

ICS 03.080
A 12
备案号: 50043-2016

DB 15

内蒙古自治区地方标准

DB 15/T 1010—2016

家政服务规范

Homemaking service specification

2016 - 06 - 15 发布

2016 - 09 - 15 实施

内蒙古自治区质量技术监督局 发布

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 家政服务机构	2
4.1 基本要求	2
4.2 资源管理	2
4.3 合同	3
4.4 档案管理	3
4.5 培训	3
4.6 内部从业人员	4
4.7 顾客关系管理	4
5 家政服务员	4
5.1 基本要求	4
5.2 服务技能	4
6 家政服务质量	4
6.1 服务流程	4
6.2 服务形式	5
6.3 服务质量要求	5
6.4 服务质量改进	10
附录 A (资料性附录) 家政服务流程	12
附录 B (资料性附录) 居家清洁具体服务内容及方法	13
附录 C (资料性附录) 衣物洗涤收藏服务方法	15
附录 D (资料性附录) 新生儿护理的具体服务内容	17
附录 E (资料性附录) 婴幼儿护理的具体服务内容	19
附录 F (资料性附录) 居家养老护理的具体服务内容	20
参考文献	21

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由内蒙古自治区家政服务指导中心提出。

本标准由内蒙古自治区妇女联合会归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区家政服务指导中心、内蒙古自治区标准化院。

本标准主要起草人：莎娜、籍凤英、韩娟、郭婷、佟凯、苏道格日勒、吕燕卿。

本标准于2016年6月首次发布。

家政服务规范

1 范围

本标准规定了家政服务的术语和定义，家政服务机构、服务人员、服务质量的基本要求。本标准适用于内蒙古自治区家政服务领域。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 17242-1998 投诉处理指南
GB/T 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
SB/T 10643-2011 家政服务基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 *homemaking service*

以家庭为服务对象，协助家庭成员对其各类事务进行实际操作和科学管理的过程。
[GB/T 20647.8-2006，定义3.1]

3.2

家政服务机构内部从业人员 *employees in homemaking service organization*

家政服务机构内部从事管理工作的人员。以下简称内部从业人员。

3.3

家政服务员 *homemaking service attendants*

根据合同或协议要求，为顾客提供家政服务的人员。以下简称服务员。
[SB/T 10643-2011，定义3.4]

3.4

钟点工 *part-time employee*

以劳动时间小时为计算单位支付酬金的家政服务员。

3.5

计时服务 service measured by time

钟点工提供的家政服务。又称钟点服务。

3.6

计件服务 service measured by workload

以劳动内容为主要计算单位支付酬金的家政服务。

3.7

全程服务 full-service

家政服务人员按合同签订的工作内容和工作时间，为顾客的家庭生活或相关内容提供的家政服务。

3.8

开荒保洁 first housekeeping of the building

房子装修后的首次保洁。

注：开荒保洁着重处理由于装修遗留下的污渍、垃圾、灰尘等问题。

3.9

新生儿 newborn

出生0~28天的孩子。

3.10

婴幼儿 infant

1~36月龄的孩子。

3.11

人工喂养 feeding artificially

母亲不能母乳喂养时，选用的其它代乳喂养方式。

4 家政服务机构

4.1 基本要求

- 4.1.1 应具有合法的经营资质，营业执照等均应明示。
- 4.1.2 应具有与其业务范围相适应的内部从业人员和服务员。
- 4.1.3 应具有与其业务范围相适应的固定的经营场所和基础设施。
- 4.1.4 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 4.1.5 对服务实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。

4.2 资源管理

家政服务机构的资源管理应满足GB/T 20647.8-2006中5.2的要求。

4.3 合同

4.3.1 劳动合同

家政服务机构应与服务员签订劳动合同，应遵循公平、平等、自愿、诚实信用的原则，不应违反法律的强制性规定。

劳动合同应采用书面形式，合同文本的主要内容包括：

- a) 家政服务机构的名称、住所和法定代表人或者主要负责人；
- b) 服务员的姓名、住址和居民身份证或者其他有效身份证件号码；
- c) 劳动合同期限；
- d) 劳动纪律；
- e) 服务员的工作内容；
- f) 服务员的工作时间和休息休假；
- g) 服务员的劳动报酬及支付方式；
- h) 服务员的社会保险缴纳方式；
- i) 职业危害防护；
- j) 合同的终止、变更、续订和解除条件；
- k) 违约责任；
- l) 双方约定的其他权利义务内容。

4.3.2 服务合同

家政服务机构应与顾客签订服务合同，或与家政服务员、顾客签订三方劳动合同。合同的主要内容

包括：

- a) 家政服务机构和顾客的名称、姓名、住所、联系方式；
- b) 家政服务的地点、方式和期限；
- c) 服务员的工作内容；
- d) 服务收费标准及收费方式；
- e) 顾客为服务员提供的工作和生活条件；
- f) 顾客生命财产安全的保障约定；
- g) 服务员服务期间医疗和安全保障的约定；
- h) 违约责任；
- i) 免责事由；
- j) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- k) 双方约定的其他事项。

4.4 档案管理

家政服务机构的档案管理应满足GB/T 20647.8-2006中5.3.2的要求。

4.5 培训

4.5.1 基本要求

4.5.1.1 家政服务机构应建立健全务实有效、符合岗位服务特征的培训管理制度。

4.5.1.2 家政服务机构应确保服务员定期参加岗位培训、轮训，以确保服务员获得由国家相关部门颁发的相应级别的职业资格证书。

4.5.1.3 家政服务机构没有能力对服务员进行培训的，应委托有培训能力、有培训资质的单位对服务员进行培训。

4.5.2 培训方式

应采取理论知识与实际操作相结合、分散培训与集中培训相结合的培训方式。

4.5.3 培训内容

培训内容应主要包括：

- a) 服务员的职业道德及行为规范；
- b) 基本的法律、安全、卫生知识；
- c) 提供各类家政服务所需的知识；
- d) 提供各类家政服务所需的技能。

4.6 内部从业人员

内部从业人员应满足GB/T 20647.8-2006中5.5的要求。

4.7 顾客关系管理

家政服务机构应制定顾客关系管理制度，包括：

- a) 建立顾客档案；
- b) 对顾客进行回访，检查服务质量；
- c) 按GB/T 20647.8-2006中5.8的规定与顾客建立沟通机制，维护顾客关系；
- d) 建立顾客满意度管理制度（见6.4），持续改进服务质量。

5 家政服务员

5.1 基本要求

服务员的基本要求应符合SB/T 10643-2011中4.2的规定。

5.2 服务技能

5.2.1 服务技能要求

5.2.1.1 服务员应接受正规专业培训，掌握家政服务的基本知识和技能，国家规定持证上岗的岗位应取得相应的资格证书。

5.2.1.2 服务员的服务质量应满足第6章的要求。

5.2.2 蒙古族家庭服务

服务员应了解蒙古族的节庆习俗及生活习惯，会制作蒙餐，宜掌握蒙古语的听说读写。

6 家政服务质量

6.1 服务流程

家政服务流程包括但不限于以下内容：

- a) 顾客向家政服务机构预约家政服务；
 - b) 家政服务机构了解顾客的具体服务需求。如遇特殊情况，家政服务机构应专门到顾客要求服务的场所查看，制定服务方案。若该项服务无法确保服务员人身安全，家政服务机构可以向顾客说明情况，谢绝该项服务；
 - c) 家政服务机构告知顾客服务收费标准和收费方式；
 - d) 顾客和家政服务机构就服务内容、方式、范围、时间、地址、质量，服务过程中的特殊要求，服务费用、支付方式，双方权利、义务，签订服务合同或协议；
 - e) 家政服务机构根据服务合同或协议，安排或组织服务员为顾客服务；
 - f) 服务员根据服务合同或协议为顾客服务；
 - g) 服务完成后，家政服务机构或服务员请顾客按服务合同或协议要求，对服务质量进行验收，并签字确认。顾客对服务质量有投诉或因服务质量产生纠纷，家政服务机构应协调处理；
 - h) 服务结束后七个工作日内，由家政服务机构对顾客进行回访，检查服务员服务质量。
- 家政服务流程参见附录 A。

6.2 服务形式

家政服务形式宜包括但不限于以下形式：

- a) 计时服务，计时服务包括临时钟点服务与定期钟点服务；
- b) 计件服务，计件服务包括突发性事件（如水电抢修）、计划性事件（如搬家）和阶段性事件（如产妇护理）等；
- c) 全程服务，全程家政服务包括住家服务和非住家服务。

6.3 服务质量要求

6.3.1 居家清洁服务

6.3.1.1 服务内容

居家清洁服务包括厨房、卫生间、客厅、卧室、书房、阳台（露台）、车库等的保洁以及专项保洁和开荒保洁。居家清洁服务的具体内容参见附录B中B.1。

6.3.1.2 服务质量

6.3.1.2.1 基本要求

居家清洁服务应满足：

- a) “九无”：无积尘，无塔灰，无蛛网，无碎片，无污渍，无锈斑，无积水，无布毛，无异味；
- b) “八亮”：玻璃、金属扶手、镜面、地面、灯具、金属门牌、电视荧光屏等设备面和卫生设备干净明亮；
- c) “两保持”：保持空气清新无异味；保持设备设施洁净整齐，使用状态完好。

6.3.1.2.2 厨房保洁

厨房应无油烟、不粘手、表面光滑无污渍。

6.3.1.2.3 卫生间保洁

卫生间应无臭、无尿碱、无污垢、无毛发、无死角。

6.3.1.2.4 客厅保洁

客厅应整洁、美观、表面无尘。

6.3.1.2.5 卧室保洁

卧室应表面无尘、空气清新。

6.3.1.2.6 书房保洁

书籍应原位整理并除尘。

6.3.1.2.7 阳台（露台）保洁

阳台（露台）应整洁、无尘，玻璃透明无痕迹。

6.3.1.2.8 车库保洁

车库物件应整理并除尘。

6.3.1.2.9 专项保洁

专项保洁包括打蜡、油烟机清洗、煤气灶清洗、居室杀虫灭鼠、居室消毒、小家电消毒、灯具保洁等服务内容。专项保洁服务的质量要求如表1所示。

表1 专项保洁的服务质量要求

服务内容	质量要求
打蜡	表面光亮，不沾灰尘
油烟机清洗	清洁无油渍，拆洗后恢复原貌
煤气灶清洗	清洁无污垢，拆洗后恢复原貌
居室杀虫灭鼠	安全无虫无鼠
居室消毒	安全，消毒后保持居室空气畅通，检查消毒物品是否清理干净，不留隐患
小家电消毒	安全，按说明正确使用消毒物品
灯具保洁	清洁无污渍，灯具完好无损

6.3.1.2.10 开荒保洁

开荒保洁应达到：

- a) 玻璃：目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净；
- b) 卫生间：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹，洁具洁净光亮，不锈钢管件光亮洁净，地面无死角、无遗漏、无异味；
- c) 厨房：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹，不锈钢管件光亮洁净，地面无死角、无遗漏；
- d) 卧室及大厅：墙壁无尘土，灯具洁净，开关盒洁净无胶渍，排风口、空调出风口无灰尘、无胶点；
- e) 门及框：无胶渍、无漆点，触摸光滑，有光泽，门沿上无尘土；

- f) 地面：木质地板应无胶渍、洁净，瓷砖地面应无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽，石材地板应无污渍、无胶点、光泽度高。

6.3.1.3 服务方法

宜针对不同的清洁对象采用不同的服务方法。服务方法可参见附录B中B.2。

6.3.2 衣物洗涤收藏

6.3.2.1 服务内容

衣物洗涤收藏服务包括衣物洗涤、衣物熨烫、衣物折叠及藏放。

6.3.2.2 服务质量

6.3.2.2.1 衣物洗涤

应根据衣物面料种类选择适当的洗涤方式，包括手洗、机洗和干洗。洗涤方法可参见附录C中C.1。

6.3.2.2.2 衣物熨烫

应根据衣物种类、熨斗种类、衣物面料等选择适当的熨烫方法。熨烫方法参见附录C中C.2。

6.3.2.2.3 衣物折叠及藏放

应按人或按季分类整理，折叠应平整、防皱，排列整齐放入衣橱或抽屉里。
应根据衣物面料种类选择适当的收藏环境，并采取适当的防虫、防潮措施。
衣物收藏的服务方法可参见附录C中C.3。

6.3.3 家庭烹饪

6.3.3.1 服务内容

家庭烹饪包括家常饮食烹饪及家宴烹饪。

6.3.3.2 服务质量

6.3.3.2.1 家常饮食烹饪

服务员应：

- a) 了解当地的家常菜及其烹调方法；
- b) 了解顾客饮食的口味，制定菜谱，保证食物多样、粗细搭配、饥饱适当、三餐合理，并征得顾客的认可；
- c) 采购菜单上菜肴的原材料或半成品，并详细记账；
- d) 按菜单上的菜肴，对原材料进行粗加工后再加以切配烹调；
- e) 顾客用餐后，征求顾客意见，供下次改进。

6.3.3.2.2 家宴烹饪

服务员应：

- a) 了解顾客设家宴的意图（如宴请客人、节假日家庭聚会）；
- b) 按口味与特色要求拟定菜单或与顾客共同拟定菜单；
- c) 按菜单要求采购原料；

- d) 对原材料进行初步加工,按菜肴要求进行加工与配菜,并进行烹调;
- e) 按一般顺序如凉菜、热菜、甜点或汤、果盘上菜,或按顾客的意愿上菜。

6.3.4 孕妇护理

6.3.4.1 服务内容

孕妇护理的服务内容包括孕妇的饮食护理、起居护理和疾病预防等。

6.3.4.2 服务质量

服务员应:

- a) 了解孕妇妊娠期的生理变化和胎儿的发育过程,减轻孕妇的心理和生理负担;
- b) 掌握孕妇营养需求,制定科学的食谱,为孕妇烹饪符合需求营养的饮食;
- c) 营造整洁干净、空气流通、温度湿度适宜的居住环境;
- d) 帮助孕妇经常洗澡,宜采用淋浴,保持清洁卫生。注意孕妇安全,以防滑倒;
- e) 为孕妇选择适合的衣服鞋袜;
- f) 保证孕妇有适当的运动量,指导孕妇保持正确的坐、站、走的姿势,避免攀高、抬重物 and 劳累过度的活动;
- g) 孕妇有不适症状或疾病时,在医师指导下给孕妇服药;
- h) 提醒孕妇尽量避免经常操作电脑、长时间看电视、接触放射线与宠物,建议孕妇慎用化妆品、少用电吹风;
- i) 缓解孕妇紧张、忧愁、恐惧、愤怒等消极的情绪,使孕妇保持乐观,使胎儿有健康发育的环境。

6.3.5 产妇护理

6.3.5.1 服务内容

产妇护理的服务内容包括产妇的饮食护理、起居护理和疾病预防等。

6.3.5.2 服务质量

服务员应:

- a) 创造舒适、空气清新的静养环境,使产妇得到充分的休息;
- b) 做好产妇的饮食护理,为产妇提供营养丰富的科学食谱和可口的饮食;
- c) 帮助产妇做好个人的清洁卫生工作,包括洗脸、刷牙、洗头、擦浴、洗澡等;
- d) 做好产妇产后阴部的护理和恶露的观察指导;
- e) 做好产妇的乳房按摩、催乳通乳,指导产妇正常的哺乳;
- f) 指导产妇进行恢复体能和形体的锻炼,帮助产妇尽快恢复到孕前状态;
- g) 做好产妇疾病的预防与常见产后疾病的护理;
- h) 及时发现和排解产妇的忧郁症状。

6.3.6 新生儿护理

6.3.6.1 服务内容

新生儿护理的服务项目包括:

- a) 创造适合新生儿的环境;
- b) 新生儿喂哺;

- c) 新生儿的五官护理;
- d) 新生儿的脐部护理;
- e) 新生儿的臀部护理;
- f) 新生儿大小便的观察;
- g) 新生儿的洗澡;
- h) 新生儿啼哭的观察;
- i) 新生儿的抚触;
- j) 新生儿常见病的预防 and 护理;
- k) 新生儿生活习惯的培养。

新生儿护理的具体服务内容参见附录 D。

6.3.6.2 服务质量

服务员应:

- a) 掌握新生儿的生理特点;
- b) 帮助新生儿顺利适应从子宫内到子宫外环境的改变;
- c) 通过精心护理和科学喂养,使新生儿健康地生长发育;
- d) 保障新生儿的安全。

6.3.7 婴幼儿护理

6.3.7.1 服务内容

婴幼儿护理的服务项目包括:

- a) 协助产妇哺乳喂养或人工喂养;
- b) 制作添加辅食;
- c) 婴幼儿智力早期开发;
- d) 培养婴幼儿良好的生活习惯和独立生活能力;
- e) 保健护理,如特殊体质的观察护理、预防接种及常见病的护理。

婴幼儿护理的具体服务内容参见附录 E。

6.3.7.2 服务质量

服务员应:

- a) 使婴幼儿获得充分的营养,促进婴幼儿身体健康发育;
- b) 使婴幼儿的语言、动作、智力得到正常的发展;
- c) 使婴幼儿养成良好的早期生活习惯,使婴幼儿健康快乐地成长。

6.3.8 居家养老护理

6.3.8.1 服务内容

居家养老护理的服务项目包括:

- a) 生活起居护理;
- b) 饮食护理;
- c) 清洁卫生护理;
- d) 人身安全护理;
- e) 陪伴与心理慰藉;

- f) 常见疾病的护理;
- g) 突发疾病的护理。

居家养老护理的具体服务内容参见附录 F。

6.3.8.2 服务质量

服务员应:

- a) 尊重老年人的睡眠习惯,帮助老年人建立有规律的日常生活;
- b) 掌握老年人营养需求,制定科学的食谱,合理安排饮食;
- c) 做好环境清洁卫生和老年人个人卫生,对无法自理老年人同时做好排泄照料;
- d) 做好老年人人身安全保护工作,提醒老年人避免从事力不从心的活动;
- e) 了解老年人生理、心理特点,注意观察老年人心理变化,及时进行心理疏导;
- f) 掌握老年人常见疾病护理知识,掌握一定的急救常识,按照医生的指导意见帮助老年人合理使用药物。

6.3.9 钟点工

6.3.9.1 服务内容

钟点服务内容灵活、多样,包括但不限于本标准规范的家政服务内容。

6.3.9.2 服务质量

凡是本标准规范的服务内容,服务质量应符合本标准的要求。本标准没有规范的,按照双方合同协议执行。

6.3.9.3 管理要求

钟点工的管理要求包括:

- a) 应符合《中华人民共和国劳动合同法》、《关于非全日制用工若干问题的意见》(劳社部发〔2003〕12号)国家相关法律、法规和规章的要求;
- b) 家政服务机构应对钟点工的服务技能进行不间断培训,加强职业道德教育,使钟点工具备该职业所需的道德规范、知识及技能;
- c) 家政服务机构应合理安排、统筹钟点服务时间,提高钟点服务效率;
- d) 钟点工纪录钟点服务起止时间应与顾客协商,征得顾客同意。

6.4 服务质量改进

6.4.1 基本要求

家政服务机构应建立对家政服务过程的评价和改进制度,不断创新服务与管理,持续改进服务质量。

6.4.2 顾客满意度

6.4.2.1 家政服务机构应通过调查顾客满意度,分析服务过程存在的问题,提出改进措施,提高服务质量。

6.4.2.2 家政服务机构调查顾客满意度基本方法包括:

- a) 服务过程中与顾客进行沟通;
- b) 对顾客进行回访;
- c) 向顾客发放问卷调查表;

d) 记录顾客的投诉。

6.4.2.3 顾客满意度的改进程序包括：

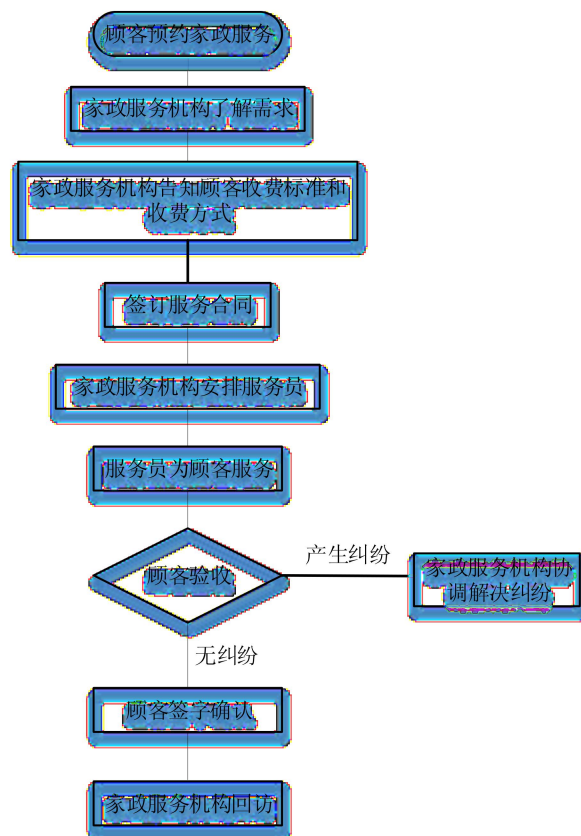
- a) 汇总顾客满意度调查信息；
- b) 利用适当的统计技术进行分析处理；
- c) 确定顾客的满意程度；
- d) 找出提供的服务与顾客期望的差距；
- e) 制定改进措施。

6.4.3 投诉处理程序

家政服务机构应按照GB/T 17242-1998的规定处理顾客投诉。

附录 A
(资料性附录)
家政服务流程

家政服务流程见图A.1。图A.1所给出的家政服务流程并没有涉及所有的服务流程，也并不是所有家政服务都需要的，仅供参考。



图A.1 家政服务流程图

附 录 B
(资料性附录)
居家清洁具体服务内容及方法

B.1 居家清洁具体服务内容

各类居家清洁服务的具体服务内容见表B.1。表B.1所给出的服务内容并没有涉及所有的居家清洁服务项目，也并不是所有居家清洁服务都需要的，仅供参考。

表B.1 居家清洁具体服务内容

居家清洁服务项目	具体服务内容
厨房保洁	主要包括煤气灶、脱排油烟机、微波炉、电饭煲、厨房用具、灶台、橱柜、水池、墙壁、地面和门窗等的表面清洁，以及各类厨具餐具的定期消毒。
卫生间保洁	主要包括抽水马桶、淋浴房或浴缸、梳妆架、镜子、墙面、地面等的清洁。
客厅保洁	主要包括家具、家用电器、窗户、墙面、地面等的清洁。
卧室保洁	主要包括家具、门窗、家用电器、墙面、地面等的清洁。
书房保洁	主要包括书架、书桌、电脑、门窗、墙面、地面等的清洁。
阳台（露台）保洁	主要包括玻璃窗、花卉、地面、杂物等的清洁。
车库保洁	主要包括车库门、车库门前、墙面、地面、遥控接收器、柜子、常用汽车物件等的清洁，以及车库门的保养。
开荒保洁	主要包括玻璃清洁、全面牵尘养护、清洗地面、厨厕除污消毒、装修痕迹的清理、打蜡处理等。

B.2 居家清洁服务方法

各类居家清洁服务的方法见表B.2。表B.2所给出的服务方法并没有涉及所有居家清洁项目，也并不是所有居家清洁服务都需要采用的，仅供参考。

表B.2 居家清洁服务方法

居家清洁服务项目	服务方法
地面清洁	a)地毯（毛、化纤）清洁：吸去灰尘，根据不同污渍用不同的去污剂除渍。定期转换容易磨损的部位。 b)地板（实木、复合、强化）清洁：清扫灰尘及垃圾，用清洁剂除去污渍或污垢，擦干地板。 c)地砖清洁：清扫地面，擦干地面。
墙面清洁	a)乳胶漆墙面清洁：除去灰尘，用蘸有清洁剂的抹布轻擦污渍。 b)墙纸类墙面清洁：除去灰尘，有保护膜的墙纸、发泡纸可用湿抹布轻擦，用蘸有清洁剂的抹布去污渍，再擦干墙面。 c)厨房、卫生间瓷砖墙面清洁：采用专用的抹布，擦去表面污物，再擦干表面。

表 B.2 (续)

居家清洁服务项目	服务方法
家具清洁	a) 木质家具清洁: 除去表面灰尘, 定期对杳见处仔细擦。 b) 金属家具清洁: 除去表面灰尘, 用干抹布擦干表面以免生锈或氧化。
玻璃窗清洁	a) 专业清洁: 将窗框内外擦干净, 再用专用的玻璃清洁剂和工具进行清洁。 b) 常规清洁: 将窗框内外擦干净, 再擦去玻璃的尘灰与污渍, 玻璃的四个拐角擦到位, 最后将玻璃擦干。
打蜡	a) 地板打蜡: 清扫地板, 擦去污渍; 地板干燥后用洁净的软布把地板蜡均匀涂在地板的表面; 稍干后把钢丝绒放在涂满地板蜡的拖把下, 顺着地板纹路来回拖动, 使地板表面光滑发亮。 b) 皮质沙发打蜡: 用中性的去污剂除去沙发表面的灰尘和污渍; 用软布把蜡均匀薄薄地涂在表面; 用干布反复摩擦, 宜快速且长时间擦拭, 直到把沙发擦亮。
油烟机清洗	a) 高档脱油烟机清洗: 无需拆洗, 喷洒强力去污剂并清洁油烟机内部。 b) 普通油烟机清洗: 断电后将油烟机拆下, 分解各部件; 选择清洁剂浸泡清洗各部件; 将清洗好的部件重新组装并接上电源进行试运转。
煤气灶清洗	拆下放锅支架, 取出燃烧器; 刷去燃烧器上的污垢, 将小孔逐个疏通, 抠去孔内的污物, 并重新装好燃烧器; 擦拭煤气表面及四周; 检查橡皮软管有没有漏气、变硬, 并及时更换。
居室杀虫灭鼠	按约定时间按时到现场勘察, 确定杀灭害虫的种类; 出发前核对所携带的药品与机械是否与本次灭害的任务相符(包括药品的种类、剂型、浓度、数量, 器械是否能正常启动使用等); 准确配置喷洒液, 用量具(如量杯、量筒等)取出原液进行稀释; 对暂时未用的药品、器械交给专人保管, 或锁在顾客提供的房间、橱柜, 以免他人错用; 喷洒前, 提醒顾客收藏好食品和调味品, 以防污染, 对室内的宠物进行隔离; 关好窗门后进行喷洒, 喷洒完毕关好房门, 一个小时后, 开启窗门通风换气; 填写施工记录, 并请顾客签字; 交回多余药品及空瓶, 对实际药量准确记录, 并签字确认; 将使用过的器械清洗干净, 在 24 h 内上交施工记录, 及时存档。
居室消毒	确定消毒物品; 根据病原体、传播途径、传播方式的不同来选择居家消毒的药物及方法; 配置有效的消毒溶液; 选择合适的天气, 保证足够的消毒灭菌时间; 消毒结束完成善后工作。
小家电消毒	小家电消毒主要是指电话、手机、电脑、各类遥控器的消毒。喷洒消毒药水后, 用专用棉布擦净, 再用上光剂擦拭小家电。
灯具保洁	根据灯具种类选择清洁剂和清洁方法, 拆卸灯具或更换配件时保持灯具完好无缺损。
开荒保洁	清洁前准备工具及药剂, 清理现场留下的装修垃圾并由上到下全面吸尘。 a) 擦玻璃: 使用清洁工具及清洁剂彻底清除污垢, 包括窗框、保护膜的清理。窗户缝的吸尘, 可用铲刀去除水泥点胶质。 b) 全面牵尘养护: 擦拭所有墙面、台面、暖气罩内、天花板、装饰吊顶、橱柜、纱窗、灯具等易附灰尘的材料、用品、家具的表面, 然后进行专业养护, 给各种材料镀上保护膜。 c) 地面清洁: 使用清洗剂处理地砖表面, 然后用真空吸水机清理。 d) 厕所除污消毒: 使用专业药剂进行特别处理厕所内各种设备、用具。 e) 装修痕迹的清理: 使用专用药剂处理装修后遗留的漆点、胶迹、涂料点、水泥块、铅笔痕等。

附 录 C
(资料性附录)
衣物洗涤收藏服务方法

C.1 衣物洗涤服务方法

各类衣物洗涤方式的服务方法见表C.1。表C.1所给出的服务方法并没有涉及所有的衣物洗涤服务，也并不是所有衣物洗涤服务都需要采用的，仅供参考。

表C.1 衣物洗涤服务方法

衣物洗涤方式	服务方法
手洗	a) 洗衣前掏尽衣袋内的物品，用温水浸泡衣物 15 min； b) 加洗涤剂重点揉搓衣物的袖口、领口等较脏部位，揉搓其他部位后拧干水分； c) 在清水中淘洗 1~2 次，无泡沫后拧干水分将衣物挂于通风处晾干。
机洗	a) 使用洗衣机前详细阅读使用说明书； b) 洗衣前掏尽衣袋内的物品，将适量的衣服和洗涤剂放入洗衣机内； c) 根据洗衣机的具体型号按说明书进行操作，启动洗衣机； d) 将洗好的衣物取出挂于通风处晾干。
干洗	a) 备好专用干洗剂或其他化学溶剂、干净擦布或刷子； b) 轻擦衣物污迹，从外围向中心擦以防污迹渗化扩大； c) 擦拭干净后将衣物挂于通风处，待干洗剂挥发。

C.2 衣物熨烫服务方法

衣物熨烫服务方法包括但不限于以下内容：

- a) 仔细阅读衣物标示说明以及熨烫工具使用说明；
- b) 按照衣物面料选择熨烫温度及方法；
- c) 合理操作工具熨烫衣物。

C.3 衣物收藏服务方法

衣物收藏的服务方法见表C.2。表C.2所给出的服务方法并没有涉及所有衣物收藏的服务内容，也并不是所有衣物收藏服务都需要采用的，仅供参考。

表C.2 衣物收藏服务方法

服务内容	服务方法
衣物折叠	<p>a) 衬衫: 可按原有熨烫的折痕, 正面向外, 扣上纽扣, 两袖对称放在背后, 拉平袖子, 左右上下折拢, 领头朝外, 注意领角、袋盖上口贴边的平伏。</p> <p>b) 毛呢上装、大衣: 为防止呢面相互摩擦起毛或受污受损, 宜用反折的方法, 将服装翻转, 呢面朝里, 轻折且不压瘪衬头, 保持服装挺括不走样。</p> <p>c) 裤子: 将袋布拉齐, 男裤后袋盖放平, 上下折缝对齐, 然后折拢, 以保持平整。</p>
衣物藏放	<p>存放衣物前, 在箱柜的四周和底部垫上洁净的白纸; 衣物深浅色分开摆整齐, 带有金属物(如拉链、金属纽扣)的衣物宜用塑料袋或纸包好再收藏。也可将衣物先放入真空压缩袋, 然后放入箱柜。</p>

附 录 D
(资料性附录)
新生儿护理的具体服务内容

新生儿护理的具体服务内容见表D.1。表D.1所给出的服务内容并没有涉及所有新生儿护理的服务项目，也并不是所有新生儿护理服务都需要的，仅供参考。

表D.1 新生儿护理的具体服务内容

服务项目	具体服务内容
创造适合新生儿的环境	调节室内温度和湿度，保持空气清新、阳光充足，创造适合新生儿的安静、舒适、整洁的环境。
新生儿喂哺	新生儿首次喂奶宜在出生1 h内，采取正确的喂奶姿势。 a) 母乳喂养：让新生儿吸吮奶头，并做好奶头的清洁。 b) 人工喂养：按需哺乳，2 h~3 h一次，同时做好奶具的清洁和消毒。
新生儿的五官护理	做好口腔的清洁工作，预防鹅口疮的发生；用清水每天清洗眼角，如有感染按照医嘱用不同的药物治疗；去除鼻腔污物时，滴1~2滴清水或母乳到新生儿鼻腔并轻揉；及时擦干净新生儿内耳外耳的水和污物，预防耳炎或中耳炎。
新生儿的脐部护理	洗澡时不沾湿脐部，洗澡后用2~3根消毒棉签蘸75%的酒精对脐部消毒；勤换尿布，以免尿、尿污染脐部，如有脐炎及时就医。
新生儿的臀部护理	做好红臀护理工作，勤换尿布，用温水洗净臀部，并涂护臀霜。若出现红臀症状，可在阳光充足的情况下照自然光每天1~2次，每次30 min，使红臀部位干燥，加快红臀愈合。红臀症状严重时及时就医。
新生儿大小便的观察	出生3 d~4 d内的胎粪成墨绿色粘稠状，以后正常大便为金黄色或黄色，成形或不成形，每日2~3次，最多不超过7~8次，其他变化均为不正常，服务员可根据症状咨询医生采取措施治疗。
新生儿的洗澡	在哺乳前或哺乳后1 h~2 h洗澡，室温宜在26℃~28℃，水温宜在38℃~40℃，脐带未脱前以防浸湿感染，脱落后注意消毒。洗澡顺序为：眼睛、鼻子、嘴、脸、头、耳背、颈、躯体。
新生儿啼哭的观察	新生儿啼哭一般有生理性和病理性两大类：因饥饿、睡眠、冷热、尿湿、需要爱抚等的是生理性啼哭；因呼吸道感染、消化不良、缺钙、皮肤疾病等是病理性啼哭。对新生儿的啼哭仔细观察，认真分析，做出准确判断，采取相应措施。避免一哭就抱，以免养成不良习惯。
新生儿的抚触	抚触能促进血液循环，增强抵抗疾病能力，且有利神经系统发育，促进智力发展，增进与婴儿的情感交流。通过抚触将大量温和、适度的刺激传达到新生儿的大脑，使其感受到安全和满足。
新生儿常见病的预防和护理	新生儿常见的疾病包括黄疸、鹅口疮、肺炎、红臀、脐炎、脐带出血等，发现疾病症状及时就医，遵医嘱并用正确姿势喂药。给新生儿喂药时，宜在喂奶前喂药，以免将吃的奶全部吐出来。不可随意增减药量和品种，过浓过苦的药可加适量的糖，服后观察10 min左右以防呕吐。

表 D.1 (续)

服务项目	具体内容
新生儿生活习惯的培养	培养新生儿定时定量吃奶、定时排便排尿、白天少睡晚间多睡、自然入睡、不摇不晃的习惯。

附 录 E
(资料性附录)
婴幼儿护理的具体服务内容

婴幼儿护理的具体服务内容见表E.1。表E.1所给出的服务内容并没有涉及所有婴幼儿护理的服务项目，也并不是所有婴幼儿护理服务都需要的，仅供参考。

表E.1 婴幼儿护理的具体服务内容

服务项目	具体服务内容
人工喂养	按照月龄大小合理喂养；奶瓶、奶嘴消毒灭菌，奶嘴的软硬程度及孔的大小适宜，奶液浓度配比严格按产品说明；注意水的补充摄入，以免影响婴幼儿消化吸收；水温在 35 ℃~40 ℃之间，奶液温度在 40 ℃~50 ℃之间；喂哺姿势舒适，避免呛奶，注意拍嗝。
制作添加辅食	会制作果汁、果泥、菜泥、胡萝卜泥、猪肝泥、鱼泥、肉泥等辅食；按月龄顺序添加辅食，每次添加一种辅食，待婴幼儿习惯后再添加另一种；添加辅食宜由少到多，由稀到稠，由素到荤，由单一到多样；为婴幼儿专门配制新鲜的辅食，不以成人食物代替，不在婴幼儿疾病时添加辅食。
婴幼儿智力早期开发	<p>a) 促进婴幼儿感知觉发育。婴幼儿出生 2~3 周，让婴幼儿多看黑白卡片、各种彩色物体或玩具，多听悦耳柔和的音乐，经常抚摸婴幼儿的皮肤、脸、手、刺激知觉、促进发育。</p> <p>b) 婴幼儿动作训练。婴幼儿动作生理发育顺序为（按月龄）：一看、二听、三抬头、四撑、五抓、六翻身、七坐、八爬、九扶站，一岁左右会走路。对婴幼儿动作发育的训练比生理发育略为超前进行，如爬的动作可在 6~7 月大时开始训练。重视婴幼儿手的精细动作训练。</p> <p>c) 婴幼儿语言训练。婴幼儿语言发音顺序为（按月龄）：一哭、二静、三发声、四咿、五呀、六爸妈、七八模仿、九会意，一岁懂话会叫人。平时多与婴幼儿说话，促进语言发展。</p>
培养良好的生活习惯和独立生活能力	<p>a) 饮食习惯：培养婴幼儿不偏食、不挑食、不边吃边玩、定时定量定位用餐的习惯，适时使用餐具。</p> <p>b) 睡眠习惯：培养婴幼儿从六个月开始独睡、自然入睡、定时入睡，不摇不晃、不含奶头睡、不吸手指睡、不蒙头睡的习惯。</p> <p>c) 大小便习惯：婴幼儿四到五个月开始每天睡前、醒后、吃奶前后“把”尿，十个月左右可以训练孩子坐便盆，培养两到三岁的婴幼儿养成夜间不小便的习惯。</p> <p>d) 清洁卫生习惯：培养婴幼儿养成饭前便后洗手和常剪指甲的习惯。</p>

附 录 F
(资料性附录)
居家养老护理的具体服务内容

居家养老护理的具体服务内容见表F.1。表F.1所给出的服务内容并没有涉及所有居家养老护理的服务项目，也并不是所有居家养老护理服务都需要的，仅供参考。

表F.1 居家养老护理的具体服务内容

服务项目	具体服务内容
生活起居护理	协助老年人穿脱衣物时动作缓慢轻稳，及时观察老年人身体是否不适；尊重老年人的睡觉习惯，合理安排睡眠与活动，帮助老年人建立有规律的日常生活。
饮食护理	为老年人提供合理膳食，适当限制脂肪的摄入；食物加工宜细、软、松，易于咀嚼和消化，注意食物的色、香、味，增进食欲；预防老年人误吸、呛咳、噎食等情况的发生，掌握应急处理方法。
清洁卫生护理	协助老年人做好个人卫生，定期更换衣被；帮助老年人清洁口腔、修剪指（趾）甲、洗浴；能用常规消毒方法对便器等常用物品进行消毒。
安全护理	协助老年人正确使用轮椅、拐杖等助行器；避免老年人从事力不从心的活动，如爬高、搬重物等；日常活动中，提醒老年人避免突然转身、闪避、跳跃等；陪伴外出，上下台阶防止老年人踏空跌倒；夜间陪护时，做好防护工作，注意观察老人睡眠情况。
陪伴与心理慰藉	了解老年人的个性特点、生活习惯，帮助老年人解除恐惧、焦虑等负面情绪；与老年人进行有效的谈心、交流，有耐心地倾听。
常见疾病的护理	掌握老年人常见疾病（如高血压、糖尿病）的日常照护内容和措施，提醒老年人遵医嘱按时服药。
突发疾病的护理	老年人突发疾病时，立即拨打120并通知家属，可采取适当的救护措施。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国劳动合同法》
 - [2] 《关于非全日制用工若干问题的意见》（劳社部发〔2003〕12号）
-