

DB 3505

福建省泉州市地方标准

DB 3505/T 25—2024

家政服务 房屋开荒保洁服务要求

Domestic service—Technology requirements for house wasteland cleaning service

2024 - 12 - 27 发布

2025 - 03 - 27 实施

泉州市市场监督管理局 发布
泉州市商务局

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

 4.1 服务机构 1

 4.2 服务人员 1

 4.3 设备工具 1

 4.4 操作要求 2

 4.5 服务质量 2

5 服务流程 2

 5.1 服务流程 2

 5.2 服务步骤 3

6 评价与改进 4

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。

本文件由福建蓝企鹅管家服务有限公司提出。

本文件由泉州市商务局归口。

本文件起草单位：福建蓝企鹅管家服务有限公司、泉州众科标准技术服务有限公司、泉州市黄丽家政服务有限公司、泉州市美尔家政服务有限公司。

本文件主要起草人：陈小红、许素花、蒋金鑫、王梅兰、黄丽英、陈朝顺、吴维荣。

家政服务 房屋开荒保洁服务要求

1 范围

本文件规定了家政服务中房屋开荒保洁服务的术语、定义、总体要求、服务流程、验收交付、评价与改进等内容。

本文件适用于住宅、写字楼的房屋室内开荒保洁工作，其他场所的开荒保洁可参照使用。

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 17242 投诉处理指南

SB/T 10847 家政服务业通用术语

3 术语和定义

SB/T 10847界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

开荒保洁 wasteland cleaning

建筑物或场所在装修完成后、家具家电等可移动物品进场前，进行的首次全面清洁整理的行为。

4 总体要求

4.1 服务机构

- 4.1.1 应合规合法经营且具有与业务范围相匹配的经营场所和设施。
- 4.1.2 应建立完善的安全操作标准、服务质量标准、相应的管理制度和风险防范措施。
- 4.1.3 应与员工签订用工合同。

4.2 服务人员

- 4.2.1 应为能胜任本行业的自然人。
- 4.2.2 应具备基本的职业素养、熟悉服务流程并经培训后上岗。
- 4.2.3 应维护客户合法权益，不应泄露客户信息。
- 4.2.4 应通过国家商务部信用平台建立服务人员信用档案。

4.3 设备工具

- 4.3.1 清洁设备，包括吸尘器、洗地机、单擦机、扫地机、高压水枪等。
- 4.3.2 清洁剂，包括清洗剂、除胶剂、除渍剂、除油剂等，其质量要求应符合国家相应规定。

- 4.3.3 清洁工具，包括扫帚、拖把、刷子、玻璃刮刀、清洁球、抹布、玻璃擦、地刮、尘掸等。
- 4.3.4 辅助工具，包括伸缩杆、云石铲刀、梯子等。

4.4 操作要求

- 4.4.1 服务人员在服务操作过程中应做好人身安全与物品安全的防护。
- 4.4.2 服务人员在服务操作过程中应正确使用清洁用品，按照安全操作规程进行操作。
- 4.4.3 应根据不同区域和不同材质选择相应的清洁设备工具。
- 4.4.4 应按照垃圾分类的方法，做好垃圾分类和清理。

4.5 服务质量

- 4.5.1 房屋开荒保洁服务总体质量应满足清洁度、安全性、完整性的要求。
- 4.5.2 房屋各区域或材质清洁服务质量要求应符合表 1 的规定。

表 1 服务质量要求

序号	项目	操作内容	质量要求
1	地面	正确使用清洁设备工具，对不同材质的地面进行全面清洁，清除地面上的灰尘、水泥、漆点、涂料点、胶迹等装修残留污渍	无明显尘土或污渍
2	墙面	正确使用清洁设备工具，对不同材质的墙面进行全面清洁，清除地墙面上的灰尘、水泥、漆点、涂料点、胶迹等装修残留污渍	无明显尘土或污渍
3	天花板	正确使用清洁设备工具，清扫灰尘、清除污渍等	无明显尘土或污渍、无蜘蛛网
4	玻璃	正确使用清洁设备工具，刮洗尘土、污渍、水迹等	光亮、洁净、无明显污迹和水迹
5	门窗	正确使用清洁设备工具，擦拭、清洁窗、门等	边框干净，无明显尘土、污渍和水迹
6	瓷砖、石材	正确使用清洁设备工具，清洁室内墙面、地面、台面等，去除装修遗留的污渍、胶迹、水泥、涂料点等	光洁，无明显尘土、漆点、污渍和胶迹
7	木质品	正确使用清洁设备工具，清洁实木、强化木等材料的地面、门、窗框等，去除装修遗留的污渍、胶迹、涂料点等	表面干净、无碎物、无死角、无积灰，无明显胶渍、油漆污点和水迹。
8	金属、陶瓷物	正确使用清洁设备工具，清洁室内挂件、龙头、管件设施、装饰物等的污渍	光亮、洁净，无明显锈斑和污迹。
9	布艺、皮质等其他材质	正确使用清洁设备工具，擦拭清洁房屋附属物品等	无明显尘土或污渍

5 服务流程

5.1 服务流程

房屋开荒保洁服务流程见图1。

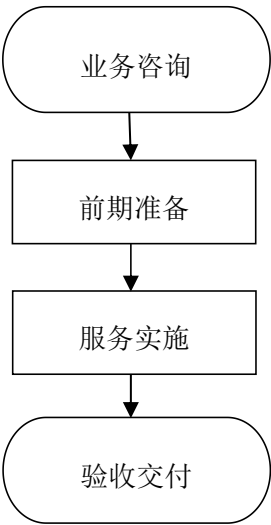


图 1 服务流程图

5.2 服务步骤

5.2.1 业务咨询

- 5.2.1.1 应设置线上线下多样化的咨询服务方式，方便客户进行业务咨询和预约。
- 5.2.1.2 应做好服务接待，接收并记录客户的服务需求，包括与客户就作业地点、作业面积、服务内容、要求、交付时间、服务价格等进行沟通。
- 5.2.1.3 双方了解相关情况后，形成初步服务意向，安排服务人员进行场所勘查。

5.2.2 前期准备

5.2.2.1 场所勘查

了解房屋的建筑结构布局、设施配置、卫生程度等基本情况并进行整体评估。

5.2.2.2 制定计划

- 5.2.2.2.1 根据勘查情况和服务要求，制定详细的开荒保洁计划，主要包括：服务范围、人员配置、物料准备、服务内容、服务价格、验收标准、预计周期等。
- 5.2.2.2.2 应制定相应的应急预案。

5.2.2.3 签订合同

经服务双方协商一致后，签订服务协议。

5.2.2.4 准备

- 5.2.2.4.1 根据开荒保洁计划和场所情况，确定服务所需人员数量、分工，准备所需的清洁用品和设备。
- 5.2.2.4.2 开展服务前应向服务人员强调操作流程、安全要求及注意事项等。

5.2.2.5 按约派单

根据预约服务时间，将服务订单派发给相应的清洁服务人员。

5.2.3 服务实施

5.2.3.1 入户

- 5.2.3.1.1 服务人员统一着装、自带清洁工具、准时到达服务地点，核对订单后，礼貌入户。
- 5.2.3.1.2 服务前双方需确认室内物品及设施有无损坏，若发现损坏，立即向客户反映并双方确认。
- 5.2.3.1.3 确认无误后，应按照规定服务项目，进行规范作业。

5.2.3.2 实施

- 5.2.3.2.1 服务实施按由上到下、由内到外、先局部后全面的顺序进行。
- 5.2.3.2.2 表面清洁，包括但不限于：
 - a) 清除现场残留物，如砖块、瓷砖碎片、木屑等建筑垃圾；
 - b) 对房屋内部的各个区域进行全面初步的灰尘清除。
- 5.2.3.2.3 深度清洁，包括但不限于：
 - a) 对房屋内部的各个区域进行深度擦拭或清洗。
 - b) 对房屋附属设备设施进行除尘、除渍等清洁处理。
 - c) 根据不同区域、不同材质选用相应清洁用具对存在顽固污渍或特殊的污渍进行特别处理。

5.2.4 验收交付

- 5.2.4.1 服务完成后，由验收人员按照验收流程进行自查，不符合要求的项目立即整改。
- 5.2.4.2 验收人员自查后，客户按照协议要求和标准进行验收，不符合要求的项目立即整改。
- 5.2.4.3 客户验收通过后，服务人员撤离现场。

6 评价与改进

- 6.1 建立持续改进制度，对服务机构、服务人员、服务质量开展评价。
 - 6.2 对不符合要求的项目，制定整改措施并落实整改情况。
 - 6.3 对评价结果进行跟踪，建立回访管理制度。根据回访情况优化服务内容。
 - 6.4 服务机构应提供多种反馈渠道，接到投诉时应按照 GB/T 17242 的要求执行。
-