

“十一五”国家重点图书出版规划项目

进城务工 实用知识与技能丛书



【物业管理岗位技能培训系列】

WUYE GUANLI GANGWEI JINENG PEIXUN XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

BAOJIEYUAN ZHISHI DUBEN

保洁员

知识读本

■ 张宏新 主编



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

“十一五”国家重点图书出版规划项目

进城务工
实用知识与技能丛书

【物业管理岗位技能培训系列】

WUYE GUANLI GANGWEI JINENG PEIXUN XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

BAOJIEYUAN ZHISHI DUBEN

保洁员

知识读本

■ 张宏新 主编

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

保洁员知识读本/张宏新主编. —重庆:重庆大学出版社, 2008. 7

(进城务工实用知识与技能丛书. 物业管理岗位技能培训系列)

ISBN 978-7-5624-4603-3

I. 保… II. 张… III. 清洁卫生—基本知识 IV. TS976. 14

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 114728 号

进城务工实用知识与技能丛书

——物业管理岗位技能培训系列

保洁员知识读本

张宏新 主编

责任编辑:林青山 版式设计:肖顺杰

责任校对:谢 芳 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆东南印务有限责任公司印刷

*

开本:787×1092 1/32 印张:3.75 字数:84 千

2008 年 7 月第 1 版 2008 年 7 月第 1 次印刷

印数:1—5 000

ISBN 978-7-5624-4603-3 定价:5.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

进城务工的金钥匙(代序)

改革开放以来,我国农村社会经济发展取得了举世公认的伟大成就。现在,党中央又做出了建设社会主义新农村的决策,这是缩小城乡差距、全面建设小康社会的重大举措。

人多地少的基本国情和历次农村改革的经验都告诉我们,要提高农村社会发展水平,关键之一是要减少农业劳动者的数量。“进一步转移农村劳动力是新农村建设的一个重要内容,这项工作做好了,农村就能更好更顺利地实现全面小康^①”。最新统计显示,在我国5亿农村劳动力中,已经有2亿农民从农村转移到了城镇。根据劳动保障部的有关部署,“十一五”期间我国要通过加强技能培训,帮助4500万农民实现转移就业,使每一个转移就业的农民能够达到初级技能资格标准。

技能培训是准备进城务工的农民朋友们最希望得到的公共服务之一。一门有用的技能不仅是农民朋友们“进城务工的金钥匙”,更是政府有关部门为农村待转移劳动力提供的基本“嫁妆”之一。

我们能为广大农民朋友做点什么呢?

看到——编写农民朋友们看得懂、学得会、用得上、买得起的实用技能培训图书是开展技能培训的必备条件。

想到——传播技能、普及知识,历来都是中国知识分子的己任。

不如做到——出版社的编辑们立刻行动起来了,策划并出版了《进城务工实用知识与技能丛书》。

^① 劳动和社会保障部副部长、国务院农民工工作部联席会办公室主任胡晓义语

粗略浏览了一遍书稿,我感到《丛书》具有选材恰当、实用性强、价廉物美的突出特点。

选材恰当——《丛书》针对农民进城务工最容易上岗的职业和岗位组织编写培训读物。第一批共 10 个系列 150 种左右,包括《机械加工系列》、《建筑工系列》、《维修工系列》、《清洁工系列》等。据悉,第二批、第三批……还将陆续出版。

实用性强——《丛书》以初中文化为起点,以各种岗位的初级标准要求为依据,注重讲解各职业(岗位)最基本的操作技能,同时强调安全生产和文明服务的理念。

价廉物美——《丛书》每册定价不超过 5 元,是一套让农民看得懂、学得会、用得上、买得起的好书。

可以看出,《丛书》饱含着出版社的编辑们对农民朋友的深厚感情。在和出版社的同志们谈话中,我发现了为什么这套书能成为贴近农民工实际需求的好教材的原因。为了编好这套丛书,他们深入建筑工地、生产车间、商店、库房,了解农民工人们急需掌握什么技能;他们聘请相关技能培训领域的专家担任作者,依照职业岗位标准的要求,组织编写;他们和作者一起拿着初稿征求民工们的意见,做到文字朴实、内容易懂、图文并茂,解决了怎么写农民工才能读得懂的问题。

我认为,《丛书》非常适合各地各类农民工培训机构作为培训教材,可作为各地区“农家书屋”的首选图书,也可供农民朋友自学参考。希望本《丛书》能成为农民朋友“进城务工的金钥匙”,能够切实帮助广大农民朋友学会一技之长,走上致富之路,得到实实在在的好处。同时希望本《丛书》的出版,能为我国农村劳动力转移培训工作做出应有的贡献。

中国就业促进会副会长

陈宇

2007 年 4 月 14 日

前 言

物业管理是一个朝阳产业,在提高人们的生活水平,促进就业,加快城市化建设等方面都发挥着举足轻重的作用。但由于其尚显年轻,还存在着诸如法律法规不够完善,人们的认识不统一,从业人员素质参差不齐等问题。特别是当前物业管理行业从业人员中有大多数是未经过专业系统培训的农村民工或城市下岗工人。他们为推动物业管理行业的发展做出了巨大贡献,但由于专业知识水平缺乏,也制约了物业管理行业的发展。为引导他们尽快熟悉物业管理的基本业务,提高物业管理服务水平,推动物业管理行业快速、稳步地发展而编写了此书。

纵观全书,本书有下述特点:

1. 内容深入浅出,通俗易懂。本书资料均收集于物业管理行业和清洁家政行业的服务一线,内容全面、适用,有可操作的流程和方法,让读者容易理解和掌握运用。

2. 编写条理清晰,可读性强。本书共分为7个章,首先让读者了解物业清洁服务的基础知识,认识清洁常见物料,然后按照常见物业形态中清洁服务的不同特点,依次对住宅区、大厦、办公室和商场的清洁服务进行描述。最后根据现代物业的更高要求,对如何实施家庭清洁也进行了有效的介绍。全书立体地展现和满足了物业清洁服务的脉络与需求。

本书既可作为物业管理从业人员的参考用书,也可以作为清洁服务人员在岗培训和上岗前培训用书,以及相关劳动力转移的培训用书。

由于所知有限,书中难免出现疏漏和错误,敬请广大读者批评指正。

编 者

2008年7月

目 录

1	物业清洁服务的基本知识	1
1.1	清洁基础知识	1
1.2	清洁岗位要求	4
2	清洁物料的认识及使用	8
2.1	常用清洁工具知识	8
2.2	常用清洁药剂知识	15
2.3	常用清洁设备知识	19
3	住宅区的清洁	24
3.1	室内公共区域的清洁	24
3.2	室外公共区域日常清洁	30
3.3	特殊环境的维护	35
3.4	其他区域的清洁	38
4	大厦的清洁	47
5	办公室的清洁	61
6	商场的清洁	69
6.1	商场保洁范围及阶段	69
6.2	商场清洁保洁规范	70
6.3	玻璃的清洁	73
6.4	自动扶梯的清洁	75
6.5	升降电梯的清洁	79

6.6	不锈钢的清洁与保养	82
6.7	白天地面的清洁	84
6.8	夜间地面的清洗	85
6.9	卫生间的清洁	86
6.10	商场检查方法及清洁标准	93
7	家庭的清洁	95

1 物业清洁服务的基本知识

1.1 清洁基础知识

1.1.1 清洁保养的含义

随着经济的发展和人民生活水平的提高,清洁不再是扫地、拖地、擦玻璃、掸灰尘和窗明几净等传统的清洁概念,因为要使由多种多样的装饰材料装修起来的多层、高层、超高层的楼宇和环境优美的别墅、公寓、酒店这些华丽的建筑物长久地保持风采,传统的清洁方法已经无法完成,必须根据建筑装饰材料,选用适合的专用清洁剂、专用清洁设备和工具来对建筑物进行清洁。为了避免在清洁中不损伤建筑物装饰材料的光泽、色彩、质地、质感,必须对建筑物进行不断地保养。这就产生了一个全新的概念——清洁保养。

(1)清洁 它是指把建筑物装饰表面因污染而形成的污垢清除掉,恢复建筑物装饰表面原有的色彩与质感。

(2)保养 它是指对建筑物的洗涤或清洗之后,建筑物清洁的维护与保持;通过保养,减少建筑物的清洁次数,延长建筑物装饰材料的使用寿命。

1.1.2 物业清洁管理概述

1) 清洁管理的原则

(1) 扫防结合,以防为主 “扫”和“防”是保持整洁的两个重要方面,“扫”是指清扫,“防”是指防治。搞好清洁卫生,首先要清扫干净,要保持下去就要靠防治。通过管理服务,纠正业主和使用人的卫生习惯,防止脏、乱、差等现象发生。

(2) 责任明确,分工具体 保洁本身是一个很烦琐的工作,而且工作的时间长,内容多,在管理的过程中,要保证各个环节的良好衔接,防止出现清洁区空白,要周密安排每个岗位和明确岗位职责、责任人,才能保持良好的卫生状况。

2) 清洁管理的范围

(1) 公共地方 在物业区域中,业主私人的空间不允许打扰,但是,公共地区的卫生必须靠物业公司来保持,包括楼宇的前后左右、道路、广场、空地、绿地等平面位置的清洁和管理。

(2) 共用部位 这是指楼宇在垂直方面的清洁,包括楼梯、走道、电梯间、大厅、平台和建筑物的外观的清扫清洁。

(3) 垃圾处理 它包括住宅区的生活垃圾和商业楼宇使用过程中的废物的分类收集、处理和清运,要求业主按规定的时间、地点、方式,将垃圾倒入指定的区域或容器。

3) 清洁作业的八字标准

(1) 五定 定专人、定地点、定时间、定任务、定标准。

(2) 日清 清运垃圾要及时,垃圾当日清。采用垃圾分类袋装方法,集中收集。

(3)六净 路面净、人行道净、雨(污)水井口净、树坑墙根净、果皮箱净。

(4)六无 无垃圾污物、无人畜粪便、无砖瓦石块、无碎纸皮核、无污水污迹、无浮土杂物。

4)清洁操作的程序和原则

①总原则是:从里至外,从上至下,从左至右,先易后难。

②扫地、拖地的程序是:由内到外,先两边再中间。

③抹物的程序是:从上至下,由左到右,再边角。

④推尘:沿地面直线成行。

⑤垃圾袋的更换:室内、室外垃圾不能超出 2/3 满,白天不得出现异味、较脏、破坏现象,要及时更换垃圾袋。

1.1.3 认识污垢

1)污垢的分级

污垢一般分为三级(一级比一级严重),一级是灰尘,二级是污渍,三级是污垢。通常所说的污垢为三者统称。

(1)灰尘 灰尘包括浮在空气中的尘,落在物件表面的灰,人身体遗留下的毛发、绒毛、肤屑、细菌,物品表面分散的微粒、纤维、沙砾等。这些残留物阻碍了物体表面的光泽,使纤维质地变得灰暗,散发出霉味、滋生虫害,损坏建筑物装饰表面材料,对生活环境造成破坏。

(2)污渍 由多种成分的灰尘和水的混合物及奶、油、调味品、淀粉、泥浆、染料等的渍迹组成,在软硬表面上都易沾染。建筑物表面很容易被污渍沾染,如污渍一旦沾染而不及时清除,就会长期顽固地留存,使建筑物表面装饰材料受到严重的污损。

(3)污垢 污垢种类越来越多,成分越来越复杂。污垢的质量要远远高于灰尘和污渍。污垢不及时清洗干净就会在建筑物装饰表面留下永远的印迹,使装饰表面失去光彩。

(4)氧化 还有一种污垢就是金属变色。这是金属与水、食品、空气中的某些物质发生化学反应而造成的,如铁锈,铜绿,金、银、铝的表面氧化变暗等。

2)污垢的分类

物品的使用环境不同,使用情况不同,污垢的种类、成分、数量也不同。例如:衣服上的污垢、餐具上的污垢、住宅中的污垢、地毯上的污垢,其成分都是不同的。要将各种污垢加以严格的分类是困难的,但为了做好清洁保养工作,必须对污垢做一个大致的分类:

(1)第一类为液体油性污垢 它包括动、植物油,食品遗留物,矿物油(原油、燃料油、润滑油、煤焦油)。

(2)第二类为固体污垢 它包括尘埃、黏土、沙砾、锈迹、炭黑。这些颗粒表面有时带有电荷。

(3)第三类为液体水质污垢 它包括咖啡渍、茶渍、墨水渍、染料渍等。这些渍迹比较顽固,若清除不当,会留下印迹。

(4)第四类为特殊污垢 它包括蛋白质、淀粉、人体分泌物等。

1.2 清洁岗位要求

1.2.1 岗位描述

保洁员指运用专业的设备、工具和清洁、保养药剂,按照合

理、科学的管理方法和清洁、保养流程、技术要求,对物业公共及共用区域内的各类装饰材料进行清洁、保洁、保养和垃圾的收集、清运的专业人员。

1.2.2 仪容仪表

- ①工作服:整洁统一,纽扣整齐。
- ②工作牌:正确佩戴,保持干净无损坏。
- ③工作鞋:穿着统一、干净,系好鞋带,鞋子破损及时更换。
- ④女性头发:要经常清洗梳理,长头发要束好并盘起来。
- ⑤男性头发:必须剪成平头,头发长度不超过3厘米
- ⑥女性面部:上班时化淡妆,不戴金银首饰。
- ⑦男性面部:每天刮胡须,鼻毛伸出要剪掉。
- ⑧手部:不留长指甲,经常修剪清洁,保持干净。
- ⑨其他:不可将手机、钥匙别在裤腰上。

1.2.3 文明用语

- ①(微笑)您好!早上好!下午好!晚上好!
- ②(微笑)您好!请问……
- ③(微笑)您好!麻烦您一下……
- ④(微笑)您好!我现在可以进来做卫生吗?
- ⑤(进入办公室或进入异性洗手间,敲门)对不起,我可以进来做清洁吗?
- ⑥(客户要求我们做事时回答)是,我马上就做。
- ⑦(工作中不小心碰撞客户时)对不起,非常抱歉。
- ⑧(工作中须客户配合时)对不起,请稍让一下,谢谢!
- ⑨(工作中打扰客户时)对不起,给您添麻烦了。

⑩(对客户的感谢)谢谢,非常感谢。

1.2.4 禁忌用语

- ①刚做过,怎么又脏了。
- ②急什么,慢慢来。
- ③我不知道,你问其他人。
- ④没完没了,有意见找领导去。
- ⑤不关我的事,找我们领导去。
- ⑥我也没有办法。
- ⑦我没有空,你叫其他人。
- ⑧这里,不归我管,你叫其他人。
- ⑨我有什么办法,又不是我搞坏的。
- ⑩我就这样了,我就做不干净。

1.2.5 行为规范

(1)问候 精神饱满地上班,微笑的相互问候:“您好!”开始一天的工作,如果对方工作忙,没有回应我们也不要介意,因为这是我们工作的一部分。

(2)言谈 保持口腔清洁;谈吐、口齿清楚,不大声喧哗、不讲粗话或不礼貌的话;客户有事询问,要做到有问有答,不能告知的要学会礼貌拒绝。

(3)礼貌 上班时应与同事相互问候,工作时遇见客户、领导应及时问好或点头微笑;走路要稳,不要跑跑跳跳,不得大声喧哗,不得与顾客讲一些与工作无关的话,与顾客同乘电梯时,应主动让顾客先出先进。

(4)交谈 客户交谈时,要彬彬有礼,精神集中,注意倾

听,表情自然,目光柔和注视说话人的下颚区;客户讲话时:不能随意打断客户谈话或插嘴,不说他人的坏话,不盯着对方看,不东张西望、心不在焉。尊重客户的风俗习惯和宗教信仰;不评价客户的服装、形貌、习惯和动作。

(5)声音 工作有关的交谈是必须的,但不可闲谈。谈话时应尽可能简短,尽量小声,行走和工作时也尽量避免发出大的响声。

(6)走路 背部挺直,注视前方,尽量靠右行走,遇到客户应暂停让路并招呼;不可在作业场合跑动(特殊紧急情况除外);如因工作在走廊里,要超过客户时应在客户旁边走过时说:“对不起!”然后再过。

(7)乘电梯 工作时不使用客用电梯,一般走消防通道上下,如必须使用电梯,只能使用消防电梯,在电梯里应尽量将工具靠边放置,不可放在电梯中间或门口。

(8)入室作业 向前台问好,关上门的办公室应先敲门,询问是否能做清洁;提高作业效率;遇到需要客户配合时,应主动提出,如客户所坐的椅子下面有垃圾,不可私自蹲下去捡,一定要先打招呼;不随意翻阅客户物品,不盯着客户物品看,不翻动客户丢弃废纸;不使用和触摸客户物品如:电话、电脑、书籍等。

(9)室外作业 用右手紧拿工具,棍杆靠在右手的手腕上;在公共区域清洁时应注意前后行人,速度要适当放慢;遇行人应停下手中的工作,示意并让路给对方;放置作业温馨提示牌;个人清洁工具随人走,公共工具放在指定位置。

(10)习惯 在工作中除节约使用清洁物料外,要注意节约用水用电;离开时养成随手关灯关灯的习惯。

2 清洁物料的认识及使用

2.1 常用清洁工具知识

2.1.1 清洁工具的功能

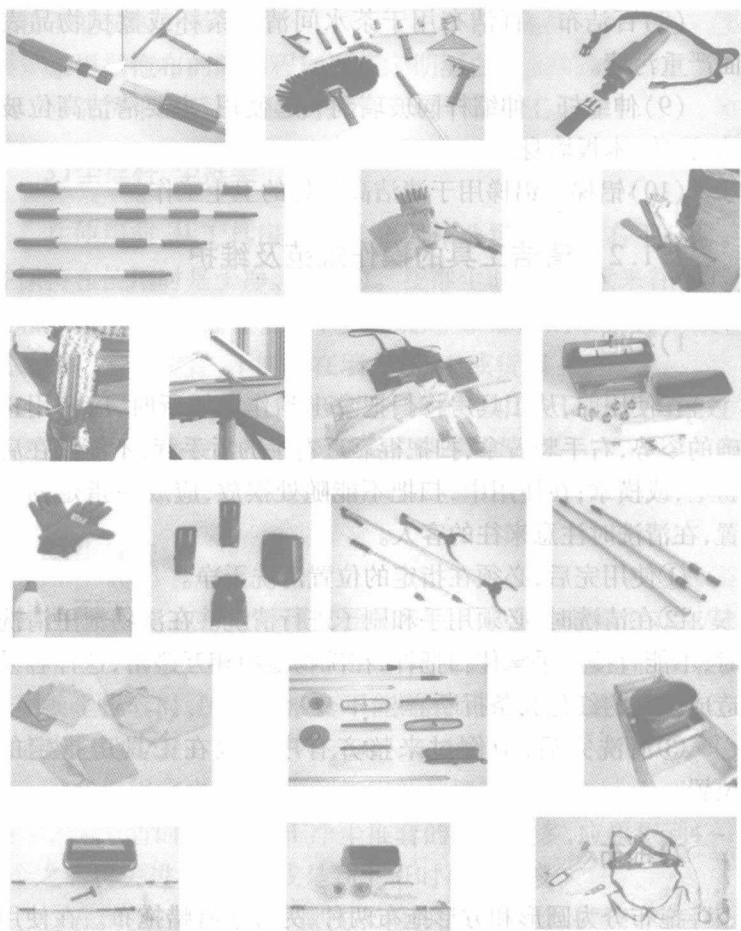
(1) 扫把(胶扫把、猪毛扫、竹扫把) 室内使用胶扫把、猪毛扫(猪毛扫不能沾水),室外使用胶扫把、竹扫把,扫地应从里到外顺序。

(2) 拖把、拖桶 拖把、拖桶用于拖地,在拖地时水分要拧干,水分过多容易滑倒行人,并将拖布散开,增大拖洗面积和使用率。拖桶装水不能超出 $2/3$ 满,在洗拖把时,用力轻些,并注意前后行人,防止水溢出影响行人,或拖把杆碰到行人。

(3) 尘推 尘推用于瓷砖、大理石、木地板地面,先推尘,推完后喷尘推油,干 10 分钟后再使用。

(4) 玻璃刮、涂水器 玻璃刮、涂水器用于清洁玻璃、墙身瓷砖,从上往下,从左往右的顺序操作,在涂水时,拧去多余水分,防止水分滴在地面影响行人,工具用完后及时用毛巾擦干,防止生锈。

(5) 刀片、铲刀 刀片、铲刀用于清除瓷砖、大理石、水泥地面、白英石及墙身上表面上的胶印、口香胶及水泥污渍。



(6)毛巾、方巾 毛巾、方巾用于擦拭物品表面灰尘、污渍。

(7)镜布 镜布用于擦拭不锈钢镜面手印、灰尘或会议桌面清洁,其作用是无碎毛,较光滑。