

**家务管理**  
**职业技能等级标准**  
(2020年1.0版)

**济南阳光大姐服务有限责任公司 制定**

**2020年3月 发布**

## 目 次

前言 .....	1
1 范围 .....	2
2 规范性引用文件 .....	2
3 术语和定义 .....	2
4 适用院校专业 .....	3
5 面向职业岗位（群） .....	3
6 职业技能要求 .....	3
参考文献 .....	12

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草单位：济南阳光大姐服务有限责任公司、全国家政服务标准化技术委员会。

本标准主要起草人：卓长立、高玉芝、陈平、初黎华、高秀梅、刘丽君、孙晓川、李凯、刘洪建、周煜、郭青青。

**声明：本标准的知识产权归属于济南阳光大姐服务有限责任公司，未经济南阳光大姐服务有限责任公司同意，不得印刷、销售。**

## 1 范围

本标准规定了家务管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于家务管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T28916-2012 家政服务—家务服务质量规范

DB37/112-2008 家务服务基本要求

4-10-01-06 家政服务员国家职业技能标准（2019年修订版）

4-03-02-03 西式烹调师国家职业技能标准（2018年修订版）

4-03-02-04 西式面点师国家职业技能标准（2018年修订版）

## 3 术语和定义

### 3.1 家务管理

家务管理是指为家庭日常生活提供相关技能的服务以及家庭生活事务管理。

### 3.2 大型家用电器

按照功率和体积划分，大型家用电器主要包括空调、洗衣机、电视、电冰箱等。

### 3.3 小家电

按照功率和体积划分，小家电主要包括油烟机、灶具、洗碗机、电热水器、榨汁机、料理机、电饭煲、微波炉、电磁炉等。

### 3.4 高档家具

高档家具，档次和价格比较高的家具，如一些天然、珍稀木材家具。

### 3.5 智能家居系统

智能家居系统是利用先进的计算机、网络通讯、智能云端控制等技术、融合个性需求，将与家居生活有关的各个子系统如安防、灯光控制等有机地结合在一起，通过网络化实现综合智能控制和管理。

### 3.6 饮品制作

以水、粮食、果蔬或奶等为基本原料加工而成的流体或半流体食品。

## 4 适用院校专业

中等职业学校：家政服务与管理、老年人服务与管理、物业管理、民政服务与管理、社区公共事务管理、社会保障事务、社会福利事业管理、酒店服务与管理、旅游服务与管理、中餐烹饪、西餐烹饪、社区法律服务、人力资源管理事务等专业。

高等职业学校：家政服务与管理、老年服务与管理、社会福利事业管理、社区管理与服务、公共关系、民政管理、人力资源管理、劳动与社会保障、旅游管理、酒店管理、休闲服务与管理、餐饮管理、烹调工艺与营养、营养配餐、中西面点工艺、西餐工艺、社会工作、护理、学前教育等专业。

应用型本科学校：家政学、社会学、酒店管理、物业管理、公共事业管理、社会工作、园艺、旅游管理、劳动与社会保障、护理学、学前教育等专业。

## 5 面向职业岗位（群）

主要面向家政服务行业相关机构的服务、培训、管理、鉴定等岗位，及私人助理、高端管家、酒店管理等。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

家务管理职业技能等级划分为三个等级:初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【家务管理】（初级）：主要职责是围绕家庭日常生活，提供家庭餐制作，衣物洗烫收纳，清洁家居，电器使用清洁等服务。

【家务管理】（中级）：主要职责是能够在履行初级职责的基础上，为家庭提供西餐制作，美化家居，居室收纳，家庭养护等服务。

【家务管理】（高级）：主要职责是能够在履行中级职责的基础上，为家庭提供家庭服务管理，家宴服务管理，家庭休闲娱乐管理等服务，能够对低级别的家政服务从业人员进行培训和指导。

## 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 家务管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 家庭餐制作 (中餐)	1.1 物料采买	1.1.1 能对食品的质量进行鉴别。 1.1.2 能识别食品的标签。 1.1.3 能对采购物品按客户要求记账。
	1.2 配菜加工	1.2.1 能进行蔬菜、瓜果等原料初加工。 1.2.2 能进行畜禽类等原料初加工。 1.2.3 能进行鱼、虾等水产品初加工。 1.2.4 能对食物原料进行保鲜、冷冻、解冻处理。 1.2.5 能将食物原料加工成丁、片、块、段、条、丝、茸。 1.2.6 能调制馅料。 1.2.7 能配制菜肴半成品。 1.2.8 能水发、碱发初加工干质食材。
	1.3 调味技术应用	1.3.1 能了解调味品的作用。 1.3.2 能进行单一味的调制。 1.3.3 能调制咸鲜味、酸甜味、咸甜味、咸香味等复合味型。

		<p>1.3.4 能给动物性原料进行码味处理。</p> <p>1.3.5 能给食物原料进行拍粉处理。</p> <p>1.3.6 能调制水粉糊、全蛋糊、水粉浆、全蛋浆。</p> <p>1.3.7 能调制芡汁并给菜肴勾芡。</p>
	1.4 膳食烹制	<p>1.4.1 能运用蒸制技法烹制菜肴。</p> <p>1.4.2 能运用炒制技法烹制菜肴。</p> <p>1.4.3 能运用煮制技法烹制菜肴。</p> <p>1.4.4 能运用炸制技法烹制菜肴。</p> <p>1.4.5 能运用煎制技法烹制菜肴。</p> <p>1.4.6 能运用氽制技法烹制菜肴。</p> <p>1.4.7 能运用炖制技法烹制菜肴。</p> <p>1.4.8 能配制复合原料的冷菜拼盘。</p> <p>1.4.9 能制作 5 种以上汤类。</p>
	1.5 主食制作	<p>1.5.1 能运用蒸制技法蒸制主食。</p> <p>1.5.2 能运用煮制技法制作面食。</p> <p>1.5.3 能使用酵母发酵的方法制作面食。</p> <p>1.5.4 能用煎制技术制作带馅主食。</p> <p>1.5.5 能用蒸制技术制作花式主食。</p> <p>1.5.6 能用烙制技术制作中式面点。</p>
	1.6 饮品制作	<p>1.6.1 能掌握不同种类茶的鉴别方法。</p> <p>1.6.2 能掌握不同种类茶的冲泡方法。</p> <p>1.6.3 能掌握用不同容器储存茶叶的方法。</p> <p>1.6.4 能调制复合口味果蔬汁。</p>
2. 衣物洗烫 收纳	2.1 洗涤用品使用	<p>2.1.1 能识别洗涤用品的化学特性。</p> <p>2.1.2 能使用洗衣粉洗涤一般衣物。</p> <p>2.1.3 能使用洗衣液、洗衣皂洗涤衣物。</p> <p>2.1.4 能识别使用衣物辅助洗涤用品。</p>
	2.2 衣物洗涤	<p>2.2.1 能识别衣物洗涤标志。</p> <p>2.2.2 能洗涤化纤、棉、麻、混纺、人造纤维材质面料衣物。</p> <p>2.2.3 能手工洗涤常见衣物。</p> <p>2.2.4 能使用洗衣机洗涤常见衣物。</p> <p>2.2.5 能根据衣物材质选择洗涤用品和洗涤方法。</p> <p>2.2.6 能对洗涤衣物进行保色处理。</p>

		2.2.7 能定期对洗衣机进行清洗和消毒。
	2.3 衣物晾晒	2.3.1 能依据面料材质晾晒衣物。 2.3.2 能依据衣物色泽晾晒衣物。 2.3.3 能晾晒鞋、帽等穿戴物品。 2.3.4 能晾晒羽绒、毛绒制品衣物。
	2.4 衣物熨烫	2.4.1 能使用蒸汽电熨斗、挂烫机。 2.4.2 能熨烫常见衣物。 2.4.3 能熨烫衬衫和领带。 2.4.4 能熨烫西服衣裤。 2.4.5 能熨烫裙类服装。
	2.5 衣物收纳	2.5.1 能对衣物进行防潮、防霉处理。 2.5.2 能对常见衣物进行防虫处理。 2.5.3 能用悬挂工具收纳衣物。 2.5.4 能折叠收纳常见衣物。 2.5.5 能分类整理、收纳衣物。
3. 家居清洁	3.1 居室清洁	3.1.1 能按照配比要求使用洁厕灵、消毒剂等清洁剂。 3.1.2 能分类选用清扫、擦拭用具清洁家居。 3.1.3 能使用吸尘器、扫地机清洁地面。 3.1.4 能使用玻璃器、擦窗机器人清洁窗户。
	3.2 家居用品清洁	3.2.1 能清洁厨具、灶具、餐具。 3.2.2 能清洁、擦拭橱柜、桌椅、板凳类家具。 3.2.3 能清洁、消毒卫生洁具。 3.2.4 能按客厅、卧室、书房、厨房、阳台、地下室、卫生间等场景分类清洁。 3.2.5 能清洁儿童玩具。
	3.3 高档家具用品养护	3.3.1 能进行皮革类家居用品养护。 3.3.2 能进行木质家具养护。 3.3.3 能进行挂毯、地毯清洁与养护。 3.3.4 能进行高档物品养护。
4. 家电使用与清洁	4.1 大型家用电器使用与清洁	4.1.1 能按照家用制冷类电器的操作知识，对其使用并清洁。 4.1.2 能按照空气调节类电器的操作知识，对其使用并清洁。 4.1.3 能按照家用清洁类电器的操作知识，



		对其使用并清洁。
	4.2 厨卫及小家电使用与清洁	4.2.1 能使用油烟机、灶具、洗碗机等厨房电器并清洁。 4.2.2 能使用电热水器、集成吊顶等卫浴电器并清洁。 4.2.3 能使用榨汁机、料理机、电饭煲、微波炉、电磁炉等小型家用电器并清洁。
	4.3 智能家居系统使用	4.3.1 能使用智能灯光控制，智能家居中央控制系统，智能遮阳、智能门窗控制等智能家居系统。 4.3.2 能使用安防、监控、门禁、可视对讲等家庭安全系统。

表 2 家务管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 家庭餐制作（西餐）	1.1 冷菜烹调	1.1.1 能制作蛋黄酱等基础酱。 1.1.2 能制作油醋汁。 1.1.3 能制作生菜、水果沙拉。 1.1.4 能制作三明治。 1.1.5 能制作鸡肉类色拉。 1.1.6 能制作蔬菜类冷汤。
	1.2 热菜烹调	1.2.1 能制作布朗少司。 1.2.2 能制作基础奶油少司。 1.2.3 能制作番茄少司。 1.2.4 能用炸的烹调方式制作猪排、鸡排等菜肴。 1.2.5 能用煎的烹调方式制作汉堡、热狗等菜肴。 1.2.6 能用烤的烹调方式制作鸡翅、鸡腿等菜肴。 1.2.7 能用炒的烹调方式制作意大利面。 1.2.8 能用焗的烹调方式制作意大利面。 1.2.9 能用煎、烤的烹调方法制作牛排、羊排、猪排等菜肴。 1.2.10 能制作牛骨汤、鸡骨汤。 1.2.11 能制作奶油蔬菜汤。

	1.3 面点制作	<p>1.3.1 能制作塔类生坯。</p> <p>1.3.2 能制作饼干类生坯。</p> <p>1.3.3 能制作软质面包类生坯。</p> <p>1.3.4 能用模具制作海绵蛋糕生坯。</p> <p>1.3.5 能打发动物奶油和植脂奶油。</p> <p>1.3.6 能用烤箱将各类生坯成熟。</p>
	1.4 饮品制作	<p>1.4.1 能调制 5 种以上鸡尾酒。</p> <p>1.4.2 能使用咖啡机研磨咖啡豆、煮制咖啡。</p>
2. 家居美化	2.1 家居插花	<p>2.1.1 能辨识花材、花语。</p> <p>2.1.2 能选用花材、花器配饰。</p> <p>2.1.3 能使用、保养插花工具。</p> <p>2.1.4 能了解球型、扇型、平出型、三角型等造型的制作方法。</p> <p>2.1.5 能摆放、养护插花作品。</p>
	2.2 居住环境美化	<p>2.2.1 能制订居住环境美化方案并组织实施。</p> <p>2.2.2 能进行装饰摆件的摆放。</p> <p>2.2.3 能美化卧室，布置家具、陈设物品。</p> <p>2.2.4 能美化老年人房间，布置家具、陈设物品。</p>
	2.3 居室收纳	<p>2.3.1 能进行起居室物品收纳管理。</p> <p>2.3.2 能进行卧室卧具、衣物收纳管理。</p> <p>2.3.3 能进行书房书籍、文件、文稿、文具的收纳管理。</p> <p>2.3.4 能进行厨房、厨具、餐饮用具收纳管理。</p> <p>2.3.5 能进行卫生间、卫生用品、用具收纳管理。</p>
3. 家庭养护	3.1 绿植养护	<p>3.1.1 能给花卉浇水、施肥。</p> <p>3.1.2 能对常见花卉进行养护。</p> <p>3.1.3 能修剪庭院草坪与绿篱。</p> <p>3.1.4 能依据居室使用功能摆放、养护花卉绿植。</p>
	3.2 观赏鱼养护	<p>3.2.1 能喂养热带鱼。</p> <p>3.2.2 能喂养金鱼。</p> <p>3.2.3 能进行观赏鱼病害防治。</p>

		3.2.4 能清洁消毒观赏鱼养护用具。
	3.3 宠物饲养	3.3.1 能喂养宠物猫。 3.3.2 能给宠物猫做清洁护理。 3.3.3 能喂养宠物狗。 3.3.4 能给宠物狗做清洁护理。 3.3.5 能清洁宠物房舍、饲养用具。

表 3 家务管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 家庭服务管理	1.1 财务管理	1.1.1 能制订家庭收支计划。 1.1.2 能管理家庭日常经费收支。 1.1.3 能制作家庭财务收支报表。
	1.2 物资管理	1.2.1 能对家庭物资进行分类管理。 1.2.2 能制订家庭物资采买计划并组织实施。 1.2.3 能制订家庭物资管理方案。 1.2.4 能有效处置家庭闲置物资。
	1.3 档案管理	1.3.1 能制订家庭档案分类管理方案。 1.3.2 能进行家庭健康档案的建立与管理。 1.3.3 能分类管理家庭成员证照类物品。 1.3.4 能分类管理票据保修单。 1.3.5 能分类管理家庭安防数据信息。
	1.4 信息化技术应用	1.4.1 能使用 word、excel、ppt 处理工作文件。 1.4.2 能使用家庭安防系统。 1.4.3 能使用计算机管理家庭财务。
2. 家宴服务管理	2.1 家宴方案制订	2.1.1 能制订纪念日型家宴实施方案。 2.1.2 能制订家庭聚会型家宴实施方案。 2.1.3 能制订中式宴会实施方案。 2.1.4 能制订西式宴会实施方案。
	2.2 家宴物料准备	2.2.1 能依据纪念日型家宴实施方案准备宴席物料。 2.2.2 能依据家庭聚会型家宴实施方案准备宴席物料。 2.2.3 能依据中式宴会实施方案准备宴席物料。 2.2.4 能依据西式宴会实施方案准备宴席物料。

	2.3 家宴制作指导	<p>2.3.1 能指导制作纪念日型家宴。</p> <p>2.3.2 能指导制作家庭聚会型家宴。</p> <p>2.3.3 能指导制作中式宴会饮食。</p> <p>2.3.4 能指导制作西式宴会饮食。</p>
	2.4 家宴服务指导	<p>2.4.1 能指导、监督宴会服务人员做好宴会服务准备工作。</p> <p>2.4.2 能指导进行宴会服务摆台工作。</p> <p>2.4.3 能指导迎宾接待服务有序进行。</p> <p>2.4.4 能指导席间服务工作有序开展。</p> <p>2.4.5 能指导宾客餐后服务工作有序开展。</p> <p>2.4.6 能指导宴会服务人员做好餐后收台工作。</p> <p>2.4.7 能配合客户做好送客服务。</p>
	2.5 宴会安全保障	<p>2.5.1 能制订宴会安全保障预案。</p> <p>2.5.2 能依据家庭宴会安全保障预案组织安全保障服务。</p> <p>2.5.3 能做好宴会物料安全检查。</p> <p>2.5.4 能进行宴会食品、饮料、酒水卫生检查。</p>
3. 休闲娱乐管理	3.1 休闲娱乐策划	<p>3.1.1 能制订休闲娱乐方案。</p> <p>3.1.2 能制订休闲娱乐项目年度实施规划。</p> <p>3.1.3 能制订家庭出行整体解决方案。</p> <p>3.1.4 能制订家庭休闲娱乐服务保障方案。</p> <p>3.1.5 能制订家庭年度旅行热门路线推荐方案。</p>
	3.2 家庭出行服务	<p>3.2.1 能根据出行方案进行出行准备。</p> <p>3.2.2 能为出行安全提供服务保障。</p> <p>3.2.3 能安排来访客人的行程。</p> <p>3.2.4 能陪同客户或来访客人出行并提供出行服务。</p>
	3.3 休闲娱乐服务	<p>3.3.1 能为休闲娱乐人员提供安全保障服务。</p> <p>3.3.2 能为休闲娱乐项目实施准备设施设备。</p> <p>3.3.3 能为休闲娱乐提供用品保障。</p>
4. 培训指导与管理	4.1 职业技术培训	<p>4.1.1 能制订初级、中级家务服务员教学计划。及大纲并指导、监督、组织实施。</p> <p>4.1.2 能制作教学 PPT 课件。</p>

		<p>4.1.3 能开展教学组织与实施。</p> <p>4.1.4 能依据岗位职责和要求对初、中级家政服务从业人员进行培训。</p> <p>4.1.5 能采用问题导向、案例分析、情景模拟教学方法开展教学。</p> <p>4.1.6 能对初、中级家政服务员的操作行为进行指导。</p> <p>4.1.7 能掌握培训初级、中级家政服务从业人员的技巧。</p>
	4.2 考核评估	<p>4.2.1 能开展家政服务人员的工作绩效评估。</p> <p>4.2.2 能开展家政服务员工作质量评估。</p> <p>4.2.3 能开展家政服务人员的教学质量评估。</p> <p>4.2.4 能掌握家政服务从业人员工作绩效报告的内容及编写方法。</p>
	4.3 技术岗位管理	<p>4.3.1 能对初、中级家政服务员的操作行为进行指导。</p> <p>4.3.2 能指导家政服务员与客户建立和谐的聘用关系。</p> <p>4.3.3 能指导家政服务员树立诚信服务意识。</p> <p>4.3.4 能制订家政服务员岗位管理规范并指导、监督实施。</p> <p>4.3.5 能指导家政服务员与客户建立和谐的聘用关系。</p>

## 参考文献

- [1] GB/T28916-2012 家政服务—家务服务质量规范
- [2] DB37/112-2008 家政服务基本要求
- [3] 4-10-01-06 家政服务员国家职业技能标准（2019年修订版）
- [4] 4-03-02-03 西式烹调师国家职业标准（2018年修订版）
- [5] 4-03-02-04 西式面点师国家职业标准（2018年修订版）