

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1742—2024

家政服务 整理收纳服务规范

2024 - 12 - 23 发布

2025 - 03 - 23 实施

重庆市市场监督管理局 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布服务机构不承担识别专利的责任。

本文件由重庆市小渝姐家政服务有限公司提出。

本文件由重庆市商务委员会归口并组织实施。

本文件起草单位：重庆市小渝姐家政服务有限公司、重庆市江北区小渝姐职业培训学校、重庆医科大学。

本文件主要起草人：王琼秀、彭婉霞、朱珠、张莉苹、王博、粟晓艳。

家政服务 整理收纳服务规范

1 范围

本文件规定了家政服务中整理收纳服务的基本要求、服务流程、服务内容和要求、服务保障、服务评价和改进等要求。

本文件适用于家政服务机构开展整理收纳服务活动。

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 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

3 术语和定义

SB/T 10847-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

整理收纳服务 storage and sorting service

以家庭和个人为服务对象，按照与顾客的服务约定，提供物品整理、收纳美化等家政服务，以实现物品、空间和人之间和谐关系的行为过程。

3.2

顾客 customer

接受家政服务的对象。

[来源：SB/T 10847-2012，2.5]

3.3

空间规划与改造 space planning and renovation

在整理收纳服务活动中，考虑空间功能定位、顾客生活习惯和季节变化等因素，对现有收纳空间进行重新规划、设计和调整，以提高其功能性、美观性和使用效率的过程。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 依法登记注册，获得合法的经营资质。

4.1.2 应配备数量适宜的管理人员和服务人员。

4.1.3 应在经营场所醒目位置悬挂营业执照，公开服务项目、收费标准和投诉电话。

4.2 场所和设施

- 4.2.1 应具备与其业务范围相适应的固定经营场所和固定联系方式。
- 4.2.2 经营场所布局合理，宜设置业务接待场地、培训场地和休息场地。
- 4.2.3 应配备经营必备的计算机、打印机、传真机及其他辅助办公设备等。
- 4.2.4 办公环境清洁、整齐，卫生状况良好，消防安全措施到位。

4.3 服务人员

4.3.1 基本条件

- 4.3.1.1 自愿从事家政服务。
- 4.3.1.2 应具备初中及以上学历。
- 4.3.1.3 应取得健康证，无精神病史和传染性疾病。
- 4.3.1.4 持正规培训机构的培训合格证书或国家职业资格证书、技能等级证书。
- 4.3.1.5 应掌握人身安全、用电安全、消防安全、家庭安全防范等安全常识。

4.3.2 职业道德

- 4.3.2.1 遵守国家各项法律法规和社会公德，诚实守信、自尊自强、爱岗敬业。
- 4.3.2.2 尊重顾客生活习俗，爱护顾客财物。
- 4.3.2.3 自觉维护顾客合法权益，保护顾客隐私。

4.3.3 文明礼仪

- 4.3.3.1 统一着装，佩戴工牌，做到衣着整洁、仪表端庄。
- 4.3.3.2 注重日常交际礼仪，服务态度热情友好，待人接物得体。
- 4.3.3.3 使用文明用语，服务过程中宜使用普通话。

5 服务流程

5.1 沟通预约

- 5.1.1 服务机构应为顾客提供便捷受理渠道，包括网络平台、服务电话、现场咨询等。
- 5.1.2 服务机构应了解顾客需求，以及房屋面积、房屋结构、家庭成员、生活习惯等基本信息。
- 5.1.3 服务机构应根据顾客需求，介绍服务内容、服务流程和收费标准等信息。
- 5.1.4 预估服务价格，收取定金，约定评估的方式、时间及地点。

5.2 评估

5.2.1 评估方式

可采取线上评估、线下评估或者线上线下相结合的评估方式。

5.2.2 线上评估

- 5.2.2.1 顾客上传所需服务区域照片或视频。
- 5.2.2.2 服务机构评估工作量、工作难度，预估服务时长，匹配合适的服务人员和用品用具。
- 5.2.2.3 制定整理收纳服务方案，内容包括整理收纳空间规划与改造、收纳用品用具使用建议、服务时长、服务人数、服务费用等，与顾客协商确定。

5.2.3 入户评估

- 5.2.3.1 安排评估人员携带采集表格、卷尺、笔等测量工具按约定时间入户评估。
- 5.2.3.2 全屋整理收纳的信息采集顺序宜由内而外，通常为：卧室→衣帽间→书房→儿童房→厨房→餐厅→客厅→阳台→储物间→卫生间→玄关。
- 5.2.3.3 通过测量和沟通，了解空间格局、物品数量、顾客日常整理收纳痛点及服务需求等。
- 5.2.3.4 预估服务时长、收纳工具数量、耗材等，并进行费用预算。
- 5.2.3.5 应完整准确填写“整理收纳服务评估记录”。“整理收纳服务评估记录”参考附录 A 的要求。
- 5.2.3.6 制定整理收纳服务方案，内容包括：整理收纳空间规划与改造、收纳用品用具使用建议、服务时长、服务人数、服务费用等，与顾客协商确定。

5.3 签订合同

5.3.1 整理收纳服务合同应包括但不限于以下内容：

- 整理收纳服务机构的名称、地址、负责人、联系方式；
- 整理收纳服务人员的姓名、身份证号码、健康状况、技能培训情况、联系方式等信息；
- 顾客的姓名、身份证号码、住所、联系方式等信息；
- 服务地点、内容、方式和时长等；
- 服务费用及其支付方式；
- 各方权利与义务；
- 违约责任；
- 争议解决方式等。

5.3.2 服务机构应与顾客签订“整理收纳服务合同”和“重要事项确认书”。“整理收纳服务合同”参考附录 B 的要求，“重要事项确认书”参考附录 C 的要求。并将整理收纳服务方案作为合同附件。

5.4 入户整理

5.4.1 服务准备

- 5.4.1.1 根据工作量、服务要求、服务时间等情况，确定服务人员数量。组建整理服务团队，做好人员分工，传达顾客诉求及各区域整理注意事项。
- 5.4.1.2 准备入户整理所需收纳工具、必备耗材（口罩、手套、鞋套、一次性防尘布等）。
- 5.4.1.3 提醒顾客收捡好贵重物品，向顾客确认服务工作安排。

5.4.2 整理实施

- 5.4.2.1 摸清服务区域情况，确认整理收纳事项，顾客同意后实施整理收纳。
- 5.4.2.2 整理前洗净双手，戴好手套，铺好防尘垫布，避免物品掉落地上，禁止将物品直接放在地上。
- 5.4.2.3 按照“清空、分类、筛选、规划、收纳、清理”六步操作流程开展整理收纳服务（见图 1）。

5.4.3 交接验收

- 5.4.3.1 整理收纳工作完成后，服务人员检查各区域整理收纳效果，发现问题及时整改。
- 5.4.3.2 通知顾客到达现场，并引导顾客按照“整理收纳服务质量验收单”对整理区域进行交接验收。“整理收纳服务质量验收单”参考附录 D 的要求。服务人员根据顾客意见进行及时响应和整改。
- 5.4.3.3 顾客验收通过后，签字确认并结算服务费用。
- 5.4.3.4 服务机构制定整理报告，并在服务结束 3 个工作日内交付顾客。
- 5.4.3.5 整理报告内容包括但不限于物品存放实景图或示意图、物品存放位置、日常维护建议。

5.5 评价回访

5.5.1 服务结束后，服务机构应开展整理收纳服务回访，并做好记录。

5.5.2 回访内容应包括服务满意度评价，服务建议及意见。

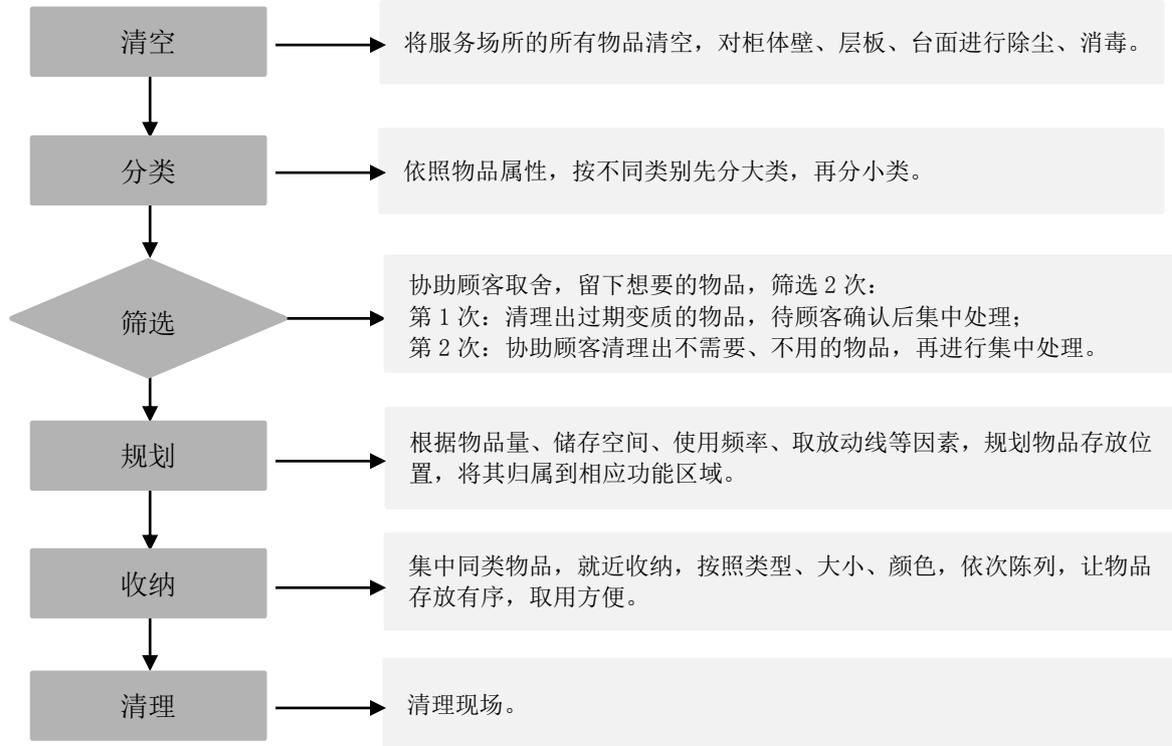


图 1 整理收纳操作流程

6 服务内容和要求

6.1 基本要求

6.1.1 根据空间布局、物品数量、生活动线及生活习惯等进行整理收纳。

6.1.2 遵循“分类收纳、集中收纳、就近收纳”“上轻、下重、中间常用”的收纳原则。

6.1.3 遵循“前低后高、左低右高、朝向一致、统一走势、间距相等、外沿齐平、同类集中”陈列原则，并做好物品标识。

6.1.4 整理收纳后的空间，做到有序、美观、整洁、舒适。

6.1.5 整理收纳后的物品，做到动线最短，视线可见。

6.1.6 桌面、柜体、物品表面、地面应洁净无杂物。

6.1.7 服务过程中应尊重顾客习惯，保护顾客隐私，维护顾客利益。不拍摄，不偷窥、不泄露顾客的个人及家庭成员相关信息。不带与服务无关的人员进入服务区域。

6.1.8 当服务过程中服务人员与顾客发生纠纷时，应及时向服务机构反馈，服务机构根据实际情况，及时妥善处置。

6.1.9 鼓励使用可重复利用或环保的收纳用品用具。

6.2 服务内容

6.2.1 全屋整理收纳

6.2.1.1 对全屋指定的空间，按照从“卧室→衣帽间→书房→儿童房→厨房→餐厅→客厅→阳台→储物间→卫生间→玄关”的空间顺序，使用收纳用品用具，对各个空间的物品进行清空、分类、筛选、收纳、归位、陈列。

6.2.1.2 其他未列出的空间，应遵循6.1确定的原则进行整理收纳。

6.2.2 卧室整理收纳

卧室内衣柜及其他储物空间的物品规划合理、分类清晰、台面地面无杂物。

6.2.3 衣帽间整理收纳

衣帽间空间重新规划整理，不合理的区域改造，对衣橱内所有存储物品进行整理收纳。

6.2.4 书房整理收纳

6.2.4.1 应确定书房的主要使用者。

6.2.4.2 书柜中书籍按阅读习惯和阅读频率分类收纳。

6.2.4.3 重要文件、资料应放置于顾客指定位置。

6.2.4.4 书桌台面只保留常用物品，备用物品隐藏收纳。

6.2.4.5 带有字迹的字条或票据，征求顾客意见后妥善处理。

6.2.5 儿童房整理收纳

6.2.5.1 根据不同年龄段儿童的特点，筛选不符合年龄段的物品，征求顾客意见后妥善处理。

6.2.5.2 符合年龄段的衣物、书刊、玩具等筛选分类后，放置于合适位置。

6.2.6 厨房整理收纳

6.2.6.1 厨房物品根据锅具、厨具、冰箱、小家电、餐具、食材、调料等分类储放。

6.2.6.2 根据物品种类做好标识，使用频率高的物品放置显眼、拿取顺手的位置。

6.2.6.3 食材按照存放要求进行冷藏、冷冻或自然存放，生熟分开，熟食密封。

6.2.6.4 根据顾客习惯，按照物品种类和功能分类放置。

6.2.6.5 操作台面不放置闲杂物品。

6.2.6.6 注意物品摆放安全。

6.2.7 餐厅整理收纳

6.2.7.1 餐边柜开放空间展示茶具、酒具和各类酒水等。

6.2.7.2 隐藏空间收纳杯子、茶叶、饮品、零食等零散物品。

6.2.7.3 按照“二分露、八分藏”的原则收纳，所有物品分类统一放置。

6.2.8 客厅整理收纳

6.2.8.1 沙发、茶几、电视柜表面应无杂物。

6.2.8.2 客厅储物柜开放空间展示装饰性物品或纪念品。

6.2.8.3 储物柜隐藏空间收纳药品、日常用品、工具等零散物品。

6.2.9 阳台整理收纳

6.2.9.1 常用洗涤用品放置于台面（或地柜）等易拿取的收纳空间。

6.2.9.2 备用洗涤用品、纸巾类放置于阳台吊柜。

6.2.9.3 其他不常用物品，遵循上轻下重原则收纳于阳台储物柜。

6.2.10 储物间整理收纳

根据物品使用频率和重量，利用收纳用品用具和置物架进行分类收纳。

6.2.11 卫生间整理收纳

6.2.11.1 应筛选过期和临期化妆品、护肤品、清洁用品。

6.2.11.2 常用护肤品、化妆品，放置于浴室柜台面或置物架，备用护肤品、化妆品收纳于浴室柜备用空间。

6.2.11.3 牙刷和杯子放置于台面或置物架，潮湿物品悬挂收纳。

6.2.11.4 消毒液、清洁用品收纳于浴室柜下层隐藏空间。

6.2.12 玄关整理收纳

6.2.12.1 玄关台面无杂物。

6.2.12.2 当季鞋收纳于玄关地柜。

6.2.12.3 常用包收纳于玄关吊柜。

6.2.12.4 出行必备小物品收纳于玄关抽屉柜。

7 服务保障

7.1 教育培训

7.1.1 服务机构应建立健全培训管理制度，定期开展岗位培训。

7.1.2 服务人员培训的内容应包括但不限于：

- 职业道德；
- 行为规范；
- 仪容仪表；
- 技能知识；
- 职业安全；
- 收纳用品用具的使用。

7.1.3 宜设有整理收纳培训实操模拟间，配备相关实操用品用具。

7.1.4 若服务机构不具备相关培训能力，应委托具备资质的单位组织培训。

7.2 档案管理

7.2.1 服务机构应建立健全档案管理制度，重点加强顾客档案、服务人员档案的管理。

7.2.2 顾客档案应包括但不限于：

- 顾客基本信息表；
- 服务合同；
- 服务质量回访及评价；
- 投诉受理及结果记录。

7.2.3 服务人员档案应包括但不限于：

- 服务人员基本信息表；
- 劳动合同或劳务合同；
- 服务人员身份证明材料；

- 职业能力证明材料；
- 健康证明材料；
- 培训证明材料。

7.2.4 服务机构应将家政行业主管部门要求的信息上传到政府公共服务平台。

7.3 安全管理

7.3.1 服务机构应建立健全安全应急管理制度。对涉及整理收纳服务的人、物、环境等可能影响到服务安全的，服务机构应组织开展风险评估、风险处置等工作。

7.3.2 对可能危及人身伤害、健康损害和财产安全的服务项目，服务机构应向顾客作出说明和提醒。

7.3.3 服务机构应制定整理收纳服务常见紧急情况处置预案，并对预案定期进行评估。

7.3.4 服务机构应定期组织安全教育培训及应急演练，每年不少于2次。

7.3.5 服务机构宜为服务人员购买服务人员意外险。

8 服务评价和改进

8.1 服务机构应建立健全投诉处理制度，收集和处理投诉意见，及时反馈处理结果。质量投诉处理程序参照 GB/T 19012—2019 中第7章的规定执行。

8.2 服务机构应建立服务满意度评价机制，并根据 SB/T 10409 的规定对服务人员、服务过程、服务质量等指标开展评价活动。整理收纳服务满意度问卷调查表参见附录 E。

8.3 服务机构应结合服务满意度评价结果，提出整改措施，并持续改进。

附 录 A
(资料性)
整理收纳服务评估记录表样式

表A.1给出了整理收纳服务评估记录表的样式。

表A.1 整理收纳服务评估记录表

整理收纳服务评估记录表					
顾客姓名		联系电话		评估时间	
房屋地址				居住人员数量	
房屋面积	m ²	房屋户型		家装风格	<input type="checkbox"/> 中式 <input type="checkbox"/> 欧式 <input type="checkbox"/> 其他 ()
服务项目	<input type="checkbox"/> 全屋整理 <input type="checkbox"/> 区域整理 <input type="checkbox"/> 其它				
整理区域	<input type="checkbox"/> 卧室 <input type="checkbox"/> 衣帽间 <input type="checkbox"/> 儿童房 <input type="checkbox"/> 书房 <input type="checkbox"/> 客厅 <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 储藏室 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input type="checkbox"/> 阳台 <input type="checkbox"/> 玄关 <input type="checkbox"/> 其它				
顾客主要痛点及需求					
解决方案	初步方案				
	整理师配置		预估时长		
	选配工具名称及数量				
费用预算	工具费用		服务费用		其他费用
	合计				
评估人员:	顾客签名:				

附录 B
(资料性)
整理收纳服务合同样式

表B.1 给出了《整理收纳服务合同》的内容及样式。

表B.1 整理收纳服务合同

整理收纳服务合同	
甲方（顾客）：	乙方（服务机构）：
住所地：	公司地址：
身份证号码：	机构代表人：
联系电话：	联系电话：
<p>甲方委托乙方提供家庭整理收纳服务，创造一个温馨舒适、整洁有序的居家环境，根据《中华人民共和国民法典》及其他法律相关规定，双方本着诚实守信、平等互利的原则，双方经友好协商达成如下协议：</p>	
<p>第一章 服务的内容和要求</p> <p>第一条 乙方负责为甲方提供家庭整理收纳服务，详细地址： 服务项目为（在相应方框内划“√”）： <input type="checkbox"/> 全屋整理 <input type="checkbox"/> 区域整理 <input type="checkbox"/> 其它</p> <p>具体服务内容（整理区域）包括（在相应方框内划“√”）： <input type="checkbox"/> 卧室 <input type="checkbox"/> 衣帽间 <input type="checkbox"/> 儿童房 <input type="checkbox"/> 书房 <input type="checkbox"/> 客厅 <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 储藏室 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input type="checkbox"/> 阳台 <input type="checkbox"/> 玄关 <input type="checkbox"/> 其它</p> <p>第二条 整理收纳服务要求应符合整理收纳方案的约定。</p> <p>第三条 服务方式：上门服务。</p> <p>第四条 计费标准（在相应方框内划“√”）： <input type="checkbox"/> 计时（每小时____元） <input type="checkbox"/> 按面积（每平方米____元） <input type="checkbox"/> 承包制 <input type="checkbox"/> 其它（ ）</p> <p>第五条 服务时间：以不影响甲方正常生活为前提，具体时间由双方协商后确定，具体为____年__月__日__时至__时，如果服务时间有变需提前一天通知对方。</p> <p>第六条 乙方为甲方制定的服务方案，可作为本服务合同的附件，与本服务合同具有同等法律效力。</p>	
<p>第二章 甲方的权利和义务</p> <p>第一条 按约定的时间为乙方人员准时进入服务地点提供方便。</p> <p>第二条 乙方提供整理收纳服务时配合甲方，不得无故阻碍乙方服务。</p> <p>第三条 负责联系、协调、监督、检查、验收乙方的整理收纳工作。</p> <p>第四条 负责无偿提供乙方整理收纳工作所需水电的正常供应，以保证乙方工作的顺利进行。</p> <p>第五条 按约定支付服务产生的所有费用。</p>	
<p>第三章 乙方的权利和义务</p> <p>第一条 按本合同的要求，安排整理收纳服务人员准时到达服务地点，按时、按量、按服务方案完成整理收纳服务。</p>	

B.1（续） 整理收纳服务合同

第二条 负责整理收纳服务人员服务技能、职业道德、法律知识、安全生产、消防安全、卫生知识等岗前培训，并提醒整理收纳服务人员尊重甲方的生活习俗、保护甲方隐私。

第三条 积极与甲方沟通、协调、配合，并根据甲方的合理要求，不断改进、提高整理收纳服务质量。

第四章 服务金额及付款方式

第一条 服务费用：_____元（大写：_____），定金：_____元（大写：_____）。

第二条 付款方式（在相应方框内划“√”）：现金 线上 其它

第三条 付款时间：甲方应于乙方整理收纳服务结束、验收合格后一次性付清乙方所有服务费用。

第四条 若产生合同签订服务范围之外的特项服务费，需甲乙双方协商签订补充协议，并由甲方另行支付，在服务工作完成后予以结清。

第五章 违约责任

第一条 乙方在整理收纳服务过程中造成甲方物品损坏的，由甲、乙双方协商解决。

第二条 如因甲方未按协议提供整理收纳服务条件，造成乙方工作时间延长或服务质量不符合标准，乙方不承担相应责任，约定的服务费用仍然如数支付。

第三条 甲乙双方因自身过错影响协议履行的，甲乙双方均应承担相应责任。

第六章 未尽事宜及争议的解决

第一条 本合同须由双方签字盖章方可生效。

第二条 本合同未尽事宜由双方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第三条 本合同履行过程中如有争议，由双方协商解决；或通过其他方式解决。

第四条 本合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲 方：

甲方代表：

电 话：

年 月 日

乙 方：

乙方代表：

电 话：

年 月 日

附 录 C
(资料性)
重要事项确认书样式

表C.1 给出了《重要事项确认书》的内容及样式。

表C.1 重要事项确定书

<p>重要事项确认书</p> <p>尊敬的顾客：</p> <p>感谢您选择本服务机构的_____整理收纳服务项目。为保证服务质量，恳请您对我们的服务进行监督，并提出宝贵的意见和建议！</p> <p>服务前请您确认以下事项：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 家庭贵重物品已收捡完毕，并妥善放置于安全处；2. 已清楚了解本次上门整理服务及收纳用品用具收费标准和计算方式；3. 建议开展整理收纳服务时，您或家人在场，以便配合、监督和沟通；4. 其他约定：_____ <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">顾客签名：_____</p> <p style="text-align: right; margin-top: 5px;">年 月 日</p>
--

附 录 D
(资料性)
整理收纳服务质量验收单样式

表D.1给出了《整理收纳服务质量验收单》的内容及样式。

表D.1 整理收纳服务质量验收单

整理收纳服务质量验收单											
顾客姓名				联系电话							
房屋地址											
服务人员											
物品分类				空间利用				整洁有序			
优秀	良好	合格	不合格	优秀	良好	合格	不合格	优秀	良好	合格	不合格
综合评价及意见： <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> 顾客签名：_____ 年 月 日 </div>											

