

T/XMJX

厦门市家政服务团体标准

T/XMJX XXXX—2024

家政服务规范 地毯清洁

草案版次选择

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

厦门市家庭服务业协会 发布

目次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 工作要求 2

附录 A（资料性） 地毯清洁服务验收单 5

附录 B（资料性） 地毯使用中的注意事项 6

附录 C（资料性） 局部污渍的处理注意事项 7

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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

地毯是一种高档的装饰铺底材料，如今随着人们生活水平的提高，越来越多的家庭都进行了装修，在众多的地面装修材料中，地毯以其雍容华贵，脚感舒适，隔潮抗湿等诸多的优点，在家庭的装修中得到越来越多的使用。

地毯清洁服务是家政服务的重要内容之一，由专业家政服务人员提供的有偿服务。为了保证服务的有效开展，规范、推广、提升服务质量，对地毯清洁服务确立规范成为了企业开展标准化工作亟需的需求。

家政服务规范 地毯清洁

1 范围

本文件规定了地毯清洁的基本要求、工作要求。

本文件适用于家政服务组织和家政服务人员提供的地毯（纯毛地毯、混纺地毯、化纤地毯、塑料地毯）的清洁服务。

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。

DB3502/T 051—2019 家政服务规范 通用要求

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 服务组织要求

除应遵守DB3502/T 051—2019中5.1的规定外，还要遵守以下规定：

- 应为家政服务人员投保意外伤害保险、家政责任险等相应的保险；
- 宜为客户购买相关的家政服务财产类保险，当出现物品损坏时，家政服务组织应积极为客户进行理赔申报。

4.2 人员要求

除应遵守DB3502/T 051—2019中5.2的规定外，还应经上岗培训且获得上岗证明。

4.3 服务方式

清洁服务方式有以下2种：

- 干泡清洁；
- 水抽洗。

4.4 清洁用品

4.4.1 清洁用品用具应配备齐全（相关示例见附录A），分类安全存放，定期检查、补充。

4.4.2 家政服务组织提供的清洁剂等用品应经由法定检测机构检验合格，并符合环保要求。

5 工作要求

5.1 服务安全

家政服务人员在提供服务时应做好安全防护，采取必要的安全措施，包括但不限于：

- 使用由客户提供的用品用具时，应提前阅读使用说明，确认符合安全、标准；
- 不应违反用品用具使用说明中的安全注意事项；
- 进入清洗范围内应先戴好防滑鞋、口罩、手套，防止发生意外；
- 在清洗地毯时，电源线始终保持在操作者背后，以免电源线卷入刷子内；
- 使用机器时手不能离开手柄，停用作业时要先切断电源，再卸下刷子；
- 清洗完后，在人流出入频繁的地方必须铺上垫布，彻底干燥后方可撤掉。

5.2 服务流程

5.2.1 服务前

- 5.2.1.1 家政服务组织应与客户确认服务需求，包括服务方式、服务时间、服务地址、地毯材质、其它服务需求等，并告知客户收费标准。
- 5.2.1.2 家政服务组织应与客户签订服务协议（可纸签或通过手机 APP 签订）。
- 5.2.1.3 家政服务组织应根据客户需求安排家政服务人员。
- 5.2.1.4 家政服务人员应着装规范，标配工作帽、工号牌、工具包、口罩、工作服、安全防滑鞋等。
- 5.2.1.5 家政服务人员应提前确认客户服务需求，准备好服务用品用具，了解前往服务地点的路线。

5.2.2 服务中

- 5.2.2.1 家政服务人员应按照约定时间到达服务地点，主动向客户出示工号牌等上岗证件。
- 5.2.2.2 家政服务人员应与客户现场确认需清洁的地毯和注意事项，并提醒客户保管好贵重物品。
- 5.2.2.3 家政服务人员应按 5.3 的规定进行规范服务。
- 5.2.2.4 家政服务人员应在服务结束前，请客户检查验收，并按照客户意见进行完善。

5.2.3 服务后

- 5.2.3.1 家政服务人员应在服务结束后，请客户检查，确认符合服务要求后填写《地毯清洁服务验收单》，收拾好用品用具，主动邀请客户检查工具包，带走垃圾，与客户礼貌告别。
- 5.2.3.2 家政服务组织应在服务完成后，对客户进行满意度回访。

5.3 服务内容

5.3.1 地毯清洁步骤

- 5.3.1.1 吸尘：清洁之前应先将地毯彻底的打扫干净，以便以后工作。
- 5.3.1.2 清洁：用擦地机进行正确的擦洗，擦洗时加入适量的清洁剂。
- 5.3.1.3 吸水：用专业的吸水机进行吸水工作，减少地毯里所含的刚才用擦地机擦地时的地毯中的清洁剂含量。
- 5.3.1.4 擦洗：用清水擦洗，同时在水中加入去味剂，以便将地毯中所代的异味去除。
- 5.3.1.5 吸水：继续进行以上所述的吸水工作。地毯使用清水擦拭后，要用干净的毛巾将水分吸干，并设法尽快将地毯晾干，但切忌阳光暴晒，以免褪色。
- 5.3.1.6 扒顺：用扒头将地毯毛理顺和卷出地毯中残留的头发。

5.3.1.7 吹风：为了使地毯迅速干燥，必须对进行吹干工作，用专业的吹干机将地毯吹干。确保地毯的快速吹干。

5.3.2 地毯清洁的方法

5.3.2.1 干泡清洁（适用于纯毛地毯）

干泡清洁所使用的设备、工具、料剂如下：

- 带地毯刷；
- 打泡器的单盘擦地机；
- 地毯梳或耙；
- 吸尘器；
- 地毯高泡清洁剂。

5.3.2.2 操作方法

干泡清洁的操作方法如下：

- a) 用吸尘器全面吸尘；
- b) 用擦抹方法去除污渍和斑点；
- c) 稀释地毯泡沫清洁剂，注入打泡箱；
- d) 用手刷处理地毯边缘、角落和机器推不到之处；
- e) 用装有打泡器、地毯刷的单盘扫地机，以干泡洗地毯；
- f) 作用一会儿，然后重复；
- g) 用地毯梳或耙梳起地毯纤毛，这对地毯外观非常重要，尤其是纤维较长的棉绒地毯，而且有加快地毯干燥作用；
- h) 让地毯毛完全干透；
- i) 用吸尘器吸去污垢和干泡结晶体。

5.3.2.3 水抽洗（适用于化纤地毯）

水抽洗所使用的设备、工具、料剂如下：

- 地毯刷；
- 喷雾器；
- 吸水机；
- 地毯清洗机；
- 地毯香波。

5.3.2.4 操作方法

水抽洗的操作方法如下：

- a) 用吸尘器全面吸尘；
- b) 稀释清洁剂，倒入喷雾器中（也可注入水箱）；
- c) 在地毯上全面喷洒清洁剂；
- d) 作用 10min~15min 后，污渍脱离纤维；
- e) 用洗地机抽洗，操作向后行走而使每操作行有一部分重叠，最少经过两次抽洗；
- f) 在清洗地毯的同时，用吸水机吸净已洗完的地毯；
- g) 让地毯完全干透，为加快地毯干透，可开动地毯吹干机。

5.4 服务监督与改进

服务监督与改进应遵守DB3502/T 051—2019中6.3的规定。

附录 A
(资料性)
地毯清洁服务验收单

地毯清洁服务验收单见表A. 1。

表 A. 1 地毯清洁服务验收单

订单编号		服务项目		用户须知
服务日期	年 月 日	服务时间	自 至 止	尊敬的客户：我们的服务已经完成，请对以上服务信息以及《用户须知》进行确认无误，以免引起争议纠纷。
服务地址：				
支付费用	元	服务人数	人	
请确认物品是否完好无损： ☐ 是 ☐ 否				
代购材料明细（如有）				
代购材料总额：元				
使用客户提供的用品：				
服务评价： ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意				
备注：				客户签署： 年 月 日

附 录 B
(资料性)
地毯使用中的注意事项

B.1 地毯使用中的注意事项

- B.1.1 新的开绒地毯使用初期会有轻微伏毛出现，属正常现象。
- B.1.2 地毯表面谨防利器刮蹭及烟头烫伤。
- B.1.3 地毯出厂时大都做过防蛀处理，无须放置防虫剂而对地毯及人体产生危害。
- B.1.4 地毯上撒落污渍，应及时清洗，时间长了将难以去除。
- B.1.5 地毯铺上一段时间后，会有大量细菌及一种叫蜚螨的生物大量繁殖于其上，直接危害人体健康，所以应定期二至三个月进行全面清洗消毒。
- B.1.6 为了不把尘土带入地毯区域，应在入口处设置去尘毯垫。
- B.1.7 地毯与化学品接触后，可能会产生化学污渍或出现褪色的，故此要避免地毯沾染一般常用的化学品，如强力清洁剂及护肤品等，此外，地毯不能长期受阳光直接照射，否则会出现褪色的情况。
- B.1.8 地毯需要经常吸尘，因为尘埃藏积在地毯内，会对纤维造成磨损，并且使地毯的颜色变得灰暗，在楼梯、大厅、走廊和走动频繁的地方，每周应吸尘两至三次，卧室也应至少每周吸尘一次。

附 录 C
(资料性)
局部污渍的处理注意事项

C.1 局部污渍的处理注意事项

- C.1.1 先从污渍的边缘擦起，逐渐向中心缩小，防止污迹向外扩散。
 - C.1.2 丝、毛类的地毯不宜用氨水、碱水清洗。
 - C.1.3 草酸有毒性，使用时要有温水中稀释，浓酸易伤纤维。
 - C.1.4 擦拭时用力不宜过猛，否则会损伤纤维组织和表面。
 - C.1.5 高锰酸钾是强氧化剂，会破坏地毯颜色，要慎用。
 - C.1.6 松节油，汽油等属易燃品，使用进切近火。
 - C.1.7 酒精不能用于玻璃纤维。
-