

### 家政服务员礼仪规范

Specification for etiquette of homemakers

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 01 发布

2023 - 04 - 01 实施



## 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。

本文件由安徽省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽同舟家政服务有限公司、安徽家仕优护家政服务有限公司、安徽赛菲家庭服务有限公司、合肥市庐阳区同舟职业培训学校有限公司、安徽养轩居养老有限公司、安徽益善雅集人力资源有限公司、合肥市蜀山区勤快家政服务部、联合利华（中国）有限公司、铜陵壹捌零家政服务有限公司、合肥市方圆社会工作事务所、安徽锐景家政服务有限公司、六安金麦子家政服务有限公司、安徽淮水健康养老产业发展有限责任公司、合肥市包河区德尚社会工作服务社、安徽娘子军家政服务有限公司、六安市皖霞巾帼家政服务有限公司、安庆市蓝天保洁有限责任公司、庐江一诺人力资源有限公司、蚌埠星未来物业管理有限公司。

本文件主要起草人：潘孝杰、窦高萍、刘芃君、潘孝勇、李俊、张萍单、潘苗苗、李自龙、鲁凤、刘学林、汪丽萍、潘莉莉、吕珂、刘志明、姜加全、詹德霞、葛长有、程月琴、陈奇斌。

地方标准信息服务平台



# 家政服务员礼仪规范

## 1 范围

本文件规定了家政服务员仪容仪表、仪态举止、言行规范和工作礼仪。  
本文件适用于家政服务人员礼仪规范。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 仪容仪表

### 4.1 着装

- 4.1.1 着装应整洁干净、自然得体，并符合工作岗位的要求。
- 4.1.2 不佩戴与工作内容无关的饰品挂件。
- 4.1.3 上户时应换穿工作鞋，住家家政服务员可以换穿拖鞋，其他家政服务员穿戴与工作内容相符的鞋子。

### 4.2 仪容

- 4.2.1 上户时应表情自然，面带微笑。
- 4.2.2 勤洗澡勤换衣物，保持个人清洁卫生。
- 4.2.3 早晚刷牙，保持口气清新，无异味，不吃容易造成异味的食物。
- 4.2.4 勤洗手勤剪指甲，不留长指甲，不涂鲜艳的指甲油。
- 4.2.5 男性家政服务员不宜留长胡须；发式宜前发不盖额，侧发不盖耳，后发不盖领。
- 4.2.6 女性家政服务员不宜浓妆艳抹；长发应扎起，不宜披散，短发不宜过领；不宜佩戴奇异或长坠形装饰品。

## 5 仪态举止

### 5.1 站姿

- 5.1.1 自然挺拔，双肩舒展，双目平视。
- 5.1.2 不宜歪脖、斜腰、屈腿、靠墙，不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前。

### 5.2 坐姿

- 5.2.1 入座要轻且稳，头部要端正，双目平视，下颌微收。

5.2.2 双腿不抖动，不跷二郎腿。

5.2.3 起身时动作不宜过猛。

### 5.3 步态

5.3.1 行走时上体要保持正直，步伐利落。

5.3.2 上下楼梯时，腰挺、背直、头正、收腹、挺胸。

## 6 言行规范

### 6.1 面谈

6.1.1 文明用语、语音亲切、语速适中、吐字清晰，不随意打断、教训、指责别人，不宜出现过激的言语或过分的玩笑。

6.1.2 常用“十字”礼貌用语：问候语—你好；请求语—请；感谢语—谢谢；抱歉语—对不起；道别语—再见。

6.1.3 手势语应自然，避免夸张、多余的动作，不打哈欠，不用手指点他人。

6.1.4 交谈时，双方保持的一定交谈距离，目光平视，不宜俯视对方。

6.1.5 聆听时，目光要平视对方，表情有所回应，适时点头或微笑。

6.1.6 打喷嚏应用手和纸捂住鼻口，不在客户面前啃指甲、挖鼻耳孔等不礼貌行为。

### 6.2 通话

6.2.1 在客户家，接听电话时，首先问候对方“您好”，礼貌尊称对方“先生或女士”。

6.2.2 通话做到语气温和热情，发音清晰，不可大喊大叫；通话结束，等对方先挂断之后再轻轻放下听筒。

6.2.3 客户不在家时，记录来电者电话号码，及时反馈给客户。

6.2.4 在客户家不直接私人电话，如需接打电话，时间不宜过长。

## 7 工作礼仪

7.1 上户应守时守约，进门前应敲门。

7.2 在客户家不吸烟、不大声喧哗、不窥探客户隐私、不做与工作无关的事情，未经客户同意不随意食用食品。

7.3 在客户家接待客人时，应主动热情，微笑服务，使用礼貌用语；不知道客人的姓氏时，可称“先生”、“女士”，不可用“你、他、她”。

7.4 离开客户家时，应向客户打招呼，轻关门，礼貌告辞。