

壹点灵平台心理咨询服务规则

壹点灵平台心理咨询服务规则(以下简称“本规则”)是 www.ydl.com (以下简称“壹点灵平台”)运营方杭州袋虎信息技术有限公司(以下简称“本公司”)与壹点灵平台用户及壹点灵平台签约专家(以下简称“专家”)就心理咨询居间服务相关事项订立的有效协议,是相关注册协议及专家入驻协议不可分割的一部分。本协议由协议正文以及本公司通过壹点灵平台发布的或将来可能发布的各类规则和文件的各项规定组成。用户及专家通过网络页面点击确认接受本协议,即表示同意使用壹点灵平台提供的心理咨询居间服务并同意接受本协议项下的全部条款。

在接受本协议之前,用户及专家请务必仔细阅读本协议的全部内容。如果不同意本协议的任何内容,或者无法准确理解协议条款的含义,请不要进行后续操作。

第一条 本协议所指心理咨询居间服务是指壹点灵平台向存在心理咨询需求的用户及存在提供心理咨询服务需求的专家所提供的,在完成壹点灵平台要求的注册/入驻手续后,撮合用户及专家达成心理咨询服务关系的信息居间服务。

第二条 专家应通过壹点灵平台发布可提供商品详情,包括商品名称、服务时段、服务方式等。

第三条 用户及专家使用心理咨询居间服务应遵循如下流程:

- 1、用户应通过壹点灵平台对专家进行了解、比较、选择。
- 2、用户确定想要选择的专家后，则应通过壹点灵平台向该专家发出心理咨询的意向。该意向中可以包括商品名称、服务时间、服务方式等信息。用户明确其向专家发出的意向仅为向该专家发出的要约，专家有选择接受或不接受的权利。
- 3、若专家选择接受用户发出的要约，则专家与用户及壹点灵平台之间即就专家向用户提供心理咨询服务一事达成一致，各方具体的权利义务关系以各方之后签署的正式服务协议为准。

第四条 专家责任

4.1、专家对用户的个人信息及咨询的相关问题应严格保密，不向任何第三人泄露。具体内容如下：

- (1) 专家有责任向用户说明咨询工作者的保密原则，以及应用这一原则的限度；
- (2) 专家咨询工作中的有关资料，包括个案记录、测验资料、信件、录音、录像和其他资料，均属专业信息，应在严格保密的情况下进行保存，不得列入其他资料之中；
- (3) 专家只有在用户同意的情况下才能对咨询过程进行录音、录像。在因专业需要进行案例讨论时，应隐去那些可能据以辩认出用户的有关信息；

(4) 在咨询服务过程中，一旦发现用户有危害自身和他人的情况，必须采取必要的措施，防止意外事件发生(必要时应通知有关部门或家属)，或与其他专家进行磋商，但应将有关保密信息的暴露程度限制在最低范围之内；

4.2、 在以下情况下，专家可以向其他第三方泄露保密信息：

- (1) 事先取得用户的同意；
- (2) 用户出现自我伤害或伤害他人的倾向；
- (3) 依照国家有关机关的合法要求。

第五条 用户行为规范

5.1、 用户在使用壹点灵平台的心理咨询居间服务中，应：

- (1) 尊重专家。坦诚地向专家表露自己，不掩饰或伪装。
- (2) 自主。努力实现自我成长，为咨询负责，不期待专家帮你做决定。
- (3) 咨询是需要有一个过程的，不能急于求成。
- (4) 尽量遵从专家的建议到专门医疗机构诊疗。

第六条 免责条款

6.1、 心理咨询的局限性

心理咨询与治疗的效果取决于专家和用户的共同努力。在此过程中，用户可能还会感觉痛苦和症状困扰。心理咨询是一个促使个人心灵成长的过程，心灵的成长过程可能也会带来一定的痛苦和不适的感受。所以，对于特别需要系统心理咨询与治疗的个案，需要用户的时间、心理等方面都有相应的准备。

专家不同于执业心理医师，专家为用户提供的是心理咨询服务。如果用户需要服用药物，请咨询临床心理医师。专家不会对用户的药物使用方面的问题提供指导。

6.2、 心理危机免责

用户须保证在接受心理咨询期间不发生任何故意伤害自己或故意伤害他人人身安全的行为。如果用户在这之前有过自杀或伤害他人的倾向与行为，专家会尽所能帮助，但不能保证心理咨询与治疗期间用户的冲动会马上减缓，也不能保证其今后不再有自杀或伤害他人的行为与倾向。如果用户最终选择自杀或伤害他人，作为一个完全民事与刑事行为人，用户承担全部责任与行为后果，本公司及专家不承担任何连带民事或刑事责任。

6.3、 推荐就医免责

本公司平台的咨询范围是有限制的，主要是解决用户的一般心理问题至没有器质性病变的严重心理问题，如亲子关系、人际交往、交友、生涯规划、情绪情感等方面出现的问题。

经过专家的评估后, 如果认定用户症状为不属于心理咨询范围的神经症或者 精神疾病人群, 例如严重心理障碍患者、精神分裂症患者、人格障碍患者或其他 严重情绪障碍患者、脑器质性病变引起的心理或精神活动异常的患者, 或者咨询 问题是与心理咨询无关的用户, 专家将及时转介相关医院或者帮助联络其他部门协调处理问题。

属于精神疾病及器质性病变者(器质性病变是指多种原因引起的机体某一器 官或某一组织系统发生的疾病, 而造成该器官或组织系统永久性损害, 下同), 专家将推荐其及时就医进行临床治疗, 在医院进行临床治疗期间, 如果用户希望 进行辅助心理咨询, 与专家协商后专家可以为其进行心理咨询。医嘱需要家属全 程陪同的, 家属必须认真陪同, 防止出现意外事故。

如果就医期间发生自杀及伤害他人或其他重大疾病、人身问题, 本公司及专家不承担任何责任。

本规则最终解释权归杭州袋虎信息技术有限公司所有。

杭州袋虎信息技术有限公司

2016 年 11 月 11 日