

ICS 03.080.01

A 00



# 团 体 标 准

T/ SJXBZ 0003—2021

---

## 家政职业技能培训服务质量规范

Housekeeping professional training service as quality standards

2021 - 7-30 发布

2021-9- 30 实施

---

江西省家庭服务业协会

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
5 技能培训 .....	3
6 质量控制 .....	5
7 后续服务 .....	5
8 投诉处理 .....	5
附录 A（资料性） 学员信息登记表 .....	6
附录 B（资料性） B.1 培训课程满意度调查表 .....	7
附录 B（资料性） B.2 培训质量满意度调查表 .....	8
附录 C（资料性） 培训质量投诉处理意见表 .....	9

## 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》编写。

本文件由江西省家庭服务业协会提出并归口。

本文件起草单位：江西省家庭服务业协会。

参与起草单位主要有：南昌市家政服务就业培训中心、上饶市天人家政职业培训学校、赣州卓恒职业培训学校、萍乡市仪家职业培训学校、萍乡市思贝职业技能培训学校。

本文件主要起草人：张建华、黄云仙、李政、褚俊、陈林财、陈永辉、闫晗。

本文件为首次发布。

## 引 言

为了推动家庭服务业提质扩容，更好地服务民生、增加就业、精准扶贫和乡村振兴、提高家政人员的服务水平，国家出台了很多扶持家庭服务业发展的政策，其中对农村转移劳动力和城镇失业人员实行了岗前免费培训，且是“能培尽培”；很多家政服务人员为了提升服务水平而进行“回炉”学习的需求也在不断增加。因而我省各地具备场地、师资等培训条件的家政企业普遍兴办了家政职业技能培训机构，很多电商等其他企业兴办的职业技能培训机构也通过增加培训工种，开展了家政职业技能培训。但因培训机构的管理水平、教学能力等良莠不齐，导致时有纠纷发生。作为全省性行业组织，有责任有义务加强行业自律。

为了形成我省家政职业技能培训的制度环境，引导各职业技能培训机构采用标准化管理，为学员提供家政职业技能培训的一致性标准，促进家政职业技能培训质量，我协会在相关部门的正确指导下，经过全面调研、认真研讨，在查阅大量相关资料、相关标准、相关培训机构的规章制度的基础上，充分总结我省家政职业技能培训的实践经验和实际情况，以规范家政职业技能培训质量为目标，编制出台本团体标准。



# 家政职业技能培训服务质量规范

## 1 范围

本文件界定了家政职业技能培训涉及的术语和定义，规定了家政职业技能培训应具备的基本条件，划分了家政职业技能培训的类型，提出了家政职业技能培训的要求，明确了培训流程、质量控制、后续服务等内容，给出了处理投诉的方法，提供了资料性附录用于参照。

本文件适用于相关企业设立的职业技能培训机构培训家政职业技能的服务质量要求。

## 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 17242 投诉处理指南

SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 家政企业 housekeeping service firms

依法设立的从事家政服务或从事家政中介服务经营活动的企业。

### 3.2 家政服务 housekeeping service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

### 3.3 家政职业技能 housekeeping professional skills

从事家政服务工作应具备的知识、技术和能力。

### 3.4 家政职业技能培训机构 housekeeping professional training institutions

经人社部门许可、依法登记注册、具有培训家政职业技能工种的职业技能培训单位。以下简称“培训机构”。

### 3.5 家政职业技能培训 housekeeping professional training schools

培训机构开展养老护理、育婴、保育（保健与养育）、母婴护理、家政服务、家庭照护和健康照护等家庭服务行业中的专业技能工种的培训。以下简称“技能培训”。

### 3.6 家政服务人员 housekeepers

掌握相应家政知识与技能、经国家认定机构考核后颁发职业资格或等级证书与专项能力证书，可为客户提供养老护理、育婴、保育（保健与养育）、母婴护理、家政服务、家庭照护和健康照护等服务人员的统称。

### 3.7 培训对象 trainees

准备从事或已经从事家政服务工作及对相关专业知识与技能有需求并报名参加培训的人员，以下统称“学员”。

## 4 基本要求

### 4.1 培训机构的基本条件

- 4.1.1 应具备合法的资质，包括已经许可、依法登记注册和每年通过年检；
- 4.1.2 应在办公场所醒目位置悬挂有关证照、岗位职责、联系方式、公开投诉监督电话；
- 4.1.3 应具备有关部门规定的理论培训课堂和技能实操室，配备相关的教学用具、设施和设备，培训场地的消防、卫生、光线和通风条件等符合国家有关规定；
- 4.1.4 应建立消防及意外事故预案，并配备专业或熟悉消防的应急救援人员；
- 4.1.5 应建立健全各项规章制度，包括但不限于：人员管理、合同管理、卫生与安全管理、设施设备管理、人员培训和考核管理、对学员的考勤管理等制度；应有明确的培训宗旨、方针、原则和目标；
- 4.1.6 应具有完善的“售后”服务体系并能及时处理投诉，维护和保障学员的合法权益；
- 4.1.7 应具有与培训目标、培训规模相适应的专职管理人员；
- 4.1.8 应具有满足培训所需的资源：
  - a) 配备与培训规模相适应的教师，其中至少有1名专职教师；
  - b) 有可行的招收学员的方法和渠道；
  - c) 有相对稳定的推荐学员就业的通道。

### 4.2 组织管理要求

- 4.2.1 法定代表人或培训机构实际负责人应满足：
  - a) 熟悉职业技能培训的业务流程；
  - b) 依据法律法规、国家培训政策、本文件和规章制度，明确职业技能培训的宗旨、方针、原则和目标；
  - c) 建立与其业务相对应的组织结构，明确各部门和每个岗位的工作职责；
  - d) 建立良好的沟通渠道，使全员明确自身职责和权限，并落实到具体工作之中；
  - e) 遵纪守法，诚实守信。
- 4.2.2 管理人员应满足：
  - a) 大专毕业及以上文化；
  - b) 取得所从事培训专业技能的资质；
  - c) 熟知家政行业相关政策和国家及江西省地方标准；

- d) 具有一定的职业技能培训经营管理经验和良好的沟通能力;
- e) 能制定实现职业技能培训方针、目标的各项规章制度;
- f) 监控、督促、检查、指导和保证实施培训服务质量效果;
- g) 不断改进、提高服务质量和管理水平。

#### 4.2.3 培训教师应满足:

- a) 熟悉所培训课程的相关政策法规、国家与江西省地方标准、授课内容与培训流程;
- b) 取得相关职业工种中级(含)以上职业资格或等级证书并持有相关职业工种的全省全行业统一的《江西省家庭服务业师资培训合格证书》,或系院校取得相关职业工种的讲师(含)以上技术职称和医院取得相关职业工种副主任(含)医师、护师技术职称的专家;
- c) 具备能够满足培训顺利开展PPT课件(或备课教案)编制、培训组织、语言表达和操作示范的能力;
- d) 认真负责并严格遵守培训机构的规章制度。

#### 4.2.4 档案管理应满足:

- a) 对相关文件、各类合同、培训对象与培训教师信息、培训管理材料等分类归档备案;
- b) 宜采用现代信息技术手段,对档案进行电子化管理;
- c) 建档备案材料的保存期不少于5年。

## 5 技能培训

### 5.1 培训类型

#### 5.1.1 按照培训对象不同,可分为:

- a) 岗前培训,即:对零基础人员进行的职业技能培训;
- b) “回炉”培训,即:对在岗服务人员通过再培训巩固所学或学习新工种的职业技能培训。

#### 5.1.2 按照培训方式不同,可分为:

- a) 线下培训,即:学员到教室或指定场所由教师进行面对面教学的培训;
- b) 线上培训,即:以联网为介质,打破时间与空间限制,通过直播或录播等形式完成的培训。

#### 5.1.3 按照培训方法不同,可分为:

- a) 理论培训,即:以课堂讲授和讨论形式开展的培训;
- b) 实操培训,即:对完成理论知识培训的学员开展动手操作或实习的培训。

### 5.2 培训要求

#### 5.2.1 应根据不同职业工种分别设置培训方案。

#### 5.2.2 培训内容和培训时间应满足:

- a) 符合育婴、保育、养老护理、家政服务、健康照护等职业工种的《国家职业标准》要求;
- b) 无国家标准但在江西省地方标准中有职业工种的,在征得相关部门同意后按江西省地方标准要求;
- c) 各职业工种不同级别的培训,符合国家或江西省地方标准划分的相应技能等级要求;
- d) “回炉”培训结合市场需求变化、顾客需要和培训对象的特点优化培训内容;
- e) 分为理论知识、专业技能实操培训;

- 1) 理论知识课时与专业技能实操课时的占比，符合国家职业鉴定对不同工种的要求。
- 2) 理论知识培训内容不仅应包括本职业工种的专业技能理论知识，还应包括本职业工种应掌握的相关法律法规和国家、地方、团体等相关标准知识以及职业道德基本知识；
- 3) 在专业技能实操培训中，培训教师应在亲身示范后，指导每位学员动手操作，手把手教给学员实操要领；
- 4) 对母乳喂养、保健性产后康复和小儿推拿等专业技能高的工种，按要求设置实习(或岗前见习)课程，提高培训实效。

### 5.3 培训流程

#### 5.3.1 培训策划

- 5.3.1.1 应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；
- 5.3.1.2 应根据培训目标制定培训方案；
- 5.3.1.3 培训方案应包括但不限于：培训目标、培训时间与地点、培训对象、培训课程、培训与考核方式、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。

#### 5.3.2 组织实施

- 5.3.2.1 应根据培训课程，准备好满足教学需要的场地、设备设施、教材，配备教具和教师等；
- 5.3.2.2 应要求教师根据培训工种设置培训课程，并根据培训课程制定 PPT 课件（或备课教案），并对 PPT 课件（或备课教案）进行审定，确保培训质量；
- 5.3.2.3 应建立电话、接待室、传真、网络等接待平台，热情接待学员；
- 5.3.2.4 学员报到时应填写信息登记表（见附录 A），并留存学员的身份证、学历证等有效证件的复印件，了解学员的具体情况；
- 5.3.2.5 应对培训计划的执行、培训效果以及学员表现等进行培训过程监督，并填写培训日志；
- 5.3.2.6 技能培训教师应言传身教，言传就是要全面系统讲授专业技能，身教就是要教学员动手操作；
- 5.3.2.7 对培训中突发事件的处理应符合 SB/T 10849 《家政服务应急快速反应规范》要求。

#### 5.3.3 考核发证

- 5.3.3.1 应在培训结束后组织学员参加考试，检验培训方案的执行情况和培训效果；
- 5.3.3.2 经培训合格的学员，应由培训机构颁发培训合格证书或者结业证书，并登记归档。
- 5.3.3.3 学员需要参加等级证书或专项能力证书考核，培训机构应帮助学员联系办理考证事项。
- 5.3.3.4 职业技能等级证书或专项能力证书应当满足下列要求：
  - a) 发证单位（即：证书上的盖章单位）具有合法合规的发证资格；
  - b) 证书上的职业是国家职业分类大典中收入的技能职业工种（目前涉及家庭服务行业中的有：养老护理、育婴、保育、家政服务、公共营养等）、或者是国家新颁布的职业工种（目前有：健康照护师、老年人能力评估师等）、或者是江西省具有规范性文件认可的职业技能工种（目前有：月嫂、医疗陪护、母乳喂养指导、保健性产后康复、保健性小儿推拿、介护、刮痧、产后修复、老年人照护、中医催乳、中医产后康复、中医小儿推拿等）；
  - c) 有规范性文件明确了技能等级要求的；
  - d) 经过培训考核或鉴定且考核或鉴定成绩合格后颁发的；

e) 证书在主管部门的官方网站上能查询到的。

## 6 质量控制

6.1 培训结束时，应对培训内容和效果进行评价：

a) 培训内容和效果应包括：课程设置、师资水平、授课内容和授课方式、组织管理、学员考核合格率等满意度。

b) 评价或满意度调查方式包括：意见征询、问卷调查、访谈、实地考察等。

6.2 应对收集到的意见和建议进行定量和定性分析，并对培训方案、培训过程、培训效果做出肯定成绩、直面问题的总结报告。

6.3 应根据总结报告有针对性地制定改进措施并组织实施，以达到持续提高培训质量的目的。

6.4 对培训内容和效果进行评价，宜参照本标准附录 B1 和 B2 的表式和内容进行。

## 7 后续服务

7.1 应根据学员技能水平和意愿推荐就业。

7.2 应了解学员其他技能培训需求。

## 8 投诉处理

8.1 接到投诉时，应认真对接并填写《培训质量投诉处理表》（见附录 C），详细记录学员提出的问题和意见，在 24 小时内回复，积极主动处理。

8.2 处理流程和解决争议的途径，可参照 GB/T 17242《投诉处理指南》第 6 和第 7 部分规定。

**附录 A**  
**(资料性)**  
**学员信息登记表**

档案编号：

姓名		性别		民族		照 片
出生日期		健康状况		政治面貌		
学历		是否从事过 此项工作		联系电话		
家庭住址：				身份证号码：		
提供资料情况	<input type="checkbox"/> 身份证复印件 <input type="checkbox"/> 学历证明复印件 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 其他（用文字表述）：					
个人简历						
之前参加 培训情况	时间	培训内容		考试成绩	培训机构	
之前提供 服务情况	时间	服务对象		客户评价	评价机构	
参加本次 培训情况	时间	培训内容		考勤（有无迟到早退）	考试成绩	
	本次培训取得证书名称：					
注：表后附身份证、毕业证和之前已经取得的职业资格、等级证书或专项能力证书复印件。						

经办人：

经办人电话：

登记时间：

**附录 B**  
**(资料性)**  
**调查评价表**

表 B.1 给出的满意度调查表式和内容，适用于学员对培训课程的评价。

**B.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：

档案编号：

填表日期： 年 月 日

	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“√”）									
		1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分
课程 设置	课程目标明确性										
	课程内容前后的连贯性										
	培训内容的实用性										
	培训内容满足您需求的程度										
课堂 培 训	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										
	培训教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 140 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。											

**附录B**  
**(资料性)**  
**调查评价表**

表 B.2 给出的满意度调查表式和内容，适用于培训机构对培训效果的评价。

**B.2 培训质量满意度调查表**

档案编号：

填表日期： 年 月 日

培训科目：		培训教师：				
教师资质：			课型：		课时： 小时	
项目	项目评价要点	项目评分标准（优、良、合格、差四个等级）				得分
培训目标	1、目标完整、具体。 2、目标符合实际、要求适度。 3、学员考核合格率80%。	5分	3.5分	2分	1分	
培训内容	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分	4.5分	3分	1.5分	
培训方法	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分	4.5分	2分	1分	
培训手段	1、正确运用实例、示范实操。 2、语言准确、表达思路清晰。 3、恰当运用各种教具、鼓励实操练习。	5分	3.5分	2分	1分	
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分	3.5分	2分	1分	
等级		优 (25分-22分)	良 (21.5分-15.5分)	合格 (15分-9.5分)	差 (9分-6分)	总分
评语	1、培训教师的教学特点和教学效果情况：  2、培训教师培训上存在的问题：  3、学员对培训教师的培训意见：  4、其它：					

**附录 C**  
**(资料性)**  
**培训质量投诉处理意见表**

档案编号：

填表日期： 年 月 日

投 诉 人	姓 名	性 别	联系电话	培训合同编号	投诉时间
	投诉方式： <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 微信 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 其他：				
	住址：				
	投诉内容：				
服 务 机 构	调 查 纪 录： 被投诉人姓名： 投 诉 资 料： <input type="checkbox"/> 附信件 <input type="checkbox"/> 附实物 <input type="checkbox"/> 口头 <input type="checkbox"/> 其他； 投诉事项情况： <input type="checkbox"/> 真实 <input type="checkbox"/> 基本真实 <input type="checkbox"/> 不真实 <input type="checkbox"/> 其他（文字表述如下）：  <div style="text-align: right;">经办人签名： 日期： 年 月 日</div>				
	调查评价： 该客户投诉频次： <input type="checkbox"/> 经常 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 初次 类似投诉： <input type="checkbox"/> 经常 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 初次 责任部门： _____			负责人意见：  <div style="text-align: right;">签字： 日期： 年 月 日</div>	
	建议处理方案：  <div style="text-align: right;">经办人签名： 日期： 年 月 日</div>				
	实施情况：  <div style="text-align: right;">签字： 日期： 年 月 日</div>				
	回复投诉人时间				回复形式： <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 微信 <input type="checkbox"/> 其他
	投诉人意见	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意		回复人员签名	
	领导批示：  <div style="text-align: right;">签字： 日期： 年 月 日</div>				

注：表中可选项请在“□”中间打“√”。



## 参考文献

- [1] GB/T 20647.8 社区服务指南--第8部分
  - [2] SB/T 10847 家政服务业通用术语
  - [3] SB/T 10848 家政服务员培训规范
  - [4] SB/T 10982 家政员、师资质等级评价体系
  - [5] 《中华人民共和国职业分类大典》
-