



物
业
服
务
全
程
培
训
WUYE FUWU QUANCHENG PEIXUN

物业保洁 培训

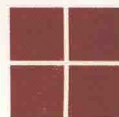
邵小云
等编

W U Y E B A O J I E P E I X U N

物业服务
实战专家



化学工业出版社





物
业
服
务
全
程
培
训
WUYE FUWU QUANCHENG PEIXUN

物业保洁培训

邵小云 等编

W U Y E B A O J I E P E I X U N

物业服务
实战专家



化学工业出版社

· 北 京 ·



本书首先介绍了物业保洁的基本要求,包括保洁工作范围、保洁人员要求、保洁岗位职责等;然后介绍了物业保洁的工作基础,包括保洁工作要点、保洁工作制度、保洁工作标准等;最后对物业保洁管理的每一个层面——物业保洁常用设备与用具、物业保洁安全作业、物业开荒清洁作业、物业日常保洁作业、物业垃圾清运作业等进行了详细介绍。

本书内容丰富、实用,可操作性强,是物业保洁人员日常必备、随取随用的工作手册。

本书可作为学术机构、教育培训机构等的物业部门日常参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

物业保洁培训 / 邵小云等编. —北京:化学工业出版社, 2014.1

(物业服务全程培训)

ISBN 978-7-122-18902-8

I. ①物… II. ①邵… III. ①物业管理—清洁卫生—技术培训—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 261664 号

责任编辑:辛 田

文字编辑:冯国庆

责任校对:王素芹

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:化学工业出版社印刷厂

787mm×1092mm 1/16 印张8 字数192千字 2014年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:38.00元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



在我国，物业服务行业发展非常迅速。据不完全统计，目前我国物业管理企业总数有7万余家，住宅物业管理规模达到120多亿平方米，许多一线城市物业管理服务收入占到当地GDP的2.5%以上。

然而，随着人们生活水平的不断提高，简单、粗线条式的服务早已满足不了人们的需求，细化、贴心的优质服务成为人们追求的目标。同时，随着物业管理企业的增多，物业服务行业竞争也在不断加剧，要想在竞争中获胜，物业管理企业就必须不断提高自己的服务水平，以便在竞争中处于有利位置。

而要提高物业服务水平，必须提升员工的素质。员工的素质是物业管理企业服务水平的基

础，也是物业管理企业服务于业主（用户）的基本条件。

提升物业管理企业员工的素质，必须对员工进行培训。基于此，我们在多年探索的基础上，结合物业管理企业的特点和实际工作的需要，编写了《物业服务全程培训》系列丛书，对物业管理处主任、客服人员、安保人员、保洁人员、绿化人员、设备维护人员等的要求、具体工作内容从基础入门谈起，进行了最详细、最实用的介绍，同时，把物业管理过程中常见的问题、服务案例一一解析，供读者参考。

◇《物业管理处主任培训》一书详细介绍了要成为一个合格的物业管理处主任，应当了解哪些知识，掌握哪些技能，能做好哪些工作，例如业主（用户）关系维护、物业小区安全防范与控制等，方便物业管理处主任参照学习。

◇《物业客服培训》一书从实务的角度详细介绍了物业客服实际工作的方方面面，如入住服务、日常服务、资料管理等，方便物业客服人员参照学习。

◇《物业安保培训》一书从物业安保的基本要求、工作基础讲起，详细介绍了安保工作的各项内容，如出入管控作业、巡逻作业等，方便各级保安人员参照学习。

◇《物业保洁培训》一书详细介绍了保洁工作的常用设备与用具，以及各项具体作业内容，如开荒清洁作业、日常保洁作业、清洁消毒作业等，方便保洁人员参照学习。

◇《物业绿化培训》一书详细介绍了绿化工作的常用设备与用具，以及各项具体作业内容，如树木栽种与养护作业、草坪栽植与养护作业等，方便绿化人员参照学习。

◇《物业设备维护培训》一书详细介绍了物业设备维护的基本要求、日常维护作业内容等，同时对物业设备的核心部分，如给排水系统、供暖系统、供配电系统等，从基础知识、日常检查、维护保养、故障处理四个方面进行了全面的讲解，方便设备维护人员参

前言

PREFACE



照学习。

◇《物业服务案例解析》一书精选了物业服务工作中最常见的一些案例，并对其进行了非常细致、清晰的解析，方便读者参照学习。

◇《物业管理常用表格及文书写作》一书介绍了各项物业管理工作的常用表格和物业管理工作中常用的一些文书，如物业客服管理常用表格、物业安保管理常用表格、物业日常管理文书、物业费用管理文书、物业消防安全管理文书等，方便读者参照使用。

《物业服务全程培训》系列丛书在每章前、后设置了“培训指引”和“培训反馈”两个栏目，既为读者提供指引，又通过不断地反馈巩固所学的知识。同时在每章开头设置了一章“快速阅读示意图”，提取本章重点内容，方便读者快速学习。

《物业服务全程培训》系列丛书中也设置了大量实用的小模块，使正文内容更为丰富。

◎“请牢记”模块将一些重点内容单列出来，提醒读者应特别注意的事项。

◎“边学边记”模块则鼓励读者随时记下学习心得，加深对所学知识的了解。

◎“实景演示”模块则精选了一些经典的案例，以“实景”的方式对正文内容进行生动化演示。

◎“拓展学习”模块则对正文内容进行必要的拓展，使读者掌握更多知识。

◎“参考范本”模块则列举了一些非常实用的范本，方便读者即学即用。

《物业服务全程培训》系列丛书定位于实际操作，完全去理论化，内容简洁实用，同时板块设置精巧、结构清晰明确，既可作为专业培训机构、院校物业专业等的培训教材，也可以作为具体物业工作的“作业指导书”，直接应用于实际工作中。

本书由知名物业管理专家邵小云主持编写，在编写整理过程中，还获得了许多物业公司和地产公司朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有安建伟、李景吉、马永骋、刘冬娟、李勋源、郑洁、刘国平、靳玉良、王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、刘军、唐琼、柳景章、杨冬琼、杨吉华、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵慧敏、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由邵小云统稿、审核完成。另外，本书还参考了一些网站、论坛上的管理精英所谈及的一些方法、技巧，因为不知道作者的具体名字，未有列及，在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

目录

CONTENTS



第一章 物业保洁基本要求 / 1

第一节 保洁工作范围	2
范围01：公共地方的保洁	2
范围02：共用部位的保洁	2
范围03：生活垃圾的处理	2
第二节 保洁人员要求	3
要求01：着装要求	3
要求02：仪表要求	3
要求03：仪态要求	3
要求04：礼仪要求	3
要求05：服务用语	4
要求06：八个不准	5
第三节 保洁岗位职责	5
职责01：保洁主管岗位职责	5
职责02：保洁班长岗位职责	6
职责03：保洁员岗位职责	6

第二章 物业保洁工作基础 / 8

第一节 物业保洁工作要点	9
要求01：责任要分明	9
要求02：保洁要及时快速	9
要求03：合理安排保洁计划	9
要求04：制定明确的质量标准	11
要求05：使用保洁作业指导书	12
要求06：实施保洁质量检查四级制	13
要求07：要与业主（用户）做好沟通	14
要求08：保洁工作要有应急处理措施	14
第二节 保洁工作制度	15
制度01：保洁奖惩制度	15

目录

CONTENTS



制度02：消杀管理制度	16
制度03：保洁垃圾清理制度	16
第三节 保洁工作标准	17
标准01：标准的规定	17
标准02：公共区域保洁工作标准	17
标准03：楼道保洁工作标准	18
标准04：洗手间保洁工作标准	19
标准05：电梯保洁工作标准	19
标准06：垃圾中转站保洁工作标准	19
标准07：游泳池保洁工作标准	20
标准08：其他部分保洁工作标准	20
标准09：区域消杀工作检验标准	20

第三章 物业保洁常用设备与用具 / 22

第一节 保洁常用设备	23
设备01：吸尘器	23
设备02：吸水机	25
设备03：洗地机	26
设备04：吹风机	27
设备05：抛光机	27
设备06：洗地毯机	28
设备07：高压清洗机	29
第二节 保洁必备用具	30
用具01：抹布	30
用具02：百洁布	31
用具03：钢丝球	32
用具04：板刷	32
用具05：扫帚	33
用具06：簸箕	33
用具07：拖布	34
用具08：水桶	35
用具09：鸡毛掸	35

目录

CONTENTS



用具10：刮刀	35
用具11：告示牌	36
用具12：尘推	36
用具13：抹水器	37
用具14：刮水器	38
用具15：接杆（伸缩杆）	39
用具16：水管	39
用具17：梯子	40
第三节 保洁清洁剂	40
清洁剂01：清洁剂目录表	40
清洁剂02：全能碱性清洁剂	41
清洁剂03：全能酸性清洁剂	42
清洁剂04：中性消毒清洁剂	42
清洁剂05：洁厕剂	43
清洁剂06：去污粉	43
清洁剂07：万能除胶剂（口香糖溶剂）	43
清洁剂08：洁而亮	44
清洁剂09：擦铜水	44
清洁剂10：除油剂	44
清洁剂11：空气清新剂	44
清洁剂12：静电除尘剂	45
清洁剂13：不锈钢光亮剂	45
清洁剂14：玻璃清洁剂	45
清洁剂15：洗手液	46
清洁剂16：强力清洗剂	46
清洁剂17：石材表面防渗透剂	46
清洁剂18：碧丽珠	47
清洁剂19：高亮度大理石结晶粉	47
清洁剂20：强力洗石水	47
清洁剂21：水锈净	48
清洁剂22：特效地毯去渍剂	48
清洁剂23：高泡地毯清洁剂	48
清洁剂24：低泡地毯清洁剂	48
清洁剂25：干泡地毯清洁剂	49

目录

CONTENTS



第四节 消杀用药剂	49
药剂01：悬浮剂	49
药剂02：水乳剂	50

第四章 物业保洁安全作业 / 52

第一节 引发保洁事故发生的因素	53
因素01：保洁中事故发生的人为因素	53
因素02：造成事故发生的客观因素	54
第二节 安全事故的防范措施	54
措施01：掌握技能保证安全	54
措施02：安全防护	55
第三节 不同类型保洁作业的安全重点	56
重点01：高空洗墙安全	56
重点02：公共道路清洁安全	56
重点03：消毒作业安全	56
第四节 保洁员意外受伤的处理	57
措施01：保洁员意外受伤的处理基本要求	57
措施02：突然晕倒的处理	57
措施03：沙粒或其他异物入眼的处理	57
措施04：化学品入眼的处理	57
措施05：化学品沾染身体其他部位的处理	57
措施06：高空作业坠落的处理	57
措施07：跌断肢骨、断骨刺穿皮肉的处理	58
措施08：铁钉或铁杆插入身体的处理	58
措施09：意外触电的处理	58

第五章 物业开荒清洁作业 / 60

第一节 开荒清洁作业	61
要点01：开荒清洁的涵义	61
要点02：开荒清洁的重要性	61

目录

CONTENTS



要点03：开荒工作要求	61
要点04：开荒管理方案制定	62
要点05：开荒清洁的准备工作	62
要点06：开荒清洁的组织与实施	63
要点07：开荒清洁的验收标准	63
要点08：开荒清洁结束后的工作	67
要点09：开荒清洁安全注意事项	67
第二节 开荒清洁的技巧	68
技巧01：房间木地板清洁	68
技巧02：房间玻璃清洁	68
技巧03：房间阳台清洁	68
技巧04：房间窗框清洁	68
技巧05：厨房卫生清洁	69
技巧06：洗手间卫生清洁	69
技巧07：楼层公共通道的清洁	69
技巧08：公共通道墙面（瓷砖、石类）清洁	69
技巧09：消防楼梯清洁	69
技巧10：外围砖面清洁	69
技巧11：外围道路清洁	69

第 六 章 物业日常保洁作业 / 71

第一节 清扫除尘	72
要点01：门窗除尘	72
要点02：地面清扫	73
要点03：天花板除尘	74
要点04：公共区域除尘	74
第二节 地面清洁	75
要点01：室内地面清洗	75
要点02：室外地面清洁	76
要点03：不同地面的清洁操作规范	76
第三节 地板清洁	78
要点01：地板拖扫	78

目录

CONTENTS



要点02：地板拖洗	79
要点03：地板刷洗	80
要点04：地板抛光	81
要点05：地板打蜡	81
第四节 地毯清洗	82
要点01：热水抽取式地毯清洁	82
要点02：干泡沫地毯清洁	83
要点03：地毯湿洗清洁	83
要点04：地毯干粉清洁	84
要点05：地毯掠撒式清洁	84
要点06：地毯的几种特殊情况处理	85
第五节 墙壁清洁	85
要点01：瓷砖、喷涂和大理石墙面清洁	85
要点02：乳胶漆墙面清洁	86
要点03：外墙面清洗	86
第六节 电梯清洁	88
要点01：升降电梯的清洁	88
要点02：自动扶梯的清洁	88
第七节 不同物品清洁	89
要点01：玻璃清洗	89
要点02：镜面清洁	90
要点03：木器清洁	90
要点04：金属器具上光	90
要点05：不锈钢清洁	91
要点06：宣传栏、标识牌等清洁	91
要点07：灯具清洁	92
第八节 重点场所清洁	92
要点01：卫生间清洁	92
要点02：湖泊、河流等水景清洁	93
要点03：喷水池清洁	94
要点04：自行车棚清洁	94
要点05：停车场清洁	94
要点06：游泳池及更衣室清洁	95
要点07：儿童乐园清洁	95

目录

CONTENTS



要点08：阴沟、窨井清洗	96
--------------------	----

第七章 物业垃圾清运作业 / 97

第一节 垃圾的分类	98
要点01：垃圾分类标准	98
要点02：垃圾分类标志	99
第二节 垃圾的收集与清运作业	99
要点01：垃圾收集容器设置与分类投放	99
要点02：垃圾收集流程	100
要点03：垃圾桶清洁	101
要点04：垃圾场清洁	102
要点05：垃圾装载	102
要点06：垃圾清运	102

第八章 物业清洁消毒作业 / 104

第一节 消毒方法	105
方法01：擦拭法	105
方法02：喷洒法	105
第二节 消毒作业	106
要点01：消毒药剂稀释	106
要点02：卫生间消毒作业	106
要点03：小区健身器材消毒	107
要点04：小区座椅消毒	107
要点05：垃圾桶消毒	107
要点06：清洁用具消毒	108

第九章 物业虫害防治与灭杀作业 / 109

第一节 虫害的防治	110
要点01：常见害虫种类	110

目录

CONTENTS



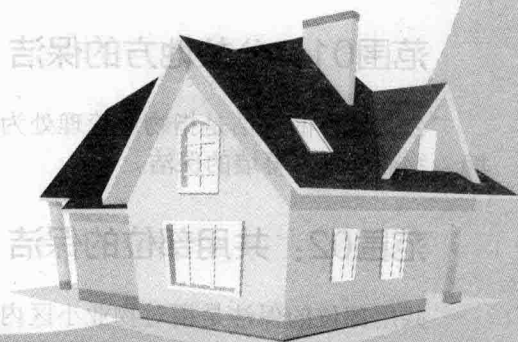
要点02：蚂蚁的防治	110
要点03：蟑螂的防治	111
要点04：蚊子的防治	111
要点05：苍蝇的防治	112
要点06：鼠害的防治	112
第二节 灭杀工作	112
要点01：灭杀工作的安排	112
要点02：灭杀工作安全管理	114

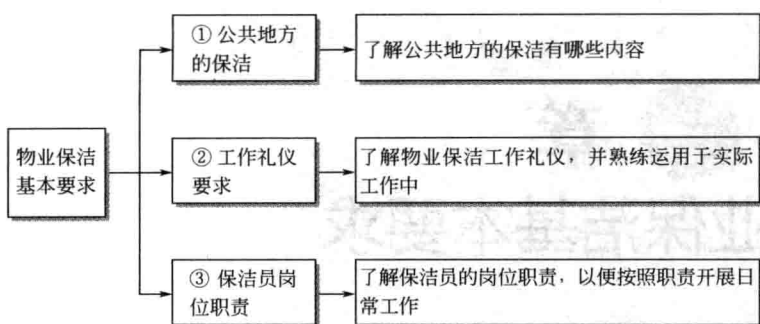
第一章

物业保洁基本要求

■ 培训指引：

在物业管理区域内，整洁及其所带来的舒适和优美，是一个十分重要的评价指标。它具有视觉上的直观性，会由此直接带来心理上的舒适感与美感，因而成为物业区域文明的第一象征和服务水平的重要标志。而只有通过常规性的保洁管理工作，整洁的物业区域环境才能得到保证。





提示：

- ① 见本章第一节相关内容，详细列举了公共地方的范围；
- ② 见本章第二节相关内容，详细列举了不同工作情况下的工作礼仪；如清洁操作时遇见行人要礼让为先、灵活退让等；
- ③ 见本章第三节相关内容，详细列举了保洁员的岗位职责，如每日巡视各责任范围的清洁卫生状况。

物业保洁基本要求快速阅读示意图



第一节 保洁工作范围

范围01：公共地方的保洁

公共地方的保洁是指物业管理处为物业区域内业主（用户）提供的公共场地、公共环境、物业外场、幕墙的保洁。

范围02：共用部位的保洁

共用部位的保洁是指对物业小区内楼宇底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。

范围03：生活垃圾的处理

生活垃圾的处理是指日常生活垃圾(包括装修垃圾)的分类收集、处理和清运，包括要求和督促业主（用户）按规定的地点、时间和要求，将日常垃圾倒入专用容器或者指定的垃圾收集点，不得擅自乱倒。



第二节 保洁人员要求

要求01：着装要求

- ① 上岗前必须按规定穿着整洁的工作装，佩戴工作证，工作装外不得穿便衣。
- ② 衣着严整，衣领、袖口保持干净；上衣扣子扣好，不挽袖。
- ③ 按季节换装，严禁混穿；一般在每年定期统一换夏装。

要求02：仪表要求

- ① 保持脸、眼、鼻、口、颈的清洁，无异味。
- ② 不论男女保洁人员头发都要保持洁净。
- ③ 女员工长发一定要束好，不得披肩。
- ④ 女员工打扮适度，化淡妆。

要求03：仪态要求

1. 坐姿

坐姿要舒展、自然和大方，上体保持正直，两脚分开与肩同宽，双手放于大腿之上，不得垂肩、摇腿、跷脚、晃身，两眼平视前方，显得精神饱满。

2. 站姿

站立端庄，腰正直，肩要平，头要正，颈要直，保持身体端正，在公共场所不得歪斜、倚靠、伸懒腰、挖鼻孔。

3. 行姿

- ① 行走轻捷、稳健，身体直立，两眼平视前方，两腿有节奏地交替向前迈进。
- ② 行走时不要左顾右盼，东张西望，不得吃东西、吸烟或将手插在裤兜和衣兜内。

4. 谈话

无论在任何场合下谈话，态度均要诚恳大方，亲切自然，与人交谈时要神情专注，正视对方。另外，对于需要回避和保密的问题，做礼貌回答。

谈话的注意事项如下。

- ① 距离：保持一定的距离与人交谈。
- ② 表情：微笑、正视、专注、自然。
- ③ 回答：简要、回避、保密、礼貌。

要求04：礼仪要求

- ① 保洁人员在清洁操作时遇见行人要礼让为先，灵活退让，要让行、让位、让方便。





有碍他人时，要使用礼貌用语：“请当心”、“对不起”、“打扰您了”、“请这边走”、“谢谢”等，同时以礼节手势示意，不可用粗直语言让他人退让。

② 工作时与业主（用户）相遇，要礼貌问候，或点头示意，用语为：“您好！”“早上好！”，特别是早上第一次见业主（用户）时一定要问候，多次相遇可点头微笑致意。

③ 进办公室，要先用中指敲门，敲门节奏要轻缓，听到回应后，说明来意，得到允许后方可进门。未经允许，严禁闯进闯出。

④ 凡遇询问的人，要文明礼貌对答，指点路径要按规定礼节、手势示意方向。

⑤ 业主（用户）有疑难时，要主动热情地给予帮助，可主动表示：“需要我为您做什么”、“请稍候，我为您打听一下”等。

⑥ 发现形迹可疑人员，要有防范意识，但用语一定要注意礼节，如“请问有什么事需要我帮助吗”等。不可用盘查的态度询问，如需要盘查应报知保安人员。

⑦ 对本单位领导在每天第一次见面称“您早”前面加上“×经理”或“×主管”。

⑧ 管理处领导经过工作场所时，应停下工作，礼貌招呼并主动让道。

⑨ 遇到领导身边有客人时不要招呼，停留原地等领导过去后，再干自己的工作。

⑩ 见到同事时应礼貌问好，早上应说“早上好”，其他时间应说“您好”。

⑪ 清洁中必须挪动物品时，清洁完毕后应放回原处。

⑫ 工作中不慎毁坏物品时，应及时主动道歉并立即向上司汇报，严禁私自处理或隐瞒不报。

⑬ 必要时，为业主（用户）提供帮助。

【实景演示】

随手助之，改善关系

某物业管理处大厦四层有几个外天井平台，保洁人员每次清扫时必须从四层住户家的洗手间窗口进出，住户对此很是不满，不愿意配合和支持。

保洁员知道业主对从他家进出很烦，一次当清扫完天井平台后，小王见该业主家洗手间玻璃窗粘有很厚的灰尘，就顺手擦得干干净净。同时在闲谈中还得知两人还是老乡，就用上了家乡话，关系一下子拉近了许多。小王到厨房接水时，又发现抽油烟机、煤气灶上及墙壁都粘有很厚的油垢，顺便又把厨房彻底地擦拭一遍，这一干就是三个多小时，弄得一身的油污和汗水。

临出门时，女业主拿出50元钱硬要给小王做辛苦费，小王赶紧谢绝道：“太太，我不是为钱才干的，都是顺手的事，请您别客气，以后打扰您的日子还多，还要麻烦您呢。”女主人听后连声道谢，并一再强调既然是老乡，以后清扫天井随时来，不用太拘束了。

要求05：服务用语

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！我现在可以做清洁吗？

⑤（进入办公室或异性洗手间必须先敲门）对不起，我可以进来打扫清洁吗？

⑥（不能马上做的事情）对不起，请稍等，我马上来。