

Public Area Attendant Workbook

公卫清洁员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编

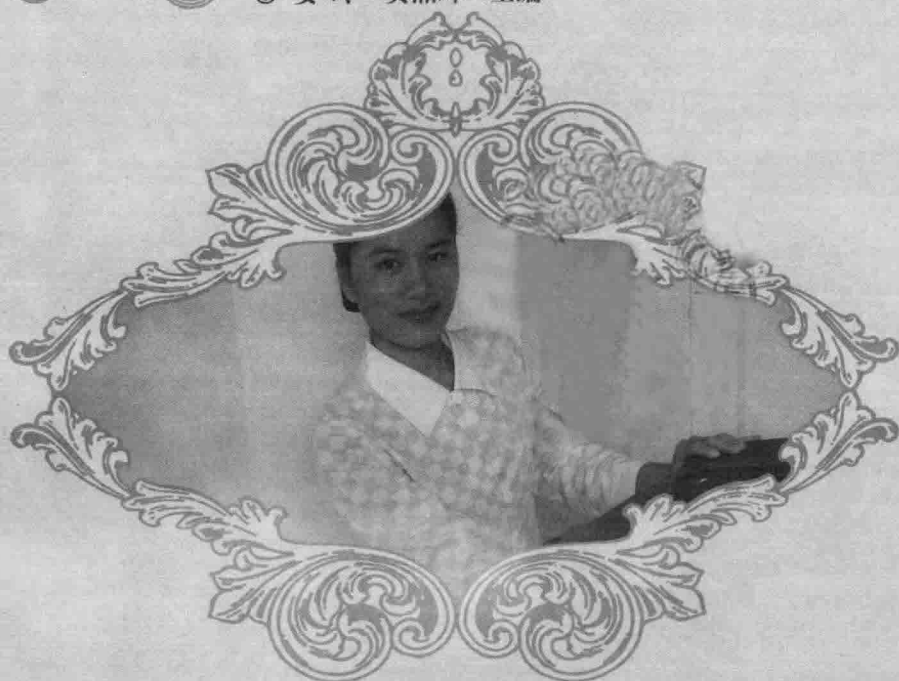


广东省出版集团
广东经济出版社

Public Area Attendant Workbook

公卫清洁员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

环卫清洁员工作手册/姜玲, 贺湘辉主编. —广州: 广东经济出版社, 2007. 1

(新博亚酒店一线员工丛书⑭)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7

I. 公… II. ①姜…②贺… III. 饭店 - 卫生管理 - 商业服务 - 手册 IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157591 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	5.5 2 插页
字数	59 000 字
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7
定价	150.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: [www. jj1234. com](http://www.jj1234.com)

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

序 言

继《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》之后,《新博亚酒店一线员工丛书》与广大业内朋友见面了。这是目前国内第一套公开发行的全面系统阐述酒店主要一线员工工作岗位知识、操作程序与操作标准的专业培训用书。丛书汇集国际国内最先进的酒店员工操作实践精选而成,参与丛书编写、组稿和图片的人员有几百人,真可谓是一部集集体智慧与精华于一体的当代酒店员工培训不可缺少的培训工具。《新博亚酒店一线员工丛书》具有如下特点:

★ 表现国际惯例与发展趋势

丛书既考虑了中国式酒店的流行做法,如“前台快速退房”,即对有信用的宾客在前

台采取不查房快速办理退房手续的方法；也有国际酒店通行的“快速退房”，即宾客在自己的房间而不必到前台办理退房手续。

这种将国际酒店惯例与发展趋势和中国酒店实践并行的做法，使得各酒店可根据自己酒店的国际化程度与实际情况在培训与实践中之加以内容和方法上的取舍。

★ 表现国际标准与中国酒店实际

国际酒店标准是中国酒店的未来目标，但也要灵活运用。丛书中，凡是操作程序、标准与本酒店实际可能产生差异的地方，都用黑体字“在您工作的酒店，对于……还有哪些要求”为题留出空白处，以填写本酒店的规定。这样做让员工既了解国际酒店标准，也有机会参与本酒店工作标准制定过程。

★ 表现理论知识与练习

“员工工作岗位知识”部分可参考《星级服务人员知识手册》一书。该书包括员工必备知识、服务案例分析、图片以及相关练习。书中对重要内容有“请写出您对……”的练习之处。

本套丛书可供下列之用：

★ 酒店开业前员工培训教材

- ★ 酒店在职员工操作技能培训教材
- ★ 中职中专、高职高专酒店管理专业教师、学生参考用书
- ★ 喜爱酒店工作人员的趣味读物

《新博亚酒店一线员工丛书》，是中国酒店业同行共同参与共同奉献的结果，仅在这里对所有参与丛书编写、提供图片与资料的朋友们的一贯支持表示最衷心的感谢和敬意！希望本丛书能够为中国酒店业一线员工培训与发展做出应有的贡献。谢谢！

姜 玲

2006-11-22 于中国海口

Contents

目 录

一、准备工作

- 1 着装上岗 2
- 2 准备清洁工具 5

二、清洁地面

- 3 扫地 10
- 4 拖地 12
- 5 去除瓷砖地面污渍 15

三、清洁地毯

- 6 地毯吸尘 20
- 7 清除地毯污渍 24
- 8 干泡法清洗地毯 28
- 9 抽洗法清洗地毯 31

四、清洁大理石地面

- | | | |
|----|--------------|----|
| 10 | 大理石地面推尘..... | 36 |
| 11 | 大理石地面打蜡..... | 39 |
| 12 | 大理石地面起蜡..... | 42 |
| 13 | 石材日常保养..... | 46 |

五、清洁器皿

- | | | |
|----|-----------|----|
| 14 | 擦铜花缸..... | 50 |
| 15 | 清洁铜条..... | 53 |
| 16 | 铜器抛光..... | 55 |

六、清洁公共区域

- | | | |
|----|----------------|----|
| 17 | 清洁公区烟灰缸..... | 58 |
| 18 | 清洁防尘垫..... | 60 |
| 19 | 清洁大厅防雨棚..... | 63 |
| 20 | 清洁客梯..... | 66 |
| 21 | 清洁公共洗手间..... | 70 |
| 22 | 清洁大堂..... | 74 |
| 23 | 清洁前台..... | 77 |
| 24 | 清洁人行道和停车场..... | 79 |
| 25 | 清洁游泳池..... | 82 |

七、对客服务

- | | | |
|----|----------------|----|
| 26 | 公共洗手间对客服务..... | 86 |
|----|----------------|----|

27	应对不满意的宾客	89
----	----------------	----

八、运送布草

28	运送脏布草	92
----	-------------	----

九、清洁楼层

29	清除客房楼层垃圾	96
----	----------------	----

30	清洁楼层	98
----	------------	----

31	翻转床垫	101
----	------------	-----

十、清洁墙面、门窗

32	石材墙壁上蜡	106
----	--------------	-----

33	清洁木质板壁	109
----	--------------	-----

34	清洁窗户	112
----	------------	-----

35	户外擦窗	115
----	------------	-----

十一、其他工作

36	抽洗沙发	120
----	------------	-----

37	处理宾客醉酒呕吐	123
----	----------------	-----

38	防虫害	125
----	-----------	-----

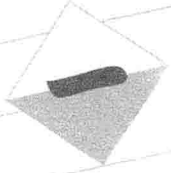
十二、保养、使用设备

39	保养擦窗机	128
----	-------------	-----

40	使用三合一抽洗机	130
----	----------------	-----

41	使用 42SE 干泡洗地机	133
----	---------------------	-----

42	使用 500E 洗地机	136
43	使用吸水机.....	139
44	使用抛光机.....	142
45	使用吸力式吸尘器.....	145
46	使用冷水型高压水枪.....	147
47	使用多功能洗地打蜡机.....	151
48	使用洗沙发机.....	154
49	使用吸水吸尘机.....	157
50	使用电动喷雾机.....	160



准备工作

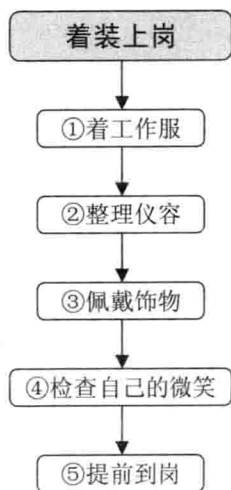
新博亚酒店一线员工丛书

1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工手册
- ◆ 更衣室



1.2 着装上岗工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于宾客辨认; 2) 女士穿好规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好布、皮鞋, 保持清洁; 4) 穿好工作服, 佩戴丝巾、领带或帽子。
② 整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净, 口腔清洁; 2) 女士保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 女士头发应按规定塞入发网, 不得将长发披在肩上; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油。
③ 佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡、头花, 一律选用黑色, 头花不得超过 10 厘米宽。
④ 检查自己的微笑	1) 着装检查完毕后, 在走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。 特别提示: 调整自己的情绪准备上岗, 微笑从走向工作岗位之前开始。

(续上表)

⑤ 提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗，签到； 2) 接受领班或主管分配工作。 特别提示： 精神饱满，准时到岗。
-------------------	---

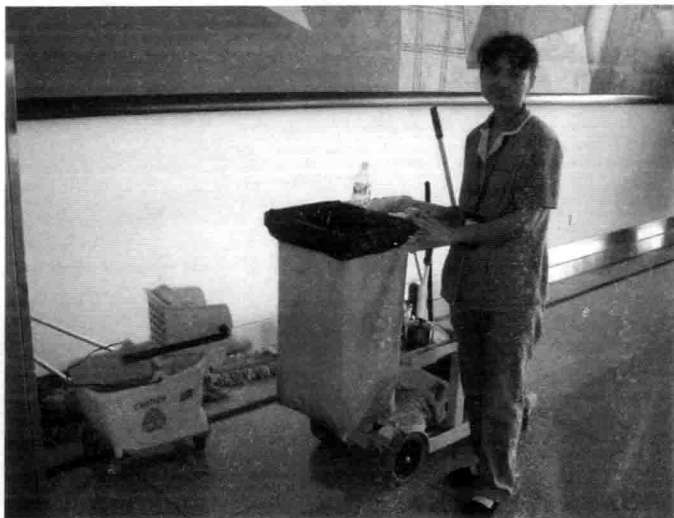
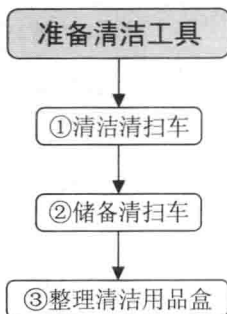
在您工作的酒店，对着装上岗还有哪些要求：

2 准备清洁工具

2.1 准备清洁工具工作流程

所需设施设备:

- | | |
|---------|---------|
| ◆ 公区清扫车 | ◆ 鸡毛掸子 |
| ◆ 吸尘器 | ◆ 垃圾袋 |
| ◆ 扫帚 | ◆ 抹布 |
| ◆ 畚箕 | ◆ 清洁用品盒 |
| ◆ 拖布 | |



2.2 准备清洁工具工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 清洁 清扫车	1) 用湿抹布将全车内外擦净; 2) 再用干抹布将车表面擦亮; 3) 检查清扫车有无故障; 4) 车轮不够灵活, 可上润滑油。
② 储备 清扫车	1) 将所需物品放在清扫车上; 2) 存放在清扫车上的物品应包括: ◇ 吸尘器 ◇ 扫帚 ◇ 畚箕 ◇ 鸡毛掸子 ◇ 拖布 ◇ 垃圾袋 ◇ 抹布 ◇ 清洁用品盒 ◇ 其他: _____ 特别提示: 将个人物品如钱包、快餐或衣物等存放在更衣柜或其他指定的区域, 不要放在工作车上。

(续上表)

③ 整理清洁用品盒	1) 开始工作前, 先整理好清洁用品盒; 2) 小心地将清洁用品盒放在工作车上; 3) 确保盒子里有足够的清洁用品: ◇带喷嘴的万能清洁剂 ◇家具抛光剂 ◇其他用途的清洁剂 ◇海绵 ◇刷子 ◇抹布 ◇其他: _____ 4) 工作结束后, 将清洁用品盒妥善保存, 并补充新的清洁用品。 特别提示: 清洁用品盒(金属或塑料制的)是用来装工作所需的清洁用品的。
----------------------	--

在您工作的酒店, 对准备清洁工具还有哪些要求:
