

ICS 33.160

O 81

团体标准

T/CVIA-60-2017 代替

T/CVIA-03-2017

家用电器产品清洗服务规范

Specification for cleaning service of household appliances

2017-07-20 发布

2017-07-20 实施

中国电子视像行业协会 发布

目 次

前言	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 家用电器产品清洗服务组织	1
5 家用电器产品清洗服务类型	2
6 家用电器产品清洗服务提供方从业要求	2
7 家用电器产品清洗服务工程师职业等级划分	3
8 家用电器产品清洗服务标准	4
9 家用电器产品清洗服务保障	7

前 言

家用电器产品清洗服务就是对家用电器产品进行清洁保养，以增加家电运作效率以及使用寿命，使人们更好的利用家电、保持家庭清洁，提高消费者居家生活质量，维护消费者健康权益。

本标准形成家用电器产品清洗服务发展的制度环境，提高家用电器产品清洗服务工程师的综合素质，指导家用电器产品清洗服务组织采用标准化管理，为消费者提供家用电器清洗服务的一致性标准，促进我国家用电器清洗服务产业发展为目的，根据产业和市场的发展需要而制定。

本标准是中国电子视像行业协会制定的推荐性标准，是协会相关会员单位在组织实施家用电器产品清洗服务过程中的参照标准。

本标准的解释权属于中国电子视像行业协会。

本标准起草执笔单位：四川快益点电器服务连锁有限公司、深圳十分到家服务科技有限公司、深圳安时达电子商务有限公司。

本标准起草单位：中国电子视像行业协会、中国电子视像行业协会智慧家庭服务分会、四川快益点电器服务连锁有限公司、深圳十分到家服务科技有限公司、深圳安时达电子商务有限公司、青岛海信电器营销股份有限公司、青岛海尔电子有限公司、康佳集团股份有限公司、青岛赛维电子信息服务股份有限公司、国美恒远电器维修服务有限公司、乐视致新电子（天津）有限公司、深圳 TCL 智能家庭科技有限公司、合肥苏宁帮客科技服务有限公司、北京奥维云网大数据科技股份有限公司。

本标准主要起草人：郝亚斌、胥邦钦、王克树、尹占江、刘飞、刘军良、杨文玉、邵仁展、王晓立、吴播、尤志军、廖远刚、段淑栋、张祥斋、文建平、颜杰先、邹越。

本标准参与讨论人：田东、杜传军、孙善忠、郭守华、于洋洋、李文均、陈相东、贾骏生、杨锦伟、王锋、王建东。

1 范围

本标准规定了家用电器产品清洗服务的术语和定义、组织形式、业务类型、从业要求、服务标准以及相应的服务质量检测与改善。

本标准适用于在中国大陆境内从事家用电器产品清洗服务的有关组织。

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规范。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规范。

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

家用电器清洗服务 **Household appliance cleaning service**

为消费者提供指定的家用电器产品清洗和保养等内容的有偿服务。

4 家用电器产品清洗服务组织

4.1 组织形式

家用电器产品清洗服务由以下类型的业务企业或组织联合构成，包括家用电器产品生产者、销售者、维修服务经营者及其他相关的企业或组织等。

4.2 组织形象

组织形象是消费者对组织的具体感受，良好的组织形象能够成为组织与消费者进行沟通的有效工具，使消费者对组织产生信任感。

组织形象的传播途径宜包括：

- 服务人员的仪表以及与顾客接触过程中的言行；
- 组织的设施、设备；
- 组织的标识。

为了确立良好的组织形象，家用电器产品清洗服务组织的管理者应考虑采取以下措施：

- 制定明确的组织经营管理理念和目标，并为员工所理解和接受；

- 通过对组织内部全体员工的管理、培训，以保证其提供优质的服务；
- 建立和完善组织的基础设施、为消费者提供便利。

5 家用电器产品清洗服务类型

按照为消费者提供的服务，本文件中家用电器产品清洗服务产品品类包括：油烟机清洗、洗衣机清洗（波轮式）、冰箱清洗、空调清洗（挂式、柜式）。

6 家用电器产品清洗服务提供方从业要求

- 6.1 应依法办理工商登记注册；涉及行政许可的，应取得主管部门的行政许可；
- 6.2 应依法从业，最受市场经营各项规定，自觉维护市场秩序，维护消费者和合作者合法权益，社会责任感强，诚实守信；
- 6.3 能够最受国家有关规定和行业规范，通过资质认证达到要求；
- 6.4 应具备服务保障能力，有固定的经营场所，具备与家用电器产品清洗服务相适应的从业人员队伍，提供服务的设备设施，具备维修服务、服务管理等能力，从业人员应具备执业资质、服务能力、执业素养等行业要求。
- 6.5 应具有与家用电器产品清洗服务相关的管理团队和制度，包括咨询、解决问题、提供服务的专门人员和制度。
- 6.6 建立相应的培训机制，提高有关从业人员的工作水平，完善工作制度。
- 6.7 对从业人员要求如下：
 - a) 管理人员的相关要求：
 - 1) 应具备从事管理工作的职业资质、能力水平；
 - 2) 遵守市场经营和企业的各项规章，自觉维护市场秩序，依法经营和管理企业；
 - 3) 熟悉企业管理、运营机制及市场运作等岗位要求，懂得现代企业管理制度和法规；
 - 4) 监控、督促、检查、指导和保证服务质量。
 - b) 服务人员的相关要求：
 - 1) 自觉遵守国家、行业和企业有关规章制度；
 - 2) 应注重仪表举止，礼貌待客，规范服务，诚实可信；
 - 3) 应具有与其工作范围和所从事的服务工作岗位相适应的职业资质和能力；
 - 4) 在为消费者提供上门服务之前，须主动与消费者取得联系并约定上门服务时间；
 - 5) 清洗服务人员为消费者提供服务时须佩戴或携带相关证件供消费者查验；同时，在服务结束后应主动为消费者提供相关服务单据并签字确认，或主动提示消费者在手机 APP 中进行完单操

作并根据服务情况给予评价。

7 家用电器产品清洗服务工程师职业等级划分

7.1 总则

家用电器产品清洗服务工程师职业等级划分的目的在于为服务组织提供分类管理的依据，并满足消费者不同层次的需求，其划分的依据应包括：

- 专业培训；
- 从业经验；
- 服务技能。

7.2 初级家用电器产品清洗服务工程师

初级家用电器产品清洗服务工程师应具备以下条件：

- 接受专业培训，结业合格后在本职业连续工作 6 个月以上；
- 掌握基本服务技能。

基本服务技能符合 7.4 的规定。

7.2 中级家用电器产品清洗服务工程师

中级家用电器产品清洗服务工程师应具备以下条件：

- 取得初级家用电器产品清洗服务工程师后在本职业连续工作 1 年以上；
- 掌握基本服务技能并具备一定的专业服务技能。

专业服务技能符合 7.5 的规定。

7.3 高级家用电器产品清洗服务工程师

高级家用电器产品清洗服务工程师应具备以下条件：

- 取得中级家用电器产品清洗服务工程师后在本职业连续工作 2 年以上；
- 掌握基本服务技能并具备一定的专业服务技能；
- 具备指导和培训初、中级家用电器产品清洗服务工程师的能力。

7.4 基本服务技能

家用电器产品清洗服务工程师基本服务技能包括：

- 上门服务符合 8.1 流程的标准要求；
- 家用电器产品清洗服务操作符合 8.3 的流程标准要求。

7.5 专业服务技能

家用电器产品清洗服务工程师专业服务技能包括但不限于：

- 具备如家用空调、洗衣机等家用电器故障检测、维修技能。

8 家用电器产品清洗服务标准

8.1 服务流程标准

收单、上门服务前预约、上门服务准备、服务前沟通、清洗服务准备、清洗服务操作、家电保养介绍、服务结果确认。

8.2 清洗服务内容

8.2.1 空调清洗服务内容

拆解空调部件，挂机对蒸发器、过滤网、风道、送风筒、面板、中框、挡风叶片进行清洗和杀菌；柜机及蒸发器、涡壳、风轮、过滤网、面板和底框组件进行深度清洗。

8.2.2 洗衣机清洗服务内容

取出洗衣机（波轮式）内桶，对洗衣机内桶、波轮、洗衣机槽等部件进行深度清洗。

注：洗衣机内桶根据消费者实际需求可采取拆解清洗和不拆解清洗。

8.2.3 冰箱清洗服务内容

使用高温蒸汽机对冰箱内部箱体、门封条进行高温消毒杀菌；对冰箱冷凝水排水槽、隔板进行清洗；对冰箱冷冻室进行除冰处理。

8.2.4 油烟机清洗服务内容

油烟机主体拆解，对油杯、滤油网、滤油槽、涡轮和涡壳等进行深度清洗，去除重油。

注：油烟机主体根据消费者实际需求可采取拆解清洗和不拆解清洗。

8.3 家用电器产品清洗服务操作流程标准

家用电器产品清洗服务操作流程标准适用于：挂式空调、柜式空调、洗衣机、冰箱、油烟机。

8.3.1 挂式空调清洗操作流程标准

8.3.1.1 服务前沟通：清洗必要性、清洗范围说明、询问有无故障；

8.3.1.2 清洗前验机：功能确认、外观划伤、破损确认、移动物品确认；

8.3.1.3 服务准备：移动周边物品、铺设防水垫布、摆放工具、清洗剂调配、蒸汽机开启；

8.3.1.4 关闭电源；

8.3.1.5 外观吸尘：机壳四周吸尘；

8.3.1.6 拆卸分解：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；

8.3.1.7 防护处理：主板区防水处理（鞋套遮挡、干毛巾遮挡）；

8.3.1.8 防水处理：套空调罩、内机下方墙壁一次性垫布防护

8.3.1.9 高压洗净：清洗剂喷淋蒸发器/风筒、刷洗蒸发器/风筒、高压清洗机清水洗净；

- 8.3.1.10 外壳清洗：卫生间清洗面板、大壳、过滤网；
- 8.3.1.11 组装部件：拆除保护、安装部件；
- 8.3.1.12 干燥试运转：拆除电控保护、开启空调；
- 8.3.1.13 外观清理：塑壳清理、电源线/铜管清理；
- 8.3.1.14 服务自检：外观/功能检查、收拾工具、地面清扫、移动物品归位、处理污水、带走清理垃圾；
- 8.3.1.15 用户确认：服务验收和验机、保养知识介绍、服务工单签字。

8.3.2 柜式空调清洗操作流程标准

- 8.3.2.1 服务前沟通：清洗必要性、清洗范围说明、询问有无故障；
- 8.3.2.2 清洗前验机：功能确认、外观划伤、破损确认、移动物品确认；
- 8.3.2.3 服务准备：移动周边物品、铺设防水垫布、摆工具、清洗剂调配、清洗机开启；
- 8.3.2.4 关闭电源；
- 8.3.2.5 外观吸尘：机壳四周吸尘；
- 8.3.2.6 部件拆卸：拆卸下面板、拆卸上面板、拆卸出风栅、拆卸顶盖、隔热板、蒸发器、离心风轮；
- 8.3.2.7 部件吸尘：电控部分吸尘、蒸发器吸尘、出风口吸尘；
- 8.3.2.8 柜机本体养护：毛巾擦拭、电控保护、电机保护；
- 8.3.2.9 高压洗净：高压机清洗剂喷淋；
- 8.3.2.10 干燥试运转：拆除电控保护、开启空调；
- 8.3.2.11 部件洗净：铺设防水垫布、部件清洗；
- 8.3.2.12 组装部件：拆除养护、安装部件；
- 8.3.2.13 外观养护：塑壳抛光；
- 8.3.2.14 服务自检：外观/功能检查、收拾工具、地面清扫、移动物品归位、处理污水、带走清理垃圾；
- 8.3.2.15 用户确认：服务验收和验机、保养知识介绍、服务工单签字。

8.3.3 洗衣机清洗操作流程标准（全自动波轮洗衣机）

- 8.3.3.1 服务前沟通：清洗必要性、清洗范围说明、询问有无故障；
- 8.3.3.2 清洗前验机：功能确认、外观划伤、破损确认、移动物品确认；
- 8.3.3.3 服务准备：移动周边物品、铺设防水垫布、摆放工具；
- 8.3.3.4 清洗剂调配：除菌剂或除菌药粉；
- 8.3.3.5 移动洗衣机本体：关闭电源、拆进水管、移开排水管；

- 8.3.3.6 部件拆解：拆卸顶盖、拆内外桶连接盖、拆取波盘、拆取内桶、拆取进/出水滤屑网；
- 8.3.3.7 外观及部件洗净：卫生间铺设防水垫布、清洗部件置于防水垫布、清洗内桶及部件、清洗外桶、清洗进水滤网、清洗外观、清洗地面、清洗地漏、清理外观；
- 8.3.3.8 重装部件：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、排水管安装；
- 8.3.3.9 服务自检：接通电源、外观/功能检查、收拾工具、移动物品归位、清扫地面、带走清洗垃圾；
- 8.3.3.10 用户确认：服务验收和验机、保养知识介绍、服务工单签字。

8.3.4 冰箱清洗服务操作流程标准

- 8.3.4.1 服务沟通：清洗必要性、清洗范围说明、询问有无故障；
- 8.3.4.2 清洗前验机：功能确认、外观划伤、破损确认、移动物品确认；
- 8.3.4.3 服务准备：移动周边物品、铺设防水垫布、摆放工具、蒸汽机开启；
- 8.3.4.4 关闭电源；
- 8.3.4.5 取出食品：拍照、取出冷藏室食品、取出冷冻室食品；
注：先将冷藏室的食品拿出放入保温箱内，待冷藏室清洗完毕，依据拍照时摆放顺序将食品归位；冷冻室如同冷藏室操作。
- 8.3.4.6 冷藏室清洗：取出隔板/抽屉、清洗内胆、清洗管路、清洗门封条、蒸汽杀菌、清洗隔板（可选择使用清水或一次性毛巾清洗）；
- 8.3.4.7 冷冻室清洗：放毛巾、除冰（高温蒸汽）；
- 8.3.4.8 接水盒清洗：移动冰箱、取出接水盒、清洗接水盒、安装接水盒；
- 8.3.4.9 服务自检：功能、服务自查、外观/功能检查、收拾工具、物品归位、带走清理垃圾；
- 8.3.4.10 用户确认：服务验收和验机、保养知识介绍、服务工单签字。

8.3.5 油烟机清洗服务操作流程标准

- 8.3.5.1 服务前沟通：清洗必要性、清洗范围说明、询问有无故障；
- 8.3.5.2 清洗前验机：功能确认、外观划伤、破损确认、移动物品确认；
- 8.3.5.3 服务准备：移动周边物品、铺设防水垫布、摆放工具、清洗机开启、清洗剂/药粉调配；
- 8.3.5.4 关闭电源；
- 8.3.5.5 油烟机拆解：拆取滤油网/油杯、拆取排烟口罩、拆卸涡轮等部件，具备条件的，还应拆下装饰面板；
- 8.3.5.6 浸泡部件：浸泡涡轮、浸泡排烟口罩、浸泡滤油网；
- 8.3.5.7 油烟机本体洗净：电机防护、铲除涡轮油垢、擦洗涡轮壳、擦洗外部；

- 8.3.5.8 部件洗净：刷洗涡轮/滤油网/排烟口罩、部件洗刷、外壳擦洗；
- 8.3.5.9 组装部件：安装涡轮（叶轮）/排烟管口/滤油罩/油杯、垫置密封圈（若拆卸密封圈损坏必须更换，避免烟漏或噪音）、外观养护、墙壁擦拭；
- 8.3.5.10 服务自检：外观/功能检查、移动物品归位、收拾工具、处理污水、带走清理垃圾；
- 8.3.5.11 用户确认：服务验收和验机、保养知识介绍、服务工单签字。

8.4 清洗服务使用工具及药剂标准要求

清洗服务使用的工具及清洗药剂必须取得国家级产品质量认证。

8.5 家用电器清洗养护周期标准建议

- 8.5.1 空调每 6 个月进行一次深度除菌清洗养护；
- 8.5.2 冰箱每 3 个月进行一次深度高温蒸汽除菌清洗养护；
- 8.5.3 洗衣机每 3 个月进行一次深度除垢清洗养护；
- 8.5.4 油烟机每 3 个月进行一次深度清洗除重油。

9 家用电器产品清洗服务售后服务保障

- 9.1 自清洗服务结束 30 日内，因清洗服务造成的家用电器产品使用故障，由清洗服务提供方负责提供维修服务；
 - 9.2 家用电器产品清洗服务提供方应建立健全呼叫中心、网络客户服务平台或客户服务体系，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，接受消费者的问题咨询、服务受理和投诉与建议；
 - 9.3 依据 SB/T 10425—2007 有关要求设立消费者投诉受理、处理机构，及时受理、处理消费者投诉。
-