

家政服务企业培训基本要求

Basic requirements of training for the homemaking service
enterprises

地方标准信息服务平台

2023-08-25 发布

2023-09-25 实施

目 次

前言	II
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	1
4.1 家政服务企业基本要求	1
4.2 培训师资基本要求	1
4.3 培训场所	1
4.4 设施设备	2
4.5 培训教材	2
5 培训内容	2
5.1 基础知识	2
5.2 专业知识	3
6 培训流程	12
6.1 培训计划	12
6.2 组织实施	12
6.3 培训考核	12
7 档案管理	12
8 评价与改进	13
附录 A (资料性) 家政服务培训登记表	14
附录 B (资料性) 培训满意度调查表	15
参考文献	16

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。

本文件由内蒙古自治区家庭工作服务中心提出。

本文件由内蒙古自治区商务厅归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区家庭工作服务中心、内蒙古自治区家政服务标准化技术委员会、内蒙古自治区商务厅、内蒙古自治区家政服务协会，内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：佟凯、王影、李瑞芬、段建中、赵瑞荣、苏道格日勒、吕燕卿、张冠女、王林平、赵海燕、李冬梅、陈辉。

地方标准信息服务平台

家政服务企业培训基本要求

1 范围

本文件规定了家政服务企业培训的基本要求、培训内容、培训流程、档案管理、评价与改进等相关要求。

本文件适用于家政服务企业对家政服务从业人员的培训。

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。

SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

SB/T 10849-2012 家政服务业应急快速反应规范

3 术语和定义

SB/T 10847-2012 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 家政服务企业基本要求

4.1.1 具备满足培训所需的教学场所、设施设备、教学教具等，相关教学资源符合安全、消防、卫生要求。

4.1.2 具有健全的培训管理体系，教学管理制度、师资管理制度、学员管理制度、培训考核制度、突发事件应急预案等相关制度完善。

4.1.3 具有与培训业务范围相适应的管理人员和教学人员，其中专兼职教学管理人员不少于 2 人，专兼职培训教师不少于 1 人。

4.2 培训师资基本要求

4.2.1 具有与培训内容对应或相近的高级及以上国家职业资格/职业技能等级或中级及以上专业技术职称，并高于所培训内容的等级。

4.2.2 专项能力职业教师可由具有丰富实践实操经验的实用型人才担任，鼓励聘请技能大师、劳动模范等高技能人才担任专兼职专业课教师。

4.3 培训场所

4.3.1 培训教室面积不应低于 30 m²且人均面积不应低于 1.5 m²，符合安全、消防、卫生要求。

4.3.2 实操培训教室应根据培训内容具有开展互动式教学、演示、情景模拟等教学活动的相关功能区，

包括但不限于卧室、客厅、厨房、餐厅、卫浴间等。

4.4 设施设备

4.4.1 配备与培训内容相适应的设施设备，应配有计算机、投影仪（电子显示屏）、音响话筒等多媒体教学设备。

4.4.2 设施设备应有专人保管、维护，确保正常使用。

4.4.3 实训用具应满足教学要求，符合安全、卫生要求。

4.5 培训教材

4.5.1 严格按照国家和自治区教材使用的有关规定，规范选用培训教材。

4.5.2 选用的教材应符合培训内容要求，不选用盗版教材，推荐使用国家职业资格培训教材。

5 培训内容

5.1 基础知识

5.1.1 职业道德

职业道德培训包括但不限于以下内容：

- a) 社会公德；
- b) 个人品德；
- c) 职业守则。

5.1.2 礼仪常识

礼仪常识培训包括但不限于以下内容：

- a) 仪容仪表、着装搭配、表情管理的基本原则；
- b) 言谈举止、站坐走蹲姿的基本要求；
- c) 日常服务、接待宾客礼仪；
- d) 良好家庭人际关系相处原则。

5.1.3 安全常识

安全常识培训包括但不限于以下内容：

- a) 水、电、燃气、家用电器安全使用常识；
- b) 人身、财产安全防范常识；
- c) 自我防护常识；
- d) 安全急救常识。

5.1.4 卫生常识

卫生常识培训包括但不限于以下内容：

- a) 个人日常卫生清洁常识；
- b) 家庭饮食卫生常识；
- c) 居家环境卫生常识；
- d) 常见传染病预防常识。

5.1.5 法律常识

法律常识培训包括但不限于以下内容：

- a) 《中华人民共和国民法典》相关知识；
- b) 《中华人民共和国劳动法》相关知识；
- c) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识；
- d) 《中华人民共和国妇女权益保障法》相关知识；
- e) 《中华人民共和国未成年人保护法》相关知识；
- f) 《中华人民共和国老年人权益保障法》相关知识。

5.1.6 心理常识

心理常识培训包括但不限于以下内容：

- a) 心理健康教育知识；
- b) 心理调节基本方法；
- c) 阳光职业心态。

5.1.7 应急知识

应急知识培训应按SB/T 10849-2012中第7章的内容。

5.1.8 就业指导

就业指导培训包括但不限于以下内容：

- a) 就业政策；
- b) 就业常识；
- c) 职业规划。

5.2 专业知识

5.2.1 家务服务员

5.2.1.1 初级知识

5.2.1.1.1 家庭餐制作

家庭餐制作初级培训包括但不限于以下内容：

- a) 食材采买常识与注意事项；
- b) 食材初加工方法；
- c) 切、削、片的刀工方法及刀具使用保养方法；
- d) 家常菜、凉菜、面食、汤食的制作方法；
- e) 饮食营养常识；
- f) 日常采买记账知识。

5.2.1.1.2 衣物洗涤收纳

衣物洗涤收纳初级培训包括但不限于以下内容：

- a) 常用洗涤用品的使用方法与注意事项；
- b) 常见服装面料质地鉴别常识；
- c) 衣物的分类洗涤方法与注意事项；

- d) 衣物、被褥、鞋帽等物品晾晒方法与注意事项；
- e) 常见衣物折叠、收纳整理常识与注意事项。

5.2.1.1.3 家居清洁

家居清洁初级培训包括但不限于以下内容：

- a) 常用清洁、消毒剂的使用方法与注意事项；
- b) 常用清扫、擦拭用具的使用方法；
- c) 客厅、卧室、厨房、书房、卫生间、庭院及附属物品的清洁、整理收纳方法。

5.2.1.1.4 家居用品使用

家居用品使用初级培训包括但不限于以下内容：

- a) 常见家用电器的使用方法与注意事项；
- b) 清洁洗护用品用具分类与使用方法；
- c) 家庭日用品采买常识与注意事项。

5.2.1.2 中级知识

5.2.1.2.1 家庭餐制作

家庭餐制作中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 烹饪食材质量鉴别常识；
- b) 斩、劈、削的刀工方法与注意事项；
- c) 咸鲜味、酸甜味、咸甜味、咸香味等复合调味方法与技术要求；
- d) 水粉糊、全蛋糊、水粉浆、全蛋浆调制方法；
- e) 码味、拍粉、勾芡技术方法与注意事项；
- f) 中西式面点、带馅主食的制作方法；
- g) 食材煎、焖、炖、烩、烧、氽烹饪方法；
- h) 食品储存、保鲜、冷冻、解冻方法。

5.2.1.2.2 衣物洗涤收纳

衣物洗涤收纳中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 常见衣物污渍清洁方法；
- b) 羊绒、亚麻、羽绒衣物的洗涤方法与注意事项；
- c) 衣物消毒、防潮、防霉、防虫处理方法与注意事项；
- d) 常见衣物的熨烫方法及注意事项；
- e) 衣橱、衣柜、衣帽间收纳、整理、使用方法。

5.2.1.2.3 家居保洁

家居保洁中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 瓷砖、壁纸、石材、涂料等墙面的清洁保养方法与注意事项；
- b) 瓷砖地面、大理石地面、木地板、地毯的清洁保养方法与注意事项；
- c) 橱柜、厨具及用品清洁保养方法；
- d) 厨房大理石、不锈钢、防火板材等材质台面清洁保养方法；
- e) 实木、复合板、布艺、真皮、人造皮革、藤制等家具擦拭清洁保养方法。

5.2.1.3 高级知识

5.2.1.3.1 家庭餐制作

家庭餐制作高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 营养配餐常识与配餐原则；
- b) 菜品色、香、味、形配制常识；
- c) 复合水果拼盘造型技术方法；
- d) 复合口味果蔬汁调制方法；
- e) 茶叶鉴别、冲泡及保存方法；
- f) 咖啡冲泡、煮制、研磨、保存方法。

5.2.1.3.2 衣物洗涤收纳

衣物洗涤收纳高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 染色丝绸衣物分类洗涤常识；
- b) 毛料衣物整形处理方法；
- c) 光面、绒面皮革服装鞋帽干洗保养方法；
- d) 熨烫极光处理方法；
- e) 换季衣物添置、淘汰、收纳方法；
- f) 收纳空间装饰美化常识。

5.2.1.3.3 家居收纳

家居收纳高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 起居室物品、卧室卧具收纳方法与注意事项；
- b) 厨房厨具、餐饮用具收纳方法与注意事项；
- c) 卫生间用品、用具收纳方法与注意事项；
- d) 书房书籍、文件、文稿、文具收纳方法与注意事项；
- e) 庭院物品、工具收纳方法与注意事项。

5.2.1.3.4 家居美化

家居美化高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 常见花材、花器配饰选用方法；
- b) 球型、扇型、平出型、三角型插花造型设计制作与养护方法；
- c) 插花工具使用、保养方法；
- d) 卧室、儿童房、老年人房间美化常识，家具、陈设物品布置方法与注意事项。

5.2.1.3.5 家庭休闲娱乐

家庭休闲娱乐高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 居室花卉绿植摆放、养护、移植方法；
- b) 草坪、绿篱修剪方法与注意事项；
- c) 观赏鱼喂养方法与注意事项；
- d) 观赏鱼病害防治与养护用具清洁消毒方法；
- e) 宠物喂养、清洁护理方法与注意事项；
- f) 宠物房舍、饲养用具清洁方法。

5.2.2 母婴护理员

5.2.2.1 初级知识

5.2.2.1.1 孕妇照护

孕妇照护初级培训包括但不限于以下内容：

- a) 孕期食材选用与制作方法；
- b) 孕妇宜食果蔬常识；
- c) 孕妇生活起居常识与安全注意事项；
- d) 孕妇日常盥洗、沐浴照护方法；
- e) 孕妇衣物更换与洗涤方法；
- f) 孕妇出行准备与安全注意事项；
- g) 孕检准备常识与孕检服务内容；
- h) 待产包物品准备内容。

5.2.2.1.2 产妇照护

产妇照护初级培训包括但不限于以下内容：

- a) 产妇家常膳食制作方法；
- b) 卧床产妇进餐方法与注意事项；
- c) 产妇日常盥洗、擦浴、沐浴照护方法；
- d) 产妇卫生巾、卫生护垫更换方法；
- e) 产妇会阴清洁方法与注意事项；
- f) 褥汗的观察、处理方法与注意事项；
- g) 恶露观察常识；
- h) 产妇居住房间清洁注意事项；
- i) 产妇卧室通风换气注意事项；
- j) 产妇侧切伤口护理方法；
- k) 产妇体温、血压测量和记录方法；
- l) 产妇照护日志填写方法。

5.2.2.1.3 新生儿照护

新生儿照护初级培训包括但不限于以下内容：

- a) 新生儿安全照护常识；
- b) 人工喂养方法与注意事项；
- c) 配方奶粉冲调方法和要点；
- d) 奶具的清洁、消毒和使用方法；
- e) 拍嗝的操作方法；
- f) 新生儿尿布、尿不湿更换方法；
- g) 新生儿衣服穿脱方法与注意事项；
- h) 新生儿衣物清洗、消毒方法；
- i) 包裹、托抱新生儿方法与注意事项；
- j) 新生儿日常清洁护理方法；
- k) 新生儿睡眠照护方法；

- l) 新生儿抚触方法与注意事项；
- m) 新生儿脐部护理方法；
- n) 新生儿生理性黄疸照护方法。

5.2.2.1.4 婴幼儿照护

婴幼儿照护初级培训包括但不限于以下内容：

- a) 婴幼儿安全照护常识；
- b) 婴幼儿辅食添加、制作方法；
- c) 婴幼儿喂食、喂水方法与注意事项；
- d) 婴幼儿日常盥洗、洗澡方法与注意事项；
- e) 抱、领婴幼儿方法与注意事项；
- f) 婴幼儿便溺照护方法；
- g) 婴幼儿睡眠照护方法；
- h) 婴幼儿用品、用具清洁、消毒方法；
- i) 婴幼儿出行物品准备常识。

5.2.2.2 中级知识

5.2.2.2.1 孕妇照护

孕妇照护中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 孕期膳食营养与饮食禁忌；
- b) 孕期不适调理配餐及制作方法；
- c) 产前高能膳食配制及制作方法；
- d) 妊娠反应处置方法；
- e) 孕期乳房保健护理方法；
- f) 胎心音、胎动的检测方法；
- g) 孕期用药注意事项；
- h) 孕期常见不良情绪与疏解方法。

5.2.2.2.2 产妇照护

产妇照护中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 产妇营养膳食特点与饮食禁忌；
- b) 阶段性进补原则及膳食制作方法；
- c) 泌乳营养配餐及制作方法；
- d) 剖宫产产妇膳食要求及制作方法；
- e) 产后不适理配餐及制作方法；
- f) 剖宫产产妇照护方法；
- g) 乳房清洁、乳头皲裂护理方法；
- h) 尿潴留预防措施；
- i) 产褥热护理方法；
- j) 产后便秘、痔疮照护方法。

5.2.2.2.3 新生儿照护

新生儿照护中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 早产儿、巨大儿喂养方法与注意事项；
- b) 新生儿喂养不足或喂养过度表征与纠正方法；
- c) 新生儿臀红、尿布疹护理方法；
- d) 新生儿异常大小便特征及原因；
- e) 新生儿喂药方法及注意事项；
- f) 新生儿眼部、耳部给药护理知识；
- g) 新生儿呕吐与溢奶的区别及护理方法；
- h) 新生儿痱子与湿疹的区别及护理方法；
- i) 新生儿马牙与鹅口疮的区别及护理方法；
- j) 新生儿生理反射训练方法；
- k) 新生儿视觉、听觉、触觉训练方法及注意事项。

5.2.2.2.4 婴幼儿照护

婴幼儿照护中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 婴幼儿膳食计划和食谱制订方法；
- b) 婴幼儿常见病饮食照护方法；
- c) 婴幼儿果蔬汁配制方法；
- d) 婴幼儿啼哭不同表现与照护方法；
- e) 空气浴、日光浴、水浴锻炼方法；
- f) 主动操、被动操、模仿操锻炼方法与注意事项；
- g) 大动作、精细动作、认知、语言、情绪和社交能力训练方法；
- h) 预防接种疫苗常识与护理方法。

5.2.2.3 高级知识

5.2.2.3.1 孕妇照护

孕妇照护高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 不同体质孕妇膳食调理常识；
- b) 孕期常见病营养配餐常识；
- c) 孕期常见病预防和照护方法；
- d) 羊水早破、临产孕妇照护要点；
- e) 产前焦虑、紧张情绪疏导方法；
- f) 孕期运动锻炼方法及注意事项；
- g) 胎教方法与注意事项。

5.2.2.3.2 产妇照护

产妇照护高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 不同体质产妇膳食调理常识；
- b) 少奶、无奶产妇营养膳食制作方法；
- c) 产后不适的调理膳食制作方法；
- d) 开奶、通乳操作方法；
- e) 预防乳汁淤积、乳腺炎知识；

- f) 产妇不良情绪疏导方法;
- g) 产后恢复操、瑜伽运动方法与注意事项;
- h) 产后塑身保健按摩手法与注意事项。

5.2.2.3.3 新生儿照护

新生儿照护高级培训包括但不限于以下内容:

- a) 多胎新生儿喂养方法与注意事项;
- b) 唇腭裂新生儿喂养方法与注意事项;
- c) 足内、外翻新生儿照护方法;
- d) 舌系带短新生儿喂养技巧;
- e) 发热新生儿护理知识;
- f) 肠胀气、肠绞痛新生儿护理知识;
- g) 呼吸道、消化道感染新生儿护理知识;
- h) 脐炎、脐芽、脐疝新生儿护理方法。

5.2.2.3.4 婴幼儿照护

婴幼儿照护高级培训包括但不限于以下内容:

- a) 不同生长阶段婴幼儿喂养方法;
- b) 拒食、厌食、偏食婴幼儿的矫正方法与注意事项;
- c) 婴幼儿良好睡眠、饮食、卫生习惯培养方法;
- d) 婴幼儿生活自理能力培养方法;
- e) 婴幼儿听知觉统合能力训练方法;
- f) 婴幼儿视知觉统合能力训练方法。

5.2.3 家庭照护员

5.2.3.1 初级知识

5.2.3.1.1 老年人饮食照护

老年人饮食照护初级培训包括但不限于以下内容:

- a) 老年人饮食特点;
- b) 主食、汤食、果蔬汁制作方法;
- c) 蒸、炒、煮烹饪方法;
- d) 老年人进食、进水方法与注意事项;
- e) 老年人餐前准备、餐后清洁整理方法。

5.2.3.1.2 老年人生活起居照护

老年人生活起居照护初级培训包括但不限于以下内容:

- a) 老年人着装常识;
- b) 老年人衣物穿脱方法;
- c) 老年人盥洗常识;
- d) 老年人沐浴准备常识;
- e) 家居卫生清洁、整理常识;
- f) 老年人睡眠照护方法;

- g) 老年人如厕协助方法;
- h) 体温、血压测量方法与注意事项。

5.2.3.1.3 病人饮食照护

病人饮食照护初级培训包括但不限于以下内容:

- a) 常见病人汤食制作方法;
- b) 病人餐前准备、餐后清洁整理方法;
- c) 卧床病人进食、进水协助方法;
- d) 病人餐具清洁、消毒方法。

5.2.3.1.4 病人生活起居照护

病人生活起居照护初级培训包括但不限于以下内容:

- a) 病人居住环境卫生清洁整理方法;
- b) 病人床上用品、衣物换洗常识;
- c) 病人盥洗、沐浴方法;
- d) 病人如厕、使用便器照护方法与注意事项;
- e) 卧床病人擦澡方法;
- f) 卧床病人衣物穿脱, 尿布、纸尿裤更换方法;
- g) 轮椅、拐杖等助行器具使用方法;
- h) 病人口服用药常识;
- i) 病人翻身、扣背、排痰方法;
- j) 体温、血压测量方法与注意事项。

5.2.3.2 中级知识

5.2.3.2.1 老年人饮食照护

老年人饮食照护中级培训包括但不限于以下内容:

- a) 老年人食谱制订方法;
- b) 慢性病老人膳食配制方法;
- c) 焖、炖、烩、烧、氽烹饪方法;
- d) 失能老年人进食、进水方法与注意事项;
- e) 失能老年人餐前准备、餐后清洁整理方法;
- f) 噎食、呛食的防护措施。

5.2.3.2.2 老年人生活起居照护

老年人生活起居照护中级培训包括但不限于以下内容:

- a) 失能老年人盥洗、洗澡方法;
- b) 失能老年人衣物穿脱方法;
- c) 睡眠障碍老年人照护方法;
- d) 义齿清洁方法;
- e) 与老年人沟通技巧。

5.2.3.2.3 病人饮食照护

病人饮食照护中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 流质、半流质饮食制作要求与注意事项；
- b) 常见病人调理饮食制作常识；
- c) 慢性病病人调理饮食制作常识；
- d) 骨折病人调理饮食制作常识；
- e) 导管喂食方法与注意事项。

5.2.3.2.4 病人生活起居照护

病人生活起居照护中级培训包括但不限于以下内容：

- a) 卧床病人晨晚间护理常识；
- b) 口腔、身体、会阴清洁方法；
- c) 睡眠障碍病人护理常识；
- d) 人工取便照护方法与注意事项；
- e) 开塞露使用常识；
- f) 卧床病人转椅至轮椅方法；
- g) 病人常见意外伤害常识与处置方法。

5.2.3.3 高级知识

5.2.3.3.1 老年人饮食照护

老年人饮食照护高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 老年人四季饮食常识；
- b) 个性化营养膳食方案制订与实施方法；
- c) 失智老年人营养配餐常识与注意事项；
- d) 失智老年人进食、进水方法与注意事项；
- e) 预防老年人食道哽噎常识与应对措施。

5.2.3.3.2 老年人生活起居照护

老年人生活起居照护高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 老年人日常妆容常识与注意事项；
- b) 阿尔兹海默症老年人照护常识与注意事项；
- c) 老年人常见异常心理特征；
- d) 老年人不良情绪、心理疏导方法与注意事项。

5.2.3.3.3 病人饮食照护

病人饮食照护高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 病人膳食方案制订与实施方法；
- b) 压疮患者营养膳食配制要求与注意事项；
- c) 帕金森病患者营养膳食配制要求与注意事项；
- d) 癌症患者营养膳食配制要求与注意事项。

5.2.3.3.4 病人生活起居照护

病人生活起居照护高级培训包括但不限于以下内容：

- a) 卧床病人功能恢复锻炼方法与注意事项;
- b) 失能病人功能恢复锻炼方法与注意事项;
- c) 传染病患者隔离、休养常识;
- d) 病人不良情绪疏导方法;
- e) 器械辅助康复锻炼方法与注意事项。

6 培训流程

6.1 培训计划

6.1.1 应根据市场需求、顾客需要和培训对象的特点，确定培训项目。

6.1.2 应制定培训组织实施方案，主要内容包括：

- a) 培训目标;
- b) 培训对象及人数;
- a) 培训时间及地点;
- b) 培训内容、形式及课时安排;
- c) 师资与教材;
- d) 培训负责人;
- e) 评估考核方式;
- f) 经费预算。

6.1.3 应制定培训教学计划，主要内容包括：

- a) 教学内容;
- b) 教学要求;
- c) 教学重难点;
- d) 教学形式与方法;
- e) 学时安排;
- f) 测试方式;
- g) 培训效果评估方式。

6.2 组织实施

6.2.1 按照培训方案招收符合条件的参训人员，建立学员档案。家政服务培训登记表参见附录A中A.1。

6.2.2 确定满足培训需求的教学场地、设施设备、教学用具等资源。

6.2.3 按照培训管理制度组织开展培训。

6.3 培训考核

6.3.1 培训结束后应对学员进行考核，以检验培训效果。

6.3.2 考核方式可分为理论知识考核和技能实际操作考核。

6.3.3 理论知识考核时间应不少于 60 min，技能实际操作逐人考核，根据考试内容确定适宜时长。

7 档案管理

7.1 应妥善保存相关培训资料，做好归档、存储工作。

7.2 档案资料主要包括：

- a) 培训前期资料：培训方案、培训通知、培训指南、培训教材、教学计划、教学大纲等；
 - b) 培训中期资料：培训登记表、学员签到表、学员考核记录、满意度调查表、影音资料等；
 - c) 培训后期资料：培训总结、整改措施等。
- 7.3 各类档案资料的记录内容应真实、完整。
- 7.4 档案资料保存期限应不少于 3 年。

8 评价与改进

- 8.1 评价内容主要包括培训内容与课程安排、培训质量与培训效果、工作人员服务质量、教学人员授课质量等。
- 8.2 评价方法包括但不限于培训满意度调查、学员工作反馈、顾客回访等。培训满意度调查见附录 B 中 B.1。
- 8.3 应根据评价结果制订改进措施，不断改进培训质量。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
家政服务培训登记表

表A.1为家政服务培训登记表。

表A.1 家政服务培训登记表

档案编号：

姓名		性别		出生年月		照片
籍贯		民族		学历		
身份证号码		工作年限		健康状况		
联系电话				婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶	
培训工种						
户口所在地						
家庭现住址						
工作单位						
家庭主要成员	关系	姓名	联系电话	工作单位		
证书获得情况						
家政从业经历						

填表日期

学员签字：

经办人：

附 录 B
(资料性)
培训满意度调查表

表B.1为培训满意度调查表。

表B.1 培训满意度调查表

请对下面每项进行评价，并在相应的评价栏打“√”

评价项目	评价内容	评价结果			
		很满意	满意	一般	不满意
师资评价	教师姓名				
	教师姓名				
	教师姓名				
	教师姓名				
	教师姓名				
教学评价	教学内容				
	教学水平				
	教学方法				
	教学效果				
管理评价	组织管理				
	后勤保障				
	服务水平				
综合评价	总体效果				
意见建议					

参 考 文 献

- [1] 人力资源社会保障部教材办公室. 家政服务员（基础知识）[M]. 北京：中国劳动社会保障出版社，中国人事出版社，2020.
- [2] 人力资源社会保障部教材办公室. 家政服务员（初级）[M]. 北京：中国劳动社会保障出版社，中国人事出版社，2020.
- [3] 人力资源社会保障部教材办公室. 家政服务员（中级）[M]. 北京：中国劳动社会保障出版社，中国人事出版社，2020.
- [4] 人力资源社会保障部教材办公室. 家政服务员（高级）[M]. 北京：中国劳动社会保障出版社，中国人事出版社，2020.
- [5] 中华人民共和国人力资源和社会保障部. 家政服务员国家职业技能标准（2019年版）[S]. 2019年12月10日.
-

地方标准信息服务平台