

福建省厦门市团体标准

T /XMJX 002—2023

家政服务规范 家电清洗

第4部门：洗衣机

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

厦门市家庭服务业协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
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 工作要求	2
附录 A（资料性） 常用洗衣机清洁用品用具.....	5
附录 B（资料性） 洗衣机清洁服务验收单.....	6
附录 C（规范性） 洗衣机清洁作业要点.....	7

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。

本文件是DB3502/T 062《家政服务规范 家电清洁》的第2部分。 DB3502/T 062已经发布了以下部分：

——第 1 部分： 分体式空调；

——第 2 部分： 抽油烟机；

——第 4 部分： 洗衣机。

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。

本文件由厦门市家庭服务业协会提出。

本文件由厦门市商务局归口。

本文件起草单位：厦门市家庭服务业协会、厦门市标准化研究院、厦门市孔雀河保洁服务有限公司

。

本文件主要起草人： 。

引 言

家电清洁服务是家政服务的重要内容之一，是以家庭为服务对象，由专业家政服务人员提供家电清洁的有偿服务。为了保证家电清洁服务的有效开展，规范、推广家电清洁服务的内容和要求，提升服务质量，对家电清洁服务确立规范成为了厦门市家政服务行业开展标准化工作亟需的需求。DB3502/T XXX旨在确立适用于厦门家政服务行业提供的家电清洁服务的服务组织、服务人员、服务内容与服务质量控制等方面的准则，拟由四个部分构成。

- 第 1 部分：分体式空调。目的在于确立适用于分体式空调清洁的服务组织、服务人员、服务内容与服务质量控制等方面的准则。
- 第 2 部分：抽油烟机。目的在于确立适用于家用抽油烟机清洁的服务组织、服务人员、服务内容与服务质量控制等方面的准则。
- 第 3 部分：热水器。目的在于确立适用于家用热水器清洁的服务组织、服务人员、服务内容与服务质量控制等方面的准则。
- 第 4 部分：洗衣机。目的在于确立适用于家用洗衣机清洁的服务组织、服务人员、服务内容与服务质量控制等方面的准则。

家政服务规范 家电清洁

第 4 部分：洗衣机

1 范围

本文件规定了洗衣机清洁的基本要求、工作要求。

本文件适用于家政服务组织和家政服务人员提供的洗衣机（波轮式、滚筒式）的清洁服务。

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。

DB3502/T 051—2019 家政服务规范 通用要求

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 服务组织要求

除应遵守DB3502/T 051—2019中5.1的规定外，还要遵守以下规定：

——应为家政服务人员投保意外伤害保险、家政责任险等相应的保险；

——宜为客户购买相关的家政服务财产类保险，当出现物品损坏时，家政服务组织应积极为客户进行理赔申报。

4.2 人员要求

4.2.1 除应遵守DB3502/T 051—2019 中 5.2 的规定外，还应经上岗培训且获得上岗证明。

4.3 服务方式

清洁服务方式有以下3种：

——免拆清洗服务

——半拆清洗服务

——全拆清洗服务

4.4 清洁用品

4.4.1 清洁用品用具应配备齐全（相关示例见附录A），分类安全存放，定期检查、补充，并按照以下要求使用：

- 使用清洁剂前应按照产品说明正确使用，避免对洗衣机造成损害，用后应立即盖好盖子，放回原位，清洁剂应选用无腐蚀性的碱性清洁剂；
- 用品用具应放置在防水垫布上，并根据使用说明正确使用，使用后应及时清洗，保持清洁、干燥、现本色、无异味、完好无破损；
- 清洁布应分区分类使用，不得混用。

4.4.2 家政服务组织提供的清洁剂等用品应经由法定检测机构检验合格，并符合环保要求。

5 工作要求

5.1 服务安全

家政服务人员提供服务时应做好安全防护，采取必要的安全措施，包括但不限于：

- 应佩戴口罩；
- 清洗洗衣机前应开启电源试机，试机后应关闭电源再开始作业；
- 使用由客户提供的用品用具时，应提前阅读使用说明，确认是符合安全、标准，确认后签署免责声明；
- 不应违反用品用具使用说明中的安全注意事项；
- 进入清洗范围内应先戴好防滑鞋、口罩、手套，防止发生意外。

5.2 服务流程

5.2.1 服务前

- 5.2.1.1 家政服务组织应与客户确认服务需求，包括服务方式、服务时间、服务地址、洗衣机台数、机型、其它服务需求等，并告知客户收费标准；
- 5.2.1.2 家政服务组织应与客户签订服务协议（可纸签或通过手机APP签订）；
- 5.2.1.3 家政服务组织应根据客户需求安排家政服务人员；
- 5.2.1.4 家政服务人员应着装规范，标配工作帽、工号牌、工具包、口罩、工作服、安全防滑鞋等；
- 5.2.1.5 家政服务人员应提前确认客户服务需求，准备好服务用品用具，了解前往服务地点的路线。

5.2.2 服务中

- 5.2.2.1 家政服务人员应按照约定时间到达服务地点，主动向客户出示工号牌等上岗证件；

- 5.2.2.2 家政服务人员应与客户现场确认需清洁的洗衣机和注意事项，并提醒客户收起贵重物品；
- 5.2.2.3 家政服务人员应按 5.3 的规定进行规范服务；
- 5.2.2.4 家政服务人员应在服务结束前，请客户检查验收，并按照客户意见进行完善。

5.2.3 服务后

- 5.2.3.1 家政服务人员应在服务结束后，请客户试机，确认设备正常及符合服务要求后填写服务验收，收拾好用品用具，主动邀请客户检查工具包，带走垃圾，与客户礼貌告别；
- 5.2.3.2 家政服务组织应在服务完成后，对客户进行满意度回访；
- 5.2.3.3 服务质保时间：家政服务组织在服务完成后的7天内。

5.3 服务内容

服务内容见表1、表2。

表1 服务内容（波轮洗衣机）

服务顺序		服务内容	免拆服务项目	半拆服务项目	全拆服务项目
准备	了解环境	了解需要清洁的洗衣机的位置、机型、数量，合理规划服务时间。	✓	✓	✓
	确认服务	与客户确认服务内容、重点需求，无异议后开始服务。	✓	✓	✓
	贵重物品保管	提醒客户保管好贵重物品。	✓	✓	✓
	用品用具准备	请示客户后，选择适合操作的位置铺设垫机布，将用品用具摆放到位，做好工作准备。	✓	✓	✓
	检查试机	与客户一同检查洗衣机外观是否完好，有无破损，能否正常关机、功能运行是否正常，如有异常应及时告知客户。	✓	✓	✓
		试机无异常后停机，关闭电源。	✓	✓	✓
	防护措施	将洗衣机周围的物品移除，无法移动的用垫机布遮盖，做好清洗操作现场的清理和防护工作。	✓	✓	✓
清洁	洗衣机清洁	拆下面板，清洗		✓	✓
		卸下波轮板，拆下内筒。			✓
		用清洗剂喷洒内筒桶壁，使用毛刷对桶壁进行刷洗，然后用清洗机水枪将桶壁以及底部孔洞冲洗干净。	✓	✓	✓
		波轮板底部先使用清洗剂加毛刷清洗，然后用清洗机水枪冲洗干净。	✓	✓	✓
		使用毛刷配合清洗剂对外筒内壁进行刷洗，刷洗干净后使用水枪进行冲洗， 打开洗衣机脱水功能将污水排出。	✓	✓	✓
		内筒、外筒、以及波轮底板全部清洗干净后，复原拆卸部件。			✓
		进水口过滤网清洗	✓	✓	
		用泡沫清洗剂对洗衣机外部面板进行清洁。	✓	✓	✓
	洗衣机消毒	打开清洗机蒸汽模式，设定140° 温度，使用蒸汽对内、外桶分别进行10-20分钟的蒸汽杀菌消毒。	✓	✓	✓
	功能检查	检测机组震动状况、设备运转声音是否正常，发现不可处理的异常状况应及时告知客户。	✓	✓	✓
		判断机组运行状态，发现不可处理的异常状况应及时告知客户。	✓	✓	✓
	环境清洁	将清洗设备以及清洗工具收起，将洗衣机周边地面清洗干净。	✓	✓	✓
温馨提示	建议客户如长期不使用洗衣机宜切断电源、水源。				
	建议客户宜定期清洗洗衣机过滤网。				
注意事项	1、由于洗衣机螺丝较多，拆卸的螺丝和螺母要一一放好，不可遗漏； 2、拆卸零件时候不要太用力，不要把塑料外壳拆坏； 3、上盖连接电源线，抬起时不可太用力； 4、拆卸下的所有部件摆放整齐； 5、全程注意管路和电源线不要弄断。				

表2 服务内容（滚筒洗衣机）

服务顺序		服务内容	半拆服务内容	全拆服务内容
准备	了解环境	了解需要清洁的洗衣机的位置、机型、数量，合理规划服务时间。	✓	✓
	确认服务	与客户确认服务内容、重点需求，无异议后开始服务。	✓	✓
	贵重物品保管	提醒客户保管好贵重物品。	✓	✓
	用品用具准备	请示客户后，选择适合操作的位置铺设垫机布，将用品用具摆放到位，做好工作准备。	✓	✓
	检查试机	与客户一同检查洗衣机外观是否完好，有无破损，能否正常开关机、功能运行是否正常，如有异常应及时告知客户。	✓	✓
		试机无异常后停机，关闭电源。	✓	✓
	防护措施	将洗衣机周围的物品移除，无法移动的用垫机布遮盖，做好清洗操作现场的清理和防护工作。	✓	✓
拆卸流程	面板、控制主板等拆卸	找到洗衣机盖板的固定螺丝，用螺丝刀将其拧松，轻轻推动洗衣机盖板，将其取下来。		✓
		将操作面板螺丝拧松，将操作面板上的电线插头拔掉，把操作面板拿下来，放置安全区域。		✓
		用螺丝刀将洗衣机前门的固定螺丝拧松，把前门拆卸下来	✓	✓
	平衡块、密封圈拆卸	将加液盒取下	✓	✓
		将洗衣机电桶上的卡环拧松并将其取出，再把密封圈拿下来	✓	✓
		用螺丝刀将前门锁、前面板拆卸下来		✓
		用螺丝刀将洗衣机上端和前面的平衡块固定螺丝拧松，把平衡块取下来		✓
		将洗衣机内桶各处的连接管道拆下来		✓
	内、外桶拆卸	将洗衣机外筒的紧固螺杆取下，把外筒前半桶拿出来		✓
		将驱动器上的皮带取下		✓
		将轴杆螺母拧松将，洗衣机内桶拿出来		✓
清洁	洗衣机清洁	使用中碱性30/1的清洁剂，喷至内筒、外筒、等拆卸部分	✓	✓
		使用毛刷配合清洁剂对其进行洗刷	✓	✓
		刷洗干净后使用蒸汽机调制，低压热水挡进行冲洗干净，清洁布收干水渍	✓	✓
	洗衣机消毒	使用蒸汽机调制140度高温蒸汽挡，进行高温除菌消毒	✓	✓
	功能检查	检测机组震动状况、设备运转声音是否正常，发现不可处理的异常状况应及时告知客户。	✓	✓
		判断机组运行状态，发现不可处理的异常状况应及时告知客户。	✓	✓
	环境清洁	将清洗设备以及清洗工具收起，将洗衣机周边地面清洗干净。	✓	✓
	温馨提示	建议客户如长期使用洗衣机宜切断电源、水源。	✓	✓
		建议客户每使用洗衣机后擦干门密封圈避免发霉，宜定期清洗洗衣机过滤网。	✓	✓
注意事项	1、由于洗衣机螺丝较多，拆卸的螺丝和螺母要一一放好，不可遗漏； 2、拆卸零件时候不要太用力，不要把塑料外壳拆坏； 3、上盖连接电源线，抬起时不可太用力； 4、拆卸下的所有部件摆放整齐； 拆卸物品后按顺序统一摆放整齐，螺丝规格摆放好，拆卸时注意			

5.4

服务质量控制

服务质量控制见表4。

表4 服务质量控制

质量评价维度	质量要求	检查方法
服务形象和礼仪	1. 仪容仪表应端庄、得体、整洁，佩戴工号牌。 2. 表情亲切自然，用语礼貌。	观察、耳闻
服务效果	服务完成时： 1. 波轮洗衣机外表面、面板、过滤网、内筒、外筒、波轮底板、电线及排水管外观应无污渍、水渍； 2. 滚筒洗衣机外表面、面板、分配器盒、胶圈、内圈、外圈、水槽、排污口、电线及排水管外观应无污渍、水渍； 3. 清洁后洗衣机应恢复原状，试机运行正常； 4. 服务区域应无垃圾、污渍、水渍。	观察、纸巾擦拭、实际操作
服务验收	服务完成时请客户现场验收和评价，并按照客户意见补充完善。	服务验收单

5.5 服务监督与改进

服务监督与改进应遵守DB3502/T 051—2019中6.3的规定。

附录 A (资料性) 常用洗衣机清洁用品用具

常用洗衣机清洁用品用具见表A.1。

表A.1 常用洗衣机清洁用品用具

常用洗衣机清洁用品用具		
清洁类	多功能家电清洗一体机	
	水桶	
	清洁布	
	洗衣机专用清洗剂（颗粒状）	
	泡沫清洗剂	
	中碱清洁剂	视情况而定如洗衣机较为干净建议按1: 30 比例调配
	板刷/牙刷/毛刷	
	滚筒洗衣机专业免拆洗毛刷	
	清洗水枪及软水管	
	喷壶	
	防水垫布	
	防护薄膜	
	吸水垫巾	
测试类	水平仪	
	测电笔	
	万用表	
安全类	鞋套	
	手套	
	口罩	

附 录 B
(资料性)
洗衣机清洁服务验收单

洗衣机清洁服务验收单见表B. 1。

表B. 1 洗衣机清洁服务验收单

订单编号		服务项目		用户须知		
服务日期	年 月 日	服务时间	自 至 止	尊敬的客户： 我们的服务已经完成， 请 对以上服务信息以及《用户须知》 进行 确认无误，以免引起争议纠纷。		
服务地址：						
支付费用	元	服务人数	人			
代购材料明细（如有）				请确认物品完好： 请确认物品无丢失：	☐ 是 ☐ 是	☐ 否 ☐ 否
代购材料总额：元						
使用客户提供的用品：						
服务质保期：						
外观完好	☐ 是 ☐ 否	进水正常	☐ 是 ☐ 否	服务评价： ☐ 非常满意 ☐ 很满意 ☐ 满意 ☐ 不满意		
机器运行正常	☐ 是 ☐ 否	排水口通畅	☐ 是 ☐ 否			
备注：				客户签署： 年 月 日		

附 录 C
(规范性)
洗衣机清洁作业要点

洗衣机清洁作业要点见表C.1。

表C.1 洗衣机清洁作业要点

序号	物品	作业要点
1	波轮洗衣机 内筒、外筒、波轮 底板	1、先喷洒清洁剂，用刷子刷洗， 2、使用清洗机或水枪使用清洗机或水枪配合刷子刷洗至排出的水清澈、不浑浊； 3、全拆洗维护时，应对洗衣机内筒进行蒸汽清洗。
2	滚筒洗衣机 内筒、外筒、胶圈 、进水槽、排污口	1、先对滚筒内部进行蒸汽蒸洗，蒸洗时长3-5分钟， 2、用专用清洗剂浸泡时，要手动转动滚筒，使滚筒内外圈与清洗剂充分接触； 3、用专业免拆洗毛刷刷洗滚筒外圈的同时要转动滚筒； 4、用多功能清洗机水枪功能，用热水彻底冲洗内筒，直至排污口再无污物流出。