

ICS 03.080
A 16
备案号:38508—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10848—2012

家政服务员培训规范

Training specification for the homemaker

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 培训机构基本要求	1
4.2 培训师资基本要求	1
4.3 培训教材	1
4.4 培训对象	1
4.5 培训合同	1
5 培训内容	2
5.1 基础知识	2
5.2 初级家政服务员专业技能知识	2
5.3 中级家政服务员专业技能知识	4
5.4 高级家政服务员专业技能知识	5
6 培训实施程序	6
6.1 培训策划	6
6.2 组织实施	7
7 投诉处理	8
7.1 投诉处理流程	8
7.2 维权投诉	9
7.3 受理投诉	9
7.4 调查核实	9
7.5 制定解决方案	9
7.6 落实解决方案	9
7.7 客户回访	9
8 培训机构评价与改进	10
8.1 顾客满意信息收集	10
8.2 分析评价	10
8.3 改进	10
9 培训档案管理	10
9.1 总则	10
9.2 档案的收集与整理	10
附录 A (资料性附录) 学员登记表	11
附录 B (资料性附录) 投诉处理表	12
附录 C (资料性附录) 培训课程满意度调查表	13

前 言

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：湖北省标准化研究院、湖北木兰花家政服务有限公司。

本标准主要起草人：傅红、韩阳昱、谢萍慧、熊英、彭昌文、余清梅。

家政服务员培训规范

1 范围

本标准从基本要求、培训内容、培训实施程序、投诉处理、培训机构评价与改进、培训档案管理等方面给出了家政服务员培训的相关要求。

本标准适用于家政服务员的培训及组织管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

SB/T 10847—2012 家政服务业通用术语

SB/T 10849—2012 家政服务业应急快速反应规范

3 术语和定义

SB/T 10847—2012 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 培训机构基本要求

培训机构应具备相应资质,有健全的教学管理体系和满足培训需要的教学资源。

4.2 培训师资基本要求

培训教学人员应具有教师资格证,以及中级以上相关职业等级资格证书或专业技术职称,从事相关工作1年以上,具有能够满足培训顺利开展的教案编制能力、教学组织能力、语言表达能力和操作示范能力。

4.3 培训教材

家政服务员培训相关的法律法规知识、教材及其他资料。

4.4 培训对象

从事或准备从事家政服务员工作的人员。

4.5 培训合同

培训机构应与培训对象以合同的形式约定双方的权利和义务关系,合同的主要内容包括:

- a) 培训内容;
- b) 培训方式;
- c) 培训时间;