

DB 3505

泉 州 市 地 方 标 准

DB 3505/T XXXX—XXXX

家政服务 家事服务培训规范

Domestic service—family service training standard

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

泉州市市场监督管理局
泉州市商务局

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 培训机构	1
4.1 基本要求	1
4.2 场地设施	1
4.3 培训师资	2
4.4 学员	2
5 培训内容	2
5.1 基础知识	2
5.2 专业技术知识	3
6 培训流程	3
6.1 拟定培训计划	3
6.2 准备培训场地与设备	3
6.3 聘请培训教师	3
6.4 学员报名注册审核	3
6.5 培训实施	4
6.6 结业考试	4
6.7 满意度调查	4
6.8 证书发放	4
6.9 归档	4
7 质量保证与监督	4
7.1 服务质量保证要求	4
7.2 服务质量监督	4
8 培训评价与改进	5
8.1 培训评价	5
8.2 培训改进	5
附录 A (资料性) 培训内容	6
A.1 理论知识	6
A.2 技能操作	7

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。

本文件由泉州市商务局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家政服务 家事服务培训规范

1 范围

本文件从培训机构、培训内容、培训流程、培训服务质量保证与监督、评价与改进等方面给出了家事服务培训的相关要求。

本文件适用于提供家事服务的培训机构。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务

SB/T 10848—2012 家政服务员培训规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家事服务 domestic service

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。

3.2

家事服务员 domestic helper

通过培训后取得相应资质，具备对家庭膳食、衣物、家居等生活事物进行服务与管理能力的从业人员。

注：不包括养老护理员、母婴护理员。

4 培训机构

4.1 基本要求

4.1.1 依法设立的家事服务培训机构。

4.1.2 应有健全的服务规范和监督制度。

4.1.3 培训机构应具备培训资质，有健全的教育管理体系和满足培训需要的教学资源。

4.1.4 培训机构应根据学员的不同程度构建初级、中级和高级教育培训体系。

4.1.5 可开展培训的机构包括：家政服务企业、职业培训机构、职业院校。

4.2 场地设施

4.2.1 场地

- 4.2.1.1 根据培训内容分设理论知识场地和技能操作场地。
- 4.2.1.2 培训机构应满足以下要求：
- a) 职业教育院校应满足 GB 30533 和 GB 50099 的要求；
 - b) 职业培训机构以及其余机构应满足 GB 30533-2014 第 6 章的内容。
- 4.2.1.3 培训场地应符合以下要求：
- a) 理论知识培训场地人均使用面积 $\geq 2 \text{ m}^2$ ，每间面积 $\geq 40 \text{ m}^2$ ；
 - b) 能操作培训场地人均使用面积 $\geq 4 \text{ m}^2$ ，至少有 $\geq 80 \text{ m}^2$ 操作场地。

4.2.2 设施设备

- 4.2.2.1 理论学习的场地和技能操作场地，都应配备相关的教学用具和设施设备。
- 4.2.2.2 在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括相关证照和投诉监督电话、服务项目及其收费标准、规章制度和岗位职责等。

4.3 培训师资

4.3.1 资质

- 4.3.1.1 培训教学人员应遵纪守法，爱岗敬业，具备良好的职业素养，掌握本机构规章制度和业务流程。
- 4.3.1.2 培训教师应具有能够满足培训顺利开展的教案编制能力、教学组织能力、语言表达能力和操作示范能力。
- 4.3.1.3 从事初级家事服务员培训的教师应具有本职业中级及以上职业资格。
- 4.3.1.4 从事中级家事服务员培训的教师应具有本职业中级职业资格证书 3 年及以上。
- 4.3.1.5 从事高级家事服务员培训的教师应具有本职业高级职业资格证书 3 年及以上。

4.3.2 师资配置

- 4.3.2.1 教师的聘任应以思想道德、任职条件和业务能力为标准，做到数量质量兼顾。
- 4.3.2.2 具有与培训目标、培训规模相适应的专兼职教师和专职管理人员。
- 4.3.2.3 机构应配置专兼职培训教师，理论知识培训每 50 位学员至少配备一名教师，技能操作培训每 25 位学员至少配备一名教师；开展高级培训的专职教师应不少于 2 名（其中有一名应为专职技能培训教师）。

4.4 学员

学员应符合以下要求：

- a) 身体健康、心理健康，无传染性疾病和精神性疾病；
- b) 手指、手臂灵活、动作协调；
- c) 具备一般表达能力、学习能力；
- d) 色觉、嗅觉、味觉正常；
- e) 具有初中及以上文化程度。

5 培训内容

5.1 基础知识

5.1.1 家事服务概述

包括家事服务行业的定义、家事服务分类、发展家事服务的意义等。

5.1.2 职业道德教育

包括道德修养、行为准则、职业心态、家庭人际关系基本知识等。

5.1.3 法律知识

包括公民权利和义务、劳动法和社会保障法常识、妇女权益保护法常识、未成年人保护法常识、老年人权益保障法常识、消费者权益保护法常识、食品安全法常识等。

5.1.4 安全知识

包括人身安全与自我保护常识，家庭防火、防盗及意外事故应对常识，交通安全知识，安全用电、用气常识等。

5.1.5 卫生知识

包括家事服务员个人卫生常识、公共场所环境卫生准则、饮食卫生常识等。

5.1.6 常用社交礼仪知识

包括言谈举止常识、仪容仪表常识、人际交往常识等。

5.2 专业技术知识

5.2.1 初级

初级家事服务员专业技能知识培训内容，见附录A的要求。

5.2.2 中级

中级家事服务员专业技能知识培训内容除了涵盖初级家事员的培训内容，见附录A的要求。

5.2.3 高级

高级家事服务员专业技能知识培训内容除了涵盖中级家事员的培训内容，见附录A的要求。

6 培训流程

6.1 拟定培训计划

培训计划应包括：培训目标、培训时间、培训地点、培训对象、培训课程设置、培训教材、经费预算、培训方式、考核方式、考核标准等。

6.2 准备培训场地与设备

根据培训内容，准备满足教学需要的教学场地以及相关的教学设备、仪器和用品。

6.3 聘请培训教师

应按照初、中级、高级培训内容及培训要求，选聘培训教师。

6.4 学员报名注册审核

学员到培训机构报到，建立学员信息登记表，提交相关材料，培训机构进行审核。

6.5 培训实施

培训机构根据培训计划，组织实施。

6.6 结业考试

培训机构应于培训结束时，对培训效果进行考核，考核形式包括：

- a) 理论知识考试，采用笔试方式考核学员本次培训要点及内容；
- b) 技能考核，技能考核一般采用实物与模拟操作方式进行。

6.7 满意度调查

培训机构应在培训结束时，组织学员填写培训课程满意度调查表，进行满意度调查。

6.8 证书发放

对结业考试合格的学员发放证书，并登记归档备案。

6.9 归档

6.9.1 培训机构应将培训过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、分类、组卷、储存，形成统一的档案，作为开展培训工作的重要依据。

6.9.2 档案的保存期限应不少于3年。

7 质量保证与监督

7.1 服务质量保证要求

7.1.1 培训机构应提供维权投诉渠道，客户可通过电话、信函、面谈、互联网等形式进行投诉。

7.1.2 培训机构应明确负责受理投诉的部门，受理投诉部门应根据客户投诉填写投诉处理表。

7.1.3 受理投诉部门进行调查、评价，判定投诉情况是否属实。如果投诉属实，根据调查结果确定责任部门；如果投诉不属实，向客户反馈调查意见。

7.1.4 责任部门分析投诉原因，提出处理意见，与客户沟通后形成解决方案。

7.1.5 由责任部门组织落实。

7.1.6 责任部门的解决方案落实完毕之后5个工作日内，由受理投诉部门进行客户回访。如果客户满意，则投诉受理完毕。如果客户不满意，则重启受理投诉程序，客户也可向消费者权益保护机构投诉。

7.2 服务质量监督

7.2.1 培训机构应收集顾客满意信息，收集信息的方法应具有针对性、真实性和代表性，并定期评价方法的适用性和有效性，收集的基本方法包括：

- a) 发放问卷调查表；
- b) 客户投诉；
- c) 定期或不定期回访培训对象，了解培训效果；
- d) 调查家事服务机构的培训需求。

7.2.2 培训机构根据收集的顾客满意信息，审核提取有效评价信息，得出分析评价报告。

7.2.3 培训机构应根据分析评价报告，有针对性地制定改进措施，并组织实施，以达到持续改进的目的。

的。

7.2.4 培训机构应自觉接受社会及相关部门的监督。

8 培训评价与改进

8.1 培训评价

培训评价应包括培训机构对学员培训期间表现的评价以及学员对培训机构的满意度评价两个方面。

8.2 培训改进

培训机构根据评价结果，有针对性地制定改进措施，并组织实施，以达到持续改进的目的。

附 录 A
(资料性)
培 训 内 容

A.1 理论知识

理论知识培训内容见表A.1。

表A.1 理论知识培训内容

内容		要求	初级	中级	高级
基本要求	职业道德与法律	职业道德、相关法律法规知识	▲	●	■
	人文素养	安全知识、卫生知识与社交礼仪	▲	●	■
理论知识	家庭烹饪	家庭烹饪材料购买常识与注意事项	▲	●	■
		烹饪材料初加工方法	▲	●	■
		刀具分类常识及使用保养方法	▲	●	■
		饮食营养保健常识	▲	●	■
		咸鲜味、酸甜味、咸甜味、咸香味、麻辣味等复合调味方法		●	■
		营养配餐常识与配餐原则		●	■
		了解闽南饮食文化常识		●	■
		西式餐点制作方法			■
		个性化口味膳食制作方法			■
		家庭聚会型家宴准备与制作方法			■
		茶叶鉴别、冲泡及保存方法			■
	家庭保洁	常规保洁的类型和质量要求	▲	●	■
		家居保洁的流程	▲	●	■
		清洁用品和用具的使用方法	▲	●	■
		家居用品的整理收纳方法	▲	●	■
		墙面清洁保养方法		●	■
		地面清洁保养方法		●	■
		家具清洁保养方法		●	■
		厨具清洁保养方法		●	■
		室内外环境美化常识			■
		庭院花卉、绿植、草坪整修规划技巧			■
	金银器物、古玩、珍品收纳储藏方法			■	
	衣物清洗与收纳	洗涤织物的分类鉴别	▲	●	■
		洗涤的步骤和质量标准	▲	●	■
		常见服装的熨烫	▲	●	■
		衣物分类与整理的基本方法	▲	●	■
		各类洗涤剂的性能和用途	▲	●	■
羽绒类、丝绸类、羊绒类等类型衣物的清洗方法			●	■	
衣物洗涤保色方法			●	■	

表 A.1 理论知识培训内容(续)

内容		要求	初级	中级	高级
理论知识	衣物清洗与收纳	特殊衣物的熨烫方法		●	■
		特殊衣物的晾晒和收纳方法		●	■
		衣服防潮、防霉、防虫处理方法		●	■
		换季衣物收纳管理工作计划制定		●	■
	家电使用与维护	洗衣机、电冰箱、电视机、空调机以及其他家用电器的使用方法和注意事项	▲	●	■
		家用电器的简单维护知识	▲	●	■
		家用电器的运行原理、使用寿命、使用环境等知识		●	■
		家用电器故障诊断与简单维修技巧			■
	花艺茶艺与宠物	家居花艺知识		●	■
		家居茶艺知识		●	■
		宠物种类了解			■
		宠物饲养与免疫接种知识			■
	家庭健康	常见场景用药		●	■
		家庭成员特殊病种用药			■
	提供家庭风俗任务	记住家庭成员的特殊日子			■
		闽南风俗的祭祀日子			■
		能采买相应的材料		●	■
		提醒家人或辅助家人完成相应的任务			■

A.2 技能操作

技能操作培训内容见表A.2。

表A.2 技能操作培训内容

分类	内容	要求	初级	中级	高级
家庭烹饪	食物原料的购买	能按要求进行简单的食物原料购买	▲	●	■
		能区分不同食物品类进行购买		●	■
		能甄别原料的产地、固有品质、新鲜度等进行选购			■
		能区分无公害食品、绿色食品、有机食品并进行选购			■
	食物初加工	简单食物原料初加工	▲	●	■
		新鲜蔬菜、家畜禽肉、水产品、初加工、干货原料的泡发			■
		能了解各种食物原料的加工手法对口感的影响			
	厨房用具的使用	简单厨房用具的使用	▲	●	■
		能针对不同原料选择相应厨房用具			■
		能掌握不同厨房用具保养			■
	常见家庭菜的制作	常见家庭菜的制作,运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作2种中式菜肴	▲	●	■

表 A.2 技能操作培训内容（续）

分类	内容	要求	初级	中级	高级
家庭烹饪	常见家庭菜的制作	常见家庭菜的制作，运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作4种中式菜肴		●	■
		调制咸鲜味、酸甜味、咸甜味、咸香味、麻辣味等复合味型。		●	■
		进行营养配餐		●	■
		制作闽南特色饮食			■
		制作西式餐点			■
		根据客户口味配置膳食			■
	不同火候适用	能根据直观特征区分不同火候	▲	●	■
		能根据烹饪情况选择不同的火候			■
	基本烹调方法	能掌握各种基本的烹调方法	▲	●	■
		能对不同烹调方法选择相应传热工具		●	■
		能掌握各种代表性菜肴烹制方法与成菜特点			■
	平衡膳食	能进行膳食结构及平衡膳食的讲解			■
	能量与三大产能营养素	能进行健康成年人的能量计算			■
	食品营养标签	能根据家庭成员进行营养素参考摄入量计算			■
营养强化食品选购	能了解营养强化食品种类并进行选购			■	
家庭保洁	清洁	清扫、擦拭、清洁地面	▲	●	■
		清扫墙壁灰尘	▲	●	■
		清洁卧室、书房、起居室	▲	●	■
		清洁厨房、卫生间、庭院	▲	●	■
		家庭生活设施及物品清洁		●	■
	保养	涂料、瓷砖、石材、硅藻泥等墙面、天花板的保养		●	■
		瓷砖地面、大理石地面、木地板的清洁保养		●	■
		复合板、实木、藤制、布艺、真皮、人造革等不同材质家具的清洁保养		●	■
		厨房台面、橱柜、厨具及用品清洁保养		●	■
	贵重物品养护	制定室内外环境美化方案及实施			■
花卉浇水施肥、修剪庭院草坪、绿植养护				■	
收纳储藏管理金银器物、古玩、珍品				■	
衣物清洗与收纳	衣物清洗	根据洗涤织物的特性选择合适的清洗方式和相应的洗涤剂	▲	●	■
		对洗涤织物的不同材质、用途进行分类清洗	▲	●	■
	衣物收纳	清洗完毕根据洗涤植物的不同质地进行晾晒、熨烫和叠放、归位	▲	●	■
	贵重衣物的处理	手工清洗羽绒类、丝绸类、羊绒类等类型衣物		●	■
		能对洗涤衣物进行保色处理		●	■
		领带、领结、丝绸衣物、衬衫的熨烫		●	■
皮革、羽绒、毛绒等材料的衣服的晾晒和收纳			●	■	

表 A.2 技能操作培训内容（续）

分类	内容	要求	初级	中级	高级
家庭烹饪	常见家庭菜的制作	常见家庭菜的制作，运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作4种中式菜肴		●	■
		调制咸鲜味、酸甜味、咸甜味、咸香味、麻辣味等复合味型。		●	■
		进行营养配餐		●	■
		制作闽南特色饮食			■
		制作西式餐点			■
		根据客户口味配置膳食			■
	不同火候适用	能根据直观特征区分不同火候	▲	●	■
		能根据烹饪情况选择不同的火候			■
	基本烹调方法	能掌握各种基本的烹调方法	▲	●	■
		能对不同烹调方法选择相应传热工具		●	■
		能掌握各种代表性菜肴烹制方法与成菜特点			■
	平衡膳食	能进行膳食结构及平衡膳食的讲解			■
	贵重衣物的处理	衣服防潮、防霉、防虫处理		●	■
		能制订换季衣物收纳管理工作计划并组织实施			■
家电使用与维护	家电操作	家用电器的日常使用操作	▲	●	■
		家用电器的应急操作	▲	●	■
		降低家用电器故障的操作		●	■
	家电保养	家用电器的简单维护保养		●	■
		诊断家用电器故障及进行简单维修			■
提供家庭风俗任务	闽南风俗任务	记住家庭成员的特殊日子			■
		闽南风俗的祭祀日子			■
		能采买相应的材料			■
		提醒家人或辅助家人完成相应的任务			■
花艺茶艺与宠物	居家花艺	能够独自进行基通插花工艺			■
		能够对室内常见花木进行基本养护	▲	●	■
		能够对花木植物与家具进行合理布局		●	■
	茶艺	能掌握茶的种类与茶具并进行正确储存		●	■
		能够针对不同种类茶叶进行基础茶具选择		●	■
		能够正确泡茶、倒茶、饮茶		●	■
		能够针对不同茶叶进行不同泡法			■
	宠物	能够合理巧妙利用茶叶			■
		能了解犬的种类并能够根据其肢体语言判断其意图			■
		能根据犬的肢体判断犬类情感反应			■
	能熟知犬类的免疫接种程序			■	