

团 体 标 准

T/HYJX 00X—2024

家政服务职业技能等级认定工作规范

(征求意见稿)

Domestic service Vocational skills Level recognition work specification

2024 - XX - 01 发布

2025 - XX - 01 实施

河源市家庭服务业协会 发布

目次

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 评价机构要求..... 1

 4.1 基本要求..... 1

 4.2 场地要求..... 1

 4.3 题库要求..... 2

 4.4 人员要求..... 2

 4.5 制度要求..... 2

5 认定工作原则..... 3

6 认定工作程序..... 3

 6.1 考前工作..... 3

 6.2 考中工作..... 4

 6.3 考后工作..... 4

7 档案管理..... 5

8 质量改进..... 5

附录 A （规范性） 家政服务职业技能等级认定工作流程..... 6

附录 B （资料性） 家政服务职业技能等级认定档案袋..... 7

附录 C （资料性） 家政服务职业技能等级认定试卷袋..... 8

参考文献..... 9

前 言

本文件按 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》给出的规则起草。

本文件由河源市家庭服务业协会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：河源市家庭服务业协会、河源市鸿运家庭服务有限公司、河源市曾大姐家政服务有限公司、河源市中正健康管理有限公司、连平县益众家政劳务有限公司。

本文件的主要起草人：许建青、叶兰珍、毛诗涛、许浩婷、刘瑜、王朝晖、傅武装。

引 言

家政服务职业技能等级认定工作对家政服务技能人才发展具有重要意义，既是规范评价机构工作流程，还能以评促培，提升家政服务技能人员职业化水平，促进行业技能人才质量提升。

根据《广东省家政服务条例》《中共广东省委办公厅 广东省人民政府办公厅印发〈关于推动“南粤家政”工程高质量发展的意见〉的通知》（粤办发〔2020〕29号）、《广东省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》（粤府办〔2020〕3号）、《关于印发广东省“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程高质量发展“十四五”规划的通知》（粤三项办〔2021〕26号）和《广东省市场监督管理局等六部门关于印“南粤家政”工程标准体系规划与路线图（2022—2026年）的通知》（粤市监〔2022〕25号）等文件精神，为进一步提升家政服务职业技能等级认定工作，有效保障评价机构规范发展，细化相关流程与表格，特制定该文件。

本文件旨在加强家政服务职业技能等级认定工作方面管理，提升服务效率和质量，指引考评人员、质量督导人员和考务人员工作，规范家政服务职业技能等级评价全过程工作，促进家政服务行业职业化、规范化、标准化发展。同时，对类同行业形成可复制、可推广的经验范本，为职业技能等级认定工作提供参考与借鉴。

家政服务职业技能等级评价工作规范

1 范围

本文件规定了家政服务职业技能等级认定工作的术语和定义、评价机构要求、评定工作原则、认定工作程序、档案管理和质量改进。

本文件适用于第三方职业技能等级评价机构对家政服务类职业技能等级的认定工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 家政服务 domestic service

以家庭为服务对象，在家庭成员住所或者其约定场所有偿提供照护、保洁、烹饪等满足家庭日常生活需求的服务活动。主要包括的职业：家政服务员（家务服务员、母婴护理员、家庭照护员）、婴幼儿发展引导员（育婴员）、养老护理员、保育师等。

3.2 职业技能等级认定 Vocational skills level recognition

经人力资源社会保障部门备案公布的用人单位和社会培训评价组织（以下简称评价机构），按照国家职业技能标准对劳动者的职业技能水平，在特定职业领域内所具备的技能、知识和能力进行系统性、标准化的评估过程。职业技能等级分为五个等级，由低到高依次排序为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。国家对等级有调整的，按其规定。

4 评价机构要求

4.1 基本要求

依法注册设立，具有独立法人资质，证照齐全，管理规范，无不良信用记录，拟开展评价的职业领域具有高切合度和广泛影响力，将社会效益放在首位，自愿接受各级人力资源社会保障部门的监管。

4.2 场地要求

具有符合安全条件，且与培训评价职业（工种）和规模相适应的场所（含办公场所、理论知识考核场所、技能操作考核场所等），场所总建筑面积不少于 200 平方米。场所应包括但不限于以下内容：

——理论知识考室：可分为笔试考室或机考考室。笔试考室配备不少于 30 张单人桌椅，可按照 10 的倍数增加考试座位，最多不应超过 60 个座位（含）；机考考室配置教师用电脑 1 台，考生用电脑 30 至 60 台（含桌椅）。理论知识考室应安装具有无死角同步录音录像功能的电子设备，具备较好通风条件。

——考场内应设置考生物品存放处。

——技能操作考室：配备符合《国家职业技能标准》相关职业（工种）要求的工卡量具、原材料等设施设备，在备料区（室）摆放整齐。技能操作工位台单独设立并张贴工位编号，工位之间互不干扰。技能操作考室应安装具有无死角同步录音录像功能的电子设备。

——答辩考室：配置考官桌椅和考生桌椅，考生桌椅与考官桌应当保持一米以上距离。答辩考室应安装具有无死角同步录音录像功能的电子设备。

——候考室：配备考生候考的桌椅。候考室应安装具有无死角同步录音录像功能的电子设备。

——考务办公室：配备会议桌椅、常用药物、医务人员同步录音录像功能的电子设备。

——阅卷室：配备桌椅、电脑、打印机、粒状碎纸机、保管柜、消防设备和具有同步录音录像功能的电子设备等，符合消防安全建设，具备防虫、防鼠、防火要求。

——保密室：安装铁门、铁窗、铁柜和报警器，配备保密柜（铁制）、电脑、打印机、粒状碎纸机和具有无死角同步录音录像功能的电子设备等，符合消防安全建设，具备防虫、防鼠、防火要求。

4.3 题库要求

考评机构按照国家和省有关要求，组织具备资质的人员开发题库：

——开发人员应具有相应职业（工种）技师职业技能或中级及以上职称。

——按照相应的国家职业技能标准要求，除试验性外，开发 10 套（含）以上对应职业申报（工种）理论和实操题库，并符合国家和省有关要求。

——开发的题库经省市人力资源社会保障部门组织通过专家评审。

4.4 人员要求

评价机构应建立考务人员、考评人员、内部质量督导人员的“三支队伍”建设。要求分别如下：

——考务人员：具有 6 人以上（含）专职工作人员（非外聘或劳务派遣等临时人员），囊括考点负责人、考务管理人员等岗位。所有人员均依法签订劳动合同或具备法律效力的协议。

——考评人员：评价机构应按照国家 and 省有关文件指引，组织同职业（工种）具有高级（含）以上职业技能或中级（含）以上职称的人员，通过培训考试，核发考评人员证卡，入省考评员库，抽取参加考评。

——内部质量督导人员：评价机构应按照国家 and 省有关文件指引，组织从事技能人才评价行政或技术管理工作一年以上的人员，通过培训考试，核发内部质量督导人员证卡，入省内部质量督导员库，抽取参加考评。

4.5 制度要求

评价机构根据国家和省市职业技能等级认定有关文件指引，建立包括但不限于如下制度：

——报名管理：认定程序、评价收费制度、公示制度。

——考务管理：阅卷制度、答辩制度、违纪处理规定。

- 档案资料：台账档案管理制度、数据与证书管理制度、题库管理制度、保密管理制度。
- 岗位管理：考务人员工作守则、考评人员工作守则、内部质量督导员工作守则、监考人员工作守则。
- 考场管理：候考室规则、计算机考试考场规则、实操考试考场规则。
- 设施设施：检查制度、设备设施管理制度、机房管理制度。
- 安全管理：技能考核安全操作规则、消防安全管理制度、安全保卫制度、突发事件应急预案。

5 认定工作原则

职业技能等级认定机构和“三支队伍”人员在开展评价过程中，按照有关法规做到客观、公平、规范、科学的原则，并注重如下：

- 公平公正：确保过程公开透明、评价标准统一，对所有参评人员一视同仁。
- 科学规范：依据职业特点和岗位要求，科学设定评价内容、方法和标准。
- 注重实践：强调技能操作实际应用能力，理论与实践相结合。
- 持续发展：鼓励技能提升与创新，促进职业技能人才队伍的持续发展。

6 认定工作程序

职业技能等级认定分考前、考中和考后三部分，家政服务职业技能等级认定工作流程见图A.1。三个阶段工作包括但不限于如下：

6.1 考前工作

6.1.1 创建计划。职业技能等级评价机构至少于考试日期前 40 天在广东省职业技能培训和评价实名制管理平台技能人才评价系统（省实名制系统）创建考试计划。

6.1.2 发布公告。认定公告应包含但不限于认定范围、认定时间（含报名截止时间和考试时间）、申报条件、报考材料、收费标准、报考流程、成绩公布、证书管理和其他事项。

6.1.3 线上报名。组织考生网上系统报名，考生在广东省职业技能培训和评价平台根据评价机构提供的报名码预报名，按系统步骤填写报名信息。

6.1.4 资格审核。评价机构根据申报条件和现行国家职业标准中学历及相关职业专业等要求，对考生报考材料的完备性、准确性和真实性进行审查。发现信息前后矛盾、存疑的将进一步核实。省实名制系统自动比对考生网上报名信息，预警学历、社保与工作单位信息不符的考生，须提交相关佐证材料。

6.1.5 材料提交。经资格审核通过后，考生按认定公告要求提交电子和纸质报考材料。报考材料应包含申报表、有效身份证件、学历证明、相关工作证明承诺书（以工作年限为报考条件的提供）、职业资格/职业技能等级证书（申报条件中要求具备的提供）、近半年 2 寸白底彩色证件照等。

6.1.6 缴交费用。考生收到评价机构缴费通知后，按通知的时间、缴交方式、注意事项等要求缴交费用。认定收费标准参照省有关规定执行，并应在公告中明确。

6.1.7 选定人员。理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:15，且每个标准教室不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1:15，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。考评员及内督员执行轮换制（每批次轮换不得少于三分之一），以及回避亲属、培训的学员和学徒的原则。

6.1.8 报备考试材料。评价机构收集整理好数据备案表、考务安排表、考生名单总表等，向评价机构所在地级以上市职业技能评价指导机构提交报备考试材料等待审核。

6.1.9 试卷抽取。市职业技能评价指导机构审核通过后，评价机构通过试题审核备案系统抽取考试试卷并打印密封。家政服务职业技能等级认定试卷袋见表 C.1。

6.1.10 准考证下载打印。评价机构依据考生通知单，通知考生于开考前 5 天下载打印准考证。

6.1.11 考场布置。评价机构在开考前 1 天封闭考室，打印考试试卷及封装保存在保密室保密柜内、布置理论和实操考室，根据考场准备通知单准备考试用品用料、机考考室电脑及网络测试等考前准备工作，确保考场设施完备。

6.2 考中工作

6.2.1 考务人员到岗。考务人员按约定时间提前到岗，签到后均佩戴证卡，召开考务会，指定考评组长，签订履职承诺书，明确职责分工；检查考场设施设备情况，张贴考场的考生名单及考生签到码。

6.2.2 考生进场。开考前 15-20 分钟，考生在考务人员指引下，凭本人准考证和身份证件，开始进场并佩戴考生号码牌，将与考试无关的物品放入考生物品存放处。考务人员对考生进行安检、检查与考试无关的物品，考评员核查考生信息、组织考生填写考生签到表。考生号码在现场随机抽取。

6.2.3 宣读考场规则。开考前 5-10 分钟，考评组长宣读考场纪律与考试规则。

6.2.4 考生填写信息。开考前 5 分钟，监考人员指引考生填写个人信息，机考考生在考试系统填写个人信息确认无误后，进入考试界面准备考试。

6.2.5 考试全过程。考务人员在考试全过程履行工作职责；监考人员做好考场巡视并注意违纪行为，考生在考试开始后 30 分钟仍未到场按缺考处理；考评员填写《考场情况记录表》；内督员填写《考评员履职情况反馈表》《督导情况记录表》；考试结束前 15 分钟，考务人员应提示考生；技能操作考核时，考生根据考生号码牌顺序、并在考务人员指引下进入操作工位；考生在候考室等待技能操作考核时，应服从考务人员管理并遵守考场纪律。

6.2.6 考生离场。理论考试开始 30 分钟后，考生可以交卷。考试时间结束后，考务人员应立即宣布考生停止答题，组织考生有序离开考场。

6.2.7 阅卷计分。考评人员整理考试相关材料，签注评价认定名册、成绩确认表等。

6.2.8 质量督导。在考务管理的全过程中，内部或外部质量督导员对评价机构进行督导，确保考务管理的规范性和公正性。

6.3 考后工作

6.3.1 归档保存。收集考试所涉及的材料、监控视频等，刻录考试光盘。

6.3.2 成绩公示。考试结束 3 个工作日内发布拟认定名单成绩公示，公示期 5 天。

6.3.3 成绩复核。考生如对考试成绩有异议的，在公示期间以书面形式向评价机构提出申请成绩复核。复核结果将在提出申请 7 个工作日内反馈给考生。

6.3.4 数据报备。评价机构整理认定名册、成绩确认表、成绩复核登记表与结果等材料，向评价机构所在地级以上市职业技能评价指导机构提交报备。

6.3.5 证书印制。考试结束后 1 个月内，经省市职业技能评价指导机构审核通过后，生成证书编号并报部中心核准反馈系统后，评价机构按批次印制证书。

6.3.6 证书发放。印制证书后，评价机构通知考生前来签领，或根据考生要求，按提供的收件信息寄出。

6.3.7 资料归档。应在公示结束后 10 个工作日内对认定过程的档案资料进行整理归档。

7 档案管理

7.1 报考材料按照年份、职业（工种）、系统等信息分类归档，建立每批次独立的档案并密封。

7.2 考前、考中、考后三个阶段材料分别按时间顺序排序。家政服务职业技能等级认定档案袋见表 B.1。

7.3 认定过程纸质材料、电子材料保存期限不少于 5 年。

7.4 保存期满需要销毁的材料，评价机构应进行台账登记后，统一销毁并拍录视频存档。

8 质量改进

8.1 建立质量评价控制机制。每批次评价认定结束后进行工作总结，针对发现的问题提出整改意见或建议，并跟进改进成效。

8.2 接受省市职业技能评价指导机构及社会公众的监督检查。公布职业技能等级评价投诉方式，完善投诉的反馈机制。

8.3 定期组织内部质量评价和外部评价，查找提升方面问题，提出整改意见和措施，不断提升评价质量。

8.4 完善以职业能力为导向的职业评价机制和体系，推进家政服务社会化职业技能等级认定。

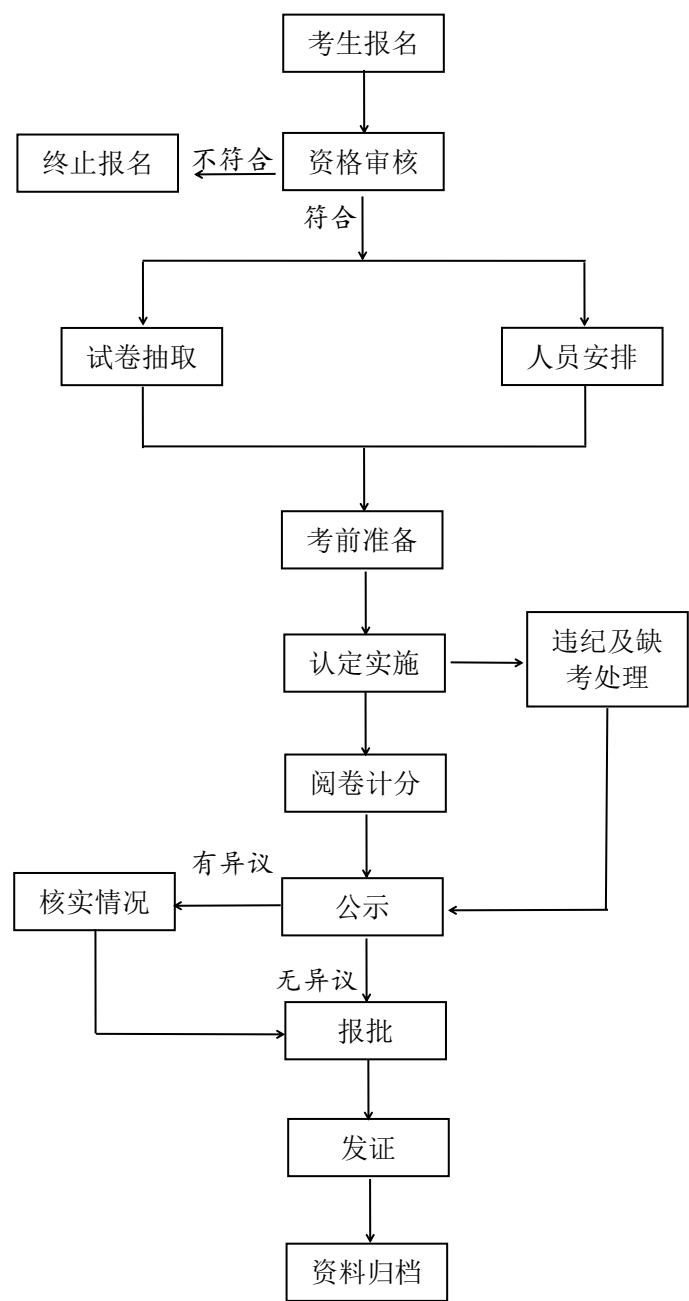
8.5 建立每次认定后，抽取一半以上的考生对认定过程的满意度调查，并及时处理和改进。

附录A
(规范性)

家政服务职业技能等级认定工作流程

家政服务职业技能等级认定工作流程见图A. 1。

表 A. 1 家政服务职业技能等级认定工作流程



附录B
(资料性)

家政服务职业技能等级认定档案袋

家政服务职业技能等级认定档案袋见表B.1。

表 B.1 家政服务职业技能等级认定档案袋

家政服务职业技能等级认定 档案袋

工种/等级：_____ 计划号：_____ 考试日期：_____ 应考数：_____ 实考数：_____

序号	名称	页码	序号	名称	页码
考前			637	考务工作会议记录	
611	计划号报名码申请核准记录表		638	考生签到表	
612	认定公告发布记录表			☐ 上午理论 ☐ 上午实操 ☐ 下午实操	
613	线上报名审核阶段记录表		639	考生扫码异常记录表	
614	线下提交的申报表及附件材料		640	考生涉嫌违纪情况登记表	
615	申报表及附件材料审核记录表		641	考评组长理论机考室宣读规则	
616	考评员内督员选定通知登记表			☐ 上午理论 ☐ 上午、下午实操	
617	考生交费记录表		642	考场情况记录表	
618	报备的数据备案表			☐ 上午理论 ☐ 上午实操 ☐ 下午实操	
619	报备的考务安排表		643	考评员履职反馈表	
620	报备的考生名单总表		644	督导情况记录表	
621	考前备案考务名单送达记录表		645	考生满意度调查表	
622	试卷抽取登记表		646	劳务费发放登记表	
623	试卷修正记录表		647	签注报备的认定名册表	
624	考生通知单与准考证发放记录表		648	签注报备的成绩确认表	
625	考场通知单		649	考中名册成绩确认送达记录表	
626	物料添置审核表				
627	理论机考室网址账号测试表		考后		
628	考前考场物料检测密封记录表		651	考后考场整理归位记录表	
629	考生名单张贴表		652	考试光盘刻录登记表（附光盘）	
	☐ 上午理论 ☐ 上午实操 ☐ 下午实操		653	公示文件与发布图照登记表	
			654	公示接访与成绩复核记录表	
考中			655	报备的信息审批表	
631	签到二维码张贴表		656	报备的认定证书信息表	
	☐ 上午理论 ☐ 上午实操 ☐ 下午实操		657	考后审批证书信息送达记录表	
632	考评员内督员扫码后签到表		658	上传成绩与证书数据记录表	
633	考评员履职承诺书		659	评价通过人员就业情况调查表	
634	内督员履职承诺书		660	领证授权委托书	
635	考务管理人员签到表		661	证书签领登记表	
636	考务管理人员履职承诺书				

密封人/日期		案卷归档号		归档人/日期	
--------	--	-------	--	--------	--

附录C
(资料性)

家政服务职业技能等级认定试卷袋

家政服务职业技能等级认定试卷袋见表C.1。

表 C.1 家政服务职业技能等级认定试卷袋

家政服务职业技能等级认定
试 卷 袋

职业工种：_____ 等级：_____ 考试时间：_____年____月____日____时____分

计 划 号			试卷类型		
考点地址				试 室	
准考证号	至			共 份	
封贴签名			封贴时间		
领卷签名			取卷时间		
应考人数		实考人数		缺考人数	
缺考考生 准考证号					
考生代表检查签名				内督签名	
考评员分卷人签名				主考签名	
注意事项					
1. 试卷（含评分表）为绝密文件，任何人不得擅自拆封或泄密，违者追究相关法律法规责任。					
2. 在保密室领取试卷时应检查试卷袋记录和贴封完整，交考评组长主持签注并当众拆封试卷袋。					
3. 考生应在规定时限内将填好后的试卷交到回收处并不得带出考室，收件人收齐装袋交归档人。					

密封人/日期		案卷归档号		归档人/日期	
--------	--	-------	--	--------	--

参 考 文 献

- [1] 人力资源和社会保障部. 国家职业技能标准
- [2] 人力资源和社会保障部. 中华人民共和国职业分类大典（2022 年版）
- [3] 广东省第十四人民代表大会常务委员会. 广东省技能人才发展条例：广东省第十四人民代表大会常务委员会公告第 26 号. 2024 年
- [4] 广东省职业技能服务指导中心. 广东省社会培训评价组织职业技能等级认定报考业务工作指引（2024 年版）：粤技服〔2024〕31 号. 2024 年
- [5] 广东省人力资源和社会保障厅. 关于做好广东省 2023 年社会培训评价组织培育辅导遴选工作的通知：粤人社函〔2023〕134 号. 2023 年
- [6] 广东省职业技能服务指导中心. 广东省社会培训评价组织职业技能等级认定考评人员管理工作指引：粤技服〔2021〕149 号. 2021 年