

团 体 标 准

T/NJJX 001—2018

家庭保洁服务质量评价规范

Standard of quality evaluation for household cleaning service

2018-06-13 发布

2018-10-30 实施

南京市家庭服务业协会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 家庭保洁服务形式和内容	2
5 基本要求	2
6 评价方法	2
7 家庭保洁企业基本要素及服务能力评价	3
8 企业安全与保障措施评价	4
9 服务工作程序评价	5
10 家庭保洁质量验收评价	5
11 服务质量评价汇总	7
附录 A (规范性附录) 家庭保洁服务质量评价规范指标评价方法	8

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由南京市家庭服务业协会提出并归口。

本标准负责起草单位:南京市家庭服务业协会、南京百泰家政服务有限公司、江苏斑马软件技术有限公司、南京快易洁清洗有限公司。

本标准主要起草人:李新菁、经纬、张浩、夏宁、白桦。

家庭保洁服务质量评价规范

1 范围

本标准规定了家庭保洁服务的术语和定义及家庭保洁服务企业的基本要素评价及服务能力、企业安全与保障措施评价、服务工作程序评价、验收质量评价、服务质量验收评价汇总方面的原则和方法。

本标准适用于家庭服务企业家庭保洁服务质量评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 13495.1—2015 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

DB3302/T 1036—2010 宁波市地方标准(家庭保洁服务规范)

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 household cleaning services

以家庭为服务对象,由经过专业培训的保洁服务人员以家庭居室、生活设施及物品为服务内容,上门提供的清理日常生活垃圾、清洁生活设施、消毒、杀菌、保养、除尘除灰、物品整理、收纳等服务工作。

3.2

家庭保洁服务人员 household cleaning staff

从事保洁服务工作,而获得相应报酬的保洁员、家政服务员,以下简称员工。

3.3

家庭保洁服务企业 household cleaning services enterprise

以家庭保洁为主要服务内容,依法注册成立,开展经营活动的企业或个体工商户,以下简称保洁企业。

3.4

保洁客户 cleaning customer

接受保洁服务的家庭、个人、企业、事业单位、街道社区,以下简称客户。

3.5

家庭保洁服务合同 household cleaning service contract

家庭保洁服务企业与客户为确定服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬(支付方式)、双方权利义务关系等,依法协商达成的书面约定的合同。