

团 体 标 准

T/JTFW 006—2024

武汉市家电清洗服务质量规范

2024 - 12 - 31 发布

2025 - 03 - 01 实施

武汉市家庭服务业协会 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 家电清洗服务人员的基本要求	1
5 家电清洗服务的基本要素	2
6 家电清洗服务的基本要求	2
7 家电清洗服务交付标准	5
8 家电清洗服务售后服务标准	6

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。

本文件由武汉市家庭服务业协会整理提出。

本文件由武汉市家庭服务业协会归口。

本文件起草单位：武汉金威清洁环保有限公司、武汉市标准化研究院、武汉尔邦家政有限公司、武汉首嘉巾帼家政保洁有限公司、湖北木兰花家政服务股份有限公司、湖北相邦家政连锁有限公司、武汉江城清洗服务有限公司、武汉育珂母婴服务有限公司、武汉格丽雅家政服务有限公司、武汉施普林家政服务有限公司、武汉首善环保科技有限公司、武汉普林爱家家政服务有限公司。

本文件主要起草人：张玺、黄勇、任雯菁、项丹、刘敦琳、张振军、方芳、贺敏、张尧明、孙琳、林兴才、张普林。

武汉市家电清洗服务质量要求

1 范围

本文件规定了家电清洗服务的术语和定义、家电清洗服务人员的基本要求、家电清洗服务的基本要素、基本要求、交付标准、售后服务。

本文件适用于湖北省内家电清洗服务过程和提供家电清洗服务的家政服务机构对家电清洗服务的管理。

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 4706.1 家用和类似用途电器的安全
- GB/T 24421 服务业标准化工作指南
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家电清洗服务

使用物理、化学或物理化学相结合的方法，对家用电器外部和内部进行清洁的服务工作。（可以延伸到企事业单位及商业空间的家电清洗服务）。

3.2

家电清洗服务机构

依法设立的可提供家电清洗服务的组织，包括企业、个体工商户、社会团体等。

3.3

家电清洗服务人员

为家庭空间或公共场所提供家电清洗服务的从业人员。

4 家电清洗服务人员的基本要求

4.1 基本素质（包括但不限于）：

- a) 具备基本礼仪常识，能与客户进行简单沟通；
- b) 具备尊重客户隐私，未经客户同意不得随意拍照或信息外传；
- c) 具备基本的电器安全知识和日常安全服务常识；
- d) 诚实守信，遵守服务约定。

4.2 专业要求（包括但不限于）：

- a) 掌握家电清洗的基本服务流程，熟悉家电清洗技术的基本规范；
- b) 能够对多种家电进行清洗工作；
- c) 正确掌握家电清洗设备和工具的使用方法；
- d) 正确掌握家电清洗化学药剂的特性和使用方法；
- e) 能娴熟地运用各种家电清洗技巧；
- f) 能识别和排除简单的家电故障。

5 家电清洗服务的基本要素

5.1 服务人员

接受过全面的家电清洗技能培训，获得权威机构颁发的培训证书的服务人员。

5.2 服务内容

对多种家用电器运用专业的家电清洗技术进行清洗。

5.3 服务目的

通过清洗服务使家电恢复洁净。

6 家电清洗服务的基本要求

6.1 服务前准备

6.1.1 着装

家电清洗服务人员上岗时，应穿着适合家电清洗服务的工作装，佩戴手套、口罩、穿室内软底鞋或鞋套。

6.1.2 装备

家电清洗服务人员上岗时，应自备专业的家电清洗设备、工具和清洁剂。

注：清洁剂不得使用三无产品，或强酸、强碱等国家明令禁止使用的危化品。

6.2 服务的基本流程

6.2.1 礼貌地敲门，并做自我介绍。

6.2.2 与客户核对将要清洗的家电品种、数量。

6.2.3 与客户当面对待清洗的家电进行验机，检查家电的外观和运行状态，如有问题应立刻向客户指出。

6.2.4 对待清洗的电器周边环境、物品做一定的防护，避免发生损坏和污染。

6.2.5 认真完成清洗服务（具体清洗流程参见 6.3）。

6.2.6 请客户对清洗完的家电进行再次验机。

6.2.7 收拾自己的物品，并将客户家恢复原状。

6.2.8 礼貌地与客户道别，并带走清洗服务过程中产生的垃圾。

6.3 家电清洗技术流程

所有家电清洗前都应进行验机，验机完成后一定记得要断电，然后才能开始后续工作。

6.3.1 壁挂式空调清洗流程

壁挂式空调清洗流程如下：

- a) 拆卸壁挂机面板、滤网、出风口导风板；
- b) 在冷凝器、出风口、风轮等部位喷涂专业空调清洗剂，静置 3-5 分钟；
- c) 清洗干净面板、滤网、出风口导风板；
- d) 用专业的家电清洗机冲洗冷凝器和风轮，对顽固污垢可用专业空调刷，边刷边冲洗，同时用专业的空调防水罩将脏水收集到水桶里；
- e) 用高温蒸汽对冷凝器、风轮进行消毒；
- f) 装回空调滤网、面板、出风口导风板；
- g) 对空调外壳表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；
- h) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.2 柜式空调清洗流程

柜式空调清洗流程如下：

- a) 拆卸柜机面板、滤网、出风口导风板；
- b) 喷涂空调清洗剂至冷凝器、风轮，静置 3-5 分钟；
- c) 清洗干净面板、滤网、出风口导风板；
- d) 用专业的家电清洗机冲洗冷凝器和风轮，对顽固污垢可用专业空调刷，边刷边冲洗（此过程中应对风轮电机做好防护，以免被水打湿）；
- e) 用高温蒸汽对空调各部位进行消毒；
- f) 装回空调滤网、面板、出风口导风板；
- g) 对空调外壳表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；
- h) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.3 吸顶式空调清洗流程

吸顶式空调清洗流程如下：

- a) 拆卸吸顶式空调的面板、滤网、风轮；
- b) 喷涂空调清洗剂至冷凝器，静置 3-5 分钟；
- c) 清洗干净面板、滤网、风轮；
- d) 用专业的家电清洗机冲洗冷凝器，对顽固污垢可用专业空调刷，边刷边冲洗，同时用专业的空调防水罩将脏水收集到水桶里；
- e) 用高温蒸汽对空调各部位进行消毒；
- f) 装回空调滤网、面板、风轮；
- g) 对空调外壳表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；
- h) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.4 家庭中央空调清洗流程

家庭中央空调清洗流程如下：

- a) 拆卸出、回风口外框，滤网；
- b) 喷涂空调清洗剂至冷凝器、风轮，静置 3-5 分钟；
- c) 清洗干净外框，滤网；
- d) 用专业的家电清洗机冲洗冷凝器、风轮，对顽固污垢可用专业空调刷，边刷边冲洗；
- e) 用高温蒸汽对空调各部位进行消毒；
- f) 清理干净接水盘里面的水；
- g) 装回风口外框，滤网；
- h) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。
- i) 注：家庭中央空调主要清洗空调的末端部分，即空调出风口、回风口、盘管风机。

6.3.5 油烟机清洗流程

油烟机清洗流程如下：

- a) 在油烟机下方的灶台上做好区域防护，避免淋湿或弄脏炉灶；
- b) 拆卸相应零部件，如油杯、网罩、油盒等；
- c) 打开油烟机面板，用油烟机专用拆卸工具，取下风轮；
- d) 将重油污清洗剂用热水稀释，将拆卸下来的零部件放入其中浸泡；
- e) 用塑料袋包裹住风轮电机，以免电机被淋湿，然后向油烟机内部有油污的地方喷洒油烟机清洗剂，静置 3-5 分钟；
- f) 将刚才浸泡的零部件清洗干净，并用清水冲洗干净；
- g) 对油烟机内部的顽固油污先用铲刀、刮刀、专业刷子进行清除，然后用专业的家电清洗机配合稀释好的重油污清洗剂，对油烟机内部的油污进行冲洗，同时用专业的油烟机清洗防水罩将脏水收集到水桶里；
- h) 用高温蒸汽对油烟机各部位进行消毒；
- i) 装回风轮、网罩、油杯等；
- j) 在油烟机表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；

- k) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.6 集成灶清洗流程

集成灶清洗流程如下：

- a) 根据集成灶的结构对集成灶进行拆解，取出风轮；
- b) 将重油污清洗剂用热水稀释，将拆卸下来的风轮等零部件放入其中浸泡；
- c) 用塑料袋包裹住风轮电机，以免电机被淋湿，然后向集成灶内部有油污的地方喷洒油烟机清洗剂，静置 3-5 分钟；
- d) 将刚才浸泡的零部件清洗干净，并用清水冲洗干净；
- e) 对集成灶内部的顽固油污先用铲刀、刮刀、专业刷子进行清除，然后用高温蒸汽对集成灶各部位进行清洗和消毒；
- f) 装回风轮，将集成灶组装还原；
- g) 在集成灶表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；
- h) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.7 波轮洗衣机清洗流程

波轮洗衣机清洗流程如下：

- a) 验机、断电，做好区域防护；
- b) 拆掉洗衣机面盖、内盖，取出波盘、内桶，并清洗干净；
- c) 将稀释的洗衣机清洗剂注入桶内，用专用洗衣机刷子刷洗桶壁；
- d) 拆开储污槽，清洗干净；
- e) 用高温蒸汽对洗衣机内部、储污槽进行消毒；
- f) 对洗衣机表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；
- g) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.8 滚筒洗衣机免拆清洗流程

滚筒洗衣机免拆清洗流程如下：

- a) 验机，做好区域防护；
- b) 将稀释的洗衣机清洗剂注入内桶，用专用滚筒洗衣机刷子进行刷洗；
- c) 用专业家电清洗机配合专用的高压喷嘴，对不锈钢内桶进行冲洗；
- d) 清洗洗涤剂投放盒，拆开储污槽并清洗干净；
- e) 将洗衣机内的污水排出，然后反复进行注水、排水，直至干净为止；
- f) 用高温蒸汽对洗衣机内部、洗涤剂投放盒、储污槽进行消毒；
- g) 对洗衣机表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；
- h) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.9 电热水器清洗流程

电热水器清洗流程如下：

- a) 验机，断电，做好区域防护；
- b) 关闭进、出水阀门，拆卸进、出水连接管；
- c) 将稀释后的热水器清洗剂用专业家电清洗机注入热水器桶内，浸泡 20-30 分钟，然后进行循环清洗；
- d) 热水器有排污口的，拆卸排污口螺丝将污水、泥沙从排污口排出，并用高压水流冲洗桶内，至干净为止；
- e) 没有排污口的热水器，应多次浸泡循环清洗；
- f) 对热水器表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；
- g) 恢复热水器原状，通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.10 燃气热水器清洗流程

燃气热水器清洗流程如下：

- a) 验机，断电，做好区域防护；
- b) 关闭进水阀、出水阀和燃气阀门，拆卸进、出水连接管；
- c) 用专业家电清洗机将稀释后的热水器清洗剂从进水口注入机内进行循环清洗；
- d) 对热水器表面喷涂专业清洗剂并清洗、擦拭干净；
- e) 还原各部件，打开各阀门，将热水器调至热水状态进行持续冲洗 3-5 分钟；
- f) 检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.11 太阳能热水器清洗流程

太阳能热水器清洗流程如下：

- a) 验机、断电，关掉进水阀门；
- b) 将稀释后的热水器清洗剂注入热水器贮水桶内浸泡约 30 分钟；
- c) 将太阳能吸热管逐根拆卸清洗干净；
- d) 用专业家电清洗机将桶内的污垢冲洗干净；
- e) 将太阳能吸热管逐根装回；
- f) 恢复热水器原状，并上满水，然后通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.12 冰箱清洗流程

冰箱清洗流程如下：

- a) 验机，断电，取出冰箱里面的各部位附件，冰箱下面垫上防水垫布；
- b) 将专用的厨房电器清洗剂喷洒在冰箱内部，并擦洗干净；
- c) 对冰箱门的磁性封条进行清洗，如遇霉斑可用专业的胶圈除霉剂进行清洁；
- d) 用专业家电清洗机的高温蒸汽功能对冰箱内进行除霜、除冰，并进行高温消毒；
- e) 用专业家电清洗机的臭氧消毒功能对冰箱内部进行臭氧消毒和除异味；
- f) 用超强吸水海绵或干净的抹布把冰箱里面残留的水分擦干；
- g) 在冰箱表面喷涂专业清洗剂，并清洗、擦拭干净；
- h) 将之前拆下来的各部件清洗干净并用高温蒸汽消毒后，还原至各部位；
- i) 通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

6.3.13 饮水机清洗流程

饮水机清洗流程如下：

- a) 验机、断电，取下水桶；
- b) 用专业家电清洗机将饮水机清洗剂注入饮水机内胆，浸泡 10-15 分钟；
- c) 对饮水机聪明座和蓄水槽进行清洗；
- d) 打开饮水机最低点的排水口、打开冷、热水的出水口，用专业家电清洗机进行循环清洗；
- e) 用家电清洗机的臭氧消毒功能对饮水机冷、热水的出水口和聪明座、蓄水槽等进行消毒；
- f) 用家电清洗机的高温消毒功能对饮水机冷、热水的出水口和聪明座、蓄水槽等进行消毒；
- g) 将清洁剂全部排出，然后用清水反复循环冲洗 5 分钟，再将水排出；
- h) 在饮水机机身表面喷涂专业清洗剂，并清洗、擦拭干净；
- i) 将饮水机还原，通电试机，检查各项功能是否正常运行，清洗完成。

7 家电清洗服务交付标准

7.1 交付验收

清洗工作完成后应当面与客户进行交付验收，具体内容如下：

- a) 请客户检查电器是否清洗干净；
- b) 向客户当面展示电器的各项功能是否能正常运行；
- c) 请客户亲自现场检验电器的运行是否正常；
- d) 请客户查验并确认电器是否有施工损伤。

7.2 验收记录与反馈

客户验收合格后，应邀请客户对清洗工作进行书面确认：

- a) 请客户在施工派工单上签字确认已完成所有清洗服务；
- b) 派工单应包含意见反馈表，或另行准备《客户意见反馈表》，让客户进行填写或勾选满意度；
- c) 客户填写意见并签字确认的派工单应妥善保管，随时备查。

8 家电清洗服务售后服务标准

清洗组织应建立完善的管理制度确保售后服务得以规范实施，其中包括：

- a) 服务结束后 30 日内回访一次，并做好回访记录；
 - b) 半年内对客户家电使用情况进行一次询问；
 - c) 客户意见征询和反馈；
 - d) 客户投诉的及时处理和反馈。
-