

DB 3505

福建省泉州市地方标准

DB3505/T 2—2023

家政服务 家事服务培训规范

Domestic service—Specification for family service training

2023-08-31 发布

2023-11-30 实施

泉州市市场监督管理局 发布
泉州市商务局

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 培训等级	1
5 培训管理	2
5.1 课程设置	2
5.2 机构资质	2
5.3 场地设施	2
5.4 教师管理	2
5.5 学员管理	3
5.6 培训教材	3
5.7 考核形式	3
6 培训流程	4
7 培训实施	4
7.1 制定计划	4
7.2 征集学员	5
7.3 注册审核	5
7.4 组织培训	5
7.5 培训考核	5
7.6 证书发放	5
7.7 满意度调查	5
7.8 材料归档	5
8 投诉监督	6
8.1 投诉处理	6
8.2 监督	6
9 评价改进	6
9.1 培训评价	6
9.2 培训改进	6
附录 A (规范性) 理论知识和技能操作培训内容	7
附录 B (资料性) 学员信息登记表	4
附录 C (资料性) 满意度调查	5

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。

本文件由泉州乐乐家政服务有限公司提出。

本文件由泉州市商务局归口。

本文件起草单位：泉州乐乐家政服务有限公司、泉州柏年中科科学技术研究院（有限合伙）、龙岩爱伊商务服务有限公司、龙岩市爱伊闽西姑娘家政服务有限公司、泉州市标准化研究所、福建工程学院、上杭县优生活家政服务有限公司。

本文件主要起草人：陈小红、何光辉、杜婷婷、魏婉婷、廖律超、张雅虹、林志明、温胜连、朱燕玲。

家政服务 家事服务培训规范

1 范围

本文件确立了家政服务中家庭服务的家事服务培训的培训等级，规定了培训管理、培训流程、培训实施、投诉监督、评价改进等方面的要求。

本文件适用于家事服务机构培训的提供。

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 30533—2014 学校安全与健康设计通用规范
GB 50099 中小学校设计规范
SB/T 10643 家政服务基本规范
SB/T 10847 家政服务业通用术语
SB/T 10848 家政服务员培训规范
SB/T 11136 家政服务 钟点服务质量规范
DB35/T 1635 家居保洁服务规范 日常保洁

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家事服务员 family services 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：不包括母婴护理员、育婴员、养老护理员、病患照护。

3.2

家事服务 family services

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、衣物清洗与保养、家庭保洁、家用电器使用与保养等普通家庭生活需要的服务。

注：不包含母婴护理服务、育婴护理服务、养老护理服务和病患的照护服务。

3.3

家事服务培训机构 family service training institutes

可开展家事服务培训的机构。

注：包括家政服务企业、职业培训机构和职业院校。

4 培训等级

4.1 依据家事服务员职业活动特点及结合市场需求定位，家事服务员职业技能等级划分为初级、中级、高级。

4.2 各级别相关技能要求与知识要求逐级递进，遵循高级别涵盖低级别原则。

5 培训管理

5.1 课程设置

5.1.1 培训课程目标明确，应注重体系知识、技能技巧的传输和能力及职业道德的培养。

5.1.2 培训课程设置形式采用理论教学和实践操作相结合。

5.2 机构资质

培训机构应具备相应培训资质，并能根据不同程度的学员构建初级、中级和高级三级教学培训管理体系，有健全的服务规范和监督制度。

5.3 场地设施

5.3.1 培训机构场地应满足安全性和适当的舒适度，消防、卫生、光线、通风条件完备，基本建设要求如下：

- a) 职业院校应满足 GB 30533 和 GB 50099 的要求；
- b) 职业培训机构应满足 GB 30533—2014 第 6 章的要求；
- c) 家政服务企业应满足 GB 30533—2014 中 6.2.2、6.4.2.4、6.5.1.5、6.5.1.8、6.6.1 的要求。

5.3.2 培训机构的理论知识培训场地和技能操作培训场面积均应大于等于 80 m²。

5.3.3 培训机构的相关的教学设施、设备和用品应完备，根据教学需求宜设置日常烹饪实训场地、居家模拟（卫浴室、厨房）的场景、家电操作实训场地和相应的设备工具等，可包括：

- a) 厨房操作室（灶台、锅具、烹调用具、原料等）；
- b) 卫生间操作室；
- c) 家居卧室操作室；
- d) 各类清洁剂与清卫工具等；
- e) 洗晒烫收纳设备与用具；
- f) 家用电器设备与养护剂等；
- g) 茶艺相关用具；
- h) 花艺原料及相关用具。

5.4 教师管理

5.4.1 培训教学人员应具有相应等级的教学资格证明，具有能够满足相应等级培训任务顺利开展的教学编制能力、教学组织能力、语言表达能力和操作示范能力。各等级教师能力设置应满足：

- a) 从事初级家事服务培训的教师应满足以下要求之一：
 - 1) 具有本职业中级及以上职业资格；
 - 2) 具有相关专业中级及以上专业技术任职资格。
- b) 从事中级家事服务培训的教师应满足以下要求之一：
 - 1) 具有本职业中级职业资格证书 1 年及以上；
 - 2) 具有相关专业中级 3 年及以上专业技术任职资格。
- c) 从事高级家事服务培训的教师应满足以下要求之一：

- 1) 具有本职业高级职业资格证书 3 年及以上；
- 2) 具有相关专业中级 5 年及以上或高级专业技术任职资格。

5.4.2 培训机构应配置与培训目标、培训规模相适应的专兼职教师和专职管理人员。理论知识培训每 50 位学员至少配备一名专职教师，技能操作培训每 25 位学员至少配备一名专职教师。

5.4.3 培训机构应在培训前完成教师的聘任工作，建立培训教师档案。

5.4.4 培训机构应采用课堂听课、听取学员反映、教学检查评估等方式对教师予以考核。

5.5 学员管理

5.5.1 招收培训学员对象包括：

- a) 从事或准备从事家事服务工作的人员；
- b) 为提升职业水平和能力的人员。

5.5.2 学员应符合以下要求：

- a) 身体健康、无传染性疾病和精神性疾病；
- b) 报名初级职业资格的学员，应具有初中及以上文化程度；
- c) 报名中级职业资格的学员，应取得初级职业资格，且在初级职业资格岗位上工作 3 年以上；
- d) 报名高级职业资格的学员，应取得中级职业资格，且在中级职业资格岗位上工作 3 年以上。

5.5.3 培训机构应编制学员学籍卡片和名册，实施档案化管理。

5.5.4 培训机构与学员签订合同，约定双方的权利与义务关系，学员培训学习期满完成考评后，学籍自然终止。

5.6 培训教材

5.6.1 培训教材应完整、准确，与培训内容相匹配，体现课程特点。

5.6.2 培训教材应根据培训内容进行等级区分，采用适合该等级的相应教材，适合学员特点及认知能力。

5.6.3 培训教材应包含基础知识培训、专业技术知识培训等相关内容。其中：

- a) 基础知识包含：
 - 1) 家事服务基础：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；
 - 2) 职业素养：道德修养、行为准则、职业心态、家政服务素养等；
 - 3) 礼仪知识：言谈举止、仪容仪表、社会交往礼仪、家庭人际关系等；
 - 4) 安全知识：安全服务常识、安全防护常识、安全救护常识等；
 - 5) 卫生知识：膳食卫生、服务卫生、居家卫生、环境保护、法律法规等；
 - 6) 法律知识：《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国妇女儿童权益保护法》、《中华人民共和国老年人权益保障法》、《中华人民共和国社会保险法》等相关知识。
- b) 专业知识包含：
 - 1) 初级家事服务员专业技能知识培训内容应遵循附录 A 的要求；
 - 2) 中级家事服务员专业技能知识培训内容应遵循附录 A 的要求；
 - 3) 高级家事服务员专业技能知识培训的内容应遵循附录 A 和现行的国家、行业和地方家政服务相关标准的要求，相关标准如 SB/T 11136、SB/T 10643、SB/T 10847、SB/T 10848、DB35/T 1635。

5.7 考核形式

培训考核包括上岗前和在岗期间的培训考核，宜采用线上线下相结合的培训 and 考核的模式。

6 培训流程

培训流程如图 1 所示。

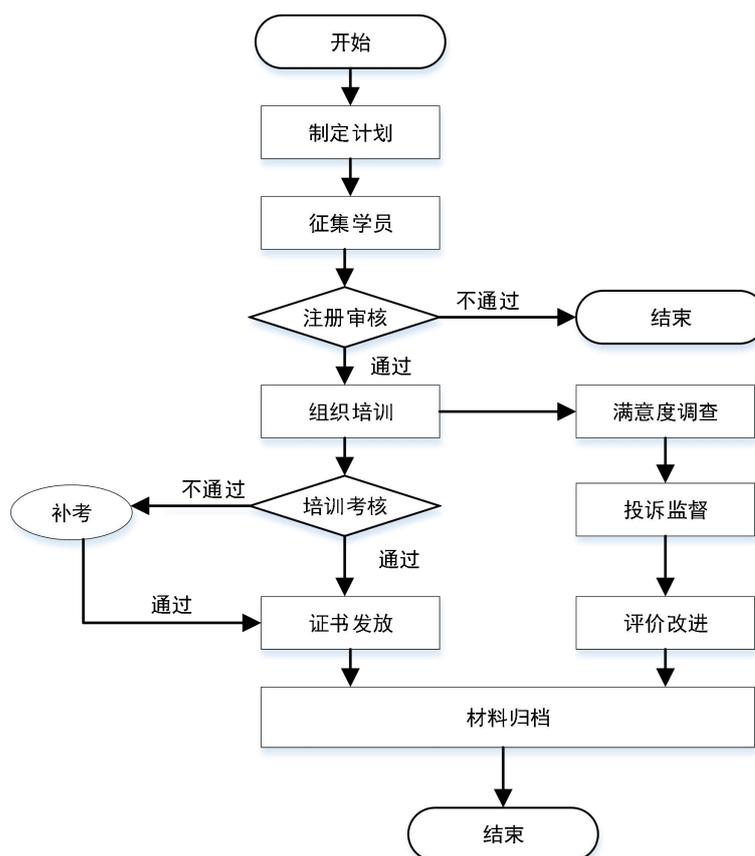


图 1 培训流程图

7 培训实施

7.1 制定计划

应根据培训目标，宜在开设培训 4 周前，制定培训计划。培训计划应包括以下内容：

- a) 培训时间、地点；
- b) 培训内容，包括大纲、教材、教学计划、教案；
- c) 培训场地及设施、设备和用品的配备；
- d) 培训教师资质和数量；
- e) 学员数量及报名要求；
- f) 课程安排和学时设置；
- g) 培训成果考核要求。

7.2 征集学员

可通过传单发放、网络宣传等渠道向社会公开培训计划，征集学员。学员通过填写《学员信息登记表》（样式见附录 B）进行报名。

7.3 注册审核

培训机构根据学员提交的相关材料进行审核，并登入国家商务部全国家政信用平台进行信息录入，经审核后取得相应培训学籍。

7.4 组织培训

培训机构根据培训计划，组织实施培训。

7.5 培训考核

培训机构应于培训结束时，对学员培训情况进行考核。考核理论知识和技能操作考核两部分：

- a) 理论知识考核采用闭卷笔试方式；
- b) 技能操作考核采用现场实际操作或模拟操作等方式。

7.6 证书发放

7.6.1 理论知识考核和技能操作考核均合格的学员给予发放证书。

7.6.2 理论知识考核或技能操作考核若有一项不合格的学员可以申请补考，补考仍不合格的，应不予证书发放。

7.6.3 证书领取登记，学员成绩合格花名册，证书真伪查询。

7.7 满意度调查

培训机构应在培训结束时，收集教师和培训机构的满意度信息。收集的方法包括但不限于：

- a) 发放满意度调查表（样式见附录 C）；
- b) 设置学员投诉渠道；
- c) 定期或不定期回访培训对象；
- d) 其他。

7.8 材料归档

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

7.8.2 培训档案包括但不限于：

- a) 培训流程信息记录：
 - 1) 培训简章（招生简章）；
 - 2) 培训计划；
 - 3) 培训课程安排表；
 - 4) 培训人员花名册；
 - 5) 培训人员信息登记表（个人）；
 - 6) 培训签到表；
 - 7) 培训师资花名册；
 - 8) 培训师资资质；

- 9) 培训等级;
 - 10) 培训方式;
 - 11) 考核方式;
 - 12) 考核成绩;
 - 13) 培训合格花名册;
 - 14) 培训课件或培训教材;
 - 15) 考试试卷;
 - 16) 培训班图片;
 - 17) 培训证书领取登记表;
 - 18) 培训总结;
 - 19) 培训问卷调查表;
 - 20) 其他。
- b) 投诉监督记录;
 - c) 评价改进记录。
- 7.8.3 档案的保存期限应不少于 2 年。

8 投诉监督

8.1 投诉处理

- 8.1.1 培训机构应提供维权投诉渠道并应明确机构的投诉受理部门。
- 8.1.2 受理投诉部门接到投诉时,应详细记录学员提出的问题和意见,在 24h 内回复,积极主动处理。
- 8.1.3 投诉处理流程及要求应符合 SB/T 10848 的要求。

8.2 监督

- 8.2.1 培训机构应自觉接受社会及相关部门的监督,宜在培训机构官方网站或培训场所醒目位置悬挂相关证照和投诉监督电话、服务项目、收费标准等。
- 8.2.2 培训机构应定期进行自查和接受主管单位的检查。检查中发现存在问题的,要按规定做相应处理,并及时跟踪复查。检查结束后,要及时登记检查工作记录,并纳入培训机构评价改进阶段。

9 评价改进

9.1 培训评价

- 9.1.1 培训评价应包括教学满意度评价和培训机构满意度评价两个方面。
- 9.1.2 培训机构根据各期学员培训所收集的满意度调查资料,审核提取有效信息,编写评价报告。
- 9.1.3 评价报告宜包括评价简要过程、发现的问题和改进建议。

9.2 培训改进

- 9.2.1 培训机构根据评价报告的内容,有针对性地制定培训改进措施。
- 9.2.2 纠正措施完成后,培训机构应对纠正措施完成情况进行验证。验证内容包括:
 - a) 纠正措施是否按计划实施;
 - b) 实施时有无记录可查,记录是否按规定管理;
 - c) 各项纠正措施是否已按规定要求执行。

附 录 A
(规范性)
理论知识和技能操作培训内容

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		●	■
		中西式餐点制作方法			■
		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	▲	●	■

表 A.1 (续)

分类	内容	要求	初级	中级	高级
理论知识		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		●	■
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		●	■
		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	▲	●	■
	家电使用与维护	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.1 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	▲	●	■
		能区分不同食品类别进行购买		●	■
		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			

表 A.2 (续)

分类	内容	要求	初级	中级	高级
家庭烹饪	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	▲	●	■
		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			■
		制作家庭聚会型家宴			■
	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搭配		●	■
	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	▲	●	■

表 A.2 (续)

分类	内容	要求	初级	中级	高级	
衣物清洗与 收纳	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		●	■	
		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	能够独自进行基通拘花工艺			■	
		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	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			■	

附 录 B
(资料性)
学员信息登记表

学员信息登记表样式如表 B.1。

表 B.1 学员信息登记表（样式）

姓名		籍贯		相片
证件类型		证件号码		
学历		毕业学校		
报考专业技能等级				
现居住地址				
身体情况				
工作单位				
获得相应资质情况				
获得奖励情况				

附 录 C
(资料性)
满意度调查

C.1 教师满意度调查

授课教师满意度调查表样式见表 C.1。

表 C.1 教师满意度调查表（样式）

编号：

日期：

课程名称					
授课教师					
授课时间	自 年 月 日至 年 月 日止				
评 价 项 目	评 价 等 级				
	很满意	满 意	基本满意	不 满 意	很不满意
1、教师职业道德					
2、教师专业水平					
3、教师教学态度					
4、教师普通话					
5、课程的设置					
6、课堂互动性					
7、课堂气氛					
不满意的原因有：					
意见建议：					

C.2 机构满意度

培训机构满意度调查问卷样式见表 C.2。

表 C.2 培训机构满意度调查问卷（样式）

尊敬的学员：

为了给您提供高质量的服务，敬请您抽出一些宝贵的时间填写这份满意度调查问卷，使我们能进一步了解您的需求，务求做到尽善尽美。

1、和其他同类培训机构相比，我单位提供的培训环境安全、卫生安全您认为如何：

A、很好 B、较好 C、一般 D、较差

2、您认为我机构提供的后勤工作（如：伙食、住宿等）表现如何：

A、非常整洁 B、比较整洁 C、一般 D、很差，需要很大改进

3、您认为我机构工作人员礼貌礼仪方面有无做到谦逊有礼：

A、都能做到 B、大部分能做到 C、个别做到 D、都没做到

4、我机构提供的培训内容、课程设置，您认为如何：

A、很满意 B、较满意 C、不够满意 D、很不满意

5、对您提出的问题（意见），我机构的工作人员是否有及时的处理：

A、全部及时处理 B、基本及时处理 C、很少及时处理 D、从不处理

6、对您提出的问题/意见，我机构的工作人员处理后是否及时反馈：

A、全部及时反馈 B、基本能及时反馈 C、很少反馈 D、从不反馈

7、您认为我机构的培训服务中还有哪些地方需要加强：

8、你对我机构的提供培训课程设置方面的具体建议：

9、您对我机构的培训服务的整体评价是：

A、很满意 B、较满意 C、不够满意 D、很不满意

填表人：

联系电话：

日期：

