

### 居家保洁服务规范

Home cleaning service specification

地方标准信息服务平台

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 保洁服务分类 .....	2
5 保洁服务机构要求 .....	2
5.1 基本要求 .....	2
5.2 人员具体要求 .....	2
5.3 合同 .....	3
5.4 档案管理 .....	3
5.5 培训 .....	3
6 保洁员要求 .....	3
6.1 职业道德 .....	3
6.2 行为规范 .....	4
6.3 服务技能 .....	4
6.4 健康要求 .....	4
7 用品用物要求 .....	4
7.1 用品用物的使用 .....	4
7.2 用品用物的管理 .....	4
7.3 清洁剂、消毒剂的采购 .....	4
7.4 清洁剂、消毒剂的使用 .....	5
8 保洁服务流程 .....	5
8.1 接单工作 .....	5
8.2 服务实施 .....	5
8.3 完工验收 .....	5
9 服务内容与质量要求 .....	5
9.1 服务内容 .....	5
9.2 质量要求 .....	5
10 安全要求 .....	7
10.1 保洁服务机构安全要求 .....	7
10.2 保洁员安全要求 .....	7
11 服务评价 .....	7
12 投诉处理 .....	7
附录 A（资料性） 保洁员登记表 .....	8

附录 B (资料性) 常用消毒液的使用和配置方法.....	9
B.1 84 消毒液 .....	9
B.2 过氧乙酸.....	9
B.3 漂白粉.....	10
B.4 高锰酸钾.....	10
B.5 次氯酸.....	10
B.6 消毒用品的具体使用原则.....	10

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。

本文件由内蒙古自治区家庭工作服务中心提出。

本文件由内蒙古自治区商务厅归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区家庭工作服务中心、通辽市荣达家政服务有限公司、内蒙古自治区家政服务标准化技术委员会、内蒙古自治区商务厅、内蒙古自治区家政服务协会、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：银露、赵瑞荣、佟凯、苏道格日勒、吕燕卿、李莹、李冬梅、陈辉。

地方标准信息服务平台



# 居家保洁服务规范

## 1 范围

本文件规定了居家保洁服务分类、保洁服务机构要求、保洁员要求、用物用品要求、保洁服务流程、服务内容与质量要求、安全要求、服务评价、投诉处理。

本文件适用于提供居家保洁服务的机构。

## 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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

SB/T 11224-2021 家政服务信用档案建立基本要求

DB15/T 1010-2016 家政服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**居家保洁服务** household cleaning service

利用一定的清洁设备、工具和用品，按照规范的操作方法对家庭居室、生活设施及物品等进行整理、清洁、杀菌、消毒、保养的服务。

### 3.2

**单次保洁** single cleaning

根据客户需求为其提供一次性的居家保洁服务。

### 3.3

**定期保洁** regular cleaning

按约定期限为客户提供居家保洁服务。

### 3.4

**常规保洁服务** regular cleaning service

以日常定期上门保洁、钟点工保洁的形式对已入住的家庭居室的物品进行整理，对物体表面进行清洁的一般性服务。

### 3.5

#### 专项保洁服务 special cleaning service

利用专业的清洁设备、清洁工具及清洁剂对家庭居室的地板、地砖、地毯、空调、吸油烟机、燃气灶等物品进行清洗、保养，以及进行消毒、空气净化、病虫害防治等专业化处理的服务。

### 3.6

#### 开荒保洁服务 pioneering cleaning service

对新装修未入住的家庭居室进行全面一次性的保洁服务。

### 3.7

#### 清洁 cleaning

通过除去物体表面的尘埃和污垢，以去除和减少微生物数量的过程。

### 3.8

#### 消毒 disinfection

用物理、化学或生物的方法清除或杀灭环境中物品上除芽孢以外的所有病原微生物的过程，使之达到无害化。

### 3.9

#### 保养 maintain

维护物品、用具、设施设备保持正常状态，延长其使用寿命。

## 4 保洁服务分类

- 4.1 保洁服务按内容分为开荒保洁和日常保洁。
- 4.2 保洁服务按专业性分为专项保洁和常规保洁。
- 4.3 保洁服务按频次分为定期保洁和不定期保洁。
- 4.4 保洁服务按服务范围分为整体保洁和局部保洁。

## 5 保洁服务机构要求

### 5.1 基本要求

- 5.1.1 应具有合法的经营资质。
- 5.1.2 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括营业执照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督举报电话等。
- 5.1.3 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。
- 5.1.4 应具有与其业务范围相适应的固定经营场所和满足服务需求的设施设备、工具等。

### 5.2 人员具体要求



5.2.1 管理人员需掌握本服务机构的规章制度、服务流程、业务范围，具有一定的管理能力和应急处置能力。

5.2.2 保洁服务人员必须经保洁服务培训，取得国家人力资源和社会保障部门认定的第三方培训机构的培训合格证书，具有相应的保洁服务专业理论知识和技能，具备良好的职业素质。

### 5.3 合同

#### 5.3.1 劳动合同

保洁服务机构应与保洁员签订劳动合同，劳动合同应满足DB15/T 1010-2016中4.3.1的要求。

#### 5.3.2 服务合同

保洁服务机构应与客户签订服务合同，合同内容包括但不限于以下内容：

- a) 保洁服务机构名称、地址、联系方式和法定代表人或者主要负责人；
- b) 客户姓名、住址、联系方式和居民身份证或者其他有效身份证件号码；
- a) 保洁服务的地点、时间及工作内容；
- b) 约定的服务费用及支付方式；
- c) 客户和保洁员生命财产安全的保障约定；
- d) 违约责任；
- e) 免责事由；
- f) 双方约定的其他事项。

### 5.4 档案管理

保洁服务机构的档案管理应满足SB/T 11224-2021中7.1和7.2的要求。保洁员档案资料中的保洁员登记表具体内容可见附录A中的表A.1。

### 5.5 培训

#### 5.5.1 基本要求

5.5.1.1 有培训资质的保洁服务机构应按培训要求执行，没有培训资质的保洁服务机构应委托有培训能力、培训资质的机构对保洁员进行培训。

5.5.1.2 应定期或不定期开展岗前培训、轮训、在职培训等，培训内容包括职业道德、法律法规、礼仪规范、安全常识、保洁服务的专业知识和技能。

#### 5.5.2 培训方式

应采取理论与实践相结合、线上与线下相结合、脱产与非脱产相结合的培训方式。

## 6 保洁员要求

### 6.1 职业道德

6.1.1 遵守国家法律法规，具有良好的职业道德和社会公德。

6.1.2 遵守保洁服务机构的规章制度，维护服务机构的利益，树立服务机构的良好形象。

6.1.3 爱岗敬业、诚实守信、做事高效，有良好的服务意识和大局观念。

6.1.4 懂文明、讲礼貌、品行端正、言谈举止大方。

- 6.1.5 积极参加各类培训，不断提升自身素质和服务质量。
- 6.1.6 维护客户的利益，保护客户的隐私，不泄露客户的信息。
- 6.1.7 尊重客户的生活习惯。

## 6.2 行为规范

- 6.2.1 在规定的时间内准时到达服务地点。
- 6.2.2 上岗工作时穿工作服，工作服要宽松、舒适，保持清洁、平整、无褶皱，佩戴工牌，规范服务。
- 6.2.3 讲究个人卫生，上岗时不宜佩戴首饰。
- 6.2.4 遵守工作纪律，不做与工作无关的事情，不带与工作无关的人员进入工作现场。
- 6.2.5 未经客户允许，不应随意翻动客户的物品。
- 6.2.6 服务过程中发现物品有损坏等异常情况时，及时告知客户。
- 6.2.7 服务过程中需要挪动物品时，应告知客户取得同意，并将物品放在安全便于操作处，服务完毕立即物归原处。
- 6.2.8 保持热情、周到、耐心、细致的服务态度，与客户进行良好的交流。
- 6.2.9 妥善保管保洁设施设备、工具、用品，不应故意损坏，不应随意借他人使用。
- 6.2.10 服从管理和安排，按时保质保量的完成保洁工作，完成后请客户确认签字，无误后方可离开。

## 6.3 服务技能

- 6.3.1 掌握保洁服务的专业理论知识和实践技能。
- 6.3.2 掌握保洁服务的工作程序、操作方法和质量标准。
- 6.3.3 掌握保洁服务的设施设备、工具、用品的使用、维护和保养方法及注意事项。
- 6.3.4 掌握常用清洁剂、消毒剂的使用方法、浓度、剂量和配置流程。

## 6.4 健康要求

保洁员上岗前需进行体检并取得相关的健康证明，无不适宜从事保洁服务的慢性疾病、传染病及精神疾病等。

## 7 用品用物要求

### 7.1 用品用物的使用

- 7.1.1 按照保洁服务合同要求，准备相关的保洁服务设施设备、工具及用品，并检查设施设备、工具、用品的性能，使其处于完好状态。
- 7.1.2 应备不同颜色的抹布，居室、厨房、卫生间等处使用的抹布不能混用。
- 7.1.3 服务完毕后检查设施设备及工具，确认无误后放好备用。

### 7.2 用品用物的管理

- 7.2.1 保洁服务设施设备、用品、用物根据性质不同分开存放，使用后分别清洗消毒。
- 7.2.2 不同颜色的抹布使用后分别清洗消毒，避免染色或相互污染。
- 7.2.3 保洁服务工具要保持清洁干燥，性能完好，现本色，无异味。
- 7.2.4 入库前再次检查设施设备及工具，确认无误后登记使用记录。

### 7.3 清洁剂、消毒剂的采购

- 7.3.1 有规范的采购制度。
- 7.3.2 选用符合国家标准、检验合格的产品。

#### 7.4 清洁剂、消毒剂的使用

- 7.4.1 使用前需认真阅读说明书，合理配置、正确使用，以达到清洁和消毒的目的。
- 7.4.2 根据所需消毒物品的性质不同，选择适宜的消毒液，常用的消毒液包括 84 消毒液、过氧乙酸、漂白粉、高锰酸钾、次氯酸等。常用消毒液的使用及配置方法见附录 B。
- 7.4.3 在搬运过程中要小心，避免撞击发生爆炸。
- 7.4.4 所用清洁剂和消毒剂需放在桶内或器皿内，禁止直接接触地面。
- 7.4.5 在配置和使用清洁剂和消毒剂过程中，要戴口罩、胶皮手套，必要时佩戴护目镜等防护用具，禁止直接与皮肤接触。
- 7.4.6 清洁剂和消毒剂使用完毕后要彻底清除，用消毒液进行室内空气消毒后，要开窗通风。

### 8 保洁服务流程

#### 8.1 接单工作

- 8.1.1 客户可以在家政服务平台上订购保洁服务，也可以通过电话、微信或直接到保洁服务机构说明自己的需求，客服人员要认真、细心、完整记录客户的需要，并向客户介绍保洁服务机构的服务范围、费用标准及保洁员等情况，双方达成一致后，签订书面保洁服务合同。
- 8.1.2 对于贵重物品保洁、灯具保洁、高层建筑物室外保洁和特殊物品保洁时，应做特殊约定。
- 8.1.3 根据保洁服务合同内容，安排保洁员，准备保洁所需的设施设备、工具、用品，出具保洁服务派工单。

#### 8.2 服务实施

- 8.2.1 按照保洁服务合同约定时间准时到达服务地点，与客户见面后，做自我介绍并向客户出示商务部家政服务信用信息平台信息、派工单、服务机构标识等，获得客户同意后，穿上鞋套或换上工作鞋进入客户房间，再次与客户核对工作内容，确认无误后，记录保洁服务开始时间。
- 8.2.2 服务过程中说话语调不宜过高，应将手机调至静音模式，接打电话时要向客户说明情况，并离开客户房间再接听电话，接听电话时间不宜过长。
- 8.2.3 要爱惜客户的物品，客户物品要轻拿轻放；服务中清理出来的废旧物品必须经客户确认无用后方可丢弃；服务过程中不可将污水、清洗剂、消毒剂等溅到客户的墙纸、墙面或者其他物品上。

#### 8.3 完工验收

完成保洁服务后立即请客户验收，确认无误后请客户在派工单上签字，并提出改进建议和意见，按照保洁服务合同约定收取服务费用。

### 9 服务内容与质量要求

#### 9.1 服务内容

居家保洁服务内容包括DB15/T 1010-2016中6.3.1.1的规定。

#### 9.2 质量要求

### 9.2.1 总体要求

保洁员在服务开始前，先开窗通风；整体保洁服务应遵循由上到下、从左到右、由内到外的原则，一般按照卧室、厨房、客厅、卫生间的顺序，依次清洁天花板、墙面和门窗、室内物品、地面。

### 9.2.2 家具及物品保洁

清理顺序以门为起点和终点，按顺时针或逆时针顺序擦拭、整理、摆放物品，达到整洁、定位、美观的目的。遵循“从上到下、从里到外、从小处到大处”的空间整理原则。（如客户有特殊要求，则按照客户的要求进行。）

### 9.2.3 卧室及客厅保洁

墙壁手摸光滑、无尘土，开关盒洁净无胶渍，排风口、空调出风口无灰尘、无胶点。

### 9.2.4 厨房保洁

墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶渍，不锈钢管件光亮洁净，地面无死角、无遗漏，瓷砖表面洁净，橱柜台面清洁、无污渍、无水渍、手摸光滑、有光泽，吸油烟机表面无灰尘、无油渍，橱柜内无灰尘、门板清洁。

### 9.2.5 卫生间保洁

墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶渍、无异味、无杂物，洁具触摸光滑、有光泽，不锈钢管件光亮洁净，地面无死角，瓷砖表面洁净，淋浴房无水垢、毛发，洗脸盆无污渍，四周清洁。

### 9.2.6 天花板保洁

无灰尘、无蜘蛛网、灯具洁净无灰尘，风口无灰尘、无胶渍。

### 9.2.7 玻璃保洁

目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净，玻璃框缝无尘土、无胶渍，底槽内无积存杂物。

### 9.2.8 门及框保洁

无胶渍、无死角、无漆点、触摸光滑、有光泽，门沿上无尘土。

### 9.2.9 地面保洁

地砖无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽；石材无污渍、无胶点、光泽度高。

### 9.2.10 开荒保洁

清除粘附在居室墙面、地面的水泥渍、玻璃胶、涂料、乳胶漆、油漆、不干胶等污垢，并达到常规保洁质量要求。

### 9.2.11 木地板打蜡

9.2.11.1 地板打蜡前应清洗干净，无残余旧蜡、无杂物、无积水。

9.2.11.2 上蜡均匀、薄厚适当，蜡面光亮无留痕、无黄斑、整体一致。

9.2.11.3 打蜡完成后应保持墙面及室内其他物品无溅洒污点。

### 9.2.12 地毯清洁

9.2.12.1 清洗前应用干湿两用吸尘器对地毯进行全面吸尘，根据不同材质采取不同的清洗方法。

9.2.12.2 清洗后地毯应洁净干燥，无灰尘、无污渍、无残留积水和清洁剂，光泽好，无损伤。

### 9.2.13 居室空气及物品消毒

9.2.13.1 应针对需消毒的物品和空气中微生物的特性选择合适的消毒液。

9.2.13.2 严格掌握消毒液的使用方法、浓度、剂量和消毒时间。

9.2.13.3 易挥发的消毒液要加盖，避免挥发降低消毒效果。

9.2.13.4 配置消毒液时要做好自我防护，消毒物品后要及时清洗物品表面的消毒液，消毒空气后要开窗通风，避免出现消毒液中毒。

## 10 安全要求

### 10.1 保洁服务机构安全要求

10.1.1 应定期开展安全防护教育，不断提高保洁员的安全防护意识。

10.1.2 应为保洁员提供与其工作内容相适应的安全用具和防护用品，如高空作业时需提供安全帽、安全绳等；配置和使用消毒液时需提供防护口罩、胶皮手套、护目镜，必要时需提供防护服等。

10.1.3 易燃易爆的清洁剂、消毒剂应设专人专库专册妥善管理，出入库和使用必须有详细的记录，交接手续完整、齐全。

10.1.4 购买的安全用具、清洁消毒用品必须符合国家要求，从正规厂家购买。

10.1.5 为保洁员购买工伤保险或家政商业保险。

### 10.2 保洁员安全要求

10.2.1 保洁员在服务现场应确保各类工具摆放整齐有序，避免发生磕碰。

10.2.2 保洁员在使用和配置清洁剂、消毒剂时，应认真阅读说明书，严格按照使用方法、操作流程进行，避免发生意外。

10.2.3 使用水电等必要能源时要确保安全。

10.2.4 保洁员在进行高空作业或较危险的操作时，必须先检查安全防护用具的性能、质量，确保安全后方可进行操作。

## 11 服务评价

11.1 保洁服务机构应在保洁服务结束后 3 个工作日内对客户进行回访，征求客户对保洁服务的建议和了解保洁员工作情况，对客户的反馈意见和建议要高度重视，认真记录，并在规定时间内将处理结果反馈给客户。

11.2 回访可采取电话、微信、上门回访等方式进行。

11.3 回访时间应选择上午 9:00-11:00，下午 3:00-5:00，尽量避开客户的休息时间。

## 12 投诉处理

服务机构应依据 GB/T 19012 的要求处理投诉事件。

附 录 A  
(资料性)  
保洁员登记表

保洁员登记表见表A.1。

表A.1 保洁员登记表

档案编号：

姓名		性别		出生年月		照片
籍贯		民族		文化程度		
身高		体重		健康状况		
身份证号码				婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶	
联系电话				商务部家政服务信用信息	<input type="checkbox"/> 已认证 <input type="checkbox"/> 未认证	
户口所在地						
家庭现住址						
工作单位						
职业资格证书编号						
家庭主要成员	关系	姓名	联系电话	工作单位		
体检记录	时间	具体项目（化验单附后）			结果	
工作简历						
培训情况	时间	课程（培训证书附后）			成绩	
奖惩情况						

填表日期：

保洁员签字：

经办人：

**附录 B**  
(资料性)  
**常用消毒液的使用和配置方法**

**B.1 84 消毒液**

84消毒液的使用和配置方法见表B.1。

**表B.1 消毒液的使用和配置方法**

消毒对象	配置方法 (原液: 蒸馏水)	有效氯含量 mg/L	消毒时间 min	消毒方法
一般衣物浸泡消毒	1:250	200	20	浸泡
环境消毒	1:250	200	/	喷洒、擦拭、洗刷
一般物体表面	1:100	500	/	喷洒、擦拭
传染病病人 污染物	1:20	2500	60	浸泡

针对不同物体消毒, 84消毒液有不同的配置比例:

- a) 1:100 稀释的 84 消毒液浸泡 30 min, 清水冲洗, 可完全去除茶渍、咖啡渍;
- b) 1:100 稀释的 84 消毒液浸泡 30 min, 清水搓洗, 可去除毛巾上的汗渍, 污垢并可除异味;
- c) 用 1:250 稀释的 84 消毒液浸泡玩具 20 min, 可对儿童的塑料玩具消毒;
- d) 用 1:250 稀释的 84 消毒液刷洗菜板, 即可杀菌, 又可去油清洁。

注: 蔬菜水果等入口的食品不用84消毒液消毒。

**B.2 过氧乙酸****B.2.1 喷雾消毒**

将过氧乙酸原液0.3%~0.5%, 按每立方米8 ml计算, 在消毒场所无人的情况下, 用气溶胶喷雾器进行消毒, 作用1 h后通风。否则, 浓度太高将导致呼吸困难, 危害身体健康。

**B.2.2 浸泡消毒**

通常, 纺织品用浓度为0.04%的溶液浸泡2 h, 餐具洗净后用0.5%的溶液浸泡消毒30 min~60 min, 蔬菜、水果洗净后用0.2%的溶液浸泡10 min。

**B.2.3 擦拭消毒**

可用于皮肤与污染物品表面的消毒。将原液稀释成0.2%的溶液擦洗双手1 min~2 min,再用清水洗净,如对物品表面进行消毒,可用0.2%~1%的过氧乙酸的稀释液,擦拭后保持30 min,即可达到杀菌目的。

注:过氧乙酸不稳定,贮存于通风阴凉处,远离可燃物质。

### B.3 漂白粉

1%~3%的漂白粉液体可以用于喷洒或擦拭浴室、厕所;0.5%的漂白粉溶液可以浸泡碗杯、痰盂、便盆及被污染的衣物等。

### B.4 高锰酸钾

用高锰酸钾按照一定比例,如1:100000或1:50000,兑水可配置成高锰酸钾溶液,适用于瓜果、蔬菜的消毒,但浸泡的时间应在5 min以上。

### B.5 次氯酸

#### B.5.1 餐具消毒

稀释比例1:9,将餐具浸泡在稀释后的次氯酸消毒液中10 min~20 min,再用清水清洗。

#### B.5.2 瓜果蔬菜、织物消毒

稀释比例1:29,将瓜果蔬菜、织物浸泡在稀释后的次氯酸消毒液中20 min,再用清水冲洗。

#### B.5.3 一般物体表面消毒

稀释比例1:29,用稀释后的次氯酸消毒液擦拭物体表面,再用清水擦拭。

### B.6 消毒用品的具体使用原则

B.6.1 一般情况下,家庭只需清洁卫生,无需进行消毒。

B.6.2 家庭消毒时应尽量使用物理消毒法,如蒸煮、暴晒。餐具消毒宜首选煮沸消毒或消毒柜消毒。衣物、被褥主要采用阳光下暴晒消毒的方法。室内空气消毒主要是定期开窗通风。洗手时,如果没有接触患者,使用普通肥皂和流动水即可。

B.6.3 对经常接触的物体表面,如门把手、楼梯扶手、脚垫、水龙头等重点部位消毒。

B.6.4 对于洗脸面盆和坐便器,只需要对表面适量喷洒消毒剂,消毒后用大量自来水冲洗。

B.6.5 不遗漏对重点物品及场所的消毒,如洗碗布应经常暴晒、煮沸消毒。宠物的窝巢应经常进行消毒。

B.6.6 确保使用安全,避免消毒剂直接接触人体,如果不慎溅入眼睛应立即用清水冲洗。为安全起见,配置消毒剂时应戴手套、眼镜,口罩等,避免儿童在场。

B.6.7 避免使用酒瓶、饮料瓶盛装消毒剂,以免误服。家庭中存放的消毒剂要放置在儿童不能接触到的地方,或上锁保存。

B.6.8 科学实施消毒。一般家用消毒剂只对一些常见微生物有杀灭作用,如果家庭中出现了传染病病人,应该按照医生的建议和当地疾病预防控制中心的要求采取消毒措施。