



文化部
财政部

送书下乡工程 2008年度

职业技能培训系列教材

总策划 陶庆军 邱立

农民工培训教材 社区保洁

全国农业职业技术教育研究会 审定

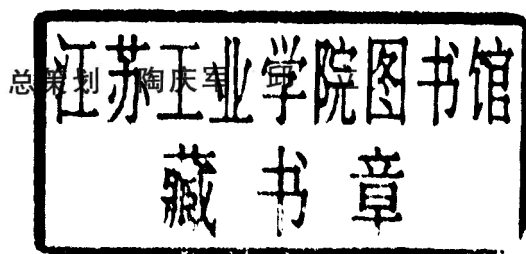


中国人口出版社

2008

农民工培训教材——社区服务类

社区保洁



中国人口出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区保洁/王振如,郝婧主编. —北京:中国人口出版社,2008.3
农民工培训教材. 社区服务类
ISBN 978-7-80202-719-0

I. 社… II. ①王…②郝… III. 社区—清洁卫生—技术培训—教材 IV. R126

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 027297 号

社 区 保 洁

王振如 郝 婧 主编

出版发行	中国人口出版社
印 刷	三河新艺印刷厂
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	2.75
字 数	70 千字
版 次	2008 年 3 月第 1 版
印 次	2009 年 1 月第 2 次印刷
书 号	ISBN 978-7-80202-719-0/C·348
定 价	32.00 元(共六册)

社 长	陶庆军
电子信箱	chinapphouse@163.com
电 话	(010)83519390
传 真	(010)83519401
地 址	北京市宣武区广安门南街 80 号中加大厦
邮 编	100054

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

丛书编委会

- 总 策 划 陶庆军 邱 立
- 主 编 王振如 (北京农业职业学院院长)
- 编 委 郝 婧 (北京农业职业教育研究所所长)
- 郝银全 (陕西省宝鸡市农业广播电视学校科长)
- 李怀明 (吉林省白山市农业广播电视学校副校长)
- 吉 洪 (云南省红河州农业广播电视学校校长)
- 张文利 (贵州省黔西南农业广播电视学校校长)
- 孙宏德 (吉林省四平市农业广播电视学校校长)
- 聂 君 (吉林省白城市农业广播电视学校校长)
- 蔡秀华 (吉林省永吉县农业广播电视学校校长)
- 吴忠喜 (吉林省集安市农业广播电视学校校长)
- 杨夕珊 (山东省荣成市农业广播电视学校校长)
- 本册编著 高小林
- 本册审校 李忠国

前 言

这是一套对农民工进行职业技能培训的推荐教材。职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强就业能力的有效途径。《中华人民共和国劳动法》中明确规定“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”

对农民工实施职业技能培训，具有重大现实意义。党的十七大报告中指出：“就业是民生之本。要坚持实施积极的就业政策，加强政府引导，完善市场就业机制，扩大就业规模，改善就业结构。”现在，党中央做出了缩小城乡差距、全面建设小康社会的重大举措和建设社会主义新农村的英明决策。在社会主义市场经济条件下，就业竞争激烈，使没有一技之长的农村进城务工人员就业艰难，致富无门。这就决定了广大农民工必须通过培训来提高职业技能，实现就业致富。对此，劳动和社会保障部在“十一五”规划中做了明确部署，我国要通过加强技能培训，帮助农民实现转移就业。也就是说，中国还有更多的农村劳动力、就业与再就业人员需要掌握一技之长、提高就业能力，以实现转移就业，走上致富之路，得到实实在在的好处。

为便于实施职业技能培训，配合国家有关政策的落实，特别是针对开展以提高农村进城务工人员、就业与再就业人员就业能力和就业率为目标的职业技能培训，我们依据相应职业、工种的国家职业标准和岗位要求，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了这套“看得懂、学得会、用得上、买得起”的面向全国农民工职业技能短期培训教材，以满足广大劳动者职业技能培训的迫切需要。

这套教材涉及了第二产业和第三产业的多个职业、工种,针对性很强,主要表现在以下两点:

1.“易看懂、易学会”。这套教材的编写原则是最大限度地让广大农民工“一看就懂、一学就会”。每种教材都是以技能操作和技能培养为纲,循序渐进地介绍各项操作技能,力求内容通俗,图文并茂,让广大农民工易于学习、理解和参照操作,体现技能培训的特色。

2.“薄而精、利应用”。这套教材还突出了“用得上、买得起”的理念。在教材的编写中,只讲述必要的知识和技能,强调技能,不详细介绍相关理论,并在强调实用性、典型性的前提下,充分重视内容的先进性,使每种教材都达到了物美价廉的“薄而精、利应用”的宗旨,让广大农民工花最少的钱,在最短的时间内掌握最有效的技能。同时,也促进职业技能短期培训向规范化发展,提高培训质量,确保广大农民在经过15~90天的短期培训后,即能掌握一门技能,达到上岗要求,尽快地顺利实现就业。

这套教材适用于各级各类教育培训机构、职业学校等短期职业技能培训使用,特别是针对农村进城务工人员培训、就业与再就业培训、企业培训、劳动预备制培训,同时也是“农家书屋”的首选图书;对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员同样有较高的参考价值。在此,也欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中的不足之处提出宝贵意见和建议。

编者

2008年3月



目 录

第一章 社区保洁及保洁员卫生知识	(1)
第一节 社区保洁概述	(1)
第二节 社区保洁管理与服务常识	(3)
第三节 社区保洁管理基础知识	(5)
第四节 保洁员职业卫生基础知识	(10)
第五节 保洁职业病及其防护	(22)
习 题	(25)
第二章 保洁器械与用品常识	(26)
第一节 常用清洁器械	(26)
第二节 常用清洁剂的使用	(36)
习 题	(45)
第三章 社区室外公共场所的保洁	(46)
第一节 道路、场地的保洁	(46)
第二节 消杀及其管理	(58)
第三节 社区室外公共场所的清洁卫生	(61)
习 题	(68)
第四章 社区室内公共场所的保洁	(69)
第一节 墙面的保洁	(69)



社区保洁

SHEQU BAOJIE

第二节	地面的保洁	(70)
第三节	天花板、门窗的保洁	(71)
第四节	灯具、空调风口的保洁	(72)
第五节	卫生间的保洁	(73)
第六节	社区其他公共场所的保洁	(75)
习 题		(80)

参考文献		(81)
------	-------	------



第一章 社区保洁及保洁员卫生知识

社区的整洁以及其所带来的合适和优美,是社区文明建设的重要方面。保洁是一种现代书高层次的说法,包括清洁、养扔以及卫生管理等级方面的综合活动。本章重点介绍一些保洁常识以及保洁员卫生知识。

第一节 社区保洁概述

一、社区保洁工作的特点

社区保洁是一门技术,不是简单地拖地、擦桌子。现代社区保洁主要有以下特点:

1. 专业化

保洁工作的专业化是指从事社区保洁工作的人员必须进行一定的专业训练,并掌握从事社区保洁工作所必须具备的专业化技能。

2. 技术化

保洁工作的技术化是指从事社区保洁工作的人员必须具备保洁工具和电器化设备的操作技术知识,能熟练地使用、管理和维修各种电器化设备。

3. 科学化

保洁工作的科学化是指从事社区保洁工作的人员必须具备一



定的科学知识,能科学地管理和进行社区保洁。

4. 规范化

保洁工作的规范化是指从事社区保洁工作的人员要着统一、规范的服装,并将保洁服务做到规范化。

二、社区保洁工作的内容

社区保洁既包含一般清洁卫生工作的内容,又区别于一般的清洁卫生工作。通常社区保洁是由经过专门培训的专业技术人员,使用专门的清洁机器、清洁工具和清洁剂,按照科学的管理方法和严格的清洁保养程序、技术规范,对物业的各种材质进行有针对性的清洗和护理,以求保持其应有的表面光泽和高洁净度的一项专业化的工作。

保洁工作绝不是一块抹布一把扫帚那么简单,各种不同的建筑材料需要使用各种不同的清洁剂,各种现代化清洁设备(多功能洗地机、吸水吸尘器、高压射流机、高温蒸汽机、烘干机等)的操作使用,使现代化清洁工作有了相当程度的科学性和专业性。

三、社区保洁的作用

社区是人们生活的重要环境,社区保洁对人们的生活有重要的作用。

1. 净化环境

净化环境,给住户、使用者提供一个清洁宜人的工作环境和生活环境。良好的环境卫生可以保持社区区域环境的整洁。

2. 促进身心健康

清洁的社区环境,细菌等疾病微生物,以及其他疾病传染源相对减少,引发疾病的几率也相对减小,有益于促进人们的身心健康。

3. 有利于社区精神文明建设

清洁的社区环境让人身心愉悦,良好的外部环境有助于人们加



强对自身心灵的追求,因而对社区精神文明建设也有很重要的作用。

第二节 社区保洁管理与服务常识

一、保洁管理的含义

保洁管理是环境管理中最经常、最普遍的一项基础工作,是提供优雅、舒适、清洁的生活环境和工作环境的主要组成部分。

保洁管理就是指社区管理者对社区有计划、有条理、有程序、有目标的,并按指定的时间、地点、人员进行日常的清洁服务,结合精神文明建设,依照规范服务的要求对使用者进行宣传教育、专业管理,并使其能自觉养成良好的卫生习惯,遵守规章制度,保持社区容貌整洁,减少疾病,促进身心健康,以提高社区使用环境的效益。

保洁管理是一项服务性很强的工作,社区管理者要根据社区的特点和实际情况制定一套相应的对保洁管理的具体要求,通过社区管理者和使用者共同从制度上、管理上、精神上、文化上的规范努力,达到安全、整洁、舒适、优美、和谐的生活环境和工作环境。

二、保洁管理的具体内容

保洁管理应从计划管理、制度管理、检查管理着手,以制定管理制度、做好保洁设施建设和做好环卫宣传为基本措施,并将管辖区域的公共场地、楼宇区为外生活废弃物为保洁管理范围。

1. 主要内容

- (1) 外墙基面保洁。
- (2) 公共部分保洁。
- (3) 设备设施保洁。
- (4) 道路保洁。



(5)绿化保洁。

(6)楼道保洁。

2. 具体要求

(1)楼道扶手、玻璃、“三箱”(垃圾箱、电表箱、信报箱)无尘土，墙面无浮尘。

(2)道路、楼道、绿化带无纸屑，无垃圾(公共垃圾)，无烟头。

(3)公共设施、设备保持清洁、无堆放物及浮尘。

(4)建筑物外墙面无明显尘土和可清理污物。

(5)公共部位无随意堆放物，无明显垃圾。

(6)管理区域整体环境的整洁。

三、保洁管理制度

保洁管理制度应根据管理区域的管理要求制定出每日、每周、每月的工作计划。

1. 每日保洁工作

(1)生活垃圾每天清除两次，特殊情况随时清除。

(2)管理区域道路(含人行道)和公共场地、娱乐场地每日清扫两次。

(3)楼梯扶手每日湿擦一次。

(4)楼道窗台每日擦拭一次，栏杆防盗门浮灰、污迹随时擦净。

(5)楼宇内表箱、信报箱、分线箱、电话、有线箱每天擦拭一次。

(6)楼道每天清扫一次，随时清理绿化带、建筑艺术品等周围的垃圾。

(7)每日擦拭一次草坪灯罩。

2. 每周保洁工作

(1)每周检查窨井盖板，有损坏立即调换(特殊情况随时检查调换)。

(2)督促业主保持整洁，公共走道不准堆放杂物。



- (3)公共走道、楼梯每周拖洗一次。
- (4)外墙基沟渠每周清理一次。
- (5)门洞屋檐上前平台每周清扫一次。
- (6)垃圾房、垃圾洞每周清洗一次。

3. 每月保洁工作

- (1)墙面浮尘、天花板尘灰每月清理一次。
- (2)杀虫药水每月喷洒一次。
- (3)单元防盗门每月擦拭一次。
- (4)楼道公共窗户每月擦拭一次。
- (5)公共照明灯罩每月擦拭一次。
- (6)楼顶平台每月清扫一次。

第三节 社区保洁管理基础知识

一、清洁管理的原则

清洁管理的原则主要包括以下两个方面：

1. 以防为主，以扫为辅

在保洁管理工作中，“扫”很重要，但预防更重要。所谓预防，是指通过社区的自主管理，纠正业主住户们的不良生活习惯，防止“脏”“乱”“差”等现象的发生。优良的社区环境，是管理者与被管理者共同作用的结果，也是管理标准与业主住户素质不断调整、适应的过程。只有业主住户养成良好的生活习惯，社区的环境卫生才能真正搞好。社区管理部门要引导业主住户们积极参与社会主义精神文明建设，从业主住户的基本素质、基本行为规范抓起，不断提高业主住户的环境意识，大力纠正各种不良的生活习惯。



2. 执法严格,监督到位

社区保洁管理部门要将各级的法律法规落实到,并进行全方位的监督,严格执行,让《中华人民共和国环境保护法》、《城市生活垃圾管理办法》、《城市新建住宅小区管理办法》等环境卫生方面的法律法规真正发挥作用。另外社区还可以根据法律法规制定自己的保洁管理规定,并做到执法严格,监督到位,遇到有损社区环境的行为,立即对犯规者进行教育和处罚。

二、保洁管理的范围

保洁管理的范围主要包括以下三个方面:

1. 公共区域的保洁

这是指社区内,楼宇前后左右的公共地方,包括道路、广场、空地、绿地等的清扫保洁。

2. 共用区域的保洁

这是指社区内楼宇地层到顶层屋面上下空间的共用部位,包括楼梯、走道、电梯间、大厅、平台等的清扫保洁。

3. 生活垃圾的处理

这是指对业主住户们日常生活垃圾的分类收集、处理和清运。社区保洁部门必须要求和督促业主住户按规定的地点、时间和要求,将日常垃圾倒入专用容器或指定的垃圾中转站。

三、清洁管理的制度

清洁管理制度主要包括清洁要求和清洁标准两个方面:

1. 清洁要求

日常垃圾处理派专人负责、当天垃圾当天清理,定点、分类进行倾倒,定时进行收集和清理运输,并按照规定的工作流程,履行保洁人员的岗位职责。



2. 清洁标准

社区保洁的标准是“五无”，即无裸露垃圾，无“脏乱差”顽疾，无垃圾死角，无明显积尘积垢，无蚊蝇虫孳生地。争创标准：一是每天打扫2~3遍，每日进行保洁；二是达到“六不”、“六净”标准，即不见积水，不漏收堆，不见积土，不见杂物，不乱倒垃圾和不见人畜粪；路面净、雨水口净、路沿净、人行道净、树坑墙根净和废物箱净。

四、社区保洁的岗位职责

社区保洁的岗位职责分为部门主管职责、领班职责和保洁人员职责三个方面：

1. 部门主管职责

(1)保洁部按照物业企业的管理目标，在主管副总经理的领导下，对负责的管辖区域实施全面保洁管理，保证其管理环境舒适优美。

(2)负责检查、督促保洁业务情况的落实，组织安排好各项工作的实施，根据工作成绩提出奖励和处分的建议。

(3)按照管理要求负责制订部门保洁年度工作计划、措施，提供改善管理的方案及建议。

(4)制定保洁管理的各项制度，编制操作程序，负责保洁工的岗位培训，按要求进行考评总结。

(5)组织员工学习政治时事、业务知识，把管辖区域建成文明区域及文明单位。

(6)坚决执行党和国家的各项方针政策、法律法规及上级公司的有关各项精神。

(7)控制保洁用品及用量的成本，因地制宜，调动一切积极因素。

(8)定期汇报工作情况，完成上级交办的其他工作任务。



2. 领班职责

(1)制订管辖区域保洁实施方案。

(2)制订每日、每周、每月保洁工作流程计划,报部门经理。

(3)每日做好考勤、考核,对员工进行操作示范,做好每日、每周、每月的工作记录并归档。

(4)每日检查员工分管范围的工作情况,巡视工作死角,发现后及时处理。

(5)根据季节天气,合理调整和协调好保洁工作的重点与人员安排。

(6)规范公司制度,做好着装、佩戴工作证上岗的工作检查。

(7)检查保洁工具的完好率,督促员工爱护工具和设备。

(8)巡视管理区域,发现区域其它问题报部门经理。

(9)完成上级交办的其他工作任务。

3. 保洁人员职责

(1)熟悉管理区域的工作环境,完成每天的工作任务。

(2)正确掌握保洁工具的操作使用,严格按照工作程序规范操作。

(3)维护和保养好清洁工具。

(4)对所服务的内容要确保质量的要求。

(5)定期消灭害虫,发现死角立即消除。

(6)每天按时进行清理、清除、清运工作。

(7)服从保洁班的工作安排,遵守公司规章制度。

(8)完成上级交办的其它工作任务。

五、保洁员的素质要求

保洁人员的素质体现在以下三个方面:

1. 行为准则

(1)自觉遵守社区保洁人员守则。



- (2)不迟到、不早退、遇风雨天气,提前半小时到岗。
- (3)入室清洁不得私自传带文件。
- (4)爱护工具节约使用物料,不私自“使”“用”“藏”各种工具、用品。
- (5)服从安排,对有争议的安排先服从后申报,不得擅自离岗。
- (6)上班不准吸烟、酗酒、会客、聊天。
- (7)对捡拾物品,按规定上交,不得私分占用。
- (8)工服整齐、不吃异味食品、不用有怪味的化妆品。
- (9)有礼貌,热情帮助需要帮助的业主。
- (10)对社区内部地形、管理方式、业主电话、名称不要外传。
- (11)遇突发事件,不慌不乱、注意安全、保证自身安全和客户安全后按程序处理。
- (12)精神振作、举止端正,工作态度不卑不亢。
- (13)不倚墙靠物,不袖手、背手、插手。

2. 仪表仪容规范

- (1)头发要整洁,不留长头发,头饰不许过大,过多。
- (2)服装衬衫要常换,保持干净,整洁。
- (3)不准纹身,不留胡须,不留指甲,不染指甲。
- (4)皮鞋干净光亮,常上油。
- (5)不准带手机上岗(管理人员除外)。
- (6)不准带多余手饰(结婚戒指除外)。
- (7)不准留怪发式、染黑色以外的头发。
- (8)不准在上岗时间吃任何有异味食品,喷怪味香水。

3. 着装要求

- (1)清洁员上岗必须按规定着工装上岗,保持整齐。
- (2)上衣扣子扣好,不挽袖,内衣带不外露,胸牌端正。
- (3)脚穿黑色布鞋或皮鞋,穿白袜或肉色丝袜。