



国家职业技能鉴定教材

理货员

(中级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

 中国劳动社会保障出版社

LI HUO YUAN



国家职业技能鉴定教材

理货员

(中级)

主 编 刘 宇

编 者 金 静 索 雪 严群礼 刘 宇

主 审 王焕印

 中国劳动社会保障出版社

LI HUO YUAN

图书在版编目(CIP)数据

理货员：中级/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2006

国家职业技能鉴定教材

ISBN 7-5045-4773-5

I. 理… II. 劳… III. 商业服务-职业技能鉴定-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 087818 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京外文印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 8.25 印张 198 千字

2006 年 9 月第 1 版 2006 年 9 月第 1 次印刷

定价：14.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

《中华人民共和国劳动法》明确规定，国家对规定的职业制定职业技能鉴定标准，实行职业资格证书制度，由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能鉴定。

1994年以来，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家、技术人员和职业培训教学管理人员实施教材建设，编写出版了涉及机械、电子、交通、建筑、商业、农业、饮食服务业等国民经济支柱产业中近80个通用职业（工种）的《职业技能鉴定教材》（以下简称《教材》）和《职业技能鉴定指导》（以下简称《指导》），对于推动职业技能鉴定工作，提高职业技能培训质量发挥了积极的作用。

2000年，国家实行在规定的职业（工种）中持职业资格证书就业上岗制度，并陆续颁布了《国家职业标准》。为满足广大劳动者取得职业资格证书的迫切要求，劳动和社会保障部教材办公室和中国劳动社会保障出版社在总结以往《教材》和《指导》编写经验的基础上，依据市场需求，组织编写了理货员职业的《教材》和《指导》。

《教材》内容上力求体现“以职业技能为核心、以职业活动为导向”的指导思想，坚持“考什么、编什么”的原则。结构上采用模块化方式，按照职业等级编写。每一学习单元均包括专业知识和操作技能两部分。在基本保证知识连贯性的基础上，力求浓缩精练，突出针对性、典型性、实用性。

《指导》包括学习要点、知识试题、技能试题及参考答案等内容，并配有知识和技能考核模拟试卷，是对《教材》的补充和完善，是沟通培训与考核的桥梁。

《教材》和《指导》有助于准备参加考核鉴定的人员掌握考核鉴定的范围和内容，适合各级鉴定机构和培训机构组织考前强化培训和申请参加技能鉴定的人员自学使用，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员均有重要的参考价值。

编写《教材》和《指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

CONTENTS

《国家职业技能鉴定教材》

第一单元 营 业 准 备

第一章 营业准备专业知识	(3)
第一节 计量标准与称量工具知识	(3)
第二节 食品销售卫生知识	(5)
第二章 营业准备操作技能	(8)
第一节 常用称量工具的调试与使用	(8)
第二节 食品销售各区域的清洁	(11)

第二单元 服 务 顾 客

第三章 服务顾客专业知识	(17)
第一节 顾客心理常识	(17)
第二节 超市为顾客服务的工作常识	(19)
第三节 服务语言	(24)
第四章 服务顾客操作技能	(26)
第一节 处理顾客投诉	(26)
第二节 商品促销	(29)
第三节 紧急事件的处理	(34)

第三单元 商品养护与鉴别

第五章 商品养护与鉴别专业知识	(39)
第一节 商品的分类与标识	(39)
第二节 商品的包装	(44)

第六章 商品养护与鉴别操作技能 (55)

第一节 商品的养护 (55)

第二节 商品的鉴别 (56)

第四单元 商品陈列

第七章 商品陈列专业知识 (65)

第一节 商品组合配置原则 (65)

第二节 商品陈列的基本原则 (67)

第三节 超市卖场布局及销售规律 (70)

第八章 商品陈列操作技能

第一节 商品配置表的制作与修正 (79)

第二节 商品陈列管理与常用特殊陈列方法 (84)

第五单元 补货、理货及损耗控制

第九章 补货、理货及损耗控制专业知识 (95)

第一节 补货、理货知识 (95)

第二节 商品损耗分析 (98)

第三节 缺货的控制 (101)

第十章 补货、理货及损耗控制操作技能 (103)

第一节 理货操作 (103)

第二节 商品陈列前的加工操作 (104)

第三节 补货操作 (106)

第四节 商品损耗的控制 (107)

第六单元 盘 点

第十一章 盘点专业知识 (115)

第十二章 盘点操作技能 (119)

参考文献 (126)

GUOJIA ZHIYEJINENGJIANDING JIAOCAI

第一单元

营业准备

第一章

营业准备专业知识

在营业准备知识方面，超市的中级理货员除了应掌握初级理货员应知、应会的知识技能以外，还应进一步掌握其原理和一些特殊要求。

第一节 计量标准与称量工具知识

超市经营的商品以食品为主，很大一部分食品在补货上架前需要进行称重、包装打理，还有许多食品干脆就是以散货形式销售，需要在货场内由顾客自选，当场装袋、称量打价，因此，理货人员要了解和熟练掌握计量器具的工作原理及称量方面的知识和操作技能。

一、计量标准与计量管理制度

1. 计量标准

《中华人民共和国计量法》（以下简称《计量法》）是我国于1985年9月6日颁布的有关计量器具的计量标准、检定和管理监督的法律。《计量法》第二条明确规定，在中华人民共和国境内，建立计量基准器具、计量标准器具，进行计量检定，制造、修理、销售、使用计量器具，必须遵守本法。计量标准是国家采用的国际单位制。国际单位制计量单位和国家选定的其他计量单位，为国家法定计量单位，国家以命令形式规定使用的计量单位称为法定计量单位。国家法定计量单位的名称、符号由国务院公布。非国家法定计量单位应当废除，废除的办法由国务院制定。也就是说，不准使用市制、英制等非法定计量单位。

商店、超市等商品销售的企业销售人员要求执行国家法定计量单位，掌握常用的计量单位，掌握准确的读数方法和计量方法。

我国法定长度计量单位是米（m），法定重量（质量）计量单位是千克（kg）。消费者平时习惯使用的重量（质量）计量单位“斤”或“市斤”，是我国过去使用的市制单位，不是目前的法定计量单位。但理货员仍需掌握一些传统的计量单位，以便于进行合理换算，如1斤（市斤）=500 g，1两=50 g，“公斤”是国家标准计量单位，1公斤=1 kg。理货员应该严格按照国家标准计量单位在商品标价签上标价，为更好地推动国家标准计量单位的使用，

做出应有的贡献。

2. 计量管理制度

(1) 商业企业在销售过程中，要严格执行国家计量法规，正确使用法定计量器具和计量单位。

(2) 店内使用的所有计量器具，要按照国家规定，由当地技术监督局定期进行计量检验。

(3) 使用中的计量器具要注意标挂技术监督局发放的检验合格证。

(4) 坚持每日班前对计量器具进行三查，即一查有无合格证，二查零件设备是否齐全，三查器具称量是否准确。

(5) 严禁调秤时造成四舍五入。计量器具发生问题不得使用，应及时上报有关管理部门进行检修，严禁调秤时造成四舍五入，在计价收费中按规定计算到人民币“分”位。

二、常用称量工具的工作原理与种类

1. 常用称量工具的基本工作原理

常用称量工具是以杠杆平衡原理为基础制成的。有些人认为常用称量工具是用相同重量的砝码来平衡物体的衡器，这种观点是错误的，一般来讲，天平是用相同重量的砝码来平衡物体的衡器，准确度高。

2. 常用称量工具的种类及特点

目前，我国市场上常见的称量工具有案秤、电子秤、字盘秤、台秤等，根据不同的售货形式和不同的销售经营环境，选用不同的称量工具。例如，在超市一般选用电子秤，在贸易市场中的一些商户多选用案秤、字盘秤等，大型农贸批发市场由于商品批发量大，商户常选用台秤，一些沿街叫卖农产品的小商人甚至还有使用杆秤的。

(1) 案秤

案秤又称龟形秤，是零售商业企业广泛使用的一种衡器。它具有结构简单、体积小、质量小、使用方便等特点。案秤可分为称重 5 kg 和称重 10 kg 两种。案秤由承重装置、杠杆系统、读数装置、秤座四部分组成，外形如图 1—1 所示。

(2) 电子秤

电子秤是一种新型的衡器。目前商业企业所用的电子秤多为传感器式电子秤。电子秤称量具有迅速准确，一次即能完成称量、计算、报价等数项工作，且直观性强，一目了然等特点。因此，电子秤被广泛用于食品或副食品的经销柜台。电子秤的外形如图 1—2 所示。



图 1—1 案秤



图 1—2 电子秤

(3) 字盘秤

字盘秤又称无簧秤，分为单、双面两种。由于它具有直观性强、效率高、小巧灵活等特点，而被广泛应用。字盘秤的结构大体分为两大部分：上部为指示部分，也叫表头或秤头部

分；下部为计量基础部分。字盘秤的外形如图 1—3 所示。

(4) 台秤

台秤也称为磅秤，其称重量一般较大，最大可达 2 000 kg，最小也有 50 kg，目前使用最广泛的台秤是 TGT 型台秤。台秤的最大特点是称量范围大，且操作、移动方便。现在台秤的使用较少，一般在较大的商品批发市场有所应用。台秤的外形如图 1—4 所示。



图 1—3 字盘秤



图 1—4 台秤

第二节 食品销售卫生知识

在超市中，食品销售占较大比重，所以保证食品销售的卫生至关重要。不仅所售食品要卫生，加工、销售食品的环境和使用的工具及相关人员都必须符合卫生要求。食品卫生与否与消费者的健康直接相关，也与企业的形象、信誉紧密相连。因此，国家及各企业都制定了严格的卫生管理要求，作为中级理货员特别是在相关区域内工作的理货员必须了解和掌握这些要求。

一、食品卫生管理

1. 食品卫生管理要求

(1) 食品生产经营企业应当健全本单位食品卫生管理制度，配备专职或者兼职食品卫生管理人员，加强对所生产经营食品的检验工作。

(2) 食品生产经营企业采购食品或食品原材料时应当按照国家有关规定向销售食品的企业索取检验合格证书或者化验单，超市应当在具备食品检验合格证书的基础上销售食品。

(3) 严格执行国家食品卫生法，按期办理食品销售的卫生许可证或其他相关证件。

(4) 食品生产经营人员每年必须进行健康检查，取得健康证明后，方可进行食品生产经营。

2. 食品生产、经营企业的卫生要求

(1) 经营食品应当有相应的设施，包括消毒、更衣、清洗、采光、照明、通风、防腐、

防尘、防蝇、防鼠、洗涤污水排放、存放垃圾和废弃物的设施。

(2) 餐具、饮具和直接入口食品的容器，使用前必须洗净、消毒，炊具、用具用后必须洗净，保持清洁。

(3) 直接入口的食品应当有小包装，并使用无毒清洁的包装材料。

(4) 使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全无害。

(5) 禁止生产经营以下食品：

1) 腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他性状异常、可能对人体健康有害的食品。

2) 未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品。

3) 掺假、掺杂、伪造、影响营养卫生的食品。

4) 超过保质期的食品。

5) 其他不符合食品卫生标准和卫生要求的食品。

3. 食品生产和销售环境的卫生要求

(1) 食品用水必须符合国家规定的城乡生活应用水卫生标准。

(2) 直接入口的食品要存放在玻璃罩里或用食品袋包装，不得直接暴露，避免尘土和蝇虫落入。

(3) 对超市内的冷藏箱要定期清理、定期消毒，生熟食品要分开存放。

(4) 对食品生产和食品销售的环境要定期打扫，各种生产工具要保证消毒清洗，存放有序，与生产销售无关的用品不要带进工作间内。

二、各区域卫生要求

1. 储存区域的清洁卫生要求

(1) 冷库

1) 货架干净、无锈斑、无污垢。

2) 地板无污水、无垃圾、无污垢、无异味。

3) 栈板干净、不发霉、不潮湿。

4) 抽风机运行正常、干净无尘、不漏水。

5) 门帘干净、无油渍、无水珠、完整不断裂。

(2) 常温库

1) 货架干净、无锈斑、无污垢、无尘土、无垃圾、无散落食品。

2) 天花板无灰尘、无蜘蛛网。

3) 地板无积水、无垃圾、无散落的食物、无腐烂食品。

2. 操作区域清洁卫生要求

(1) 操作区环境

1) 建筑环境 地板无垃圾、无积水、无油渍、无杂物；墙面无油污、无污垢、无灰网；天花板无油污、无灰网、无烟熏痕迹；玻璃明亮无油污、无指印、无水痕。

2) 操作设施 排水设施完善，水沟无积水、无堵塞、无杂物、无污垢，地漏干净畅通；通风设施完善，空气新鲜、湿度适当，设备无油渍。

3) 操作水池 洗手池无污垢、无杂物、无堵塞、无污水；清洁器具水池无污垢、无杂

物、无堵塞、无污水；食品专用水池无污垢、无杂物、无堵塞、无污水。

(2) 生产设备

1) 用具类 刀具无油渍、无残渣、无锈斑；砧板颜色洁白、无污水、无残渣、无霉斑；专业用具干净整洁，无油渍、无污点。

2) 容器类 食品容器表面光亮、无污垢、无油渍、无残渣；消毒容器干净、无污垢、无油渍、无污水；清洁容器干净、无污垢、无油渍、无残留污水。

3) 设施类 操作台干净光亮、无污垢、无锈斑、无杂物；容器架子干净无污垢、无锈斑、无油污；运输车辆无油污、无垃圾、无污垢。

4) 设备类 一般设备无灰尘、无污垢、无油污；专业设备无灰尘、无污垢、无油污、无化学油渍、无锈斑。

3. 销售区域清洁卫生要求

(1) 销售环境

1) 建筑环境 地面无垃圾、无积水、无油渍、无杂物、无商品；墙面无油污、无污垢、无灰网；天花板无污垢、无灰网。

2) 设施类 操作台干净光亮、无污垢、无锈斑、无杂物、无破包装散落商品。

(2) 陈列设备

1) 陈列柜 玻璃透亮、无污点、无水痕、无手印；柜身无油污、无血渍、无水痕；风帘干净、无油污、无水渍；层板干爽、无油污、无血渍、无漏水；风口通风畅顺、无结霜、无漏水、无污垢。

2) 常用陈列设备 木货架无灰尘、无污垢，表面光亮；金属货架无灰尘、无污垢、无锈斑；金属篮无灰尘、无污垢、无锈斑；塑胶周转箱无灰尘、无污垢、无杂物、无污水；栈板无灰尘、无污垢。

3) 价格牌 无灰尘、无油污。

4) 冰台 无污垢、无积水、无异味，冰新鲜干净。

第二章

营业准备操作技能

第一节 常用称量工具的调试与使用

一、案秤的调试与使用

案秤的结构如图 2—1 所示。

(1) 将案秤平放于桌面或平台上。桌面或平台必须保持水平，平台必须保持稳定，不能晃动。秤体不得有明显倾斜。

注意：如发现平衡砣自行滑动，应停止使用。在称量过程中，不能调整平衡砣。

(2) 检查案秤的增砣和秤盘是否属于同一系列产品。

注意：臂比不同的增砣、不同案秤的秤盘都不能互换使用。

(3) 游砣指示边应与标尺分边线平行，读数误差不大于分度间距的 $\frac{1}{5}$ 为正确。当空秤误差不超过两个分度值时，转动计量杠杆后端平衡砣至空秤平衡。选一个 5 kg 的物品放在案秤上，看此秤游砣是否在 5 kg 处保持平衡。以同样方法再检查 0.5 kg, 1.5 kg。

(4) 根据案秤称量范围，决定一次称量物品的多少。称物重量不得少于称量范围 2 kg 的 $\frac{1}{100}$ 和称量范围 5 kg, 10 kg, 20 kg 的 $\frac{1}{50}$ 。

注意：小于最小称量不宜使用，禁止超载使用。

(5) 轻拿轻放商品于秤盘上，商品放稳后，游砣所处位置指示的值加上增砣表示的重量值即为衡量的最终值。如果称取固定重量的商品则可先定好秤砣，再陆续放入商品，待计量杠杆标尺平衡时为止。

二、电子秤的调试与使用

(1) 将电子秤轻放于桌面上。检查电子秤及周边环境是否清洁卫生，价格显示屏是否清晰。如有问题及时处理。

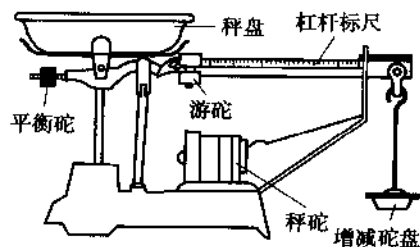


图 2—1 案秤的结构

注意：不能在阳光直射、湿度高、振动严重、有粉尘的地方使用，应远离水源。使用时温度在 $0\sim 40^{\circ}\text{C}$ 之间，且必须在规定的电压范围内 ($220\text{ V}\pm 33\text{ V}$) 工作，不用时应拔掉电源插头。

(2) 开启电源开关后仪表自检必须正常，仪表预热后观察空秤是否显示为零，如不在零位时用清零键清零。零中心光标稳定后按操作程序输入各项功能，进入称重状态。

(3) 将商品轻拿轻放在秤台上，键入商品价格，读取商品重量及金额。

注意：不要将带水的商品直接放到秤面上。

(4) 正常称重时不得切断电源，如称重时临时断电，应在恢复供电前先卸载，待恢复供电，空秤清零后再继续称重。

(5) 电子秤在使用中要有安全措施，防止过载使传感器损坏或影响秤的精度。在搬动时要轻拿轻放。电子计价专用秤的检定周期一般为 1 年，超过周期或检定不合格的不准使用。

三、字盘秤的调试与使用

字盘秤的结构如图 2—2 所示。

(1) 将秤放于平台上，要求同案秤。

(2) 面对秤的指针站立（防止把指针看偏，影响称量的准确性），打开开关。

(3) 观察在空秤状态下，指针是否指零位。若不是，则及时转动秤盘下的清零旋钮进行校正或检修，保证指针正对零位。

(4) 将物品轻放于秤盘上，待指针静止后正视指针尖端所指字盘分度线，正确读取数据。计量准确后再取下商品。

(5) 停止使用时，应将开关拨到“关”的位置。

四、台秤的调试与使用

台秤的结构如图 2—3 所示。

(1) 将台秤四脚落地放平，将游砵置于零点分度处，用平衡砵调整空秤平衡。

注意：调整时要用手按住制动器或横梁，防止台面和横梁等零件受到剧烈振动而磨损，以致产生误差。

(2) 将所称量商品放于秤台中央位置，不得与立柱或地面及其他物品接触，以免影响称量的准确性。

(3) 称量时将杠杆尺面面向顾客，以便顾客看清刻度。

(4) 称量小批量商品时，需两人以上进行操作，即一人操作游砵，另一人放置商品。称量商品的计算方法同案秤。

五、称量工具使用注意事项

无论是哪种称量工具，在使用时都必须注意以下几方面内容：

1. 经常检验其准确性

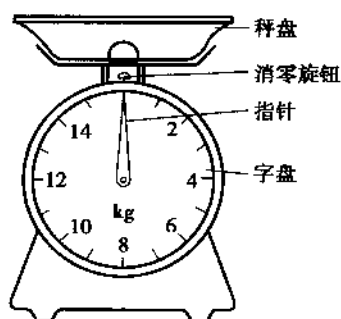


图 2—2 字盘秤的结构

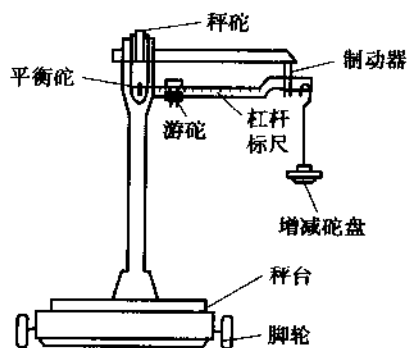


图 2—3 台秤的结构

应首先检查所使用的各种称量工具是否符合国家的计量标准，如不符合则坚决不能使用。此外还要注意检查：

（1）各种秤在长、短途运输过程中零部件是否损坏。对新购置的秤要严格校准，发现准确性、灵活性有问题的应及时退换。

（2）使用前认真检查秤放置得是否平稳，发现不平及时调整。

（3）在使用过程中，对各种秤也要注意进行经常性的检查。如使用案秤连续称量 10～20 次以后，应在空秤时重新调整秤的平衡和零点。特别是秤使用到一定时间，由于保管不当或自然磨损等原因，有的就会失去灵敏性和准确性。所以，计量使用的各种秤要定期检修，一般每年都要由计量管理单位检查一次。磨损严重，无法修理的即行报废，不能勉强使用。理货员尤其要注意不擅自挪用秤砣，或者在秤盘上加任何附加物。

2. 严格把握称量范围

在使用各种秤时一定要把握其称量范围，如电子秤称物重量不得少于 5 g；案秤称物重量不得少于称量范围 2 kg 的 1/100 和称量范围 5 kg，10 kg，20 kg 的 1/50；台秤称量重量不得少于最大称量范围的 1/20。

3. 严格按规范操作

称量工具如果称量不准确就失去了称量的意义，而且会导致顾客的抱怨和不满。因此，理货员一定要切实保证称量的准确性，要达到这一目标，就必须遵守以下要求：

（1）将所称量商品放置在秤盘中央位置，同时不能与立柱或地面及其他物品接触，以免影响称量的准确性。

（2）秤盘要保持干燥、清洁，避免与热源接触。每次称量完商品后，要把秤盘上的碎屑清除。

4. 注意对称量工具的保养

对称量工具进行保养也是为了保持衡器的准确性。在进行保养时，具体可从下面四个方面做起：

（1）秤的卫生

秤盘、秤台称过有异味、油渍、水分的商品后，应随时清洗、擦拭。擦拭电子秤时要避免使用强溶剂（如苯和丙酮等），避免用水冲洗，以防止损坏台面或造成电路短路。台秤如长时间不用，应当清除内部尘垢，妥善保管。

（2）避免外部条件影响

不宜把秤放在有风的地方使用，以免由于风力影响称量的准确性。使用完毕应将衡器放在室内，避免因日晒雨淋发生变形和锈蚀。

（3）使用时注意保护秤盘

不要在秤盘上包扎和切割商品。拿放商品时，要轻拿轻放，切忌摔砸，以防秤失灵和部件损坏。

（4）对称量工具的保养

搬动案秤时，要搬拿秤底座，不要用手提横梁、杠杆（标尺），以免受力弯曲或损伤部件。案秤不用时，应将游砣拨到刻度标尺的零点位置，使计量主杆处于不动的位置。各种秤砣、增砣不得打磨或加焊，不得做其他使用，并要做到砣、杆不分家。

对台秤的保养则要注意，台秤在平地上搬动时，须闭合制动器，并用手扶住标尺，台面上有物体不应搬动，如移动较远距离或地面不平时，应用杠抬或放在车上搬动。杠抬时，应抬在台框上，不得抬在尺板、横梁等零件上，移动时应注意勿丢失零件。搬运字盘秤时应先将制动旋钮关紧，使秤体呈水平状态后再搬动，做到轻关轻开、轻拿轻放。

第二节 食品销售各区域的清洁

一、储存区域（包括冷库和常温库）清洁卫生操作

1. 天花板

天花板应每月清洁1次，掸去灰尘和蜘蛛网。

2. 地板

冷库地板每日至少清洁两次。

(1) 将商品取出后遗留的包装物、废纸屑等杂物清理出储存区域，做到不该放的东西一样不放。

(2) 将解脂溶油剂按比例加水稀释，戴橡胶手套，穿胶鞋，使用扫把、拖布等工具，进行刷洗。

注意：在清洗过程中不要将清洗液溅到食品上，如溅到货架和墙上则要用抹布擦干净。

(3) 用清水冲刷若干次。清洗过程中要注意安全，检查地面是否有电线及其他用电器。

(4) 将消毒剂按比例加水稀释后灌入喷洒器，喷洒消毒时，喷洒器的喷洒口应与地面保持约10 cm的距离。

注意：喷洒时工作人员要戴上口罩，喷洒液应远离食品。

3. 货架

货架每日至少清洁1次。

(1) 将架上货物取下。取货物时要注意自身和货物安全。应做到对货物的质量和数量心中有数，避免货物的丢失与损坏。

(2) 用抹布蘸清水擦拭货架层面及周边。擦拭过程中要经常投洗抹布，货架各处都要擦到，不要有遗漏。

(3) 发现生锈部位应及时涂抹油漆。将生锈部位用砂纸打磨干净，涂上同色油漆即可。

4. 栈板

栈板每周清洗1次。先用抹布蘸洗洁精溶液擦拭，然后用清水清洗。潮湿生霉的栈板要进行更换。

5. 抽风机

抽风机应每月至少清洗1次。

(1) 擦拭前戴好橡胶手套和防护眼镜。

(2) 擦拭前先将电源切断。

(3) 将灶具清洗剂按比例加水稀释。用百洁布、抹布等工具蘸清洗剂溶液，擦拭电机表面。

(4) 用抹布蘸清水擦洗。操作中要将抹布拧干，避免将水滴入机器内部。