

DB4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB4104/T XXXX—2025

居家老年人助洁服务规范

（征求意见稿）

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。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 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 基本要求 1

 4.1 环境及设施设备要求 1

 4.2 人员要求 1

 4.3 管理要求 2

5 服务项目 2

 5.1 居室清洁 2

 5.2 专项清洁 2

6 服务内容与要求 2

 6.1 入户服务基本要求 2

 6.2 居室清洁服务内容与要求 3

 6.3 专项清洁服务内容与要求 3

7 服务评价与改进 4

参考文献 5

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。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

居家老年人助洁服务规范

1 范围

本文件规定了居家老年人助洁服务的基本要求、服务项目、服务内容与要求、服务评价与改进。
本文件适用于平顶山市域内服务组织为居家老年人提供的助洁服务。

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。

- GB/T 26396 洗涤用品安全标技术规范
- GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 38600 养老机构服务安全基本规范
- GB/T 43153 居家养老上门服务基本规范
- DB41/T 2671 养老护理员培训规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助洁服务

为居家老年人提供的居室清洁、物品清洁、洁具疏通的活动。

4 基本要求

4.1 环境及设施设备要求

- 4.1.1 养老机构洗涤服务应符合 GB 38600 和 GB/T 35796 要求，提供包括但不限于老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务。
- 4.1.2 在机构内提供羽绒服、棉大衣、床品、沙发套、窗帘等大型洗涤物清洗服务的应配备满足清洁要求的洗涤、消毒、烘干等相关设备设施。
- 4.1.3 室内卫生条件应符合 GB 37488 要求。
- 4.1.4 上门服务所需的设备和工具包括但不限于：吸尘器、玻璃清洗器、油烟清洗剂、疏通工具和重复性使用的清洁用品等。
- 4.1.5 清洁剂和消毒剂应符合 GB/T 26396 的规定要求。

4.2 人员要求

- 4.2.1 提供居家上门服务时，应符合 GB/T 43153 的要求。

- 4.2.2 人员培训应按照 DB41/T 2671 的要求掌握符合岗位要求的服务工作程序及清洁服务操作技能与方法。
- 4.2.3 服务人员应礼貌敲门，出示派工单和个人工号信息，穿鞋套入户。
- 4.2.4 按照服务合同与服务对象确认服务内容，提供服务。
- 4.2.5 作业时，应按照清洁服务操作规程对服务用品、用具进行使用和操作。
- 4.2.6 服务时需要使用服务对象的清洁工具，需征得服务对象或家属许可。
- 4.2.7 清洁服务结束后，物品应按原样归位。
- 4.2.8 服务结束后，并请服务对象进行质量验收、质量评价、签字确认。

4.3 管理要求

- 4.3.1 应针对每种服务内容制定服务流程、制度和人员职责，流程应简洁、明了、完整，各环节接口应明确、衔接紧密。
- 4.3.2 应制定服务技术操作规范，并按规范提供服务。应包括设施设备操作步骤、记录要求、安全保障措施要求等。
- 4.3.3 应保留提供服务的文件和记录。

5 服务项目

5.1 居室清洁

居室清洁服务包括但不限于以下内容：

- a) 客厅卧室清洁；
- b) 厨房清洁；
- c) 卫生间清洁；
- d) 擦玻璃等其他单项清洁。

5.2 专项清洁

专项清洁服务包括但不限于以下内容：

- a) 老年专用设备清洁服务；
- b) 卧床老年人床铺清理；
- c) 衣服、床品清洗。

6 服务内容与要求

6.1 入户服务基本要求

入户服务流程及要求包括但不限于：

- a) 按照合同约定的时间到达服务对象指定的服务地点；
- b) 服务人员应礼貌敲门，出示派工单和个人工号信息，获得许可后，穿鞋套入户；
- c) 按照服务合同与服务对象确认服务内容，提供服务；
- d) 室内清洁作业时应设置安全提示；
- e) 作业时，应按照清洁服务操作规程执行；
- f) 清洁服务结束后，物品应按原样归位；
- g) 服务结束后，请服务对象进行质量验收、质量评价、签字确认。

6.2 居室清洁服务内容与要求

6.2.1 客厅卧室清洁

6.2.1.1 地面清扫顺序应从里到外：先干后湿；按顺序倒退着向门口清扫。

6.2.1.2 墙面及家具清洁从上到下，从里到外。

6.2.1.3 客厅卧室清洁应符合：

- a) 墙壁应无蜘蛛网，开关盒等表面应洁净；
- b) 门及门框应无尘土；
- c) 地面应洁净，无垃圾、无污渍积水；
- d) 玻璃应目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净；
- e) 家具、装饰物及设施应无灰尘、无手印、无污渍、光亮洁净。

6.2.2 厨房清洁

6.2.2.1 厨房清洁主要包括灶台灶具、抽油烟机、地面、洗碗池清洁，清洗顺序为：先洗涤无油渍物件，后洗涤含油渍物件；先洗小件后洗大件。

6.2.2.2 厨房清洁应符合：

- a) 灶台灶具、抽油烟机洁净无污渍；
- b) 地面墙面洁净，无油污、无水渍；
- c) 洗碗池无残留物。

6.2.3 卫生间清洁

6.2.3.1 卫生间应清洁内容及清洁顺序为洗手盆、淋浴间、浴盆、马桶、镜面、墙面、地面。

6.2.3.2 卫生间清洁应符合：

- a) 洁具(洗手盆、淋浴间、浴盆、马桶)洁净光亮、无水锈、无污垢、无尿碱；
- b) 墙面瓷砖和镜子洁净光亮、无化学损伤、无污垢、无水渍；
- c) 地面干净、无水渍；
- d) 废弃物收集容器内外部清洁干净；
- e) 室内无异味。

6.2.4 玻璃清洁

6.2.4.1 玻璃清洁包括阳台及各房间窗户，清洁顺序为先在窗台和窗框下方地面垫上吸水物品，防止水滴损害墙面或地板，再清除槽道内的硬质污垢、用潮湿抹布清洁槽道和四边窗框、预处理玻璃四周边角，先湿擦、后干擦。

6.2.4.2 玻璃清洁应符合：

- a) 玻璃内外表面无尘无水痕；
- b) 玻璃可触及的边角无尘无水痕；
- c) 窗户槽道无尘无水痕；
- d) 工作台面无尘无水痕。

6.3 专项清洁服务内容与要求

6.3.1 老年专用设备清洁

6.3.1.1 轮椅

轮椅清洁应使用不含腐蚀成份的清洁剂以及细软抹布擦拭轮椅，清洁后无污渍。

6.3.1.2 制氧机

制氧机清洁应使用不含腐蚀成份的清洁剂以及细软抹布擦拭，避免敲打控制器和摇杆，清洁后无污渍。

6.3.1.3 护理床

护理床的清洁要求包括：

- a) 护理床清洁应使用柔软干净的抹布擦拭；
- b) 气床垫的清洁宜在充气状态下进行；
- c) 清洁后无污渍；
- d) 电动护理床不应用水冲洗，以免损坏电气设备。

6.3.2 卧床老年人床铺清洁

卧床老年人床铺清洁要求包括：

- a) 卧床老年人床铺清洁应协助老年人翻身至对侧松开一侧床单，用床刷套自床头至床尾扫净床单上碎屑，最后将床单平铺好；
- b) 然后用同样的方法清扫另一侧，最后将床单拉平铺好；
- c) 清扫后床单上无碎屑、床铺平整。

6.3.3 衣服、床品清洗

衣服、床品清洗要求包括：

- a) 清洗时，内外衣应分开清洗；
- b) 不应长时间浸泡衣物；
- c) 洗干净衣物宜叠放整齐或悬挂，储藏前宜防潮防霉防虫蛀。

7 服务评价与改进

7.1 应建立服务评价制度，定期搜集居家老年人助洁服务过程中的反馈建议。

7.2 根据服务对象反馈意见，及时制定整改方案。

参 考 文 献

- [1] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》
 - [2] 《关于推进养老服务发展的意见》
 - [3] 《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划（2025-2027年）》
 - [4] 《养老机构管理办法》（民政部令第66号）
 - [5] GB/T 29353 养老机构基本规范
 - [6] MZ/T 133 养老机构顾客满意度测评
 - [7] MZ/T 189 养老机构洗涤服务规范
 - [8] MZ/T 190 养老机构服务礼仪规范
-