

**T**

**团 体 标 准**

T/510300ZGJZXH 06—2022

代替 T/510300ZGJZXH 06—2019

**“盐帮人”家政服务质量规范 家务服务**

2022 - 09 - 30 发布

2020 - 10 - 10 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 .....	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 “盐帮人”家务服务员 .....	1
5.1 年龄要求 .....	1
5.2 证件要求 .....	1
5.3 熟练程度 .....	1
5.4 操作技能 .....	1
5.5 执业资质 .....	1
5.6 基础知识 .....	2
6 “盐帮人”家务服务内容 .....	2
6.1 家庭保洁 .....	2
6.2 衣物的洗涤和保管 .....	2
6.3 家庭餐的制作 .....	2
6.4 家用电器具和现代通讯设备的使用 .....	2
6.5 其它服务 .....	2
7 “盐帮人”家务服务要求 .....	2
7.1 家庭保洁 .....	2
7.2 衣物的洗涤和保管 .....	3
7.3 家庭餐的制作 .....	3
7.4 家用电器具和现代通讯设备的使用 .....	3
7.5 其它服务 .....	3
8 服务质量监督与评价 .....	4

## 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 06《“盐帮人”家政服务质量规范 家务服务》是“盐帮人”家政服务系列文件之一，本系列文件结构如下：

- 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 养老服务》；
- T/510300ZGJZXH 09 《“盐帮人”家政服务质量规范 病患服务》。

本文件由自贡市家政协会提出并归口。

本文件起草单位：自贡市家政协会、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：曾迪慧、胡缘勇、卢妍、聂斌、李堰。

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；
- 本次为第一次修订。

# “盐帮人”家政服务质量规范 家政服务

## 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”家务服务员、“盐帮人”家庭务服务内容、“盐帮人”家政服务要求、服务质量监督与评价。

本文件适用于自贡市家政协会“盐帮人”家政服务的质量要求。

## 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。

T/510300ZGJZXH 01 “盐帮人”商标使用管理规范

T/510300ZGJZXH 05 “盐帮人”家政服务质量规范 基本要求

## 3 术语和定义

T/510300ZGJZXH 05界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务** housekeeping service

是指根据合同的约定，以家庭为服务对象，为满足客户需求而提供“盐帮人”的家庭保洁、衣物洗涤与保管、家庭餐制作等服务。

## 4 基本要求

满足T/510300ZGJZXH 05的规定。

## 5 “盐帮人”家务服务员

### 5.1 年龄要求

年龄在18周岁~55周岁之间，具有初中及以上文化程度。

### 5.2 证件要求

具有身份证、居住证、健康证。

### 5.3 熟练程度

熟悉家政服务程序和行业规范要求。

#### 5.4 操作技能

具备家务服务的相关专业操作技能。

#### 5.5 执业资质

具有相应的培训考核合格证明及“盐帮人”执业等级证书。

#### 5.6 基础知识

掌握相关法律法规、家务服务的基础知识。

### 6 “盐帮人”家务服务内容

“盐帮人”家务服务可以包括但不限于下列项目中的服务内容。

#### 6.1 家庭保洁

主要包括：清扫客户房屋的地面、地毯，擦拭室内墙壁、门窗、玻璃、家具及家电表面，清洁厨房和卫生间等。

#### 6.2 衣物的洗涤和保管

主要包括：客户家庭内成员的衣物洗涤、熨烫、整理、放置，拆洗被褥等。

#### 6.3 家庭餐的制作

主要包括：家庭餐原辅料的采购、餐前准备（择菜、洗菜、切配等）、菜品制作、餐后整理、清洗水果等。

#### 6.4 家用电器具和现代通讯设备的使用

主要包括：洗衣机、电冰箱、微波炉、空调、灶具、热水器等常见家用电器，微信等手机APP及电梯的正确使用。

#### 6.5 其它服务

主要包括：地板打蜡、地毯清洗、沙发清洁、宠物饲养、养护花卉等。

### 7 “盐帮人”家务服务要求

#### 7.1 家庭保洁

7.1.1 家务服务员应根据保洁对象选择恰当的工具和材料进行家庭保洁，为客户提供整洁、美观、舒适的生活环境。

7.1.2 清洁时从上到下、从里到外，服务时灵活运用。

7.1.3 掌握不同类型地砖、木地板、地毯的清扫擦拭常识和程序，能运用正确方法清洁一般地面。

7.1.4 掌握家具的有关常识，能正确擦拭一般家具及用品。

7.1.5 掌握一般清洁剂的性能和使用常识，能按照要求正确清洁厨房、卫生间。

7.1.6 保洁完成后，应做到：

a) 家具应无灰尘、水迹等；

- b) 玻璃应明亮干净；
- c) 地面应无头发，灰尘等；
- d) 卫生间应无异味；
- e) 厨具应无油迹；
- f) 清洁工具应归类放整齐。

## 7.2 衣物的洗涤和保管

- 7.2.1 家务服务员应掌握不同材质衣物和鞋类的鉴别方法，并进行分类清洗、保管。
- 7.2.2 了解衣物和洗涤剂的一般特性，并能根据衣物面料特性选择适当的洗涤剂。
- 7.2.3 了解衣物洗涤的一般常识，能鉴别衣物上洗涤标志，并能正确选择手洗、机洗等常用的洗涤方式洗涤衣物。
- 7.2.4 掌握晾晒和叠放衣物的正确方法，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。

## 7.3 家庭餐的制作

- 7.3.1 家务服务员应掌握制作家庭餐的基本方法，并根据相关营养学知识制定菜谱。
- 7.3.2 掌握禽、鱼、肉、虾、蛋及各类蔬菜、豆制品、食用油等食品的质量鉴别技能。
- 7.3.3 掌握蒸、炸、炒、拌、炖等烹饪技法，了解基本调味品、火候的使用常识，能准确鉴别食品成熟性状。
- 7.3.4 掌握平衡膳食、合理营养基本知识，了解原料的合理搭配技巧，能简单配制一般菜肴。
- 7.3.5 掌握地方特色餐饮及特色小吃的制作技能及操作方法。

## 7.4 家用电器具和现代通讯设备的使用

- 7.4.1 能正确使用洗衣机、电冰箱、微波炉等常见家用电器，了解其性能和使用注意事项。
- 7.4.2 能正确使用微信等手机常用 APP，熟悉聊天及支付等功能。
- 7.4.3 能正确使用电梯，了解使用电梯的安全事项。
- 7.4.4 掌握正确使用家庭水、电、气的方法，具备一般故障和事故的处理能力。

## 7.5 其它服务

### 7.5.1 地板打蜡

地面清洁干净，无残余旧蜡、无杂物、无污迹；踢脚线及家具下方地面清洁干净、无溅洒污点；边角无杂物、无头发；蜡面光亮无痕迹、无黄斑，整体一致。

### 7.5.2 地毯清洗

清洗前进行全面除尘处理，根据不同材质进行清洁；做到彻底、全面无遗漏；表面蓬松无污渍、无杂物；移动物品井然有序，回归原位无损失。

### 7.5.3 沙发清洁

- 7.5.3.1 皮质沙发应边角除尘，无灰尘、无污渍，感观效果好。
- 7.5.3.2 布艺沙发应利用吸尘器去除浮灰，各个边角细缝不可遗漏。

### 7.5.4 宠物饲养

7.5.4.1 宠物喂食应定时、定点、定量，食具应专用，清洁卫生，定期消毒。

7.5.4.2 带领宠物散步时，应注意行人、宠物的安全及环境卫生。

7.5.4.3 勤洗澡，定期为宠物驱除寄生虫。

7.5.4.4 饲养过程中注意观察，发现异常情况，应及时向客户反映或送诊。

#### 7.5.5 养护花卉

了解、掌握一般花卉的日常栽种与维护。

#### 7.5.6 其它服务

根据顾客需求，完成接送小孩、代购代买等服务。

### 8 服务质量监督与评价

8.1 使用“盐帮人”品牌商标的协会会员单位应按 T/510300ZGJZXH 05 的规定，定期对客户进行服务质量回访，接受客户的质量投诉，并妥善处理。

8.2 自贡市家政协会应适时开展“盐帮人”家政服务质量和满意度测评，不断组织改进服务质量，维护“盐帮人”品牌形象和声誉，对损害“盐帮人”品牌形象和声誉的单位和个人，应按 T/510300ZGJZXH 01 的规定处理。

8.3 服务质量监督与评价记录资料应归档保存，保存期不低于 3 年。

---