

# 武汉市家庭服务业协会团体标准

T/JTFW 002—2024

## 武汉市居家收纳服务

2024 - 01 - 30 发布

2024 - 03 - 01 实施

武汉市家庭服务业协会 发布

## 目 次

前 言 .....	1
1 范围 .....	2
2 规范性引用文件 .....	2
3 术语和定义 .....	2
4 收纳服务人员的基本要求 .....	2
5 收纳服务的基本要素 .....	2
6 收纳服务的基本要求 .....	3
7 收纳服务交付标准 .....	4
8 收纳服务结果交接 .....	5
9 售后服务 .....	5
参 考 文 献 .....	7

## 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。

本文件由武汉家庭服务行业协会整理收纳分会提出。

本文件由武汉市家庭服务业协会归口。

本文件起草单位：武汉白领家政保洁服务有限公司、武汉市标准化研究院、武汉尔帮家政有限公司、武汉首嘉巾帼家政保洁有限公司、武汉育珂母婴服务有限公司、武汉木兰花家政服务有限公司、武汉巧手木兰家政服务有限公司、武汉江城元芳家政服务有限责任公司，武汉安心满满家政服务有限公司，湖北经济技术培训学院健康照顾学院、北京蚂小蚁咨询顾问服务有限公司、武汉市家庭服务业协会整理收纳分会、武汉井然家政管理有限公司。

本文件主要起草人：王俊兰、任雯菁、黄勇、项丹、刘敦琳、贺敏、陈炳伟、马利、方芳、韩凤霞、范晓松、郭靖寒、姜兰英、芦素萍、张忠梅。

# 武汉市居家收纳服务

## 1 范围

本文件规定了居家收纳服务的术语和定义、收纳服务人员基本要求、收纳服务的基本要素、基本要求、交付标准、结果交接和售后服务。

本文件适用于湖北省内收纳服务过程和提供收纳服务的家政服务机构对收纳服务的管理。

## 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

#### 收纳服务

以居家生活物品的分类、定位、摆放为主要内容，实现物品好找、好拿、好放，达到物品摆放位置合理、生活舒适方便、环境整洁美观目的的服务工作。（可以延伸到企事业单位及商业空间的整理收纳服务）。

### 3.2

#### 收纳服务机构

依法设立的可提供居家收纳服务的组织，包括企业、个体工商户、社会团体等。

### 3.3

#### 收纳服务人员

为居住空间提供物品收纳服务的从业人员。

## 4 收纳服务人员的基本要求

### 4.1 基本素质（包括但不限于）：

- a) 懂得基本礼仪常识，能与客户进行简单沟通；
- b) 懂得尊重客户隐私，未经客户同意不得随意拍照或信息外传；
- c) 懂得日常安全服务常识；
- d) 诚实守信，遵守服务约定。

### 4.2 专业要求（包括但不限于）：

- a) 掌握收纳的基本服务流程，熟悉收纳技术的基本规范；
- b) 能够对局部空间进行收纳；
- c) 正确掌握收纳工具的使用方法；
- d) 娴熟的运用各种收纳技巧；
- e) 能整洁有序的陈列物品。

## 5 收纳服务的基本要素

5.1 服务人员：接受过收纳技能培训，获得相关培训证书的服务人员。

5.2 服务内容：对居家生活物品用收纳技术进行分类、定位、摆放。

5.3 服务目的：实现物品好找、好拿、好放，便于维护。

## 6 收纳服务的基本要求

### 6.1 服务准备

#### 6.1.1 着装

收纳服务人员上岗时，应穿着适合收纳服务的工作装或围裙、佩戴手套、口罩、穿室内软底鞋或鞋套。

#### 6.1.2 装备

收纳服务人员上岗时，随身应配备垫布、标签机、测量尺、笔、笔记本、手机。

### 6.2 服务流程



### 6.3 技术要求

在确定收纳空间的基础上，运用收纳技术开展收纳服务。

#### 6.3.1 清空技术

##### 6.3.1.1 基本要求

清空被收纳空间的所有物品。

##### 6.3.1.2 准备场地

准备与收纳物品体量相匹配的场地，便于收纳物品集中放置。

##### 6.3.1.3 清空空间

将物品从储物空间拿出，做到彻底清空，并用干净抹布清洁衣橱内部表面。

##### 6.3.1.4 物品集中

集中放置在已经准备的场地上，便于对物品总量的掌握。

#### 6.3.2 分类技术

##### 6.3.2.1 基本要求

通过对物品进行分类，掌握物品的数量和品类。分类技术包括但不限于以下分类：按使用者分类、按物品的用途分类、按物品的使用频率分类。

##### 6.3.2.2 按使用者分类

可按父母、夫妻、儿女、公用、主用、客用等，达到对个人物品的集中管理。

##### 6.3.2.3 按物品的用途分类

可分为衣物类、书籍文件类、饮食类、清洁类、护理类、杂物类，达到同类物品集中放置。

##### 6.3.2.4 按物品的使用频率分类

可分为常用、不常用，现用、备用，根据使用频次确定不同放置位置。

#### 6.3.3 定位技术

##### 6.3.3.1 基本要求

放置物品的位置尽量靠近使用区域，以满足日常使用方便。定位技术包括但不限于：按照人体工程学定位、生活动线定位、同类物品集中定位、物品使用频次定位等。

### 6.3.3.2 人体工程学定位法

在伸手可以轻松拿取物品的区域，摆放常用物品；在需要弯腰或借助工具才能拿取物品的区域，摆放不常用物品。

### 6.3.3.3 生活动线定位法

按照生活的行动路线确定物品摆放位置。

### 6.3.3.4 同类物品定位原则

同类物品集中，放置区域明确。

### 6.3.3.5 常用物品定位原则

使用频次高的物品，放置区域容易看到、易于拿放。

## 6.3.4 摆放技术

### 6.3.4.1 基本要求

遵循好拿好放、一目了然的基本原则，决定物品摆放方法。摆放技术包括但不限于：悬挂摆放技术，直立摆放技术、使用收纳工具技术。

### 6.3.4.2 悬挂摆放技术

利用挂杆、挂钩、挂板等工具，让物品悬挂摆放。

### 6.3.4.3 直立摆放技术

利用收纳工具，让物品直立。

### 6.3.4.4 使用收纳工具摆放技术

通过使用收纳工具，实现物品分类清晰，便于同类集中。

## 6.3.5 优化技术

### 6.3.5.1 基本要求

为提升居住空间美感而运用的物品摆放技术，包括但不限于：色彩优化、收纳工具优化、物品陈列优化。

### 6.3.5.2 物品色彩优化

减少色彩杂乱，做到色彩搭配和谐。物品摆放时，相近色彩的同类物品集中摆放，色彩丰富的同类物品遵循由深到浅原则建立摆放秩序。

### 6.3.5.3 收纳工具优化

同空间尽量使用材质、款式、色彩接近的收纳工具，减少空间杂乱，提升视觉美感。

### 6.3.5.4 物品陈列优化

相似或相同物品，要外侧对齐、由高到矮、等距离摆放、朝向要一致，主图案朝外。

## 7 收纳服务交付标准

### 7.1 基本要求

收纳服务交付符合收纳服务的分类技术、定位技术、摆放技术的技术特点。

### 7.2 分类清晰

物品分类方式便于记忆，符合使用者生活习惯，实现同类物品集中放置，满足使用者快速准确拿到所需物品。

### 7.3 定位明确

物品摆放位置确定，符合使用者的生活行动路线，物品的摆放位置与物品的使用场景相关联，减少重复路线，满足使用者物品取放习惯。

### 7.4 摆放合理

物品摆放方法充分满足客户使用物品时能做到一目了然、拿取方便，还原简单的追求，所有物品摆放的方法充分体现好找好拿好放原则。

### 7.5 呈现美观

#### 7.5.1 摆放美观

物品摆放整齐、方向一致，物品深浅、大小、高矮有序。

#### 7.5.2 色彩协调

色彩深浅排序，呈现不杂乱。

#### 7.5.3 收纳工具

收纳工具形状、色彩接近，材质统一，摆放有序。

## 8 收纳服务结果交接

8.1 交接物品摆放位置，方便客户查找。

8.2 提供物品摆放清单，方便客户了解物品种类数量。

8.3 提交收纳空间收纳前后比对照片，为客户提供评价服务效果的依据。

8.4 客户服务满意度评估，签字确认。

## 9 售后服务

### 9.1 回访及方式

服务完成一个月内，对客户进行电话或上门回访。回访方式根据事先双方约定的方式执行。

### 9.2 回访及处理

根据收纳工作内容，设计回访记录表，回访内容见表1。

表1 回访及处理

回访形式	回访内容	解决方案
电话、微信视频回访	了解物品的拿取和归还是否方便？如不方便，体现在哪些方面。	指导客户对物品摆放位置进行微调，或升级收纳工具。 让家庭成员养成物归原位，进一出一的好习惯，减少囤积。
上门回访	上门观察空间是否复乱，复乱的区域，找出复乱的原因。	分析整理收纳局部是否不适合使用者拿取或还原物品，所以造成复乱。 根据家庭成员日常生活习惯，遵循就近原则，调整物品摆放位置及收纳方法。
注：回访内容包括但不限于上述内容		

## 10. 风险规避

具备对收纳工作中服务风险的基本认识，包括：

- a) 搬动物品中，确保物品安全；
- b) 不超出职责范围的引导客户做物品取舍，舍去物品不违背或误导客户的真实意愿；
- c) 不在客户不知情的情况下，扔弃物品；
- d) 收纳中发现财物或贵重物品，及时告知客户；
- e) 垃圾处理尊重客户意愿；
- f) 高空作业时，确保身边有人守护，避免意外；
- g) 做好宠物管理，防止被宠物伤害。

全国团体标准信息平台

## 参 考 文 献

- [1]敬子. 整理师手记[M]. 中国工人出版社, 2021.
- [2][日]主妇之友社. 一般社团法人日本生活规划整理协会(JALO). 高效生活整理术[M]. 黑龙江科学技术出版社, 2018.
- [3][日]铃木尚子. 收纳的艺术[M]. 北京联合出版公司, 2017.
- 

全国团体标准信息平台