

高端家政
职业技能等级标准

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 面向院校专业.....	3
5 面向工作岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	4

前 言

本标准按GB/T1.1-2009确定的规则起草。

本标准起草单位：北京易盟天地信息技术股份有限公司。

本标准起草人：傅彦生、高溧英、付昕昕、武鹏飞、张迎春、孙伟妮。

声明：本标准的知识产权归属于北京易盟天地信息技术股份有限公司，未经北京易盟天地信息技术股份有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了高端家政职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于高端家政职业技能培训、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。

《家政服务员国家职业技能标准》（2014修订版）

《家政服务员从入门到精通：彩色图解版》（2016修订版）

《家政服务员（高级）》（第2版）

《家政服务员（技师）》（第3版）

《家政服务技能教程》（2013修订版）

《家具设计与陈设》（2015修订版）

《设计必修课：室内家具陈设》

3 术语和定义

3.1 高端家政

具有服务能力与管理能力双重职能，同时兼备家庭技能培训与管理的复合型高端人才。需要掌握居家清洁与美化、衣物洗涤与熨烫、营养食谱设计与制作等基本服务技能，以及家庭基础管理技能包括员工管理、时间管理、家庭设备管理等，还需要具备出行安排、衣橱管理等特殊技能，并且具有较强的沟通能力、服务意识和完美的形象与礼仪。

3.2 服务能力

服务能力是指为他人做事情、使他人受益的程度。也指一个服务系统提供服务的能力程度。

3.3 管理能力

管理能力，宏观领域内，管理力量的统称。本文指家政服务员对于运用一定的管理手段、现代技术等对家庭各项事务进行管理的能力。

3.4 沟通能力

沟通能力包含着表达能力、倾听能力和设计能力（形象设计、动作设计、环境设计）。沟通能力看起来是外在的东西，而实际上是个人素质的重要体现，它关系着一个人的知识、能力和品德。

3.5 服务意识

即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。

3.6 早期教育

是指成人结合婴幼儿成长各方面特点，进行的潜能开发，以便提高其专注力、想象力、记忆力、语言表达等综合能力，以及品格的培养。

4 面向院校专业

4.1 中等职业学校

家政服务与管理、护理、学前教育、社区公共事务管理、社会福利事业管理等专业。

4.2 高等职业学校

家政服务与管理、护理、早期教育、学前教育、幼儿发展与健康管理、人口与家庭发展服务、社会福利事业管理、社区管理与服务、健康管理、医学营养等专业。

4.3 应用型本科学校

家政学、护理学、教育学、学前教育、特殊教育、心理学、管理科学、教育管理

学、社会学、人力资源管理、公共事业管理等专业。

5 面向工作岗位（群）

主要面向家政行业相关机构（如家政机构、养老驿站、养老院、母婴护理机构、早教机构）的服务、培训、管理的部门和岗位，主要完成孕产妇、儿童、病人护理，操持家务，家庭辅助教育，以及家政从业人员的培训、指导和管理等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

高端家政职业技能等级分为三个等级：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。

【高端家政】（初级）：主要职责是能为所服务的家庭操持家务，为孕产妇、婴幼儿、病人提供基础性生活照料。

【高端家政】（中级）：主要职责是在能够履行初级职责的基础上，能为所服务的家庭进行针对性饮食照料，西餐、西点制作，为孕产妇、婴幼儿、病人提供针对性生活照料、异常情况处理，对婴幼儿进行教育训练，掌握智能家居等新知识、新技能。

【高端家政】（高级）：主要职责是在能够履行中级职责的基础上，能为所服务的家庭进行西式服务，如西餐、英式下午茶制作，西餐餐桌服务，鸡尾酒调配，以及健康管理、休闲娱乐管理，并进行家庭规划、家庭理财、家庭教育规划、家庭居室人文设计与策划，掌握婴幼儿、老人发展的特点与培养方法，能对家庭成员、低级别高端家政人员进行培训、指导。掌握基础的岗位管理知识，能依据信息化平台，进行服务资源和服务流程的信息化管理。

6.2 职业技能等级要求描述

表1 高端家政职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 家庭管理	1.1 家居清洁	<p>1.1.1 能使用清洁用品、清洁用具，掌握清洁用品、清洁用具的使用方法。</p> <p>1.1.2 能使用清洁剂、消毒剂，掌握清洁剂、消毒剂的使用方法。</p> <p>1.1.3 能擦拭、清洁地面、家具、门窗和玻璃。</p> <p>1.1.4 能针对厨房顽固污渍，进行重点清洁。</p> <p>1.1.5 能针对卫生间的异味和污渍进行除味、除渍工作，掌握卫生间的清洁技巧。</p> <p>1.1.6 能根据客户要求，进行居室物品的摆放与整理。</p>
	1.2 饮食照料	<p>1.2.1 能创设安全的饮食环境。</p> <p>1.2.2 能鉴别粮食、蔬菜、肉类、熟食、蛋类、豆制品、食用油的质量，掌握其质量鉴别方法。</p> <p>1.2.3 能分别用蒸、煮、烙制作2种主食。</p> <p>1.2.4 能分别蒸、炒、炖、煎、煮、炸等技法制作2种菜肴。</p> <p>1.2.5 能将原料加工成丁、片、块、段、条，掌握家庭常用刀工技法。</p> <p>1.2.6 能配置肉片炒扁豆、炖排骨等一般菜肴。</p> <p>1.2.7 能使用家用炊具、燃气灶具、电器。</p>
	1.3 衣物洗涤与保管	<p>1.3.1 能识别衣物洗涤标识。</p> <p>1.3.2 能依据衣物的质地选用洗涤剂。</p> <p>1.3.3 能使用衣物柔顺剂清除衣物静电。</p> <p>1.3.4 能手工洗涤常见衣物。</p> <p>1.3.5 能用洗衣机洗涤常见衣物。</p> <p>1.3.6 能晾晒常见衣物。</p> <p>1.3.7 能清洁鞋帽。</p> <p>1.3.8 能折叠常见衣物。</p> <p>1.3.9 能分类摆放常见衣物。</p>
	1.4 家庭设备管理	<p>1.4.1 能统计家庭的物资设备。</p> <p>1.4.2 能跟踪记录物品的维修、保养日期及负责人。</p> <p>1.4.3 能根据维修、保养日期提前进行维修、保养规划。</p> <p>1.4.4 能根据物品使用、损坏情况编写物品采买表。</p>

	1.5 时间管理	<p>1.5.1 能根据实际需求进行工作时间规划。</p> <p>1.5.2 能制订一日、一周、一月清洁等工作周期表。</p> <p>1.5.3 能协助客户进行会议、健身等时间管理。</p> <p>1.5.4 能按时完成客户安排的工作任务。</p>
2. 孕、产妇护理	2.1 照料孕妇	<p>2.1.1 能照料孕妇日常盥洗和洗澡。</p> <p>2.1.2 能为孕妇换洗衣物。</p> <p>2.1.3 能按要求制作孕妇饮食，进行饮食管理。</p> <p>2.1.4 能识别分娩的前兆，做出准确的判断。</p> <p>2.1.5 能在医护人员的指导下，协助孕妇针对常见不适症状，采取应对措施。</p>
	2.2 照料产妇	<p>2.2.1 能照料产妇日常盥洗，达到卫生、无感染。</p> <p>2.2.2 能为产妇制作常见饮食。</p> <p>2.2.3 能为产妇进行衣物、用品的清洁、消毒，措施得当，效果好。</p> <p>2.2.4 能为产妇营造良好的休养环境，达到卫生整洁、空气清新、温度适宜。</p>
3. 婴幼儿护理	3.1 照料婴幼儿	<p>3.1.1 能为婴幼儿调配奶粉。</p> <p>3.1.2 能给婴幼儿喂奶、喂饭、喂水。</p> <p>3.1.3 能清洁婴幼儿餐具。</p> <p>3.1.4 能给婴幼儿进行日常盥洗。</p> <p>3.1.5 能给婴幼儿换洗尿布。</p> <p>3.1.6 能为婴幼儿穿、脱衣服。</p> <p>3.1.7 能照料婴幼儿便溺。</p> <p>3.1.8 能正确、及时进行溢奶的预防、处理。</p> <p>3.1.9 能营造适宜婴儿睡眠的环境,达到安静、舒适、安全。</p> <p>3.1.10 能清洗、消毒婴幼儿的衣物。</p>
	3.2 异常情况处理	<p>3.2.1 能在发现婴幼儿异常情况时及时报告。</p> <p>3.2.2 能处理轻微外伤和烫伤。</p>
4. 病人护理	4.1 生活护理	<p>4.1.1 能为病人制作基本饮食。</p> <p>4.1.2 能给卧床病人喂水、喂饭。</p> <p>4.1.3 能给病人盥洗。</p> <p>4.1.4 能为病人测体温。</p> <p>4.1.5 能给卧床病人洗头、擦澡。</p>
	4.2 异常情况应对措施	<p>4.2.1 能在发现病人的异常情况时及时呼救。</p>

表2 高端家政职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 家庭管理	1.1 家庭餐制作	1.1.1 能创设温馨、合理的饮食环境。 1.1.2 能鉴别淡水产品、海产品、罐头类、常见调味料的质量，掌握其质量鉴别方法。 1.1.3 能分别用蒸、煮、烤、烙制作4主食。 1.1.4 能分别用蒸、炒、炖、煎、煮、炸等技法制作4种菜肴。 1.1.5 能进行干货涨发处理。 1.1.6 能宰杀禽类和鱼类。 1.1.7 能制定膳食计划，科学制定带量食谱。
	1.2 西餐制作	1.2.1 能够煮蔬菜橄榄、炸土豆配菜、制作土豆泥。 1.2.2 能够制作牛、鸡、鱼基础汤。 1.2.3 能够制作布朗少司，并以布朗少司为基础调制3种少司。 1.2.4 能分别用炸、煎、烩、焖制作一般菜肴。 1.2.5 能制作常见的奶油汤、菜茸汤等。 1.2.6 能制作常见的沙拉。 1.2.7 能使用各种炊具、烤箱及冰箱。
	1.3 西点制作	1.3.1 能用挑选、去皮、过筛、溶化等方法初步加工面点原料。 1.3.2 能按正确的原料配比，运用正确的操作方法调制混酥面团、清蛋糕面糊和果冻。 1.3.3 能借助工具、模具，用擀、切、印模、灌模、涂抹等成型方法使西点成型。 1.3.4 能用搓、卷、包等方法使面包成型。 1.3.5 能将面包烤熟。
	1.4 家宴设计	1.4.1 能够完整的设计一套家宴的菜肴搭配。 1.4.2 能够完整的设计一套家宴的流程。 1.4.3 能够根据家宴的流程对服务员进行合理的工作安排。
	1.5 衣物洗涤与保管	1.5.1 能清洁羽绒类织品。 1.5.2 能清除衣物上的常见污渍。 1.5.3 能熨烫衬衫、裤子、裙子。 1.5.4 能对衣物进行平板熨烫和挂烫。 1.5.5 能对衣物进行防霉、防虫处理。
	1.6 皮具护理与清洁	1.6.1 能熟练掌握常用皮质的纹理特点。 1.6.2 能掌握常用护理药剂的基础特性及优劣。 1.6.3 能熟练掌握皮具清洁与护理的正确操作手法。 1.6.4 能对皮具进行清洁与护理。 1.6.5 能熟练掌握皮具的贮存方法并对皮具进行贮

		存。
2. 孕、产妇护理	2.1 照料孕妇	2.1.1 能指导孕妇养成良好的生活习惯，达到讲究卫生、充足睡眠、适当运动、愉悦心情。 2.1.2 能指导孕妇进行自我保护，掌握避免不良因素影响的措施。 2.1.3 能按医嘱协助孕妇正确用药，掌握用药原则 2.1.4 能根据孕期不同阶段的营养要求制作膳食，达到促进孕期身体营养的目的。 发现孕妇异常情况时能采取相应措施。
	2.2 照料产妇	2.2.1 能制作3种适合产妇营养需要的汤。 2.2.2 能根据哺乳期不同阶段的营养要求制作膳食，达到促进产妇身体恢复并催乳的目的。 2.2.3 能指导顺产产妇进行母乳喂养，熟练掌握正确的喂养方法。 2.2.4 能对产妇乳头凹陷和皲裂进行护理 2.2.5 能掌握产妇异常情况的常见症状，并对症预防及护理。
3. 婴幼儿护理	3.1 饮食照料	3.1.1 能为婴幼儿制作主食。 3.1.2 能为婴幼儿制作辅食。 3.1.3 能制作辅食添加表，符合婴儿月龄的制作要求。
	3.2 生活护理	3.2.1 能依据人体测量学知识，做婴儿生长监测。 3.2.2 能照料婴儿盥洗、沐浴及抚触，手法得当。 3.2.3 能培养婴幼儿的卫生与睡眠习惯。 3.2.4 能对婴幼儿常见病进行生活护理。 3.2.5 了解相关传染病知识，做好紧急情况下传染的防控措施。
	3.3 教育训练	3.3.1 能使用普通话与婴幼儿进行语言交流。 3.3.2 能给婴幼儿讲故事、说儿歌。 3.3.3 能陪伴婴幼儿玩游戏。 3.3.4 依据早期教育知识，对婴儿进行运动能力训练。 3.3.5 依据早期教育知识，对婴儿进行语言能力训练。 3.3.6 依据早期教育知识，对婴儿进行感知能力训练。
4. 病人护理	4.1 饮食照料	4.1.1 能为病人制作流食和半流食。
	4.2 生活护理	4.2.1 能给病人测量血压。 4.2.2 能给卧床病人做口腔护理。 4.2.3 能给病人做冷敷护理。 4.2.4 能给病人做热敷护理。 4.2.5 能给卧床病人做晨、晚间护理。 4.2.6 能煎制中草药。

5. 综合服务	5.1 实用英语	5.1.1 能熟练掌握家庭常用英语单词。 5.1.2 能和客户通过英语进行日常事务沟通交流。 5.1.3 能指导服务员进行日常英语口语练习。
	5.2 基本工作软件操作	5.2.1 能熟练操作手机并使用常用软件。 5.2.2 能熟练使用电脑的各项常用功能。 5.2.3 能熟练使用电脑各项office软件。

表3 高端家政职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 家庭管理	1.1 商务礼仪	1.1.1 掌握餐桌服务礼仪并实际应用。 1.1.2 掌握商务礼仪并实际应用。 1.1.3 掌握下午茶礼仪并实际应用。 1.1.4 掌握迎宾及送宾礼仪并实际应用。
	1.2 西餐制作	1.2.1 能够剔鱼柳，做到完整不带刺、出肉率高。 1.2.2 能熟练加工牛扒，做到下刀准确，并能根据不同肉质进行加工处理。 1.2.3 能够加工鱼、虾、鸡卷等。 1.2.4 能够制作番茄少司、咖喱少司和黄油少司。 1.2.5 能够制作多种米、面配菜。 1.2.6 能够合理搭配使用配菜。 1.2.7 能够制作各类肉扒，并能使菜肴外形完美，色泽、口味、火候适宜。 1.2.8 能够制作常见的蔬菜汤品种。
	1.3 英式下午茶制作	1.3.1 能够制作3种以上三明治。 1.3.2 能够制作3种以上英式烤饼。 1.3.3 能够制作3种以上清酥点心。 1.3.4 能够制作3种以上风味蛋糕。 1.3.5 能够制作松质面包、脆皮面包。 1.3.6 能够煮制咖啡。
	1.4 西餐餐桌服务	1.4.1 能够进行餐巾折花与摆放。 1.4.2 能够进行席椅定位。 1.4.3 能够进行上菜服务。 1.4.4 能够进行撤菜服务。 1.4.5 能够进行倒水及斟酒服务。
	1.5 鸡尾酒调制	1.5.1 能识别常用调酒用具和杯具。 1.5.2 能调配软饮料。 1.5.3 能使用调、摇、兑、搅等方法调制5款流行饮料。 1.5.4 能对饮料进行色彩搭配。 1.5.5 能根据调酒配方进行装饰。
	1.6 健康管理	1.6.1 能按照家庭不同年龄段的生理需要制作膳食 1.6.2 能在专业人士指导下，根据家庭成员体质特征，给予中医食疗的药膳配制。 1.6.3 了解并掌握中医保健相关知识，给予家庭成员中医保健建议。 1.6.4 能进行孕产妇、老年人心理护理。 1.6.5 能根据婴儿身心健康发展特点，识别婴儿运动、认知、语言、社会性发展的异常情况。 1.6.6 能掌握家庭常见病症并给予基础指导。 1.6.7 能掌握出血、噎食等家庭急救方法。

		<p>1.6.8 能掌握伤口消炎、包扎等基础护理方法。</p> <p>1.6.9 能掌握常见的健身器材正确使用方法。</p> <p>1.6.10 能掌握跑步、游泳等不同健身方法的优缺点。</p> <p>1.6.11 能根据客户的实际情况制定对应的健身方案。</p> <p>1.6.12 能收集客户的健康数据，总结、反馈并督促客户，保证客户的健康生活。</p>
2.家庭规划	2.1休闲娱乐规划	<p>2.1.1 能够制定家庭休闲娱乐方案。</p> <p>2.1.2 能够完成家庭成员外出的准备工作。</p> <p>2.1.3 能够组织安排家庭外出活动。</p> <p>2.1.4 能够依据出行常见的风险知识，对家庭家庭成员出行风险进行预防和控制。</p>
	2.2 家庭居室人文设计与陈列	<p>2.2.1 能设计和规划居室功能区，做到科学、合理。</p> <p>2.2.2 能美化布置居室，做到风格明显、统一。</p> <p>2.2.3 能根据雇主要求，选择适合色彩的家具。</p> <p>2.2.4 能根据居住者情况，选择与布置家具，做到人性化。</p> <p>2.2.5 能识别常用的花材。</p> <p>2.2.6 能对常见的花材进行修剪及摆放处理。</p> <p>2.2.7 能根据室内摆设进行插花设计。</p> <p>2.2.8 能了解中式插花和欧式插花的区别。</p>
3.家庭教育规划	3.1 教育训练	<p>3.1.1 能培养婴幼儿的语言表达能力。</p> <p>3.1.2 能培养婴幼儿社会交往能力。</p> <p>3.1.3 能培养婴幼儿认识事物的能力。</p> <p>3.1.4 能给婴幼儿选择和设计动作训练游戏。</p> <p>3.1.5 能掌握学龄前儿童学习习惯，正确实施培养。</p>
	3.2 发展评估	<p>3.2.1 能依据婴幼儿发展的规律，对婴幼儿本能行为发展水平进行正确评价。</p> <p>3.2.2 能依据婴幼儿发展的规律，对婴幼儿社会行为发展水平进行正确评价。</p>
	3.3 教育指导	<p>3.3.1 能根据家庭结构及家长教养方式的类型，给予家庭教育指导。</p> <p>3.3.2 能依据不同教养方式对婴儿早期发展的影响，对初、中级高端家政员进行培训指导。</p> <p>3.3.3 能掌握3-18岁儿童及青少年的发育特点。</p> <p>3.3.4 能根据儿童不同发育时期的特点制订对应时期的辅导方案。</p> <p>3.3.5 能协助家长进行儿童不规范行为的矫正。</p> <p>3.3.6 能督促孩子完成课外作业。</p> <p>3.3.7 能与老师进行沟通，了解孩子在校期间的表现并反馈家长。</p>

		<p>3.3.8 能协助进行孩子的思想工作。</p> <p>3.3.9 能掌握孩子青春期的特点并掌握教育方法。</p> <p>3.3.10 能掌握孩子青春期的特点并协调家庭关系。</p>
4. 经营管理	4.1 家庭财务管理	<p>4.1.1 能制定并完成日常生活用品、食品的月采买计划。</p> <p>4.1.2 能分类账目进行账务统计。</p> <p>4.1.3 能掌握物品采购技巧，做到择优选择、物美价廉。</p> <p>4.1.4 能根据客户意见和实际需求，进行开支控制。</p>
	4.2 个人投资咨询	<p>4.2.1 能掌握市面上常见的投资理财途径。</p> <p>4.2.2 能掌握股票、期货、国债的特点及交易周期等基本知识。</p> <p>4.2.3 能给客户提供个人理财及投资咨询。</p> <p>4.2.4 能了解国内较知名的保险公司。</p> <p>4.2.5 能掌握常见保险的特点及投保注意事项等基本知识。</p> <p>4.2.6 能给客户提供个人保险投资咨询。</p>
5. 岗位管理	5.1 培训评估	<p>5.1.1 能制定初级、中级家政服务员的培训方案。</p> <p>5.1.2 能评估初级、中级家政服务员的工作绩效。</p>
	5.2 质量控制	<p>5.2.1 能编制家政服务员的岗位职责及标准。</p> <p>5.2.2 能依据岗位职责及标准，对初、中级高端家政员进行岗位督导。</p>
	5.3 信息化平台	<p>5.3.1 熟悉并掌握信息化知识及信息操作技术。</p> <p>5.3.2 能依据信息化平台进行人力资源管理。</p> <p>5.3.3 能依据信息化平台进行业务、岗位管理。</p> <p>5.3.4 能依据信息化平台进行服务流程、质量管理。</p>