

T/ZZJX

枣庄市家政服务行业协会团体标准

T/ZZJX 002—2022

家政服务师培训规范

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

枣庄市家政服务行业协会发布

前 言

本标准按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》的规定编写。

本标准由山东润和教育发展股份有限公司提出。

本标准由枣庄市家政服务行业协会归口。

本标准起草单位：山东润和教育发展股份有限公司、枣庄市仁合世纪职业培训学校、枣庄仁合妇婴服务有限公司、滕州仁合妇婴服务有限公司

本标准主要起草人：孙静、田玖鑫、侯敏、底喜勇

本标准首次发布。

家政服务师培训规范

1 范围

本标准规定了家政服务师培训的术语定义、基本要求、培训方式、培训课时、培训内容、培训实施程序、培训质量控制、培训档案管理、后续支持服务、教学质量投诉及纠纷处理等方面的相关要求。

本标准适用于枣庄市家政服务行业协会提供家政服务师培训的会员单位。

2 规范性引用文件与标准

下列文件中的条款通过在本标准中引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改（不包括勘误的内容）或修改版本均不适用于本标准。鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

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 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

《家政服务员国家职业标准》（2009年修订）

3 术语和定义

3.1 家政服务师

根据要求为所服务家庭操持家务，照顾儿童、老人、病人、管理家庭有关事情的人员。

3.2 家政服务师职业等级

家政服务师分为三级，即初级家政服务师（职业等级3级）、中级家政服务师（职业等级2级）、高级家政服务师（职业等级1级）。

4 基本要求

4.1 培训机构要求

4.1.1 依法设立的家政服务培训服务机构。

4.1.2 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。

4.1.3 具有满足家政服务师培训理论学习的标准教室和技能操作的实习室，并配备相关的教学用具、设施和设备。

4.1.4 培训场地消防、卫生、光线和通风条件符合国家有关规定。

4.1.5 培训机构必须在醒目位置明示营业执照、规章制度、岗位职责、联系方式、投诉电话等。

4.2 组织管理要求

4.2.1 法人要求

依据法律、法规、规章和有关规定，明确服务管理的质量方针、目标；建立与其业务相对应的组织结构，明确各部门和岗位的工作职责；建立良好的沟通渠道，使全体员工了解各自的职责和权限，并落实到具体工作中；熟悉家政服务师培训服务的业务流程，诚实守信，遵纪守法。

4.2.2 管理者要求

有一定的家政服务师培训服务经营管理经验，能制定实现服务管理质量方针、质量目标的各项规章制度、标准，并监督检查实施效果；有沟通和管理能力，保证培训管理体系有效运行；不断改进、提高服务质量和管理水平。

4.2.3 培训讲师要求

有良好的职业素质，熟悉所培训科目的授课内容、行业的规章制度及业务流程；有中级以上相关职业等级资格证书或专业技术职称，从事相关工作1年以上；具备能够满足培训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。

4.2.4 培训管理体制要求

1) 建立完善的母婴护理服务管理体系；

2) 培训分为理论培训和技能培训，重点是技能培训；

- 3) 技能培训可以根据服务内容和要求安排课时;
- 4) 对培训合格的学员, 培训单位应当发培训合格证书。

4.2.5 学员要求

- 1) 年龄 18—55 周岁;
- 2) 持有健康证明, 身体能够胜任家政服务师培训服务工作;
- 3) 品行端正, 心细, 勤快, 富有爱心、责任心、感恩心;
- 4) 信守职业道德, 遵纪守法;
- 5) 会将普通话, 能与消费者进行良好沟通;
- 6) 初中以上学历, 医学相关专业优先。

5 培训方式

5.1 理论培训

以课堂讲授和课堂讨论的形式开展理论培训。

5.2 技能培训

带领完成课堂理论培训的人员、开展实际运用和操作培训。

5.3 在线培训

在在线教育平台上开展培训。

6 培训课时

枣庄家政服务行业协会家政服务师培训课时表

人员等级	总课时	理论课时	技能课时
初 级	≥80	≥30	≥50
中 级	≥100	≥40	≥60
高 级	≥120	≥50	≥70

7 培训程序与要求

- 1) 培训机构应建立电话、接待室、传真、网络等接待平台, 热情接待学员;
- 2) 学员应填写入学记录表; (见附录 A)
- 3) 培训机构应了解学员的具体情况, 并留存学员有效证件的复印件(身份证、学历证书);
- 4) 接待咨询老师应向学员介绍专业基本情况;
- 5) 入学后严格按照规定培训内容进行培训;
- 6) 培训结束后学员能够独立操作, 经考试合格颁发证书。

8 培训内容

培训机构应按照相应级别进行培训, 具体参见附录 B。

9 培训组织与实施

9.1 培训实施流程

培训组织实施流程图。(见附录 C)

9.2 制定培训计划

根据市场需求和工作需要, 制定年度或季度教学培训计划, 主要包括: 培训目标、培训时间、培训主要内容、培训对象、经费预算、培训要求等。

9.3 培训前的准备

制定具体培训实施方案, 主要包括: 培训的时间、培训地点、培训讲师、培训课程设置、培训内容、培训方式、考核方式等, 并准备满足教学需要的相关的教学设备、仪器和用品。

9.4 培训实施

9.4.1 学员报到

培训机构应做好学员报到相关事宜。

——建立学员信息表。

——办理注册手续。

9.4.2 建立培训制度

9.4.2.1 建立学员考勤制度。

9.4.2.2 培训讲师应做好教学日志的填写。

9.4.2.3 培训讲师应根据具体培训实施方案，通过面授教学形式，全面系统讲解专业课程；根据亲身经历案例言传身教，鼓励学员实际动手操作，开展专项护理技能培训，理论培训和技能培训均可采用线上教学模式。

9.5 培训考核

9.5.1 考核方式

考核方式分为理论知识考核和技能操作考核，理论知识考试一般采用笔试，技能操作考核采用实物与模拟操作方式进行。考核实行百分制，成绩均达到 80 分以上为合格。

9.5.2 考评人员与考试配比

理论知识考试在标准教室进行，考评人员与考生配比为 2:20，每个标准教室不少于 2 名考评人员；技能操作考核在有教学教育设备的实习场所进行，考评人员与考生配比为 1:10，每个标准教室不少于 3 名考评人员。

9.6 证书发放

对学习合格的学员颁发执业证书，必要时，对口推荐就业。

9.7 资料归档保存

将培训涉及的相关资料进行收集、整理，并归档保存备案。

10 培训质量控制

10.1 为确保培训质量，在教学培训结束后，组织对培训学员开展培训效果评价或满意度调查，积极收集学员的意见和建议，持续改进教学培训质量。

10.2 对培训计划执行、培训效果以及受训人员表现等进行培训过程监督。

11 后续支持服务

主要包括：

- 根据学员技能水平和意愿推荐就业；
- 了解学员其他技能培训需求。

12 教学质量投诉及纠纷处理

12.1 投诉接待

接到投诉时，接待人员认真填写《教学质量投诉处理表》（见附录 D），详细记录学员提出的问题和意见，在 24 小时内回复，并积极主动处理。

12.2 纠纷处理

- 1) 按照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的途径解决；
- 2) 向有关行业主管部门或行业组织投诉；
- 3) 依法向公安机关报案；
- 4) 向人民法院提起诉讼。

附录 A
(资料性附录)
学员资料登记表

学员资料登记表

档案编号：

姓 名		性 别		民 族		照 片
出生日期		健康状况		政治面貌		
家庭住址		是否从事过 此项工作		联系电话		
工作经历						
提供资料情况	☐ 身份证复印件 ☐ 学历证明复印件 ☐ 健康证 ☐ 其他					
体检记录	时 间	体检项目			体检结果	填写人
培训记录	时 间	培训内容			培训成绩	培训机构
服务情况记录	时 间	服务对象			消费者评价	评价机构

附录 B

(资料性附录)
各级别培训内容

初级家政服务员教学内容大纲：

第一章职业定位及职业规划

- (1) 家政服务员职业的产生与发展；
- (2) 家政服务员职业的概念与性质；
- (3) 家政服务员职业道德；
- (4) 家政服务员职业规划；

第二章家庭礼仪

- (1) 待人接物的礼仪规范；
- (2) 仪容仪表规范；
- (3) 宗教习俗的礼仪规范；

第三章家务料理

- (1) 购物及入账；
- (2) 家用电器的使用；
- (3) 家庭卫生清洁与布置；
- (4) 衣物的清洗方法；
- (5) 厨房日常的事务；
- (6) 宠物的照料；

第四章家庭陪护

- (1) 婴幼儿的陪护，主辅食制作；
- (2) 孕产妇的陪护，主辅食制作；
- (3) 老人陪护，照料老人洗澡、出行；
- (4) 病人陪护，主辅食和流食制作、照顾洗漱；

中级家政服务员教学内容大纲：

第五章家庭礼仪

- (1) 待人接物，日常交际与接待；
- (2) 仪容仪表，服装搭配和生活化妆；
- (3) 宗教习俗，宗教基本知识；

第六章家务料理

- (1) 购物安排；
- (2) 清洁与布置，家具养护和卫生消毒；
- (3) 衣物管理，衣物洗涤、熨烫、保管；
- (4) 厨务的安排；
- (5) 家庭休闲，照料宠物和花草虫鱼；

第七章家庭陪护

- (1) 婴幼儿陪护，独立完成婴幼儿膳食调配；
- (2) 孕产妇陪护，产妇膳食调配和体能康复；
- (3) 老人陪护，掌握老人调配和保健方法；
- (4) 病人陪护，掌握家用医疗器械的使用。

高级家政服务师教学内容大纲：

第八章家庭礼仪

- (1) 家庭宴会，制定宴请聚会方案；
- (2) 服饰化妆，协助客户进行着装和化妆；
- (3) 对外交往，掌握英语日常会话，协助客户处理对外联络；

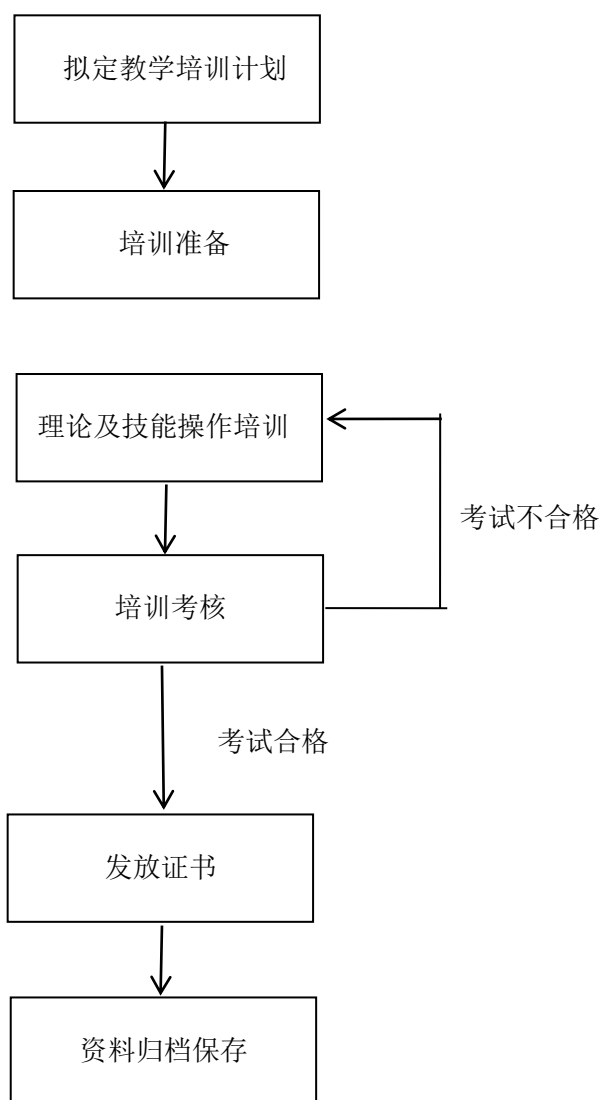
第九章家务管理

- (1) 家庭理财，合理安排日常开支和家庭账务管理；
- (2) 家庭美化，居室布置，花卉养护等；
- (3) 家庭保健，根据客户状况指导客户生活、锻炼、饮食；
- (4) 家庭厨务，家庭便餐设计与制作，烤式主食制作；
- (5) 家庭休闲，掌握计算机文字录入、上网、下载；
- (6) 家庭教育，对学龄儿童和学龄前儿童进行习惯培养；

附录 C

(规范性附录)

家政服务师培训组织实施流程图



附录 D

(规范性附录)

教学质量投诉处理表

教学质量投诉处理表

编号：

投诉时间		教学课程		被投诉人姓名	
投诉方式	☐ 电话 ☐ 书面 ☐ 其他				
投诉人		电话		接待人	
投 诉 内 容	记录人： 时间：				
调 查 情 况	学员投诉情况 ☐ 初次 ☐ 偶尔 ☐ 经常 ☐ 其他 投诉内容是否属实 ☐ 真实 ☐ 基本真实 ☐ 不真实 ☐ 其他 类似投诉 ☐ 初次 ☐ 偶尔 ☐ 经常 ☐ 其他 投诉资料 ☐ 口头 ☐ 附信件 ☐ 附实物 ☐ 其他 调查人： 时间：				
处 理 意 见	负责人： 时间：				
回复学员时间			回复人		
上报上级时间			上报人		