

ICS 03.080
A10

DB 36

江西省地方标准

DB 36/T 851—2015

保洁服务质量规范

2015 - 04 - 21 发布

2015 - 07 - 01 实施

江西省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
3.1 保洁服务	1
3.2 家庭保洁服务	1
3.3 保洁服务人员	1
3.4 保洁服务机构	1
3.6 保洁服务合同	2
3.7 家庭保洁服务种类	2
3.8 家庭保洁服务形式	2
4 保洁服务要求	2
4.1 服务机构	2
4.2 人员条件	4
4.3 服务质量	5
4.4 质量监督	7
5 职业等级及资格	7
5.1 职业等级	7
5.2 职业资格	7
6 服务机构资质等级评定	7
6.1 组织实施	7
6.2 等级划分	7
6.3 评定程序	7
附录 A (资料性附录) 江西省保洁服务合同	9
附录 B (资料性附录) 江西省保洁服务客户资料登记表	11
附录 C (资料性附录) 江西省保洁服务客户投诉处理意见表	12
附录 D (资料性附录) 江西省保洁员(师)资料登记表	13
附录 E (资料性附录) 江西省家庭保洁服务作业单	14
附录 F (规范性附录) 江西省保洁服务机构资质等级划分与评分细则	15

前 言

本标准的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E 为资料性附录；附录 F 为规范性附录。

本标准由江西省商务厅、江西省人力资源和社会保障厅共同提出。

本标准由江西省家庭服务业协会组织起草。参与起草的单位有：江西省红杜鹃家政服务有限公司、江西倍邦家庭服务有限公司、南昌市巾帼家庭服务有限公司、南昌市红谷滩新区红星家政服务中心、江西燕兴物业管理有限公司、赣州市久治物业管理有限公司、江西省嘉洁物业管理有限公司、九江市洁丽物业管理有限公司、九江市小蜜蜂保洁有限公司、九江市昌港职业技术培训学校、九江市利民物业发展有限公司、鹰潭市爱家家政服务有限公司、新余市万家惠服务有限公司、宜春市袁州区千禧家政服务中心。

本标准主要起草人：张建华、叶卫海、王蓬兴、陈剑灵、王焕春、李新业、琚志强。

本标准首次发布。

保洁服务质量规范

1 范围

本标准规定了保洁服务涉及的术语与定义、保洁服务要求、保洁职业等级及保洁服务机构资质等级评定等。

本标准适用于江西省行政区域内家庭服务机构提供保洁服务的质量要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 13495 消防安全标志；

GB/T 18883 室内空气质量标准；

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施；

GB/T 24001 环境管理体系要求及使用指南；

GB/T 10847—2012《家庭服务基本要求》；

《保洁员国家职业标准》国家劳动和社会保障部。

3 术语与定义

3.1 保洁服务

由经过专门培训的专业技术人员，使用专门的清洁机器、清洁工具和清洁剂，按照科学的管理方法和严格的清洁保养程序、技术规范对物业的各种材质进行针对性的清洗和护理，以求保持其应有的表面光泽和高洁净度的服务，同时承担物品整理、归位、保持有序状态的一项服务工作。

3.2 家庭保洁服务

以家庭居室、生活设施及物品的整理、清洁、杀菌、消毒、保养等为主要内容并可延伸到机关、企事业单位和社区等的保洁服务。

3.3 保洁服务人员

主要从事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（师）。

3.4 保洁服务机构

依法设立的从事保洁服务经营活动的企业和个体经营组织，以下简称服务机构。

3.5 保洁服务消费者

接受保洁服务的家庭或机关、企事业单位和社区，以下简称客户。

3.6 保洁服务合同

服务机构与客户为确立保洁服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）、双方权利与义务关系等依法协商达成的约定。

3.7 保洁服务种类

包括单次保洁服务、定期上门保洁服务、钟点工保洁服务和全日制保洁服务。

3.8 保洁服务形式

包括常规保洁服务、专项保洁服务与拓荒保洁服务。

3.8.1 常规保洁

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

3.8.2 专项保洁

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室或办公场所等中的地板、地毯、地砖、空调、抽油烟机、煤气灶等物品进行保养、清洁，以及进行消毒、空气治理、病虫害防治等专业化处理的服务。

3.8.3 拓荒保洁

对新装修后未入住的家庭居室或办公场所等进行全面清洁的服务。

4 保洁服务要求

4.1 服务机构

4.1.1 经营条件

- a) 依法成立的企业、其它可参与经营活动的非自然人单位。
- b) 具有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。
- c) 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括营业执照、经营许可证等相关证照和服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话等。
- d) 环境、安全、卫生方面应符合 GB 13495、GB/T 18883、GB 19085、GB/T 24001 标准的规定。

4.1.2 文档管理

- a) 应建立基本档案，包括企业形成的文件、上级的文件、企业间往来的文件等。
- b) 应建立与客户相关的档案，包括服务合同、客户资料、服务质量客户意见反馈、投诉及其处理文件。本标准附录A、B、C分别给出了《江西省保洁服务合同》、《江西省保洁服务客户资

料登记表》、《江西省保洁服务客户投诉意见处理表》的基本格式和内容；

- c) 应建立员工档案，包括员工登记表（含培训记录）、奖惩记录和劳动合同等。本标准附录D给出了《江西省保洁员（师）资料登记表》。
- d) 采取员工制管理的服务机构应当与保洁员（师）签订书面劳动合同，具体文本采用国家人力资源和社会保障部门统一规定的劳动合同。

4.1.3 培训要求

- a) 设有专门的培训部门。
- b) 配备专兼职的培训管理人员和聘请具有相应资质的教师授课。
- c) 建立完善的保洁服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材等。
- d) 对员工的岗前、在岗培训内容应包括职业道德、行为规范、基本的法律法规、本标准、安全卫生知识、保洁服务知识及技能等。

4.1.4 上岗程序

- a) 应认真核实并登记保洁服务人员提供的身份证明，主要是身份证、户口本。
- b) 应保证保洁服务人员经培训后，具备《保洁员国家职业标准》相应级别的服务知识与技能，并取得职业资格证或培训合格证，持证上岗。
- c) 应保证保洁服务人员达到法定劳动年龄，身心健康，持有健康证（高空作业人员要无恐高症）。
- e) 应保证为保洁员（师）上岗前投意外伤害险。
- f) 应使管理人员掌握本企业的规章制度和业务流程，具备一定的管理经验。

4.1.5 用品、用具管理

- a) 用品、用具要求

服务机构应配备安全带、安全防护用具、口罩，具有相应的保洁工具和清洗消毒设施。

——服务用工具、用品应分类存放，分开使用；使用后统一清洗、消毒。

——拖布（地巾）、百洁布（抹布）要求清洁、干燥、现本色、无异味；尘推、其他保洁工具（如吸尘器，抛光上蜡设施等）要求清洁，现本色，无异味。

- b) 消毒剂、清洁剂、洗涤剂 and 杀虫剂的采购应符合国家有关标准和规定。

——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。

——所采购的用品应经国家指定检测机构检验合格，达到国家规定要求；用品主要有效成分浓度达到国家有关标准；消毒剂、清洁剂、洗涤剂使用时的PH值应符合有关要求。

——消毒剂、清洁剂、洗涤剂符合环保产品要求。

- c) 消毒剂、清洁剂、洗涤剂的使用要求：

——清洁剂、消毒剂、洗涤剂在搬运过程中，小心搬运，用后立即盖好盖子；

——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；

——使用酸性剂品后要用清水彻底冲洗，防止腐蚀物品。

4.1.6 信息化管理

服务机构随着业务发展应建立供求信息网络，及时掌握社区居民对保洁员（师）服务的需求变化，为其提供快捷、方便、优质的服务。信息资源主要包括：服务信息、用工信息、培训信息、社区居民需求信息、服务质量投诉信息等。

4.1.7 认证

服务机构应参考并通过管理体系认证(质量体系, 环境体系, 安全体系)，提高服务机构管理水平。

4.1.8 技术能力

有条件的服务机构应建有相应的实验室或与国家指定检验检测机构签订委托检验合同，具备相应细菌培养、检验，空气和环境监测分析技术。

4.2 人员条件

4.2.1 保洁员（师）

- a) 应当遵守国家法律法规；
- b) 爱岗敬业、守时守信、尊重客户、尊老爱幼；
- c) 讲文明礼貌，品行端正，仪表端庄、举止大方；
- e) 身体健康，具有相应级别要求的文化程度；
- f) 取得培训合格证书或国家职业资格证书；
- g) 上岗服务时应着统一工作服，佩戴工号牌；
- h) 定期接受培训；
- i) 掌握符合自身岗位要求的服务工作程序，熟练掌握各类扫、洗、擦、消杀和打蜡等技能，能够识别、清除常见污垢，对指定区域进行消毒；
- j) 掌握符合自身岗位要求的用品、用具的使用、维护与保养以及注意事项；
- k) 能根据顾客需求熟练使用和选择各类清洁卫生工具及清洁剂，掌握各种材质的清洁方法；
- l) 掌握正确的服务技术与服务质量标准，保证物品与自身安全。

4.2.2 管理人员

- a) 应遵纪守法；
- b) 爱岗敬业，具备良好的职业素质；
- c) 掌握本机构规章制度和业务流程；
- d) 有一定的管理经验和协调能力；
- e) 尊重客户和保洁员（师）；
- f) 提供文明礼貌、耐心周到的服务和真实的信息；

- g) 严格履行服务承诺;
- h) 取得国家职业资格证书或在本行业工作 3 年以上;
- i) 接受行业的培训;
- j) 具有疾病预防、消毒隔离、防止交叉感染等基本知识。

4.3 服务质量

4.3.1 单次保洁服务工作流程

a) 准备

——接待并记录客户信息和服务要求。

——与客户协商一致签订书面保洁服务合同。与客户协商确定保洁服务内容时，涉及贵重物品（如红木家具、真皮沙发等）、灯具、高层建筑外墙和其他特殊物品的保洁事项，应作特殊约定。

——根据保洁服务合同下达作业单，安排落实好保洁员（师）、保洁用品及用具。本标准附录E给出了《江西省保洁服务作业单》的基本格式和内容。

——若在保洁员（师）上门服务时还仅有口头约定的，可以将约定好了的保洁服务合同由保洁员（师）上门在未进行服务前让客户签约。

b) 实施服务

——按照约定时间到达客户指定地点。与客户见面后，保洁员（师）应向客户确认保洁服务需求，并告知服务机构名称和保洁员（师）姓名、收费标准。获得客户同意后，更换一次性鞋套进入清洁区域进行清洁工作，并记录进入时间。

——按照服务机构与客户约定的项目进行保洁。在保洁过程中，应注意：说话语调不能过高，勿喧哗；当遇客户的一些物品需搬动后才能进行保洁工作时，应先征得客户的同意后方可操作。

——对客户的物品轻拿轻放，若发现物品存在问题，及时与客户沟通；服务操作过程中不能将污水或药水溅到客户的墙面或墙纸上。

c) 验收

完成保洁作业后立即请客户验收签字确认，并根据合同规定结算服务费用。

d) 回访

服务机构在三天内对此次保洁服务做客户满意情况回访，并做好回访情况记录；

e) 结束

单次保洁服务结束。

4.3.2 日常保洁服务结果感观要求

a) 地面

光亮，无垃圾、无污渍，无积水、无死角。

b) 墙面

无浮尘、无污渍。

c) 玻璃

明亮、表面洁净、无浮尘、无污渍；边框干净、无污渍；推拉轨道、玻璃槽无灰尘。

d) 卫生间（洗手间）

地面无污垢、无积水；墙面干净，镜面光亮，无水痕；水龙头、水管、金属架等物品光亮清洁；洁具无水锈水痕，无污垢尿碱；空气清新，无异味。

e) 厨房

墙面干净，无灰尘和污渍；水池洁净、无污渍；不锈钢管件光亮洁净；抽油烟机表面以及厨台洁净、无污渍；地面无死角、无遗漏。

f) 卧室及大厅

吊顶除尘；墙壁无灰尘；灯具洁净；开关盒表面洁净无胶渍；排风口、空调出风口无尘、无胶点。

g) 门及框

门框无灰尘、无污渍；门沿上无灰尘。

h) 其余部分

吊顶无灰尘、无污渍；窗套无灰尘、无污渍；暖气罩无灰尘、无污渍；踢脚线无灰尘、无污渍。

4.3.3 装修后一次性保洁服务结果感观要求

a) 地面

木地板无胶渍、洁净；瓷砖无灰尘、无漆点、无水泥渍、有光泽；石材无污渍、无胶点、光泽度高。

b) 玻璃

目视无水痕；无手印；无污渍；光亮洁净。

c) 卫生间（洗手间）

吊顶除尘；墙体无明显污渍；无涂料点、无胶迹；洁具洁净光亮；镜子明亮；不锈钢管件光亮洁净；地面无死角、无遗漏；无异味。

d) 厨房

吊顶除尘；无明显污渍、无涂料点、无胶迹；不锈钢管件光亮洁净；地面无死角、无遗漏。

e) 卧室及大厅

吊顶除尘；墙壁无灰尘；灯具洁净；开关盒表面洁净无胶渍；排风口、空调出风口无灰尘、无胶点。

f) 门及框

无胶渍、无漆点；触摸光滑、有光泽；门沿上无灰尘。

g) 其余部分

窗套无灰尘、无污渍、无漆点；暖气罩无灰尘、无污渍、无漆点；踢脚线无灰尘、无污渍、无漆点；家具表面无灰尘、无污渍。

4.3.4 其余服务及要求

a) 地板打蜡

地面清洗干净、无残余旧蜡、无杂物、无污迹；墙面、踢脚板及室内摆放物干净、无溅洒污点；打蜡均匀、薄厚适当；边角无杂物、无头发；蜡面光亮无流痕、无黄斑，整体一致。

b) 地毯清洗

清洗前的吸尘工作认真全面；移动物品井然有序；回归原位无损失；重点污渍刷洗干净、效果好；清洗地毯彻底、全面无遗漏；表面无污渍、无杂物平滑。

4.4 质量监督

4.4.1 客户反馈意见评价

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（师）的服务情况，从而改进服务质量，提高保洁员（师）的服务水平。

4.4.2 服务质量投诉

4.4.2.1 服务机构应认真对待客户的投诉，并及时处理、记录备案。

4.4.2.2 发生服务质量争议，服务机构可与顾客协商处理，也可请消费者协会、行业协会或其他有关部门处理，也可向法院提请诉讼。

5 职业等级及资格

5.1 职业等级

本职业共设三个等级，分别为：保洁员（国家职业资格五级）、保洁师（国家职业资格四级）和高级保洁师（国家职业资格三级）。

5.2 职业资格

经人力资源和社会保障部门批准的职业鉴定机构鉴定，取得国家保洁职业资格五级证书的为保洁员，取得国家保洁职业资格四级证书的为保洁师，取得国家保洁职业资格三级证书的为高级保洁师。

6 服务机构资质等级评定

6.1 组织实施

服务机构资质等级评定由江西省家庭服务业协会组织考评组考核与评定，并发给标志服务机构水平的等级证书和匾牌。

6.2 等级划分

依据执业场所(房屋)软硬件、保洁设施、人员状况、服务质量、服务数量及实际效果等内容，将服务机构分为三个等级，即A级、B级、C级。A级为最高级。

6.3 评定程序

等级资质评定程序分为申报、审查、考评、公示四个阶段：

6.3.1 服务机构填写《江西省保洁服务机构资质等级划分与评分细则》（本标准附录F），并附列评分依据等材料；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/345210131334012011>