家政职业技能培训规范 整理收纳师（草稿）

* 1. 范围

本文件规定了整理收纳师职业技能培训的术语和定义、基本原则、基本要求、招生服务内容、培训内容、培训实施、培训档案管理、投诉处理及评价与改进的要求。

本文件适用于家政服务等级培训机构及职业院校开展的家务服务员职业技能培训工作。

* 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 30533—2014 学校安全与健康设计通用规范

SB/T 10847 家政服务业通用术语

SB/T 10848­­—2012 家政服务员培训规范

SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范

* 1. 术语和定义

SB/T 10847界定的以及下列术语和定义适用于本文件。



家政服务 Housekeeping services

是指将部分家庭事务社会化、职业化、市场化，属于民生范畴。由社会专业机构、社区机构、非盈利组织、家政服务公司和专业家政服务人员来承担，帮助家庭与社会互动，构建家庭规范，提高家庭生活质量，以此促进整个社会的发展。



家政服务组织 domestic service organization

依法设立的从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等。



整理收纳师 Organizer

也称衣橱整理师，是通过对客户色彩风格、诊断，进而有针对性的为顾客上门整理衣橱，然后再陪同客户购买适合他们的衣物的专业性指导顾问。

* + 1. 职业道德 professional ethics

家政服务组织和家务服务员应遵守和承担的社会道德责任和义务。

* 1. 基本原则

实用性原则。根据各技能等级家务服务员的实际需要解决学员应知应会的问题。

实效性原则。注重理论知识与实践相结合加强能力培养克服纯学术性教学的倾向。

灵活性原则。除采用课堂授课外，可适当采用参观考察、研讨等形式多样方法灵活的授课方式，使学员开阔思路和眼界。

规范性原则。认真执行教学大纲，体现培训工作的规范性和科学性，加强教学管理严格考核纪律和考勤制度，提高培训工作的质量。

培训与调研相结合原则。在培训过程中应对有关培训内容和效果进行调查研究，不断改进完善培训工作。

* 1. 基本要求
     1. 机构（组织）要求

培训机构应依法取得相应的培训资质并证照齐全。

培训机构及其实习场地应符合安全、消防、卫生等国家有关规定。

培训机构应具备满足培训项目需要的教学场所、实训基地、设施设备等。

应确保培训管理体制机制健全规范，建立并实施教学管理制度、师资管理制度、培训对象管理制度、培训考核制度、教学质量管理制度、卫生与安全管理制度、设施设备管理制度及档案管理制度等。

* + 1. 场地设施设备
       1. 培训场所

培训场所应有教学区和实训操作区。

培训场所采光、照明、采暖、换气及通风，室内环境等应符合GB 30533-2014中第6章的相关要求。

理论培训场所及操作技能培训场所应与培训教学内容、规模相适应，能满足教学要求。

* + - 1. 理论培训场所及设施设备

理论知识培训场所学员人均使用面积宜不少于1.5㎡。

应配备多媒体教学设备(包括计算机、投影仪、幕布或显示屏、网络接入设备、音响设备)、黑板、桌椅。

* + - 1. 操作技能培训场所及设施设备

操作技能培训场所学习工位充足，学员人均使用面积宜不少于2㎡。

应配备与教学、演示、情景模拟等实训物品和材料。

* + 1. 师资配备
       1. 职业素养

遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的教师职业道德，遵守基本的职业守则。

具备丰富的家务服务基础知识、专业知识和娴熟的专业技能。

具有一定的教学能力、教案编制能力、教学组织能力、语言表达能力、操作示范能力和处理应急事件的能力。

* + - 1. 资质要求

培训师需要是在行业内从事整理收纳工作或教学的从业者，拥有2年（含）以上的从业经验，有2年及以上的培训教学的相关实操经验，热爱整理收纳、热爱培训事业，需要拥有中专（含）以上学历，持有国家的从业资格证书或行业的技能等级证书，如：整理收纳师、空间管理师等。根据培训工作开展的需要设置助理培训师若干名，协助培训师的教学工作，助理培训师需要在行业内从事整理收纳工作或教学的从业者，拥有1年（含）以上的从业经验，有1年及以上的培训教学相关经验。

培训教师数量要求（以20人培训班为基准）

理论课教师：1人以上；培训规模超过20人的，按教师与学员之比不低于1∶20配备教师。

实操指导教师：2人以上；培训规模超过20人的，按教师与学员之比不低于1∶10配备教师。

* + 1. 培训对象

城乡未继续升学的应届初高中毕业生、农村转移就业劳动者、城镇登记失业人员、转岗转业人员、退役军人、企业在职职工和高校毕业生等各类有培训需求的人员。

需要提升职业技能水平和工作能力的人员。

* 1. 招生服务内容
     1. 招生策划

培训机构应根据市场需求确定培训目标，制定开班计划，确认以下内容：

1. 招生对象，开班人数；
2. 培训时间、地点；
3. 培训报名表；
4. 培训内容；
5. 工作方向。
   * 1. 招生方式

通过网站、新媒体、宣传册等方式发布招生信息，宣传培训项目。

培训机构宜建立网上报名系统，利用APP、小程序等方式扩展报名渠道。

培训机构应做好电话、官方新媒体或现场咨询服务，为学员提供培训服务信息。

培训机构应确保所提供的信息真实、准确、完整，具有时效性，与实际的服务内容一致。

* + 1. 协议签订

培训机构应与学员以协议的形式约定双方的权利和义务。

协议签订时应要求学员提供身份证、学历证明、健康证明等。

为签订协议的学员办理信息登记、注册手续。

* 1. 培训内容
     1. 总体要求

培训内容分为理论知识、专业技能实际操作培训等。应根据不同岗位要求设置对应的培训方案。

培训内容应结合市场需求的变化、顾客需要和培训对象的特点，把教授职业知识和提高操作能力作为主要内容，并强化职业道德教育。

通过模拟教学、案例教学等方式使培训对象认识到满足顾客需求的重要性，主动创造和谐的工作环境，最终达到顾客满意。

* + 1. 基本知识

整理收纳行业的概念及功能，整理收纳的发展、意义和特点，整理收纳的主要工作方法与技术等。

基本的法律、安全、卫生知识、家政服务相关的方针、政策、法律法规及规定。

职业道德及行为规范培训，包括但不限于以下内容：

1. 道德修养；
2. 行为准则；
3. 职业心态；
4. 保护客户隐私和保密信息的要求；
5. 人际关系基本知识。

常用的社交礼仪知识培训，包括但不限于以下内容：

1. 语言规范；
2. 行为规范；
3. 个人卫生；
4. 工作礼仪。

心理疏导知识培训，包括但不限于以下内容：

1. 和客户建立良好的关系和信任；
2. 处理客户情绪和压力的方法；
3. 自我心理调节基本方法及具体实施步骤。

家务服务应急知识培训应遵守SB/T 10849规定的内容。

常态化疫情防控期间家务服务员自我防护意识和能力培训。

* + 1. 专业知识

7.3.1理论知识

7.3.1.1国内外行业发展，包括但不限于：国外整理收纳行业发展概述、国内整理收纳行业发展与现状、前景、整理收纳行业与家庭服务行业的关系

7.3.1.2职业发展，包括但不限于：自我整理与职业整理、职业定位与发展路径、职业道德与从业行为准则、从业与创业的雷区及避雷策略

7.3.1.3收纳整理新思维，包括但不限于：整理收纳的误区、整理收纳的好处、整理收纳的核心：空间、物品与人、整理收纳的步骤、整理收纳技巧的五大法则

7.3.1.4收纳用品实用性分析，包括但不限于：认知各类常见收纳用品、常见收纳用品的优缺点对比、各储物空间的收纳用品推荐

7.3.1.5空间改造，包括但不限于：储物柜子空间、材料认知、空间改造案例解析

7.3.1.6了解奢侈品，包括但不限于：奢侈品的品牌基础认知、奢侈品的收纳常识普及

7.3.2实操技能知识

7.3.2.1玄关的整理规划与收纳，包括但不限于：玄关空间的常见收纳痛点、玄关空间的整理规划

7.3.2.2客厅的整理规划与收纳，包括但不限于：客厅空间的常见收纳问题、客厅空间的管理原则与整理规划、客厅的物品分类与收纳

7.3.2.3卫生间的整理规划与收纳，包括但不限于：卫生间空间的常见收纳问题、卫生间的空间布局、卫生间的物品分类与收纳

7.3.2.4储物间/阳台的整理规划与收纳，包括但不限于：储物空间的常见收纳痛点、储物柜的空间规划、储物柜的物品分类与收纳

7.3.2.5儿童房的整理规划与收纳，包括但不限于：儿童房的常见收纳问题、儿童房的空间规划与整理目的、玩具柜的整理规划、玩具的分类与收纳、绘本的分类与收纳

7.3.2.6衣橱的整理规划与收纳，包括但不限于：衣橱的常见收纳问题、衣橱的布局与内部空间规划、衣橱物品的分类、服饰的分类与收纳、服装类的悬挂与收纳、衣服的折叠与收纳、换季服饰的收纳、包包类的收纳、鞋靴类的收纳、饰品类的收纳、床品的收纳、衣橱实操复盘、点评

7.3.2.7书房的整理规划与收纳，包括但不限于：书房的常见收纳状况、书柜的空间规划、书房的物品分类与收纳、书籍的整理收纳

7.3.2.8餐厅的空间规划与收纳，包括但不限于：餐厅空间的常见收纳问题、餐桌、餐边柜的空间规划、

餐厅物品的分类与收纳

7.3.2.9厨房的空间规划与收纳，包括但不限于：厨房空间的收纳困扰、厨柜的布局与空间规划、厨房物品的分类与收纳

7.3.2.10冰箱的整理规划与收纳，包括但不限于：冰箱空间的收纳痛点、冰箱空间的整理规划、冰箱物品的分类与收纳

7.3.2.11旅行箱的使用场景分析，包括但不限于：旅行箱的空间规划与收纳原则、旅行物品的分类与收纳

7.3.2.12上门服务实践

* 1. 培训实施
     1. 培训计划

根据不同培训对象特征、需求等条件进行培训需求分析，确定培训目标。

根据培训目标制定培训方案。培训方案的内容应包括但不限于：培训目标、培训时间与地点、培训对象、培训内容、培训课程设置、培训方式、考核方式、考核标准、师资配备、经费预算、时间进度安排、人员分工、应急预案等。

* + 1. 培训方式

培训理论知识可采用现场培训和网上培训授课两种方式。

实训操作课程应进行现场培训。

结合培训学员实际，可采取弹性培训累计课时。

* + 1. 课程设置

培训必修课程应包括基础知识、专业技能知识（包括风俗习惯和家用电器的使用），参见附录B。

培训选修课程应根据从事的服务岗位选择相应的专业技能知识培训课程。

* + 1. 培训学时要求

1. 不应少于64标准学时；
2. 培训学时是培训机构开展的理论课程教学及实操课程教学的建议最低学时数。除课堂学时外，培训总学时还应包括岗位实习、现场观摩、自学自练等其他学时。
   * 1. 培训教材

培训教材可选用国家相关部门指定或行业推荐教材。

培训机构可结合当前家务服务行业现状与市场需求，组织编制培训教材。

教材内容应完整准确，与培训内容匹配，体现培训目标、课程特点，符合学员培训需求和认知。

* + 1. 培训要求

课程宜采用课堂讲授结合小组讨论、家庭实践的培训方式。

课程讲授家务服务基础理论知识，以讨论及实践的形式，引导学员针对实际案例分析问题，培养学员独立思维能力及发现问题、解决问题能力。

培训实施按照SB/T 10848—2012,6.2.6执行。

* + 1. 培训考核

培训结束后可通过考核的形式检验培训效果，根据培训的内容，设置考核的时间和形式。

考核形式宜包括：

1. a）理论考试成绩合格。理论考试采取笔试；其中成绩合格分数线为：60分。
2. B)实操合格，其中成绩合格分数线为：60分。根据储物空间规划与改造的美观性、实用性等、以及整理收纳物品的储物位置选择、整理收纳方法、整理收纳效果、整理收纳时间等进行综合评分。
   * 1. 证书发放

对结业考试合格的学员发放合格证书，并登记归档备案。

对符合条件的学员，推荐参加专业能力和技能等级评价考试。

对考试成绩突出的学员，宜推荐相关工作岗位。

* 1. 培训档案管理

建立档案管理制度培训档案包括但不限于纸质文档、电子文档和音像资料等形式。

培训机构应编制学员学籍卡片和名册，实施档案化管理。

学员档案内容包括但不限于下列内容：

1. 培训计划；
2. 培训大纲；
3. 培训机构工作总结；
4. 授课教师基本信息表；
5. 学员信息登记表；
6. 学员考勤登记；
7. 教学资料；
8. 学员考试卷；
9. 培训评估材料；
10. 培训学员就业去向；
11. 持续改进报告及相关记录文件。

档案中各项记录应统一汇总、分类、组卷、储存，确保档案材料内容真实、完整。

宜建立信息化系统管理档案，档案保存期限不少于3年。

* 1. 投诉处理

培训机构应提供维权投诉渠道，学员可通过电话、信函、面谈、互联网等形式进行投诉，投诉流程参见图1。

* 1. 评价与改进
     1. 总则

培训机构应在培训课程结束后对培训方案、培训过程及培训的效果进行评价并改进，包含培训内容、培训质量、培训服务、培训效果等方面。

* + 1. 评价内容

培训评价包括但不限于下列内容：

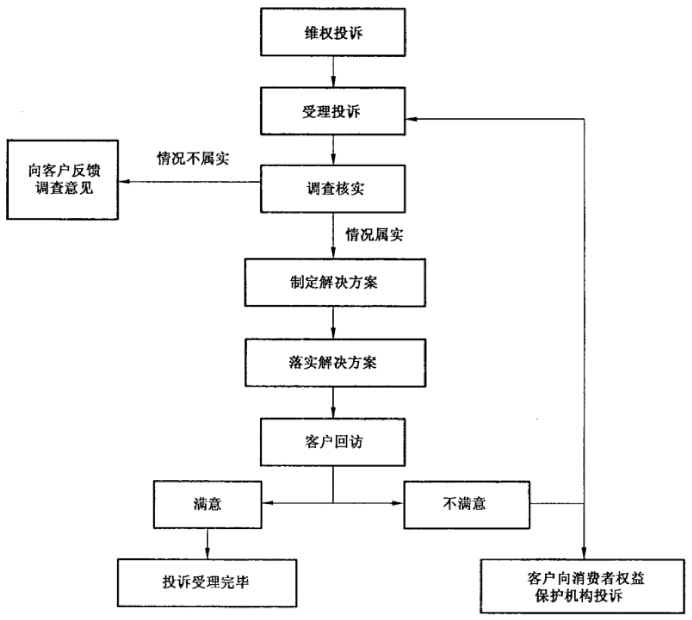
1. 课程设置满意度；
2. 师资水平满意度；
3. 授课内容和授课方式满意度；
4. 组织管理满意度；
5. 后勤服务满意度；
6. 培训后学员考核合格率；
7. 学员所在单位对培训质量与效果的满意率。
   * 1. 评价方式

评价方式包括意见征集、问卷调查、访谈、实地考察等。

* + 1. 评价分析与改进

培训机构应根据收集到的评价资料进行定量和定性分析，并得出评价报告。

培训机构应根据评价报告有针对性的制定改进措施，并组织实施以达到持续改进的目的。



1. 投诉处理流程图