

团 体 标 准

T/QGCML 340—2022

# 家庭卫生管理师培训规范

Training norms for family health managers

2022 - 08 - 30 发布

2022 - 09 - 14 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 考核要求 .....	5

中国团体标准信息平台

## 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。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件主要起草单位：郑州游呵管家服务有限公司。

本文件参与起草单位：上海游呵家政服务有限公司、海南游呵科技合伙企业(有限合伙)、河南游呵供应链科技有限公司、成都游呵家政服务有限公司、广州游呵管家服务有限公司、武汉游呵家政服务有限公司、河南圣盟供应链科技有限公司、游呵管家杭州科技有限公司、游呵管家南京科技服务有限公司。

本文件主要起草人：田文溟、张彬、邱国众、郝帅、薛冰、赵光磊、樊海青、刘风雨、刘少年、李世杰。

本文件为首次发布。

# 家庭卫生管理师培训规范

## 1 范围

本标准规定了家庭卫生管理师培训规范的术语定义、基本要求、培训内容、考核要求。  
本标准适用于家庭卫生管理师的培训。

## 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 10848 家政服务员培训规范
- SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 家庭卫生管理师 Family health manager

家庭卫生管理师是把传统家政保洁进行了升级、优化、改革。解决了传统家政老龄化、磨洋工、无标准、价格乱等一系列问题。需要专业的培训，多空间理念结合，为客户提供“卫生，收纳，空气健康为一体的管家式服务”

## 4 基本要求

### 4.1 培训环境

- a) 具有完善的管理服务体系，包括但不限于与培训服务管理制度、培训讲师管理制度、参训学员管理制度、培训考核管理制度、后勤保障服务管理制度、财务管理制度、应急预案等；
- b) 应符合安全、消防、卫生、环境保护等国家有关法律、法规和标准要求；
- c) 各类示教设施设备应摆放有序，便于使用，并保持环境整洁美观；
- d) 应定期对培训服务场地及示教设施设备进行消毒处理；
- e) 应建设完整的培训师资数据库。

### 4.2 培训讲师

- a) 在遵守职业道德的基础上，对授课的专业或相关专业应具有较丰富的理论知识基础和实操工作经验；
- b) 语言表达准确、流畅，有独立完成所授课教案编制、教学组织、培训授课和操作示范能力；
- c) 应掌握培训进度、效果、总结经验，提高授课质量；
- d) 应取得相应教学资质，了解教育心理学，具有独立开发课程的能力。

### 4.3 参训学员

- a) 认真参加相关培训，遵守课堂纪律；

- b) 尊重老师，按时完成课堂任务。

## 5 培训内容

### 5.1 培训方式

培训方式分为理论培训和技能培训。

#### 5.1.1 理论培训

##### 5.1.1.1 职业道德培训

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

##### 5.1.1.2 法律知识

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

##### 5.1.1.3 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，交通安全常识、安全用电、用气常识。

##### 5.1.1.4 卫生常识

包括服务人员个人卫生常识，

#### 5.1.2 实践技能培训

##### 5.1.2.1 礼仪培训

###### 5.1.2.1.1 对话礼仪

- a) 使用普通话：避免方言、土语、行话；
- b) 语言要文明：杜绝粗话、脏话、黑话；
- c) 语言要准确：忌道听途说、没有依据；
- d) 语言要礼貌：使用问候语、请求语、感谢语、抱歉语、道别语等；
- e) 对话距离适当，不要突然蹲下、侧身相向；
- f) 要与客户对视，眼光柔和亲切，不能东张西望；
- g) 仔细倾听，积极认真，问答有声，不能敷衍；
- h) 客户提出的问题，要及时、准确、耐心解答。

###### 5.1.2.1.2 动作礼仪

- a) 引导手势：
  - 1) 指示方向时应拇指弯曲，紧贴食指，另四指并拢伸直；
  - 2) 手臂伸直，指尖朝所指方向；
  - 3) 不可用一个手指指示方向。
- b) 递送物品：
  - 1) 递送时轻拿轻放，双手送上，接物时应点头示意或道声谢谢；
  - 2) 递送剪刀等尖锐物品，手持尖头部位；递送书籍、资料、文件时，字体正对接收者；
  - 3) 如需客户签名，笔尖不可指向对方；应把笔帽打开，用拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖朝向自己，递至客户手中。

- c) 名片礼仪：
  - 1) 保持名片清洁、平整；
  - 2) 递送名片应将名片发放至掌中，用拇指按压名片边缘，其余四指拖住反面；
  - 3) 名片文字要正对对方，身体前倾，以示尊重。
- d) 开关门礼仪：
  - 1) 必须先敲门，再进入；
  - 2) 已开门或没有门的情况，应先打招呼如“您好”、“打扰一下”再进入；
  - 3) 出房间时应面向客户，礼貌倒退两步，道别后轻轻把门关上。

#### 5.1.2.1.3 工作礼仪

- a) 患感冒及其他传染性疾病，应主动上报、请假，不宜上门施工；
- b) 手套、口罩、鞋套等护具佩戴标准；
- c) 工具不得随意丢弃，伸缩杆不得靠墙摆放或影响通行；
- d) 背包摆放标准，拉链始终处于关闭状态，位置居中；
- e) 五不原则：不该看的不看，不该说的不说，不该问的不问，不该听的不听，不该碰的不碰；
- f) 举止文明，禁止当面抓挠身体的任何部位；
- g) 主动帮忙，询问有无需要帮助的事情；
- h) 施工动作规范，搬挪物品不能用脚；
- i) 不得坐立施工、不得随意踩踏物品、设施；
- j) 不得随意触摸、把玩贵重、隐私物品，不带有色眼镜；
- k) 不得隔空喊话、大声说笑、接打电话；
- l) 保持楼道卫生，不得乱丢垃圾与烟头。

#### 5.1.2.1.4 结束礼仪

- a) 收尾：清理垃圾，清洁门口公共区域；
- b) 出门：面向客户，向后退出入户门；
- c) 道别：应微鞠躬。

#### 5.1.2.2 清洁培训

##### 5.1.2.2.1 卧室

- a) 床铺：床上枕头、被褥、衣物整理，遮蔽膜使用；
  - b) 衣柜：柜内衣物收整，柜内外清洁、金属合页擦拭、标签清除；
  - c) 窗户：窗纱、窗框、内玻璃、外玻璃、窗槽及开窗口四周、窗帘杆；
  - d) 吊顶灯带槽：用吸尘器吸一遍；吊顶装饰条：污渍、灰尘擦拭；
  - e) 墙角高处虫卵、霉迹、蜘蛛网、灯具除尘；
  - f) 空调、电视：空调表面、管道、插座擦拭、电源线收整，电视机拆卸清理、乱线治理；
  - g) 床、床头柜：床头墙面、踢脚线及床下地面清理，床头及床铺四周和床腿擦拭，床头柜外围擦拭、下层抽屉下的空间擦拭；
  - h) 开关、插板：清理表面及四周的污渍、胶点和粉刷残留；
  - i) 门：表面除污及除胶、门边框的擦拭，门下的转角灰尘颗粒，把手、合页、门吸的清洁；
  - j) 地面、踢脚线：踢脚线上的灰尘、粉刷残留，地面污渍、胶点清理。
- 注：贵重物品、私人物品需询问房主。

##### 5.1.2.2.2 书房

- a) 窗户：窗纱、窗框、内玻璃、外玻璃、窗槽及开窗口四周、窗帘杆；
- b) 书柜：柜内书籍清理、分类、摆放，柜内外清洁、金属合页擦拭、标签清除；
- c) 书桌：物品收整、电脑的清理及周边线的治理、座椅擦拭；
- d) 开关、插板：清理表面及四周的污渍、胶点和粉刷残留；
- e) 门：表面除污及除胶、门边框的擦拭，门下的转角灰尘颗粒，把手、合页、门吸的清洁；

- f) 地面、踢脚线：踢脚线上的灰尘、粉刷残留，地面污渍、胶点清理。  
注：电脑的清洁、文件整理询问房主后再做管理。

#### 5.1.2.2.3 阳台

- a) 窗户：窗纱、窗框、内玻璃、外玻璃、窗槽及开窗口四周、窗帘杆；  
b) 墙角高处虫卵、霉迹、蜘蛛网、灯具除尘；  
c) 晾衣架：降下擦拭，全方位清洁、衣架的收整；  
d) 瓷砖墙面：清理瓷砖的灰尘、胶点、粉刷残留；  
e) 柜：柜内物品收整、柜内外清洁、金属合页擦拭、标签清除；  
f) 洗衣机：物品收整、表面擦拭、地面清理，管道、地漏清理；  
g) 绿植：叶片除尘、枯叶处理、花盆表面清洁；  
h) 推拉门：边框、门框的灰尘、胶点清除，镜面的擦拭，把手、轨道的清理；  
i) 地面：地面污渍、胶点清理。  
注：晾衣架需降下擦拭，阳台植物询问房主后再做管理。

#### 5.1.2.2.4 客厅

- a) 吊顶灯带槽：用吸尘器吸一遍；吊顶装饰条：污渍、灰尘擦拭；  
b) 灯具除尘，虫卵、霉迹、蜘蛛网，空调表面、管道、插座擦拭、电源线收整；  
c) 边柜：柜内饰品收整，柜内外清洁、金属合页擦拭、标签清除；  
d) 电视组合：背景墙擦拭，电视机拆卸清理、乱线治理；电视柜的擦拭及物品摆放、下层抽屉下的空间擦拭；  
e) 沙发：物品收整，边缝、毛发清理，沙发下方地面的清理，背景墙、字画、踢脚线的清理；  
f) 茶几：台面的清理及摆放、下层的清理及摆放、周边棱角的清理、抽屉的擦拭及里面的摆放、下层抽屉下的空间擦拭；  
g) 地面、踢脚线：踢脚线上的灰尘、粉刷残留，地面污渍、胶点清理。  
注：有地毯时先收地毯再服务，药品、贵重物品需询问房主。

#### 5.1.2.2.5 餐厅

- a) 灯具除尘：桌面物品使用遮蔽膜或者保鲜袋遮挡；  
b) 餐边柜：柜内饰品和酒水的清理、摆放，柜内外清洁、金属合页擦拭、标签清除；  
c) 桌椅：桌面物品清理、摆放，桌面上的油污、中式餐桌的镂空清理、镜面的擦拭，椅子全方位擦拭，桌下地面的清理；  
d) 地面、踢脚线：踢脚线上的灰尘、粉刷残留，地面污渍、胶点清理。  
注：临期食品、贵重饰品的处理，遮蔽膜、除油剂正确使用。

#### 5.1.2.2.6 厨房

- a) 窗户：窗纱、窗框、内玻璃、外玻璃、窗槽及开窗口四周、窗帘杆；  
b) 集成吊顶擦拭及污渍清除；  
c) 顶柜：柜内物品清理、分类、摆放，柜内外清洁、金属合页擦拭、标签、油污清除；  
d) 油烟机、灶：油烟机表面、油槽和灶台全方位清除油污；  
e) 底柜：柜内物品清理、分类、摆放，柜内外清洁、金属合页擦拭、标签、油污清除，洗菜池下管道及地暖总成擦拭；  
f) 墙壁：墙壁及热水器、管道等附着物的清理；  
g) 台面：台面、美缝清理，物品清理、分类、摆放；  
h) 冰箱：顶部物品收整，冰箱表面、出风口、电源线清理，内测墙面、踢脚线、地面清理；  
i) 推拉门：边框、门框的胶点、油污清除，镜面的擦拭，把手、轨道的清理；  
j) 洗菜池：水龙头除污，池壁、下水口的污垢清理；  
k) 地面：油污、污渍清理。  
注：除油剂的正确使用；客户如需使用厨房，服务流程合理调整。

#### 5.1.2.2.7 卫生间

- a) 窗户：窗纱、窗框、内玻璃、外玻璃、窗槽及开窗口四周；
- b) 集成吊顶擦拭及污渍清除；
- c) 花洒、浴缸：水渍、灰尘的清理，物品的摆放；
- d) 电器：热水器、暖气片、金属挂件的清理；
- e) 墙壁：墙壁污渍及其他附着物的清理、摆放；
- f) 马桶：全方位深度清理；
- g) 洗漱柜：镜面、柜子的清理及物品收整，柜底的地面、出水口的清理；
- h) 门：表面除污及除胶、门边框的擦拭，门下的转角灰尘颗粒，把手、合页、门吸的清洁；
- i) 地面：污渍、水渍、地漏清理。

注：私人用品、柜内物品询问事项；马桶刷使用；干湿分离玻璃的清理；卫浴清洁剂（草酸）、除胶剂的正确使用。

#### 5.1.2.2.8 门

- a) 保护膜彻底清除，把手处无残留毛边，及装修残留；
- b) 门正反表面无色差、水印、污渍及附着物；
- c) 门上方表面及门框擦拭无灰尘，合页无灰尘；
- d) 门框与墙体接触边缘无乳胶漆、泡沫胶等其它污渍残留；
- e) 门后挂钩处物品需做无尘处理，衣物需收纳；
- f) 落锁孔清洁彻底；门阻器擦拭无灰尘、装修残留；
- g) 推拉门滑轨沟槽无杂物、颗粒、灰尘等垃圾残留；
- h) 入户门外侧：门牌号、鞋柜、地毯、地面清理。

#### 5.1.2.2.9 其他培训事项

- a) 区域内吊顶、灯带都要用吸尘器处理一遍；
- b) 房间内所有垃圾桶擦拭干净，更换全新垃圾袋；
- c) 扫把、搓斗都应擦拭干净，并复位摆放整齐；
- d) 鞋柜内部擦拭，拖鞋清洁鞋底，摆放整齐；
- e) 区域内其他物品皆要清洁、摆放，如箱、盒、电器、物品架等；

#### 5.1.3 应急知识

应参照SB/T 10849-2012规定执行。

#### 5.2 培训方法

培训方法包括但不限于：

- a) 课堂演讲法；
- b) 演示操作法；
- c) 网络、多媒体教学法；
- d) 小组讨论法；
- e) 个体案例分析法；
- f) 角色扮演法；
- g) 游戏训练法。

#### 5.3 培训管理

5.3.1 应按照培训计划集中学习。

5.3.2 对于无法集中学习的学员，可以选用弹性培训措施，但累计培训学习课时、培训效果应该满足相应的培训要求。

5.3.3 应以理论学习提高认识、实践课程提升技能为主要核心。

#### 6 考核要求

对工作效率低，服务标准不达标和规章制度执行差的进行重新培训。

全国团体标准信息平台