



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

保洁员

中国就业培训技术指导中心组织编写

(初级)



中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

保洁员

(初级)

编审委员会

主任 刘康
副主任 张亚男
委员 张红 刘振华 韩率 陈蕾
张伟

编审人员

主编 张红
编者 张立静
主审 彭向东



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

保洁员：初级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2010

国家职业资格培训教程

ISBN 978 - 7 - 5045 - 8700 - 8

I. ①保… II. ①中… III. ①清洁卫生-技术培训-教材 IV. ①TS976.14

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 199524 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

新华书店经销

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 北京密云青云装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 6.25 印张 106 千字

2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

定价：12.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

前 言

为推动保洁员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在保洁员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·保洁员》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了保洁员国家职业资格培训系列教程。

保洁员国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对保洁员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

保洁员国家职业资格培训系列教程共包括《保洁员（基础知识）》《保洁员（初级）》《保洁员（中级）》《保洁员（高级）》4本。《保洁员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别保洁员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是保洁员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对初级保洁员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是初级保洁员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到北京市人力资源和社会保障局、北京信宇佳清洁服务有限责任公司等有关单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程 国家职业资格培训教程

第1章 除尘	(1)
第1节 室内除尘	(1)
学习单元1 表面擦拭	(1)
学习单元2 地面扫尘	(11)
学习单元3 表面刮擦	(18)
学习单元4 地面拖擦	(23)
学习单元5 吸尘器操作	(35)
第2节 室外除尘	(41)
学习单元1 清扫道路、广场等公共区域	(41)
学习单元2 清洁垃圾桶	(51)
本章思考题	(61)
第2章 消毒	(62)
第1节 室内消毒	(62)
第2节 室外消毒	(74)
学习单元1 楼宇外围广场消毒	(74)
学习单元2 垃圾桶、作业工具消毒	(78)
本章思考题	(81)

第1章

除尘

第1节 室内除尘

学习单元1 表面擦拭

学习目标

- 能选择擦拭方法进行擦拭
- 能完成常规作业环境的擦拭工作

知识要求

“擦拭”是日常清洁工作中最重要的清洁手段之一，其主要目的是除去家具、台面、门窗、墙面、窗台、卫生洁具等作业面上的灰尘和污垢。日常工作中使用的擦拭工具包括抹布、百洁布、钢丝球、板刷、拖把等。

一、擦拭工具的使用

1. 毛巾（抹布）

擦拭工作应使用棉质的毛巾。毛巾在使用时应折叠3次，叠成8层（正反共16面），正好比手掌稍大一点；擦拭时先用第一个面，第一个面用脏后再用另一面，以此类推（见图1—1）。这样操作，既可保证清洁质量又能提高工作效率。需注意：在使用毛巾擦拭时要一次性擦净，不可来回反复擦拭；用完后应及时用洗涤剂清除毛巾上的污垢，漂洗干净，晾干后待用。



图1—1 毛巾折叠方法

a) 先将毛巾对折 b) 再对折一次 c) 最后再对折一次

2. 百洁布

百洁布用于一般污渍清除，其受力面可以有效去除污渍。清除作业面不同位置的污垢时，可采取对折或窝角的方法，使清洁效果更好。在清除大面积的污垢时，可用手掌将整块百洁布压住，来回推拉擦拭。针对顽固的污垢，可用手指顶住百洁布的局部擦拭，以达到更好的效果。在清除小块凹坑里面的污垢和角落位置的污垢时，可以把百洁布折叠成一个锥体，然后用锥尖部分深入到藏有污垢的地方擦拭。用百洁布擦拭后，再用干净水冲洗，清除残留的清洗药剂，最后用干毛巾擦净水迹（见图1—2、图1—3）。

二、擦拭的方法

1. 干擦

干擦可以去除物品表面的灰尘。抹布一般是不蘸湿使用，通常是经过水作业后，要干擦表面水分，达到表面干燥光泽的效果；还有些高档作业面，如漆面、铜面、不锈钢面等不能使用湿布擦，需要干擦清洁和保养。操作时动作宜慢、轻，要像抚摸一样轻轻地擦去表面的灰尘，如果用力干擦可能会产生静电反而会使表



图 1—2 百洁布折叠方法



图 1—3 百洁布使用方法

面黏附灰尘。

2. 半干擦

有些作业面不能湿擦，但干擦又难以达到清洁的目的，这时便需要用半湿半干的抹布擦拭了。抹布半干擦比干擦更易于黏附灰尘，可以一次性擦拭完成清洁工作，达到较好的清洁效果。

3. 湿擦

湿擦又叫做水擦，是最广泛地运用于作业面上清洁灰尘和污垢的一种擦拭方

法。其清洁原理是湿抹布可将污垢溶于水，从而达到清洁的效果。在具体操作时，用干净的湿抹布擦拭后，再用干抹布擦拭水印。

4. 加清洁剂擦拭

油脂性污垢不易溶于水，湿抹布很难擦干净，这时便需要用蘸有溶油性清洁剂的抹布擦拭了。擦拭干净后，用清水投洗干净的抹布彻底去除清洁剂残留物后，再擦干。

5. 油处理抹布法

用少量石油类的油浸渍处理后的抹布叫做油处理抹布。这种抹布黏附灰尘的效果好，也广泛用于清洁作业当中。通常金属、皮革表面养护需要采取这种擦拭方法。



技能要求

擦拭操作基本步骤

一、操作准备

1. 把擦拭用的毛巾、百洁布、胶手套（见图 1—4）、水桶（见图 1—5）和多功能清洁剂准备好。



图 1—4 胶手套



图 1—5 水桶

2. 分辨被擦拭物体的材质，并选择擦拭方法。

二、操作步骤

步骤1 除污

使用适当的擦拭方法去除污渍；如果被擦拭表面只是灰尘，可以省去这个步骤，直接进行擦拭。

步骤2 擦拭

使用擦拭工具进行擦拭。

步骤3 保养

擦拭后，使用养护药剂养护被擦拭物体表面。

步骤4 整理

擦拭后，整理好擦拭工具。

技能1 擦拭家具

家具是建筑物内的主要设施，可分为木器家具、玻璃家具、铁艺家具、皮革家具、布艺家具、藤器家具等。

一、操作准备

1. 把清洗时所需要用到的毛巾、水桶、多功能清洁剂准备好。用水桶把多功能清洁剂按照相应的比例配制好。
2. 分辨家具的材质，根据家具的材质和脏污程度，确定选用何种擦拭方法。木器家具、玻璃家具的擦拭保养主要利用干擦和半干擦的方法，皮革家具选用油处理抹布法。

二、操作步骤

步骤1 除污

在清洗前，先用一块干净的毛巾，擦拭一遍家具，清除掉黏附在上面的灰尘和泥污。如果局部有不溶于水的污渍，可以用百洁布蘸专用清洁液擦拭。

步骤2 湿擦拭

把毛巾浸入已经配制好清洁剂的水桶里面，等到毛巾充分吸收清洁剂后，捞起拧干至不滴水。按照从上往下的顺序进行擦拭。用清洁剂清洗一遍过后，再用同样的方法用清水擦拭。

步骤3 干擦拭

湿擦拭完成后，再用干毛巾把残留在物件表面上的水迹擦拭干净（见图1—6）。



图1—6 干擦拭

步骤4 保养

清洗完之后，可以在木器家具表面涂上一层光亮液或保养液，这样可以增强家具的亮度。

步骤5 整理

检查一遍确认清洗干净之后，把工具收拾整齐，放回清洁间。

步骤6 自检服务质量

无尘、无污垢、洁净。

技能2 擦拭门窗

门框、窗框及其他玻璃装饰的边框，多采用木质、铝合金、钢塑、铝塑等材料。

一、操作准备

准备好所需要的工具，如半湿毛巾、干毛巾、百洁布、水桶、清洁剂、小刷子（见图1—7）等。

二、操作步骤

步骤1 物品移动

将门窗周围的物品移开，让出清洁的空间，先用半湿毛巾擦拭门窗及玻璃，后再用干毛巾擦净水迹，直到表面明亮无水迹。

步骤2 去除重垢

在擦拭中,遇到较严重的污迹(如油渍、水渍等)时可用百洁布蘸上清洁剂擦拭,后再用干毛巾擦净。

步骤3 去除浮尘

用小刷子刷掉门窗沟槽和纱窗中的浮尘。

步骤4 擦拭

沿门窗从上往下进行擦拭,包括擦拭转角部位和把手,最后擦拭窗台(见图1—8)。

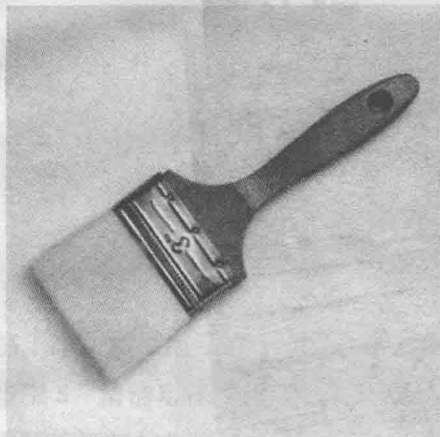


图 1—7 小刷子



图 1—8 擦拭窗台

步骤5 复位

将移开的物品按照原样复位。

步骤6 自检服务质量

无尘、无污垢、洁净。

技能3 擦拭电梯

电梯为大厦楼宇人员、货物等主要的运输工具,厢式电梯的内壁装饰及电梯门通常由木质、不锈钢、塑板等材质制成。擦拭以干擦或油擦为主。

一、操作准备

准备好所需要的工具,如半湿毛巾、干毛巾、百洁布、水桶、清洁剂、扫帚、拖把、吸尘器等。

二、操作步骤

步骤1 停止电梯

打开电梯控制箱，按下按钮使电梯停止运行。

步骤2 放置告示牌

把“工作进行中”的告示牌放在电梯门前以示正在做保洁工作（见图1—9）。



图1—9 放置告示牌

步骤3 清洁轿厢内壁

把毛巾浸入配置好清洁剂的水桶中，拿起后拧干，沿着轿厢内壁从上往下用力来回抹擦，然后用另一块干净毛巾浸透清水，拧干后擦拭，再将毛巾过清水后用力拧干，再彻底轻擦一遍；用半干湿毛巾擦净电梯按钮和运行显示屏幕及手按开关部分，并按规定消毒。轿厢内壁如果是镜面不锈钢不采用此方法，应使用干毛巾擦拭（见图1—10）。最后用小刷子除去轿门下沟槽里的杂物或用吸尘器吸净轿门沟槽中的沙粒，清除后再用毛巾把沟槽擦干净。

步骤4 清洁轿厢地面

先用湿拖把配合清洁剂拖擦，再用清水清洗拖把后拖擦，最后用干拖把把水



图 1—10 擦拭电梯内壁

迹拖擦干净。如果地面铺设地毯，用吸尘器吸尘即可。

步骤 5 清洁电梯轿厢门

电梯轿厢门的材料一般是不锈钢材质，清洗时先喷上少许不锈钢保养剂，再用棉质软毛巾由上往下抹净，使电梯轿厢门洁净光亮；最后用半干湿的抹布擦拭轿厢门的塑料和胶条部分。



相关链接

自动手扶梯（见图 1—11）的保洁擦拭技能基本与前面的案例擦拭方法相同，但有以下几点需要强调：

1. 保洁服务前，通知电梯工停止电梯运行。
2. 把“暂停使用”的告示牌放在自动扶梯口前以示正在做保洁工作。
3. 依次按照扶梯前踏板、扶梯台阶、橡胶扶手、侧面挡板以及裙边进行清洁。
4. 清洁完成后，收拾好工具及“暂停使用”告示牌。通知电梯工重新启动自动扶梯。



图 1—11 自动手扶梯

步骤 6 检查

清洁完后，要环视整个电梯轿厢一遍，检查是不是有遗漏和清洁不彻底的地方，如果发现要立即补做。

步骤 7 整理

整理清洁工具并收起“工作进行中”告示牌。

步骤 8 恢复

把控制按钮恢复原位，关上控制箱，恢复电梯的正常运行。

步骤 9 自检服务质量

保洁员保洁服务过后要对电梯内壁、外门、厢顶及沟槽进行目视自查。

1. 玻璃镜面、不锈钢表面洁净、无污迹。
2. 电梯内地面干净没有污迹。
3. 灯具、天花板没有蜘蛛网。
4. 电梯塑料胶条门轨没有沙砾。
5. 电梯轿厢内壁干净没有灰尘。
6. 自动扶梯扶手没有污迹。
7. 自动扶梯阶梯面没有污迹。

技能操作注意事项

1. 抹布应选用柔软厚实和吸水性强的棉质毛巾，这样能很好地吸去污水，达到良好的清洁效果。

2. 不能用脏毛巾反复擦拭, 否则非但擦拭不干净, 反而会擦伤作业面。
3. 为了提高工作效率, 可将作业所需的几条抹布预先洗干净备用, 便于及时更换新抹布擦拭。
4. 不同的专用毛巾不可混放混用, 如擦拭一般家具的毛巾、擦拭使用具的毛巾、擦拭卫生间的毛巾等在使用时要严格区分; 为了防止混放混用, 应备白、黄、蓝三种颜色的毛巾分开使用。
5. 材质粗糙的地面, 如果污渍很难清除, 可以使用钢丝球等特殊用具擦除。
6. 擦拭时应按顺序进行, 一般从左向右, 先上后下, 将作业面均匀地全部擦干净, 千万不要留下边角等卫生死角。
7. 在使用百洁布时, 不能用力过大, 以免使百洁布弹性纤维失去弹性, 也容易损坏作业面。
8. 在擦拭不锈钢及木质材料时, 应注意擦拭方向, 保持与纹路顺行, 如从上到下再从上到下地重复擦拭。
9. 清洁电梯轿厢内部, 应避开电梯人群使用高峰时间。



学习单元2 地面扫尘



学习目标

- 能掌握扫的动作要领
- 能选择扫的方法进行地面保洁



知识要求

扫尘是日常清洁工作中最常用的清洁手段之一, 其主要目的是清除屋内、走廊、楼梯、庭院地面上的垃圾和灰尘。日常工作中使用的地面除尘工具主要有竹扫帚、塑料扫帚、高粱扫帚等。

一、扫的要领

地面扫尘要遵循“先边角, 后中央; 从左到右, 从里向外”的原则, 扫帚与地面成 60° 左右, 适当时候要用力、要下压, 以保证扫得干净。同时, 动作频率不