

ICS 03.080.30

CCS A 10

T/QHJX

青海省家庭服务业协会团体标准

T/QHJX1—2025

家庭整理收纳服务规范

Specifications for Household Organizing and Storage Services

2025-11-30 发布

2026-01-01 实施

青海省家庭服务业协会 发布

目录

1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
3.3 整理收纳师	4
4 基本要求	4
5 服务要求	5
6 民族整理	9
7 服务验收	9
8 投诉处理	9
9 评价与改进	10

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。

本文件由青海省商务厅、青海省妇女联合会提出并组织实施。

本文件由青海省家庭服务业协会归口。

本文件起草单位：青海格子科技文化有限公司、留存道西宁分院、青海省家庭服务业协会、青海省质量和标准研究院。

本文件主要起草人：高静、吴占林、李鸿雁、侯延芳、闫达强。

各单位或个人在执行本文件过程中如发现需要修改和补充之处，请随时将意见和建议反馈至《家庭整理收纳服务规范》团体标准起草组（联系人：高静，联系方式：13709759763，微信同号，邮箱：13709759763@139.com），以供今后修订时参考。

家庭整理收纳服务规范

1 范围

本文件规定了家庭整理收纳服务的术语和定义，明确了服务的基本要求、具体流程、验收标准、投诉处理机制以及评价与改进方法，适用于所有提供家庭整理收纳服务的机构及从业人员。

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

3.1 家庭整理收纳服务

根据消费者的生活习惯、活动空间及行为动线，提供物品分类、整理、摆放、收集、美化、搬家打包及复原等一站式居家整理服务，旨在打造方便拿取、不易复乱的储物环境。

3.2 行为动线

消费者在家居环境中为完成特定任务或活动而自然形成的移动路径。

3.3 整理收纳师

为消费者提供家庭整理收纳服务的服务人员。

4 基本要求

4.1 服务机构要求

4.1.1 应有固定经营场所和设施设备，管理人员。

4.1.2 应有服务人员管理、服务质量监控、服务跟踪回访、投诉和纠纷处理、安全管理及消费者信息保密等规章制度。

4.1.3 应在经营场所显著位置悬挂相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责及投诉流程。

4.1.4 秉承诚信经营、明码实价、公平竞争原则，提供优质服务，保障消费者合法权益。

4.1.5 建立完善的消费者档案系统，包括消费者信息、服务合同、服务质量反馈、投诉记录及其处理文件，并实施有效管理。

4.1.6 设立建立服务信息管理系统，对消费者信息、整理收纳师信息、服务时间、费用结算及服务评价等进行全面管理。

4.2 整理收纳师要求

4.2.1 具备爱岗敬业、诚实守信的职业操守，拥有强烈的服务意识。

4.2.2 接受专业技能、职业礼仪及职业素养的全方位培训。

4.2.3 熟练掌握家庭整理收纳的服务流程与技巧，了解消费者需求。

4.2.4 在征求消费者同意的情况下，佩戴记录仪记录全程工作过程，影像资料要严格保管，定期删除，严格保护消费者隐私，确保信息安全。

4.2.5 与消费者充分沟通，达成一致后开展服务。

4.2.6 统一着装，使用文明用语，清晰表达，优先使用普通话。

5 服务要求

5.1 服务机构的准备工作

5.1.1 设置现场、电话及网络平台等多种接待方式，满足不同消费者需求。

5.1.2 初步了解消费者家庭情况，包括成员结构、房屋结构、物品种类及生活方式，有针对性地介绍服务内容、流程及收费标准。

5.1.3 耐心解答消费者咨询，对无法立即回答的问题做好记录并及时反馈。

5.1.4 征得消费者同意后，记录消费者的姓名、联系方式、家庭地址及服务需求信息。

5.1.5 应根据消费者需求及整理收纳师时间安排，派遣合适的人员进行服务。

5.2 整理收纳师的准备工作

5.2.1 按照约定时间到达消费者住所，进行实地考察，包括房屋结构和尺寸、家具种类（容量和功能）、重要物品及数量、存在的收纳问题、消费者行为动线等。

5.2.2 整理收纳师应准确记录拟整理收纳区域的收储空间尺寸，绘制整理收纳区域的结构图，宜进行拍照记录。

5.2.3 与消费者沟通初步的服务方案，了解消费者对新旧物品的处置意见。

5.3 服务方案的确定

5.3.1 根据考察结果设计详细的整理收纳服务方案，内容包括服务区域、收纳物品、服务要

求、服务时长、服务费用及服务人员等。

5.3.2 在实地考察后 3 天内将方案提交给消费者，进行充分沟通并根据反馈进行修改。

5.3.3 双方就方案达成一致后，签字确认。

5.4 合同签订

5.4.1 服务方案得到确认后，与消费者签订整理收纳服务合同。

5.4.2 合同内容包括服务内容、期限、时间、地点、方式、费用、保密条款、违约责任及争议解决等。

5.4.3 整理收纳方案作为合同附件一并附后。

5.5 整理收纳的实施

5.5.1 检查整理收纳用具，确保其可正常使用。

5.5.2 如采取团队服务，需提前召开会议，明确分工及注意事项。

5.5.3 服务开始前与消费者共同梳理贵重隐私物品，并签字确认。

5.5.4 对物品进行整理分类，引导消费者做出保留、舍弃或补充的决定，并签字确认。

5.5.5 应对确定保留的物品分类分区收纳，对确定舍弃的物品分类建议消费者丢弃，对确定补充的物品建议消费者及时配置。

5.5.6 搬家打包时同区域的同类物品集中收纳、标识清晰，易碎物品采取保护措施。服务过程中如发现事故隐患、物品损坏等，立即通知消费者协商处理。

5.5.7 服务过程中发生事故隐患、物品疑似损坏等异常现象，及时与消费者沟通。

5.5.8 服务过程中发生物品损坏，应立即通知消费者进行协商处理。

5.5.9 根据消费者需求灵活调整服务节奏，必要时可中止服务。

5.5.10 服务结束后，确保消费者家庭环境整洁美观、无安全隐患，且符合其生活习惯。

5.6 各功能区整理要求

5.6.1 卧室收纳

5.6.1.1 衣柜收纳

- a) 空间调整：根据消费者的生活习惯和季节需求，合理调整衣柜空间格局。高频使用的衣物应放置在易于拿取的位置，
- b) 衣物的整理：按照材质、色泽、形态与功能进行悬挂和存放。衣物折叠时应整齐，无乱痕、无扭曲。换季衣物则按照人员、上下装、材质及类别，使用收纳箱进行有序收纳。
- c) 衣物检查：检查有无破损、脏污，儿童衣物是否适合孩子当下及成长需求等，经消费者同意后进行单独存放。
- d) 鞋包配饰收纳：鞋、包、配饰等物品应单独分类，明确分区存放，便于查找与取用。

5.6.1.2 梳妆台收纳

- a) 分类划分：宜按护肤类、彩妆类、个人护理类、工具类及清洁类进行细致划分。
- b) 使用区分：结合消费者生活习惯，将“使用中”与“囤货”物品分开收纳，避免混淆。
- c) 物品摆放：根据消费者护肤、化妆及卸妆的具体步骤，以及瓶（盒）身大小、高度，进行合理摆放，便于日常使用。
- d) 物品检查：检查护肤、彩妆、卸妆等用品，将过期或破损用品单独分类，并建议消费者舍弃。

5.6.3 书房收纳

5.6.3.1 需求划分：书房收纳应首先考虑家庭成员的习惯与需求，再细分为书籍类、文件类、摆件类、收藏类、办公类及其他类。

5.6.3.2 区域划分：根据消费者身高，确定书柜的常用区、次常用区及收藏区，将常看书籍置于常用区，不常看书籍放入次常用区，收藏类书籍则归入收藏区。

5.6.3.3 摆放原则：书籍应直立摆放，书脊朝外且对齐，宜按照从高到低、从厚到薄的顺序进行排列，便于查找。

5.6.4 厨房收纳

5.6.4.1 区域划分：厨房宜划分为清洗区、备料区、烹饪区、储物区、工具区及锅具区，确保烹饪与清洁流程顺畅。

5.6.4.2 物品分类：根据消费者使用习惯及厨房物品的使用功能，对食品、调料、锅具、餐具等进行分类。

5.6.4.3 物品放置：将高频使用物品放置在方便拿取的位置，将低频使用物品收入合适的收纳工具中，遵循上轻下重的原则分类放置在橱柜内。其中，上橱柜宜摆放干货、面食、干粮等比轻物，下橱柜宜摆放锅具、餐具、大米等比重物。水槽下方宜放置清洁用品等不受潮湿环境影响的物品，烹饪区下方避免放置食品以防高温变质。

5.6.4.4 物品检查：检查厨具、餐具、电器等是否有破损，以及食品及调料的保质期，将破损物品及过期变质食品单独分类，并建议消费者舍弃。

5.6.4.5 冰箱整理：遵循分隔空间、竖向整理原则，严格区分生熟食物。保鲜区放置蔬菜、水果及水产类等易变质食品，冷冻区放置包装冷冻食品。

5.6.4.6 餐边柜收纳：餐边柜内小件物品应分类清晰、集中摆放。药品收纳需特别注意检查使用日期，并按内服、外服及特殊药品进行分类，过期药品建议消费者舍弃。

5.6.5 儿童房收纳

5.6.5.1 年龄阶段划分：儿童房收纳方案应根据孩子年龄确定，包括新生儿期、婴幼儿期、学龄前期及学龄期等不同阶段。

5.6.5.2 区域划分：根据孩子具体年龄，将儿童房划分为玩具区、衣物区、学习区及休息区等区域。

5.6.5.3 玩具区收纳：根据孩子年龄、兴趣爱好对玩具进行分类，并使用合适的收纳工具进行收纳。玩具收纳柜需满足陈列展示及储物需求，同时预留足够的游戏区域。

5.6.5.4 衣物区收纳：依据孩子的年龄、季节需求进行分类，过季衣物用合适的收纳工具进行存放，明显不匹配孩子年龄的衣物单独分类，并建议消费者移出儿童房。

5.6.5.5 学习区收纳：根据孩子的年龄和学习需求对书籍、文具进行分类收纳。对不匹配孩子年龄的书籍、破损玩具及具有危险性的物品单独分类，并建议消费者移出儿童房。

5.6.5.6 休息区规划：做好孩子日常用品的空间规划，考虑孩子的身高、使用频次等因素选择合适的收纳工具。对枕头高度、床垫柔软度、是否需除螨等向消费者提出建议。

5.6.6 卫生间收纳

5.6.6.1 区域划分：卫生间宜按需划分为洗漱区、如厕区和洗浴区。

5.6.6.2 将洗漱区的洗漱用品、卫生用品、清洁用品、护肤用品、小型电器分类放置。洗漱用品、护肤用品宜放置在镜柜内，清洁用品与卫生用品宜放置在较低的柜体内，小型电器宜放置在较高的柜体内，洗手台面保持整洁，不宜摆放物品。

5.6.6.3 有老人的家庭，应建议消费者在如厕区设置扶手，便于老人抓握助力。

5.6.6.4 洗浴区应搬除杂物以防治磕碰，建议消费者铺设防滑垫。

5.6.7 阳台、庭院美化

5.6.7.1 物品摆放：阳台、庭院的物品、美化工具及休闲娱乐设备应有序摆放，保持整洁美观。

5.6.7.2 花材摆放：根据花材阴阳喜性摆放在合理位置，适当选用花材与花器配饰进行美化装饰。

5.6.7.3 有毒物质收纳：化肥、农药、杀虫剂等有毒物质应放置在较高且归中的位置，防止儿童意外取到。

5.6.8 客厅、玄关、储物间收纳

5.6.8.1 客厅区域划分：主要分为观影区与会客区，物品摆放不宜过多，保持整洁大方。

5.6.8.2 玄关收纳：玄关主要收纳常穿的鞋类与常用物品，确保空间整洁有序。

5.6.8.3 储物间主要以囤货类、大件物品类、园艺类、器材类收纳，物品分区，尽量保证在不翻找的情况下，一眼看到所需物品；使用频率高的物品放置于外侧或中间层方便拿取的位置，使用频率低的放置于底层或高层，大体积、大重量的物品放置于底层，易碎的物品放置于不容易碰落的安全位置。

6 民族整理

在服务过程中因充分遵循各民族的宗教信仰及生活习惯。

6.1 藏族：

6.1.1 礼服需要按照套装按套收纳，每一套衣服配置专门收纳袋，材质需选择透气、柔软、防尘。配饰需要使用柔软、安全的材质收纳。

6.1.2 居家整理时佛堂不做整理。

6.2 回族：

6.2.1 顶帽、头纱、盖头需要单独收纳。

6.2.2 汤瓶放置于卫生间

6.2.3 在选择整理收纳用品及装饰品时避免出现带有“眼睛”的图案。

6.3 土族：

土族在整理收纳过程中主要要注意绣品的存放，注意选择通风、透气、柔软的材质进行收纳。

7 服务验收

7.1 服务结束后，整理收纳师带领消费者对服务内容进行逐项验收，确保服务质量。

7.2 验收通过后，向消费者提供物品收纳位置信息，并建立联系方式以便后续沟通。

7.3 消费者确认无误后，签订完成确认单，并按合同约定结算费用。

7.4 跟单回访

7.4.1 服务机构在服务结束后3日内进行回访，调查消费者满意度。

7.4.2 服务机构在30天后再次回访，再次对消费者进行回访，及时了解消费者物品使用和存放情况，及时解决不便之处。

7.4.3 服务机构了换季时提供整理收纳指导，帮助消费者自主进行整理。

8 投诉处理

- 8.1 服务机构接到投诉后，立即确认并记录投诉详情及消费者信息。
- 8.2 整理收纳师在服务过程中遇纠纷，应及时向服务机构报告，由机构负责处理。
- 8.3 服务机构应迅速调查核实投诉，24 小时内向消费者反馈调查结果。
- 8.4 对有效投诉，服务机构应与消费者协商处理方案，协商不成的，应向消费者说明清楚并提供如下投诉渠道：
 - a) 请求消费者协会调解：
 - b) 提请仲裁机构仲裁：
 - c) 向法院提请诉讼。

9 评价与改进

- 9.1 服务机构应定期开展自我评价及消费者满意度回访，评价内容涵盖服务各方面。
- 9.2 对评价结果进行梳理统计，分析存在问题及不足。
- 9.3 针对问题制定改进措施，持续改进和提升服务质量。