

家政服务 居家保洁服务规范

地方标准信息服务平台

2021 - 04 - 12 发布

2021 - 07 - 12 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 服务机构要求 | 1 |
| 5 保洁员要求 | 2 |
| 6 服务流程 | 3 |
| 7 保洁员操作要求 | 4 |
| 8 服务质量 | 4 |
| 9 纠纷处理 | 5 |
| 附 录 A（资料性） | 6 |
| 附 录 B（资料性） 家政服务消费者满意度调查表样式 | 8 |

地方标准信息服务平台

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。

本文件代替DB41/T 592—2009《家政保洁服务规范》，与DB41/T 592—2009相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了保洁服务的术语和定义（见第3章）；
- 更改了服务机构的基本要求（见第4章，2009版的第4章）；
- 更改了保洁服务人员基本条件（见第5章，2009版的第5章）；
- 更改了服务流程（见第6章，2009版的第6章）；
- 增加了保洁员操作规范（见第7章）；
- 更改了服务质量（见第8章，2009版的第6章）；
- 删除了服务质量监督（见2009版的第7章）；
- 增加了纠纷处理（见第9章）。

本文件由河南省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：郑州市家庭服务业协会、郑州市阳光家政服务有限责任公司、河南大豫家政服务有限公司、郑州鸿到家家政服务有限公司、河南家可美家政服务有限公司、郑州市弘方家政服务有限公司、河南乐家邦家政服务有限公司、河南共青家庭服务有限公司、河南雪绒花母婴护理有限公司、郑州市爱子缘母婴护理中心、河南珍爱无忧健康管理有限公司、郑州育美家政服务有限公司、河南玉联清洁服务有限公司。

本文件主要起草人：王瑜、郑翔、薛荣、韩启广、王德重、郝爱香、李军立、孙奎、贾涛、朱琰、张名金、王静、田鸿军、殷自愿、李军鹏、刘清瑞、李明、李振华、张瑞瑞、王晓、郭敬东、张为民。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 本文件于2009年10月首次发布；
- 2021年4月第一次修订。

家政服务 居家保洁服务规范

1 范围

本文件规定了居家保洁服务机构、服务流程、服务质量等要求。
本文件适用于居家保洁服务的家政服务机构和人员。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保洁服务人员

主要从事居家保洁服务工作而取得有偿报酬的家政服务人员，以下简称“保洁员”。

3.2

保洁服务机构

依法设立的从事保洁服务经营活动的企业或个体经营组织。以下简称“服务机构”。

3.3

居家保洁服务

通过专业保洁服务人员、使用专门的清洁设备、清洁工具和清洁剂，对居室内开展常规保洁、专项保洁、拓荒保洁等针对性的清扫保洁服务活动，以达到环境清洁、物品保养等目的。

3.4

常规保洁

以日常定期上门保洁、日常临时钟点工保洁的形式对已入住的家庭居室、生活设施及物品进行整理、清洁等一般性处理的服务。

3.5

专项保洁

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室中的地板、地毯、窗帘、空调、抽油烟机、洗衣机、冰箱等物品进行保洁、保养，以及对居室进行消毒、病虫害防治等专业化处理的服务。

3.6

拓荒保洁

对新装修后未入住的家庭居室进行全面清洁的服务。

4 服务机构要求

4.1 经营条件

- 4.1.1 具备合法的经营证件。
- 4.1.2 具备与其业务范围相适应的管理人员和持证的服务人员。
- 4.1.3 具备与其业务范围相适应的固定经营场所、基础设施。
- 4.1.4 环境、安全、卫生等方面应符合相关规定。
- 4.1.5 在信用中国平台查询无不良信用记录。

4.2 信息管理

- 4.2.1 建立基本档案，包括企业形成的文件、上级文件、企业间往来文件、函等。
- 4.2.2 建立员工档案，包括员工登记表、劳动合同（协议）、培训记录、员工奖惩记录等。采用员工制管理的服务机构应与保洁员签订书面劳动合同。
- 4.2.3 在国家商务部门家政业务平台认证并及时上报保洁员信息。
- 4.2.4 建立与客户相关的档案，包括客户资料、服务合同、服务质量回访及反馈、投诉及其处理记录。

4.3 培训管理

- 4.3.1 设有专门的培训部门。
- 4.3.2 配备专、兼职的培训老师及管理人员。
- 4.3.3 建立完善的居家保洁服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材、培训评估等。
- 4.3.4 应对保洁员开展岗前、在岗培训，并建立员工培训档案。
- 4.3.5 培训内容应包括保洁员的行为规范、仪容仪表、行为举止、职业道德、职业技能、服务流程、服务质量、清洁用品及工具的使用等。

4.4 用品、用具管理

- 4.4.1 服务机构应配备安全带、口罩等安全防护用具及保洁服务用品、用具，具体要求如下：
 - a) 安全防护用具及保洁服务用品、用具应配备齐全，定期检查、补充；
 - b) 安全防护用具及保洁服务用品、用具应分类存放，分开使用，使用后统一清洗、消毒；
 - c) 拖布、百洁布（抹布）要求清洁、干燥、无异味，其他保洁工具（如吸尘器、抛光机等）要求清洁干净、无异味。
- 4.4.2 消毒剂、清洁剂、洗涤剂 and 杀虫剂的采购应符合以下要求：
 - a) 消毒剂、清洁剂、洗涤剂和杀虫剂应有规范的采购控制程序，杜绝“三无”（无生产厂家、无产品合格证、无使用有效期）产品；
 - b) 消毒剂、清洁剂、洗涤剂和杀虫剂应达到国家规定的产品质量标准。
- 4.4.3 消毒剂、清洁剂、洗涤剂的使用应符合以下要求：
 - a) 清洁剂、消毒剂、洗涤剂应严格按照产品说明使用，在运输过程中，应小心搬运；
 - b) 清洁剂、消毒剂、洗涤剂应放在桶内或器皿内，禁止直接接触地面；
 - c) 使用清洁剂、消毒剂、洗涤剂后要对清洁对象用清水彻底冲洗、防止腐蚀。

5 保洁员要求

5.1 基本条件

- 5.1.1 年龄宜 18 至 55 岁、身体健康、自愿从事居家保洁服务的劳动者。
- 5.1.2 应持有有效的居民身份证件及健康证明。
- 5.1.3 持有相应的培训合格证书或国家职业资格证书。
- 5.1.4 应购买家政服务保险，定期进行健康体检。

5.1.5 通过国家商务部门家政业务平台认证。

5.2 仪容仪表

5.2.1 仪表端庄、举止大方。

5.2.2 统一工装、佩戴工牌。

5.2.3 男保洁员头发长不覆额、侧不掩耳、后不触领。

5.2.4 女保洁员头发扎起，不戴首饰、不化浓妆、不喷洒香水。

5.3 行为举止

5.3.1 工作时不吸烟、不喝酒、精神饱满、微笑服务。

5.3.2 行走时应身体直立、收腹直腰、两眼平视前方。

5.3.3 不对客户品头论足、不以貌取人。

5.3.4 尊重客户宗教信仰、生活习惯和个性偏好。

5.4 职业道德

5.4.1 遵纪守法、不传播负面消息。

5.4.2 爱岗敬业、守时守信、尊重客户、尊老爱幼。

5.4.3 维护社会公德、讲文明礼貌、品行端正。

5.4.4 自尊自爱、按劳取酬、拾金不昧。

5.5 职业技能

5.5.1 掌握符合自身岗位要求的用品、用具的使用、维护与保养技能以及注意事项。

5.5.2 根据家政服务消费者需求能熟练使用和选择各类清洁剂，掌握各种材质的清洁方法。

5.5.3 掌握正确的服务操作规范与服务质量要求，保证物品与自身安全。

5.5.4 积极参加职业技能培训，注重不断提升服务能力和自身的综合素质。

6 服务流程

6.1 服务准备

针对家政服务消费者提出的服务内容、服务形式、服务期限，签订《居家保洁服务合同》（见附录A）下达派工单，安排落实好保洁员、保洁用品、用具及防护用品。

6.2 入户服务

6.2.1 按照约定时间到达家政服务消费者指定地点，保洁员需出示健康证等相关证件并告知企业名称与本人姓名工号，并与家政服务消费者确认服务需求。

6.2.2 获得家政服务消费者同意后，按照服务约定的项目，进行规范作业。完成保洁作业后，请家政服务消费者进行验收、签字确认，并根据服务机构规定结算服务费用。

6.3 服务回访

6.3.1 服务结束后，服务机构应做家政服务消费者回访，并对家政服务消费者进行满意度调查（见附录B），了解保洁员的服务状况，从而改进服务质量，提高保洁员的服务水平。

6.3.2 对家政服务消费者的投诉，服务机构应认真听取及时处理，应于三个工作日内予以解决，并记录备案。

7 保洁员操作要求

- 7.1 与家政服务消费者沟通，遵照家政服务消费者的合理要求实施保洁。
- 7.2 使用合理剂量药剂，减少室内空气污染，同时开窗通风，避免其它可能发生的意外情况。
- 7.3 进行保洁服务时，应按照从上到下、从里到外、从边角到中央的顺序进行，具体要求为：
 - a) 先清洁位置较高的物品，然后再清洁位置较低的物品。
 - b) 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。
- 7.4 清洁家用电器时，要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。
- 7.5 清洁高空物品时，应使用可靠的支撑工具，确保不发生高空坠落事故。
- 7.6 清洁厨房及卫生间的清洁剂和工具应专用，擦拭不同部位的抹布不应混用，应配备多种颜色专用抹布，防止交叉感染。

8 服务质量

8.1 常规保洁

8.1.1 服务内容

- 8.1.1.1 家庭居室室内保洁，如厨房、卫生间、卧室、客厅的墙面、地面、门窗及家具等部位的保洁。
- 8.1.1.2 家庭生活设施及物品保洁，如灶具、洁具、家具、工具、玩具、装饰画等的保洁。
- 8.1.1.3 家庭居室环境保洁，如庭院、护栏、地下室、车库的保洁。

8.1.2 质量要求

- 8.1.2.1 墙面应无浮尘、无污渍、表面洁净。
- 8.1.2.2 地面应洁净光亮、无垃圾、无污渍、无积水、无死角。
- 8.1.2.3 窗户应玻璃明亮、洁净；窗户边框、推拉轨道、玻璃槽无灰尘、无污渍。
- 8.1.2.4 门及框应无灰尘、无污渍、触摸光滑、有光泽。
- 8.1.2.5 家具应干净、整洁、无灰尘、无污渍。
- 8.1.2.6 厨房应顶棚、墙面洁净、无灰尘、无油渍；橱柜、灶台、抽油烟机、冰箱、电磁炉、调料盒、水池表面等洁净、无污渍；地面洁净无死角、无遗漏。
- 8.1.2.7 卫生间应做到地面无污垢、无积水；墙面干净；镜面光亮、无水痕；水龙头、花洒、金属架等物品干净清洁；洁具无水锈水痕，无污垢尿碱；空气清新、无异味。
- 8.1.2.8 卧室及大厅应做到吊顶、墙壁、排风口、空调出风口、装饰画、电视背景墙无灰尘；灯具、开关面板、电器、桌面等表面洁净。
- 8.1.2.9 其余部分应做到吊顶、窗套、暖气管、踢脚线（板）等部位无灰尘、无污渍。

8.2 专项保洁

8.2.1 服务内容

家庭专项保洁服务项目包括：家庭居室中的地板、地毯、窗帘、空调、抽油烟机、洗衣机等物品进行专项保洁、保养，以及对居室进行消毒、病虫害防治等专业化处理的服务。

8.2.2 质量要求

8.2.2.1 地板打蜡应做到地面清洁干净，采用专业打蜡工具，打蜡均匀、厚薄适当，无残余旧蜡、无杂物、无污迹；墙面、踢脚线（板）及室内摆放物干净、无溅洒污点、蜡面光亮、无流痕、无黄斑、整体美观一致。

8.2.2.2 地毯清洗应做到清洗前的吸尘工作认真全面；移动物品井然有序，采用专业地毯清洁设备、清洗地毯彻底、表面无污垢、斑点，无杂物、外观平整、纹理统一。

8.2.2.3 窗帘清洗应采用专业清洗设备及清洁剂，清洗后窗帘柔顺、平整、美观，表面无污渍、无损坏。

8.2.2.4 空调、抽油烟机与洗衣机清洁应按照专业清洗技术方案进行清洁，清洁后家用电器外部洁净，内部无积尘、无污渍，空气清新无异味。

8.2.2.5 家庭居室消毒应确定病毒种类与需消毒的物品，选择环保的消毒剂与消毒方法进行消毒。

8.2.2.6 居室病虫害防治应确定害虫种类，选择环保的杀虫剂与杀虫方法进行消杀，并做好善后工作。

8.3 拓荒保洁

8.3.1 服务内容

对新装修后未入住的家庭居室进行第一次厨房、卫生间、卧室、客厅、阳台的内外玻璃、顶棚、瓷片、洁具、开关插座、踢脚线（板）、家具等全方位清洁服务（特殊物品除外）。

8.3.2 质量要求

8.3.2.1 家庭居室室内应做到家具整体清洁，表面无胶渍，地面无污渍，无积尘。

8.3.2.2 家庭生活设施与物品应做到洁净无涂料点、无污渍、无胶渍、无积尘。

8.3.2.3 家庭居室环境应做到物品摆放有序，整齐清洁，无乱放、乱挂，无建筑垃圾。

9 纠纷处理

9.1 保洁员在服务过程中与家政服务消费者发生纠纷时，应在 24 h 内向服务机构反馈，服务机构根据实际情况，配合家政服务消费者及相关部门妥善解决。

9.2 纠纷处理可采取以下方式：

- a) 协商解决；
- b) 提请行业协会调解；
- c) 提请消费者协会调解；
- d) 提请法院诉讼。

附录 A
(资料性)
居家保洁服务合同样式

图A.1给出了居家保洁服务合同的样式。

| | |
|---|---------------|
| 居家保洁服务合同 | |
| 甲方（家政服务消费者）_____ | 乙方（服务机构）_____ |
| 地址_____ | 地址_____ |
| 联系人_____ | 联系人_____ |
| 联系电话_____ | 联系电话_____ |
| 甲乙双方经友好协商，就乙方为甲方提供保洁服务达成以下协议 | |
| 第一章 服务的内容和要求 | |
| 第一条：乙方为甲方提供保洁服务的地址为：_____。 | |
| 第二条：乙方为甲方提供保洁服务的内容：_____。 | |
| 第三条：服务标准按 DB41/T xxxxx 《家政服务 居家保洁服务规范》要求执行。 | |
| 第四条：服务时间：_____。 | |
| 第五条：服务方式：计时 <input type="checkbox"/> 承包制 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/> | |
| 第二章 甲方的权利和义务 | |
| 第一条：按约定的时间让乙方人员准时进入服务点。 | |
| 第二条：确保乙方提供专业服务时，不得无故阻碍乙方服务的行为。 | |
| 第三条：负责联系、协调、监督、检查、验收乙方的保洁工作。 | |
| 第四条：负责无偿提供乙方保洁工作所需水电的正常供应，以保证乙方工作的顺利进行。 | |
| 第三章 乙方的权利和义务 | |
| 第一条：按本合同的要求，派保洁员准时到达服务地点，按时、按量、按服务标准完成工作内容。 | |
| 第二条：负责保洁员各种服务技能、职业道德、法律知识、安全生产、卫生知识等岗前培训，并教育保洁员遵守甲方的各项规章制度。 | |
| 第三条：积极与甲方协调、配合，并根据甲方的合理要求，不断改进、提高保洁服务质量。 | |

图A.1 居家保洁服务合同样式（第1页/共2页）

第四章 合同金额及付款方式

第一条：服务费用：_____。

第二条：付款方式：现金 保洁卡 线上 移动支付 其它

第三条：付款时间：甲方应于乙方保洁服务结束、验收合格后付清乙方服务费用。

第四条：合同签订服务范围之外的其他服务费，由甲方另行支付，在服务工作完成后予以结清。

第五章 相关责任

第一条：如因甲方未能履行其权利和义务，造成乙方工作时间延长或服务质量不符合标准，乙方不承担相应责任。

第二条：如因乙方保洁员在服务过程中造成甲方损失的，甲方有权追究乙方责任和经济赔偿，乙方应承担相应责任。

第六章 未尽事宜及争议的解决

第一条：本合同须由双方签字，或加盖公章。

第二条：本合同未尽事宜由双方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第三条：本合同履行过程中如有争议，由双方协商解决，也可向行业主管部门或行业协会、仲裁机构申诉调解，或向人民法院起诉。

第四条：本合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方：

乙方：

服务机构负责人：

签字：

签章：

日期：

日期：

图 A.1 居家保洁服务合同样式（第 2 页/共 2 页）

附录 B

(资料性)

家政服务消费者满意度调查表样式

表B.1给出了家政服务消费者满意度调查表的样式。

表B.1 家政服务消费者满意度调查表

年 月 日

| | | | | | |
|-------------------------|----|------|----|----|--|
| 姓 名 | | 服务地址 | | | |
| 联系方式 | | 调查人员 | | | |
| 满意度请打“√”（家政服务消费者填写部分） | | | | | |
| 调查项目 | 满意 | 较好 | 一般 | 较差 | |
| 对保洁员态度满意程度 | | | | | |
| 对保洁员技能满意程度 | | | | | |
| 对保洁员仪容仪表满意程度 | | | | | |
| 对保洁员工作效率满意程度 | | | | | |
| 您对服务机构的建议（家政服务消费者填写部分） | | | | | |
| | | | | | |
| 家政服务消费者满意度请打分（调查人员填写部分） | | | | | |
| 家政服务消费者满意度及建议 情况分析 | | | | | |