

DB5103

四川省（自贡市）地方标准

DB 5103/T 19—2020

家政服务 自贡“盐帮人”家庭保洁服务规范

Housekeeping—
Zigong“Salt Gang people”Family cleaning service specification

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 10 发布

2020 - 12 - 10 实施

自贡市市场监督管理局 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 服务分类	2
5 基本要求	2
5.1 服务机构	2
5.2 保洁服务员	2
5.3 保洁服务用品用具	3
6 服务内容与要求	3
6.1 服务流程	3
6.2 服务质量要求	3
6.3 服务注意事项	5
7 保洁服务员星级划分	5
8 服务质量监督	5
8.1 服务监督与改进	5
8.2 客户满意度	5
8.3 客户回访	5
8.4 客户投诉和服务质量争议	5
附录 A （规范性） 自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表	6
附录 B （规范性） 自贡“盐帮人”家庭保洁员星级划分标准	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》的规定起草。

本文件附录A、附录B为规范性附录。

本文件由自贡市家政协会提出。

本文件由自贡市商务局归口。

本文件起草单位：四川盐帮人家庭服务有限公司、四川卫生康复职业学院、自贡市家政协会、自贡市新天地家政服务有限公司、四川星耀人力资源管理有限公司、自贡美源环保科技有限公司、四川智拓企业管理服务有限公司。

本文件主要起草人：胡缘勇、曾迪慧、蔡莉、李堰、陈波、牟雅洁、牛超元。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

家政服务 自贡“盐帮人”家庭保洁服务规范

1 范围

本文件规定了自贡“盐帮人”家庭保洁服务的术语和定义、服务分类、基本要求、服务内容与要求、保洁服务员星级划分、服务质量监督。

本文件适用于自贡“盐帮人”家庭保洁服务工作。

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 28916 家政服务基本要求
- SB/T 10643 家政服务基本规范
- SB/T 10847 家政服务业通用术语

3 术语和定义

SB/T 10847 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自贡“盐帮人” Zigong “Salt Gang people”

是指代表自贡市家政服务形象的区域性公用品牌。

3.2

家庭保洁服务 house cleaning service

是指以家庭居室、生活设施及物品的整理、清洁、杀菌、消毒、保养等为主要内容，可以延伸到机关、企事业单位、社区的保洁服务。

3.3

自贡“盐帮人”保洁服务员 Zigong “Salt Gang people” cleaning attendant

是指按自贡“盐帮人”品牌培训标准进行培训、考核达标，由服务机构派遣，到客户家中从事家庭保洁服务为主要内容而取得有偿报酬的人员，以下简称保洁服务员。

3.4

常规保洁服务 conventional cleaning service

是指以日常定期上门保洁、日常临时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

专项保洁服务 specialist cleaning service

是指利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室中的物品进行保养、清洁，以及对居室进行消毒、空气治理、病虫害防治等专业化处理的服务。

3.6

开荒保洁服务 new house cleaning service

是指对新装修后准备入住的家庭居室进行全面清理、清洁的服务。

4 服务分类

家庭保洁服务分为：

- a) 常规保洁服务；
- b) 专项保洁服务；
- c) 开荒保洁服务。

5 基本要求

5.1 服务机构

5.1.1 应具备以下条件：

- a) 有合法经营执照；
- b) 从业人员应经过相关业务技能培训，经培训合格，持家政服务诚信服务卡；
- c) 有明确的安全负责人；
- d) 有健全的规章制度、服务规范和岗位职责；
- e) 经过自贡市家政协会审核许可使用自贡“盐帮人”公用品牌商标。

5.1.2 应在经营场所悬挂营业执照等相关证照，公开服务项目、收费标准、规章制度、服务质量要求、投诉监督电话等。

5.1.3 应对保洁服务员进行身份认证，即对其身份材料、身体状况等情况进行核实，填写《自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表》（见附录 A）。

5.1.4 有专（兼）职培训管理人员，制定培训计划，定期对保洁服务员开展岗前培训、在岗培训。

5.1.5 建立健全员工档案、客户档案、合同资料、培训资料、客户投诉处理资料等，分类存档保管。

5.2 保洁服务员

5.2.1 从业要求

保洁服务员的从业资格要求包括：

- a) 年龄 18 周岁~60 周岁之间；
- b) 持有效身份证明及县级以上医疗机构出具的健康证明；
- c) 自愿从事家政服务；
- d) 掌握相关法律法规、信守职业道德，履行服务承诺，熟悉 GB/T 28916、SB/T 10643 要求和保洁服务相关知识与技能，具有良好的环境卫生意识；
- e) 具备必需的职业素质，任劳任怨，服从分配，责任心强。

5.2.2 仪容仪态要求

保洁服务员的仪容仪态应做到：

- a) 仪容仪表整洁、大方；

- b) 表情自然、亲切，提倡微笑服务；
- c) 按要求统一着装。

5.3 保洁服务用品用具

- 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、清洁无异味。
- 5.3.3 清洁剂、消毒剂、洗涤剂 and 杀虫剂应有规范的采购程序，达到国家（行业）相关标准的要求。
- 5.3.4 清洁剂、消毒剂、洗涤剂应正确分类按产品使用说明使用，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。

6 服务内容与要求

6.1 服务流程

6.1.1 前期服务

- 6.1.1.1 接待并记录客户服务需求，登记用户信息。
- 6.1.1.2 针对客户提出的服务内容、服务形式，采用相关合同文本，签订服务合同。
- 6.1.1.3 根据服务合同，下达作业单，安排落实保洁服务员。
- 6.1.1.4 若仅有口头约定，未进行上述前期服务时，可由保洁服务员上门时与客户具体商定。

6.1.2 准备工作

保洁服务员根据客户所需服务内容，准备好必需的保洁用品、用具和防护用品，如：吸尘器、双面擦、玻璃刮刀、抹布、清洁剂、一次性鞋套、安全带、工作服等。

6.1.3 入户服务

- 6.1.3.1 保洁服务员按合同约定时间到达用户指定地点，应告知保洁服务机构名称、本人姓名或工号，与用户确认服务需求、收费标准等内容。
- 6.1.3.2 获得用户同意后，更换工作服、穿戴鞋套后进入客户室内，并开始记录起始服务时间。
- 6.1.3.3 按照服务合同约定的项目，根据清洁的物体对象，采用对应的清洁用品用具，按照保洁作业流程和质量要求，认真、仔细、规范的进行作业。
- 6.1.3.4 保洁作业完毕，保洁服务员应与客户完成保洁任务交接验收，签单，并根据合同规定结算服务费用。
- 6.1.3.5 若有物品损坏，应按服务合同有关条款执行；若保洁质量未达到要求，应重新进行保洁。

6.2 服务质量要求

6.2.1 常规保洁服务

- 6.2.1.1 地面应洁净，无垃圾、无污渍、无积水、无死角。
- 6.2.1.2 墙面应无浮尘、无污渍，表面洁净。
- 6.2.1.3 玻璃清洁做到：
 - a) 玻璃明亮，表面干净，无浮尘、无污渍、无水痕和手痕；
 - b) 边框干净，无污渍；

c) 推拉轨道、玻璃窗槽应无灰尘、无杂物。

6.2.1.4 门清洁做到:

- a) 正反面洁净无灰尘、无污渍;
- b) 门沿四周无灰尘、无污渍;
- c) 门锁及手柄无灰尘、无污渍、光亮洁净。

6.2.1.5 卫生间、洗手间清洁做到:

- a) 镜面光亮、无水痕;
- b) 水龙头、水管、金属架等物品光亮清洁;
- c) 洁具无水锈水痕,无污垢尿碱;
- d) 空气清新,无异味。

6.2.1.6 厨房清洁做到:

- a) 水池洁净光亮、无污渍;
- b) 不锈钢管件光亮洁净;
- c) 抽油烟机表面及灶台洁净无油渍、无污渍;
- d) 橱柜洁净、无灰尘和污渍。

6.2.1.7 卧室、书房、客厅的家具光亮无污渍,室内装饰景观洁净无灰尘,室内整齐、清洁,物品等摆放有序。

6.2.1.8 其余部分:吊顶、窗套、踢脚线等无灰尘、无污渍。

6.2.2 专项保洁服务

6.2.2.1 地板打蜡应做到:

- a) 地面清洗干净、无残余旧蜡、无杂物、无污迹;
- b) 踢脚线及家具下方地面清洗干净、无溅洒污点;
- c) 边角无杂物、无头发;
- d) 蜡面光亮无流痕、无黄斑、整体一致;
- e) 打蜡均匀、薄厚适当。

6.2.2.2 地毯清洗应做到:

- a) 清洗前使用干湿两用吸尘吸水机进行全面除尘处理,根据不同材质进行清洁;
- b) 做到彻底、全面无遗漏;
- c) 表面蓬松无污渍、无杂物;
- d) 移动物品井然有序,回归原位无损失。

6.2.2.3 沙发清洁应做到:

- a) 皮质沙发应边角除尘,无灰尘、无污渍,感官效果良好;
- b) 布艺沙发应利用吸尘器去除浮尘,各个边角细缝不可遗漏。

6.2.3 开荒保洁服务

除做到常规保洁服务的全部要求外,还应做到

- a) 木地板洁净、无灰尘、无污渍;
- b) 石材地面无污渍、无胶点、无积尘、无垃圾纸屑、光泽度高;
- c) 瓷砖无灰尘、无漆点、无水泥渍、保持材质原有光泽;
- d) 门窗及框无胶渍、无漆点,触摸光滑、无灰尘;
- e) 门窗锁及手柄无灰尘、无污渍、光亮洁净,门沿上无灰尘。

6.3 服务注意事项

- 6.3.1 保洁过程中，保洁服务员应注意自身安全和个人防护。必要时，应切断电源和气源。擦玻璃门窗和登高作业时应采取必要的安全措施，包括应有人监护。
- 6.3.2 保洁过程中，保洁服务员不能从事与保洁工作无关的事项。
- 6.3.3 保洁过程中，保洁服务员应爱护客户家庭环境与物品，物品应轻拿轻放，以避免造成各种损失。
- 6.3.4 不能将污水或药水溅到墙面或地面，避免造成二次污染。
- 6.3.5 保洁过程中，发现室内物品、设施有破损、不安全等情况时，保洁服务员应及时与客户沟通。

7 保洁服务员星级划分

7.1 根据保洁服务员所具备的任职条件和技能要求不同，共划分为：普通级、一星级、二星级、三星级共四个级别。

7.2 星级划分标准见附录 B。

8 服务质量监督

8.1 服务监督与改进

8.1.1 服务机构应建立对“盐帮人”家庭保洁服务过程的监督与考核制度，监督的形式可包括：

- a) 电话访问；
- b) 管理者走访；
- c) 暗访；
- d) 社会监督等。

8.1.2 服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

8.1.3 服务机构应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。

8.1.4 服务机构应分析产生不合格服务的原因，制定改进措施，并跟踪改进措施的落实情况。

8.2 客户满意度

8.2.1 服务机构应制定客户满意度测评管理规范，定期进行客户满意度调查。

8.2.2 服务机构依据客户满意度调查结果，有针对性的制定服务改进措施，改进提升服务质量。

8.3 客户回访

服务机构应定期或不定期对客户进行回访，收集客户的反馈意见，及时了解保洁服务员的服务情况，不断改进服务质量，提高保洁服务水平，并对回访情况进行记录和存档。

8.4 客户投诉和服务质量争议

8.4.1 服务机构应依据 GB/T 17242 的要求处理客户的投诉。

8.4.2 家政服务机构与客户发生服务质量争议时，服务机构可与客户进行协商处理，也可请消费者协会或其他部门协调处理。

附 录 A

(规范性)

自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表

自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表的格式和内容见表A.1。

表A.1 自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表

姓名		性别		出生日期		照片
民族		年龄		来某地时间		
学历		政治面貌		原工作单位		
身高 (cm)		体重 (kg)		邮政编码		
联系电话		婚姻状况		健康状况		
家庭住址				是否从事过此项工作	是□ 否□	
输送单位						
户口所在地				身份证号码		
管辖派出所				籍贯		
提供证件情况		<input type="checkbox"/> 户口簿 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂时居住证 <input type="checkbox"/> 边防证 <input type="checkbox"/> 计划生育证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 其他				
家庭 主要 成员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
培 训 情 况	<div style="text-align: center; opacity: 0.5; font-size: 2em;">地方标准信息服务平台</div>					
奖惩情况 记 录						
工作经验						
备 注						

注：可选项请在“□”中打“√”。

附 录 B

(规范性)

自贡“盐帮人”家庭保洁员星级划分标准

B.1 评分说明

B.1.1 评估单位按表B.1进行评价，总分为220分，各级别最低得分线为：普通级：90分；一星级：120分；二星级：150分；三星级：180分。

B.1.2 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示外）如只达到部分要求可计该小项的部分分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

B.2 星级评分标准

星级评价标准见表B.1。

表B.1 自贡“盐帮人”家庭保洁员星级划分标准

序号	要求	各项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项分	计分
1	基本要求	62				
1.1	职业道德		6			
	遵纪守法、端正职业心态				2	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家政服务				2	
	良好的人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实、不涉及家庭隐私				2	
1.2	任职条件		20			
	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）					
	持有国家职业资格初级（五级）保洁员证、家庭服务员证				10	
	持有国家职业资格初级（四级）保洁员证、家庭服务员证				15	
	持有国家职业资格初级（三级）保洁员证、家庭服务员证				20	
1.3	礼仪		12			
1.3.1	言谈举止			6		
	掌握及运用常用的文明用语				2	
	掌握接打电话的礼仪常识				2	
	掌握坐、站、走的礼仪常识，大方得体				2	
1.3.2	仪容仪表			6		
	保持衣着整洁、得体，讲究个人卫生				2	
	保持良好精神面貌；女性保持头发整齐，不宜遮脸；男性头发不过耳朵，后发不覆盖衣领，头发不能遮脸				2	

表 B.1 自贡“盐帮人”家庭保洁员星级划分标准（续）

序号	要求	各项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项分	计分
	始终保持手部清洁，指甲不宜过长				2	
1.4	行为规范		10			
	遵守工作纪律，不从事与工作无关的事情				2	
	同事之间互帮互助，以礼相待				2	
	热情、周到、耐心的服务态度，与客户进行良好沟通				2	
	妥善保管保洁用品和用具，不丢失和人为损坏，不私借私用				2	
	服从组织管理，按时保质完成保洁工作				2	
1.5	进客户家注意事项		14			
	不在客户家里吸烟				2	
	不得向客户索要小费、烟和酒等物品				2	
	自带饮用水和干粮，不使用客户的饮水用具和食物				2	
	工作中需移动的物品，先征得客户同意，清洁后第一时间将物品复位				2	
	对客户物品轻拿轻放，对贵重物品提醒客户妥善保管				2	
	废旧物品经客户确认后丢弃				2	
	在客户家打电话尽量压低声音，通话时间控制在 3 分钟内				2	
2	服务技能	130				
2.1	常规保洁服务		26			
	备有微纤维抹布和清洁桶				2	
	熟练使用双面玻璃刮，清洗玻璃和镜面				2	
	熟练使用涂水器、单面玻璃刮和伸缩杆，用于清洗高位玻璃、瓷砖等材质表面				2	
	熟练使用单桶榨水车，用于挤压拖把				2	
	熟练使用专业拖把，清洁地面				2	
	能使用吸尘器、扫地机清洁地面				3	
	熟练使用板刷，清洗地面及地毯上的顽渍				2	
	熟练使用喷壶，配置分装各种清洁剂				2	
	熟练配比一般家庭常用消毒剂，如 84 消毒液、洁厕剂等				3	
	熟练使用推水器，刮净地面积水				3	
	会选择对应型号的钢丝棉，清洁花岗岩、大理石等地面结晶				3	
2.2	专项保洁服务		83			
	熟练使用尘推、牵尘剂清除地面尘土				3	
	熟练使用自动洗地机，清洗各种硬质地面				3	
	对于不同石材的晶硬处理，能选择正确的结晶剂				3	
	熟练使用抛光机，给地面和拉面抛光				3	

表 B.1 自贡“盐帮人”家庭保洁员星级划分标准（续）

序号	要求	各项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项分	计分
	按客户要求对室内物品整理				3	
	熟练使用洗沙发机，清洗布艺沙发				5	
	熟练使用清洁刷，梳理地毯，使地毯纤维疏松				3	
	熟练使用单擦机，清洗各种地面、地毯、布垫等				3	
	熟练使用抽洗式地毯机，将地毯上顽固的污渍去除				3	
	熟练使用吹干机，去除地毯清洁后残留的异味；使地毯清洗后迅速干燥，减少地毯霉菌滋生				3	
	掌握各种材质地面的打蜡抛光技术				4	
	掌握石材美容养护技术，包含：石材打蜡抛光、石材晶硬处理、石材翻新、石材多功能养护（每项得 2 分）				8	
	掌握各种墙面清洁保养技术，包含：涂料墙面、壁纸墙面、硅藻泥墙面清洁保养（每项得2分）				6	
	掌握家具打蜡保养技术				5	
	掌握地毯、挂毯清洗护理技术				5	
	掌握皮沙发清洗、翻新技术				6	
	掌握空调清洗技术				4	
	掌握饮水机清洗技术				4	
	掌握电脑清洗技术				5	
	掌握抽油烟机清洗技术				4	
2.3	开荒保洁服务		21			
	熟练使用玻璃铲刀，铲除附在玻璃表面的顽固污垢				3	
	熟练使用地板铲刀，铲除附在地面及物体表面的顽固污垢				3	
	熟练使用吸尘器，吸进其他清洁工具不能清除掉的灰尘，以及缝隙，凹凸不平处、墙角等处的尘埃				5	
	熟练使用清洁球、除胶剂、稀释剂等化学药剂，对装修后遗留的漆点、涂料点、水泥块，胶迹等进行精细处理				5	
	熟练使用洁磁剂、不锈钢光亮剂、铁艺水及渍清蜡等进行专业养护				5	
3	服务质量评价	28				
3.1	服务质量评价（以客户满意度调查作为参考依据）		28			
	用户满意度（此项为仅选一项，多选不给分）			28		
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				28	