

全国巾帼家政服务职业技能大赛
湖南省选拔赛暨湖南省第四届巾帼家政服务
技能大赛技术工作文件

家政经理人员项目
市州组

2024 年湖南省巾帼家政服务职业技能大赛组委会竞赛组
2024年9月

目 录

一、技术描述	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本知识与能力要求	1
二、竞赛试题与评判标准	2
(一) 竞赛试题	2
(二) 竞赛时间及试题具体内容	5
(三) 评判标准	6
三、竞赛细则	7
(一) 赛事安排	7
(二) 裁判员组成及分工	7
(三) 裁判员纪律	7
(四) 选手纪律	8
(五) 赛场纪律	9
(六) 申诉与仲裁	9
四、竞赛场地、设施设备等安排	9
(一) 赛场规格要求	9
(二) 场地布局	10
(三) 基础设施清单	10
五、安全、健康要求	11
附件：1. 理论知识竞赛样题	13
2. 实操技能知识样题	14

一、技术描述

（一）项目概要

全国巾帼家政服务职业技能大赛湖南省选拔赛中的家政经理人员项目是展示家政服务机构经营管理者职业认知、服务意识、职业技能、职业形象以及家政服务行业规范化、标准化、职业化、专业化管理水平的职业风采展示项目。

家政经理人员项目以个人赛方式进行，竞赛内容包括理论知识、实操技能两部分。

（二）基本知识与能力要求

1. 基本知识

- （1）掌握国家对家政行业的相关政策和导向。
- （2）掌握家政行业的相关法律和法规。
- （3）掌握家政服务的各项管理标准和操作规范。
- （4）遵守职业道德和掌握职业礼仪的要求和规范。
- （5）掌握企业管理的常识和方法。
- （6）掌握适应时代发展的新知识、新技术、新技能。

2. 基本能力

- （1）具备前瞻性的思维和敏锐的市场洞察力，能够准确分析市场需求与竞争态势，制定科学合理的战略发展规划和有效的营销策略。

（2）具备根据企业发展需求特点，设计和制定企业中长期发展规划的能力。

（3）构建高效、专业的管理和团队，激发团队成员的积极性和创造力，建立良好的企业文化。

（4）具备良好的人际交往和组织协调能力，能够运用心理学、管理学等相关学科知识的基本原理开展员工管理和客户服务。

（5）具备根据市场需求，针对不同服务对象，提供家政个性化服务的能力。

（6）建立健全服务质量管理体系，加强服务流程、服务质量、客户反馈等监管。

（7）建立风险预警机制，增强企业风险意识和防控能力，对紧急、突发事件的应对和妥善处理制定有效的应对策略。

（8）熟练掌握数字化管理工具，能够利用大数据、云计算等技术提升管理效率，将新技术、新理念融入家政服务中，为创新提供技术支持，推动绿色家政、健康家政等新兴服务的发展。

二、竞赛试题与评判标准

（一）竞赛试题

1. 试题命制依据

试题命制的内容依据主要为家政服务行业相关国家政策、

家政服务行业国家标准、家政服务行业相关法律法规、企业经营管理常识等。参考书目包括但不限于《家政企业管理学》（陆朋、刘鑫峰主编，吉林大学出版社）、《家政企业运营实务》（彭云飞、邓勤编著，经济管理出版社）等书籍。

2. 试题命制

专家工作组严格按照公平、公正、公开的原则，开展科学、规范、有针对性的命题及评判标准制定工作。理论知识竞赛试题包含客观题和主观题，竞赛形式为现场试卷答题。实操技能竞赛形式是结合本企业实际编制企业经营管理的方案和现场展示与答辩。

3. 样题与正式赛题

理论知识竞赛样题参考附件 1。

实操技能竞赛样题参考附件 2。

正式赛题在样题的基础上依据参考书目和职业现状编制，其中，实操技能竞赛的正式赛题变化限定在30%以内。

4. 复习范围

家政服务行业 相关国家 政策	— 国务院办公厅《关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号） — 国务院办公厅《关于印发职业技能提升行动方案（2019—2021年）的通知》（国办发〔2019〕24号） — 《关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》（国办发〔2019〕15号） — 《关于开展家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作的通知》（发改社会〔2019〕1182号） — 《关于开展2019-2020年家政培训提升行动的通知》（发改办社会〔2019〕769号） — 教育部办公厅等七部门《关于教育支持社会服务产业发展 提高紧缺人才培养培训质量的意见》（教职成厅〔2019〕3号）
----------------------	---

	— 商务部、国家发展改革委、人民银行等 28 个部门关于印发《关于对家政服务领域相关失信责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》的通知 — 国家五部委联合发布《关于加强家政服务标准化工作的指导意见》 — 商务部、国家发展改革委印发《关于建立家政服务业信用体系的指导意见》 — 国家发改委、商务部等 11 部门联合印发的《关于推动家政服务进社区指导意见》（发改社会〔2022〕1786 号） — 《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） — 商务部等 16 部门印发《2024 年家政兴农行动工作方案》 — 商务部等 13 部门办公厅（室）关于印发《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025）》的通知 — 《关于加快生活服务数字化赋能的指导意见》（商服贸发〔2023〕302 号） — 国务院《关于促进服务消费高质量发展的意见》（国发〔2024〕18 号） — 人力资源社会保障部 国家发展改革委 商务部 教育部农业农村部 全国总工会 全国妇联《关于加强家政服务职业化建设的意见》人社部发〔2024〕49 号
家政服务国家标准	— 家政服务机构等级划分及评定（GB/T 31772—2015） — 母婴生活护理服务质量规范（GB/T 31771—2015） — 家庭服务基本要求（GB/T 28916—2012） — 家庭育婴服务基本要求（GB/T 28918—2012） — 医院陪护服务基本要求（GB/T 28917—2012）
家政行业相关法律法规	— 《宪法》 — 《民法典》 — 《劳动法》 — 《合同法》 — 《消费者权益保护条例》 — 《妇女权益保障法》 — 《未成年人保护法》 — 《老年人权益保障法》
企业管理基本常识	— 家政行业发展趋势 — 家政企业决策与计划 — 家政企业组织管理 — 家政企业质量管理 — 家政企业人力资源管理 — 家政企业文化建设 — 家政企业信息化建设

（2）实操技能竞赛：主要涉及企业管理的 7 个职业功能

模块，具体范围如下：

决策与规划	运用前瞻性的思维和创新理念，确定经营战略、运营模式和市场营销策略，组织编制企业中长期规划及年度计划并实施。
员工管理	内部机构设置，规章制度制定，从员工的招聘、身份审核到培训和服务等全流程的管理。
客户服务	服务意识、服务原则、服务流程等全过程以及信息化管理。
质量管理	对家政服务国家标准的掌握，服务质量的要求和把控等。
财务管理	熟悉家政服务过程中的财税知识、职业风险和防范机制。
企业文化建设	企业的发展目标和定位、价值观和文化、愿景和使命等。
应急处置与投诉管理	对客户投诉的思想认识、处理流程、处理技巧、正向疏导和解决复杂问题的方法等。

（二）竞赛时间及试题具体内容

1. 理论知识竞赛采取笔试、现场答卷方式进行，考核时间为 120 分钟，试卷题型、题量与配分情况如下：

题型	题量	配分	总分
单项选择题（B）	20 题	每题 1 分	20 分
多项选择题（G）	10 题	每题 2 分	20 分
判断题（C）	10 题	每题 1 分	10 分
简答题（D）	4 题	每题 5 分	20 分
综合题（F）	2 题	每题 15 分	30 分
合计	46 题		100 分

2. 实操技能竞赛以结合本企业实际，编制企业经营管理方

案、现场展示与答辩相结合的方式。其中方案设计成果以 PPT 形式呈现，并根据全国妇联报名截止时间后 5 天提交，提交前须经各省级妇联意识形态审核后加密发送到全国妇联指定邮箱，发送前请将 PPT 文件转化为 PDF 格式。逾期发送，此模块成绩计为零分。竞赛模块设置情况如下：

序号	竞赛模块名称	竞赛时间	配分	权重比例	备注
1	方案设计	5 天	30 分	30%	
2	现场展示	10 分钟	70 分	70%	
	答辩	5 分钟			
合计			100 分	100%	

（三）评判标准

1. 分数权重

竞赛总成绩采用百分制，分别由理论知识、实操技能两部分成绩组成。

分数权重：理论成绩占比 30%，实操成绩占比 70%。

计算方式：总成绩=理论成绩×30%+实操成绩×70%。

竞赛总成绩四舍五入，保留小数点后 2 位。参赛选手按总成绩依次排列名次，若总分相同则按实操技能竞赛成绩的分数高低排列名次。

2. 评判方法

理论知识竞赛由组委会竞赛组指定的评分小组按照统一

的评分标准进行评分。评分小组应由 3 名（含）以上单数裁判员组成。

实操技能竞赛的每个赛室分别由不少于 3 名裁判员组成一个裁判组，裁判员按照统一的评分标准独立评分。评分裁判所打分数的平均值即为选手得分。

三、竞赛细则

（一）赛事安排

1. 理论知识竞赛日程安排

竞赛时间	参赛选手	竞赛模块	竞赛赛室	竞赛时间
C1 天下午	全体参赛选手	理论知识	理论知识竞赛赛室	120 分钟

2. 实操技能竞赛日程安排

竞赛时间	参赛选手	竞赛模块	竞赛赛室	竞赛时间
C2 天全天	全体参赛选手	现场展示与答辩	现场展示赛室	15 分钟/人

（二）裁判员组成及分工

设裁判长 1 名，全面负责赛项的裁判与管理工作。经培训合格的裁判员，由裁判长根据工作要求分配到相应的工作岗位。各模块裁判组组长及裁判员由组委会选派的第三方裁判担任。

（三）裁判员纪律

1. 裁判员必须严格遵守裁判员守则，充分体现“公平、公正、公开”的原则，秉公执裁。

2. 裁判员必须严格执行大赛规则，按大赛有关规程、评分标准和评分细则进行评分，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的内容。

3. 裁判员必须严守保密规定，不得互相交流赛事须保密的相关信息，整个竞赛期间严禁使用任何通讯工具，不得与任何参赛方领队、教练、参赛选手等私下交流。

4. 裁判员必须佩戴裁判员胸牌，仪表整洁，举止文明礼貌，互相尊重，互相支持，服从裁判长的统一指挥。

（四）选手纪律

发现参赛选手不符合报名规定条件的、冒名顶替和弄虚作假的、交换选手号的，报大赛组委会核实批准后，一律取消该选手参赛资格，追究有关领导责任并通报批评。参赛选手有下列情节之一的，竞赛成绩计零分：

1. 竞赛期间违规翻阅书籍、笔记、纸条等资料者；
2. 在服装等任何地方做标识身份的任何记号或暗示；
3. 在考场内交头接耳、偷看、暗示等作弊行为者；
4. 竞赛期间使用通讯工具与他人联系者；
5. 裁判根据大赛要求宣布竞赛结束后，仍强行作答或操作者；
6. 不服从裁判员的裁决、扰乱竞赛秩序、影响竞赛进程等情节恶劣者；
7. 其他违反竞赛规则不听劝告者。

（五）赛场纪律

1. 赛场内除必要的赛务人员外，其他人员未经允许不得进入赛场。
2. 新闻媒体等进入赛场必须经大赛组委会允许，并听从现场工作人员安排和管理，不得影响赛事。
3. 各参赛领队和随从人员一律不得进入赛场，否则按作弊处理。

（六）申诉与仲裁

本赛项在竞赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在竞赛结束后 2 小时之内向仲裁组提出书面申诉。竞赛采用两级仲裁机制，即设赛项仲裁工作组和大赛仲裁委员会。赛项仲裁工作组接受由代表队领队提出的对裁判结果的申诉。赛项仲裁工作组在接到申诉后的 2 小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议的，可由代表队领队向大赛仲裁委员会提出申诉。大赛仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

四、竞赛场地、设施设备等安排

（一）赛场规格要求

本项目场地总体面积不少于 60 平米。赛场要为选手留有集合准备的室内空间，要为裁判员留有执裁空间。赛场必须备

有通风设备，保证赛场内空气流通和清洁。场地照明应充足、柔和。赛场必须留有安全通道。竞赛前必须明确告知选手和裁判员安全通道和安全门的位置。赛场必须配备灭火设备，并置于显著位置。

（二）场地布局

赛前将根据参赛选手人数实际配置设备数量和实操竞赛工位数，并根据场地实际情况进行布局设计。

（三）基础设施清单

1. 赛场设施、设备

根据家政经理人员现场展示与答辩的技能要求，以及采购的条件和实际情况，提交设施设备物品清单和落实要求。专家工作组在赛前确认设施设备和物品是否符合竞赛要求。

家政经理人员项目赛场提供设施、设备清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	投影仪/一体机	1 套	
2	电脑	1 台	预装 WPS 和 Office
3	PPT 翻页器	2 个	

2. 选手自备设备和物品

（1）本赛项参赛选手无需自备设备和物品。除身份证件外，选手不得携带任何物品进入赛场，赛场配发的各类工具、材料，选手一律不得带出赛场。

（2）选手竞赛服（上衣）由赛场统一提供，裤子和鞋由选手自备，颜色为黑色。选手禁止穿戴有任何可能显示选手身份信息的标志衣帽或做出显示选手身份信息的言行。

五、安全、健康要求

（一）人员安全、健康要求

组委会、各执委会为全体参赛人员提供安全、健康服务保障，全体参赛人员须遵守竞赛安全、健康的有关规定。在竞赛现场设置急救站，配备专业医务人员和设备，做好医疗应急准备。所有的操作物品符合安全要求，参赛者保持赛区场地卫生，无任何遗留物品，以免影响后续参赛选手的竞赛。

（二）场地安全、健康要求

竞赛各区域设置合理，符合安全、健康和环保要求。竞赛场地具有良好的照明和通风设施设备，有安全疏散通道；配备完备的灭火等应急处理设施；张贴安全信息，如操作流程、现场紧急疏散指示图等。

（三）卫生防疫要求

按照国家及当地卫生防疫的相关规定，对赛前集中技术工作对接、竞赛报到、住宿和交通以及赛场人流控制、卫生防疫

等各方面提出明确要求和具体安排。各参赛选手及各类相关人员必须遵照执行。

附件 1

家政经理人员项目理论知识竞赛样题

1. 单项选择题样题如下：

国务院办公厅《关于促进家政服务业提质扩容的意见》中提出的行动是（ ）提升行动、“领跑者”行动和信用建设专项行动。

- A. 标准化发展促进
- B. 春风
- C. 家政培训
- D. 家政进社区

2. 多项选择题样题如下：

2019 年 7 月，发改委等 5 个部门联合发布了《关于开展家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作的通知》，指出要促进家政服务业质量进一步提高，基本实现（ ）发展。

- A. 专业化
- B. 规范化
- C. 网络化
- D. 规模化
- E. 标准化

3. 判断题样题如下：

（ ）家政服务企业信用记录内容包括：企业基本信息、商务主管部门的行政信息、其他部门的行政信息。

4. 简答题样题如下：

（1）简述无效合同的法定情形。

(2) 目前，家政服务还不属于《劳动法》的调整范围，因此，雇主在雇用家政服务员时不安排家政服务员在双休日和节假日休息算不算违法？请阐述理由。

5. 综合题样题如下：

家政服务企业为什么要推行职业化发展？

附件 2

家政经理人员项目实操技能竞赛赛题

试题名称：如何管理好一家大中型家政服务企业

（1）任务要求

结合本单位实际，在赛前完成管理方案设计，并按规定时间在竞赛现场展示、阐述方案。

（2）任务说明

①管理方案设计成果以 PPT 形式呈现（PDF格式），赛前参赛选手需将PPT可拷贝至空U盘（选手自备），统一用“家政经理人方案”命名，并随身携带，竞赛时在备赛室经过工作人员核验无任何身份标识后，将PPT（PDF）修改至以选手竞赛号命名，并拷贝至赛项组指定U盘后带入赛场进行展示。

②竞赛过程中不得邀请裁判员参与或与裁判员沟通交流；裁判员不得干预竞赛。

③管理方案设计时间：赛前。

④方案现场展示与答辩时间：15分钟。