

ICS 03.080.30
CCS A12

团体标准

T/QJTFWY 001-2023

家居保洁服务质量规范

Quality specification for household cleaning Service

2023-03-14发布

2023-03-23实施

七台河市家庭服务业协会 发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 2

2 规范性引用文件..... 2

3 术语和定义..... 2

4 服务机构..... 3

5 服务员..... 5

6 服务流程与要求..... 6

7 保洁操作规范..... 6

8 服务质量改进..... 8

附录A（资料性）家居保洁服务人员登记表..... 10

附录B（规范性）保洁服务流程..... 11

附录C（资料性）家居保洁消费者资料登记表..... 12

附录D（资料性）家居保洁服务派工与验收单..... 13

附录E（规范性）保洁操作要点..... 14

附录F（资料性）家居保洁消费者投诉处理单..... 17

附录G（资料性）家居保洁满意度调查征集表..... 18

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部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由七台河市宏伟家政服务有限责任公司提出,由七台河市家庭服务业协会归口。

本文件起草单位：七台河市宏伟家政服务有限责任公司、七台河市桃山区全帮家政跑腿服务中心、七台河市嘉美家政服务有限责任公司、七台河同木仁家政服务有限责任公司、七台河市家庭服务业协会

本文件主要起草人：李莉芬、马金发、岳占红、林金丽、王桂英、高晓姗、苏卉、韩玉兰、刘荣荣、肖丽丽。

本文本首次发布。

家居保洁服务质量规范

1 范围

本文件界定了家居保洁服务的术语和定义、服务机构、服务员、服务流程、服务质量改进等要求，给出了保洁操作的具体程序、方法。

本文件适用于居保洁服务机构和服务员的规范与管理。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 21241 卫生洁具清洗剂
GB/T 35833 厨房油污清洁剂
SB/T 10847 家政服务业通用术语
SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范
DB23/T 1412—2010 家庭服务业服务规范
DB23/T 1455—2011 家居保洁服务质量规范
DB23/T 1456—2011 家居保洁服务质量要求
DB23/T 2627 家政服务信用档案建立与管理规范
Q/QHJ 010—2022 家居保洁服务质量要求
《国家职业标准保洁员》 中华人民共和国劳动和社会保障部制定

3 术语和定义

SB/T 10847、DB23/T 1455—2011界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家居保洁

专业保洁人员按照规定的程序,使用清洁设备设施、工具和清洁剂等,对家庭居室、生活设施及物品所进行的整理、清洁、杀菌、消毒、保养等活动的通称。

[来源: DB23/T 1456—2011, 3.1, 有修改]

3.2

家居保洁服务

以家庭为服务对象、以家居保洁为服务内容所提供的合法有偿的家政服务。

[来源: D23B/T 1456—2011, 3.2, 有修改]

3.3

家居保洁服务机构

以家居保洁服务为主要服务内容的家政服务机构（以下简称服务机构）。

[来源：D23B/T 1455—2011，3.1，有修改]

3.4

家居保洁服务人员

提供家居保洁服务的家政服务人员（以下简称服务员）。

[来源：D23B/T 1455—2011，3.2，有修改]

3.5

家居保洁服务消费者

聘用服务员提供家居保洁服务的用户、消费者（以下简称消费者）。

[来源：D23B/T 1455—2011，3.3，有修改]

4 服务机构

4.1 基本要求

4.1.1 具有合法的经营资质。

4.1.2 有与业务范围相适应的固定经营场所、人员、设施和资金。

4.1.3 应明示服务标识、服务项目及其收费标准、联系方式、投诉监督电话等，字迹清晰、字义准确无歧义。

4.1.4 工作环境应清洁、安全、卫生，符合 GB/T 18883 的要求。

4.1.5 公共标识应符合 GB/T 10001.1 的规定；消防安全标志符合 GB 13495.1 的规定。

4.1.6 应与招用的员工制服务人员签订劳动合同，依法缴纳社会保险。

4.2 组织管理

4.2.1 应有与服务相对应的组织机构和有从业经营管理经验的管理者，有明确的各部门和岗位的工作职责和权限。

4.2.2 管理者应了解国家和行业主管部门有关保洁服务的法律、法规和相关规定。

4.2.3 应建立科学、合理、有效的服务质量管理体系，制定相应的管理制度，如：服务员的招聘、培训、素质要求、信用管理；保洁服务规范、质量要求；服务资源、服务过程、服务质量等的监督与改进等。

4.2.4 开展诚实守信、遵纪守法教育，培育良好的组织文化氛围。

4.2.5 建立服务员的培训和晋级激励机制，不断改进、提高服务质量和管理水平。

4.2.6 配置计算机管理系统，记录服务机构、服务员、消费者的服务、信用等信息，并符合 DB23/T 2627 的相关要求。

4.2.7 应有应急预案，并符合 SB/T 10849 的要求。

4.3 员工管理

4.3.1 应按 DB23/T 1412—2010 中 4.3 的要求招聘服务员，填写《家居保洁服务员登记表》（见附录 A）。

4.3.2 应按 DB23/T 1412—2010 中 4.4 的要求进行培训，确保培训、轮训率不低于 85%。

4.3.3 应实行持证上岗和分级管理，安排不同级别的服务员承担与其知识和技能相应的工作。

4.3.4 应选拔有良好的沟通和管理能力的员工进行服务管理，制定各项规章制度、标准，并监督检查

实施的效果。

4.3.5 应挑选熟悉服务机构的规章制度和业务流程、有一定的工作经验和协调能力、服务和消费者权益意识强的员工做客服接待工作。

4.3.6 客服接待应佩戴统一的服务标识，提供真实的信息，周到、热情、及时的服务。

4.3.7 应按 GB/T 17242 的规定进行投诉管理，自觉接受各方面的监督。

4.4 用品用具管理

4.4.1 分类

4.4.1.1 设备设施

包括吸尘器、吸水机、多功能洗地机、抛光机、方便梯等。

4.4.1.2 清洁用品

包括但不限于：

- a) 清洁剂：全能清洗剂、玻璃清洗剂、瓷砖清洗剂、陶瓷清洗剂、酸性清洁剂、不锈钢清洗剂、洁厕剂、除渍剂等；
- b) 消毒剂：84 消毒液等；
- c) 杀虫剂：敌百虫、溴甲烷等；
- d) 养护剂：家私蜡、不锈钢光亮剂等；
- e) 其它：去胶剂等。

4.4.1.3 清洁工具

双面擦窗器、涂水器、伸缩杆、毛刷、掸子、水桶、清洁毛巾等。

4.4.1.4 防护用品

橡胶手套、橡胶鞋、口罩、安全带、安全绳。

4.4.2 采购

应建立保洁服务的用品、工具的采购制度，确保并不限于：

- a) 采购的产品应是符合相关标准要求的质量合格的产品，如：厨房油污清洁剂应符合 GB/T 35833 的要求、卫生洁具清洗剂应符合 GB/T 21241 的要求；
- b) 禁用“三无”（无生产厂家无产品合格证、无使用有效期）产品；
- c) 保洁服务用品、用具配备齐全，补充及时。

4.4.3 使用、保管

应建立保洁服务的用品、工具使用制度，确保并不限于：

- a) 按需配备安全带、口罩等安全防护用具；
- b) 用颜色标识工具用途，严禁混用，如：卧房、书房用蓝色抹布，客厅、餐厅、玻璃等用绿色抹布，厨房用咖啡色抹布、黄色胶手套，卫生间用紫色抹布、红色胶手套；
- c) 清洁剂、消毒剂、洗涤剂清洁用品应详细阅读使用说明，按其要求搬运、保管，按照用量和方法正确使用，用后立即盖好盖子；
- d) 腐蚀性的清洁用品应放在桶内或器皿内，禁止直接接触地面，用后应用清水彻底冲洗保洁对象，防止腐蚀；

- e) 拖布、百洁布（抹布）等非一次性用品用后应及时清洗、消毒，其它（如吸尘器、抛光机等）应清洗干净、无异味，按需维修保养；
- f) 应分类存放。

5 服务员

5.1 基本条件

- 5.1.1 年满 18 周岁至 60 周岁(女 55 岁)以下，具有初中以上文化程度。
- 5.1.2 其余应符合 DB23/T 1412—2010 中 5.1 的规定。

5.2 言行与道德规范

5.2.1 仪容仪表

- 5.2.1.1 工作时应统一穿着公司发放的工作服，佩戴公司统一制作的工牌号。
- 5.2.1.2 其余应符合 DB23/T 1455—2011 中 5.2.2.3~5.2.2.8 的规定。

5.2.2 服务礼仪

- 5.2.2.1 宜微笑服务，能与不同性格的人和谐相处，包括并不限于：
 - a) 向消费者礼貌问好，表情自然、亲切，语义明确，语音、语调、语速适当；
 - b) 工作中不吸烟，手机调至静音；
 - c) 物品轻拿轻放，避免对墙面或地面造成二次污染、损坏。
 - d) 禁止触摸、翻动与工作无关的消费者物品；
 - e) 应尊重消费者的宗教信仰。
- 5.2.2.2 应主动服务，倾听或接受消费者的意见，让消费者感到舒适与尊重。

5.2.3 工作纪律

- 5.2.3.1 服务过程中若发现事故隐患、物品损坏等异常现象，应及时报告，妥善解决。
- 5.2.3.2 走路、说话要轻，操作要稳，避免损坏消费者的物品；如有损坏，应照价赔偿；如取得消费者谅解，应表示感谢。
- 5.2.3.3 对工作过程中清理出的废旧物品应经消费者确认无用后方可丢弃，严禁将垃圾和尘土清扫到通道上，并将垃圾进行分类后放到指定位置。
- 5.2.3.4 作业中应安全第一，不做有危险的动作（如：用湿手操作电器、电源、无防护擦高层外玻璃等），并作好防护。
- 5.2.3.5 其余应符合 DB23/T 1455—2011 中 5.2.3 的规定。

5.2.4 其它

应符合 DB23/T 1412—2010 中 5.2 的规定。

5.3 知识、技能、资质

- 5.3.1 基本知识应符合 DB23/T 1455—2011 中 5.3 的规定。
- 5.3.2 基本服务技能应符合 DB23/T 1455—2011 中 5.4 的规定。
- 5.3.3 职业资质应符合《国家职业标准保洁员》的要求。

6 服务流程与要求

6.1 服务流程

应按照附录B的要求进行。

6.2 服务接待

- 6.2.1 应建立线上的微信、电话等网络接待平台和线下的业务受理大厅，及时、热情地接待消费者。
- 6.2.2 接待中应详细询问消费者的户型、面积、需求，并认真记录，填写《家居保洁消费者资料登记表》（参见附录C）。
- 6.2.3 宜核验消费者相关证件，并按需提供咨询服务。
- 6.2.4 应根据服务项目、内容收费标准，认真核算服务费用，准确报价。
- 6.2.5 对服务员有等级等要求的消费者，宜推荐合适的服务员。

6.3 签订服务合同

- 6.3.1 根据消费者需求，商定服务员的数量、服务时间、服务费用后可纸签或通过手机APP签订服务合同。
- 6.3.2 优先使用行政法规规定的相应的合同范本。
- 6.3.3 也可根据实际情况选用 B23/T 1455—2011 中附录C或附录D版本。

6.4 服务准备

- 6.4.1 根据服务合同，下达《家居保洁服务派工与验收单》（参见附录D）给有关服务员。
- 6.4.2 应选派有实操经验的高级别服务员做领队（多人时），禁派无实操经验的新服务员独自上岗。
- 6.4.3 服务员参见附录D领取特殊保洁用品及用具，并检查其使用功能正常。

6.5 入户服务

- 6.5.1 服务员应携带好工具按照合同约定时间到达消费者指定地点。
- 6.5.2 应轻敲门，主动向消费者提供表明自己身份的机构名称和（或）本人姓名或工号、职业资格、健康的证件和证明。
- 6.5.3 经允许后穿鞋套进入室内，工具包应放在入室门口。
- 6.5.4 领队/服务员应仔细观察需保洁工作区域的脏污、设施和物品有无原始侵蚀、破损等情况，对影响施工或易丢失的贵重物品应先行与消费者协商，进行处理，并拍照作好记录。
- 6.5.5 再次与消费者确认服务需求，征得同意后方可按第7章的要求规范操作。
- 6.5.6 完成保洁作业后，领队/服务员按 Q/QHJ 010—2022 的相应服务项目、内容进行保洁自检，自检合格后，请消费者验收。
- 6.5.7 消费者验收满意签字后，按需补齐线下服务应具备的纪录，如消费者登记表、合同等。按照附录D《家居保洁服务派工与验收单》清点工具，填报耗材，根据合同规定结算服务费用。
- 6.5.8 提醒消费者注意关闭门窗等事宜，告知服务结束，机构会有电话回访，礼貌告辞。
- 6.5.9 领队/服务员请领导审核签字确认，完成此单工作。

7 保洁操作规范

7.1 总要求

- 7.1.1 应遵照消费者的合理要求进行保洁，杜绝偷工减料，只干表面活。
- 7.1.2 应根据消费者习惯和实践经验，合理规划，并运用规范的清洁方法，规范进行有序、合理、保质、高效的各项操作，避免二次污染、提高工作效率。
- 7.1.3 应合理使用清洁剂、消毒剂等清洁用品，及时回收空瓶，减少污染，开窗通风，保护环境。
- 7.1.4 控制易耗品的使用量，节约用水，节能减排。
- 7.1.5 保洁项目不符合要求或消费者不满意，在合理、公平的基础上，应重新清洁，至其满意。
- 7.1.6 不同颜色的抹布等工具只能在相应的工作区使用；清洁厨房及卫生间的清洁剂和工具应专用，不应混用。
- 7.1.7 清洁家用电器时，应按照安全用电的基本要求操作，先切断电源，保持电源插头、插座和手的干燥，避免触电、连电。
- 7.1.8 清洁高空物品时，应使用可靠的支撑工具，梯脚处垫放纸皮或泡沫，确保不发生高空坠落事故。

7.2 工作程序

7.2.1 基本程序

应按照从上到下、从里到外、从小处到大处、从边角到中央、从外围到客厅、从浮尘到脏污、最后从门口退出的顺序进行，包括并不限于：

- a) 先清洁位置较高的物品，然后再清洁位置较低的物品；
- b) 按需先清洁天花板及吊挂的物品，再清洁墙壁和地面；
- c) 先清洁台面，再清洁地面；
- d) 先清洁窗户，再清洁窗台。

7.2.2 通用程序

包括并不限于按下列顺序进行：

- a) 房间：主卧→次卧→儿童房→书房→阳台→客厅→餐厅→厨房→洗手间；
- b) 卧室：床头柜→梳妆台→书桌→床→衣柜（只做表面）→门→地面；
- c) 书房：书柜→电脑桌→写字台→门→地面；
- d) 客厅：沙发→茶几→电视柜→博物架→盆栽及钵体→鞋柜表面→垃圾桶→地面；
- e) 餐厅：食品柜→餐桌→餐椅→地面；
- f) 厨房：天花板（特需）→灯具（特需）→吊柜表面→墙面→油烟机表面→灶台→洗菜池表面→消毒柜表面→冰箱表面→地面；
- g) 洗手间：天花板（特需）→浴霸表面→墙面→热水器表面→沐浴隔断→洗脸池→镜子→洗漱台→浴缸→马桶或便池→地面；
- h) 门/窗：门帘/窗纱→门/窗框→玻璃→窗槽→门表面/窗台（内外）。

7.3 操作方法

7.3.1 基本方法

应先整理摆放归位，后擦拭扫地。

7.3.2 常用方法

包括并不限于以下方法：

- a) 浮尘先用潮湿、半干的毛巾擦再用干毛巾擦；
- b) 应稍用臂力下压扫把、由窄处向宽处、边角向中央、里向门口、向前不离地的扫地；

- c) 拖地时，拖布应从左向右，边拖边退，并控制动作幅度，以免污水四溅；
- d) 灶台：
 - 1) 将稀释好的除油剂喷于灶台表面待其溶解，用湿毛巾进行擦拭；
 - 2) 灶眼及开关用细毛刷干刷清洁，直至干净；
 - 3) 打火开关下面宜用竹片垫上百洁布进行擦拭；
 - 4) 最后用干净毛巾擦拭干净。
- e) 橱柜：
 - 1) 先清除橱柜表面及内部的灰尘；
 - 2) 用专用清洁剂依次清洁柜内顶部、层架和门板，用除油剂清除顽固性污渍；
 - 3) 用干毛巾擦拭五金件；
 - 4) 完毕后清洁台面，特别是边缘和角落位置的处理；
 - 5) 最后将柜内物品擦拭干净、复位。
- f) 水池：捡去杂物，用专用清洁剂清洁水龙头，用百洁布沾取清洁剂反复擦拭池内壁，清水冲洗后，毛巾擦拭干净。
- g) 地面：清扫地面后，用沾有清洁剂的拖布，从里到外进行擦拭；如有污垢和粘附物，用铲刀沿边缘清除，用毛巾反复擦拭直至干净。

7.4 操作要点

应符合《国家职业标准保洁员》的要求，保洁作业与要点应符合附录E的规定。

7.5 服务质量

应符合Q/QHJ 010—2022之5的要求。

7.6 验收

应符合Q/QHJ 010—2022之6的要求。

8 服务质量改进

8.1 投诉与回访

- 8.1.1 应建立投诉与回访制度，公布投诉电话，指定投诉接待人员。
- 8.1.2 应规定投诉接待人员的职责、处理时限等要求。
- 8.1.3 接待消费者投诉，应填写《消费者投诉处理单》（附录F），并做好处理记录。
- 8.1.4 应通过电话或登门等方式对客户进行回访、主动征求意见，及时发现、解决问题。

8.2 检查与评价

- 8.2.1 应建立服务质量的检查与评价制度。
- 8.2.2 按期开展自检、互检和验收、讲评，及时纠正不合格的服务。
- 8.2.3 讲评应包括服务态度、工作流程、操作规范、专业技能等方面的评价。
- 8.2.4 应主动接受/征集媒体、行业协会、行政管理部门等的外部评价，通过多种渠道收集消费者的反馈意见，征集《满意度调查征集表》（见附录G）。

8.3 监督与改进

8.3.1 应建立服务质量的监督制度。

8.3.2 应规定监督人员的职责、频次、奖惩制度等，并通过电话回访、管理者走访、暗访、社会监督等方式对服务员的服务情况进行内部监督。

8.3.3 应主动接受媒体、协会、工会、行业主管部门和社会的外部监督。

8.3.4 实施奖优罚劣制度，激发服务人员提高服务质量的能动性。

8.3.5 对 8.1、8.2 及监督中发现的各种问题进行认真分析，寻找不合格的原因，并采取纠正和预防措施，跟踪落实。

8.3.6 积极开展岗位练兵、比赛，提高服务技能；鼓励发明、创新，提高工具的效能，持续为消费者提供优质高效的服务。

附 录 A

附 录 B（资料性）

附 录 C 家居保洁服务人员登记表

接待人：

入职时间：

填表人：

档案编号：

姓名		性别		出生日期		照片	
年龄		民族		文化程度			
联系电话		现住址		政治面貌			
应聘岗位	☐ 厨嫂 ☐ 保洁 ☐ 育婴师 ☐ 月嫂 ☐ 病人看护 ☐ 保安 ☐ 收纳师 ☐ 综合 ☐ 高级管家 ☐ 其他						
应聘时间		专业经历/技能	☐ 无 ☐ 初级 ☐ 中级 ☐ 高级 ☐ 其它				
身份证号码				管辖派出所			
身体	身高（cm）		体重（Kg）		健康状况		
提供证件	☐ 身份证 ☐ 居住证 ☐ 户口簿 ☐ 健康证 ☐ 其他证件 （ ）					填表时间	
工作经历							
家庭主要成员	称谓	姓名	年龄	联系电话		备注	
体检情况	时间	体检具体项目				体检结果	
培训情况	时间	培训项目		培训成绩	考核人签字		
奖惩情况							
备注							

注：可选项请在“□”中打“√”

附录 D

附录 E（规范性）

附录 F 保洁服务流程

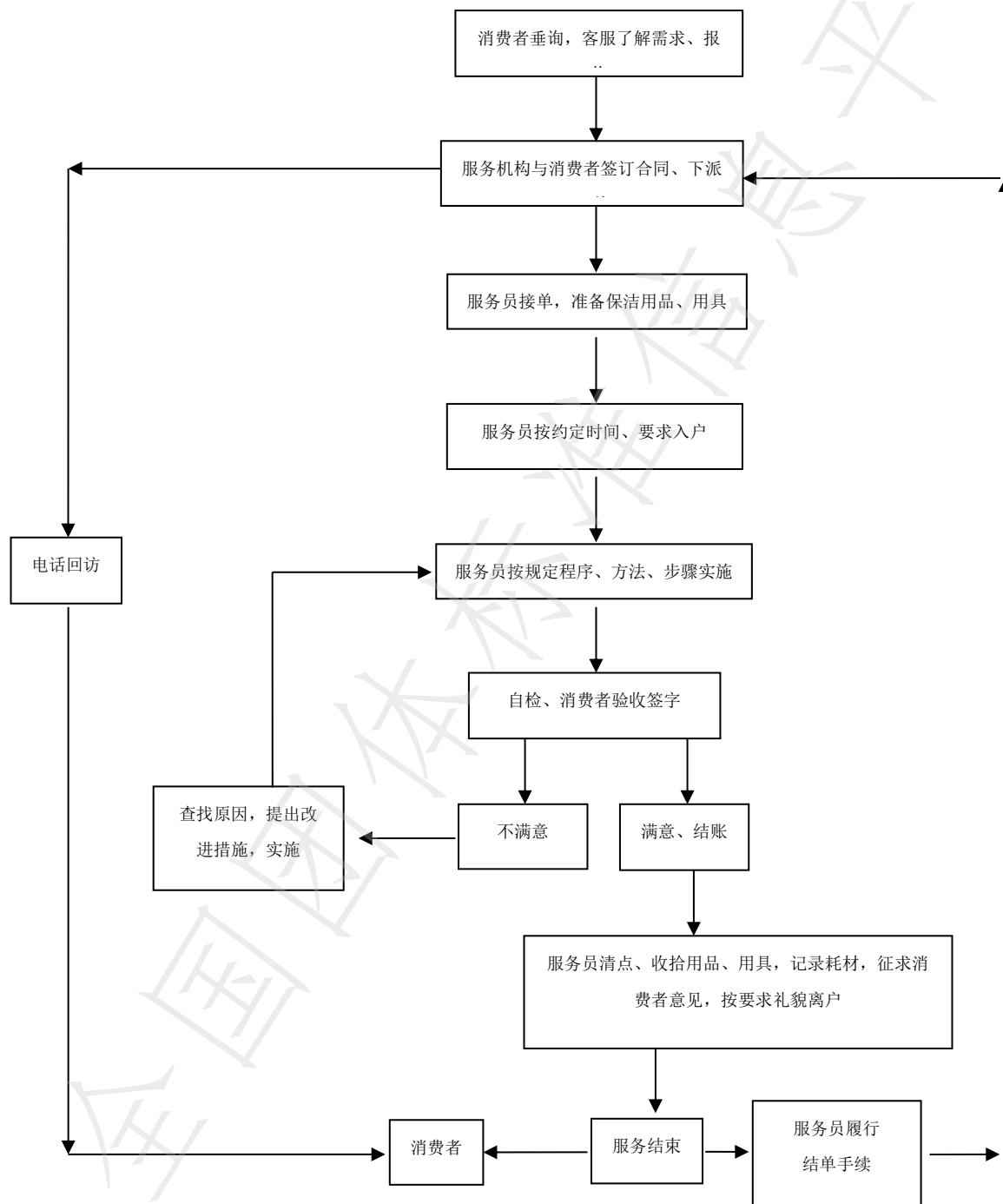


图 B.1 保洁服务流程图

附录 H (资料性)

首次接待客服：

档案编号:

姓名		性别		年龄		民族		单位职业		
证件号码							属地派出所			
联系方式					服务地址					
家庭资料	家庭主要成员状况					服务面积/人数/时间				
	成员健康状况 (是否有传染病、精神病等病人)									
	其它习俗 (饮食、宗教信仰)									
服务资料	服务项目	☐ 厨嫂 ☐ 保洁 ☐ 收纳师 ☐ 综合		☐ 育婴师 ☐ 月嫂 ☐ 高级管家 ☐ 其他		☐ 病人看护 ☐ 保安				
	首次服务	相应服务项目 服务技能要求					服务时限			
		其它要求					服务费/合同号			
	第二次服务	相应服务项目 服务技能要求					服务时限			
		其它要求					服务费/合同号			
	第三次服务	相应服务项目 服务技能要求					服务时限			
		其它要求					服务费/合同号			
	第四次服务	相应服务项目 服务技能要求					服务时限			
		其它要求					服务费/合同号			
	第五次服务	相应服务项目 服务技能要求					服务时限			
		其它要求					服务费/合同号			
	备注									

注：可选项请在“□”中打“√”，不够用接页。

附 录 J

附 录 K（资料性）

附 录 L 家居保洁服务派工与验收单

派工人员：

派工时间：

单号：

消费者姓名		联系方式		领班姓名		联系方式	
保洁类目	保洁项目						
日常保洁	☐ 一次性：卧室 客厅 书房 厨房 餐厅 卫生间 贮藏室 阳台 环境 其它						
	☐ 定 期：卧室 客厅 书房 厨房 餐厅 卫生间 贮藏室 阳台 环境其它						
专项保洁	☐ 油烟机 ☐ 空调机 ☐ 灶具 ☐ 地砖 ☐ 地毯 ☐ 地板清洗、打蜡 ☐ 沙发、布艺刷洗 ☐ 冰箱 ☐ 居室消毒 ☐ 空气治理 ☐ 虫害防治 其它						
开荒保洁	☐ 建筑物竣工 ☐ 装修后 ☐ 其它						
服务地址	市 区 街道（路） 小区 单元 楼 门					服务面积	
服务时限		服务员级别、数量			特殊用品、用具		
服务合同号		约定收费			实际付费		
耗材记录	名称		数量	单位	单价	总价	
保洁员姓名				入户时间		离户时间	
客服电话			投诉电话			领班确认	
验收签字	消费者意见： 消费者（验收人）签名： 年 月 日						
	机构意见： 负责人（审核）签名： 年 月 日						
备注							

注：可选项请在请在“□”中打“√”

附录 M

附录 N（规范性）

附录 O 保洁操作要点

0.1 基本操作要点

应符合表E.1的规定。

表 E.1 基本操作要点

作业	操作要求
天花板	应使用微湿布清洁天花板，清除污渍时可使用专用清洁剂。
墙壁	1. 厨房、卫生间的墙壁应使用微湿的保洁布从上到下、从里到外擦拭，再使用干布擦干水渍。 2. 卧室等其他区域的墙壁，应使用干布擦拭除尘。
衣柜	应先使用湿布擦拭衣柜表面、门把手、底部卡槽，再使用干布擦干水渍。
床头柜	1. 应先将床头柜上的物品挪移到一边，再搬挪出床头柜，搬挪床头柜时不应划伤墙面、木地板。 2. 应先使用湿布擦拭床头柜的顶端、正面、左右侧面和背面，再使用干布将床头柜正面和侧面的水渍擦干。 3. 应使用湿布将床头柜上的物品擦拭干净，并按照从大到小、从高到低的顺序将物品摆放整齐。
床铺	1. 整理床铺应佩戴一次性手套。 2. 铺平床单，厚被平铺、薄被折叠，将折叠后的被子整齐摆放在床上，枕头平放。 3. 应使用干布将床擦拭干净。
梳妆台	1. 擦拭梳妆台镜子时，应使用镜面专用布，一手扶镜子，一手擦拭。 2. 擦拭梳妆台时，应先将台面物品移开，待擦净台面后，将物品按原样整理归位。
踢脚线	应从门边的踢脚线开始，使用湿布擦拭所有踢脚线，注意不应弄湿或弄脏墙面。
地面	1. 瓷砖地面应使用拖把，从里到外清洁2遍，卫生间墙角、死角应使用刷子刷洗。 2. 木地板应使用拧干的拖把，从里到外擦拭2遍。 3. 地毯应使用吸尘器吸尘，如果地毯上有大块污渍，应先用专用清洁剂清理污渍。
门	应先使用湿布擦拭门的上沿、门框、内外表面和把手，再使用干布擦干水渍。
上下橱柜	应先使用湿布擦拭橱柜上沿、表面和把手，再使用干布擦干水渍。
油烟机	应使用微湿保洁布蘸取专用清洁剂，从上到下清洁油烟机表面和储油盒去除油污，再用干布擦干水渍。
灶台	将台面物品移开后，应先使用湿布蘸取专用清洁剂，擦拭灶台表面去除油污，再使用干布擦干水渍。
燃气灶具	1. 应先将燃气总阀门关闭。 2. 应将燃气灶支架浸泡再加入专用清洁剂的水中去除油污，再使用清水冲洗干净。 3. 应先使用湿布蘸取专用清洁剂擦拭燃气灶表面去除油污，再使用干布擦干水渍。
水池	应先使用湿布蘸取专用清洁剂擦拭水池内壁、四周、过滤网和下水口、水龙头，用清水冲洗干净后，使用干布擦干水渍。
冰箱	应先使用湿布擦拭冰箱顶上、左右两侧、门面、把手、密封条，再使用干布擦干水渍。
餐桌椅	应先使用湿布擦拭餐桌表面和餐椅，再使用干布擦干水渍。

表E.1 基本操作要点(续)

作业	操作要求
摆挂件	应一手扶着摆挂件，一手使用微湿布擦拭。
茶几	1. 应先使用湿布擦拭茶几表面，再使用干布擦干水渍。双层茶几按照先上后下顺序擦拭。 2. 应将烟灰缸、茶水桶清理干净，并在烟灰缸内垫上一张微湿的纸巾。
沙发	1. 皮质沙发、布艺沙发：应先使用干布擦拭沙发顶部、靠背、扶手和沙发座，再使用湿布擦拭沙发底部，最后使用干布擦干水渍。若皮革沙发上有污渍，应使用微湿布蘸取专用清洁剂擦拭后自然风干。 2. 木质沙发：应先使用微湿布擦拭沙发顶部、靠背、扶手和沙发座，再使用湿布擦拭沙发底座，最后使用干布擦干水渍。 3. 应将靠枕图案统一朝外整齐摆放在沙发上。
电视	应先关闭电源。 应使用干布擦拭电视屏幕、使用微湿布擦拭电视边框、背面。
鞋柜	应使用湿布擦拭鞋柜表面，并将柜内鞋子按鞋尖统一朝内摆放整齐。
淋浴房	1. 应使用湿布擦拭内外玻璃、喷头、花洒、置物架，再使用干布擦干水渍。 2. 应将喷头的喷淋面朝墙安放。
浴缸	应使用湿布擦拭水龙头、喷淋头、浴缸内外侧，再使用干布擦干水渍。
洗手台	1. 应使用镜面专用布擦拭镜子。 2. 应使用湿布擦拭水龙头、洗手台台面和下水口，再使用干布擦干水渍。
马桶/坐便	1. 应倒入洁厕灵静置5min后，使用洁厕刷刷洗马桶内壁并冲净。 2. 应使用湿布依次擦拭马桶水箱、马桶盖。 3. 应使用一次性专用保洁布擦净马桶坐垫，清洗后将马桶盖闭合。
晾衣杆	如果有晾晒物，应先将晾晒衣物收下，使用湿布从左到右擦拭晾衣杆，再使用干布擦干水渍。
窗 户	1. 应使用毛刷，湿布清洁窗槽、窗框。 2. 清洗纱窗时，可拆卸的应拆下，使用刷子将纱窗两面刷洗干净后，擦干晾晒，待玻璃清洁完成后安装回原位；不可拆卸的纱窗应在确保安全的前提下，使用微湿的纱窗刷从上到下擦拭。若纱窗污渍较多，可在纱窗喷抹玻璃清洁剂，再使用微湿保洁布擦拭干净。 3. 清洗玻璃时，应先使用玻璃清洁剂蘸取专用清洁剂擦拭玻璃，将灰尘污渍去除、清洁剂擦净后，再使用镜面专用布专用擦干水渍。
储 物 柜	应使用湿布擦拭其表面，再使用干布擦干水渍。
洗 衣 机	
智 能 家 电	
	应先与消费者沟通确认操作程序和清洁方法后方可进行清洁，必要时做好记录。

0.2 房间

应符合表E.2的规定。

表 E.2 房间通用保洁操作要点

操作步骤	操作要求
开启窗帘	检查窗帘是否有掉钩、脱轨、破损现象，是否灵便好用。如房内有异味，可开窗通风。
清理烟灰缸	将烟灰缸里的烟头、烟灰倒入垃圾桶，洗净擦干，不应将烟灰缸里的脏物倒进便桶内。
清理废纸	如废纸篓内套有垃圾袋，直接取出垃圾袋按分类放到相应垃圾桶内，并换上新的垃圾袋；如篓内未套垃圾袋，倒尽篓内污物后，应将其清洗干净。
整理床铺	日常整理按表E.1进行；如需更换，应先将干净的被罩、毛毯放在椅子上，将用过的床单、枕套从床上撤下，再把床铺好。
擦拭除尘	按照先上后下、先小（物件）后大、先里后外的顺序，擦拭一处，检查一处，做到清洁有序不漏项。
清洁地面	无论用哪种清洁工具，均应按照由里到外，由边角到中间、由小处到大处，由床下、桌底、沙发下到居室裸面的顺序清洁

0.3 卧室

应符合表E. 3的规定。

表 E. 3 卧室通用保洁操作要点

操作步骤	操作要求
物品归类	衣物：把睡衣、拖鞋和准备洗涤的衣物分别放在消费者习惯或指定的位置。 台面：把梳妆台、卧室柜、床头柜上的物品按使用功能归回原位。 提示：清理中如发现贵重物品，应提醒消费者收好。
整理床铺	床被：将需要叠好的床被折叠整齐后放入卧室柜，需要铺开的床被四面对称铺平。 枕头：按消费者的习惯与要求，整齐摆放在床头或放入卧室柜。 床罩：将床铺铺开，四面对称铺平，用床刷将散落在床上的毛发等清扫干净。 提示：关注枕边处、床头与床垫的接合处，无死角。
清洁其他物品	床头板、穿衣镜等：先用湿布后用干布擦拭。 衣柜：将衣柜外表从上到下、从里到外用抹布擦拭干净，擦拭时湿抹布不应玷污墙壁。 提示：整理完后再检查一遍各处是否干净、平整，对不符合要求的地方应返工再处理。
清洁地面	按需根据地面材质用铲、去污剂等除污垢；按E. 2对应的顺序扫/吸垃圾，用拖布、抹布拖抹地面。

附 录 P

附 录 Q（资料性）

附 录 R 家居保洁消费者投诉处理单

单号：

服务合同号：

投诉人姓名		投诉方式		☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 平台 ☐ 回访			
联系电话		年龄	性别	投诉对象		☐ 服务员 ☐ 服务机构 ☐ 客服	
投诉时间		来源	☐ 老客户 ☐ 网站 ☐ 户外广告 ☐ 电视 ☐ 朋友推荐 ☐ 其他				
投诉内容及诉求		内容：					
		诉求： 投诉资料： ☐ 口头 ☐ 附图片 ☐ 附实物 ☐ 其它					
调 查 记 录	被投诉人情况	姓 名	第一次聘用	第二次调换	第三次调换	第四次调换	第五次调换
		调换原因					
		备注					
	消费者情况	投诉频次	☐ 初次 ☐ 偶尔 ☐ 经常 ☐ 其它			履约	☐ 无违约 ☐ 偶尔违约 ☐ 经常违约
		投诉事实	☐ 真实 ☐ 基本真实 ☐ 不真实 ☐ 其它			付费	☐ 足额及时 ☐ 拖延 ☐ 欠费
		类似投诉	☐ 初次 ☐ 偶尔 ☐ 经常 ☐ 其它			备注	
处 理	调查结论：						
	处理意见： 调 查 人 签 名：_____ 部门负责人签名：_____ 日期：_____ 日期：_____						
被投诉人		意见： 签名：_____ 日期：_____					
主要负责人		批示： 签名：_____ 日期：_____					
回复消费者时间		消费者意见		☐ 满意 ☐ 不满意		回复人员签名	
上报上级时间		上报人签名					

注：可选项请在“□”中打“√”

附录 S

附录 T (资料性)

附录 U 家居保洁政满意度调查征集表

征集时间:

征集序号: 第 次

消费者姓名		联系电话		服务地址	
服务人员姓名		服务内容		服务时间	
请在所选位置打“√” (家政服务消费者填写部分)					
满意程度调查项目	满意	良好	一般	较差	差
对服务员仪容仪表、品行					
对服务员守时工作					
对服务员工作态度					
对服务员服务技能					
对保洁员工作效率					
对服务机构					
综合评价	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 满意度: ☐ ≥95% ☐ 95%~85% ☐ ≤85%				
您对服务员的建议:					
您对服务机构的建议:					
七台河市家庭服务业协会 地址:			客服电话		
网址:			投诉、监督电话		
机构对满意度调查及建议的情况分析					

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分:总则
 - [2] GB/T 17242-1998 投诉处理指南
 - [3] GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分:标准编写
 - [4] SB/T 10382 服务管理体系规范及实施指南
 - [5] 《中华人民共和国劳动法》第八届全国人民代表大会第八次会议通过,自1993年12月1日起施行。
 - [6] 《中华人民共和国合同法》中华人民共和国第九届全国人民代表大会第二次会议通过,自1999年10月1日起施行。
 - [7] 《消毒技术规范》中华人民共和国卫生部 2001年11月15日发布 2003年4月1日起实施。
 - [8] 姜玲、贺湘辉. 环卫清洁员工作手册[M]. 广州:广东经济出版社, 2007年1月
 - [9] 高居红. 家政服务员上岗入门[M]. 北京:农村读物出版社. 2007年1月
 - [10] 万梦萍等. 零起点就业直通车 家政员[M]. 北京:化学工业出版社. 2010年9月
 - [11] 杨晓琳. 家庭服务员[M]. 成都:西南财经大学出版社. 2005年
-