

DB4404

珠 海 市 地 方 标 准

DB4404/T 7—2021

家政服务通用要求

General requirements for Domestic services

2021-01-18 发布

2021-01-25 实施

珠海市市场监督管理局 发 布

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。

本文件由珠海市商务局提出并归口。

本文件起草单位：珠海市商务局、广东省珠海市质量技术监督标准与编码所、珠海市家庭服务业协会、珠海宏洁物业管理有限公司、珠海同辉家政服务有限公司。

本文件主要起草人：杨正林、冼超文、祁小华、李嘉、吴红兵、何斌昌、邝嘉慧、张海霞、钟建平、江孝辉、陈镬、李霖。

家政服务通用要求

1 范围

本文件规定了家政服务组织基本要求、服务要求、服务质量评价与改进、投诉与纠纷处理。
本文件适用于家政服务组织的运营和管理。

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。

GB/T 2912.1 纺织品 甲醛的测定 第1部分：游离和水解的甲醛（水萃取法）

GB 7916 化妆品卫生标准

SB/T 10847—2012 家政服务业通用术语

3 术语和定义

SB/T 10847—2012界定的以及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，按照与顾客约定的服务事项，满足顾客服务需求的行为过程。

[来源：SB/T 10847—2012，2.2]

3.2

家政服务组织 domestic service organization

依法设立的从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等。

3.3

家政服务人员 domestic service staff

在家政服务组织中，从事管理工作和相关工作的人员。

3.4

家政服务员 domestic servant

经相关培训，取得从业资质，可直接为顾客提供家政服务的人员。

3.5

顾客满意度 customer satisfaction

顾客期望值与顾客体验的匹配程度，即顾客通过对家政服务效果的体验与其期望值相比较后得出的指数。

[来源：SB/T 10847—2012，2.10]

3.6

服务质量 service quality

家政服务组织和个人根据合同约定，能够满足顾客需求的一种固有特性，并且可以用来描述其满足顾客需求的程度。

4 家政服务组织基本要求

4.1 基本条件

- 4.1.1 依法设立的从事家政经营服务活动的家政服务组织。
- 4.1.2 应有与其业务范围相适应的固定的经营场所和基础设施。
- 4.1.3 有不少于3名专职工作人员。
- 4.1.4 有对家政服务员进行培训的场所，对家政服务员进行岗前培训，并建立人员档案。
- 4.1.5 在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括相关证照、投诉监督电话、服务项目及收费标准、规章制度、岗位职责等。
- 4.1.6 建立突发公共卫生事件应对相关制度，制定实施方案和组织落实的措施。

4.2 突发公共卫生事件应对要求

- 4.2.1 应提供符合要求的防护、消毒用品，做好经营场所和相关设施的消毒、消杀。
- 4.2.2 应做好人员健康监测，对进出办公区域和服务场所人员做好体温监测和信息登记，建立档案。
- 4.2.3 应做好因病缺勤登记、情况追踪和上报工作。

4.3 人员要求

4.3.1 家政服务组织负责人

- 4.3.1.1 应熟悉并自觉遵守国家有关规定，并按要求组织机构内部管理和经营活动。
- 4.3.1.2 应具备独立运营企业的管理经验、素质和能力，熟悉机构设置和人力资源管理相关知识。
- 4.3.1.3 应具有三年以上家政服务经营管理经验，有一定的组织领导能力。

4.3.2 家政服务组织工作人员

- 4.3.2.1 应具备家政服务职业素质，具有责任心和事业心。
- 4.3.2.2 应掌握与家政服务机构经营服务项目相关专业知识和专业技能，具有两年以上相关工作经验，宜具有大专以上文化程度。
- 4.3.2.3 应熟悉家政服务机构业务、工作流程，并具备工作协调能力。
- 4.3.2.4 应具备沟通协调能力，掌握与客户、家政服务员的沟通交流技巧，能妥善处理顾客、家政服务员和家政服务组织之间或是内部产生的矛盾、纠纷。
- 4.3.2.5 应掌握计算机及相关设备的操作和使用。

4.3.3 家政服务员

- 4.3.3.1 应符合国家相关法律法规规定的从业年龄，无刑事犯罪记录，无精神病史和传染病等。
- 4.3.3.2 应持有效身份证明、健康体检证明、培训合格证书等。
- 4.3.3.3 应熟悉提供家政服务的内容、方式及要求。
- 4.3.3.4 家政服务员上岗前应参加岗前培训并持有与其服务内容相应的培训或技能证明。
- 4.3.3.5 为境外提供家政服务的家政服务员应符合境外有关部门对人员资质、职业技能和能力等方面要求及顾客的服务需求。

5 家政服务组织服务要求

5.1 服务方式

家政服务主要包括以下方式：

- a) 钟点式服务；
- b) 住家式服务；
- c) 定制式服务。

5.2 服务项目

家政服务项目包括以下类别：

- a) 家居保洁类；
- b) 家庭餐饮类；
- c) 家庭护理类；
- d) 家庭管理类；
- e) 家庭教育类；
- f) 家庭维修类；
- g) 动植物养护类；
- h) 家庭外派委托类；
- i) 其他家庭服务。

5.3 服务流程

家政服务流程包括登记、评估、推荐、面谈、签约、送岗、回访、持续改进。

5.4 服务质量要求

5.4.1 家居保洁类

5.4.1.1 服务内容

家居保洁服务可包括以下内容：

- a) 常规保洁服务：主要为日常定期上门保洁、日常临时工保洁的形式，对居室、厨房、卫生间的门窗、天花及墙面、地面等，以及生活设施、物品的保洁服务；
- b) 开荒保洁服务：主要对新装修后未入住的家庭居室进行全面清洁的服务；
- c) 家电清洁服务：主要对较常使用的家用空调、电冰箱、洗衣机、抽油烟机等家用电器设备的清洗保洁服务。

5.4.1.2 服务质量要求

家居保洁服务质量应符合附录A的规定。

5.4.2 家庭餐饮类

5.4.2.1 服务内容

家庭餐饮服务可包括但不限于家常饮食制作。

5.4.2.2 服务质量要求

家庭餐饮服务质量要求应符合附录B的规定。

5.4.3 家庭护理类

5.4.3.1 服务内容

5.4.3.1.1 家庭护理服务可包括母婴生活护理、老人护理和病患护理等服务。

5.4.3.1.2 母婴生活护理宜包括产妇、新生儿和婴幼儿护理。

5.4.3.2 服务质量要求

家庭护理服务质量要求应符合附录C的规定。

5.4.4 家庭管理类

5.4.4.1 服务内容

家庭管理服务可包括为家庭提供法律、教育、理财、健康、营养、婚姻、情感等咨询服务的家庭顾问服务和兼具家庭管理与服务的家庭管家服务。

5.4.4.2 服务质量要求

根据不同家庭的需求，提供法律、教育、理财、健康、营养、婚姻、情感等咨询服务，包括组织、决策、指导、协调、研究和实施家庭生活的相关方面，能够帮助解决或者协调家庭中遇到的法律、教育、理财、健康、营养、婚姻等问题，保证整个家庭的正常运转，促进家庭达到和谐美好生活。

注：基于国内家庭生活现状以及家庭管理服务的普适程度，个体家庭对家庭管理服务的需求有较大不同，可根据家庭实际需求制定相关的要求。

5.4.5 家庭教育类

5.4.5.1 服务内容

家庭教育服务可包括婴幼儿早期教育、幼儿家庭教育、学业辅导等服务。

5.4.5.2 服务质量要求

家庭教育服务质量要求应符合附录D的规定。

5.4.6 家庭维修类

5.4.6.1 服务内容

家庭维修服务可包括对住房维修与保养，家电维修与保养，家居供水排水系统、强电弱电系统的维修与保养等服务。

5.4.6.2 服务质量要求

5.4.6.2.1 家庭维修服务流程应统一、规范、合理、可操作，维修服务人员应严格按照维修、保养服务流程进行作业，做好维修、保养服务过程记录，确保服务质量，控制返修率。

5.4.6.2.2 维修、保养服务完成后应将维修过程、使用和保养方式告知顾客并做好顾客签名确认工作，确保维修服务提供满足顾客要求。

5.4.7 动植物养护类

5.4.7.1 服务内容

动植物养护服务可包括对供玩赏的家养动物护理，以及对家庭花卉植物提供的修剪、施肥、浇水、杀虫等养护服务。

5.4.7.2 服务质量要求

动植物养护服务质量要求应符合附录E的规定。

5.4.8 家庭外派委托类

5.4.8.1 服务内容

家庭外派委托服务可包括搬家服务、接送服务、婚庆服务、丧葬服务等。

5.4.8.2 服务质量要求

家庭外派委托服务质量要求应符合附录F的规定。

5.4.9 其他家政服务

其他家政服务主要以家政服务组织或家政服务员与顾客所签订的合同内容为依据。

6 家政服务组织服务质量评价与改进

6.1 基本要求

应建立对家政服务过程的评价和改进制度，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

6.2 评价方法

6.2.1 自评

6.2.1.1 自评频次

应每半年至少进行自评，或按项目进行自评。

6.2.1.2 自评内容

自评内容可根据工作实际确定，可从在岗服务、职业操守、服务态度、服务技能、顾客满意等方面进行自评。

6.2.2 顾客满意度调查

6.2.2.1 信息收集

顾客满意信息收集的方法可包括：

- a) 服务过程中与顾客进行沟通；
- b) 发放调查问卷；
- c) 客户投诉记录；
- d) 以电话回访或到顾客家中进行回访的方式，了解服务效果；
- e) 召开家政服务顾客座谈会，听取意见。

6.2.2.2 分析评价

6.2.2.2.1 应对所收集的信息进行整理、分析，确定顾客的满意程度。

6.2.2.2.2 找出提供的服务与顾客期望的差距，对存在的问题进行逐条梳理，列出问题清单。

6.3 服务改进

6.3.1 纠正措施

6.3.1.1 根据分析、梳理，家政服务组织应对以下问题采取纠正措施：

- a) 导致顾客投诉或不满意的服务；
- b) 服务项目、内容等方面的设计缺陷；
- c) 检查中发现的不符合；

6.3.1.2 纠正措施的程序可包括以下内容：

- a) 描述不符合事实，分析导致不合格服务的原因；
- b) 提出、确定并采取消除不合格服务的纠正措施；
- c) 纠正措施实施后，再次通过顾客满意度调查等方式进行信息收集，验证纠正措施的有效性。

6.3.2 持续改进

6.3.2.1 应根据顾客满意度调查结果、信息反馈和数据分析，明确改进目标，制定改进方案和措施，不断提高服务质量。

6.3.2.2 应通过纠正措施的控制策划并实施日常的改进。

7 投诉与纠纷处理

7.1 应建立顾客服务质量投诉及纠纷处理制度。

7.2 接到投诉时，应有专门人员接待、记录顾客提出的问题和意见，并进行处理和解决。

7.3 出现顾客重大服务质量投诉时，应及时与有关部门联系，并及时回复顾客。

7.4 当与顾客发生纠纷时，根据家政服务合同约定自行协商解决。

附 录 A
(规范性)
家居保洁服务质量要求

表A.1规定了家居保洁服务质量要求。

表 A.1 家居保洁服务质量要求

服务项目	服务质量要求	
常规保洁服务	各种门	无灰尘、无污渍。
	窗	玻璃无污迹、水痕，无手印、无灰尘。
	天花及墙面	天花无泥点、无污迹、无明显灰点。
		居室墙面无泥点、无污迹、无明显灰点。
		厨房、卫生间墙面无明显灰尘、无污渍。
	外墙	瓷砖外墙无水痕、无锈迹、无灰尘。
		玻璃幕墙无污迹、无水痕、无灰尘。
	地面	木质地板应无胶渍、洁净。
		瓷砖地面应无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽。
		石材地板应无污渍、无胶点、光泽度高。
	地毯	清洗后的地毯抽干、不花，无黑条印迹，无残留地毯毛。
	踢脚线	无灰点、无灰尘、洁净、无胶渍。
	客厅	整洁、美观、表面无尘。
	厨房	顶面无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
		灶台无污渍、无明显灰尘，见原色。
		面台及面池内外无灰尘、无污渍，材料见原色。
	卫生间	面台及面池内外无灰尘、无污渍，材料见原色。
		卫生间无臭、无头发丝，坐便器外无灰尘、内无污渍、无异味。
	阳台（露台）	整洁、无尘，玻璃透明无痕迹。
	家具	家具表面干净，无灰尘，无污渍。
	沙发	皮质沙发应边角无灰尘、无污渍。
		布艺沙发无浮灰，各边角细缝无灰尘。
	生活设施及物品	物品摆放有序，整齐清洁，无乱放、乱挂。
开荒保洁服务	玻璃	目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。
	地面	无水泥渍、无漆点、无胶点，无积水和积尘。
	厨房	墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹。
		不锈钢管件光亮洁净，地面无死角、无遗漏。
	卫生间	无异味，地面干净、无死角。
		墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹。
		洁具洁净光亮，排风口无灰尘。
	门及框	无胶渍、无漆点，触摸光滑，有光泽，门沿无尘土。
	卧室及大厅	墙壁无尘土，灯具洁净，开关按键洁净无尘无胶迹。

表 A.1 家居保洁服务质量要求（续）

服务项目	服务质量要求	
家电清洁服务	空调	对空调室内挂机、室内柜机、水槽、出水口、室外机进行清洗、消毒。清洗消毒后所有零部件无损伤损坏，设备外观干净，运行正常，运行过程无异味。
	电冰箱	对冰箱密封条、容器盒、出水口、污水盒及其他拆卸下来的部件等进行清洗消毒。清洗消毒后冰箱内无积冰、无异味，所有部件无损伤损坏，设备外观干净，运行正常。
	洗衣机	对洗衣机水波轮、平衡圈、污垢盒、内桶、外桶、内外桶夹缝、机底底部进行清洗、消毒。清洗消毒后所有部件无损伤损坏，设备外观干净，运行正常。
	抽油烟机	对抽油烟机集油盒、过滤网、涡轮、机体等进行清洗。清洗后所有部件无损伤损坏，设备外观干净，没有油渍污渍，运行正常。
注：家电清洁前应切断电源，且使用专用清洗剂、消毒器及清洗、消毒设备进行清洁。		

附 录 B
(规范性)
家庭餐饮服务质量要求

表B.1规定了家庭餐饮服务质量要求。

表 B.1 家庭餐饮服务质量要求

服务项目	服务质量要求
家常饮食制作	熟练使用燃气灶具、高压锅、电饭煲、冰箱和微波炉等。
	根据顾客要求购买新鲜的原材料和食品。
	熟练宰杀禽类和鱼类。
	运用蒸、煮、炒、烙、烤、炖、拌、煎、炸等 2 种以上技法制作主食及菜肴。

附 录 C
(规范性)
家庭护理服务质量要求

表C.1规定了家庭护理服务质量要求。

表 C.1 家庭护理服务质量要求

服务项目	服务质量要求	
母婴生活护理	产妇	做好产妇饮食护理，为产妇提供科学食谱。
		帮助产妇做好个人的清洁卫生，如刷牙、洗脸、洗头、擦身、洗澡等。
		做好产妇乳房按摩，指导产妇正常的哺乳。
		为产妇做好产褥期如产后发热、产后恶露、产后腹痛等常见疾病的预防和护理。
		陪护产妇进行适当运动，促进肌体恢复。
		做好与产妇的沟通和交流，注意观察并舒缓产妇情绪，发现异常应及时与产妇及其家人沟通。
	新生儿	为新生儿喂水、喂奶，水或奶温度以滴至手腕内侧不烫为宜。奶瓶里的水或奶应始终充满奶嘴，防止新生儿吸入空气，喂奶后为新生儿拍嗝。
		在喂奶前后 1 小时或洗浴后为新生儿做全身抚触按摩，抚触按摩避免碰到新生儿乳房及肚脐。
		独立为新生儿洗澡，浴后做好脐带护理及新生儿着衣、包裹等。
		做好纸尿裤干湿情况检查并及时更换，做好新生儿便溺处理，动作轻柔。
	婴幼儿	按时、按量科学喂养婴幼儿，促进婴幼儿身体健康发育。
		通过抚摸，以及各类卡片、玩具，播放音乐等，刺激、促进婴幼儿感知觉发育。
		通过抓、拿、坐、爬、站、行等，做好婴幼儿动作发育训练及手部精细动作训练。
		多与婴幼儿说话，促进婴幼儿语言发展。
		培养婴幼儿定时、早睡早起的良好睡眠习惯。
		做好婴幼儿保健护理，如特殊体质的观察护理、预防接种及常见病的护理等。
老人护理	掌握老年人营养需求，为老年人提供合理膳食。	
	做好环境清洁及老年人个人卫生，对无法自理的老年人做好排泄照料。	
	尊重老年人的睡眠习惯，帮助老年人养成有规律的日常生活习惯。	
	陪伴老年人进行户外活动。	
	做好老年人身体安全保护，及时了解老年人生理、心理特点，注意观察老年人心理变化，及时进行心理疏导。	
	掌握一定的急救常识，遵从医嘱帮助老年人合理使用药物。	
病患护理	掌握护理对象饮食的一般特点，能够根据护理对象情况提供合理的营养膳食。	
	掌握护理对象的喂食情况，能够为护理对象喂流体食物及其他食品。	
	做好护理对象的日常起居照料，如口腔护理、洗漱、穿衣、如厕、擦洗等。	
	了解保健按摩一般常识，能够为护理对象提供简单的保健按摩。	
	能为卧床病人擦洗、穿衣、翻身，预防压疮。	
	了解褥疮基本知识，对褥疮进行正确护理。	
	遵从医嘱，帮助护理对象合理使用药物。	
	掌握护理对象的病情和康复状况，发现异常及时向家属或医生反映。	

附 录 D
(规范性)
家庭教育服务质量要求

表D.1规定了家庭教育服务质量要求。

表 D.1 家庭教育服务质量要求

服务项目	服务质量要求
婴幼儿早期教育	视觉训练：训练婴幼儿通过认识身边物品、观察图片及利用早教用品，培养婴幼儿看、认、识别等视觉、认知能力。
	听觉训练：通过对婴幼儿轻声说话、播放音乐，利用早教用品等方式，培养婴幼儿寻找声源，辨别各类声音的能力。
	语言能力：通过与婴幼儿交流，讲、读或播放儿歌、童谣，使用早教用品等，开发、培养婴幼儿语言表达能力。
	触觉训练：训练婴幼儿接触自然，或使用大小、软硬度、粗糙度、材质不同的物品等，刺激并发展婴幼儿触觉。
	由简入手，引导婴幼儿玩各类益智游戏，培养其早期智力及逻辑思维能力。
	在做好安全防护的情况下，通过行走、跑跳、转圈等各类活动，训练婴幼儿身体协调统合能力。
幼儿家庭教育	培养学龄前儿童形成良好的生活习惯，如定时、按量饮食，养成早睡早起的睡眠习惯，以及餐前便后洗手等卫生习惯。
	以游戏、言传身教等方式培养学龄前儿童的生活自理能力，包括但不限于自己吃饭、喝水、上厕所、穿脱衣等。
	培养学龄前儿童自主表达、主动回应、使用礼貌用语等言行习惯。
	与学龄前儿童一同听、说、读、做，培养学龄前儿童形成认真倾听、学会思考和提问的学习习惯。
	在确保儿童安全的前提下，与学龄前儿童一同参与多种形式户外活动。
学业辅导	通过沟通交流，把握学生心理特点，尊重、爱护学生，减少隔阂。
	给学生充分的学习和参与空间，激发学生学习兴趣，端正学习态度。
	根据学生个人和学习特点，探讨、培养适合学生个人正确的学习方法。
	注意观察学生的心理状况，及时了解其学习过程中遇到的问题和困难，共同寻找解决方式方法，培养学生解决问题的能力，形成较好的心理素质和心理承受能力。
	多与学生沟通交流，协助培养其沟通交往能力。

附 录 E
(规范性)
动植物养护服务质量要求

表E. 1规定了动植物养护服务质量要求。

表 E. 1 动植物养护服务质量要求

服务项目	服务质量要求
动物护理	对宠物的日常养护，如喂食、洗澡、修剪指甲等。
	对宠物的行为训练，如定点喂食、定点排泄等。
	定时、定点、定量为宠物喂食。其实清洗宠物专用食具，保持清洁卫生。
	勤给宠物洗澡，定期为宠物驱除寄生虫。
	定期带宠物做体检，注射相关疫苗。
	带宠物散步时应注意行人、宠物的安全及环境卫生。
	饲养过程中注意观察，发现异常情况及时送医诊治。
植物养护	对常见植物的日常养护，如浇水、施肥、修剪枝叶等。
	对植物病虫害的防治。

附 录 F
(规范性)
家庭外派委托服务质量要求

表F.1规定了家庭外派委托服务质量要求。

表 F.1 家庭外派委托服务质量要求

服务项目	服务质量要求	
搬家服务	拆卸	拆卸时应做好物品和人员的防护措施，避免拆卸物品损坏和人员受伤。
		做好所有已拆卸的连接零部件的保管，以防丢失。
	包装与保护	对家具、家电上可活动的如抽屉、门扇等部件，用胶带粘贴或上锁固定。
		做好易碎物品、不规则物品等的包裹及防护工作，以免碎裂或受损。
		用绳、带等进行固定时，应避免固定物表面划伤。
		作业时做好墙壁、地面、门框、电梯间的保护，避免造成污染和损伤。
	物品标识和清点	包装完成后做好标识和清点。
	搬运	所有物品搬运时应尽量托底搬运，确保搬运物体不坠落，不受损。
	搬运	搬运结构过高的家具宜有搭配人员于前方指挥和协助，确保安全，避免碰撞。
	装卸	装车前车厢底部和护栏处应有软垫等防护，重叠放置家具或物品应以软面或光滑面相对放置，防止家具划伤。
		卸车时不可强力拉扯，以防损坏家具。
	运输	装车结束后应做好清点，确保无物品遗留。
		运输过程应文明行车，确保搬运物品不受损坏。
接送服务	服务前应做好车容卫生，确保车辆干净、整洁。	
	应至少提前 5 分钟在与顾客约定的地点等候。	
	等待顾客时不应离开车辆。	
	安全驾驶，严格遵守交通规则，确保车辆及人员安全。	
	行车时不得随便变更行驶路线或中途上落其他人。	
	顾客下车前应提醒顾客检查携带物品，确保车辆无遗留顾客物品。	
婚庆服务	做好主持人、化妆、花艺设计、策划、摄像、摄影、督导等相关专业人员的沟通和调配工作。	
	婚庆相关工作人员应熟悉业务流程、着装得体、举止文明。	
	婚礼策划人员在充分了解顾客对婚礼需求基础上进行婚礼策划。	
	确保婚礼过程使用的相关设施设备正常使用。	
	提供的婚纱应符合 GB/T 2912.1 的相关要求，重复使用的应一客一清洗一消毒。	
	婚车应安全卫生，运转正常。	
	化妆品应符合 GB 7916 的相关要求。	
	制作的婚礼影像制品应保证质量并在规定时间内交付给顾客。交付时应将所有原始音像资料一并交付。	
丧葬服务	服务提供时应熟悉行业礼貌用语，不讲行业忌语。	
	提供服务时应尊重顾客的民族习俗和宗教信仰。	
	根据顾客需求提供代办、代购服务。	
	根据顾客需求，做好殡殓手续，挽联、挽幛书写，灵堂布置，遗像制作，丧葬用品租售，殡仪司仪服务，丧宴准备，丧事录像，墓位预定等服务。	

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
 - [3] GB/T 23860—2009 婚姻庆典服务
-