

# DB 4112

## 三 门 峡 市 地 方 标 准

DB 4112/T 291—2020

### 家政服务 家庭清洁服务规范

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 30 发布

2021 - 01 - 30 实施



## 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。

本文件由三门峡市家庭服务业协会提出。

本文件由三门峡市商务局归口。

本文件起草单位：三门峡市尚百帮科技发展有限公司、三门峡市家庭服务业协会、三门峡市家庭服务业协会工会联合会、三门峡市辖区高端家政服务中心、澠池蓝洁培训有限公司、河南尚百帮服务发展有限公司。

本文件主要起草人：尚高锋、孙萍、姚双双、王晓卉。

地方标准信息服务平台



# 家政服务 家庭清洁服务规范

## 1 范围

本文件规定了家庭清洁服务术语和定义、服务的范围和流程。  
本文件适用于三门峡市行政区域内的家庭清洁服务。

## 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 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分：总则

## 3 术语和定义

GB/T 15624.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 保洁员

使用专业工具及药剂为家庭室内物表、家居、装饰物等进行清洁服务的人员。

### 3.2

#### 服务机构

依法成立的从事保洁服务经营活动的组织。

### 3.3

#### 清洁

通过专业保洁人员使用清洁设备、工具和药剂，对居室内地面、墙面、阳台、厨房、卫生间等部位进行清扫保洁；对门窗、玻璃、灶具、洁具、家具等进行针对性的处理，以达到环境清洁、杀菌防腐、物品保养的目的。

## 4 服务范围

### 4.1 家居清洁类

包括地面、门窗、墙面、家具、厨房、卫生间、地毯、布艺（皮）沙发、石材养护、地板打蜡等。

### 4.2 家电清洁类

电视机、电脑、空调、洗衣机、冰箱等

## 5 常用用品

### 5.1 设施设备

吸尘吸水机、多功能洗地机、抛光机等

## 5.2 所用药剂

全能清洗剂、玻璃清洗剂、瓷砖清洗剂、陶瓷清洗剂、去胶剂、除渍剂、酸性清洁剂、洁厕剂、不锈钢清洗剂、不锈钢光亮剂、家私蜡等。

## 5.3 使用工具

刮玻璃器、涂水器、玻璃刀、安全带、伸缩杆、毛刷、人字梯、掸子、水桶等。

# 6 清洁流程

## 6.1 基本原则及注意事项

- 6.1.1 清洁前检查物品是否有损坏，如有损坏提前告之客户。
- 6.1.2 与客户沟通，遵照客户的合理要求实施保洁。
- 6.1.3 使用合理剂量药剂，减少室内空气污染，同时开窗通风。
- 6.1.4 清洁流程按照由上往下、由内而外、从外围向客厅、最后从门口退出的原则进行。
- 6.1.5 清洁高空物品时，要使用可靠的支撑工具，确保不发生高空坠落事故。
- 6.1.6 清洁厨房及卫生间的清洁剂和工具要专用，擦拭不同部位的抹布不能混用，最好事先准备不同颜色抹布，防止交叉污染。

## 6.2 门窗清洁

### 6.2.1 清洁内容

门框、门面、门吸、门锁（把手）、门顶等所有部位。窗扇的内外两面；窗台、窗框、窗纱等所有部位。

### 6.2.2 清洁流程及方法

- 6.2.2.1 房门用湿抹布擦去灰尘、再用干布擦干；房门门锁（把手）处污点，用毛巾蘸少许清洁剂擦拭，清水擦后干布擦干。
- 6.2.2.2 门框、窗框及纱窗的清洁流程和方法：先用吸尘器等工具将门框或窗框及门横亘上的灰尘清理干净，再自上而下用湿布擦净，再用干布将门框或窗框擦干净，最后用毛刷、抹布将门槽、窗槽、窗台清理干净。
- 6.2.2.3 门窗玻璃的清洁流程及方法：先用湿抹布将玻璃表面的灰尘擦去；用玻璃清洗剂均匀涂擦在玻璃表面；再用玻璃器把玻璃上的污水刮净。

### 6.2.3 质量要求

玻璃明亮，表面干净，无胶渍、无漆点、无浮尘、无污渍、无水痕和手痕；边框干净，无污渍，推拉轨道、玻璃槽无灰尘、无杂物；门锁及手柄无灰尘、无污渍、光亮洁净；门正反面洁净无灰尘、无污渍；门沿四周无灰尘、无污渍，门锁及手柄无灰尘、无污渍、光亮洁净。

## 6.3 地面清洁

### 6.3.1 清洁内容

瓷砖、木地板（实木和复合）、地毯、大理石等不同材质地板的清洁。

## 6.3.2 清洁流程及方法

### 6.3.2.1 木地板清洁

先用软扫帚或用吸尘器将表面污物清扫干净，再用潮湿的拖布进行擦拭，最后用干抹布将木地板擦干，打蜡地板应每天用软扫帚清扫，也可用拖把或蜡拖把进行清扫，先把木地板上的杂物清扫干净，最后用湿布对木地板上下的灰尘及污渍擦干净。

### 6.3.2.2 瓷砖清洁

先把地板上的杂物清扫干净，再用湿拖布擦干净，最后用干拖布将地板上的水渍擦干。

### 6.3.2.3 地毯清洁

原则上以使用吸尘器清洁为主，对于局部的轻微污渍，先将干粉除渍剂喷洒在污渍表面，再用干毛刷刷干净，最后使用吸尘器吸干。

## 6.3.3 质量要求

木地板洁净、无灰尘、无污渍；瓷砖无灰尘、无漆点、无水泥渍、保持材质原有光泽；石材地面无污渍、无胶点、无积尘、无垃圾纸屑、光泽度高。地毯表面蓬松无污渍、无杂物。

## 6.4 墙面清洁

### 6.4.1 清洁内容

清洁墙角、墙面的灰尘、尘土、局部的污渍。

### 6.4.2 清洁分类及方法

#### 6.4.2.1 内墙涂料类清洁

用吸尘器吸取墙面的表面灰尘；用静电吸尘掸清除墙角的死角处灰尘；用百洁布或百洁布清洁剂擦拭污染处；用洁净的湿毛巾擦拭清洁剂清洁过的墙面，不留擦拭痕迹。

#### 6.4.2.2 壁纸、贴墙布类清洁

用吸尘器吸去表面的灰尘；用鸡毛掸掸去死角处的灰尘；用微温、微湿毛巾轻轻擦拭壁纸、贴墙布表面；用浸有清洁剂的百洁布擦拭表面，除去局部污垢，再用微湿毛巾擦拭；用吸水毛巾吸去水分，擦干潮湿的表面。

### 6.4.3 质量要求

墙面无浮尘、无污渍、表面洁净。踢脚线等无灰尘、无污渍。

## 6.5 卫生间清洁

### 6.5.1 清洁内容

马桶、垃圾桶、门、开关、衣钩、装饰画、洗手池、洗手台、水龙头、镜子、地面、暖气组

### 6.5.2 清洁流程及方法

#### 6.5.2.1 马桶清洁

用刷子沾上洁厕液刷洗马桶中的污垢，再用湿抹布擦拭马桶外部，并用干抹布抹干。

#### 6.5.2.2 垃圾桶清洁

6.5.2.2.1 垃圾桶内胆用水清洗，再用湿抹布擦拭外观污渍、水渍。

6.5.2.2.2 用干抹布将垃圾桶擦干，垃圾桶套上垃圾袋。

#### 6.5.2.3 门、开关、衣钩、装饰画清洁

门、开关等拿湿抹布清洗污渍，再用干抹布抹干；衣钩、装饰画用干抹布擦拭。

#### 6.5.2.4 洗手池、洗手台、水龙头、镜子清洁

洗手池、洗手台、水龙头用抹布蘸清洁剂擦拭其污垢、水垢、油渍，用清水冲洗，再用干抹布抹干。镜子用湿抹布擦去污渍、水渍，再用干抹布抹干净。

#### 6.5.2.5 卫生间地面清洁

地面用湿拖布清洗，再用干拖布拖干。

#### 6.5.2.6 质量要求

6.5.2.6.1 马桶外部表面洁白光亮见本色、污垢无残留。

6.5.2.6.2 垃圾桶保持无污渍、无水渍和无破损等。

6.5.2.6.3 门、开关保持无尘、无污渍水渍，装饰画完好无损，衣钩光亮。

6.5.2.6.4 洗手台保持整体无尘、无污渍、见本色、无油渍

6.5.2.6.5 镜面光亮，无水痕；水龙头、水管、金属架等物品光亮清洁

6.5.2.6.6 洁具无水锈水痕，无污垢尿碱，无异味。

6.5.2.6.7 地面干净、无积水。

### 6.6 厨房清洁

#### 6.6.1 清洁内容

地面、台面、水池，炉具、抽油烟机、排气扇等表面。

#### 6.6.2 清洁流程及方法

台面、水池、炉具、抽油烟机、排气扇先用厨房专用湿保洁布清理，后用厨房专用干保洁布再重复一次。地面用湿拖布清洗，再用干拖布拖干，着重地面的边角。

#### 6.6.3 质量要求

水池洁净光亮、无污渍；台面干净整洁；抽油烟机、排气扇见本色；地面光泽无污渍。

### 6.7 家具清洁

#### 6.7.1 清洁的主要内容

床头柜、书架、书桌、沙发、茶几、餐桌、鞋柜架等家具。

#### 6.7.2 清洁流程及方法

6.7.2.1 先用半干的抹布擦拭家具顶部、两侧及正面；再用干布将表面的水渍擦干。



6.7.2.2 使用吸尘器清理沙发灰尘。

### 6.7.3 质量要求

卧室、客厅的家具光亮无污渍，室内装饰洁净无灰尘。沙发无灰尘、无污渍。

## 6.8 家用电器清洁

### 6.8.1 清洁内容

电视机、电脑、空调、洗衣机、冰箱等电器表面。

### 6.8.2 清洁流程及方法

先切断电源后，再用半干的抹布擦拭电器顶部、两侧及正面；再用干布将表面的水渍擦干。

### 6.8.3 质量要求

家用电器表面无灰尘。

---

地方标准信息服务平台