ICS

团　体　标　准

T/LZJX001-2024(代替T/LZJX001-2023)

家庭保洁服务质量规范

Quality standard of household cleaning service

2024— 11— 21 发布　　2024—12—01 实施

兰州家庭服务行业协会　发布

目　录

1 范围.....1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

3.1 家庭保洁服务 1

3.2 家庭保洁员 1

3.3 单次保洁 1

3.4 定期保洁 2

3.5 日常保洁 2

4 保洁服务分类..... 2

5 家政服务机构基本要求.....2

5.1 企业经营条件要求.....2

5.2 信息档案管理要求.....2

6 家庭保洁员职业要求 3

6.1 道德规范要求 3

6.2 基本知识要求 3

6.3 态度要求 3

6.4 家庭礼仪要求 3

6.5 家庭保洁的基本知识及技能要求 4

6.6 家庭保洁培训管理要求..... 4

6.7 持证上岗 5

7 保洁服务用品用具管理 5

7.1 保洁服务用品用具 5

7.2 保洁服务用品用具管理要求 5

7.3 清洁剂的采购及使用 5

8 家庭保洁服务流程.....5
8.1 前期服务.....5
8.2 入户服务.....6
8.3 特殊保洁服务.....6
8.4 回访.....6
9 居家保洁工作流程.....6
9.1 服务基本程序.....6
9.2 保洁的基本流程 7
9.3 居家保洁工作注意事项.....7
10 保洁服务质量要求 8
10.1 日常保洁服务结果感观质量要求 8
10.2 家庭装修后的首次保洁（开荒保洁）的服务结果感官质量要求 9
10.3 其他保洁服务要求 9
11 家庭保洁服务验收标准.....10
11.1 玻璃.....10
11.2 卫生间.....10
11.3 厨房.....10
11.4 卧室.....10
11.5 门及框.....10
11.6 地面.....10
12 保洁服务质量保障 10
12.1 客户反馈意见评价 10
12.2 服务质量监督 10
12.3 服务质量投诉 10
13 家庭保洁服务双方权利及纠纷处理办法.....10
13.1 服务双方的权利.....11
13.2 纠纷处理办法.....11

14 家庭保洁规避风险方案.....11
14.1 家庭服务机构按照国家、省市发展家庭服务业的实施意见与家庭服务从业人员签订劳动合同，按照劳动关系管理家庭服务人员 ... 12
14.2 鼓励家庭服务员与家庭服务机构签订劳动合同.....12
14.3 家庭服务消费者应选择员工制家庭服务模式.....12

附录 1 家庭保洁服务派工单.....13
附录 2 家庭保洁服务合同.....14

前　言

本文件按照 GB/T　1.1—2020《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和起草规则》起草。

本文件由兰州家庭服务行业协会牵头多位专家代表进行编制。兰州家庭服务行业协会负责具体内容的解释 。

主编单位：兰州家庭服务行业协会

参编单位：甘肃三为家政服务有限公司

甘肃大嫂家政服务有限公司

甘肃好阿姨管家服务有限公司

兰州恒瑞家政服务有限公司

甘肃鸿庆嫂家政服务有限公司

兰州佳家乐家政服务有限公司

兰州家事无忧家政服务有限公司

主要起草人：王　云、潮露萌、董玲杰、王敏、李雪兰、许昊天、毛洪年、侯兰英、刘承志、雷养平、杨　涵

主要审查人：吴贤德、高凌燕、张佳云、马　锐

本规范代替T/LZJX001-2023 《家庭保洁服务质量规范》

本规范与T/LZJX001-2023相比，主要有以下变化：

1．公示标准的发布时间与标准年代号修改一致；

2．删除“14 家庭保洁的法律关系”部分。

家庭保洁服务质量规范

1 范围

1.1 本文件规定了家庭保洁服务的术语与定义、家政服务机构的基本要 求、家庭保洁员的职业要求、保洁服务用品用具管理、服务质量要求、服务质量保障。服务标准、服务流程、服务合同及纠纷处理办法。

1.2 本文件适用于兰州市行政区域内的家政服务机构提供的家庭保洁服务。

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，仅所 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/T17242 -1998 投诉处理指南

GB/T20647.8-2006 社区服务指南第 8 部分：家政服务

《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/T20647.8 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

依法取得执业资格，专职或兼职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，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统称为日常保洁。

3.6 家庭装修后的首次保洁(开荒保洁)

开荒保洁是指家庭装修（粉刷）后的第一次保洁，因此也称装修后保洁。

4 保洁服务分类

分为日常保洁、家庭装修后的首次保洁（开荒保洁）

5 家政服务机构基本要求

5.1 企业经营条件要求

——服务机构应该符合 GB/T20647.8-2006 中第五章家政服务组织的相关要求。环境、安全、卫生应符 GB/T17242-1998、GB/T19001-2000、GB/T15624.1-2003、GB/T20647.8-2006 的国家规定。

——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。

——有与经营业务范围相适应的固定场所、办公设施、通信设备、服务人员和常用的保洁工器具及设备。

——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。

——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。

5.2 信息档案管理要求

——应建立企业基本档案，包括企业财务原始凭证（表）、企业历年收发的文件、会议记录和各种荣誉等。

——应建立员工档案，包括员工入职表、工资表、劳动（务）合同、培训记录、员工晋升、奖惩记录等。

——应建立用户相关档案，包括用户信息、原始合同、服务结果、用户投诉及其处理文件。

6 家庭保洁员职业要求

6.1 道德规范要求

保洁员应遵守公民道德规范，基本要求如下：

——遵守基本道德规范；

——遵守职业道德；

——遵守社会公德；

——诚实守信；

——履行服务承诺；

——尊重顾客的生活习惯；

——对顾客家庭的隐私保密；

——保障顾客家庭财产的安全。

6.2 基本知识要求

保洁员应具备一定的法律知识、安全知识、卫生知识和基本常识，以确保客户及自身生命和财产安全。入户保洁时，还应注意：

——物品需搬动后才能进行保洁工作的，应先征得客户的同意；

——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；

——家用电器要在征得客户同意后再进行清洁；

——对工作过程中清理出的废旧物必须经客户确认无用后方可丢弃。

6.3 态度要求

保洁员应端正工作态度，以免造成顾客投诉。保洁员的工作态度应满足以下要求：

——积极认真完成保洁工作；

——对所从事的工作和所作的决定负责；

——使用规范的服务用语；

——关注顾客的需求；

——服务行为符合职业道德规范

6.4 家庭礼仪要求

保洁服务员应通过学习相关的礼仪知识，遵照一定的礼仪程序，进行日常人际交往，并做到衣着整洁、语言得体、举止端庄，以达到建立和谐人际关系的目的。

家庭礼仪的基本知识及技能应包括：

——根据不同的时间、地点和场合搭配服饰；

—— 日常化妆的基本方法；

——运用日常交际礼仪待人接物；

——与不同年龄、性别的人和谐相处；

—— 日常礼貌用语；

——正确的坐姿、站姿、走姿、表情和手势；

——尊重少数民族的生活习俗；

——尊重传统节日的习俗。

6.5 家庭保洁的基本知识及技能要求

家庭保洁的基本知识及技能应包括：

——不同质地地面的清洁和保养知识；

——不同质地家具的清洁和保养知识；

——清洁剂的性能和使用方法；

——主要的消毒方法；

——客户家庭装修后进行首次清洁与保养；

——居室日常整理、清洁、消毒、保养；

——按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒卫生间；

——按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒厨房。

——家用电器的清洁与保养方法；

——熟练掌握扫、洗、擦、消毒杀菌和打蜡的工作技能；

——熟悉各类清洁卫生工具、用品的使用、维修和保养使用注意事项。

6.6 家庭保洁培训管理要求

——应设有专门的培训部门；

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/908063004043007037