

ICS 03.080.30

CCS A 12

DB1306

保定市地方标准

DB1306/T 230—2023

家政服务员职业技能规范

Occupational Skills Standards for Household Service Workers

地方标准信息服务平台

2023-08-10 发布

2023-08-30 实施

保定市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按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。

本文件由保定市商务局、保定市妇女联合会提出。

本文件由保定市商务局归口。

本文件起草单位：保定市光明职业培训学校、保定市直隶福嫂运营管理中心、保定市家庭服务业协会、保定市粉领家政服务有限公司、保定市爱之婴家政服务有限公司、保定市安宁家政服务有限公司、寸草三春（保定）家政服务有限公司、保定市卓立家政服务有限公司。

本文件主要起草人：王海燕、刘茜、赵旭、樊情情、韩晓丽、安宁、曹卫朋、王淑惠。

地方标准信息服务平台

家政服务员职业技能规范

范围

本文件规定了家政服务员职业技能的范围、术语和定义、职业等级、基本要求、技能要求、档案管理、质量评价与改进等要求。

本文件适用于保定市行政区域内家政服务员的培训和管理。涉外家政服务员也可以参照执行。

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。

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务员 housekeeping waiter

从事料理家务、照护家庭成员、管理家庭事务的人员。根据服务员每次服务时间的长短，分为钟点工（2小时以上6小时以内）、日工（10小时）、全日制工（24小时）三种。根据服务内容不同，分为家务服务员、母婴护理员、家庭照护员。

4 家政服务员职业等级

家政服务员等级划分为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工。

5 基本要求

- 4.1 政治立场坚定、爱国爱党、遵守国家法律法规。
- 4.2 弘扬中华优秀传统文化，树立最美家政人形象。
- 4.3 遵纪守法、诚信服务、爱岗敬业，具有良好的职业道德。
- 4.4 身体健康（县级及以上体检证明），五官端正，具有从事家政服务工作的身体素质。
- 4.5 年龄 18~55 岁，初中及以上学历。
- 4.6 掌握一定的家政服务知识及服务技能，具有较好的语言表达能力。
- 4.7 经过正规的培训取得相应的国家职业资格证书或技能等级证书。
- 4.8 在本职业连续工作 3 个月以上（以单位证明为准），服务无过失，无客户有效投诉。
- 4.9 与相关单位签订劳动合同后上岗，上岗前应经过家政服务机构的身份信息、健康状况、从业经验、技能评定、沟通能力的审核和评定。
- 4.10 应在商务部家政业务平台建立信用记录。
- 4.11 掌握职业道德的相关知识。
- 4.12 掌握相关礼仪常识。
- 4.13 掌握相关择业与就业常识。
- 4.14 掌握相关安全常识。
- 4.15 掌握相关卫生常识。
- 4.16 掌握相关法律、法规知识。