

GZB

国家职业标准

职业（工种）编码：4-10-01-06-002

家政服务员 (整理收纳师)

(2026年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国商务部

制定

家政服务员（整理收纳师）（2026年版）
JIAZHENG FUWUYUAN (ZHENGLI SHOUNASHI)
(2026 NIAN BAN)

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 1.125印张 29千字

2026年5月第1版 2026年5月第1次印刷

统一书号: 155167·748

定价: 12.00元

营销中心电话: 400-606-6496

出版社网址: <https://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的行业风气，人力资源社会保障部联合商务部组织有关专家，制定了《家政服务员（整理收纳师）国家职业标准（2026年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业能力为核心”为指导思想，对整理收纳师从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业（工种）分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：中华全国供销合作总社职业技能鉴定指导中心、湖南省金领玮业职业培训学校、北京中青家政有限公司、珠海智拓科技有限公司、安安整理（北京）科技服务有限公司、湖北幼儿师范高等专科学校健康服务与管理学院、兰州职业技术学院现代服务学院、广西工贸职业技术学校、上海工商职业技术学院。主要起草人有：谈檀、梁云、王君、金迪、牛悦、罗欣、王冬梅、赵秀华、李京洲、刘一新、杨晶。

四、本《标准》主要审定单位有：上海市培训协会、天津市家庭服务业协会、临沧市家政服务协会、北京市供销学校、广州市轻工技师学院、乌鲁木齐市沙依巴克区新广职业技能培训学校有限公司、河南元瑞教育科技有限公司、中国妇女人才网整理收纳事业部、北京翠微大厦股份有限公司。主要审定人员有：桑海鹞、方舒、王娇、张玉超、柴淑兰、石琳、孟莉、罗婷、潘玉明、徐恒枚、邓荣。

职业（工种）编码：4-10-01-06-002

五、本《标准》在制定过程中，得到中国就业培训技术指导中心王小兵、中华全国供销合作总社职业技能鉴定指导中心的指导和大力支持，得到安安整理（北京）科技服务有限公司、湖南省茶业集团股份有限公司、长沙市天心区湘茶茶业职业技能培训学校的支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、商务部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2026年4月13日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 商务部办公厅关于颁布会展服务师等2个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2026〕18号）公布。

家政服务员（整理收纳师） 国家职业标准 (2026年版)

1. 职业概况

1.1 职业（工种）名称

家政服务员（整理收纳师）

1.2 职业（工种）编码

4-10-01-06-002

1.3 职业（工种）定义

在生活、工作空间等场所从事空间规划、物品整理收纳与陈列布置整理的人员。

1.4 职业（工种）技能等级

本职业（工种）共设五个等级，分别为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、室外，常温。

1.6 职业能力特征

具有学习、计算和沟通表达能力，空间感强，知觉、色觉、感官正常，手指手臂灵活，动作协调性强。

1.7 普通受教育程度

初中毕业。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 72 标准学时；四级/中级工不少于 64 标准学时；三级/高级工不少于 56 标准学时；二级/技师不少于 48 标准学时；一级/高级技师不少于 40 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书，或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室等室内场所进行；操作技能培训场所按卧室、客厅、厨房、办公场所等功能区域划分，每个功能区域应具备符合要求的衣柜、橱柜、书柜等设施设备及相应的收纳工具。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。
- (2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。
- (2) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。
- (3) 取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。
- (2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。
- (3) 取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。
- (4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书(含在读应届毕业生)。
- (5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

① 相关职业：心理咨询师，玉石检测员，纸张、书画文物修复师，花艺环境设计师，纺织面料设计师，色彩搭配师，工艺美术品设计师，装潢美术设计师，室内装饰设计师，人力资源管理师，幼儿园教师、健康照护师等，下同。

② 本专业或相关专业：心理学、教育学、珠宝首饰设计与工艺、文物保护与修复、室内设计、视觉传达设计、服装设计、纺织工程、色彩与形象设计、环境设计、工艺美术、艺术设计、建筑设计、室内设计、广告设计与制作、行政管理、学前教育、婴幼儿托育与管理、健康服务与管理等，下同。

（6）取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

（2）取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

（4）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

（5）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

（1）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

（2）取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；

综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15，采用机考方式的一般不低于 1 : 30，且每个考场不少于 2 名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比为 1 : 5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；每位考生由不少于 3 名考评员评分；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 min；操作技能考核时间：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工不少于 60 min，二级/技师、一级/高级技师不少于 50 min；综合评审时间不少于 30 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或具备计算机考试条件的标准机房进行；操作技能考核场所按卧室、客厅、厨房、办公场所等功能区域划分，每个功能区域场景具备符合要求的衣柜、橱柜、书柜等设施设备及相应的收纳工具。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，诚实守信。
- (2) 忠于职守，爱岗敬业。
- (3) 团结协作，认真负责。
- (4) 守时惜时，服务于民。
- (5) 尊重客户，保护隐私。
- (6) 爱惜物品，自洁自律。

2.2 基础知识

2.2.1 整理收纳师礼仪常识

- (1) 形象礼仪知识。
- (2) 沟通礼仪知识。

2.2.2 卫生常识

- (1) 个人卫生常识。
- (2) 环境卫生常识。

2.2.3 整理收纳师安全常识

- (1) 消防安全常识。
- (2) 操作安全常识。

2.2.4 整理收纳基础知识

- (1) 整理收纳的概念。

（2）整理收纳操作规范。

（3）整理收纳操作流程。

2.2.5 整理收纳物品认知基础知识

（1）物品材料认知。

（2）废弃物品分类知识。

2.2.6 测量与工具选用基础知识

（1）测量与计算基本方法。

（2）收纳工具选用基本方法。

2.2.7 环境与空间基础知识

（1）整理收纳地域环境特点。

（2）整理收纳空间区域特点。

2.2.8 陈列布置基础知识

（1）陈列布局规则与方法。

（2）色彩美学基础知识。

2.2.9 相关法律、法规知识

（1）《中华人民共和国民法典》相关知识。

（2）《中华人民共和国劳动法》相关知识。

（3）《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。

（4）《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

（5）《中华人民共和国社会保险法》相关知识。

（6）《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。

（7）《中华人民共和国妇女权益保障法》相关知识。

（8）《中华人民共和国老年人权益保障法》相关知识。

（9）《中华人民共和国消防法》相关知识。

3. 工作要求

本《标准》对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 信息确认	1.1.1 能明确入户服务基本信息 1.1.2 能明确入户服务工作范畴	1.1.1 入户时间、地点等信息的收集方法 1.1.2 工作任务、工作职责的确定方法
	1.2 工具准备	1.2.1 能准备并使用防护用品 1.2.2 能区分并使用整理收纳工具	1.2.1 口罩、手套、鞋套、围裙等防护用品的佩戴及使用知识 1.2.2 整理收纳工具类型及使用方法
2. 常规整理	2.1 清空与分类	2.1.1 能清空衣柜、书柜等柜体中的物品并清洁 2.1.2 能对衣柜、书柜等柜体中的物品进行分类及筛选	2.1.1 衣柜、书柜等区域清空及清洁方法 2.1.2 衣柜、书柜等柜体中物品类别 2.1.3 根据使用频率等进行衣柜、书柜等柜体中物品的分类及筛选的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 常规整理	2.2 整理与收纳	2.2.1 能整理衣柜、书柜等柜体中的物品 2.2.2 能收纳衣柜、书柜等柜体中的物品	2.2.1 衣柜、书柜等柜体根据物品类别、使用频率等要求整理的方法 2.2.2 衣柜、书柜等柜体根据物品类别、使用频率等要求收纳的方法
	2.3 贴签与复盘	2.3.1 能对衣柜、书柜等柜体中物品的整理结果粘贴标签 2.3.2 能对现场团队进行工作复盘	2.3.1 衣柜、书柜等柜体物品整理结果粘贴标签的方法 2.3.2 衣柜、书柜等柜体中物品数量、名称、收纳位置等情况的说明方法
3. 专项整理	3.1 打包与复位	3.1.1 能选用打包工具与耗材打包物品 3.1.2 能复位整理打包物品	3.1.1 打包工具与耗材的选择、使用方法，物品打包的规定与方法 3.1.2 物品复位方法
	3.2 行李整理收纳	3.2.1 能根据行李箱规格及出行目的等选择物品 3.2.2 能整理收纳行李物品	3.2.1 出行物品选择方法 3.2.2 行李收纳工具的选择方法 3.2.3 行李物品整理的方法
	3.3 库房整理收纳	3.3.1 能测量并规划库房空间 3.3.2 能整理收纳库房	3.3.1 库房空间规划知识 3.3.2 库房物品储存知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 专项整理	3.4 冰箱整理收纳	3.4.1 能整理冰箱食品 3.4.2 能收纳冰箱食品	3.4.1 冰箱功能区、温度常识 3.4.2 冰箱物品筛选、整理、收纳方法 3.4.3 冰箱收纳工具选择及使用方法
4. 规划设计	4.1 衣柜服饰色彩组合	4.1.1 能对衣柜内服装色彩进行组合搭配 4.1.2 能对衣柜内服装饰品色彩进行组合搭配	4.1.1 衣柜内服装色彩搭配方法 4.1.2 衣柜内服装配饰色彩搭配方法
	4.2 个人搭配	4.2.1 能根据客户肤色、体型等进行服饰色彩搭配 4.2.2 能根据客户喜好、场合等进行服饰色彩搭配	4.2.1 根据客户五官、肤色进行色彩搭配的常识 4.2.2 根据客户喜好、场合进行色彩搭配的常识

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 形象与防护用品检查	1.1.1 能检查整理收纳师个人形象 1.1.2 能检查整理收纳师防护用品	1.1.1 个人形象规范检查要求 1.1.2 防护用品检查要求
	1.2 收纳工具选用	1.2.1 能根据收纳物品数量匹配收纳工具 1.2.2 能根据收纳物品类别匹配收纳工具	1.2.1 收纳物品数量与收纳工具匹配知识 1.2.2 收纳物品类别与收纳工具匹配知识
2. 常规整理	2.1 清空与分类	2.1.1 能对红木等名贵材料柜体进行清空并清洁 2.1.2 能对棉、麻、纸等材料的物品进行分类	2.1.1 红木等名贵材料柜体清空及清洁的方法 2.1.2 棉、麻、纸等材料物品的分类方法
	2.2 整理与收纳	2.2.1 能对红木等名贵材料柜体中的物品进行整理 2.2.2 能对红木等名贵材料柜体中的物品进行收纳	2.2.1 红木等名贵材料柜体中物品的整理方法 2.2.2 红木等名贵材料柜体中物品的收纳方法
	2.3 贴签与复盘	2.3.1 能根据整理收纳结果编制标签内容 2.3.2 能向客户进行整理收纳复盘	2.3.1 标签内容编制方法 2.3.2 运用专业术语、礼仪手势等方式讲解物品收纳位置的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 专项整理	3.1 母婴整理收纳	3.1.1 能整理收纳产妇与婴儿食品 3.1.2 能整理收纳产妇与婴儿用品	3.1.1 产妇与婴儿食品储存方法 3.1.2 产妇与婴儿用品整理收纳方法
	3.2 儿童房整理收纳	3.2.1 能整理收纳儿童玩具、书籍及衣物 3.2.2 能整理儿童书柜及学习桌	3.2.1 儿童玩具整理收纳方法 3.2.2 儿童书籍整理收纳方法 3.2.3 儿童衣物整理收纳方法 3.2.4 儿童书柜、学习桌整理收纳方法
	3.3 老人房整理收纳	3.3.1 能整理收纳自理型、介助型老人房 3.3.2 能整理收纳介护型、失智型老人房	3.3.1 自理型、介助型老人房的特点及整理收纳方法 3.3.2 介护型、失智型老人房的特点及整理收纳方法
	3.4 宠物整理收纳	3.4.1 能规划宠物生活空间 3.4.2 能整理收纳宠物衣物、食物、玩具、药品等物品	3.4.1 常见家庭宠物类别 3.4.2 宠物生活环境知识及物品整理收纳方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 规划设计	4.1 花卉绿植布置	4.1.1 能修剪整理花卉绿植 4.1.2 能陈列布置花卉绿植	4.1.1 花卉绿植修剪整理方法 4.1.2 花卉绿植陈列布置方法
	4.2 装饰品陈列布置	4.2.1 能陈列布置装饰摆件 4.2.2 能陈列布置空间中的立面	4.2.1 装饰摆件陈列布局方法 4.2.2 空间中立面陈列布置方法

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 咨询沟通	1.1.1 能确认客户需求 1.1.2 能预估工作量与工作时长	1.1.1 沟通常识 1.1.2 预估工作量、工作时长的方法
	1.2 签订协议	1.2.1 能提供整理收纳服务建议 1.2.2 能解读整理收纳服务协议，并完成签约	1.2.1 整理收纳服务的内容、流程、标准等常识 1.2.2 整理收纳服务协议内容解读方法与服务协议签订流程
	1.3 收纳工具适配	1.3.1 能匹配收纳工具 1.3.2 能选购收纳工具	1.3.1 收纳空间及物品与收纳工具匹配知识 1.3.2 根据收纳空间及物品选购收纳工具方法
2. 常规整理	2.1 清空与分类	2.1.1 能清空首饰、真皮包等贵重、易损物品 2.1.2 能对首饰、真皮包等贵重、易损物品进行清洁并分类	2.1.1 首饰、真皮包等贵重、易损物品清空方法 2.1.2 首饰、真皮包等贵重、易损物品清洁及分类方法
	2.2 整理与收纳	2.2.1 能根据柜体空间尺寸、功能进行整理收纳 2.2.2 能根据客户生活习惯进行整理收纳	2.2.1 根据柜体空间尺寸、功能整理收纳的方法 2.2.2 根据客户生活习惯整理收纳的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 常规整理	2.3 贴签与复盘	2.3.1 能连接标签机配套智能软件并操作 2.3.2 能录制整理收纳结果视频	2.3.1 标签机智能软件连接及操作方法 2.3.2 录制整理收纳结果视频方法
3. 专项整理	3.1 儿童房整理收纳	3.1.1 能规划设计儿童房 3.1.2 能装饰布置儿童房 3.1.3 能指导儿童整理书包、玩具、书籍等	3.1.1 儿童房整理收纳方案制作方法 3.1.2 儿童房整理收纳、装饰布置方法 3.1.3 培养儿童自理能力方法
	3.2 珍贵物品整理收纳	3.2.1 能整理收纳青铜器、玉器、瓷器等珍贵物品 3.2.2 能整理收纳字画等珍贵物品	3.2.1 青铜器、玉器、瓷器等珍贵物品的整理收纳方法 3.2.2 字画等珍贵物品的整理收纳方法
	3.3 工作环境整理收纳	3.3.1 能整理收纳办公空间 3.3.2 能整理收纳商业空间	3.3.1 办公空间基本知识（包括类型、功能、用品等）及整理收纳方法 3.3.2 茶室、服装店等商业空间基本知识（包括物品类型、功能等）及整理收纳方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 专项整理	3.4 庭院整理收纳	3.4.1 能根据庭院设计风格进行整理收纳 3.4.2 能根据庭院地域气候选择花卉绿植	3.4.1 根据庭院设计风格进行整理收纳的方法 3.4.2 庭院花卉绿植基本知识 3.4.3 庭院花卉绿植色彩搭配基本知识
4. 规划设计	4.1 空间诊断	4.1.1 能对整理收纳空间进行诊断 4.1.2 能对整理收纳空间物品进行诊断规划 4.1.3 能根据客户生活习惯进行诊断	4.1.1 空间诊断知识 4.1.2 物品诊断知识 4.1.3 客户生活习惯诊断基础知识
	4.2 空间设计	4.2.1 能依据空间诊断内容制作整理收纳方案 4.2.2 能依据物品诊断内容制作整理收纳方案 4.2.3 能依据客户生活习惯诊断内容制作整理收纳方案	4.2.1 依据空间诊断内容制作整理收纳方案方法 4.2.2 依据物品诊断内容制作整理收纳方案的方法 4.2.3 依据客户生活习惯诊断内容制作整理收纳方案的方法
	4.3 空间美化	4.3.1 能美化生活空间 4.3.2 能美化办公、商业空间	4.3.1 生活空间美化方法 4.3.2 办公、商业空间美化方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 服务管理	5.1 岗位管理	5.1.1 能制订整理收纳师工作计划，并规划出行路线 5.1.2 能安排、检查整理收纳师的工作，并处理突发事件	5.1.1 制订工作计划的方法 5.1.2 规划出行路线的方法 5.1.3 整理收纳师的岗位职责及管理规范 5.1.4 处理突发事件方法
	5.2 物资管理	5.2.1 能对入户服务的物资进行分类管理 5.2.2 能分配入户服务物资	5.2.1 物资分类管理的方法 5.2.2 物资分配的方法
	5.3 信息管理	5.3.1 能管理并创新客户服务档案并保密 5.3.2 能梳理工作内容、撰写工作报告并创新服务方案	5.3.1 客户档案、信息隐私管理及创新方法 5.3.2 梳理工作、撰写工作报告的方法 5.3.3 服务方案优化创新方法
6. 培训与指导	6.1 技能培训	6.1.1 能应用人工智能技术进行培训及技术应用 6.1.2 能根据入户服务反馈、实习效果提供培训建议	6.1.1 人工智能基础知识 6.1.2 人工智能技术在培训及实际服务中的应用 6.1.3 技能培训的相关规范 6.1.4 提出培训建议的规范及方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 培训与指导	6.2 操作指导	6.2.1 能指导四级/中级工及以下级别人员的服务操作 6.2.2 能指导四级/中级工及以下级别人员规范服务流程	6.2.1 操作技能指导方法 6.2.2 服务流程指导方法

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 专项整理	1.1 亲子整理收纳	1.1.1 能设计亲子整理收纳方案并实施 1.1.2 能与社区、机构等签订亲子整理收纳协议并实施	1.1.1 亲子整理收纳方案设计方法 1.1.2 签订亲子整理收纳协议流程及方法
	1.2 珍贵物品整理收纳	1.2.1 能对青铜器、玉器、瓷器等珍贵物品进行整理收纳规划并实施 1.2.2 能对字画等珍贵物品进行整理收纳规划并实施	1.2.1 青铜器、玉器、瓷器等珍贵物品整理收纳规划知识及实施方法 1.2.2 字画等珍贵物品整理收纳规划知识及实施方法
	1.3 工作环境整理收纳	1.3.1 能根据办公空间的应用需求进行整理收纳规划并实施 1.3.2 能根据商业空间的应用需求进行整理收纳规划并实施	1.3.1 办公室、会议室等办公空间整理收纳规划方法 1.3.2 茶室、服装店等商业空间整理收纳规划方法
	1.4 庭院整理收纳	1.4.1 能根据庭院空间尺寸选择植物、石材、木材等 1.4.2 能根据庭院风格进行色彩搭配设计并实施	1.4.1 庭院空间规划知识 1.4.2 庭院色彩搭配知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 专项整理	1.5 遗物整理收纳	1.5.1 能制定遗物整理收纳规划方案并实施 1.5.2 能分类、筛选遗物 1.5.3 能制作遗物电子相册	1.5.1 遗物整理收纳规划方法 1.5.2 遗物分类、筛选方法 1.5.3 电子相册制作方法
2. 规划设计	2.1 空间诊断	2.1.1 能对室内环境噪声进行诊断 2.1.2 能对室内亮度、温度、湿度及空气质量进行诊断 2.1.3 能依据地域气候、住宅布局、空间尺寸等进行空间诊断	2.1.1 对室内环境噪声进行诊断的方法 2.1.2 对室内亮度、温度、湿度及空气质量进行诊断的方法 2.1.3 地域气候、住宅布局、空间尺寸等空间诊断的方法
	2.2 空间设计	2.2.1 能设计室内噪声控制方案 2.2.2 能设计室内亮度、温度、湿度、空气质量的调节方案 2.2.3 能依据地域气候特点、住宅布局和空间尺寸规划空间方案	2.2.1 室内噪声相关国家标准及规定 2.2.2 规划室内噪声控制方案设计方法 2.2.3 室内亮度、温度、湿度及空气质量相关国家标准及规定 2.2.4 室内亮度、温度、湿度、空气质量调节方案设计方法 2.2.3 依据地域气候特点、住宅布局和空间尺寸规划空间方案的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 规划设计	2.3 空间美化	<p>2.3.1 能制定生活、工作空间环境美化方案</p> <p>2.3.2 能根据客户家庭成员喜好制定家居美化方案</p>	<p>2.3.1 制定生活、工作空间环境美化方案的方法</p> <p>2.3.2 根据客户家庭成员喜好制定家居美化方案的方法</p>
3. 服务管理	3.1 岗位管理	<p>3.1.1 能安排、监督三级/高级工及以下级别人员的日常工作</p> <p>3.1.2 能指导三级/高级工及以下级别人员完成工作计划</p> <p>3.1.3 能制订岗位管理规范并监督实施</p>	<p>3.1.1 安排、监督日常工作的方法</p> <p>3.1.2 指导完成工作计划的方法</p> <p>3.1.3 制定整理收纳师岗位管理规范的方法</p>
	3.2 物料管理	<p>3.2.1 能指导入户服务物资分配</p> <p>3.2.2 能制定入户服务物资使用方案</p> <p>3.2.3 能制定入户服务物资管理表、物资使用分配表</p>	<p>3.2.1 物资类别与用途</p> <p>3.2.2 物资管理表制定方法</p> <p>3.2.3 物资使用分配表制定方法</p>
	3.3 信息管理	<p>3.3.1 能指导三级/高级工及以下级别人员使用办公软件处理日常工作，并填写服务信息、培训信息等评估表</p>	<p>3.3.1 办公软件应用常识</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 服务管理	3.3 信息管理	3.3.2 能建立客户信息管理表	3.3.2 客户信息管理表制作方法
	3.4 分析评估	3.4.1 能梳理工作情况并更新完善工作计划、操作标准 3.4.2 能指导三级/高级工及以下级别人员分析客户反馈意见并制定针对性服务措施 3.4.3 能完成专项工作反馈报告	3.4.1 制订工作计划、工作标准的方法 3.4.2 针对性服务策略制定方法 3.4.3 专项工作反馈规范
	3.5 业务管理	3.5.1 能优化咨询服务流程 3.5.2 能评估整理收纳规划设计方案 3.5.3 能进行业务接洽、跟进	3.5.1 咨询服务要求 3.5.2 整理收纳规划设计方案的评估方法 3.5.3 业务接洽、跟进的方法
4. 培训与指导	4.1 技能培训	4.1.1 能拟定培训计划，并对三级/高级工及以下级别人员进行培训 4.1.2 能设计不同等级整理收纳师培训项目	4.1.1 制订培训计划的方法 4.1.2 职业培训知识 4.1.3 培训项目设计的要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 培训与指导	4.2 操作指导	4.2.1 能指导三级/高级工及以下级别人员制定整理收纳服务方案 4.2.2 能传授特有操作经验与技能 4.2.3 能组织整理收纳理论与操作技能培训	4.2.1 指导制定服务方案的方法 4.2.2 操作经验与技能总结方法 4.2.3 培训组织要求

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 规划设计	1.1 空间诊断	<p>1.1.1 能对室内噪声控制方案，室内亮度、温度、湿度、空气质量调节方案的质量进行评估</p> <p>1.1.2 能对根据地域气候特点、住宅布局 and 空间尺寸规划的空间方案进行质量评估</p> <p>1.1.3 能对诊断规划进行系统分析总结</p> <p>1.1.4 能制定诊断规划标准</p>	<p>1.1.1 室内噪声控制方案，室内亮度、温度、湿度、空气质量调节方案质量评估的方法</p> <p>1.1.2 根据地域气候特点、住宅布局 and 空间尺寸规划的空间方案进行质量评估的方法</p> <p>1.1.3 诊断规划分析总结方法</p> <p>1.1.4 制定诊断规划的标准规范及方法</p>
	1.2 空间设计	<p>1.2.1 能融合多种表现形式量身定制设计方案并实施</p> <p>1.2.2 能提炼多种文化元素进行创新设计</p> <p>1.2.3 能对设计方案进行系统分析总结</p> <p>1.2.4 能制定设计方案标准</p>	<p>1.2.1 各类艺术风格表现形式</p> <p>1.2.2 艺术设计知识</p> <p>1.2.3 定制化方案操作方法</p> <p>1.2.4 设计方案分析总结方法</p> <p>1.2.5 方案标准制定规范及方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 规划设计	1.3 空间美化	<p>1.3.1 能对生活、工作空间环境美化方案进行质量评估</p> <p>1.3.2 能对根据客户家庭成员喜好制定的家居美化方案进行质量评估</p> <p>1.3.3 能对色彩搭配方案进行系统分析总结，并提出改进建议</p> <p>1.3.4 能对整体色彩调性进行品质管理</p>	<p>1.3.1 生活、工作空间美化方案评估方法</p> <p>1.3.2 基于客户家庭成员喜好制定的家居美化方案评估方法</p> <p>1.3.3 色彩搭配方案分析总结方法</p> <p>1.3.4 色彩调性知识</p>
	1.4 家具物品美化陈列	<p>1.4.1 能对客厅、卧室等空间家具及物品的美化陈列布置进行质量评估</p> <p>1.4.2 能对家具物品美化陈列方案进行系统分析总结，提出改进建议</p> <p>1.4.3 能根据整体陈列的布局风格、氛围及情感特质进行品质管理</p>	<p>1.4.1 客厅、卧室等空间家具及物品美化陈列布置评估方法</p> <p>1.4.2 家具物品美化陈列方案分析总结方法</p> <p>1.4.3 陈列布局风格、氛围及情感特质基础知识</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 服务管理	2.1 岗位管理	2.1.1 能对二级/技师及以下级别人员工作计划进行质量评估 2.1.2 能对整理收纳师岗位管理规范进行质量评估 2.1.3 能进行技能及质量控制技术管理 2.1.4 能统筹安排团队完成专项整理项目并归纳总结实际操作经验	2.1.1 整理收纳师工作计划、岗位管理与职责评估方法 2.1.2 整理收纳师技术和质量控制规范相关知识 2.1.3 统筹团队完成项目的方法 2.1.4 归纳总结实际操作经验的方法 2.1.5 收集整理收纳前沿信息途径和方法
	2.2 物料管理	2.2.1 能对物资管理表和使用分配表中所记录的内容进行质量评估 2.2.2 能进行物资日常管理并控制物资储备量 2.2.3 能制订物资更新计划及物资设计标准	2.2.1 管理表、分配表评估方法 2.2.2 物资日常管理方法及基本储备量控制方法 2.2.3 物资更新计划制订及设计标准规范方法
	2.3 信息管理	2.3.1 能对使用办公软件处理整理收纳服务信息和培训信息的过程及成果进行质量评估 2.3.2 能对客户用品信息管理工作进行质量评估	2.3.1 对使用办公软件处理整理收纳服务信息和培训信息的过程及成果进行评估的方法 2.3.2 客户用品信息管理工作评估方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 服务管理	2.3 信息管理	2.3.3 能借助智能化、数字化技术提升服务效率	2.3.3 借助智能化、数字化技术处理工作方法
	2.4 分析评估	2.4.1 能对工作质量、服务质量进行评估分析，并撰写工作总结 2.4.2 能分析行业数据并创新服务举措 2.4.3 能分析服务数据并创新服务流程及方法	2.4.1 评估工作质量方法 2.4.2 评估服务质量方法 2.4.3 数据分析、行业与市场趋势基础知识
	2.5 业务管理	2.5.1 能根据市场发展动向预测、把握整理收纳行业发展趋势，并形成技术报告或论文 2.5.2 能够依据技术发展动向，把握整理收纳行业中人工智能等新技术的应用情况，并形成技术报告或论文	2.5.1 整理收纳行业发展趋势相关知识 2.5.2 整理收纳数字应用技术相关知识
	2.6 会员管理	2.6.1 能设计和优化会员管理制度 2.6.2 能搭建、维护并发展会员社群	2.6.1 会员管理制度设计方法 2.6.2 会员社群搭建、维护和发展方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 服务管理	2.6 会员管理	2.6.3 能对会员数据进行统计与分析 2.6.4 能策划会员活动	2.6.3 数据统计与分析知识 2.6.4 会员活动策划、管理方法
3. 培训与指导	3.1 技能培训	3.1.1 能培训二级/技师及以下级别人员 3.1.2 能编写理论与操作培训教材方案 3.1.3 能开发培训教材、教学视频等 3.1.4 能对本职业进行创新发展研究 3.1.5 能根据职业发展需求优化技能培训 3.1.6 能制订企业内部培训计划及考核标准	3.1.1 教材方案编写原则与流程 3.1.2 培训教材、教学视频开发要求 3.1.3 职业发展预测及创新方法 3.1.4 优化培训规划方法 3.1.5 内部培训计划及考核内容、形式方法
	3.2 操作指导	3.2.1 能指导理论知识与操作技能培训内容的制作 3.2.2 能评估服务方案制作效果 3.2.3 能评估整理收纳培训效果 3.2.4 能制订企业内部指导计划及考核标准	3.2.1 理论知识培训管理方案设计知识 3.2.2 服务方案评估方法 3.2.3 整理收纳培训评估方法 3.2.4 企业内部业务指导计划及考核标准方法制订

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 培训与指导	3.3 员工管理培训	3.3.1 能对人员架构及培训内容进行创新设计 3.3.2 能针对不同级别整理收纳师定编定岗人员设计培训内容 3.3.3 能创新管理制度及培训方法	3.3.1 组织架构及培训方法创新相关知识 3.3.2 培训内容编写方法 3.3.3 管理制度创新知识及培训方法

职业（工种）编码：4-10-01-06-002

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	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 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5	5
	基础知识		25	20	15	10	5
相关知识 要求	工作准备		15	10	5	—	—
	常规整理		40	35	20	—	—
	专项整理		10	20	25	30	—
	规划设计		5	10	15	20	30
	服务管理		—	—	10	25	35
	培训与指导		—	—	5	10	25
合计			100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		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 (%)
技能 要求	工作准备	5	10	15	—	—
	常规整理	65	50	20	—	—
	专项整理	15	20	25	30	—
	规划设计	15	20	25	35	40
	服务管理	—	—	10	25	35
	培训与指导	—	—	5	10	25
合计		100	100	100	100	100