

DB3502/T

福建省厦门市地方标准

DB3502/T 058—2020

家政服务规范 家居清洁

Specifications for household service- Household cleaning

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 31 发布

2021 - 01 - 01 实施

厦门市市场监督管理局

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 基本要求	1
5 工作要求	2
附录 A （规范性） 常见家居清洁作业要点	6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由厦门市家庭服务业协会提出。

本文件由厦门市商务局归口。

本文件起草单位：厦门市家庭服务业协会、厦门市标准化研究院、厦门好慷家政服务有限公司、厦门市孔雀河保洁服务有限公司。

本文件主要起草人：王东、谢赳、蔡弘、李俊毅、张金梅、徐美华、张旭。

地方标准信息服务平台

家政服务规范 家居清洁

1 范围

本文件规定了家居清洁的术语和定义、基本要求、工作要求。
本文件适用于家政服务组织和家政服务人员提供的家居清洁服务。

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。

DB3502/T 051—2019 家政服务规范 通用要求

3 术语和定义

DB3502/T 051—2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家居清洁 household cleaning

以家庭为服务对象，家政服务人员按照规范操作要求，对家居环境、生活设施及物品等进行的清洁服务。

4 基本要求

4.1 服务组织要求

除应符合DB3502/T 051—2019中5.1的规定外，还应符合以下规定：

- 应为家政服务人员投保意外伤害险、家政责任险等相应的保险；
- 宜为客户购买相关的家政服务类保险，当出现物品损坏时，家政服务组织应积极为客户进行理赔申报；
- 每年应为服务人员提供1次健康体检，特殊时期还应根据相关政策要求为服务人员提供相关项目的健康检查；
- 除常规体检项目外，还应为住家服务人员提供可经过唾液或粪口传播的疾病（如幽门螺旋杆菌、乙型肝炎等）项目检查；
- 应对服务人员进行培训，并对其进行技能和绩效考核，评级使用。

4.2 人员要求

4.2.1 应符合 DB3502/T 051—2019 中 5.2 的规定。

4.2.2 特殊时期应持有根据相关政策要求进行的相关项目健康检查合格证明。

4.2.3 住家服务人员应持有常规体检项目检查合格证明。同时，还应持有可经过唾液或粪口传播的疾病（如幽门螺旋杆菌、乙型肝炎等）项目检查，检查结果为无感染或无携带可经过唾液或粪口传播的病菌或病毒（如幽门螺旋杆菌、乙型肝炎等）。

4.3 服务方式

服务方式有以下3种：

- 住家服务；
- 计时服务；
- 定制服务。

4.4 清洁用品用具

4.4.1 清洁用品用具应配备齐全，分类安全存放，定期检查、补充，并按照以下要求使用：

- 使用清洁剂、洗涤剂、消毒剂前应小心搬运，按照产品说明正确使用，避免对物品造成损害，用后应立即盖好盖子，放回原位；
- 清洁用具应根据使用说明正确使用，使用后及时清洗、消毒，保持清洁、干燥、现本色、无异味、完好无破损；
- 用电设备应根据使用说明正确使用和维护；
- 保洁布应分区分类使用，不得混用；
- 保洁桶应分区分类使用，清洁地板的桶不应用于其他方面的清洁。

4.4.2 家政服务组织提供的清洁剂、洗涤剂、消毒剂等清洁用品应经由国家指定检测机构检验合格，并符合环保要求。

5 工作要求

5.1 服务安全

家政服务人员提供服务时应做好以下安全防护：

- 佩戴口罩；
- 室内范围的作业高度如超过 2m，应使用专用辅助工具并做好防护；
- 不应翻越到护栏外；
- 清洁家电前，应关闭电器电源；
- 清洁燃气灶前，应检查燃气总阀门是否已关闭；
- 不同清洁剂、洗涤剂、消毒剂等清洁用品不应随意混用，如不应将含氯消毒液（如 84 消毒液）与酒精或含盐酸的清洁剂（如洁厕灵）混用；
- 使用有腐蚀性的清洁剂时应佩戴清洁手套；
- 不应使用强腐蚀性（如盐酸）或气味刺鼻的清洁用品；
- 使用由客户提供的清洁用品用具时，应提前阅读使用说明；
- 不应违反清洁用品用具使用说明中的安全注意事项。

5.2 服务流程

5.2.1 服务前

5.2.1.1 家政服务组织应与客户确认家居清洁的服务需求，包括清洁时间、服务地址、清洁面积、重点清洁需求等，并告知客户收费标准。

- 5.2.1.2 家政服务组织应与客户签订服务协议（可纸签或通过手机 APP 签订）。
- 5.2.1.3 家政服务组织应根据客户需求安排家政服务人员。
- 5.2.1.4 家政服务人员应根据客户需求提前确认服务内容，准备好清洁用品用具，了解前往服务地点的路线。

5.2.2 服务中

- 5.2.2.1 家政服务人员应按照约定时间到达服务地点，主动向客户出示上岗证件和健康证明。住家服务人员还应主动向客户出示常规体检合格证明、无感染或无携带可经过唾液或粪口传播的病菌或病毒（如幽门螺旋杆菌、乙型肝炎等）证明。特殊时期还应出示按照相关政策要求进行的相关项目健康检查合格证明。
- 5.2.2.2 家政服务人员应与客户现场确认服务区域、重点和注意事项，并提醒客户收起贵重物品。
- 5.2.2.3 家政服务人员应按照 5.3 的要求进行规范服务，服务过程中不应有与服务无关的行为，如佩戴耳机听音乐、长时间接听电话等。

5.2.3 服务后

- 5.2.3.1 家政服务人员应在服务结束前，请客户检查验收，填写服务验收单并提交。
- 5.2.3.2 家政服务人员应在服务结束后收拾好清洁用品用具，主动向客户展示携带的物品，并带走垃圾，与客户礼貌告别。
- 5.2.3.3 家政服务组织应在服务完成后，对客户进行满意度回访。

5.3 服务内容

服务内容见表1。

表1 服务内容

服务顺序		服务内容
准备	了解环境	了解客户家面积大小、构造，合理规划服务时间。
	确认服务	与客户确认清洁时长、内容、重点需求，无异议后开始服务。
	贵重物品保管	提醒客户保管好贵重物品。
清洁（常见清洁作业要点见附录 A）	卧室清洁	按照客户提出的需求进行床铺清洁整理。
		清洁床头柜、衣柜、梳妆台、门等。
		物品清洁归位摆放整齐。
		擦洗玻璃窗（门）的槽、框。
		擦拭玻璃。
	餐厅清洁	清洁地面、擦净踢脚线。
		清洁餐桌、餐椅、酒柜、门等。
		物品清洁归位摆放整齐。
		擦洗玻璃窗（门）的槽、框。
	客厅清洁	擦拭玻璃。
		清洁地面、擦净踢脚线。
		清洁摆设、挂件等。
		清洁茶几、沙发、门等。
		物品清洁归位摆放整齐。

表 1（续）

服务顺序		服务内容
清洁（常见清洁作业要点见附录 A）	客厅清洁	擦洗玻璃窗（门）的槽、框。
		擦拭玻璃。
		清洁地面、擦净踢脚线。
	厨房清洁	清洁油烟机、燃气灶、消毒柜、洗碗机等家用电器的表面。
		清洁水龙头、水槽等。
		清洁天花板、墙面、柜面、台面、门等。
		物品清洁归位摆放整齐。
		擦洗玻璃窗（门）的槽、框。
		擦拭玻璃。
		清洁地面、擦净踢脚线。
	卫生间清洁	清洁天花板、墙面、镜面、柜面。
		清洁淋浴房、浴缸、洗手台、马桶、门等。
		物品清洁归位摆放整齐。
		擦洗玻璃窗（门）的槽、框。
		擦拭玻璃。
		清洁地面、擦净踢脚线。
	阳台清洁	清洁晾衣杆、储物柜面、水池、防护栏。
		物品清洁归位摆放整齐。
		擦洗玻璃窗（门）的槽、框。
擦拭玻璃。		
清洁地面、擦净踢脚线。		
清理	垃圾清理	清理垃圾，做好垃圾分类。
		清洁垃圾桶，换上新的垃圾袋。
	清洁用品用具清理	清洗清洁用品用具，归位摆放整齐。

5.4 服务质量控制

服务质量控制见表2。

表2 服务质量控制

质量评价维度	质量要求	检查方法
服务形象和礼仪	家政服务人员仪容仪表应端庄、得体、整洁，佩戴工号牌。与客户交流时应亲切自然，用语礼貌。	观察、耳闻
服务时间	家政服务人员应按照约定时间准时上门，并提供足时服务。	计时
服务效果	服务完成时： 家居环境、生活设施及物品应无污渍、水渍。 物品应在遵循客户生活习惯的基础上归位摆放整齐。 地面应无垃圾、污渍、水渍。	观察、纸巾擦拭
服务验收	家政服务人员应在服务完成时请客户现场验收，并按照客户意见补充完善。	服务验收单

5.5 服务监督与改进

服务监督与改进应符合DB3502/T 051—2019中6.3的规定。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性)
常见家居清洁作业要点

常见家居清洁作业要点见表A.1。

表A.1 常见家居清洁作业要点

物品	清洁作业要点
床铺	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整理床铺应佩戴一次性手套。 2. 铺平床单，厚被平铺、薄被折叠，将折叠后的被子整齐摆放在床上，枕头平放。 3. 应使用干布将床擦拭干净。
床头柜	<ol style="list-style-type: none"> 1. 应先将床头柜上的物品挪移到一边，再搬挪出床头柜，注意搬挪床头柜时不划伤墙面、木地板。 2. 应先使用湿布擦拭床头柜的顶端、正面、左右侧面和背面，再使用干布将床头柜正面和侧面的水渍擦干。 3. 应使用湿布将床头柜上的物品擦拭干净，并按照从大到小、从高到低的顺序将物品摆放整齐。
梳妆台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擦拭梳妆台镜子时，应使用镜面专用布，一手扶镜子，一手擦拭。 2. 擦拭梳妆台时，应先将台面物品移开，待擦净台面后，将物品按原样整理归位。
衣柜	应先使用湿布擦拭衣柜表面、门把手、底部卡槽，再使用干布擦干水渍。
门	应先使用湿布擦拭门的上沿、门框、内外表面和把手，再使用干布擦干水渍。
踢脚线	应从门边的踢脚线开始，使用湿布擦拭所有踢脚线，应注意不弄湿或弄脏墙面。
地面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瓷砖地面应使用拖把，从里到外清洁 2 遍，卫生间墙角、死角应使用刷子刷洗。 2. 木地板应使用拧干的拖把，从里到外擦拭 2 遍。 3. 地毯应使用吸尘器吸尘，如果地毯上有大块污渍，应先用专用清洁剂清理污渍。
天花板	应使用微湿布清洁天花板，清除污渍时可使用专用清洁剂。
墙壁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 厨房、卫生间的墙壁应使用微湿的保洁布从上到下、从里到外擦拭，再使用干布擦干水渍。 2. 卧室等其他区域的墙壁，应使用干布擦拭除尘。
上下橱柜	应先使用湿布擦拭橱柜上沿、表面和把手，再使用干布擦干水渍。
灶台	将台面物品移开后，应先使用湿布蘸取专用清洁剂，擦拭灶台表面去除油污，再使用干布擦干水渍。
油烟机	应使用微湿保洁布蘸取专用清洁剂，从上到下清洁油烟机表面和储油盒去除油污，再使用干布擦干水渍。
燃气灶具	<ol style="list-style-type: none"> 1. 应先将燃气总阀门关闭。 2. 应将燃气灶支架浸泡在加入专用清洁剂的水中去除油污，再使用清水冲洗干净。 3. 应先使用湿布蘸取专用清洁剂擦拭燃气灶表面去除油污，再使用干布擦干水渍。
水槽	应先使用湿布蘸取专用清洁剂擦拭水槽内壁、四周、过滤网和下水口、水龙头，用清水冲洗干净后，使用干布擦干水渍。
冰箱	应先使用湿布擦拭冰箱顶上、左右两侧、门面、把手、密封条，再使用干布擦干水渍。

表A.1 (续)

物品	清洁作业要点
餐桌椅	应先使用湿布擦拭餐桌表面和餐椅，再使用干布擦干水渍。
茶几	1. 应先使用湿布擦拭茶几表面，再使用干布擦干水渍。双层茶几按照先上后下顺序擦拭。 2. 应将烟灰缸、茶水桶清理干净，并在烟灰缸内垫上一张微湿的纸巾。
沙发	1. 皮质沙发、布艺沙发：应先使用干布擦拭沙发顶部、靠背、扶手和沙发座，再使用湿布擦拭沙发底部，最后使用干布擦干水渍。若皮革沙发上有污渍，应使用微湿布蘸取专用清洁剂擦拭后自然风干。 2. 木质沙发：应先使用微湿布擦拭沙发顶部、靠背、扶手和沙发座，再使用湿布擦拭沙发底座，最后使用干布擦干水渍。 3. 应将靠枕图案统一朝外整齐摆放在沙发上。
摆挂件	应一手扶着摆挂件，一手使用微湿布擦拭。
电视	应先关闭电源。 应使用干布擦拭电视屏幕、使用微湿布擦拭电视边框、背面。
鞋柜	应使用湿布擦拭鞋柜表面，并将柜内鞋子按鞋尖统一朝内摆放整齐。
淋浴房	1. 应使用湿布擦拭内外玻璃、喷头、花洒、置物架，再使用干布擦干水渍。 2. 应将喷头的喷淋面朝墙安放。
浴缸	应使用湿布擦拭水龙头、喷淋头、浴缸内外侧，再使用干布擦干水渍。
洗手台	1. 应使用镜面专用布擦拭镜子。 2. 应使用湿布擦拭水龙头、洗手台台面和下水口，再使用干布擦干水渍。
马桶	1. 应倒入洁厕灵静置 5min 后，使用洁厕刷刷洗马桶内壁并冲净。 2. 应使用湿布依次擦拭马桶水箱、马桶盖。 3. 应使用一次性专用保洁布擦净马桶坐垫，清洗后将马桶盖闭合。
晾衣杆	如果有晾晒衣物，应先将晾晒衣物收下，使用湿布从左到右擦拭晾衣杆，再使用干布擦干水渍。
窗户	1. 应使用毛刷、湿布清洁窗槽、窗框。 2. 清洗纱窗时，可拆卸的应拆下，使用刷子将纱窗两面刷洗干净后，擦干晾晒，待玻璃清洁完成后安装回原位；不可拆卸的纱窗应在确保安全的前提下，使用微湿的纱窗刷从上到下擦拭。若纱窗污渍较多，可在纱窗上喷抹玻璃清洁剂，再使用微湿保洁布擦拭干净。 3. 清洗玻璃时，应先使用玻璃清洁器蘸取专用清洁剂擦拭玻璃，将灰尘污渍去除、清洁剂擦净后，再使用镜面专用布擦干水渍。
储物柜	应使用湿布擦拭储物柜表面，再使用干布擦干水渍。
洗衣机	应使用湿布擦拭洗衣机表面，再使用干布擦干水渍。
智能家电	应先与客户沟通确认操作程序和清洁方法后方可进行清洁，必要时做好记录。