《家政服务 家电清洗培训规范》（征求意见稿） 泉州市地方标准编制说明

# 一、工作简况

(一) 任务来源

根据泉州市市场监督管理局《关于印发 2021 年泉州市地方标准制修订计划项目的通知》（泉市监标准[2021]160 号），制定本文件。

本文件由泉州市美尔家政服务服务有限公司提出，由泉州市商务局归口。

(二) 编制目的及意义

随着广大居民生活水平的提高，越来越多的家庭注重生活品质，家电清洗越来越多地得到广大居民的青睐，成为了人民生活的标配。泉州市作为全国 18 个改革开放典型地区之一，同时也是福建省三大中心城市之一，对于家政服务的需求十分强烈。大数据显示，截止2022年8月份，泉州有家政服务主体近 3000 家，家政从业人员9万人左右，其中部分家政机构提供了家电清洗的业务。但目前，家电清洗培训不规范，各家清洗标准混乱，很多人未经正规化培训就进入这一市场，轻培训及服务，重收入处处存在，这造成结果是：1、各个机构及从业人员培训标准不一，造成服务标准不一，广大居民得不到该有规范化的服务。2、很多自发组织的“游击队”（没有注册公司，只是个人档或夫妻档的从业人员）未经正规培训，提供的服务不规范，服务内容简单，该清洗的未清洗，服务不到位比比皆是。3、服务态度不好、服务礼仪缺少，服务总体质量偏低。等等这些结果给居民服务带来不利的影响，更不利于行业规范化发展。

在这背景下，《家政服务 家电清洗培训规范》作为泉州地方标准提出并制定，具有重要的意义。家电清洗培训规范能够很好地推动家电清洗服务的规范化，为今后能够有效提升家电清洗服务质量，培育家电清洗品牌企业，进一步促进整个家政服务行业规范化发展，推动泉州市家政服务行业的健康有序发展具有十分重要的意义。

(三) 主要工作过程

（1）标准制定工作会议

2022 年 3月下旬，召开首次标准制定计划工作会议，成立地方标准起草工作组、确定标准制定的时间节点和阶段性安排。

（2）工作组讨论稿阶段

2022年7月，通过专家座谈、企业走访、调研分析等方式，拟订出的标准框架，充实草案内容，形成标准讨论稿。

（3）形成征求意见稿

2022年10月组织召开标准内部研讨会，对标准技术内容进行讨论，起草小

组听取了参与的行业专家和企业代表的意见和建议，对标准进一步修改、补充和完善，形成征求意见稿。

二、标准制定依据和原则

（一）规范性原则

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》的规定编写，确保标准规范性。

(二) 协调性原则

内容上与国家、行业及泉州市现行政策、法规、规划、标准中的规定和要求相一致和相协调。

(三) 完整性原则

本标准制定过程中，注重标准的完整性，涵盖了培训机构要求、人员基本要求、培训内容及要求、培训的组织实施、培训档案管理、培训机构的评价与改进等内容，涉及家电清洗培训的全过程。

(四) 科学性原则

本文件制定过程中，充分吸收近年来国家、行业及泉州市相关家电清洗培训的新理念、新方法，注重教学的评价与改进，使标准更具科学性。

(五) 实用性的原则

本文件制定从泉州市家电清洗培训的实际出发，理论与实操相结合，注重培训质量，特别是培训项目及内容充分吸收近年来的实践结果，表格设计方便查阅和参考使用。

# 三、标准主要内容说明

(一) 家电清洗培训内容的界定

基于培训机构的实际出发，本文件家电清洗培训的内容主要包含空调、冰箱、洗衣机、热水器、油烟机等较大型、常用且一般居民较难清洗的家用电器培训。 不包含电磁炉、烧水壶、电饭煲、微波炉等其它相对容易清洗或较小型的家用电器清洗培训。因为相对容易清洗的家用电器不需要通过培训，普通的居民即可自行清洗。

(二) 家电清洗培训机构的要求规定

 家电清洗培训机构作为重要的培训主体，为保证培训质量，必须对机构的合法性和办学资质、可开展培训的内容、场地设施设备、人员要求及师资的资质等相关内容进行规定。

（三）培训内容的设置

家电清洗培训内容设置是本文件的重点部分。培训内容分为理论知识培训和技能操作培训两部分，内容包括法律法规知识、职业道德教育、安全知识、卫生知识、社交礼仪知识、心理学常识、职业生涯规划常识、空调清洗、冰箱清洗、洗衣机清洗、热水器清洗、油烟机清洗等。

（四）其它说明

 本文件家电清洗培训只涉及家电清洗员掌握相关的清洗技能培训，并未对家电清洗员进行技能等级划分，因为家电清洗员技能等级划分需要家电清洗员掌握完技能后，经过一段较长时间（3-5年）的实践积累，更加精通掌握清洗技能后再另行申请评级或考级。

# 四、重大分歧意见的处理依据和结果

无。

# 五、与现行法律、法规和标准的关系

本文件均符合国家现行的法律、法规及标准要求。

# 六、贯彻标准的要求、措施和建议

在泉州市家政服务企业、家电清洗培训机构、家电清洗员中积极推广使用本文件，同时要收集标准实施过程中发现的问题及提出的意见，及时做好标准的修订和完善工作，充分发挥标准的引导性、规范性等作用。

# 七、其他应予以说明的事项

无。

《家政服务 家电清洗培训规范》泉州市地方标准起草小组

 2022 年 10 月 20 日