

DB52

贵州省地方标准

DB52/T 1535—2020

家庭保洁服务质量规范

Home cleaning service quality specification

2020 - 11 - 13 发布

2021 - 03 - 01 实施

贵州省市场监督管理局

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 保洁服务分类 2

5 服务机构基本要求 2

6 保洁员要求 2

7 保洁服务用品用具管理 3

8 保洁服务质量要求 4

9 保洁服务质量保障 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》给出的规则起草。

本文件由贵州天下家政有限公司提出。

本文件由贵州省家庭服务及清洁服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：贵州天下家政有限公司。

本文件主要起草人：林健、周荣、董箭、赵松华、罗荣林、周绍俊。

家庭保洁服务质量规范

1 范围

本文件规定了家庭保洁服务的服务类别、服务机构的基本要求、保洁员要求，保洁服务用品用具管理、保洁服务质量要求、服务质量保障。

本文件适用于提供家庭保洁服务的家政服务机构及平台。

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 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务
- GB/T 21241 卫生洁具清洗剂
- GB/T 26396 洗涤用品安全技术规范
- GB/T 35833 厨房油污清洁剂
- 《家政服务员国家职业标准》（中华人民共和国劳动和社会保障部）

3 术语和定义

GB/T 20647.8界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭保洁服务

使用专门清洁工具和清洁剂，按照科学的清洁保养程序对家庭的居室、厨房、卫生间等及门窗、墙壁、地面、家具等进行清洁，同时承担物品的整理、归位，保持有序、清洁的一项家政服务工作。

3.2

家庭保洁员

经过家政行业职业培训，取得培训合格证书；在商务部家政服务信用信息平台登记；健康体检合格为客户提供家庭保洁服务的人员。

3.3

单次保洁

根据客户的需求，为客户提供一次性家庭保洁服务。

3.4

定期保洁

根据客户的需求在约定的时间内，定期按时为客户提供家庭保洁服务。

3.5

日常保洁

单次保洁和定期保洁

3.6

开荒保洁

家庭装修（粉刷）后的第一次保洁。

4 保洁服务分类

分为日常保洁、开荒保洁。

5 服务机构基本要求

5.1 服务机构应符合 GB/T20647 家政服务组织的相关要求。

5.2 应具有合法的经营资质，在经营场所醒目位置悬挂服务的标识，包括相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话。

5.3 服务机构宜采用现代化、信息化管理模式进行管理，鼓励服务机构参考并通过管理体系认证，提高服务管理水平。

5.4 服务机构宜引进或者培养相关保洁专业技术人员，提高本服务机构的专业水平。

6 保洁员要求

6.1 职业道德要求

6.1.1 遵守国家法律、法规和社会公德。

6.1.2 遵守服务机构的规章制度，维护服务机构的利益、树立服务机构良好形象。

6.1.3 爱岗敬业、诚实有信、注重效率，有良好的服务意识。

6.1.4 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。

6.1.5 维护客户合法利益，保守客户的隐私，不随意泄露客户的信息。

6.1.6 积极参加各类培训与学习，努力提升自身素质与服务技能水平。

6.2 行为规范

6.2.1 上岗服务时应着工作服，佩戴工号牌，规范服务。

6.2.2 讲究个人卫生，上岗时禁戴首饰。

6.2.3 遵守工作纪律，不从事与工作无关的事情，不带与工作无关人员进入保洁工作现场。

6.2.4 未经客户同意，不得动用客户物品和设施。

- 6.2.5 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。
- 6.2.6 保持热情、周到、耐心的服务态度，与客户进行良好沟通。
- 6.2.7 妥善保管保洁用品和用具，不得丢失和人为损坏，不私借私用。
- 6.2.8 服从管理，按时保质地完成保洁工作，离开服务现场应通知客户。

6.3 服务技能要求

- 6.3.1 掌握岗位要求的保洁工作技能、方法与质量标准。
- 6.3.2 掌握岗位要求的保洁服务工作程序。
- 6.3.3 掌握岗位要求的用品用具的使用、维护与保养以及注意事项。
- 6.3.4 掌握正确的服务技术，保证家庭物品与自身安全。

6.4 持证上岗

持家政行业职业培训合格证书；健康合格证；商务部家政服务信用信息平台登记的“家政信用查”App中的信用查询证书上岗。

7 保洁服务用品用具管理

7.1 保洁服务用品用具

保洁服务用品用具：保洁服务用品用具应按照表1分区域使用。

表1 保洁服务用品用具

区域	用品用具
客厅、餐厅	绿色抹布（40*50cm）、防静电方巾（25*25cm）、鸡毛掸、水桶、绿色标签吸水拖。
卧房、书房	蓝色抹布（40*50cm）、防静电方巾（25*25cm）、鸡毛掸、水桶、绿色标签吸水拖。
厨房	咖啡色抹布（40*50cm）、黄色胶手套、清洁铲、鸡毛掸、百洁布（11*7cm）、水桶、单面刮、绿色标签吸水拖。
卫生间	紫色抹布（40*50cm）、红色胶手套、清洁铲、水桶、单面刮、红色标签吸水拖。
马桶	红色抹布（40*50cm）、红色胶手套、红色标签清洁刷。
窗户	绿色抹布（40*50cm）、双面擦（10-25mm）、玻璃刮刀（25-30cm）、清洁铲、1.2M 铝合金伸缩杆、电动擦窗机器人。

7.2 保洁服务用品用具管理要求

服务用品用具应：

- 分类存放，使用后统一清洗消毒；
- 不同颜色抹布分居室、厨房、卫生间等分类使用；
- 保洁工具抹布等要求清洁干燥，现本色，无异味；
- 其它保洁工具要求清洁现本色，无异味。

7.3 清洁剂的采购及使用

7.3.1 清洁剂的采购应：

- 有规范采购控制程序；
- 选用符合 GB/T35833 的厨房油污清洁剂；

- 选用符合 GB/T26396 洗涤用品安全技术规范的洗涤用品；
- 选用符合 GB/T21241 卫生洁具清洗剂。

7.3.2 清洁剂的使用应：

- 详细阅读使用说明，按照用量和使用方法正确使用；
- 在搬运过程中，小心搬运，用后立即盖好盖子；
- 所有的清洁剂都应放在桶内或者器皿内，禁止直接接触地板；
- 清洁剂使用完毕之后应用干净的水彻底清除。

8 保洁服务质量要求

8.1 接单工作

8.1.1 客户致电、登录服务机构网站或微信等信息平台与服务机构沟通确定客户所需家庭保洁服务内容，并达成相关协议或共识。

8.1.2 下列保洁事项属特殊保洁服务，服务机构和客户应事先协商：

- 贵重物品保洁；
- 灯具保洁；
- 其他需要协商保洁的事宜。

8.1.3 服务机构通过内部信息化管理系统，及时将客户所需的保洁服务内容及时派发给保洁员，保洁员根据派工信息准备好保洁用品用具准备入户实施保洁。

8.2 服务的实施

8.2.1 保洁员着工作服按照约定时间到达客户指定地点，明示其手机中“家政信用查”App 中的信用查询证书，明示工牌及派工信息，向客户确认保洁服务需求内容，获客户同意后，换工作鞋进入客户室内，开始记录起始保洁服务时间。

8.2.2 保洁的基本流程如下：

- 保洁员入户后先开窗通风；
- 整体保洁顺序：从上到下，从左到右，从里到外；
- 房间清洁顺序：主卧→次卧→儿童房→书房→阳台→客厅→餐厅→厨房→洗手间；
- 窗户清洁顺序：窗纱→窗框→玻璃→窗槽→窗台（内外）；
- 卧室：床头柜→梳妆台→书桌→床→衣柜（只做表面）→门→地面；
- 书房：书柜→电脑桌→写字台→门→地面；
- 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；
- 餐厅：食品柜→餐桌→餐椅→地面；
- 厨房：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→地面等；
- 洗手间：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→地面等；
- 家具及物品清洁顺序见表 2。

表2 家具及物品清洁顺序

清洁项目		质量要求
玻璃窗	玻璃	明亮、洁净无尘、无污渍。
	边框、窗套	洁净无尘，无污渍。
	推拉轨道、玻璃槽	洁净无尘。
	纱窗	洁净无尘。
门及门框		门的六面及边框洁净无尘、无污渍。
客厅及卧室	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无尘、无污渍、无蜘蛛网。
	电视屏幕、音响等电器	洁净无尘、电源线无灰尘。
	客厅装饰柜、茶几、电视柜、沙发等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	卧室梳妆台、床头柜、床等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
书房	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
	写字台、书柜、电脑桌等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	电脑等电器	电脑屏幕洁净无尘、电源线无灰尘。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
厨房	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
	水池	洁净，无污渍、无锈渍。
	橱柜、厨台	洁净无尘，无污渍、无积水。
	水龙头、管件、金属架等物品	光亮洁净、无锈渍。
	电冰箱、消毒柜	外壳洁净无尘，顶部无积灰，把手无污渍、无积灰，电源线无灰尘。
	抽油烟机表面	洁净无污渍、无油污。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
洗手间	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面	洁净无尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	洁净无尘、无污渍、无蜘蛛网。
	空气	清新，无异味。
	浴霸、热水器	洁净无尘、无污渍、电源线无灰尘。
	水龙头、管件、金属架等物品	光亮洁净、无锈渍。
	洗漱台、洗漱池	洁净无毛发、无锈渍、无水痕，无污渍。
	镜面	镜面干净光亮，无水痕。
	便池或马桶	洁净，无尿垢，无异味。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
地板打蜡		地面清洁干净、无残余旧蜡、无污迹。
		墙面、踢脚线无打蜡溅洒污点。
		蜡面光亮无抹痕、打蜡均匀、薄厚适当、整体一致。
地毯清洁		清洁前的吸尘全面、彻底。
		重点污渍刷洗干净。
		清洗地毯彻底、全面无遗漏。
		地毯光泽、干净，无损伤。

8.3 日常保洁服务质量要求

日常保洁质量应符合表3要求。

表3 日常保洁质量要求

清洁项目		质量要求
玻璃窗	玻璃	明亮、洁净无尘、无污渍。
	边框、窗套	洁净无尘，无污渍。
	推拉轨道、玻璃槽	洁净无尘。
	纱窗	洁净无尘。
门及门框		门的六面及边框洁净无尘、无污渍。
客厅及卧室	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无尘、无污渍、无蜘蛛网。
	电视屏幕、音响等电器	洁净无尘、电源线无灰尘。
	客厅装饰柜、茶几、电视柜、沙发等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	卧室梳妆台、床头柜、床等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
书房	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
	写字台、书柜、电脑桌等家具	台面洁净无尘、无毛絮、无水迹，柜体边角及底部无积灰、无污渍。
	电脑等电器	电脑屏幕洁净无尘、电源线无灰尘。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
厨房	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面、踢脚线	无塔灰、无浮尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
	水池	洁净，无污渍、无锈渍。
	橱柜、厨台	洁净无尘，无污渍、无积水。
	水龙头、管件、金属架等物品	光亮洁净、无锈渍。
	电冰箱、消毒柜	外壳洁净无尘，顶部无积灰，把手无污渍、无积灰，电源线无灰尘。
	抽油烟机表面	洁净无污渍、无油污。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
洗手间	地面	洁净无尘、无污渍、无积水、边角缝隙无尘及无污渍。
	墙面	洁净无尘、无污渍、墙角无积灰、无蜘蛛网。
	吊顶	洁净无尘、无污渍、无蜘蛛网。
	空气	清新，无异味。
	浴霸、热水器	洁净无尘、无污渍、电源线无灰尘。
	水龙头、管件、金属架等物品	光亮洁净、无锈渍。
	洗漱台、洗漱池	洁净无毛发、无锈渍、无水痕，无污渍。
	镜面	镜面干净光亮，无水痕。
	便池或马桶	洁净，无尿垢，无异味。
	物品摆放	整齐、洁净、有序。
地板打蜡		地面清洁干净、无残余旧蜡、无污迹。
		墙面、踢脚线无打蜡溅洒污点。
		蜡面光亮无抹痕、打蜡均匀、薄厚适当、整体一致。
地毯清洁		清洁前的吸尘全面、彻底。
		重点污渍刷洗干净。
		清洗地毯彻底、全面无遗漏。
		地毯光泽、干净，无损伤。

8.4 开荒保洁服务质量要求

清除粘附在居室内墙面、地面等的水泥渍、喷塑、玻璃胶、磁粉、涂料、胶渍、油漆、乳胶漆、保护膜等污垢，并达到日常保洁服务质量要求。

8.5 客户质量验收

保洁员完成保洁后，由客户按照本标准8.3或8.4对保洁质量验收；并记录此次保洁结束时间。

8.6 服务结算记录

准确记录此次家庭保洁服务的时间和服务费用，并办理有关结算手续，本次保洁服务结束。

9 保洁服务质量保障

9.1 服务回访

服务机构在规定的时期内，通过微信、电话、实地回访等方式对客户进行保洁服务态度、服务质量情况回访，记录反馈意见并在商务部家政服务信用信息平台完善该服务员信用记录信息。

9.2 客户反馈意见改进

服务机构通过有效的渠道收集相关客户的反馈意见后，及时了解保洁员的服务情况，从而改进服务质量，提高保洁的服务水平。

9.3 服务质量监督

服务机构应自觉接受社会和相关部门的监督。

9.4 服务投诉

保洁服务质量投诉处理程序可参照GB/T 17242中投诉处理的程序进行。

