

### 家政服务培训规范

Training specification for Domestic services

地方标准信息服务平台

2021-01-18 发布

2021-01-25 实施



## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由珠海市商务局提出并归口。

本文件起草单位：珠海市商务局、广东省珠海市质量技术监督标准与编码所、珠海市家庭服务业协会、珠海宏洁物业管理有限公司、珠海同辉家政服务有限公司。

本文件主要起草人：杨正林、冼超文、李嘉、祁小华、吴红兵、何斌昌、邝嘉慧、张海霞、钟建平、江孝辉、温佩瑜、李霖。

地方标准信息服务平台



# 家政服务培训规范

## 1 范围

本文件规定了家政服务培训的基本要求、培训内容、培训实施、培训评价与改进、培训档案管理。本文件适用于各类组织对家政服务员进行的培训。

## 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。

SB/T 10847—2012 家政服务业通用术语

SB/T 10849—2012 家政服务业应急快速反应规范

DB 4404/T 7—2021 家政服务通用要求

## 3 术语和定义

SB/T 10847—2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务** domestic service

以家庭为服务对象，按照与顾客约定的服务事项，满足顾客服务需求的行为过程。

[来源：SB/T 10847—2012，2.2]

### 3.2

**家政服务组织** domestic service organization

依法设立的从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等。

### 3.3

**家政服务人员** domestic service staff

在家政服务组织中，从事管理工作和相关工作的人员。

### 3.4

**家政服务员** domestic servant

经相关培训，取得从业资质，可直接为顾客提供家政服务的人员。

### 3.5

**职业道德** professional ethics

家政服务组织和家庭服务员应遵守和承担的社会道德责任和义务。

[来源：SB/T 10847—2012，2.8]

## 4 基本要求

### 4.1 培训管理

家政服务培训组织应建立健全务实有效、符合岗位服务特征的培训管理制度。

#### 4.2 培训组织基本要求

提供培训的组织应具备相应资质，有健全的教学体系和满足培训需要的教学资源。

#### 4.3 培训师资基本要求

培训教学人员应具备以下条件：

- a) 相关职业专业技术职称或有关资格证书；
- b) 具备相应的教学经验；
- c) 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。

#### 4.4 培训场地和设备

4.4.1 为确保培训质量，培训组织应提供培训的场地与设备，主要包括：

- a) 培训的场地，包括理论课室和实操间；
- b) 相关的教学用具和设备。

4.4.2 应做好培训场地、教学用具等的消毒、消杀工作。

#### 4.5 培训教材

家政服务培训相关的法律法规知识、教材及相关资料。

### 5 培训内容

#### 5.1 基本要求

5.1.1 培训内容应结合市场需求的变化、顾客需要和培训对象的特点，把增加职业知识和提高操作能力作为主要内容，并强化职业道德教育。

5.1.2 通过模拟教学、案例教学等方式使培训对象认识到满足顾客需求的重要性，主动创造和谐的工作环境，最终达到顾客满意。

#### 5.2 基础知识

##### 5.2.1 职业道德及行为规范

职业道德及行为规范培训包括但不限于以下内容：

- a) 道德修养；
- b) 行为准则；
- c) 职业心态；
- d) 人际关系基本知识。

##### 5.2.2 基本的法律、安全、卫生知识

家政服务相关的方针政策、法律法规及规定。

##### 5.2.3 常用的社交礼仪知识

常用的社交礼仪知识培训包括但不限于以下内容：

- a) 语言规范；

- b) 行为规范；
- c) 个人卫生；
- d) 工作礼仪。

#### 5.2.4 心理疏导知识

心理疏导知识培训包括但不限于以下内容：

- a) 心理活动分析常识；
- b) 心理调节基本方法。

#### 5.2.5 家政服务应急知识

5.2.5.1 家庭服务应急知识培训参照 SB/T 10849—2012 规定的内容。

5.2.5.2 常态化疫情防控期间家政服务员自我防护意识和能力培训。

### 5.3 专业技能知识<sup>1)</sup>

#### 5.3.1 家居保洁

##### 5.3.1.1 常规保洁

常规保洁培训包括但不限于以下内容：

- a) 常规保洁流程；
- b) 各类清洁和卫生工具、用品的使用方法；
- c) 各类清洁和卫生工具、用品的维护、保养和使用注意事项；
- d) 各类扫、洗、擦等常规保洁工作技能；
- e) 常规保洁服务质量要求。常规保洁服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 A 的规定。

##### 5.3.1.2 开荒保洁

开荒保洁培训包括但不限于以下内容：

- a) 对新装修后未入住的家庭居室进行全面清洁的流程；
- b) 清洁剂的性能和使用方法；
- c) 主要的消毒方法；
- d) 开荒保洁服务质量要求。开荒保洁服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 A 的规定。

##### 5.3.1.3 家电清洁

家电清洁培训包括但不限于以下内容：

- a) 对常用家用电器设备的清洁、消毒流程；
- b) 清洁剂、消毒剂的性能和使用方法；
- c) 专用清洗设备、消毒设备的使用方法；
- d) 家电清洁服务质量要求。家电清洁服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 A 的规定。

#### 5.3.2 家庭餐饮

家常饮食制作培训包括但不限于以下内容：

1) 本文件未涉及的专业技能知识培训内容，培训组织可根据需要进行相应内容的培训。培训内容应与珠海市家庭生活及管理服务的现状和发展趋势相适应。

- a) 地域风俗与饮食习惯基本常识;
- b) 原料选择与采购;
- c) 账目记录;
- d) 厨具、炊具的使用、清洗和消毒方法;
- e) 原料的清洗、加工方法;
- f) 一般烹饪流程;
- g) 家常菜烹饪;
- h) 主食制作;
- i) 家庭餐饮服务质量要求。家庭餐饮服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 B 的规定。

### 5.3.3 家庭护理

#### 5.3.3.1 母婴生活护理

##### 5.3.3.1.1 产妇护理

产妇护理培训包括但不限于以下内容:

- a) 产褥期饮食护理, 包括产后饮食要求、产褥期营养需求、产褥期饮食禁忌、产褥期饮食推荐等内容;
- b) 产褥期个人清洁卫生护理, 包括主要为个人基本洗漱护理, 如刷牙、洗脸、洗头、洗澡、擦身等内容;
- c) 产褥期疾病护理, 主要为产妇卫生与常见病预防常识, 包括产后发热、产后恶露、产后排尿、产后盗汗、产后腹痛、产后身痛等内容;
- d) 产褥期身心护理, 包括产妇心理特点、产后体型恢复锻炼、产后忧郁和抑郁症、产妇日常生活及心理疏导等内容;
- e) 产妇护理服务质量要求。产妇护理服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 C 的规定。

##### 5.3.3.1.2 新生儿照料

新生儿照料护理培训包括但不限于以下内容:

- a) 新生儿护理基本常识;
- b) 新生儿喂养方法;
- c) 新生儿生理特点及特殊生理现象;
- d) 新生儿常见疾病及护理;
- e) 新生儿卫生与安全基本常识;
- f) 新生儿护理服务质量要求。新生儿护理服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 C 的规定。

##### 5.3.3.1.3 婴幼儿护理

婴幼儿护理培训包括但不限于以下内容:

- a) 婴幼儿护理基本常识;
- b) 婴幼儿喂养方法;
- c) 婴幼儿生理特点及特殊生理现象;
- d) 婴幼儿早期启蒙教育内容及方法;
- e) 婴幼儿常见疾病及护理;
- f) 婴幼儿卫生与安全基本常识;



- g) 婴幼儿护理服务质量要求。婴幼儿护理服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 C 的规定。

### 5.3.3.2 老人护理

老人护理培训包括但不限于以下内容：

- a) 老人生理、心理特点；
- b) 老人常见疾病；
- c) 老人护理特点；
- d) 清洁卫生；
- e) 睡眠照料；
- f) 饮食照料；
- g) 安全保护；
- h) 老人营养需求；
- i) 老人护理服务质量要求。老人护理服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 C 的规定。

### 5.3.3.3 病患护理

病患护理培训包括但不限于以下内容：

- a) 饮食制作，包括流食和半流食的制作；
- b) 卫生护理；
- c) 情绪调节；
- d) 常见医疗器械的使用方法；
- e) 基本的医疗护理技术（例如：冷敷、热敷）；
- f) 常见的急救措施；
- g) 应急情况处置基本常识；
- h) 病患护理服务质量要求。病患护理服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 C 的规定。

### 5.3.4 家庭教育

#### 5.3.4.1 婴幼儿早期教育

婴幼儿早期教育培训应根据婴幼儿生理特点，包括但不限于以下内容：

- a) 婴幼儿生理特点；
- b) 婴幼儿视觉、听觉、触觉训练内容及方法；
- c) 婴幼儿语言能力开发、培养的内容及方法；
- d) 婴幼儿早期智力及逻辑思维能力开发、培养的内容及方法；
- e) 婴幼儿身体协调统合能力训练的内容及方法；
- f) 婴幼儿早期教育服务质量要求。婴幼儿早期教育服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 D 的规定。

#### 5.3.4.2 幼儿家庭教育

幼儿家庭教育培训应根据幼儿生理特点和身心发展特点，包括但不限于以下内容：

- a) 幼儿生活习惯、卫生习惯培养的内容及方法；
- b) 幼儿生活自理能力培养的内容及方法；
- c) 幼儿言行习惯培养的内容及方法；
- d) 幼儿学习习惯培养的内容及方法；

- e) 幼儿家庭教育服务质量要求。幼儿家庭教育服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 D 的规定。

#### 5.3.4.3 学业辅导

学生学业辅导培训包括但不限于以下内容：

- a) 学生心理特点；
- b) 基本的教育学、心理学等相关内容；
- c) 学生沟通能力培养的内容及方法；
- d) 学生学习方法养成的引导及方法；
- e) 部分专业学科知识；
- f) 学业辅导服务质量要求。学业辅导服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 D 的规定。

#### 5.3.5 动植物养护

##### 5.3.5.1 动物护理

动物护理培训包括但不限于以下内容：

- a) 动物日常护理，包括喂食、洗澡、修剪指甲等；
- b) 动物行为训练，包括定点喂食、定点排泄等；
- c) 动物常见病识别；
- d) 生病宠物护理；
- e) 安全防护知识；
- f) 动物护理服务质量要求。动物护理服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 E 的规定。

##### 5.3.5.2 植物养护

植物养护培训包括但不限于以下内容：

- a) 常见花卉习性及其栽培基本知识；
- b) 常见花卉对温度、湿度、光照、通风的要求；
- c) 花卉的日常养护，包括浇水、施肥、修剪枝叶等；
- d) 花卉病虫害防治；
- e) 植物养护服务质量要求。植物养护服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 E 的规定。

#### 5.3.6 家庭外派委托

##### 5.3.6.1 搬家

搬家培训包括但不限于以下内容：

- a) 与顾客的沟通，包括重要物品、文件、贵重物品的个人包装、随身携带，搬运目的地，最终物品清点数量等；
- b) 易碎、不规则形状物品的包装及搬运；
- c) 家具的拆卸、包装及搬运；
- d) 家电的拆卸、包装及搬运；
- e) 物品的标识及清点；
- f) 物品装车注意事项；
- g) 运输过程车辆、人员、物品安全等注意事项；
- h) 搬家服务质量要求。搬家服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 F 的规定。

### 5.3.6.2 接送

接送培训包括但不限于以下内容：

- a) 交通规则；
- b) 接送车辆的安全检查及车容卫生；
- c) 接送时间、行车路线要求；
- d) 顾客下车温馨提醒；
- e) 接送服务质量要求。接送服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 F 的规定。

### 5.3.6.3 婚庆、丧葬

婚庆、丧葬培训包括但不限于以下内容：

- a) 婚庆、丧葬礼仪及用语；
- b) 婚庆、丧葬流程安排；
- c) 婚庆、丧葬现场布置、物资准备、相关工作人员安排；
- d) 婚庆、丧葬现场督导及应急；
- e) 婚庆、丧葬服务质量要求。婚庆、丧葬服务质量要求应符合 DB 4404/T 7—2021 附录 F 的规定。

## 6 培训实施

### 6.1 培训计划

培训计划内容包括但不限于培训目标、对象、人数、时间、地点、培训内容、课时安排、培训方式、师资与教材、经费预算、评估考核方式、培训负责人及其他有关注意事项。

### 6.2 组织培训

按培训计划或方案组织、实施。

### 6.3 培训考核

6.3.1 培训结束后可通过考核的形式检验培训效果，考核形式宜包括：

- a) 实践技能考试，要求培训对象完成多个项目的实践操作；
- b) 理论考试，可采用笔试和口试两种方法考核培训对象本次培训要点及内容。

6.3.2 考核结束后，应做好学员考核情况记录。

### 6.4 培训效果评价

培训结束后，组织培训的主体应及时收集培训的满意度等反馈信息，对本次培训效果进行评价。

### 6.5 培训总结

培训结束后，组织培训的主体应对本次培训进行总结，总结内容宜包括：

- a) 培训计划实施情况；
- b) 学员对培训内容的掌握情况；
- c) 培训效果评价情况。

## 7 培训评价与改进

## 7.1 满意度信息收集

7.1.1 培训组织应对满意度进行调查，并为培训的持续改进做好数据资源储备。

7.1.2 满意度信息可通过下列途径进行收集：

- a) 发放问卷调查表；
- b) 回访培训对象；
- c) 走访家政服务机构；
- d) 收集各类媒体相关报道；
- e) 行业研究结果。

## 7.2 分析评价

7.2.1 分析评价内容应至少包括以下内容：

- a) 培训内容与培训组织；
- b) 培训质量与培训效果；
- c) 教师授课质量。

7.2.2 分析评价方式应至少包括以下内容：

- a) 培训负责人对此次培训进行总结；
- b) 对参加培训学员的满意度调查；
- c) 参加培训的家政服务机构负责人对此次培训的评价。

7.2.3 分析评价方法应至少包括以下内容：

- a) 发放满意度调查表；
- b) 召开相关人员座谈会听取意见。

7.2.4 培训结束后，组织培训的主体根据对本次培训总结，进行培训效果分析。

7.2.5 对所收集的满意度信息进行整理、分析。

## 7.3 持续改进

7.3.1 应根据分析评价结果，制定改进措施并组织实施，以达到持续改进的目的。

7.3.2 应建立培训评价管理机制，定期收集、分析培训对象、家政服务组织的意见和建议，加以分析并进行相应改进。

## 8 培训档案管理

### 8.1 基本要求

8.1.1 培训档案中各项记录应真实、完整。

8.1.2 应将培训记录按照要求归档、储存，宜采用信息化技术对档案进行管理。

8.1.3 应制定相关培训档案管理制度，规范培训档案管理。

8.1.4 应统一对培训合同进行规范编号，不得随意修改和自行编号。

### 8.2 培训档案收集

培训档案资料应至少包括以下内容：

- a) 培训准备资料：培训计划、培训合同、培训通知、培训师资介绍、培训教材与相关教学资料等。
- b) 培训过程资料：学员签到表、培训学员考核记录、培训满意度调查等。

c) 培训总结资料：培训总结报告、培训图片与音像资料等。

### 8.3 培训档案的保存期限

培训档案的保存期限应至少3年。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
  - [2] SB/T 10848—2012 家政服务员培训规范
- 

地方标准信息服务平台