

团 体 标 准

T/SSJZ 1—2021

家政服务 家庭清洁服务规范

（征求意见稿）

2021 - XX - XX 发布

2021 - XX - XX 实施

佛山市三水区家庭服务业协会 发布

目 次

1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务内容.....	1
4.1 日常清洁.....	1
4.2 专项清洁.....	2
5 服务流程.....	2
5.1 服务准备.....	2
5.2 服务实施.....	2
5.3 服务验收.....	3
6 服务要求.....	3
6.1 基本要求.....	3
6.2 安全要求.....	3
6.3 质量要求.....	4
7 服务质量控制与改进.....	5
附 录 A (资料性) 服务记录单.....	6

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

本文件由佛山市三水区家庭服务业协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家政服务 家庭清洁服务规范

1 范围

本文件规定了家庭清洁服务的服务内容、服务流程、服务要求、服务质量控制与改进。
本文件适用于开展家政服务的家庭清洁服务。

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

家居清洁

以家庭为服务对象，家政服务人员按照规范操作要求，对家居环境、生活设施及物品等进行的清洁服务。

3.2

日常清洁服务

以日常定期上门清洁、日常临时清洁的形式对已入住的家庭居室、生活设施及物品进行整理、清洁等一般性处理的服务。

3.3

专项清洁服务

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室中的物品进行保养、清洁以及对居室进行消毒、空气治理、病虫害防治等专业化处理的服务。

3.3.1

拓荒清洁服务

对新装修后准备入住的家庭居室进行全面清理、清洁的服务。

4 服务内容

4.1 日常清洁

家庭日常清洁包括但不限于以下内容：

- a) 客餐厅清洁：电视柜、茶几、桌面、门、餐桌、垃圾桶、地面等的清洁。
- b) 卧室和阳台：地面、阳台扶手、开关、插座等的清洁。
- c) 书房和储物间：桌面、书柜、垃圾桶、地面等的清洁
- d) 厨房：油烟机表面、橱柜、洗菜池、台面、地面、垃圾桶等的清洁。
- e) 卫生间：洗漱台、沐浴房、马桶、垃圾桶、地面等的清洁

- f) 家具及家用电器表面的清洁；
- g) 其他。

4.2 专项清洁

家庭专项清洁包括但不限于以下内容：

- a) 木地板打蜡；
- b) 高档家具除污养护；
- c) 灯具清洁；
- d) 家用电器清洁；
- e) 地毯清洗；
- f) 沙发清洗；
- g) 居室消杀；
- h) 窗帘清洁；
- i) 其他。

5 服务流程

5.1 服务准备

- 5.1.1 记录客户服务需求，确定客户所需家庭清洁服务内容及时间，并达成相关协议或服务合同，明确工作内容、收费金额、结算方式等内容。
- 5.1.2 下列清洁事项属特殊清洁服务，服务机构和客户应事先协商：
 - a) 贵重物品（如红木家具、真皮沙发等）清洁；
 - b) 灯具清洁；
 - c) 窗帘清洁；
 - d) 其他需要协商清洁的事项。
- 5.1.3 填写服务记录单（可参考附录A）。
- 5.1.4 准备好必备的用品、用具。

5.2 服务实施

- 5.2.1 按照规定时间到达客户指定地点后，向客户确认清洁服务需求，出示身份证、工作证、健康证、工牌等身份证明材料。
- 5.2.2 获客户同意后，换工作鞋进入客户室内，记录起始服务时间。
- 5.2.3 按照与客户约定的项目进行清洁，在服务过程中应注意：
 - a) 使用文明用语，尊重客户当地的习俗；
 - b) 物品需搬动后才能进行清洁工作的，应先征得客户的同意；
 - c) 对客户物品轻拿轻放，若发现物品存在问题，及时与客户沟通；
 - d) 对工作过程中清理出的废旧物品须经客户同意后方可处理。
- 5.2.4 清洁的整体清洁顺序是从上到下、从左到右、从里到外，基本流程如下：
 - a) 服务员入户后先开窗通风；
 - b) 房间清洁顺序：主卧→次卧→儿童房→书房→阳台→客厅→餐厅→厨房→洗手间；
 - c) 窗户清洁顺序：窗纱→窗框→玻璃→窗槽→窗台（内外）；
 - d) 卧室：床头柜→梳妆台→书桌→床→衣柜（只做表面）→门→地面；
 - e) 书房：书柜→电脑桌→写字台→门→地面；

- f) 客厅：沙发→茶几→电视柜→博物架→盆栽及钵体→鞋柜表面→垃圾桶→地面；
- g) 餐厅：食品柜→餐桌→餐椅→地面；
- h) 厨房：吊柜表面→墙面→油烟机表面→灶台→洗菜池表面→消毒柜表面→冰箱表面→地面等；
- i) 洗手间：浴霸表面→墙面→热水器表面→沐浴隔断→洗脸池→镜子→洗漱台→浴缸→马桶或便池→地面等。

5.3 服务验收

- 5.3.1 清洁完成后，由客户对本次清洁服务进行验收，并在服务记录表上签字。
- 5.3.2 收拾好清洁用品用具，主动向客户展示携带的物品，并带走垃圾，与客户礼貌告别。
- 5.3.3 清洁员记录此次清洁结束时间，本次清洁服务结束。

6 服务要求

6.1 基本要求

6.1.1 机构要求

- 6.1.1.1 依法在行政主管部门登记注册，具有合法的经营资质，并且依法合规经营。
- 6.1.1.2 亮证亮照经营、服务项目、收费标准、服务规范、操作流程、投诉和监督电话。
- 6.1.1.3 依法依规与客户签订合同或者协议。

6.1.2 人员要求

- 6.1.2.1 持有有效的居民身份证件，年龄为 18 周岁至 55 周岁，无不良记录。
- 6.1.2.2 应持有县级以上医疗机构出具的健康证明，无精神病史及各类传染病，无恐高症、高血压、心脏病等疾病。
- 6.1.2.3 应经专业清洁知识与技能培训，获得从业资格证明。
- 6.1.2.4 品行端正、文明礼貌、敬业爱岗。

6.1.3 用品用具要求

- 6.1.3.1 服务用品、用具应配备齐全。
- 6.1.3.2 服务用品、用具应分类存放，不同区域的抹布应进行分色分类管理。
- 6.1.3.3 消毒剂、清洁剂、洗涤剂应使用合格产品，并符合环保产品要求。
- 6.1.3.4 严禁携带有毒有害物质（如杀虫剂、灭鼠药等）进入清洁区域。
- 6.1.3.5 用品用具按照产品说明正确使用，避免对物品造成损害。
- 6.1.3.6 用电设备应根据使用说明正确使用和维护。

6.2 安全要求

- 6.2.1 服务员应佩戴口罩或其他必要的护具。
- 6.2.2 室内范围的作业高度如超过 2 米，应使用专用辅助工具并做好防护。
- 6.2.3 清洁阳台或者窗户时不应翻越到护栏外。
- 6.2.4 清洁家电前，应关闭电器电源。
- 6.2.5 清洁燃气灶前，应检查燃气总阀门是否已关闭。
- 6.2.6 不同清洁剂、洗涤剂、消毒剂等清洁用品不应随意混用，如不应将含氯消毒液（如 84 消毒液）与酒精或含盐酸的清洁剂（如洁厕灵）混用。

- 6.2.7 使用有腐蚀性的清洁剂时应佩戴清洁手套。
 6.2.8 不应使用强腐蚀性（如盐酸）或气味刺鼻的清洁用品。
 6.2.9 使用清洁用品用具前，应提前阅读使用说明。

6.3 质量要求

- 6.3.1 日常清洁质量要求见表 1。

表 1 日常清洁质量要求

清洁项目		质量要求
玻璃窗	玻璃	明亮、洁净无尘、无污渍。
	边框、窗套	洁净无尘，无污渍。
	推拉轨道、玻璃槽	洁净无尘。
	纱窗	洁净无尘。
门及门框		门的六面及边框洁净无尘、无污渍。
客厅及卧室	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无尘、无污渍、无蜘蛛网。
	电视屏幕、音响等电器	洁净无尘、电源线无灰尘。
	客厅装饰柜、茶几、电视柜、沙发等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	卧室梳妆台、床头柜、床等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
书房	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
	写字台、书柜、电脑桌等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	电脑等电器	电脑屏幕洁净无尘、电源线无灰尘。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
厨房	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
	水池	洁净，无污渍、无锈渍。
	橱柜、厨台	洁净无尘，无污渍、无积水。
	水龙头、管件、金属架等物品	光亮洁净、无锈渍。
	电冰箱、消毒柜	外壳洁净无尘，顶部无积灰，把手无污渍、无积灰，电源线无灰尘。
	抽油烟机表面	洁净无污渍、无油污。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
洗手间	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面	洁净无尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	洁净无尘、无污渍、无蜘蛛网。
	空气	清新，无异味。
	浴霸、热水器	无尘、无污渍、电源线无灰尘。
	水龙头、管件、金属架等物品	光亮洁净、无锈渍。
	洗漱台、洗漱池	洁净无毛发、无锈渍、无水痕，无污渍。
	镜面	镜面干净光亮，关冰痕。
	便池或马桶	洁净，无尿垢，无异味。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。

6.3.2 专项清洁服务应符合以下质量要求：

- a) 木地板打蜡：地面清洁干净、无残余旧蜡、无污，墙面、踢脚线无打蜡溅洒污点，蜡面光亮无抹痕、打蜡均匀、薄厚适当、整体一致。
- b) 高档家具除污养护：在不损坏原有材质的前提下能够有效清除污垢，获得一定的养护效果。
- c) 灯具清洁：清洁后的灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁，无损伤。
- d) 家用电器清洁：无尘、无污渍、无水迹，电器无损坏。
- e) 地毯清洗：洁净无尘、无毛絮，重点污渍刷洗干净，清洗彻底、全面无遗漏，地毯光泽、干净，无损伤。
- f) 沙发清洗：无污渍水迹、无刷痕，皮沙发干净有光泽感，布艺沙发手感细腻柔顺。
- g) 居室消杀：无明显刺激性气味、无四害残骸。
- h) 窗帘清洁：窗帘拆装应到位，窗帘清洗后应无污渍、无损伤、无起毛、无开线。

6.3.3 拓荒清洁服务应符合以下质量要求：

- a) 达到 5.3.1 中所述的日常清洁质量要求。
- b) 清除粘附在居室内墙面、地面等的水泥渍、喷塑、玻璃胶、磁粉、涂料、胶渍、油漆、乳胶漆、保护膜等污垢。
- c) 居室内无装修残留垃圾。

7 服务质量控制与改进

7.1 服务机构应通过微信、电话、实地回访等方式对客户进行服务态度、服务质量情况回访，记录反馈意见，并在商务部家政服务信用信息平台完善该服务员信用记录信息。

7.2 在服务过程中与客户发生纠纷时，应及时向服务机构反映，服务机构根据实际情况，配合客户及有关部门妥善解决。

7.3 通过自评或第三方测评等方式收集相关客户的反馈意见，及时了解服务情况，及时做出相应的改进措施，从而改进服务质量和帮助提高服务员的服务水平。

