

CCS A 18

DB4403

深圳市地方标准

深圳市地方标准

深圳市家政管家服务规范

Shenzhen Housekeeping Service Regulation

深圳鹏城技师学院

2023. 9. 19

DB4403/T XXXXX—XXXX

深圳市家政管家服务规范

Shenzhen housekeeping housekeeping service specifications

标准起草稿

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

前 言

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市人力资源和社会保障局、深圳鹏城技师学院、深圳市龙岗区人力资源局、深圳龙岗区人力资源服务中心、深圳市家庭服务业发展协会、深圳市收纳行业协会、深圳市中家惠诚家政管理有限公司、深圳市超时尚职业培训学校、深圳市精选到家家政服务服务有限公司、深圳市乐果家政有限公司。

本文件主要起草人：仵博、梁庆保、江健、李勇、吴义宏、詹淡娜、周蓉、孙景涛、张国燕、李晓霞、刘敬、王凤花、曾晓燕、孟祥芝、钟赞、金帅帅，佟湄。本标准首次制定。

引 言

为规范从业者的从业行为，适应经济社会发展和进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，深圳鹏城技师学院组织有关专家，制订了《深圳市家政管家服务规范》（以下简称《标准》）。

本《标准》依据家政服务员职业活动特点，结合市场需求定位，家政管家职业经科学规划强化专业性、适用性效果。标准职业功能、工作内容、工作要求进行了科学规划、突出时代特色，即体现了职业活动的当前平均水平、阶段发展水平，亦体现职业发展趋势；知识要求强调系统性，促进从业人员向知识技能型转换，提升行业发展质量。

目录

1 范围.....	6
2 规范性引用文件.....	6
3 术语和定义.....	6
4 基本要求.....	6
5 服务内容.....	8
6 附录.....	12
7 参考文献.....	24

深圳家政管家服务规范

1 范围

本标准规定了家政服务的术语和定义、南粤家政综合服务示范基地、南粤家政基层服务站、家政服务机构、服务员、服务内容、服务管理、客户沟通以及客户关系管理的基本要求和南粤家政星级服务员的评定要求。

本标准适用于广东省深圳市内家政服务过程和提供家政服务机构对家政服务的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究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。

家政服务员（2019年版）国家职业技能标准：

3 术语和定义

家政服务员（2019年版）国家职业技能标准确定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 家政服务员

从事料理家务、照护家庭成员、管理家庭事务的人员。

3.2 家政服务员分类

家务服务员、母婴护理员、家庭照护员。

3.3 家务服务员

依法取得职业资格证书后，依据法律及合同要求，专职或兼职为客户提供日常家务劳动服务的人员。

3.4 母婴护理员

依法取得职业资格证书后，依据法律及合同要求，专职或兼职为客户提供照护孕产妇、婴幼儿劳动服务。

3.5 家庭照护员

依法取得职业资格证书后，依据法律及合同要求，专职或兼职为客户提供照护老年人、病患劳动服务。

3.6 家政管家服务的客户

接受家政服务的家庭或个人。（本标准以下简称客户）

4 基本要求

- 4.1 职业道德
 - 4.1.1 职业道德基本知识。
 - 4.1.2 职业守则。
 - (1) 遵纪守法、诚实守信；
 - (2) 爱岗敬业、主动服务；
 - (3) 尊老爱幼、谦恭礼让；
 - (4) 崇尚公德、不涉家私。
- 4.2 基础知识
 - 4.2.1 礼仪常识
 - (1) 言谈举止。
 - (2) 仪容仪表。
 - (3) 社会交往礼仪。
 - (3) 家庭人际关系。
 - 4.2.2 择业与就业
 - (1) 择业技术方法。
 - (2) 就业技术方法。
 - (3) 家庭服务素养。
 - 4.2.3 安全常识
 - (1) 安全服务常识。
 - (2) 安全防护常识。
 - (3) 安全救护常识。
 - 4.2.4 卫生常识
 - (1) 膳食卫生常识。
 - (2) 服务卫生常识。
 - (3) 居家卫生常识。
 - (4) 环境保护常识。
 - 4.2.5 相关法律、法规常识
 - (1) 《中华人民共和国民法通则》的相关知识。
 - (2) 《中华人民共和国劳动法》的相关知识。
 - (3) 《中华人民共和国劳动合同法》的相关知识。
 - (4) 《中华人民共和国治安管理处罚法》的相关知识。
 - (5) 《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关知识。
 - (6) 《中华人民共和国妇女儿童权益保护法》的相关知识。
 - (7) 《中华人民共和国老年人权益保障法》的相关知识。
 - (8) 《中华人民共和国社会保险法》的相关知识。
- 4.3 家政服务机构
 - 4.3.1 应具有合法的经营资质，营业执照等均要明示。
 - 4.3.2 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务员。
 - 4.3.3 应具有与其业务范围相适应的固定的经营场所、基础设施，并保持整洁的环境卫生条件。
 - 4.3.4 公共标识设置应符合 GB/T10001.1 的规定。
 - 4.3.5 按照《关于商品和服务实行明码标价的规定》对服务实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标志醒目。
- 4.4 服务人员

- 4.4.1 具有合法的劳动从业资格。
- 4.4.2 信守职业道德，遵纪守法，熟悉本行业服务程序和规范要求。
- 4.4.3 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。
- 4.4.4 具有相应的上岗培训考核合格证明。

4.5 岗位技能

4.5.1 管理人员

- 4.5.1.1 了解国家和行业主管部门家务服务的法律、法规和规定。
- 4.5.1.2 掌握企业管理、经营项目与家务服务有关专业知识及专业技能。
- 4.5.1.3 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历。
- 4.5.1.4 具备良好的沟通、协调能力。
- 4.5.1.5 尊重客户、家务服务员、管家。
- 4.5.1.6 严格履行服务承诺。

4.5.2 家务服务员

- 4.5.2.1 具有国家劳动部门颁发的相应级别的《职业资格证书》、经国家备案注册过的《等级认定证书》或专项能力证书。
- 4.5.2.2 具备相关法律法规基础知识。
- 4.5.2.3 具有一定的学习能力、动手能力、计算能力、语言表达能力和人际沟通能力。
- 4.5.2.3 身心健康，视觉、听觉正常。

5 服务内容

家政服务可以包括下列项目中的全部或部分内容。

5.1 家庭餐制作（家宴设计）

主要包括：采买物料、初加工原料、配制菜肴、制作主食、烹制菜肴、加工配菜、调味技术应用、饮品制作等。

- 5.1.1 熟悉家宴的分类
- 5.1.2 能根据家宴菜单掌握餐台的摆放的方法及原则
- 5.1.3 能进行家宴菜单的设计
- 5.1.4 能对家宴菜单设计的综合因素进行考虑
- 5.1.5 能合理选购家宴食材
- 5.1.6 能熟悉常见食材品质好坏的鉴定及选购技巧
- 5.1.7 能对家宴食材进行初加工
- 5.1.8 能根据家宴菜单进行配菜
- 5.1.9 能根据家宴菜单进行粤菜老火靚汤的制作
- 5.1.10 能根据家宴菜单进行餐前凉菜的制作
- 5.1.11 能根据家宴菜单掌握烹调法“炒”的菜肴制作
- 5.1.12 能根据家宴菜单掌握烹调法“蒸”的菜肴的制作
- 5.1.13 能根据家宴菜单掌握烹调法“炸”的菜肴的制作
- 5.1.14 能根据家宴菜单掌握烹调法“煎”的菜肴的制作
- 5.1.15 能根据家菜单掌握烹调法“灼”的菜肴的制作

- 5.1.16 能根据家宴菜单掌握烹调法“焖”的菜肴的制作
- 5.1.17 能根据家宴菜单掌握烹调法“焗”的菜肴的制作
- 5.1.18 能根据家宴菜单掌握烹调法“浸”的菜肴的制作
- 5.1.19 能根据家宴菜单掌握常见主食的制作
- 5.1.20 能根据家宴菜单掌握水果拼盘的制作
- 5.1.21 能根据家宴菜单掌握潮州卤味的制作

5.2 家居收纳管理

主要包括：收纳方案制订、居家环境管理、空间收纳管理、物资收纳管理等。

- 5.2.1 能进行玄关物品收纳管理
- 5.2.2 能进行客厅物品收纳管理
- 5.2.3 能进行卧室卧具、衣物收纳管理
- 5.2.4 能进行书房书籍、文件、文稿、文具的收纳管理
- 5.2.5 能进行厨房、厨具、餐饮和具收纳管理
- 5.2.6 能进行卫生间、卫生用品、用具收纳管理

5.3 洗涤收纳衣物

主要包括：洗涤用品使用、洗涤衣物、晾晒衣物、熨烫衣物、收纳衣物等。

- 5.3.1 能了解家庭常用洗涤剂的种类
- 5.3.2 能了解洗衣粉的种类特性与用途
- 5.3.3 能鉴别常见的纺织品
- 5.3.4 能根据不同的衣料正确选择洗涤用品
- 5.3.5 能分类洗涤染色丝绸衣物
- 5.3.6 能分类洗涤丝绸绣花衣物
- 5.3.7 能干洗、保养光面皮革服装鞋帽
- 5.3.8 能干洗、保养绒面皮革服装鞋帽
- 5.3.9 能掌握衣物干燥的方法和基本要求
- 5.3.10 能熟悉不同面料衣物的晾晒要求，正确晾晒各类衣物
- 5.3.11 能熨烫毛料西服衣裤
- 5.3.12 能熨烫绣花丝绸衣物
- 5.3.13 能熨烫整理绣花旗袍
- 5.3.14 能处理熨烫极光
- 5.3.15 能制订换季衣物收纳管理工作计划并组织实施
- 5.3.16 能整理收纳换季衣物并进行防霉、防潮、防虫处理
- 5.3.17 能装饰美化收纳空间

5.4 家庭居室清洁

主要包括：清洁用具使用、居室清洁擦拭。

- 5.4.1 能使用清洁用具
- 5.4.2 能进行居室清洁擦拭
- 5.4.3 能进行墙面保洁
- 5.4.4 能进行地面保洁
- 5.4.5 能进行厨具保洁
- 5.4.6 能进行家具保洁
- 5.5 宠物饲养

主要包括：照料宠物、清洁养护用具、宠物饲养的安全防护。

- 5.5.1 能喂养热带鱼和金鱼。
- 5.5.2 能进行观赏鱼病害防治
- 5.5.3 能清洁消毒观赏鱼养护用具
- 5.5.4 能喂养宠物猫
- 5.5.5 能给宠物猫做清洁护理
- 5.5.6 能喂养宠物狗
- 5.5.7 能给宠物狗做清洁护理
- 5.5.8 能清洁宠物房舍、饲养用具
- 5.5.9 能掌握宠物饲养的安全防护知识
- 5.6 采买与家庭财务管理

主要包括：制订采买计划、管理家庭日常经费收支、制订理财方案、制作收支报表等。

- 5.6.1 能制订家庭采买计划
- 5.6.2 能制订家庭收支计划
- 5.6.3 能管理家庭日常经费收支
- 5.6.4 能指导家庭制订保险保障计划
- 5.6.5 能协助客户制订家庭理财方案
- 5.6.6 能使用基本的记账软件
- 5.6.7 能制作家庭财务收支报表
- 5.6.8 能对票据进行整理收纳归类

5.7 智能家居

主要包括：使用智能电器、日用品、智能管理系统等。

- 5.7.1 会使用智能扫地机器人
- 5.7.2 会使用洗碗机
- 5.7.3 会使用多功能烤箱
- 5.7.4 会使用洗烘一体机
- 5.7.5 会使用多功能影音设备
- 5.7.6 会使用智能指纹锁
- 5.7.7 会使用智能马桶
- 5.7.8 会使用智能电动窗帘

- 5.7.9 会使用智能垃圾桶
- 5.7.10 会使用智能灯
- 5.7.11 会使用一般办公设备
- 5.7.12 会使用智能管理系统

5.8 美化家居管理

主要包括：美化方案制定、居室规划管理、庭院规划管理等。

- 5.8.1 能制订室内环境美化方案
- 5.8.2 能制订室内陈设规划方案
- 5.8.3 能制订庭院环境美化方案
- 5.8.4 能依据家庭成员组成特点制订家居美化方案
- 5.8.5 能依据室内环境美化方案指导实施
- 5.8.6 能依据室内环境美化方案进行项目实施验收
- 5.8.7 能对美化后的居室进行维护管理
- 5.8.8 能依据庭院环境美化方案指导实施
- 5.8.9 能依据庭院环境美化方案进行项目实施验收
- 5.8.10 能对美化后的庭院进行维护管理

5.9 休闲娱乐

主要包括：绿植养护、草坪、绿篱的修剪、茶叶冲泡方法等。

- 5.9.1 能给花卉浇水、施肥
- 5.9.2 能掌握花卉的养殖方法和花卉病虫害的防治
- 5.9.3 能修剪庭院草坪与绿篱
- 5.9.4 能给庭院绿植浇水、施肥
- 5.9.5 能依据居室使用功能摆放、养护花卉绿植
- 5.9.6 能掌握茶艺应该具备的仪容仪态
- 5.9.7 能掌握常见茶叶的分类和品质特征
- 5.9.8 能正确冲泡常见茶叶的冲泡方法和技巧
- 5.9.9 能掌握常见茶叶的储藏保鲜技术

6 附录

表 1 家庭餐制作（家宴设计）评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.1.1	熟悉家宴的分类	1	0
5.1.2	能根据家宴菜单掌握餐台的摆放的方法及原则	1	0
5.1.3	能进行家宴菜单的设计	1	0
5.1.4	能对家宴菜单设计的综合因素进行考虑	1	0
5.1.5	能合理选购家宴食材	1	0
5.1.6	能熟悉常见食材品质好坏的鉴定及选购技巧	1	0
5.1.7	能对家宴食材进行初加工	1	0
5.1.8	能根据家宴菜单进行配菜	1	0
5.1.9	能根据家宴菜单进行粤菜老火靓汤的制作	1	0
5.1.10	能根据家宴菜单进行餐前凉菜的制作	1	0
5.1.11	能根据家宴菜单掌握烹调法“炒”的菜肴制作	1	0
5.1.12	能根据家宴菜单掌握烹调法“蒸”的菜肴的制作	1	0
5.1.13	能根据家宴菜单掌握烹调法“炸”的菜肴的制作	1	0
5.1.14	能根据家宴菜单掌握烹调法“煎”的菜肴的制作	1	0

5.1.15	能根据家菜单掌握烹调法“灼”的菜肴的制作	1	0
5.1.16	能根据家宴菜单掌握烹调法“焖”的菜肴的制作	1	0
5.1.17	能根据家宴菜单掌握烹调法“焗”的菜肴的制作	1	0
5.1.18	能根据家宴菜单掌握烹调法“浸”的菜肴的制作	1	0
5.1.19	能根据家宴菜单掌握常见主食的制作	1	0
5.1.20	能根据家宴菜单掌握水果拼盘的制作	1	0
5.1.21	能根据家宴菜单掌握饮品制作	1	0
5.1.22	能根据家宴菜单掌握潮州卤味的制作	1	0
小 计		22	
实际得分			

表 2 家居收纳管理评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.2.1	能进行玄关物品收纳管理	1	0
5.2.2	能进行客厅物品收纳管理	1	0
5.2.3	能进行卧室卧具、衣物收纳管理	1	0
5.2.4	能进行书房书籍、文件、文稿、文具的收纳管理	1	0
5.2.5	能进行厨房、厨具、餐饮和具收纳管理	1	0
5.2.6	能进行卫生间、卫生用品、用具收纳管理	1	0
小 计		6	
实际得分			

表 3 洗涤收纳衣物评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.3.1	能了解家庭常用洗涤剂的种类	1	0
5.3.2	能了解洗衣粉的种类特性与用途	1	0
5.3.3	能鉴别常见的纺织品	1	0
5.3.4	能根据不同的衣料正确选择洗涤用品	1	0
5.3.5	能分类洗涤染色丝绸衣物	1	0
5.3.6	能分类洗涤丝绸绣花衣物	1	0
5.3.7	能干洗、保养光面皮革服装鞋帽	1	0
5.3.8	能干洗、保养绒面皮革服装鞋帽	1	0
5.3.9	能掌握衣物干燥的方法和基本要求	1	0
5.3.10	能熟悉不同面料衣物的晾晒要求，正确晾晒各类衣物	1	0
5.3.11	能熨烫毛料西服衣裤	1	0
5.3.12	能熨烫绣花丝绸衣物	1	0
5.3.13	能熨烫整理绣花旗袍	1	0
5.3.14	能处理熨烫极光	1	0

5.3.15	能制订换季衣物收纳管理工作计划并组织实施	1	0
5.3.16	能整理收纳换季衣物并进行防霉、防潮、防虫处理	1	0
5.3.17	能装饰美化收纳空间	1	0
小 计		17	
实际得分			

表 4 家庭居室清洁评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5. 4. 1	能使用清洁用具	1	0
5. 4. 2	能进行居室清洁擦拭	1	0
5. 4. 3	能进行墙面保洁	1	0
5. 4. 4	能进行地面保洁	1	0
5. 4. 5	能进行厨具保洁	1	0
5. 4. 6	能进行家具保洁	1	0
小 计		6	
实际得分			

表 5 宠物饲养评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.5.1	能喂养热带鱼和金鱼	1	0
5.5.2	能进行观赏鱼病害防治	1	0
5.5.3	能清洁消毒观赏鱼养护用具	1	0
5.5.4	能喂养宠物猫	1	0
5.5.5	能给宠物猫做清洁护理	1	0
5.5.6	能喂养宠物狗	1	0
5.5.7	能给宠物狗做清洁护理	1	0
5.5.8	能清洁宠物房舍、饲养用具	1	0
5.5.9	能掌握宠物饲养的安全防护知识	1	0
小 计		9	
实际得分			

表 6 采购与家庭财务管理评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.6.1	能制订家庭采买计划	1	0
5.6.2	能制订家庭收支计划	1	0
5.6.3	能管理家庭日常经费收支	1	0
5.6.4	能指导家庭制订保险保障计划	1	0
5.6.5	能协助客户制订家庭理财方案	1	0
5.6.6	能使用基本的记账软件	1	0
5.6.7	能制作家庭财务收支报表	1	0
5.6.8	能对票据进行整理收纳归类	1	0
小 计		8	
实际得分			

表 7 智能家居评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.7.1	会使用智能扫地机器人	1	0
5.7.2	会使用洗碗机	1	0
5.7.3	会使用多功能烤箱	1	0
5.7.4	会使用洗烘一体机	1	0
5.7.5	会使用多功能影音设备	1	0
5.7.6	会使用智能指纹锁	1	0
5.7.7	会使用智能马桶	1	0
5.7.8	会使用智能电动窗帘	1	0
5.7.9	会使用智能垃圾桶	1	0
5.7.10	会使用智能灯	1	0
5.7.11	会使用一般办公设备	1	0
5.7.12	会使用智能管理系统	1	0
小 计		12	
实际得分			

表 8 美化家居评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.8.1	能辨识花材、花语	1	0
5.8.2	能选用花材、花器配饰	1	0
5.8.3	能使用、保养插花工具	1	0
5.8.4	能设计、制作球型、扇型、平出型、三角型等造型插花	1	0
5.8.5	能摆放、养护插花作品	1	0
5.8.6	能制订居住环境美化方案并组织实施	1	0
5.8.7	能依据美学常识摆放和养护花卉绿植	1	0
5.8.8	能进行装饰摆件摆放	1	0
5.8.9	能进行个性化墙面装饰制作	1	0
5.8.10	能根据字画的内涵进行装饰悬挂	1	0
5.8.11	能美化卧室，布置家具、陈设物品	1	0
5.8.12	能美化儿童房，布置家具、陈设物品	1	0
5.8.13	能美化老年人房间，布置家具、陈设物品	1	0

5.8.14	能协助布设婚房，布置家具、陈设物品	1	0
小 计		14	
实际得分			

表9 休闲娱乐评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.9.1	能给花卉浇水、施肥	1	0
5.9.2	能掌握花卉的养殖方法和花卉病虫害的防治	1	0
5.9.3	能修剪庭院草坪与绿篱	1	0
5.9.4	能给庭院绿植浇水、施肥	1	0
5.9.5	能依据居室使用功能摆放、养护花卉绿植	1	0
5.9.6	能掌握茶艺应该具备的仪容仪态	1	0
5.9.7	能掌握常见茶叶的分类和品质特征	1	0
5.9.8	能正确冲泡常见茶叶的冲泡方法和技巧	1	0
5.9.9	能掌握常见茶叶的储藏保鲜技术	1	0
小 计		9	
实际得分			

7 参考文献

- [1] 《家政服务员国家职业技能标准》(中华人民共和国人力资源和社会保障部制定) 职业编码: 4-10-01-06
- [2] 《金牌家政服务技能》中国劳动社会保障出版社, ISBN978-7-5167-4707-0
- [3] 《广东菜烹调技法》广东科技出版社, ISBN978-7-5359-3494-9
- [4] 《潮式卤味制作工艺》广东科技出版社, ISBN978-7-5359-7156-2
- [5] 《家政服务员》(初级)人力资源和社会保障部农民工工作司, 人力资源和社会保障部社会保障能力建设中心组织编写, ISBN 978-7-5167-2318-0
- [6] 《家政服务员》(中级)人力资源社会保障部教材办公室组织编写, 中国劳动社会保障出版社: 中国人事出版社, 2020 ISBN 9787516744970
- [7] 《家政服务员》(高级)中国人力资源和社会保障出版集团, ISBN 978-5167-4574-8
- [8] 《家政服务员》(技师)中华人民共和国人力资源和社会保障部教材办公室组织编写, ISBN 978-7-5167-4621-9
- [9]《整理收纳师》上海市家庭服务业行业协会/组织编写, 中国劳动社会保障出版社 2021年12月 家庭服务业从业人员岗位技能培训丛书, 辜井 ISBN 978-7-5167-5091-9
- [10] 《茶艺培训教材 I》中国茶叶协会中国农业科学院茶叶研究所组织编写, ISBN 978-7-109-28065-6