

ICS 03.080.01

CCS A 12

# 武汉市家庭服务业协会团体标准

T/JTFW 004—2024

## 武汉市家庭保洁服务质量验收规范

2024 - 01 - 30 发布

2024 - 03 - 01 实施

武汉市家庭服务业协会 发布



## 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。

本文件由武汉市家庭服务业协会保洁分会提出。

本文件由武汉市家庭服务业协会归口。

本文件起草单位：湖北相邦品牌运营管理有限公司、武汉市标准化研究院、湖北相邦家政连锁有限公司、武汉尔邦家政有限公司、武汉首嘉巾帼家政保洁有限公司、武汉施普林家政服务有限公司、武汉巧手木兰家政服务有限公司、武汉江城清洗服务有限公司、武汉格丽雅家政服务有限公司、武汉金威清洁环保有限公司、武汉育珂母婴服务有限公司、武汉白领家政保洁服务有限公司、武汉尚文佳家政服务有限公司。

本文件主要起草人：方芳、任雯菁、黄勇、袁茜、项丹、刘敦琳、孙琳、李谨、李友慧、张尧明、张玺、贺敏、王俊兰、王华清。



# 武汉市家庭保洁服务质量验收规范

## 1 范围

本文件规定了家庭保洁服务的术语和定义、家庭保洁员基本从业要求和职业等级评定、家政保洁服务机构、服务质量、保洁职业等级评定等要求。

本文件适用于湖北省武汉市行政区域内的家庭保洁服务机构和人员。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 24421.1-2023 服务业组织标准化工作指南 第1部分：总则

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

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 家庭保洁服务

由经过专门培训的专业家庭保洁服务人员，使用专门的家庭清洁机器、清洁工具和清洁剂，按照科学严格的清洁、清洗、保养流程和标准，对居室内开展家庭日常保洁、家居深度保洁、家居养护等保洁服务活动。

### 3.2

#### 家庭保洁服务机构

依法设立的从事家庭保洁服务经营活动的企业或个体经营组织，以下简称“服务机构”。

### 3.3

#### 家庭保洁服务消费者

有雇佣家庭保洁员并接受家庭保洁服务的家庭及雇主，以下简称“消费者”。

### 3.4

#### 家庭保洁服务人员

依法取得执业资格和上岗证，掌握一定保洁技能从事家庭保洁服务工作而取得有偿报酬的家庭服务人员，以下简称“家庭保洁员”。

## 4 家庭保洁员基本从业要求和职业等级评定

### 4.1 基本条件

家庭保洁员应符合以下基本条件：

- 应持有合法身份证明材料；
- 应经专业保洁知识与技能培训，获得从业资格证明；
- 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。

### 4.2 家庭保洁员应有职业道德和行为规范

家庭保洁员职业道德及行为规范至少包括：

- 遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业；
- 尊重客户生活习惯，保护客户隐私；

- c) 礼貌对待客户，文明用语；
- d) 服务时宜着工作服，佩戴工号牌；
- e) 服务过程中应爱惜客户物品，如发现物品损坏等现象，及时告知客户。

#### 4.3 家庭保洁员职业等级分类和技能要求

##### 4.3.1 初级家庭保洁员

初级家庭保洁员应具备以下条件：

- a) 接受正规专业初级培训达到 60 标准课时以上；
- b) 掌握家庭日常保洁服务类初级服务技术和理论知识。

##### 4.3.2 中级家庭保洁员

中级家庭保洁员应具备以下条件：

- a) 取得初级家庭保洁员职业资格满半年以上，并服务总时长超过 200 小时无差评、无投诉记录；
- b) 接受正规专业中级培训达到 60 标准课时以上；
- c) 掌握家居深度保洁类、家居养护服务类等中级服务技术和理论知识。

##### 4.3.3 高级家庭保洁员

高级家庭保洁员应具备以下条件：

- a) 取得中级家庭保洁员职业资格满半年以上，并服务总时长超过 400 小时无差评、无投诉记录；
- b) 接受正规专业高级培训达到 60 标准课时以上；
- c) 掌握家居环境治理类、家电清洗保洁类等高级服务技术理论知识；
- d) 能指导培训初级、中级家庭保洁员。

#### 5 家庭保洁服务形式

##### 5.1 服务形式

包括单次家庭保洁服务、定期小时家庭保洁服务、小时家庭保洁服务。

##### 5.2 单次家庭保洁服务

以大扫除、开荒等特殊需求为目的对家居环境服务场景，进行一次性保洁服务。

##### 5.3 定期小时家庭保洁服务

以固定服务人员、固定服务内容、固定服务周期、固定服务时长形式对日常家居环境进行整理、清洁等一般性处理或者拓荒、深度清洁、消毒等重点处理的保洁服务。

##### 5.4 小时家庭保洁服务

以临时性按小时计费方式对日常家居环境、生活设施及物品进行整理、清洁等一般性处理或者拓荒、深度清洁、消毒等重点处理的保洁服务。

#### 6 家庭保洁服务种类

##### 6.1 服务种类

包括家庭日常保洁服务、家居深度保洁服务、家居养护服务。

##### 6.2 家庭日常保洁服务

以日常定期上门保洁、日常临时钟点工保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。

##### 6.3 家居深度保洁

以日常定期上门保洁、日常临时钟点工保洁的形式对已入住的家庭居室、生活设施及物品进行拓荒、深度清洁、消毒等重点处理的服务。

#### 6.4 家居养护

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室中的地板、石材、地毯、窗帘、床垫、沙发、等物品进行保洁、保养，以及对居室进行消毒、病虫害防治等专业化处理的服务。

#### 6.5 家居环境治理

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室中的空气、水、噪音、光线、温度、卫生等各方面进行的综合管理和维护等专业化处理的服务。

#### 6.6 家电清洗保洁

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家用电器进行清洗和保养等专业化处理的服务。

### 7 家庭保洁服务员工具用品、药剂管理

#### 7.1 家庭保洁服务用品用具

服务机构应配备安全带、安全防护用具、口罩、手套及双面擦、玻璃刮刀、清洁刷、清洁铲、抹布、水桶、板拖、伸缩杆、百洁布、钢丝球、鸡毛掸、毛刷、多功能螺丝刀，其它必要保洁工具和清洗消毒设施。

#### 7.2 管理要求

家庭保洁服务用品用具使用应符合以下管理要求：

- a) 干湿分离，分类存放，使用后统一清洗消毒；
- b) 抹布分居室、厨房、卫生间、电器分类使用；
- c) 保洁工具抹布等要求清洁干燥，现本色，无异味；
- d) 其它保洁工具要求清洁现本色，无异味。

#### 7.3 家庭保洁服务药剂药水标准

##### 7.3.1 消毒剂、清洁剂、洗涤剂的采购应符合以下要求：

- a) 消毒剂、清洁剂、洗涤剂和杀虫剂应有规范的采购控制程序，杜绝三无“无生产厂家、无产品合格证、无使用有效期”产品；
- b) 所采购产品应经国家指定检测机构检验合格，达到国家规定的要求；产品主要有效成分浓度达到国家的有关标准；消毒剂、清洁剂、洗涤剂使用时的PH值应符合有关要求；
- c) 消毒剂、清洁剂、洗涤剂应符合环保产品要求。

##### 7.3.2 消毒剂、清洁剂、洗涤剂应符合以下使用要求：

- a) 清洁剂、消毒剂、洗涤剂在搬运过程中，小心搬运，用后立即盖好盖子；
- b) 清洁剂、消毒剂、洗涤剂应放在桶内或器皿内，禁止直接接触地面；
- c) 使用酸性剂品后要用清水彻底冲洗，防止腐蚀物品。

### 8 家庭保洁服务项目及质量要求

#### 8.1 家庭保洁服务基本要求

进行家庭保洁服务时，应按照先上到下、从里到外、从边角到中央的顺序进行；进行整理服务时按照从高到低，从左到右的次序摆放。具体要求为：

- a) 先清洁、整理位置较高的物品，再清洁、整理位置较低的物品。
- b) 先清洁天花板及悬挂的物品，再清理墙壁和地面。
- c) 先清洁、整理台面，再清洁地面。

d) 先清洁窗户、再清洁窗台。

## 8.2 家庭保洁服务安全要求

- 8.2.1 使用合理剂量药剂、减少室内空气污染，同时开窗透风，避免其他可能发生的意外情况。
- 8.2.2 清洁家用电器时，要按照安全用电的基本要求操作，先切断电源，保持电源插头、插座和手的干脆，避免触点，连电。
- 8.2.3 清洁高空物品时，应使用可靠的支撑工具，确保不发生高空坠落事故。
- 8.2.4 清洁厨房及卫生间的清洁剂和工具应专用专放，擦拭不同部位的抹布不应混用，应配备多种颜色专用抹布，防止交叉感染。

## 8.3 家庭日常保洁服务内容及质量要求

### 8.3.1 家居日常清洁

家居日常清洁的服务内容及质量要求见表1。

表1 家居日常清洁的服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	卧室家具表面、柜面	无灰尘、无水痕
2	客厅电视柜、茶几	表面无灰尘、无水痕
3	餐厅置物柜柜面、餐桌	表面无灰尘、无水痕
4	厨房台面	台面不粘手、无水痕、无污渍
5	卫生间五金件、镜面，地面	五金件、镜面光亮；无灰尘、无水痕；无异味
6	阳台地面	无灰尘、无水痕

### 8.3.2 家居日常整理

进行家居日常整理时，所有物品按照从高到低，从左到右依次顺边摆放。服务内容及质量要求见表2。

表2 家居日常整理服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	茶几表面	台面表面及烟灰缸无杂物、无灰尘
2	沙发表面	座垫、靠垫摆放整齐，收纳整洁无杂物
3	厨房台面	零碎物品收纳整齐，无杂物、无灰尘、无油污
4	洗面台	台面无杂物、无水垢、无污渍、无积水
5	梳妆台	台面无杂物、无灰尘
6	床铺表面	整理床单、被套，摆放整齐床上用品
7	玄关表面	无杂物、无灰尘
8	飘窗台表面	无杂物、无灰尘
9	餐桌表面	无杂物、无灰尘、无污渍
10	书桌表面	无杂物、无灰尘

## 8.4 家居深度保洁质量要求

### 8.4.1 家居开荒清洁

家居开荒清洁服务内容及质量要求见表3。

表3 家居开荒清洁服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	墙面、顶面	无灰尘、无污痕
2	门板、柜面	无灰尘、无胶渍、无涂料漆点
3	窗台、台面、窗槽、窗缝	无灰尘、无涂料漆点、无胶渍、无污渍
4	厨房台面、柜面	无灰尘、无胶渍、无涂料漆点
5	卫生间墙面，柜面，五金件、镜面，洁具	墙面、柜面无灰尘、无污渍、无胶渍、无涂料漆点；五金件、镜面亮洁，无灰尘、无积水无水痕，洁具无水泥垢，无异味
6	客厅及卧室柜面、家电表面	无灰尘、无水痕，无涂料漆点、无胶渍
7	阳台、地面、储存柜面、家电表面	表面无灰尘、无水痕、无涂料漆点
8	地面	无灰尘、无水痕、无胶渍、无涂料漆点
9	居室环境	物品摆放有序，整洁，无乱放、乱挂，无建筑垃圾

#### 8.4.2 家居大扫除

家居大扫除服务内容及质量要求见表4。

表4 家居大扫除服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	墙面、顶面	顶面无灰尘、无油污；墙面洁净
2	门板、柜面	无灰尘、无油污，无污渍，有光泽
3	窗户、窗台、台面、窗槽、窗缝	玻璃明亮洁净、无水痕；无灰尘、无污渍；窗槽缝无积尘、无污渍
4	厨房台面、柜面	台面无油垢、无油点，不沾手；灶台、柜面、电磁炉、调料盒、水池等表面洁净、无污渍，无遗漏
5	卫生间墙面、柜面、五金件	墙面、柜面无灰尘；马桶洁具无污垢尿检、无水锈水痕；五金件、镜面亮洁，无灰尘、无水痕；空气清新，无异味
6	客厅及卧室吊顶、灯具、墙壁、装饰画、柜面、家电表面	表面洁净，无灰尘、无水痕，无污渍
7	阳台地面、储存柜面、家电表面	无灰尘、无水痕

#### 8.4.3 区域深度清洁

区域深度清洁服务内容及质量要求见表5。

表5 区域深度清洁服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	厨房大扫除	台面无油垢、无油点，不沾手；灶台、柜面、电磁炉、调料盒、水池等表面洁净、无污渍，无遗漏
2	卫生间大扫除	墙面、柜面无灰尘；马桶洁具无污垢尿检、无水锈水痕；五金件、镜面亮洁，无灰尘、无水痕；空气清新，无异味

#### 8.4.4 精细擦窗

精细擦窗服务内容及质量要求见表6。

表6 精细擦窗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	窗户玻璃	应做到玻璃明亮、洁净，无油污、无污渍、无水痕，
2	窗户边框、推拉滑轨、玻璃槽	无灰尘、无污渍

### 8.5 家居养护质量要求

#### 8.5.1 家居木地板保养

家居木地板保养服务内容及质量要求见表7。

表7 家居木地板保养服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	家居木地板保养打蜡	应做到地面清洁干净，采用专业打蜡工具，打蜡均匀、厚薄适当，无残余旧蜡、无杂物、无污迹；墙面、踢脚线(板)及室内摆放物干净、无溅洒污点、蜡面光亮、无流痕、无黄斑、整体美观一致。

#### 8.5.2 家居块毯清洗

家居块毯清洗服务内容及质量要求见表8。

表8 家居块毯清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	家居块毯清洗	应做到清洗前的吸尘工作认真全面；移动物品井然有序，无损坏，采用专业地毯清洁设备、清洗地毯彻底、表面无污垢、斑点，无杂物、外观平整、纹理统一。

#### 8.5.3 家庭石材养护

家庭石材养护服务内容及质量要求见表9。

表9 家庭石材养护服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	家庭石材养护	石材养护前家居用品成品应做保护措施；采用专业石材养护设备及养护剂、对石材进行彻底养护后，石材应外观平整、反光正常没有散光。

#### 8.5.4 布艺沙发清洗

布艺沙发清洗服务内容及质量要求见表10。

表10 布艺沙发清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	布艺沙发清洗	应采用专业清洗设备及清洁剂，清洗后沙发布面柔顺、整洁，表面无污渍、无损坏，无异味。

#### 8.5.5 窗帘清洗

窗帘清洗服务内容及质量要求见表11。

表11 窗帘清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	窗帘清洗	应采用专业清洗设备及清洁剂，清洗后窗帘柔顺、平整、美观，表面无污渍、无损坏。

#### 8.5.6 座椅清洗

座椅清洗服务内容及质量要求见表12。

表12 座椅清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	座椅清洗	应采用专业清洗设备及清洁剂，清洗后布艺座椅整洁、美观，表面无污渍、无损坏，无异味；木艺座椅无积垢，漆面亮洁，无污渍，无损坏。

#### 8.5.7 家庭除螨

家庭除螨服务内容及质量要求见表13。

表13 家庭除螨服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	家庭除螨	应采用专业除螨仪器，环保无毒的专业除螨药剂，对全屋进行清洁、除螨；对家居床垫、免拆除沙发、地毯等布艺物品进行表面清洁除尘、消毒、高温除螨。

## 8.6 家居环境治理质量要求

### 8.6.1 房屋消毒

房屋消毒服务内容及质量要求见表14。

表14 房屋消毒服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	家庭居室消毒	应采用环保无毒的专业消毒药剂，分别对全屋家具等物体表面擦拭消毒，对常触摸区域进行酒精消毒；采用专业高温消毒设备，对全屋厨卫设备及地面区域进行140度高温消毒；消毒完成后要进行30分钟的开窗通风，消毒后室内空气清新、无异味、无损坏。

### 8.6.2 室内除甲醛

室内除甲醛服务内容及质量要求见表15。

表15 室内除甲醛服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	家庭居室内除甲醛	应选用专业测量设备确定甲醛浓度，选择专业除甲醛设备，环保药剂与方法进行，直到居室内甲醛浓度达标。

## 8.7 家电清洗保洁质量要求

### 8.7.1 空调清洗（室内挂机）

空调清洗（室内挂机）服务内容及质量要求见表16。

表16 空调清洗（室内挂机）服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	空调清洗（室内挂机）	应按照专业清洗技术方案进行清洁，选择环保无毒无腐蚀性的清洁药剂、专业工具，清洗后空调挂机外部洁净，机体内部、过滤网无积尘、无挂尘，无污渍、无异味，机器运作正常。

### 8.7.2 油烟机清洗

油烟机清洗服务内容及质量要求见表17。

表17 油烟机清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	油烟机清洗	应按照专业清洗技术方案进行清洁，选择环保无毒无腐蚀性的清洁药剂、专业工具，清洗后机体外部亮洁，无油污，无油点，储油盒（槽）亮洁无油污油点，机体内部无油污，机器运作正常，无损伤，无刮痕。

### 8.7.3 洗衣机清洗

洗衣机清洗服务内容及质量要求见表18。

表18 洗衣机清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	洗衣机清洗	应按照专业清洗技术方案进行清洁，选择环保无毒无腐蚀性的清洁药剂、专业工具，清洗后机体外部亮洁，无积污、无污渍，无霉斑，机体内部亮洁，无污渍、无杂物、无霉痕，机器运作正常，无损伤。

#### 8.7.4 冰箱清洗

冰箱清洗服务内容及质量要求见表19。

表19 冰箱清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	冰箱清洗	应按照专业清洗技术方案进行清洁及祛味，选择环保无毒无腐蚀性的清洁药剂、专业工具，清洗后机体外部亮洁，无污渍，无油点，机体内部亮洁，无结冰，无碎冰，无污渍，无霉斑、无异味，机器运作正常，无损伤。

#### 8.7.5 热水器清洗

热水器清洗服务内容及质量要求见表20。

表20 热水器清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	热水器清洗	应按照专业清洗技术方案进行清洁，选择环保无毒无腐蚀性的清洁药剂、专业工具，清洗后机体外部亮洁，出水无异味、异色；地面无污垢水垢积存，五金件无损伤，机器运转正常。

#### 8.7.6 中央空调风机清洗

中央空调风机清洗服务内容及质量要求见表21。

表21 中央空调风机清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	中央空调风机清洗	应按照专业清洗技术方案进行清洁，选择环保无毒无腐蚀性的清洁药剂、专业工具，清洗后空调风口亮洁，无挂尘、无蛛网、无脏污，机体内部无积尘、无挂尘，无脏污、无异味，机器运作正常。

#### 8.7.7 地暖管道清洗

地暖管道清洗服务内容及质量要求见表22。

表22 地暖管道清洗服务内容及质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	地暖管道	应按照专业清洗技术方案进行清洁，选择环保无毒无腐蚀性的清洁药剂、专业工具，清洗后出水测试无泥垢、无大杂质，水路运作正常。

#### 8.8 其他家庭保洁服务内容及质量要求

其他根据消费者特殊要求或定制要求的家庭保洁服务内容，可根据双方协商自行约定或者协议约定质量要求。

## 9 家庭保洁服务管理

### 9.1 质量监督

服务机构针对消费者提出的服务内容、服务形式、服务期限，签订《居家保洁服务合同》（见附录A），安排落实好保洁员、保洁用品、用具及防护用品，并全程做好服务质量跟踪与监督。家庭保洁员入户服务时，按照服务约定的项目，进行规范作业。完成家庭保洁作业后，请消费者现场进行验收、签字确认。

### 9.2 消费者回访

服务结束后，服务机构应做消费者回访，并对消费者进行满意度调查（见附录B），了解保洁员的服务状况，从而改进服务质量，提高保洁员的服务水平。

### 9.3 消费者投诉和处理

9.3.1 对家庭服务消费者的投诉，服务机构应认真听取记录（见附录C）及时处理，应于三个工作日内予以解决，并记录备案。

9.3.2 家庭保洁员在服务过程中与家庭服务消费者发生纠纷时，应在24h内向服务机构反馈，服务机构根据实际情况，配合家政服务消费者及相关部门妥善解决。

9.3.3 纠纷处理可采取以下方式：

- a) 协商解决；
- b) 提请行业协会调解；
- c) 提请消费者协会调解；
- d) 提请法院诉讼。

### 9.4 文件与记录管理

9.4.1 建立基本档案，包括企业形成的文件、上级文件、企业间往来文件、函等。

9.4.2 建立员工档案，包括员工登记表、劳动合同（协议）、培训记录、员工奖惩记录等。采用员工制管理的服务机构应与家庭保洁员签订书面劳动合同。

9.4.3 在国家商务部门家政业务平台认证并及时上报保洁员信息。

9.4.4 建立与客户相关的档案，包括客户资料、服务合同、服务质量回访及反馈、投诉及其处理记录。

附录 A  
(资料性)  
家庭保洁服务合同

家庭保洁服务合同样式见表A.1。

表A.1 家庭保洁服务合同样式

<b>家庭保洁服务合同</b>	
甲方(家政服务消费者)	乙方(服务机构)
地址	地址
联系人	联系人
联系电话	联系电话
甲乙双方经友好协商,就乙方为甲方提供家庭保洁服务达成以下协议。	
<b>第一章服务的内容和要求</b>	
第一条:乙方为甲方提供保洁服务的地址为:	
第二条:乙方为甲方提供保洁服务的内容:	
第三条:服务标准按XXXX《武汉市家庭服务家庭保洁服务标准规范》要求执行。	
第四条:服务时间:	
第五条:服务方式:	
<b>第二章甲方的权利和义务</b>	
第一条:按约定的时间让乙方人员准时进入服务点。	
第二条:确保乙方提供专业服务时,不得无故阻碍乙方服务的行为。	
第三条:负责联系、协调、监督、检查、验收乙方的保洁工作。	
第四条:负责无偿提供乙方保洁工作所需水电的正常供应,以保证乙方工作	
<b>第三章乙方的权利和义务</b>	
第一条:按本合同的要求,派保洁员准时到达服务地点,按时、按量、按服务标准完成工作内容。	
第二条:负责保洁员各种服务技能、职业道德、法律知识、安全生产、卫生知识等岗前培训,并教育保洁员遵守甲方的各项规章制度。	
第三条:积极与甲方协调、配合,并根据甲方的合理要求,不断改进、提高保洁服务质量。	
<b>第四章合同金额及付款方式</b>	
第一条:服务费用:	
第二条:付款方式: 现金 <input type="checkbox"/> 保洁服务卡 <input type="checkbox"/> 线上支付 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/>	
第三条:付款时间:甲方应于乙方保洁服务结束、验收合格后付清乙方服务费用。	
第四条:合同签订服务范围之外的其他服务费,由甲方另行支付,在服务工作完成后予以结清。	

### 第五章相关责任

第一条：如因甲方未能履行其权利和义务，造成乙方工作时间延长或服务质量不符合标准，乙方不承担相应责任。

第二条：如因乙方保洁员在服务过程中造成甲方损失的，甲方有权追究乙方责任和经济赔偿，乙方应承担相应责任。

### 第六章未尽事宜及争议的解决

第一条：本合同须由双方签字，或加盖公章。

第二条：本合同未尽事宜由双方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第三条：本合同履行过程中如有争议，由双方协商解决，也可向行业主管部门或行业协会、仲裁机构申诉调解，或向人民法院起诉。

第四条：本合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方：

乙方：

服务机构负责人：

签字：

签章：

日期：

日期：

附录 B  
(资料性)

家庭保洁服务消费者满意调查表

家庭保洁服务消费者满意调查表样式见表B.1。

表B.1 家庭保洁服务消费者满意调查表

家庭保洁服务消费者满意调查表					
填表人：			填写日期：		
姓名		地址		联系电话	
		服务者		调查者	
满意度请打“√”					
态度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差				
技能水平	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差				
仪容仪表	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差				
工作效率	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差				
您对服务的建议					

附录 C  
(资料性)

家庭保洁服务消费者投诉处理意见表

家庭保洁服务消费者投诉处理意见表样式见表C.1。

表C.1 家庭保洁服务消费者投诉处理意见表

填表人：		填写日期：		
投诉者	姓名		服务人员	
	地址		电话	
投诉事项				
申诉意见	客户意见			
	己方意见			
调查	调查结果			
	调查判定			
解决方案				
解决结果	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 协商未果 <input type="checkbox"/> 继续投诉			

附 录 D  
(资料性)  
家庭保洁服务作业验收单

家庭保洁服务作业验收单样式见表D.1。

表D.1 家庭保洁服务作业验收单

填表人:		填写日期:		
消费者	姓名		服务人员	
	地址		电话	
服务期间家居物品有无损伤				
验收范围	卧室 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 遗漏项:			
	客厅 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 遗漏项:			
	餐厅 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 遗漏项:			
	厨房 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 遗漏项:			
	卫生间 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 遗漏项:			
	阳台 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 遗漏项:			
服务评价	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
服务建议:				

附 录 E  
(资料性)  
家庭保洁员资料登记表

家庭保洁员资料登记表样式见表E.1。

表E.1 家庭保洁员资料登记表

家庭保洁员资料登记表							
姓名		性别		年龄	血型		照片
籍贯		民族		职称	文化程度		
健康情况		身高		体重	婚姻情况		
身份证号码				联系电话			
户籍所在地				特长技能			
现居住地址				期望薪资			
紧急联系人及电话				邮政编码			
工作经验		起止年月	工作单位		职位	离职原因	
教育培训经历		起止年月	教育培训机构		专业	外语程度	证书
家族成员	称谓	姓名	工作单位		职务	电话	
受过何种奖励或专业训练							
				员工签字：		年 月 日	