

团体标准

T/GZSJX 002-2024

遵义市整理收纳服务质量规范

2023 - 4 - 12 发布

2023 - 4 - 13 实施

目录

前 言.....	3
遵义市整理收纳师服务质量标准	4
1 范围	4
2 术语和定义	4
3 整理收纳服务要求	4
4 合同签署	5
5 整理收纳师要求	6
7 全屋整理标准流程	12
8 搬家打包还原整理	16
9 服务质量管理	17

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。

本文件由遵义市家庭服务协会提出并归口。

本文件起草单位：贵州君逸和康养运营管理有限公司、贵州百达家政集团有限责任公司、遵义诚达母婴护理有限公司、贵州汇邦城市环境服务有限责任公司、贵州久思盛世科技有限责任公司、贵州美莉家政服务服务有限公司。

本文件主要起草人：韦丽君、马国钟、陈小军、蔡小军、余佳、田维珊。

遵义市整理收纳师服务质量标准

1 范围

本文件规定了遵义整理收纳服务要求、整理收纳服务流程和质量管理与服务改进。

本文件适用于遵义整理收纳服务以及与之相关的活动。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 整理收纳

整理收纳、居家整理、衣橱整理、办公整理、搬家整理及复位等工作。

2.2 整理收纳师

从事整理收纳、居家整理、衣橱整理、办公整理、搬家整理及复位等咨询和入户服务的从业人员。

2.3 整理收纳服务

为个人、家庭或企业提供空间规划、物品整理、收纳美化及习惯养成等进行相关咨询和入户的服务，实现物品、空间和人之间和谐关系。

3 整理收纳服务要求

3.1 机构要求

3.1.1 整理收纳机构从事整理收纳服务和经营活动须取得工商行政管理部门颁发的营业执照。

3.1.2 整理收纳机构应在经营场所醒目位置悬挂有关证照，公开服务项目、收费标准和投诉监督电话。

3.1.3 整理收纳机构须建立整理收纳服务人员工作档案，接受并协调消费者和整理收纳服务人员投诉，建立整理收纳服务人员服务质量跟踪管理制度。

3.1.4 整理收纳机构在整理收纳活动中不得有下列行为

- a) 以低于成本价格或抬高价格等手段进行不正当竞争；

- b) 不按服务合同约定提供服务；
- c) 唆使整理收纳服务人员哄抬价格或有意违约骗取服务费用；
- d) 发布虚假广告或隐瞒真实信息误导消费者；
- e) 利用整理收纳之便强行向消费者推销商品；
- f) 扣押、拖欠整理收纳服务人员工资或收取高额管理费，以及其他损害整理收纳服务人员合法权益的行为；
- g) 扣押整理收纳服务人员身份、学历、资格证明等证件原件；
- h) 法律、法规禁止的其他行为。

4 合同签署

从事整理收纳活动，整理收纳机构或整理收纳服务人员应当与消费者以书面形式或其他法律认可的形式签订整理收纳合同。

整理收纳合同应至少包括以下内容

- a) 整理收纳机构的名称、地址、负责人、联系方式和整理收纳服务人员的姓名、身份证号码、健康状况、技能培训情况、联系方式等信息，消费者的姓名、身份证号码、住所、联系方式等信息；
- b) 服务地点、内容、方式和期限等；
- c) 服务费用及其支付方式；
- d) 各方权利与义务、违约责任与争议解决方式等。
- e) 整理收纳机构应当明确告知涉及整理收纳服务人员利益的服务合同内容，应允许整理收纳服务人员查阅、复印整理收纳合同，保护其合法权益。
- f) 鼓励整理收纳机构为整理收纳服务人员投保职业责任保险和人身意外伤害保险。
- g) 鼓励整理收纳机构加入行业协会，自觉遵守行业自律规范。
- h) 整理收纳机构、整理收纳服务人员与消费者之间发生争议的，可以协商解决；协商不成的，可以向人民调解委员会、行业协会调解机构或其他纠纷调解组织申请调解，也可以依法提请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

5 整理收纳师要求

5.1. 职业道德和职业守则

5.1.1 职业道德

基础定义：职业道德是指从事一定职业的人们，在其特定的工作或劳动中所应遵循的带有职业特点的道德规范的总和。

整理收纳师属于入户提供物品整理及空间规划服务，同时有机会接触到客户的隐私生活、私人物品及贵重物品。出于对客户与从业者的双重保护，因此形成了如下的规则与规范。

职业道德规范，并不是约束从业者的束缚，而是最大限度保护从业者，是整理收纳从业者的职业与专业的体现。其规范的形成，是在长期的服务实践中提炼出来的经验总结。

5.1.2 职业道德基础知识

5.1.2.1 通则：诚实守信、遵章守纪、恪守公德、竭诚服务；工作尽责、技术娴熟、爱岗敬业；自尊自爱、文明得体、语言规范、仪表端庄；尊重他人、信守约定、保护客户隐私、不与客户争辩、敬老爱幼。

5.1.2.2 基本常识

整理收纳客户对整理收纳师不仅有技能要求，更有品德要求。

整理收纳师由于工作性质的特殊性，工作场地大部分局限于客户的私人空间，而非公共场所。因此，对整理收纳客户来说，“安全性”是首要考虑的问题。

安全性包括：贵重物品的保护、家庭的隐私保护以及由此产生的社会身份保护。客户选择整理收纳服务，是“为了减轻家务的负担，提高生活质量”，整理收纳师提供完整、标准的整理收纳服务，不对彼此造成任何困扰。

5.1.3 职业守则

a) **遵纪守法：**遵守国家各项法律法规和社会公德，维护社会的安定和团结；遵守所属公司的各项规章制度，维护公司和客户的合法权益。

b) 杜绝恶习：恪守职业道德，禁止盗窃获取不义之财。不得接收客户的物品馈赠。热忱周到地为客户服务，不卑不亢。

c) 重他人：通过沟通，快速了解整理收纳客户的需求、居家动线、物品使用习惯等；不得刻意要求客户改变传统生活习惯；不应该有居高临下的优越感；不得对客户的居住环境、生活状态、物品价值做任何的评价；不得利用物品使用习惯，挑唆、激化客户与家人之间的矛盾等。

d) 爱惜物品：爱惜、保护整理收纳客户及其家人的物品，不得以商品价值、新旧程度、贵重程度来做价值评判；尊重每件物品背后的情感故事，即使是看上去廉价不值钱的物品，也不得随意处理，统一放置处理；取拿物品时，轻拿轻放，不得有任何的损坏，如造成损坏，原价赔偿；不得自作主张，乱丢客户的任何物品，任何物品是否要丢弃、取舍的决定权都在客户手里。同时在客户丢弃前，要做必要的提醒，看是否有无遗漏重要物品。老人物品处理时，要提醒是否有夹层或暗袋。

e) 注意隐私：在为客户服务期间，未获得客户同意不得拍照、录像、做直播宣传，注意保护整理收纳客户的物品隐私及所有其他相关信息。如整理收纳客户涉及隐私程度较高的明星、知名人士、企业主，不能打听其私事、绯闻等任何信息，不得要求合照，禁止泄露其身份、住址与隐私等。离开客户家中后，不得传播任何的相关信息，禁止说三道四、传闲话。对整理收纳客户家中的情况应做到闭口不谈，不能把在客户家里的见闻分享给朋友以及家人。

f) 真诚待人：按照约定金额及结算金额，合理收费，不得无故加价或更改收费标准，服务超时费与客户讲解清晰。不得接收小费或任何形式的感谢，不得欺骗所在公司或客户。

g) 注意安全：对客户的贵重物品、不知用途、超高、超大或易碎的物品，未经公司、指导团队负责人或客户允许，严禁操作搬挪，确保用户的财产安全、自己的人身安全。当合法权益受到侵害时，要及时与所属公司联系，禁止擅自处理。

h) 洁身自好：未经客户同意，禁止使用客户家中的电器设备、音响及电脑设备。禁止趁客户不在时，长时间语音聊天或打电话。尊重客户家的邻里关系。未经客户同意，严禁翻阅客户的私人物品，例如书籍、影集物品整理时，只可整理、归类书籍本身，不可翻阅查看其中内容。不能使用客户的专用生活用品和贵重物品。

i) 安全防范：谨慎小心、认真从事整理收纳服务。如果损坏客户家的东西要主动认错，不可推诿责任，应按价赔偿。工作期间如与客户发生意见分歧，无论何种原因都要联系所在公司，妥善解决问题。

j) 整理收纳服务前：提醒客户首先处理好特别贵重物品的单独存放问题，以及哪些区域不得出现服务问题，确保不出现任何贵重物品的损害和遗失问题。

k) 不懂要问：有些品牌及用途不懂，要集中提问，不能一件物品一问，干扰客户的时间和精力。如客户在收纳服务期间，正在工作或休息，则将待问物品放置一旁，稍后提问或根据习惯收在哪个区域。客户的叮嘱和交代要记清，不要不懂装懂。如客户要求较多，可记录备忘录，在客户不同意的情况下禁止录音与录像。

l) 收费合理：收费价格要做到公平合理，不高不低。不可看客户不懂或财大气粗，就进行欺骗消费或多收费，要做到价格透明。不得强制捆绑进行收纳工具贩售。不得利用职业优势或专业优势，诱导客户消费。整理收纳工具的价格要与知名电商平台价格相同或相近，客户如需自购，提供购买链接。

m) 面对金钱不动摇：不得擅自拿取客户的任何财物，即使是客户要丢弃的物品，也不可以接受。可以辅助客户丢弃，但不得拿取，即使客户已处理至垃圾桶处，作为整理收纳师，也不得捡回家。

n) 禁止主动或暗示向客户索要财物：不能向客户索要物品或红包，禁止向客户借钱或借阅其他物品。

o) 珍惜彼此时间：服务中不得为了多收工时费故意拖拉磨蹭，拖长服务时间，要提高服务效率。

p) 争议解决：如果在客户家出现丢失物品或物品找不到的情况，应在离开客户家之前，主动打开自己的行李让客户检查，不卑不亢，以示彼此尊重。不得与客户争吵或有任何其他过激行为，心态平和地等待客户找寻物品或回忆存放情况。如出现怀疑、索赔、不公平待遇时，首先要联系所属公司，必要时报警110进行协调解决。

5.2 职业技能

5.2.1 掌握符合自身岗位要求的整理收纳工作技能和方法。

5.2.2 掌握符合自身岗位要求的服务工作程序。

5.2.3 掌握符合自身岗位要求的收纳用品的使用、维护、保养以及注意事项。

5.2.4 掌握正确的服务技术，保证家庭物品与自身安全。

5.3 职业礼仪

5.3.1 上门服务必备条件：统一着装、工具和备件，佩戴工牌，事先对上门服务的内容有一定的了解。

5.3.2 到达客户门口应先按门铃或敲门，按门铃一下或轻敲门三下，如无反应，等待10秒后再次按门铃或敲门。按门铃或敲门后，应站在离门约60厘米远的地方。除特殊情况外，不应大力敲打或撞击门窗。

5.3.3 客户开门后，主动向客户说明身份及目的。得到客户响应后应说“谢谢”！

5.3.4 进入室内前要穿好鞋套或更换鞋子，进入后步子要轻，工具不能在地上拖动。

5.3.4 工作过程中，将干净的专用地布铺在地面上用于摆放工具箱、工具和需要拆卸的零件，不能将工具和拆卸下来的零件直接放在地上。

5.3.5 工作中动作要轻，尽可能不发出噪声，实在无法避免时应事先向客户打招呼，并说“对不起”。如因工作需要必须移动室内物品时，应事先取得客户的同意，工作完成后恢复到原来位置。

5.3.6 工作结束，收拾好工具后，请客户对本次服务进行验收，客户感到满意后请客户在单据上签注意见。如客户有意见，应当面解释清楚，若不能解释，应回答“对不起，您的问题和意见我需要向我的上级主管汇报，我们会尽快给您一个满意的答复”方可离开。

5.3.7 离开前应将所有散落的工具、零件及杂物收拾规整，如地面污染，应负责打扫干净。

5.3.8 离开房间时步子要轻，不可在地面上拖曳工具或其他物品，至门口应回身面对客户致谢。出门时要面向客户轻轻退出，将门关闭。

5.3.9 工作过程中若遇特殊情况且能当场解决的，应退出房间与相关人员联系，并告知客户需短暂离开，请客户稍候。

5.3.10 工作期间不得收受客户赠送的任何物品，也不能借用客户的私人电话、工具等等。严禁在客户家抽烟、吃食物，使用客户的洗手剂、毛巾等用品工具。如经过客户同意后洗手，应将用户的洗手盆冲净、擦干。在服务过程中应注意保护客户家中的环境卫生。

5.3.11 仪容要求

- a) 整理收纳师在服务客户过程中，应保持微笑、和蔼可亲的面容，清新整洁的着装。
- b) 男士不留胡须，勤剪指甲。头发长不过衣领，鬓角不遮耳朵且干净整齐，无头垢、头屑，不染彩发。
- c) 女士画淡妆，不浓妆艳抹；长发要盘起，发夹或束发带色彩不要刺目；短发用发卡卡在耳后，刘海不过眉，不留怪异发型，不染彩发。
- d) 不戴式样繁杂的饰品、不许擦抹气味浓郁的香水。
- e) 工作团队须穿统一工作服，工作服不得随意更改，要保持干净整齐，纽扣齐全，口袋内不装与工作无关的东西。
- f) 需佩戴工号牌且端正完好，工号牌应按照所属公司的要求位置佩戴。
- g) 工作时建议穿防滑皮鞋、运动鞋或布鞋，鞋子干净无污泥。

5.4 职业素养

5.4.1 爱国守法，热爱祖国，热爱人民。

5.4.2 树立良好的职业道德、正面积极的职业心态和正确的职业价值观意识。

5.4.3 爱岗、敬业、忠诚、奉献。

5.4.4 正面、乐观、用心、开放、合作、始终如一。

5.4.5 树立崇高的职业理想和良好的服务意识，以服务社会、服务大众为己任。

5.4.6 具备一定的人文精神和人文素养。

6 服务内容及流程标准

6.1 上门预采

6.1.1 预采工具准备

预采表格、卷尺、笔、工牌、口罩、手套、鞋套。

6.1.2 预采流程

- a) 按约定时间提前到达客户楼下，再次告知联系客户后入户。
- b) 如是女性客户，有男整理师上门，预采要提前告知客户。
- c) 进门问候语：您好，我是跟您约定的某某公司预采整理师，很高兴为您服务，请问方便进来吗？
- d) 换鞋或套上鞋套进门。
- e) 对所需整理区域，预采现场阐述空间规划方案、估算整理所需费用。
- f) 客户接受后，约定上门整理时间。

6.1.3 上门预采具体事宜

- a) 采集家庭成员情况；
- b) 采集空间区域情况；
- c) 采集行为动线情况；
- d) 采集客户生活习惯；
- e) 采集客户痛点及诉求；
- f) 画出柜体样式、内部格局，标注需要改动调整的尺寸；
- g) 经客户同意后可拍照记录物品数量及柜体格局以便于后期的整理工作。

6.1.4 预采注意事项

- a) 全屋整理的预采顺序应由内而外。基本顺序如下：
卧室—衣帽间—书房—儿童房—厨房—餐厅—客厅—阳台—储物间—玄关—卫生间；
个人物品不得放置客户家餐桌、茶几、床铺上面；
- b) 不询问客户与整理工作无关的信息；

c) 言语中不得流露嫌弃客户杂乱无章的居家环境。

6.1.5 上门整理前流程

a) 带队队长提前组建团队部署工作，告知队员客户家情况，注意事项，责任分工。

b) 全体工作人员提前20分钟到达指定地点，检查着装及个人妆容仪表，手机调整为静音。领队提前10分钟致电客户，确认方便后准备入户。

c) 由领队向客户做自我介绍，全体整理师向客户问好致意。戴好口罩，换好拖鞋（或套鞋套）后依次进门。收纳用品有序摆放，个人物品集中放入自带收纳袋中置于固定位置。

d) 洗手液消毒，戴上手套后，开始按照整理步骤，清空—分类—筛选—收纳—归位，开始整理工作。工作中做到清空彻底、分类仔细、适度筛选、有效收纳、合理归位。

e) 个人负责整理区域完成后告知领队，所有区域完成验收确认合格后，贴标签标明物品名称，准备收尾工作。

f) 区域整理师配合领队向客户复述物品放置位置，经客户同意后领队拍照或视频留存，以备客户后期查找物品。

g) 财务与客户核对收纳用品使用数量，结算整理费用。

h) 团队成员对本次服务复盘，对客户定期回访。

7 全屋整理标准流程

全屋十大区域整理顺序：

卧室—书房—儿童房—厨房—餐厅—客厅—玄关—阳台—储物间—卫生间

卧室的整理收纳（主要整理区域：衣橱、衣帽间）

7.1 衣橱整理的步骤

7.1.1 清空衣橱内衣物，收集分散在其他区域衣物，集中在一起。

7.1.2 按照衣橱整理宁挂不叠的原则，改造不合理空间。

7.1.3 清洁衣橱内部灰尘。

7.1.4 对所有衣物，其中包括床上用品、内衣、袜子、配饰等按家庭成员、按季节、按款式、按用途分类。

7.1.5 遵循客户意愿，协助对物品做舍弃等处理。

7.1.6 借用简单、实用的收纳工具，运用悬挂、折叠、平铺方法进行衣物的整理收纳。

7.1.7 衣物陈列，按季节由厚到薄，按颜色由深到浅，按尺寸由长到短，三种方式可以相互兼顾。

7.1.8 衣橱整理标准

- a) 清晰的衣物分布布局；
- b) 看清大部分衣物；
- c) 最大化地利用空间；
- d) 陈列、折叠方法简单；
- e) 易拿取、易放回、易维持。

7.2 书房的整理收纳

7.2.1 书籍整理：套装书籍成套并列摆放，名著、历史、收藏类书籍放置书柜上层。常读或未开封新书放置在易拿取位置。根据客户职业需求高频次阅读的工具书放在黄金区域。

7.2.2 纸质类文件不要擅自丢弃。

7.2.3 证件类文件要集中单独放置，做标记并特意告知客户。

7.2.4 书桌物品要遵循客户日常使用摆放习惯。

7.2.5 文物、字画等收藏品要由一定相关专业能力的高级整理师负责整理收纳。

7.3 儿童房的整理收纳

7.3.1 儿童房整理区域包含：儿童衣橱、学习区、玩具区、生活区。

7.3.2 衣物区：儿童衣橱与成人衣橱规划思路相同，3岁以上儿童衣物，可以悬挂。结合儿童人体工学，满足儿童独立取拿衣物。

7.3.3 学习区：3-12岁阅读书籍按照入学入园、自我保护类、认知与学习能力、双语绘本、科普百科类、情绪管理类、教课提升类、教育学习类、名人传记类、经典阅读类进行分类。

7.3.4 玩具区：将玩具先集中再分类，在同一个区域进行陈列。

7.3.5 玩具柜一般分为上下两层：上方为陈列区，陈列孩子喜欢的玩具。下方为储物区，利用收纳篮将玩具分类后收纳在这一区域。分类标准：尽量保证一个盒子内放置同一类玩具，方便找寻。

7.3.6 小件细碎的成套玩具要先放到收纳袋里，再放到收纳盒。收纳盒入柜，贴上标签，方便拿取。

7.3.7 不适合、超龄玩具、破损玩具、存在安全隐患的玩具，经客户同意后予以处理。

7.4 厨房的整理收纳

7.4.1 厨房物品分为：食材类、餐具类、炊具类、家电类、清洁类。

7.4.2 厨房收纳空间包括：吊柜、台面、地柜、抽屉、墙面、冰箱。

7.4.3 物品按使用频率分为常用，不常用，不用。

7.4.4 物品分类要仔细彻底，最后再根据种类、数量选择合适的收纳工具和存放位置。

7.4.5 重量轻且不常用的物品放置在橱柜吊柜的上层，常用物品放置在吊柜的下层。米面粮油放置在橱柜的地柜，远离水源和火源。细碎物品调料类放置在抽屉。小户型厨房可利用墙面空间悬挂炊具类物品。小家电可利用置物架集中统一收纳。清洁类物品放置水槽下方。

7.4.6 食品、调料、保健品要查看保质期，并注意存放环境，过期的、没过期但明显变质的跟客户沟通后处理，临近过期的摆放在最外面并告知客户及时使用。

7.4.7 检查已拆封的食品，已污染不适合食用的跟客户沟通后处理，未污染可继续食用的及时封口。

7.4.8 区分食用和非食用、常温存放和冰箱存放，冰箱内存放要区分冷藏和冷冻，生熟不能混放。

7.4.9 厨房整理要遵循客户日常习惯，按照厨房使用的动线收纳。

7.5 餐厅的整理收纳

7.5.1 餐厅的物品包括：零食、酒、茶叶、保健品、药品、茶杯、水杯，抽纸类。

7.5.2 餐厅的收纳空间包括：餐边柜、储物柜、餐桌。

7.5.3 餐厅整理要按照“二分露八分藏”的原则收纳，所有物品分门别类后统一放置同一区域。

7.5.4 零食、药品、保健品要看保质期，过期物品统一放置，经客户检查后再做处理。

7.6 客厅的整理与收纳

7.6.1 客厅的物品：每家客厅的使用功能不同，物品不尽相同，主要有：玩具类、书籍类、健身类、电子产品、家用小电器、工具类等。

7.6.2 客厅的收纳空间包括：电视柜、茶几、多功能柜。

7.6.3 客厅属于公共区域，公共的物品统一归置，个人的物品分类放。

7.6.4 餐厅整理按照“二分露八分藏”的原则收纳，所有物品分(5)所有物品整理后要以动线最短，视线可见为主。

7.7.玄关

7.7.1 玄关的物品：衣服、鞋子、包包、围巾、帽子、钥匙、雨具、口罩、消杀用品。

7.7.2 玄关的收纳空间包括：鞋柜、玄关柜。

7.7.3 鞋子及鞋子护理用品收纳在鞋柜，如果家里还有其他鞋柜，门口鞋柜留出放客人鞋的空间。

7.7.4 常用杂物区：购物袋、雨伞、雨衣类和其他日常物品分类要仔细彻底，最后再根据种类、数量选择合适的收纳工具和存放位置。

7.7.5 钥匙、眼镜、手表等配饰可用浅口托盘或分隔盒收纳放置玄关柜台上。

7.7.6 剪刀、零钱、购物卡等细碎物品利用分隔盒放置抽屉中。

7.7.7 包包、帽子、鞋区、次净衣区选择合适的收纳工具和存放位置。次净衣的收纳方式可参考如下方法：玄关处增加挂钩、挂衣区或使用消毒喷剂进行次净衣消毒处理；衣橱内增加单独的次净衣的收纳空间；增加落地挂衣架及杆，进行有效存放。

7.8 阳台和储物间的整理收纳

7.8.1 阳台的物品：洗衣机、洗衣液、吸尘器、工具类、购物袋、各类囤货。阳台的收纳空间包括：阳台柜、洗衣柜。

7.8.2 所有物品分门别类后统一放置同一区域。

7.8.3 储物间物品：清洁类、家务用具、户外运动用品、日常生活用品。

7.8.4 储物柜物品区域放置

上层：不常用又不能淘汰的物品（如礼品、锅具、收藏品等）。

中层：放置常用物品（如纸巾、杯子、备用餐具、大包装米面、备用厨具等）

下层：放置运动类物品（如高尔夫球杆、滑雪板、球拍、滑板车等）

7.8.5 生活用品区：吸尘器、挂烫机、除螨仪、工具类用品、养花用品、宠物用品等。

7.8.6 其他区：放置送人物品或者带包装的新品、整箱矿泉水等。

7.8.7 储物间收纳物品分类要仔细彻底，最后再根据种类、数量选择合适的收纳工具和存放位置，分类摆放，标注标签，便于寻找。

7.9. 卫生间的整理收纳

7.9.1 卫生间的物品：洗漱用品、清洁用品、护肤品、彩妆、彩妆工具。卫生间的收纳空间包括：洗手台、镜柜。卫生间有干区和湿区之分。干区包括：洗漱台、镜柜、台盆柜、洗衣区、马桶区。湿区包括：冲凉房、浴缸等。

7.9.2 按常用的洗漱用品、清洁用品、护肤品、彩妆、彩妆工具分类归置，位置以客户拿取方便为佳。

7.9.3 镜柜：放置护肤品、化妆品、洗漱用品等都可以分类放入镜柜。

7.9.4 台盆柜：放置清洁剂、洗涤剂、水桶、脸盆等，也可买双层置物架于柜子下方，充分利用空间。

7.9.5 抽屉：放置卫生用品、未拆封化妆品类、护肤品类、沐浴类、清洁类、面膜类等。

7.9.6 收纳盒里的归置以陈列整齐为佳。

7.9.7 不要存放容易受潮的物品。

8 搬家打包还原整理

8.1 搬家打包准备物品：纸箱、胶带、防尘袋、一次性桌布、标签（便笺纸）、马克笔、配件袋（密封塑料袋）、保鲜膜、气泡垫等。

8.2 封箱器密封纸箱底面：准备包装纸箱，封箱器沿着底面中间、四边，严格密封成“田”字形，然后沿侧边再加固一次。

8.3 开始内面打包：打开纸箱将防尘袋套入，物品放入防尘袋后密合，起防尘防水防潮作用。

8.4 封箱器密封纸箱上面：内面打包完好后，开始纸箱上面的密封，重复底面密封操作。

8.5 按照家庭区域打包，并用防水马克笔做好标记，写上物品区位、类型、标记纸箱个数。

8.6 搬家还原顺序按照全屋整理顺序依次开箱整理收纳。

9 服务质量管理

9.1 安全与应急预案

9.1.1 整理收纳服务机构和客户应确保整理收纳师在工作过程中的人身和财产安全，必要时，配备必要的劳动保护用品。

9.1.2 整理收纳服务机构应建立安全应急预案，并定期对应急预案进行演练。

9.2 信息资源管理

9.2.1 整理收纳服务机构应建立收集信息资源的渠道，并对获取的信息进行汇总、分析。

9.2.2 整理收纳服务机构对提供信息的客户或相关方，应及时给予反馈。

注：信息资源包括服务信息、用工信息、培训信息、职业技能鉴定信息、社区居民需求信息、服务质量投诉信息、国家或行业、地方关于整理收纳服务的政策、法规信息等。

9.2.3 服务监督与服务改进

9.2.3.1 整理收纳服务机构应建立对整理收纳服务过程的监督与考核制度，规定监督的频次、方式、人员以及考核方法。

9.2.3.2 整理收纳服务机构应在与整理收纳师签订服务协议前，向整理收纳师讲解服务监督与考核制度，并取得共识。

9.2.3.3 监督的形式包括：电话访问；管理者走访；暗访；社会监督等。应保持监督形成的记录。

9.2.3.4 整理收纳服务机构应建立不合格服务管理制度，对出现的不合格服务进行纠正。不合格服务的情况有：服务态度不端正；服务提供不及时；服务内容不全面；其他客户认为不满意的情况。

9.2.3.5 整理收纳服务机构应采取措施，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。

9.2.3.6 整理收纳服务机构应分析不合格服务的产生原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

9.2.3.7 整理收纳服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。信息可包括：整理收纳师的基本信息；整理收纳师的服务技能与服务质量；服务价格信息；不合格服务信息；客户信息等。

9.2.4 服务沟通与交流

9.2.4.1 整理收纳服务机构应建立顺畅的沟通与交流平台。

9.2.4.2 沟通与交流平台包括整理收纳服务机构与整理收纳师、整理收纳服务机构内部各管理层级、整理收纳服务机构与客户、整理收纳服务机构与其他相关方的沟通与交流。

9.3 客户关系管理

9.3.1 客户满意度

9.3.1.1 整理收纳服务机构应制定客户满意度管理制度，定期进行客户满意度调查。

9.3.1.2 整理收纳服务机构依据客户满意度调查结果，制定改进措施，不断提高服务质量。

9.3.2 客户档案

9.3.2.1 整理收纳服务机构应建立专门的客户服务部门或指定专人负责建立客户档案，逐步积累客户的资料，并注意客户资料的保密。

9.3.2.2 整理收纳服务机构记录的客户资料可包括姓名、工作单位、家庭住址、联系方式、身体状况、生活习惯等信息。

9.3.3 客户回访

9.3.3.1 整理收纳服务机构应定期对客户进行关于投诉处理、服务质量等方面的回访。

9.3.3.2 对回访情况进行记录和存档。

9.4 客户投诉管理

整理收纳服务机构应依据GB/T 17242—1998《投诉处理指南》的要求处理顾客投诉。