来访者状态、咨询要点和后续安排。

第二十五条之一　远程咨询记录除常规内容外，还应当记录技术状况、环境情况和任何影响咨询的特殊因素。

第二十五条之二　远程咨询记录不得事后补记或篡改。

第二十六条　远程咨询记录归入来访者个人档案，与面对面咨询记录同等管理。电子记录加密存储，访问权限受限。

第二十六条之一　远程咨询记录应当在每次咨询结束后24小时内完成。记录应当客观、准确、完整。

第二十六条之二　远程咨询档案保存期限与面对面咨询档案一致，按照档案管理制度执行。

第十二章 附则

第二十七条　本规范由本中心执行事务合伙人负责解释。

第二十八条　本规范经合伙人会议审议通过，自发布之日起施行。

安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）

二〇二六年九月二十二日

附：制定、发布与修订记录

版本	制定/修订日期	制定/修订内容摘要	批准人	备注
第一版	二〇二六年九月二十二日	首次制定发布	杨振秋	无
第二版	二〇二六年十月二十六日	填实第二十六条之一远程咨询记录完成时限（24小时）	杨振秋	无