

国家职业标准

家政服务员

中华人民共和国劳动和社会保障部制定

. 7-65

006

7

7815

国家职业标准

家政服务员

中华人民共和国劳动和社会保障部制定

版权所有

翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

国家职业标准家政服务员/劳动和社会保障部制定. —北京:
中国劳动社会保障出版社, 2000.6

ISBN 7-5045-2749-1

I. 国…

II. 劳…

III. 家政-服务人员-职业技能鉴定-国家标准-中国

IV. TS976.7-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 61292 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 唐云岐

*

外文印刷厂印刷 新华书店经销

850×1168 毫米 32 开本 1 印张 17 千字

2000 年 6 月第 1 版 2003 年 2 月第 3 次印刷

印数: 3000 册

定价: 5.00 元

说 明

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定，为了进一步完善国家职业标准体系，为职业教育和职业培训提供科学、规范的依据，劳动和社会保障部组织有关专家，制定了《家政服务员国家职业标准》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，对职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平做了明确规定。

二、本《标准》制定，遵循了有关技术规程的要求，既保证了《标准》体例的规范化，又体现了以职业活动为导向、以职业技能为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训、鉴定和就业工作的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为三个等级。每个等级均包括职业概况、基本要求、工作要求和

鉴定比重等四个方面的内容。

四、本《标准》是在各有关专家和实际工作者的共同努力下完成的。参与编写工作的人员主要有王君、章临湘、周芳、胡荣华、侯玉瑞、冯振君、袁芳、刘永澎、吕红文、李福芝、王金成、宋耐文、杨平，参与审定工作的人员主要有信长星、张斌、宋建、张先民、葛玮、钱德祁、孙荣志、崔德立、王瑞秋、李玉环，在此一并致谢。

五、本《标准》业经劳动和社会保障部批准，自颁布之日起施行。

2000年5月20日

家政服务员国家职业标准

1. 职业概况

1.1 职业名称

家政服务员。

1.2 职业定义

根据要求为所服务的家庭操持家务，照顾儿童、老人、病人，管理家庭有关事务的人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分为初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。

1.4 职业环境条件

室内，常温。

1.5 职业能力特征

具有一定的学习能力和语言表达能力。

1.6 基本文化程度

初中毕业。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限，初级不少于 90 标准学时；中级不少于 120 标准学时；高级不少于 300 标准学时。

1.7.2 培训教师

具有相关职业高级以上职业资格证书或中级以上专业技术职称，并有相应的教学经验。

1.7.3 培训场地与设备

满足教学需要的标准教室，具有常见家用电器、家用电子产品及家庭用燃具的操作间、相关的教学用具和设备。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

1.8.2.1 初级（具备以下条件之一者）

（一）经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。

（二）在本职业连续见习工作半年以上。

1.8.2.2 中级（具备以下条件之一者）

（一）取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上，经本职业中级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。

（二）取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作1.5年以上。

（三）取得经劳动保障行政部门审核认定的，以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业毕业证书。

1.8.2.3 高级（具备以下条件之一者）

（一）取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。

（二）取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作4年以上。

（三）大专以上毕业生，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能考核。理论知识考试满分为100分，60分及以上为合格。理论知识考试合格者参

加技能考核。技能考核分项目进行。

申报初级家政服务员鉴定的考生须考“家庭礼仪”、“操持家务”、“看护婴幼儿”、“照料老人”、“看护病人”、“护理孕妇与产妇”六个项目。六项满分合计为100分，60分及以上为合格。

申报中级家政服务员鉴定的考生，“家庭礼仪”、“操持家务”、“护理老人”、“护理孕妇、产妇与新生儿”为必考项目。“保育婴幼儿”、“护理病人”为选考项目，考生可根据自己的特长，选考其中的一项。五项满分合计为100分，60分及以上为合格。

申报高级家政服务员鉴定的考生须考“社交礼仪”、“家务管理”、“家庭教育”、“家庭休闲与娱乐”四个项目。四项满分合计为100分，60分及以上为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试每个标准考场每20名考生配备1名监考人员，技能考核每5名考生配备1名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试为90分钟。技能考核：初级不少于120分钟，中级不少于120分钟，高级不少于180分钟。

1.8.6 鉴定场所及设备

理论知识考试在标准教室里进行。技能考核场所须有常见家用电器、家用电子产品及家庭用燃具及相关的用具和设备。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (一) 遵纪守法，讲文明、讲礼貌，维护社会公德。
- (二) 自尊、自爱、自信、自立、自强。
- (三) 守时守信，尊老爱幼，勤奋好学，精益求精。
- (四) 尊重用户，热情和蔼，忠诚本分。

2.2 基础知识

2.2.1 法律知识

- (一) 公民的权利与义务。
- (二) 劳动法常识。
- (三) 妇女权益保障法常识。
- (四) 未成年人保护法常识。
- (五) 消费者权益保护法常识。
- (六) 食品卫生法常识。

2.2.2 安全知识

- (一) 家庭防火、防盗及防意外事故知识。

- (二) 出行安全知识。
- (三) 个人安全及自我保护常识。
- (四) 呼救常识。
- (五) 安全用电、用气常识。

2.2.3 卫生知识

- (一) 个人卫生常识。
- (二) 环境卫生常识。
- (三) 饮食卫生知识。

3. 工 作 要 求

3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一 家庭礼仪	(一) 言谈举止	1. 运用恰当方式接待客人 2. 正确接打电话 3. 坐姿、站姿、走姿得体 4. 掌握常用文明用语	1. 迎送客人的基本常识 2. 沏茶倒水的方法和注意事项 3. 接打电话的注意事项 4. 坐、站、走姿注意事项 5. 常用的文明用语
	(二) 仪表仪容	1. 衣着整洁 2. 讲究个人卫生	着装的注意事项
	(三) 生活习俗	尊重用户的生活习俗	我国少数民族的生活习俗

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二 操 持 家 务	(一) 制作家庭餐 1. 简单主食制作 2. 一般菜肴烹调	1. 掌握蒸、煮两种主食制作技法 2. 掌握蒸、炒、炖、拌四种烹调技法 3. 掌握选、削、择及洗涤常见蔬菜的方法 4. 掌握切、剁、削、刮等常用刀法, 能将原料加工成丁、片、段、块等形状 5. 能简单配制一般菜肴	1. 主食制作中原料和水的比例及水温标准 2. 馅料调拌的常识 3. 基本调味品的使用常识 4. 火候使用的常识 5. 食品成熟性状的鉴别 6. 原料的合理搭配 7. 食品(原料及成品)鉴别及保管的基本常识
	(二) 家居保洁 1. 清扫地面 2. 擦拭家具及用品 3. 清洁厨房和卫生间	1. 运用正确方法清洁一般地面, 掌握清扫和擦拭的程序 2. 掌握正确擦拭一般家具及用品的方法 3. 按照要求采用正确方法清洁厨房、清洁卫生间	1. 不同类型地砖的清扫常识 2. 木地板、地毯的清扫常识 3. 家具的有关知识 4. 一般清洁剂的性能和使用常识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二 操 持 家 务	(三) 衣物的洗涤和保管 1. 洗涤一般衣物 2. 分类摆放衣物	1. 依据衣物的特性选用洗涤剂 2. 掌握手洗和机洗的正确方法 3. 掌握晾晒和叠放衣物的正确方法 4. 清洁鞋帽	1. 衣物的一般特性 2. 洗涤剂的用途 3. 衣物洗涤的一般常识
	(四) 家用电器和燃具使用 1. 洗衣机、冰箱、微波炉、吸尘器的使用 2. 燃气具、热水器、取暖器及非电器炉灶的使用	1. 掌握正确使用洗衣机、冰箱、微波炉、吸尘器的方法 2. 掌握正确使用燃具、热水器、取暖器的方法	1. 家用电器的性能和使用注意事项 2. 煤、煤气、天然气的使用常识
	(五) 采买与记账	1. 能够按要求购买日常生活用品和食品 2. 能够记录采买明细账目	1. 常见生活用品和食品购买须知 2. 一般记账方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三 看 护 婴 幼 儿	(一) 饮食料理 1. 制作婴幼儿主、辅食 2. 辅助婴幼儿进食	1. 能够正确调配奶粉 2. 能按要求制作简单的主、辅食 3. 能按要求给婴儿喂奶, 辅助幼儿进食、进水	1. 调配奶粉的方法和注意事项 2. 婴幼儿主、辅食的特性 3. 辅助婴幼儿进食的方法和注意事项
	(二) 起居料理 1. 照料婴幼儿穿脱衣服 2. 照料婴幼儿清洗 3. 照料婴幼儿便溺 4. 照料婴幼儿睡眠 5. 照料婴幼儿活动	1. 能正确抱、领婴幼儿 2. 能够协助给婴幼儿穿、脱衣服, 给婴儿换尿布 3. 能够协助给婴幼儿洗澡和日常盥洗 4. 能照料婴幼儿便溺 5. 能运用正确的方法使婴幼儿较快入睡 6. 能协助照料好婴幼儿的日常活动及出行	1. 抱、领婴幼儿的方法和注意事项 2. 婴幼儿洗澡和盥洗的程序及注意事项 3. 看护婴幼儿活动的注意事项 4. 洗涤婴幼儿衣物的注意事项 5. 对婴幼儿用具进行消毒的方法及注意事项
	(三) 异常情况的发现与应对	1. 发现异常情况能及时报告 2. 能正确处理轻微外伤 3. 能正确处理轻微烫伤	1. 外伤紧急处理常识 2. 烫伤紧急处理常识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四 照料老人	(一) 饮食料理 1. 制作老人主、副食品 2. 照料老人进食	1. 能够按要求制作老人适宜的主、副食品 2. 依老人习惯, 协助其合理进食	1. 老年人饮食基本原则 2. 老年食品的特性
	(二) 起居料理 1. 照料老人穿衣 2. 照料老人盥洗 3. 照料老人出行	1. 能协助老人穿衣 2. 能照料老人盥洗 3. 能陪伴老人安全出行 4. 能够与老人交谈, 给老人阅读书报	1. 老年人的行动特点 2. 外出注意事项
	(三) 突发情况的应对 1. 常见突发病 2. 外伤	1. 发现异常及时报告 2. 轻微外伤的处理	外伤紧急处理常识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
五 看 护 病 人	(一) 饮食料理	1. 能按要求制作病人适宜的菜肴 2. 能按要求制作3种流食和半流食 3. 能给卧床病人喂水、喂饭	1. 病人饮食的一般特点 2. 流质饮食的制作方法和注意事项
	(二) 起居料理 1. 照料病人洗漱 2. 照料病人便溺 3. 为病人擦澡	1. 能按要求照料病人洗漱 2. 能按要求并采用正确的方法照料行动不便的病人便溺 3. 能采用正确的方法给卧床病人擦洗、穿衣	1. 预防褥疮的一般知识 2. 擦澡的方法和注意事项
	(三) 病情异常的发现与应对	1. 能观察并发现病人异常情况 2. 发现异常及时呼救	一般常见病的症状