

家政服务员（整理收纳师）

国家职业标准

（征求意见稿）

1. 职业概况

1.1 职业（工种）名称

整理收纳师

1.2 职业编码

4-10-01-06-002

1.3 职业定义

在生活、工作空间等场所从事空间规划、陈列布置与物品整理人员。

1.4 职业等级

本职业共设五个等级，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、计算和表达能力，空间感强，形体知觉、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 培训参考学时

五级/初级工不少于 120 标准学时；四级/中级工不少于 100 标准学时；三级/高级工、二级/技师不少于 80 标准学时；一级/高级技师不少于 64 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/高级技师及以上职业资格（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

理论知识培训在教室等室内场所进行。

技能操作培训按卧室/客厅/办公等功能区域划分，每个功能区域场景具有符合要求的衣柜/橱柜/书柜等设施设备及相应的收纳工具。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

1. 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。

2. 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）。

3. 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）。

（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）。

4. 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/高级工职业资格证书满 2 年的技师学院预备技师班、技师班学生。

5. 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相关职业：心理咨询师、花艺环境设计师、纺织面料设计师、家用纺织品设计师、色彩搭配师、工艺美术品设计师、装潢美术设计师、室内装饰设计师等。

②本专业或相关专业：建筑设计专业、室内设计专业、公共艺术设计专业、景观设计专业、展示设计专业、服装设计专业、社会心理学专业、发展心理学专业等。

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。理论知识考试形式为笔试/机考，主要考核从业人员应掌握的基本理论知识；操作技能考核采用现场实景操作、模拟实景操作等方式进行，主要考核从业人员应具备的操作技能；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

理论知识考试监考人员与考生配比不低于 1:15，每个考场不少于 2 名监考人员；

技能操作考核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。

综合评审委员不少于 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 分钟。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 分钟，二级/技师、一级/高级技师不少于 50 分钟。综合评价不少于 30 分钟。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考核在教室/机房等室内场所进行；

技能操作考核按卧室/客厅/办公等功能区域划分，每个功能区域场景具有符合要求的衣柜/橱柜/书柜等设施设备及相应的收纳工具。

2. 基本要求

2.1 职业规范

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 忠于职守，爱岗敬业。
- (2) 团结协作，认真负责。
- (3) 诚实守信，遵纪守法。
- (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。

2.1.3 服务礼仪常识

- (1) 形象礼仪
- (2) 沟通礼仪

2.1.4 服务卫生常识

- (1) 个人卫生常识
- (4) 环境卫生常识

2.1.5 安全工作常识

- (1) 消防安全常识
- (2) 操作安全常识

2.2 基础知识

2.2.1 整理收纳基础知识

- (1) 整理收纳概念
- (2) 整理收纳操作规范
- (3) 整理收纳操作流程

2.2.2 物品认知基础知识

- (1) 物品材料认知
- (2) 废弃物品分类知识

2.2.3 测量与工具选用基础知识

- (1) 测量与计算

(2) 收纳工具选用

2.2.4 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

2.2.5 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

2.2.6 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 个人卫生	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 上户时间、地点等信息收集方法 1.1.2 工作任务、工作职责确定方法
	1.2 工具准备	1.2.1 能准备口罩、手套、鞋套、围裙等防护用品 1.2.2 能区分并使用整理收纳工具	1.2.1 佩戴及使用口罩、手套、鞋套、围裙等用品常识 1.2.2 整理收纳工具知识及使用方法

2. 常规整理	2.1 清空与分类	2.1.1 能清空衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品 2.1.2 能清洁衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域 2.1.3 能分类及筛选衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品	2.1.1 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域清空方法 2.1.2 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域清洁方法 2.1.3 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域，物品类别、使用频率等分类及筛选方法
	2.2 整理与收纳	2.2.1 能整理衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品 2.2.2 能折叠衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品 2.2.3 能收纳衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品	2.2.1 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域，根据类别、使用频率等方式整理物品方法 2.2.2 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域，根据类别、使用频率等方式折叠物品方法 2.2.3 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域，根据类别、使用频率等方式收纳物品方法
	2.3 贴签与复盘	2.3.1 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品粘贴标签 2.3.2 能说明标签内容	2.3.1 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域粘贴标签方法 2.3.2 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品数量、名称、收纳位置等说明方法
3. 专项整理	3.1 打包与复位	3.1.1 能根据物品移动（乔迁）选用打包工具与耗材 3.1.2 能根据物品类别、移动距离进行打包 3.1.3 能根据空间进行打包物品复位整理	3.1.1 物品打包工具与耗材选择及使用方法 3.1.2 物品打包规定及方法 3.1.3 复位物品方法
	3.2 行李整理收纳	3.2.1 能根据出行地域选择出行物品 3.2.2 能根据出行人员、物品数量等选择行李箱 3.2.3 能根据出行物品类别、尺寸整理行李箱	3.2.1 出行物品选择方法 3.2.2 行李箱选择方法 3.2.3 行李收纳工具选择及物品整理方法

	3.3 库房整理收纳	3.3.1 能根据物品类型、材质等进行整理收纳 3.3.2 能根据库房环境、空间尺寸进行整理收纳	3.3.1 库房物品储存基础知识 3.3.2 库房空间规划基础知识
	3.4 冰箱整理收纳	3.4.1 能根据冰箱功能区、温度整理食品 3.4.2 能根据食品包装信息与类别整理食品 3.4.3 能根据食品类别、形状等选择收纳工具	3.4.1 冰箱功能区、温度常识 3.4.2 冰箱物品筛选与整理收纳方法 3.4.3 冰箱收纳工具选择及使用方法
4. 规划设计	4.1 服饰色彩搭配	4.1.1 能对服装进行色彩搭配 4.1.2 能对配饰进行色彩搭配	4.1.1 服装色彩搭配方法 4.1.2 配饰色彩搭配方法
	4.2 专属色彩搭配	4.2.1 能根据客户肤色、体型特征等进行色彩搭配 4.2.2 能根据客户身份、场合、喜好等进行色彩搭配	4.2.1 五官、肤色色彩搭配常识 4.2.2 身份、场合色彩搭配常识

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
1. 工作准备	1.1 形象与装备审核	1.1.1 能对整理收纳师进行形象规范检查 1.1.2 能对整理收纳师手套、口罩等防护用品进行检查	1.1.1 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 能根据物品数量匹配收纳工具 1.2.2 能根据物品类别匹配收纳工具	1.2.1 物品数量匹配收纳工具知识 1.2.2 物品类别匹配收纳工具知识
2. 常规整理	2.1 清空与分类	2.1.1 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品堆积数量、程度进行清空 2.1.2 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域红木等材质进行清洁 2.1.3 能按照衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品棉、麻、瓷、纸等材质进行物品分类	2.1.1 根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品堆积数量、程度清空方法 2.1.2 根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域红木等材质清洁方法 2.1.3 根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域棉、麻、瓷、纸等材质物品分类方法

	2.2 整理与收纳	2.2.1 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品数量、类别进行整理收纳 2.2.2 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品棉、麻、瓷、纸等材质进行整理收纳	2.2.1 根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品数量、类别整理收纳方法 2.2.2 根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品棉、麻、瓷、纸等材质整理收纳方法
	2.3 贴签与复盘	2.3.1 能操作标签机 2.3.2 能使用专业术语、手势讲解物品收纳位置	2.3.1 标签机操作方法 2.3.2 专业术语、手势等方式讲解物品收纳位置方法
3. 专项整理	3.1 母婴整理收纳	3.1.1 能对产妇与婴儿食品进行整理收纳 3.1.2 能对产妇与婴儿吸奶器、刷子等工具进行整理收纳 3.1.3 能对产妇与婴儿的奶瓶、尿不湿、纸巾等用品进行整理收纳	3.1.1 产妇与婴儿食品储存方法 3.1.2 产妇与婴儿吸奶器、刷子等工具清洁消毒及整理收纳方法 3.1.3 产妇与婴儿纸巾、奶瓶、尿不湿等用品整理收纳方法
	3.2 儿童房整理收纳	3.2.1 能依据儿童年龄特征进行玩具整理收纳 3.2.2 能依据儿童行为特征进行书籍、书柜、学习桌整理收纳 3.2.3 能整理儿童衣物	3.2.1 儿童成长生理、心理学基础知识 3.2.2 儿童玩具、书籍、书柜整理收纳方法 3.2.3 儿童衣物整理收纳方法
	3.3 老人房整理收纳	3.3.1 能根据自理型老人生理性特征进行老人房整理收纳 3.3.2 能根据介助型老人生理性特征进行老人房整理收纳 3.3.3 能根据介护型老人生理性特征进行老人房整理收纳 3.3.4 能根据失智型老人生理性特征进行老人房整理收纳	3.3.1 自理型老人房整理收纳方法 3.3.2 介助型老人房整理收纳方法 3.3.3 介护型老人房整理收纳方法 3.3.4 失智型老人房整理收纳方法
	3.4 宠物整理收纳	3.4.1 能根据宠物类别进行环境规划 3.4.2 能根据宠物衣物、食物、玩具、药品等物品进行整理收纳	3.4.1 常见家庭宠物类别常识 3.4.2 宠物生活环境知识及规划方法 3.4.3 宠物物品常识及整理收纳方法
4. 规划设计	4.1 花卉布置	4.1.1 能使用花卉材料、花器、插花工具 4.1.2 能制作球形、扇形、倒梯形、三角形等插花造型 4.1.3 能陈列布置插花作品	4.1.1 花卉材料、花语常识 4.1.2 花卉材料、花器、插花工具选择与匹配方法 4.1.3 球形、扇形、倒梯形、三角形等插花造型制作方法 4.1.4 插花作品陈列布置、养护方法

	4.2 装饰品美化陈列	4.2.1 能根据美学常识陈列布置装饰摆件 4.2.2 能根据美学常识陈列布局花卉绿植 4.2.3 能根据字画内涵陈列布置个性化装饰墙面	4.2.1 装饰摆件陈列布局方法 4.2.2 花卉绿植陈列布局方法 4.2.3 字画装饰墙面方法
--	-------------	--	--

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
1. 工作准备	1.1 咨询沟通	1.1.1 能沟通确认客户需求 1.1.2 能通过勘察及沟通预估工作量与工作时长	1.1.1 沟通常识、方法及内容 1.1.2 整理收纳师预估工作量、工作时长方法
	1.2 签订协议	1.2.1 能进行业务接洽并提供有效整理收纳服务建议 1.2.2 能为客户解读整理收纳服务协议内容 1.2.3 能完成签订整理收纳服务协议	1.2.1 整理收纳服务内容、流程、标准等常识 1.2.2 整理收纳服务协议内容解读方法 1.2.3 整理收纳服务协议签订流程
	1.3 收纳工具适配	1.3.1 能根据收纳空间及物品尺寸、颜色、材质匹配收纳工具 1.3.2 能根据收纳空间及物品尺寸、形状、颜色、材质采购收纳工具	1.3.1 收纳空间及物品尺寸、颜色、材质匹配收纳工具知识 1.3.2 根据收纳空间及物品尺寸、形状、颜色、材质采购收纳工具方法
2. 常规整理	2.1 清空与分类	2.1.1 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品贵重、易损等情况进行清空 2.1.2 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域首饰、真皮包等物品贵重、易损等情况进行清洁 2.1.3 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品贵重、易损等情况进行分类	2.1.1 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域贵重、易损物品清空方法 2.1.2 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域首饰、真皮包等贵重、易损物品清洁方法 2.1.3 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域贵重、易损物品分类方法
	2.2 整理与收纳	2.2.1 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域空间尺寸、物品数量进行整理收纳 2.2.2 能根据客户生活习惯进	2.2.1 根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域空间尺寸、物品数量整理收纳方法 2.2.2 生活习惯收集常识与整理收纳

		行整理收纳	匹配方法
	2.3 贴签与复盘	2.3.1 能根据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域物品数量、类别等信息编辑标签内容 2.3.2 能根据整理收纳后衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等区域收纳结果录制收纳位置视频	2.3.1 编辑标签方法 2.3.2 录制收纳视频方法
3. 专项整理	3.1 儿童房整理	3.1.1 能完成儿童房整理收纳 3.1.2 能装饰布置儿童房 3.1.3 能协助儿童整理书包、玩具、书籍等物品	3.1.1 儿童房整理收纳方案制作方法 3.1.2 儿童房整理收纳方法 3.1.3 儿童房装饰布置方法 3.1.4 培养儿童自理能力方法
	3.2 珍贵物品整理	3.2.1 能根据青铜玉器材质、年代等情况进行整理收纳 3.2.2 能根据工艺品、字画材质类别、年代等情况进行整理收纳 3.2.3 能根据瓷器类别、年代等情况进行整理收纳	3.2.1 青铜玉器基础知识及整理收纳方法 3.2.2 工艺品、字画基础知识及整理收纳方法 3.2.3 瓷器基础知识及整理收纳方法
	3.3 办公环境整理	3.3.1 能根据办公空间、物品类别进行整理收纳 3.3.2 能根据茶室、花店、服装店等空间、物品类别进行整理收纳	3.3.1 办公空间类型、功能、用品基础知识及整理收纳方法 3.3.2 茶室、花店、服装店等空间物品类型、功能基础知识及整理收纳方法
	3.4 庭院整理	根据庭院风格进行色彩搭配 3.4.1 能根据庭院设计进行整理收纳 3.4.2 能根据庭院地域气候选择绿植花卉 3.4.3 能根据庭院风格进行色彩搭配	3.4.1 庭院基础知识 3.4.2 庭院绿植花卉基础知识 3.4.3 庭院色彩搭配基础知识 3.4.4 庭院整理收纳方法
4. 规划设计	4.1 诊断规划	4.1.1 能对衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等常规整理空间进行诊断规划 4.1.2 能对儿童房、老人房、办公室、茶室等专项整理空间进行诊断规划 4.1.3 能根据人体工程学尺寸	4.1.1 常规整理空间诊断方法 4.1.2 专项整理空间诊断方法 4.1.3 人体工程学尺寸基础知识 4.1.4 动线基础知识

		进行空间动线规划	
	4.2 设计方案	4.2.1 能依据衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等常规整理空间规划内容制作设计方案 4.2.2 能依据儿童房、老人房、办公室、茶室等专项整理空间规划内容设计方案 4.2.3 能依据人体工程学尺寸动线规划内容制作设计方案	4.2.1 衣柜、橱柜、书柜、浴室柜、玄关柜、阳台储物柜、客厅电视柜等常规整理空间制作设计方案方法 4.2.2 儿童房、老人房、办公室、茶室等专项空间制作设计方案方法 4.2.3 人体工程学尺寸动线规划内容制作设计方案方法
	4.3 空间色彩美化	4.3.1 能制订生活、工作空间环境美化方案并组织实施 4.3.2 能制订庭院美化方案 4.3.3 能根据客户家庭成员喜好特点制定家居美化方案	4.3.1 制订生活、工作空间色彩美化方案方法 4.3.2 制订庭院色彩美化方案方法 4.3.3 制定客户家庭成员喜好家居色彩美化方案方法
	4.4 家具物品美化布置	4.4.1 能制订起居室、卧室、老人房、儿童房、书房家具美化布置方案并实施 4.4.2 能制订起居室、卧室、老人房、儿童房、书房物品美化布置方案并实施	4.4.1 制订起居室、卧室、老人房、儿童房、书房家具美化布置方案方法 4.4.2 制订起居室、卧室、老人房、儿童房、书房物品美化布置方案方法
5. 服务管理	5.1 技能岗位管理	5.1.1 能制订整理收纳师工作计划 5.1.2 能安排、监督整理收纳师工作	5.1.1 整理收纳师岗位职责 5.1.2 制订整理收纳师工作计划方法 5.1.3 整理收纳师管理规范
	5.2 上门路线管理	5.2.1 能制订出行路线服务管理方案 5.2.2 能管理整理收纳师出行路线	5.2.1 出行路线制定方法 5.2.2 整理收纳师出行路线管理方法
	5.3 物资管理	5.3.1 能对上门服务物资进行分类管理 5.3.2 能分配上门服务物资	5.3.1 物资分类管理方法 5.3.2 物资使用分配方法
	5.4 信息管理	5.4.1 能对客户服务档案进行管理 5.4.2 能对客户信息进行保密管理	5.4.1 档案管理方法 5.4.2 信息隐私管理方法
	5.5 工作总结	5.5.1 能梳理工作内容 5.5.2 能根据工情况撰写工作报告 5.5.3 能收集客户反馈意见并优化服务方案	5.5.1 梳理工作方法 5.5.2 成果总结方法 5.5.3 收集客户反馈意见、优化服务方案方法

6. 培训与指导	6.1 技能培训	6.1.1 能完成入户服务方案并实施 6.1.2 能培训五级/初级、四级/中级理论知识与操作技能 6.1.3 能根据入户服务反馈,提供培训建议 6.1.4 能根据实习效果提供培训建议	6.1.1 入户服务方案制作方法及实施要求 6.1.2 五级/初级、四级/中级理论知识与技能操作方法及培训规范 6.1.3 培训建议提出规范
	6.2 操作指导	6.2.1 能指导五级/初级、四级/中级整理收纳师服务操作技能 6.2.2 能指导五级/初级、四级/中级整理收纳师服务服务流程	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
1. 专项整理	1.1 儿童房整理收纳	1.1.1 能依据儿童年龄特征、空间尺寸进行规划 1.1.2 能依据儿童心理特征进行方案制订并实施	1.1.1 儿童房规划方法 1.1.2 儿童房规划方案制订与实施方法
	1.2 珍贵物品整理收纳	1.2.1 能根据青铜玉器材质、年代等情况进行整理收纳规划设计并实施 1.2.2 能根据工艺品、字画材质类别、年代等情况进行整理收纳规划设计并实施 1.2.3 能根据瓷器类别、年代等情况进行整理收纳规划设计并实施	1.2.1 青铜玉器保存方法及整理收纳规划设计并实施方法 1.2.2 工艺品、字画保存方法及整理收纳规划设计与实施方法 1.2.3 瓷器保存方法及整理收纳规划设计并实方法
	1.3 办公环境整理收纳	1.3.1 能根据办公室、茶室、花店、服装店等空间尺寸进行整理收纳规划设计并实施 1.3.2 能对办公室、茶室、花店、服装店进行茶品、茶具、香具、花器、服装等物品分类整理	1.3.1 办公室、茶室、花店、服装店等空间规划设计方法 1.3.2 办公室、茶室、花店、服装店等空间物品分类整理方法
	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、装饰材料等呈现庭院风格规划设计并实施 1.4.2 能根据庭院空间风格进行色彩搭配规划设计并实施	1.4.1 庭院规划基础知识及规划实施要求 1.4.2 庭院色彩搭配基础知识及规划实施要求

	1.5 遗物整理	1.5.1 能制订遗物整理收纳规划方案并实施 1.5.2 能根据遗物特征进行分类 1.5.3 能根据遗物类别进行筛选 1.5.4 能使用手机、电脑制作遗物电子相册	1.5.1 遗物整理收纳规划方法 1.5.2 遗物分类方法 1.5.3 遗物筛选方法 1.5.4 电子相册制作方法
2. 规划设计	2.1 诊断规划	2.1.1 能依据室内环境噪音数值标准进行诊断规划 2.1.2 能依据室内光源亮度标准进行诊断规划 2.1.3 能依据室内温度、湿度标准进行诊断规划 2.1.4 能依据室内空气质量标准进行诊断规划 2.1.5 能根据地域气候、住宅布局、空间尺寸进行诊断规划	2.1.1 室内声环境标准基础知识、空间大小等空间诊断规划方法 2.1.1 室内声环境标准基础知识 2.1.2 室内光源亮度标准基础知识 2.1.3 室内温度、湿度标准基础知识 2.1.4 室内空气质量标准基础知识 2.1.5 地域气候、住宅布局、空间尺寸等空间诊断规划方法
	2.2 设计方案	2.2.1 能依据室内光源亮度规划内容制作设计方案 2.2.2 能依据室内温度、湿度规划内容制作设计方案 2.2.3 能依据室内空气质量规划内容制作设计方案 2.2.4 能依据地域气候、住宅布局、空间尺寸诊断规划内容制作设计方案	2.2.1 依据室内光源亮度规划内容制作设计方案方法 2.2.2 依据室内温度、湿度规划内容制作设计方案方法 2.2.3 依据空气质量规划内容制作设计方案方法 2.2.4 依据地域气候、住宅布局、空间尺寸规划内容制作设计方案方法
	2.3 空间色彩美化	2.3.1 能对生活、工作空间环境美化方案并组织实施进行指导 2.3.2 能对庭院美化方案进行指导 2.3.3 能根据客户家庭成员喜好特点制定家居美化方案进行指导	2.3.1 指导生活、工作空间环境美化方案方法 2.3.2 指导庭院美化方案方法 2.3.3 指导根据客户家庭成员喜好特点制定家居美化方案方法
	2.4 家具物品美化布置	2.4.1 能对起居室、卧室、老人房、儿童房、书房、家具美化布置方案进行指导 2.4.2 能对起居室、卧室、老人房、儿童房、书房物品美化布置方案进行指导	2.4.1 指导起居室、卧室、老人房、儿童房、书房、家具美化布置方案并实施方法 2.4.2 指导起居室、卧室、老人房、儿童房、书房物品美化布置方案并实施方法

3. 服务管理	3.1 技能 岗位管理	3.1.1 能对三级整理收纳师工作计划进行指导 3.1.2 能对三级整理收纳师安排、监督整理收纳师工作进行指导 3.1.3 能制订整理收纳师岗位管理规范并监督实施	3.1.1 指导工作计划方法 3.1.2 指导三级整理收纳师安排、监督工作方法 3.1.3 制订整理收纳师岗位管理规范方法
	3.2 物资 管理	3.2.1 能对上门服务物资分配进行指导 3.2.2 能制订上门服务物资使用方案 3.2.3 能制订上门服务物资管理表、使用分配表	3.2.1 物资类别与用途基础知识 3.2.2 管理表制订方法 3.2.3 分配表制订方法
	3.3 信息 管理	3.3.1 能指导整理收纳师使用办公软件处理整理收纳服务信息 3.3.2 能指导整理收纳师使用办公软件处理工作文件及设计技能、培训、质量评估表 3.3.3 能建立客户信息与用品信息管理表	3.3.1 办公软件应用常识 3.3.2 办公软件操作方法 3.3.3 技能、培训、质量评估表制作方法 3.3.4 客户信息与用品信息管理表制作方法
	3.4 工作 总结	3.4.1 能梳理工作情况并更新完善工作计划、工作标准 3.4.2 能指导整理收纳师根据反馈意见制订针对性服务措施 3.4.3 能完成专项工作反馈报告	3.4.1 梳理工作情况并制订工作计划、工作标准方法 3.4.2 针对性服务策略制订方法 3.4.3 专项工作反馈汇报规范
	3.5 业务 管理	3.5.1 能优化咨询服务流程 3.5.2 能对客户需求进行评估 3.5.3 能针对客户需求提供相应方案 3.5.4 能接洽单、跟进单	3.5.1 咨询服务要求 3.5.2 客户需求分类 3.5.3 客户需求评估的方法 3.5.4 接洽单、跟进单方法
4. 培训与管 理	4.1 技能 培训	4.1.1 能拟定培训计划 4.1.2 能设计不同等级位整理收纳师培训项目 4.1.3 能培训三级/高级、四级/中级、五级/初级整理收纳师	4.1.1 培训计划制订方法 4.1.2 项目培训设计要求 4.1.3 培训整理收纳师方法

	4.2 技能指导	4.2.1 能对整理收纳服务方案进行指导 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 指导制订服务方案方法 4.2.2 特有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
1. 规划设计	1.1 诊断规划	1.1.1 能对室内噪音、光源、温度、湿度、空间质量诊断规划内容进行质量评估 1.1.2 能对根据地域气候、住宅布局、空间尺寸诊断规划内容进行质量评估 1.1.3 能根据融合多种表现形式量身定制设计规划 1.1.4 能提炼文化元素进行创新设计 1.1.5 能对诊断规划服务进行系统分析总结 1.1.6 能制订诊断规划标准	1.1.1 室内噪音、光源、温度、湿度、空间质量诊断规划评估方法 1.1.2 地域气候、住宅布局、空间尺寸诊断规划评估方法 1.1.3 各类艺术风格表现形式基础知识 1.1.4 艺术设计基础知识 1.1.5 服务分析总结方法 1.1.6 制订诊断规划标准规范及方法
	1.2 设计方案	1.2.1 能对室内噪音、光源、温度、湿度、空间质量诊断规划方案进行质量评估 1.2.2 能对根据地域气候、住宅布局、空间尺寸诊断规划方案进行质量评估 1.2.3 能根据量身定制内容设计方案并推进实施 1.2.4 能对设计方案进行系统分析总结 1.2.5 能制订设计方案标准	1.2.1 室内噪音、光源、温度、湿度、空间质量诊断规划方案评估方法 1.2.2 依据地域气候、住宅布局、空间尺寸诊断规划方案评估方法 1.2.3 定制化方案制作方法 1.2.4 设计方案分析总结方法 1.2.5 方案标准制订规范及方法
	1.3 空间色彩美化	1.3.1 能对生活、工作空间环境美化方案进行质量评估 1.3.2 能对室内及庭院色彩搭配美化方案进行质量评估 1.3.3 能对根据客户家庭成员喜好家居制订美化方案进行质量评估 1.3.4 能对整体色彩调性进行品质管理	1.3.1 生活、工作空间美化方案评估方法 1.3.2 室内及庭院色彩搭配美化方案评估方法 1.3.3 基于客户家庭成员喜好家居美化方案契合度评估方法 1.3.4 色彩搭配方案分析总结方法 1.3.5 色彩调性基础知识

		1.3.5 能对色彩搭配方案进行系统分析总结, 提出改进建议	
	1.4 家具物品美化陈列	1.4.1 能对起居室、卧室、老人房、儿童房、书房家具及物品美化陈列布置进行质量评估 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 1.4.3 能对整体陈列布局风格、氛围、情感特质进行品质管理	1.4.1 制订起居室、卧室、老人房、儿童房、书房家具及物品美化陈列布置评估方法 1.4.2 家具物品美化陈列方案方法分析总结方法 1.4.3 陈列风格、氛围基础知识
2. 服务管理	2.1 技能岗位管理	2.1.1 能对整理收纳师工作计划进行质量评估 2.1.2 能对安排、监督二级技师工作进行质量评估 2.1.3 能对整理收纳师岗位管理规范进行质量评估 2.1.4 能统筹安排团队完成专项整理项目 2.1.5 能对整理收纳师进行技能及质量控制技术管理 2.1.6 能根据整理收纳项目实际情况归纳总结实际操作经验, 撰写行业技术报告	2.1.1 整理收纳师岗位管理与职责评估方法 2.1.2 整理收纳师工作计划评估方法 2.1.3 整理收纳师运营管理规范评估方法 2.1.4 统筹团队完成项目方法 2.1.5 收集整理收纳前沿信息的途径和方法 2.1.6 整理收纳师技术和质量控制 2.1.7 整理收纳技术创新方法及技术报告撰写方法
	2.2 物资管理	2.2.1 能对上门服务物资进行质量评估 2.2.2 能对上门服务物资管理表、使用分配表内容进行质量评估 2.2.3 能控制物资储备量 2.2.4 能制订物资更新计划 2.2.5 能进行物资日常管理 2.2.6 能制订服务物资设计标准	2.2.1 物资类别评估方法 2.2.2 管理表、分配表评估方法 2.2.3 物资基本储备量控制方法 2.2.4 物资更新计划制订方法 2.2.5 物资日常管理方法 2.2.6 物资设计标准规范
	2.3 信息管理	2.3.1 能对使用等办公软件处理整理收纳服务信息、工作文件及设计技能、培训、质量评估表进行质量评估 2.3.2 能对客户用品信息管理进行质量评估 2.3.3 能借助智能化、数字化技术	2.3.1 服务信息评估方法 2.3.2 技能、培训、质量评估表评估方法 2.3.3 客户用品信息管理评估方法 2.3.4 智能化、数字化技术处理工作方法

	2.4 工作总结	2.4.1 能对工作质量、服务质量进行评估分析撰写工作总结 2.4.2 能分析行业数据创新服务举措 2.4.3 能分析服务数据创新服务流程 2.4.4 能分析服务数据创新工作方法	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 整理收纳管理规范
	2.5 业务管理	2.5.1 能根据市场的发展动向预测、把握整理收纳行业的发展趋势，并形成技术报告或论文 2.5.2 能根据技术的发展动向把握整理收纳行业相关人工智能等新技术的应用，并形成技术报告或论文	2.5.1 整理收纳行业发展趋势 2.5.2 整理收纳数字应用技术
	2.6 员工管理	2.6.1 能设置组织架构与人员安排 2.6.2 能编制岗位职责与任职要求 2.6.3 能设计及优化管理制度 2.6.4 能规划岗位人员定编定岗	2.6.1 设置组织架构与人员安排原则及方法 2.6.2 岗位职责与任职要求编制方法 2.6.3 管理制度类别、内容、完善方法及设计流程 2.6.4 职业发展理论知识
	2.7 会员管理	2.7.1 能设计和优化会员管理制度 2.7.2 能搭建、维护及发展会员社群 2.7.3 能对会员数据进行统计与分析 2.7.4 能策划会员活动	2.7.1 会员管理制度设计方法 2.7.2 会员社群搭建、维护和发展方法 2.7.3 数据统计与分析知识 2.7.4 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、/高级、四级/中级、五级/初级整理收纳师 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 培训整理收纳师方法 3.1.2 教材方案编写原则与流程 3.1.3 培训教材、教学视频开发要求 3.1.4 职业发展趋势及预测方法 优化培训规划方法 3.1.5 制订内部培训计划及考核内容、形式方法

	3.2 技能指导	3.2.1 能指导理论知识与操作 操作培训内容制作 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 设计理论知识培训管理方案 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 制订企业内部业务指导计划及考核标准方法
--	----------	--	---

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项 目		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	20	15	10	5	5
相关知识要求	工作准备	5	5	5	—	—
	常规整理	45	40	30	—	—
	专项整理	20	25	30	35	—
	规划设计	5	10	20	20	30
	服务管理	—	—	—	25	40
	培训与指导	—	—	—	10	20
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项 目		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 (%)
	工作准备	25	15	10	—	—
	常规整理	50	40	25	—	—
	专项整理	15	25	25	35	—
	规划设计	10	20	25	30	30
	服务管理	—	—	10	25	40
	培训与指导	—	—	5	10	30
合计		100	100	100	100	100