

家政服务 整理收纳服务规范

地方标准信息服务平台

2023 - 06 - 06 发布

2023 - 09 - 05 实施

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 服务机构	1
5 服务人员	2
6 服务流程	3
7 服务要求	4
8 纠纷处理	5
附录 A（资料性）消费者需求登记表样式	6
附录 B（资料性）整理收纳服务合同样式	7
附录 C（资料性）整理收纳服务质量验收单样式	9
附录 D（资料性）整理收纳服务消费者满意度调查表样式	10
参考文献	11

地方标准信息服务平台

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。

本文件由河南省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：郑州市家庭服务业协会、河南共青家庭服务有限公司。

本文件主要起草人：王瑜、郭敬东、张为民、刘爱利、姚艳、史翠翠、张名金、王静。

地方标准信息服务平台

家政服务 整理收纳服务规范

1 范围

本文件规定了家政整理收纳服务机构（以下简称服务机构）、服务人员、服务流程、服务要求和纠纷处理。

本文件适用于家政整理收纳服务。

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

整理收纳服务

对消费者指定的空间及物品开展空间规划、物品清空、分类、筛选、收纳、归位、陈列及代购收纳用品，达到空间扩容、整体协调统一、美观整洁的服务。

3.2

整理收纳服务机构

依法设立的从事整理收纳服务的机构。

4 服务机构

4.1 基本条件

- 4.1.1 具有固定的符合经营需要的场所。
- 4.1.2 依法取得具有法律效力的相关证照。
- 4.1.3 应有专职工作人员。
- 4.1.4 应有对服务人员进行培训的场所。
- 4.1.5 配备经营必要的智能化办公设备、通讯设备等。

4.2 经营要求

- 4.2.1 应有明确的岗位职责及服务质量标准。
- 4.2.2 每年应组织服务人员进行健康体检。
- 4.2.3 在营业场所明示相关证照、服务项目、收费标准、服务规范、工作流程、投诉与监督电话等。
- 4.2.4 服务机构应与服务人员签订劳务协议，采用员工制管理的机构应与服务人员签订劳动合同。
- 4.2.5 应有明确的业务管理工作流程和规章制度，并建立工作台账。
- 4.2.6 执行财务制度，照章纳税。
- 4.2.7 应用信息化技术进行经营服务管理。
- 4.2.8 服务人员信用信息应经过家政服务行业行政主管部门家政服务信用信息平台认证。

4.2.9 建立与消费者相关的档案管理，包括消费者资料、服务合同、服务质量回访及评价、投诉受理及结果记录等。

4.3 培训要求

4.3.1 设有培训部门，配备专业的培训老师。

4.3.2 具备相关培训用具和设施。

4.3.3 建立完善的整理收纳服务培训体系，有针对性的对服务人员进行岗前及在岗培训。

4.3.4 培训内容应包含整理收纳服务人员的职业道德、行为规范、仪容仪表、职业标准、职业技能、职业安全、服务流程，收纳用品及用具的使用等其他应当纳入培训的内容。

4.4 用品用具要求

4.4.1 根据消费者需求，选择专业的收纳用品用具，最大限度利用空间。

4.4.2 收纳用品用具应选择标识规范、检验合格的产品。

5 服务人员

5.1 基本条件

5.1.1 服务人员应持有效居民身份证件、健康证明、整理收纳相关证书。

5.1.2 具备相关的整理收纳专业知识和职业技能。

5.1.3 通过行业行政主管部门家政服务信用信息平台认证。

5.2 仪容仪表

5.2.1 仪表端庄、举止大方。

5.2.2 统一制服、佩戴工牌。

5.2.3 男服务人员头发前不覆额、侧不掩耳、后不触领。

5.2.4 女服务人员长发扎起、不戴首饰、不化浓妆。

5.3 行为举止

5.3.1 尊重消费者宗教信仰、生活习惯和个性偏好。

5.3.2 尊重与保护消费者隐私，不品头论足、不以貌取人。

5.3.3 与消费者交流，应使用文明礼貌用语。

5.3.4 工作时不吸烟、不喝酒，精神饱满、微笑服务。

5.3.5 行走时，应身体直立、收腹直腰、两眼平视前方。

5.4 职业道德

5.4.1 遵纪守法、不传播负面信息。

5.4.2 维护社会公德、文明礼貌、品行端正。

5.4.3 爱岗敬业、守时守信、尊重消费者、尊老爱幼。

5.4.4 自尊自爱、按劳取酬、拾金不昧，不应将消费者的物品占为己有。

5.5 职业技能

- 5.5.1 熟练掌握各个空间整理收纳技巧和方法，熟练选择专业收纳用品。
- 5.5.2 掌握标准服务操作规范，保证物品与自身安全。
- 5.5.3 掌握符合自身岗位要求的用品用具使用、维护与保养技能以及注意事项。
- 5.5.4 积极参加职业技能培训，不断提升服务能力和综合素质。
- 5.5.5 对贵重物品有基础认知。

6 服务流程

6.1 与消费者沟通

- 6.1.1 沟通内容：房屋面积、房屋结构、人口结构、生活习惯、服务需求、服务价格等。
- 6.1.2 根据沟通结果，填写《消费者需求登记表》（见附录A）。
- 6.1.3 消费者确定需求，缴纳定金，约定入户测量时间及地点。

6.2 空间测量及制定方案

- 6.2.1 使用专业的测量用品及工具，按照约定时间入户测量。
- 6.2.2 根据测量及与消费者沟通结果，制定整理收纳服务方案（以下简称服务方案）。
- 6.2.3 服务方案包括：整理收纳空间规划、收纳用品自购或代购、服务时间及服务人数、最终服务费用等。
- 6.2.4 消费者确定服务方案。

6.3 签订服务合同

- 6.3.1 服务机构与消费者签订《整理收纳服务合同》（见附录B），并签字盖章后生效。
- 6.3.2 服务方案作为《整理收纳服务合同》的附件，具有同等法律效力。

6.4 入户服务

- 6.4.1 按照约定时间到达消费者指定地点，服务人员应携带鞋套、手套、一次性床单、收纳工具等，出示上岗证，告知服务机构名称，与消费者现场再次确认服务方案内容，明确贵重物品数量及要求。
- 6.4.2 经消费者同意，按照服务方案进行规范作业。

6.5 验收交接

- 6.5.1 整理收纳作业完成后，领队应带领服务人员和服务效果进行查验，发现问题及时改进。
- 6.5.2 查验完毕，应要求消费者予以验收，若发现问题立即整改。
- 6.5.3 验收通过，消费者应在服务质量验收单（见附录C）上签字，并注明日期和时间。
- 6.5.4 服务机构应制作电子版物品放置指引说明书，三个工作日内发给消费者。

6.6 回访及评价

- 6.6.1 服务机构应在服务结束三个工作日内对消费者满意度做回访调查，调查可采用电话回访、线上调查或满意度调查表形式（见附录D）。
- 6.6.2 对消费者的投诉，服务机构应认真听取，及时整改，三个工作日内予以解决，并记录备案。
- 6.6.3 整理收纳服务机构应定期对服务内容、服务方法、服务质量、服务成效进行自我评价。
- 6.6.4 对评价结果应予以分析，提出改进措施，持续不断提升服务品质。

7 服务要求

7.1 服务质量

- 7.1.1 根据消费者的空间布局、物品数量、生活动线及生活习惯，对物品合理收纳。
- 7.1.2 遵循分类收纳、集中收纳、就近收纳、“上轻、下重、中间常用”的收纳原则。
- 7.1.3 遵循前低后高、左低右高、朝向一致、统一走势、间距相等、外沿齐平、同类集中、做好标识的陈列原则。
- 7.1.4 整理收纳后的空间做到有序、美观、整洁、舒适，达到空间扩容。
- 7.1.5 整理收纳后的物品做到易拿取，易归位，易维持，以动线最短，视线可见为主。
- 7.1.6 桌面、柜体、物品表面、地面应洁净无杂物。

7.2 服务内容

7.2.1 全屋整理收纳

根据消费者需求及服务质量要求，对全屋指定的空间，按照从卧室、儿童房、书房、客厅、玄关、阳台、厨房、餐厅、储藏间、卫生间的空间顺序，使用专业的收纳用具，对各个空间的物品进行清空、分类、筛选、收纳、归位、陈列。

7.2.2 卧室整理收纳

卧室内衣柜及其他储物空间的物品规划合理、分类清晰、标识明确、台面地面无杂物，方便查找，易归位。

7.2.3 衣橱整理收纳

根据消费者的需要，对其指定的衣橱空间重新规划整理，不合理的区域改造，对衣橱内所有存储物品进行整理收纳。

7.2.4 儿童房整理收纳

- 7.2.4.1 根据不同年龄段儿童的特点，筛选不符合年龄段的物品，征求消费者意见处理。
- 7.2.4.2 符合年龄段的衣物、书刊、玩具等筛选分类后，放置合适位置。

7.2.5 书房整理收纳

- 7.2.5.1 应确定书房的主要使用者。
- 7.2.5.2 书柜中书籍按阅读习惯和阅读频率分类收纳。
- 7.2.5.3 重要文件、资料应存放于消费者指定位置。
- 7.2.5.4 书桌台面只保留常用物品，备用物品隐藏收纳。
- 7.2.5.5 带有字迹的字条或票据勿擅自处理。

7.2.6 客厅整理收纳

- 7.2.6.1 沙发、茶几、电视柜表面应无杂物。
- 7.2.6.2 客厅储物柜开放空间展示装饰性物品或纪念品。
- 7.2.6.3 储物柜隐藏空间收纳药品、日常用品、工具等零散物品。

7.2.7 玄关整理收纳

- 7.2.7.1 玄关台面无杂物。
- 7.2.7.2 当季鞋收纳于玄关地柜。
- 7.2.7.3 常用包收纳于玄关吊柜。
- 7.2.7.4 出行必备小物品收纳于玄关抽屉柜。

7.2.8 阳台整理收纳

- 7.2.8.1 常用洗涤用品置于台面或地柜易拿取的收纳空间。
- 7.2.8.2 备用洗涤用品、纸巾类收纳于阳台吊柜。
- 7.2.8.3 其他不常用物品遵循上轻下重原则收纳于阳台储物柜。

7.2.9 厨房整理收纳

- 7.2.9.1 厨房物品根据锅具、厨具、冰箱、小家电、餐具、食材、调料等分类储放。
- 7.2.9.2 根据物品种类做好标识，使用频率高的物品放置显眼、拿取顺手的位置。
- 7.2.9.3 食材按照存放要求进行冷藏、冷冻或自然存放，生熟分开，熟食密封，根据消费者习惯，按照物品种类和功能分类放置。
- 7.2.9.4 操作台面不放置闲杂物品。
- 7.2.9.5 注意物品摆放安全。

7.2.10 餐厅整理收纳

- 7.2.10.1 餐边柜开放空间展示茶具、酒具和各类酒水等。
- 7.2.10.2 隐藏空间收纳杯子、茶叶、饮品、零食等零散物品。
- 7.2.10.3 按照“二分露八分藏”的原则收纳，所有物品分类统一放置。

7.2.11 储物间整理收纳

根据物品使用频率和重量，利用收纳用品和置物架进行分类收纳。

7.2.12 卫生间整理收纳

- 7.2.12.1 应筛选过期和临期化妆品、护肤品、清洁用品。
- 7.2.12.2 常用护肤品、化妆品，放置浴室柜台面或置物架，备用护肤品、化妆品收纳于浴室柜备用空间。
- 7.2.12.3 牙刷和杯子放置台面或置物架，潮湿物品悬挂收纳。
- 7.2.12.4 消毒液、清洁用品收纳于浴室柜下层隐藏空间。

8 纠纷处理

- 8.1 服务机构应建立售后回访制度及回访记录（见附录D），有明确的投诉及纠纷处理机制。
- 8.2 服务人员在服务过程中与消费者发生纠纷时，应及时向服务机构反馈，服务机构根据实际情况，配合消费者及相关部门妥善解决；服务人员与服务机构发生纠纷应及时沟通，妥善解决。
- 8.3 投诉处理可采取以下方式：
 - a) 协商解决；
 - b) 向消费者协会、行业协会等调解组织申请调解；
 - c) 提请仲裁或者向法院提起诉讼。

附录 A

(资料性)

消费者需求登记表样式

表A.1给出了消费者需求登记表的样式。

表A.1 消费者需求登记表

年 月 日

姓名		联系方式	
详细地址			
测量日期		收费基准	
房屋面积		家庭成员	
服务户型	<input type="checkbox"/> 小户型 <input type="checkbox"/> 公寓 <input type="checkbox"/> 多层 <input type="checkbox"/> 高层 <input type="checkbox"/> 复式 <input type="checkbox"/> 别墅		
服务项目	<input type="checkbox"/> 全屋整理咨询 <input type="checkbox"/> 全屋整理 <input type="checkbox"/> 衣橱整理 <input type="checkbox"/> 衣橱管理及咨询 <input type="checkbox"/> 空间改造 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/> 空间规划设计 <input type="checkbox"/> 搬家整理		
整理区域	<input type="checkbox"/> 卧室及衣帽间 <input type="checkbox"/> 儿童房 <input type="checkbox"/> 客厅 <input type="checkbox"/> 书房 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input type="checkbox"/> 储藏室 <input type="checkbox"/> 玄关 <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 阳台 <input type="checkbox"/> 其它		
消费者需求：			
贵重物品要求、价位及大约数量：			

附 录 B

(资料性)

整理收纳服务合同样式

整理收纳服务合同

甲方（服务机构）_____ 乙方（消费者）_____

地址 _____ 地址_____

联系人 _____ 联系人_____

联系电话_____ 联系电话_____

甲乙双方经友好协商，就甲方为乙方提供整理收纳服务达成以下协议。

第一章 服务的内容和要求

第一条：甲方为乙方提供整理收纳服务的地址：_____。

第二条：甲方为乙方提供整理收纳服务的内容：_____。

第三条：服务收费标准：_____。

第四条：服务时间：_____。

第五条：服务方式：计时 承包制 其它

第六条：甲方为乙方制定的服务方案，可作为本服务合同的附件，与本服务合同具有同等法律效力。

第二章 甲方的权利和义务

第一条：按本合同的要求，安排整理收纳服务人员准时到达服务地点，按时、按量、按服务方案完成工作内容。

第二条：负责整理收纳服务人员服务技能、职业道德、法律知识、安全生产、卫生知识等岗前培训，并提醒整理收纳服务人员遵守乙方的生活习俗及各项要求。

第三条：积极与乙方协调、配合，并根据乙方的合理要求，不断改进、提高整理收纳服务质量。

第三章 乙方的权利和义务

第一条：按约定的时间让甲方人员准时进入服务地点。

第二条：确保甲方提供专业服务时配合甲方，不得无故阻碍甲方服务的行为。

第三条：负责联系、协调、监督、检查、验收甲方的整理收纳工作。

第四条：负责无偿提供甲方整理收纳工作所需水电的正常供应，以保证甲方工作的顺利进行。

第五条：按约定支付服务费用。

第四章 合同金额及付款方式

第一条：服务费用：_____（大写）

定金：_____（大写）

第二条：付款方式：现金 线上 其它

第三条：付款时间：乙方应于甲方整理收纳服务结束、验收合格后付清甲方所有服务费用。

第四条：合同签订服务范围之外的特项服务费，由乙方另行支付，在服务工作完成后予以结清。

第五章 违约责任

第一条：甲方在整理收纳服务过程中造成乙方物品损坏的，由甲、乙双方协商解决。

第二条：如因乙方未能履行其权利和义务，造成甲方工作时间延长或服务质量不符合标准，甲方不承担相应责任。

第六章 未尽事宜及争议的解决

第一条：本合同须由双方签字盖章方可生效。

第二条：本合同未尽事宜由双方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第三条：本合同履行过程中如有争议，由双方协商解决；或通过其他方式解决。

第四条：本合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方：

乙方：

法定代表人（负责人）：

签章：

日期：

日期：

地方标准信息服务平台

附录 C

(资料性)

整理收纳服务质量验收单样式

表C.1给出了整理收纳服务质量验收单的样式。

表 C.1 整理收纳服务质量验收单

年 月 日

消费者姓名				联系电话				
详细地址								
服务人员								
空间利用率提升			物品分类收纳			遵循陈列原则		
合格	基本合格	不合格	合格	基本合格	不合格	合格	基本合格	不合格
综合评价及建议：								
消费者签字：								

附录 D

(资料性)

整理收纳服务消费者满意度调查表样式

表D.1给出了整理收纳服务消费者满意度调查表样式。

表D.1 整理收纳服务消费者满意度调查表

年 月 日

姓 名		联系方式			
服务地址					
服务人员					
满意度请打“√”					
调查项目	非常满意	满意	一般	不满意	
服务态度					
服务技能					
仪容仪表					
服务效率					
对本次服务建议： <div style="text-align: right;">回访人员签字：</div>					

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242—1998 投诉处理指南
 - [2] GB/T 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
 - [3] 中华人民共和国商务部令11号. 家庭服务业管理暂行办法. 2012年
-

地方标准信息服务平台