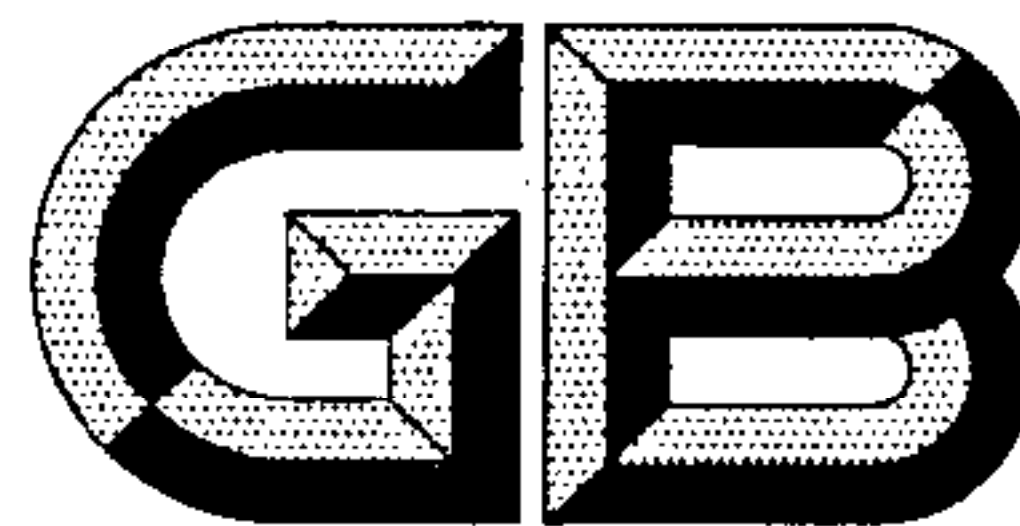




中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.8—2006

社区服务指南 第 8 部分：家政服务

Guidelines for community service—
Part 8: Homemaking service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言 Ⅲ

引言 Ⅳ

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

4.1 职业化 1

4.2 社会化 1

5 家政服务组织 2

5.1 组织形象 2

5.2 资源管理 2

5.3 文件要求 4

5.4 合同文本的要求 5

5.5 组织内部从业人员的资质 6

5.6 培训 7

5.7 内部沟通 8

5.8 顾客沟通 8

5.9 顾客满意的评价 9

5.10 回访服务 9

5.11 家政服务质量投诉处理程序 10

6 家政服务员的职业资质要求 10

6.1 道德规范 10

6.2 基本知识 10

6.3 态度 10

6.4 家政服务员职业等级划分的原则 10

6.5 基本服务技能 11

6.6 专业服务技能 12

附录 A(规范性附录) 家政服务员资料登记表 17

附录 B(规范性附录) 顾客资料登记表 18

附录 C(规范性附录) 顾客信息反馈及处理情况跟踪表 19

附录 D(规范性附录) 顾客投诉处理表 20

参考文献 21

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 8 部分。

本部分的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D 为规范性附录。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国家庭服务业协会、北京城市学院、北京信宇佳清洁服务公司、北京安吉顺家政服务公司、北京海育和家政服务公司、北京乐雅家政服务公司、北京市和平里街道社区服务中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：柳成洋、左佩兰、冯卫、李福芝、张红、刘清正、李莉、郭金凤、王桐叙、尹彦。

引 言

家政服务是社区服务的重要组成部分,发展家政服务业有利于提高社区居民的生活水平并缓解社会就业压力。目前,我国尚未形成统一规范的家政服务市场,无法满足社区居民对家政服务的需求。制定本标准的主要目的在于形成家政服务业发展的制度环境,提高家政服务员综合素质,指导家政服务组织采用标准化管理以及提升我国家政服务业的国际竞争力。

本标准的制定考虑了 GB/T 19000 族标准中所阐明的质量管理体系要求,以及国际标准化组织消费者政策委员会(ISO/COPOCLO)提出的“服务标准化指南”,并结合我国家政服务业的实际情况,提出了对家政服务组织和人员的具体要求。

鉴于目前家政服务业的发展水平,绝大多数家政服务员只具备基本的服务技能,因此,本标准参照“国家职业资格等级划分”的相关规定,给出了家政服务员职业等级划分的原则,为家政服务业提供进一步发展的空间。

社区服务指南

第8部分：家政服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了为社区居民提供家政服务的组织和人员的基本要求。
本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 20647 的本部分的引用而成为本部分的条款。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部分，然而，鼓励根据本部分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部分。

GB/T 17242—1998 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

家政服务 homemaking service

以家庭为服务对象，协助家庭成员对其各类事务进行实际操作和科学管理的过程。

4 总则

4.1 职业化

家政服务员应遵守职业道德，履行服务承诺，并掌握该职业的技能 and 知识，从而为社区居民提供职业化的服务。

实现家政服务职业化的途径应包括：

- 培育家政服务的职业理念；
- 统一家政服务员的上岗程序；
- 划分职业等级并确定各等级所要求的技能、知识、经验和服务程序；
- 形成职业教育培训体系；
- 开展职业技能鉴定；
- 为家政服务员营造良好的职业环境；
- 为家政服务员进行职业生涯设计。

4.2 社会化

家政服务社会化的目的应在于使更多的社会成员享受家政服务，以缩短家务劳动的时间，减轻家务劳动的强度，提高生活质量。

家政服务组织应深入社区，多渠道地为社区居民服务，主要包括：

- 通过各种宣传手段使社区居民转变消费观念，接受家政服务，提高消费水平；
- 增加服务项目，满足不同收入阶层的服务需求；
- 通过网络等多种渠道为社区居民提供服务；

——采用全日工、小时工等各种形式为社区居民提供服务。

5 家政服务组织

5.1 组织形象

组织形象是顾客对组织的具体感受,良好的组织形象能成为组织与顾客进行沟通的有效工具,使顾客对组织产生信任感。

组织形象的传播途径宜包括:

- 服务人员的仪表以及与顾客接触过程中的言行;
- 组织的设施、设备;
- 组织的标识;
- 各种广告宣传和公共关系活动。

为了确立良好的组织形象,家政服务组织的管理者应考虑采取以下措施:

- 制定明确的组织经营理念和目标,并为广大员工所理解和接受;
- 通过对组织内部全体员工的管理、培训,以保证其提供优质的服务;
- 根据组织的经营理念来设计组织的服务内容、名称和标志;
- 建立和完善组织的基础设施、设备,为顾客提供便利;
- 开展各种广告宣传和公共关系活动,向公众传播组织的形象。

5.2 资源管理

5.2.1 总则

家政服务组织应根据所提供服务的特点和顾客的需求,提供必要的资源,以确保服务质量,增强顾客满意,主要包括:

- 人力资源;
- 财务资源;
- 基础设施;
- 信息资源。

家政服务组织应对资源实施动态管理,并定期评价资源提供的有效性。

5.2.2 人力资源

5.2.2.1 总则

家政服务组织应建立以人为本的人力资源开发和管理系统,完善组织从业人员的教育培训体系,从而充分调动从业人员的工作积极性,增强其满意程度。

家政服务组织人力资源管理的主要内容应包括:

- 制定从业人员的职业发展计划;
- 建立从业人员的教育培训体系;
- 维护从业人员的合法权益;
- 建立从业人员的奖惩机制;
- 允许从业人员参与企业的管理;
- 为从业人员提供健康、安全的工作环境。

为提升组织形象,增强凝聚力,家政服务组织应采取措施增强从业人员的社会责任感,主要包括:

- 树立以人为本的经营理念;
- 通过宣传教育,增强从业人员的社会责任感;
- 将组织履行的社会责任编入规章制度中。

为确保顾客人身和财产的安全,家政服务组织还应加强家政服务员的来源管理以及制定家政服务员的上岗程序。

5.2.2.2 家政服务员的来源管理

家政服务组织应对家政服务员提供的身份证明材料进行核实,可以采取致函给当地政府或居住辖区派出所的方式。

身份证应是证明家政服务员身份的主要材料。

证明材料还应包括户口簿和居委会(或村委会)证明。

家政服务员应填写《家政服务员资料登记表》。

附录 A 给出了《家政服务员资料登记表》的基本格式和内容。

5.2.2.3 家政服务员的上岗程序

家政服务是一种直接进入家庭的服务,这种服务直接关系到被服务者的财产安全和人身安全,因此,为确保向顾客提供安全可靠的服务,家政服务组织应建立相应的安全机制并制定严格的家政服务员上岗程序,主要包括:

- 核实家政服务员提供的身份证明材料;
- 家政服务员上岗前经过系统的培训并取得合格证书;
- 家政服务员上岗前进行体检并取得相关的健康证明。

家政服务员上岗前进行体检时,应主要包括:

- 呼吸道传染病检查;
- 肠道传染病检查;
- 病毒性肝炎检查;
- 各种皮肤病检查;
- 各种性病检查;
- 沙眼、急性出血性结膜炎等有碍公共卫生的疾病检查。

家政服务员在上门服务时应携带统一印制的派工单,以及身份证、工作证和健康证等身份证明材料,提供一次性或计时服务的家政服务员还应佩戴统一的胸牌。

家政服务组织应为家政服务员制作统一的胸牌,胸牌的内容包括:

- 家政服务组织的名称;
- 家政服务员的姓名、照片和等级。

家政服务组织应印制统一的派工单,派工单上的内容包括:

- 家政服务员的姓名或工号;
- 家政服务员进出顾客家庭的时间;
- 顾客的家庭住址和联系方式;
- 服务的内容;
- 顾客的要求。

5.2.3 财务资源

家政服务组织应根据发展方向确定资金需求,制定严密、科学的财务管理制度,高效率的筹集与运用资金,从而保障组织的偿债能力、营运能力和盈利能力。

5.2.4 基础设施

为确保服务质量,家政服务组织应提供并维护相应的基础设施,如搬迁或停业应通过各种媒体告知顾客。

基础设施应主要包括:

- 相对稳定的办公场所和必要的办公设备(例如:房间、服务台、电脑、电话);
- 为顾客提供服务的工具和设备。

5.2.5 信息网络资源

家政服务组织应建立供求信息网络,及时掌握社区居民对家政服务的需求变化,为其提供快捷、方

便的服务,并提供大量的就业信息。

5.2.5.1 信息网络的资源应主要包括:

- 家政服务组织的服务信息;
- 家政服务组织的用工信息;
- 家政服务员的资源库;
- 培训信息;
- 职业技能鉴定信息;
- 社区居民的需求信息。

5.2.5.2 信息网络的功能应主要包括:

- 信息发布与查询;
- 预订服务;
- 网络教育与培训;
- 在线咨询服务;
- 网上交易系统;
- 服务质量跟踪与投诉系统。

5.3 文件要求

5.3.1 总则

家政服务组织应根据组织的发展战略、服务特点、员工素质,建立内部管理制度,并形成相应的文件,作为组织管理的依据。

家政服务组织还应明确文件控制要求,主要包括:

- 在充分调研的基础上编制文件;
- 注重组织内部对文件的学习和宣传;
- 如文件发生变更,及时通知相关人员,并重新学习和掌握。

5.3.2 档案管理

5.3.2.1 档案的范围

家政服务组织应将管理过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、分类、储存,形成统一的档案,作为其经营管理的主要依据。

档案中各项记录的内容应真实、详细,以简化家政服务员和顾客之间的交易程序,确保双方的权益不受侵害。

存入档案的资料应包括:

- 家政服务员资料登记表;
- 家政服务员身份证明材料;
- 家政服务员健康证明材料;
- 家政服务员培训证明材料;
- 顾客资料登记表;
- 合同文本;
- 顾客信息反馈及处理情况跟踪表;
- 顾客投诉处理表;
- 家政服务员的奖惩记录。

附录 B 给出了《顾客资料登记表》的基本格式和内容。

5.3.2.2 档案的收集与整理

家政服务组织宜争取劳动、公安等部门以及社区服务组织的帮助,多渠道收集家政服务员和顾客的身份证明资料,了解社区居民对家政服务的需求状况。

收集的档案宜按照顾客、家政服务员、家政服务组织分别组卷。

整理档案的过程中,每份档案宜留有余地,以备随时补充和更新资料。

5.3.2.3 档案的使用

家政服务组织宜采用现代信息技术,按照统一的格式输入档案信息,建立档案管理的数据库,并实现档案的网络查询服务,从而提高服务质量和工作效率。

5.3.2.4 档案的保存期限

档案的保存期限应截止到家政服务员解聘后 2 年。

5.4 合同文本的要求

5.4.1 总则

合同是确保顾客、组织以及家政服务员合法权益以及解决劳动纠纷的主要依据,三者的权利和义务不仅建立在社会道德的基础上,而且更应通过法律契约的形式加以明确。

合同文本的表述应当简练、易懂,并确保有关条款的清晰、透明、客观、公正。

家政服务组织应提供各种合同样本并对重要的条款做出相应的解释。

5.4.2 服务合同

5.4.2.1 合同形式

家政服务合同一般采用书面形式,提供一次性或计时家政服务的,可以采用任务单、网络等其他形式。

5.4.2.2 员工制管理模式组织的服务合同

采取员工制管理模式的家政服务组织应与顾客签订服务合同,主要包括:

- 家政服务组织和顾客的名称、姓名、住所、联系方式;
- 家政服务的地点、方式和期限;
- 家政服务员的工作内容;
- 家政服务员的劳动报酬及交付形式;
- 家政服务组织对家政服务员日常的管理和培训要求;
- 顾客为家政服务员提供的工作和生活条件;
- 顾客生命财产安全的保障约定;
- 家政服务员服务期间医疗和安全保障的约定;
- 违约责任;
- 合同的终止、变更、续订和解除的条件;
- 双方约定的其他事项。

5.4.2.3 中介制管理模式组织的服务合同

采取中介制管理模式的家政服务组织应指导家政服务员与顾客签订服务合同,并调节双方在履行合同期间产生的纠纷,合同的主要内容包括:

- 家政服务员和顾客的姓名、住所、联系方式;
- 家政服务的地点、方式和期限;
- 家政服务员的劳动报酬及交付形式;
- 家政服务员的工作内容;
- 家政服务员的工作纪律;
- 顾客生命和财产安全保障的约定;
- 顾客为家政服务员提供的工作和生活条件;
- 家政服务员服务期间的医疗和安全保障的约定;
- 违约责任;
- 合同的终止、变更、续订和解除的条件;

——双方约定的其他事项。

5.4.3 劳动合同

家政服务组织应与家政服务员签订劳动合同,充分体现平等自愿、协商一致的原则。

劳动合同应采用书面形式,合同文本的主要内容包括:

- 家政服务组织和家政服务员的名称、姓名、住所、联系方式;
- 合同的期限;
- 家政服务员的工作内容;
- 家政服务员的劳动报酬及支付方式;
- 家政服务组织制定的、符合国家法律规定的劳动纪律;
- 家政服务组织为家政服务员提供的工作条件;
- 为家政服务员提供劳动保障的约定;
- 合同的终止、变更、续订和解除条件;
- 违约责任;
- 双方约定的其他事宜。

5.4.4 培训合同

家政服务员应与培训组织订立培训合同,以保证培训的顺利进行,合同文本的主要内容包括:

- 培训的内容和期限;
- 培训的方式;
- 双方的义务;
- 培训费用及支付方式;
- 实习的时间和内容;
- 考核的内容和方式;
- 培训等级证书的评定与发放。

5.5 组织内部从业人员的资质

5.5.1 受教育程度

家政服务组织内部的管理者应具备高中以上文化程度。

5.5.2 道德规范

家政服务组织内部从业人员的道德规范应包括:

- 遵守社会公德;
- 尊重顾客和家政服务员;
- 严格履行服务承诺;
- 向顾客及家政服务员提供真实可靠的信息;
- 对顾客和家政服务员的个人隐私保密。

5.5.3 服务技能

家政服务组织内部的从业人员担负着管理家政服务员以及为顾客提供服务的双重任务,代表组织的形象,是顾客与家政服务员沟通的桥梁,其服务技能直接影响组织的经营状况。

家政服务组织内部的从业人员应关注顾客的需求,学习先进的管理理念和方法,不断提高服务技能,主要包括:

- 具备宣传相关法律、法规及组织内部规章制度的能力;
- 掌握社会学、心理学、法学、管理学、家政学等知识;
- 掌握现代经营管理的策略和手段;
- 掌握计算机办公软件的操作方法,并进行组织内部的网络维护与管理;
- 掌握与顾客接触时的礼仪、礼节;

——掌握与顾客和家政服务员的沟通技巧。

5.6 培训

5.6.1 总则

建立培训制度的目的在于加速家政服务业的职业化进程,引导培训对象将家政服务视为一种职业,具备该职业所需的道德规范、知识以及技能。

每一个培训组织应具有完善的培训体系,以确保培训质量,并将课堂讲授与场景实践、经验交流相结合,全面提高家政服务员综合素质。

5.6.2 培训组织的形式

提供家政服务技能培训的组织形式主要有:

- 政府部门设立的以失业人员、农村剩余劳动力为招收对象的培训组织;
- 家政服务组织设立的培训机构;
- 社会力量创办的以营利为目的的培训组织;
- 教育机构设立的培训组织。

5.6.3 培训方式

培训组织应采取理论与实际相结合,面授与函授相结合,业余与全日制相结合的培训方式。

面授培训的方法应主要包括:

- 讲授理论知识,为学习服务技能提供指导;
- 培训过程中教师将家政服务员编成数个家庭,扮演不同家庭成员,模拟各种服务(例如:模拟厨房);
- 家政服务员对各种服务技能进行实际操作。

培训组织还应组织培训对象到各家政服务组织中实习,以补充教学中的不足。

5.6.4 培训内容

培训内容的编排应结合市场需求的变化、顾客需要和培训对象的特点,把增加职业知识和提高操作能力作为核心内容,并强化职业道德教育。

培训内容还应体现出以人为本的服务理念,通过案例教学等方式使培训对象认识到满足顾客需求的重要性,主动创造和谐的工作环境,最终达到顾客满意。

培训内容应主要包括:

- 家政服务员的职业道德及行为规范;
- 基本的法律、安全、卫生知识;
- 提供各类家政服务所需的知识;
- 提供各类家政服务所需的技能。

培训过程中还应了解家政服务员的心理状况,及时进行疏导,增强家政服务员对不同工作环境的心理承受能力。

5.6.5 培训教师的职业资质

开展培训的关键因素在于建立一支合格的教师队伍,因此,教师上岗之前应经过严格的培训,使之具备组织家政服务培训的资格,掌握教学方法,进而对家政服务员开展规范化、专业化的职业资格培训。

培训教师应具备以下条件:

- 具备相关职业高级以上职业资格证书或中级以上专业技术职称;
- 具备相应的教学经验。

5.6.6 培训的场地和设备

为确保培训质量,培训组织应提供培训的场地与设备,主要包括:

- 培训的场地;
- 操作间;

——相关的教学用具和设备。

5.6.7 培训效果的评价

培训组织应于培训中期和培训结束时举办两次考试,以检验培训计划的进行情况和培训效果,考试的形式主要包括:

- 实践技能考试,要求培训对象完成多项实践操作的考核项目;
- 理论考试,采用笔试和口试两种方法进行,内容包括所有规定的学习科目。

5.7 内部沟通

5.7.1 内部沟通的内容

家政服务组织的最高管理者应确保组织内部进行经常性的沟通,以提高服务质量,增强组织的凝聚力。

内部沟通的内容应包括:

- 组织的价值观、发展方向和绩效目标;
- 顾客对服务技能、服务程序、服务质量等方面的要求;
- 家政服务员和组织内部从业人员对组织的要求;
- 组织最高管理者对家政服务员和组织内部从业人员的要求。

5.7.2 内部沟通的方式

家政服务组织的最高管理者宜采用多种方式进行内部沟通,主要包括:

- 定期召开会议;
- 布告栏和内部刊物;
- 声像资料;
- 网上发布;
- 发放调查问卷。

5.7.3 信息共享

家政服务组织应制定相关的政策和程序以保证组织内部信息共享的数量和质量,并采取措施保护顾客的隐私。

5.8 顾客沟通

5.8.1 沟通的内容

与顾客进行有效沟通是服务组织改进服务质量的关键,沟通直接影响顾客的心理感受,家政服务组织和家政服务员宜采取各种措施及时与顾客进行沟通,以了解顾客对服务的要求以及顾客的满意程度。

沟通的内容宜主要包括:

- 家政服务员为顾客提供服务过程中询问顾客的满意程度;
 - 顾客通过电话、信函等形式反馈的信息;
 - 家政服务组织通过发放调查问卷或到顾客家中调查等方式了解顾客的需求。
- 用于沟通的语言应简单明了,通俗易懂,真实可信,并充分考虑顾客潜在的需求。

5.8.2 沟通的方法

家政服务组织应当采用现代信息技术来促进与顾客的沟通,主要方法包括:

- 电话;
- 传真;
- 电子邮件;
- 网络论坛。

5.8.3 沟通的信息

家政服务组织应当向顾客提供组织及其从业人员的准确信息(例如:组织的办公地点、营业时间、提

前预订各类服务的时间、沟通方式),以确保顾客及时与组织取得联系,并使服务满足其预期要求。

5.9 顾客满意的评价

5.9.1 总则

为提升组织形象,家政服务组织应不断增强顾客的满意。

顾客满意是顾客接受服务的实际感受与其期望值比较的结果,家政服务组织应通过测量顾客满意,以发现顾客的潜在需求,分析与竞争对手的差距,从而改进服务质量,调整经营战略,增强盈利能力。

5.9.2 顾客满意信息的收集方法

家政服务组织应收集顾客满意信息,收集的基本方法包括:

- 向顾客发放问卷调查表;
- 记录顾客的投诉;
- 直接与顾客沟通;
- 收集各种媒体的报告;
- 行业研究的结果。

问卷调查法是最普遍的信息收集方法,设计的问卷应使被调查的人容易理解和回答。

问卷中的问题应全面、客观,每个问题只限于一个主题。

收集信息的方法应因顾客群不同而异,以确保获得可用的信息,并定期评价方法的适用性和有效性。

5.9.3 顾客满意的评价程序

顾客满意的评价程序应包括:

- 汇总顾客满意的信息;
- 利用适当的统计技术进行分析处理;
- 确定顾客的满意程度;
- 找出提供的服务与顾客期望的差距;
- 制定改进措施。

5.10 回访服务

5.10.1 回访的内容

家政服务组织应通过回访服务来跟踪家政服务员的服务质量,以便及时制定相应的改进措施,增强顾客满意。

家政服务组织还应通过回访服务来了解家政服务员的工作和生活情况,为其解决实际困难,并进行相应的心理疏导,以增强家政服务员的满意程度。

5.10.2 回访的方式

家政服务组织宜采取多种方式跟踪服务质量,主要包括:

- 电话回访;
- 向顾客发放调查问卷;
- 到顾客家中回访。

5.10.3 回访的时间

家政服务组织第一次回访的时间宜在顾客签订家政服务合同后 10 天之内,以后约每 30 天一次。

5.10.4 回访结果的处理方法

家政服务组织对顾客提出的有关服务方面的问题应在 24 小时之内予以回复,并填写《顾客信息反馈及处理情况跟踪表》。

对于优秀的家政服务员,宜制定相应的奖励或晋级措施。

对于不合格的家政服务员,根据情节的严重程度宜采取以下措施:

- 进行再培训,以提高其服务技能;

- 降低其职业等级；
- 解除劳动合同,不再继续雇用。

附录 C 给出了《顾客信息反馈及处理情况跟踪表》的基本格式和内容。

5.11 家政服务质量投诉处理程序

家政服务质量投诉处理程序应参照 GB/T 17242—1998 第 6 章的规定。

附录 D 给出了《顾客投诉处理表》的基本格式和内容。

6 家政服务员的职业资质要求

6.1 道德规范

家政服务员应诚实守信,并确保顾客家庭财产的安全,基本要求如下:

- 遵守社会公德;
- 履行服务承诺;
- 尊重顾客的生活习惯;
- 对顾客家庭的隐私保密;
- 保障顾客家庭财产的安全。

6.2 基本知识

家政服务员应具备一定的法律知识、安全知识和卫生知识,以确保顾客及自身生命和财产的安全。

6.3 态度

家政服务员应端正工作态度,较差的工作态度是造成顾客投诉的主要原因。

家政服务员的工作态度应满足以下要求:

- 对所从事的工作和所作的决定负责;
- 使用规范的服务用语;
- 关注顾客的需求;
- 服务行为符合组织的道德规范。

6.4 家政服务员职业等级划分的原则

6.4.1 总则

家政服务员职业等级划分的目的在于为家政服务组织提供分类管理的依据,并满足社区居民不同层次的需求,其划分的依据应包括:

- 受教育程度;
- 培训期限;
- 从业经验;
- 服务技能。

6.4.2 初级家政服务员

初级家政服务员应具备以下条件:

- 初中以上文化程度或在本职业连续工作半年以上;
- 接受正规专业培训达到 90 标准学时以上;
- 掌握基本服务技能。

基本服务技能符合 6.5 的规定。

6.4.3 中级家政服务员

中级家政服务员应具备以下条件:

- 高中以上文化程度或在取得初级家政服务员职业资格后在本职业连续工作 1 年以上;
- 接受正规专业培训达到 120 标准学时以上,并在接受培训后在本职业连续工作 1 年以上;
- 掌握基本服务技能和一定的专业服务技能。

专业服务技能符合 6.6 的规定。

6.4.4 高级家政服务员

高级家政服务员应具备以下条件：

- 大专以上文化程度或在取得中级家政服务员职业资格后在本职业连续工作 2 年以上；
- 接受正规专业培训达到 300 标准学时以上，并在接受培训后在本职业连续工作 2 年以上；
- 掌握基本服务技能和一定的专业服务技能，并能指导和培训初、中级家政服务员。

6.5 基本服务技能

6.5.1 家庭礼仪

家政服务员应通过学习相关的礼仪知识，遵照一定的礼仪程序，进行日常人际交往，并做到衣着整洁、语言得体、举止端庄，以达到建立和谐人际关系的目的。

6.5.1.1 家庭礼仪的基本技能

家庭礼仪的基本技能应包括：

- 根据不同的时间、地点和场合搭配服饰；
- 日常化妆的基本方法；
- 运用日常交际礼节待人接物；
- 与不同年龄、性别的人和谐相处。

6.5.1.2 家庭礼仪的基本知识

家庭礼仪的基本知识应包括：

- 日常礼貌用语；
- 正确的坐姿、站姿、走姿、表情和手势；
- 接待宾客和接打电话的礼仪顺序；
- 我国少数民族的生活习俗；
- 我国主要宗教的基本礼仪与习俗；
- 我国主要传统节日的习俗；
- 西方主要宗教信仰与节日的基本礼仪和习俗。

6.5.2 制作家庭餐

家政服务员应掌握制作家庭餐的基本方法，以完成家庭餐主食和菜肴的制作，并根据相关营养学知识制定食谱，以达到平衡膳食的目的。

6.5.2.1 制作家庭餐的基本技能

制作家庭餐的基本技能应包括：

- 制定科学、合理的食谱；
- 采买原料并记录有关账目；
- 掌握原料的清洗和加工方法；
- 掌握制作主食和菜肴的工艺流程；
- 正确使用厨具和炊具，并及时清洗和消毒。

6.5.2.2 制作家庭餐的基本知识

制作家庭餐的基本知识应包括：

- 基本调味品的特性和用途；
- 食品成熟性状比的鉴别；
- 食品质量的鉴别和保管知识；
- 营养学的基本知识。

6.5.3 家庭保洁

家政服务员应根据不同的保洁对象选择恰当的工具和材料，进行家庭保洁，从而为顾客提供整洁、

美观、舒适的生活环境。

6.5.3.1 家庭保洁的基本技能

家庭保洁的基本技能应包括：

- 顾客家庭装修后进行首次清洁与保养；
- 居室日常整理、清洁、消毒、保养；
- 根据虫害的特征购买相应的药品在居室内投放；
- 按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒卫生间；
- 按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒厨房。

6.5.3.2 家庭保洁的基本知识

家庭保洁的基本知识应包括：

- 不同质地地面的清洁和保养知识；
- 不同质地家具的清洁和保养知识；
- 清洁剂的性能和使用方法；
- 主要的消毒方法。

6.5.4 衣物的清洗与保养

家政服务员应掌握不同材质衣物和鞋类的鉴别方法，进行分类清洗与保养。

衣物清洗与保养的基本知识应包括：

- 不同材质的衣物和鞋类的鉴别方法；
- 洗涤剂的性能和用途；
- 衣物上洗涤标志的鉴别；
- 衣物的熨烫和储藏等。

6.5.5 老年人陪护

家政服务员应根据老年人的生理和心理特点，照顾老年人的饮食和起居，调节其心理状态，为老年人营造温馨的生活环境。

6.5.5.1 老年人陪护的基本技能

老年人陪护的基本技能应包括：

- 科学、合理调配膳食；
- 老年人起居的安全陪护；
- 协助老年人进行心理调节；
- 常见病的预防和陪护。

6.5.5.2 老年人陪护的基本知识

老年人陪护的基本知识应包括：

- 膳食调配的原则；
- 安全陪护知识；
- 老年人的心理特点；
- 常见病的基本陪护知识；
- 突发病的症状与应对措施；
- 轻微外伤、烫伤和烧伤的鉴别及应对措施。

6.6 专业服务技能

6.6.1 病人护理

家政服务员应根据病人的病情、医嘱及心理特点，照顾其饮食和起居，并选用恰当的医疗器械进行护理，为病人创造清洁、舒适、安全的休养环境。

6.6.1.1 病人护理的基本技能

病人护理的基本技能应包括：

- 掌握制作流食和半流食的方法；
- 协助病人进食、进水；
- 病人的卫生护理；
- 协助病人调节情绪；
- 掌握基本医疗器械(例如：体温计、氧气袋)的操作方法；
- 掌握基本的医疗护理技术(例如：热敷、冷敷)。

6.6.1.2 病人护理的基本知识

病人护理的基本知识应包括：

- 病人的饮食特点；
- 病人的心理特点；
- 常见病的症状和应对措施；
- 常见医疗器械的使用方法；
- 常见的急救措施；
- 传染病的预防知识。

6.6.2 新生儿护理

家政服务员应根据新生儿的生理和心理特点进行护理,并进行行为训练,以增进其身体发育和智力发育。

6.6.2.1 新生儿护理的基本技能

新生儿护理的基本技能应包括：

- 科学、合理喂养；
- 日常盥洗；
- 护理眼部、臀部和脐部；
- 识别常见病的症状并采取相应的措施；
- 行动、语言、感觉和知觉训练；
- 用品的清理和消毒。

6.6.2.2 新生儿护理的基本知识

新生儿护理的基本知识应包括：

- 新生儿的生理特点；
- 新生儿的心理特点。

6.6.3 婴幼儿护理

家政服务员应根据婴幼儿的生理和心理特点,照顾其饮食和起居,并进行适当的早期教育,以促进其身心的发展。

6.6.3.1 婴幼儿护理的基本技能

婴幼儿护理的基本技能应包括：

- 科学、合理喂养；
- 日常盥洗；
- 培养良好的生活和卫生习惯；
- 日常活动的安全护理；
- 用品的清理和消毒；
- 进行适当的体格锻炼；
- 识别常见病的症状并采取相应的措施；

——进行适当的早期教育。

6.6.3.2 婴幼儿护理的基本知识

婴幼儿护理的基本知识应包括：

- 婴幼儿身体发育的一般特点；
- 婴幼儿动作发展的基本规律；
- 婴幼儿心理发展的一般特点；
- 早期教育的基本知识。

6.6.4 产妇护理

家政服务员应根据产妇在分娩后不同时期的生理特点和心理特点,进行饮食和起居护理以及康复锻炼,并识别产后疾病的症状,采取相应的预防和护理措施。

6.6.4.1 产妇护理的基本技能

产妇护理的基本技能应包括：

- 为产妇营造舒适、清洁的休养环境；
- 协助产妇进行母乳喂养；
- 识别产妇常见病的症状并采取相应的措施；
- 科学、合理调配饮食；
- 协助产妇进行日常盥洗；
- 指导产妇练习形体恢复操；
- 进行心理疏导,避免产后抑郁症。

6.6.4.2 产妇护理的基本知识

产妇护理的基本知识应包括：

- 产妇的生理特点；
- 产妇的心理特点。

6.6.5 孕妇护理

家政服务员应掌握妊娠期妇女在胎儿生长发育过程中,不同时期的生理和心理变化情况,并进行日常护理,以促进胎儿的健康生长。

6.6.5.1 孕妇护理的基本技能

孕妇护理的基本技能应包括：

- 根据孕妇的饮食特点和营养需求制作主、副食；
- 为孕妇营造清洁、安静、舒适的居住环境；
- 协助孕妇减少妊娠期的不适应症状；
- 定期进行心理疏导。

6.6.5.2 孕妇护理的基本知识

孕妇护理的基本知识应包括：

- 妊娠期母体为适应胎儿生长发育而产生的生理变化；
- 孕妇的心理特点。

6.6.6 宠物养护

家政服务员应根据宠物的特点和生活习性,照顾其日常生活,并做好自身的安全防护。

6.6.6.1 宠物养护的基本技能

宠物养护的基本技能应包括：

- 日常养护(例如:喂食、洗澡、修剪指甲)；
- 识别宠物常见病的症状并采取相应的预防措施；
- 护理生病的宠物；

——行为训练(例如:定点排泄、着装)。

6.6.6.2 宠物养护的基本知识

宠物养护的基本知识应包括:

- 宠物的生活习性;
- 条件反射定律;
- 安全防护知识。

6.6.7 家庭绿化

家政服务员应根据花卉的固有特性,选择恰当的养殖方法,并结合美学原理和顾客的爱好对花卉进行插制,为顾客提供一个清新、优雅的家庭环境。

6.6.7.1 家庭绿化的基本技能

家庭绿化的基本技能应包括:

- 常见花卉的日常养护(例如:浇水、施肥、修剪枝叶);
- 花卉病虫害的防治;
- 插制及摆放花卉。

6.6.7.2 家庭绿化的基本知识

家庭绿化的基本知识应包括:

- 花卉生长的基本条件;
- 花卉的养殖方法;
- 家居生活中的美学知识。

6.6.8 家庭宴请和聚会

家政服务员应通过学习相关的礼仪知识,为顾客提供各种社交场合中仪容仪表的咨询服务,并协助顾客有效地开展对外联络,安排家庭宴请和聚会。

6.6.8.1 家庭宴请和聚会的基本技能

家庭宴请和聚会的基本技能应包括:

- 根据不同场合对服装的要求为自己或顾客选择服装;
- 根据不同场合为自己或协助顾客化妆;
- 根据顾客的要求完成家庭宴请和聚会的筹备工作;
- 根据相关礼仪知识完成家庭宴请和聚会的招待服务。

6.6.8.2 家庭宴请和聚会的基本知识

家庭宴请和聚会的基本知识应包括:

- 宴请服务的礼仪知识;
- 各种社交场合中服装的搭配方法;
- 各种社交场合中的化妆技巧;
- 社交的基本礼节;
- 涉外交往的注意事项。

6.6.9 家庭教育

家政服务员应根据儿童的身体发育的特点和心理发展的特点,较多采用趣味性的教学方式,由浅入深地对顾客家中的儿童进行学习辅导和生活指导,以全面提高其自身素质。

6.6.9.1 家庭教育的基本技能

家庭教育的基本技能应包括:

- 培养学龄前儿童形成良好的饮食、睡眠和卫生习惯;
- 组织学龄前儿童参与户外活动,并确保活动安全进行;
- 培养学龄前儿童的生活自理能力;

- 对学龄前儿童进行早期智力开发教育；
- 培养学龄儿童形成良好的生活和学习习惯；
- 辅导学龄儿童的主要学科。

6.6.9.2 家庭教育的基本知识

家庭教育的基本知识应包括：

- 学龄前儿童身体和心理发育的一般特点；
- 学龄儿童身体和心理发育的一般特点；
- 学龄前儿童智力开发的方法；
- 学龄儿童主要学科的学习辅导方法。

附 录 A
(规范性附录)
家政服务员资料登记表

表 A.1 给出了家政服务员资料登记表的格式和内容。

表 A.1 家政服务员资料登记表

姓名		性别		出生日期		照 片
民族		年龄		来某地时间		
学历		政治面貌		原工作单位		
身高(cm)		体重(kg)		邮政编码		
联系电话		婚姻状况		健康状况		
家庭住址				是否从事过此项工作	☐ 是 ☐ 否	
输送单位						
户口所在地				身份证号码		
管辖派出所				籍贯		
提供证件情况		☐ 户口簿 ☐ 身份证 ☐ 暂时居住证 ☐ 边防证 ☐ 计划生育证 ☐ 健康证 ☐ 其他				
家庭 主要 成员	称谓	姓 名	年 龄	工 作 单 位		备 注
培 训 情 况						
	考核人签名：日期：					
奖惩情况 记 录						
工作经验						
备 注						

注：可选项请在“□”中打“√”。

附 录 B
(规范性附录)
顾客资料登记表

表 B.1 给出了顾客资料登记表的格式和内容。

表 B.1 顾客资料登记表

姓名		性别		年龄		民族	
籍贯		出生地		学历		职业	
工作单位							
合同号							
合同期限							
身份证号码							
联系电话							
户口所在地							
管辖派出所							
家庭资料	居住地址						
	家庭人数						
	健康状况 (是否有传染病)						
	服务面积						
	饮食习惯						
	性格特点						
	其他						
要求服务等级							

附 录 C
(规范性附录)
顾客信息反馈及处理情况跟踪表

表 C.1 给出了顾客信息反馈及处理情况跟踪表的格式和内容。

表 C.1 顾客信息反馈及处理情况跟踪表

顾客资料						
姓名		性别		合同号		
籍贯		住宅地址		联系电话		
职业		家庭人数		身份证号码		
爱好		饮食习惯		性格特点		
合同期限	年 月 日至 年 月 日					
顾客聘用服务员情况						
类别 项目	第一次聘用	第一次调换	第二次调换	第三次调换	第四次调换	
服务员姓名						
调换原因						
备 注						
家政服务组织跟踪服务情况						
类别 项目	时间	访问形式	顾客反映情况	处理意见	被访人	访问人
第一次						
第二次						
第三次						
第四次						
第五次						
第六次						
协议期满 顾客鉴定评语	签名： 日期：					
家政服务组 鉴定评语	签名： 日期：					
备注						

附录 D
(规范性附录)
顾客投诉处理表

表 D.1 给出了顾客投诉处理表的格式和内容。

表 D.1 顾客投诉处理表

姓名				投诉方式	☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 信件 ☐ 传真 ☐ 家访				
性别		年龄		投诉对象	☐ 家政服务员 ☐ 家政服务组织				
合 同 编 号						被投诉人			
联 系 电 话						投诉时间			
住 址									
投 诉 内 容	记录人： 日 期： 年 月 日								
调 查 记 录	● 顾客投诉情况 ☐经常 ☐偶尔 ☐初次 ☐其他 ● 投诉事项是否真实 ☐真实 ☐基本真实 ☐不真实 ☐其他 ● 类似投诉 ☐经常 ☐偶尔 ☐初次 ☐其他 ● 投诉资料 ☐附信件 ☐附实物 ☐口头 ☐其他 负责调查人签名：								
	负责调查人意见： 签名： 日期：								
处 理 意 见	负责人签名： 日 期：								
单位主要 负 责 人 批 示	签名(盖章)： 日期：								
回复顾客时间					回复人员签名				
上报公司日期					上报人签名				

注：可选项请在“□”中打“√”。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
社区服务指南
第 8 部分:家政服务
GB/T 20647.8—2006

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.75 字数 45 千字
2007 年 6 月第一版 2007 年 6 月第一次印刷

*



GB/T 20647.8-2006

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533