

《家政管家服务规范》解读

一、编制背景

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。

二、目的和意义

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。

制定和实施《家政管家服务规范》地方标准，将对家政管理行业产生深远影响。首先，它有助于提升家政服务的整体质量，确保消费者获得更加专业、规范的服务。其次，标准的实施将促进家政服务行业的健康发展，提高行业整体形象，增强消费者对家政服务的信任。最后，通过规范化的管理和服 务，可以为家政服务人员提供更清晰的职业发展路径，促进就业，推动社会和谐稳定。

三、主要内容

《家政管家服务规范》标准结构包括 5 个章节和参考文献。以及对文件中主要条款进行简要说明。

（一）范围

本章节规定家政管家服务的基本要求，并规定家政服务内容、家居收纳管理、家宴服务管理、美化家居管理、休闲娱乐管理服务的要求。

（二）规范性引用文件

本章节列出了本文件引用的相关国家和行业标准。

（三）术语和定义

本章节规定了家政服务员、 家务服务员、 母婴护理员、

家庭照护员、家政管家、家政管家服务的客户等与标准相关的一些术语和定义。

（四）基本要求

1. 明确家政管家服务的基本要求，包括职业道德、基础知识、相关法律法规常识、家政服务机构资质、从业人员资质、岗位技能

2. 服务内容包括以下几个方面：

①家政服务管理：技术岗位、财务、物资、档案等管理及信息化技术应用。

②家居收纳管理：规定家政管家在家居收纳管理、居家环境、空间收纳、物资收纳管理。

③家宴服务管理：制定家宴方案制定、家宴物料准备、家宴制作指导、宴会服务、指导宴会安全保障等服务规范。

④美化家居管理：规定美化方案制定、居家规范、庭院规范等标准和要求。

⑤休闲娱乐管理：提供休闲娱乐策划、家庭出行服务、休闲娱乐服务规范。

⑥指导培训与管理：制定初、中、高级家政服务员及岗位的培训、考核、实施和管理流程。

四、附则

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口。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和社会保障局、深圳市龙岗区人力资源服务中心。