

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 3665—2019

家庭服务 居家保洁规范

Home Service Specifications for Home Cleaning

2019 – 12 – 04 发布

2019 – 12 – 25 实施

江苏省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由徐州市人力资源和社会保障局提出。

本标准由徐州市标准化协会、徐州市家庭服务业协会、徐州中青家庭服务有限公司、江苏金牌物业管理有限公司负责起草。

本标准主要起草人：徐进、单筠发、何景峰、孙露薇、李丽、刘元鑫。

家庭服务 居家保洁服务规范

1 范围

本标准规定了居家保洁服务规范的术语和定义，服务机构，保洁员，服务流程、服务要求、监督与投诉、信息化建设等。

本标准适用于江苏省行政区域内的居家保洁服务机构（以下简称机构）提供的家庭室内日常保洁服务。

本标准不适用于专项保洁、拓荒保洁等形式的服务。

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/T 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政

3 术语和定义

GB/T 20647.8-2006界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

日常保洁服务 daily cleaning service

以日常定期上门保洁、日常临时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。

3.2

专项保洁服务 special cleaning service

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室中的物品进行保养、清洁以及对居室进行消毒、空气治理、病虫害防治等专业化处理的服务。

3.3

拓荒保洁服务 pioneering cleaning service

对新装修后准备入住的家庭居室进行全面清理、清洁的服务。

3.4

居家保洁服务机构 service agency for home cleaning

依法登记注册的以居家保洁为主要服务内容服务企业。

4 服务机构

4.1 基本条件

- 4.1.1 依法设立的从事居家保洁经营服务活动的服务机构。
- 4.1.2 具有与业务范围相适应的固定经营场所、培训场地、管理人员和设施设备。
- 4.1.3 在经营场所明示营业执照、服务项目、收费标准、投诉监督电话、规章制度和岗位职责等。
- 4.1.4 机构宜设置分级岗位管理，建立员工档案。附录 A 给出了供参考的员工档案用保洁员资料登记表。
- 4.1.5 实行员工制管理的机构应依法与保洁员签订劳动合同，足额缴纳社会保险。实行非员工制的建议购买商业保险。
- 4.1.6 机构应对保洁员开展岗前、岗中培训。培训内容包括保洁员的职业道德、行为规范，法律法规、安全、卫生知识以及保洁服务所需的知识和技能。

5 保洁员

5.1 基本条件

- 5.1.1 应经专业保洁知识与技能培训，获得从业资格证明。
- 5.1.2 应持有县级以上医疗机构出具的健康证明，无精神病史及各类传染病，无恐高症、高血压、心脏病等疾病。

5.2 职业道德和行为规范

保洁员职业道德及行为规范至少包括：

- 遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业；
- 尊重客户生活习惯，保护客户隐私；
- 礼貌对待客户，文明用语；
- 服务时宜着工作服，佩戴工号牌；
- 服务过程中应爱惜客户物品，如发现物品损坏等现象，及时告知客户。

5.3 基本服务技能

保洁员服务技能应至少包括：

- 扫、洗、擦、消毒杀菌等工作技能；
- 清洁和卫生工具、用品的使用、维护和保养方法；
- 家用电器的使用、清洁、保养方法。

6 服务流程

6.1 前期服务

- 6.1.1 根据客户需求，确定服务形式和内容，登记客户信息。

6.1.2 签订保洁服务合同（参见附录 B），下达派工单（参见附录 C），安排落实好保洁员、保洁用品及用具。

6.1.3 未签订保洁服务合同的，可由保洁员上门与客户商定后填写派工单。

6.2 入户服务

6.2.1 按照服务合同约定时间到达客户指定地点，保洁员首次与客户见面时主动出示派工单、身份证明、健康证明等。

6.2.2 按照服务合同的约定，进行规范作业。

6.3 完工验收

6.3.1 保洁完成后，由客户对本次保洁服务进行验收，并在派工单上签字。

6.3.2 根据服务合同约定的结算方式进行结算。

7 服务要求

7.1 服务准则

7.1.1 根据保洁服务内容，保洁员准备好必须的用品、用具，也可使用客户提供的用品、用具。与客户沟通后，遵照客户的合理要求实施保洁。

7.1.2 正确使用清洁剂、消毒剂、洗涤剂，剂量科学合理，及时开窗通风，避免意外情况发生。

7.1.3 保洁员不得在作业场所吸烟、吐痰、喧哗、从事与服务无关的活动。

7.1.4 未经同意不得动用客户物品或设施，不得擅自离开服务现场。

7.1.5 居家保洁作业顺序一般遵循由里到外、由上到下、由左到右、由角到面的原则进行。

7.1.6 清洁家用电器时，按照安全用电的基本要求操作。

7.1.7 清洁较高物品时，应在安全作业条件下进行。

7.1.8 清洁厨房及卫生间的清洁剂和工具要专用，擦拭不同部位的抹布不能混用。

7.2 保洁流程

7.2.1 根据保洁对象选择适用的保洁用品、工具。

7.2.2 将房屋内的杂物进行简单的清理。

7.2.3 对房屋进行除尘工作。

7.2.4 对门窗进行清洁工作。

7.2.5 对房屋内家具、电器等生活用品进行表面清洁工作。

7.2.6 对地面进行清洁工作。

7.2.7 清洁后应将物品及时整理归位。

7.3 保洁验收

7.3.1 墙面：无灰尘、无水印、表面洁净。

7.3.2 地面：无杂物、无积尘、无污渍、无水渍、表面洁净。

7.3.3 门窗：无胶渍、无漆点、无尘土；玻璃目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。

7.3.4 家具家电：无污渍、无灰尘、无水痕，表面洁净。

7.3.5 厨房：无明显油渍、无明显异味，设施设备表面洁净。

7.3.6 卫生间：表面洁净、无明显污垢、无异味。

8 监督与投诉

8.1 监督

8.1.1 机构应收集客户的反馈意见，了解保洁员的服务情况。

8.1.2 机构应自觉接受社会及相关部门的监督。

8.2 争议与投诉

8.2.1 发生服务质量争议时，机构可选择与客户协商处理、消费者协会或有关部门调解处理、法院进行诉讼处理。

8.2.2 保洁服务质量投诉处理程序应参照 GB/T 17242-1998 中第 6 章的规定。

9 信息化建设

保洁服务机构应建立信息库，包括服务信息、用工信息、培训信息、客户需求信息、服务质量跟踪信息和投诉信息等。

附 录 A
(资料性附录)
保洁员资料登记表

档案编号：

姓名		性别		出生日期		贴照片处
民族		年龄		登记时间		
学历		政治面貌		原单位		
身高		体重		邮政编码		
联系电话		婚姻状况		健康状况		
住址						
输送单位						
户口所在地				身份证号码		
提供证件情况	户口本 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂住证 <input type="checkbox"/> 边防证 <input type="checkbox"/> 计生证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>					
工作经历						
家庭主要成员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
体检纪录	时间		具体项目		结果	
培训情况纪录	时间		课程		成绩	
登记晋升纪录	时间		晋升的等级			
奖惩情况纪录	时间		奖惩情况纪录			
工作过程记录	时间		服务对象以及最后评价结果			
备注						

经办人

登记时间

年

月

日

附录 B
(资料性附录)
保洁服务合同

合同号：_____

甲方（客户）：_____ 身份证号：_____
联系电话：_____ 住宅地址：_____

乙方（保洁员）：_____ 身份证号：_____
联系电话：_____ 户籍地址：_____
现住址：_____ 紧急联系方式：_____

中介方（机构）：_____
服务电话：_____ 经营地址：_____
法定代表人：_____ 负责人：_____

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，甲乙丙三方遵循平等、自愿、诚实信用原则，就家庭服务相关事宜签订本合同。

第一条 术语释义

甲方（客户）：是指具有完全行为能力的家庭服务员的雇佣者。

乙方（保洁员）：具有完全民事行为能力和家庭服务能力的劳动者。

中介方（机构）：依法成立的具有相关资质的，以居间人身份为客户和保洁员提供居家保洁服务信息的家政服务组织。

第二条 服务内容

中介方介绍符合上岗条件(体检合格，经过培训并考核合格)的乙方为甲方家庭提供居家保洁服务。

第三条 服务地址

_____。

第四条 服务方式

☐ 日间服务型 ☐ 计时服务型 ☐ 其它_____。
_____。（请在□内打√）

第六条 乙方条件

籍贯：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 学历：_____ 技能级别：_____ 是否接受过培训：_____

第七条 日间服务型时间

服务时间：每天_____时至_____时。

第八条 中介服务费支付与方式

1. 在本合同签订之日，甲方支付中介方一次性中介服务费_____元（该费用为一次性收取，不退）；
2. 在本合同签订之日，乙方需要向中介方支付中介服务费_____元（该费用为一次性收取，不退）；
3. 合同期满后，三方续约，按照规定缴纳相关费用。

第九条 劳务报酬支付与方式

1. 乙方的劳务报酬为_____元/小时（以实际上岗时间为准），遇国家法定节假日的劳务报酬为_____元/小时。
2. 日间服务型的劳务报酬为_____元/天（以实际上岗为准），遇国家法定节假日的劳务报酬为_____元/天，或在征得乙方同意的前提下安排补休，不足月的按平均日报酬结算；
3. 劳务报酬的支付方式为：甲方在结束接受服务时，一次性足额支付乙方报酬。

第十条 甲方权利与义务

1. 甲方权利

（1）甲方有权要求乙方提供一年内正规医疗机构出具的体检合格证明，如有异议可要求重新体检，若体检合格，体检费用由甲方承担；若体检不合格，则由乙方承担；如若甲方要求乙方进行非常规体检项目，乙方应给予配合，费用由甲方承担；

（2）甲方有权辞退不能完成合同约定工作的乙方，有权要求中介方重新介绍合适的保洁服务员；

（3）甲方有权追究因乙方过错造成损失的法律赔偿责任，并向责任方要求经济赔偿（但不得扣押财产和证件或采取搜身、恐吓、殴打、等侵犯乙方人身财产权利等处理方式）；

（4）甲方对乙方进行管理和工作指导，对乙方服务质量有异议的应及时到中介方进行人员调换，甲方有权在合同有效期内免费调换_____名保洁员，如甲方不满意，要求继续调换的，每调换一次收手续费_____元。

2. 甲方义务

（1）因甲方原因造成乙方伤害，甲方应承担赔偿责任；在服务期间，若乙方突发疾病或遇其它伤害，甲方应采取必要的救治措施；若乙方外出未归或发生意外，在 24 小时内通知相关方；

（2）甲方在签订合同时应出示本人有效身份证件，办理用户登记手续，如实填写家庭地址、联系电话、接受服务的家庭成员人数、服务内容、工作强度、时间要求、特殊服务，并在洽谈时如实告知乙方和中介方家中是否有传染病及精神病人；

（3）若提供日间服务型保洁服务的，甲方应保证乙方每月_____天的休息和每天基本的睡眠时间，向乙方提供与家庭成员基本相同的伙食（病人、孕产妇、婴幼儿餐除外），国家法定假日确需乙方照常工作的，要给予加班补助，加班工资按照_____元/天发放，或在征得乙方同意的前提下安排补休；

（5）妥善保管家中的贵重物品；

（6）甲方不得将乙方转让给他方服务，不得拖欠乙方劳务报酬。

第十一条 乙方权利与义务

1. 乙方权利

（1）有权按时得到劳务报酬，获得正常的休息时间；

(2) 有权保护自己人身和名誉不受侵犯, 有权追究因甲方过错造成的经济损失; 有权与侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同;

(3) 有权拒绝从事与合同内容不符的工作, 有权拒绝为第三方服务, 有权拒绝在非约定地址服务。

2. 乙方义务

(1) 遵守国家的法律法规, 按合同约定服务; 不得有损害甲方合法权益的行为, 如因乙方过错而造成甲方人身或其他权益受侵害的, 则要承担相应的法律责任;

(2) 禁止擅自离岗, 保洁员外出应告知去向, 如遇特殊情况不能按时返回的, 应提前通知甲方;

(3) 服从甲方的管理和指导, 遵照甲方的生活习俗, 尊重甲方的宗教信仰, 善待服务对象;

(4) 不得擅自将他人带入或滞留甲方家中; 不得擅自翻动、拿用甲方物品; 不参与甲方家庭内部事务和邻里纠纷; 不泄露和传播甲方家庭及其成员隐私和个人信息。

第十二条 中介方权利与义务

1. 中介方促成、见证本合同的签订, 甲乙双方应按照约定向中介方交纳介绍费;

2. 中介方核实甲方身份以及所提供信息的真实性, 明确甲方需要提供的服务内容, 考核甲方是否有雇请保洁员的条件;

3. 中介方核实乙方身份以及所提供信息的真实性、健康状况、文化程度、服务技能, 考察保洁员是否具有上岗能力;

4. 出示家庭服务机构的必备有效的资质证明: 营业执照(三证合一)

5. 甲乙双方在履约过程中, 如有纠纷, 中介方义务调解;

6. 甲方因乙方自身原因(体检不合格或有不良行为等)而不继续使用乙方的, 中介方应重新为甲方提供符合约定的保洁员。

第十三条 保险

甲乙双方协商 ☐ 是 / ☐ 否投保商业保险。

1. 商业保险种类(投保商业保险请在 ☐ 内打 ☒):

☐ 《家政职业责任险》;

☐ 《家政服务员意外伤害加意外医疗险》;

☐ 其他

2. 保费金额: _____ 元, 由 _____ 承担。

第十四条 合同期满与解除

1. 合同期满, 甲方和乙方应到中介方办理续订或解除合同手续;

2. 甲方提前辞退乙方或是乙方要求提前离岗的, 由甲乙双方协商确定, 可到中介方办理相关手续, 结清工资;

3. 乙方离岗时, 甲方与乙方均应认真检查各自财物有无损坏和丢失, 乙方离岗后, 合同各方不再为他方承担任何责任。服务期满, 在同等条件下, 甲方有优先续用乙方的权利, 按规定缴纳相关费用;

4. 如保洁员在合同期内有更换, 更换的保洁员的详细信息作为本合同的附件, 其他条款不变。

第十五条 违约责任

1. 甲、乙双方的任何一方如不能继续履行合约的, 须提前通知对方(乙方生病或突发事件除外), 甲、乙方协商解除合同的, 应到中介方办理解除合约手续;

2. 甲方逾期支付乙方服务报酬的，每逾期 1 天应按劳务报酬的 1% 向乙方支付违约金；
3. 甲乙双方未如实告知对方自身有恶性传染病或精神疾病的，任何一方有权要求立刻解除合同；由违约方承担由此产生的一切费用，且违约方无权要求守约方退还任何费用。

第十六条 免责条款

1. 甲方未尽审慎的注意义务，违反以下约定而导致的损失，乙方不予赔偿：
 - (1) 甲方应妥善保管古董、文房、字画、珠宝、玉器、首饰等贵重、易碎以及具有特殊纪念意义的物品，乙方对此类物品不负责清洁养护；
 - (2) 对于各类家用电器，乙方不负责拆装和清洗，只负责外部清洁；
 - (3) 对于高档衣物、皮具、饰品、鞋帽等，乙方不负责清洗、熨烫、保养；
 - (4) 乙方不负责洗涤内裤，产妇、新生儿、婴幼儿、失去自理能力的服务对象或另有书面约定的除外；
 - (5) 二层以上（含二层）住所的玻璃外侧，乙方不负责擦洗；
2. 如甲方要求乙方对价格昂贵的花卉果木或宠物进行照料，甲方须自行追加投保相关险种；甲方未按上述要求投保的，乙方对上述花卉果木或宠物的丢失、伤害、死亡等免责；
3. 以上内容若由乙方造成损失的，不在免责范围内。

第十七条 其他约定条款

第十八条 合同争议解决办法

本合同如果发生争议，应由三方协商解决；也可向消费者协会或行业组织申请调解；协商或调解不成的，按下列第____种方式解决：

1. 提交_____仲裁委员会仲裁；
2. 向_____人民法院起诉。

本合同未尽事宜三方另行协商补充，补充协议与本合同具有同等法律效力；本合同一式三份，甲、乙、中介方三方各执一份，具有同等法律效力，自各方签字或盖章之日起生效。

甲方（签字）：
 年 月 日
 乙方（签字）：
 年 月 日

中介方（盖章）：
 法定代表人（签字）：
 委托代理人（签字）：
 年 月 日

