

# T/NJJX

## 南京市家庭服务业协会团体标准

T/NJJX001-2018

全国团体标准信息平台

### 家庭保洁服务质量评价规范

Standard of quality evaluation for household cleaning service

(送审稿)

全国团体标准信息平台

2018-06-13 发布

2018-06-13 实施

南京市家庭服务业协会发布

## 目 次

前 言

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 基本要求

5 评价方法

6 家庭保洁企业基本要素

7 企业安全与保障措施

8 服务工作流程

9 服务工作验收质量

10 服务质量评价分值汇总

附件 1：指标项目检测方法表

## 前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则编制。

本标准由南京市家庭服务业协会提出并归口。

本标准起草单位：南京市家庭服务业协会、南京百泰家政服务有限公司、江苏斑马软件技术有限公司、南京快易洁清洗有限公司。

本标准主要起草人：李新菁、经纬、张浩、夏宁、白桦。

# 家庭保洁服务质量评价规范

## 1 范围

本标准规定了家庭保洁服务的术语和定义、家庭保洁服务企业的基本要素评价、企业安全与保障措施评价、服务工作程序评价、验收质量评价、服务质量评价汇总及对家庭保洁服务质量具有引导和规范性的文件。

本标准适用于家庭服务企业家庭保洁服务质量评价。

## 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。凡是注明日期的引用文件，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 13495 消防安全标志

GB/T18883 室内空气质量标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB/T24001 环境管理体系要求及使用指南

DB3302/T 1036-2010 宁波市地方标准（家庭保洁服务规范）

## 3 术语和定义

### 3.1 家庭保洁服务

以家庭为服务对象，由经过专业培训的保洁服务人员以家庭居室、生活设施及物品为服务内容，上门提供清理日常生活垃圾、清洁生活设施、消毒、杀菌、保养、除尘除灰、物品整理、收纳等服务工作。

### 3.2 家庭保洁服务人员

从事保洁服务工作，而获得相应报酬的保洁员、家政服务员，以下简称员工。

### 3.3 家庭保洁服务企业

以家庭保洁为主要服务内容，依法注册成立，开展经营活动的企业或个体工商户，以下简称保洁企业。

### 3.4 保洁客户

接受保洁服务的家庭、个人、企业、事业单位、街道社区，以下简称客户。

### 3.5 家庭保洁服务合同

家庭保洁服务企业与客户为确定服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）、双方权利义务关系等，依法协商达成书面约定的合同。

### 3.6 家庭保洁服务形式和内容

家庭保洁服务形式有日常保洁、专项保洁、开荒保洁。

3.6.1 家庭保洁服务内容包括：家庭居室外部环境保洁、家庭居室室内保洁、家庭生活设施及物品保洁。

3.6.1.1 家庭居室外部环境保洁包括庭院、遮雨顶棚、护栏、地下室、台阶、车库等保洁。质量标准包括物品摆放有序，整齐清洁，无杂物乱放、乱挂。

3.6.1.2 家庭居室室内保洁包括室内地面、墙面、门窗、隔断、厨房、卫生间、卧室、书房、大厅、阳台等保洁。质量标准包括整洁美观、目测无尘，空气清新无异味。

3.6.1.3 家庭生活设施及物品保洁包括厨具、灶具、家具、橱柜、沙发、桌椅、灯具、电器（抽油烟机、电冰箱、微波炉、空调、洗衣机）、玩具、装饰品、衣物、窗帘等保洁。质量标准包括整齐有序，洁净无浮尘。

3.6.2 日常保洁：以日常定期上门保洁、日常临时钟点工保洁的服务形式，对已经入住的家庭居室、生活设施及物品，上门提供清理日常生活垃圾、清洁生活设施、消毒、杀菌、保养、除尘除灰、物品整理、收纳等服务工作。

3.6.3 专项保洁：操作使用专业清洁设备，配备专业清洁剂，对家庭居室中的地板、地砖、大理石、地毯、沙发、座椅、家具、门窗玻璃、墙纸、洁具便池、厨具灶具、抽油烟机、电冰箱、微波炉、空调、洗衣机、灯具等物品，提供专项保养和清洁服务；对居室提供厨卫消毒、空气甲醛治理、病虫害防治等专业化处理的保洁服务。

#### 3.6.3 开荒保洁

对新装修或者长期未入住、二手房出租给他人租住的家庭居室，以除尘除灰或消毒清洁装修污渍进行的保洁服务。

## 4 基本要求

### 4.1 质量评价基础

4.2 家庭保洁服务应加快建立服务质量标准及信息化管理体系，达到实时查询消费者的服务状态、完善控制手段、提高质量保证和持续改进能力的目的。

4.3 家庭保洁服务应对员工进行背景调查、提供安全保障，建立员工档案、并购置相应的保险以合理规避风险。

4.4 家庭保洁服务验收应具有明确的服务操作依据和现场保洁检查验收原始工作记录，或以电子档形

式进行保存。

4.5 家庭保洁服务应加强深化服务体验，增强客户对行业的信任感，积极扩展服务项目和内容。

## 5 评价方法

家庭保洁服务质量评价规范应根据家庭保洁服务的特点分为基本要素及服务能力、企业安全与保障措施、工作程序、质量验收四个部分。

5.1 每个评价部分应根据其在整个家庭保洁服务中所占的工作量以及重要程度给出相应的权重，其权重应符合表 1 规定。

5.2 对每一个具体检查内容应按其重要性给出分值，其判定结果分为两个条件：有则得分、无责不得分。

5.3 家庭保洁服务质量评价结果分为 3 个等级 A B C D 90 分以上为 A 级 75 分以上为 B 级 60 分以上为 C 级 60 分及 60 分以下为 D 级家庭保洁服务质量。

表 1 家庭保洁服务评价权重

家庭保洁质量评价	权重 (%)	家庭保洁质量评价	权重 (%)
基本要素	30	企业安全与保障措施	20
工作程序	20	质量验收	30

## 6 家庭保洁企业基本要素评价

6.1 家庭保洁企业基本要素评分应按照表 2 规定。

6.2 家庭保洁企业基本要素评价规范满分为 100 分。

表 2 家庭保洁企业基本要素质量评价

企业名称		企业注册所在地 (区)	
评价日期		评价成员	
序号	评价项目	分值	是否得分
1	基本要素及	固定经营办公场所	5
2	服务能力	营业执照	5
3		拥有培训教学体系	5

4		企业内部管理制度	5	
5		ISO9001 认证	10	
6		建立员工档案	5	
7		投诉处理方案	5	
8		提供工作人员社会统筹保险	5	
7		日常保洁服务能力	10	
8		专项保洁服务能力	15	
9		开荒保洁服务能力	5	
10		其他保洁服务能力	5	
12		信息化工具使用能力	10	
13		工具及耗材使用能力	10	
评价结果	<p style="text-align: center;">实际得分合计：</p> <p style="text-align: right;">评价人员：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			

## 7 企业安全与保障措施评价

7.1 家庭保洁服务企业安全与保障措施评价应按照表 3 规定。

7.2 家庭保洁服务企业安全与保障措施评价满分为 100 分。

表 3 家庭保洁服务企业安全与保障评价评分表

企业名称		企业注册所在地	
检查日期		评价成员	

序号	评价项目	分值	实际得分
1	企业安全及保 障措施	社会统筹保险	15
2		商业意外保险	15
3		安全服务手册	20
5		安全培训记录	15
6		员工体检证明	10
		人员日志审查记录	10
7		职业健康安全认证 OHSAS18000	10
8		无涉诉记录	5
评价结 果	<p style="text-align: center;">实际得分合计：</p> <p style="text-align: right;">评价人员：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		

## 8 服务工作程序评价

8.1 家庭保洁服务工作程序评价应按照表 4 规定。

8.2 家庭保洁服务工作程序评价满分为 100 分。

表 4 家庭保洁服务工作程序

企业名称				企业注册所在地			
检查日期				评价成员			
序号	检查项目			分值	实际得分		
1	家庭保洁程序			岗前沟通记录	10		
2				出示工作证件	10		
3				提供清洁作业工具	10		
4				统一工作服装	10		
5				客户投诉处理案例	10		
6				作业流程手册	10		
				作业方案	15		
				征询意见记录	10		
				现场整改记录	15		
评价结果				<p style="text-align: center;">实际得分合计：</p> <p style="text-align: right;">评价人员：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			

9 家

## 家庭保洁质量验收

9.1 家庭保洁质量验收应按照表 5 规定。

9.2 家庭保洁质量验收满分为 100 分。

表 5 家庭日常保洁质量验收

企业名称				企业注册所在地			
检查日期				评价成员			
序号	检查项目			分值	实际得分		

1	质量验收	客户无投诉	10	
2		服务质量达标	10	
3		物品无损坏	5	
4		人员无损伤	5	
5	日常保洁	地面无污渍、无死角	5	
6		桌面及台面干净整洁	5	
7		家具表面清洁无尘	5	
8		物品归纳整齐	3	
9		屋顶干净无蜘蛛网	5	
10		窗台及轨道内无杂物灰尘、边框干净	3	
11		垃圾及时倾倒	3	
12		厨房无油渍、水池洁净	3	
13		抽油烟机表面无污渍	3	
14		厨房无有污渍碗筷	3	
15		不锈钢管件光亮洁净	3	
16		窗玻明亮、表面洁净	5	
17		卫生间干净整洁、无水渍	3	
18		卫生间水龙头及金属架物品光亮清洁	3	
19		开关盒表面洁净无污渍	3	
20	专项保洁	家庭消毒及除螨工作	5	
21		专项保洁客户满意	5	
22	开荒保洁	开荒保洁客户满意	5	

评价结果	实际得分合计：
	评价人员：  年 月 日

## 10 服务质量评价汇总

10.1 优良保洁服务质量评价汇总应按照表 6 规定。

10.2 表格汇总应该按照权重比例汇总成 100 分。

表 6 优良保洁服务质量评价表格汇总

企业名称		企业注册所在地		
检查日期		评价成员		
序号	检查项目	单项分数	权重	实际得分
1	基本要素评价		30%	
2	企业安全与保障措施评价		20%	
3	工作程序评价		30%	
4	质量验收评价		20%	
评价结果	实际得分总计：			
	经评价后评价为 <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D 家庭保洁服务质量  评价成员签字：			

	年 月 日
全国团体标准信息平台	

## 附件 1：家庭保洁服务质量评价规范指标评测方法

表 7

序号	评价类别	二级评价项目	评价方法
1	企业 基本要素 及服务能 力	固定经营办公场所	提供 1 年以上商用房租赁合同或自有产权证 明得分
2		营业执照	提供有效营业执照复印件证明得分
3		拥有培训教学体系	提供培训教学体系材料得分
4		企业内部管理制度	提供企业内部管理制度得分
5		ISO9001 认证	提供认证报告得分
6		建立员工档案	提供员工档案的复印件得分
7		投诉处理方案	提供投诉处理方案得分
8		提供工作人员社会 统筹保险	提供工作人员的社会统筹保险得分

9		日常保洁服务能力	提供能证明拥有日常保洁服务能力的器材、人员、服务项目价格得分
10		专项保洁服务能力	提供能证明拥有专项保洁服务能力的器材、人员、服务项目价格得分
11		开荒保洁服务能力	提供能证明拥有开荒保洁服务能力的器材、人员、服务项目价格得分
12		其他保洁服务能力	提供能证明拥有其他保洁服务能力的器材、人员、服务项目价格得分
13		信息化工具使用能力	提供能证明拥有信息化工具的截图和相关软件材料得分
14		工具及耗材使用能力	提供相应清洁工具设备清单
15		企业安全及保障措施	社会统筹保险
16	商业意外保险		提供所有员工有商业意外保险保单材料得分
17	安全服务手册		提供人员安全服务手册材料得分
18	安全培训记录		提供安全培训记录材料得分
19	员工体检证明		提供所有员工的体检证明材料得分
20	人员日志审查记录		提供人员日志审查记录得分
21	职业健康安全认证 OHSAS18000		提供通过职业健康安全认证的材料得分
22	无涉诉记录		提供无涉诉记录的证明材料的得分
23	工作程序	岗前沟通记录	提供证明材料文件或现场评价目测条件满足
24		出示工作证件	
25		提供清洁作业工具	
26		统一工作服装	
27		客户投诉处理案例	
28		作业流程手册	

29		作业方案
30		征询意见记录
31	质量验收	现场整改记录
32		客户无投诉
33		客户满意度
34		物品无损坏
35		人员无损伤
36	日常保洁	地面无污渍、无死角
37		桌面及台面干净整 洁
38		家具表面清洁无尘
39		物品归纳整齐
40		屋顶干净无蜘蛛网
41		窗台及轨道内无杂 物灰尘、边框干净
42		垃圾及时倾倒
43		厨房无油渍、水池洁 净
44		抽油烟机表面无污 渍
45		厨房无有污渍碗筷
46		不锈钢管件光亮洁 净
47		窗玻明亮、表面洁净
48		卫生间干净整洁、无 水渍
49	卫生间水龙头及金	

		属架物品光亮清洁	
50		开关盒表面洁净无 污渍	
51	专项保洁	家庭消毒及除螨工 作	
52		专项保洁客户满意	
53	开荒保洁	开荒保洁客户满意	