

ICS 03.080
CCS A12

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB46/T 582-2022

家政保洁服务质量规范

Quality of service specifications on domestic cleaning

2022-10-31 发布

2022-11-30 实施

海南省市场监督管理局 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 基本要求	1
5 执业管理	2
6 工作流程及要求	2
7 质量要求	3
8 质量监督	4
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。

本文件由海南省商务厅提出并归口。

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、深圳大学中国质量经济发展研究院、山东标益标准化咨询有限公司、海南省工业研究所、海南省产品质量监督检验所、海南省家庭服务业协会、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、吴梁、程媚、吴峰、姚歆、姜倩倩、刘伟丽、宋莹、王廷奇、林少莉、刘贝贝、孙勇军、毛海梅、梁莲娣、安华娟、杨萍、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、工作流程及要求、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 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 31772 家政服务机构等级划分及评定
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系要求及使用指南

3 术语和定义

GB/T 31772界定的以及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、楼宇日常保洁为服务对象，以保洁为服务内容的合法有偿服务。

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”）。

3.3

客户（雇主） customer

接受保洁服务的对象，包括组织或个人。

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：

- a) 有营业执照；
- b) 从业人员应经过业务技能培训，具有相关技能；
- c) 有明确的安全责任人；
- d) 有健全的规章制度和岗位职责；
- e) 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；
- f) 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、保洁工具及保洁药剂展示等。

4.2 保洁员

4.2.1 基本礼仪素养

- 4.2.1.1 保洁员的仪容仪表应自然、整洁，既大方得体，又方便操作。
- 4.2.1.2 保洁员举止应自然、大方、得体。
- 4.2.1.3 提倡讲普通话，交谈时应表达完整、清晰、准确。
- 4.2.2 职业资质应符合 GB/T 20647.8 及 GB/T 45001 的相关规定，并满足以下条件：
 - a) 熟练掌握各类扫、洗、擦、消毒杀菌和打蜡的工作技能；
 - 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。
- 4.2.3 业务能力和技能应满足以下条件：
 - a) 保洁员应熟悉保洁服务方面的法律法规、规范性文件等；
 - b) 保洁员应经本单位培训，并严格按照服务标准为客户提供规范性服务。
- 4.2.4 登高作业应遵守相关规定。

5 执业管理

5.1 人力资源管理

5.1.1 人员管理

- 5.1.1.1 保洁服务机构应查验保洁员身份证、技能证明、健康证明等证件；了解保洁员从业经历和服务意愿；并登录商务部信用信息管理平台，按要求录入相关信息，为保洁员申领“椰岛家政服务上岗卡”、跟踪更新信息、年审提醒和注销申报。
- 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 接待客户

- 5.1.2.1 接待客户时，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，倡导自然、和蔼、亲切的微笑服务。

5.2 信息管理

- 5.2.1 应建立保洁员信息档案。
- 5.2.2 应建立保洁员服务质量信息档案。
- 5.2.3 应建立服务质量项目验收档案，并填写服务质量验收单（格式参见附录 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选用标识规范、检验合格的产品。
- 5.3.2 保洁服务用品用具应分类存放、分开使用，使用后清洗、消毒，无异味。
- 5.3.3 清洁剂、消毒剂、洗涤剂 and 杀虫剂应有规范的采购控制程序，达到国家规定的要求。
- 5.3.4 清洁剂、消毒剂、洗涤剂 and 杀虫剂应正确分类，规范使用，用后应放入桶内或器皿内，禁止直接接触地面等。
- 5.3.5 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，严禁使用强酸、强碱的洗涤用品。

6 工作流程及要求

6.1 工作流程

6.1.1 保洁服务机构工作人员就《需求调查表》（格式参见附录 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，保洁员应请客户检查验收，并填写《客户意见反馈卡》（格式参见附录 C），同时收拾好所带工具，礼貌起身告辞。

6.2 工作要求

6.2.1 保洁员进入客户家中，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。

6.2.4 不经客户允许，不使用客户电话。

6.2.5 工作期间严禁吸烟，礼貌谢绝客户敬烟。

6.2.6 工作期间如需饮水，应自带杯具。

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，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。

6.2.9 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。

6.2.10 工作期间名贵字画、古董切勿触碰，可先让雇主移挪到不影响工作的地方。

6.2.11 工作期间尊重客户民族、民俗习惯，供奉物品征得客户同意后方可的触碰。

6.2.12 工作期间如需使用卫生间，征得客户同意后方可使用。

6.2.13 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		在保证安全的情况下，用抹布等工具进行清洁，将有涂料或其他污渍处沾清洁剂擦拭。	无明显污迹，灰尘。
屋顶及墙面		用鸡毛掸或吸尘器等工具进行除尘	无泥点、无污迹、无明显灰点。
各种门		用抹布等工具进行清洁	无灰尘、无污渍。
踢脚线		用抹布等工具擦拭	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，清洁墙面上的污渍，用玻璃刮加入全能清洁剂擦拭。	无明显灰尘、无污渍。
	顶面	已装修的用毛刷或抹布等工具清洁，对污渍加入清洁剂去除。未装修的用毛掸清洁。	无灰尘、无污渍、无蜘蛛网、污面应见本色。

项目内容		保洁方式	要求
	面台及面池	先用地板铲刀等工具清洁污渍，再用抹布等擦拭。	内外无尘、无污渍，材料见原色。
	坐便器	用洁厕剂配合马桶刷进行内外清洁，消毒。	外无尘、内无污渍、无异味。
	壁橱含内壁	用抹布等工具配合专用清洁剂。	无明显污渍、无明显灰尘、手感光滑。
	灶台		无污迹、无明显灰尘、见原色。
	水池	用洗涤剂清洗	光亮、无污渍
	浴盆	用去污粉或洗涤剂，必要时可用消毒液消毒	光亮、无污渍
	淋浴喷头	将喷头取下，浸泡在食醋中 2 小时，取出后用牙刷刷洗	光亮、无污渍
	镜子	在镜子上涂一层香皂，再用干燥的抹布擦干	光亮、无污渍
	水龙头	用干燥的软布蘸取适量牙膏后擦拭	光亮、无污渍
地面	地板砖（瓷砖）	应用吸尘器或扫帚打扫，再用拖布擦拭	光亮、无划痕。
	木地板	可用吸尘器清洁，用拖布清洁时拖布要拧干，有污渍的地方应蘸中性洗涤剂擦拭，再用湿布擦净，以保护漆面	光亮、无划痕。
	大理石地面	先用扫帚清扫地面，然后用拖布拖一遍，再用湿毛巾蘸上洗涤剂擦拭，最后用干净的湿毛巾擦干	光亮、无划痕。
	纯毛地毯	应用吸尘器除去地毯上的杂物及尘土，遇到污渍，应用湿布蘸洗洁精反复擦	无明显污渍、无杂物、无明显灰尘
	化纤地毯	可直接用扫帚清扫，再用潮湿的拖布或抹布擦净	光亮、无划痕耐磨。

8 质量监督

8.1 客户意见处理

保洁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

保洁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 若发生服务质量争议，保洁服务机构应根据 GB/T 19012 的规定与客户协商处理，或请消费者协会或其他有关部门处理。

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 ²
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 ²
具体清洁项目			
客户意见和建议			
客户签字			

附 录 C
(资料性)
客户意见反馈卡

C.1 客户意见反馈卡

表 C.1 给出了客户意见反馈卡的格式。

表C.1 客户意见反馈卡

姓名		工号	
日期		开始时间:	
工作地点			
服务项目			
服务内容	<p>1、 保洁人员是否向您详细介绍整个服务流程? <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>2、 保洁人员的服务态度? <input type="checkbox"/>很满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>差</p> <p>3、 保洁人员的工作效率是否满意? <input type="checkbox"/>很满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>差</p>		
服务质量	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差		
客户意见和建议			
客户签字	年 月 日		

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
 - [2] DB13/T 1064 家政保洁服务质量规范
-