

ICS 03.080.30

A 12

T

团 体 标 准

T/510300ZGJZXH 05—2025

代替 T/510300ZGJZXH 05—2022

“盐帮人”家政服务质量规范
基本要求

2025 - 12 - 01 发布

2025 - 12 - 30 实施

自贡市家政协会

发布

全国团体标准信息平台

目 次

前 言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 盐帮人专业素质要求.....	3
6 管理要求.....	4
7 家政服务流程.....	4
8 家政服务内容与要求.....	5
9 家政服务监督与改进.....	6
附录 A（规范性附录） “盐帮人”家政服务基本流程图	8
附录 B（资料性附录） 客户信息登记表格式	9

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T/510300ZGJZXH 05《“盐帮人”家政服务质量规范 基本要求》是“盐帮人”家政服务系列标准之一，本系列标准结构如下：

- T/510300ZGJZXH 05 “盐帮人”家政服务质量规范 基本要求
- T/510300ZGJZXH 06 “盐帮人”家政服务质量规范 家务服务
- T/510300ZGJZXH 07 “盐帮人”家政服务质量规范 母婴服务
- T/510300ZGJZXH 08 “盐帮人”家政服务质量规范 居家养老服务
- T/510300ZGJZXH 09 “盐帮人”家政服务质量规范 病患服务

本文件附录A为规范性附录，附录B为资料性附录。

本文件由自贡市家政协会提出并归口。

本文件起草单位：四川卫生康复职业学院、自贡市家政协会、四川光彩依然养老服务有限公司、四川盐帮人家庭服务有限公司、四川智拓企业管理服务有限公司、四川星耀人力资源管理有限公司。

本文件主要起草人：杜永红、曾迪慧、胡缘勇、卢妍、聂斌、李堰、黄永先。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2019年为首次发布；
- 2022为第一次修订；
- 本次为第二次修订。

“盐帮人”家政服务质量规范 基本要求

1 范围

本文件规定了自贡市“盐帮人”家政服务的术语和定义、基本要求、盐帮人专业素质要求、管理要求、家政服务流程、家政服务内容与要求、家政服务监督与改进。

本文件适用于自贡市家政协会“盐帮人”家政服务质量的的基本要求。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

T/510300ZGJZXH 06 “盐帮人”家政服务质量规范 家务服务

T/510300ZGJZXH 07 “盐帮人”家政服务质量规范 母婴服务

T/510300ZGJZXH 08 “盐帮人”家政服务质量规范 居家养老服务

T/510300ZGJZXH 09 “盐帮人”家政服务质量规范 病患服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

盐帮人 salt gang

是指经自贡市家政协会培训考核合格、经协会认可并持有“盐帮人”执业资格证的家政服务员。

3.2

家政服务 housekeeping

是指以家庭为服务对象，根据合同的约定，为满足客户家庭需求所提供的家庭事务、母婴护理、居家养老、医疗护理等服务。

3.3

家政服务机构 housekeeping agency

是指依法成立的从事家政服务经营或中介活动的协会会员单位，包括企业、社会团体等。

3.4

家政服务客户 housekeeping customer service

也称雇主，是指根据合同的约定，接受家政服务的对象。

3.5

家政服务员 housekeeping personnel

是指根据合同的约定，为客户提供服务的家政服务机构人员。

3.6

家政服务合同 housekeeping service contract

是指客户与家政服务机构之间，经协商一致达成的提供家政服务权利和义务关系的协议。

3.7

客户满意度 customer satisfaction

是指客户期望值与客户体验的匹配程度，即家政服务客户通过对家政服务效果的体验与其期望值相比较后得出的指数。

3.8

服务质量 quality of service

是指根据合同的约定，能够满足客户需求的固有特性，用来反映其满足客户需求的程度。

3.9

“九无” “Nine None”

是指无积尘、无塔灰、无蛛网、无碎片、无污渍、无锈斑、无积水、无布毛、无异味。

3.10

“八亮” “Eight Bright”

是指玻璃、金属扶手、灯具、镜面、地面、金属门、牌号、电视荧光屏等设备和卫生设备干净明亮。

3.11

“两保持” “Two hold”

是指保持空气清新无异味；设备设施保证洁净整齐，使用状态完好。

4 基本要求

4.1 家政服务机构

家政服务机构应具备以下基本要求：

- a) 应依法登记注册从事家政服务活动；
- b) 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施设备；
- c) 应建立健全本机构的经营管理制度并组织实施。
- d) 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识（包括相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责和质量投诉监督电话等），公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。
- a) 应建立健全本机构家政服务专业培训体系，对中介管理型家政服务机构应委托有资质的培训机构对家政服务员进行专门培训；
- e) 应确保向家政服务客户提供的家政服务员符合相应服务技能要求。
- b) 应严格履行服务的承诺。

4.2 管理人员

4.2.1 家政服务机构管理人员应具备以下基本要求：

- a) 遵守国家法律法规，爱岗敬业、品行端正；
- b) 具有身份证、健康证等必须证件；
- c) 熟悉家政服务程序和规范要求；
- d) 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况及语言表达能力；
- e) 若有必要，应持有相应的职业资格证明；
- f) 无刑事犯罪记录，无精神病史和传染病等。

4.2.2 岗位要求家政服务机构管理人员应具备以下岗位要求：

- a) 了解国家和行业主管部门家政服务的法律、法规和规定；
- b) 掌握企业管理、经营项目与家政服务有关专业知识及专业技能；
- c) 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历；
- d) 具备良好的沟通、协调能力；
- e) 尊重客户和家政服务员。

4.3 家政服务员

4.3.1 家政服务员应满足以下基本要求：

- a) 年龄在 18 周岁至 60 周岁之间，具有初中及以上文化程度；
- b) 遵守国家法律法规和本单位规章制度，爱岗敬业、品行端正，无刑事犯罪记录，无精神病史和传染病等；
- c) 具有身份证、居住证、健康证等合法证件；
- d) 讲究个人卫生、穿着得体，上岗时不佩戴首饰，不浓妆艳抹；
- e) 善于学习，按要求参加职业技能培训，掌握相应家政服务技能。

4.3.2 家政服务员应满足以下岗位要求：

- a) 了解国家和行业主管部门家政服务的法律、法规和规定；
- b) 取得相应职业资格证书；
- c) 熟悉家政服务相应程序和规范要求；
- d) 具有符合工作岗位要求的语言表达、沟通与应变的能力
- e) 盐帮人上岗前必须经过自贡市家政协会的专业培训，并取得“盐帮人”执业资格证。

5 盐帮人专业素质要求

5.1 职业道德

盐帮人应具备以下职业道德：

- a) 遵纪守法，诚实守信，不欺骗客户，不坑害客户；
- b) 文明礼貌，微笑服务，对客户和蔼可亲，热情友好，自觉维护“盐帮人”品牌形象；
- c) 明码标价，按事先合同约定的服务价格取酬；
- d) 尊重客户习俗，不干预客户家庭日常生活；
- e) 自重自爱，爱护客户财物，保守隐私。

5.2 工作纪律

盐帮人的工作纪律如下：

- a) 不应索取或接受客户财物，不应拿取客户遗弃的任何物品；
- b) 去客户住所服务前，应仔细检查常规工器具，不漏带工器具；
- c) 应按照与客户约定的服务时间上门提供相应服务，如不能准时到达应提前告知客户；
- d) 工作期间，不接打与服务工作无关的电话，不得擅自使用客户住所的电话；
- e) 工作期间不闲聊，不与任何人评论所在家政服务机构的好坏和其他情况，不评论其他同行家政服务机构或其他客户隐私；
- f) 工作期间不可擅自离开工作场所。

5.3 员工礼仪

5.3.1 仪容仪表

盐帮人的仪容仪表应符合以下要求：

- a) 仪容仪表端庄、大方、整洁；
- b) 统一着规定服装，规范、整洁；
- c) 统一佩戴工号牌，便于识别；
- d) 表情自然、亲切，提倡微笑服务。

5.3.2 言行举止

盐帮人的言行举止应符合以下要求：

- a) 提倡使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确、生动，与客户打招呼时应礼貌问好，亲切诚恳；
- b) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范，让客户感到尊重舒适。

5.4 异议处置

5.4.1 服务过程中，盐帮人应耐心和虚心接受客户的意见，如遇到涉及盐帮人人格尊严和人身安全的，盐帮人应暂停服务，并立即向所在家政服务机构报告，由所在家政服务机构妥善处理。

5.4.2 服务过程中，盐帮人与客户发生异议，盐帮人现场无法与客户协调、解决的，所在家政服务机构应按本标准 9.2 处理。

6 管理要求

6.1 档案管理

6.1.1 家政服务机构应建立健全的档案管理规定。

6.1.2 家政服务机构应将本机构家政服务员（含盐帮人）档案、客户档案、合同资料、培训资料、客户质量投诉处理资料分类存档保管。

6.1.3 本机构家政服务员（含盐帮人）档案保存至员工解聘后一年方可销毁。

6.2 培训管理

6.2.1 协会秘书处、家政服务机构应建立健全的相应培训管理规定。

6.2.2 家政服务机构应确保家政服务员（含盐帮人）定期参加岗位培训、轮训，以确保家政服务员获得由国家相关部门颁发的相应级别的《职业资格证书》，其中盐帮人应同时获得经自贡市家政协会培训考核合格颁发的执业资格证。

6.2.3 当家政服务机构没有能力对本机构家政服务员进行培训的，应委托有培训能力、有培训资质的单位或自贡市家政协会对本机构家政服务员进行培训。

7 家政服务流程

7.1 家政服务基本流程图

“盐帮人”家政服务基本流程图见附录A。

7.2 服务意向沟通

- 7.2.1 客户通过达到自贡市家政孵化园现场、电话、手机 APP 等方式向家政服务机构预约家政服务。
- 7.2.2 家政服务机构应了解客户的具体服务需求。必要时，家政服务机构应专门到客户要求服务的场所，查看现场，制定服务方案。
- 7.2.3 家政服务机构应告知客户服务收费标准。

7.3 签订服务合同

客户和家政服务机构就服务内容、方式、范围、时间、地址、服务质量，服务过程中消费者的特殊要求，服务费用、支付方式，双方权利、义务，签订服务合同或约定。

7.4 提供相应服务

- 7.4.1 家政服务机构应根据服务合同的约定，安排或组织“盐帮人”家政服务员为消费者服务。
- 7.4.2 “盐帮人”家政服务员应根据服务合同的约定为客户提供相应服务，服务时应注意人身安全。

7.5 服务质量验收

服务工作完成后，家政服务机构或“盐帮人”家政服务员应请客户按服务合同的约定要求，对相应服务质量进行验收，并在任务单上签字确认。

7.6 支付服务费用

客户按服务合同的约定，向家政服务机构或“盐帮人”家政服务员支付服务费用。

7.7 服务质量回访

工作结束后，七个工作日内由家政服务机构对客户进行回访，检查“盐帮人”家政服务员工作质量和服务质量。

7.8 质量投诉及纠纷的处置

工作结束后，客户对“盐帮人”家政服务员工作质量有投诉的或对服务内容、范围、质量，服务费用产生纠纷的，家政服务机构应按本标准8.2规定处理。

8 家政服务内容与要求

8.1 家务服务

- 8.1.1 家庭日常保洁基本顺序为从上到下，从左到右，从里到外，服务时应灵活运用。
- 8.1.2 家庭日常保洁效果应达到“九无、八亮、两保持”，必要时，应进行居室整体（局部）消毒。
- 8.1.3 衣物洗涤时应根据面料种类选择适当的洗涤方式。
- 8.1.4 衣物收藏时应根据面料种类选择适当的收藏环境，并采取适当的防虫、防潮措施。
- 8.1.5 掌握平衡膳食、合理营养基本知识。
- 8.1.6 掌握蒸、煮、烤、烙四种主食制作方法；掌握蒸、炸、炒、拌、炖等烹饪技能。食品加工过程应符合食品安全要求，生熟分开，避免交叉污染。
- 8.1.7 掌握切丁、片、丝、块、段等刀工技法和禽类、鱼等原料宰杀、清洗、加工技能。
- 8.1.8 掌握禽、鱼、肉、虾、蛋、各类蔬菜、豆制品、食用油等食品的质量鉴别技能。
- 8.1.9 家务服务的具体要求应按 T/510300ZGJZXH 06 的规定执行。

8.2 母婴护理服务

8.2.1 孕（产）妇护理

- 8.2.1.1 应保持居室环境整洁、安静、通风良好。
- 8.2.1.2 应保持孕（产）妇个人卫生良好。
- 8.2.1.3 孕（产）妇穿着以舒适、便捷为宜。
- 8.2.1.4 应按照消费者要求照料孕（产）妇饮食起居。
- 8.2.1.5 应陪护孕（产）妇进行适当运动，保持肌体活力。
- 8.2.1.6 应帮助孕（产）妇保持良好的情绪。
- 8.2.1.7 孕（产）妇遇到紧急情况时，应及时与医院、家人联系。
- 8.2.1.8 母婴的具体服务要求应按 T/510300ZGJZXH 07 的规定执行。

8.2.2 婴幼儿（新生）儿护理

- 8.2.2.1 应保持居室环境整洁、安静、温暖、通风良好。
- 8.2.2.2 应定时定量喂哺，保证婴幼儿（新生）儿每天所需的水量和营养成分。
- 8.2.2.3 婴幼儿（新生）儿用品应设置专柜单独放置，衣物应单独清洗。
- 8.2.2.4 应注意婴幼儿（新生）儿喂哺的姿势和卫生。
- 8.2.2.5 应密切注意观察婴幼儿（新生）儿异常反应，以便发现问题及时处理。
- 8.2.2.6 母婴的具体服务要求应按 T/510300ZGJZXH 07 的规定执行。

8.3 居家养老护理服务

- 8.3.1 应熟悉了解老人的身体状况和生活习惯。
- 8.3.2 应定时照料老人的饮食起居、衣着的舒适度。
- 8.3.3 老人居住的房间，应保持室内空气清新。
- 8.3.4 老人有慢性病的，应按时提醒老人服药。
- 8.3.5 宜让老人进行适当的锻炼，同时避免剧烈运动。
- 8.3.6 老人外出应准备必须物品，应根据老人身体健康情况，合理安排外出时间。
- 8.3.7 老人去医院就诊，应带齐就诊时所需的物品。
- 8.3.8 居家养老的具体服务要求应按 T/510300ZGJZXH 08 的规定执行。

8.4 病患护理服务

- 8.4.1 应了解病人的基本病情和体征状态。
- 8.4.2 应遵医嘱或消费者要求照料病人饮食起居。
- 8.4.3 卧床病人应遵医嘱或消费者要求定时清洁、按摩。
- 8.4.4 应遵医嘱或消费者要求对病人房间的空气进行通风换气。
- 8.4.5 经常和病人进行沟通，建立良好的信任关系，熟悉病人家属的联系方式。
- 8.4.6 应遵医嘱或病人家属要求对病人有特别交代的事项，不可随意改变。
- 8.4.7 医护的具体服务要求应按 T/510300ZGJZXH 09 的规定执行。

8.5 其他

按与客户约定的内容提供家政服务内容。

9 家政服务监督与改进

9.1 客户信息及回访管理

9.1.1 家政服务机构应建立客户信息登记及回访管理制度，并指定专人处理回访过程中客户提出的意见，应将处理情况按规定或家政服务机构与客户约定的时间，及时回复客户。《客户信息登记表》格式见附录 B。

9.1.2 服务员工作结束后，家政服务机构应对被服务的客户进行回访，征求服务意见，检查“盐帮人”家政服务员工作质量。

9.1.3 回访可采用电话、信件、上门面谈形式。

9.2 服务质量投诉及纠纷处理

9.2.1 家政服务机构应建立客户服务质量投诉及纠纷处理、反馈制度。

9.2.2 接到投诉时，家政服务机构指定的接待人员应认真、详细记录客户提出的问题和意见，按相关规定进行处理和反馈。

9.2.3 出现客户重大服务质量投诉时，家政服务机构应及时与协会秘书处等有关部门联系，并及时回复客户。

9.2.4 “盐帮人”家政服务员在服务过程中因人身名誉、安全、劳动保护有重大投诉时，家政服务机构应及时与协会秘书处等有关部门联系，及时予以处理解决。

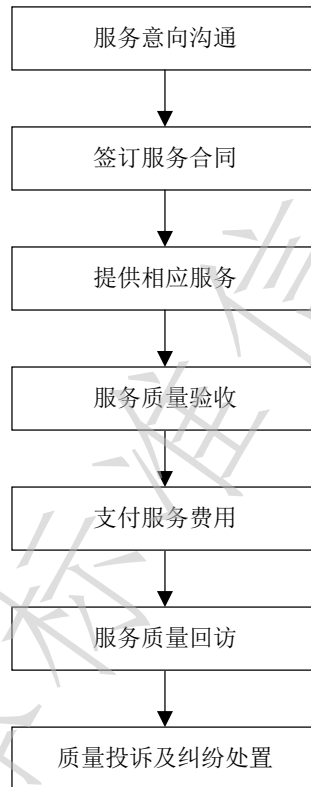
9.2.5 出现服务质量纠纷时，家政服务机构与客户应协商解决。协商不成，可以向当地有关仲裁机构申请仲裁或向当地人民法院提起诉讼。

9.3 改进

家政服务机构应根据客户回访结果，制定改进措施，不断提高工作质量和服务质量。

附录 A
(规范性附录)
“盐帮人”家政服务基本流程图

“盐帮人”家政服务基本流程图见图A.1。



图A.1 “盐帮人”家政服务基本流程图

