

DB51

四川省地方标准

DB51/T 1952—2015

家庭清洁服务规范

2015 - 04 - 09 发布

2015 - 05 - 01 实施

四川省质量技术监督局

发布

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 基本要求	1
5 服务流程	3
6 服务范围	4
7 服务监督与改进	5
参考文献	6

前 言

本标准根据GB/T 191-2009起草。

本标准由四川省商务厅提出并归口。

本标准由四川省质量技术监督局批准。

本标准起草单位：成都市家政服务行业协会。

本标准主要起草人：陈富全、王小兵、宋军艳、冯天华、刘华才、胡莉、曹美女、刘俊蓉、何建凯。

家庭清洁服务规范

1 范围

本标准规定了家庭清洁服务的术语和定义、基本要求、家庭清洁服务流程、服务内容及服务监督与改进的内容和要求。

本标准适用于从事家庭清洁服务的经营者和个人。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 20647.8-2006 社区服务指南第8部分：家政服务

3 术语和定义

GB/T 20647.8-2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭清洁服务

以家庭为服务对象，协助家庭成员对其家庭清洁进行实际操作和科学管理的过程。

[GB/T 20647.8-2006，定义 3.1]

3.2

家庭清洁服务经营者

依法成立的从事家庭清洁服务经营或中介活动的组织，以下简称经营者。

注：参照 GB/T 20647.8-2006 中的 3.1。

3.3

家庭清洁服务消费者

接受家庭清洁服务的对象，通常指雇主，以下简称消费者。

3.4

家庭清洁服务员

经培训并考核合格，并掌握相应的家庭清洁知识和技能的家庭清洁服务人员。

4 基本要求

4.1 家庭清洁服务经营者

- 4.1.1 具有法律效力的营业执照、税务登记证、组织机构代码证。
- 4.1.2 从事家庭清洁服务的非企业单位，应当依法向政府有关部门申请登记。
- 4.1.3 具有固定的经营场所与联系方式，以及安全服务的相关措施。
- 4.1.4 家庭清洁服务经营者应有明确的服务流程、交付标准。
- 4.1.5 家庭清洁服务经营者不得泄露客户相关信息。
- 4.1.6 家庭清洁服务经营者应公示服务价格、服务协议示范文本和投诉监督电话。
- 4.1.7 家庭清洁服务经营者与消费者应签订家庭清洁服务合同，服务合同以书面形式订立。经营者提供一次性或计时家庭服务的，也可采取电话、网络或双方当事人认可的其他形式订立。

4.2 家庭清洁服务员

4.2.1 家庭清洁服务员基本要求

- 4.2.1.1 年满 16 周岁至未满 60 周岁（女未满 55 周岁），身体健康，自愿从事家庭服务的从业者，经营者均可招聘录用为服务员。
- 4.2.1.2 家庭清洁服务员应聘时，经营者应要求服务员提供有效身份证和健康证明。
- 4.2.1.3 家庭清洁服务经营者在招聘录用家庭清洁服务员后，应签订劳务协议或劳动合同。
- 4.2.1.4 家庭清洁服务员上岗前必须经过培训，掌握相关家庭清洁服务技能。

4.2.2 家庭清洁服务员职业道德

- 4.2.2.1 遵纪守法，诚实守信，不欺骗消费者，不坑害消费者。
- 4.2.2.2 文明礼貌，微笑服务，对消费者和蔼可亲，热情友好。
- 4.2.2.3 明码标价，按事先约定的服务价格取酬。
- 4.2.2.4 尊重消费者习俗，不干预消费者家庭日常生活，不泄露其隐私。
- 4.2.2.5 自重自爱，爱护消费者财物。

4.2.3 家庭清洁服务员工作纪律

- 4.2.3.1 家庭清洁服务员不应索取或接受消费者财物，不应拿取消费者遗弃的任何物品。
- 4.2.3.2 家庭清洁服务员去消费者住所服务前，应仔细检查必备（常备）工具，不漏带服务工具。
- 4.2.3.3 家庭清洁服务员应按照与消费者约定的服务时间提供服务，如不能准时到达应提前告知消费者。
- 4.2.3.4 家庭清洁服务员工作期间，不接打与服务工作无关的电话，不擅自使用消费者住所的电话。
- 4.2.3.5 家庭清洁服务员工作期间不闲聊，不与任何人评论经营者的好坏和其他情况，不评论其他同行经营者。
- 4.2.3.6 工作期间，家庭清洁服务员未经经营者和消费者同意不可擅自离开工作场所。

4.2.4 家庭清洁服务员仪容仪表

- 4.2.4.1 仪容仪表端庄、大方、整洁，不留长指甲。
- 4.2.4.2 着装统一、规范、整洁。
- 4.2.4.3 统一佩戴工号牌，便于识别。
- 4.2.4.4 表情自然、亲切，提倡微笑服务。

4.2.5 家庭清洁服务员言行举止

4.2.5.1 提倡使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确、生动，与客户打招呼时应礼貌问好，亲切诚恳。

4.2.5.2 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范，让客户感到尊重舒适。

4.2.6 其他

4.2.6.1 服务过程中，家庭清洁服务服务员应耐心和虚心接受消费者的意见，如遇到涉及服务员人格尊严和人身安全的，服务员应暂停服务，并立即向经营者报告，由经营者妥善处理。

4.2.6.2 服务过程中，家庭清洁服务员与客户发生异议，现场无法与消费者协调、解决的，经营者应按本标准 7.2 处理。

4.3 管理要求

4.3.1 档案管理

4.3.1.1 家庭清洁服务经营者应建立健全的档案管理制度。特别是建立服务员个人信息档案、薪资档案、成长（培训）档案。未征得家庭清洁服务员同意，家庭清洁服务经营者不得对外公布家庭清洁服务员信息。

4.3.1.2 家庭清洁服务经营者应将服家庭清洁服务员档案、消费者档案、合同资料、培训资料、消费者投诉处理资料分类存档保管。

4.3.1.3 家庭清洁服务经营者在家庭清洁服务员解聘（离职）后，需将家庭清洁服务员档案作妥善保存，自家庭清洁服务员解聘（离职）时间起，三年内不得销毁。

4.3.2 培训管理

4.3.2.1 家庭清洁服务经营者应建立健全培训管理制度。开展家庭清洁服务人员上岗前基本服务技能、心理素质、法制、安全、卫生等方面的培训，并建立培训制度。

4.3.2.2 家庭清洁服务经营者应确保家庭清洁服务员定期参加岗位培训、轮训。确家庭清洁保服务员达到国家相关部门或行业协会颁发的相应职业技能标准或取得的《职业资格证书》或《培训合格证书》等相应的职业技能要求。

4.3.2.3 家庭清洁服务经营者应建立家庭清洁服务员工作评价、培训记录制度，保存工作评价、培训记录档案。

4.3.2.4 若家庭清洁服务经营者没有能力对家庭清洁服务员进行培训的，应委托有培训能力、有培训资质的单位对家庭清洁服务员进行培训。

4.3.3 清洁用品、用具管理

4.3.3.1 清洁服务用品、用具应配备齐全，定期检查、补充。

4.3.3.2 清洁服务用品、用具应分类存放，使用后需及时清洗、消毒。

4.3.3.3 消毒剂、清洁剂、洗涤剂 and 杀虫剂等有毒有害品应有规范的采购控制程序。

4.3.3.4 采购的清洁服务用品、用具应是经国家制定检测机构检验合格，并符合环保产品要求。

5 服务流程

5.1 消费者向家庭清洁服务经营者预约家政服务。

5.2 家庭清洁服务经营者应了解消费者的具体服务需求，并做好记录工作。

- 5.3 如遇特殊情况，经营者应专门到消费者要求服务的场所，查看现场，制定服务方案（如该项服务无法确保服务员人身安全的，经营者应向消费者说明情况，谢绝该项服务）。
- 5.4 家庭清洁服务经营者应告知消费者服务收费标准。
- 5.5 家庭清洁服务经营者可按消费者实际服务面积或实际服务时间等模式收取服务费用。
- 5.6 消费者和家庭清洁经营者需就服务内容、方式、范围、时间、地址、服务质量和服务过程中消费者的特殊要求、服务费用、支付方式、双方权利或义务等签订服务合同（协议）。
- 5.7 家庭清洁经营者根据服务合同（协议）或约定，安排或组织家庭清洁服务员为消费者提供服务。
- 5.8 家庭清洁服务员根据服务合同（协议）或约定为消费者服务，遵循安全服务（操作）规定，服务时应注意人身安全。
- 5.9 服务完成后，家庭清洁服务经营者或家庭清洁服务员应请消费者按服务合同（协议）或约定要求，对服务质量进行验收，消费者可通过签名或网络点评的方式进行确认。
- 5.10 消费者按服务合同（协议）或约定，向家庭清洁服务经营者或家庭清洁服务员支付约定的服务费用。
- 5.11 工作结束后，七个工作日内由家庭清洁服务经营者对消费者进行回访，核查服务质量。
- 5.12 工作结束后，消费者对服务质量有投诉的或对服务内容、范围、质量，服务费用产生纠纷的，家庭清洁服务经营者应按本标准 7.2 处理。

6 服务范围

6.1 家庭清洁服务内容

- 6.1.1 家庭居室外环境清洁，包括花园、阳光房、阳台、护栏、地下室、车库等的清洁。
- 6.1.2 家庭居室室内清洁，包括地面、顶面、墙面、书房、门窗、隔断、厨房、卫生间、卧室、大厅等的清洁。
- 6.1.3 家庭生活设施及物品清洁，包括灶具、洁具、家具、电器、运动器械、沙发等的清洁。
- 6.1.4 家庭专项清洁，包括地板、木质地板打蜡、精油护理、石材护理、窗帘清洗、地毯、地砖、空调、抽油烟机、煤气灶、家庭居室消毒、空气治理、病虫害防治等的专业清洁。
- 6.1.5 以上服务内容可由消费者与家庭清洁服务经营者协商确定。

6.2 家庭清洁基本顺序

- 6.2.1 从上到下，从里到外，服务时应灵活运用。
- 6.2.2 家庭清洁过程中，上一步骤未完成不得进行下一步骤工序。

6.3 家庭清洁基本要求

- 6.3.1 清洁用具分区、分类、专物专用，做好使用前、使用后的清洗、消毒。
- 6.3.2 家庭常规清洁做到“九无、八亮、两保持”：“九无”是指：无积尘，无塔灰，无蛛网，无碎片，无污渍，无锈斑，无积水，无布毛，无异味；“八亮”是指：玻璃，金属扶手，灯具，镜面地面，金属门牌号，电视荧光屏等设备面和卫生设备干净明亮；“两保持”是指：保持空气清新无异味；设备设施保证洁净整齐，使用状态完好。
- 6.3.3 家庭专项保洁基本要求：
 - a) 居室地板打蜡：地面清洗干净、无残余旧蜡、无杂物、无污迹，墙面、踢脚板及室内摆放物干净、无溅洒污点，打蜡均匀、薄厚适当、蜡面光亮无流痕、无黄斑、整体一致。

- b) 地毯清洗：清洗前的全面吸尘，移动物品井然有序、回归原位无损失，重点污渍刷洗干净、表面平滑，无明显水份。
- c) 家庭室内空气：应达到《室内空气质量标准》GB/T 18883-2002 中规定的要求。
- d) 居室消毒：应确定病毒种类和需消毒的物品，选择合适的消毒剂与消毒方法，配置有效的杀虫溶液，保管好暂时未用的杀虫剂，提醒客户收藏好食物以及易受污染物品，以防污染。保证足够的消毒灭菌时间，做好善后工作。
- e) 空调、抽油烟机与煤气灶应按照专业清洁技术方案进行清洁。

7 服务监督与改进

7.1 消费者回访管理

- 7.1.1 家庭清洁服务经营者应建立消费者回访管理制度，并指定专人处理回访事宜。
- 7.1.2 家庭清洁服务经营者在服务结束后7个工作日内，需对被服务的消费者进行回访，征求服务意见，检查家庭清洁服务员工作质量。消费者提出的意见，应将处理情况按规定或在约定的时间内及时回复消费者。
- 7.1.3 家庭清洁服务经营者回访可采用电话、网络、上门面谈等方式进行。
- 7.1.4 家庭清洁服务经营者应根据消费者反馈信息，制定改进措施，不断提高服务质量。

7.2 服务质量投诉及纠纷处理

- 7.2.1 家庭清洁服务经营者应建立消费者服务质量投诉及纠纷处理、反馈制度。
- 7.2.2 家庭清洁服务经营者在接到投诉时，需指定接待人员认真、详细记录消费者提出的问题和意见，按相关规定进行处理和反馈。
- 7.2.3 出现消费者重大服务质量投诉时，家庭清洁服务经营者应及时与有关部门联系，并及时回复消费者。
- 7.2.4 家庭清洁服务员在服务过程中因人身名誉、安全、劳动保护等重大事件时，家庭清洁服务经营者应及时与有关部门联系，及时予以处理解决。
- 7.2.5 出现服务质量纠纷时，应协商解决。协商不成，可以向服务所在地仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

参 考 文 献

- [1] 《社区服务指南》（GB/T 20647.8-2006）
 - [2] 《商务部关于“十二五”期间促进家庭服务业发展的指导意见》（商贸发[2011]455号）
 - [3] 《四川省人民政府办公厅关于发展家庭服务业的实施意见》（川办发[2011]41号）
-

