

T/SCFA

中国渔业协会团体标准

T/XXXX XXXX—XXXX

水族箱家政服务规范

Specification for housekeeping service of aquarium

（报批稿）

2022.10.20

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。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国渔业协会 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。

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。

本文件由中国渔业协会提出并归口。

本文件起草单位：南京一品红水族用品科技发展有限公司、中国科学院南京地理与湖泊研究所、南京水韵信息科技发展有限公司、南京金海湾水族商店、上海润色水族用品有限公司。

本文件主要起草人：曾庆飞、魏志永、魏晓雨、夏俊、魏永红。

水族箱家政服务规范

1 范围

本文件规定了水族箱家政服务的基本要求，以及服务接待、受理、实施和完成的要求，描述了记录等证实方法。

本文件适用于水族箱家政服务机构提供服务的管理。

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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

水族箱 aquarium

水族缸 aquarium tank

用于饲养水生动、植物，供观赏用的透明容器。

3.2

水族箱家政服务 housekeeping service of aquarium

对水族箱（3.1）进行设缸（3.3）、清洁、维护和病害预防操作的服务。

3.3

设缸 aquarium setting

对水族箱（3.1）进行设备安装、造景、装饰、消毒、注水、脱氯、培水的过程。

4 要求

4.1 基本要求

4.1.1 机构

4.1.1.1 应建立并实施服务管理制度，包括但不限于服务流程、岗位操作规程、服务质量标准、人员培训、外来文件的识别与管理、记录与档案管理、投诉管理等。

4.1.1.2 具备提供服务所必需的设施设备和用品。

4.1.1.3 具有与其业务范围相适应的人员。

4.1.2 人员

4.1.2.1 管理人员需熟悉国家和行业主管部门有关家政服务、渔业资源、生态环保等的法律、法规和相关规定。掌握企业的经营项目、规章制度、业务流程，具备良好的沟通、协调能力和一定的管理经验。

4.1.2.2 服务人员具备与水族箱家政服务有关的业务技能和职业素质，熟悉和掌握岗位所需的技能。

4.2 服务接待

通过网络平台、电话、现场等不同形式提供接待和咨询，与服务对象进行有效沟通，了解服务需求预期效果，内容包括但不限于是否有设缸需求、水族箱基本情况、服务地址、预期质量要求等，预约服务受理时间。

4.3 服务受理

4.3.1 现场勘查

4.3.1.1 对于有设缸需求的服务对象，服务人员应对拟放置水族箱地点进行现场勘查，内容包括但不限于确定水族箱入户最大尺寸、勘查室内水电等配套设施、确定适宜放置位置和测量拟放置位置空间尺寸等。

4.3.1.2 对已有水族箱的现场勘查，内容包括但不限于了解水族箱放置位置、尺寸、类型、水生动、植物种类和数量、配套基础设施等；检测水质指标，评价水生动、植物健康状况；查看过滤、照明、温控、增氧、自动补水等系统的运行情况。

4.3.2 方案制定

4.3.2.1 对于有设缸需求的服务对象，根据现场勘查结果，制定服务方案，内容包括但不限于协助选择水族箱类型、尺寸、水生动、植物品种和数量，造景装饰设计和效果图展示，购置和安装相应的配套设施，对水族箱进行消毒、注水、脱氯和培水处理，水生动、植物入缸和指导日常维护等。

4.3.2.2 对已有水族箱的服务对象，根据服务对象的服务需求和勘查结果，制定服务方案。方案包括但不限于服务内容、频次、水生动、植物病害预防方案、服务质量标准、日常维护指导等。水族箱家政服务服务内容可包括以下内容：

- 清除水族箱内外壁和配套系统的污渍、藻类和水垢，做到无污渍、无水痕和无附着藻类残留；
- 清洗水族箱内底砂，清除碎屑；
- 清理水族箱内造景附着的有害藻类，修剪生长迅速的水生植物；
- 检测水族箱水质，确定换水量，维护水族箱内水生动植物健康生长；
- 检查照明、温控、增氧和自动补水等系统，排查故障、维护灵敏度、清除水垢和藻类、维修或更换管道；
- 检查过滤系统，根据出水水质状况和流速大小，换洗滤材，添加硝化细菌帮助建立硝化细菌系统。

4.3.3 方案确认

服务对象对方案没有异议的，双方签字明确服务内容、期限、频次、上门时间、收费标准、支付方式、双方权利与义务、突发事件应急处理方案等。

4.4 服务实施

4.4.1 服务人员按照约定时间到达服务对象指定地点后，应向服务对象确认服务内容，出具派工单并明示工牌，获得服务对象同意后，开始服务。派工单范本参照附录 A。

4.4.2 按照与服务对象约定的方案进行服务。在服务过程中，服务人员应注意：

- 礼貌用语，举止文明；
- 服务操作时物品轻拿轻放，减少噪音；
- 发现水族箱内水生动、植物和配件系统存在问题，及时与服务对象沟通，并采取相适应措施改善；
- 做好操作区的卫生和防溅水处理，保持地面、墙面和周边物品的清洁、无水渍、无异味；
- 对操作过程中弃养的外来物种按国家有关规定处理；
- 对现场操作留下的垃圾及时清扫干净，按服务对象要求妥善处理。

4.4.3 当发现水、电、气等安全隐患，服务人员按照规定的应急预案进行处理，并在第一时间通知服务机构和服务对象。

4.5 服务完成

4.5.1 服务完成后，由服务对象对本次服务进行验收，并在派工单上签字。

- 4.5.2 服务人员记录此次家政服务结束时间，本次服务结束。
- 4.5.3 服务机构应定期或不定期做服务对象满意度回访，回访采用电话、邮件或者上门面谈等形式，并做好回访记录。
- 4.5.4 服务机构依据回访意见，制定整改措施，不断改进服务质量。

5 记录和档案管理

5.1 记录管理

- 5.1.1 建立家政服务可追溯制度，对服务接待、受理、实施和完成各环节可用文件、记录、合同、协议、派工单、照片和视频等形式记录。
- 5.1.2 服务记录内容应真实、完整。

5.2 档案管理

- 5.2.1 服务机构应将服务及管理过程中形成的文件、记录、合同、协议、派工单、照片和视频等及时汇总、分类和归档。
- 5.2.2 对于服务机构的服务流程、岗位操作规程、服务质量标准、人员培训以及内部管理性资料，保存期为永久。
- 5.2.3 对于服务机构与员工、服务对象及其他合作方签订的相关合同或协议，保存期为解聘或服务终止后3年。
- 5.2.4 对于上级机关来文、各种工作记录等，保存期不少于2年。
- 5.2.5 鼓励采用信息化等技术手段进行记录和档案管理。
- 5.2.6 服务机构不应泄露或不正当使用服务对象的个人信息。

附 录 A
(规范性)
派工单

水族箱家政服务派工单见表A. 1。

表A. 1 水族箱家政服务派工单

服务起始时间		服务地点	
服务结束时间		天 气	
水族箱尺寸		水族箱类型	
序号	服务内容	满意度评价	
		满意	一般 不满意
1	补水、换水、调水 ☐	☐	☐ ☐
2	内外壁清洁 ☐	☐	☐ ☐
3	底砂清理 ☐	☐	☐ ☐
4	植株修剪 ☐	☐	☐ ☐
5	过滤系统清洗维护 ☐	☐	☐ ☐
6	照明系统清洁维护 ☐	☐	☐ ☐
7	温控系统清洁维护 ☐	☐	☐ ☐
8	增氧系统清洁维护 ☐	☐	☐ ☐
9	自动补水系统维护 ☐	☐	☐ ☐
10	鱼类病害检查 ☐	☐	☐ ☐
11	日常鱼食 ☐	☐	☐ ☐
12	其他 ☐	☐	☐ ☐
服务人员签字		服务对象签字	
联系电话		联系电话	

注：服务人员依据合同约定勾选服务内容，服务对象对相应的服务效果进行满意度评价勾选。