

### 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。

<b>居家保洁服务合同</b>	
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	
<b>第一章 服务的内容和要求</b>	
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"/>	
<b>第二章 甲方的权利和义务</b>	
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。	
<b>第三章 乙方的权利和义务</b>	
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					