

DB 4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T 120—2021

家政服务 居家日常服务规范

地方标准信息服务平台

2021 - 12 - 31 发布

2022 - 02 - 28 实施

平顶山市市场监督管理局 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。

本文件由平顶山市商务局提出并归口。

本文件起草单位：平顶山市家庭服务业协会、河南中业家政养老服务有限公司、平顶山巧媳妇家政有限公司、平顶山市半边天家政服务中心。

本文件主要起草人：王江霞、刘学耘、门玉华、李淑娜、邢文华、訾君、李艳、王良雅、关速转。

地方标准信息服务平台

家政服务 居家日常服务规范

1 范围

本文件规定了家政服务居家日常服务的术语和定义、服务机构要求、家政服务员要求、服务流程、服务内容及操作要求。

本文件适用于规范平顶山市居家日常服务的家政服务机构和人员。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务人员

主要从事制作家庭餐、衣物清洗整理和美化家居服务工作而取得报酬的家政服务人员，以下简称“家政员”。

3.2

家政服务机构

依法设立的从事家政服务经营活动的企业或个体经营组织。以下简称“服务机构”。

3.3

居家日常服务

通过专业家政服务人员而完成的家庭餐制作、衣物清洗整理和居家保洁美化的服务活动。

4 服务机构要求

4.1 具备合法的经营证件。

4.2 具备与其业务范围相适应的管理人员和持证的服务人员。

4.3 具备与其业务范围相适应的固定经营场所，基础设施。

4.4 环境、安全、卫生等方面应符合相关规定。

4.5 在信用中国平台查询无不良信用记录。

5 家政服务员要求

5.1 基本条件

- 5.1.1 年龄 18 岁至 55 岁、身心健康、自愿从事居家家政服务的劳动者。
- 5.1.2 持有效的居民身份证件及健康证明。
- 5.1.3 持正规培训机构的培训合格证书或国家职业资格证书、技能等级证书。
- 5.1.4 购买家政服务保险，定期进行健康体检。

5.2 职业道德

- 5.2.1 遵纪守法、不传播负面消息。
- 5.2.2 爱岗敬业、守时守信、尊重客户、尊老爱幼。
- 5.2.3 维护社会公德、文明礼貌、品行端正。
- 5.2.4 自尊自爱、按劳取酬、拾金不昧。

5.3 专业技能

- 5.3.1 会进行居室的日常整洁与布置。
- 5.3.2 能购买日常生活用品和食品。
- 5.3.3 能管理一般家庭日常生活费用开支。
- 5.3.4 能按照服务地区与服务对象的饮食习惯，制作家庭餐。
- 5.3.5 能掌握不同材料纺织品的洗涤、熨烫、保管方法。
- 5.3.6 能熟知家庭服务安全要求及掌握突发性事件的处理方法。
- 5.3.7 能掌握一般心理学知识并处理好与家庭成员之间的关系。

6 服务流程

6.1 服务准备

针对家政服务消费者提出的服务内容、服务形式，安排合适的家政服务员，出示家政服务员的健康报告和个人档案，签订《家政服务协议》，准备入户服务。

6.2 入户服务

- 6.2.1 按照约定时间入户服务。
- 6.2.2 一个服务周期结束后，家政消费者按照合同约定的标准把劳动报酬支付给家政服务员。

6.3 服务回访

- 6.3.1 服务开始三天后，服务机构应做回访，并做回访记录。
- 6.3.2 对于消费者的投诉，服务机构应认真听取并及时处理。

7 服务内容及操作要求

7.1 家庭餐

7.1.1 服务内容

家庭餐制作原辅料的采购、餐前准备（择菜、洗菜、切配等）、菜品制作、餐后整理等。

7.1.2 操作要求

- 7.1.2.1 了解客户饮食需求，合理选购食品原料，保留购货凭据并记录账目。
- 7.1.2.2 能运用炒、蒸、煮、烙等技法制作常见主副食和菜肴。
- 7.1.2.3 懂得燃气灶具、高压锅、电饭煲、冰箱、微波炉等常用家电的安全操作和正确的清洁方法。
- 7.1.2.4 掌握切、剁、削、刮等常用刀法，能将食品加工成丁、片、段、块等形状。

7.1.3 质量要求

- 7.1.3.1 符合客户饮食要求，搭配合理，咸淡适中。
- 7.1.3.2 原材料初加工要遵循合理取舍、符合卫生要求。
- 7.1.3.3 制作菜肴要营养搭配，热凉荤素搭配，生熟分开，既保证干净卫生，又不缺失营养。
- 7.1.3.4 餐后整理，应做到餐饮用具清洗安全卫生，无污渍，用具分类摆放。

7.2 家居保洁

7.2.1 服务内容

清洁居室、清洁家居用品。

7.2.2 操作要求

- 7.2.2.1 掌握居室清洁的总体程序与要求。
- 7.2.2.2 掌握常见保洁工具及清洁剂的使用方法并分类正确使用。
- 7.2.2.3 了解居室地面、墙面的材质特性，掌握清洁的注意事项。
- 7.2.2.4 根据家具材质选择合适的清洁物品进行清洁擦拭。

7.2.3 质量要求

- 7.2.3.1 墙面应无尘土、无污渍、无蜘蛛网。
- 7.2.3.2 地面应无灰尘、无污渍、干净光亮。
- 7.2.3.3 玻璃无水痕、无污渍；窗户边框、推拉轨道、玻璃槽、纱窗，干净无灰尘。
- 7.2.3.4 门及框应无灰尘、无胶点、无污渍。
- 7.2.3.5 家具应无灰尘、无污渍，擦后摆放原处。
- 7.2.3.6 卫生间地面应无污垢、无积水；墙面干净；镜面无水痕；水龙头、金属架等物品干净清洁；洁具无水锈水痕，无污垢尿碱，无异味。
- 7.2.3.7 卧室及大厅的灯具、开关面板、电器、桌面等物品表面洁净，无灰尘。
- 7.2.3.8 厨房地面、墙面洁净，水池和水龙头无污渍，油烟机和灶台，无油污，干净明亮。

7.3 衣物洗涤、熨烫衣服及收纳整理

7.3.1 服务内容

衣物洗涤，熨烫；衣物整理收纳。

7.3.2 操作要求

- 7.3.2.1 识别衣物洗涤标识及纺织品的材质、用途。
- 7.3.2.2 根据衣物质地选用合适的洗涤用品正确清洗。
- 7.3.2.3 掌握手工洗涤和洗衣机洗涤的方法，清洗时根据衣物质地选择正确的洗涤方式。
- 7.3.2.4 清洗完毕根据衣物质地进行晾晒、熨烫。
- 7.3.2.5 根据衣物的不同要求叠放、收纳归位。

7.3.3 质量要求

- 7.3.3.1 衣物洗涤后，无污渍，无损伤，不串色，不搭色，白色衣物不泛黄。
- 7.3.3.2 衣物的纽扣饰物及其他附件完整无损，不变形。
- 7.3.3.3 漂洗后的衣物清爽、柔软，衣物内里、垫肩无移位现象。
- 7.3.3.4 经熨烫的衣物平整挺括，不走形，领子和腰缝符合原式样的要求，全裤表面平整，裤缝对直，裤线挺直裤脚齐。
- 7.3.3.5 衣柜分区整理，合理收纳。

7.4 接送儿童上下学

7.4.1 服务要求

- 7.4.1.1 家政服务员和客户就接送儿童上下学的具体要求签订相关协议。
- 7.4.1.2 家政服务员会熟练使用接送儿童的交通工具，保证儿童接送安全。
- 7.4.1.3 掌握基本的交通法规。
- 7.4.1.4 熟悉接送儿童的路途。
- 7.4.1.5 接送儿童要及时，如遇特殊情况要提前告知家长。

地方标准信息服务平台