

家庭清洁服务流程及质量标准

前言 Preface

成都市《家庭清洁服务流程及质量标准》（以下简称《标准》），以国际标准化组织消费者政策委员会（ISO/COPOLCO）提出的“服务标准化的指南”和我国《国家职业资格》划分的要求为依据，结合成都市家政服务行业协会多方调查情况和我市多家名优家政服务企业提供的服务流程及质量标准制定而成。本《标准》适用于我市各家政服务企业和从业人员，消费者可参照此《标准》进行监督检查。

本《标准》提出单位：成都市商务局。

本《标准》起草单位：成都市家政服务行业协会。

本《标准》鸣谢单位：成都保得实业有限公司。

本《标准》在起草工作中，难免出现不足之处，敬请批评指正。

本《标准》自2010年12月起在行业内试行。



成都市家政服务行业协会(制)

HUDun Demo

家庭清洁服务流程及质量标准

家庭清洁服务总的质量标准须达到居室整齐、清洁、空气清新、无异味，成为舒适的生活环境。各单项服务流程及需达到的质量标准如下：

1、服务项目

防护栏、室内除尘

1.1 服务范围

防护栏表面、室内墙面

1.2 工具

掸子

1.3 药剂

无

1.4 操作流程

1.4.1 先检查防护栏的完好程度和有无杂物放置,如有,征得客户同意后移放至安全的地方。移动物品时防止物品损坏或滑落。

1.4.2 用掸子沿防护栏钢条的方向依次清扫，去除灰尘。

1.4.3 在征得客户同意并盖好物品后清扫室内蛛蛛网。

1.4.4 将移动的物品复位。

1.5 质量标准

无尘、无蛛网

1.6 注意事项

1.6.1 检查防护栏的完好程度。

1.6.2 不能直接踩在防护栏上操作。

1.6.3 清扫室内蜘蛛网应征得客户同意并盖好物品后进行。

1.6.4 移动物品时防止物品损坏或滑落。



2、服务项目

窗户清洁

2.1 服务范围

纱窗、玻璃、窗框、窗槽、内外窗台

2.2 工具

毛巾、长毛刷、擦玻器、螺丝刀、铲刀

2.3 药剂

玻璃清洁剂

2.4 操作流程

2.4.1 拆卸纱窗

2.4.1.1 槽式纱窗拆卸

2.4.1.1.1 双手握住纱窗中部两边用力向上顶,把纱窗下端移出窗槽,向内取下纱窗;

2.4.1.1.2 拉出隐藏的纱窗部份，用润湿毛巾擦拭两面，去除灰尘;

2.4.1.1.3 取下纱窗,把纱窗放置到客卫间,同时用水初步冲洗;

2.4.1.2 卡式纱窗拆卸

2.4.1.2.1 用螺丝刀取除纱窗上端固定螺丝,取下卡口处的档条,把取下的螺丝和档条集中放置在一处;

2.4.1.2.2 双手握住纱窗两边用力向上顶,把纱窗下端移出窗槽,向内取下纱窗;

2.4.1.2.3 拆下的纱窗放置在客卫间,同时用水初步冲洗纱窗;

2.4.1.3 清洗纱窗

2.4.1.3.1 不拆卸直接清洗纱窗

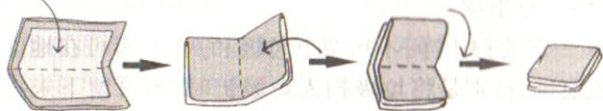
2.4.1.3.1.1 用铲刀或百洁布先行去除纱窗框表面的顽固污渍;

2.4.1.3.1.2 往清水中注入洗洁精，浸泡毛巾后拧干;

2.4.1.3.1.3 双手各持一张折成1/4方形的润湿毛巾夹住纱窗面,注意保持纱窗面平展;

2.4.1.3.1.4 双手均衡用力上下依次擦拭纱窗;

2.4.1.3.1.5 清洗两张毛巾后折成1/4方形第二遍清洁纱窗,去除余污或余渍,直至清洁为止;



2.4.1.3.2 隐形纱窗清洗

2.4.1.3.2.1 拉出隐型纱窗,用润湿毛巾擦拭两面,去除灰尘;

2.4.1.3.2.2 拉出隐藏的纱窗部份,用润湿毛巾擦拭两面,去除灰尘;

2.4.1.3.2.3 用润湿毛巾进行二次擦拭,去除余尘;

2.4.1.3.3 清洗取下的纱窗

2.4.1.3.3.1 把纱窗平铺在地面或紧贴墙面;

2.4.1.3.3.2 往纱窗面及窗框上均匀涂抹洗洁精;

2.4.1.3.3.3 用铲刀或百洁布先行去除纱窗框表面的顽固污渍;

2.4.1.3.3.4 一手持淋浴器笼头同时扶住纱窗框,一手持短柄毛刷顺水流方向刷洗一面纱窗后,再翻面用同样的方法清洗;

2.4.1.3.3.5 用清水冲洗干净纱窗及窗框;

2.4.1.3.3.6 用干净润湿毛巾擦干纱窗及窗框上的水渍;

2.4.2 安装复位纱窗

2.4.2.1 安装复位槽式纱窗

2.4.2.1.1 双手举起纱窗,让纱窗顶端进入上端轨道;

2.4.2.1.2 用力将纱窗底部住前卡进下端轨道;

2.4.2.1.3 确认纱窗正常使用,否则拆下重新安装,直至正常使用为止;

2.4.3 安装复位卡式纱窗

2.4.3.1 双手举起纱窗,让纱窗顶端进入上端轨道;

2.4.3.2 用力将纱窗底部住前卡进下端轨道;

2.4.3.3 上好档条和螺丝;

2.4.3.4 确认纱窗正常使用,否则拆下重新安装,直至正常使用为止;

2.4.4 清洁玻璃

2.4.4.1 用铲刀(毛巾或百洁布)初步去除玻璃、玻璃框表面积淀的污渍或硬杂物等;



2.4.4.2 把擦玻器清洗干净后,在毛垫上均匀涂抹上洗洁精后,把擦玻器固定在玻璃面的中上部,毛垫向上;

2.4.4.3 用力适度将擦玻器推向窗户左上角,来回两次清洁左上角处的玻璃面;

2.4.4.4 擦玻器旋转90度,毛势向右,均匀用力推向窗户右上角,来回两次清洁右上角的玻璃面;

2.4.4.5 擦玻器按顺时针旋转90度,毛垫向下,沿窗框的右边缘向下擦拭到玻璃面中下部位;

2.4.4.6 擦玻器按顺时针旋转180度,弧形移动至左侧,使毛垫向下,拉至中下部位;

2.4.4.7 擦玻器按左右方向来回成弧形清洗玻璃面至在下角;

2.4.4.8 擦玻器沿窗户底框方向左右来回清洗玻璃面;

2.4.4.9 确认玻璃面清洁后,擦玻器在窗户的左下角停止;

2.4.4.10 一手按住擦玻器外块,另一手将擦玻器内块旋转90度,取下擦玻器;

2.4.4.11 左手持润湿毛巾清洁右手擦玻器(带手柄的一块)的胶条;

2.4.4.12 用带柄的擦玻器胶条外侧擦去玻璃内外两侧余渍和余污;

11.2 工具

毛巾、软毛刷

11.3 药水

沙发清洁剂、皮革光亮剂

11.4 操作流程

11.4.1 真皮沙发操作程序

11.4.1.1 用家具清洁剂浸泡过的润湿毛巾从上至下依次擦拭沙发表面，除去尘土。

11.4.1.2 在真皮部位均匀喷洒沙发清洁剂。

11.4.1.3 用软毛刷立即来回反复擦拭，并用毛巾去掉污渍，晾干5—10分钟。

11.4.1.4 在真皮部位喷洒皮革光亮剂，用干毛巾反复擦拭，直至光亮为止。

11.4.2 布艺沙发操作程序

11.4.2.1 用润湿毛巾从上至下依次擦拭沙发表面，除去尘土。

11.4.2.2 用润湿毛巾从上至下二次擦拭，除去余尘。

11.4.2.3 将台面上物品移至安全地方。

11.4.2.4 在清水中加入适量家具清洁剂，充分稀释，浸泡毛巾。

11.4.2.5 用浸泡后的润湿毛巾以单向方式按从上至下的方向依次擦拭台面、支架、底柜和脚部，去掉表面灰尘和污物。

11.4.2.6 用单面玻器刮去除玻璃上的水渍，用润湿毛巾擦拭余渍。

11.4.2.7 将移开的物品复位。

11.4.3 木质沙发操作程序

11.4.3.1 在清水中加入适量家具清洁剂，充分稀释，浸泡毛巾。

11.4.3.2 用浸泡后的润湿毛巾按从上至下的方向依次擦拭，去掉表面灰尘和污物。

11.4.3.3 用浸泡后的润湿毛巾二次擦拭，去掉余尘。

11.4.3.4 将台面上物品移至安全地方。

11.4.3.5 在清水中加入适量家具清洁剂，充分稀释，浸泡毛巾。

11.4.3.6 用浸泡后的润湿毛巾按从上至下按木纹或造型纹路的方向依次擦拭，去掉表面灰尘和污物。

11.4.3.7 用干净润湿的毛巾二次擦拭，去掉余渍。

11.4.3.8 将移动的物品复位。

11.5 质量标准

无尘、无水渍、光亮

11.6 注意事项

11.6.1 毛巾必须干净并尽量拧干。

11.6.2 注意物品的移位和复位，轻拿轻放，防止损坏。

11.6.3 擦拭中不能让毛巾掉下的线头遗留在表面。

11.6.4 禁用钢丝球和强酸强碱药剂。

11.6.5 注意消除边缝卫生死角。

12、服务项目

餐桌

12.1 服务范围

表面清洁

12.2 工具

毛巾、单面擦玻器

12.3 药水

家具清洁剂

①
用湿抹布擦污垢，
再用干毛巾擦净。

②
用玻璃刮擦拭

2.4.4.13 用毛巾擦去玻璃及边框上的余渍和余污;

2.4.5 清洗窗台和窗套

2.4.5.1 往清水中注入洗洁精,浸湿毛巾后拧干,从上到下清洁窗及窗台内外表面;

2.4.5.2 清洁毛巾后拧干按上一步聚第二遍清洁,去除余污或余渍;

2.4.6 清洁窗槽

2.4.6.1 用长毛刷左右来回刷去槽内的污物和杂物;

2.4.6.2 用螺丝刀或毛巾彻底清除边缝和槽角的污物或积淀物;

2.4.6.3 用毛巾清洁窗槽,去除余污和余渍;

2.4.6.3.1 拆卸纱窗注意事项

2.4.6.3.1.1 注意用力适当,避免损坏纱窗;

2.4.6.3.1.2 严禁把取下的纱窗放置在客卫间的浴室;

2.4.6.3.1.3 取下的螺丝和档条集中放置在一处;

2.4.6.3.1.4 如因特殊材质或结构不成取下纱窗时,

应明确告之客户,直接清洗纱窗;

2.4.6.3.2 清洗纱窗注意事项

2.4.6.3.2.1 用力适度,避免纱窗变形或损坏;

2.4.6.3.2.2 堆放及清洗纱窗时,纱窗下端需垫上毛巾,防止窗框边划伤接触表面;

2.4.6.3.2.3 拆卸下来的纱窗有序摆放,防止混淆;

2.4.6.3.2.4 此步骤需在清洗卫生间时进行;

2.4.6.3.3 安装复位纱窗的注意事项

2.4.6.3.3.1 用力适度,避免纱窗变形或损坏;

2.4.6.3.3.2 此步骤紧接清洗步骤;

2.4.7 第四步清洁玻璃注意事项

2.4.7.1 根据玻璃的材质确定适当的擦玻器

2.4.7.1.1 普通玻璃(0.3-0.5CM)使用普通擦玻器;

2.4.7.1.2 超厚玻璃(0.5-1CM)使用超强或轻磁擦玻器;

2.4.7.1.3 真空玻璃使用超强擦玻器;

2.4.7.1.4 有机玻璃使用毛巾清洁,禁用擦玻器;

2.4.7.1.5 镜面玻璃使用带手柄的那一面擦玻器,禁用擦玻器;

2.4.7.1.6 毛玻璃\磨砂玻璃\贴窗纸的玻璃使用毛巾清洁;

2.4.7.2 擦玻器本身必须清洗干净防止携带杂物或铁屑,;

2.4.7.3 确认擦玻器的安全绳及指环完好;

2.4.7.4 擦玻器指环必须套在不使用擦玻器的手指上,防止外擦玻器滑落;

2.4.7.5 玻璃面本身有破损或有异物,如电焊点\破裂缝等较多的,须立即向客户声明,同时禁止使用擦玻器作业,只能使用毛巾擦拭;

2.5 质量标准

无尘无水渍光亮

3、服务项目

门、门框

3.1 服务范围

表面清洁

3.2 工具

毛巾、家具清洁剂

3.3 操作流程

3.3.1 在清水中注入适量家具清洁剂,充分稀释,浸泡毛巾。

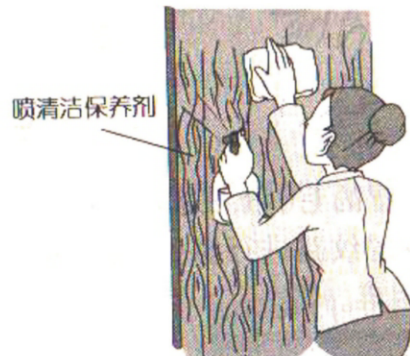
3.3.2 用浸泡后的润湿毛巾按从上至下和木纹或造型纹路的方向依次擦拭,去掉表面灰尘和污物。

3.4 质量标准

无尘、无污垢、无水渍。

3.4.1 毛巾必须干净并尽量拧干。

3.4.2 擦拭中不能让毛巾掉下的线头遗留在表面。



3.4.3 注意消除边缝和拉手的卫生死角。

3.5 注意事项

禁用钢丝球、百洁布和强酸强碱药剂。

4、服务项目

地板地砖

4.1 服务范围

表面清洁

4.2 工具

毛巾 多功能托帕 铲刀

4.3 药水

家具清洁剂

4.4 操作流程

4.4.1 用多功能拖帕从里到外清除地板、地砖表面灰尘、杂物。

4.4.2 用毛巾或铲刀从里到外清除地板或地砖表面顽固污物。

4.4.3 在清水中加入适量家具清洁剂，充分稀释，浸泡毛巾。

4.4.4 用浸泡后的润湿毛巾按从里至外和木纹或造型纹路的方向依次擦拭，去掉表面灰尘和污物。

4.5 质量标准

无尘、无水渍、光亮

4.6 注意事项

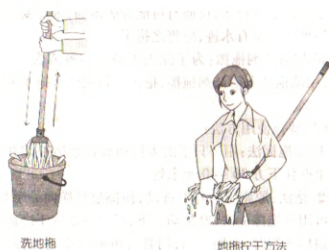
4.6.1 操作时注意周围物品的摆放，应将易碎品放在安全地方，防止将其损坏。

4.6.2 移动物品时防止物品本身损伤或损坏其他物品。

4.6.3 防止水桶倾倒，避免污水侵蚀地板及家具，如发生应立即用干毛巾或其他工具将水擦干。

4.6.4 严禁将水桶直接放置地板表面，严禁将水桶带入卧室、书房；

4.6.5 注意消除墙角、板缝的卫生死角。



4.6.6 如是木地板禁止使用铲刀和百洁布。

5、服务项目

扶手

5.1 服务范围

表面清洁

5.2 工具

毛巾

5.3 药水

家具清洁剂

5.3.1 往清水中注入家具清洁剂浸泡毛巾；

5.3.2 拧干毛巾后沿扶手的方向依次清洁扶手；

5.3.3 第二遍用干净润湿毛巾去除余污或余渍；

5.4 操作流程

5.4.1 往清水中注入家具清洁剂浸泡毛巾；

5.4.2 拧干毛巾后沿扶手的方向依次清洁扶手；

5.4.3 第二遍用干净润湿毛巾去除余污或余渍；

5.5 质量标准

无灰尘、无污垢、无水渍

5.6 注意事项

5.6.1 毛巾不能过湿，避免溅水污染地面；

5.6.2 用力适度，防止损坏扶手；

5.6.3 防止边缝和拐角处的卫生死角；

6、服务项目

室内护栏

6.1 服务范围

表面清洁

6.2 工具

毛巾

6.3 药水

家具清洁剂

6.3.1 往清水中注入家具清洁剂浸泡毛巾;

6.3.2 拧干毛巾后沿扶手的方向依次清洁扶手;

6.4 操作流程

6.4.1 往清水中注入家具清洁剂浸泡毛巾;

6.4.2 拧干毛巾后沿扶手的方向依次清洁扶手;

6.4.3 第二遍用干净润湿毛巾去除余污或余渍;

6.5 质量标准

无灰尘、无污垢、无水渍

6.6 注意事项

6.6.1 毛巾不能过湿,避免溅水污染地面;

6.6.2 用力适度,防止损坏扶手;

6.6.3 防止边缝和拐角处的卫生死角;

7、服务项目

楼梯

7.1 服务范围

表面清洁

7.2 工具

毛巾

7.3 药水

家具清洁剂

7.4 操作流程

7.4.1 往清水中加入适量的家具清洁剂浸泡毛巾;

7.4.2 拧干毛巾后按照由上到下的顺序依次清洁楼梯;

7.4.3 用干净润湿毛巾再次擦拭,去除余污或余渍;

7.5 质量标准

无灰尘、无污垢、无水渍

7.6 注意事项

7.6.1 禁止使用酸碱类清洁药剂;

7.6.2 如是木地板禁止使用钢丝球;

7.6.3 消除梯级与护栏的接合处卫生死角;

8、服务项目

顶棚

8.1 服务范围

顶棚表面清洁

8.2 工具

毛巾、多功能拖帕

8.3 药水

清洁剂

8.4 操作流程

8.4.1 装配好多功能拖把,把准备好的毛巾固定在多功能拖帕上;

8.4.2 在毛巾表面均匀涂抹洗洁精;

8.4.3 举起多功能拖把沿顶棚龙骨架方向左右依次擦拭;

8.4.4 再次用干净的湿毛巾二次擦拭,去除余污或余渍;

8.5 质量标准

无灰尘、无污垢、无蛛网

8.6 注意事项

8.6.1 用力均匀,避免使顶棚变形损坏;

8.6.2 注意消除四角和边缝部位的卫生死角;

8.6.3 防止损坏顶灯;

9、服务项目

贴脚线

9.1 服务范围

表面清洁

9.2 工具

毛巾、百洁布、铲刀9.3药水

家具清洁剂

9.4 操作流程

9.4.1 用掸子除去贴脚线上边沿的尘土。

9.4.2 用毛巾或铲刀去除顽固污物。

9.4.3 在清水中加入适量家具清洁剂，充分稀释，浸泡毛巾。

9.4.4 用浸泡后的润湿毛巾按从上至下和木纹或造型纹路的方向依次擦拭，去掉表面灰尘和污物。

9.4.5 用浸泡后的润湿毛巾二次擦拭，去掉余尘和抛光。

9.5 质量标准

无尘、无污垢、光亮

9.6 注意事项

9.6.1 毛巾必须干净并尽量拧干。

9.6.2 擦拭中不能让毛巾掉下的线头遗留在表面。

9.6.3 禁用强酸强碱药剂。

9.6.4 注意消除边缝的卫生死角。

9.6.5 注意消除四角和边缝部位的卫生死角。

10、服务项目

饰品柜、酒柜、衣柜等家具

10.1 服务范围

表面清洁

10.2 工具

毛巾

10.3 药水



家具清洁剂

10.4 操作流程

10.4.1 封闭式操作流程

10.4.1.1 在清水中加入适量家具清洁剂，充分稀释，浸泡毛巾。

10.4.1.2 用浸泡后的润湿毛巾按从上至下的方向依次擦拭，去掉表面灰尘和污物。

10.4.1.3 用润湿毛巾二次擦拭，去掉余尘。10.4.2 敞开式操作程序

10.4.2.1 检查饰品柜的完好性，如有损坏应告之客户。

10.4.2.2 在清水中加入适量家具清洁剂，充分稀释，浸泡毛巾。

10.4.2.3 按从上至下、从左到右的顺序逐一取出饰品，依次擦拭饰品柜、家具表面，去掉表面灰尘和污物。

10.4.2.4 用润湿毛巾二次擦拭，去掉余尘。

10.4.2.5 将拿出的饰品等物品复位。

10.5 质量标准

无尘、无水渍

10.6 注意事项

10.6.1 毛巾必须干净并尽量拧干。

10.6.2 注意物品的移位和复位，轻拿轻放，防止损坏。

10.6.3 擦拭中不能让毛巾掉下的线头遗留在表面。

10.6.4 禁用钢丝球、百洁布和强酸强碱药剂。

10.6.5 注意消除边缝卫生死角。

10.6.6 根据表面材质选用药剂。

10.6.7 饰品不擦。

11、服务项目

沙发

11.1 服务范围

表面清洁





发展家政 服务民生

13.4.3 用浸泡后的润湿毛巾按从上至下按木纹或造型纹路的方向依次擦拭，去掉表面灰尘和污物。

13.4.4 用干净润湿的毛巾二次擦拭，去掉余渍。

13.4.5 将移动的物品复位。

13.5 质量标准

无尘、无水渍、光亮

13.6 注意事项

13.6.1 毛巾必须干净并尽量拧干。

13.6.2 注意物品的移位和复位，轻拿轻放，防止损坏。

13.6.3 擦拭中不能让毛巾掉下的线头遗留在表面。

13.6.4 禁用钢丝球和强酸强碱药剂。

13.6.5 注意消除边缝卫生死角。

14. 服务项目

电视柜、电视墙

14.1 服务范围

(封闭式)表面清洁、敞开式表面清洁及内部清洁。

14.2 工具

毛巾

14.3 药水

家具清洁剂

14.4 操作流程

14.4.1 将台面上物品移至安全地方。

14.4.2 在清水中加入适量家具清洁剂，充分稀释，浸泡毛巾。

14.4.3 用浸泡后的润湿毛巾按从上至下和木纹或造型纹路的方向依次擦拭，去掉表面灰尘和污物。

14.4.4 用干净润湿的毛巾二次擦拭，去掉余渍。

14.4.5 将移动的物品复位。

使用人字梯需一人扶稳，
另一人进行工作，不可
一人在人字梯上工作，
以防摔伤。



14.5 质量标准

无尘、无水渍

14.6 注意事项

14.6.1 毛巾必须干净并尽量拧干。

14.6.2 注意物品的移位和复位,轻拿轻放,防止损坏。

14.6.3 擦拭中不能让毛巾掉下的线头遗留在电视柜表面。

14.6.4 禁用钢丝球、百洁布和强酸强碱药剂。

14.6 注意事项

14.6.5 使用梯子或凳子必须先检查其安全。

15、服务项目

排气扇

15.1 服务范围

油壶 外壳 叶片 底座 边框

15.2 工具

毛巾 喷壶 百洁布 钢丝球

15.3 药水

厨房清洁剂 洗洁精

15.4 操作流程

15.4.1 通电检查排扇是否转动,是否有噪声和其它异响,如有异常,立即告之客户;

15.4.2 断电

15.4.3 排气扇的拆卸

15.4.3.1 把油壶往外拉出,倒掉里面的油;

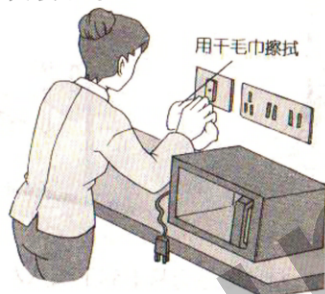
15.4.3.2 向外旋转出风轮盖;

15.4.3.3 取出其中的卡子;

15.4.3.4 拇指压紧电机轴,左右手四指扣住风轮底部向外拉出风轮;

15.4.3.5 把外壳下部环扣取出,接着取出左右壳边的环扣,最后

取下外壳;



15.4.3.6 把取下的部件浸泡在稀释后的厨房清洁剂中;

15.4.4 排气扇的清洗

15.4.4.1 用钢丝球将风轮、外壳、油壶依次擦洗干净;

15.4.4.2 用水清洗干净后用润湿毛巾擦干水渍;

15.4.5 排气扇的安装

15.4.5.1 按与拆下相反的顺序组装部件;

15.4.5.2 组装顺序为: 外壳—风轮—卡子—风轮盖—油壶;

15.4.6 检查是否同拆机以前的状态一样,如有异常,找出故障原因拆下再装,直至正常为止;

15.5 质量标准

无油渍无水渍无积垢

15.6 注意事项

15.6.1 断电操作

15.6.2 各部件取下后注意放置位置,以免丢失;

15.6.3 取部件时,以不损坏排气扇为原则,先要弄清楚各部件的安装原理,不能冒然拆卸。

16、服务项目

炉具

16.1 服务范围

炉架、炉盘、底座、表面

16.2 工具

毛巾百洁布

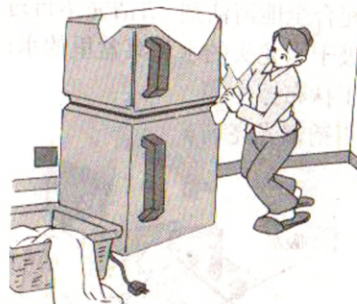
16.3 药水

厨房清洁剂 洗洁精

16.4 操作流程

16.4.1 移开炉具上的物件至安全的位置;

16.4.2 检查炉具的完好度,如有异常及时告之客户;



16.4.2.1 拆卸炉架,取出炉盘;(普通)

16.4.2.2 把炉盘放入盛厨房清洁剂的水桶浸泡5-10分钟;

16.4.3 用喷壶往炉具表面均匀喷洒强厨房清洁剂;

16.4.4 用润湿毛巾从上至下擦拭,去掉污物;

16.4.5 用干净毛巾第二遍清洁炉具表面的余污或余渍;

16.4.6 用百洁布或毛巾在盛有去污剂的容器内清洗炉架和炉盘;

16.4.7 将炉架、炉盘用清水冲净后用毛巾擦干水渍并复位;

16.4.8 检查炉具使用正常;16.4.9 把移开的物件复位;

16.5 质量标准

无油渍无水渍

16.6 注意事项

16.6.1 禁用钢丝球擦拭炉具表面,避免炉具表面划伤;

16.6.2 防止水和杂物进入出火孔,避免堵塞;

16.6.3 移动炉具时防止进气软管脱落造成泄漏;

16.6.4 消除卫生死角,如开关处、边线处、接缝处等;

17、服务项目

水龙头

17.1 服务范围

表面清洁

17.2 工具

毛巾

17.3 药水

洗洁精

17.4 操作流程

17.4.1 将洗洁精倒于毛巾表面;

17.4.2 湿毛巾擦拭水龙头表面;

17.4.3 二遍用干净润湿毛巾去除余污或余渍;

17.5 质量标准

无污渍无水渍无水斑

17.6 注意事项

17.6.1 用力适度防止损坏;

17.6.2 禁用腐蚀性药剂;

17.6.3 禁用钢丝球和百洁布;

17.6.4 防堵,避免杂物进入排水管;

17.6.5 正确使用,避免拧坏水龙头开关;

17.6.6 消除排水管道及排水池的卫生死角。

18.服务项目

淘菜池

18.1 服务范围

表面出水口水盖清洁

18.2 工具

毛巾百洁布

18.3 药水

洗洁精

18.4 操作流程

18.4.1 将适量洗洁精倒于毛巾表面;

18.4.2 用润湿毛巾擦拭淘菜池表面;

18.4.3 用干净润湿毛巾再次擦拭,去除余污或余渍;

18.5 质量标准

无污渍无水渍无水斑

18.6 注意事项

18.6.1 用力适度防止损坏;

18.6.2 禁用腐蚀性药剂、钢丝球;

18.6.3 防堵,避免杂物进入排水管;

18.6.4 除凹进或拐角处的卫生死角。

19、服务项目

热水器、抽油烟机清洁

19.1 服务范围

表面清洁

19.2 工具

毛巾

19.3 药水

洗洁精

19.4 操作流程

19.4.1 断电;

19.4.2 往表面均匀喷洒厨房清洁剂;

19.4.3 用润湿的毛巾,按从上到下的顺序清洁;

19.4.4 用干净润湿的毛巾再次擦拭,去除余污或余渍;

19.5 质量标准

无灰尘无水渍

19.6 注意事项

19.6.1 禁用钢丝球;

19.6.2 用力适度,避免局部变形损坏;

19.6.3 注意消除卫生死角,如边缝处、背面、出气孔处、热水器的电缆等处;

19.6.4 防止毛巾过湿渗水造成短路;

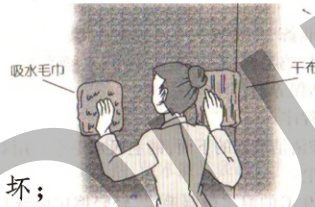
19.6.5 防止毛巾的线头脱落在表面上;

19.6.6 注意只清洁抽油烟机的表面,不要损坏油壶。

20、服务项目

厨房墙面

20.1 服务范围



表面清洁

20.2 工具

毛巾、多功能拖帕、百洁布、钢丝球

20.3 药水

厨房清洁剂、洗洁精

20.4 操作流程

20.4.1 对严重的污渍积淀均匀喷洒厨房清洁剂后,用钢丝球或百洁布初步清洁;

20.4.2 将洗洁精均匀涂在润湿的毛巾上,按从上到下的顺序清洁墙面,手不能接触的较高部位用多功能拖把清洁,手能接触的部位用毛巾擦拭;

20.4.3 第二遍用润湿毛巾清洁,去除余污或余渍;

20.5 质量标准

无污渍无水渍

20.6 注意事项

20.6.1 防止磁砖脱落,应先行检查,对墙砖或磁砖有破损的要立即先行告之客户;

20.6.2 注意墙面附件设施的安全;

20.6.3 严禁操作人员站在灶台上作业。

21、服务项目

淋浴器 淋浴房

21.1 服务范围

喷头、开关、软体、水管

21.2 工具

毛巾、百洁布、

21.3 药水

洗洁精

21.4 操作流程

21.4.1 把洗洁精涂在润湿毛巾表面，按照从上到下的顺序依次擦拭喷头、软体水管、开关的顺序依次清洁淋浴器；

21.4.2 用水龙头将污物冲洗干净；

21.4.3 用润湿毛巾再次擦拭，去除余污和水渍；

21.5 质量标准

无污渍无水渍

21.6.1 用力适度,避免损坏淋浴器,特别通水管和喷头及开关的连接处避免脱落；

21.6.2 禁止用酸碱类清洁药剂,避免腐蚀；

21.6 注意事项

21.6.3 禁止使用钢丝球避免划伤；

22、服务项目

浴缸

22.1 服务范围

内外表面、出水孔、阀门

22.2 工具

毛巾、毛刷

22.3 药水

洗洁精

22.4 操作流程

22.4.1 把洗洁精涂在润湿毛巾表面，依次清洁缸周内、外表、缸底、出水孔、阀门；对污渍严重的部位可用刷子轻轻刷拭；

22.4.2 用润湿毛巾再次擦拭，去除余污或余渍；

22.5 质量标准

无污渍无水渍

22.6 注意事项

22.6.1 用力适度,避免硬碰撞缸体；

22.6.2 禁止使用钢丝球避免划伤；

22.6 注意事项

22.6.3 防止缸沿周围凹陷处出现卫生死角；

23、服务项目

马桶

23.1 服务范围

内外表面

23.2 工具

毛巾

23.3 药水

卫浴清洁剂

23.4 操作流程

23.4.1 将卫浴清洁剂均匀喷洒在马桶内表面，等待1—2分钟后用马桶刷刷洗并冲洗干净；

23.4.2 用干净的润湿毛巾按照从上到下的顺序依次擦拭马桶盖、马桶座、马桶外表面；

23.4.3 用干净润湿毛巾再次擦拭，去除余污或余渍；

23.5 质量标准

无污渍无污物无水渍

23.6 注意事项

23.6.1 用力适度,避免损坏马桶,特别是马桶盖；

23.6.2 禁用强酸强碱类清洁药剂避免腐蚀；

24、服务项目

洗面台

24.1 服务范围

台面、支架、表面

24.2 工具

毛巾



24.3 药水

洗洁精

24.4 操作流程

24.4.1 将可移动的物件放于安全的地方;

24.4.2 把洗洁精涂在润湿毛巾表面,按照从上到下的顺序依次擦拭洗面台表面;

24.4.3 用干净润湿毛巾再次擦拭,去除余污或余渍;

24.5 质量标准

无污渍无水渍

24.6 注意事项

24.6.1 移动、复位洗面台上的物件时轻拿,而且拿稳,防止滑落摔坏;

24.6.2 根据台面材质(大理石、花岗石、保丽板、磁砖等)选择适当的清洁剂,严禁使用强酸强碱类清洁剂,只能使用中性清洁剂;

25、服务项目

毛巾架

25.1 服务范围

表面

25.2 工具

毛巾、百洁布

25.3 药水

洗洁精

25.4 操作流程

25.4.1 将架上的物件移至于安全的地方;

25.4.2 把洗洁精涂在润湿毛巾表面,按从上到下依次擦拭;

25.4.3 用干净润湿毛巾再次擦拭,去除余污或余渍;

25.4.4 将移开的物品复位;

25.5 质量标准

无污渍无水渍

25.6 注意事项

25.6.1 用力适度,避免损坏毛巾架;

25.6.2 禁用强酸强碱类清洁剂避免腐蚀;

26、服务项目

面盆架

26.1 服务范围

表面

26.2 工具

毛巾、百洁布

26.3 药水

洗洁精

26.4 操作流程

26.4.1 将架上的物件移至于安全的地方;

26.4.2 把洗洁精涂在润湿毛巾表面,按从上到下依次擦拭;

26.4.3 用干净润湿毛巾再次擦拭,去除余污或余渍;

26.4.4 将移开的物品复位;

26.5 质量标准

无污渍无水渍

26.6 注意事项

26.6.1 用力适度,避免损坏毛巾架;

26.6.2 禁用强酸强碱类清洁剂避免腐蚀;

27、服务项目

镜子镜面

27.1 服务范围

镜面镜框

27.2 工具

单面、擦玻器、毛巾

27.3 药水

洗洁精

27.4 操作流程

27.4.1 首先检查镜面本身有无破损或有异物,如电焊点、破裂缝等,须立即向客户声明;

27.4.2 把洗洁精涂在润湿毛巾表面,按从上到下依次擦拭镜子表面和边框;

27.4.3 用单面擦玻器的去除余污和余渍;

27.5 质量标准

无污渍 无水渍 光亮

27.6 注意事项

27.6.1 镜面本身破损或有异物,如电焊点、破裂缝等,须立即向客户声明;

27.6.2 操作中听到发出异常声音,立即停止作业,检查擦玻器和玻璃面有无杂质和硬物,消除隐患后方可继续操作;

27.6.3 如镜面上有张贴物的地方,只能用拧干的润湿毛巾清洁;

28、服务项目

卫生间墙面

28.1 服务范围

表面清洁

28.2 工具

毛巾 多功能拖帕 百洁巾 铲刀 钢丝球

28.3 药水

洗洁精

28.4 操作流程

28.4.1 用钢丝球或百洁布初步清除严重的污渍;

28.4.2 把洗洁精涂在润湿毛巾表面,按照从上到下的顺序依次擦拭墙面,手不能接触的较高部位用多功能拖把清洁,手能接触的部位用毛巾清洗;

28.4.3 用润湿毛巾再次擦拭,去除余污或余渍;

28.5 质量标准

无污渍 无水渍

28.6 注意事项

28.6.1 防止磁砖脱落,应先行检查,对墙砖或磁砖有破损的要立即先行告之客户;

28.6.2 注意墙面附件设施的安全;

29、服务项目

垃圾桶

29.1 服务范围

表面清洁

29.2 工具

毛巾

29.3 药水

家具清洁剂

29.4 操作流程

29.4.1 先将垃圾桶内的垃圾取出置于室外;

29.4.2 在客卫间用清水将垃圾桶冲洗干净;

29.4.3 用干净毛巾擦干水渍;

29.4.4 将垃圾桶摆放于原先的位置;

29.4.5 往垃圾桶内装上干净的垃圾袋;

29.5 质量标准

无尘 无水渍

29.6 注意事项

29.6.1 用力适度,避免损坏。

29.6.2 注意垃圾桶复位。

30、服务项目

喷洒空气清新剂

30.1 服务范围

卫生间

30.2 工具

毛巾

30.3 药水

空气清新剂

30.4 操作流程

30.4.1 提示客户公司提供免费喷洒空气清新剂。

30.4.2 在征得客户同意后均匀喷洒空气清新剂。

30.5 质量标准

无尘无水渍

30.6 注意事项

30.6.1 喷洒空气清新剂前一定征得客户同意。

30.6.2 不要喷在客户的毛巾等物品上。

地址：成都市青羊区鼓楼北三街2号203室

电话：86784795 传真：86784796

邮编：610017

网址：www.cdsjz.com

（本《标准》2010年12月第一次印刷，仅为内部交流使用）