

### 易地扶贫搬迁安置社区 第9部分：家政服务员培训技术规范

Relocated community of poverty alleviation—  
Part 9: Technical specifications for training of domestic workers

2020 – 12 – 22 发布

2021 – 04 – 01 实施



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 基本要求 ..... 1

5 培训内容 ..... 2

6 培训管理 ..... 4

7 评价与改进 ..... 4



## 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。

本文件由贵州省市场监督管理局提出。

本文件由贵州省人力资源和社会保障厅归口。

本文件起草单位：贵州黔灵女家政服务有限公司、贵州省标准化院、贵州省巾帼家政发展促进会、贵州省妇女联合会。

本文件主要起草人：罗戎、张燕茹、杨虹、王丹、郭毅、张艳、贺电、郭群、黄俊、郝红梅、曹政丽、伍利美。



## 易地扶贫搬迁安置社区 第9部分：家政服务员培训技术规范

### 1 范围

本文件规定了易地扶贫搬迁安置社区家政服务员培训的基本要求、培训内容、培训管理、评价与改价等。

本文件适用于易地扶贫搬迁安置社区（以下简称“安置社区”）家政服务员的培训。

### 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。

GB/T 17242 投诉处理指南

SB/T 10847 家政服务业通用术语

SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范

### 3 术语和定义

SB/T 10847界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 基本要求

#### 4.1 培训主体

4.1.1 培训主体包括民办职业培训学校、相关部门认定的家服培训基地、家政服务业企业。

4.1.2 应具备相应能力，有健全的教学管理制度和满足培训需要的教学资源。

#### 4.2 培训师资

具有能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。资格应符合以下要求：

- a) 培训初级、中级的培训老师应从事本职业满2年，或本职业高级及以上技能等级认证，或相关专业技术职务高级及任职资格，高级及以上职业资格证书；
- b) 高级、技师的培训老师应具有本职业技师职业资格证书，或本职业技师技能等级认证，或相关专业技术、职务技师任职资格。

#### 4.3 培训时长

岗前培训30课时，专项培训60课时，初级培训80课时，中级培训100课时，高级培训120课时，技师培训150课时。

#### 4.4 培训场地及设施

##### 4.4.1 理论培训

面积满足培训规模的需要，宜配备电脑、投影仪等多媒体电教设备，培训场地整洁、干净、安全。

##### 4.4.2 技能培训

便于开展互动式教学、演示、情景模拟等活动。

#### 4.5 培训模式

培训课程采用“3+1”的培训模式，按以下方式选择：

- a) 初级职业技能培训课程在“制作家庭餐”“洗涤与收纳衣物”“清洁家居”模块中任选其一进行培训；
- b) 中级职业技能培训课程在“制作家庭餐”“洗烫衣物”“保洁家居”3个模块培训基础上，从“照护孕产妇与新生儿”“照护婴幼儿”“照护老年人”“照护病人”模块中任选其一进行培训；
- c) 高级职业技能培训课程在“制作家庭餐”“美化家居”和“培训指导与管理”3个模块培训基础上，从“照护孕产妇与新生儿”“照护婴幼儿”“照护病人”模块中任选其一进行培训。

#### 4.6 培训课程

4.6.1 培训必修课程应包括基础知识、专业技能知识的风俗习惯和家用电器。

4.6.2 培训选修课程应根据从事的服务岗位选择相应的专业技能知识培训课程。

### 5 培训内容

#### 5.1 基础知识

##### 5.1.1 家政服务概述

包括家政服务行业的定义、家政服务分类、发展家政服务的意义等。

##### 5.1.2 基本素质培训

###### 5.1.2.1 职业道德教育

包括遵纪守法，讲文明、讲礼貌、讲公德、讲诚信，自尊、自爱、自立、自信、自强，守时守信、尊老爱幼、勤奋好学、精益求精、热情主动、服务周到、忠于职守、尊重和维护客户人格，不窥探、不泄露客户隐私等。

###### 5.1.2.2 就业前景

5.1.2.2.1 包括行业前景、市场需求、就业政策、就业岗位、职业规划等。

5.1.2.2.2 就业岗位包括母婴护理员、育婴员、养老护理员、病患护理员、保洁员、月嫂、厨嫂、家政培训老师等。

##### 5.1.3 法律知识

包括公民权利和义务及民法典等基础法律法规常识。



#### 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

包括家政服务员个人卫生常识，公共场所环境卫生监测、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。

#### 5.1.7 心理活动和心理调节

包括心理活动分析常识、心理调节基本方法等。

#### 5.1.8 应急知识

参照SB/T 10849。

### 5.2 专业技能知识

#### 5.2.1 风俗习惯

包括家政服务员日常生活礼节，民族风俗，社会习俗等。

#### 5.2.2 家庭餐制作

包括烹饪质量标准，一般烹饪流程、原料选择与采购、日常采买记账、刀工和配菜、主食制作方法、家常菜烹饪等。

#### 5.2.3 家庭保洁卫生

包括常规保洁的质量要求、家居保洁的流程等。

#### 5.2.4 衣物洗涤收纳

包括洗涤织物的分类鉴别、洗涤的步骤和质量标准、服装的熨烫、衣物分类与整理的基本方法等。

#### 5.2.5 家用电器

包括洗衣机的使用、电冰箱的使用、电视机的使用、空调器的使用、其他家用电器的使用等。

#### 5.2.6 照护老人

包括老年人饮食特点、老年人进食注意事项，老年人生活特点、老年人居家注意事项等。

#### 5.2.7 看护婴幼儿

包括婴儿母乳与人工喂养基本方法、婴幼儿饮食料理的基本方法、婴幼儿营养与卫生基本常识等。

#### 5.2.8 照护病人

包括不同病患饮食起居注意事项，急性病、慢性病、卧床病人、残疾病人的饮食起居料理基本常识。

### 5.2.9 护理孕妇与产妇

5.2.9.1 包括孕妇孕期饮食常识、孕妇日常生活起居常识、孕妇沐浴方法，孕妇出行与衣着注意事项等。

5.2.9.2 包括产妇饮食基本要求、产妇日常生活起居常识、产妇沐浴方法等。

### 5.2.10 美化家居

5.2.10.1 包括居室美化基础知识、居室功能性美化、根据家庭成员需求美化居室、根据风格结合居住喜好美化居室、居室清洁质量评估、居室美化质量评估。

5.2.10.2 包括制定庭院美化方案、种植与养护景观草坪、栽培、移植、养护庭院花木、庭院盆景养护技术。

### 5.2.11 培训指导与管理

包括编制家政服务员培训质量评估计划、组织实施家政服务员培训质量评估、编制家政服务员岗位管理规范、依据家政服务员岗位管理规范进行岗位督导。

## 6 培训管理

### 6.1 证书发放

经考核培训相关知识与技能，对结业考试合格的学员发放合格证书，并登记归档备案。对符合条件的学员，推荐参加专业能力和技能等级评价考试。

### 6.2 档案收集与整理

6.2.1 培训主体应将培训过程中形成的各种记录进行汇总、分类、组卷、储存，形成统一的档案，作为开展培训工作重要依据。

6.2.2 档案中各项记录的内容应真实、完整。

### 6.3 培训制度

培训主体应有完善的培训制度。

### 6.4 应急处理

培训主体应制定相关的应急处理预案；熟记社区、物业、报警、火警、医疗等电话号码，出现意外时应及时电话通知相关人员解决问题。

## 7 评价与改进

### 7.1 学员反馈意见评价

7.1.1 培训主体为学员提供培训过程中应询问学员的满意程度和意见，并根据学员的意见和建议改进服务。

7.1.2 培训主体应通过有效的渠道收集学员的反馈意见，及时了解培训情况，从而改进培训质量，提高家政服务员培训水平。

## 7.2 服务质量监督

培训主体应自觉接受社会及相关部门的监督。

## 7.3 服务质量投诉

7.3.1 学员和培训主体发生培训质量争议，培训主体可与学员协商处理，也可请有关部门处理。

7.3.2 培训主体培训质量投诉处理应参照 GB/T 17242 的规定。



