

家政服务 家政服务企业培训管理规范

Domestic service training management specification for domestic service enterprises

2021 - 04 - 14 发布

2021 - 07 - 14 实施

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。

本文件由广东省商务厅提出，并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广州谷丰健康产业投资有限公司、广州为想互联网科技有限公司、中山真情家庭劳务服务有限公司、惠州市捷普人力资源有限公司、广东省家庭服务业协会、梅州市客家大嫂家政服务有限公司、茂名诚信青年家政服务有限公司。

本文件主要起草人：李江虹、周刘梅、李燕、陈思嘉、周旻、罗思秋、覃春松、田丽、杨勇、潘卓艺、蒋帅、陈挺、李丽蓉、王纪芳、罗熙鸣、徐剑、章旭丹、薛珺君、杜晓娟。

家政服务 家政服务企业管理规范

1 范围

本文件规定了家政服务员培训的基本要求、培训类型及要求、培训内容、培训的实施程序、评价与改进、投诉处理、档案管理等培训管理的相关要求。

本文件适用于家政服务企业对家政服务员的培训组织、实施、考核等工作。

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/T10848 家政服务员培训规范

DB44/T 2265 家政服务 企业信用评价

3 术语和定义

DB44/T 2265界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“回炉”培训 the retraining of workforce

在岗家政服务员通过再培训巩固所学和系统学习新的专业技能。

4 基本要求

4.1 家政服务企业管理要求

4.1.1 应具备满足培训项目需要的教学场所、实训基地、设施设备等，其中场所设施应符合教学、安全和消防要求等。

4.1.2 应确保培训管理体制健全规范，建立并实施教学管理制度、师资管理制度、培训对象管理制度、培训考核制度、教学质量管理制度、卫生与安全管理、设施设备管理制度及档案管理制度等。

4.2 培训师资基本要求

4.2.1 培训教师资质应满足以下条件之一：

——具有相关职业高级（含）以上职业资格/技能等级证书；

——具有相关职业中级（含）以上专业技术职称；

——大专以上学历，从事2年以上专业教学工作，且具备与培训内容相关专业职业技能。

4.2.2 应配置培训教师至少4名，其中专职教师至少1名。

4.2.3 培训教师上岗前应经过专业的培训，具备满足家政服务培训的教案编写、教学组织、语言表达、操作示范和教研教改等能力。

4.3 培训教材

应包含相关的法律法规、职业道德、专业技能、心理健康及其他资料。

4.4 培训对象

从事或准备从事家政服务工作人员的人员。

4.5 培训条款

企业与家政服务员签订的劳动合同或协议应包含培训条款。

5 培训类型及要求

5.1 岗前培训

5.1.1 新入职的家政服务员应参加岗前培训。

5.1.2 岗前培训分为公共知识培训和至少一项专业技能的理论知识和实际操作培训。

5.1.3 培训总时间不少于 60 标准学时。理论知识培训学时不低于课程总学时 25%，专业技能实际操作培训学时不低于课程总学时的 65%。

5.2 “回炉”培训

5.2.1 在岗的家政服务员应每年至少参加两次“回炉”培训，每年“回炉”培训总学时应不少于 30 标准学时，理论知识培训学时不低于课程总学时 25%，专业技能实际操作培训学时不低于课程总学时的 65%。

5.2.2 “回炉”培训应包含专业技能提升、服务心态提升、安全意识培训等方面。

6 培训内容

6.1 要求

6.1.1 培训内容分为理论知识、专业技能实际操作培训等。应根据不同岗位要求设置对应的培训方案。

6.1.2 应结合市场需求的变化、顾客需要和培训对象的特点，优化培训内容。

6.2 理论知识

6.2.1 理论知识培训包含公共知识和专业技能理论知识等。

6.2.2 公共知识培训应包含家政服务概述、职业道德教育、法律法规、安全与卫生、常用社交礼仪、心理活动和心理调节、家政服务应急等。

6.2.3 专业技能理论知识应包含母婴、居家、养老、医疗护理、幼儿照料、家庭管家等各类家政服务相关知识。

6.3 专业技能

6.3.1 专业技能实际操作培训应包含母婴、居家、养老、医疗护理、幼儿照料、家庭管家等各类家政服务专业技能。

6.3.2 家政服务企业宜根据服务类型和岗位要求设置实习（或岗前见习）课程，提高培训实效。

7 培训实施程序

7.1 培训策划

7.1.1 根据不同培训对象特征、需求等条件进行培训需求分析，确定培训目标。

7.1.2 根据培训目标制定培训方案。培训方案的内容应包括但不限于：培训目标、培训时间与地点、培训对象、培训内容、培训课程设置、培训方式、考核方式、考核标准、师资配备、经费预算、时间进度安排、人员分工、应急预案等。

7.2 组织实施

7.2.1 根据培训内容，准备满足教学需要的教学场地、设备设施、教材等资源。

7.2.2 根据培训方案中的培训内容和师资配备确定培训教师，培训教师应根据培训要求制定教案。

7.2.3 家政服务企业应对培训教案进行审定，保证教学质量。

7.2.4 检查和维护教学所需的各项教学资源，落实培训课程的具体安排。

7.2.5 注重班务管理，根据培训方案的计划安排，组织实施培训工作，完成培训任务。

7.2.6 规范培训对象的管理。

7.3 培训考核

7.3.1 培训考核应在培训结束后进行，以检验培训方案的执行情况和培训效果。

7.3.2 根据培训的内容，设置考核的时间和形式。考核方式可分为理论知识考核和专业技能实际操作考核。

7.3.3 理论知识考核笔试时间不少于 60 分钟，专业技能实际操作考核不少于 30 分钟。

7.3.4 经培训考核合格人员，由培训企业颁发培训合格证书，并登记归档。

7.4 满意度调查

应在培训结束后组织培训对象开展培训课程满意度调查。

8 评价与改进

8.1 要求

家政服务企业应在培训课程结束后对培训方案、培训过程及培训的效果进行评价并改进，包含培训内容、培训质量、培训服务、培训效果等方面。

8.2 评价主体

评价主体应包括家政服务企业、培训对象等。

8.3 评价内容

8.3.1 培训过程评价包括课程设置满意度、师资水平满意度、授课内容和授课方式满意度、组织管理满意度、后勤服务满意度等。见附录 A。

8.3.2 培训效果评价包括培训对象考核合格率、家政服务企业培训质量与效果的满意度、客户满意度等。

8.4 评价方式

评价方式包括意见征询、问卷调查、访谈、实地考察等。

8.5 评价分析与改进

8.5.1 家政服务企业应根据收集到的评价资料进行定量和定性分析，并得出评价报告。

8.5.2 家政服务企业应根据评价报告有针对性的制定改进措施，并组织实施以达到持续改进的目的。

9 投诉处理

投诉处理流程及要求应符合SB/T 10848的要求。

10 档案管理

10.1 应建立培训对象档案、培训教师档案、培训管理档案等。

10.2 培训档案可包括但不限于纸质文档、电子文档和音像资料等形式。

10.3 档案的保存期限应不少于3年。

附 录 A
(资料性)
调查评价表

A.1 表 A.1 给出了培训课程满意度调查表的示例，适用于培训对象对培训课程的评价。

表 A.1 培训课程满意度调查表

培训课程:

培训时间:

培训教师:

评价人:

	评价指标	评价分值（分值越高越满意，分值越低越不满意，在分数栏打“√”）									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
课程 设置	课程目标明确性										
	课程内容前后的连贯性										
	理论与实操的比例分配										
	培训内容的实用性										
	培训内容满足您需求的程度										
课堂 教学	培训教师的语言清晰、表达准确程度										
	培训教师教学进度快慢的适宜程度										
	培训教师与学员的互动效果										
	培训教师的逻辑思维能力										
	培训教材的完整、准确性										
组 织 安 排	培训时间及地点安排										
	培训用具和设备的完善程度										
	培训形式的认同										
综 合	培训效果与您的预期相比										
合计总分（满分 150 分）											
1. 您认为本次培训的哪些内容给您的印象最深，为什么？ 2. 您认为本次培训最大的收获是什么？ 3. 请您对本培训提出宝贵的意见和建议。											

A.2 表 A.2 给出了教学质量评价表的示例，适用于家政服务企业培训教师的评价。

表A.2 教学质量评价表

填表日期： 年 月 日

培训科目：		培训教师：				
职称：	课型：	课时： 小时				
项目	项目评价的要点	项目的评分标准（优、良、合格、差四个等级）				得分
教学目标	1、目标完整，具体。 2、目标符合实际，要求适度。	5	3.5	2	1	
教学内容	1、内容正确，数量恰当。 2、突出重点，难点。 3、内容与实际生活联系紧密。	5	4.5	3	1.5	
教学方法	1、发挥教学方法的整体功能。 2、坚持启发教学指导思想。 3、坚持应用各种教学方法。 4、坚持灵活性，渗透教育机智。	5	4.5	2	1	
教学手段	1、正确运用实例，板书合理。 2、语言准确，表达思路清晰。 3、恰当运用各种教具或实验。	5	3.5	2	1	
课堂管理	1、管理得当，纪律良好。 2、师生双边活动活跃，教与学互动效果好。	5	3.5	2	1	
等级	优（25-22）	良（21.5-15.5）	合格（15-9.5）	差（9-6）	总分	
评语	1、培训教师的教学特点和教学效果情况。 2、培训教师教学上存在问题。 3、学员对培训教师的教学意见。 4、其它。					