

家政服务地方服务通用标准

(试用稿)

一. 术语和定义:

1.家政服务:家政服务是指以家庭服务为对象,为满足家政服务消费者需求,而提供的家居保洁、营养配餐、家庭健康、整理收纳、育婴保育、月嫂服务、家庭护理、家庭咨询、家庭教育、家庭装饰维修保养、宠物护养与植物养护、护送、特约服务、婚介婚庆和搬家、殡葬等为主要内容的有偿服务。

2.家政服务组织:家政服务组织是指依法设立的从事家政服务经营活动的组织。

3.家政服务员:家政服务员是指持有一人一码一卡根据家政服务合同约定,为家政服务消费者提供服务的人员。

4.家政服务消费者:家政服务消费者是指接受家政服务的对象,通常指客户。

5.家政服务合同:家政服务合同是指家政服务消费者与家政服务员或家政服务组织之间,协商一致达成权利义务的约定。

二. 家政服务组织:

1.基本条件

A. 设施设备要求

(1) 有不少于 3 万元的注册资金;

(2) 有不少于 3 人的专职工作人员;

(3) 有与业务范围相适应的因家经营场所,使用面积不少于 50 平方米,布局合理,安全卫生;

(4) 配备经营必要的计算机及其辅助设备，有电话机和传真机等；

(5) 在经营场所醒目位置悬挂服务标识（相关证照和投诉监督电话、服务项目及其收费标准、规章制度和岗位职责等。）

B. 人员要求

(1) 负责人员：熟悉法律、法规、规章和有关规定，能制定本组织的经营管理制度并组织实施；有一定的家政服务经营管理经验和组织领导能力；熟悉家政服务的业务流程；参加行业组织的培训；诚实守信，遵纪守法。

(2) 管理人员：遵纪守法，爱岗敬业，具备良好的职业素质，掌握本组织规章制度和业务流程；有一定的管理经验和协调能力；尊重家政服务消费者，提供文明、礼貌、耐心、周到的服务和真实的信息；严格履行服务承诺。

(3) 家政服务员：应具有本人身份证明、健康证明等资料；身份真实，遵纪守法，无刑事犯罪记录，无精神病和传染病等；家政服务员应具备与等级相适应的服务技能，新参加家政工作的家政服务员，需家政服务组织进行岗前教育或培训，方可上岗，特殊服务岗位，如母婴护理、病人护理等，应按要求参加培训，并经考核，按规定持证上岗（持“一人一码一卡”上岗证）。

C. 服务要求：

(1) 服务项目：

a.家居保洁类：指对居室、家具、厨房、卫生间以及服饰等生活用品的保洁；

b.家庭营养配餐类（家庭烹饪）：指对家宴饮食、孕产妇饮食、婴幼儿饮食、慢性病及特殊病人的家常饮食等制作；

c.家庭护理类：指孕产妇护理、新生儿护理、老人护理、病人护理和儿童看护等；

d.家庭咨询类：指接受家庭管理、家庭理财、家庭保健等咨询服务；

e.家庭教育类：指胎儿、婴幼儿益智、学前、考前及应试高考等家庭教育；

f.家庭装饰维修保养类：指对家居管道设备、家用电器等进行维修或保养；

g.宠物护养与植物养护类：是指家庭的狗、猫和禽类及花卉植物进行护养；

h.护送类：指提供老人、孩童以及其他代客接送服务；

i.特约服务类：指代客购物、代客交费和其他特约服务；

j.婚庆婚介类：婚介，指为独身男女介绍结婚对象；婚庆，指根据家政服务消费者要求为结婚男女举办的隆重结婚仪式；

k.搬家类：以家庭和办公室为服务对象，以物品的整理、打包、搬运和组装为服务内容，按照家政服务消费者的要求，将物品从原址搬到新址的服务过程；

l.整理收纳类：整理收纳师是 2021 年 1 月份新纳入家政服务新职业，与普通家政服务不同，通过帮助客户处理人与物品空间的关系，对空间的规划和合理利用的新工种，即是设计师、规划师最后是整理师。

m.殡葬服务类，帮助顾客注销户口，进行火化预约、遗体告别、遗体美容、骨灰安置等。

n.其他服务项目：以家政服务消费者与家政服务组织或家政服务员所签定的合同内容为依据。

(2) 服务方式：

a.全日家政服务

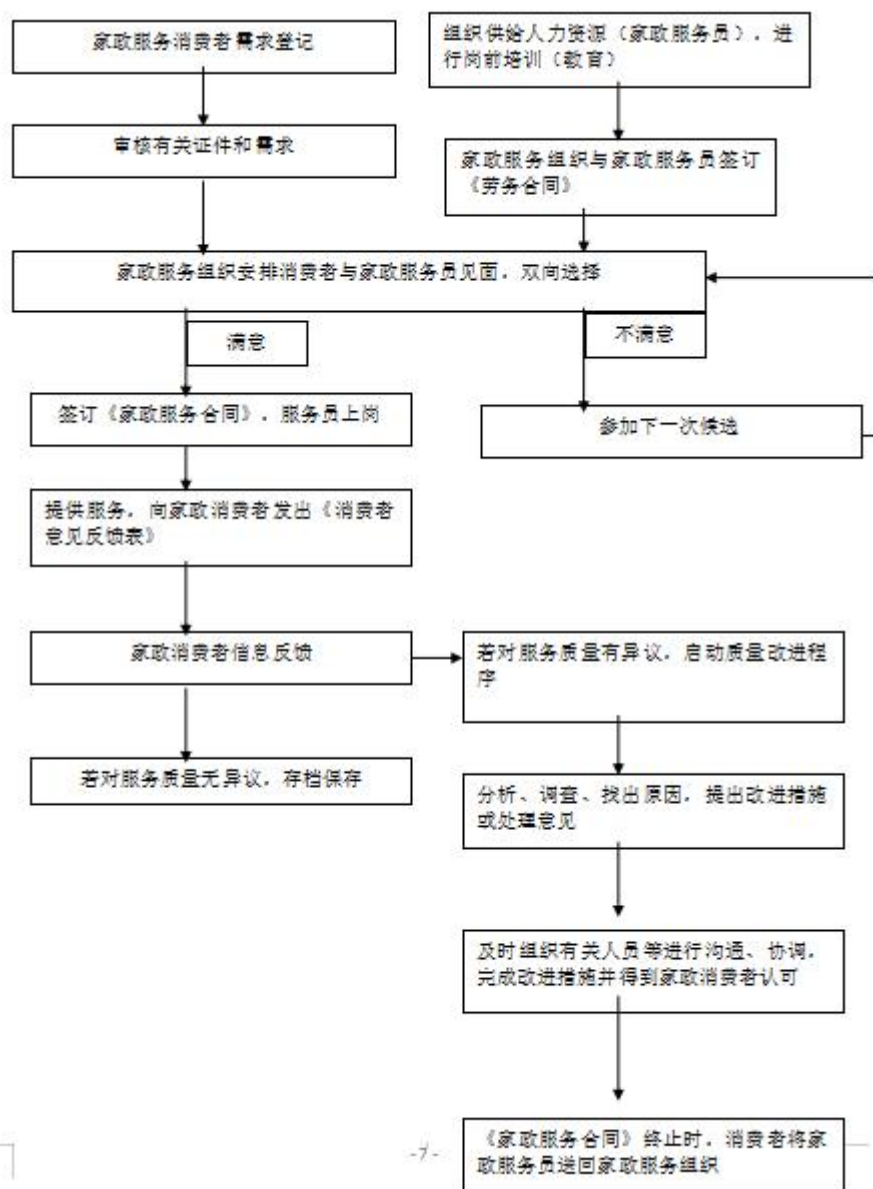
b.记时服务

c.记件服务

(3) 服务提供：

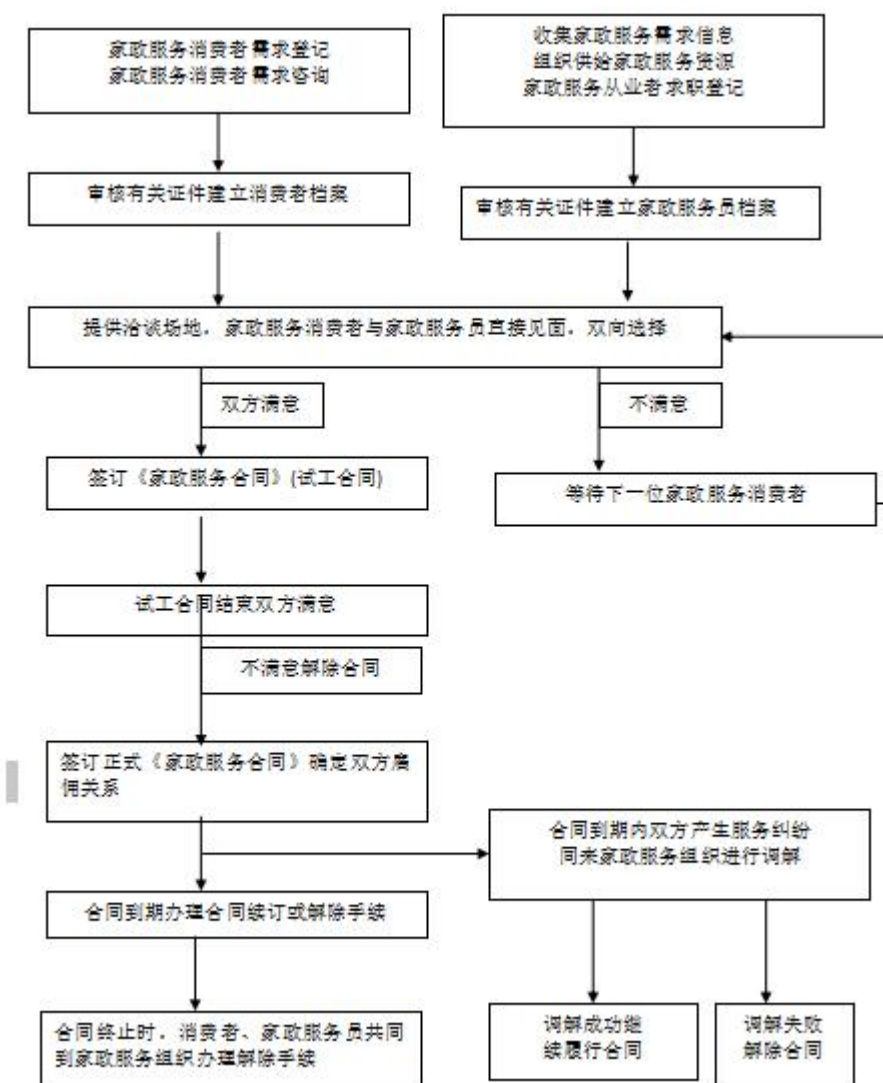
a.服务程序：实行员工化管理模式的家政服务组织可按下面《员工管理式家政服务组织运营流程图》运行。

员工管理模式家政服务组织运营流程图



实行职业介绍（中介）的家政组织可按下面《职业介绍（中介）家政服务组织流程图》运行

职业介绍（中介）家政服务组织运营流程图



b.依据家政服务合同，提供各类技能级别的家政服务员和服务方式以及《家政行业经营分类目录》规范的服务项目。

c.对家政服务员进行岗前培训，组织在岗家政服务员参加相关部门开展的职业培训和资格考核。

(4) 服务监控：

a.实行员工管理模式的家政服务组织要做好服务期间管理，全程服务，实行动态管理；

b. 家政服务组织接到家政服务消费者的反映时，接待人员应当做好记录，认真填写《家政服务消费者服务质量投诉处理意见表》（见附录 5），应在 24 小时之内回复，并主动及时处理，填写《监控服务情况记录表》（见附录 2）。

c.可按照附录制定计算机管理信息系统，建立服务档案，记录相关情况，包括《职业介绍（中介）家政服务组织运营流程图》、《员工管理家政服务组织运营流程图》、《家政服务消费者资料登记表》（见附录 1）、《监控服务情况登记表》（见附录 2）、《家政服务消费者服务质量投诉处理意见表》（见附录 5）、《陕西省职业介绍（中介）家政服务合同》（见附录 7）、《陕西省家政服务合同（员工管理模式）》（见附录 6）、《陕西省家政服务员资料登记表》（见附录 3）、《消费者意见反馈表》（见附录 4）。

三. 家政服务员：

1.家政服务员要求：根据国家有关规定，初级/五级工、中级/四级工、高级工/三级工。

(1) 初级家政服务员：已取得国家初级家政服务员职业资格证书或家政服务行业组织颁发的同等职业资格证书，在岗工作半年（含）以上。

(2) 中级家政服务员：已取得国家中级家政服务员职业资格证书或家政服务行业组织颁发的同等职业资格证书，在岗工作两年以上，能够独立完成工作任务。

(3) 高级家政服务员：已取得国家高级家政服务员职业资格证书或家政服务行业组织颁发的同等职业资格证书，在岗工作 3 年以上，业务能力较强，有突出的专业服务技能，综合素质较强。

2.家政服务质量要求：

(1) 初级家政员：

A. 制作家庭餐：能使用燃气灶具、高压锅、电饭煲、冰箱和微波炉；能购买烹饪原料和食品；能运用蒸、煮、烙技法分别制作 2 种主食；能选、削、择、洗常见菜；能将烹饪原料加工成丁、片、块、段、条、丝或茸状；能配置如肉片炒扁豆、炖排骨等常见菜肴；能运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作 2 种菜肴。

B. 家居保洁：能清扫、擦拭、清洁地面；能清扫墙壁灰尘；能清洁卧室、书房、起居室；能清洁厨房、卫生间及其附属设施；能擦拭、清洁家具、门窗玻璃和灯具。垃圾分类：能够分辨可回收、有害、厨余、其他垃圾等并进行处理。

C. 洗涤摆放衣物：能识别衣物洗涤标识；能依据衣物的质地选用洗涤剂；能手工和洗衣机洗涤常见衣物；能晾晒常见衣物；能清洁鞋帽；能折叠和分类摆放常见衣物。

D. 照料孕妇、产妇：能照料孕妇日常盥洗和洗澡；能按要求制作孕妇饮食；能为孕妇换洗衣物；能为产妇制作常见饮食；能照料产妇盥洗、沐浴，能给产妇换洗衣物。

E. 照料婴幼儿：能为婴幼儿调配奶粉；能给婴幼儿喂奶、喂饭、喂水；能清洁婴幼儿餐具；能给婴幼儿进行日常盥洗；能给婴幼儿穿、脱衣服；能抱、领婴幼儿；能给婴儿换洗尿布；能照料婴幼儿便溺；能清洁婴幼儿玩具；能在发现婴幼儿异常情况时及时报告；能处理轻微外伤和烫伤。

F. 照料老人：能给老年人制作常主、副食品；能给老年人喂食、喂水；能照料老年人盥洗和洗澡；能给老年人穿、脱衣物；能陪伴老年人出行；发现老年人的异常情况能及时报告；能处理老年人的轻微外伤和烫伤。

G. 护理病人：能为病人制作基本饮食；能给卧床病人喂水、喂饭；能给病人盥洗；能照料卧床病人便溺；能为病人测体温；能给卧床病人洗头、擦澡；能在发现病人的异常情况时及时呼救。

(2) 中级家政员：

A. 制作家庭餐：能分别运用蒸、煮、烤、烙技法制作 4 种主食；能运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别作用 4 种菜肴；能宰杀禽类和鱼类；能对干货进行涨发处理。

B. 洗烫保管衣物：能清洁羽绒服类制品，能清除衣物的常见污渍；能熨烫衬衫、裤子、裙子；能保管不同种类的衣物；能对衣物进行防霉、防虫处理。

C. 照料孕、产妇与新生儿：能根据孕妇营养需求为其制作主、副食；能在发现孕妇的异常情况时采取相应措施；能制作 3 种适合产妇营养需要的汤；能帮助产妇做形体恢复操；能对产妇乳头凹陷和皲裂进行护理；能包裹新生儿；能给新生儿喂水、喂奶；能处理新生儿便溺；能给新生儿洗澡；能为新生儿做抚触；能对新生儿脐带进行护理。

D. 照料婴幼儿：能为婴幼儿制作主食；能为婴幼儿制作副食；能安排婴幼儿的日常生活；能给婴幼儿洗澡；能培养婴幼儿的卫生与睡眠习惯；能对婴幼儿常见病进行生活护理；能使用普通话与婴幼儿进行语言交流；能给婴幼儿讲故事、说儿歌；能陪伴婴幼儿玩游戏。

E. 照料老年人：能为老年人制定饮食计划；能根据老年人的生理功能陪伴老年人进行户外活动；能陪伴老年人就医。特点制作菜肴；能为老年人测血压。

F. 护理病人：能为病人制作流食或半流食；能给病人测量血压；能给卧床病人做晨、晚间护理；能煎制中草药。

(3) 高级服务员

A. 能设计并制作家庭便宴：能制作 2 种不同菜系的菜肴；能制作 5 道西餐；能制作 3 种以上便宴点心；能制作水果拼盘；能煮制咖啡。

B. 家务料理：能制订并完成日常生活用品、食品的月采买计划；能制订并完成月家务工作计划；能进行居室布置；会进行常见花卉的插摆；能修剪家庭盆栽花草。

C. 家庭办公设备使用：能按要求收发并处理网络邮件；能使用计算机进行网上搜索并下载文件；能使用计算机进行文字处理；能使用计算机进行文本编辑；能使用传真机收发文件；能使用数码影像设备。

D. 教育辅助：能培养婴幼儿的语言表达能力；能训练婴幼儿的生活处理能力；能培养婴幼儿的社会交往能力；能培养婴幼儿的认识事物能力；能给婴幼儿选择和设计动作训练游戏；能培养学龄儿童的言行习惯；能培养学龄儿童的社会交往能力；能辅导小学生学习。

E. 培训指导：能培训初、中级家政服务员；能评估初、中级家政服务员择业；能指导初、中级服务员工作。

F. 本标准对初、中、高级的技能要求实行依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

G. 婚介婚庆、搬家和其他服务项目的质量要求，按相关规定执行。

四. 家政行业经营分类目录

家政行业经营分类目录

为规范家政服务市场，提升行业整体水平，满足城市居民需求，参照国家有关家政服务行业的分类，依据服务类型，将归纳为 13 大类 128 项。

(一) 家居保洁类 (18 项)

- 1.木地板保洁
- 2.石材地板保洁
- 3.地毯保洁
- 4.玻璃保洁
- 5.壁纸壁布保洁
- 6.家居装饰保洁
- 7.厨具保洁
- 8.家居灯饰保洁
- 9.厨房保洁与消毒
- 10.卫生间保洁与消毒
- 11.真皮沙发保洁
- 12.布艺沙发保洁
- 13.一般家具保洁
- 14.实木家具保洁
- 15.家居饰品饰物保洁
- 16.家居病虫害消杀灭服务
- 17.衣物洗涤与熨烫
- 18.开荒保洁
- 19.垃圾处理及分类

(二) 家庭营养配餐类 (家庭烹饪类 (8 项))

- 1.家常饮食制作
- 2.特约饮食制作
- 3.家宴饮食制作
- 4.病人饮食制作
- 5.婴幼儿饮食制作
- 6.老人饮食制作
- 7.孕妇饮食制作
- 8.产妇饮食制作

(三) 家庭护理类 (10 项)

- 1.孕、产妇护理
- 2.新生儿护理
- 3.婴幼儿护理
- 4.儿童临时看护
- 5.病人陪护
- 6.自理病人护理
- 7.半自理病人护理
- 8.不能处理病人护理
- 9.医院陪护
- 10.老人护理

(四) 家庭咨询类 (11 项)

- 1.家庭管理
- 2.家庭秘书
- 3.家庭顾问
- 4.家庭助理
- 5.家庭理财
- 6.医疗咨询
- 7.保健咨询
- 8.心理咨询
- 9.教育咨询
- 10.法律咨询
- 11.其他家庭咨询

(五) 家庭教育类 (9 项)

- 1.胎儿、婴幼儿益智
- 2.学前教育
- 3.小学教育
- 4.中学教育
- 5.特殊技能教育
- 6.考前教育
- 7.应试中考
- 8.应试高考
- 9.艺术与特长教育

(六) 家庭装饰维修保养类 (10 项)

- 1.简易家居维修
- 2.家电维修
- 3.燃气具维修
- 4.家庭电路维修
- 5.家居水暖维修
- 6.抽油烟机维修
- 7.家居管道疏通
- 8.空调保养
- 9.空调维修
- 10.其他维修

(七) 宠物护养与植物养护类 (3 项)

- 1.宠物护养
- 2.植物养护
- 3.宠物与植物托管

(八) 接送类 (4 项)

1.孩童接送服务 2.代客接送服务 3.老人接送服务 4.其他接送服务

(九) 特约服务类 (10 项)

1.代换煤气 2.代客购票 3.代客购物 4.代客交费
5.代客挂号

6.小件货物送递 7.居室搬挪家具 8.应急服务 9.陪医
就诊

10.其他特约服务

(十) 婚介婚庆 (19 项)

1.婚姻介绍 2.团体联谊 3.文体娱乐 4.郊游舞会 5.文化沙龙

6.专题讲座 7.信息交流 8.网上择友 9.网上论坛
10.个别约见

11.婚庆服务 12.婚礼策划 13.婚车租赁 14.婚车装饰 15.婚礼化妆

16.婚礼摄像 17.婚礼场景布置 18.婚庆司仪 19.婚宴酒水

(十一) 搬家 (10 项)

1.居民搬家 2.私人物品包装 3.专业搬钢琴 4.拆装 (回收) 家具

5.物流配送 6.运输及托运 7.搬场前服务 8.家具 (物品) 仓库寄存

9.室内搬移 10.疑难搬移

(十二) 殡葬服务 (5 项)

- 1.死亡证明
- 2.注销户口
- 3.联系火化
- 4.遗体火化
- 5.安置骨灰

(十三) 整理收纳 (10 项)

- 1.玄关收纳
- 2.客厅、餐厅收纳
- 3.厨房收纳
- 4.卫浴收纳
- 5.冰箱收纳
- 6.儿童房收纳
- 7.阳台收纳
- 8.行李箱收纳
- 9.宠物用品收纳
- 10.书房收纳

五. 附录:

- 1.家政服务消费者登记表
- 2.监控服务情况记录
- 3.家政服务员资料登记表
- 4.消费者(用户)意见反馈表
- 5.家政服务消费者服务质量投诉处理意见表
- 6.家政服务合同(员工管理模式)
- 7.家政服务合同(中介)
- 1.家政服务消费者登记表

资料登记表

档案编号:

| | | | |
|----------|------|-------|-------|
| 姓名 | 性别 | 年龄 | 民族 |
| 籍贯 | 学历 | 身份证号码 | |
| 工作单位 | | | 职业 |
| 合同期限 | | | 合同号 |
| 联系电话 | 住宅 | | 手机 |
| 户口所在地 | | | |
| 服务处所(地址) | | | 管辖派出所 |
| 居住地址 | | | |
| 家庭人数 | | | |
| 服务内容 | | | |
| 家庭资料 | 服务面积 | | |
| | 饮食习惯 | | |
| | 性格倾向 | | |
| 其它 | | | |

要求服务等级

经办人

登记日期： 年 月 日

2.监控服务情况记录

档案编号：

消费者资料

| | | |
|----|----|-------|
| 姓名 | 性别 | 合同号 |
| 籍贯 | 住宅 | 身份证号码 |
| 职业 | 电话 | 手机 |
| | | 家庭人数 |

| | | |
|-------|--------------|-------|
| 爱好 | 饮食习惯 | 性格倾向 |
| 住宅地址 | | |
| 合同期号 | 年 月 日至 年 月 日 | |
| | 聘用服务员情况 | |
| 类别 | 第一次聘用 | 第一次调换 |
| | 第二次调换 | 第三次调换 |
| | 第四次调换 | |
| 项目 | | |
| 服务员姓名 | | |
| 调换原因 | | |
| 备注 | | |

| | | | | | | |
|------|--------|------|---------|------|-----|-----|
| | 监控服务情况 | | | | | |
| 类别 | 时间 | 访问形式 | 消费者反映情况 | 处理意见 | 被访人 | 访问人 |
| 项目 | | | | | | |
| 第一次 | | | | | | |
| 第二次 | | | | | | |
| 第三次 | | | | | | |
| 第四次 | | | | | | |
| 第五次 | | | | | | |
| 第六次 | | | | | | |
| 协议期满 | | | | | | |

消费者

鉴定评语 签名: 日期

家政服务组 签名: 日期

组织鉴定评语 签名: 日期

备 注

注: 可选项请在“□”中打“√” 经办人 登记时
 间: 年 月 日

3.家政服务员资料登记表

工作经验

备注

注：可选项请在“□”中打“√” 经办人

登记时

间： 年 月 日

4.消费者（用户）意见反馈表

档案编号：

消费者姓名

住址

服务员姓名

服务内容

服务时间

服务员上班是否有迟到早退现象 没有 基本没有 经常有

服务员仪表及礼貌状况 好 较好 一般 差

是否发现服务员有不良的行为 没有 基本没有 经常有

服务员有事是否做到事先请假和联系 是 否 有时

服务员在服务时那一项做到更好 烹饪 保洁 护理病人 照看小孩

其他 经常有

服务员综合能力

低

中等

高

您的意见和建议：

年 月 日

5.家政服务消费者服务质量投诉处理意见表

家政服务消费者服务质量投诉处理意见表

档案编号：

| | | | | | | | |
|-----|-----|------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 姓 名 | | 投诉方式 | <input type="checkbox"/> 电话 | <input type="checkbox"/> 面谈 | <input type="checkbox"/> 信件 | <input type="checkbox"/> 传真 | <input type="checkbox"/> 家访 |
| 性 别 | 年 龄 | 投诉对象 | <input type="checkbox"/> 家政服务员 | <input type="checkbox"/> 家政服务组织 | | | |

合同编号

被投诉人

联系电话

投诉时间

住 址

● 消费者投诉情况 经常 偶尔 初次 其它

● 投诉事项是否真实 真实 基本真实 不真实 其它

调

● 类似投诉 经常 偶尔 初次 其它

查

记

● 投诉资料 附信件 附实物 口头 其它

录

负责调查人签名:

负责人调查意见:

签名: 日期:

处

理

意

见

负责人签名: 日期:

主

要

负

责

人

批

示

签名(盖章): 日期:

回复消费者时间

回复人员签名

上报上级日期

上报人签名

注：可选项请在“□”中打“√”

6.德州市家政服务合同（员工管理模式）

家政服务合同

甲方：（消费
者）_____

乙方：（经营
者）_____

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上就家政服务相关事宜达成本协议。

第一条 家政服务内容

乙方同意为甲方选派乙方员工_____人，为甲方提供第_____、_____、_____项服务：

- 1.一般家务
- 2.孕、产妇护理
- 3.婴、幼儿护理
- 4.老人护理
- 5.家庭护理病人

6.医院护理病人

7.其他对乙方员工在能力等方面的需求

第二条 服务地

点：_____

第三条 服务期限：_____年_____月_____日
至_____年_____月_____日

第四条 服务费用及支付期限、方式

1.乙方员工上岗试用期为_____个工作日，试用期服务费（大写）_____元人民币/日。

2.试用期满后，甲方应支付的服务费包括：乙方员工工资_____元人民币/月和家政公司管理费_____元人民币/月；不住住的，食宿费_____元人民币/月，交通费_____元人民币/月；共计人民币_____元。

支付期限：按月/季/半年/年支付。

支付方式：_____

3.签约时甲方支付乙方信用保证金（大写）_____元人民币。合同解除后，信用保证金在抵扣甲方应违约所应承担的责任后，应如数退还甲方。

第五条 甲方权利义务

1.甲方权利：

（1）甲方有权合理选定、更换和辞退乙方员工：乙方员工在试用期内若不能相对独立完成工作，乙方应在甲方提出更换要求后3日内调换乙方员工，调换后试用期重新计算；甲方应按乙方员工的实际试用时间支付试用期服务费。

(2) 甲方对乙方员工体检情况有异议的，有权要求重新体检，体检费用由甲方承担；如体检不合格则体检费用由乙方承担。

(3) 甲方有权拒绝乙方员工在其住宅从事与家政服务无关的活动，具体要求事项由甲方与乙方员工另行约定。

(4) 甲方有权追究因乙方对员工管理存在过失而造成的相应损失。

(5) 具备下列条件之一时，甲方有权解除合同：

①乙方员工有偷盗行为或有恶性传染病。

②调换服务员期间空岗 5 个工作日无替换人员到岗工作。

③试用期调换 名同级别的服务员后仍不能相对独立完成工作。

④乙方员工存在刁难、虐待甲方成员等严重影响甲方日常生活的行为。

2.甲方义务：

(1) 甲方应在签定合同时出示有效身份证件，如实填写家庭地址、房屋面积、联系电话、对乙方员工的具体要求，以及与乙方员工健康安全有关的家庭情况（如家中是否有恶性传染病人、精神病人）。如变更以上内容请及时通知乙方。

(2) 甲方应尊重乙方员工的人格尊严及劳动，提供劳动条件和服务环境，提供适应和安全的居住场所，不得歧视、虐待或性骚扰乙方员工，不得安排乙方员工与异性同年人同居一室。如遇乙方员工突发急病或受到其他伤害时，甲方应当采取必要的救治措施，并及时通知乙方。

(3) 甲方应安排乙方员工每月 4 天的休息时间和每天 8 小时的睡眠时间，并保证其食宿，遇国家法定假日不能合理安排乙方员工休息时，要给予日平均工资两倍的加班补助。

(4) 甲方未经乙方同意，不得擅自将乙方员工转为第三方服务，不得将乙方员工带往非约定地点工作。

(5) 甲方有义务配合乙方完成对乙方员工的管理、教育和工作指导，并妥善保管家中现金和贵重物品。

(6) 服务期满甲方续用乙方员工的，应提前 7 日与乙方续签合同。

第六节 乙方权利义务

1. 乙方权利

(1) 乙方有权向甲方收取服务费、信用保证金。

(2) 乙方有权代收或催收员工的工资和加班费。

(3) 若甲方有违反合同约定的行为，乙方有权召回员工。

(4) 乙方有权向甲方保证，了解甲方投诉或员工反映情况的真实性。

(5) 具有下列条件之一时，乙方有权解除合同，甲方所支付的保证金将转为违约金处理。

①甲方教唆乙方员工脱离乙方管理。

②甲方家庭成员中有恶性传染病人而未如实告知。

③甲方未按时支付乙方员工工资及相关费用。

④甲方服务地点或服务内容发生变更而未取得乙方同意。

⑤甲方对员工的工作要求违反国家法律、法规或有刁难、虐待等损害员工身心的行为。

2. 乙方义务：

(1) 乙方应为甲方委派身份、体检合格并符合甲方要求的员工，乙方员工应具有所在地县级以上医院的体检合格证明。

(2) 乙方负责员工的岗前教育和管理工作，实行跟踪管理，监督指导，接受投诉并妥善处理。

(3) 乙方存在对家政服务人员管理过失的情况下，乙方应协助甲方追究员工责任。

(4) 乙方应协助员工投保《雇主安心保（家政专属）》。

(5) 乙方在公共卫生重大、突发事件发生期间协助家政从业人员提供 24 小时核酸检测报告。

(6) 乙方应本着客户至上，诚信为本的宗旨，认真兑现各项服务。

第七条 违约责任

1.甲乙双方应遵守合同约定，任何一方违反合同约定的，另外一方均有权解除合同并有权要求赔偿因违约造成的损失，合同另有约定的除外。

2、有关违约的其他约定事项：_____

_____。

第八条 合同争议的解决方法

本合同下发生的争议，由双方当事人协商或申请调解解决，协商或调解解决不成的，按下列第_____种方式解决：

(一) 依法向_____人民法院起诉。

(二) 提交_____仲裁委员会仲裁。

第九条 其他约定事项

第十条 本合同未尽事宜双方应另行以书面形式签定补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，自双方签字或盖章之日起生效。

甲方(签字): _____ 乙
方(盖章): _____

家庭地 _____ 单位地址:
址: _____

联系电 _____ 联系电话:
话: _____

年 月 日
年 月 日

7.德州市家政服务合同（中介服务）

家政服务合同（中介服务）

甲方（家政服务消费者）：

乙方（家政服务员）：

丙方（经营单位）：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，甲、乙双方本着平等、自愿、诚实守信的原则，就家政服务相关事宜达成本协议，双方遵照本协议的约定，履行各自的权利义务。

第一条 家政服务内容

甲方自愿选择乙方，乙方愿意承担甲方的第_____项服务。

1.一般家务；2.照料孕、产妇与新生儿；3.照料婴、幼儿；4.照料老人；5.护理病人；6.医院陪护病人；7.计时服务；8.单位用工；9.其他_____。

第二条 服务地

点：_____

第三条 服务期限：_____年_____月_____日至_____年_____月_____日

第四条 工资报酬及支付期限、方式：

1.甲方支付乙方月工资：_____元人民币。支付丙方中介费_____元人民币，凡不足月者按平均日工资结算。

2.乙方上岗试用期_____个工作日，试用期工资为_____元人民币。

3.甲方应在乙方每完成一个月工作后的第二日，以现金的形式一次性付清乙方工资，双方应在乙方工资卡上签字。

第五条 甲方（家政服务消费者）的权利义务

1.甲方权利：

(1) 甲方有权合理选定乙方。甲方有权辞退不能完成合同约定工作或有不良行为的乙方。试用期满解除合同，工资按日计算。试用期满合格后按合同约定支付工资。

(2) 甲方有权了解乙方情况。甲方对乙方体检情况有异议的，有权要求重新体检，体检费用由甲方承担；如体检不合格则费用由乙方承担（乙方能够提供近期体检合格证明者除外）。

(3) 甲方有权拒绝乙方在其住宅从事与家政服务无关的活动，具体事项由双方另行约定。

(4) 甲方有权追究因乙方过失造成损失的经济及法律责任，有权要求经济赔偿。但不得采取搜身，扣压钱物或采取殴打、威逼等侵权方式处理。

(5) 具有下列条件之一时，甲方有权解除合同：①乙方有偷盗行为或有传染病。②乙方在试用期内仍不能相对独立完成合同约定的工作任务。③乙方存在刁难、虐待甲方成员的行为。④合同期满。

2.甲方义务：

(1) 甲方应在签订合同时出示有效身份证件办理雇佣手续，如实填写家庭住址、房屋面积、联系电话、服务内容，说明服务要求和家中是否有传染病及精神病人等。如变更以上内容，及时通知家政服务组织。

(2) 甲方有义务在选定、更换和辞退乙方时将乙方接送到家政服务组织。甲方应尊重乙方的人格及劳动。不歧视不虐待。提供与家庭成员基本相同的伙食（老人、病人、孕妇、儿童餐除外）。为乙方提供适当和安全的居住场所，不得安排与异性成年人同居一室（生活不能处理者除外）。

(3) 甲方对乙方负有指导责任。应详细介绍服务要求、生活习惯、合理安排日常家庭事务，重要工作要予以示范，要妥善保管家中现金和贵重物品，以免发生纠纷。

(4) 甲方应安排乙方每月 4 天的休息时间和每天 8 小时的睡眠时间，并保证其食宿，若不能休息，应给予适当的补助。遇国家法定假日，不能安排乙方休息时，要给予日平均工资两倍的加班补助。

(5) 甲方不得擅自将乙方转为第三方服务；不得擅自将其带往外省市或非约定服务场所服务；不得擅自增加合同外的服务项目；不得让乙方从事与合同内容不符的工作。

(6) 甲方对乙方在服务期间的安全负责，不得让其从事危险工作；由于甲方人为或设施、设备等原因造成乙方发生意外伤害，甲方应承担相关责任。如乙方外出未按时归来或发生意外事故，甲方应在 24 小时内报驻地派出所，并通知家政服务组织。

(7) 甲方应为乙方投保《家政意外伤害保险》投保档次由甲方确定。如遇乙方突发急病或其它伤害时，甲方应采取必要的救治措施并适当承担乙方所需的医药费用。

(8) 服务期满甲方续用乙方，应提前 7 日与乙方同到家政服务组织续签合同。

第六条 乙方（家政服务员）的权利和义务

1. 乙方（家政服务员）的权利

(1) 乙方有权按时得到工资。有权得到正常的休假和休息时间，若甲方不能保证时，乙方有权要求支付加班工资。

(2) 乙方有权保护自己人身和名誉不受侵犯；有权追究因甲方过失造成的经济损失及法律责任。

(3) 乙方有权与有侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同；有权因工作不适应要求解除合同，应提前 7 天向甲方提出。

(4) 有权拒绝从事与合同内容不符的工作；有权拒绝为第三方服务；有权拒绝被带往外省市或非约定地址服务。

2.乙方（家政服务员）的义务

(1) 乙方应遵守国家的法律法规，信守合同，不无故违约。应努力工作、热诚服务，善待所看护的老人、病人、婴幼儿等。

(2) 乙方应服从甲方管理和指导，应尊重甲方的生活习俗，工作要认真负责，要勤俭节约，节约用水、用电；经手的钱（物）帐目清楚；工作失误给甲方造成损失，应主动酌情赔偿。

(3) 乙方不得擅自将他人及亲友带入甲方家中；不得擅自翻动、拿用甲方物品；不得擅自用高档电器和贵重物品；不参与甲方家庭事务及邻里纠纷；有保护甲方家庭及财产安全的责任。

(4) 乙方外出应向甲方请假。放假外出应告知去向，不得在外留宿。如遇特殊情况不能按时返家应提前通知甲方。

第七条 甲乙双方特别约定

1.甲乙双方是在_____家政服务组织提供服务的前提下达成的本合同条款，特约定双方签约时，甲方支付家政服务组织信用保证金：_____元人民币，交纳手续费或介绍费：_____元人民币。乙方支付家政服务组织信用保证金：_____元人民币，交纳手续费或介绍费_____元人民币。合同期满，双方信用保证金应如数退还，手续费或介绍费一律不退。

2.甲方提前辞退乙方时，须告知签约家政服务组织，结算工资，办理有关手续；乙方提前离岗时须提前告知甲方和签约家政服务组织，并妥善处理相关事宜。同来签约家政服务组织办理解除手续。

第八条 违约责任

1.甲乙双方应遵守合同约定，任何一方违反合同约定的，另一方均有权解除合同并有权要求赔偿因违约造成的损失，合同另有约定的除外。

2.凡不办理续订、解除合同手续的；未将乙方送回签约家政服务组织的；擅自将乙方转让他人服务的；存在拖欠工资，尚有纠纷的；合同尚未解除的，信誉保证金暂时不退。

第九条 合同争议的解决办法

本合同如果发生争议，应由双方当事人自行协商解决，协商无效，可到签约家政服务组织进行调解解决；协商或调解不成的，可向行业主管部门或行业组织投诉，可提交仲裁委员会进行仲裁。可依法向人民法院起诉。

第十条 合同未尽事宜及生效

本合同未尽事宜双方另行协商补充。

本合同一式三份，甲乙丙三方、签约家政服务组织各执一份，具有同等法律效力，自双方签字或盖章之日起生效。

甲方（签字或盖章）：
家政服务组织（盖章）：

乙方（签字）：

丙方 家

家庭住
址：

家政服务地址：

服务地址：

联系电话：

联系电

话：

联系电话：

年 月 日

年 月 日

年 月 日

（二）、各类专业地方服务标准

（1）德州市家庭保洁地方服务标准

通过专业保洁人员使用清洁设备、工具和药剂，对居室内地面、墙面、顶棚、阳台、厨房、卫生间等部位进行清扫保洁；对门窗、玻璃、灶具、洁具、家具等进行针对性的处理，以达到环境清洁、杀菌防腐、物品保养的目的的一项活动。

家庭保洁服务不仅给了他们时间去做其他的事，而且还能给其一个干净整洁的家，为其的家庭生活营造良好的氛围。因此现在家庭保洁服务越来越受到大众的喜爱。虽然每个家庭可能具体的家庭保洁服务的内容不尽相同，但是家庭保洁服务的标准都是一样的。

当房屋装修完毕，在入住之前，都需要先进行一项工作，那就是家庭保洁。家庭保洁也被称作是家庭大扫除，一般是指对将要投入使用或者正在使用的房屋进行的清洁活动。对于一部分家庭来说，家庭保洁这项工作一般都会找专业的家政公司来进行，但也有很多家庭选择自己动手，将自己的新家清洗干净。

那么，当人们选择家庭保洁活动时，了解家庭保洁流程是很有必要的，因为这样我们便于监督，改正她们没做到位的地方。下面我就为朋友们简单介绍一下家庭保洁流程及其它相关知识。

【家庭保洁介绍】

家庭保洁又可以称作为：家庭开荒、开荒保洁、家居保洁、新居开荒。

按照职业资格等级分为两类，分别为保洁员和保洁师。

保洁用品包括清洁设备、清洁工具、清洁剂、消毒剂等。

【家庭保洁内容】

（1）家庭住宅环境保洁，如：庭院、地面、墙面、顶棚、阳台、厨房、卫生间、门窗、隔断、护栏等保洁及室内消毒、室内空气治理、病虫害防治等。狭义上的家居保洁仅指家庭住宅环境保洁。

(2) 家庭生活设施及物品保洁，如：灶具、洁具、家具、电器、工具、玩具、衣物、窗帘等保洁。

【家庭保洁流程】

第一步：准备家庭保洁过程中所需要的工具。比如扫帚、鸡毛掸子、吸尘器、清洁桶、玻璃套装工具、清洁布等。

第二步：将房屋内的杂物进行简单的清理。特别是体积较大的垃圾，要先将其清理出房间，以为进一步的清洁房屋创造良好的空间。

第三步：对房屋进行除尘工作。使用鸡毛掸子将房屋内墙壁上的灰尘清扫下来或者是用吸尘器对房屋内的墙壁从上到下的进行吸尘。然后，在地板上撒适量的水，对地板进行初步简单的打扫。

第四步：对玻璃进行清洁工作。此过程具体的清洁流程可以根据玻璃的洁净程度来进行。大体工作就是，先用清洁球或者铲刀等工具，将玻璃上与窗框上的污垢进行清除，然后用干净的清洁布擦拭比例并在擦拭玻璃的过程中适当的对玻璃局部进行喷水或者喷洗洁精溶液，以保证能够将玻璃与窗框上的污垢清理干净。最后再用干燥干净的清洁布对玻璃与窗框进行一个整体的清洁处理。

第五步：如果房屋内部有家具、电器等生活用品，则需要使用合适的工具对它们进行清洁。

第六步：对地板进行清洁工作。由于已经先对地板进行了初步处理，此次的清洁过程主要是在地板上洒水，然后使用刮水器将地板清洗干净，并将地板上的污水处理掉。如果有需要，可以使用清洁布对地板进行擦拭，特别是房屋内有家具或者电器的地方需要特别清理。

第七步：摆放家具。对于将要入住的房屋来说，将房屋内的地板清洗干净后，剩下的工作就是将已经购置的家具按照自己的需要和要求摆放合适。然后，就可以入住了。

【家庭保洁服务标准】

1、参与作业的家庭保洁服务人员应掌握清洁工具和材料的使用方法与注意事项。

2、为了维护家庭安全与合作权益，服务人员严禁在未经身份核实或未持派工单的条件下进入作业现场。

3、为了保证作业质量、作业安全、作业进度，请勿在不具备作业条件下进行清洁作业活动。

4、服务人员不得在作业现场从事与本项服务无关的活动或行为。严禁吸烟、吐痰、喧哗、穿拖鞋和高跟鞋、未经同意私自动用他人物品或设施，以及擅自离开服务现场。

5、获取来自服务人员提供的信息需经过客户管理中心核实和备案，否则，服务提供方不承担该信息可能引起的任何后果与责任。

6、家庭保洁作业顺序一般遵循由里到外，由上到下的原则进行。上一步骤没有完成不得进行下一步骤工序。

7、严禁将与工作无关人员带入服务现场。离开服务现场应通知客户。

8、认真完成上级主管临时交办的其他任务。

【家庭保洁服务验收标准】

1. 玻璃：目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。

2. 卫生间的标准：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、洁具洁净光亮、不锈钢管件光亮洁净、地面无死角、无遗漏、无异味。

3. 厨房：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、不锈钢管件光亮洁净、地面无死角、无遗漏。

4. 卧室及大顶标准：墙壁无尘土，灯具洁净，开关盒洁净无胶渍，排风口、空调出风口无灰尘、无胶点。

5. 门及框标准：无胶渍、无漆点、触摸光滑、有光泽，门沿上无尘土。

6. 地面的标准：木地板无胶渍、洁净，瓷砖、踢脚线无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽，石材无污渍、无胶点、光泽度高。

说明：本验收不包含恢复自然、施工、使用等因素造成的物面色差、光亮度、损伤等。如哑面物体物面即不作“光泽度”项判定。

(2) 母婴护理地方服务标准

1. 范围

1) 本标准规定了家庭母婴护理服务的术语和定义、服务要求、服务流程、服务内容， 母婴 护理员的等级评定方法及服务双方的权利与纠纷处理办法。本标准适用于德州市家政母婴护理服务。

2) 产妇护理分成五大块:

第一块是产妇的生活护理, 包括帮产妇擦身、观察恶露, 洗涤产妇大部分衣物;

第二块是产妇的乳房护理, 月嫂需依据自己的经验帮助产妇通乳, 解决乳房胀痛, 教会产妇如何清洁乳房和双手后挤奶或进行乳房按摩, 教会产妇正确的哺喂姿势;

第三块是制作产妇的营养餐和催乳汤水, 再保证母乳的产量和质量的同时, 防止产妇摄入过多高热量的饮食而急速发胖;

第四块是指导产妇做产后恢复操, 促进子宫复原、恶露排出并帮助产妇体型的复原;

第五块是经常与产妇交流育儿心得, 打破产妇对独立育儿的焦虑状态和封闭型生活的抗拒心理, 及时安抚产妇, 避免产后抑郁症的出现。

月嫂还要每天书写工作日记, 记录每天宝宝护理和产妇护理的心得, 以保证自己的工作成效有案可查。

3) 宝宝护理分为四大块:

第一块是照料宝宝的日常起居, 包括喂奶、喂水、换尿布、洗澡; 为宝宝每天按摩、抚摩, 指导宝宝游泳, 锻炼身体;

第二块是健康方面的专业护理, 包括脐带结扎部位的消毒; 观察宝宝的大小便、测量体温, 万一宝宝身体有异常提醒并协助治疗; 洗涤并消毒宝宝的奶瓶、衣物、尿布等;

第三块是常见病的观察和护理, 月嫂需判定宝宝是否患有尿布疹、鹅口疮、新生儿黄疸等, 并对某些新生儿疾病有预防措施;

第四块是宝宝的情感和潜能开发, 月嫂需能指导产妇为宝宝做婴儿操, 锻炼宝宝的四肢协调能力, 开发大脑并给予宝宝美妙的情感抚慰。

2. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 家庭母婴护理服务

在家庭中为产妇和新生儿提供专业护理、合理营养饮食、起居和卫生，协助产妇产后康复、指导产后心理护理等服务，也可延伸至医院和专业机构。

2.2 母婴护理员

从事家庭母婴护理服务，经考核合格后的专业人员。

2.3 服务用户

接受母婴护理服务的客户家庭。

2.4 服务对象出现异常情况，超过了母婴护理员的工作能力与范围，由母婴护理员或企业管理人员通知相关人员提交给专门医疗机构接案。

3. 服务要求

3.1 企业要求

3.1.1 经营条件

3.1.1.1 应是依法成立的企业。

3.1.1.2 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。

3.1.1.3 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话等。

3.1.1.4 环境、安全、卫生方面应符合 GB 13495、GB 19085 的规定。

3.1.2 档案管理

3.1.2.1 应建立基本档案，包括企业形成的文件、上级的文件、企业间往来的文件等。

3.1.2.2 应建立员工档案，包括员工登记表、劳动合同（协议）、培训记录、员工奖惩记录等。

3.1.2.3 应建立与用户相关的档案，包括用户资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件。

3.1.3 培训管理

3.1.3.1 应设有专门的培训部门。

3.1.3.2 应配备专兼职的培训管理人员。

3.1.3.3 应建立完善的家庭母婴服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材等。

3.1.3.4 应定期对员工开展岗前、在岗培训。培训内容应包括员工职业道德、行为规范，

基本的法律、安全、卫生知识以及家庭母婴服务所需的知识和技能等。

3.1.4 员工管理

3.1.4.1 应保证上岗的母婴护理员经培训后具备相应的服务知识与技能，应取得相应的职

业资格证书或上岗证。

3.1.4.2 应保证上岗的母婴护理员身心健康。

3.1.4.3 应使管理人员掌握本企业的规章制度和业务流程，具备一定的管理经验。

3.2 母婴护理员要求

3.2.1 职业道德

3.2.1.1 遵守国家法律、法规。

3.2.1.2 遵守企业规章制度，维护企业利益、树立企业良好形象。

3.2.1.3 爱岗敬业、诚实有信、注重效率，有良好的服务意识。

3.2.1.4 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。

3.2.1.5 维护用户合法利益，保守用户的隐私。

3.2.1.6 积极参加各类培训与学习，努力提升自身素质与服务技能水平。

3.2.2 行为规范

3.2.2.1 细心照料产妇与新生儿。

3.2.2.2 讲究个人卫生，上岗时不应戴首饰，不应用化妆品。

3.2.2.3 自备生活用品，也可以由用户提供。

- 3.2.2.4 认真细致记录工作内容和新生儿成长情况。
- 3.2.2.5 保持热情、周到、耐心的服务态度， 与用户进行良好沟通。
- 3.2.3 服务技能要求
 - 3.2.3.1 掌握产妇产后生理和心理的变化，护理和照顾好产妇身体恢复，指导和帮助产妇适应做母亲的角色。
 - 3.2.3.2 熟悉和掌握新生儿的生理变化及护理技能，以及了解新生儿的早期行为规范和早期教育等知识。
- 3.2.4 上岗要求
 - 3.2.4.1 母婴护理员上岗前应具备一人一码一卡，持证上岗。
 - 3.2.4.2 应经过企业的审核。审核内容包括健康检查、技能评定、心理评价、沟通能力等方面。
 - 3.2.4.3 上岗前应接受培训，经业务考核合格、取得上岗证。

4. 服务流程

4.1 前期服务

- 4.1.1 根据用户的要求，由企业推荐母婴护理员，双方认可后， 母婴护理员到岗。
- 4.1.2 了解和掌握用户的具体状况及母婴护理现场。
- 4.1.3 共同制定母婴护理工作计划、工作内容及具体方案等。

4.2 签订服务合同

与用户确定好母婴护理具体方案与价格后，签订服务合同。合同内容包括：服务内容、 服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）、服务双方的权利义务关系等。

4.3 入户服务

从服务合同生效日起，母婴护理员入户或入院开始服务。

4.4 转案

- 4.4.1 母婴护理员及时判断服务对象出现的超出能力范围的异常情况，汇报企业。
- 4.4.2 企业主管、母婴护理员、用户（或委托人）一同协商，及时转案。
- 4.4.3 协商完成后续的工作，签订补充修改合同。
- 4.5 后续服务
 - 4.5.1 定期回访用户。
 - 4.5.2 提供婴儿护理知识的咨询。

5. 服务内容

- 5.1 产妇护理
 - 5.1.1 分娩的准备
 - 5.1.1.1 了解普通助产士的知识，掌握临产的征兆。
 - 5.1.1.2 协助产妇家人做好临产前的各项物质准备。
 - 5.1.1.3 帮助产妇做好精神准备，了解分娩过程的知识，缓解产妇紧张的心理。
 - 5.1.2 生活护理
 - 5.1.2.1 营造产后良好的休养环境，做好室内通风，保持室内卫生。
 - 5.1.2.2 帮助产妇做好个人清洁卫生工作。
 - 5.1.2.3 根据产妇身体状况、乳汁分泌情况、个人喜好，制作营养均衡的月子餐。
 - 5.1.3 技术护理
 - 5.1.3.1 做好侧切或剖腹产伤口护理工作。
 - 5.1.3.2 会观察恶露、处理恶露，会阴护理等。
 - 5.1.3.3 乳房护理：会清洁乳头，处理乳头内陷、乳头皲裂，掌握乳房按摩催奶，解决乳房胀痛。

5.1.3.4 指导其正确哺乳姿势，母乳喂养时必须先清洗乳头。

5.1.4 产后恢复

5.1.4.1 指导产妇产后恢复，协助其恢复体型。

5.1.4.2 根据产妇产后恢复情况，科学安排平衡膳食。

5.1.4.3 与产妇交流育儿心得，进行心理沟通与心理辅导，预防产后忧郁症的发生。

5.2 新生儿护理

5.2.1 应具备的知识

5.2.1.1 掌握新生儿的生理特点和心理特征。

5.2.1.2 能正确判断新生儿哭闹的原因。

5.2.1.3 掌握新生儿常见病的知识，能识别新生儿正常与异常状况。

5.2.2 生活护理

5.2.2.1 能根据产妇与新生儿的实际情况，指导母乳喂养、人工喂养或混合喂养。

5.2.2.2 掌握正确喂奶的姿势。

5.2.2.3 掌握正确换尿布的技术。

5.2.2.4 能熟练地为新生儿洗澡、脱穿衣服，洗涤与消毒衣物、奶瓶和日常用品。

5.2.3 技术护理

5.2.3.1 做好新生儿眼、耳、鼻、头等日常清洁护理，发现异常分泌物及时告诉用户，征得同意后方可处理。

5.2.3.2 对新生儿臀部与脐带的日常护理，会处理尿布疹、肛门周围皮肤的感染，必要时要及时就医。

5.2.3.3 能及时发现新生儿常见的腹泻、呕吐、发热、惊厥等症状，及时送医、根据医嘱进行护理。

5.2.4 体能与智力训练

- 5.2.4.1 引导新生儿良好的生理习惯。
- 5.2.4.2 能熟练地为新生儿抚触、锻炼四肢协调能力。
- 5.2.4.3 开发新生儿感、知觉的能力。
- 5.2.5 新生儿的安全
 - 5.2.5.1 能及时发现影响新生儿安全的因素。
 - 5.2.5.2 能有效预防窒息、跌伤、烫伤等伤害事故，并掌握相关急救知识。
 - 5.2.5.3 掌握新生儿必须的预防接种知识，提醒用户家属按时接种。
- 5.3 其他家政服务
 - 5.3.1 在不影响护理工作的情况下， 母婴护理员与用户沟通后， 可适当提供其它家政服务。
 - 5.3.2 给予用户家庭诸如婴儿洗澡、照顾和日常护理等知识技术的示范。

6. 母婴护理员

等级评定有四个等级，其中初级母婴护理员（一星级、二星级）、中级母婴护理员（三星级、四星级）、高级母婴护理员（五星级、金牌）、特级母婴护理员（首席技师）。

6.1 星级设置

母婴护理员设置为七个等级， 即一星级母婴护理员、二星级母婴护理员、三星级母婴护理员、四星级母婴护理员、五星级母婴护理员、金牌母婴护理师、首席母婴护理技师。（可参照德州市育婴员地方服务标准升降级规定）

6.2 等级评定标准

6.2.1 一星级母婴护理员

获取一星级母婴护理员资格证书应具备以下条件：

- a) 初中及以上文化程度或小学毕业从事母婴护理员工作有经验者；

- b) 了解母婴护理服务流程， 基本掌握产妇护理技术和新生儿护理技术；
- c) 在企业派出的导师指导下，完成 3 个以上完整的母婴护理服务流程；
- d) 经家政职业培训后， 通过母婴护理员知识与技能考试。

6.2.2 二星级母婴护理员

除应知应会一星级母婴护理员的知识技能外， 获取二星级母婴护理员资格证书， 应具备 以下条件：

- a) 初中及以上文化程度或在一星级母婴护理员岗位上工作一年以上者；
- b) 掌握母婴护理服务流程， 掌握产妇护理技术和新生儿护理技术， 具备较多的家政学 常识；
- c) 独立完成 6 个月以上母婴护理服务流程，能胜任母婴护理员岗位，无客户不良反应；
- d) 经家政职业培训后， 通过母婴护理员知识与技能考试。

6.2.3 三星级母婴护理员

除应知应会二星级母婴护理员的知识技能外， 获取三星级母婴护理员资格证书， 应具备 以下条件：

- a) 高中及以上文化程度或在二星级母婴护理员岗位上工作一年以上者；
- b) 熟悉母婴护理服务的流程， 熟练掌握产妇护理技术和新生儿护理技术， 具备较系统 的家政学理论知识， 能把理论与实际技能较好地结合起来；
- c) 独立完成 10 个以上母婴护理服务流程，服务质量好，客户反映好；
- d) 经家政职业培训后， 通过母婴护理员知识与技能考试。

6.2.4 四星级母婴护理员

除应知应会三星级母婴护理员的知识技能外， 获取四星级母婴护理员资格证书， 应具备 以下条件：

- a) 高中及以上文化程度或在三星级母婴护理员岗位上工作二年以上者；
- b) 独立完成 25 个以上母婴护理服务流程， 服务质量好， 获得企业或客户的相关表彰；

c) 能指导一星、二星级母婴护理员的服务工作，能妥善处理护理中发生的技术、安全等问题；

d) 掌握系统的家政学理论知识与实践技能，具备一定的管理能力与外语沟通能力；

e) 经家政职业培训后，通过母婴护理员知识与技能考试。

6.2.5 四星级母婴护理员可晋升家政师资格，具体资质要求应符合SB/T XXXX 的规定。

6.3 母婴护理员资质的破格申报

6.3.1 在本职业岗位上做出突出贡献，获得市级及以上人民政府颁发的荣誉证书。

6.3.2 在家政理论与实践结合上有一定研究成果。

6.3.3 在市级技能竞赛上获得一等奖、或在省级技能竞赛上获得二等奖及以上、或在国家级技能竞赛上获得三等奖及以上。

6.3.4 被三次评为市级及以上服务标兵或获得地市级以上社会团体和政府机构颁发的“优秀员工”荣誉证书。

6.3.5 具备上述条件之一的从业者，可获得母婴护理员资质申报的学历。

6.3.6 具备以上条件，工作5年以上，并具备家庭营养配餐中级证、早教证书、婴幼儿推拿中级证书、可提升为金牌母婴护理师。

6.3.7 具有高级母婴护理证书、高级营养配餐、高级早教证、高级推拿证书，工作7年以上（无客户投诉），考核合格后提为首席技师。

7. 服务双方权利及纠纷处理办法

7.1 服务双方的权利

7.1.1 用户违背合同约定或法律法规的规定，企业可以终止服务合同，并追究其相关责任的权利。

7.1.2 企业或母婴护理员违背合同约定或法律法规的规定，用户可以解除服务合同，并追究其相关责任的权利。

7.2 纠纷处理办法

7.2.1 母婴护理员在服务过程中与用户发生纠纷时，应及时向企业反映，企业根据实际情况，配合用户及有关部门妥善解决。

7.2.2 纠纷处理具体途径及办法包括：

- a) 协商和解；
- b) 由行业协会调解；
- c) 请求消费者权益保护委员会调解；
- d) 提请仲裁机构仲裁；
- e) 向法院提请诉讼；
- f) 其他法律机构。

附 录 A

(资料性附录)

母婴护理员标准化服务程序与主要服务项目

表 A.1 母婴护理员标准化服务程序与主要服务项目

| 作息时间 | 主要服务项目 |
|---------|--|
| 早起第一项工作 | 1、起床、个人刷洗 |
| | 2、烧开水 |
| | 3、消毒奶瓶 |
| 第二项工作 | 1、婴儿洗眼、洗脸、洗屁股、脐带消毒、换尿布、换衣服、喂奶、喂奶 半小时后量体温、换尿布、便后温水清洗护理屁股 |
| | 2、准备早餐 |
| | 3、产妇洗刷、吃早餐、必要时擦身换衣服、伤口护理 |
| | 4、清洗奶瓶、收拾房间、洗衣服 |
| | 5、房间通风半小时 |

| | |
|------------|--------------------------------|
| | 1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 |
| 第三项工作 | 2、清洗消毒奶瓶、 准备点心、产妇吃点心 |
| | 3、指导做产后保健操 |
| 准备和吃中饭 | 1、准备中饭 |
| | 2、吃中饭 |
| | 1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 |
| 午饭后的工作 | 2、收拾家务、清洗消毒奶瓶 |
| | 3、准备午休 |
| 午休后的工作 | 1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 |
| | 2、清洗奶瓶、 准备点心、产妇吃点心 |
| | 1、烧开水 |
| 傍晚给婴儿洗澡的工作 | 2、婴儿洗澡、抚触按摩、 脐带消毒、屁股护理、换尿布、换衣服 |
| | 3、洗衣服、 消毒婴儿衣物 |
| | 1、准备晚饭 |
| 准备和吃晚饭 | 2、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 |
| | 3、吃晚饭 |
| | 1、产妇擦身 |
| 晚饭后的工作 | 2、房间通风 |
| | 3、收拾家务 |
| | 4、洗衣服 |
| | 1、准备点心、产妇吃点心 |
| 睡前的工作 | 2、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布、 消毒奶瓶 |
| | 3、产妇洗刷 |
| | 4、准备休息 |
| 05: 00 | |

(3) 德州市育婴员地方服务标准

1 职业概况

1.1 职业名称

育婴员

1.2 职业编码

4-10-01-02

1.3 职业定义

在 0~3 岁婴幼儿家庭从事婴幼儿日常生活照料、护理和辅助早期成长的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、特级工。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

人格健全，身心健康，视觉、听觉正常，动作灵活，观察敏锐，良好语言表达能力，有爱心、耐心和责任心。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）

1.8 升降级要求

1、初级包含一星、二星，中级包含三星、四星，高级包含五星、金牌，特级包含技师、首席技师。

2、服务过程无客户投诉。

3、不间断坚持学习，参加各类相关培训，开拓创新。

4、坚持参加区、市、省级及行业协会举办的各类比赛。

育婴员升降级管理规定

| 等级 | 星级 | 在岗时 间 （累计 工作时间） | 客户 评价 | 培训情况 | 获得职业资格证书情 况 | 学历要求 |
|----|----|--------------------------|----------|----------------------------------|--|-------------------|
| 初级 | 普通 | 3个月（3个月） | 满意 | 母婴生活 护理员培 训考核合 格 | 初级母婴生活护理员 | 初中 |
| | 一星 | 3个月（6个月） | 满意 | 升一星母 婴生活护 理员培 训考核合 格 | 初级母婴生活护理员 初级营养配餐 | 初中 |
| | 二星 | 6个月（1年） | 满意 | 升二星母 婴生活护 理员培 训考核合 格 | 初级母婴生活护理员 初级营养配 餐 初级催 乳师 | 初中 |
| | 三星 | 6个月（1年半） | 满意 | 升三星母 婴生活护 理员培 训考核合 格 | 中级母婴生活护理员 中级营养 餐 中 级催乳师 | 初中或相关工作 经验 |
| 中级 | 四星 | 12个月（2年） | 满意 | 升四星母 婴生活护 理员培 训考核合 格 | 中级母婴生活护理员 中级营养 餐 中 级催乳 师 初 级小儿推 拿（按摩师） 高级母婴生活护理员 高级营养 餐 高 级催乳 师 中 级小儿推 拿（按摩 师） | 初中或相关工作 |
| 高级 | 五星 | 12个月（2年半） | 满意 | 升五星母 婴生活护 理员培 训考核合 格 | 高级母婴生活护理员 高级营养 餐 高 级催乳 师 中 级小儿推 拿（按摩 师） | 高中或同等学历 一年以上经验 |

| | | | | | | | |
|----|----|----------|----|------------------|--|-------------------|---------------------------------|
| 特级 | 金牌 | 18个月（4年） | 满意 | 升金牌母婴生活护理员培训考核合格 | 高级母婴生活护理员 高级营养师 餐 级催乳师 级按摩师 级小儿推拿 | 高 中 中 | 高中或同等学历 年以上 |
| | 首席 | 18个月（5年） | 满意 | 升首席母婴生活护理员培训考核合格 | 餐 级催乳师 级按摩师 级小儿推拿 | 高 高 高 | 大专及大专以上学历，成人高考及相关工作7年以上 赛前三名 |
| | 技师 | | 满意 | 升技师母婴生活护理员培训考核合格 | 级催乳师 级按摩师 级小儿推拿 | 特 特 特 | 大专及大专以上学历，成人高考及相关工作7年以上 |
| | | | | | 特级母婴生活护理员 特级营养师 餐 级催乳师 级按摩师 级小儿推拿 | 特 特 特 家政 | |

注：升级基本条件 1、遵守法律法规。2、按时参加培训。3、积极参加家政活动。

积极参加义工服务。5、具有大专以上学历的人员，经培训合格后可以直接认证中级。

降级基本条件 1、违反《德州市家政服务行业协会行规行约》2、客户投诉。3、征信平台查无记录。确认存在有失信行为的。

1 基本要求

1.1 职业道德

1.1.1 职业道德基本知识

1.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，恪尽职守。
- (2) 关爱幼儿，科学养育。
- (3) 平等对待，尊重差异。

(4) 认真观察，合规操作。

(5) 勤奋好学，友好合作。

1.2 基础知识

1.2.1 0~3 岁婴幼儿教养基本理念

(1) 0~3 岁婴幼儿教养原则。

(2) 0~3 岁婴幼儿教养行为规范。

(3) 0~3 岁婴幼儿教养环境。

1.2.2 0~3 岁婴幼儿生长发育基础知识

(1) 0~3 岁婴幼儿解剖及生理发育规律和特点。

(2) 0~3 岁婴幼儿心理发展的基本规律和特点。

(3) 0~3 岁婴幼儿发育行为基础知识。

1.2.3 0~3 岁婴幼儿日常生活照料和护理基础知识

(1) 0~3 岁婴幼儿营养与喂养。

(2) 0~3 岁计划免疫与预防接种。

(3) 0~3 岁婴幼儿保健与护理的基础知识。

1.2.4 0~3 岁婴幼儿日常生活中教育的基础知识

(1) 0~3 岁婴幼儿听说能力发展的特点与规律。

(2) 0~3 岁婴幼儿感官教育及认知能力发展的特点与规律。

(3) 0~3 岁婴幼儿动作发展的特点与规律。

1.2.5 安全工作常识

(1) 育婴员日常安全知识。

(2) 家用电器安全操作及消防安全知识。

(3) 食品安全知识。

- (4) 户外安全知识。
- (5) 室内安全知识。
- (6) 急救常识及家庭护理包。

1.2.6 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》的相关知识。
- (2) 《中华人民共和国母婴保健法》的相关知识。
- (3) 《中华人民共和国未成年人保护法》的相关知识。
- (4) 《中华人民共和国食品卫生法》的相关知识。
- (5) 《中华人民共和国劳动合同法》的相关知识。
- (6) 《中华人民共和国妇女权益保障法》的相关知识。
- (7) 《三岁前小儿教养大纲》的相关知识。
- (8) 《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》的相关知识。
- (9) 《0~6岁儿童健康管理服务规范》的相关知识。
- (10) 《中医药健康管理服务规范》的相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别包括低级别的要求。

3.1 五级/初级工

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|------|------|------|--------|
| | | | |

养老服务地方服务标准

一、基本原则

提供社区居家养老服务遵循三个主要原则，即：以人为本原则、公平公正原则以及安全便捷原则。

1. 以人为本原则

以人为本原则是指整合社区养老服务资源，从老年人的实际需求出发，结合每个老年人不同的实际情况，提供贴合老年人需求的多样化、个性化、有针对性的社区居家养老服务。

2. 公平公正原则

公平公正原则是指在服务内容个性化的基础上，不因老年人身体、经济、文化背景、宗教信仰等个体差异而产生服务歧视，做到一视同仁，确保公共服务资源的公平分配，合理使用。

3. 安全便捷原则

安全便捷原则是指在社区内部建立养老服务设施，建设养老服务队伍，能够就近就便向社区老年人提供有效服务，同时保护老年人及服务人员的安全。

二、服务对象

社区居家养老服务主要有上门服务和日间照料服务等服务形式。服务对象为本市年满60周岁及以上，依据《上海市老年人统一照护需求评估标准》，经第三方评估，有照料需求的老年人（患有传染性疾病、精神疾病的老年人除外）。

三、主要内容

（一）生活护理

1. 服务内容

（1）个人卫生护理

个人卫生包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。（2）生活起居护理生活起居包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理、翻身拍背、吸痰等护理项目。2. 服务要求（1）个人卫生护理

①洗发

- 控制水温至 40℃~45℃，防止水流入眼睛及耳朵；
- 用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；
- 洗净后吹干头发，防止受凉。

②梳头

- 由发根到发梢梳理，动作轻柔；
- 宜选择圆钝的梳子；
- 鼓励老年人每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。

③口腔清洁

- 老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁；
- 操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；
- 擦拭时棉球（或纱布）不应过湿，防止引起呛咳。

④洗脸

- 水温适宜，擦洗动作轻柔；
- 颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物；
- 眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；
- 洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑤剃胡须

- 保持颜面部无长须；
- 剃须用具保持清洁；
- 涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；
- 动作轻柔，防止刮伤皮肤；
- 剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；
- 定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。

⑥修剪指（趾）甲

- 保持无长指（趾）甲；
- 动作轻柔，防止皮肤破损；
- 修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨。

⑦洗手、洗脚

- 洗手、洗脚用具分开，即时清洗；
- 将手（脚）放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；
- 用适量肥皂或洗手液细致擦洗，去除手（脚）部污垢和死皮，动作轻柔；
- 洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑧沐浴

- 水温控制在 40℃~50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理；
- 沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立；
- 沐浴前水温调节适宜，先开冷水，再开热水；
- 沐浴时取舒适、稳固的座位，肢体处于功能体位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；
- 沐浴过程中应有家属或监护人在场，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

（2）生活起居护理

①协助进食

- 用餐前老年人和服务人员须洗手；
- 对有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人，要将食物切碎、搅拌；
- 喂食时服务人员位于老年人侧面，由下方将食物送入口中；
- 每次喂饭前应先协助老人进汤或水；
- 协助进食时让老年人有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎；

——进食完毕用清水漱口。

②协助排泄及如厕

——对有控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用便器；

——对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；

——对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；

——便器使用后即时倾倒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；

——保护老年人隐私。

③协助移动

——器具性能良好，轮椅刹闸稳固，轮椅刹闸后定点放置；

——将轮椅靠近老年人身体健侧，轮椅与床或椅子呈 30° - 40° ，固定轮椅，将老年人稳妥地移到轮椅或椅子上，叮嘱老年人扶好轮椅扶手；

——动作轻柔，为坐轮椅的老年人固定好安全保护带。

④更换衣物

——了解老年人的肢体功能，注意更换的顺序；

——保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地；

——根据老年人意愿及时更换衣物；

——保护老年人隐私。

⑤卧位护理

——根据不同的身体状况及护理要求调整老年人体位；

——翻身后适当按摩受压部位；

——保持姿势稳定，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫衬枕头等；

——翻完身后整理床单位，各肢体关节保持功能位；

——保护老年人隐私。

（二）助餐服务

1. 服务内容

（1）集中用餐

集中用餐是指老年人到社区助餐点集中就餐。

（2）上门送餐

上门送餐是指由助餐点或供餐单位派遣专人使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

2. 服务要求

（1）集中用餐

- ①助餐点的设置符合《中华人民共和国食品卫生法》的相关规定。
- ②配置符合老年人特点的无障碍设施，配备满足老年人助餐服务需求的膳食设备（保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅等）。
- ③在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒一次（不得使用化学消毒剂）。
- ④助餐员须经体检合格取得健康合格证后才能从事膳食服务工作，每年定期体格检查一次，有记录；注意个人卫生，勤洗手、勤理发、勤剪指甲，保持工作服清洁。
- ⑤尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。
- ⑥给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

（2）送餐上门

- ①使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。
- ②提前一周为老年人预定膳食，并作记录。
- ③送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。
- ④送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

（三）助浴服务

1. 服务内容

（1）上门助浴

上门助浴是指由服务人员上门协助老年人沐浴。

（2）外出助浴

外出助浴是指选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

2. 服务要求

（1）上门助浴

①根据老年人身体状况确定助浴次数，时间以 15~30 分钟为宜，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

②水温控制在 40℃~50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理。

③沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立。

④沐浴时取舒适的肢体功能位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁。

⑤沐浴过程中应有家属或监护人在场。

（2）外出助浴

①选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

②根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

③备齐外出沐浴需携带的洗发露、沐浴露、毛巾、换洗衣物等用品。

④沐浴要求同“上门助浴”①~④。

（四）助洁服务

1. 服务内容

（1）居室保洁

居室保洁是指服务人员上门为老年人提供居室清洁服务。

（2）物品清洁

物品清洁是指服务人员上门为老年人提供物具清洁服务。

2. 服务要求

（1）居室保洁

- ①卧室、客厅整洁，地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾。
- ②厨房洁净，抽油烟机外表无油污。
- ③卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。
- ④窗面无印痕，洁净光亮，阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。
- ⑤注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品。
- ⑥清洁时应按照由里到外，由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。

（2）物品清洁

- ①整理被褥、枕头、床单等床上用品，按季节及时更换被褥且翻晒，夏季凉席每日擦一次。
- ②家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、揽枕摆放整齐。
- ③清洁需移动物品时，须征得老年人或家属同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位。
- ④清洁用具及时清洗、消毒，保持清洁。

（五）洗涤服务

1. 服务内容

（1）集中送洗

集中送洗是指选择具有资质的专业洗涤机构为老年人提供衣物等物品清洗。

（2）上门清洗

上门清洗是指由服务人员上门为老年人清洗衣物。

2. 服务要求

(1) 集中送洗

- ①选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务。
- ②告知老年人或家属贵重衣物不在洗涤范围。
- ③送取衣物时，应做到标识清楚、核对正确、按时送还。
- ④疑似传染性衣物送取时要用专用污（洁）衣袋。

(2) 上门清洗

- ①被褥清洗至少一月一次。
- ②分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置。
- ③洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。
- ④告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围。
- ⑤疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间应符合消毒隔离要求。

(六) 助行服务

1. 服务内容

(1) 陪同散步

陪同散步是指由服务人员陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步。

(2) 陪同外出

陪同外出是指由服务人员陪同老年人就近购物、探访等。

2. 服务要求

- ①根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。
- ②服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。

- ③告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。
- ④助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理。
- ⑤服务过程中注意保护老年人安全。

（七）代办服务

1. 服务内容

（1）代购物品

代购物品是指由服务人员代替老年人采购日常生活用品。

（2）代领物品

代领物品是指由服务人员代替老年人领取养老金、邮局包裹等。

（3）代缴费用

代缴费用是指由服务人员代替老年人缴纳公共事业费用。

2. 服务要求

- ①根据老年人实际需求，确认代购物品名称。
- ②代领时仔细核对养老金金额、物品的名称，发生异议当面核实。
- ③代缴公共事业费需持有水、电、燃气、电信等缴费通知单。
- ④提供完整的代购、代领、代缴完成凭证，钱款当面点清。
- ⑤服务过程中注意保护老年人隐私。

（八）康复辅助

1. 服务内容

（1）群体康复

群体康复是指借助社区卫生和养老服务等公共服务场地设施，组织和指导 3 人及以上老年人群体开展肢体功能性康复训练。

（2）个体康复

个体康复是指由专业康复治疗(士)师上门为有康复需求的老年人提供被动运动、辅助运动的肢体功能性康复训练，以及保健性康复。

2. 服务要求

- ①根据需求配备相应的康复器具。
- ②项目设置需符合老年人的生理心理特点，群体康复有计划。
- ③个体康复由专业人员或在专业人员指导下按计划实施。
- ④告知老年人康复训练的目的及安全注意事项，量力而为。
- ⑤康复过程中注意观察老年人的身体情况，并予以记录、评估。
- ⑥康复过程中注意防跌、防过度，保护老年人安全。

（九）相谈服务

1. 服务内容

（1）谈心交流

谈心交流是指服务人员采取倾听、对话的方式，对老年人进行心理上的关爱，舒缓心情，排遣孤独感。

（2）读书读报

读书读报是指服务人员采取读书读报（网络查阅）的方式，帮助老年人了解时事、激发兴趣、促进身心健康。

2. 服务要求

（1）谈心交流

- ①以老年人感兴趣的话题为切入点，引导老年人倾诉。
- ②多倾听，少表达，与老年人建立良好的信任关系，找出症结，给予解决。
- ③消除不良的情绪反应及孤独，帮助老年人维持家庭和子女的和睦关系。
- ④帮助老年人逐步适应老年生活，养成乐观的生活态度。
- ⑤注意保护老年人隐私。

（2）读书读报

- ①了解老年人的阅读爱好，选择老年人感兴趣的书报。
- ②语速慢、声音亮，尽可能用老年人习惯的方言阅读。
- ③帮助老年人多了解时事，加强和社会的有效相处。
- ④帮助老年人多掌握健康养生知识，培养良好的兴趣爱好。

（十）助医服务

1. 服务内容

（1）陪同就诊

陪同就诊是指由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

（2）代为配药

代为配药是指服务人员到医疗机构或药房为老年人代配药物。

2. 服务要求

（1）陪同就诊

- ①选择合适的交通工具陪同老年人就诊。
- ②就诊时应携带病历、就诊卡，在医疗机构挂号窗口取号，协助检查，就诊后根据医生的医嘱划价、取药，给予用药指导等。
- ③钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。
- ④注意老年人安全，保护老年人隐私，并通过交流缓解就医不良情绪。
- ⑤及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

（2）代为配药

- ①代配药需符合上海市卫生和计划生育委员会关于《本市医疗保险定点医疗机构门诊委托代配药的有关规定通知》的要求。
- ②仅限于临床医师诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的门诊慢性病。
- ③由老年人或家属写明代配药的药名及剂量，并签字。

④在代配药定点医疗机构挂号、配药，根据医嘱划价、取药。

⑤钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。

⑥保护老年人隐私。

四、服务管理

1. 服务机构和人员要求

(1) 服务机构

①配备与服务项目相符的设施设备和场所，并依法予以登记注册。

②建立社区居家养老服务规章制度，包括：

——行政管理制度；

——生活照料制度；

——后勤保障制度；

——质量监督制度等。

③制定社区居家养老服务管理标准，包括：

——环境标准；

——设施设备及用品标准；

——安全与应急标准；

——职业健康标准；

——合同管理标准等。

④配备与服务项目相符合的工作人员：

——管理人员（机构负责人、业务主管等）；

——专技人员（社工、康复师、心理咨询师、营养师、医生、护士、会计、出纳等）；

——工勤人员（护理员、保洁工、洗衣工、驾驶员、厨工、门卫等）；

⑤使用统一的社区居家养老服务标识。

(2) 人员要求

①遵守养老服务职业道德规范，做到：

——尊老爱老、以人为本；

——服务第一、爱岗敬业；

——遵章守法、自律奉献；

——尊重差异、保护隐私。

②掌握基本养老服务礼仪，做到：

——着装整洁、讲究卫生；

——举止得体、细致周到；

——态度诚恳、礼貌待人。

③与服务对象直接接触的服务人员须持有效健康证明上岗，并确保一年至少进行一次健康检查。

④接受相关专业知识和技能培训，持有行业认定的证书上岗。

2. 服务过程控制

(1) 信息公示

①有关于社区居家养老服务组织（机构）的简介。

②有关于以下信息的公示：

——执业证照；

——服务项目；

——服务对象；

——服务时间；

——收费标准；

——规章制度；

——工作流程；

——服务承诺；

——投诉方式等。

③及时更新信息内容，保证信息内容的真实、准确、完整性。

④通过社区或机构公示栏、网络等多种渠道进行公示，便于老年人了解、获取信息。

（2）内容核定

①主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费标准等。

②根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的服务提供能力，核定服务内容。

（3）协议签订与终止

①遵守老年人权益保护的法律法规，确保老年人权益不受侵犯。

②与接受服务的老年人或其家属（其他监护人）签订服务协议。

③核定的服务内容、收费标准等发生变化时，及时变更服务协议。

④发现接受服务的老年人患有传染性疾病、精神疾病，或违反服务约定时，终止服务协议。

（4）服务安排

①根据服务协议制定服务计划，包括：

——服务内容；

——服务人员；

——服务时间；

——服务要求等。

②根据制定的服务计划，安排服务内容、服务时间和服务人员，并提供相应服务。

③服务做到时间准、项目明、安排清。

④服务情况发生变化，及时完善和调整服务计划。

(5) 意外事件处理

①坚持“预防为主、积极处置”的原则，杜绝或减少各类意外事件的发生。

②制定社区居家养老服务意外事件处置应急预案，包括：

——火灾事故应急预案；

——食物中毒应急预案；

——触电事故应急预案；

——治安案件应急预案；

——自然灾害应急预案；

——老年人急诊应急预案；

——老年人意外事故预案（猝死、噎食、跌倒、烫伤、走失、坠床等）。

③掌握意外事件处置流程，在意外事件情况发生时，紧急启动应急预案。

(6) 档案管理

①根据《中华人民共和国档案法》，建立健全档案管理制度，保证档案的系统性和完整性，完善档案借阅手续，达到规范化、合理化、标准化。

②档案包含服务对象档案和机构内部档案，包括：

——服务对象照护评估表；

——服务对象服务合同；

——服务对象服务计划；

——服务对象服务记录；

——机构内部行政管理档案；

——机构内部人事管理档案；

——机构内部财务管理档案；

——机构内部质量安全档案；

——机构内部基建档案等。

③有条件的机构要充分利用现代技术，实现档案管理的数字化。

五、服务质量评价

1. 评价主体和程序

(1) 评价主体

①机构自我评价。

②服务对象评价。

③第三方评价。

(2) 评价程序

①通过调查，确定服务质量评价的依据。

②收集服务质量评价信息。

③整理分析评价信息。

④向员工、老年人、家属反馈评价结果。

⑤根据评价结果确定改进重点。

⑥定期评价并分析改进。

2. 评价指标

(1) 评价指标

①有形性指标

——具有现代化服务设备；

——服务设施有吸引力；

——员工穿着得体整洁；

——与服务有关材料齐全。

②可靠性指标

- 在约定时间内履行承诺；
- 表现出解决老年人问题的热忱；
- 能提供确切的服务时间；
- 会在承诺时间内提供服务；
- 服务保持完整的工作记录。

③响应性指标

- 告知老年人提供服务的确切时间；
- 为老年人提供及时的服务；
- 服务人员乐于帮助老年人。

④保证性指标

- 服务人员的表现使老年人有信心；
- 老年人接受服务时感到安全；
- 服务人员始终对老年人保持礼貌；
- 服务人员能回答老年人问题。

⑤移情性指标

- 关注每一位老年人；
- 服务时间方便所有的老年人；
- 将老年人的利益放在首位；
- 了解老年人的特殊需求。

(2) 评价量表

- ①服务对象满意度测评表。
- ②家属（监护人）满意度测评表。
- ③有效投诉率。

3. 评价方法

(1) 基于服务对象的评价方法

①服务实绩评价，方法有：

——实地察看；

——电话回访；

——信件投送；

——网络评价。

②投诉问询记录。

③服务对象流失分析。

(2) 基于服务机构的评价方法

①员工报告和调查。

②服务数据记录分析。

③质量检查。

(3) 委托第三方明查和暗访

4. 服务质量改进

(1) 改进目的

①提高服务质量。

②提高团队竞争力。

③消除影响服务质量的障碍。

④降低服务成本。

⑤改进与老年人、家属（监护人）、员工及社会组织的关系，促进互相沟通。

(2) 改进程序

①根据现实中存在的服务质量问题，确定质量改进的对象。

②根据所确定的质量改进对象,按规模和涉及范围大小,组织有关人员实施改进,必要时制定改进计划,明确资源配置和完成期限。

③调查服务质量问题的原因,采取预防和纠正措施。

④确认改进结果,采用更改规范、制度、程序等方法,保持和巩固改进成果。

⑥寻找新出现的或未解决的质量问题,确定新的质量改进对象。

公共卫生安全

①预防新冠病毒

坚持做好少出门、戴口罩、勤洗手、多通风以外,还需要做到以下几点:

1. 保持规律的作息時間,包括平衡膳食和活動。尽管不能像从前一样去公园跳舞遛弯,但一定想着生命在于运动,可以做做家务,伸伸懒腰、做做体操,甚至举举矿泉水瓶、酱油瓶等都是运动。

2. 一如既往坚持服用治疗慢病的药物。有问题可以先去医院网站平台上咨询,无法解决后再去医院看医生。

3. 避免滥用药物,包括处方药、保健品、中药。老年人常常多病共存,势必存在多重用药,5种以上用药引起药物之间相互作用约54%,用药种类越多,药物之间相互作用就越大,所以不要偏听偏信某某药可以增强免疫力的说法。

4. 保持良好的心态。在大自然面前,我们每个人不过一粒尘埃,多少年以后尘埃总归要化作尘土回归大地。所以不妨把名利生死看淡一些,这样面对每天的疫情报告,我们就少了一份焦虑和紧张,多了一些淡定和从容。老年人一定要明白,自己才是自己身体的第一责任人,接受自己患有慢病的事实或者说接受自己的不完美,在医生的建议下合理管控慢病,让自己身体的功能尽可能少的受影响,自己不遭罪,还能为家人和社会减轻负担,所以何乐而不为呢?

②核酸检测注意的问题

1、核酸采样前注意事项

A、核酸检测前2小时尽量避免进食,以免引起呕吐。

B、采样前30分钟不吸烟、不喝酒、不嚼口香糖。

C、现场采样时,请应主动出示健康码、身份证,便于医护人员扫码采样。

D、正确佩戴口罩,检测前取下口罩,检测后立即戴好。准备备用口罩,用以及时换下被污染的口罩。

E、临检要减少吞咽动作，不做清嗓子(例如咳痰吐痰)动作。

2、核酸采样时注意事项

A、正确佩戴口罩，检测前帮老人取下口罩，检测后立即戴好，准备备用口罩，方便污染后随时更换。

B、自觉保持一米线距离，不交谈、不聚集。(尽量邀请医护人员进家服务。)

C、采集口咽拭子时头后仰 45°，舌头向下用力充分暴露出扁桃体，便于采样人员准确采集，采样过程中可能会出现刺激性干咳、恶心、呕吐等症状，服务员告知老人请尽量轻张口、不喊叫、不做深呼吸。

D、采集口咽拭子时，身体保持不动，不要躲避，积极配合工作人员。

E、现场采样过程中，请注意手部卫生，不要用手触碰采样台、医务人员防护服等，避免污染。

F、采样完后请立即离开采样地点，不要在采样地点周围吐痰、呕吐、逗留。

(建议服务员提前在家帮老人对照镜子提前练习，方便采样人员快速正确采集，也减少接受采样者不适感)

3、核酸采样后注意事项

A、正确佩戴一次性口罩。

B、不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行。

C、检测前后都需要注意手部卫生，可使用免洗手消毒液或免洗酒精擦拭双手。

D、家庭人员多，需要佩戴口罩，保持勤洗手、多饮水。

E、房间保持每日通风 20-30 分钟。

(5) 家庭健康管理地方服务标准

一、范围

本标准规定了健康管理保健服务的服务安全、家庭健康管理、从业人员、环境设施、用品用具、服务项目。本标准适用于为顾客提供非医疗性健康管理保健服务的机构及从业人员。

二、术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 健康管理

对个体或群体健康进行监测、分析、评估，提供健康咨询和指导，及对影响健康的危险因素进行干预的过程。

2.2 健康管理保健服务

由健康管理保健服务技能人员，运用健康管理手段，为顾客提供的服务，以达到非医疗目的，包括保养身心、改善体质、预防疾病、促进康复、提高健康水平等。

2.3 健康管理保健服务机构

具备健康管理经营资质、能开展健康管理保健服务的机构。

2.4 健康管理保健服务技能人员

通过正规机构专业培训，具备健康管理保健服务的能力和资格，能提供健康管理保健服务的人员。需持有德州市“一人一码一卡”上岗证。

2.5 健康管理保健服务用品用具

提供健康管理保健服务所用的物品，包括仪器设备、器材器械、原料制品、软件系统等。

2.6 上门服务

根据顾客需要，由健康管理保健服务机构派出的健康管理保健服务技能人员到顾客指定的适宜场所，提供经许可的健康管理保健服务。

三、仪容仪表标准

1. 发型朴实大方，梳理整齐，不染发烫发或留怪异发型，经常洗头发。男士鬓发后不过领、侧不过耳，不留胡须；女士刘海不超前额，不遮脸，长发一般盘上，不佩戴艳丽的发夹或头饰。
2. 化妆以淡妆为主，保持自然美观。男士鼻毛应剪短，女士不可浓妆艳抹，避免使用气味浓烈的化妆品。

3. 注意个人卫生，手指保持清洁并作适当修剪（甲长不超出指尖，内无污垢），严禁涂染有色指甲油，经常洗澡、漱口、修面；衬衣、鞋袜勤换洗，保持清洁，身体无异味和烟味。
4. 上班时间只可戴一枚戒指、一块手表，不可佩戴项链、耳饰、手镯、手链等饰物。
5. 上班必须按岗位穿规定的工装，工装要整洁、完好、合体，系好扣子。
6. 上班时必须将工号牌端正的佩戴在左胸前，不得歪、斜、脏、破，不准佩戴他人的工号牌。
7. 上班前，不吃味道比较大或异味比较重的食物，及时清洁口腔和牙齿。

四、接待行为标准

为顾客服务时，不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬的表情，不得因私人的情绪不佳而影响工作。

1. 顾客到达前

- 1) 全体人员着装整齐、仪容端庄、礼貌站立。
 - a. 着装要求：统一工装穿戴整齐，正确佩戴工号牌。
 - b. 仪容仪表：女士淡妆，长发盘起，男士头发后不过领、侧不过耳，不留胡须。
 - c. 礼貌站立：男士双手放在腿部两侧，双手与肩齐宽自然下垂分开，挺胸、收腹，女士双手相交放在小腹部，可两脚并拢或采用丁字步。
- 2) 思想集中、精神饱满地列队恭候顾客的光临。
 - a. 思想集中：不可左顾右盼，交头接耳，打闹嬉戏。

b. 精神饱满：精神振作，精力充沛，情绪饱满，有朝气。

2. 顾客到达后

1) 顾客到达后，应面带微笑，热情招呼问候，整理队伍，维持秩序，提醒顾客注意事项及分队原因，根据实际人数将顾客分至相应健康顾问处。

2) 进入大厅后，维持各队办理房卡及照相等工作秩序；当有较多顾客抵达而工作（入住、照相）繁忙时，要按先后顺序依次办理，可对等待的顾客说“对不起，请您稍后”。

3) 帮助顾客办理或核对各种手续时要注意礼貌，确认无误后迅速交还证件，并表示感谢，可以帮顾客办理，但不能与顾客有金钱关系，当知道顾客姓氏后，要尽早称呼为好。

4) 顾客有意见时，要面带微笑，以真诚的态度、有力的语言解释并安抚，不能与顾客争辩或反驳。

3、上户服务

1) 发型朴实大方，梳理整齐，不染发烫发或留怪异发型，经常洗头发。男士鬓发后不过领、侧不过耳，不留胡须；女士刘海不超前额，不遮脸，长发一般盘上，不佩戴艳丽的发夹或头饰。

2) 化妆以淡妆为主，保持自然美观。男士鼻毛应剪短，女士不可浓妆艳抹，避免使用气味浓烈的化妆品。

3) 注意个人卫生，手指保持清洁并作适当修剪（甲长不超出指尖，内无污垢），严禁涂染有色指甲油，经常洗澡、漱口、修面；衬衣、鞋袜勤换洗，保持清洁，身体无异味和烟味。

4) 上户服务不可佩戴项链、耳饰、手镯、手链等饰物。

5) 上户必须按岗位穿规定的工装，工装要整洁、完好、合体，系好扣子。

6) 上户时必须将工号牌端正的佩戴在左胸前，不得歪、斜、脏、破，不准佩戴他人的工号牌。

7) 上户前，不吃味道比较大或异味比较重的食物，及时清洁口腔和牙齿。

4、九种体质大讲堂及问卷填写

- 1) 健康管理师做好引导工作，指示方向时，应掌心向上，四指并拢，大拇指张开，以肘关节为轴，前臂自然上抬伸直，将顾客引至会议室。
- 2) 维持讲堂秩序，配合讲师工作，叮嘱顾客尽量不要随意走动、大声喧哗。
- 3) 在顾客填写体质问卷时，为顾客讲解体质问卷相关内容，根据需要为顾客培训相关养生知识，语言要亲切，动作自然。
- 4) 对于部分不识字，眼花老人，可提供老花镜并帮助其填写问卷。

5、分析体质

- 1) 提前到达国医馆，与名中医沟通配合准备工作，备好《疗养处方》、《顾客体质信息登记表》、名片、笔等工作用品，保持屋内、桌面整洁干净。
- 2) 顾客到达时，要起身上前迎接，热情的打招呼，将顾客引入座，或者到达顾客指定地方，与顾客礼貌打招呼。
- 3) 面对顾客时行为举止应端庄、稳重、落落大方、表情自然、略带微笑、诚恳、和蔼可亲。
- 4) 坐姿要端正，身体不得东倒西歪，前倾后靠，坐满椅子的2/3，手自然放于桌子上。
- 5) 打招呼后，简单介绍自己和中医师，根据体质测评问卷在《顾客体质信息登记表》上记录顾客的姓名、联系方式、所属顾问姓名、病史、民族等基本信息。
- 6) 向顾客分析其体质时，语言应清晰、流利，可用恰当的手势，但手势不宜过多，动作不宜太大，要和顾客互动，避免冷场的尴尬，用专业知识组织语言，不用“也许”、“可能”、“大概”等不确定词语，不说自己不懂的内容，以免给顾客留下不好的印象。

7) 与顾客沟通时，用诚恳、专业的话语去了解顾客的饮食、生活习惯及健康需求，根据顾客需要推荐相应的产品。

8) 开具《疗养处方》时，字迹应工整，容易识别，每项内容都应根据其体质填写完整，不能出现错误。并嘱咐顾客体质并非一成不变，在坚持改善体质一段时间之后，建议再来复诊体质。

9) 体质分析结束，双手递交《疗养处方》和名片，起身送顾客至门口（上户服务员可礼貌告辞）。

6、食疗中心

1) 体制分餐

a. 在用餐房间门口，迎接所负责体质的顾客，引领就坐，核对顾客信息、人数并安排其正确就座。

b. 统计并核对所负责体质人数，待人数到齐后通知食疗中心服务员开餐。

c. 在顾客用餐的同时应采取站式服务，以标准的站姿站立，站在适当的位置，向顾客讲解菜品功效以及其对改善体质的意义。

d. 讲解完菜品之后，可在适当的时间向顾客打招呼离开，并祝顾客用餐愉快。

2) 晚宴

提前到食疗中心大厅做好迎客与指引工作，指示方向时，标准指引方向手势，将顾客引至就餐区，安排就坐。

7、温泉疗养中心

1) 引领顾客至各体质药浴区，为顾客讲解各体质药浴功效及其对改善体质的意义。

- 2) 陪同国医馆中医师带上血压计、血糖仪、急救箱至药浴区巡视，负责观察顾客身体状况，并提醒顾客药浴注意事项，如：药浴顺序、药浴时间等。
- 3) 健康管理师协助中医师为特殊需要顾客检测身体各项健康指标。
- 4) 健康管理师协助医疗辅助中心对客人实施急救措施。
- 5) 在室外行走时，要上身正直不动，肩平不摇，两臂摆动自然，两腿直而不僵，步幅适中均匀，两脚落地一线行走。
- 6) 取拿低处物品时，两脚稍分，屈膝下蹲，慢慢弯腰拿起，递交给顾客的物件应双手奉上。
- 7) 与顾客或领导对面走过应点头致意，并侧身让路或慢步随后。
- 8) 上户服务员为顾客按体质定制营养配餐。

8、房务中心

- 1) 对部分需跟踪服务顾客登门服务，随时了解顾客疗养效果。
- 2) 拜访前应预约时间。如确需临时造访或推迟拜访，应征得顾客同意并表示歉意。在时间选择上，尽量避开用餐时间。
- 3) 进门前先轻声敲门，一轻二重，三下为一次，不要一直敲或急促敲，等到顾客招呼进门后方可入内。
- 4) 进门后，向顾客问好，主动向顾客介绍自己，跟顾客交流疗养期间的感受，善于倾听，可进行适当的心理疏导。
- 5) 记录顾客的反馈建议或需求，根据顾客实际需求，推荐相关保健产品，如：枕头、面膜等。
- 6) 对高血压、糖尿病顾客，根据需要为其测量血压、血糖等。

a. 测量血压：

a) 将袖带绑在左或右上臂（左右臂血压会有一些差别，始终在一侧测量就可以），在肘部横纹上 1~2 公分，松紧适度。

b) 打开血压计开关，调整好听诊器的耳塞，将听诊头放在袖带下，是肱动脉的部位，戴上听诊器，拧紧血压计气囊的阀门开始打气，根据客人实际情况打到 150 到 180 后，停止打气。

c) 慢慢松开阀门，一定要慢慢放气，注视水银柱并听声音，当开始出现“怦”“怦”声时，同时，水银柱有一些跳动，此时对应的值就是高压，这时水银柱继续下降，当“怦”“怦”声变小，此时对应的值就是低压。

d) 测完将袖带内的气挤出，血压计向右侧倾斜 15 度关闭开关。

b. 测量血糖：

a) 准备采血：洗手、消毒

b) 采血：采血针

c) 测量：血糖分析仪和检测试条

7) 临时造访或礼节性拜访，时间不可太长，一般以半小时为宜。

8) 告辞时，对顾客的接待表示感谢。

9) 出门后，主动请顾客“留步”。

10) 上户健康管理人员做以上服务。

五、心理健康服务

1) 服务范围

①谈心交流是指服务人员采取倾听、对话的方式，对顾客进行心理上的关爱，舒缓心情，排遣孤独感。

②读书读报读相关刊物

读书读报是指服务人员采取读书读报（网络查阅）的方式，帮助顾客了解时事、激发兴趣、促进身心健康。

③疏导。

2) 服务要求

(1) 谈心交流

①以顾客感兴趣的话题为切入点，引导顾客倾诉。

②多倾听，少表达，与顾客建立良好的信任关系，找出症结，给予解决。

③消除不良的情绪反应及孤独，帮助顾客维持家庭和子女，老人的和睦关系。

④帮助顾客逐步适应眼下生活，养成乐观的生活态度。

⑤注意保护顾客隐私。

(2) 读书读报读刊物

①了解顾客的阅读爱好，选择顾客感兴趣的书报。

②语速慢、声音亮，尽可能用顾客习惯的方言阅读。

③帮助顾客多了解时事，加强和社会的有效相处。

④帮助顾客多掌握健康养生知识，培养良好的兴趣爱好。

3) 因人而宜，因地制宜，因事而宜 进行疏导。

具体标准：

①有适度的安全感，有自尊心，对自我的成就有价值感。

②适度地自我批评，不过分夸耀自己也不过分苛责自己。

③在日常生活中，具有适度的主动性，不为环境所左右。

④理智，现实，客观，与现实有良好的接触，能容忍生活中挫折的打击，无过度的幻想。

- ⑤适度地接受个人的需要，并具有满足此种需要的能力。
- ⑥有自知之明，了解自己的动机和目的，能对自己的能力作客观的估计。
- ⑦能保持人格的完整与和谐，个人的价值观能适应社会的标准，对自己的工作能集中注意力。
- ⑧有切合实际的生活目标。
- ⑨具有从经验中学习的能力，能适应环境的需要改变自己。
- ⑩有良好的人际关系，有爱人的能力和被爱的能力。在不违背社会标准的前提下，能保持自己的个性，既不过分阿谀，也不过分寻求社会赞许，有个人独立的意见，有判断是非的标准。

4) 青少年心理照护：

心理亚健康早期表现有以下六点：

- ①情绪低落情绪不稳定不想与人沟通父母说什么都很冷漠一去学校就会出现各种身体不适从而休学辍学等无法上学的情况。
- ②兴趣减退对任何事情没有兴趣不想学习不想去学校对父母的话很叛逆脾气也很暴躁。
- ③思维迟缓记忆力减退学习的内容记不住上课注意力不集中。
- ④食欲减退孩子吃不下饭。
- ⑤自卑自我评价的不自信逃避学习学习压力大觉得自己学不好厌学不愿意去学校不愿意社交从而沉迷于网络来逃避现实。
- ⑥睡眠不好失眠早醒有的孩子还会伴有心慌。

5) 帮助孩子走出亚健康

- ①先帮助改善亲子关系，父母和孩子的关系密切了，孩子愿意跟父母沟通了，才有机会解决问题。
- ②带孩子参加有氧运动，可以使大脑分泌内啡肽，减少孩子的焦虑情绪。

③多给孩子营造社交环境，创造和外界交流沟通的氛围。

六、服务语言标准

- 1、工作时需讲普通话，语音标准，咬字清晰、准确，言简意赅，切忌繁琐。
- 2、当接待顾客向自己走来时，应目视前方，面带微笑，轻轻点头致意，并说“您好”等礼貌用语。
- 3、说话时态度应和蔼可亲，举止自然得体，不卑不亢。
- 4、要离开面对的顾客时，一律讲“请稍候”或“对不起，请稍等一下”，回来后要对顾客说“对不起，让您久等了”，不能一言不发就开始接下来的工作。
- 5、避免在顾客面前与同事说顾客不懂的话或方言。
- 6、严禁与顾客开玩笑，谈话时不要涉及对方不要谈及的内容和隐私。
- 7、回答顾客问题时不得直说“不知道”，应以积极的态度帮助顾客或婉转的回答问题。
- 8、顾客讲话时，注意倾听，不要随便打断，更不要做左顾右盼，交头接耳等懒散动作。
- 9、顾客离开时，要起身送顾客，并讲“请慢走”。
- 10、礼貌服务用语十条：请、不用客气、对不起、打扰了、再见、您好、谢谢、欢迎您，请多保重，请多指教。
- 11、上户健康管理师告辞时，礼貌告辞。
- 12、服务忌语：喂、嘿；不知道；你问我，我问谁；不是讲过了吗，还问；这不关我的事，我不管；到时间了，你快点；喊什么，没看我正忙着吗；不行就不行；有意见找领导去；有本事你叫老板炒我鱿鱼；你没错，难道是我错；有完没完啊。

(6) 德州市营养配餐地方服务标准（家庭烹饪）

- 1、职业名称 营养配餐员。

2、职业定义 根据用餐人员的不同特点和要求,运用营养学的基本知识配制适合不同人群合理营养要求的餐饮产品的人员。

3、职业等级 本职业共设三个等级,分别为:初级/五级工、中级/四级工、高级/三级工。

4、职业环境条件 室内,常温。

5、职业能力特征 具有熟练、准确的计算和操作能力,手指、手臂灵活,并具备一定的语言表达能力;具备正常的色、味、嗅辨别能力。

6、基本文化程度 初中毕业。

7、培训要求 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60标准学时;中级不少于80标准学时;高级不少于60标准学时。

8、培训教师 培训中级营养配餐员的教师应具有本职业高级以上职业资格证书或相关专业中级以上专业技术职务任职资格;培训高级营养配餐员或技师的教师应具有本职业(或相关职业)技师以上职业资格证书,并具有2年以上的工作经验或相关专业中级以上专业技术职务任职资格。

9、培训场地设备 满足教学需要的标准教室和实习场所。

10、适用对象 从事或准备从事家政从业人员。

2. 基本要求

①. 职业道德 职业道德基本知识 ②. 职业守则 (1) 忠于职守,热爱本职。(2) 讲究质量,注重信誉。(3) 钻研业务,开拓创新。(4) 遵纪守法,协作互助。③. 基础知识 常用烹饪原料基础知识 (1) 蔬菜类。(2) 水产类。(3) 畜禽类。(4) 粮食类。(5) 果品类。(6) 调味品类。④. 饮食营养学知识 (1) 营养素的基本知识。(2) 人体对能量需要的知识。(3) 食物中营养素的消化、吸收和代谢的基本知识。(4) 各类食物营养价值评定知识。(5) 中国居民膳食指南及膳食宝塔。(6) 平衡膳食基本理论及合理膳食制度。

(7) 了解各类特殊人群营养需求,能够对各种特殊人群制定营养膳食。⑤. 食品卫生、安全知识 (1) 食品卫生与食品安全知识。(2) 个人卫生安全知识。(3) 环境卫生安全知识。⑥. 成本核算基本知识 法律基础知识 (1) 食品卫生法的相关知识。(2) 消费者权益保护法的相关知识。(3) 商标法的相关知识。(4) 环境保护法的相关知识。(5) 野生动物保护法的相关知识。

3. 工作要求 本标准对初级、中级、高级的技能要求依次递进,高级别包括低级别的要求。

(7) 家政服务安全地方标准

1 范围

本文件规定了家政服务安全管理的术语和定义、总体要求、家政企业安全要求、家政服务安全要求、家政服务人员维权管理、家政服务安全监督与改进。

本文件适用于德州市家政服务行业协会（以下简称“市家协”）及其成员单位所设及的家政服务安全管理工作。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 家政企业

是指通过市家协评定获准为成员单位，提供家政服务或开展培训服务的组织，包括企业、个体经济组织、社会团体等。

2.2 家政服务人员

是指具备相应的资质和能力，能够根据家政服务合同（协议）的约定，在一线为服务对象提供各类家政服务的人员。

2.3 安全培训

是指以提高家政企业的管理人员、家政服务人员的安全技能素质为目的的教育培训活动。

2.4 安全防范意识

是指在生活中面对各种安全隐患本能存在的一种安全防范基础认识，包括对风险的准备、防御、减少损失的策略及建议、引导。

2.5 信用评价

是指信用评价主体根据规范的指标体系和科学的评估方法，以客观公正的立场；对申请考核的家政服务人员履行相应责任的能力及其可信程度等各方面进行综合分析和评价，并给以判定的一系列活动。

2.6 外部纠纷

是指家政服务从业人员在服务提供过程中，遭遇暴力、恐吓、诬告、偷盗抢劫、有害工作环境以及客户不履行合同、强制要求服务等民事纠纷或人身侵犯的情况。

3 总体要求

3.1 原则

家政服务安全管理应认真贯彻“安全第一、预防为主、防消结合”的方针，坚持“以人为本、生命至上”的理念，以保障家政服务从业人员和服务对象的生命安全为目的，以增强安全防范意识和提升自防自救能力为出发点，做好安全保障，落实安全责任，维护从业人员合法权益，实现安全管理常态化，坚决预防和遏制家政服务过程、工程作业过程中安全事故的发生。

3.2 安全机制建设

3.2.1 落实家政企业安全主体责任，实行多种形式的安全责任制，加大对安全生产资金、物资、技术、人员的投入保障力度，加强安全管理标准化、信息化建设，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，健全风险防范化解机制。

3.2.2 建立家政服务安全监督检查机制，落实家政安全预防措施，做到检查有记录、安全隐患有记载，确保安全预防和检查工作不走过场、不流于形式。

3.2.3 建立健全家政服务的信用体系，完善家政企业和服务从业人员的信用记录，建立信用信息共享平台，健全守信联合激励和失信联合惩戒机制。

3.3.1 市家协应采取多种形式，加强国家《安全生产法》和其他有关法律、行政法规的宣传贯彻，切实提高家政企业和服务从业人员的法律意识。

3.3.2 家政企业应自觉遵循国家、地方和行业有关家政服务安全管理的规意制度以及上级相关标准，并确保贯彻实施。

4 家政企业安全要求

4.1 建立健全安全管理机构

4.1.1 家政企业应成立以主要负责人为组长的安全工作领导小组，组织开展企业安全管理工作。

4.1.2 家政企业安全工作领导小组应设立办公室，配备安全监督员，负责安全管理基础工作的具体开展。

4.1.3 家政企业的安全工作领导小组对本企业安全管理工作负有下列职责：

一一建立、健全本企业安全生产责任制：

一一组织制定本企业服务安全规章制度和操作规程：一一保证本企业安全保障措施的有效实施：

一一督促、检查本企业的安管理工作，及时消除安全事故隐患；一一组织制定并实施本企业的安全事故应急救援预案：一一及时、如实向上级部门报告安全事故。

4.2 落实安全责任制

4.2.1 家政企业应落实安全主体责任，企业主要负责人为安全第一责任人，并明确分管安全工作的负责人。

4.2.2 安全责任制应体现全员参与的性质，做到每个部门、每个员工安全责任明确。企业应依法与家政服务从业人员签订合法有效的劳动用工合同，合同应对双方在安全方面的权利责任进行明确的规定。必要时应签订安全责任书或安全承诺书。

4.2.3 安全责任制应与家政企业的经营管理和服务工作相结合，并实行严格的责任考核。

4.3 制定安全规章制度。

4.3.1 家政企业应结合自身家政服务工作的实际，制定安全管理规章制度或标准规范。

4.3.2 企业安全管理规章制度应包括安全责任制、安全培训规定、安全检查考核规定、安全预案以及安全操作规程、安全注意事项等。

4.3.3 家政企业应采取有效措施落实各项安全规章制度和标准规定，加强规章制度执行的检查力度，实施必要的安全监督考核。

4.3.4 家政企业安全监督员应定期和不定期的对所属家政服务人员进行日常工作指导，支持、提高安全规章和标准的执行质量。

4.4 开展安全培训与应急演练

4.4.1 家政企业应组织开展安全法律法规、安全基础知识与技能的规范化培训，强化全员安全意识，把一线员工（家政服务从业人员）的安全培训教育作为安全工作的中心工作。

4.4.2 安全培训应结合各种家政服务活动的特点、服务对象的不同等进行，做到重点突出，切合实际。宜根据实际情况，采取集中培训、分散培训、实际操作及模拟演练等不同形式开展，也可结合家政服务专业技能培训一并进行。

4.4.3 家政企业每年应至少组织开展2次应急救援演练;应急救援演练应包括自然灾害、火灾、突发事件的预警报告、指挥协调、医疗救护和现场处置等内容。以提高家政服务从业人员救助、自救、互救的能力,以应对各种突发性事件。

4.4.4 家政企业应建立完善安全教育培训(包括应急演练)的档案记录。

4.5 组织安全检查

4.5.1 家政企业应建立安全监督检查机制,安全工作领导小组(办公室)应定期和不定期开展安全检查,了解并掌握各种安全消防隐患,及时帮助解决存在的问题。安全监督员应履行安全工作职责,加强日常安全检查。

4.5.2 安全监督检查中发现违反安全规定的行为应予以制止,并责令其整改;当发现安全隐患时,应及时向有关部门负责人汇报,并协助处置。

4.5.3 家政企业应对监督检查中发现的安全隐患和问题进行原因分析,制定相应的纠正预防措施。

4.6 实行从业人员信用评价

4.6.1 市家协应组织依托商务部信用查信用信息平台,建立德州市家政服务信用信息平台系统(数据库),利用信用信息共享平台;全量归集家政企业、从业人员及服务对象的基础信息和信用信息,并按规定向有关行业组织及上级信用主管部门充分共享可公开的相关信用信息,逐步实现全市家政从业人员持“一人一码一卡”上户服务。

4.6.2 家政企业应根据信用评价结果,组织对家政服务从业人员信用风险程度、专业能力评价、履行服务承诺的能力和意愿以及不确定性因素影响程度等信用情况是否符合本企业规定的家政服务从业人员信用标准进行审查、分析,确定是否合作、录用。

4.6.3 家政服务从业人员信用评价结果有效期为1年。如果某些关键因素致使评价对象的信用情况发生变化,应及时调整相应信用等级及评价报告内容。

5 家政服务安全要求

5.1 基本要求

5.1.1 家政服务从业人员应严格执行安全法规、规章和标准,遵守安全责任书(或安全承诺书)的有关规定,严格执行各种安全管理规范和安全作业指导书的要求,切实履行岗位和安全生产工作责任,信守安全承诺。

5.1.2 家政服务从业人员应参加相关安全法规、安全消防知识、安全常识、安全注意事项、安全预案等的培训学习,提高自身安全素质与能力,同时参加并通过相应考核,取得服务技能、安全培训的合格证明。

5.1.3 家政服务人员的服务过程中，应按照企业制定的相关服务操作规程开展服务活动，规范服务行为，保证服务质量，以避免发生不必要的安全事故或突发事件，保障雇主与自身的安全。

5.1.4 当发生安全事故或突发事件时，家政服务人员应严格按照规定执行应急预案，按相关规定进行处理，必要时进行通报，听从相关负责人的指挥，正确处置。

5.2 应急处理要求

5.2.1 当发生安全事故或突发事件时，家政服务人员应严格按照规定执行应急预案，按相关规定采取应急处置措施，必要时进行通报，听从相关负责人的指挥，正确处置。

5.2.2 家政服务人员应牢记“110”“119”“120”“122”等紧急救援电话以及企业安全管理部门应急电话。采取处置措施时，应首先有效保障服务对象及自身的生命安全。

5.2.3 条件允许的情况下，应记录突发事件的具体情况和处置措施，相关记录应及时、准确，措辞简练、字迹清楚。

5.2.4 家政企业应针对家政服务过程中的常见突发事件，制定具体处置措施和方法，并组织家政服务人员全面学习掌握，严格遵照执行。

5.3 预防措施

5.3.1 应了解服务对象及其家庭成员的健康状况。

5.3.2 应了解服务对象家庭内水、电、气、门窗及相关设施设备的完好状况。

5.3.3 应了解气候变化、公共卫生防疫、自然灾害等信息。

5.3.4 应熟悉附近派出所、医院、消防等公共服务机构的具体地址和联系电话。

5.3.5 应深入贯彻响应落实中央和地方关疫情防控的工作部署，落实防疫防护规定，确保身体健康和生命安全。

5.3.6 应按要求参加企业组织的各种应急培训、应急演练，熟悉和掌握应急处理的相关知识技能。

6 家政服务人员维权管理

6.1 外部纠纷、侵犯类型

家政服务人员在服务提供过程中，遭遇以下民事纠纷或人身侵犯的情况，可合法申请维权：

- a) 遭受工作场所暴力、反社会行为、欺凌以及工作场所骚扰等情况：
- b) 遭受服务对象较为严重的威逼、恐吓、要挟、诬告等侵犯服务从业人员正当权益的行为；
- c) 服务对象拒不履行服务合同（协议），以不恰当的方式强制服务从业人员提供其他服务；
- d) 服务工作过程中遭遇偷盗、偷盗、抢劫等财物损失、人身伤害事故：
- e) 服务工作环境会危害服务从业人员的人身安全或身体健康。

6.2 维权案件受理与处置

6.2.1 家政服务从业人员遭受外部民事纠纷、侵犯时，应第一时间以电话或社交软件通知直属领导或管理人员，并设法控制场面，防止事态扩大：若正在遭受比较严重的突发紧急事件可能危及到自身安全，应立即拨打“110”报警或大声呼救寻求帮助，确保安全后再通知企业相关负责人。

注：维权案件第一受理人为直属部门管理人员，在直属管理人员处理无效或对处理结果不满意的情况下，可越一级

上报。维权案件最终归口部门为总经理办公会。

6.2.2 案件受理人在做好登记后，应及时赶到事发现场，与双方进行沟通，详细了解事件产生的原因和经过，采取相应处置措施：

一一对明显能给出事件答案或做出判定的，应立即给予定责、调解和处理：

一一如不能现场解决或做出判定的，应于当日组织人员对事件经过进行调查、取证，并向上级分管

领导汇报，上级领导根据调查取证情况，尽快做出判定：

一一对下列情况，应不予受理并解释原因，必要时可对当事人（服务从业人员）进行追责：

- 全凭当事人主观臆测，且毫无合理的根据或证据的：
- 因当事人过错在先，未采取妥当措施而引发侵权纠纷的：
- 为达个人目的滤嫌诬告、陷害的；
- 涉及双方私人恩怨或隐私，且与企业义务无关的。

6.2.3 案件受理人在处理维权案件时应尽量避免产生争议或事态扩大,应以最快速度对案件定性,并组织制定出解决纠纷的措施,如确因服务对象方面产生纠纷或侵犯事实,可采取以下解决途径维护服务从业人员的合法权益:

一一双方进一步协商和解:一一申请第三方进行调解:

一一通过协商和解、调解不能解决的特殊事件,应采取合法手段向上级司法部门提出申请解决。

6.2.4 家政企业对民事纠纷维权案件的受理和处置应以遵守《民法通则》、《侵权责任法》国家相关法律、法规的有关规定,切实保护企业、当事人(服务从业人员)和服务对象的合法权益,严禁出现有所偏袒、出具伪证或有隐瞒、泄密等不公正行为。

6.3 对外部纠纷、侵犯的干预

6.3.1 为避免服务从业人员遭受外部纠纷、侵犯行为,家政企业必须要有适当干预策略,可以采取必要的防范措施以降低侵犯事件发生的概率,减小侵犯事件带来的不利影响。

6.3.2 干预策略的实施,主要集中在事件发生前、发生过程中以及发生之后:

一一事件发生前的干预。可以采取必要的手段防止其出现,如通过培训来培养良好的社会组织文化。

组织要经常组织相关的培训,对服务员工进行相关的技能训练,当发生侵犯事件时提供必要的解决方法,给员工更多的鼓励和支持,避免员工过于担心害怕受到外部侵犯而影响组织发展和员工个人发展:

-事件发生过程中的干预。侵犯事件发生时当事人可采用临时逃避策略,企业应立即提供支持,如与侵犯性的服务对象交涉,以及给与当事人必要的鼓励和支持,安抚当事人情绪,使其感到受到企业重视和尊重:一一事件发生后的干预。企业应设法让侵犯行为带来的不利影响降至最低,可采用个人干预和组织干预的方法。个人干预策略包括自我调节情绪、向他人寻求安慰等;组织干预策略包括加强组织积极文化氛围建设以及提供支持。

7 家政服务安全监督与改进

7.1.1 家政企业应接受、配合上级安全监管部门、家政行业主管部门、行业协会等组织的安全监督检查。

7.1.2 家政企业应对监督检查中发现的安全问题与隐患组织进行分析,制定必要的预防改进措施。

7.1.3 家政企业应高度重视安全工作,建立完善持续改进机制,对存在的安全问题实施改进。

7.1.4 家政服务从业人员在服务过程中应执行安全规章,接受相关安全监督检查,并按照要求实施工作改进,以提高家政服务安全质量。

8 公共卫生安全

8.1 对疫情保持高度关注,及时了解各地风险等级。近期非必要不去中高风险区及发生本土疫情的地级市。如必须前往,请务必全程做好个人防护;返回后,主动向所在社区(村)和单位报告相关情况,配合执行当地防控措施。

8.2 严格落实进入室内公共场所预约、错峰、测温、验码、佩戴口罩、1米线等防控措施。不扎堆、不聚集,尽量不去或少去人群密集、空气不流通的场所。

8.3 严格落实“戴口罩、勤洗手、常测温、少聚集”等个人防护措施,养成良好的个人卫生习惯。一旦出现发热、咳嗽、乏力等症状,立即到医疗机构发热门诊就诊,途中尽量避免乘坐公共交通工具。

8.4 积极接种新冠病毒疫苗。接种新冠病毒疫苗是预防新冠肺炎的有效措施。请符合接种条件的居民朋友积极预约登记,有序前往接种门诊接种新冠病毒疫苗,共同构筑免疫长城。

8.5 在做好新冠肺炎防控的同时,对其他夏季易发传染病比如诺如病毒、手足口病以及不明原因的腹泻等也不要掉以轻心,出现症状后及时到医院就诊。

9 核酸检测注意的问题

①、核酸采样前注意事项

A、核酸采样前2小时尽量避免进食,以免引起呕吐。

B、采样前30分钟不吸烟、不喝酒、不嚼口香糖。

C、现场采样时,请应主动出示健康码、身份证,便于医护人员扫码采样。

D、正确佩戴口罩,检测前取下口罩,检测后立即戴好。准备备用口罩,用以及时换下被污染的口罩。

E、临检要减少吞咽动作,不做清嗓子(例如咳痰吐痰)动作。

②、核酸采样时注意事项

A、正确佩戴口罩,检测前帮老人取下口罩,检测后立即戴好,准备备用口罩,方便污染后随时更换。

B、自觉保持一米线距离,不交谈、不聚集。(尽量邀请医护人员进家服务。)

C、采集口咽拭子时头后仰45°,舌头向下用力充分暴露出扁桃体,便于采样人员准确采集,采样过程中可能会出现刺激性干咳、恶心、呕吐等症状,服务员告知老人请尽量轻张口、不喊叫、不做深呼吸。

D、采集口咽拭子时，身体保持不动，不要躲避，积极配合工作人员。

E、现场采样过程中，请注意手部卫生，不要用手触碰采样台、医务人员防护服等，避免污染。

F、采样完后请立即离开采样地点，不要在采样地点周围吐痰、呕吐、逗留。

（建议服务员提前在家帮老人对照镜子提前练习，方便采样人员快速正确采集，也减少接受采样者不适感）

③、核酸采样后注意事项

A、正确佩戴一次性口罩。

B、不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行。

C、检测前后都需要注意手部卫生，可使用免洗手消毒液或免洗酒精擦拭双手。

D、家庭人员多，需要佩戴口罩，保持勤洗手、多饮水。

E、房间保持每日通风 20-30 分钟。

（8）整理收纳地方服务标准

很多人将整理收纳和传统家政两个职业混为一谈，认为都是收拾屋子、搞清洁卫生的工作。整理收纳是家政服务的新兴项目，所有上户整理收纳师需持“一人一码一卡”上岗（“一人一码一卡”上岗证体现家政从业人员健康信息、身份信息、保险信息、技能信息、诚信信息）。

传统家政最重要的职能是清洁打扫。

整理收纳，通过帮助客户处理人与物品空间的关系，对空间的合理规划与利用。客户通过整理物品来自我调整，形成整齐有序，健康舒适的生活方式。

一、整理收纳师职业道德标准：

1、尊重，尊重客户的人格权利，习俗，不干预，不评价客户儿家庭日常生活。

2、保护客户隐私。严格保护客户信息及隐私，在未经允许的情况下不使用、不泄露客户隐私与秘密。

3、公平守信，价格公平合理，信守约定，不索取，不接受，不得擅自拿取客户的财务，不拿取，不接受客户丢弃的物品。

4、客户知情权：整理师在与客户建立合作关系之前，必须让客户了解整理咨询的工作性质、工作特点、工作可能出现的局限性，以及客户自身的权利和义务。整理师在与客户建立合作关系之前，必须让客户了解。整理咨询的工作性质、工作特点、工作可能出现的局限性，以及客户自身的权利和义务。

二、整理收纳师仪容仪表：

包括容貌、 服装、 饰物、 个人卫生等。

1. 发型朴实大方，梳理整齐，不染发烫发或留怪异发型，经常洗头发。男士鬓发后不过领、侧不过耳，不留胡须；女士刘海不超前额，不遮脸，长发一般盘上，不佩戴艳丽的发夹或头饰。
2. 化妆以淡妆为主，保持自然美观。男士鼻毛应剪短，女士不可浓妆艳抹，避免使用气味浓烈的化妆品。
3. 注意个人卫生，手指保持清洁并作适当修剪（甲长不超出指尖，内无污垢），严禁涂染有色指甲油，经常洗澡、漱口、修面；衬衣、鞋袜勤换洗，保持清洁，身体无异味和烟味。
4. 上班时间只可戴一枚戒指、一块手表，不可佩戴项链、耳饰、手镯、手链等饰物。
5. 上班必须按岗位穿规定的工装，工装要整洁、完好、合体，系好扣子。
6. 上班时必须将工号牌端正的佩戴在左胸前，不得歪、斜、脏、破，不准佩戴他人的工号牌。
7. 上班前，不吃味道比较大或异味比较重的食物，及时清洁口腔和牙齿

1、 日常化妆

收纳师应了解一些日常化妆技能，以便在需要时能够装扮自己。要化妆首先要备齐需要的化妆用品和化妆用具，但要视经济状况选择购买。化妆用品包括化妆水、粉底、胭脂、唇膏、眼影、眼线液、睫毛膏、眉墨等。化妆用具包括化妆纸、药棉、海绵、胭脂刷、粉刷、眼影刷、睫毛夹、拔眉镊子、美容剪、眉梳和眉刷、眉笔、眼线笔、唇膏笔等

(1) 面部化妆基本方法

1) 脸部及颈部化妆基本方法。

①涂粉底。涂粉底是为了取得皮肤色调的一致，掩盖脸上的缺陷部分，而不是为了制造另外一种肤色。

②抹胭脂。选用的胭脂色彩和抹的程度要适当。

2) 眉毛化妆基本方法。眉的妆饰对整个面部的神态表情，特别是对眼睛的烘托，起着绝妙的作用。

3) 眼部化妆基本方法。眼睛的修饰化妆一般包括：涂眼影、描画眼线、卷翘睫毛、染睫毛等，原则是根据各种眼形的特点，扬长避短。修饰化妆先从眼睑开始，可从内眼角到外眼角施上眼影粉。白天使用的眼影色应和肤色统一协调。

4) 唇部化妆基本方法；嘴唇是人的五官中最富于表情的部位，在日常化妆中，五官修饰都追求一种淡雅、大方自然的风格，达到自然真实的美感。

(2) 整理收纳师日常化妆注意事项

1) 整理收纳师在日常家务劳动时最好不化妆，适当抹一些护肤品即可。

2) 不要留长指甲、涂指甲油。

3) 化妆应分时间。工作时间最好不化妆，如雇主家中有贵宾或去社交场所时，可根据需要适当化淡妆。

4) 化妆应分场合。化妆必须与特定场合的气氛相吻合，否则，往往会引起人们的疑惑、猜忌、厌恶和反感，拉大和疏远了人们的交往距离和心理距离。

5) 仪容装扮要自然大方。在日常生活中，自然美是最真实、最和谐的，它能够体现个人的内在气质，因此，家政服务员的装扮要突出自然美。

2、健康的表情表情是人们内心情感的外在表现。

这种形体语言或体态语言形式最能表现出人的真情实意。

(1) 目光

目光是面部表情的核心。人的眼睛时刻在“说话”，时刻道出内心的秘密。目光应是坦然、亲切、和善、有神的，特别是与人交谈时，目光应该注意对方，使人感到你自信和坦率。常视线应停留在对方双肩和头顶所构成的区域内，以示态度的真诚，不应该躲闪或游移不定。

(2) 微笑

通常微笑是指不露牙齿，嘴角的两端略提起的笑。微笑是一种礼节，见面时点头微笑，人们会意识到这是尊重和欢喜的表示。微笑是一种特殊的欢迎方式，比语言上的欢迎表现的情感更深刻、细腻。微笑作为一种表情，它是一种健康文明的举止。

三、整理收纳师服务流程：

收纳式的收纳过程分为四个部分。

- 1、第一次上门沟通、测量、诊断。填写客户的调查表。
- 2、研究方案收纳师团队研究解决方案，即收纳物品、收纳工具采购方案。
- 3、二次上门实地整理。
- 4、书写收纳整理报告。

四、收纳范围：

衣橱收纳、玄关收纳、厨房收纳、客厅收纳、冰箱餐厅收纳、卫生间收纳、书房收纳、儿童房收纳、行李箱收纳、宠物用品收纳。

五、收纳方法：

1、清空 2、集中 3、规划 4、改造 5、清洁 6、分类 7、取舍 8、收纳

六、各空间收纳

1) 衣橱收纳：

- ①先清空衣橱内所有衣物，
- ②把所有衣服集中在一起，
- ③根据实际使用对衣橱做一下规划，
- ④需要改进的地方做一下改造，
- ⑤进行全方位清洁，
- ⑥把衣物进行分类，分出上装、下装、长款、内衣配饰，
- ⑦把不需要、不喜欢或长期不用的衣物进行舍弃，
- ⑧进行实地收纳。

- 分区悬挂、按家庭成员分区，按上装长短分区。

- 分类悬挂同类衣服挂在一起，先按上装的厚度，由薄到厚。再按上装的颜色，由深到浅，由纯色到花色。

- 方向一致。衣架挂钩朝一个方向。拿取时，从上装下摆方向拿取衣架。

- 细节处理。拉上拉链，扣子扣最上面两到三个。

- 防尘保养。过境或很久不穿的衣服，套防尘罩。
- 衣物收纳的原则。固定位置、同类集中、能挂不叠、垂直收纳。

2) 厨房收纳：

选择收纳工具的原则：材质统一、颜色统一、器型统一。

- ①清空厨房，
- ②把所有物品集中，
- ③进行规划，
- ④改造，
- ⑤进行全方位清洁，
- ⑥分类，
- ⑦和雇主沟通后把不需要的、过期的物品进行舍弃，
- ⑧收纳厨房。

根据分类情况把器具类、食品类、调料类、清洁类、杂物类、电器类、烘焙类等，做一份直观的区域划分，利用收纳工具，比如：拉篮、储物罐、手柄盒等进行有序的收纳。

3) 玄关收纳：

- ①清空玄关处所有物品
- ②把所有物品集中
- ③进行规划

④根据直观判断划分区域进行改造

⑤全方位清洁

⑥分类

⑦和雇主共同后舍弃不需要的、过期的、长期用不到的物品。

⑧逐步整理收纳，鞋子、包包、小物品。

. 根据鞋子多少、包包的高度调整层板位置或增加层板，由于高靴占用空间比较大，如果空间小鞋子多，高靴可以平放在层板上，有侧排孔的柜体可直接移动层板位置，定制层板。

. 收纳鞋子的时候可用布艺防尘袋（透气防尘、抗氧化、好携带、好清洗）。次净衣和随用包包利用挂钩挂在玄关。

. 桌面收纳筐放置钥匙、充电器、钱包等小物品。

注意事项：

鞋： • 同款式同高度放在一起。

- 最上方摆放不经常穿的或过季的鞋子。
- 漆皮鞋子，摆放时留有空隙，放置染色。
- 换季鞋子收纳时套入防尘袋，填充雪梨纸。

包： • 手包、钱包按照大小、颜色，分类竖直收纳在拉篮中或抽屉内。

- 不用的包包收纳时套入防尘袋，漆皮包必须要套，并填充雪梨纸。
- 如果客户需要，为每个包包拍照片贴到柜子侧面，方便查找。
- 包包摆放不能过挤，留出舒服的拿取空间。

小物品：• 购物袋、纸巾等同类小物品，按大小排列，垂直收纳。

• 雨伞、球拍等长条物体，可安装挂钩悬挂在柜门内侧或柜体内。

4) 书房收纳：

按使用频率收纳，使用频率低的放到书柜高处，使用频率高的放在黄金区域，使用频率适中的重要文件、票据等放在随手拿到的地方。

①清空书橱

②集中所有物品

③进行规划

④根据物品的量、书籍、尺寸，调整层板位置或增加层板，有侧排孔的柜体可直接移动层板位置，没有侧排孔的可以打孔，或增加可伸缩层板。

⑤全方位清洁

⑥根据物品分类

⑦和雇主沟通后，舍弃不需要或不喜欢的物品

⑧整理收纳。

把书房划分为：

• 书橱开放区、隐藏区、抽屉区、书橱层板区、写作阅读区

• 按书籍大小、使用频率、类别、家庭成员等进行收纳

• 书房收纳用到的收纳工具有：笔筒、文具盒、文件抽屉盒、桌面分割盒、桌面多层文件夹等。

书橱开放区：

• 纸类：普通书籍、报刊杂志、教材培训、办公资料、重要文件。

• 电子类：碟片、电子产品及数据线。

• 收藏类：藏书、影集、纪念品。

• 装饰类：摆件及装饰品。

- 书橱隐藏区：作品、字画、卷轴、说明书、饰品证书、保险合同、证券合同、体检报告、票据及重要证件。
- 书橱抽屉区：抽屉分隔盒。
- 书橱层板区：书挡、文件盒、文件夹、文件袋、多层文件架、抽屉盒、收纳筐。
- 写作阅读区：笔筒、文件盒、文件抽屉盒、桌面分隔盒、桌面多层文件夹。

5) 冰箱收纳：

收纳原则：密封收纳、分割收纳、竖向收纳、贴标签（名字+保质期）。

- 分类存放，食材一目了然
- 密封良好，不串味更新鲜
- 蔬菜和水果装好放在冷藏区
- 肉类和淀粉类食物如需长期保存，分类装好放在冷冻区
- 用咬合紧密的封口夹封住没有吃完的食物，再也不怕受潮串味
- 小件收纳，省去翻找麻烦，摆在收纳盒中，保持冰箱整洁与美观

收纳禁忌：• 不能放入冰箱的食物（热带水果、中药类、过热的食品等）。

- 冰箱收纳八分满。
- 鲜肉、鲜鱼要处理掉血水再放入冰箱。
- 非食品级塑料袋不能放入冰箱。
- 饮料不能放入冷冻室，以免爆裂。

冰箱按照七步整理收纳法进行整理收纳：

- ①清空冰箱
- ②把冰箱中物品集中
- ③根据冷藏类、冷冻类进行规划

④全方位清洁

⑤根据冰箱内存放的食物进行分类

- 冷藏类：饮品、蘸料、蛋奶、蔬菜、水果、杂粮、干货等。
- 冷冻类：鱼类、肉类、虾类、速冻食品、冰激凌等。

⑥取舍 过期食品或长期储存的和雇主沟通后进行舍弃

⑦整理 按分类进行存放

6) 卫生间收纳：

卫生间收纳原则：

- 按藏八露二原则收纳。
- 按使用频率收纳。
- 根据卫浴整理七步法进行收纳。

①把卫生间物品清空

②把物品集中

③根据物品种类和使用进行规划

④全方位清洁

⑤把物品进行分类

- 洗漱用品：毛巾、牙刷、牙膏、牙杯、洗手液、剃须用品等
- 沐浴用品：洗发水、沐浴露、浴盐、浴花、搓澡巾等
- 化妆护肤美发用品：清洁护肤、底妆、彩妆、吹风机、美发梳、头发护理等
- 墙面收纳：上墙置物架、挂钩、挂杆、牙刷架、肥皂架、吹风机等
- 收纳工具：分隔收纳盒、置物架、抽屉盒、分隔盒

⑥取舍 过期用品或长期用不到的物品和雇主沟通后进行舍弃

⑦收纳 按照物品分类进行收纳

1、一般卫生间的洗手台下方都会有一块空间用于收纳杂物，可以设置几个抽屉用于更好的分类各种物品，甚至可以用小盒子自己来重新规划下方的储物空间。最人性化的是下方柜体的悬空不仅可以方便浴室的打扫，还可以隔绝地面的湿气。

2、壁龛收纳

壁龛设计宠粉利用墙内空间，对墙面损伤极小，将一些怕水，怕潮湿的东西放在壁龛内，非常的节省空间，也不用额外去购买置物架等物品，在外观上也显得更为有整体感，不像置物架一样会有些突兀。

3、壁柜收纳

如果面积允许，也可以在卫生间摆放一个置物柜；如果面积局促，还可以掏空墙面，做个开放或半开放式的壁柜，把杂物统统放进去。

4、隔板收纳。

马桶上方的空间可以做成隔板，放置植物或者浴巾、卫生纸等物品，也能收纳一定的物品。

5、马桶架收纳

马桶架功能强大，放着不占地方，价格也便宜，造型独特，样式丰富多彩，小户型家庭的最佳首选。

6、梯子收纳

马桶上方放置梯子也有很多的好处，比如洗澡的时候可以把换洗的衣物挂在上边，十分方便。

7) 儿童房收纳：

根据整理收纳八步法进行收纳。

①先把儿童房清空

②把物品进行集中

③进行规划 把儿童房设置成：

- 玩具区：益智类、交通类、积木类、套装类、情景游戏类、其他类
- 手工阅读学习区：书籍、绘画、手工材料、文具
- 睡眠区：衣柜、衣物、床品

④按需求进行改造

⑤全方位进行清洁

⑥把所有物品进行分类

⑦取舍 经雇主、宝宝沟通后，不喜欢、不需要的物品进行舍弃

⑧根据分区和物品大小、多少，按照收纳方法进行收纳。

8) 行李箱收纳

①先对行李箱以外清洁，进行消毒

②进行规划

• 行李箱要合理分配，缝隙要尽量塞满，否则行李箱立起来，那些平铺的衣服就很容易堆在一起。

③重物尽量放在靠近把手一侧的底部，可以防止行李箱侧翻，也能让行李箱的重量分布比较均匀。

• 出门戴一些太阳帽，里边的空间我们也不要浪费了，可以先放体积大一点的腰包包括帽子和脖套，放到一侧；另一侧可以填充我们的腰带，这样你帽子里边的空间就充分利用起来了，也防止帽子变形。

• 收纳你的鞋子，注意要侧面朝上，因为我们鞋底的位置是最硬的；高跟鞋的跟一般都是 90 度，我们可以把它放到箱子里带角的位置；这样收纳鞋子不仅可以节省空间，还可以防止鞋子被挤压变形。

- 把大件的洗漱用品装到我们的收纳袋里，去尽量占满我们的空间，然后按照大小充满我们的收纳袋，最后再收纳小件洗漱用品，用来填空。

- 洗漱用品会比较重，所以放到底部带轮子的这一侧，防止拉动时把其他物品压变形。

- 带老人孩子出门时，记得带上应急医药包，以备不时之需。药品包会比较轻，可以放到上边的位置。

- 出行的内衣袜子可以统一放到一个收纳袋里，放到最上层，还有随身带的包包也可以放到上层，这样防止小件物品散落

④备几个好用的购物袋/编织袋/帆布包，防止行李箱突然发生意外。

⑤出行必备四个包不能少，基本可以划分为五类：

- 证件类：身份证/银行卡/零钱

- 电子类：充电器/耳机/充电宝

- 护理类：水乳精华/粉底/眼影

- 服装类：大衣毛衣/裤子/鞋靴(衣服直接套在买衣服送的袋子里，或者直接塞到行李箱)

- 可以选择一些不怕褶皱的衣物，比如牛仔裤，以对折的方式尽量去减少它的折痕，如果很宽的话，可以稍微对折一下，然后填平我们的凹槽部分；T恤也是一样的，尽量减少它的折痕，对折再对折，折成我们凹槽的宽度，把凹槽的部分用衣物给它填满。

- 用平铺的方式把衣物全部给它收纳起来，尽量去减少它的折痕，直接放到我们行李箱里，保持两边都是平整的状态。

- 选择一件面料比较硬，体积比较大的衣物作为最后的收纳环节，把所有的衣物包裹起来。

- 配饰类：耳环/项链戒指/手表

9) 宠物用品收纳

①清空宠物用品

②把所有物品集中在一起

③规划宠物用品的用途和使用场景进行规划

④根据宠物使用场地的功能性设计改造宠物用品的位置进行改造

- 如果家里有条件，有一个充足的空间收纳宠物用品，就集中放置在一起，如果没有充足的空间集中放置，也可以把同类的物品放在一起

- 根据使用习惯和物品功能，将相同功能的物品放置在一起。比如，猫砂可以放置在猫砂盆附近，主食罐头可以放在宠物的食盆附近，这样可以使动线较短，能确保物品拿取归位。

⑤全方位清洁并进行消毒

⑥根据物品进行分类

- 宠物食品：

- 主食类：罐头食物、颗粒食物

- 营养品：维生素、益生菌、微量元素、化毛膏、营养膏

- 零食：冻干类、磨牙棒、饼干

- 药品

- 宠物玩具：

- 球类玩具

- 光电玩具
- 逗猫棒、绳结类
- 玩偶玩具
- 宠物资料：
 - 证书、奖牌类
 - 免疫、病例类
- 日常用品：
 - 猫砂、猫砂盆
 - 猫粮桶、零食收纳盒
 - 食盆、水盆
- 清洁用品：
 - 洗护用品
 - 身体洗护：沐浴液、护毛素
 - 口腔护理：牙膏、牙刷、护理液
 - 耳朵护理：洗耳液
 - 眼睛护理：滴眼液
 - 护理用具：
 - 毛巾、浴巾
 - 密齿梳、毛刷
 - 指甲钳、棉签

⑦取舍 过期食物、破损用品和雇主沟通后进行舍弃

⑧根据宠物用品数量、种类进行实地分类整理。

(9) 家政服务维权管理

1、雇主维权

①及时保全证据，细签合同。

②用工情形不同，法律风险各有不同。

③在选择员工制企业时，相比中介制而言，维权时会更简单”。

④家政员职业资格证书查询网站，不同工种、不同等级的家政服务人员应当具备哪些技能等。

⑤在面试时，也应该对家政服务人员的经历、经验等进行核实。同时，在家政服务人员试用期内，尽可能的多观察，对其服务、人品等进行一定了解。而对于家中有孩子、老人的家庭，安装监控也不失为一个监督和约束的好办法。

⑥通过中介制企业寻找家政服务，尽可能找口碑和美誉度较好的公司，同时要与提供家政服务的家政员签订好劳务协议或雇佣协议，将各个条款写清楚、尽可能书面化。而作为中介方的家政公司，在消费者进行维权时，应配合进行居中调解或协助。在权益受到侵害后，积极通过法律途径进行维权。

2、家政从业人员维权

1) 家政服务人员工作中受伤害

①如果业主自己找的家政从业人员，产生了雇佣关系，家政服务人员在工作中受到伤害，那赔偿主体就是雇主。

②如果雇主通过家政公司找的家政工作人员，雇主和家政公司产生的是合同关系。

③如果家政服务人员受到伤害(非雇主故意或过失造成家政从业人员人身伤害)，雇主不需要承担责任。

2) 家政服务人员造成雇主损失

①家政服务人员造成雇主人身财产受到损害，无论家政服务人员是否与家政公司签过合同，雇主都可以向家政公司主张赔偿，家政公司再向家政服务人员追偿。

②如果家政公司没与家政服务人员签订合同，那么口头约定以及行业惯例也可以成为追偿依据。

3) 家政人员发生意外

为家政从业人员购买意外保险把风险转嫁给保险公司

①家政服务人员在不工作的时候发生的意外，因为不属于雇主责任，不负责赔偿。

②被保险人的近亲属为被保险人提供家政服务，因为是亲属关系，难以区分责任。

③家政服务人员没有合法、有效的身份证明的。

④补充险种一定要确立是劳务关系，才能够起到赔付的作用，也能为家政人员的 24 小时提供一个意外保障。