

团 体 标 准

整理收纳服务指南

The guide for collecting and rearranging of household items

2023-01-19 发布

2023-01-30 实施

河北省家政行业协会 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。

本文件的某些内容可能涉及专利，但是起草单位不具备使用专利的权力。

本文件由河北省家政行业协会提出并归口。

本文件起草单位：邯郸市和管家职业培训学校、河北雄安九木教育科技有限公司、石家庄沐槿家政服务有限公司、秦皇岛金管家职业培训学校、唐山好佳联家政服务有限公司、衡水德隆家政服务有限公司、柏坡缘家政服务（河北）有限公司。

本文件主要起草人：袁红霞、郝甜甜、李红、瞿国红、张桂娟、郭学江、阎潇。

整理收纳服务指南

1 范围

本文件提供了整理收纳的基本要求、服务流程、服务内容及要求和服务监督与改进。
本文件适用于整理收纳的服务以及与之相关的活动。

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，注明日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 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 10847-2012 家政服务业通用术语。

SB/T 10849-2012 家政服务业应急快速反应规范。

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 *collecting and rearranging*

根据个人、家庭或企业对空间的使用要求，结合其在需整理空间内的生活动线，对需整理的空间进行空间规划，并对空间内物品进行分类整理、收纳美化的过程。

3.2

整理收纳服务 *service of collecting and rearranging*

为个人、家庭或企业提供空间规划、物品分类整理、收储等相关咨询和入户服务，实现空间布局及物品摆放整洁美观、和谐、动线合理，取用方便的服务。

3.3

整理收纳经营者 *operator of collecting and rearranging of household items*

依法成立的从事整理收纳服务经营或中介活动的组织，以下简称经营者。

3.4

整理收纳师 *organizer*

从事玄关、客厅、阳台、厨房、餐厅、卫生间、书房、衣橱、儿童房、办公、搬家等整理咨询和入户服务的从业人员。

3.5

整理收纳消费者 consumer

接受整理收纳服务的对象，通常指客户，以下简称消费者。

4 基本要求

4.1 经营者

- 4.1.1 应具有法律效力的经营许可证、税务登记证、组织机构代码证；
- 4.1.2 从事整理收纳服务的非企业单位，应当依法向政府有关部门申请登记；
- 4.1.3 应具有固定的经营场所与联系方式；
- 4.1.4 应公示服务项目、服务价格、服务协议示范文本和投诉监督电话；
- 4.1.5 从事整理收纳活动的经营者或整理收纳服务人员，应当与消费者以书面形式或其他法律认可的形式签订整理收纳服务合同；
- 4.1.6 整理收纳服务合同应包括但不限于以下内容：整理收纳服务地点、时间、费用及付款方式、安全事宜、客户隐私保护、纠纷处置方式等事项。

4.2 整理收纳师

4.2.1 整理收纳师应满足以下基本要求：

- 年满18岁至55岁，身体健康，自愿从事整理收纳服务的劳动者，经营者均可招聘录用为整理收纳师；
- 整理收纳师应聘时，经营者应要求其提供有效身份证和健康证明；
- 整理收纳师招聘录用后，须签订劳务协议或劳动合同；
- 整理收纳师上岗前，须经过相关业务技能培训，掌握服务规范与技术要求。

4.2.2 整理收纳师应具备以下职业道德：

- 诚实守信、遵纪守法、恪守公德；文明礼貌、热情友好、尊重客户；爱岗敬业、精益求精；
- 进行整理收纳服务前，提醒客户处理好特别贵重物品的存放，确保不出现任何贵重物品损坏或遗失；
- 尊重消费者生活习惯，不得要求客户刻意改变；
- 爱护消费者财物，取拿物品时轻拿轻放，不得有任何的损坏，如造成损坏，应进行相应赔偿；
- 不得自作主张，随意丢弃消费者的任何物品；
- 保护消费者物品隐私及其他所有相关信息，未获得消费者同意，不得擅自拍照、录像、做直播宣传，注意保护消费者的物品隐私及其他所有相关信息；
- 明码标价，按事先约定的服务价格收取报酬；
- 工作期间如与客户发生意见分歧，无论何种原因都要联系上报所在公司，妥善解决问题；
- 如果在消费者家出现丢失物品或物品找不到的情况，应在离开消费者家之前，主动打开自己的工具箱（包）让消费者检查，不卑不亢，以示彼此尊重。如出现怀疑、索赔、不公平待遇时，应及时联系所属服务机构，按《合同》所列相关条款处置或报警协调解决。

4.2.3 整理收纳师的工作纪律如下：

- 整理收纳师不应索取或接受消费者财物，不应拿取消费者遗弃的任何物品；
- 整理收纳师去消费者住所服务前，应仔细检查必备（常备）工具，不漏带工具；

- 整理收纳师应按照与消费者约定的服务时间提供服务，如不能准时到达应提前告知消费者；
- 整理收纳师工作期间，不接打与服务工作无关的电话；
- 整理收纳师工作期间不闲聊，不与任何人评论经营者的好坏和其他情况，不评论其他同行经营者，不谈论其他消费者情况；
- 工作期间整理收纳师不可擅自离开工作场所；
- 进入室内前要穿好鞋套或更换鞋子，入户后步子要轻，工具不能在地上拖动；
- 工作过程中，将干净的专用防尘布铺在地面上用于摆放工具箱、工具和需要拆卸的零件，不能将工具和拆卸下来的零件直接放在地上；
- 离开前应将所有散落的工具、零件及杂物收拾规整，如地面污染，应负责打扫干净。

4.2.4 整理收纳师礼仪

4.2.4.1 整理收纳师的仪容仪表应符合以下要求：

- 仪容仪表端庄、大方、整洁；
- 着装统一、规范、整洁，统一佩戴工号牌；
- 表情自然、亲切，提倡微笑服务；
- 女士画淡妆，不浓妆艳抹；长发要盘起，发夹或束发带色彩不要刺目；短发用发卡卡在耳后，刘海不过眉，不留怪异发型，不染彩发；
- 男士不留胡须，头发长不过衣领，鬓角不遮耳朵且干净整齐，无头垢、头屑，不染彩发；
- 入户服务时要保持良好的个人卫生，指甲修剪至适当长度，不涂明显颜色的指甲油，不吃口味重的食物，身体不散发异味，不擦抹气味浓郁的香水；
- 入户服务时不可佩戴过于复杂和贵重的首饰，不可佩戴可以发出响声的饰品；
- 鞋子干净无污。

4.2.4.2 整理收纳师的言行举止应符合以下要求：

- 宜使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确，与消费者打招呼时应亲切诚恳、礼貌问好；
- 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范，让客户感到尊重舒适；
- 工作中动作要轻，尽可能不发出噪声，无法避免时应事先向客户打招呼，并说“对不起”；如因工作需要必须移动室内物品时，应事先取得客户的同意，工作完成后恢复到原来位置；
- 离开客户家时，至门口处应回身面对客户致谢。

4.2.4.3 其他

- 服务过程中，服务员应虚心接受消费者的意见，如遇到涉及整理收纳师人格尊严和人身安全情形时，应暂停服务，并立即向经营者报告，由经营者妥善处理；
- 服务过程中，当与消费者产生异议，现场无法与消费者协调解决时，整理收纳师应第一时间联系经营单位，并告知情况，妥善解决。

5 服务流程

5.1 基本要求

5.1.1 收费标准透明化，服务方案定制化；

5.1.2 真诚的沟通是与客户建立信任的桥梁，准确了解客户改善使用空间的意图和要求，标明并落实实用性和美观性的具体细节，形成个性化、合理化的整理收纳方案。

5.2 见面会谈

5.2.1 与消费者预约好会面时间，确定会面地点；

5.2.2 衔接流程应符合 GB/T 20647.8 的要求；

- 5.2.3 见面会谈要求准时抵达会面场所，着装为职业装，化淡妆，发型得体、仪表整洁；
- 5.2.4 准备好会谈所需物品：客户档案本、碳素笔、以往整理案例；
- 5.2.5 记录消费者需整理空间、生活痛点、家庭人员数量和习惯、期望达到的效果，并与消费者预定好上门测量时间。

5.3 上门测量

- 5.3.1 上门测量工具：客户档案本、卷尺、笔、工牌、口罩、手套、鞋套、拍照工具；
- 5.3.2 如是女性消费者，男整理收纳师上门测量，要提前告知客户；
- 5.3.3 到达消费者家后，应穿好鞋套或者换鞋进门；
- 5.3.4 与消费者沟通确认需整理的空间；
- 5.3.5 了解家庭成员数量以及每个空间的功能；
- 5.3.6 了解空间使用者的生活习惯；
- 5.3.7 了解消费者独特的生活习惯、使用物品的习惯；
- 5.3.8 查看空间内物品种类及数量；
- 5.3.9 画出需整理空间内所有柜体样式、内部格局，并标注需调整区域的尺寸；
- 5.3.10 经客户同意后，将所需空间进行拍照记录，以便后期的整理收纳工作；
- 5.3.11 根据所需整理的空间，向消费者阐述空间规划方案，取得消费者认同，并估算整理收纳费用；
- 5.3.12 与消费者沟通无异后，约定整理收纳服务时间；
- 5.3.13 上门测量注意事项：不得向客户打听、询问与整理收纳工作无关的信息，不得流露嫌弃客户家凌乱的语言表情。

5.4 入户服务

5.4.1 服务前

- 5.4.1.1 客户对《整理收纳方案》确认无异后，签订《整理收纳服务合同》，同时收取整理收纳服务费；
- 5.4.1.2 根据合同约定的工作内容，组建该项目整理收纳小组，并确定小组成员角色分工，明确告知队员客户家具具体情况，注意事项；
- 5.4.1.3 服务当天，全体人员应按照统一要求，规范仪容仪表，准时到达指定地点，领队提前 10 分钟致电客户准备入户；
- 5.4.1.4 所有人员到齐后，由领队带领所有队员按照约定时间到达客户家中。

5.4.2 服务中

- 5.4.2.1 到达客户家后，由领队向客户做团队人员及收纳工具的介绍；
- 5.4.2.2 客户无异议后，全员清洁消毒，并佩戴口罩、手套、鞋套或换鞋，然后依次入户；
- 5.4.2.3 进门后将收纳工具和私人物品集中有序放置固定位置；
- 5.4.2.4 按照既定的服务方案，到达指定位置开展工作，按照“清、分、收、示”顺序整理；
- 5.4.2.5 根据客户的使用习惯、美观等因素对已收纳定位的物品进行微调；
- 5.4.2.6 整理完毕后，对每个储物空间粘贴标识；
- 5.4.2.7 整理收纳师把所有工作区域清理干净，不遗留任何物品。

5.4.3 服务后

- 5.4.3.1 服务结束后，由整理收纳师带领客户进行整理收纳的工作介绍，将所有整理区域向客户做详细说明，客户有疑问或不称心的地方，应现场解释或整改至客户满意为止；
- 5.4.3.2 客户无异议后，由领队对整理后的现场进行拍照；
- 5.4.3.3 客户无异议后，客户在《验收同意书》上签字确认；
- 5.4.3.4 财务人员与客户核对整理收纳服务费用，明确付款方式；
- 5.4.3.5 整理收纳服务结束后，七天内进行第一次售后服务回访，当月回访不少于两次。

5.4.4 注意事项

- 5.4.4.1 入户服务安全，参照 SB/T 10849-2012 的全部要求；
- 5.4.4.2 收纳整理师私人物品一经放好不可随意拿取；
- 5.4.4.3 手机调节成震动或者静音，统一放置；
- 5.4.4.4 中午用餐时不与客户共餐；
- 5.4.4.5 个人水杯统一放到指定位置。

6 服务内容及要求

6.1 玄关整理收纳

- 6.1.1 玄关可以用来存放次净衣、鞋、包、围巾、帽子、钥匙、雨具、剪刀、胶带等；
- 6.1.2 玄关的收纳空间包括但不限于以下空间：鞋柜、玄关柜；
- 6.1.3 鞋的收纳方法：按照性别、功能、高低进行分类；
- 6.1.4 根据鞋柜的深度，可采用平行法、交错法、前后法摆放鞋子；
- 6.1.5 包、帽子收纳时，如果空间足够的话，一般放在柜子层板区的上方，收纳顺序：大包/帽子放在上层层板区、小包/帽子放在下边层板区的方法进行收纳，消费者常用物品放置黄金区域；
- 6.1.6 剪刀、胶带、钥匙等细小物品，可根据收纳空间放置到抽屉内，如果没有抽屉可以放置在层板上，用收纳盒收纳。

6.2 客厅整理收纳

- 6.2.1 客厅的收纳空间有但不限于以下空间：电视柜、茶几、多功能柜；
- 6.2.2 结合家中其他空间功能和消费者使用习惯，整体收纳布局后，客厅为家中公共空间，可放置家庭成员共用物品，如药品、剪刀等；
- 6.2.3 如客厅有其他使用功能叠加的，如：客厅+玩具区、客厅+书房、客厅+运动区，按照“动静”分离的原则，将空间进行划分后再做整理；
- 6.2.4 所有物品整理后要以动线最短，视线可见为主。

6.3 阳台和储物间整理收纳

- 6.3.1 阳台可以用来放置洗衣机、洗衣液、各类囤货等，具体根据客户家的户型、储物柜进行空间规划；
- 6.3.2 所有物品分类后统一放置同一区域，并贴标签注明；
- 6.3.3 储物间可分为：清洁类、家务用具、日常生活用品等区域；
- 6.3.4 储物柜物品区域，上层放不常用又不能淘汰的物品（如礼品、锅具、收藏品等），中层摆放常用物品（如纸巾、杯子、备用餐具、大包装米面、备用厨具等），下层放置运动类物品（如高尔夫球杆、滑雪板、球拍、滑板车等）；
- 6.3.5 储物柜生活用品区可以放吸尘器、挂烫机、除螨仪、工具类用品、养花用品、宠物用品等；
- 6.3.6 储物柜其它区间：放置礼品或者带包装的新品等；
- 6.3.7 储物间收纳物品分类要仔细彻底，根据种类、数量选择合适的收纳工具和存放位置，分类摆放，标注标签，便于查找。

6.4 厨房整理收纳

- 6.4.1 厨房内所有物品清空到统一位置，根据物品种类、数量选择合适的收纳工具和存放位置；
- 6.4.2 原则上，低频使用的物品、干货类，收纳到吊柜位置；
- 6.4.3 高频使用的物品收纳于台面；
- 6.4.4 地柜放置一些取用方便的物品，如：碗、调料、锅具等；
- 6.4.5 电器类物品远离燃气灶；
- 6.4.6 清洁类物品放置水槽下方；

6.4.7 食品、调料、保健品要查看保质期，过期的、没过期但明显变质的，要跟客户沟通后处理，临近过期的，要摆放在最外面并告知客户及时使用；

6.4.8 检查已拆封的食品，已污染不适合食用的，在跟客户沟通后处理；

6.4.9 区分食用和非食用、常温存放和冰箱存放，冰箱内存放要区分冷藏和冷冻，生熟不能混放；

6.4.10 厨房整理要遵循客户日常习惯，同时按照“洗、切、炒”的动线收纳。

6.5 餐厅整理收纳

6.5.1 充分了解消费者家中餐厅的日常使用用途，如：餐厅+学习区域、餐厅+喝茶区域、就餐区域等；

6.5.2 清空餐厅所有物品，放于统一位置，并按照属性、大小等分类收纳；

6.5.3 餐桌收纳保持“二八原则”，即餐桌上摆放物品不超过整个餐桌面积的20%；

6.5.4 零食、药品、保健品等要检查保质期，过期物品统一放置，经客户检查后再做处理。

6.6 卫生间整理收纳

6.6.1 卫生间可以放置洗漱用品、清洁用品、护肤品、彩妆、彩妆工具等；

6.6.2 卫生间的收纳空间包含但不限于洗手台、镜柜、墙面；

6.6.3 卫生间要干湿分离，干区有洗漱台、镜柜、台盆柜、洗衣区、马桶区，湿区有淋浴区、浴缸等；

6.6.4 按常用的洗漱用品、清洁用品、护肤品、彩妆、彩妆工具等分类归置，位置以客户拿取方便为佳；

6.6.5 镜柜可以收纳护肤品、化妆品、洗漱用品等；

6.6.6 水池下方可以收纳清洁剂、洗涤剂、水桶、脸盆等，也可增加双层置物架于柜子下方，充分利用空间；

6.6.7 抽屉可以收纳卫生用品、未拆封化妆品类、护肤品类、沐浴类、清洁类、面膜类等；

6.6.8 收纳盒里的归置以陈列整齐为佳；

6.6.9 卫生间内不宜存放容易受潮的物品。

6.7 书房整理收纳

6.7.1 所有书籍从书柜中清空，放置在指定区域；

6.7.2 将书籍按照作者、类型、高度、厚度、颜色等进行分类；

6.7.3 引导客户，将书籍分为常看、收藏、展示等类别；

6.7.4 客户近期在看的书籍放在黄金区域；

6.7.5 纸质类文件不要擅自丢弃；

6.7.6 证件类文件可放置在书柜抽屉层，如果书柜无抽屉的，需统一存放在客户认为安全、易找的位置，同时不影响整体美观；

6.7.7 书桌物品要遵循客户日常使用习惯整理；

6.7.8 文物、字画等收藏品，要由一定相关专业能力的高级整理师负责整理收纳。

6.8 衣橱整理收纳

6.8.1 将衣橱内衣物全部取出，清空衣橱；

6.8.2 将属于该区域使用者的其他衣物和衣橱清出的衣物收集在一起；

6.8.3 按照《整理收纳方案》，对衣橱进行空间改造；

6.8.4 将衣橱内清出的物品（含有但不限于床上用品、衣物、袜子、围巾等）按照男女、季节、款式、用途等进行分类；

6.8.5 遵循客户意愿，将物品分类为：当季、过季、纪念、赠送、丢弃等；

6.8.6 利用简单、实用的收纳工具，使用悬挂、折叠、平铺等方法将衣物进行整理；

6.8.7 注意事项

6.8.7.1 衣物悬挂时，衣钩朝向统一；

6.8.7.2 百纳箱收纳衣物、床上用品时，采用平铺的方法，达到物品清晰可见、没有死角、拿取物品方

便，同时考虑换季收纳箱收纳；

6.8.7.3 收纳盒收纳时，收纳盒内物品应低于收纳盒边缘 1cm~2cm，不能超出收纳盒边缘；

6.8.7.4 客户没有特殊要求的情况下，物品的摆放应遵循左短右长、颜色由浅及深的原则。

6.9 儿童房整理收纳

6.9.1 儿童房整理区域可分为但不限于以下区域：衣橱、学习区、玩具区、生活区；

6.9.2 儿童房整理时参考儿童年龄段：婴儿期（0~3岁）、幼儿期（3~6岁）、儿童期（6~12岁）、少年期（12岁以上）；

6.9.3 儿童衣橱整理参照本标准 6.1 内容；

6.9.4 0~3岁儿童衣物整理，可选择成人的黄金拿取区域悬挂或者存放；

6.9.5 3岁以上儿童衣橱整理时，可以根据儿童人体工学，满足儿童独立取拿衣物位置悬挂存放；

6.9.6 学习区远离生活动线；

6.9.7 儿童书籍摆放时，近期阅读书籍放在黄金区域，其他书籍按照作者、类别、高低、颜色、厚度等进行分类摆放；

6.9.8 6岁以下儿童的收纳用品首选布艺材质，防止磕碰；

6.9.9 儿童玩具按照材质、类型进行分类收纳，黄金区域存放近期经常使用的玩具；

6.9.10 玩具柜一般分为上下两层：上方为陈列区，陈列孩子近期喜欢的玩具。下方为储物区，利用收纳框将玩具分类后收纳在这一区域。分类标准：尽量保证一个盒子内放置同一类玩具，方便找寻；

6.9.11 小件细碎的成套玩具先放到收纳袋里，然后再放到收纳盒内；

6.9.12 收纳盒入柜后，贴上标签，方便查找、拿取；

6.9.13 不适龄玩具、破损玩具、存在安全隐患的玩具，告知客户，并由客户安排，配合客户处理。

6.10 办公整理

6.10.1 在客户指引或授权下，到达指定整理收纳空间；

6.10.2 根据需整理收纳空间的用途，利用收纳工具进行整理收纳工作；

6.10.3 按照就近、取用方便、易查找的原则进行整理收纳；

6.10.4 所有工作人员根据角色分工进入整理收纳区域操作；

6.10.5 可参照 6.1-6.9 中整理思路开展工作。

6.11 搬家整理

6.11.1 搬家打包准备物品：胶带、防尘袋、一次性桌布、标签（便签纸）、马克笔、自封袋、保鲜膜、气泡垫、雪梨纸、纸箱等；

6.11.2 纸箱底面密封：准备包装纸箱，封箱器沿着底面中间、四边，严格密封成“田”字形，然后沿侧边再加固一次；

6.11.3 内侧打包：打开纸箱将防尘袋套入，物品放入防尘袋后密合，起防尘防水防潮作用；

6.11.4 纸箱上面密封：内面打包完好后，开始纸箱上面的密封，重复底面密封操作；

6.11.5 按照家内空间区域打包，并用防水马克笔做好标记，写上物品区位、类型、标记纸箱个数；

6.11.6 搬家还原顺序，要按照全屋整理顺序依次开箱整理收纳。

7 服务监督与改进

7.1 服务监督

经营者的服务监督与改进应符合 SB/T 10643 第七章的规定。

7.2 顾客回访

7.2.1 顾客回访应符合 GB/T 20647.8 的规定。

7.2.2 顾客回访方式应符合 GB/T 20647.8 中 5.10.2 的要求。

7.2.3 回访结果处理方式应符合 GB/T 20647.8 中 5.10.4 的要求。

7.3 投诉处理

7.3.1 入户服务质量投诉渠道应符合 GB/T 17242-1988.5 的规定。

7.3.2 入户服务质量投诉处理程序应符合 GB/T 17242 第 6 章的规定。

7.3.3 入户服务质量投诉反馈应符合 GB/T 17242 中 5.5 和 5.6 的规定。

全国团体标准信息平台