|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.30  |
| CCS  | A 12 |

|  |
| --- |
|  DB21 |

辽宁省地方标准

DB21/T XXXX—XXXX

家庭整理收纳服务规范

Specification for home arrangement and storage service

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

辽宁省市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由辽宁省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁简之道文化传播有限公司、大连松鼠商务信息咨询有限公司、辽宁现代服务职业技术学院、朝阳师范高等专科学校大学。

本文件主要起草人：史俊丰、邢学鹏、武海燕、周添、崔红、刘畅、高佳乐、史云飞、李雪梅、于强。

归口管理部门通讯地址和联系电话：辽宁省沈阳市皇姑区泰山路17号，024-86892673。

文件起草单位通讯地址和联系电话：沈阳市浑南区营盘北街招商钻石山LOFT 402，024-31930300。

家庭整理收纳服务规范

* 1. 范围

本文件规定了家庭整理收纳服务的收纳整理整体规划、基本原则、人员要求、收纳范围和服务内容、收纳工具等内容。

本文件适用于辽宁省内家庭整理收纳服务工作。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

家庭整理收纳

整理收纳是指相关从业人员根据用户在家庭中生活习惯，对家庭物品进行空间规划、物品分类，以四易（易找、易取、易放回、易空间利用最大化）为标准进行存放，帮助居家用户建立生活秩序观、价值观的社会经济活动。

家居动线

家居动线就是用户在家里为了完成一个任务或者活动而经过的路径，一般分为居住动线、家务动线。

家居物品

家庭成员在家里存放的生活、工作等所使用的物品，以下简称物品。

整理收纳师

整理收纳师是具备一定的职业素养和专业技能，对用户进行咨询诊断，提供空间规划、物品整理，协调人与物品、空间三者关系，帮助用户打造高质量生活环境，建设生活秩序观、价值观的从业人员。

收纳道具

在进行整理收纳工作中，为提供空间使用效率，满足四易要求，而使用的收纳器具，至少包括箱、盒、瓶、板、架等器具。

* 1. 整理收纳整体规划
		1. 空间布局

整理应空间明确，收纳均分。收纳师在帮助用户进行收纳设计时，应清晰描述用户各空间的名称和功能，并在各空间都设置收纳区域，收纳均匀分布在各空间内，不应集中出现在某个空间。建议各部分收纳占地面积为各空间的12%-15%。

* + 1. 动线设计

整理收纳应考虑用户生活习惯，遵循便利优先，收纳立体的原则，整理收纳师帮助用户进行动线设计，在动线设计时，优先考虑空间使用效率的便利性，就近收纳，帮助用户使用收纳道具，向上收纳，提高收纳空间容积。

* + 1. 外观展示

收纳外观展示应藏露得当，收纳美观。整理收纳师在帮助用户进行收纳规划设计时，需考虑物品藏露比率，以“方便用户寻找”为基础，进行藏露设计，根据实际工作情况，建议藏八露二。

* 1. 收纳基本原则
		1. 物品定量原则

整理收纳师入户诊断后，根据用户职业、习惯特点，帮助用户完成物品的定量设计，建议同类私人物品的拥有量为3-7单位/人。

* + 1. 方便取放原则

整理收纳师入户诊断后，充分了解用户生活习惯，并按照用户习惯，进行空间规划，遵照归位优先、复原优先的的要求，以方便生活为基础，设计整理收纳方案。

* + 1. 使用频率原则

整理收纳师入户后，帮助用户按照使用频率对物品进行分类，并遵照常用家居物品存放在固定、易取的动线位置，进行收纳整理设计。使用频率根据具体的使用情况，建议分为五级，具体如下：

1. 一级使用频率的物品：每天使用；
2. 二级使用频率物品：一周使用一次；
3. 三级使用频率物品：一个月使用一次；
4. 四级使用频率物品：一个月以上，一年以内使用不超过10次；
5. 五级使用频率物品：一年用不到一次。
	* 1. 组合收纳原则

整理收纳师在对用户进行咨询时，注意用户生活情境的描述，并能够根据用户的描述，对产品进行组合分类，即将一起使用的物品归位一类，形成一组物品统一收纳整理。

* + 1. 定位收纳原则

整理收纳师通过对用户的咨询，能够帮助用户进行私人物品和公用物品分类，并按照生活动线，固定私人物品的存放位置，标识公用物品存放位置，形成私人物品固位化、公用物品标识化存放习惯，提高收纳整理效率。

* 1. 人员要求
		1. 基本素质要求

树立正确的职业观，爱岗敬业，尊重顾客，站在用户立场解决问题。

尊重用户的人格、权利、习俗，不干预、不评价客户家庭日常生活。

严格保护用户信息及隐私，在未经允许的情况下不使用、不泄露客户隐私与秘密。

遵纪守法，诚实守信，不欺骗、不坑害客户，不做虚假宣传。

* + 1. 职业知识要求

整理收纳师首先应具备整理收纳知识，熟识整理收纳原则，熟悉整理收纳工作流程，能够在实际生活中进行整理收纳。

整理收纳师应具备商品学、营养、理化检验、艺术学、设计学、色彩构成、立体构成等知识，帮助用户正确处理人-物品-空间的关系，帮助用户建立空间秩序观和价值观。

整理收纳师应具备空间规划、用户沟通、协调、组织等管理知识，具备心理、组织行为等社会学知识，能够站在用户角度，为其提供个性化的居家整理收纳方案。

* + 1. 职业技能要求

能够判断用户的家庭成员构成和房屋户型特点，通过咨询，按照家庭成员的生活习惯，设计室内动线，研制房屋功能区间划分。

能够通过咨询，诊断用户家庭整理收纳存在的问题，并对问题进行分析和剖析，可以根据生活习惯、使用时间、使用情景等变量帮助用户建立物品分类标准。

通过对用户咨询，设计和完善家庭生活空间的具体功能，能够利用陈列道具将家庭空间收纳进行纵向陈列，帮助用户打造优美、和谐的居住空间。

入户进行整理收纳的人员，需要经过不低于90学时的岗前培训。为用户设计全屋整理收纳方案，告知用户工作时间，整理收纳后，需要为用户提供整理收纳指导书，告知用户及家庭成员物品存放位置，并在尾页留下咨询电话，以备用户联络和咨询。

* 1. 收纳范围及服务内容
		1. 玄关

玄关是外部环境和家的内部环境的连接处，其功能是帮助家庭成员完成内外形象和状态的切换，收纳整理设计的要点是整齐、美观。应做到：

1. 整理收纳师应帮助用户进行玄关物品分类，弄清从家到外面常用的物品包括什么，并根据物品与身体的关系，从头到脚、从上到下对应收纳，一般而言，用户外出需要的物品包括：衣服、鞋子、包（或者袋）、钥匙、运动器材、雨具等；
2. 整理收纳师在帮助用户进行玄关陈列设计时，要关注玄关的采光和整洁，建议利用左右空间配置陈列道具区隔内外所需物品，并划分家庭成员储物空间，保证收纳整理与用户生活习惯对应，便于用户使用。
	* 1. 客厅

客厅是家庭成员聚集在一起，共度时光的重要场所，因此客厅收纳整理要遵循以下要点：

1. 整理收纳师根据用户生活规律，设计客厅共用空间、公用物品，收纳整理师在进行客厅收纳整理时，需要帮助顾客梳理客厅存放的公用物品，一般而言，客厅存放书籍、文具、玩具、药品、影集、茶具、酒器、工艺品等公共物品，按照客户的活动主要空间设计整理收纳空间；
2. 整理收纳师能够分析用户生活习惯，根据宜居宜人的要求，设计客厅功能，根据用户的生活阅历、职业特点，帮助用户打造能够体现家庭成员精神追求、文化品味的共用生活空间，能够利用文玩、器具、工艺品做好客厅陈列，分区分块放置家庭成员物品，帮助用户展现生活追求和精神追求。
	* 1. 卧房

整理收纳师帮助用户做好卧房做好功能布局和规划，应以休息区为主，做好休闲区、化妆区、储藏区的功能区划，对卧房进行整理收纳时，重点是帮助用户打造舒适、安静、温馨、轻松的环境氛围。

根据现在用户户型特点，卧房整理收纳重点包括梳妆台、衣橱、床头柜的整理收纳，具体应做到：

1. 梳妆台的整理收纳：整理收纳师按照用户习惯，将化妆品及其用具按照使用频率进行分类，能够利用陈列道具将台面上使用频率最高的用品统一收纳，其他用品按照使用频率隐藏收纳到抽屉和柜里，保证台面有80%以上的操作区域；
2. 衣橱的整理收纳：整理收纳师至少能够帮助用户依据使用情景对衣物进行分类，帮助用户设计使用量，然后按照使用习惯，帮助用户进行衣橱分区，最后利用陈列道具进行衣物收纳，通过衣橱整理收纳，帮助用户建立秩序观念，杜绝收纳后复乱，整理收纳师帮助用户建设整收纳系统；
3. 床头柜整理收纳：整理收纳师根据用户生活习惯，规划好床头柜面上摆放物品，常用物品如头饰、项链、眼镜、书籍等物品，将个人私密物品放入收纳柜。
	* 1. 儿童房

儿童房的整理收纳以建立孩子生活秩序为要点，整理收纳师要配合家长帮助孩子建立辨识思维、分类思维、秩序思维，通过整理收纳工作，提升孩子执行力、沟通力和空间记忆力。

玩具的整理收纳。帮助孩子识别自己的玩具量，将玩具集中，然后从玩具与孩子的情感角度进行分类，可以分为正在使用、等待使用、不适用三类，对正在使用和等待使用的玩具做好标记，固定存放区域，利用箱、袋等陈列道具进行收纳，对不使用玩具建议转送给朋友，如果不具备转送价值建议舍弃。

儿童书籍的整理收纳。根据用户家庭实际情况，帮助孩子对书籍进行分门别类的管理，根据阅读情况和年龄情况，可以将书籍分为适龄已阅读、适龄正在阅读、适龄待阅读、不适龄已阅读、不适龄正在阅读、不适龄将来阅读六种情况，对已阅读并且已残损的数据可以作为旧物处理，对正阅读的数据放在孩子最易拿去的位置，对待阅读的数据可以放在书架或存放的高处。

儿童衣橱的整理收纳。在对儿童衣橱进行整理收纳时，整理收纳师结合用户实际使用情况，帮助孩子先认识衣物的拥有量，然后从季节、使用情景（包括但不限于居家服、休闲服、校服）、类型（包括但不限于裤子、上衣、裙子）等要素进行分类，然后按照长度进行收纳，在对儿童衣橱整理过程中，建议让孩子全程参与，和孩子约定好存放位置，提升孩子的秩序观念和决策能力。

* + 1. 厨房

厨房整理收纳重点应在厨房空间规划设计、厨具分类设计、烹饪原料分类收纳三个方面，体现为便于烹饪操作、空间有序合理、台面整洁卫生收纳要点。

厨房空间设计。厨房空间设计主要落在了橱柜的选择和设计，根据目前装修现状，橱柜分为吊柜、台面和地柜三个部分。因此，在厨房整理收纳前，需要对厨房所有物品进行一个分类，然后，固定存放在橱柜的位置，一般情况下，按照使用频率和厨房物品的特点，吊柜存放调料、干货、零食等体积小、重量轻的物品，台面上防止刀具、锅具等常用烹饪器具，地柜里存放锅具、餐具、米、面、油等。

厨具分类。厨具通常分为三类，一类是烹饪用具，主要包括锅、炒勺、烤箱等，建议按照日常使用频率进行收纳，常用放在台面上，次常用收纳在地柜里；二类是盛装调料的器具，主要是调料盒和调料瓶，统一规格，透明为主，便于识别和摆放，并合理利用空间；三类是盛装米面、蔬菜的桶和盒，以方为主，可以叠放，合理利用空间。

烹饪原料的收纳整理。主要烹饪原料的分类，主要分为米、面、肉、蛋、蔬菜等烹饪主料和酱油、醋、干料等烹饪辅料，烹饪主料常见储存要求为冷（大于等于零下7℃）、鲜（零上4-8℃）、干（阴凉干燥）。对肉、蔬菜进行预处理，洗净，切好，分块、分段，装入统一的食物保险盒，放入冰箱存储，米或面倒入米盒、面盒放入地柜存储。液体烹饪辅料倒入统一规格的瓶子或罐子，干料统一放入同规格的盒子，做好标签，存放于吊柜中备用。

* + 1. 书房

书房主要功能是阅读、学习、工作的场所，书房在家庭建筑中相对独立，主体功能区分为操作区（以书桌为载体）和储藏区（以书橱为载体），整理收纳的重点是帮助用户营造整洁、安静、物品摆放调理清晰环境氛围。

书桌的整理收纳。整理收纳师首先帮助顾客对出现在书桌上的物品进行分类，主要出现在书桌上的物品包括办公电器、文具、文件、正在阅读和使用的书籍、休闲物品等。然后将对应物品进行刷选，选择留存还是舍弃。主要工作如下：

1. 桌面上，一般保留工作、学习中常用到的物品，保证桌面80%的办公空间，建议出现在桌面上的物品包括电脑显示器、鼠标、台灯，利用文件筐等收纳书籍和文件，用多功能笔筒收纳文具，将水杯和其他摆件放置在固定位置，方便用户拿取；
2. 办公桌的抽屉，将抽屉利用隔板分区，将文件或者资料垂直收纳，按照使用频率的大小从内到外、从上到下进行物品收纳；
3. 桌底，桌底区域尽量不要收纳物品，可以放置垃圾桶，但要一日一清。

书橱的整理收纳。整理收纳师首先帮助用户对书籍进行分类，建议按照书籍属性进行分类，可以分为娱乐类、学习工作类、探知类、收藏类，在书橱中对应划分出相应区域，在对应区域内，可以对相应书籍再次进行分类，可以按照书名的字母顺序或者阅读者自己设计的藏书密码来进行陈列摆放。

* + 1. 卫生间

整理收纳师首先和用户将卫生间内所有物品进行分类，按照使用情景可分为卫生间物品可以分为洗浴用品、个人卫生护理用品、衣物洗涤用品等。

整理收纳师要帮助用户对卫生间进行空间区域划分，将洗浴区、卫生区利用陈列道具分割出来，对空间进行合理分割，陈列收纳纵向延展，做好垂直收纳。

整理收纳师多利用墙面空间，利用层板、镜柜、收纳格拓展墙面收纳功能，陈列道具色彩选择与卫生间整体色彩一致，层板和镜柜粘挂牢固，收纳物品一目了然，方便拿取和还原。

整理收纳师设计好洗漱台整理收纳功能，将各类洗漱用品级常用的小件生活用品按照使用习惯收纳在抽屉的分隔盒里，让洗漱台上空无一物，便于用户日常应用和清理。

* 1. 工作流程

整理收纳工作前，做好整理收纳准备工作，并对目标用户进行现场调研，帮助用户判断家庭人员、拥有物品、家庭空间的关系，与用户协商，制定整理收纳方案。

整理收纳工作中，主要是进行物品的整理收纳，应遵循以下工作步骤：

1. 明确整理收纳目标，对照用户心目中的理想目标，帮助用户规划空间，制定区域，审视所有物品，建立定量指标，然后进行物品分类，决定物品舍弃还是保留；
2. 根据留存的物品设计定位、纵向、透明的存放方案，以四易（易找、易拿、易放回、易空间利用最大）为标准检验物品是否合理，进而帮助用户建立生活秩序，防止物品复乱，如果整理收纳过程中使用到收纳道具并涉及收费，一定征询并尊重顾客意见，避免因此产生纠纷；
3. 物品的整理收纳完成标志是帮助用户建立生活秩序，通过定量指标设计，让用户明确物品数量的上限，并让用户在生活中利用“一进一出”保持生活秩序的动态平衡。

整理收纳工作后，给用户编制整理收纳指导书，指导书内容包括目录（导航页）、功能区间规划、物品分类收纳位置、物品使用后复位建议、生活秩序动态平衡建议、联系我们等几个主要内容，可以采取电子、纸介质等形式，用以指导用户在今后使用。

* 1. 收纳工具

在进行整理收纳过程中，为了充分利用空间，才使用收纳道具进行物品收纳，在选择和使用收纳道具时，应遵循规格统一、方形优先、可以堆摞、多物品通用、透明材质的要求，合理设计存储区域，纵向扩展陈列空间。

收纳道具要制定收纳标签，在进行标签设计时，统一大小，统一粘贴位置，标签内容应该简单直白，首选文字，然后图形，尽量不用符号或数字，不能没有标签。

* 1. 证实方法

服务前对咨询客户做好登记备存，对服务客户做好备案登记、服务预约工作。

服务中或结束后现场需要客户填写满意度调查问卷。

档案记录细化到省、市、区、街道、小区建立客户家庭档案，包括但不限于家庭住址、客户姓名、联系电话、居住面积、收纳前照片、收纳后照片（照片须经客户同意房客拍摄留存）。

