

DB2102

大 连 市 地 方 标 准

DB2102/T XXXXX—XXXX

家政服务 家庭保洁服务规范

(工作组讨论稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX

大连市市场监督管理局 发布

前 言

本文件是按照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。

本文件由大连市商务局提出并归口。

本文件起草单位：大连爱恩家政服务有限公司、大连标准认证研究院有限公司、大连精喜到家科技有限公司。

本文件主要起草人：冯彬彬、屈鹤天、吴迪、王细凤、袁照路、张耀明、冯琳琳。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电、来函等方式进行反馈，有关单位将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：大连市商务局（大连市西岗区唐山街2-6号），联系电话：0411-83686665。

文件起草单位通讯地址：大连爱恩家政服务有限公司（大连市西岗区不老街168号105室），联系电话：0411-82737107。

引 言

家庭服务行业关系到国计民生，也是现代服务业中的重要组成部分，近年来，我市家政服务机构数量在持续增长中。但大部分家政服务机构和服务人员在家庭保洁服务上缺乏规范性，已经影响到了众多家政服务人员的求职、工作和生活，以及众多接受家政服务的城市家庭的满意度和生活幸福度。规范家庭保洁服务，可以有效的改变这一现状。

本文件的规定，在家庭保洁服务的规范化操作上，给出了清晰的流程化指导及诸多细节上的建议，能够解决家政服务机构工作思路不清，从业的家庭保洁服务员责任不明等问题，也可给行政主管部门规范行业管理提供帮助。

家政服务 家庭保洁服务规范

1 范围

本文件规定了家庭保洁服务的术语和定义、保洁员要求、服务形式和内容、服务流程和质量、保洁用具和化学制剂要求、保洁服务监督、验收、售后回访、档案管理等内容。

本文件适用于家庭服务中的保洁服务。

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 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务

GB/T 19012—2019 质量管理 客户满意 组织投诉处理指南

GB/T 17242—1998 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭保洁服务 family cleaning service

指使用专门的清洁用品、用具，按照科学的清洁程序对家庭的居室、厨房、卫生间、门窗、家电等进行清扫或清洗、杀菌、消毒、保养，同时承担物品的整理、归位，保持有序、清洁的一项家庭服务工作。可延伸到企事业单位、社区和公共场所的保洁服务。

3.2

家庭保洁服务员 family cleaning attendant

指为保洁服务对象提供保洁服务的人员（以下简称“保洁员”）。

3.3

家庭保洁服务客户 family cleaning service customer

指接受家庭保洁服务的对象，通常指客户（以下简称“客户”）。

3.4

家庭保洁服务机构 family cleaning service Organization

指依法成立从事家庭保洁服务经营活动的组织。

4 保洁员要求

4.1 基本要求

基本要求如下：

- a) 年龄不低于 18 周岁，应具有身份证明、职业资格证、健康证以及具备相适应的服务技能；
- b) 应遵守国家法律法规, 爱岗敬业、守时守信、尊重客户；
- c) 上岗服务时应着统一工作服；
- d) 应定期参加职业培训，不断提高自己的服务知识和专业技能；
- e) 应无刑事犯罪记录，无征信不良问题，无精神病史和传染病等。

4.2 行为规范

行为规范要求如下：

- a) 讲文明礼貌、品行端正、仪表端庄、举止大方、主动工作、热情友好、诚实可靠；
- b) 个人卫生状况良好, 具备良好的卫生习惯；
- c) 主动了解客户服务要求和生活习惯，尊重客户民族习惯和宗教信仰，适当称呼客户及其家人；
- d) 长期服务的应自备个人生活用品；
- e) 不得影响客户及家庭生活或泄露客户个人隐私）；
- f) 不得擅自离岗，或以辞职为威胁，提出要求增加报酬等条件；
- g) 不得向客户家庭推销商品，明示或暗示客户索要钱财；
- h) 不得佩戴容易影响保洁工作的首饰；
- i) 在突发公共卫生事件期间，应按有关部门关于检测、消杀、备案等的规定执行；
- j) 涉及到户外高空作业的服务内容，应配备安全帽、安全绳、防护带及安全看护员；
- k) 不得介入与本职工作无关的事务。

5 服务形式和内容

保洁服务分日常保洁、开荒保洁、深度保洁，具体范围和内容见表1。

服务类型和内容

服务类型	服务内容	服务对象
日常保洁	对厨房、卫生间、餐厅、客厅、卧室、书房、阳台等区域各部位、家具、陈设进行表面除尘，以及对桌面、台面、地面上的物品进行除尘、摆放	对客户正常生活居住的房屋
开荒保洁	是对房屋建造、装修过程中遗留的垃圾污垢、水泥浆块、油漆、玻璃胶、泥污、粉尘等进行清理	对已装修完毕的房屋在正式入住前进行的第一次保洁
深度保洁	包含洗衣机高温蒸洗、冰箱高温蒸洗、空调高温蒸洗、油烟机高温蒸洗、擦玻璃	是采用专业的工具、设备针对油渍、污渍、霉菌较重的家用电器、生活区域、玻璃窗等进行除油、去污、去垢、杀菌、除霉、净味。

6 保洁用具和化学制剂

6.1 总体要求

6.1.1 保洁用具

保洁用具总体要求如下：

- a) 各类工具应带有明显的产品标示、标签等信息；
- b) 应分类存放，避免交叉污染；
- c) 配备齐全，定期检查、补充；
- d) 要求清洁、干燥、现本色、无异味；
- e) 使用后统一清洗、消毒。

6.1.2 化学制剂

化学试剂选品及使用要求如下：

- a) 选品要求：
 - 1) 选用标识规范、检验合格的产品；
 - 2) 消毒剂宜现用现买，避免存放时间过长，应在保质期内规范使用；
 - 3) 所有化学试剂使用前均应先向客户展示及介绍，并按客户意愿决定是否使用。
- b) 清洁剂的使用要求：
 - 1) 详细阅读使用说明，按照用量和使用方法正确使用；
 - 2) 清洁剂应合理配比；
 - 3) 所有清洁剂都应放在桶内或器皿内，禁止直接接触台面、墙面、地面；
 - 4) 清洁剂使用完毕后应彻底清除。
- c) 消毒剂的使用要求：
 - 1) 详细阅读使用说明，按照用量和使用方法正确使用；
 - 2) 使用消毒用品时应戴口罩、橡胶手套等防护用品；
 - 3) 保存消毒液时不应放在温度较高或直接日晒的地方。
- d) 洗涤剂的使用要求：
 - 1) 详细阅读使用说明，按照用量和使用方法正确使用；
 - 2) 对于易褪色的织物分开洗涤。
- e) 杀虫剂的使用要求：
 - 1) 详细阅读使用说明，按照用量和使用方法正确使用；
 - 2) 使用喷雾杀虫剂时，不得喷洒在食物、餐具、家具、被褥等制品上。

6.2 保洁用具和化学制剂要求

具体要求如表1所示。

保洁用具和化学制剂要求

服务类型	保洁用具	化学试剂
日产保洁	保洁布、保洁桶、拖布杆、拖布头、刮板、刮刀、缝隙刷、螺丝刀、喷壶、胶皮手套、双面玻璃擦、玻璃刮、垃圾袋、工作服、其它必要工具	洗洁精等去污剂

开荒保洁	保洁布、保洁桶、拖布杆、拖布头、刮板、刮刀、缝隙刷、螺丝刀、喷壶、百洁布、胶皮手套、双面玻璃擦、玻璃刮、大功率吸尘器、垃圾袋、工作服、其它必要工具。	除油剂、除胶剂、草酸类
深度保洁	保洁布、保洁桶、拖布杆、拖布头、刮板、刮刀、铲刀、缝隙刷、喷壶、胶皮手套、高温蒸汽及配件、头灯、风轮刮、直筒刷、滚筒刷、折叠盆、马蹄刷、除味仪、空调防护罩、烟机防护罩、螺丝刀工具组、一次性浴帽、一次性套袖、一次性桌布、垃圾袋、工作服、其他必要工具。	除油剂、清洁剂、苏打粉、空调清洗剂、

7 服务流程和质量

7.1 日常保洁

7.1.1 全屋各房间的保洁顺序：

- 首先以客户的要求为准；
- 如客户无明确要求，应先清扫厨房、卫生间等污渍较重的区域，再清扫卧室、书房、餐厅、客厅及其他房间。

7.1.2 每个房间的保洁顺序：

- 先选定一个区域按照“从上到下、从里到外”的原则清扫完毕；
- 再按顺时针（或逆时针）的方向清扫旁边的区域（也是“从上到下、从里到外”）；
- 按上述原则以此类推，清扫完该房间的每个区域；
- 每个房间中最后一步是擦拭地面，擦完地面后即可转到下一个房间清扫。

7.1.3 日常保洁服务的质量要求见附录 A。

7.2 开荒保洁

7.2.1 清理垃圾，即先对各房间残留的肉眼可见的建筑废料、装修垃圾进行清理、装袋、拿到室外。

7.2.2 全屋吸尘，即用大功率吸尘器逐个房间由上到下对全屋进行吸尘。

7.2.3 擦窗户，即完成每个房间的窗套、窗框、纱窗、窗玻璃、窗台的擦拭。每扇窗户的擦拭流程：

- 清除窗套、窗框、窗槽、纱窗、窗玻璃上的胶点、漆斑、水泥点等污渍，污渍较重时可使用对应的试剂；
- 清除窗槽内的打击、沙尘；
- 将窗套、窗框、窗槽、纱窗擦拭干净；
- 用专用擦玻璃器将窗玻璃里外两面擦拭干净；
- 将窗台擦拭干净，完成本扇窗户的擦拭。

7.2.4 逐个清扫每个房间，包含厨房、卫生间、餐厅、卧室、客厅、阳台等。每个房间按“从上到下，从里到外”的顺序清扫，最后擦拭全屋地面。

7.2.5 如多人共同服务，上述流程可穿插、共同完成。

7.2.6 开荒保洁服务的质量要求见附录 B。

7.3 深度保洁

7.3.1 洗衣机高温蒸洗流程：

- 验机：运行洗衣机，检验各功能是否运行正常，一切正常的进行下一步；
- 断电：切断洗衣机电源，确保清洗过程中的安全；

- c) 拆卸：拆下内桶、叶片，保存好每一部位的螺丝；
- d) 清洁：对内桶底部、内壁、外壁；叶片；外桶内壁、外壁；盖板，进行擦拭，擦去污渍；
- e) 蒸洗：用高温蒸洗机对内桶底部、内壁、外壁；叶片；外桶内壁；盖板进行高温消毒；
- f) 擦干：将外桶、内桶、叶片等部件擦拭干净；
- g) 安装：将拆下的部件安装回去；
- h) 验机：插上电源，检验洗衣机各功能是否正常运行；
- i) 复位：将洗衣机复位到原来位置；
- j) 清扫：将工作期间所经过区域的卫生清扫干净，收拾工具，结束服务。

7.3.2 冰箱高温蒸洗流程：

- a) 验机：运行冰箱，检验各功能是否运行正常，一切正常的进行下一步；
- b) 断电：切断冰箱电源，确保清洗过程中的安全；
- c) 拆卸：移除冰箱内的各类物品，拆下隔板、储物盒、抽屉等各类附件，在冰箱下方铺上垫布；
- d) 清洁：对隔板、储物盒、抽屉等各类附件及冰箱顶部、外面、内面、门沿、密封条进行擦拭，擦去污渍；
- e) 蒸洗：用高温蒸洗机对隔板、储物盒、抽屉等各类附件及冰箱内面、门沿、密封条进行高温消毒；
- f) 擦干：将拆下的各部件及冰箱主体各部分擦拭干净；
- g) 安装：将拆下的部件安装回去；
- h) 验机：插上电源，检验冰箱各功能是否正常运行；
- i) 复位：将冰箱复位到原来位置；
- j) 清扫：将工作期间所经过区域的卫生清扫干净，收拾工具，结束服务。

7.3.3 空调高温蒸洗流程：

- a) 验机：运行空调，检验各功能是否运行正常，一切正常的进行下一步；
- b) 断电：切断空调电源，确保清洗过程中的安全；
- c) 拆卸：拆下外壳、百叶、滤网；
- d) 清洁：对空调外面、外壳、百叶、滤网进行擦拭，擦去污渍；
- e) 蒸洗：用高温蒸洗机对外壳、百叶、滤网、蒸发器进行高温消毒，蒸发器如果污渍较重，应先均匀喷上试剂，浸泡一会儿以溶解污渍；
- f) 擦干：将空调外面及外壳、百叶、滤网等部件擦拭干净；
- g) 安装：将拆下的部件安装回去；
- h) 验机：插上电源，检验空调各功能是否正常运行；
- i) 复位：将洗衣机复位到原来位置；
- j) 清扫：将工作期间所经过区域的卫生清扫干净，收拾工具，结束服务。

7.3.4 油烟机高温蒸洗流程：

- a) 验机：运行油烟机，检验各功能是否运行正常，一切正常的进行下一步；
- b) 断电：切断油烟机电源，确保清洗过程中的安全；
- c) 拆卸：拆下油盒（或油杯）、油网、面罩、叶轮等部件；
- d) 清洁：把拆下来的部件放入清洁桶，加入清洁试剂、热水浸泡 20 分钟后进行刷洗；在浸泡过程将油烟机套上烟机罩，对烟机内部均匀喷洒试剂，等反应 3 分钟左右，用刮板去污，用保洁布擦拭。
- e) 蒸洗：用完成去污的油盒（或油杯）、油网、面罩、叶轮及压机内部，进行高温蒸洗、消毒（蒸洗时避开电器元件、开关、按钮）；

- f) 擦干：将拆下的部件及烟机内部、挖补擦拭干净；
- g) 安装：将拆下的部件安装回去；
- h) 验机：插上电源，检验油烟机各功能是否正常运行；
- i) 复位：将灶台其他物品复位到原来位置；
- j) 清扫：将工作期间所经过区域的卫生清扫干净，收拾工具，结束服务

7.3.5 擦玻璃流程：

- a) 观察窗户情况，如有破损、裂纹、不牢固、玻璃超厚等现象立刻跟客户沟通；
- b) 将窗户周边的物品挪到别处，避免影响擦窗操作；
- c) 将纱窗擦拭干净；
- d) 将窗框、窗槽擦拭干净；
- e) 将窗玻璃内外面擦拭干净，顺序为“先上后下”；
- f) 补漏找齐；
- g) 擦拭窗套、窗台；
- h) 将工作期间所经过区域的卫生清扫干净，收拾工具，结束服务。

7.3.6 深度保洁服务的质量要求见附录 C。

8 保洁服务工作要求

- 8.1 保洁员应按照约定时间到达约定好的服务地点；
- 8.2 保洁员首先向客户出示工牌、派工单、并向客户确认保洁服务范围需求；获客户同意后，更换工作服、工作鞋进入客户室内，开始记录起始服务时间。
- 8.3 保洁员应按照与客户约定的项目进行保洁。
- 8.4 对客户家的物品轻拿轻放，若发现物品存在问题，应及时与客户沟通；对工作过程中清理出的废旧物品必须经客户确认无用后方可丢弃。

9 保洁服务监督、验收、售后回访

- 9.1 保洁服务机构应建立对保洁服务过程的监督与考核制度，规定监督的频次、方式、人员以及考核方法。
- 9.2 服务质量监督的形式包括电话回访、网络回访、管理者走访、跟单督导、或各种形式的社会监督等，并应行程记录并保存。
- 9.3 保洁员对每一区域服务完成后应自行验收，并拍照保存；所有工作完成时应请客户进行验收。
- 9.4 服务期满或工作完成时，应由客户在验收后《客户验收单》（见附表 D）上评价并签字。
- 9.5 如出现客户评价不合格的情况，如服务态度不端正、服务提供不及时、服务内容不全面或其他客户认为不满意的情况，保洁服务机构应及时采取措施进行纠正，尽力消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。
- 9.6 保洁服务机构应充分分析产生不合格服务的原因，并制定整改措施、跟踪落实情况，以提高服务的综合水准。

10 档案管理

10.1 家庭保洁服务机构应将管理过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、分类、储存，形成统一的档案。档案中各项记录的内容应真实、详细。

10.2 存档内容应包括家庭保洁员的《服务员登记表》（见附录 E）、身份证明、健康证明、培训证明；客户登记表；合同文本；保洁员服务日志；客户信息反馈及处理情况记录；客户投诉处理记录；保洁员奖惩记录。

10.3 档案的保存期限应截止到服务协议终止后两年。

10.4 有关档案管理的收集、整理、使用应按照“GB/T 20647.8 社区服务指南 第 8 部分：家政服务”的要求进行。

10.5 有关投诉处理应按照“GB/T 19012-2019 质量管理 客户满意 组织投诉处理指南”和“GB/T 17242—1998 投诉处理指南”的要求进行。

11 服务改进

11.1 家庭保洁服务机构通过服务过程中产生的书面记录，和从客户获得的服务评价，汇总出保洁员和家庭保洁服务机构的服务履行情况信息，总结经验教训，不断改进完善。

11.2 家庭保洁服务机构应对保洁员的服务评价在大连市家政服务管理平台人员档案中进行披露，供行政主管部门、其他家庭保洁服务机构、客户查阅。

附 录 A
(规范性)
日常保洁服务范围及质量要求

生活区	服务范围	质量要求
客厅	沙发	坐垫、靠枕摆放整齐 沙发表面、扶手、沙发腿、下部地面无污渍、无水痕
	茶几	物品摆放整齐，茶几表面无污渍、无水痕 茶水桶、烟灰缸倾倒、擦洗干净
	电视柜	电视外壳（不含屏幕）、柜面无污渍、无水痕 柜上物品摆放整齐，柜下面地面无杂物、无灰尘 后面踢脚线无污渍、无水痕，电线无灰尘
	鞋柜	鞋柜外表无污渍、无水痕 鞋柜上物品摆放整齐，鞋柜外的鞋摆放整齐
厨房	油烟机	油烟机外表、顶部、油网、油盒无油污、无水痕
	燃气灶	燃气灶表面、外边框、锅支架、下方台面无油污、无水痕
	橱柜	橱柜表面、柜门、门沿、门把手无油污、无水痕
	洗菜池	洗菜池四周、下水器、提篮、密封盖无食物残留、无水珠 龙头、五金件、无污渍、无水痕
	台面	物品摆放整齐，台面表面整体无油污、无水痕
	冰箱	外表、顶部、门、把手面无污渍、无水痕
	储物架	储物架、储物盒、调味瓶表面无油污、无水痕 储物盒、调味瓶摆放整齐
	墙面	墙面无污渍、无水痕
餐厅	餐桌、餐椅	桌面、桌腿、餐椅无污渍、无水痕，物品摆放规范整齐
	置物柜	柜表面无灰尘、无水痕，柜外物品摆放整齐、无灰尘
卧室	床、床柜	床上无杂物，枕头置顶并列摆放，被子平铺整床
		床头、床头柜无污渍、无水痕，柜上物品摆放规范整齐
	梳妆台	台面无污渍、无水痕，物品摆放规范整齐，
	衣柜	柜表、把手面无污渍、无水痕
	书架	书架、书、物品表面无灰尘、无水痕，物品摆放规范整齐
卫生间	洗漱台	镜面、台面、手盆、龙头、五金件无污渍、无水痕 物品摆放规范、整齐，无污渍、无水痕
	淋浴房	浴缸、龙头、五金件、淋浴房玻璃无污渍、无水痕 沐浴用品摆放规范整齐
	洗衣机	表面、盖外沿无污渍、无水痕
	洗衣池	池表面、龙头、五金件、下水器、密封盖无污渍、无水痕
	马桶	表面、马桶圈、马桶盖无污渍、无水痕；内侧刷洗干净
阳台	推拉门	门套表面、外框、内槽、玻璃、门把手无污渍、无水痕

	花卉盆栽	花盆外侧、托盘无泥土，小型花卉盆栽挪移擦拭，下方无沙土
	护栏、晾衣架	晾衣架表面、护栏表面无污渍、无水痕
通用 部位	门	门表面、边沿、门把手、门套、门框无污渍、无水痕
	窗户	台面、窗套、窗框、窗槽、玻璃、纱窗无污渍、无水痕。 玻璃里外干净无水痕
	地面	踢脚线、地面无污渍、无水痕
	天花板	天花板无污渍、无水痕
	开关插座	开关插座无灰尘、无污渍
	挂画相框	画面无灰尘、外框无污渍、无水痕
	空调	顶部、外立面无灰尘、无水痕
	垃圾桶	垃圾桶倾倒、擦洗干净、套上新垃圾袋

附 录 B
(资料性)
开荒保洁服务范围及质量要求

生活区	服务范围	质量要求
通用 部位	门	门表面、边沿、门把手、门套、门框无污渍、无水痕
	窗户	台面、窗套、窗框、窗槽、玻璃、纱窗无污渍、无水痕。 玻璃里外干净无水痕
	地面	踢脚线、地面无污渍、无水痕
	天花板	天花板无污渍、无水痕
	开关插座	开关插座无灰尘、无污渍
	挂画相框	画面无灰尘、外框无污渍、无水痕
	空调	顶部、外立面无灰尘、无水痕
	垃圾桶	垃圾桶倾倒、擦洗干净、套上新垃圾袋
	橱柜	橱柜表面、柜门、门沿、门把手无油污、无水痕
	洗菜池	洗菜池四周、下水器、提篮、密封盖无食物残留、无水珠 龙头、五金件、无污渍、无水痕
	台面	物品摆放整齐，台面表面整体无油污、无水痕
	储物架	储物架、储物盒、调味瓶表面无油污、无水痕 储物盒、调味瓶摆放整齐
	墙面	墙面无污渍、无水痕
餐厅	餐桌、餐椅	桌面、桌腿、餐椅无污渍、无水痕，物品摆放规范整齐
	置物柜	柜表面无灰尘、无水痕，柜外物品摆放整齐、无灰尘
卧室	床、床柜	床上无杂物，枕头置顶并列摆放，被子平铺整床
		床头、床头柜无污渍、无水痕，柜上物品摆放规范整齐
	梳妆台	台面无污渍、无水痕，物品摆放规范整齐，
	衣柜	柜表、把手面无污渍、无水痕
卫生间	洗漱台	镜面、台面、手盆、龙头、五金件无污渍、无水痕 物品摆放规范、整齐，无污渍、无水痕
		浴缸、龙头、五金件、淋浴房玻璃无污渍、无水痕 沐浴用品摆放规范整齐
	洗衣池	池表面、龙头、五金件、下水器、密封盖无污渍、无水痕
	马桶	表面、马桶圈、马桶盖无污渍、无水痕；内侧刷洗干净
阳台	推拉门	门套表面、外框、内槽、玻璃、门把手无污渍、无水痕
	护栏、晾衣架	晾衣架表面、护栏表面无污渍、无水痕
对于开荒保洁，污渍包含：水泥渍、胶渍、油漆残留、乳胶漆残留、木屑、装修保护层，以及其它粉尘、灰尘、污垢等。		

附 录 C
(资料性)
深度保洁服务范围及质量要求

服务内容	服务范围及质量要求	服务极限
洗衣机高温 蒸洗	表面、机盖、门、进水管、管口、门无污渍、无水痕。 桶内部、洗涤盒、滤网、密封条、回转盘、钢圈无污渍。 140℃高温消毒彻底。	滚筒洗衣机不宜进行拆洗。
冰箱高温蒸洗	冰箱外表、缝隙、门内壁、门沿、密封条无污渍、无水痕。 清洁隔层架、保鲜层、冷藏层、冷冻层无污渍、无水痕。 冰箱化冰彻底，擦拭干净，无污渍无水痕。 140℃高温消毒彻底。	_____
空调高温蒸洗	挂式、柜式空调包括外壳、滤网、导风板、蒸发器无灰尘、无水痕。 中央空调进风口、出风口、滤网、接水盘、风轮、相关配件无灰尘、无水痕。 140℃高温消毒彻底。	服务范围不包含空调外机，内机（含中央空调进风口、出风口）安装高度距地面超过3米的不宜进行服务。
油烟机高温 蒸洗	油烟机外表、滤网、油盒无污渍、无水痕。 风轮、蜗壳无大片油渍。 140℃高温消毒彻底。	免拆洗的油烟机不宜进行拆洗。
擦玻璃	窗框、窗槽、纱窗、内部护栏、窗套、窗台无污渍、无水痕。 玻璃里外两面清洁干净，无污渍、无水痕。	有裂纹、破损、厚度超过42mm、最高点离地面高度超过3米的玻璃不宜提供服务。 有破损的纱窗、厨房有油污的纱窗不宜提供服务。

附 录 D

(资料性)

客户验收单

客户验收单

客户姓名		客户电话	
服务日期		服务地址	
服务内容			
客户评价	<p>保洁师是否按照规定时间上门服务？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>保洁师服务过程中是否穿着工作服？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>保洁师在服务过程中态度是否友善？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>对保洁师服务的总体评价： <input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>		
客户签字			

附 录 E
(资料性)
家政服务员登记表

姓名：		性别 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		民族：		出生年月：		年龄：		属相：		星座：	
婚姻状况： <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 未婚						学校：		专业：			学历：		
宗教信仰： <input type="checkbox"/> 基督教 <input type="checkbox"/> 佛教 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 无						身高： 米		体重： 公斤			工作经验： 年		
是否吸烟： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				接受有宠物家庭： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				健康证到期日：					
身体状况： <input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 心脏病 <input type="checkbox"/> 关节疼痛 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 腰部疾病 <input type="checkbox"/> 无以上任何疾病史													
手机：						微信：							
身份证号：						有效期：							
户籍地址：						现居住地址：							
家附近公交站点名称（可填写多个）：										最低工资要求：			
求职种类： <input type="checkbox"/> 专职 <input type="checkbox"/> 兼职				工作时间： <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 白班 <input type="checkbox"/> 住家 <input type="checkbox"/> 周单休 <input type="checkbox"/> 周双休									
紧急联系人：					紧急联系人电话：								
家庭成员姓名		年龄	与本人关系		工作单位			工作岗位			联系方式		
工作经历													
前单位/前雇主居住小区				时间段		主要工作内容				证明人及电话			离职原因
培训履历													
求职意向	<input type="checkbox"/> 一般家务		<input type="checkbox"/> 家庭烹饪		<input type="checkbox"/> 照顾老人		<input type="checkbox"/> 护理病人		<input type="checkbox"/> 婴幼儿照料				
	<input type="checkbox"/> 育婴早教		<input type="checkbox"/> 母婴护理（月嫂）		<input type="checkbox"/> 保洁		<input type="checkbox"/> 家庭教师		<input type="checkbox"/> 其他				
掌握菜系	<input type="checkbox"/> 家常菜		<input type="checkbox"/> 海鲜	<input type="checkbox"/> 川菜	<input type="checkbox"/> 煲汤	<input type="checkbox"/> 面食		<input type="checkbox"/> 西餐		<input type="checkbox"/> 日本料理		<input type="checkbox"/> 韩国料理	
掌握外语	<input type="checkbox"/> 英语		<input type="checkbox"/> 其他		水平： <input type="checkbox"/> 无障碍交流 <input type="checkbox"/> 基本日常会话 <input type="checkbox"/> 仅会一些单词、句子								
自我评价													

以上填写全部内容确保真实，如有谎报瞒报，本人愿意承担一切后果。填表人签字：

日期：