ICS 03.080
CCS A 16

DB3505

福 建 省 泉 州 市 地 方 标 准

DB3505/T 14—2024

家政服务 家电清洗培训规范

Domestic service-- training specification for household appliance cleaning

2024 - 03 - 28 发布 2024 - 06 - 28 实施

泉州市市场监督管理局
泉 州 市 商 务 局 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
4.1　场地设施和教具 1
4.2　师资管理 2
4.3　学员管理 2
4.4　培训教材 2
4.5　培训课时 2
5　培训流程 2
6　培训组织和实施 3
6.1　制定计划 3
6.2　学员报名审核 3
6.3　培训实施 3
6.4　培训考核 4
6.5　满意度调查 4
6.6　培训证书 4
6.7　档案管理 4
7　投诉监督 4
7.1　投诉处理 4
7.2　监督 4
8　评价改进 4
8.1　信息收集 4
8.2　改进 4
附录A（规范性）　培训内容 6
附录B（资料性）　学员登记表 12
附录C（资料性）　教学满意度评价表 13

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。

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。

本文件由泉州市商务局提出并归口。

本文件起草单位：泉州市美尔家政服务有限公司、福建卫士洗悦家服务有限公司、泉州市家政行业工会联合会、泉州美恩工业清洗科技有限公司。

本文件主要起草人：陈朝顺、何文生、张小青、黄国华、郭爱惜。

家政服务　家电清洗培训规范

1　范围

本文件规定了家政服务的家电清洗培训术语和定义、基本要求、培训流程、培训组织和实施、投诉监督、评价改进。

本文件适用于空调、冰箱、洗衣机、油烟机、热水器的清洗培训。

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/T 17242　投诉处理指南

GB 30533-2014　学校安全与健康设计通用规范

GB 50099　中小学设计规范

SB/T 10643-2011　家政服务基本规范

SB/T 10847-2012　家政服务业通用术语

SB/T 10848-2012　家政服务员培训规范

3　术语和定义

下面术语和定义适用于本文件。

3.1

家电清洗员　Household appliance cleaner

从事家电清洗、杀菌、消毒的服务人员。

3.2

家电清洗培训机构　Household appliance training institutes

具备开展家电清洗培训条件的机构。

4　基本要求

4.1　场地设施和教具

4.1.1　培训机构基本建设应符合~~满足~~以下要求：

a)　职业院校应满足 GB 30533 和 GB 50099 的要求；

b)　职业培训机构以及其它机构应满足 GB 30533-2014 第 6 章的要求。

4.1.2　培训场地应满足以下要求：

a)　理论知识培训面积≥50 m^2 ；

b)　技能操作培训面积≥100m^2 。

4.1.3　理论知识学习场地应配置理论教学设备，如：书写板、多媒体教学设备、课桌椅、讲台等。

4.1.4 技能操作培训应配备实训所需的教学设施、设备和用品，包括：

a) 家电（空调、冰箱、热水器、洗衣机、油烟机）；
b) 清洗设备（多功能蒸汽清洗机、高压清洗机、脉冲清洗机、空压机等）；
c) 清洗池；
d) 清洗和消毒工具；
e) 清洁剂。

4.2 师资管理

4.2.1 教师能力应符合：

a) 教案编制能力、教学组织能力、语言表达能力和操作示范能力等；
b) 三年及以上家电清洗工作经验。

4.2.2 师资配置应符合：

a) 与培训目标、培训规模相适应的专兼职教师和专职管理人员；
b) 理论知识培训每 40 位学员至少配备 1 名教师，技能操作培训每 20 位学员至少配备 1 名教师。

4.3 学员管理

4.3.1 学员应符合：

a) 身体健康、无传染性疾病和精神性疾病；
b) 遵守国家法律法规；
c) 具有一定沟通、观察和操作能力。

4.3.2 培训机构应整理学员的信息资料并归档。

4.4 培训教材

4.4.1 培训大纲应遵循现行的国家、行业和地方家政服务相关标准要求。

4.4.2 培训教材应包含理论知识和实操技能等相关内容,培训内容详见附录 A。

4.5 培训课时

4.5.1 理论知识培训≥16 学时。

4.5.2 实操技能培训≥40 学时。

5 培训流程

培训流程图如图 1 所示。

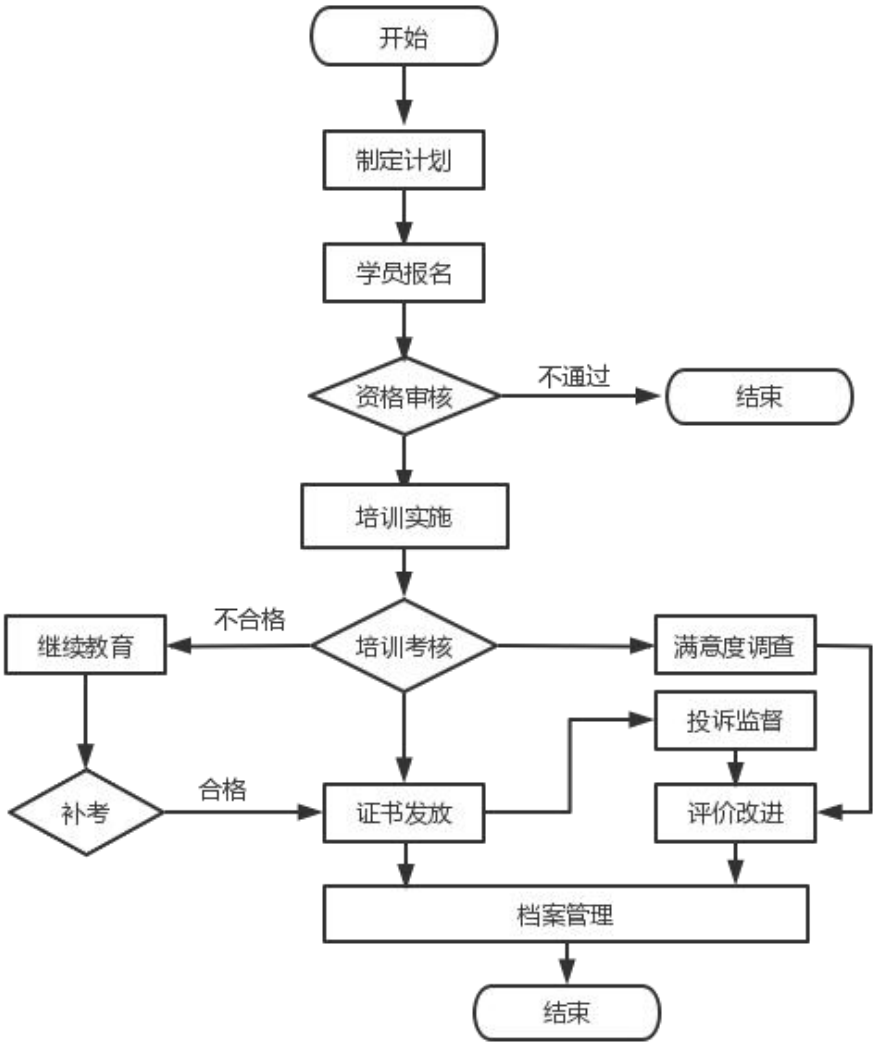

图 1　培训流程图

6　培训组织和实施

6.1　制定计划

培训计划应包括：培训目标、培训时间、培训地点、培训对象、培训人数、培训课时、培训课程设置、培训教材、培训方式、考核方式、考核标准等。

6.2　学员报名审核

6.2.1　发布招生信息，征集学员。

6.2.2　学员报名，提交资料并填写《学员登记表》（样式见附录 B）。

6.2.3　对学员情况进行审核并建档。

6.3　培训实施

根据培训计划，组织实施培训。

6.4 培训考核

6.4.1 培训结束后，从理论知识和实操技能两方面对学员进行考核。

6.4.2 理论知识考核宜采用闭卷考试方式，实操技能考核宜采用现场实际操作方式。

6.5 满意度调查

考核结束后，组织学员填写《教学满意度调查表》（样式见附录C）。

6.6 培训证书

理论知识和实操技能两项考核合格的学员发放证书。

6.7 档案管理

6.7.1 培训过程性材料统一归档，包括：

a) 学员登记表及身份证信息；
b) 试卷及评分表；
c) 考场记录表；
d) 合格人员统计表；
e) 满意度调查表；
f) 投诉监督记录表及处理反馈单。

6.7.2 档案的保存期限不少于两年。

7 投诉监督

7.1 投诉处理

7.1.1 提供维权投诉渠道，学员可通过电话、信函、面谈、互联网等形式进行投诉。

7.1.2 受理投诉部门进行调查，判定投诉情况，再向学员反馈调查及处理意见，与学员沟通后形成解决方案。

7.2 监督

培训机构应自觉接受社会及相关部门的监督。

8 评价改进

8.1 信息收集

应收集培训对象满意度信息，收集的方法包括：

——教学满意度调查表；
——学员投诉；
——定期或不定期回访学员，了解培训效果。

8.2 改进

8.2.1 对收集的满意信息进行评价。

8.2.2 根据评价结论，有针对性地制定改进措施。

附　录　A
（规范性）
培训内容

A.1　理论知识

理论培训内容见表 A.1。

表 A.1 理论知识培训内容

课程类别	培训项目	培训内容
公共理论课程	法律法规知识	包括公民的权利与义务、劳动法及劳动合同法与社会保障法常识、妇女权益保障法常识、消费者权益保障法知识。
	职业道德教育	包括遵纪守法、讲文明、 讲礼貌、讲公德、讲诚信，自尊、自爱、自立、自信、自强，守时守信、尊老爱幼、勤劳好学、精益求精，热情主动、服务周到、忠于职守，尊重和维护客户人格，不窥探、不泄露客户隐私等。
	安全知识	包括人身安全和自我保护常识，家庭防火、防盗及意外事故应对常识，交通安全知识，安全用电、用气常识等。
	卫生常识	包括家电清洗员的个人卫生常识、公共场所环境卫生准则等。
	社交礼仪知识	包括言谈举止常识、仪容仪表常识、人际交往常识等。
	心理学常识	包括心理活动分析常识、心理调节基本办法等。
	职业生涯规划常识	包括职业技能发展通道、职业管理发展通道、职业锚、职业定位等常识。
专业理论课程	家电部件识别	空调、冰箱、热水器、洗衣机、油烟机的各个部件进行识别，识记部件名称。
	电路图及剖面图	简单了解空调、冰箱、热水器、洗衣机、油烟机的线路走线情况，明白线路走线原理，了解各家电内部构成及构造。
	清洗设备的原理及使用方法	高温蒸汽清洗机、脉冲清洗机、蒸洗一体机及高压清洗机、空压机等设备的原理及使用方法。
	清洗服务流程及规范	1、岗前工作准备：证件准备、出工前半小时的电话预约及设备工具用品准备； 2、在岗时行为规范：服务进门前的佩戴口罩、脚套及敲门技巧、沟通技巧、服务中清洗前的试机及清洗流程及步骤，客户家里的行为准则； 3、服务后的工作要求：垃圾整理、验机、签单、介绍保养知识、礼貌辞别。
	电工基础	简单培训电路原理及火线及零线的搭接原理，电笔的正确使用，电工常识等电工基础知识。
	清洗工具、用品识别及使用说明	清洗空调、冰箱、热水器、洗衣机、油烟机等家电需要用到工具和用品，清洗剂的搭配、使用方面及注意事项，熟练了解相应的用途。
	毛巾叠放及清洗技巧	1、毛巾正确的叠放，既美观又整齐，又能使用多次才清洗，16 面叠法的应用。 2、干、湿毛巾的正确使用，使用完后的清洗及消毒等办法。

表 A.1 理论知识培训内容（续）

课程类别	培训项目	培训内容
专业理论课程	清洗设备、工具、物品分类及整齐摆放技巧	入户服务，设备和工具及物品如何分类及整齐排放在垫布上，容易查找又美观整洁。
	服务礼仪	服装的合适穿戴、个人形象的注意事项、礼貌动作的应用、有效肢体语言的应用、规范应用礼貌用语、微笑服务等等。
	家用电器的工作原理及保养知识	1、正确知道各种家电的使用方法及其工作原理； 2、熟记各家电的保养知识。
	家电简单维修维护基础及常识	1、各家电普通故障的诊断和排查及维护； 2、熟练掌握家电的内部构成及各部件之间的关系，排查简单故障。
	各家电的清洗内容、步骤及注意细节	充分了解及掌握空调、冰箱、热水器、洗衣机、油烟机的分类及不同类型的清洗内容、步骤方法及清洗各个电器需要注意的细节。
	清洗前的试机及清洗后验机的内容、作用	1、了解清洗前试机的内容及作用，试机后可告知客户该机存在的一些问题及故障点等等； 2、了解清洗后验机内容及作用，让客户知道清洗结果及清洗后机器能正常工作，以免造成后续纠纷等问题。 3、试机和验机可拍照存档，能够进行清洗前后的对比及避免纠纷或作为宣传广告的材料。

A.2 技能培训

技能知识培训见表 A.2。

表 A.2 技能知识培训内容

培训项目	分类	培训内容及步骤
空调	挂式空调	1、清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、移动物品或家具，铺设防水垫及用一次性薄膜做好周边防护、整齐摆放工具及清洗剂、关闭空调电源； 3、 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； 4、主板区防水处理（专业套遮挡、干毛巾遮挡）， 5、防水处理：套空调罩，内机下方墙壁一次性垫布防护； 6、专用清洗剂喷淋蒸发器（喷洒清洗剂时，垂直 90 度 5-10cm，按照从上到下从右到左的规律， 喷洒 1-2 遍即可，喷洒时须注意均匀，让其反应 5-8 分钟以便于彻底渗透、分解排除翅片缝隙中及表面的污渍。）/风筒、5-8 分钟后，软毛刷横向至上而下轻刷蒸发器，长毛刷从左向右刷洗风筒，再用高温蒸汽清洗机冲洗干净，清洗顺序从上而下，从右到左。 7、调节喷枪枪头成水柱状，冲洗空调风轮/排水槽； 8、面板、大壳、过滤网等部件喷清洗剂浸泡 5-8 分钟再冲洗干净； 9、 用清洗剂喷覆浸润室外机的铝翅片 5-8 分钟后，将高压清洗机枪调到扇状，再冲洗净室外机各部位；

表 A.2 技能知识培训内容（续）

培训项目	分类	培训内容及步骤
空调	挂式空调	10、拆除保护、安装空调部件，用清洁毛巾擦拭塑壳、清理电源线/铜管； 11、拆除电控保护，接通电源； 12、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。 13、 用户确认：服务验收、验机，向客户介绍保养知识，服务工单签字确认、礼貌辞别。
空调	柜式空调	1、 清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、 移动物品或家具，铺设防水垫及一次性薄膜做好周边防护、摆放设备工具及用品、关闭空调电源； 3、拆卸进风格栅、中部组件、上面板、拆卸出风栅、拆卸顶盖、隔热板、加热辅助管（有些机型没有这部件）、离心风轮； 4、拆下离心风轮后，电机防水处理（专业套遮挡、干毛巾遮挡） 5、蒸发器喷洒专用清洗剂，大约浸泡 5-8 分钟，然后用软毛刷刷洗蒸发器，清洗顺序从上到下，从左向右；在刷洗接水盘。 6、 高温蒸汽清洗机喷淋、清洗蒸发器、接水盘等部位； 7 、面板、外壳、过滤网、等部件喷洒清洗剂 5-8 分钟后冲洗干净； 8、用清洗剂喷覆浸润室外机的铝翅片 5-8 分钟后，将高压清洗机枪调到扇状，再冲洗净室外机各部位； 9、 拆除保护、安装空调部件，塑壳清洁，电源线/铜管清理； 10、拆除电控保护、接通电源； 11、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。 12、用户确认：服务验收、验机，向客户介绍保养知识，服务工单签字确认、礼貌辞别。
	吸顶式空调（天花机）	1、清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、移动物品或家具，铺设防水垫及用一次性薄膜做好周边防护、整齐摆放设备工具及用品、关闭空调电源； 3、拆卸进风格栅、过滤网、出风前盖板、风轮涡壳、风轮等部件； 4、拆下离心风轮后，电机防水处理（专业套遮挡、干毛巾遮挡） 5、安装吸顶空调清洗专用罩，用高温蒸汽清洗机清洗，清洗顺序从左到右，从前到后； 6、风格栅、过滤网、盖板、风轮等部件喷洒清洗剂 5-8 分钟后冲洗干净； 7、用清洗剂喷覆浸润外机的铝翅片 5-8 分钟后，将高压清洗机枪调到扇状，后再冲洗外机各部位； 8、 拆除保护、复原空调各部件、接通电源； 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、礼貌辞别。

表 A.2 技能知识培训内容（续）

培训项目	分类	培训内容及步骤
冰箱	冰箱	1、清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、 取出冰箱内的食物及其他物品（拍照记录食品放置位置），放置在一次性垫布上，食品不可与地面接触，切断电源； 3、 拆卸电冰箱内的鸡蛋架、其他箱内格架、容器盒，密封条等部件； 4、第一次高温蒸汽清洗机至上而下对冰箱内顽固污渍、边角缝隙、排水口、冷冻的部分积冰或霜进行高温蒸清洗，后擦拭干净；（注意：内部灯部件用百洁布擦拭干净，不要用蒸汽直接清洗） 5、冰箱清洗剂喷洒顽固油污，让药剂浸泡 5-10 分钟，有油污地方可要毛刷刷洗，在用毛巾擦拭干净； 6、第二次高温蒸汽清洗，清洗后做臭氧消毒（5-8 秒/次）； 7、冰箱内部已拆下部件清洗，密封条可喷洒清洗剂浸泡 5-8 分钟后再进行清洗； 8、拆下部件清洗完后擦拭干净再装回冰箱； 9、第三次短时间蒸洗，并要一次性毛巾对冰箱内部进行擦拭，去除多余水分。 10、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； 11、清洗排污口、打开后盖清洗污水盒； 12、用拧干的百洁布清洗整个冰箱表面； 13、将冰箱内食品放回原位，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； 14、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； 15、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，礼貌辞别。
热水器	储水式热水器	1、清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、用一次性台布将墙面防护，地面铺垫机布； 3、依据客户家水质情况及热水器使用年限勾兑清洗药剂； 4、热水器断电，关闭进水阀，拆下进水管、将热水器清洗机出水口连接热水器进水口； 5、拆下热水器出水管，出水口接入排水管放入污水桶，打开清洗机，将除垢药剂打入水箱，药水浸泡 10-15 分钟； 6、调换热水器清洗机出水口至热水器出水口，热水器进水口接排水管放入污水桶，使用脉冲清洗，每冲击 10 秒，停顿 2 秒，运行至出水里没有药水味道并清澈为止； 7、 拆卸排污口并取下镁棒（有排污口才有镁棒），用脉冲机把热水器冲洗干净再排尽里面的水；根据镁棒腐蚀情况看是否更换镁棒。 8、重新接回进出水管，重新加入清水，直到流出来全部是清水为止； 9、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； 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、礼貌辞别。

表 A.2 技能知识培训内容（续）

培训项目	分类	培训内容及步骤
热水器	即热式热水器	1、清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、依据客户家水质及热水器使用年限勾兑清洗药剂； 3 、热水器的进水口连接专用清洗机的出水口； 4、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； 5、循环结束后，将桶内清洗药剂换成清水，循环 10-15 分钟，留意水质及味道，直到无味道和干净水为止； 6、 用干净毛巾擦净外壳、线管，连接所有管路接口，通电试机； 7、 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。 8、 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，礼貌辞别。
	太阳能热水器	1、清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、 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； 3、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； 4、 使用清水冲洗污垢时应冲洗到排出清水为止准，专业清洗机使用后必须通过清水管道内的残留污垢排出； 5、用干净毛巾擦净室内温控器、上水阀等零部件，接通电源； 6、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，礼貌辞别。
洗衣机	波轮洗衣机	1、清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、 移动周边物品或家具、铺设防水垫、摆放工具、关闭电源； 3、 拆卸进水管、移开排水管； 4、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；（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） 5、在水池处清洗内桶、外筒、进水滤网、外观、地面、地漏，用干毛巾擦净外观； 6、 用高压水枪清洗机底底部，边封、机槽，用高温蒸汽机清洗内筒，大约蒸洗 5-15 分钟； 7、部件复原：装内桶、组装内外桶连接盖，组装进水滤网； 8、 洗衣机归位，连接进水管、安装排水管，接通电源； 9、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。 10、 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，礼貌辞别。

表 A.2 技能知识培训内容（续）

培训项目	分类	培训内容及步骤
洗衣机	滚筒洗衣机	1、 清洗前试机，确认功能和外观情况，说明清洗范围； 2、 移动周边物品或家具、铺设防水垫、摆放工具、调配清洗剂； 3、 关闭电源、拆卸进水管、移开排水管； 4、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； 5、在水池处清洗内桶及、外筒、进水滤网、前板、后盖板、 皮带轮等部件，清洗外观，用干毛巾擦净外观； 6、 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； 7、使用干毛巾擦试滚筒洗衣机显示面板和控制面板，避免与水接触； 8、清洗后接通电源，重复空洗 2-3 次，排清污水； 9、 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。 10、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，礼貌辞别。
油烟机	中式油烟机（不同类型油烟机清洗原理相同，故不在详述）	1、 清洗前试机：功能、外观检查，说明清洗范围； 2、 现场保护：灶台上铺设操作布，用一次性操作布对灶台周围进行细致保护； 3、旁边放置一张垫布，机器放置好，取出清洗油烟机所需工具依次摆放整齐； 4、 佩戴好胶手套并断电后 拆卸油杯（有螺丝扣的、卡扣的、卡槽的）、油网（有三组的螺丝卡扣）、拆卸涡轮（反向拆下螺丝）等部件； 5、 在水桶里放好烧好的开水，放入药剂，并把油杯、油网、涡轮放在桶里浸泡 10-15 分钟（铝制品不得放入药水中）； 6、 套上油烟机防护罩，用一次性操作布套住电机部位，保护好电机及线路及照明灯具； 7、 首先用刮刀刮掉油烟机里面比较明显的油垢或结构的油污； 8、喷洒第一次药剂，均匀喷洒，让药剂溶解油渍 5-8 分钟； 9、用蒸汽清洗油烟机内部，均匀清洗，蒸汽清洗 1 分钟左右； 10、第二次均匀喷洒药剂，让药剂在溶解油渍 5-8 分钟； 11、 再用高温蒸汽机重新冲洗一遍，蒸汽时间控制在 1 分钟左右； 12、 观察里面是否已经干净，如比较油渍顽固，可再喷洒药剂，蒸洗一遍，重复步骤直到干净为止，再用百洁布清洗擦干净里面水渍，然后取下油烟机防护罩及保护电机操作布； 13、 用铲刀刮掉已经浸泡过的油网、油杯、涡轮已经结构的油垢，再用毛刷刷洗直至干净为止， 用较干百洁布清洗照明灯具； 14、外壳清洗，喷油烟机清洗剂、擦洗外表； 15、安装已经拆下清洗完毕的部件（双涡轮注意区别左右）； 16、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。 17、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，礼貌辞别。

附　录　B
（资料性）
学员登记表

《学员登记表》见表 B.1。

表 B.1　学员登记表

填表时间：_____

<table>
<tr><td>姓　　名</td><td></td><td>性　　别</td><td></td><td>出生年月</td><td></td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>民　　族</td><td></td><td>婚姻状况</td><td></td><td>最高学历</td><td></td></tr>
<tr><td>身份证号</td><td colspan="2"></td><td>联系电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>家庭地址</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>家电清洗相关培训经历</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>家电清洗相关工作经验与累计时间</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>技能、证书情况</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>学习爱好或特长</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>工作单位</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>获得奖励情况</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>其他情况和需要说明</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

附　录　C
（资料性）
教学满意度评价表

《教学满意度评价表》见表C.1。

表C.1　**教学满意度评价表**

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">评价项目</td><td colspan="5">满意度评价</td></tr>
<tr><td>评价内容</td><td>非常满意</td><td>满意</td><td>不满意</td><td>非常不满意</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="7">课程内容</td><td>课程目的的明确性</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>课程整体框架的合理性</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>课程内容前后的连贯性</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>理论与实操比例分配的合理性</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>课程的实用性、可操作性</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>对今后工作的启发程度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>课程内容与培训需求的契合度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="10">课堂讲授</td><td rowspan="5">授课方法</td><td>对学员基本情况的把握</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>激发学员兴趣的能力</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>引导学员提问及讨论的能力</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>课件演示水平</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>实际操作的专业度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="5">教师</td><td>教师备课是否充分</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>教师的主题把握情况</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>教师的讲课技巧</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>教师的逻辑思维与表达</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>教师的语言清晰程度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">组织安排</td><td>教室安排</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>时间安排</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>各种教具准备的情况</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">综合评价</td><td>您对本次课程感兴趣程度</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>本次课程与您的期望相比</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>您对本次培训的综合评价</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">您对本次培训有什么意见和建议</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>