

《家政管家服务规范》（送审稿）编制说明

一、项目背景

实施“南粤家政”工程，是广东省委、省政府贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的重大战略部署。为贯彻落实《中共广东省委广东省人民政府关于推进乡村振兴战略的实施意见》，省人力资源社会保障厅印发了《广东省“南粤家政”工程促进就业工作方案》，旨在促进广东城乡劳动者技能就业、技能致富，全面提升全省就业创业水平，助力广东乡村振兴，打通家政服务整个产业链条，加快推进职业化、国际化、标准化、专业化、高质量发展，促进从业人员素质有提升、就业有渠道、权益有保障、社会有认同，让家政服务成为受人尊重的体面职业，推动家政工程成为城市文明浸润滋养农村文明的桥梁。

根据《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》《广东省“南粤家政”工程促进就业工作方案》《广东省人力资源和社会保障厅 广东省妇女联合会关于推行“妈妈岗”就业模式的通知》《深圳市地方标准制修订计划项目征集工作的通知》《深圳市家政服务培训示范基地管理办法的通知》《深圳市“南粤家政”基层服务站建设方案》等文件有关要求，需针对家政管家服务行业的服务内容、服务质量、服务流程、服务人员素质等方面进行规定，但国内尚无统一的国家标准和行业标准，制定《家政管家服务规范》地方标准，是落实家政服务业提质扩容的重要任务之一。

随着深圳市经济社会的快速发展，以及老龄化社会、生活品质追求、专业技能要求和个性化需求等因素，家庭对家政服务的需求越来越大。市场对家政服务质量的要求也越来越高，尤其是家政管家服务作为一种

专业化、个性化的家庭服务，逐渐成为许多家庭的必需品。其服务内容项目多、涵盖广，如家庭所有成员的健康和膳食营养管理；家庭物业管理与相关社区物业管理之间的关系协调；日常生活流程的安排；家庭成员信息资料的档案化管理；家庭成员与亲朋好友、社会关系的处理；家用设施维护；日常生活费用和家庭财务的管理；家庭成员学业的协助管理；家庭成员患病联系、就医及发生意外事故的处理；家庭成员人身安全和财产安全的维护；大型家庭活动家庭与社会关系的公关管理等等。因此，制定深圳市家政管家地方标准具有重要的现实意义，可以更好地规范深圳市家政服务市场，提高家政服务质量，满足广大市民的需求，

制定《家政管家服务规范》地方标准，是为了贯彻落实《深圳市贯彻落实“南粤家政”工程高质量发展工作方案》，助力深圳建设中国特色社会主义先行示范区、实施乡村振兴战略，加强“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程领域的标准体系建设，为本地家政服务品质提供保障，助力服务业高质量发展，有利于提升深圳“南粤家政”品牌影响力。

二、工作简况

（一）任务来源

2021年8月27日，深圳市市场监督管理局发布《关于面向“三项工程”领域开展深圳市地方标准项目征集工作的通知》。在深圳市人力资源和社会保障局的指导下，深圳鹏城技师学院根据行业发展需要，联合龙岗区人力资源局、龙岗区人力资源服务中心等单位制定了《家政管家服务规范》深圳市地方标准制订计划项目建议书。2021年9月18日深圳市市场监督管理局于发布《关于下达2021年第二批深圳市地方标准计划项目任务的通知》，其中《家政管家服务规范》等32项地方标准正式

立项。

（二）起草过程

1、成立标准编制项目组

《家政管家服务规范》标准立项后，深圳鹏城技师学院牵头成立标准编制项目组，深圳鹏城技师学院副校长仵博、副校长梁庆保担任组长，成员包括深圳鹏城技师学院职业能力训练学院江健院长、李勇副院长以及专业教师吴义宏、丘青、张燕娜、周蓉、詹淡娜等。2021 年 10-11 月期间，项目组多次召开研讨会，明确各成员职责与分工，制定详细工作内容与工作计划，明确工作开展与实施的进度及时间表，并初步议定标准框架。

2、企业调研

2021 年 12 月至 2022 年 6 月，项目组成员与深圳家政行业专家、母婴行业专家、知名三甲医院护理部主任等先后到深圳市馨榕职业技能培训学校、深圳市美家家政服务有限公司、深圳市万联科家政服务有限公司、多喜娃产业基地、深圳市中家惠诚家政集团有限公司、深圳市乐果家政有限公司、家赞职业技能培训学院、深圳市超时尚职业培训学校等多家培训学校及家政公司现场调研和座谈。

通过实地调研，项目组全面了解了家政市场对月嫂及家政管家的需求、专业技能的水平、就业情况等，为标准的编制打下了坚实的基础。

3、召开地方标准编制研讨会

为科学地开展地方标准编制工作，2022 年 7 月 16 日深圳鹏城技师学院联合深圳市家庭服务业发展协会的各专家、家政公司负责人组织召开标准编制项目研讨会，因受疫情影响，本次会议采取线上方式进行，同年 10-12 月，陆陆续续组织召开线下会议，深圳市中家惠诚家政管理有限公司曾

晓燕、深圳市超时尚职业培训学校孟祥芝、深圳市精选到家家政服务有限公司刘敬、深圳市乐果家政有限公司金帅帅、深圳市多喜娃母婴职业培训学校金瑞、深圳市罗湖区妇幼保健院丘青、张燕娜、郑高坪主任以及深圳鹏城技师学院职业能力训练学院吴义宏、周蓉老师等项目组成员共 10 余人出席了本次会议。

深圳鹏城技师学院吴义宏老师对《家政管家服务规范》地方标准编制背景进行了说明，重点阐述了本项目开展的必要性和迫切性，同时介绍了本标准编制的初步框架思路。

罗湖区妇幼保健院丘青主任结合企业调研情况提出管家服务的基本要求、服务质量标准、服务流程和服务评价等标准制定的具体意见和建议。在互动讨论环节，专家们踊跃发言，结合深圳市家政行业的发展现状，从地方标准服务规范、要求及掌握技能等方面，对《家政管家服务规范》地方标准编制提出了操作性强、实用先进的意见和建议。会议在充分讨论后，确定了标准编制的总体框架思路。

4、标准草案的编制阶段

①、研究流程规范

2022 年 8 月至 2022 年 12 月，项目组成员通过对深圳市外相关地方标准特色开展对比分析，展开各项技能服务流程规范的研究。线上组织深圳行业企业专家、星级南粤家政、家政大师等召开服务流程研究会，针对各种技能服务标准规范，研究讨论家政管家服务最佳标准。同时充分发挥学校资源以及布吉省级家政示范基地场地优势，验证各种服务标准等可行性及适用性。

②、编写标准草案

2023 年 2 月-7 月，项目组梳理调研过程中收集到家政相关资料，分

析了各家政企业对服务过程的共同点与优缺点，查阅了国内及深圳关于家政服务的相关法律法规，参照国家及部分省、市已出台的各种标准，反复分析研究，在充分查阅资料和实地调研的基础上，结合深圳本地实际情况，遵循先进性、科学性、实用性的原则，编制了《家政管家服务规范》地方标准（草案）。

5、行业内征求意见

2023年8月至10月，《家政管家服务规范》地方标准（草案）形成后，为了使标准更加符合家政企业的实际情况，项目组广泛在行业内征求意见，采用函件评审的方式，邀请了来自行、政、企、校共20名专家，包括深圳市家庭服务业发展协会、深圳市家政服务行业工会联合会、深圳职业技术大学、深圳市知名三甲医院等行业专家，共收集了19条修改意见，详见附件《家政管家服务规范》行业内征求意见汇总及采纳情况。

项目组充分讨论并采纳了各领域专家们的建议措施，对标准文本进行修改后形成了《家政管家服务规范》地方标准（征求意见稿），使标准研制具有更多操作性和先进性，充分体现了本标准的深圳地方特色及示范引领作用。

6、公开征求意见

2023年10月10日至2023年10月20日，深圳鹏城技师学院通过单位门户网站对《家政管家服务规范》公开征求社会公众意见（采用电子邮件和信件等方式收集）。公开征求意见期间，未收到社会公众反馈的意见和建议。

三、编制依据：各章条主要内容的依据，以及与国内领先、国际先进标准的对标情况。

1、在服务质量方面，本标准参照了国内外先进的家政服务标准，明确了家政管家服务的基本要求，包括服务内容、服务流程、服务态度等方面。

2、在服务管理方面，本标准借鉴了国内外先进的家政服务管理模式，明确了家政管家服务的组织结构、人员配备、培训考核等方面要求。

3、在消费者权益保障方面，本标准参照了国内外先进的家政服务消费者权益保障措施，明确了家政管家服务的服务合同、投诉处理、纠纷解决等方面的规定。

4、在行业监管方面，本标准参考了国内外先进的家政服务行业监管模式，明确了家政管家服务的监管职责、监管措施、信息公开等方面要求。

通过以上对标，本标准力求在家政管家服务领域达到国内领先、国际先进水平，为推动我国家政行业的规范化、专业化发展提供有力支撑

四、各章条主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述；

主要技术指标和参数、针对特定服务项目，如家居收纳管理、家宴服务管理、美化家居管理、休闲娱乐管理、指导培训与管理等，设定详细的服务标准和操作规程。规定服务时间、服务效率、服务质量的具体量化指标。

1、家居收纳管理：针对家居收纳服务，设定整理、分类、存放、取用等环节的具体操作规范，确保家居环境整洁有序，提高收纳服务的专业水平。

3、家宴服务管理：对家宴服务的筹备、烹饪、摆盘、上菜、清洁等环节制定详细操作流程，确保家宴服务的顺利进行。设定食材选用、烹

饪技艺、菜品口味、摆盘设计等方面的具体指标，以提升家宴服务的品质。

4、美化家居管理：针对家居美化服务，设定家具摆放、装饰品选用、色彩搭配、空间布局等方面的具体规范，提升美化家居的效果。

5、休闲娱乐管理：对休闲娱乐服务项目进行分类，如亲子活动、聚会策划、旅行安排等，设定具体的服务流程和质量标准。针对不同项目，规定相应的场地、设备、人员等方面的要求，确保休闲娱乐服务的顺利进行。

6、指导培训与管理：针对服务人员，制定完善的培训计划和考核体系，确保服务人员具备专业技能和良好素质。同时，设定指导培训的具体内容，如服务技巧、沟通技巧、客户心理分析等，提升服务人员的服务水平。

7、试验验证：对各项服务技术和产品进行严格的试验验证，确保其安全、可靠、有效。试验验证过程包括实验室测试、现场试验、实际应用验证等，确保各项技术指标和参数的准确性。

8、持续优化：根据市场反馈和客户需求，不断优化服务内容和操作规程，提升服务质量。通过客户满意度调查、服务评价等手段，了解客户需求，及时调整和优化服务项目，以满足不断变化的市场需求。

通过详细的服务标准和操作规程，确保各服务项目的顺利进行，提升客户满意度。同时，不断优化服务内容，满足市场和客户的需求。

五、是否涉及专利等知识产权问题

不涉及。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无

七、实施标准的措施建议

1、建立健全家政服务质量监管体系，加大对家政服务市场的监管力度。相关部门要制定相应的监管政策和措施，确保家政服务企业按照标准要求提供服务。

2、建立家政服务标准化试点，以点带面，推动全行业标准化建设。在试点地区，优先推广实施《家政管家服务规范》，总结经验后逐步推广至全国。

3、定期对《家政管家服务规范》进行修订和完善，以适应市场和消费者需求的变化。修订过程中要充分听取各方意见，确保标准的科学性和实用性。