

团 体 标 准

T/QGCML 341—2022

家庭卫生管理师售后规范

After sales specification for family health managers

2022 - 08 - 30 发布

2022 - 09 - 14 实施

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 服务人员	1
6 售后监督	2
7 售后技术要求	7

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。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件主要起草单位：郑州游呵管家服务有限公司。

本文件参与起草单位：上海游呵家政服务有限公司、海南游呵科技合伙企业(有限合伙)、河南游呵供应链科技有限公司、成都游呵家政服务有限公司、广州游呵管家服务有限公司、武汉游呵家政服务有限公司、河南圣盟供应链科技有限公司、游呵管家杭州科技有限公司、游呵管家南京科技服务有限公司。

本文件主要起草人：田文溟、张彬、邱国众、郝帅、薛冰、赵光磊、樊海青、刘风雨、刘少年、李世杰。

本文件为首次发布。

家庭卫生管理师售后规范

1 范围

本标准规定了家庭卫生管理师售后规范的术语定义、基本要求、服务人员、售后监督、售后技术要求。

本标准适用于家庭卫生管理师的售后问题处理。

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 34432 售后服务基本术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭卫生管理师 Family health manager

通过使用专门清洁设备或相关工具用品，对家庭居所、公共区域进行清扫保洁的活动。

3.2

售后服务 after-sale service

商品售出或服务结束后，为满足顾客的需求提供的一系列活动或措施。

3.3

回访人员 Return visit personnel

对服务进行跟踪的售后服务人员。

4 基本要求

4.1 应建立并明示售后服务制度、售后服务保证制度、明确服务机构、售后服务人员与顾客三方的责任、权利和义务。

4.2 售后服务渠道包括但不限于：电话、语音、在线文字等社交渠道及其他渠道。

4.3 应妥善保存消费者信息，采取相应手段保证信息资料的安全性，未经消费者允许，不得向第三方披露或转让消费者名单、个人信息等数据，但法律法规另有规定的除外。

4.4 应建立应急响应机制、在发生或可能发生事故时，应立即启动应急响应机制。

5 服务人员

- 5.1 应有回访人员及售后服务人员处理售后技术服务、消费者投诉等售后服务问题。
- 5.2 回访人员及售后服务人员参加岗前培训及考核，掌握服务基本知识。
- 5.3 回访人员及售后服务人员应具有较强的责任心和为消费者服务的观念，积极解答消费者的问题，主动提出相关信息和帮助。
- 5.4 回访人员及售后服务人员应具备良好的服务礼仪、语言表达能力、沟通学习能力、情绪控制力。
- 5.5 回访人员及售后服务人员不得向消费者提供未经核实的信息。

5.6 奖惩制度

5.6.1 奖励

如有以下行为，应给予奖励：

- a) 工作勤奋、品行优良，有具体表现者；
- b) 对增进集体精神、提高员工士气有显著成绩者；
- c) 在工作之余不断进修、提高自己，业务成绩优异者；
- d) 其它事迹足以成为员工楷模者；
- e) 对国家、社会有功且特别能提高公司信誉及荣誉者；
- f) 改善工作方法、提高工作效率或降低成本确有成效者；
- g) 检举揭发违反规定或损害公司利益之案件者。

5.6.2 处罚

如有以下行为，应处以罚款：

- a) 会议或上门服务迟到者；
- b) 未按公司要求统一着装者；
- c) 不注意办公场所卫生，乱扔果皮纸屑等影响公司形象者；
- d) 工作时间内不注意个人卫生及形象，有损公司形象者；
- e) 占用工作时间办理私事者；
- f) 在工作时间聊天、吃东西、喧哗吵闹、外出游逛者；
- g) 在工作场所内与同事发生争吵者；
- h) 工作中有渎职、消极怠工者；
- i) 擅自提高优惠幅度者；
- j) 扰乱公司工作秩序、管理制度者；
- k) 接到顾客投诉、差评、售后者；
- l) 违规操作如出窗外施工存在严重安全隐患者。

5.6.3 辞退

如有以下行为，应予以辞退：

- a) 无故旷工者；
- b) 一个月内迟到累计超过三次，情节严重者；
- c) 违纪情况特别严重或达到《员工手册》中予以辞退的条例者，公司予以辞退；
- d) 偷、拿客户家中物品者；
- e) 连续三个月客户差评者；
- f) 客户投诉、差评情节严重者。

注：因个人在服务过程中造成服务区域物品损坏、丢失的，由个人全部承担。

6 售后监督

6.1 监督检查

6.1.1 监督型式

应对售后过程进行监督，监督的形式有：

- a) 电话走访；
- b) 监督小组抽查；
- c) 暗访；
- d) 社会监督；

应保持监督形成的记录。

6.1.2 检查内容

应对售后过程内容进行检查，检查内容有：

- a) 仪容仪表；
- b) 服务礼仪；
- c) 装备摆放；
- d) 服务流程；
- f) 规章制度。

6.2 售后检查

6.2.1 卧室

6.2.1.1 床铺

- a) 床单应无毛发、无褶皱；
- b) 枕头应居中等距摆放；
- c) 床头靠背应无灰尘、纤维，皮质靠背无污渍；
- d) 床上衣物放置床头或留白位置，摆放要求规整；
- e) 双人床被子平铺，靠墙床、高低床、榻榻米被子叠放；
- f) 床边、床框、床腿，无灰尘、无污渍、无毛发。

6.2.1.2 衣柜内部

- a) 所有内部柜面擦拭干净，五金合页、衣撑杆应擦拭干净；
- b) 抽屉内部及柜角不得有杂质、颗粒、灰尘、木屑；
- c) 所有衣柜标签、贴纸要求铲除完毕；
- d) 柜内物品应遵循从大到小、从高到底顺序摆放。

6.2.1.3 衣柜外部

- a) 衣柜顶部物品表面应擦拭干净，摆放整齐，无用物品清除；
- b) 柜门内外不得有手印、水渍；干净无纱布擦拭后无污渍；
- c) 柜门顶部、底部、门边、滑轨、门缝无灰尘、纤维、污渍。

6.2.1.4 窗户

- a) 距离窗户一臂距离，约 75cm，45 度逆光角度从上往下、从左往右观察玻璃，不能有水印、污渍、黏胶、乳胶漆、灰尘、指纹等；
- b) 窗框保护膜清洁彻底，把手处残留毛边处理；
- c) 窗框与墙体连接处不得有装修残留，乳胶漆、腻子粉、泡沫胶、水泥等污渍；
- d) 玻璃封边胶做最大程度铲除多余部分，修剪整齐一条线；
- e) 窗槽无灰尘、水泥、石子、角落处理无灰尘残留为合格，窗槽缝隙清洁等；
- f) 窗纱尽量拆卸，不能拆卸的毛巾擦拭至无灰尘、无水印；
- g) 窗户外窗框、窗台，应做最大程度清洁。

6.2.1.5 墙面

- a) 开关验收：用手按住开关上侧，检查下侧空白区域，用手按住下侧，检查上侧空白区域；
- b) 用无纺布擦拭开关、插座顶面、两侧下侧，不能有灰尘、乳胶漆、石膏、腻子粉、黏胶等残留；
- c) 相框、画框上侧用无纺布擦拭，不得有污渍，灰尘；表面不得有划痕、水渍；
- d) 壁灯、水晶灯或工艺吊灯：用无纺布擦拭，不得有水印，水渍，灰尘、纤维；
- e) 墙角、墙面无灰尘、蜘蛛网、虫茧等其他附着物；
- f) 地暖、暖气开关总阀，应除尘、擦拭；配电箱、弱电箱清洁彻底。

6.2.1.6 空调

- a) 空调顶部、表面及底座需用无纺布擦拭，不得有灰尘；
- b) 镂空部位需用吸尘器、毛刷清洁；
- c) 插座部位及墙角、地面、踢脚线等区域卫生无死角；
- d) 控制区域按钮及显示屏等其他光滑面不得有污渍、水渍；
- e) 挂式空调管道、电源线需擦拭到位，电源线视情况使用皮筋捆绑并固定；
- f) 柜式空调最大程度移动清洁。

6.2.1.7 电视

- a) 电视能拆卸下来的必须拆卸清洁；
- b) 屏幕斜视 45° 验视，不得有指纹、水渍、水印、纤维；
- c) 电视框上边缘用无纺布沿边框擦拭，无纺布不得有污渍；
- d) 背部落灰区域应擦拭干净，散热区条纹缝隙不得有灰尘；
- e) 支架平面、镂空部位不得有灰尘、污渍；
- f) 电源线、机顶盒数据线等周边线治理。

6.2.1.8 梳妆台/床头柜

- a) 梳妆台收纳盒内物品需全部拿出，干湿无纺布交替擦拭无灰尘、纤维、化妆品残留；
- b) 收纳盒如：水晶、玻璃、塑料等，内部不得有灰尘、纤维、化妆品残留；
- c) 化妆盒及其他收纳容器物品摆放应根据分类、大小、长短、高低放置；
- d) 梳妆台镜面不得有水痕、指纹、纤维、灰尘；
- e) 梳妆台台面应最大区域留白；
- f) 柜体、座椅擦拭、布艺座椅、抽屉应吸尘器处理；腿部无毛发、污渍，抽屉下方内部空间清理彻底。

6.2.1.9 地面

- a) 反光 45° 角观察地面，或视实际情况趴在地面观察，无灰尘、水印，不得出现 2mm 以上毛发、颗粒；
- b) 使用干净无纺布擦拭地面，无纺布不得有任何污渍；
- c) 木地板无损伤、变形，磨砂地板无色差，美缝清理彻底；
- d) 对应踢脚线上方、表面不得有灰尘、纤维、乳胶漆、腻子粉，用干净毛巾擦拭，毛巾不得任何污渍；
- e) 沙发、床头、冰箱、洗衣机等家具家电，最大程度挪动，若不能挪动需用强光手电照射检查；
- f) 床底使用手电筒观察，无杂质、颗粒、纤维、毛发。

6.2.2 功能房

6.2.2.1 书房

- a) 书桌台面物品的整理、清洁，不改变客户的使用习惯，只做清洁摆放；
- b) 书柜书籍整理，同系列书籍按序号单独、集中放置，从大到小、从高到低摆放；
- c) 开放式书柜、柜门带玻璃或镂空的可视化柜子，按照标准整理；

- d) 瓷器、玉器、古玩、工艺品、乐高等皆属于贵重物品，视情况擦拭或工艺毛刷处理，留白区域清洁彻底；
- e) 主机、显示器挪动清洁，显示屏无水印、纤维，背部灰尘擦拭彻底；
- f) 键盘、鼠标无灰尘、污渍、油渍、指纹；
- g) 耳机耳窝部分杂质清洁，湿无纺布擦拭；
- h) 乱线治理先清洁后捆绑，达到收纳标准。

6.2.2.2 茶室

- a) 茶台无尘化处理，视情况处理茶叶残渣及茶杯；
- b) 茶叶、茶具摆放整齐、整洁，最大区域留白；
- c) 茶台底部桌边清洁彻底；
- d) 废水桶倾倒并刷洗干净，摆放、安装原位。

6.2.2.3 影像室

- a) 投影仪表面无灰尘，支架擦拭干净无灰尘；
- b) 音响设备数据线及电源线乱线治理，表面擦拭；
- c) 航空座椅、按摩椅表面无色差，无污渍，无灰尘；
- d) 地毯吸尘器处理，无毛发、纤维、垃圾、碎屑等。

6.2.2.4 健身房

- a) 健身器材擦拭彻底，摆放整洁有序；
- b) 所有健身器材做最大程度挪动清洁；
- c) 跑步机滚盘滑动清洁一圈，挪动清洁地面。

6.2.3 阳台

- a) 晾衣架降下来观察衣撑、晾衣杆、伸缩链条，无灰尘、污渍、水印、装修残留；
- b) 晾衣架底座、遥控器擦拭，手摇式手柄及底座擦拭彻底；
- c) 晾衣架上衣物的收纳，视客户需求收取；
- d) 墙面与吊顶连接处无装修残留，如泡沫胶、石膏、腻子粉、乳胶漆等；
- e) 反光角度观察瓷砖无灰尘、黏胶、指纹、水印或附着物；
- f) 普通绿植叶片灰尘清洁，枯叶处理；
- g) 花盆表面清洁、擦拭，从大到小、从高到低摆放；
- h) 地面无尘土、无颗粒、无枯叶、无水渍。

6.2.4 客厅

6.2.4.1 沙发

- a) 衣物收纳叠放，无多余物品，靠枕、座垫摆放整齐；
- b) 皮质沙发表面无灰尘、无毛发、无水渍；
- c) 座垫拆卸，使用吸尘器清洁底部杂质及夹层纤维；
- d) 沙发背部清洁，墙面、踢脚线、地面清洁彻底；
- e) 沙发腿底部无灰尘、毛发，拖动地面无印记。

6.2.4.2 茶几

- a) 台面逆光 45° 角观察，无灰尘、水印、指纹、纤维；
- b) 台面物品摆放遵循收纳原则，从大到小，从高到低，最大区域留白；
- c) 收纳筐清洁摆放，无用、临期、过期品筛选；垃圾盒更换垃圾袋；
- d) 物品较多时最大程度收纳处理，药品、婴幼儿及贵重物品询问处理；
- e) 抽屉内无颗粒、灰尘、杂质、碎屑，物品摆放整齐。

6.2.4.3 电视、电视柜

- a) 电视机尽可能拆卸清理；
- b) 电视柜挪动，背面柜面清洁，抽屉底部区域清洁擦拭；
- c) 乱线治理达到收纳标准；
- d) 柜上所有插座、电器、物品均在清洁范围内，不得遗漏；
- e) 地毯需用吸尘器处理，卷起擦拭地毯区域地面后复位；无灰尘、水渍，无 2mm 以上颗粒、杂质、毛发。

6.2.5 餐厅

- a) 餐边柜、餐桌物品摆放遵循最基本原则，食品日期筛选；
- b) 易碎及贵重物品视情况清洁，留白区域无灰尘、擦拭痕迹；
- c) 酒具无灰尘、毛发、指纹、水渍；
- d) 食品多余包装清理，如袋、箱、盒等；
- e) 餐桌、餐椅镂空及花纹、空洞、缝隙无灰尘，桌椅腿部无污渍、标签，底部无脏物、毛发。

6.2.6 厨房

- a) 厨房窗纱无油渍、灰尘，无擦拭痕迹；
- b) 吊顶观察无色差、油点、油印、污渍；
- c) 热水器、燃气表，顶部无油渍，表面无水印，无色差；
- d) 多余标签及粘胶等附着物清理彻底；
- e) 油烟机表面、滤网无油污、水渍、指纹，油槽清洁彻底垫无纺布后装回；
- f) 灶台开关底部清洁、表面清洁彻底，台面无印记、油渍、水印、毛毛，灶台与台面连接处缝隙无油渍；
- g) 厨房柜体表面及内部无油渍、色差、灰尘、标签，合页及柜门边缘死角清洁彻底；
- h) 墙面从逆光角度观察无油渍、水印、附着物，无纺布擦拭无污渍；墙角做最大程度清洁；
- i) 置物架餐具、厨具防护，无灰尘、油渍；物品摆放整齐；
- j) 台面物品归纳，多余厨具、电器、食材尽量入柜，最大区域留白；
- k) 调料盒及调料瓶表面无灰尘、油渍、油印，从大到小、从高到低摆放；
- l) 冰箱表面无油渍、水印，顶部及顶部物品无油渍，摆放整齐；密封条缝隙无垃圾、颗粒；
- m) 冰箱背部及背部墙面无灰尘、水印，散热口无灰尘；地面无颗粒、油渍、垃圾、灰尘；
- n) 水池下水口无杂物、附着物，无色差，池壁无污渍、油渍，保持干燥无水印；
- o) 地面及柜体挡板表面无色差，地板缝隙清理彻底。

6.2.7 卫生间

- a) 卫生间墙面无水印、粘胶、保护蜡、灰尘，逆光 45 度角观察，无纺布擦拭无污渍；
- b) 吊顶无色差、灰尘、污渍；
- c) 墙面挂件无灰尘、水渍，洗化用品表面擦拭无残留、灰尘，瓶口、标签朝向一致；
- d) 淋雨头、淋雨开关、水龙头表面无水垢、水渍，顶部无灰尘、纤维；
- e) 干湿分离玻璃表面无水垢、水渍、水印、指纹等；
- f) 置物架毛巾、浴巾折叠放整齐，简洁边朝外；
- g) 悬挂、晾干衣物应视情况叠放、收纳；
- h) 暖气片横梁及表面无灰尘及装修残留；
- i) 马桶下水道、出水孔无水渍、尿渍；马桶盖及缝隙无尿渍、毛发、水印；马桶盖、坐垫无尿渍、污渍；
- j) 马桶表面无水珠、水痕；马桶背部无灰尘、污渍、毛发，做最大程度清洁；
- k) 洗漱柜内、外无纺布擦拭，物品收纳摆放整齐；
- l) 洗漱柜底部应视情况趴在地上，强光手电检查；
- m) 下水口拆卸滤网检查，无毛发、无污渍等；
- n) 其他物品：盆、桶、凳、清洁工具等都在清洁范围内。

6.2.8 门

- a) 保护膜彻底清除，把手处无残留毛边，及装修残留；
- b) 门正反表面无色差、水印、污渍及附着物；
- c) 门上方表面及门框擦拭无灰尘，合页无灰尘；
- d) 门框与墙体接触边缘无乳胶漆、泡沫胶等其它污渍残留；
- e) 门后挂钩处物品需做无尘处理，衣物需收纳；
- f) 落锁孔清洁彻底；门阻器擦拭无灰尘、装修残留；
- g) 推拉门滑轨沟槽无杂物、颗粒、灰尘等垃圾残留；
- h) 入户门外侧：门牌号、鞋柜、地毯、地面清理。

6.2.9 注意事项

- a) 区域内吊顶、灯带都要用吸尘器处理一遍；
- b) 房间内所有垃圾桶擦拭干净，更换全新垃圾袋；
- c) 扫把、搓斗都应擦拭干净，并复位摆放整齐；
- d) 鞋柜内部擦拭，拖鞋清洁鞋底，摆放整齐；
- e) 区域内其他物品皆要清洁、摆放，如箱、盒、电器、物品架等。

7 售后技术要求

7.1 提供相关售后服务时，服务人员应根据消费者要求，及时告知人员或者部门按照具体规定提供相应的售后技术服务。

7.2 售后服务接到投诉处理方法按 GB/T 17242 投诉处理指南执行。
