

《家政服务 家事服务培训规范》泉州市地方标准

编制说明（征求意见稿）

一. 工作简况

（一） 任务来源

根据泉州市市场监督管理局《关于印发 2021 年泉州市地方标准制修订计划项目的通知》（泉市监标准[2021]160 号），制定本文件。

本文件由泉州乐乐家政服务有限公司提出，由泉州市商务局归口。起草单位包括：待定。

本文件主要起草人：待定。

（二） 编制目的及意义

随着城乡居民收入水平的不断提高和消费能力的不断增强，以及三孩政策落实、人口老龄化趋势严峻等多种因素的综合影响，人们对家政服务的需求不断提升。家事服务作为家政服务的一项重要组成部分，一直处于中国家政服务需求的首位。一般家事服务内容包括家庭保洁、家庭烹饪、基本家庭照料，衣物洗涤等活动，这些服务内容专业性要求不高，经过技能培训之后，家事服务人员都能胜任服务工作。因此我国家事服务业有着巨大的市场潜力，对扩大就业，拉动消费，解决民生问题都有着积极作用，为各级政府所支持。

泉州有家政服务主体近 3000 家，从事家政服务人员约 9 万人，大部分家政机构都有提供家事服务。泉州的家事服务产业虽然发展迅速，但服务数量和质量结构等方面却存在明显不足。泉州家政机构中实行员工制的企业极其稀少，机构良莠不齐，行业整体呈粗放管理，有些机构甚至缺少对服务人员进行岗前培训和规范管理，服务人员的素质普遍不高，文化程度初中及以下的占到 80%，服务标准化及专业化程度有限，服务质量不稳定，导致客户信赖感差。

针对泉州家事服务行业的诸多问题，如何把它纳入到一个正规化、职业化、标准化的轨道，是当前迫切需要解决的问题。泉州近年来高度重视家政服务业发展，积极规划家政服务业发展方向，并把家政服务业列入民生领域补短板重点工作，制定出台了《家政服务业补短板实施方案》《促进家庭服务业发展政策服务指南》等一系列政策文件。2019 年泉州入选全国家政服务业提质扩容“领跑者”

行动重点推进城市(区)的地级市,成为当年福建省唯一入选城市。2020年3月,泉州市发改、商务、教育、财政、人社等部门共同建立促进家政服务业提质扩容局际联席会议制度,提出13项重点任务及19条支持措施,并根据相关政策,下达了职业技能培训、信用体系建设、员工制企业、投保商业保险等方面辅助资金近980万元。在大形势下,制定并积极实施《家政服务 家事服务培训规范》泉州市地方标准是具有可行性的。标准的制定将有效规范家政服务行为,提升服务水平,形成规范化、标准化、竞争性良好的家政服务市场环境,培育家政品牌企业,提升行业就业率,推动泉州市家政服务行业发展。

(三) 主要工作过程

1) 标准制定工作会议

2022年4月上旬,召开首次标准制定计划工作会议,成立地方标准起草工作组、确定标准制定的时间节点和阶段性安排。

2) 工作组讨论稿阶段

2022年4月30日前,通过专家座谈、企业走访、调研分析等方式,拟订出的标准框架,充实草案内容,形成标准讨论稿。

3) 形成征求意见稿

2022年4月9日和5月5日召开标准研讨会,对标准技术内容进行讨论,起草小组听取了参与专家和企业代表的意见和建议,对标准进一步修改、补充和完善,形成征求意见稿。

二. 标准制定依据和原则

1) 规范性原则

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》的规定编写,确保标准规范性。

2) 协调性原则

内容上与国家、行业及泉州市现行政策、法规、规划、标准中的规定和要求相一致和相协调。

3) 完整性原则

本标准制定过程中,注重标准的完整性,涵盖了家事服务培训机构的要求、培训内容的设置和分级、培训流程、培训质量保证与监督、培训评价与改进等内

容，涉及家事服务培训的全过程。

4) 科学性原则

本文件制定过程中，充分吸收近年来国家、行业及泉州市相关家事服务培训的新理念、新方法，注重教学实践和反馈，使标准更具科学性。

5) （5）实用性的原则

本文件制定从泉州市家事服务培训行业的发展实际出发，注重服务体验和培训质量，特别是附录内容充分吸收近年来的实践成果，表格设计方便查阅和参考使用。

三. 标准主要内容说明

（一） 家事服务内容的界定

在我国现有的家政服务相关国家标准、行业标准和地方标准中，并没有“家事服务”的概念。因此本文中将“家事服务”定义为“家事服务员进入家庭成员住所或者固定场所，提供家庭烹饪、衣服清洗与保养、家庭保洁、家用电器使用与维护等普通家庭生活需要的服务。不包含养老护理服务和母婴护理服务。”

（二） 家政服务培训机构的要求规定

家政服务培训机构作为重要的培训主体，为保证培训质量，必须对机构的合法性和办学资质、可开展的培训内容和等级、场地设施设备、师资的资质和配置等相关内容规定。

（三） 培训内容的设置和分级

家事服务员培训内容的设置和分级是本文件的重点部分。培训内容分为理论知识培训和技能操作培训两部分，内容包括职业道德与法律、人文素养、家庭烹饪、家庭保洁、衣物清洗与收纳、家电使用与维护、花艺茶艺与宠物、家庭健康、提供家庭风俗任务等。

培训内容根据难易程度分为初级、中级和高级三类教育培训体系。培训学员可以根据自身需求选择参加不同级别的培训。本文件在附录中将初、中、高三级家事服务员需要学习的内容用表格的形式列出，一目了然。内容分级是在参考了《家政服务员国家职业技能标准（2019年版）》的基础上，根据泉州家事服务行业的发展实际和用户的需求进行设置的。除了满足正常家事服务的需求所需要学习的内容外，还增加了对泉州地区风俗习惯、饮食特点、生活特点等方面的内容。

(四) 培训质量保证与监督

为了保证培训质量和满足学员对培训的不同要求，规定了培训机构的维权投诉制度和顾客满意度分析制度。

四、重大分歧意见的处理依据和结果

无。

五、与现行法律、法规和标准的关系

本文件均符合国家现行的法律、法规及标准要求。

六、贯彻标准的要求、措施和建议

在泉州市家政服务企业、家事服务培训机构、家事服务员中积极推广使用本文件，同时要收集标准实施过程中发现的问题及提出的意见，及时做好标准的修订和完善工作，充分发挥标准的引导性、规范性等作用。

七、其他应予以说明的事项

无。

《家政服务 家事服务培训规范》泉州市地方标准起草小组

2022年5月13日