

ICS 03.080.20

CCS A10/19

# DB 4112

## 三 门 峡 市 地 方 标 准

DB 4112/T 288—2020

### 家政服务 钟点服务操作基本规范

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 30 发布

2021 - 01 - 30 实施

三门峡市市场监督管理局 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 钟点服务操作基本规范

## 1 范围

本文件规定了钟点服务操作基本规范的术语和定义、服务的内容及要求。  
本文件适用于三门峡市行政区域内的钟点服务。

## 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

#### 钟点服务

钟点服务，也叫小时工，指在法定劳动年龄内，存在雇佣关系的劳动者，受雇于同一雇主的服务时间每天不超过 4 小时，劳动报酬以小时作为计算单位的一种非全日制工作制的用工形式。

### 3.2

#### 临时钟点服务

指为雇主提供单次以小时为计算单位的用工形式。

### 3.3

#### 定期钟点服务

指在连续时间内为雇主提供以劳动时间为计算单位支付酬金的用工形式。

### 3.4

#### 钟点工

以小时为单位计算劳务报酬、提供服务的家政服务员。

### 3.5

#### 钟点工客户

接受钟点工服务的家庭或机构的统一统称（本标准以下简称客户）。

### 3.6

#### 服务机构

指从事钟点工服务经营活动的组织机构（本标准以下简称服务机构）。

## 4 服务范围

主要是为客户提供家庭保洁、清洗物品、制作家庭餐、接送儿童、采买家庭物品、助浴等。

## 5 行为要求

- 5.1 交谈时，不问及客户隐私，掌握措辞分寸，忌出言不逊，语带讽刺，恶语伤人。
- 5.2 善于倾听，不随便打断客户谈话，不鲁莽提问，不言语纠缠不休。
- 5.3 与外人或同行交谈时，注意守密，不泄露企业的商业秘密，不涉及客户的家庭情况与隐私。
- 5.4 工作时，精神饱满，乐观进取，微笑服务，能吃苦耐劳，坦诚待人，团结协作。
- 5.5 对客户提出的合理意见，善于接受并改进。
- 5.6 尊重他人意见，借鉴他人良好的工作经验。
- 5.7 具备危险防患意识，随时注意身边可能发生的危险状况，提早解除危险。
- 5.8 态度和蔼的真诚服务，能使客户产生亲切感、温暖感、诚实感、信任感、留恋感。

## 6 服务内容及要求

### 6.1 家庭保洁

#### 6.1.1 服务内容

打扫客户家庭的地面、擦拭室内外的墙壁（瓷砖）、门窗、室内玻璃、家具及家电表面、清洁厨房和卫生间等。

#### 6.1.2 服务质量要求

- 6.1.2.1 掌握常见保洁工具和清洁剂的使用方法，根据保洁需求进行选用。
- 6.1.2.2 掌握消毒剂的使用方法，能够针对需消毒的物品和家庭需求选择相应的消毒剂与消毒方法。
- 6.1.2.3 地面洁净、做到无垃圾、无污渍、无积水、无死角。
- 6.1.2.4 墙面无浮沉、无污渍、表面洁净
- 6.1.2.5 玻璃表面明亮、无浮沉、无污渍、无水痕、无手印；边框干净、无污渍；推拉轨道、玻璃槽无灰尘、无杂物。
- 6.1.2.6 卫生间镜面光亮，无水痕，水龙头、水管、金属架等光亮洁净；洁具无水锈水痕，无污垢尿碱；空气清新无异味。
- 6.1.2.7 厨房水槽洁净、无污渍；不锈钢管件洁净、光亮；厨台及灶具表面洁净、无油污。
- 6.1.2.8 卧室、客厅、书房家具光亮无污渍，室内装饰景观洁净无灰尘。
- 6.1.2.9 室内空气无异常气味。
- 6.1.2.10 踢脚线、吊顶等无污渍、无浮尘。
- 6.1.2.11 洗衣机、冰箱、电视机、电脑等家用电器表面无灰尘。

### 6.2 制作家庭餐

#### 6.2.1 服务内容

制作一般家庭餐。

#### 6.2.2 服务要求

- 6.2.2.1 制作前，头发扎起、做饭之前先洗手，制作过程中要佩戴口罩。
- 6.2.2.2 了解客户的喜好，有无忌口。

#### 6.2.3 原料采购

- 6.2.3.1 根据客户要求的食材品类和质量进行采购。
- 6.2.3.2 采购时注意保留购货凭据，并记录有关账目。

#### 6.2.4 餐前准备

- 6.2.4.1 认真清洗食物材料，保证食材新鲜干净，充分利用，避免浪费。
- 6.2.4.2 能对常见食品原料和成品进行鉴别和储存。

#### 6.2.5 菜品及主副食制作

- 6.2.5.1 能运用蒸、煮、烙等技法制作常见的主副食。
- 6.2.5.2 能运用蒸、炒、炖、拌等技法制作常见的菜品。
- 6.2.5.3 能掌握基本的食材营养知识，烹饪时进行合理搭配。
- 6.2.5.4 操作过程中应注意家电、炉灶等设备的安全操作。

#### 6.2.6 餐后整理

- 6.2.6.1 餐饮用具使用后及时进行清洗、消毒。
- 6.2.6.2 烹饪结束后及时清洗地面、灶台、灶具等，食品加工产生的垃圾及时清理并放置于指定位置的垃圾桶内。
- 6.2.6.3 餐后及时清洁餐桌和地面。
- 6.2.6.4 垃圾袋及时更换，走时带下楼丢在指定垃圾桶中。

### 6.3 清洗物品

#### 6.3.1 服务内容

清洗客户家庭成员的衣物洗涤、熨烫、整理、归置、拆洗、被褥、窗帘、布艺沙发等。

#### 6.3.2 服务要求

- 6.3.2.1 服装及织物清洗前注意检查污渍、残留物、破损情况、遗留物品等。
- 6.3.2.2 掌握手洗和机洗的方法，清洗时根据实际情况选择正确的洗涤方式。
- 6.3.2.3 根据服装标签及织物的不同材质、用途进行分类清洗。
- 6.3.2.4 保证衣物清洗时互不染色、不变形，洗后去渍，将褶皱、需熨烫的衣物仔细熨烫整形。
- 6.3.2.5 清洗完毕根据服装及织物的不同质地进行晾晒、熨烫和叠放、归位。

### 6.4 采买家庭物品

#### 6.4.1 服务内容

日常生活用品的采买

#### 6.4.2 服务要求

- 6.4.2.1 按照客户要求进行日常生活用品的采买。
- 6.4.2.2 掌握常见生活用品的购买常识。
- 6.4.2.3 采买时应索取发票等购货凭据，并做好采买记录。

### 6.5 接送儿童

#### 6.5.1 服务内容

接送儿童上、下学

6.5.2 服务要求

- 6.5.2.1 提供服务前应和客户明确服务内容及钟点服务员的职责界定。
  - 6.5.2.2 掌握基本的交通法规，确保接送途中的交通安全。
  - 6.5.2.3 接送儿童上、下学时要及时，并随时向客户告知孩子所在。
  - 6.5.2.4 接送期间，保障孩子安全，耐心和孩子沟通，并回答孩子的疑问。
  - 6.5.2.5 在与家长交接前，要陪护孩子。
- 

地方标准信息服务平台