

物业清洁保养

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大
板块

75个不同类型的看板

47个精确的问题解答



SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

物业清洁保养

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析 ———— 三大 ———— 122幅不同样式的要点分析图

看板展示 ———— 三大 ———— 73个不同类型的看板

问题解答 ———— 题解答

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

物业清洁保养看图看板管理与问答 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 7

(看图看板系列·服务业)

ISBN 978-7-5454-3457-6

I. ①物… II. ①杨… III. ①清洁卫生—物业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第132868号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华一路惠州日报社)
开本	889毫米×1194毫米 1/32
印张	6
字数	148 000字
版次	2014年7月第1版
印次	2014年7月第1次
印数	1~4000册
书号	ISBN 978-7-5454-3457-6
定价	17.00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:广州市环市东路水荫路11号11楼

电话:(020)38306055 38306107 邮政编码:510075

邮购地址:广州市环市东路水荫路11号11楼

电话:(020)37601980 邮政编码:510075

营销网址:<http://www.gebook.com>

经济出版社常年法律顾问:何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前 言

“看图看板系列”丛书分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工行为、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务、家政钟点工、居家养老服务、物业清洁保养、物业安保消防、物业绿化养护、物业工程服务、社区服务、经济型酒店16个管理现场方面。

“看图看板系列”丛书有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书还注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

“看图看板系列”丛书的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，全书最后由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导读 物业清洁保养管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解；“管理范畴”则节选各章要点方便读者了解全章结构；“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一：术语解析	2
术语01：吸尘器	2
术语02：抛光机	2
术语03：高压清洗机	2
术语04：百洁布	2
术语05：钢丝球	3
术语06：抹水器	3
术语07：全能碱性清洁剂	3
术语08：全能酸性清洁剂	3
术语09：中性消毒清洁剂	3
术语10：洁厕剂	4
术语11：不锈钢光亮剂	4
术语12：悬浮剂	4
术语13：开荒清洁	4
术语14：开荒清洁验收标准	4
术语15：吊板	5

术语16: 干泡沫地毯清洁	5
术语17: 喷洒法消毒	5
术语18: 擦拭法消毒	5
术语19: 虫害消杀	5
导读二: 管理范畴	6
范畴一: 物业保洁设备与工具使用	6
范畴二: 物业保洁常用清洁剂与药剂	6
范畴三: 物业开荒清洁	7
范畴四: 物业日常保洁	7
范畴五: 物业常见物品清洁	8
范畴六: 物业重点区域清洁	8
范畴七: 物业垃圾处理与消毒作业	9
范畴八: 物业虫害防治与消杀	9
导读三: 模块设置	10
模块一: 要点分析	10
模块二: 看板展示	10
模块三: 问题解答	11

第一章 物业保洁设备与工具使用

在物业日常保洁工作中,为提高效率要使用到各种保洁设备与用具。像吸尘器、吸水机、扫帚等设备用具是开展保洁工作中必备的。保洁员应当熟练掌握这些常用设备与用具的用途,并应用于日常保洁工作中,同时不得损坏这些设备与用具,确保工作顺利完成,为业主(用户)提供一个干净整洁的生活、工作环境。

第一节 保洁常用设备使用	14
要点分析	14
要点01: 吸尘器的操作	14
要点02: 吸尘器的保养	15
要点03: 吸水机的操作	16
要点04: 吸水机的保养	16
要点05: 洗地机的操作	17
要点06: 洗地机的保养	18
要点07: 吹风机的操作	18
要点08: 吹风机的保养	19
要点09: 抛光机的操作	19
要点10: 抛光机的保养	20
要点11: 地毯清洁机的操作	21
要点12: 地毯清洁机的保养	22
要点13: 高压清洗机的操作	22
要点14: 高压清洗机的保养	23
看板展示	24
看板01: 正确操作吸尘器	24
看板02: 吸水机的操作	24
看板03: 用洗地机清洗地面	25
看板04: 吹风机的操作	25
看板05: 抛光机的操作	26
看板06: 高压清洗机	26
问题解答	27
问题01: 使用吸尘器有哪些注意事项	27
问题02: 如何处理吸尘器故障	27

问题03：使用高压清洗机有哪些注意事项	28
第二节 保洁必备用具使用	28
要点分析	28
要点01：抹布的使用	28
要点02：百洁布的使用	29
要点03：钢丝球的使用	30
要点04：板刷的使用	31
要点05：扫帚的使用	31
要点06：簸箕的使用	32
要点07：水桶的使用	33
要点08：鸡毛掸的使用	34
要点09：刮刀的使用	35
要点10：告示牌的使用	36
要点11：尘推的使用	36
要点12：抹水器的使用	37
要点13：刮水器的使用	38
要点14：接杆（伸缩杆）的使用	39
要点15：梯子的使用	40
看板展示	41
看板01：百洁布	41
看板02：钢丝球	41
看板03：板刷	42
看板04：扫帚	42
看板05：簸箕	43
看板06：鸡毛掸	43
看板07：抹水器	44

看板08: 刮水器	44
看板09: 清洁工具标准摆放	45
问题解答	45
问题01: 使用抹布有哪些注意事项	45
问题02: 使用扫帚进行清扫时有哪些注意事项	46
问题03: 告示牌有哪些类别	46
问题04: 如何保养尘推	47
问题05: 使用接杆时有哪些注意事项	47
问题06: 使用梯子有哪些注意事项	48

第二章 物业保洁常用清洁剂与药剂

物业保洁工作离不开各类清洁剂与药剂, 保洁人员应当充分了解这些物品的性能、用途, 并掌握其用法, 以便熟练运用于日常工作中。

第一节 物业保洁常用清洁剂	50
要点分析	50
要点01: 全能碱性清洁剂	50
要点02: 全能酸性清洁剂	50
要点03: 中性消毒清洁剂	51
要点04: 洁厕剂	52
要点05: 万能除胶剂 (香口胶溶剂)	52
要点06: 除油剂	53
要点07: 不锈钢光亮剂	54
要点08: 洗手液	54
要点09: 高泡地毯清洁剂	55
要点10: 低泡地毯清洁剂	56

要点11: 水锈净	56
看板展示	57
看板01: 清洁药剂集中放置	57
看板02: 全能碱性清洁剂	58
看板03: 洗手液	58
看板04: 高泡地毯清洁剂	59
看板05: 洁厕剂	59
看板06: 不锈钢光亮剂	60
问题解答	60
问题01: 使用全能碱性清洁剂有哪些注意事项	60
问题02: 使用全能酸性清洁剂有哪些注意事项	60
第二节 物业保洁常用药剂	61
要点分析	61
要点01: 悬浮剂	61
要点02: 水乳剂	62
看板展示	63
看板01: 常用悬浮剂	63
看板02: 常用水乳剂	63
问题解答	64
问题01: 如何配比悬浮剂	64
问题02: 如何配比水乳剂	64

第三章 物业开荒清洁

开荒清洁是物业保洁工作的重要内容之一。保洁人员要做好物业开荒清洁工作,为以后的清洁工作做好准备,同时也打下一个良好的基础。

第一节 开荒清洁作业	66
要点分析	66
要点01: 开荒清洁工作要求	66
要点02: 开荒清洁的工作范围	66
要点03: 开荒清洁的工作方式	67
要点04: 开荒清洁的准备工作	68
要点05: 开荒清洁的实施	68
要点06: 开荒清洁结束后的工作	69
要点07: 重点部位清洁	70
看板展示	71
看板01: 放置标志物	71
看板02: 冲洗地面	71
看板03: 仔细清洗地面	72
问题解答	72
问题01: 在哪些情况下应选择外包单位	72
问题02: 开荒清洁的准备工作有哪些注意事项	72
问题03: 如何确保开荒清洁安全	73
问题04: 开荒清洁过程中用电有哪些注意事项	73
问题05: 开荒清洁过程中用水有哪些注意事项	74
第二节 开荒清洁验收标准	74
要点分析	74

要点01: 公共道路验收标准	74
要点02: 绿化带验收标准	75
要点03: 排水明沟验收标准	75
要点04: 沙井和污雨水井验收标准	76
要点05: 喷水池、鱼池验收标准	76
要点06: 天台、雨篷验收标准	77
要点07: 广场、露天停车场(位)验收标准	77
要点08: 地下管井验收标准	78
要点09: 游乐、健身设施验收标准	78
要点10: 游泳池及景观水池验收标准	79
要点11: 楼宇外墙及玻璃验收标准	79
要点12: 室内大堂验收标准	80
要点13: 室内地面验收标准	80
要点14: 室内墙面验收标准	81
要点15: 室内楼道梯间、走廊地面验收标准	81
要点16: 电梯验收标准	82
要点17: 地下室、地下车库验收标准	82
看板展示	83
看板01: 公共道路干净整洁	83
看板02: 绿化带无杂物	83
看板03: 鱼池清澈无污物	84
看板04: 健身设施表面无污渍	84
看板05: 地下车库无垃圾	85
问题解答	85
问题01: 门、窗、扶手、宣传栏等验收标准有哪些	85
问题02: 玻璃门窗、镜面验收标准有哪些	85
问题03: 公用卫生间验收标准有哪些	86
问题04: 公共活动场所验收标准有哪些	86

第四章 物业日常保洁

物业日常保洁作业涉及很多方面的内容,如清扫除尘、外墙面清洗、地板清洗等。保洁人员在开展每项工作时,都应当按照相应的要求、流程进行作业,确保工作顺利完成。

第一节 清扫除尘	88
要点分析	88
要点01: 清扫除尘的方法	88
要点02: 门窗除尘	89
要点03: 室内清扫	90
要点04: 楼梯清扫	90
要点05: 天花板除尘	91
要点06: 道路清扫	91
看板展示	92
看板01: 窗户除尘	92
看板02: 道路清扫	93
看板03: 楼梯清扫	93
看板04: 室内高处除尘	94
问题解答	94
问题01: 清扫地面时如何使用扫帚	94
问题02: 公共区域如何除尘	95
第二节 墙壁的清洁	95
要点分析	95
要点01: 瓷砖、喷涂和大理石墙面清洁	95
要点02: 乳胶漆墙面清洁	97

要点03: 外墙面清洗准备	97
要点04: 外墙面清洗作业	98
看板展示	99
看板01: 外墙面高处清洁	99
看板02: 瓷砖墙壁的清洁	100
看板03: 角落区域清洁	100
看板04: 清洗抹布	101
看板05: 内部墙壁清扫	101
看板06: 楼外墙壁清扫	102
问题解答	102
问题01: 如何使用外墙面清洗设备	102
问题02: 如何使用吊篮进行清洗	103
第三节 地面清洁	103
要点分析	103
要点01: 室内地面清洁	103
要点02: 室外地面清洁	104
要点03: 广场砖地面清洁	105
要点04: 沥青地面清洁	105
要点05: 水泥地面清洁	106
要点06: 地砖地面清洁	107
看板展示	108
看板01: 室内地面推扫	108
看板02: 放置告示牌	108
看板03: 清洁推车	109
看板04: 广场砖地面的清扫	109

看板05: 铲除地面污渍及青苔	110
问题解答	110
问题01: 如何清洁花岗岩地面	110
问题02: 如何对水泥地面进行修补	111

第五章 物业常见物品清洁

物业管理中的常见物品很多,如玻璃、镜面、木器、金属器具等,保洁人员应当做好对这些物品的清洁保养工作,使其始终保持在正常状态中。

第一节 常用物品清洁保养	114
要点分析	114
要点01: 玻璃清洗	114
要点02: 镜面清洁	115
要点03: 木器清洁	116
要点04: 金属器具上光	116
要点05: 不锈钢物品清洁	117
要点06: 雕塑装饰物、宣传栏、标志牌等清洁	118
要点07: 灯具清洁	118
看板展示	119
看板01: 玻璃刮的使用	119
看板02: 玻璃刮的清洗	120
看板03: 宣传栏玻璃清洁	120
看板04: 灯具的清洗	121
问题解答	121

问题01：如何处理不锈钢物品的特殊污渍、锈迹	121
问题02：对不锈钢物品进行清洁有哪些注意事项	121
问题03：清洁灯具有哪些注意事项	122
第二节 地毯清洁保养	122
要点分析	122
要点01：热水抽取式地毯清洁	122
要点02：干泡沫地毯清洁	123
要点03：地毯干粉清洁	124
要点04：地毯撩撇式清洁	125
看板展示	126
看板01：清洗地毯	126
看板02：地毯洗刷机的操作	127
问题解答	127
问题01：热水抽取式地毯清洁有哪些注意事项	127
问题02：如何进行地毯干粉清洁用具保养	127
问题03：如何处理地毯的几种特殊情况	128

第六章 物业重点区域清洁

物业保洁管理中，有一些重点区域需要重点注意，保洁人员要加强对重点区域的清洁工作，使其保持干净整洁。

第一节 重点场所清洁	130
要点分析	130
要点01：卫生间清洁	130
要点02：喷水池的清洁	131