

# DB5114

## 四川省（眉山市）地方标准

DB5114/T 25—2020

### 眉山“苏小妹”品牌家政服务人员资格考核 管理规范

地方标准信息服务平台

2020-11-12 发布

2020-12-12 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体原则 .....	1
5 考核工作 .....	1
6 考核程序与方法 .....	2
7 考核后续管理 .....	4
8 监督管理 .....	5
附录 A (规范性) 眉山“苏小妹”品牌家政服务人员资格考核流程图 .....	6
附录 B (资料性) 眉山“苏小妹”家政培训计划备案登记表 .....	7
附录 C (资料性) 眉山“苏小妹”品牌家政服务人员考核登记申请表 .....	9
附录 D (规范性) “苏小妹”品牌家政服务人员的培训要求、培训内容、培训方式、监督抽查 ..	10

地方标准信息服务平台

## 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这些专利的责任。

本文件由眉山苏小妹家政服务有限公司提出。

本文件由眉山市商务局归口并解释。

本文件由眉山市市场监督管理局批准。

本文件起草单位：眉山苏小妹家政服务有限公司、眉山市家政服务行业协会、四川智拓企业管理服务有限公司。

本文件主要起草人：祝娟、刘玮、胡娟。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

# 眉山“苏小妹”品牌家政服务人员资格考核管理规范

## 1 范围

本文件确立了眉山“苏小妹”品牌家政服务（以下简称“苏小妹”家政服务）人员资格考核的总体原则和基本要求，规定了考核的程序与方法、考核后续管理、监督管理。

本文件适用于对“苏小妹”家政服务人员资格考核管理工作。

## 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。

SB/T 10847 家政服务业通用术语

《眉山“苏小妹”品牌家政服务从业人员考核管理办法》（眉家协发〔2019〕7号）

《眉山“苏小妹”品牌家政服务从业人员考核标准》（眉家协发〔2019〕10号）

## 3 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。

### 3.1

#### “苏小妹”品牌家政服务人员

通过眉山“苏小妹”品牌人员资格考核，具备相应的资质和能力，能够根据家政服务合同（协议）的约定，为客户提供达到“苏小妹”标准的各类家政服务工作的服务人员。

### 3.2

#### 信用评价

信用评价主体根据规范的指标体系和科学的评估方法，以客观公正的立场，对申请考核的家政服务人员履行相应责任的能力及其可信程度等各方面进行综合分析和评价，并给与判定的一系列活动。

## 4 总体原则

“苏小妹”家政服务人员考核应遵循全面性原则、客观性原则、公正性原则、科学性原则。

## 5 考核工作

### 5.1 基本要求

- 5.1.1 “苏小妹”家政服务人员资格考核应加强领导，统筹安排，认真组织。
- 5.1.2 考核实施应按计划、方案和要求进行，并严格执行考场规则等考试纪律。
- 5.1.3 加强对资格考核过程的监督，保证资格考核的严肃性、公正性。

## 5.2 组织管理

“苏小妹”家政服务人员考核工作由眉山市家政服务行业协会（以下简称“市家协”）负责组织管理。

## 5.3 考核专家组

考核专家组由市家协在专家库中随机抽取专家库成员、眉山苏小妹家政服务有限公司及家政行业有关的专家组成。

## 5.4 考核对象

考核对象是经“苏小妹”家政服务机构培训的家政服务人员，具备考核资格的家政服务人员还应满足以下前置条件：

- a) 具有初中及以上学历，性别年龄符合相关工种要求；
- b) 正在从事或准备从事家政服务工作；
- c) 具有身份证明，个人征信良好，无刑事犯罪等不良记录；
- d) 体检合格，持有二级及以上医疗机构出具的本人近 1 年内的健康体检证明；
- e) 了解家政服务行业基本概念，对家政服务工作内容和方法有基本的认知；
- f) 愿意接受市家协及其授权单位对家政服务人员的管理与考核。

## 5.5 考核工种

可申请“苏小妹”家政服务人员考核的职业工种主要包括：

- a) 保洁服务人员；
- b) 综合家政服务人员（家政保姆）；
- c) 母婴护理服务人员；
- d) 病患陪护服务人员；
- e) 养老护理服务人员。

## 6 考核程序与方法

### 6.1 考核工作流程

“苏小妹”家政服务人员资格考核工作流程图见附录 A。

### 6.2 培训计划备案

申请培训的眉山“苏小妹”品牌家政培训机构应提前 3 个工作日内向市家协秘书处提交培训计划备案登记表（格式见附录 B），并附参训人员名单一份。

### 6.3 考核申请

家政服务人员本人填写《眉山“苏小妹”品牌家政服务人员考核登记申请表》（格式见附录C），由所在家政培训机构连同参训人员本人身份证明复印件及照片、健康证或正规医院开具的体检证明、培训结业证复印件、背景调查授权申明等资料提交至市家协秘书处。

## 6.4 培训

“苏小妹”家政服务人员的培训要求、培训内容、培训方式、监督抽查见附录D。

## 6.5 考核

### 6.5.1 考核方式

考核应采用“理论考试+实操考试”的方式进行：

- 理论考试：一般采用笔试，考核的题目从题库中随机抽取。考试时间2小时，考核专家现场监考。满分分值100分，根据答题情况计算出最终理论成绩得分。
- 实操考核：采取分组考试。每组安排3名考核专家，由6名考生同时参考。满分分值100分，考核专家根据参考人员完成度、准确度和规范性现场分别给出实操成绩得分。

### 6.5.2 考核内容及标准

6.5.2.1 考核内容应符合相应门类家政服务的规定和要求，主要包括：

- 家政服务基础理论知识考试；
- 专项理论知识考试；
- 专项实操考核；
- 其他应增设的考核项目。

6.5.2.2 考核标准按《眉山“苏小妹”品牌家政服务人员资格考核标准》执行。

### 6.5.3 判定方法

6.5.3.1 考核通过的判定方法为：

- 理论考试：得分不低于80分则理论考试通过；
- 实操考核：3个专家分值的平均分为实操考试成绩最终得分，人员得分不低于80分则实操考试通过。

6.5.3.2 参考人员理论考试未通过者，不能进行实操考试。理论考试和实操考试同时通过时，则培训考核通过，否则考核不通过；对于考核不通过的人员，可申请二次补考，每名参考人员补考不超过2次。

## 6.6 审核与评价

### 6.6.1 审核与评价内容

对家政服务人员的审核及评价内容应包括：具有身份证明、健康证、无刑事犯罪记录、个人征信良好、具有一定的文化程度和完全的民事行为能力。

### 6.6.2 审核与评价方式

可通过在线查询、电话访问、三方信用评鉴（背景调查）机构等多种方式通过一定的评价方法和标准组织对人员的身份及背景信息、专业能力、信用记录等进行综合分析和评价，并初步提出人员的审核评价建议。

注：必要时，可根据实际需要选择第三方信用评鉴（背景调查）机构参与合作，确定合作前须充分验证其评价模式

的合理性和可行性，综合对比选取具有代表性的第三方信用评鉴（背景调查）机构。

### 6.6.3 结果反馈

- 市家协应及时将审核及评价结果建议向有关家政培训机构及人员反馈并征求意见：若审核评价通过，则通知家政培训机构及人员做后续准备；
- 若审核评价不通过，可在的规定的期限内向市家协秘书处提供补充材料，由市家协确定是否过审。

### 6.7 颁发证书

最终考核及审核通过后，由市家协统一颁发“苏小妹”家政服务人员注册登记证书及诚信信用卡。

### 6.8 信息录入

家政服务人员的考核信息录入“苏小妹”家政服务人员信息化平台数据库，考核的所有文件资料应归档保存备查。

## 7 考核后续管理

### 7.1 信息查询入口

通过考核的家政服务人员及其所在家政服务机构、评价主体及行业监管部门有关人员，可用过“苏小妹”信息化平台在线查询考核相关信息，应确保信息的透明公开、充分共享。

### 7.2 证书管理

“苏小妹”家政服务注册登记证书实行每年年检制度。由“苏小妹”品牌家政培训机构统一向市家协递交年检所需的各项材料，包括考核证书、身份证明文件、健康证等。通过年检的，市家协秘书处在考核证书上加盖年检的章，未通过年检的，注销家政服务人员登记证书。

### 7.3 职业（岗位）重新考核

从业人员服务过程中无重大过失或违纪违法等行为，但未按时参加年检，证书失效后，从业人员可申请重新考核。

### 7.4 证书失效

在证书有效期内，涉及以下情况经核实后，证书失效并收回考核证书：

- 服务期间存在重大过失导致不良后果；
- 服务期间存在违纪违法等行为；
- 服务期间产生恶意不良信用记录；
- 服务期间累计不良评价达到临界值；
- 其他导致信用不良或严重后果的情况。

### 7.5 证书补办

如遇考核证书损坏、丢失或无法使用等情况，应由家政服务人员本人携带身份证明文件至市家协秘书处提交《“苏小妹”家政服务人员考核证书遗失补办或污损更换申请表》（格式见附录E），经审核验证后，方可补办。

## 7.6 注销证书

家政服务人员若退出行业的，应由家政服务人员本人携带身份证明文件至市家协提交《“苏小妹”家政服务人员考核证书注销申请表》（格式见附录F），经审核验证后，予以注销。

## 8 监督管理

### 8.1 定期监督

#### 8.1.1 对家政服务人员考核应进行采取“线上+线下”的方式统一管理：

- 线上标准化系统管理。所有考核通过的家政服务人员信息均录入“苏小妹”家政服务人员数据库，方便随时查询或调整；
- 线下服务跟踪。对考核通过的家政服务人员定期进行定期或不定期跟踪回访。

#### 8.1.2 宜采取多样化的监督办法，保证监督评估工作的有效性和即时性：

- 设立监督举报电话；
- 设立监督意见簿；
- 组建督查员队伍。

### 8.2 举报监督

#### 8.2.1 企业监督

8.2.1.1 家政服务人员所在公司可根据服务人员实际服务情况对考核结果提出异议，要求取消考核结果，经考核主体审核研究通过后，给予重新考核。

8.2.1.2 若家政服务人员在服务过程中发生违规、违纪、违法等恶劣事件，造成经济损失和严重后果的，其所在公司可向市家协举报，经市家协核实查证后，对家政服务人员做出取消考核处理措施。

#### 8.2.2 社会监督

家政服务人员的考核信息需要定期在网上公示，确保客户或行业监管部门可通过网站查询家政服务人员相关信息（涉及隐私的信息除外），若发现异常，可通过举报电话市家协或通过在线留言方式实名举报，经市家协核实查证后，对家政服务人员做出取消考核处理措施。

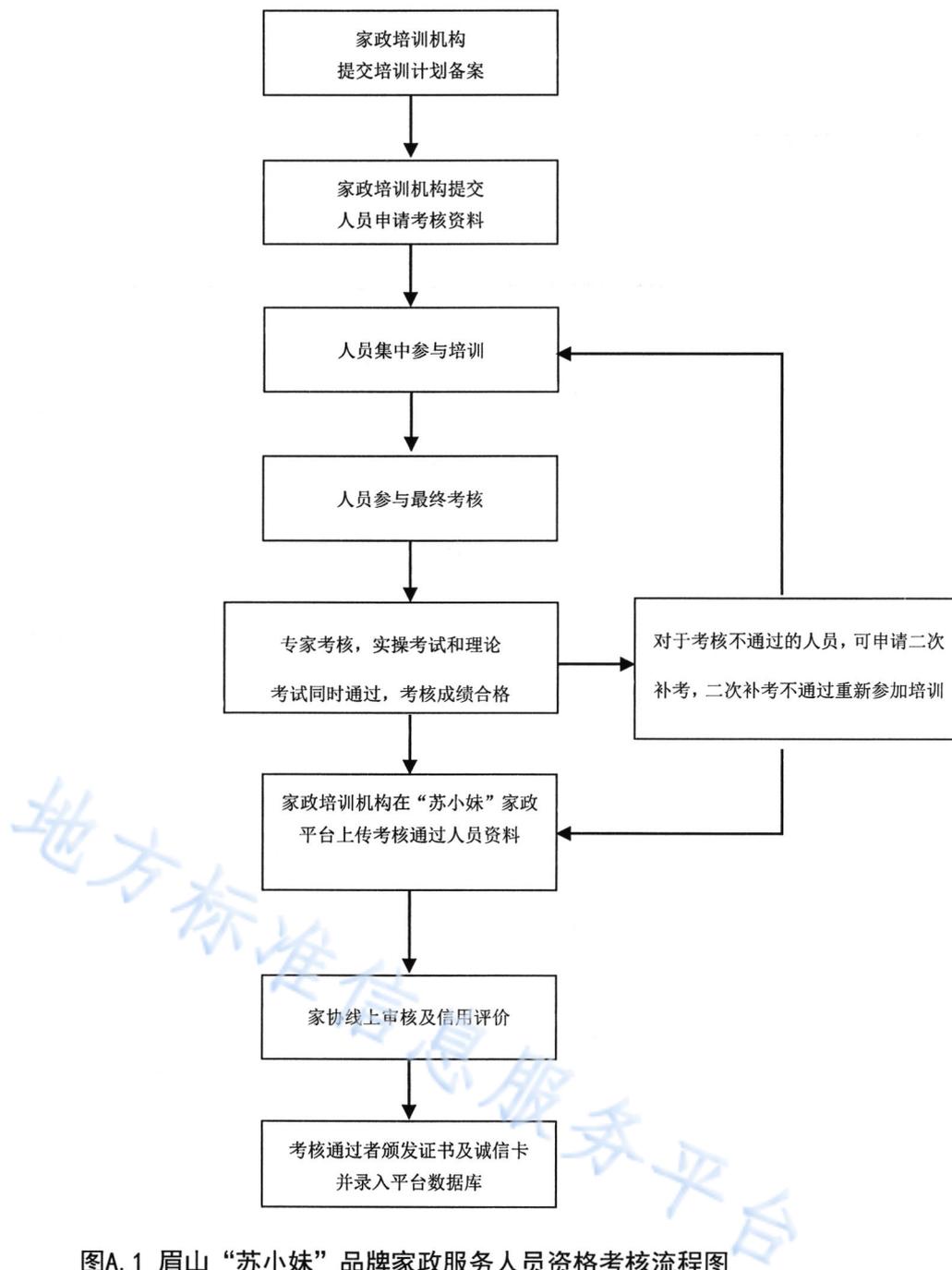
### 8.3 意见反馈

在考核执行过程中，家政服务人员或家政服务企业可根据实际执行情况对考核流程、环节、方式等提出反馈意见，经考核主体审核研究通过后，根据实际情况对本标准或相关制度做出相应调整。

附录 A  
(规范性)

眉山“苏小妹”品牌家政服务人员资格考核流程图

眉山“苏小妹”品牌家政服务人员资格考核流程图见图A.1。



图A.1 眉山“苏小妹”品牌家政服务人员资格考核流程图

## 附录 B

(资料性)

## 眉山“苏小妹”家政培训计划备案登记表

眉山“苏小妹”家政培训计划备案登记表格式见表B.1。

表B.1 眉山“苏小妹”家政培训计划备案登记表

一、培训单位基本情况			
申请机构名称			
地 址			
法人代表		眉山“苏小妹”品牌机构 考核证书编号	
联系人		联系电话	
注册资金		成立时间	
二、培训计划			
培训班名称			
培训起止时间			
培训地点			
培训项目负责人		联系电话	
培训人数		讲师人数	
申领“苏小妹”标准化 培训教材数量(册)			

表 B.1 眉山“苏小妹”家政培训计划备案登记表（续）

三、培训日程安排			
日期	课程内容	授课教师	学时

四、备案申请单位（盖章）

申请人郑重声明如下：

- 1、申请人依法注册，具有独立法人资格，并合法经营；
- 2、申请人申报的所有文件、单证和资料是准确、真实、完整和有效的；
- 3、申请人承诺严格按照备案培训计划，并统一使用“苏小妹”标准化培训体系和培训教材实施培训项目；
- 4、申请人承诺接受有关主管部门为审核本项目而进行的必要核查；

如有违反上述声明及国家法律、法规规定的行为，申请人将承担由此带来的一切法律责任。

负责人（签字）： \_\_\_\_\_ （单位盖章）

年 月 日

附录 C  
(资料性)

## 眉山“苏小妹”品牌家政服务人员考核登记申请表

眉山“苏小妹”品牌家政服务人员考核登记申请表格式见表C.1。

表C.1 眉山“苏小妹”品牌家政服务人员考核登记申请表

基 本 情 况						照片
姓 名		年 龄		学 历		
性 别		身 高		婚 姻 状 况		
民 族		籍 贯		健 康 状 况		
家政技能证书名称		是否有购买足额商业险		联系电话		
职业工种	<input type="checkbox"/> 保洁服务人员 <input type="checkbox"/> 保姆服务人员： <input type="checkbox"/> 住家 <input type="checkbox"/> 钟点 <input type="checkbox"/> 养老护理服务人员 <input type="checkbox"/> 母婴护理服务人员 <input type="checkbox"/> 病患护理服务人员 <input type="checkbox"/> 其它					
就业信息	<input type="checkbox"/> 未从事过家政 <input type="checkbox"/> 从事时间1年内 <input type="checkbox"/> 从事时间2~5年 <input type="checkbox"/> 从事时间5年以上					
申请意愿	<p>本人自愿申请注册成为“苏小妹”家政服务人员，承诺所提供资料均真实有效，否则愿意承担由此带来的一切责任。</p> <p style="text-align: right;">本人签字：_____ 年 月 日</p>					
家政企业意见	<p>本企业承诺所提供资料均真实有效，否则愿意承担由此带来的一切责任。</p> <p style="text-align: right;">盖章：_____ 年 月 日</p>					
眉山市家政服务行业协会审批						
审 批				批 准		
承办人：   年 月 日				负责人：   年 月 日		

## 附录 D (规范性)

### “苏小妹”品牌家政服务人员的培训要求、培训内容、培训方式、监督抽查

#### D.1 培训要求

- D.1.1 申请考核的家政服务人员若尚未参加培训，应在规定时间到考核登记申请表上所填写的家政培训机构参加并完成相应职业工种的集中培训，并获得培训合格证书；
- D.1.2 参加不同职业等级培训的学员应满足相应职业要求。
- D.1.3 培训课时数、培训天数、培训教程等应根据具体职业工种及相应职业要求执行。
- D.1.4 对于完成培训的家政服务人员，取得培训合格证书后，可直接申请考核。

#### D.2 培训内容与方式

- D.2.1 家政服务人员参加培训的内容为所申请考核职业工种的相关培训，主要包括：

- 家政服务基础理论知识；
- 专项理论知识；
- 专项实操训练；
- 应知应会的其他知识和技能。

注：培训内容可根据实际情况进行调整和删减。

- D.2.2 培训采用理论知识教学、情景模拟示范与实际操作演练相结合的方式，以“理论知识教学为基础，实际操作技能训练为重点，情景模拟教学为辅助”的原则，分批次组织培训学员进行当面对课。

#### D.3 监督抽查

市家协秘书处人员在家政培训机构完成人员培训后，应按照10%的比例对参训人员进行培训监督抽查，培训监督抽查合格的家政培训机构，由市家协秘书处将组织专家前往各区县统一的考场对培训人员进行考核。

注：培训监督抽查内容应包括：培训时间，培训内容，培训效果以及培训讲师评价等。