



# 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

(基础知识)



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

(基础知识)

编审委员会

主任 刘康

副主任 张亚男

委员 张红 刘振华 韩军 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：基础知识/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 978-7-5045-8630-8

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 186846 号

(只供出版基)

**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

\*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 8.25 印张 143 千字

2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定价：15.00 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,适用于对各级别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,也是各级别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

### 第1章 保洁员职业、职业道德和职业守则 ..... (1)

#### 第1节 保洁员职业概况 ..... (1)

#### 第2节 保洁员职业道德和职业守则 ..... (10)

#### 本章思考题 ..... (18)

### 第2章 保洁对象、任务与效应 ..... (19)

#### 第1节 保洁对象与任务 ..... (19)

#### 第2节 保洁效应 ..... (22)

#### 本章思考题 ..... (26)

### 第3章 各类材质保洁与污垢分类 ..... (27)

#### 第1节 各类材质保洁 ..... (27)

#### 第2节 污垢分类 ..... (41)

#### 本章思考题 ..... (42)

### 第4章 工作场所与公共场所保洁 ..... (43)

#### 第1节 工作场所保洁 ..... (43)

#### 第2节 公共场所保洁 ..... (47)

#### 本章思考题 ..... (53)

### 第5章 污垢清除方法 ..... (54)

#### 第1节 物理除污 ..... (54)

#### 第2节 化学除污 ..... (56)

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 第3节 生物除污 .....                 | (57)         |
| 第4节 常用清洁剂及养护剂 .....            | (58)         |
| 本章思考题 .....                    | (61)         |
| <b>第6章 常用保洁工具与设备 .....</b>     | <b>(62)</b>  |
| 第1节 常用保洁工具 .....               | (62)         |
| 第2节 常用保洁设备 .....               | (68)         |
| 本章思考题 .....                    | (72)         |
| <b>第7章 保洁作业安全与防护 .....</b>     | <b>(73)</b>  |
| 第1节 安全防护知识 .....               | (73)         |
| 第2节 高空作业安全操作 .....             | (76)         |
| 第3节 防火消防常识 .....               | (80)         |
| 第4节 紧急急救常识 .....               | (83)         |
| 本章思考题 .....                    | (86)         |
| <b>第8章 保洁服务质量管理 .....</b>      | <b>(87)</b>  |
| 第1节 二次污染防治 .....               | (87)         |
| 第2节 质量管理知识 .....               | (88)         |
| 第3节 清洁保养质量标准 .....             | (97)         |
| 本章思考题 .....                    | (111)        |
| <b>第9章 相关法律、法规知识 .....</b>     | <b>(112)</b> |
| 第1节 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识 .....   | (112)        |
| 第2节 《中华人民共和国劳动法》相关知识 .....     | (116)        |
| 第3节 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识 ..... | (121)        |
| 第4节 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识 ..... | (123)        |
| 第5节 《城市市容和环境卫生管理条例》相关知识 .....  | (124)        |
| 本章思考题 .....                    | (126)        |

# 第1章

## 保洁员职业、职业道德和职业守则

### 第1节 保洁员职业概况

现代社会中，无论是写字楼，还是居民小区，都需要保洁员的工作。保洁员的工作在现代社会中已成为不可或缺的一部分。当然，保洁员这一职业也有自己的行为规范和职业要求。

#### 一、保洁员的定义

保洁员是指从事公共区域环境及设施清洁、保养的人员。

公共区域是指业主所共同拥有而不属于私人拥有的场所。业主拥有的公共区域主要包括厅堂、电梯厅、公共卫生间、公共停车场、楼梯过道、公共花园等区域。公共区域的环境除需要业主共同维护外，还需要专门的人进行管理、清洁以及对一些公共设施进行保养。

#### 二、保洁员的职业特点

##### 1. 保洁员应遵守纪律

保洁员是在公共场所进行工作的，因此，保洁员的行为举止将代表所在工作环境的形象，因此遵守纪律不但是维护保洁员这一职业形象的需要，更是保洁员的工作能顺利进行的基本保证。保洁员要遵守的纪律包括以下几个方面：

(1) 保洁员要讲文明懂礼貌，在工作中友善对待业主以及相关顾客，避免发生不必要的纠纷。保洁员要遵守业主及公司的行为规范，如在学校里工作的保洁员要做到不打搅学生正常上课，在办公楼里工作的保洁员要保证不影响办公区域的正常使用。保洁员文明礼貌的表现能反映保洁员的职业道德水平和文明服务程度。

(2) 保洁员如果生病或有事不能上班，要先向主管请假得到批准，并办好请假手续，才可以休假，无故不请假会被记录为旷工。

(3) 保洁员要遵守岗位时间安排，按时清洁卫生项目。岗位的清洁时间有固定的规律，保洁员的工作时间要遵守这个规律。为了公共设施的正常使用，一般公共设施的保洁工作会安排在非使用高峰期，如电梯的清洁应该避过电梯的使用高峰期。同时，保洁工作应做到动作快而且干净。

(4) 保洁员在使用清洁工具时要注意对清洁工具的保护，按照清洁工具的操作要求进行操作，并努力学会控制易耗品的使用量；清洁完毕后，把清洁工具和用品整理好，按规定进行入库保存。

(5) 保洁员要服从工作安排，对有争议的安排先服从后申报，不得擅自离开岗位。保洁员在上班期间应时刻保持工作状态，即使空闲时也应该待在工作现场，保证随时能参加紧急工作。

(6) 保洁员在工作中若遇到突发事件，应保持镇定，注意安全，同时保证自身安全和客户安全。如在下雨或下雪的天气，保洁员应及时在客户入口放置踏垫，以防止客户滑跌，并定期对踏垫进行拍打、除尘或洗涤；雨或雪停后，保洁员应及时清理过道的水渍或雪，保证过道清洁。

## 2. 保洁员应能够利用职业技能做好本职工作

(1) 保洁员在工作过程中应当按照《国家物业管理住宅示范小区标准及评分细则》《国家协会管理服务等级标准（一级）》的考评标准，做好管理区域内公共区域的清洁保洁工作，努力做到高标准、高水平。

(2) 保洁员要明确自己负责的工作区域。如果是室外区域则要负责工作区域内道路、绿地、灯具、建筑小品、栅栏、扶手、楼内走廊、屋顶、楼地面、外墙面等公共区域的清洁保洁工作；如果是室内区域则要与业主安排好清洗时间和范围，做到不损坏或占有业主物品。

(3) 保洁员需要掌握好职业技能，对工作中的技术困难应积极向主管请教，并不断提高自己的工作技能，在工作中严格按规范步骤完成工作区域内的清洁、保养工作。

### 3. 保洁员应具有任劳任怨的品质

(1) 保洁员要做到不同时间进行工作的准备。很多场所的保洁只能在办公人员下班后才能进行。如办公楼要在上班人员下班后才能进行清洁；学校的教室要在学生下课后才能进行清洁；医院的某些区域在手术后才能进行消毒清理。

(2) 保洁员应能承受加班的压力。一个场地的保洁工作不可能是很稳定的，有时会比较轻松，有时则需要加班加点才能完成。如足球场在有比赛的时候场地会比较乱，垃圾会比较多。

(3) 保洁员是公共区域卫生负责人，在工作过程中难免给附近居民带来一些不便，如清扫街道时扬起的灰尘、粪便处理时带来的异味等，保洁员不能抱怨居民的不理解，应当礼貌道歉。

## 三、保洁员的职业基本要求

### 1. 保洁员的形象要求

在职业形象识别系统中，员工的服饰作为职业识别系统是其中重要的组成部分，当人们提及某一行业整体形象时，其岗位服饰的选择，通常都会受到特别的关注。它不仅直接关系到社会公众对它的第一印象，并且在一定程度上体现着该行业从业人员内在的修养和素质。正因为如此，各地区各单位对保洁员的穿着打扮一般都有着统一的要求。

保洁员上岗时要按规定统一着装。制服要干净整洁，没有污迹、补丁和破损，衣扣扣好，长袖制服的衣袖要放直，上班要按要求佩戴工作牌，工作牌一律端正佩戴在左胸前。若公司有规定要穿工作鞋，则工作期间必须穿工作鞋，进入其他需要保护的地面区域时也要穿上鞋套。不能把工作制服直接和清洁用品放在一起，防止工作制服被污染。

男保洁员应面容整洁，每日剃须；发型为短发，无大鬓角，无头屑；头发在领子以上，不遮盖耳朵；每周至少清洗2到3次头发，保证头发干净整齐；不得留怪异发型，不得光头。

女保洁员不应浓妆艳抹，不得留长指甲和涂指甲油，不使用味道浓烈的化妆品，以免给人留下不够庄重、过分妖艳的印象；女保洁员若为短发应梳理整齐，无头屑，头发在领子以上，两边不盖耳；女保洁员若为长发，则头发不应长过领子，应盘卷头发并用黑色发套罩住，不留散发；刘海应干净，高于眉毛；发夹、发带、发套必须是黑色无花纹。

考虑到冬季天气寒冷，为此，建议保洁员在赶往工作场地的途中穿上保暖外

套，到工作现场后再换上工作服。

保洁员服饰示例正面如图 1—1 所示，保洁员服饰示例侧面如图 1—2 所示。

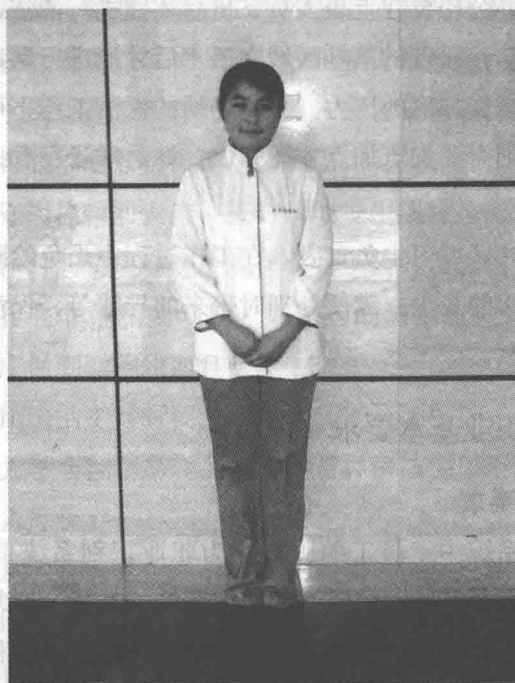


图 1—1 保洁员服饰示例（正面）

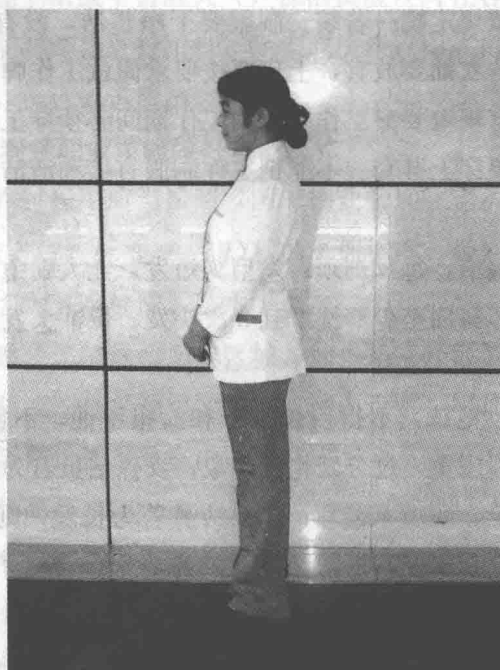


图 1—2 保洁员服饰示例（侧面）

## 2. 保洁员的礼仪要求

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。总而言之,礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人的角度来看,礼仪的主要功能,一是有助于提高人们的自身修养,二是有助于美化自身、美化生活,促进人们的社会交往,改善人们的人际关系,还有助于净化社会风气。从团体的角度来看,礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是企业形象的主要附着点。现代化程度高的地区,对于礼仪会有较高标准的要求,因而各地区、各单位对保洁员都有必须要掌握的礼仪规范。掌握基本的礼仪规范可以正确把握与外界的人际交往尺度,有助于处理好人与人的关系。

### (1) 公共区域一般礼仪

1) 保洁员在工作中应爱护国家或企业的公共财产,小心使用,不能故意破坏。在工作现场,见到客户要主动打招呼;见到儿童要尽量避让,不要让保洁工具碰到儿童。

2) 保洁员在公共场所时要保持安静,行走时要保持合适速度,周围有行动困难的人时要做到及时礼让。

3) 保洁员在工作中或工作完成时,如用到水则应当注意不溅水于他人身上,倒水时轻拿轻放,手上有水时用毛巾擦干。

4) 保洁员在帮助客户拿物品时要征询客户的同意,以免造成不必要的误会,对客户物品要轻拿轻放。

5) 保洁员应当尊重不同民族的饮食习惯。

### (2) 保洁员站立、坐姿、行走礼仪

1) 保洁员如需要到客户居室进行保洁工作时,到客户门前不得使劲拍打房门,应当先按门铃,没有门铃或门铃不能使用的,再敲门。在等待客户时站立应自然,直立,双手自然垂下处于身体两侧,手指可稍许弯曲,指尖朝下,两脚分开与肩同宽。站立时间较长可自我调整站姿,如身体重心任意移到一脚。站立时手伸直放于身侧,正身面对顾客的门,眼睛平视前方。

2) 工作休息就座时,要轻,要稳,以免给人以“抢座”的感觉。就座时应坐满椅子2/3,脊背轻靠椅首,坐立应自然轻松,头部要端正,面带微笑,双目平

视,嘴唇微闭。双肩平正放松,挺胸,立腰,两臂自然弯曲,双手放在膝上,掌心向下,双脚平落地上,并拢。

3) 保洁员行走时,上体要直,身体重心可稍向前,头部要端正,颈要梗,双目平视,肩部放松,挺胸,立腰,腹部略微上提,两臂自然前后摆动,走路步伐要轻稳。走路切忌“内八字”或“外八字”,步幅中等,步速中等,走路时注视左右两边及前方。

### 3. 保洁员文明用语要求

说话是一门艺术,保洁员在公共场合工作应该掌握标准的服务用语,让客户感受到保洁员的专业水准。

保洁员与客户交谈时要站立答话,而且思想集中,全神贯注地聆听,不能侧身或目视别处,或心不在焉,或说话有气无力,对于有可能预先知道有长时间的提问与应答时应做好边听边记录的准备。

保洁员应答客户提问或征询有关事项时,语言应简洁、准确,语气婉转,声音大小适中,不能随心所欲地谈天说地,或声音过大。如果客户讲话含糊不清或语速过快时,保洁员可以委婉地请客户复述,不能听之任之,凭主观臆想随意回答。

保洁员与多位顾客交谈时,应从容不迫,按先后次序、轻重缓急分别作答,不能只顾一位,而冷落了其他人。下面根据不同的情况分为十类保洁员应该掌握的标准用语的使用方法。

#### (1) 称呼

称呼是指日常工作中与客户进行接触时的称谓。在日常工作中,保洁员接触的人各式各样,来自不同国家、地区、民族,有着不同的语言风俗习惯,因而在人与人的称谓上有很大的差异。对人的称谓错误会引起别人的反感,甚至会闹出笑话、产生误会。

保洁员在国际交往中,无论是外国人、华侨还是港澳台同胞,一般对男士统称“先生”,对已婚女性称“夫人”,对未婚女性称“小姐”,对不了解是否已婚还是未婚的女性称“小姐”。若知道客户的学位、职位等情况时,可以在“先生”“小姐”前冠以这些内容,如“博士先生”“上校先生”等。

#### (2) 问候

问候是指保洁员在日常工作中结合时间、场合及对象的特点,向客户表示亲切问候、关心及祝愿。标准的问候用语一般在一些比较隆重或正式的场合中使用。标准的问候用语由人称、时间、问候词组成。如“王先生下午好!”“小姐早安!”等。

保洁员在一般场合应使用一些礼貌用语,如客人离开时可以用“请慢走!”问

候多位客户时，可一问候，如“大家好！”先女士后男士，“小姐好！”“先生好！”

### (3) 欢迎

欢迎是指保洁员对于客户的到来表示高兴。保洁员欢迎客户光临时一般首先用“目迎”。目迎就是行注目礼。保洁员要专注，注意到客户已经过来时，就要转向客户，用眼神来表达关注和欢迎。

注目礼的距离以五步为宜，在距离三步的时候就要问候“您好”等。保洁员在整个欢迎过程中要面带微笑，表示欣喜，面向客户。为了表示对客户的尊敬，很多服务场所都会要求保洁员向客户行鞠躬礼。按照一般的惯例行15°的鞠躬即可，这样比较符合中国的国情。

当客户离开时，保洁员应当说“您走好！”“慢走”，当客户要去远处时，可以说“祝您一路顺风”。

### (4) 请托

请托是指保洁员在对客户服务过程中不能及时为客户服务时或打扰客户或请求客户帮忙时所使用的一些礼貌用语。当不能及时为客户服务时应使用“请稍等。”“请稍候。”等；当打扰客户时使用“对不起，打扰一下。”等；当需要客户帮忙时使用“劳驾您了！”“拜托您了！”“麻烦您能帮我一个忙吗？谢谢。”等。当需要客户帮助被拒绝时一定不能表现出不愉快，而是应该很诚恳地说：“打扰您了！谢谢！”等，以表示对他人的歉意。

### (5) 致谢

致谢是当保洁员受到帮助时对人表示感谢的言语。表示感谢时一般使用“谢谢您！”，加强感谢时使用“万分感谢！”“感激不尽！”“非常感谢！”等。表示具体的感谢时使用“有劳您为这事费心了。”当保洁员受到别人帮助时，一定要表示感谢，说话时要面朝对方，不能边做事边说。

### (6) 询问

询问是指保洁员在为客户服务过程中征询客户意见的文明用语。当客户办公室或房间很乱时可以问客户：“您好！您这里需要我帮忙收拾吗？”保洁员看到自己工作区域内的沙发或椅子旁有垃圾，而沙发或椅子上有人坐时，应当询问：“您好！我能清理一下这里吗？”保洁员在自己工作区域看到客户需要帮助时，应当主动询问：“您好！需要我的帮助吗？”保洁员在帮助完客户，需要客户作出评价时，如帮助客户整理办公桌，在摆放整齐物品后可以问：“您好！您看这样行吗？”

### (7) 应答

应答是指保洁员在工作中回答客户的一些问题或对客户讲解一些具体服务事

项。应答是保洁员在工作过程中经常遇到的事情。当客户提出服务项目内的要求时一般使用的回答为“好的”“是的”“一定照办!”等;当客户提出感谢时一般使用的回答为“这是我的荣幸!”“请不要客气!”“请多多指教!”等;当客户做错了事表示道歉时一般使用的回答为“没关系。”“不要紧。”“您不必介意。”等;当对客户讲解一些自己服务项目时可讲解一些客户比较感兴趣的服务项目,不必把所有的服务项目讲解一遍,不仅浪费自己的时间也会让客户感到厌烦。

#### (8) 祝贺

祝贺是指保洁员在统一节假日或在对客户有特别意义的日子对客户表示一种友好的祝福。如在客户过生日时可以使用一些词表示祝贺,如“生日快乐!”“身体健康!”“福如东海,寿比南山!”等;对于一些新婚夫妇可以用“白头偕老!”等;一般普通节日时可以使用“心想事成!”“龙马精神!”等;在周末看到客户高兴时可以用“周末愉快!”等。祝贺词的使用能拉近与客户间的距离,有时也能打破沉闷的气氛。

#### (9) 推托

推托是指保洁员在工作中对客户一些无法完成的要求进行推辞的言行。保洁员在工作过程中对于客户提出的无理要求,一定要沉得住气,或婉言拒绝,或委婉地回答:“可能不会吧。”“很抱歉,我确实无法满足您的这种要求。”“十分抱歉,帮不了您!”“这是公司规定!”“抱歉,明天有事情,不能参加你们的活动。”等,表现出有风度而又不失礼,不能生硬地拒绝。

#### (10) 语言禁忌要求

1) 保洁员答应客户要办的事,应该言而有信,迅速地按要求去办理,不能敷衍了事。保洁员谈话时手势不宜多,幅度不要过大,切忌用手指指点。正确的手势是:向某人指示方向时,将手臂自然前伸,上身稍前倾,五指并拢,掌心向上。

2) 保洁员在听客户说话时,应注意力集中,停止手上的动作;即使客户所说的自己完全没有兴趣,也要表现出很高兴听到这些事情的态度,保持耐心。让客户感觉自己一直处于精神高度集中的状态,对于客户说的话,问的问题在很认真地听。

3) 保洁员与客户交谈时一定不能使用一些表示对客户蔑视或烦躁的语言,如“不是告诉你了吗?怎么还不明白!”“有完没完,真是麻烦。”等。对于自己不知道答案的提问,不能一口就否定,如“不知道!”“不了解!”等,而是应该尽量帮客户找答案,实在找不到答案时可说:“对不起,这个问题我们这边现在无法解决,给您带来不便十分抱歉!”等。语句尽量以客户为主,站在客户的角度为客户服务。

4) 保洁员在与客户交谈中除了一些必要的工作交流和一些问候之外很有可能会遇到一些简单的闲聊。在与客户闲聊时一定要注意避免一些涉及客户隐私的话题,如年龄、婚姻、收入、家庭住址等。

#### 四、保洁员的岗位职责

责任重于泰山。塞缪尔说过:“职责,是把整个道德大厦接起来的黏合剂;如果没有职责这种黏合剂,人们的能力之心、善良之心、智慧之心、正直之心、自爱之心和追求幸福之心都难以持久;这样的话,人类的自下而上结构就会土崩瓦解,人们就只能无可奈何地站在一片废墟中,独自哀叹。”

保洁员的职责是神圣而又光荣的,有了责任感的内在激励,就能够在工作中毫不吝惜地投入自己的全部精力和热情,全力以赴地做好自己的本职工作。一个有责任感的人,如果实现了责任与道德的统一,道德将不再是外在的或强制的命令,而成为了个人的生活信念和处事原则,成为了脑海中一种强烈的意识,时刻激励着其在工作中努力进取,从容地应对一切挑战,发挥出自己最大的潜力。保洁员的岗位职责主要是指按照工作要求完成自己工作范围的工作,并保证工作质量。

##### 1. 保洁员工作范围划定

保洁员的工作范围一般由保洁员所在的业主公司划定,如果是外派保洁员一般是业主公司与保洁公司签订的合同中包含外派保洁员的工作范围。保洁员对自己工作范围有不明确的地方应该提前向自己所属的保洁公司领导提出,避免出现工作中出现差错。外派保洁员在执行外派工作时,若发现具体工作范围与合同上的工作范围有差错时,应及时向保洁公司与业主公司提出,保证及时协调。

保洁员除了做好业主公司或外派时所接受的工作要求外,工作中所产生的废弃物的处理也包含在保洁员的工作范围内。废弃物的处理应以环保为前提进行分类,如可分为可回收和不可回收。对于一些有毒害废弃物应按相关规定处理。废弃物处理恰当,则有利于环保工作,还能变废为宝,促进经济建设;废弃物处理不当,则浪费了一些可进行二次生产使用的物品,一些对人体有害的废弃物处理不当还会影响人的健康。

##### 2. 保洁员工作要求划定

保洁员工作要求是指保洁员完成工作范围内工作时所必须遵从的一些规定。保洁员工作要求主要包括客户对保洁后的工作要求以及保洁过程中的技术要求。如在进行房屋保洁时应该做到按时进行保洁工作,在工作过程中使用合适的清洁剂和清洁用具,工作完成后房屋不留异味,不损坏客户物品。在进行一些特殊清洗时应该

按照清洗步骤完成,如电脑清洗、抽油烟机清洗、油烟道清洗、带电管线清洗、高位水箱清洗、洁具翻新、古建翻新、木地板翻新、灭虫灭鼠工程、外墙清洗粉刷、管道疏通等。

### 3. 保洁员工作质量要求

保洁员在完成保洁工作后应该接受客户检查,保证工作质量符合客户要求。保洁员保洁前必须明确客户要求的保洁质量,应当尽量达到客户要求,如果有特殊情况不能达到要求,应当进行合理说明,解释原因,避免与客户产生纠纷。

## 第2节 保洁员职业道德和职业守则

职业道德就是具有自身职业特征的道德准则和行为规范,从道义方面要求人们以一定的思想、态度、作风和行为去完成本职工作。

### 一、保洁员职业道德

职业生活是人类社会生活的最主要领域,职业关系遍布职业活动和各个角落。职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则,涵盖了从业职工与服务对象、职工与职业、职业与职业之间的关系。职业道德是高速职业活动中职业关系的重要规范。在职业活动中,如何处理好职业活动与社会需求的关系,如何处理好职业内部和不同职业之间的关系,从业职工如何对待职业,履行职业责任等,都是职业道德涵盖的内容。职业道德是人们在职业活动中应该遵守的行为规范的总和,从业人员树立良好的职业道德,不仅对于维护社会生产和社会生活的有序、健康发展具有非常重要的意义,而且也是自身顺利开展职业活动并获得事业成功的重要保证。

职业道德包含以下几个方面:

#### 1. 优良的思想品质

思想品质是指一个人的思想认识水平,对于世界观、人生观、价值观、道德观、法律观等观念的认识,对人在社会生活中的各种行为起决定性的作用。优良的思想品质对世界观、人生观、价值观、道德观、法律观有正确的认识,并在社会活动中能正确引导自己的行为。

作为一名优秀的保洁员,必须树立正确的价值观,明确个人与个人、个人与职

业以及职业与社会之间的关系。保洁员是社会主义现代化不可缺少的一员，保洁员的工作保证了城市各个功能的正常发挥，保障了人民健康。保洁员不仅需要有良好的工作技能，还要有优良的思想品质。保洁员要有热爱自己的岗位、认真完成自己的职责的思想观念，能做到不怕脏、不怕累，能默默无闻坚守保洁岗位，在工作时间内一直保持工作状态，不擅自离开自己的工作区域。保洁员应该认识到自己工作的意义和重要性。保洁员通过工作获得相对稳定的生活资料，也应该通过职业劳动履行自己的社会责任，为社会创造物质财富和精神财富，为人类社会的发展贡献自己的力量。

## 2. 得体的言行

言行是指日常生活中的一言一行，得体的言行即谈吐优雅、举止大方。保洁员工作于公共场所，保洁员的一言一行都受到大家的关注，也给其他的人起到带头模范的作用。如果保洁员在平时工作生活中能做到说话礼貌，做事得体，就给别人起了模范作用，促进了整个社会的文明礼貌；如果保洁员平时不注意自己的形象，不但有损于保洁员这个行业的形象，更破坏了社会风气。因此保洁员一定要注意自己的一言一行，做到言行得体。

面对客户时，保洁员要做到不卑不亢，交谈要面带微笑，表现出热情、亲切、友好的情绪，精神集中，说话时语速不宜过快，音量不能太大或太小。得体的言行表现于生活中的每一件小事，如归置好一个放错位置的图钉，放好一把没立好的扫帚，通过一扇拉有弹簧的门（通过后放手门会自动关闭）而自己走在前面时，要等后面的人通过后再放手。

## 3. 正确的服务态度

服务态度就是服务的意识和动力。服务意识是指在平时工作中看到客户的神情，了解客户的信息后，迅速地意识到客户的需求。服务动力是热爱自己的工作，以满足顾客要求、完成自己工作而感到的成就感，作为自己努力工作的动力。

### (1) 端正服务思想

“宁愿一人脏，换来万家净”是时传祥的人生格言和座右铭。时传祥是全国著名的劳动模范，但他的岗位只是一个大家都不愿意做的掏粪工，他几十年如一日在自己的岗位上兢兢业业，把掏粪这份工作当成十分光荣的劳动，以身作则，以苦为乐，全心全意为人民服务。

时传祥是所有保洁员应该学习的榜样，保洁员工作虽然比较辛苦，但对整个城市的清洁，人民的健康生活却意义重大。保洁员应当以自己的工作为荣，牢固树立为人民服务的思想。