

家政职业经理人培训规范

（征求意见稿）

联系单位：黑龙江旅游职业技术学院

联系人：赵欣

联系电话：15804512704

邮箱：794552359@qq.com

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 基本要求	4
5 培训目标	5
6 培训内容	6
7 培训组织	7
8 培训档案	8
9 继续教育	8
10 培训评估与改进	8
11 培训管理	9
附录 A（资料性）：不同级别家政职业经理人专业能力培训要求	10
参考文献	12

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家政职业经理人培训规范

1 范围

本文件提供了家政职业经理人培训的基本要求、培训内容、培训组织、培训档案、继续教育、培训评估与改进、培训管理等方面的内容。

本文件适用于家政职业经理人培训活动。

2 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 26998 职业经理人考试测评
- GB/T 26999 职业经理人相关术语
- GB/T 28933 职业经理人通用考核要素
- GB/T 28934 职业经理人培训规范

3 术语和定义

GB/T 26999 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1 家政职业经理人

受聘于家政服务企业或机构，担任不同层级的领导和管理职务，承担相应的义务和责任，从事家政服务经营管理活动，以此为职业的人。

3.2 培训师

具备企业经营管理理论知识和管理经验，采用现代培训理念和手段，传播经营管理知识、训练经营管理能力、提升职业经理人职业道德和职业素养的人员。

[来源：GB/T 26999—2021，5.1]

3.3 职业道德

在职场中应遵循的行为规范，包括恪守诚信、公正履职、社会责任和竞业禁止。

[来源：GB/T 26999—2021，3.1]

3.4 职业素养

在企业经营管理活动中表现出来的、反映职业内在要求的作风、意识和行为习惯。

[来源：GB/T 26999—2021，3.8]

3.5 通用能力

在经营管理活动中，各个管理职位都有近似性要求的能力。

[来源：GB/T 26999-2021，3.10]

3.6 专业能力

在经营管理活动中,各个类别的管理职位所必备的特定能力。

[来源：GB/T 26999-2021，3.11]

4 基本要求

4.1 培训机构

4.1.1 资质要求

承担企业经营管理培训、咨询和顾问服务等相关业务的法人单位，或具有独立法人资格的办学实体。

4.1.2 机构从业者

4.1.2.1 机构管理者应具备以下条件：

- a) 具有大学本科及以上学历，3年以上的教育培训经历或培训经验；
- b) 具有较强职业意识和较高理论素养；
- c) 具备较强组织领导与管理能力。

4.1.2.2 教职工队伍应具备以下条件：

- a) 具有5名以上熟悉培训业务并有组织实施能力的骨干员工；
- b) 具备3名以上专职或兼职培训师；
- c) 具备丰富的家政企业管理经验、专业管理知识、团队协作和沟通能力。

4.1.3 教学基础设施

教学基础设施应符合以下要求：

- a) 具备满足家政职业经理人培训要求的培训场所，且场所符合消防要求；
- b) 培训场地分为理论教室和情景模拟教室，情景模拟教室符合家政职业经理人能力训练的情景模拟现场；
- c) 教学设施和教学器材满足教学和训练要求；
- d) 具备供培训对象实习的企业实训基地。

4.1.4 管理制度

管理制度应包括以下内容：

- a) 应有规范的培训计划、培训规程和师资管理等管理制度；
- b) 应有严格的培训组织评估考核制度；
- c) 应有健全的财务管理制度。

4.2 培训师

培训师应符合下列条件之一：

- a) 在家政服务机构管理岗位上具有5年以上的管理经验，语言表达能力强并得到社会或业界认可的企业经营管理者；
- b) 具有系统的家政管理知识，有丰富的家政管理实践经验，为机构企业提供过培训、咨询、管理等服务，且在业内具有一定影响力的专家学者或职业培训师。

4.3 培训教材

培训教材形式包括但不限于纸质文本、电子文本、视频和音频等形式的材料。

5 培训目标

5.1 基本素质目标

培养学员深厚的国家情感和职业荣誉感、责任感，促进其职业伦理和专业素质的塑造，扩充家政服务企业管理与运营的知识基础、提高管理与运营技能，培育一支热爱家政事业、擅长经营与管理、勇于承担责任的高水准家政职业经理人团队，为推动家政服务行业的高品质发展奠定坚实的人才基础。

5.2 专业能力目标

为契合不同阶段家政职业经理人职业发展需求，培训设置初级、中级、高级三个层级，各级别在培训目标和培训内容上呈现差异化布局。

5.2.1 初级家政职业经理人：培训者能够胜任家政服务企业基层管理工作，侧重于专业基础知识和基本专业技能的掌握。

5.2.1 中级家政职业经理人：使培训者能够胜任家政服务企业中层管理工作，侧重于结合实际工作创造性地制定计划和安排任务，以提升专业知识和专业技能。

5.2.1 高级家政职业经理人：使培训者能够胜任家政服务企业高层管理工作，侧重于从战略层面推动企业规范化、标准化、品牌化发展，重点在于培养战略思维和制定战略决策。

6 培训内容

6.1 职业道德

家政职业经理人所有级别职业道德的培训应包括但不限于以下基本内容：

- a) 恪守诚信；
- b) 公正履职；
- c) 社会责任；
- d) 竞业禁止。

6.2 职业素养

家政职业经理人所有级别职业素养的培训应包括但不限于以下基本内容：

- a) 合规经营；
- b) 协作共赢；
- c) 直面挑战；
- d) 国际视野。

6.3 基础知识

家政职业经理人所有级别的培训应包括但不限于以下基础知识：

- a) 家政学概论；
- b) 家政服务相关政策与法律法规；
- c) 家政企业管理基本知识；

- d) 国内外家政服务业发展趋势；
- e) 心理健康与压力调试；
- f) 商务礼仪；
- g) 管理报告写作与管理信息化。

6.4 通用能力

家政职业经理人所有级别通用能力的培训应包括但不限于以下基本内容：

- a) 团队领导能力；
- b) 经营决策能力；
- c) 风险管控能力；
- d) 变革创新能力；
- e) 沟通协调能力；
- f) 目标执行能力。

6.5 专业能力

家政职业经理人培训分初、中、高三个级别，各级别专业能力要求呈递进态势。初级奠定基础，中级在初级之上拓展深化，高级则全面涵盖初中级内容并进一步升华，各级别于目标管理、信息管理、行政管理、人力资源管理、客户管理、财务管理、市场营销管理、运营管理、战略管理、文化品牌建设等维度均具独特且逐步进阶的专业能力要求，详细内容见附录 A。

6.5.1 初级家政职业经理人

以信息管理、行政管理、人力资源管理、客户管理、运营管理为主，涉及部分目标管理、财务金融管理、市场营销管理内容。

- a) 目标管理：依据企业目标分配任务，执行监督与开发程序，维护工作环境，评估同事；
- b) 信息管理：收集和提供特定信息；
- c) 行政管理：处理会议、物资、合同与知识产权事务；
- d) 人力资源管理：协助招聘、培训与绩效评估；
- e) 客户管理：沟通、匹配员工与处理客户问题；
- f) 财务管理：掌握财务基础知识，进行日常成本管理；
- g) 市场营销管理：开展市场调研与销售计划，运用电商手段营销；
- h) 运营管理：建立与维护企业内外部关系。

6.5.2 中级家政职业经理人

在初级家政职业经理人基础上，以目标管理、信息管理、行政管理、人力资源管理、客户管理、运营管理、财务金融管理、市场营销管理为主，涉及部分战略管理、文化品牌建设内容。

- a) 目标管理：依战略制定目标，分解配置资源，分析报告，组织实施与监控调整；
- b) 信息管理：建立信息渠道，整合加工与保密信息；
- c) 行政管理：编制审定制度，维护环境稳定与保障运营安全；
- d) 人力资源管理：制定招聘计划，选拔人才与组织培训；
- e) 客户管理：开发维护客户，档案管理与掌握投诉处理；
- f) 财务管理：财务分析，制度规划，计划实施与纳税筹划；
- g) 市场营销管理：全面调研，行为分析，策略制定与网络营销；
- h) 运营管理：内外关系协调与信用体系建立；

- i) 战略管理：依目标组织流程，保证科学合理与业务流程管理；
- j) 文化品牌建设管理：分析模式，确定文化模式与培育内涵。

6.5.3 高级家政职业经理人

在初级、中级家政职业经理人基础上，以目标管理、信息管理、行政管理、人力资源管理、客户管理、运营管理、财务金融管理、市场营销管理、战略管理、文化品牌建设内容为主，重点突出战略管理、文化品牌建设内容。

- a) 目标管理：指导信息系统建设与监督目标实施；
- b) 信息管理：运用系统整合业务与新媒体传播；
- c) 行政管理：建立领导团队与审定人力政策；
- d) 人力资源管理：宏观战略规划与人才管理创新；
- e) 客户管理：系统管理，提升满意度，建立投诉流程与信用体系；
- f) 财务管理：审定财务规划，管理资产与防范风险；
- g) 市场营销管理：审定计划与战略，组织全渠道建设；
- h) 运营管理：审定战略与架构，评估绩效与管控风险；
- i) 战略管理：制定总体战略，全面管理与持续改进；
- j) 文化品牌建设管理：确定文化模式，确立精神与提升内涵。

7 培训组织

7.1 培训计划

应包括但不限于以下内容：

- a) 明确培训的目标群体、需求分析、目标设定和具体要求；
- b) 规划课程内容，包括理论学习、实践技能和案例研究；
- c) 确定培训资源，如教材、设施和技术支持；
- d) 安排培训时间表和进度，确保培训的系统性和连贯性。

7.2 培训课时

根据各级别培训对象的不同培训内容和目标，合理分配课时，确保每个模块都有足够的时间进行深入学习，各级别培训对象设置不同培训学时（每个学时不低于40分钟）。

- a) 初级家政职业经理人培训不少于30个标准学时；
- b) 中级家政职业经理人培训不少于50个标准学时；
- c) 高级家政职业经理人培训不少于 80个标准学时。

7.3 培训方式

应包括但不限于以下内容：

- a) 选择合适的培训方法，如讲授、讨论、案例分析、角色扮演和模拟演练；
- b) 采用互动式教学，提高学员的参与度和互动性；
- c) 利用现代教育技术，如在线学习平台和多媒体教学工具，增强学习体验；
- d) 线上和线下结合的混合式学习。

7.4 培训考核

- a) 设计考核体系，包括形成性评估和总结性评估，以全面衡量学员的学习成果；

- b) 明确考核标准和评分方法，确保评估的公正性和透明性；
- c) 提供反馈和改进机会，帮助学员了解自己的进步和需要改进的地方。

8 培训档案

8.1 按照“一期一档”的要求，建立规范、完整的家政职业经理人培训档案，作为受训者单位、培训机构和有关部门查询、检查、评审的依据。

8.2 档案应采用纸质或电子方式管理，存档期限 10 年。

8.3 档案资料主要包括但不限于以下内容：

- a) 培训前期资料：培训方案、培训通知、培训指南、培训教材、教学计划、教学大纲等；
- b) 培训中期资料：培训登记表、学员签到表、学员考核记录、满意度调查表、影音资料等；
- c) 培训后期资料：培训总结、整改措施等。

9 继续教育

9.1 职业经理人取得资质证书后，应定期参加继续教育。

9.2 职业经理人考评组织机构应制定继续教育实施细则，组织培训机构实施。

10 培训评估

10.1 评估主体

10.1.1 自我评估

培训机构应进行自我评估，着重于完善针对家政职业经理人培训的课程设计、师资配备以及实践操作环节等相关内容和管理制度。

10.1.2 外部综合评估

家政职业经理人考评组织机构应定期联合家政行业协会、高等院校、消费者代表等相关方，对培训机构进行综合评估，确保培训内容贴合家政行业实际需求，培训质量能够持续提升，保障家政职业经理人具备良好的职业素养和管理能力。

10.2 评估原则

培训评估应遵循以下原则：

- a) 客观性原则：公平、公开、公正，实事求是，杜绝人为因素；
- b) 实用性原则：突出行为评估，真实反映培训后素质提升效果；
- c) 系统性原则：针对培训对象进行素质全面评估；
- d) 连续性原则：对培训效果进行及时、长期和连续评估。

10.3 评估内容

10.3.1 培训过程评估

10.3.1.1 培训对象对培训内容、培训方式、培训师资等方面的满意度：

- a) 培训内容的相关性、实用性、深度和广度；
- b) 培训方式是否具有足够的互动性、多样化和灵活性；
- c) 培训师资是否具备深厚的专业知识、良好的教学技巧和丰富的行业经验。

10.3.1.2 培训对象对自身素质提高的感受度：

- a) 知识获取：培训对象是否感觉自己在培训过程中获得了新的知识和技能；
- b) 能力提升：培训对象是否感觉自己的工作能力得到了提升；
- c) 职业发展：培训对象是否认为培训对自己的职业发展有帮助。

10.3.1.3 培训对象在培训过程中学习的参与度：

- a) 课堂参与：培训对象在课堂上的参与程度，包括是否积极提问、参与讨论、分享经验等；
- b) 课后作业：培训对象对课后作业的完成情况，是否认真完成作业，并通过作业巩固所学知识；
- c) 学习反馈：培训对象是否主动向培训师资和组织者反馈学习情况，提出改进建议，以促进培训质量的提升。

10.3.2 培训效果评估

- a) 培训对象培训后自身素质提高、行为改进和绩效提升；
- b) 培训对象培训后的表现对组织绩效的帮助和支持；
- c) 培训对象的现实表现对企业其他相关人员的影响。

10.4 评估方法

包括但不限于：问卷调查、访谈、实地考察、能力测试、在线评估、案例分析、小组讨论评估、模拟演练评估等。

11 培训管理

家政职业经理人考评组织机构应制定家政职业经理人培训管理细则，组织获得相应资质的培训机构实施。

附录 A
(资料性)

不同级别家政职业经理人专业培训能力要求

下面给出了不同级别家政职业经理人专业培训能力要求。

表 A.1 不同级别家政职业经理人专业培训能力要求

能力	初 级	中 级	高 级
目标管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够根据企业目标确定工作任务； 2. 能够按照优化组合原则，分配工作任务和相关资源，并在执行过程中有效监督，适时调整； 3. 能够开发符合企业需要的工作程序； 4. 能够监督和维护工作场所的卫生、安全和保障； 5. 能够评估同事工作情况，并提供培训和指导。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够根据企业战略规划及市场行情制定企业目标； 2. 能够进行目标分解并按照各目标组织落实，合理配置相关资源； 3. 能够提供目标需求分析报告，组织制定计划和实施方案； 4. 计划执行过程中能够及时发现问题，进行有效处理； 5. 能够根据实际变化的情况，合理调整计划并及时进行信息反馈。 	能够整体规划、落实并监督目标管理各项任务的实施。
信息管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够为满足特定需要收集、准备、提供和拟定相关信息、资料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够建立有效的信息渠道，提供对决策有效的信息； 2. 能够有效分享信息； 3. 能够整合、加工信息并实现信息增值的连续性； 4. 能够做好信息的保密工作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够策划信息化建设架构并组织团队实施； 2. 能够运用信息化建设手段和信息化平台支持指导营销管理和运营管理。 3. 能够开发创新信息化与数字化智能化协同发展家政企业业务。
行政管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够筹设、出席会议； 2. 能够进行物资管理； 3. 能够进行合同管理； 4. 能够开展知识产权的申报、管理和运作并做好商业机密的管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够编制、审定行政管理各项规章制度； 2. 能够维护办公和经营环境稳定发展； 3. 能够建立企业运营的安全保障体系； 	能够整体规划、落实并监督行政管理各项任务的实施。
人力资源管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够掌握劳动合同或服务协议的基本常识； 2. 能够协助进行员工招聘、培训和绩效评估等日常工作； 3. 能够进行员工的日常管理； 4. 能够维护员工的合法权益； 5. 能够进行良好的沟通、协调，并提供激励和帮助，激发团队合作精神。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够根据企业需求制定招聘计划； 2. 能够选拔合适人才，组成团队； 3. 能够组织开展员工培训，提升团队合作能力； 4. 能够疏导员工的心理健康问题； 6. 能够对员工的工作质量进行评估。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够建立有效的领导团队； 2. 能够审定人力资源的需求、规划及管理政策； 3. 能够建立员工的教育培训体系； 4. 能够建立员工绩效制度； 5. 能够建立员工心理健康疏导工作方案； 6. 能够进行人力资源的有效整合。
客户	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够与客户进行有效沟通； 2. 能够为客户匹配合适员工； 3. 能够建立日常客户档案； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够对客户市场进行开发与维护； 2. 能够对客户档案进行分级管理； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够对客户资信进行系统管理； 2. 能够制定提高客户忠诚度、满意度的方案；

管理	4. 能够正确处理客户投诉； 5. 能够运用互联网平台进行客户管理。	3. 能够掌握预防投诉的管理方法； 4. 能够有效应对突发事件。	3. 能够建立投诉管理流程及标准； 4. 能够建立企业信用管理体系； 5. 能够建立企业纠纷协调调解机制。
财务管理	1. 能够了解财务工作基础知识； 2. 能够制定日常收费标准； 3. 能够了解基本税收知识； 4. 能够进行日常成本管理工作，并进行监管。	1. 能够进行财务分析工作； 2. 能够组织制定财务制度、财务预算和财务规划； 3. 能够管理控制财务计划的实施； 4. 能够进行纳税筹划管理。	1. 能够审定财务制度、财务预算和规划； 2. 能够有效管理企业资产，合理进行投资融资，提高资产运作效率； 3. 能够进行企业内部财务控制，防范财务风险。
市场营销管理	1. 能够进行市场调研； 2. 能够编制销售计划，并进行实施； 3. 能够运用市场营销基本方法； 4. 能够运用电子商务技术手段开展销售业务。	1. 能够识别市场营销环境的动态变化，有效应对营销机会与威胁； 2. 能够进行全面的市场调研、预测及分析工作； 3. 能组织开展市场购买行为分析； 4. 能够组织制定新产品和新市场的开发策略； 5. 具有互联网思维，能够综合运用互联网工具进行市场营销； 6. 具有营销创新意识。	1. 能够审定市场营销组织架构并组织团队实施； 2. 能够审定市场营销计划并监控实施； 3. 能够审定营销战略组合的基本结构并监控实施； 4. 能够组织制定年度市场营销目标和方针并形成经营决策； 5. 能够控制企业营销职能的演变； 6. 能够组织市场全网络建设。
运营管理	1. 能够建立、维护、发展与同事的良好关系； 2. 能够建立、维护、发展与外界良好的工作关系。	1. 能够根据组织目标，组织制定工作流程，保证其有效性、科学性、合理性； 2. 能够制定企业业务流程； 3. 能够进行企业内部关系的沟通； 4. 能够进行企业外部关系的协调； 5. 能够建立企业信用管理体系； 6. 能够按照标准进行企业标准化建设。	1. 能够根据战略目标，分析组织结构的需求，确定组织机构和部门职能； 2. 能够按照战略目标和组织机构建立相应的管理制度和运行机制； 4. 能够及时评估组织绩效并适时调整组织结构； 6. 能够树立企业信用形象，进行企业信用风险管理与控制； 7. 能够根据企业情况进行标准化建设，确立管理标准和工作标准。
战略管理		1. 能够制定企业日常经营战略； 2. 能够对企业战略进行实施、管理和控制。	1. 能够描绘企业愿景，制定企业总体战略； 2. 能够对战略实施进行全面管理和控制； 3. 能够进行战略评估和持续改进； 4. 能够对各类风险进行评估和有效防控； 5. 能够运用互联网进行资源整合、合作、模式创新等。
文化品牌建设		1. 能够组织制定品牌策略； 2. 能够根据企业发展需要选择品牌模式。	1. 能够分析各种企业文化模式的特点； 2. 能够确定本企业需要的文化模式、确立企业文化精神； 3. 能够根据企业发展战略，培育并不断提升企业文化的内涵。

参 考 文 献

- [1] DB23/T 2627-2020 家政服务信用档案建立与管理规范
 - [2] 关于促进家政服务业提质扩容的意见（国办发〔2019〕30号）
 - [3] 家政服务业员工制转型发展的指导意见（发改社会〔2023〕1642号）
 - [4] 国家发展改革委等部门关于支持和引导家政服务业员工制转型发展的指导意见（发改社会〔2023〕1642号）
-