

ICS

团体标准

T/LZJX001-2024(代替T/LZJX001-2023)

家庭保洁服务质量规范

Quality standard of household cleaning service

2024—11—21 发布

2024—12—01 实施

兰州家庭服务行业协会 发布

全国团体标准信息平台

目 录

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 家庭保洁服务	1
3.2 家庭保洁员	1
3.3 单次保洁	1
3.4 定期保洁	2
3.5 日常保洁	2
4 保洁服务分类	2
5 家政服务机构基本要求	2
5.1 企业经营条件要求	2
5.2 信息档案管理要求	2
6 家庭保洁员职业要求	3
6.1 道德规范要求	3
6.2 基本知识要求	3
6.3 态度要求	3
6.4 家庭礼仪要求	3
6.5 家庭保洁的基本知识及技能要求	4
6.6 家庭保洁培训管理要求	4
6.7 持证上岗	5
7 保洁服务用品用具管理	5
7.1 保洁服务用品用具	5
7.2 保洁服务用品用具管理要求	5
7.3 清洁剂的采购及使用	5

8 家庭保洁服务流程.....	5
8.1 前期服务.....	5
8.2 入户服务.....	6
8.3 特殊保洁服务.....	6
8.4 回访.....	6
9 居家保洁工作流程.....	6
9.1 服务基本程序.....	6
9.2 保洁的基本流程	7
9.3 居家保洁工作注意事项.....	7
10 保洁服务质量要求	8
10.1 日常保洁服务结果感观质量要求	8
10.2 家庭装修后的首次保洁（开荒保洁）的服务结果感官质量要求	9
10.3 其他保洁服务要求	9
11 家庭保洁服务验收标准.....	10
11.1 玻璃.....	10
11.2 卫生间.....	10
11.3 厨房.....	10
11.4 卧室.....	10
11.5 门及框.....	10
11.6 地面.....	10
12 保洁服务质量保障	10
12.1 客户反馈意见评价	10
12.2 服务质量监督	10
12.3 服务质量投诉	10
13 家庭保洁服务双方权利及纠纷处理办法.....	10
13.1 服务双方的权利.....	11
13.2 纠纷处理办法.....	11

14 家庭保洁规避风险方案.....	11
--------------------	----

14.1 家庭服务机构按照国家、省市发展家庭服务业的实施意见与家庭 服务从业人员签订劳动合同，按照劳动关系管理家庭服务人员 ...	12
--	----

14.2 鼓励家庭服务员与家庭服务机构签订劳动合同.....	12
--------------------------------	----

14.3 家庭服务消费者应选择员工制家庭服务模式.....	12
-------------------------------	----

附录 1 家庭保洁服务派工单.....	13
---------------------	----

附录 2 家庭保洁服务合同.....	14
--------------------	----

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和起草规则》起草。

本文件由兰州家庭服务行业协会牵头多位专家代表进行编制。兰州家庭服务行业协会负责具体内容的解释。

主编单位：兰州家庭服务行业协会

参编单位：甘肃三为家政服务有限公司

甘肃大嫂家政服务有限公司

甘肃好阿姨管家服务有限公司

兰州恒瑞家政服务有限公司

甘肃鸿庆嫂家政服务有限公司

兰州佳家乐家政服务有限公司

兰州家事无忧家政服务有限公司

主要起草人：王 云、潮露萌、董玲杰、王敏、李雪兰、许昊天、毛洪年、

侯兰英、刘承志、雷养平、杨 涵

主要审查人：吴贤德、高凌燕、张佳云、马 锐

本规范代替T/LZJX001-2023 《家庭保洁服务质量规范》

本规范与T/LZJX001-2023相比，主要有以下变化：

1. 公示标准的发布时间与标准年代号修改一致；
2. 删除“14 家庭保洁的法律关系”部分。

全国团体标准信息平台

全国团体标准信息平台

家庭保洁服务质量规范

1 范围

1.1 本文件规定了家庭保洁服务的术语与定义、家政服务机构的基本要求、家庭保洁员的职业要求、保洁服务用品用具管理、服务质量要求、服务质量保障。服务标准、服务流程、服务合同及纠纷处理办法。

1.2 本文件适用于兰州市行政区域内的家政服务机构提供的家庭保洁服务。

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/T17242 -1998 投诉处理指南

GB/T20647.8-2006 社区服务指南第 8 部分：家政服务

《家政服务员国家职业标准》（中华人民共和国劳动和社会保障部）

3 术语和定义

GB/T20647.8 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 家庭保洁服务

使用专门清洁工具和清洁剂，按照科学的清洁保养程序对家庭的居室、厨房、卫生间等及门窗、墙壁、地面、家具等进行清洁，同时承担物品的整理、归位，保持有序、清洁的一项家政服务工作。

3.2 家庭保洁员

依法取得执业资格，专职或兼职为客户提供家庭保洁服务的人员。

3.3 单次保洁

根据客户的需求，为客户提供一次性家庭保洁服务。

3.4 定期保洁

根据客户的需求在约定的时间内，按时为客户提供家庭保洁服务。

3.5 日常保洁

单次保洁和定期保洁统称为日常保洁。

3.6 家庭装修后的首次保洁(开荒保洁)

开荒保洁是指家庭装修（粉刷）后的第一次保洁，因此也称装修后保洁。

4 保洁服务分类

分为日常保洁、家庭装修后的首次保洁（开荒保洁）

5 家政服务机构基本要求

5.1 企业经营条件要求

——服务机构应符合 GB/T20647.8-2006 中第五章家政服务组织的相关要求。环境、安全、卫生应符 GB/T17242-1998、GB/T19001-2000、GB/T15624.1-2003、GB/T20647.8-2006 的国家规定。

——应具有合法的经营资质，在经营场所醒目位置悬挂服务的标识，包括相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话。

——有与经营业务范围相适应的固定场所、办公设施、通信设备、服务人员和常用的保洁工器具及设备。

——服务机构宜采用现代化、信息化管理模式进行管理，鼓励服务机构参考并通过管理体系认证，提高服务管理水平。

——服务机构宜引进或者培养相关保洁专业技术人员，提高本服务机构的专业水平。

5.2 信息档案管理要求

——应建立企业基本档案，包括企业财务原始凭证（表）、企业历年收发的文件、会议记录和各种荣誉等。

——应建立员工档案，包括员工入职表、工资表、劳动（务）合同、培训记录、员工晋升、奖惩记录等。

——应建立用户相关档案，包括用户信息、原始合同、服务结果、用户投诉及其处理文件。

6 家庭保洁员职业要求

6.1 道德规范要求

保洁员应遵守公民道德规范，基本要求如下：

- 遵守基本道德规范；
- 遵守职业道德；
- 遵守社会公德；
- 诚实守信；
- 履行服务承诺；
- 尊重顾客的生活习惯；
- 对顾客家庭的隐私保密；
- 保障顾客家庭财产的安全。

6.2 基本知识要求

保洁员应具备一定的法律知识、安全知识、卫生知识和基本常识，以确保客户及自身生命和财产安全。入户保洁时，还应注意：

- 物品需搬动后才能进行保洁工作的，应先征得客户的同意；
- 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；
- 家用电器要在征得客户同意后再进行清洁；
- 对工作过程中清理出的废旧物必须经客户确认无用后方可丢弃。

6.3 态度要求

保洁员应端正工作态度，以免造成顾客投诉。保洁员的工作态度应满足以下要求：

- 积极认真完成保洁工作；
- 对所从事的工作和所作的决定负责；
- 使用规范的服务用语；
- 关注顾客的需求；
- 服务行为符合职业道德规范

6.4 家庭礼仪要求

保洁服务员应通过学习相关的礼仪知识，遵照一定的礼仪程序，进行日常人际交往，并做到衣着整洁、语言得体、举止端庄，以达到建立和谐人际关系的目的。

家庭礼仪的基本知识及技能应包括：

- 根据不同的时间、地点和场合搭配服饰；
- 日常化妆的基本方法；
- 运用日常交际礼仪待人接物；
- 与不同年龄、性别的人和谐相处；
- 日常礼貌用语；
- 正确的坐姿、站姿、走姿、表情和手势；
- 尊重少数民族的生活习俗；
- 尊重传统节日的习俗。

6.5 家庭保洁的基本知识及技能要求

家庭保洁的基本知识及技能应包括：

- 不同质地地面的清洁和保养知识；
- 不同质地家具的清洁和保养知识；
- 清洁剂的性能和使用方法；
- 主要的消毒方法；
- 客户家庭装修后进行首次清洁与保养；
- 居室日常整理、清洁、消毒、保养；
- 按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒卫生间；
- 按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒厨房。
- 家用电器的清洁与保养方法；
- 熟练掌握扫、洗、擦、消毒杀菌和打蜡的工作技能；
- 熟悉各类清洁卫生工具、用品的使用、维修和保养使用注意事项。

6.6 家庭保洁培训管理要求

- 应设有专门的培训部门；

——应建立完善的家庭保洁服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材等；

——应定期对员工开展岗前、在岗培训；

——培训内容应包括员工职业道德、行为规范，基本的法律、安全、卫生知识以及家庭保洁服务的知识和技能等。

6.7 持证上岗

符合《家政服务员国家职业标准》要求，持证上岗。

7 保洁服务用品用具管理

7.1 保洁服务用品用具

双面擦、玻璃刮刀、清洁刷、清洁铲、抹布、水桶、百洁布、钢丝球、鸡毛掸、毛刷、多功能螺丝刀，其它必要工具。

7.2 保洁服务用品用具管理要求

服务用品用具应：

- 分类存放，使用后统一清洗消毒；
- 居室、厨房、卫生间、电器的抹布分类使用；
- 保洁工具等要求清洁干燥，现本色，无异味。

7.3 清洁剂的采购及使用

清洁剂的采购应：

- 有规范采购控制程序；
- 选用标识规范、检验合格的产品。

清洁剂的使用应：

- 详细阅读使用说明，按照用量和使用方法正确使用；
- 在搬运过程中，小心搬运，用后立即盖好盖子；
- 所有的清洁剂都应放在桶内或者器皿内，禁止直接接触地板；
- 清洁剂使用完毕之后应用干净的清水彻底清除。

8 家庭保洁服务流程

8.1 前期服务

——前台接待并记录用户服务需求，登记用户信息；

——针对用户提出的服务内容、服务形式，采用相关合同文本（参见附录一），与用户签订服务合同；

——根据服务合同，下达派工单（参见附录二），落实保洁员、保洁工器具，按时到达服务现场；

——若仅有口头约定，未进行上述前期服务时，可由管理人员上门与用户商定。

8.2 入户服务

——按照合同约定时间到达用户指定地点，保洁员应告知企业名称与本人姓名或工号（或展示二维码胸卡）验证身份，并与用户确认服务需求；

——获得用户同意后，按照服务合同约定的项目，进行规范作业；

——完成保洁作业后，请用户进行验收、签字确认，并根据合同规定结算服务费用。

8.3 特殊保洁服务

下列保洁事项属特殊保洁服务，服务机构和客户须事先协商：

——贵重物品保洁；

——灯具保洁；

——高层建筑室外面玻璃面保洁；

——其他需要协商保洁的事宜。

8.4 回访

——企业在服务结束三天内，对保洁服务进行用户满意度回访，做好回访记录、分析、整改，再反馈并存档。

——对用户的投诉，企业应积极对待，及时处理，并记录备案。

9 居家保洁工作流程

9.1 服务基本程序

——穿着整洁制服，听候公司安排工作，带好派工单，然后清楚了解用户的服务地址、时间、工时、带齐所需工具用品，提前 15 分钟到达服务地点，如到达服务地点但无用户在家的，应尽快通知企业管理人员联系用户，如联系不上用户则以短信形式通知用户；

——进入工作岗位后，先表明身份，再主动询问用户有无特别要求，如无则按照由里到外，由上到下的程序去完成工作，如有，则先做用户所要求的项目；

——工作中需移动住户物品时，应询问用户征得同意，方可移动住户物品，清洁完后第一时间将物品复原位；

——工作过程中要有用户在场看好室内物品，用户中途有事离开，应向用户做好声明工作，避免误会；

——按工时完工后要重新检查一次服务质量，未善之处要及时补做，最后请用户验收工作质量，并在派工单上签名认可，并收集所带工具离开。

9.2 保洁的基本流程

整体保洁顺序：从上到下，从左到右，从里到外。

房间清洁顺序：主卧→次卧→童房→书房→阳台→客厅→餐厅→厨房→洗手间→地面。

窗户清洁顺序：窗纱→窗框→玻璃→窗槽→窗台（内外）。

家具及物品清洁顺序：

卧室：床头柜→梳妆台→书桌→床→衣柜（只做表面）→门。

书房：书柜→电脑桌→写字台→门。

客厅：沙发→茶几→电视柜→博物架→盆栽及钵体→鞋柜表面→垃圾桶。

餐厅：食品柜→餐桌→餐椅。

厨房：天花板→吊柜表面→墙面→油烟机表面→灶台→洗菜池表面→消毒柜表面→冰箱表面等。

洗手间：天花板→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→马桶或便池等。

9.3 居家保洁工作注意事项

——未经客户允许不得拉开用户的抽屉；

——未经客户允许不得拿取房间任何物品；

——未经客户允许不得使用用户家的电话；

——未经客户允许不得打开用户家的电视、VCD、空调；

——使用用户家的卫生间及相关用品需经用户同意；

——保洁茶具及易碎品时应轻拿轻放（贵重物品不在保洁范围内，例：古董、字画等）；

——未经客户允许不得动室内的摆设，如需清洁，征得同意应轻移轻放，工作完毕及时复原。

10 保洁服务质量要求

10.1 日常保洁服务结果感观质量要求

10.1.1 地面

——无垃圾、无污渍、无积水、无死角、无积垢、光亮见本色。

10.1.2 墙面

——无塔灰、浮尘、无污渍、蜘蛛网。

10.1.3 玻璃窗

——玻璃明亮、干净，无浮尘、无污渍；

——边框干净，无污渍；

——推拉轨道、玻璃槽无灰尘；

——如有纱窗，应清洁无灰尘。

10.1.4 卧室及大厅

——室内整齐、洁净、物品等摆放有序；

——电视屏幕、电脑无灰尘，台面无灰尘。

10.1.5 厨房

——地面无污垢，无积水、无死角；

——墙面干净，无灰尘和污渍；

——水池、橱柜洁净，无污渍；

——水龙头、管件、金属架等物品光亮洁净；

——抽油烟机表面及厨台洁净，无污渍、无油污。

10.1.6 洗手间

——地面无污垢、无积水、无死角；

——墙面干净、镜面干净光亮，无水痕；

- 水龙头、管件、金属架等物品光亮洁净；
- 洗漱台无水锈、无水痕，无污垢；
- 便池或马桶干净，无尿垢、无异味；
- 空气清新，无异味。

10.1.7 门及框

- 门的六面及边框无灰尘、无污渍。

10.1.8 其余部分

- 吊顶无灰尘、无污渍；
- 窗套无灰尘、无污渍；
- 空调罩无灰尘、无污渍；
- 踢脚线无灰尘、无污渍。

10.2 家庭装修后的首次保洁(开荒保洁)的服务结果感官质量要求

除日常保洁服务结果感官要求外，主要还应清除粘附在居室内的水泥渍、喷塑、玻璃胶、磁粉、涂料、胶渍、油漆、乳胶漆、保护膜及其它灰尘污垢等，达到与客户协商一致的洁净程度。

10.3 其他保洁服务要求

10.3.1 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、边角无杂物；
- 蜡面光亮无抹痕、整体一致。

10.3.2 地毯清洁

- 清洁前的吸尘工作认真全面，吸尘彻底；
- 移动物品井然有序；
- 回归原物无损坏；
- 重点污渍刷洗干净；
- 清洗地毯彻底、全面无遗漏；
- 地毯光泽、干净，无损伤。

11 家庭保洁服务验收标准

11.1 玻璃

目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。

11.2 卫生间

墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、洁具光亮、不锈钢管件光亮洁净、地面无死角、无遗漏、无异味。

11.3 厨房

墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、不锈钢管件洁净、地面无死角、无遗漏。

11.4 卧室

墙壁无尘土，灯具洁净，开关盒洁净无胶渍，排风口、空调出风口无灰尘、无胶点。

11.5 门及框

无胶渍、无漆点、触摸光滑、有光泽，门沿上无尘土。

11.6 地面

木地板无胶渍、洁净；瓷砖无尘土、无漆点、无水泥渍。

12 保洁服务质量保障

12.1 客户反馈意见评价

服务机构应通过有效的渠道收集相关客户的反馈意见，及时了解保洁员的服务情况，从而改进服务质量，提高保洁的服务水平。

12.2 服务质量监督

服务机构应自觉接受社会和相关监督部门的监督。

12.3 服务质量投诉

11.3.1 客户与服务机构发生保洁服务质量争议，服务机构与客户协商处理，也可请消费者协会或其他有关部门处理。

11.3.2 保洁服务质量投诉处理程序应参照 GB/T17242-1998 投诉处理指南中第 6 部分投诉处理的程序规定进行。

13 家庭保洁服务双方权利及纠纷处理办法

13.1 服务双方的权利

用户有下列情形之一的，企业可以终止服务合同，并追究其相关责任的权利。

13.1.1 损害企业合法利益的

——未按约定支付服务费和相关费用，经催告后在合理期限内仍不支付的；

——与保洁员恶意串通；

——不能提供合同约定的工作条件的。

13.1.2 侵害保洁员合法权益的

——严重损害保洁员人格尊严的；

——强迫保洁员从事合同约定以外的服务项目的；

——要求保洁员违规操作或其它可能对其人身造成损害的。

13.1.3 企业或保洁员有下列情形之一的，用户可以解除服务合同，并追究其相关责任的权利。

——采用欺诈手段订立合同，可能对用户造成严重损害的；

——发布虚假广告或隐瞒真实情况误导用户的；

——不按服务合同约定提供服务的。

13.1.4 违背合同约定或法律法规规定的其它情形。

13.2 纠纷处理办法

13.2.1 在服务过程中保洁员与用户发生纠纷时，用户应及时向服务企业反映，服务企业根据实际情况，配合用户及有关部门妥善解决。

13.2.2 如遇人身安全意外伤害，用户应积极配合救治或报警，事后配合相关部门解决，纠纷处理途径及办法有：

——双方协商和解；

——请求消费者协会调解；

——提请仲裁机构仲裁；

——向法院提请诉讼。

14 家庭保洁规避风险方案

14.1 家庭服务机构按照国家、省市发展家庭服务业的实施意见与家庭服

务从业人员签订劳动合同，按照劳动关系管理家庭服务人员

家庭服务机构与家庭服务员订立书面劳动合同可以使双方都获得劳动法的保护，不仅有利于家庭服务员自身权益的维护，而且在家庭服务员发生伤害等情况下，由于家庭服务机构作为家庭服务员的用人单位已为其缴纳了社会保险，家庭服务机构完全可以通过工伤、医疗等社会保险降低企业负担。

14.2 鼓励家庭服务员与家庭服务机构签订劳动合同

家政服务员的法律地位具有多样性，既可能是劳动法上的劳动者，又可能是雇佣关系下的劳务提供人。家庭服务行业主管部门可有针对性地进一步加大员工制家庭服务模式的推广宣传：促使家庭服务员对不同家庭服务模式的优劣逐一进行比较并形成直观的感受，在此情况下，让家庭服务员理直气壮地决定与家庭服务机构签订劳动合同，从而理所当然、心甘情愿地选择在员工制家庭服务模式下为家庭服务消费者提供服务。

14.3 家庭服务消费者应选择员工制家庭服务模式

家庭服务消费者先与家庭服务机构签订家庭服务合同，再由家庭服务机构派出与其建立了劳动关系的家庭服务人员上门服务，这样家庭服务员在提供家庭服务过程中一旦发生人身损害事故，能够使家庭服务员享受工伤保险权益，最大程度地化解家庭服务消费者与家庭服务机构、家庭服务员之间的人身损害赔偿纠纷。

附录1

家庭保洁服务派工单

服务电话:		投诉电话:		派工编号:	
公司地址:		派工时间:		派单人:	
客户姓名		地址			
座机电话			手机		
服务项目	家庭保洁		服务时间		
预约时间			实到时间		
服务金额			预付金额		
客户来源	老客户 () 网站 () 户外广告 () 朋友推荐 () 其他 ()				
服务人员				备注	
回访记录	满意程度	非常满意		意见及建议	备注
		满意			
		一般			
		不满意			
	回访人				回访日期
客户签字			日期		

附录2

家庭保洁服务合同

合同编号：

用户方（甲方）：

身份证号：

住址：

电话：

服务方（乙方）：

地址：

电话：

根据国家相关法律法规，为明确双方权利义务关系，甲乙双方本着协商一致、平等互利的原则，签订本合同。

第一条 服务内容

1. 项目名称：
2. 服务地址：
3. 户型与面积：
4. 服务范围：

第二条 服务期限

1. 服务期限自_____起至_____止。
2. 如遇不可抗力或不具备现场服务条件而无法规定期限内履行合同时，经双方协商确定后，服务期限可以相应缩短或延长。

第三条 收费标准与付款方式

1. 收费标准（分项或总包）：
2. 付款方式：
3. 本项服务费用总金额为人民币_____元（大写：_____元）

第四条 甲方的权利与义务

1. 甲方应向乙方提供管理和存放保洁设备、工器具及保洁员更衣的场所，以及乙方作业所需条件，如水、电、开门和其它必要物品。
2. 甲方在家留人或妥善保管好自己的贵重物品，以免丢失和产生纠纷。
3. 甲方应在项目完工结束时配合乙方进行验收，并签字确认。
4. 甲方应按本合同约定的价款和付款方式进行结算。

第五条 乙方的权利与义务

1. 乙方必须为上门服务人员购买意外伤害险等保险。
2. 乙方应遵守甲方的现场告知规定。
3. 乙方应严格按照本合同相关条款的规定进行服务，并接受甲方的监督检查。
4. 乙方必须按本合同规定，提供作业所需的清洁设备、工器具及清洁剂。
5. 在完成合同约定的保洁工作后，乙方有权收取足额服务费。

第六条 违约责任

1. 由于甲方原因造成乙方无法作业或误工，由此造成乙方作业延期完工或误工损失之责任由甲方承担。
2. 在服务过程中，乙方因管理不善造成甲方财物损坏等后果，由乙方承担相应责任。

第七条 合同争议解决途径

甲、乙双方在履行合同的过程中如发生争议，应协商解决。协商不成的，可以向兰州家庭服务行业协会投诉，由兰州家庭服务行业协会进行调解；调解不成的，可以向劳动仲裁委员会申请仲裁，也可以直接向法院提请诉讼。

第八条 附则

1. 本合同如有未尽事宜，双方可通过协商签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。
2. 本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具同等法律效力。

甲方（盖章或签字）：_____

乙方（盖章或签字）：_____

代表人：_____

代表人：_____

年 月 日

年 月 日
