

团 体 标 准

T/HNQA 006—2022

# 家政保洁服务质量规范

Quality of service specifications on domestic cleaning

2022 - 04 - 01 发布

2022 - 04 - 15 实施

海南省质量协会 发布

## 目 次

前言.....	II
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.....	1
5 执业管理.....	2
6 工作服务流程及要求.....	2
7 质量要求.....	3
8 质量监督.....	3
附录 A（资料性） 服务质量验收单.....	5
附录 B（资料性） 需求调查表.....	6
附录 C（资料性） 客户意见反馈卡.....	7
参考文献.....	8

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海南省质量协会提出并归口。

本文件起草单位：海南省质量协会、海南天择质量管理有限公司、中国标准化协会、中国贸促会商业行业委员会、北京麦斯达夫科技股份有限公司、海口市家庭服务业行业协会、海南基点质量标准研究事务所。

本文件主要起草人：陈燕、沙奇斌、程媚、吴峰、姚歆、郑波、王钊柱、梁莲娣、郝庆利、欧家杰。

# 家政保洁服务质量规范

## 1 范围

本文件规定了家政保洁服务质量规范的基本要求、执业管理、工作要求、质量要求、质量监督。本文件适用于规范家政保洁服务行业服务质量。

## 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 17242 投诉处理指南  
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南  
GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务  
GB/T 28000 职业健康安全管理体系  
DB31/T 1046 家政服务从业人员基本要求  
T/HNQA 004-2022 家政服务机构管理要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政保洁服务 housekeeping services**

以家庭、办公场所、楼宇日常保洁及开荒保洁等为服务对象，以保洁为服务内容的合法有偿服务。

[来源：DB13/T 1064-2017，3.1]

### 3.2

**家政保洁服务员 housekeeping attendant**

根据要求从事家政保洁服务的工作人员（以下简称“保洁员”）。

[来源：DB13/T 1064-2017，3.2]

### 3.3

**顾客（用户） customer**

接受保洁服务的组织或个人。

[来源：DB13/T 1064-2017，3.3]

## 4 基本要求

### 4.1 保洁服务机构

保洁服务机构应具备如下条件（应符合T/HNQA 004-2022 的规定）：

- a) 有合法经营执照；
- b) 从业人员应经过相关业务技能培训，具有相关技能；
- c) 有明确的安全负责人；
- d) 有健全的规章制度和岗位职责。

## 4.2 保洁员

4.2.1 职业资质应符合 GB/T 20647.8 及 GB/T 28000 的相关规定，并满足以下条件：

- a) 熟练掌握各类扫、洗、擦、消毒杀菌的工作技能和，最好能掌握打蜡的工作技能；
- b) 熟练使用各类清洁卫生工具、用品；
- c) 熟悉各类清洁和卫生工具、用品的维护、保养和使用注意事项。

4.2.2 业务能力和技能应满足以下条件：

- a) 业务负责人应掌握保洁服务方面的法律法规、规范性文件等，并负责实施；
- b) 工作人员应经本单位培训，熟悉保洁服务方面的法律法规以及服务标准等，并严格按照服务标准为对方提供规范性服务。

4.2.3 登高作业应符合有关部门相关规定。

## 4.3 执业场所与设施

应有开展保洁服务活动所需的固定办公场所和必要的设施。

## 4.4 制度明示

应在办公场所的醒目位置放置营业执照、服务项目、收费标准等。

## 5 执业管理

### 5.1 人力资源管理

#### 5.1.1 人员管理

5.1.1.1 保洁组织应对保洁员的身份材料建立保洁员的人员档案，填写《家政服务员资料登记表》。

5.1.1.2 保洁员上岗程序按 GB/T 20647.8 有关规定执行。

#### 5.1.2 接待顾客

5.1.2.1 接待顾客时，应统一着装，佩带统一的服务牌，并印有本人照片、姓名、工号等。

5.1.2.2 使用文明用语，禁止使用服务忌语；仪表端庄、大方、整洁，做到主动、热情、彬彬有礼。

5.1.2.3 提倡讲普通话，做到自然、和蔼、亲切的微笑服务。

### 5.2 信息管理

5.2.1 应建立保洁员服务质量信息档案。

5.2.2 应建立服务质量项目验收档案，并填写服务质量验收单，参见附录 A，将其资料登记入档。

### 5.3 用品用具

5.3.1 保洁服务用品用具应有规范的采购控制程序及存放标准，并正确分类按产品使用说明使用，使用后清洗、消毒无异味。

5.3.2 保洁服务用品用具应选用标识规范、检验合格的产品。

5.3.3 使用清洁剂、洗涤剂后对清洁对象用清水彻底冲洗，防止腐蚀。

## 6 工作服务流程及要求

### 6.1 工作服务流程

6.1.1 保洁服务机构工作人员就《需求调查表》，参见附录 B 与客户进行沟通，详细了解客户的需求，仔细观察室内设施和有无原始破损，并作好记录，对影响工作的或易丢失的贵重物品应先行协商进行处理，然后安排人员进行工作。

6.1.2 服务工作全部结束后，组长应组织检查验收，请客户填写《客户意见反馈卡》，参见附录 C，同时收拾好所带工具，礼貌起身告辞。

## 6.2 工作服务要求

- 6.2.1 保洁工作人员进入客户家中，应使用礼貌用语，走路轻、说话轻、操作轻，视情况需要穿戴一次性鞋套。
- 6.2.2 服务中做到精心组织，有序操作，分工协作，认真细致，服务周到。
- 6.2.3 服务应规范、快速、高效，不应偷工减料，该使用的工具和设备应使用。
- 6.2.4 不经客户允许，不应使用客户电话。
- 6.2.5 工作期间严禁吸烟，礼貌谢绝主人敬烟。
- 6.2.6 工作期间如需饮水，应自带杯具，不准使用客户的杯具。
- 6.2.7 工作过程中要做到：自上而下，由里到外，先玻璃墙面（玻璃清洁费用单独列支），后家具、地面，不留死角，不留垃圾，按照顺序操作。
- 6.2.8 工作过程中，如需与客户沟通，由组长出面与客户进行交流。
- 6.2.9 工作过程中，做到动作轻微细致，避免损坏客户的物品。如有损坏，应照价赔偿。如取得客户谅解，应表示感谢。
- 6.2.10 在工作过程中清理出的废旧物品必须经客户确认无用后方可丢弃。
- 6.2.11 保洁内容若有不符合本标准第7章要求的，均需重新返工。

## 7 质量要求

保洁服务质量应符合表A.1的规定。

表1 保洁服务质量

项目内容		保洁方式	要求
开关插座			无明显污迹，灰尘。
屋顶及墙面		在保证安全的情况下，用抹布等工具进行清洁	无泥点、无污迹、无明显灰点。
各种门			无灰尘、无污渍。
踢脚线			无灰点、无灰尘。
玻璃内侧		用玻璃刮等工具，加入玻璃清洁剂擦拭，对明显污迹用清洁刀去除，并擦拭	清洁后无污迹、水痕、无手印、无灰尘。
玻璃外侧		应采用特殊的清洁工具在身体部位不伸出窗户（手和胳膊除外）从内侧清洁	清洁后无污迹、水痕、无手印、无灰尘。
厨 卫 间	墙面	用专用清洁刀等工具，必要时加入清洁剂擦拭。对于顽垢污渍用相对应的方法去除 马桶用洁厕剂配合马桶刷进行内外清洁，消毒	无明显灰尘，无污渍。
	顶面		无灰尘、无污渍、无蜘蛛网、污面应见本色。
	面台及面池		内外无尘、无污渍，材料见原色。
	坐便器		外无尘、内无污渍、无异味。
壁橱含内壁			无明显污渍、无明显灰尘、手感光滑。
地 面	软性地面（塑料地、软胶地面）	用清洗机配清洗剂擦洗，必要时在地面上打腊	光亮、无划痕。
	硬性地面（大理石）		光亮、无划痕。
	硬性地面（瓷砖地）		光亮、无划痕耐磨。

## 8 质量监督

### 8.1 客户意见处理

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，不断改进服务质量，提高保洁员的服务水平。

### 8.2 服务质量监督

服务机构应建立健全自身的长效监管机制并自觉接受社会及相关部门的监督。

### 8.3 服务质量争议和投诉

8.3.1 顾客和服务机构发生服务质量争议，服务机构可与顾客协商处理，也可请消费者协会或其他有关部门处理应符合 GB/T 19012 的规定。

8.3.2 保洁服务质量投诉处理程序应符合 GB/T 19012 的规定。

附 录 A  
(资料性)  
服务质量验收单

### A.1 服务质量验收单

表A.1给出了服务质量验收单的格式。

表 A.1 质量验收单

客户名称		联系电话	
详细地址		业务员	
结算方式	<input type="checkbox"/> 现金 <input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/> 款未付	金额	
保洁时间		保洁面积	m <sup>2</sup>
清洁项目			
服务单位:			
服务人员:			
监督电话:			
带班长:			
保洁质量综合评价	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不满意		
客户意见			
客户验收签字 (盖章)			
	验收时间:      年      月      日		

附 录 B  
(资料性)  
需求调查表

B.1 需求调查表

表B.1给出了需求调查表的格式。

表 B.1 需求调查表

客户名称		联系电话	
需求保洁时间		保洁要求完成时间	
清洁项目详细地址		项目面积	m <sup>2</sup>
具体清洁项目			
客户意见和建议			
客户签字			



## 参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
  - [2] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
  - [3] GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务
  - [4] GB/T 28000 职业健康安全管理体系
  - [5] DB13/T 1064 家政保洁服务质量规范
-