

ICS 03.080.01

A 00



团 体 标 准

T/ SJXBZ 0002—2020

家电清洗服务师服务质量规范

Household appliances cleaning engineer service as quality standards

2020 - 4- 20 发布

2020-4- 20 实施

江西省家庭服务业协会 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 基本要求	1
5 服务流程	3
6 家电清洗服务质量管理	11
7 家电清洗服务质量投诉处理	12
8 家电清洗服务师职业等级划分	12
9 家电清洗服务师职业等级评定规则	13
附录 A（资料性附录） 家电清洗上门服务工作单	14
附录 B（资料性附录） 家电清洗服务质量回访满意度调查表	15
附录 C（资料性附录） 家电清洗服务质量投诉处理意见表	16
附录 C（资料性附录） 家电清洗服务师技能等级申请(备案)表	17

前言

据有关方面报导, 2018年我国家电保有量已达70亿台, 且每年以10%以上的速度增长, 大大方便和改善了居民生活。但家电在长时间使用后, 内部就会堆积很多污垢、滋生大量细菌, 影响身体健康, 需要定期清洗。因生产厂家普遍未将家电清洗纳入售后服务, 在庞大的市场需求刺激下, 很多家政企业开展了这项业务, 家电清洗服务已经成为我省家庭服务行业中又一快速发展的新兴服务业态。本标准形成我省家电清洗服务发展的制度环境, 提高家电清洗服务师的综合素质, 指导家电清洗服务机构采用标准化管理, 为客户提供家电清洗服务的一致性标准, 促进这个业态健康发展为目的, 根据业态和市场的发展需要而制定。

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分: 标准的结构和编写》给出的规则编写。

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这些专利的责任。

本标准由江西省家庭服务业协会提出并归口。

本标准起草单位: 由江西省家庭服务业协会组织起草, 参与起草的单位主要有江西佰誉威环保科技有限公司、江西威仕洁环保科技有限公司、江西省天成家政服务有限公司、江西悦家智能服务管理有限公司、南昌百泽环保科技有限公司、湖南森城环保科技有限公司江西分公司、景德镇市婵娟家政服务有限公司。

本标准主要起草人: 张建华、袁玉、杨水生、杨开全、程兰森、阮晓武、周子为、于亦斌、闫晗。

本标准首次发布。

家电清洗服务师服务质量规范

1 范围

本标准规定了家电清洗服务的术语和定义、基本要求、服务流程、家电清洗服务质量管理、家电清洗服务质量投诉处理、家电清洗服务师职业等级划分和家电清洗服务师职业等级评定规则。

本标准适用于家电清洗服务机构提供的家电清洗服务质量要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 家电 household appliances

家用电器的简称。家用电器是指在家庭及类似场所中使用的各种电器和电子器具,又称民用电器、日用电器。

3.2 家电清洗服务 household appliances cleaning service

为客户指定的家电进行清洁、消毒、杀菌的科学操作过程。

3.3 家电清洗服务人员 household appliances cleaning service personnel

为客户提供家电清洗服务而取得有偿报酬的专业技能服务人员,称谓有“家电清洗服务工程师”“家电清洁保养服务师”“家电清洗服务师”等,以下统称“家电清洗服务师”。

3.4 家电清洗服务组织 household appliances cleaning service organization

依法注册经营家电清洗服务业务的各类企业,以下简称“服务机构”。

3.5 家电清洗服务消费者 household appliances cleaning service customers

接受家电清洗服务的家庭,服务对象是该家庭的指定家电,以下简称客户。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 基本条件

服务机构应满足以下条件：

- a) 依法取得市场监督管理部门核发的营业执照，且经营范围明确有家电清洗，涉及行政许可的项目应经主管部门行政许可；
- b) 在经营场所醒目位置悬挂有关证照，公开收费标准和投诉监督电话；
- c) 具有与经营规模相适应的固定经营场所、清洗家电的设备和用品及服务团队；
- d) 有明确的企业经营管理理念，建立健全规章制度，包括但不限于：人员管理、合同管理、客户档案管理、人员培训和考核管理、服务管理等制度；
- e) 配制统一的工作服和胸牌，工作服上印制服务机构统一的标识，胸牌上应有家电清洗服务师的照片、姓名等信息；
- f) 建立完善的清洗售后服务体系并及时处理投诉，维护和保障客户合法权益；
- g) 遵守本文件。

4.1.2 档案管理

服务机构的档案管理应做到：

- a) 对相关文件、各类合同、经营管理记录等建档备案；
- b) 登记记录的文档内容翔实，文字简洁；
- c) 不同文档分类汇总，装订成册，满足可追溯性要求；
- d) 建档备案材料的保存期不少于2年。

4.1.3 技能培训

家电清洗服务师的技能培训应满足以下条件：

- a) 培训场所不小于100m²，理论授课、实操模拟场地布局合理，电脑、投影仪、清洗设施设备和工具齐全，并配备了用于教学的家电等教具；
- b) 具有完善的教材（文字或者PPT演示）；
- c) 培训课时不少于48标准学时；
- d) 培训方式包括但不限于知识讲授、案例分析、实操示范、实操练习和跟随师傅实习；
- e) 培训内容包括但不限于家电清洗业态的发展前景、运营和营销、家电清洗服务规范，家用电器的免拆、半拆、拆解的科技深度清洗理论和清洗实操，软装系列清洗理论与实操；
- f) 培训教师取得相关职业高级资格证书，并从事家电清洗工作三年以上，且具有相关理论知识、家电清洗实操技能娴熟和经验丰富。

4.1.4 设备用品

服务机构应当配备清洗设备和用品：

- a) 清洗设备：多功能蒸汽清洗机、高温高压清洗机、脉冲清洗机等；
- b) 常用工具：活动扳手（大小 250-300mm）、开口扳手、螺丝刀（一字、十字）、套筒、内六角扳手、万用表、压力表、吸锡枪、老虎钳、尖嘴钳、斜口钳、电烙铁、阔口器、电子温度计和白洁刷、长毛刷、螺丝刀、插线板、手电筒、铲刀、专业手柄长刷等；
- c) 清洗用品：一次性口罩和鞋套、蓝色白洁布、工作手套、防尘垫、专用空调防护罩、钢丝球、防水布和清洁药剂等。

4.1.5 人员要求

4.1.5.1 管理人员应具备：

- a) 从事管理工作的职业资质和能力水平；
- b) 自觉维护市场秩序，依法和依照本文件经营和管理企业；
- c) 熟悉企业管理、运营机制及市场运作等岗位的要求；
- d) 懂得现代企业管理制度和相关法规；
- e) 监控、督促、检查、指导和保证服务质量。

4.1.5.2 家电清洗服务师应具备：

- a) 达到法定劳动年龄，具有初中毕业或以上学历；
- b) 持有健康证明，体检周期为一年；
- f) 诚实守信，勤奋好学，热爱本职工作；
- c) 遵守国家、行业和企业有关规章，维护客户合法权益；
- d) 经过专业培训，取得家电清洗服务技能等级证书并具有相应技能；
- e) 熟知本文件。

4.1.6 服务保障

服务机构应岗前把关：

- a) 设置客户服务热线或网络客户服务通道，保证每周 7 天、每天 12h 以上的服务响应能力，接受客户的咨询或受理服务等；
- b) 根据业务需要选送人员参加家电清洗服务技能培训；
- c) 定期举办入职和日常业务培训，完善考核和技能评估；
- d) 未取得健康证明和家电清洗服务技能等级证书者不派单。

5 家电清洗服务流程

5.1 前置准备

5.1.1 家电清洗服务师在上门前应做好下列准备：

- a) 提前准备客户需要清洗家电的相关技术资料和要求；
- b) 提前电话咨询客户能提供的家电清洗环境和确定作业方式；
- c) 提前调试清洗设备、准备工具和清洗药剂；
- d) 客户室内不具备清洗条件的，提前与客户沟通申请室外清洗事项，确定室外清洗作业位置的与用电方式，做好室外家电清洗的安全防护工作；
- e) 上门服务前告知客户到达时间。

5.1.2 家电清洗服务师在提供服务时应满足下列要求：

- a) 按约定准时到达，有意外提前告知客户，征得客户同意后更改预约，并及时通知派单人员；
- b) 入户时挂胸牌、穿工作服、戴口罩、配鞋套、出示健康证明和技能等级证书、主动向客户问好，并询问需要清洗家电使用了的年限、是否维修过、现在运行是否正常等情况；
- c) 先检查家电机体有无损伤和划、裂痕，经客户确认后开启电源开关，检查家电运行是否正常，并将检查、检测情况记入《家电清洗上门服务工作单》（见附录 A）；
- d) 检查、检测中发现问题，及时与客户现场沟通并给出解决意见和建议；
- e) 拆卸下的家电部件依次放置于一次性台布上或专业袋里，妥善保管，以免丢失；

- f) 需要移动或踩踏家具需征得客户同意，移动时要轻拿轻放、不得损坏、弄脏，踩踏时须自带垫布，服务结束后要恢复原位；
- g) 对作业区域内的家用物品进行有效遮蔽、对其他家电可采用密封材料进行防水处理；
- h) 清洗药剂应环保、符合国家产品质量认证，作业时按顺序摆放并做好个人防护；
- i) 严格按本文件 5.3 要求规范操作，确保人身和家电安全及清洗现场整洁有序；
- j) 用通俗易懂的语言，耐心回答客户的任何疑问和介绍清洗效果和清洗程序；
- k) 收费程序透明：出示收费标准，说明收费依据，开具正规收据。

5.2 清洗对象

5.2.1 家电清洗服务对象主要有厨卫家电和生活家电两大类。

5.2.2 厨卫家电主要有：油烟机、灶具、热水器（电热式、即热式、太阳能）、洗衣机（波轮式、滚筒式）、冰箱、微波炉、电烤箱、饮水机等。

5.2.3 生活家电主要有：空调（挂机式、柜机式、吸顶式）、家用风管机、家用空气净化机等。

5.3 清洗作业

5.3.1 油烟机

油烟机清洗应满足下列要求：

a) 清洗内容

- 1) 清除集油盒、滤油网、滤油槽、涡轮和蜗壳等的重油与污垢；
- 2) 高温杀菌、消毒。

b) 服务效果

- 1) 各部件无污物颗粒、无损坏涂层；
- 2) 表面洁净、无清洁剂残留、无污渍、无水渍、无指纹痕迹；
- 3) 吸力大于或达到清洗前状态。

c) 清洗程序

- 1) 清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围；
- 2) 按照厂家拆装规程，铺好防护用品，做好烟机电控、照明灯等电路部位的防护；
- 3) 切断电源后分别拆卸集油盒、过滤网、叶轮、油网、油杯等零部件；
- 4) 对集油盒和过滤网喷洒专用清洗药剂，放入容器内注入温水浸泡十分钟以上；
- 5) 在机体上安装防水罩，油烟机开机慢速，蒸汽枪放入风轮进风口位置蒸洗风轮；
- 6) 用中性药剂均匀喷洒蜗壳内部，数分钟后用软布、工具除去蜗壳内部的积油和其他面的油污；
- 7) 清洗集油盒、过滤网、吸风口、蜗壳底部和集烟板等零部件；
- 8) 恢复油烟机原状，用干抹布擦净外表；
- 9) 通电试机，查看出风口罩子逆阀片是否开启正常、油网安装是否正常、电机和叶轮旋转是否平衡正常运、运行时是否无异常噪声、吸力是否正常等；
- 10) 收拾工具、清理地面、物品或家具归位，清扫清洗区域、处理污水和带走产生的垃圾。
- 11) 户客确认：服务验收、试机，向客户介绍保养知识，服务工单签字确认。

5.3.2 灶具

灶具清洗应满足下列要求：

a) 清洗内容

- 1) 清除锅支架、铜火盖、灶眼、灶面板污垢；

- 2) 高温杀菌、消毒。
- b) 服务效果
 - 1) 各部件无污物颗粒、无损坏涂层;
 - 2) 表面洁净、无清洁药剂残留、无污渍、无水渍、无指纹痕迹;
 - 3) 火炉燃烧时比清洗前纯青。
- c) 清洗程序
 - 1) 清洗前试机, 确认功能和外观情况, 说明清洗范围;
 - 2) 待温度降下后取下锅支架和火盖, 放入热水中浸泡、软化烧结硬块等污渍, 用中性清洁药剂清洗, 然后用干抹布擦净; 用细小铁丝轻通出气孔至顺畅, 用小刷子清除灶具内的细小焦屑或其他碳化物;
 - 3) 先用少量开水倒在灶具的面板上软化污渍结块, 再用沾有中性清洁剂的湿软布轻擦, 然后用清水洗清污渍, 最后用干抹布擦净;
 - 4) 擦洗时应沿着灶具台面的纹路上下或左右方向轻柔, 勿用大圈方式清洁、勿用水直接冲洗、勿用钢丝球和颗粒状清洁剂等尖锐物体擦洗;
 - 5) 应检查减压阀连接处是否漏气(只适用于液化气): 将少量肥皂水滴在减压阀与液化气罐连接处, 观察是否有气泡产生, 如有建议客户更换减压阀;
 - 6) 清洗结束后, 将各零部件原路装回, 待灶具里外彻底干后再连通燃气、调试好灶具;
 - 7) 收拾工具、清理地面、物品或家具归位, 处理污水和带走产生的垃圾。
 - 8) 客户确认: 服务验收、试机, 向客户介绍保养知识, 服务工单签字确认。

5.3.3 家用空调

家用空调清洗应满足下列要求:

- a) 清洗内容
 - 1) 挂机空调对蒸发器、过滤网、冷凝器、风道、送风筒、面板、中框、挡风叶片深度清洗;
 - 2) 柜机空调对蒸发器、涡壳、风轮、过滤网、面板和底框组件深度清洗;
 - 3) 吸顶式空调对过滤网外壳、高性能抗菌过滤网、前面板、控制 PCB、接水盘、涡轮风扇、热交换器、排水泵、外壳、直流无刷变频电机等深度清洗;
 - 4) 各类型空调均高温杀菌、消毒。
- b) 服务效果
 - 1) 室内、外机外观整洁, 无灰尘、无污物、无新增损伤;
 - 2) 排水系统畅通、整机运行和出风正常, 无异味, 送风清新舒适;
 - 3) 制冷、制热效果明显。
- c) 清洗程序
 - 1) 挂机空调的清洗:
 - 清洗挂机时应防止电控进水、喷枪方向不得朝向电机、防止接水盘堵塞等;
 - 清洗前试机, 确认功能和外观情况, 说明清洗范围;
 - 移动物品或家具, 铺设防水垫、摆放工具、调配清洗剂、开启蒸汽机、关闭空调电源;
 - 机壳四周吸尘(外壳祛黄属于保养服务项目);
 - 拆导风叶片/导风板、拆过滤网、拆卸面板、拆中框组件、拆卸大壳;
 - 主板区防水处理(专业套遮挡、干毛巾遮挡);
 - 防水处理: 套空调罩, 内机下方墙壁一次性垫布防护;

- 专用清洗剂喷淋蒸发器/风筒、高压清洗机冲洗净；
- 在卫生间清洗面板、大壳、过滤网；
- 将清水机枪调到水柱状，用清洗剂喷覆浸润室外机的翅片后再冲洗净室外机各部位；
- 拆除保护、安装空调部件，清洁塑壳、清理电源线/铜管；
- 拆除电控保护，开启空调；
- 检查空调外观及功能，收拾工具、清理地面、物品或家具归位，处理污水、带走产生的垃圾。
- 用户确认：服务验收、试机，向客户介绍保养知识，服务工单签字确认。

2) 柜机空调的清洗：

- 清洗柜机时应防止电控和电机进水、接水盘堵塞和风轮锁片丢失，风道及电机部位不得用清洗机冲洗、风轮蜗壳易损部件需要小心拆装、较新款机型侧面都有拆装指引可按指引拆装；
- 清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围；
- 移动物品或家具，铺设防水垫、摆放工具、调配清洗剂、开启清洗机、关闭空调电源；
- 拆卸下面板、上面板、拆卸出风栅、拆卸顶盖、隔热板、蒸发器、离心风轮；
- 机壳四周吸尘、电控部分吸尘、蒸发器吸尘、出风口吸尘；
- 毛巾擦净柜机本体、高压机清洗剂喷淋、清洗各部件；
- 将清水机枪调到水柱状，用清洗剂喷覆浸润室外机的翅片后再冲洗净室外机各部位；
- 拆除保护、安装空调部件，塑壳清洁（外壳祛黄属于保养服务项目），电源线/铜管清理；
- 拆除电控保护、开启空调；
- 检查空调外观和功能，收拾工具、清理地面、物品或家具归位，处理污水、带走产生的垃圾。
- 用户确认：服务验收、试机，向客户介绍保养知识，服务工单签字确认。

3) 吸顶式空调的清洗：

- 清洗吸顶式空调属于高处作业，要注意安全；拆开 AB 点一端要拖托住，避免突然坠落；松开面板卡口时要用力轻柔，避免折断悬挂面板的卡口；
- 清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围；
- 拆卸顶盖，用专业的清洗机清洗过滤网外壳和抗菌过滤网后风干；
- 从四个方向上、四个卡扣取下内机出风口（内机过滤网在出风口里面），安装吸顶空调清洗专业罩子，用专业的清洗机清洗。
- 将清水机枪调到水柱状，用清洗剂喷覆浸润室外机的翅片后再冲洗净室外机各部位；
- 拆除保护、复原空调各部件、接通电源；
- 检查外观及各功能，收拾工具，物品或家具归位，清扫地面，带走清洗产生的垃圾。
- 用户确认：服务验收和验机，向客户介绍保养知识，服务工单签字。

5.3.4 洗衣机

洗衣机清洗应满足下列要求：

a) 清洗内容

- 1) 对波轮式洗衣机的内桶、波轮、洗衣机槽等部件浸泡与深度清洁、消毒、杀菌，外部去污。
- 2) 对滚筒洗衣机的过滤器门、前板、后盖板、皮带轮、滚筒、内筒等部件进行深度清洗清洁、消毒、杀菌，外部去污。
- 3) 洗衣机内桶可以根据顾客实际需求采取拆解清洗和不拆解清洗。

b) 清洗效果

- 1) 机体外观无灰尘、无污渍、无新增损伤；
- 2) 桶/筒内外壁干净、整洁，排污口、洗衣粉槽、门缝圈等干净、无残渣、无霉变；

3) 桶/筒内无异味，机器运转正常。

c) 清洗程序

1) 波轮洗衣机的清洗：

- 清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围；
- 移动周边物品或家具、铺设防水垫、摆放工具、调配清洗剂；
- 拆卸波轮时注意取出技巧，两边对应要平衡取出；波轮拆卸后不要遗失锁片；拆开顶盖后注意不要损坏平衡开关（一般在左下角位置）；
- 关闭电源、拆卸进水管、移开排水管；
- 移动洗衣机本体、拆卸顶盖、拆内外桶连接盖，拆取波盘、内桶、进/处水滤屑网；
- 在卫生间铺设防水垫，清洗部件置于防水垫，清洗内桶、外筒、进水滤网、外观、地面、地漏，用干毛巾擦净外观；
- 用高压水枪清洗机底底部，边封、机槽用高压蒸汽机清洗，内筒高压蒸汽蒸洗 5-15 分钟；
- 部件复原：装内桶、组装内外桶连接盖，组装进水滤网；
- 洗衣机归位，连接进水管、安装排水管，接通电源；
- 检查外观及各项功能，收拾工具，移动物品或家具归位，清扫地面，带走清洗产生的垃圾。
- 用户确认：服务验收和试机、向客户介绍保养知识，服务工单签字确认。

2) 滚筒洗衣机的清洗：

- 清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围；
- 移动周边物品或家具、铺设防水垫、摆放工具、调配清洗剂；
- 关闭电源、拆卸进水管、移开排水管；
- 移动洗衣机本体、拆卸前盖、打开过滤器门，依次拆卸前板、后盖板、皮带轮、减震器、内筒、滚筒、内筒进水管；
- 在卫生间铺设防水垫，清洗部件置于防水垫，清洗内桶及、外筒、进水滤网、前板、后盖板、皮带轮等部件，清洗外观、地面、地漏，用干毛巾擦净外观；
- 蒸汽或毛刷清洗过滤器、洗衣粉盒，蒸汽清洗排污口、洗衣粉槽、门缝圈、用除霉剂除霉；用中性清洗药剂均匀洒在内筒内侧，蒸汽重蒸内筒约 15 分钟，进水清洗 15 分钟；
- 使用干毛巾擦试滚动洗衣机显示面板和控制面板，避免与水接触；
- 清洗后接通电源，重复空洗 2-3 次，排清污水；
- 检查外观及各功能，收拾工具，物品或家具复位，清扫地面，带走清洗产生的垃圾。
- 用户确认：服务验收和试机，向客户介绍保养知识，服务工单签字确认。

5.3.5 热水器

热水器清洗应满足下列要求：

a) 清洗内容

- 1) 内胆除垢；
- 2) 进出水口清洁、消毒、杀菌；
- 3) 机体外观去污。

b) 清洗效果

- 1) 整机外观洁净，无灰层、无污垢；
- 2) 内桶无污垢、无杂质；
- 3) 冷、热水口无漏水；
- 4) 加热过程中无异响声。

c) 清洗程序

1) 电热水器的清洗:

- 清洗前试机, 确认功能和外观情况, 说明清洗范围;
- 用一次性台布将墙面防护, 地面铺垫机布;
- 依据客户家水质情况勾兑清洗药剂;
- 热水器断电, 关闭进水阀, 拆下进水管, 打开出水管;
- 将热水器清洗机出水口连接热水器进水口;
- 热水器清洗机吸水管和热水器出水管放入水桶内, 清洗机打水 15 分钟, 将除垢药剂打入水箱;
- 使用脉冲冲击操作, 每冲击 5 秒, 停顿 2 秒, 运行 5 分钟;
- 热水器通电, 出水口打开, 调制加热 40 度, 热水器加热浸泡 5-10 分钟;
- 排污口打开放掉污水, 重新加入清水, 冲洗两遍;
- 接通电源, 检查外观及功能, 收拾工具, 物品或家具归位, 清扫地面, 带走清洗产生的垃圾。
- 用户确认: 服务验收和验机, 向客户介绍保养知识, 服务工单签字。

2) 即热式热水器的清洗:

- 清洗前试机, 确认功能和外观情况, 说明清洗范围;
- 依据客户家水质勾兑清洗药剂;
- 热水器的进水口连接专用清洗机的出水口;
- 热水器清洗机吸水管和热水器出水管放入水桶内, 热水器清洗机循环时间 20 分钟;
- 循环结束后, 将桶内清洗药剂换成清水, 再循环 10 分钟, 然后换成清水清洗 5 分钟;
- 用干净毛巾擦净外壳、线管, 连接所有管路接口, 通电试机;
- 检查外观及各功能, 收拾工具, 物品或家具归位, 清扫地面, 带走清洗产生的垃圾。
- 用户确认: 服务验收和验机, 向客户介绍保养知识, 服务工单签字。

3) 太阳能热水器的清洗:

- 清洗前试机, 确认功能和外观情况, 说明清洗范围;
- 将专用除垢剂 (10g/L) 通过排气口加入太阳能热水器, 浸泡 1 天后放水;
- 拆卸防尘圈, 取下真空管, 用清洁刷洗刷、冲洗、洗干净内管, 洗好后装回真空管和防尘圈, 再用清水清洗一遍整机;
- 使用清水冲洗污垢时应冲洗到排出清水为止, 专业清洗机使用后必须通过清水管道内的残留污垢排出;
- 用干净毛巾擦净室内温控器、上水阀等零部件, 接通电源;
- 检查外观及各功能, 收拾工具, 物品或家具归位, 清扫地面, 带走清洗产生的垃圾。
- 用户确认: 服务验收和验机, 向客户介绍保养知识, 服务工单签字。

5.3.6 冰箱

冰箱清洗应满足下列要求:

a) 清洗内容

- 1) 对冰箱内部箱体、门封条进行高温消毒、杀菌;
- 2) 对冰箱冷凝水排水槽、隔板进行清洗;
- 3) 对冰箱冷冻室进行除冰处理。

b) 清洗效果

- 1) 外观无污物、无灰层、无新增损伤;
- 2) 内部、内壁干净, 无污垢、无死角、无异味;

- 3) 门封干净、无污垢、无增加损伤及变形，排污口无阻塞。
- c) 清洗程序
 - 1) 清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围；
 - 2) 让客户取出电冰箱内的食物及其他物品，切断电源；
 - 3) 拆卸电冰箱内的鸡蛋架、其他箱内格架、容器盒，使用专用蒸汽机对电冰箱内及拆卸下的部件进行清洗，清洗后擦干放置在一次性的垫布上，将专用清洗药剂喷洒在冰箱内及部件上，冲洗后，擦拭干净；
 - 4) 使用专用蒸汽清洗机清除冰箱冷冻部分的积冰或霜；
 - 5) 用抹布沾取饮用水擦拭冰箱内的各个角落，用抹布沾取专用中性清洁药剂擦去顽渍，并用饮用水将清洁药剂擦洗干净；
 - 6) 如冰箱内有异味，则喷洒少量的专用除味除臭剂（液体）或把专用除味除臭剂（固体）放在冰箱内，并定期更换；
 - 7) 清洗排污口、打开后盖清洗污水盒；
 - 8) 用干净抹布拭去冰箱内多余的水分，将鸡蛋架、其他箱内格架、容器盒等放回原位，恢复电冰箱原状，开启电源试机，检查冰箱制冷情况和箱内温度；
 - 9) 检查外观及各功能，收拾工具，物品或家具归位，清扫地面，带走清洗产生的垃圾。
 - 10) 用户确认：服务验收和验机，向客户介绍保养知识，服务工单签字。

5.3.7 饮水机

饮水机清洗应满足下列要求：

- a) 清洗内容：对饮水机的储水胆、水道、出水口、整机内外等进行清洁、消毒、杀菌。
- b) 清洗效果
 - 1) 整机外观干净整洁，无污垢、无灰层、无新增损伤；
 - 2) 水嘴、聪明座及机体内部干净、整洁、无水垢、无杂质。
- c) 清洗程序
 - 1) 关闭开关，拔掉电源，取下水桶，将饮水机搬至卫生间或阳台靠近水源、电源的地方清洗；
 - 2) 摘下聪明座，取食用柠檬酸 50 克，在充分溶解后倒入加热胆内反复循环数次，通过柠檬酸清洗浸泡内胆、分解加热胆内的水垢残渣，浸泡 5-10 分钟后关闭饮水机电源，排尽饮水机内的残水。
 - 3) 启用专业饮水机清洗设备，上水管插入聪明座下方入水口，回水连接饮水机出水龙头口，打开出水龙头，形成一个封闭的高压循环通路；
 - 4) 同步开启水循环系统、臭氧消毒系统、紫外线杀菌系统，使循环水中融入臭氧及不间断对循环水回水系统进行紫外线照射杀菌；
 - 5) 冷、热胆分别按照第 3、4 步骤独立操作，清洗循环消毒 5-10 分钟左右；
 - 6) 打开饮水机背部或者底部排水口，排尽机体内存水；
 - 7) 用 150° 高温高压蒸汽喷枪对饮水机机身进行全面清洗及高温消毒；
 - 8) 擦拭饮水机外壳，搬回原位、放上水桶，通电、放水、加热。
 - 9) 客户确认：服务验收和验机，向客户介绍保养知识，服务工单签字。

5.3.8 微波炉

微波炉清洗应满足下列要求：

- a) 清洗内容：对炉门、内壁、托盘、整机等进行清洁、消毒。

b) 清洗效果

- 1) 外观洁净, 无油渍、无污物、无新增损伤;
- 2) 内壁、门缝、托盘无油渍、无污物;
- 3) 开机无异味、无异响。

c) 清洗程序

- 1) 试机后, 拔下电源, 打开炉门;
- 2) 用蒸汽清洗机对炉门和门缝边缘进行熏蒸;
- 3) 勾兑专业中性清洗药剂, 放入微波炉, 高火熏蒸 15 分钟;
- 4) 擦拭内壁, 用臭氧消毒 15 分钟;
- 5) 用吹风机吹散臭氧, 蒸汽清洗剂整机外部清洗;
- 6) 接通电源, 开机运行 1-3 分钟, 检查外观及各功能, 收拾工具, 物品或家具归位, 清扫地面, 带走清洗产生的垃圾。
- 7) 用户确认: 服务验收和验机, 向客户介绍保养知识, 服务工单签字。

5.3.9 电烤箱

电烤箱清洗应满足下列要求:

- a) 清洗内容: 对箱门、内壁、托盘、烤架等进行清洁、消毒。

b) 清洗效果

- 1) 外观洁净, 无油渍、无污物、无新增损伤;
- 2) 内壁、门缝、托盘无油渍、无污物;
- 3) 开机无异味、无异响。

c) 清洗程序

- 1) 试机后拔下电源, 打开箱门;
- 2) 勾兑专业中性清洗药剂均匀喷洒在箱内;
- 3) 放入一碗热水, 关上箱门, 焖蒸 10 分钟;
- 4) 打开箱门, 擦拭内壁, 臭氧消毒 15 分钟;
- 5) 吹风机吹散臭氧, 用蒸汽清洗机外表清洗;
- 6) 接通电源, 开机运行 1-3 分钟, 检查外观及各功能, 收拾工具, 物品或家具归位, 清扫地面, 带走清洗产生的垃圾。
- 7) 用户确认: 服务验收和验机, 向客户介绍保养知识, 服务工单签字。

5.3.10 家用风管机

家用风管机清洗应满足下列要求:

- a) 清洗内容: 清除扇叶、风机盘上的灰尘和细菌, 提高设备工作效率, 延长其使用寿命。

b) 清洗效果

- 1) 风管机整机干净如新, 各部件无灰尘或污物, 无增加新的损伤;
- 2) 出风正常、无异味, 送风清新舒适。

c) 清洗程序

- 1) 检查空调是否制冷, 导风条等部件是否运行正常; 清洗前查看风口是什么材质, 木质风口不能直接水洗, 要用湿抹布保养, 清洗时注意接水盘是否有堵;

- 2) 铺设垫布、盖布，准备螺丝刀、清洗药剂、毛刷、2条毛巾和专业清洗机；
- 3) 拆卸进出风格栅，对蒸发器喷雾状清洗剂杀菌保养 2-5 分钟，用专用清洗剂使用柱状 35 度的温水深度清洗蒸发器 5-10 分钟，清洗进、出风格栅 10 分钟。
- 4) 接通电源，开机运行 1-3 分钟，检查外观及各功能，收拾工具，物品或家具归位，清扫地面，带走清洗产生的垃圾。
- 5) 用户确认：服务验收和验机，向客户介绍保养知识，服务工单签字。

5.3.11 家用空气净化器

空气净化器清洗应当满足下列要求：

- a) 清洗内容：对空气净化机的前面板、离子发生器、臭氧催化装置、空气净化过滤网及机箱外部等进行清洗、保养。
- b) 清洗效果
 - 1) 机箱外观洁净，各部位无灰尘、无污垢；
 - 2) 内部件无杂物、无污渍、无灰尘；
 - 3) 净化空气的能力提高。
- c) 清洗程序
 - 1) 试机后先清除机箱灰尘和传感器附件的污垢，机箱用软毛巾擦拭清洁，传感器附件需使用软刷子清洁后再用干棉签擦净（该部位不能使用清洗剂或金属物品清洁）；
 - 2) 拆卸下空气质量感应器的保护盖，使用微湿的棉签清洁空气质量感应器进风口和出风口，使用干棉签将其擦干，重新装上空气质量感应器的保护盖；
 - 3) 空气净化器一般有三层滤网，每一层都由不同材质制成，清洗时应不同方法：
 - 初效滤网是在空气净化器最外层，主要吸附头发、宠物毛发、砂石等较大污染，一般每月清理 1-2 次，只要拆下滤网，使用吸尘器或抹布将灰尘清理即可；
 - HEPA 滤网是空气净化器最重要的滤网，可清除 99% 以上的 0.3-2.5 微米级颗粒，有效阻碍 PM2.5、细菌、过敏源等有害物质，清洗时候要小心谨慎；HEPA 滤网不可水洗，因为其材质一般是聚丙烯或其他复合材料，类似于纸，用水刷洗会破坏滤网结构，可以用吸尘器清理灰尘，如果使用时间很长是清理不了的，只能重新换新的；
 - 除甲醛滤网是活性炭物理吸附，借温度升高让吸附进去的甲醛释放出来。如果不清理，冬季吸附进去的甲醛，到了夏天又会释放出来，形成二次污染；如是纳米捕获滤网，等吸附颗粒全部变色后直接替换即可；
 - 4) 空气净化器中的集尘极板要经常清洗，将泡沫塑料或极板用肥皂液清洗后晾干，用长毛刷清理各电机及风叶片上的灰尘；
 - 5) 接通电源，开机运行 1-3 分钟，检查外观及各功能，收拾工具，物品或家具归位，清扫地面，带走清洗产生的垃圾。
 - 6) 用户确认：服务验收和验机，向客户介绍保养知识，服务工单签字。

6 家电清洗服务质量管理

- 6.1 按照《家电清洗服务质量回访满意度调查表》（见附录 B）给出的内容及时回访客户和做好记录。
- 6.2 自清洗服务结束 30 日内，因清洗服务造成家电使用故障，应由提供服务的机构负责维修服务。
- 6.3 随时检查服务人员的现场作业记录。
- 6.4 定期核查、分析服务项目相关资料，调查服务项目是否满足市场需求。
- 6.5 定期检查和评估操作规范、规章制度的执行情况。

6.6 有针对性地持续改进管理和服务。

7 家电清洗服务质量投诉处理

7.1 服务过程中出现投诉情况，服务机构的管理人员应及时到达作业现场处理：

7.1.1 应将投诉情况记入《家电清洗服务质量投诉处理意见表》（见附录 C）

7.1.2 及时调查核实、分清责任；

7.1.3 协商处理解决办法。

7.2 解决争议的途径可参照 GB/T 17242 第 7 部分规定。

8 家电清洗服务师职业等级划分

依据家电清洗服务师专业培训、从业时间和服务技能不同划分为初、中、高级三个等级：

8.1 初级家电清洗服务师

8.1.1 任职条件：

- a) 应经过符合本文件 4.1.3 要求的家电清洗专业技能培训；
- b) 连续从事家电清洗工作应在 6 个月以上；
- c) 半年度客户满意率应不低于 90%；
- d) 应取得全省全行业统一颁发的初级《家电清洗服务师技能等级证书》。

8.1.2 技能要求：

- a) 应基本掌握本文件 5 中的全部家电清洗技能；
- b) 应具备对需要拆解清洗的家电进行拆装的能力；
- c) 应能按本文件 5.1 和 5.3 要求提供规范服务；
- d) 与家电维修工程师电话配合应能解决家电基础故障。

8.2 中级家电清洗服务师

8.2.1 任职条件：

- a) 应经过符合本文件 4.1.3 要求的家电清洗专业技能培训；
- b) 取得初级《江西省家电清洗服务师技能等级证书》后应在本职业连续工作 1 年以上；
- c) 年度客户满意率应不低于 95%；
- d) 应取得全省全行业统一颁发的中级《家电清洗服务师技能等级证书》。

8.2.2 技能要求：

- a) 应熟练掌握本文件 5 中的全部家电清洗技能；
- b) 应熟练对需要拆解清洗的家电进行拆装；
- c) 应掌握家电检测、维修、排除故障的技能；
- d) 应能制定家电清洗方案；
- e) 应具备对家电清洗评价和改进的能力；
- f) 应掌握最新家电清洗设施设备的运用。

8.3 高级家电清洗服务师

8.3.1 任职条件：

- a) 取得中级《家电清洗服务师技能等级证书》后应在本职业连续工作 2 年以上；

- b) 年度客户满意率应不低于 98%；
- c) 应取得全省全行业统一颁发的高级《家电清洗服务师技能等级证书》。

8.3.2 技能要求：

- a) 应熟练掌握中级家电清洗服务师的全部技能要求；
- b) 应具有相关理论知识、家电清洗实操技能娴熟和经验丰富；
- c) 应具有表达家电清洗服务全部技能的口才，能指导和培训初、中家电清洗服务师。

9 家电清洗服务师职业等级评定规则

9.1 组织实施

9.1.1 设立评定委员会：设立江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会，由相关专家组成，开展全省家电清洗服务师等级评定和颁发证书工作。

9.1.2 建立工作机构：江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会办公室设在江西省家庭服务业协会，承担发布评定信息、收集和整理相关材料、建立评审档案、发布证书查询信息、制作和寄送证书等事务性工作。

9.1.3 统一证书管理：家电清洗服务师经江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会评定等级后，颁发全省全行业统一规范的《家电清洗服务师技能等级证书》。

9.1.4 组织实施终止：在人社部门对家电清洗服务师进行职业鉴定、颁发职业资格证书时，江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会终止工作。

9.2 等级申请

9.2.1 凡满足本文件等级要求的家电清洗服务师，由其所在服务机构向江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会办公室提交申请表和有关材料。

9.2.2 每个家电清洗服务师只能通过一家服务机构申报评定等级，不得重复申请。

9.3 评定程序

9.3.1 受理申请：收到《家电清洗服务师技能等级申请(备案)表》(见附录 D)后，江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会办公室应在核实申请材料的基础上，于 7 个工作日内作出受理与否的答复。

9.3.2 评定等级：申请评定技能等级满 30 人后，江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会进行评定工作；对未能通过申请技能等级评定者，服务机构应加强指导，待改进后可重新申请，再次进行评定。

9.3.3 评定依据：本文件 6 和服务机构提交的《家电清洗服务师技能等级申请(备案)表》。

9.4 等级复核年审及处理

9.4.1 江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会办公室统一领导全省家电清洗服务师技能等级的复核年审工作。

9.4.2 服务机构应根据本文件要求，每年对已评定技能等级的家电清洗服务师进行一次复核年审，对达到相应等级标准无明显过失者，可继续享有相应等级及其标志的使用权。

9.4.3 复核方法为定期明查和不定期暗访检查相结合。

9.4.4 对发生重大责任事故、造成恶劣影响的家电清洗服务师，江西省家电清洗服务师技能等级评定委员会办公室有权降低或取消其等级并进行通报。

9.4.5 降低或取消等级的家电清洗服务师应将原技能等级证书交还授予机构。

附录 A
(资料性附录)
家电清洗上门服务工作单

档案编号：

服务日期：年 月 日

客户姓名：		家电清洗服务师姓名：		
联系电话：		家电清洗服务师电话：		
详细地址：		家电清洗服务师工号：		
上门服务时间：		服务结束时间：		
服务类型： 会员 <input type="checkbox"/> 包年 <input type="checkbox"/> 计次 <input type="checkbox"/>				
清洗家电名称	品牌机型	购买日期	维修过的日期	备注
家电清洗前检查、检测情况记录	外部有损伤和划、裂痕情况	家电运行是否正常		其他情况
	无损伤和划、裂痕 <input type="checkbox"/> 有损伤和划、裂痕 <input type="checkbox"/> 简述损伤和划、裂痕：	正常 <input type="checkbox"/> 不正常 <input type="checkbox"/> 简述不正常情况：		
预付费用：		还需交纳费用：		其他增减项目费用：
客户填写	1、客户类型： 小区广告活动 <input type="checkbox"/> 朋友介绍 <input type="checkbox"/> 会员 <input type="checkbox"/> 媒体报纸 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>			
	2、是否按预约时间上门服务 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	3、上门是否挂胸牌、穿工作服、戴口罩、配鞋套、 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	4、是否出示健康证明和技能等级证书 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	5、是否介绍了所清洗家电的保养知识 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	6、家电清洗服务效果满意率 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意 <input type="checkbox"/>			
	7、您的宝贵意见和建议：			

注：表中可选项请在“□”中间打“√”。

客户签字：

附录 B
(资料性附录)
家电清洗服务质量回访满意度调查表

档案编号:

回访登记时间: 年 月 日

家电清洗服务师姓名		客户姓名			
家电清洗服务师联系电话		客户联系电话			
清洗家电品名		服务时间			
服务协议编号		服务地址			
评价项目	满意度评价				
	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
职业道德					
服装整洁					
服务态度					
操作技能					
安全卫生					
清洗效果					
总体印象					
其他意见或建议:					
如您还需要服务, 是否会继续选择这位家电清洗服务师: 会 <input type="checkbox"/> 不会 <input type="checkbox"/> 看情况 <input type="checkbox"/>					
是否会向他人推荐这位家电清洗服务师: 会 <input type="checkbox"/> 不会 <input type="checkbox"/>					
是否会向他人推荐本服务机构: 会 <input checked="" type="checkbox"/> 不会 <input type="checkbox"/>					
注:表中满意度评价请在选项里打“√”, 可选项请在“□”中打“√”					

回访人姓名:

联系电话:

附 录 C
(资料性附录)
家电清洗服务质量投诉处理意见表

档案编号：

投 诉 人	姓 名	性 别	年 龄	联系电话	投诉时间	
	投诉对象： <input type="checkbox"/> 家电清洗服务师 <input type="checkbox"/> 服务机构			投诉方式： <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 微信 <input type="checkbox"/> 其他：		
	住址：					
投诉内容：						
服 务 机 构	服务协议编号：			被投诉人姓名：		
	调 查 纪 录： 投 诉 资 料： <input type="checkbox"/> 附信件 <input type="checkbox"/> 附实物 <input type="checkbox"/> 口头 <input type="checkbox"/> 其他； 投诉事项情况： <input type="checkbox"/> 真实 <input type="checkbox"/> 基本真实 <input type="checkbox"/> 不真实 <input type="checkbox"/> 其他（文字表述如下）：					
	经办人签名： 日期： 年 月 日					
	建议处理方案：					
经办人签名： 日期： 年 月 日						
领导批示：						
签字： 日期： 年 月 日						
回复投诉人时间				回复人员签名		

注：表中可选项请在“□”中间打“√”。

附录 D
(资料性附录)
家电清洗服务师技能等级申请(备案)表

档案编号：

填表时间：

申报单位名称：		经办人电话：	贴 照 片 处
姓名：	身份证号码：	文化程度：	
____年____月开始从事家电清洗服务工作		联系电话：	
申请人基本情况	已经取得的与家电清洗服务有关的证书情况：		
	1、家电维修职业资格证书： 初级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 2、全省全行业统一规范的《家电清洗服务师技能等级证书》： 初级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 3、其他相关职业资格或技能等级证书（用文字表述如下）：		
1、何年何月在何地何单位参加了家电清洗服务专业培训： 参加培训时间：____年____月____日至____年____月____日；培训课时：____标准学时； 参加培训的课程：_____ 培训单位名称：_____。 2、申报单位对照本文件家电清洗服务师职业等级划分规范，给申请人“技能要求”的总评分为_____分。			
申报考核评定技能等级：初级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/>			
申报单位意见： <div style="text-align: right;"> 负责人签名： 申报单位盖章： _____年____月____日 </div>			
专家审定意见：		负责人签名：	发证书时间
		发证单位盖章：	证书编号
		____年____月____日	
填表说明	1、随表需提交身份证和已经取得的相关证书的复印件； 2、一寸正面免冠照片 2 张（1 张贴表格用，1 张打证书用）； 3、为了节省填表时间，请在表中适合的内容□里打“√”。		