

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 2315—2021

家政服务 家务服务质量规范

Domestic service Housekeeping service quality specification

2021 - 07 - 09 发布

2021 - 10 - 09 实施

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。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广州为想互联网科技有限公司、广东省家庭服务业协会、中山市真情到家家政服务有限公司、广东智通到家家庭服务有限公司、惠州市捷普人力资源有限公司、韶关市心悦家政服务有限公司、广州广府人家信息科技有限公司。

本文件主要起草人：李江虹、薛珺君、陈思嘉、覃春松、陈挺、潘卓艺、蒋帅、周刘梅、李燕、罗熙鸣、章旭丹、田丽、蔡文明、杨勇、王永霞、许学良、杨荣平。

家政服务 家务服务质量规范

1 范围

本文件规定了家政服务的术语和定义、经营管理要求、人员要求、家务服务质量要求和应急处理。本文件适用于家政服务机构对家务服务质量的管理。

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。

SB/T 10849-2012 家政服务业应急快速反应规范

DB44/T 2316 家政服务 家政服务机构经营管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 domestic service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

3.2

家务服务 housework service

依据法律及合同要求，家务服务员为客户提供的日常家务劳动服务。

4 经营管理要求

家政服务企业经营管理要求应符合DB44/T 2316的规定。

5 人员要求

5.1 家务服务员应具备以下职业道德：

- 遵守国家法律、法规和社会公德；
- 遵守企业规章制度，维护企业利益、树立企业良好形象；
- 爱岗敬业、诚实守信、注重效率，有良好的服务意识；
- 注重文明礼貌、品行端正、举止大方；
- 维护客户合法权益，保护客户的隐私，不随意泄露客户的信息。

5.2 家务服务员应具备一定的法律常识、安全知识、卫生知识和基本服务技能，入户服务时应注意：

- 了解客户家庭成员的宗教信仰和饮食禁忌；

- 掌握常用食材的特点，根据季节和客户的需求推荐食材和制作方法；
- 掌握家庭中常用的电器、灶具、炊具等使用方法与注意事项；
- 能识别衣物洗涤标志，按客户需求洗涤、晾晒及收纳；
- 对客户物品轻拿轻放，若发现物品存在问题，及时与客户沟通；
- 贵重、特殊物品的清洁应征得客户同意后再进行；
- 对工作过程中清理出的废旧物应经客户确认无用并征得客户同意后方可丢弃，并正确进行垃圾分类；
- 花卉、绿植、宠物等的照护需在客户的指导下进行；
- 需经过客户同意方可进行卧室、书房、会客室、茶室等场所的物品清洁整理。

6 家务服务质量要求

6.1 家庭餐的制作

- 6.1.1 宜根据客户的饮食习惯，提前拟定餐单及预算，与客户沟通确认。
- 6.1.2 采购时，应根据餐单及预算，采购新鲜、卫生、价格合理的食材，保留购物凭据，做好记录。
- 6.1.3 烹饪前应检查电器、灶具安全，烹饪过程中及时清洁餐具、炊具、工作台等。
- 6.1.4 食材处理过程中，生、熟食物应使用不同的加工工具及盛器，避免交叉污染。
- 6.1.5 烹饪过程中，应注意保护好食材的营养成分，荤素搭配合理，营养均衡，并注重食物的色香味，冷冻熟食应按使用说明处理。
- 6.1.6 食物按食品说明书的要求存放，食物与非食物、生鱼生肉与蔬菜、食品原料与半成品和直接入口食品分开存放。
- 6.1.7 应根据实际就餐人数烹饪食物，份量适宜。
- 6.1.8 餐后应将厨房、餐厅整理至光洁、明亮、无渍迹油迹，并及时征询客户用餐意见。
- 6.1.9 家务服务员应注重个人卫生，穿戴干净、整洁，不留长指甲、涂指甲油，不佩戴戒指，处理食物前应洗手，不应有面对食物抽烟、打喷嚏、咳嗽等行为。

6.2 衣物的洗涤整理

- 6.2.1 洗涤前应对衣物进行检查，重点是各类配饰及内外口袋。
- 6.2.2 应根据洗涤标签对衣物进行正确分类，选择正确的洗涤剂及洗涤工具。衣物标签上提示干洗的，应建议客户送去干洗店进行清洁保养。
- 6.2.3 婴幼儿与成人、内与外、深与浅色的衣服应分开洗。
- 6.2.4 衣物上水溶性污垢和一些特殊污渍应进行预去渍。
- 6.2.5 羊绒衫类、针织网眼状织物、有特殊配饰（亮片、亮珠、吊链、毛条、金属丝、合成革、金属螺母拧扣等）衣物、丝绸类、带涂层印花、植绒类衣物宜进行手洗。
- 6.2.6 宜正确选择洗涤剂和洗涤工具。
- 6.2.7 易变形的衣物应摊平晾干。
- 6.2.8 衣物应晾晒凉透再收纳整理。

6.3 家居清洁、保洁

- 6.3.1 应区分各个清理区域的清洁工具。
- 6.3.2 应按照说明书要求使用清洁用品，使用适当工具清洁地面、墙面。地面、墙面无毛发、灰尘，

清洁干净。

6.3.3 应根据客户要求对地板进行打蜡，地面无残余旧蜡、打蜡均匀、薄厚适当、蜡面光亮无流痕、无黄斑、整体一致。

6.3.4 应定期对地毯进行吸尘，吸尘过程应仔细、全面，移动物品井然有序，回归原位无损失，地毯表面平滑。

6.3.5 应定期对客厅、卧室、书房等场所的物品进行清洁整理，保持无尘。

6.3.6 应定期对卫生间进行清洁，保持无水渍残留、无异味。

6.3.7 应定期对厨房台面、橱柜、厨具及用品进行清理，用具摆放整齐有序、洁净无水渍、油渍。

6.3.8 应使用适当的工具清洁各类材质的家具和家电，表面无浮尘。

6.3.9 应定期清扫庭院卫生，保持院落清洁干净。

6.3.10 特殊气候条件下家居清洁应作出适当改变。

6.3.11 应根据季节变化定期防蚊、灭蟑。

6.3.12 宜掌握垃圾分类知识和方法。

6.4 收纳美化

6.4.1 应全面了解客户的收纳需求，根据家庭收纳空间、家庭生活习惯、使用频率等基本情况，针对客厅、卧室、衣帽间、书房、厨房、卫生间、庭院等不同空间制定收纳方案，和客户沟通方案并取得客户认可。

6.4.2 应合理规划收纳空间，提高空间利用率，在满足空间最大化利用的同时，宜考虑家庭日后物品新增所需并为其预留适当空间。

6.4.3 应选择和使用合适的收纳工具，掌握收纳工具的特点和使用技巧。

6.4.4 应对收纳空间进行清洁。

6.4.5 应根据家庭成员的使用习惯、身高特点、物品使用频率等特点整理摆放物品，做到就近取物、方便查找。

6.4.6 衣物收纳应符合家庭结构和季节需求，分类整理。应根据衣物类别、材质、长短等特点，选择折叠、悬挂、摆放等方法进行收纳，优化衣柜的储存空间。衣物按款式、类别或颜色等清晰码放。鞋、包、配饰单独分类、明确分区。

6.4.7 厨房收纳可按清洗区、烹饪区、储物区进行划分，收纳时应注意防潮防火，兼顾方便取用和美观性。食材与调料的存放应符合材料特点，食物收纳应区分生熟。应定期清理厨柜、冰箱里过期变质食品，经雇主同意后丢弃。

6.4.8 卫生间收纳应根据各类用品特点和使用习惯，分类存放于置物柜、置物台、置物架等，布局合理，易于取用。

6.4.9 庭院物品、庭院美化工具和休闲娱乐设备应做到摆放有序，整洁美观。

6.4.10 应辨识花材、花语，适当选用花材、花器配饰对居室进行美化，对插花作品进行养护。

6.4.11 服务交付时，应为客户介绍不同空间、区域的收纳美化情况，宜为客户讲解收纳美化技巧。

6.5 宠植物照料

6.5.1 应按照客户要求配合做好花卉绿植浇水、施肥工作。

6.5.2 应按照客户要求配合喂养宠物，并为宠物进行清洁和简单照料。

6.5.3 应定期清洁消毒宠物房舍、饲养用具、玩具、衣服等生活用品。

7 应急处理

参照SB/T 10849-2012中相应要求执行。

广东省地方标准
家政服务 家务服务质量规范
DB44/T 2315—2021

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337