

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

家政管家服务规范

Housekeeping service specification

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

 4.1 家政管家的职业道德 2

 4.2 家政管家的基础知识 2

 4.3 家政服务机构 2

 4.4 人员资质 3

 4.5 岗位技能 3

5 服务内容 3

 5.1 家政服务内容 3

 5.2 家居收纳管理 4

 5.3 家宴服务管理 4

 5.4 美化家居管理 4

 5.5 休闲娱乐管理 5

 5.6 指导培训与管理 5

附录 A （规范性） 家政管家家庭餐制作（家宴设计） 6

附录 B （规范性） 家政管家家居收纳管理 7

附录 C （规范性） 家政管家洗涤收纳衣物 8

附录 D （规范性） 家政管家家庭居室清洁 9

附录 E （规范性） 家政管家宠物饲养 10

附录 F （规范性） 家政管家采买与家庭财务管理 11

附录 G （规范性） 家政管家智能家居 12

附录 H （规范性） 家政管家美化家居评审 13

附录 I （规范性） 家政管家休闲娱乐 14

参考文献 15

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。

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局、深圳市龙岗区人力资源服务中心。

本文件主要起草人：仵博、梁庆保、江健、李勇、吴义宏、丘青、张燕娜、郑高坪、詹淡娜、周蓉、孙景涛、张国燕、徐梅、王凤花、曾晓燕、孟祥芝、钟赞、金帅帅、佟湄、卓泽葵。

引 言

为规范从业者的从业行为，适应经济社会发展和进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，深圳鹏城技师学院组织有关专家，特制定本文件。

本文件从家政服务员职业活动的特点出发，结合市场需求进行科学规划，强化了家政管家职业的专业性和适用性。标准职业功能、工作内容和工作要求的科学规划，突出了时代特色，既体现了职业活动的当前平均水平和阶段发展水平，也体现了职业发展趋势。在知识要求方面，本文件强调系统性，促进从业人员向知识技能型转换，提升行业发展质量。这一要求对于家政服务员来说，既是挑战也是机遇。通过系统性的知识学习和培训，家政服务员可以提升自身的专业素养和综合能力，更好地适应市场需求和服务客户。同时，这也是行业发展的必然趋势，只有不断提升从业人员的知识水平和技能。才能更好地满足客户的需求，推动行业的持续发展。

家政管家服务规范

1 范围

本文件确立了家政管家服务的基本要求，并规定了家政服务内容、家居收纳管理、家宴服务管理、美化家居管理、休闲娱乐管理服务内容。

本文件适用于深圳市内家政服务过程和提供家政服务机构对家政服务的管理。

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。

GB/T 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

SB/T 10643-2011 家政服务基本规范

3 术语和定义

《家政服务员国家职业技能标准》（2019年版）界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务员 housekeeping

从事料理家务、照护家庭成员、管理家庭事务的人员。

3.1.1

家务服务员 domestic attendant

依法取得职业资格证后，依据法律及合同要求，专职或兼职为客户提供日常家务劳动服务的人员。

3.1.2

母婴护理员 maternal and child caregivers

依法取得职业资格证后，依据法律及合同要求，专职或兼职为客户提供照护孕产妇、婴幼儿劳动服务。

3.1.3

家庭照护员 family caregiver

依法取得职业资格证后，依据法律及合同要求，专职或兼职为客户提供照护老年人、病患劳动服务。

3.1.4

家政管家 housekeeper

从事家政服务管理、家居收纳管理、家宴服务管理、美化家居管理、休闲娱乐管理、技术培训与管理的人员。

3.2

家政管家服务的客户 customers of housekeeping services

接受家政管家服务的家庭或个人。

注：本文件以下简称客户。

4 基本要求

4.1 家政管家的职业道德

4.1.1 职业道德基本知识

4.1.2 应根据服务对象遵守以下职业守则：

- 遵纪守法、诚实守信；
- 爱岗敬业、主动服务；
- 尊老爱幼、谦恭礼让；
- 崇尚公德、不涉家私。

4.2 家政管家的基础知识

4.2.1 根据服务对象不同应掌握以下礼仪常识：

- 言谈举止；
- 仪容仪表；
- 社会交往礼仪；
- 家庭人际关系。

4.2.2 家政管家的择业与就业知识如下：

- 择业技术方法；
- 就业技术方法；
- 家庭服务素养。

4.2.3 家政管具备安全常识如下：

- 安全服务常识；
- 安全防护常识；
- 安全救护常识。

4.2.4 家政管家须掌握卫生常识如下：

- 膳食卫生常识；
- 服务卫生常识；
- 居家卫生常识；
- 环境保护常识。

4.2.5 家政管家须具备相关法律法规常识如下：

- 《中华人民共和国民法通则》的相关知识；
- 《中华人民共和国劳动法》的相关知识；
- 《中华人民共和国劳动合同法》的相关知识；
- 《中华人民共和国治安管理处罚法》的相关知识；
- 《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关知识；
- 《中华人民共和国妇女权益保障法》的相关知识；
- 《中华人民共和国老年人权益保障法》的相关知识；
- 《中华人民共和国社会保险法》的相关知识。

4.3 家政服务机构

4.3.1 应具有合法的经营资质，有合法的经营手续，经营者身份合法。

4.3.2 应具有与其业务范围相适应的管理人员、管家和服务人员。

4.3.3 应具有与其业务范围相适应的固定的经营场所、基础设施，并保持整洁的环境卫生条件。

4.3.4 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。

4.4 人员资质

- 4.4.1 具有合法的劳动从业资格。
- 4.4.2 信守职业道德，遵纪守法，熟悉本行业服务程序和规范要求。
- 4.4.3 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。
- 4.4.4 具有相应的上岗培训考核合格证明。

4.5 岗位技能

4.5.1 管理人员

- 4.5.1.1 了解国家和行业主管部门家务服务的法律法规和规定。
- 4.5.1.2 掌握企业管理、经营项目与家政管家服务有关专业知识及专业技能。
- 4.5.1.3 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历。
- 4.5.1.4 具备良好的沟通、协调能力。
- 4.5.1.5 尊重客户、家政服务员、管家。
- 4.5.1.6 严格履行服务承诺。

4.5.2 家政管家

- 4.5.2.1 具有国家劳动部门颁发的二级《职业资格证书》、经国家备案注册过的《等级认定证书》。
- 4.5.2.2 具备相关法律法规基础知识。
- 4.5.2.3 具有较好的学习能力、动手能力、计算能力、语言表达能力和人际沟通协调能力。
- 4.5.2.4 具备良好的组织管理能力。
- 4.5.2.5 身心健康，视觉、听觉正常。

4.5.3 家政服务员

- 4.5.3.1 具有国家劳动部门颁发的相应级别的职业资格证书、经国家备案注册过的《等级认定证书》或专项能力证书。
- 4.5.3.2 具备相关法律法规基础知识。
- 4.5.3.3 具有一定的学习能力、动手能力、计算能力、语言表达能力和人际沟通能力。
- 4.5.3.3 身心健康，视觉、听觉正常。

5 服务内容

5.1 家政服务内容

5.1.1 技术岗位管理

制订家政服务员工作计划，安排、指导、监督家政服务员工作。

5.1.2 财务管理

制订家庭收支计划、管理家庭日常经费收支、指导家庭制订保险保障计划、协助客户制订家庭理财方案、制作家庭财务收支报表。

5.1.3 物资管理

对家庭物资进行分类管理；制订家庭物资采买计划并组织实施、家庭物资管理方案；有效处置家庭闲置物资。

5.1.4 档案管理

制订家庭档案分类管理方案；管理家庭成员身份证件、家庭财产证明、法律文书；分类管理证照类文件、票据保修单、安防数据信息。

5.1.5 信息化技术应用

使用智能家居系统处理家庭事务、财务管理软件处理家庭财务；使用 word、excel、ppt 处理工作文件；建立及使用家庭安防系统。

5.2 家居收纳管理

5.2.1 制定收纳管理方案

依据客户居家环境特点、空间特点、客户居家物资特点制定收纳管理方案，制定收纳质量评估方案并组织实施。

5.2.2 居家环境里

监督、指导整修庭院花卉、庭院绿植、庭院草坪；指导收纳整修工具。

5.2.3 空间收纳管理

指导家政服务人员收纳起居室、卧室、书房、厨房、卫生间。

5.2.4 物资收纳管理

根据季节特点指导收纳衣物，指导分类收纳书籍、文稿、字画；指导收纳储藏香烟、酒品、珍品等；指导收纳金银器物、古玩、陈设品、工艺品、纪念品。

5.3 家宴服务管理

5.3.1 家宴方案制定

制订纪念日型、家庭聚会型、家宴实施方案；制订中式、西式宴会实施方案。

5.3.2 家宴物料准备

依据纪念日型、家庭聚会型家宴实施方案准备宴席物料；依据中式、西式宴会实施方案准备宴席物料。

5.3.3 家宴制作指导

指导制作纪念日型、家庭聚会型家宴；指导制作中式、西式宴会饮食。

5.3.4 宴会服务指导

指导、监督宴会服务人员做好宴会服务准备工作；进行宴会服务摆台工作；有序开展迎宾接待、席间及餐后服务；指导宴会服务人员做好餐后收台工作；配合客户做好送客服务。

5.3.5 宴会安全保障

制定宴会安全保障预案并组织安全保障服务；做好宴会物料安全检查。

5.4 美化家居管理

5.4.1 美化方案制定

制订室内、庭院环境美化方案、陈设规划方案；依据家庭成员组成特点制订家居美化方案。

5.4.2 居家规范管理

能依据室内环境美化方案指导实施并进行验收；对美化后的居室进行维护管理。

5.4.3 庭院规范管理

依据庭院环境美化方案指导实施并进行验收；对美化后的庭院进行维护管理。

5.5 休闲娱乐管理

5.5.1 休闲娱乐策划

制订休闲娱乐方案、休闲娱乐项目年度实施规划；制订家庭出行整体解决方案、家庭休闲娱乐服务安全保障方案。

5.5.2 家庭出行服务

根据出行方案进行出行准备、提供出行安全保障；安排来访客人的行程，陪同客户或来访客人出行并提供出行服务。

5.5.3 休闲娱乐服务

为休闲娱乐人员提供安全保障服务；为休闲娱乐项目实施准备设施设备、提供用品保障。

5.6 指导培训与管理

5.6.1 技术培训

制订初、中、高级家政服务员教学计划大纲并指导、监督、组织实施；能开展家政服务员教学质量评估。

5.6.2 技术岗位管理

制定家政服务员岗位管理规范并指导、监督实施；指导家政服务员与客户建立和谐的聘用关系；开展家政服务员工作质量评估。

附 录 A
(规范性)
家政管家家庭餐制作（家宴设计）

家政管家家庭餐制作（家宴设计）评审如表 A.1。

表 A.1 家庭餐制作（家宴设计）评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.1.1	熟悉家宴的分类	1	0
5.1.2	应根据家宴菜单掌握餐台的摆放的方法及原则	1	0
5.1.3	应进行家宴菜单的设计	1	0
5.1.4	应对家宴菜单设计的综合因素进行考虑	1	0
5.1.5	应合理选购家宴食材	1	0
5.1.6	应熟悉常见食材品质好坏的鉴定及选购技巧	1	0
5.1.7	应对家宴食材进行初加工	1	0
5.1.8	应根据家宴菜单进行配菜	1	0
5.1.9	应根据家宴菜单进行粤菜老火靓汤的制作	1	0
5.1.10	应根据家宴菜单进行餐前凉菜的制作	1	0
5.1.11	应根据家宴菜单掌握烹调法“炒”的菜肴的制作	1	0
5.1.12	应根据家宴菜单掌握烹调法“蒸”的菜肴的制作	1	0
5.1.13	应根据家宴菜单掌握烹调法“炸”的菜肴的制作	1	0
5.1.14	应根据家宴菜单掌握烹调法“煎”的菜肴的制作	1	0
5.1.15	应根据家宴菜单掌握烹调法“灼”的菜肴的制作	1	0
5.1.16	应根据家宴菜单掌握烹调法“焖”的菜肴的制作	1	0
5.1.17	应根据家宴菜单掌握烹调法“焗”的菜肴的制作	1	0
5.1.18	应根据家宴菜单掌握烹调法“浸”的菜肴的制作	1	0
5.1.19	应根据家宴菜单掌握常见主食的制作	1	0
5.1.20	应根据家宴菜单掌握水果拼盘的制作	1	0
5.1.21	应根据家宴菜单掌握饮品制作	1	0
小计		21	
实际得分			

附 录 B
(规范性)
家政管家家居收纳管理

家政管家家居收纳管理评审如表 B.1。

表 B.1 家居收纳管理评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.2.1	应进行玄关物品收纳管理	1	0
5.2.2	应进行客厅物品收纳管理	1	0
5.2.3	应进行卧室卧具、衣物收纳管理	1	0
5.2.4	应进行书房书籍、文件、文稿、文具的收纳管理	1	0
5.2.5	应进行厨房、厨具、餐饮和用具收纳管理	1	0
5.2.6	应进行卫生间、卫生用品、用具收纳管理	1	0
小计		6	
实际得分			

附 录 C
(规范性)
家政管家洗涤收纳衣物

家政管家洗涤收纳衣物评审如表 C.1。

表 C.1 洗涤收纳衣物评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.3.1	应了解家庭常用洗涤剂的种类	1	0
5.3.2	应了解洗衣粉的种类特性与用途	1	0
5.3.3	应鉴别常见的纺织品	1	0
5.3.4	应根据不同的衣料正确选择洗涤用品	1	0
5.3.5	应分类洗涤染色丝绸衣物	1	0
5.3.6	应分类洗涤丝绸绣花衣物	1	0
5.3.7	应干洗、保养光面皮革服装鞋帽	1	0
5.3.8	应干洗、保养绒面皮革服装鞋帽	1	0
5.3.9	应掌握衣物干燥的方法和基本要求	1	0
5.3.10	应熟悉不同面料衣物的晾晒要求，正确晾晒各类衣物	1	0
5.3.11	应熨烫毛料西服衣裤	1	0
5.3.12	应熨烫绣花丝绸衣物	1	0
5.3.13	应熨烫整理绣花旗袍	1	0
5.3.14	应处理熨烫激光	1	0
5.3.15	应制定换季衣物收纳管理工作计划并组织实施	1	0
5.3.16	应整理收纳换季衣物并进行防霉、防潮、防虫处理	1	0
5.3.17	应装饰美化收纳空间	1	0
小计		17	
实际得分			

附 录 D
(规范性)
家政管家家庭居室清洁

家政管家家庭居室评审如表 D. 1。

表 D. 1 家庭居室清洁评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5. 4. 1	应使用清洁用具	1	0
5. 4. 2	应进行居室清洁擦拭	1	0
5. 4. 3	应进行墙面保洁	1	0
5. 4. 4	应进行地面保洁	1	0
5. 4. 5	应进行厨具保洁	1	0
5. 4. 6	应进行家具保洁	1	0
小 计		6	
实际得分			

附 录 E
(规范性)
家政管家宠物饲养

家政管家宠物饲养评审如表 E. 1。

表 E. 1 宠物饲养评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.5.1	应喂养热带鱼和金鱼	1	0
5.5.2	应进行观赏鱼病害防治	1	0
5.5.3	应清洁消毒观赏鱼养护用具	1	0
5.5.4	应喂养宠物猫	1	0
5.5.5	应给宠物猫做清洁护理	1	0
5.5.6	应喂养宠物狗	1	0
5.5.7	应给宠物狗做清洁护理	1	0
5.5.8	应清洁宠物房舍、饲养用具	1	0
5.5.9	应掌握宠物饲养的安全防护知识	1	0
小 计		9	
实际得分			

附 录 F
(规范性)
家政管家采买与家庭财务管理

家政管家采买与家庭财务管理评审如 F.1 表。

表 F.1 采买与家庭财务管理评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.6.1	应制定家庭采买计划	1	0
5.6.2	应制定家庭收支计划	1	0
5.6.3	应管理家庭日常经费收支	1	0
5.6.4	应指导家庭制定保险保障计划	1	0
5.6.5	应协助客户制定家庭理财方案	1	0
5.6.6	应使用基本的记账软件	1	0
5.6.7	应制作家庭财务收支报表	1	0
5.6.8	应对票据进行整理收纳归类	1	0
小 计		8	
实际得分			

附 录 G
(规范性)
家政管家智能家居

家政管家智能家评审如表 G.1。

表 G.1 智能家居评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.7.1	应使用智能扫地机器人	1	0
5.7.2	应使用洗碗机	1	0
5.7.3	应使用多功能烤箱	1	0
5.7.4	应使用洗烘一体机	1	0
5.7.5	应使用多功能影音设备	1	0
5.7.6	应使用智能指纹锁	1	0
5.7.7	应使用智能马桶	1	0
5.7.8	应使用智能电动窗帘	1	0
5.7.9	应使用智能垃圾桶	1	0
5.7.10	应使用智能灯	1	0
5.7.11	应使用一般办公设备	1	0
5.7.12	应使用智能管理系统	1	0
小 计		12	
实际得分			

附 录 H
(规范性)
家政管家美化家居评审

家政管家美化家居评审如表 H. 1。

表 H. 1 美化家居评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.8.1	应辨识花材、花语	1	0
5.8.2	应选用花材、花器配饰	1	0
5.8.3	应使用、保养插花工具	1	0
5.8.4	应设计、制作球形、扇形、平弧形、三角形等造型插花	1	0
5.8.5	应摆放、养护插花作品	1	0
5.8.6	应制定居住环境美化方案并组织实施	1	0
5.8.7	应依据美学常识摆放和养护花卉绿植	1	0
5.8.8	应进行装饰摆件摆放	1	0
5.8.9	应进行个性化墙面装饰制作	1	0
5.8.10	应根据字画的内涵进行装饰悬挂	1	0
5.8.11	应美化卧室，布置家具、陈设物品	1	0
5.8.12	应美化儿童房，布置家具、陈设物品	1	0
5.8.13	应美化老年人房间，布置家具、陈设物品	1	0
5.8.14	应协助布设婚房，布置家具、陈设物品	1	0
小 计		14	
实际得分			

附 录 I
(规范性)
家政管家休闲娱乐

家政管家休闲娱乐评审如表 I. 1。

表 I. 1 休闲娱乐评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
5.9.1	应给花卉浇水、施肥	1	0
5.9.2	应掌握花卉的养殖方法和花卉病虫害的防治	1	0
5.9.3	应修剪庭院草坪与绿篱	1	0
5.9.4	应给庭院绿植浇水、施肥	1	0
5.9.5	应依据居室使用功能摆放、养护花卉绿植	1	0
5.9.6	应掌握茶艺应该具备的仪容仪态	1	0
5.9.7	应掌握常见茶叶的分类和品质特征	1	0
5.9.8	应正确冲泡常见茶叶的冲泡方法和技巧	1	0
5.9.9	应掌握常见茶叶的储藏保鲜技术	1	0
小 计		9	
实际得分			

参 考 文 献

- [1] ISBN: 4-10-01-06 《家政服务员国家职业技能标准》
 - [2] ISBN: 978-7-5167-4707-0 《金牌家政服务技能》
 - [3] ISBN: 978-7-5359-3494-9 《广东菜烹调技法》
 - [4] ISBN: 978-7-5359-7156-2 《潮式卤味制作工艺》
 - [5] ISBN: 978-7-5167-2318-0 《家政服务员》(初级)
 - [6] ISBN: 9787516744970 《家政服务员》(中级)
 - [7] ISBN: 978-5167-4574-8 《家政服务员》(高级)
 - [8] ISBN: 978-7-5167-4621-9 《家政服务员》(技师)
 - [9] ISBN: 978-7-5167-5091-9 《整理收纳师》
 - [10] ISBN: 978-7-109-28065-6 《茶艺培训教材I》
-