|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  46 |

海南省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

家政服务品牌“椰嫂”评定规范

Evaluation Norms for the 'Ye Sao' Domestic Service Brand

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[前言 II](#_Toc180343178)

[1 范围 1](#_Toc180343179)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc180343180)

[3 术语和定义 1](#_Toc180343181)

[4 基本要求 1](#_Toc180343182)

[5 服务内容 1](#_Toc180343183)

[6 “椰嫂”家政服务员星级划分 2](#_Toc180343184)

[6.1 三星级“椰嫂”家政服务员 2](#_Toc180343185)

[6.2 四星级“椰嫂”家政服务员 3](#_Toc180343186)

[6.3 五星级“椰嫂”家政服务员 4](#_Toc180343187)

[6.4 金牌级“椰嫂”家政服务员 5](#_Toc180343188)

[7 星级评定方法 7](#_Toc180343189)

[7.1 系统自动评分流程 7](#_Toc180343190)

1. 前言

本文件按照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。

本文件提出单位：海南省商务厅

本文件归口单位：海南省商务厅

本文件起草单位：海南省家庭服务业协会、海南大嫂家政服务有限公司、海南冠美清洁环保服务有限公司。

本文件主要起草人：

海南省家政服务品牌"椰嫂"评定规范

* 1. 范围

本标准规定了海南省家政服务品牌“椰嫂”评定规范的基本要求、服务内容、“椰嫂”家政服务员星级划分及星级评定方法。

本标准适用于在海南省行政区域内家政服务品牌“椰嫂”的评定。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 15624 服务标准化工作指南

DB46/T 580 家政服务机构管理要求

DB46/T 581 家政服务从业人员基本要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

“椰嫂”家政服务员

依法取得职业资格，专职或兼职为客户提供家政服务的人员。

* 1. 基本要求

“椰嫂”家政服务员应符合DB46/T 581-2022《家政服务从业人员基本要求》中的家政服务员的从业基本要求。

* 1. 服务内容

家政服务可以包括下列项目：

1. 家庭餐的制作，主要包括：选购食品、主食制作、菜肴的烹调。
2. 家庭居室清洁，主要包括：清洁地面、门窗、家具、厨具、餐具、洁具。
3. 衣物洗涤，主要包括：手洗衣物、机洗衣物、洗丝绸麻类衣服、洗羽绒服、熨斗与熨板的清洁、服装熨烫、衣物晾晒。
4. 家庭照料，主要包括：照料婴幼儿、护理孕妇产妇、陪护老人、护理病人。
5. 采买记账，主要包括：辨别人民币真假、采购记账，电子钱包的应用。
6. 家居美化，主要包括：整理收纳、植物养护、插花、宠物饲养。
7. 正确使用家用电器、智能家居设备管理，主要包括：使用燃气灶、抽油烟机、电冰箱、电视机、电脑、洗衣机、电熨斗、电风扇、空调、吸尘器、电饭锅、电磁炉、微波炉、消毒柜、豆浆机、榨汁机、电热水器等和提供智能设备的使用和管理。
8. 智能设备应用，主要包括：熟练使用智能设备和在线应用程序，包括家庭安全系统、在线支付和在线预订服务。
9. 客户定制服务，主要包括：根据客户的个性化需求，提供定制化的家政服务。
	1. “椰嫂”家政服务员星级划分

依据“椰嫂”家政服务员所具备的任职条件和技能要求不同，划分为三星级、四星级、五星级、金牌级共四个级别。高一级别“椰嫂”家政服务员除具备上一级别“椰嫂”家政服务员所需的知识技能外，还应具备本级别规定的要求。

* + 1. 三星级“椰嫂”家政服务员
			1. 任职条件

三星级“椰嫂”任职条件如下：

a）经过培训，初步掌握家务服务基础知识，具有相应专业工作经验；

b）持有椰嫂家政上岗卡；

c）承诺参与定期的持续教育和专业发展课程。

* + - 1. 家庭礼仪

三星级“椰嫂”应掌握的家庭礼仪如下：

a）言谈举止：

* 1. 掌握迎送客人的基本常识、沏茶倒水的方法和注意事项，能够运用恰当方式接待客人；
	2. 能够掌握接打电话的礼仪常识；
	3. 掌握坐、站、走的礼仪常识，做到姿势得体；
	4. 掌握并运用常用的文明用语。

b）仪容仪表：

* 1. 保持衣着整洁、得体；
	2. 讲究个人卫生。

c）尊重客户的生活习俗和宗教信仰。

* + - 1. 操持家务

a）家庭餐制作：

* 1. 掌握蒸、煮2种主食的制作技法，了解主食制作中原料和水的比例及水温标准、馅料调拌的常识；
	2. 掌握蒸、炒、炖、拌4种烹调技法，了解基本调味品、火候的使用常识，准确鉴别食品成熟性状；
	3. 掌握选、削、择及洗涤常见菜品原料的方法，掌握食品（原料及成品）鉴别及保管的基本常识；
	4. 掌握切、剁、削、刮等常用刀法，能将原料加工成丁、片、段、块等形状；
	5. 能简单配制一般菜肴，了解原料的合理搭配技巧。

b）家居保洁：

* 1. 掌握不同类型地砖、木地板、地毯的清扫擦拭常识和程序，能够运用正确方法清洁一般地面；
	2. 掌握家具的有关常识，能够正确擦拭一般家具及用品；
	3. 掌握一般清洁剂的性能和使用常识，能够按照要求正确清洁厨房、卫生间。

c）衣物的洗涤及存放：

* 1. 了解衣物和洗涤剂的一般特性，并能够依据衣物的特性正确选用洗涤剂；
	2. 了解衣物洗涤的一般常识，正确使用手洗和机洗的方法洗涤衣物；
	3. 掌握晾晒和叠放衣物的正确方法；
	4. 清洁鞋帽。

d）家用电器和燃气具使用：

* 1. 了解家用电器的性能和使用注意事项，能够安全使用家用电器；
	2. 掌握煤、煤气、天然气等的使用常识，能够安全使用燃气具，妥善处理常见的意外情况。

e）采买记账：

* 1. 了解常见生活用品和食品的购买常识，能够按要求购买日常生活用品和食品；
	2. 了解一般记账方法，能够准确记录采买明细账目。
		+ 1. 看护老人、孩子，接送孩童上下学

主要内容包括：

1. 掌握交通安全法规，接送孩童上下学，确保交通安全；
2. 掌握老人及小孩的看护常识，协助照料孩子和生活上能够自理的老人的日常生活。
	* 1. 四星级“椰嫂”家政服务员
			1. 任职条件

四星级“椰嫂”任职条件如下：

1. 在三星级“椰嫂”家政服务员岗位工作6个月以上，经评定合格后可由三星级晋升为四星级“椰嫂”家政服务员；
2. 用户评价：满意以上；
3. 持有本职业五级职业资格/职业技能等级证书，并经过升星培训，评定合格；
	* + 1. 家庭礼仪

四星级“椰嫂”应掌握的家庭礼仪如下：

1. 仪容仪表：掌握服装搭配和日常生活化妆的基本常识，做到装扮得体，坐姿、站姿、走姿正确。
2. 人际交往：掌握日常礼仪常识，能够与不同性格的人和谐相处，正确运用日常交际礼节待人接物，并能够恰当根据宾主关系和身份引导客人入座。
3. 尊重客户的生活习俗和宗教信仰。
	* + 1. 操持家务
4. 家庭餐制作：
	1. 掌握营养学和配餐的一般知识，能够合理安排家庭膳食；
	2. 掌握蒸、煮、烙等3种主食制作方法，能够熟练制作3个品种以上的主食；
	3. 掌握3种以上的复合调味方法和冷菜调味方法；
	4. 掌握炒、炸、蒸、煮、炖、拌6种烹调方法，能够制作一般的家庭餐；
	5. 掌握一般食品（原料及成品）鉴别及保管常识，能够正确储存一般食品及其原料；
	6. 掌握一般鱼类的宰杀、去鳞、去鳃、开膛和洗涤的初步加工技术；
	7. 掌握鲜活原料、肉类原料的简单切加工方法及技术要求，能够正确运用片（批）、切等常用刀法将原料加工成丝状。
5. 家居保洁：
	1. 了解不同质地地面的保养知识和原材料的特性，能够正确清洁保养不同质地的地面；
	2. 了解不同质地家具的保养常识，能够正确使用清洁剂清洁、保养各类家具；
	3. 掌握常见消毒剂的性能和使用常识，能够正确对餐饮器具和卫生器具进行消毒。
6. 衣物的洗涤、熨烫和保管：
	1. 了解常见针纺织品、皮毛制品的特性和熨烫要求，能够鉴别常见服装面料的质地，正确洗烫常见面料的衣物；
	2. 了解不同面料衣物、皮毛制品的保管常识，能够正确保管不同面料的衣物。
7. 宠物饲养：“椰嫂”家政服务员应掌握常见宠物饲养常识，能够正确喂养鱼、鸟、猫、狗等类宠物。
8. 采买与记账：“椰嫂”家政服务员应掌握常用生活用品和食品的质量鉴别常识，能够按客户要求制定采买计划并合理安排支出，并能够运用一般购物技巧购买商品。
9. 掌握基本的网络安全和隐私保护知识
	* 1. 五星级“椰嫂”家政服务员
			1. 任职条件

五星级“椰嫂”任职条件如下：

1. 在四星级“椰嫂”家政服务员岗位工作一年以上，经评定合格后可由四星级晋升为五星级“椰嫂”家政服务员。
2. 用户评价：满意以上。
3. 持有本职业四级职业资格/职业技能等级证书，并经过升星培训，评定合格。
4. 承诺参与定期的持续教育和专业发展课程。
	* + 1. 家庭礼仪

五星级“椰嫂”应掌握的家庭礼仪如下：

1. 仪容仪表
	1. 保持衣着整洁、得体；
	2. 讲究个人卫生。
2. 掌握并熟练运用日常礼仪和接待知识，能够正确待人接物。
3. 尊重客户的生活习俗和宗教信仰，并提供恰当的服务。
4. 能够应用适宜的礼仪有礼貌地迎送和接待宾客。
	* + 1. 家务管理
5. 家庭餐烹制：
	1. 了解常见食品的营养成分和菜肴的搭配常识，合理安排膳食，做到营养均衡；
	2. 掌握蒸、煮、烤、烙等4种主食制作技法，能够制作4个品种以上的主食；
	3. 掌握炒、煎、炸、蒸、煮、炖及凉拌等8种烹调技法，能够制作一般家庭聚会所需的菜品；
	4. 掌握制汤的基本常识，能够制作两种以上的汤菜；
	5. 了解家庭聚会的上菜程序和注意事项，能够合理安排上菜顺序和速度。
6. 居室保洁与美化：应掌握生活中的美学基本知识、常见花卉的养护方法，能够进行居室布置、合理摆放并养护常见的花卉。
7. 衣物的洗涤、熨烫和保管：
	1. 掌握针纺织品的特性和熨烫要求，能够鉴别常见服装面料的质地，正确洗烫常见面料的衣物；
	2. 掌握不同面料衣物、皮毛制品的保管常识，能够正确保管不同面料的衣物。
8. 家庭保健：
	1. 掌握营养配餐的一般知识，能够根据家庭成员特点进行膳食调配；
	2. 了解常见病的预防、保健与护理知识，能够对家庭成员进行一般常见病的护理；
	3. 了解一般常见病的饮食禁忌，能够制作适合病人的膳食。
9. 采买与记账：掌握评价和选择商家的一般知识和购物技巧。
	* + 1. 家庭教育

家庭教育主要内容包括：

1. 了解学前及学龄儿童身体、心理发育的一般特点，能够对学前儿童进行体、智、德、美教育，对学龄儿童进行良好行为习惯的培养；
2. 能对学龄儿童进行适当的生活指导。
	* 1. 金牌级“椰嫂”家政服务员
			1. 任职条件

金牌级“椰嫂”任职条件如下：

1. 在五星级“椰嫂”家政服务员岗位工作一年半以上，经评定合格由五星级晋升为金牌级“椰嫂”家政服务员；
2. 用户评价：满意以上；
3. 持有本职业三级职业资格/职业技能等级证书，并经过升星培训，评定合格；
4. 有大专以上学历的，可在具备6个月以上“椰嫂”家政服务员工作经历的基础上，经评定合格后直接晋升为金牌级“椰嫂”家政服务员
5. 应于家政公司签订劳动合同。
	* + 1. 社交礼仪

金牌级“椰嫂”应掌握的社交礼仪如下：

1. 家庭宴请：
	1. 掌握宴请和赴宴的礼仪知识、主要宗教的基本礼仪和有关的民俗知识；
	2. 能够制定宴请和宴会方案，有礼貌地迎送各类宾客，并能进行恰当的接待；
	3. 宴会中能礼貌地处理各项事宜。
2. 社交场合服饰化妆
	1. 掌握各类社交场合服饰和化妆的一般美学知识；
	2. 能够协助客户化妆、选择适宜的服饰。
3. 家庭对外交往
	1. 掌握社交和国际交往礼仪的基本知识、基本原则和注意事项；
	2. 能够使用英语进行简单的日常交流。
		* 1. 家务管理
4. 家庭餐与家宴烹制：
	1. 掌握便宴菜单的设计原则、上菜程序和注意事项、菜肴搭配常识，能够设计、制作家庭便宴，合理安排膳食，做到营养均衡；
	2. 了解常见食品的营养成分、制汤基本常识，能够制作4种以上的汤菜；
	3. 掌握蒸、煮、烤、烙等4种主食制作技法，能够制作8种以上不同的主食；
	4. 掌握炒、煎、炸、蒸、煮、炖及凉拌等8种烹调技法，能够制作20个不同的菜品；
	5. 能够制作2种以上甜品。
5. 家居保洁与美化：
	1. 掌握生活美学知识、常见花卉的养护方法和一般插花技艺；
	2. 能够协助进行家居美化、合理摆放并养护常见的花卉，能够根据需要制作插花，能够修剪草坪。
6. 常见家用办公设备的使用：
	1. 掌握计算机的常识和基本操作方法，能够使用计算机进行一般的文字录入；
	2. 能够使用计算机上网，并下载文件；
	3. 能够使用计算机、手机收发资料。
7. 家庭理财：
	1. 掌握评价和选择商家的一般知识和购物技巧；
	2. 能够协助客户办理水电、暖气、电话、有线电视、物业等费用缴纳事宜；
	3. 能够协助客户合理安排日常生活开支；
	4. 掌握银行卡的使用方法，具备一定的理财知识。
8. 家庭保健：
	1. 能够按照家庭成员的不同特点，科学、合理地安排一日生活；
	2. 掌握营养配餐知识，能够根据家庭成员特点进行膳食调配，并能够制作适合病人的膳食；
	3. 掌握体格锻炼的基本方法，能够根据家庭成员的不同特点，指导其进行科学的体格锻炼；
	4. 掌握一般常见病的预防与保健的知识，能够对一般常见病患者进行生活护理；
	5. 掌握个性化营养餐计划和健康饮食建议。
		* 1. 家庭教育

家庭教育主要内容包括：

1. 掌握学龄儿童身体和心理发育的一般特点，具备早教知识，能够对学前儿童进行体、智、德、美教育，对学龄儿童进行良好行为习惯的培养；
2. 了解音乐、舞蹈、绘画、外语、计算机等一般知识，能够对学龄儿童进行适当的学习辅导。
	* + 1. 家庭休闲娱乐

家庭休闲娱乐主要内容包括：

1. 了解一般家用摄影、摄像设备的使用方法和注意事项，能够为家庭活动提供基本的摄影、摄像服务；
2. 能够正确使用家庭多媒体器材等家庭音像设备；
3. 了解体育运动的一般常识，能够陪同家庭成员进行适当的体育活动；
4. 提供家庭成员心理健康评估和咨询服务。
	* + 1. 培训与指导

能够对三星级、四星级、五星级的“椰嫂”家政服务员进行相关知识和技能的培训。

* 1. 星级评定方法

“椰嫂”家政服务员信息录入海南省椰嫂家政服务平台，系统根据相关录入指标自动产生评分。

* + 1. 系统自动评分流程

流程如下：

1. 家政服务员完成服务后，客户通过海南省椰嫂家政服务平台进行服务反馈；
2. 根据服务时长、专业技能证书等方面进行评价；
3. 系统根据以下指标自动计算评分：
	1. 客户满意度评分；
	2. 服务技能熟练度评分；
	3. 专业技能掌握程度评分；
	4. 客户反馈的其他相关指标（如服务态度、守时等）；
	5. 客户通过海南省椰嫂家政服务平台进行实时服务反馈和在线评价。
4. 系统综合各项指标，自动生成最终评定，并在客户展示页面显示星级。

