

家务管理

职业技能等级标准

标准代码：590004

（2021年2.0版）

济南阳光大姐服务有限责任公司 制定

2021年12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）.....	4
6 职业技能要求.....	5
参考文献.....	14

前 言

本标准按照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、聊城大学东昌学院、广州城市职业学院、曲靖医学高等专科学校、宁波卫生职业技术学院、广西卫生职业技术学院、广东茂名健康职业学院、德州职业技术学院。

本标准主要起草人：卓长立、高玉芝、陈平、初黎华、高秀梅、张先民、张霁、朱晓卓、郭彩华、薛书敏、李荣莲、葛杨、杨伟、李霞、王梦娜、黄太萍、张锡红、路遥、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/T 28916-2012 家政服务基本要求

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

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

家务管理 household management

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 large household appliance

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 small household appliance

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 high grade furniture

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 smart home system

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 beverage making

以水、粮食、果蔬或奶等为基本原料进行的加工。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：家政服务与管理、社会工作、社区公共事务管理、智能养老服务、老年人服务与管理、人力资源管理事务、中餐烹饪与营养膳食、西餐烹饪、中西面点、社会福利事业管理、民政服务与管理、社会保障事务、旅游服务与管理。

高等职业学校：家政服务与管理、旅游管理、休闲服务与管理、中西面点工艺、西餐工艺、营养配餐、社会工作、社区管理与服务、社会福利事业管理、民政管理、人力资源管理、劳动与社会保障、公共事务管理、老年服务与管理、社区康复。

高等职业教育本科学校：家政管理、旅游管理、酒店管理。

应用型本科学校：家政学、社会学、公共事业管理、社会工作、园艺、旅游管理、劳动与社会保障。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：现代家政服务与管理、社会工作事务、社区公共事务管理、智慧健康养老服务、老年人服务与管理、人力资源管理事务、中餐烹饪、西餐烹饪、中西面点、社会福利事业管理、民政服务、社会保障事务、旅游服务与管理。

高等职业学校：现代家政服务与管理、旅游管理、休闲服务与管理、中西面点工艺、西式烹饪工艺、营养配餐、社会工作、社区管理与服务、民政服务与管理、人力资源管理、劳动与社会保障、公共事务管理、智慧健康养老服务与管理、社区康复、职业指导与服务。

高等职业教育本科学校：现代家政管理、社会工作、旅游管理、智慧社区管理、酒店管理、现代物业管理。

应用型本科学校：家政学、社会学、公共事业管理、社会工作、园艺、旅游管理、劳动与社会保障。

5 面向职业岗位（群）

【家务管理】（初级）：主要面向家政服务行业相关机构的服务岗位，主要完成家庭餐制作、衣物洗烫收纳，清洁家居，电器使用清洁等工作，从事家政服务、私人助理、高端管家、酒店管理等服务工作。

【家务管理】（中级）：主要面向家政服务行业相关机构的服务、培训等岗位，主要完成中西餐制作、家居清洁美化、居室收纳、家庭养护等工作，从事家政服务、私人助理、高端管家、酒店管理等服务、培训工作。

【家务管理】（高级）：主要面向家政服务行业相关机构的服务、培训、管

理、评价等岗位，主要完成中西餐制作、家居清洁美化、居室收纳、家庭养护、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工作，从事家政服务、私人助理、高端管家、酒店管理等服务、培训、管理、评价工作。

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。

		<p>1.2.6 能调制馅料。</p> <p>1.2.7 能配制菜肴半成品。</p> <p>1.2.8 能水发、碱发初加工干质食材。</p>
	1.3 调味技术应用	<p>1.3.1 能了解调味品的作用。</p> <p>1.3.2 能进行单一味的调制。</p> <p>1.3.3 能调制咸鲜味、酸甜味、咸甜味、咸香味等复合味型。</p> <p>1.3.4 能对动物性原料进行码味处理。</p> <p>1.3.5 能对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> <p>2.2.7 能定期对洗衣机进行清洗和消毒。</p>
	2.3 衣物晾晒	<p>2.3.1 能依据面料材质晾晒衣物。</p> <p>2.3.2 能依据衣物色泽晾晒衣物。</p> <p>2.3.3 能晾晒鞋、帽等穿戴物品。</p> <p>2.3.4 能晾晒羽绒、毛绒制品衣物。</p>
	2.4 衣物熨烫	<p>2.4.1 能使用蒸汽电熨斗、挂烫机。</p> <p>2.4.2 能熨烫常见衣物。</p> <p>2.4.3 能熨烫衬衫和领带。</p> <p>2.4.4 能熨烫西服衣裤。</p> <p>2.4.5 能熨烫裙类服装。</p>
	2.5 衣物收纳	<p>2.5.1 能对衣物进行防潮、防霉处理。</p> <p>2.5.2 能对常见衣物进行防虫处理。</p> <p>2.5.3 能用悬挂工具收纳衣物。</p> <p>2.5.4 能折叠收纳常见衣物。</p> <p>2.5.5 能分类整理、收纳衣物。</p>
3.家居清洁	3.1 居室清洁	<p>3.1.1 能按照配比要求使用洁厕灵、消毒剂等清洁剂。</p> <p>3.1.2 能分类选用清扫、擦拭用具清洁家居。</p> <p>3.1.3 能使用吸尘器、扫地机清洁地面。</p> <p>3.1.4 能使用玻璃器、擦窗机器人清洁窗户。</p>
	3.2 家居用品清洁	<p>3.2.1 能清洁厨具、灶具、餐具。</p> <p>3.2.2 能清洁、擦拭橱柜、桌椅、板凳类家具。</p> <p>3.2.3 能清洁、消毒卫生洁具。</p> <p>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。</p> <p>3.2.5 能清洁儿童玩具。</p>

	3.3 高档家具用品养护	<p>3.3.1 能进行皮革类家居用品养护。</p> <p>3.3.2 能进行木质家具养护。</p> <p>3.3.3 能进行挂毯、地毯清洁与养护。</p> <p>3.3.4 能进行高档物品养护。</p>
4.家电使用与清洁	4.1 大型家用电器使用与清洁	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
	4.2 厨卫及小家电使用与清洁	<p>4.2.1 能使用油烟机、灶具、洗碗机等厨房电器并清洁。</p> <p>4.2.2 能使用电热水器、集成吊顶等卫浴电器并清洁。</p> <p>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。</p>
	4.3 智能家居系统使用	<p>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。</p> <p>4.3.2 能使用安防、监控、门禁、可视对讲等家庭安全系统。</p>

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	<p>1.1.1 能制作蛋黄酱等基础酱。</p> <p>1.1.2 能制作油醋汁。</p> <p>1.1.3 能制作生菜、水果沙拉。</p> <p>1.1.4 能制作三明治。</p> <p>1.1.5 能制作鸡肉类色拉。</p> <p>1.1.6 能制作蔬菜类冷汤。</p>

	1.2 热菜烹调	<p>1.2.1 能制作布朗少司。</p> <p>1.2.2 能制作基础奶油少司。</p> <p>1.2.3 能制作番茄少司。</p> <p>1.2.4 能用炸的烹调方式制作猪排、鸡排等菜肴。</p> <p>1.2.5 能用煎的烹调方式制作汉堡、热狗等菜肴。</p> <p>1.2.6 能用烤的烹调方式制作鸡翅、鸡腿等菜肴。</p> <p>1.2.7 能用炒的烹调方式制作意大利面。</p> <p>1.2.8 能用焗的烹调方式制作意大利面。</p> <p>1.2.9 能用煎、烤的烹调方法制作牛排、羊排、猪排等菜肴。</p> <p>1.2.10 能制作牛骨汤、鸡骨汤。</p> <p>1.2.11 能制作奶油蔬菜汤。</p>
	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 能用烤箱熟制各类生坯。</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> <p>3.2.4 能清洁消毒观赏鱼养护用具。</p>
	3.3 宠物饲养	<p>3.3.1 能喂养宠物猫。</p> <p>3.3.2 能给宠物猫做清洁护理。</p> <p>3.3.3 能喂养宠物狗。</p> <p>3.3.4 能给宠物狗做清洁护理。</p> <p>3.3.5 能清洁宠物房舍、饲养用具。</p>

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	<p>1.1.1 能制订家庭收支计划。</p> <p>1.1.2 能管理家庭日常经费收支。</p> <p>1.1.3 能制作家庭财务收支报表。</p>
	1.2 物资管理	<p>1.2.1 能对家庭物资进行分类管理。</p> <p>1.2.2 能制订家庭物资采买计划并组织实施。</p> <p>1.2.3 能制订家庭物资管理方案。</p> <p>1.2.4 能有效处置家庭闲置物资。</p>

	1.3 档案管理	<p>1.3.1 能制订家庭档案分类管理方案。</p> <p>1.3.2 能进行家庭健康档案的建立与管理。</p> <p>1.3.3 能分类管理家庭成员证照类物品。</p> <p>1.3.4 能分类管理票据保修单。</p> <p>1.3.5 能分类管理家庭安防数据信息。</p>
	1.4 信息化技术应用	<p>1.4.1 能使用 Word、Excel、PowerPoint 处理工作文件。</p> <p>1.4.2 能使用家庭安防系统。</p> <p>1.4.3 能使用计算机管理家庭财务。</p>
2.家宴服务管理	2.1 家宴方案制订	<p>2.1.1 能制订纪念日型家宴实施方案。</p> <p>2.1.2 能制订家庭聚会型家宴实施方案。</p> <p>2.1.3 能制订中式宴会实施方案。</p> <p>2.1.4 能制订西式宴会实施方案。</p>
	2.2 家宴物料准备	<p>2.2.1 能依据纪念日型家宴实施方案准备宴席物料。</p> <p>2.2.2 能依据家庭聚会型家宴实施方案准备宴席物料。</p> <p>2.2.3 能依据中式宴会实施方案准备宴席物料。</p> <p>2.2.4 能依据西式宴会实施方案准备宴席物料。</p>
	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安全保障方案。</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 PowerPoint 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、中级家务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、中级家务服务员的操作行为进行指导。</p> <p>4.1.7 能掌握培训初级、中级家务服务从业人员的技巧。</p>
	4.2 考核评估	<p>4.2.1 能开展家务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 能开展家务服务人员的教学质量评估。</p> <p>4.2.4 能掌握家务服务从业人员工作绩效报告的内容及编写方法。</p>

	<p>4.3 技术岗位管理</p>	<p>4.3.1 能对初、中级家务服务员的操作行为进行指导。</p> <p>4.3.2 能指导家务服务员与客户建立和谐的聘用关系。</p> <p>4.3.3 能指导家务服务员树立诚信服务意识。</p> <p>4.3.4 能制订家务服务员岗位管理规范并指导、监督实施。</p> <p>4.3.5 能指导家务服务员与客户建立和谐的聘用关系。</p>
--	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

参考文献

- [1] GB/T 28916-2012 家务服务基本要求
- [2] 4-10-01-06 家政服务员 国家职业技能标准（2019年修订版）
- [3] 4-03-02-03 西式烹调师 国家职业技能标准（2018年修订版）
- [4] 4-03-02-04 西式面点师 国家职业技能标准（2018年修订版）
- [5] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [6] 教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [7] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）