

广东省人力资源和社会保障厅 广东省商务厅

粤人社函〔2020〕203号

关于发布家庭保洁职业技能培训课程标准的通知

各地级以上市人力资源和社会保障局、商务局，各有关部门：

为贯彻落实《广东省人民政府办公厅关于印发广东省职业技能提升行动实施方案（2019-2021年）的通知》（粤府办〔2019〕14号）要求，提高家庭保洁人员职业技能培训的针对性和有效性，促进劳动者就业创业，广东省人力资源和社会保障厅、广东省商务厅共同制定了家庭保洁职业技能培训课程标准，现予以发布实施。该培训项目技能提升补贴标准为1200元，补贴申领要求按照《广东省职业技能提升培训补贴申领管理办法》（粤人社规〔2019〕43号）执行。



公开方式：主动公开

家庭保洁职业技能培训课程标准

一、培训说明

本培训课程标准依据家政服务行业典型工作任务编制。各培训机构可根据本培训课程标准及培训实际情况，在不少于总课时的前提下编写具体实施的计划大纲和课程安排表。同时，还应根据具体情况安排一定的课外作业时间和课外实训练习时间。

二、培训目标

通过本职业能力理论知识学习和操作技能训练，使培训对象能够具备家庭保洁职业能力所要求的理论知识和实际操作技能，能胜任家庭保洁工作岗位。

三、单元课时分配表

单元	项目	课时
1	职业素养及基础常识	10
2	常用保洁工具、清洁剂与清洁方式	20
3	各区域保洁标准和步骤	40
4	服务要求及服务流程	20
合计		90

四、培训要求与培训内容

单元 1 职业素养及基础常识

1. 培训基本要求

通过本单元培训，使培训对象能够：

- 1.1 了解家庭保洁工作人员的职业道德基本知识
- 1.2 掌握家庭保洁工作人员必须具备的安全、卫生与法律常识
- 1.3 掌握家庭保洁工作人员的服务礼仪

2. 培训内容

- 2.1 职业道德基本知识
- 2.2 安全与卫生常识
- 2.3 法律常识
- 2.4 服务礼仪

3. 培训方式建议

理论教学：培训方式采用课堂授课的形式

单元 2 常用保洁工具、清洁剂、消毒剂与清洁方式

1. 培训基本要求

通过本单元培训，使培训对象能够：

- 1.1 了解家庭保洁中常用保洁工具与清洁剂、消毒剂
- 1.2 掌握家庭中家具的材质识别方法与保洁要领
- 1.3 掌握家庭中墙面的材质识别方法与保洁要领
- 1.4 掌握家庭中地面的材质识别方法与保洁要领
- 1.5 掌握家庭中常用家电的保洁要领与注意事项
- 1.6 掌握家庭中常见污垢类型的识别与保洁要领
- 1.7 掌握家庭保洁的清洁方式

2. 培训内容

2.1 常用保洁工具

2.2 常用清洁剂的使用

2.3 家具的材质识别方法与保洁要领

2.4 墙面材质识别方法与保洁要领

2.5 地面材质识别方法与保洁要领

2.6 常用家电的保洁要领与注意事项

2.7 污垢类型的识别与保洁要领

2.8 清洁方式

3. 培训方式建议

理论教学：培训方式采用课堂授课的形式

单元 3 各区域保洁标准和步骤

1. 培训基本要求

通过本单元培训，使培训对象能够

1.1 了解 7 大区域的保洁内容

1.2 掌握 7 大区域的保洁标准和步骤

2. 培训内容

2.1 卧室保洁

2.2 书房保洁

2.3 客厅保洁

2.4 餐厅保洁

2.5 厨房保洁

2.6 阳台保洁

2.7 卫生间保洁

3. 培训方式建议

3.1 理论教学：培训方式采用课堂授课的形式。

3.2 技能实训：培训方式采用课堂授课与在模拟居室中实战训练的方式进行。

单元 4 服务要求及服务流程

1. 培训基本要求

通过本单元培训，使培训对象能够

1.1 熟悉上门时的服务流程

1.2 掌握上门时的沟通技巧

2. 培训内容

2.1 服务流程

2.2 沟通技巧

3. 培训方式建议

3.1 理论教学：培训方式采用课堂授课的形式。

3.2 技能实训：在模拟居室中采用实战训练的方式进行。