



进城务工
实用知识与技能丛书



【清洁工系列】

QINGJIEGONG XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

JIATING QINGJIEGONG

家庭清洁工

■ 郭 蓉 编

■ 重庆市新洁净职业培训学校 组编



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



软装设计

从设计到落地



软装设计

从设计到落地

软装设计从设计到落地

软装设计从设计到落地

软装设计

软装设计

软装设计从设计到落地



软装设计

软装设计从设计到落地

进城务工

实用知识与技能丛书

【清洁工系列】

QINGJIEGONG XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

JIATING QINGJIEGONG

家庭清洁工

■ 郭蓉 编

■ 重庆市新洁净职业培训学校 组编

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

家庭清洁工/郭蓉编;重庆市新洁净职业培训学校组
编. —重庆:重庆大学出版社, 2007. 3
(进城务工实用知识与技能丛书·清洁工系列)
ISBN 978-7-5624-3869-4

I. 家… II. ①郭…②重… III. 家庭—清洁卫生 IV.
TS976.14

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 136490 号

进城务工实用知识与技能丛书——清洁工系列

家庭清洁工

郭蓉 编

重庆市新洁净职业培训学校 组编

责任编辑:刘颖果 版式设计:吴庆渝

责任校对:谢芳 责任印制:赵晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

自贡新华印刷厂印刷

*

开本:787×1092 1/32 印张:2.375 字数:53 千

2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

印数:1—5 000

ISBN 978-7-5624-3869-4 定价:4.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

进城务工实用知识与技能丛书

清洁工系列编写组人员名单

顾 问 夏明盟

组 长 魏 欣

总 策 划 张宏新

编写人员 (排名不分先后)

郭 蓉 张宏新 张青艳 吕忠芬

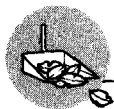
徐蜀波 刘维平 程丽蕊 卢王平

刘卫东 漆永清



编者的话

党的“十六大”报告明确指出：“农村富余劳动力向非农产业和城镇转移，是工业化和现代化的必然趋势。”转移农村劳动力，实现农村城镇化，是我国的一项重要国策。随着农村改革的不断深入，以及工业化、城市化、现代化的大力推进，实现农村劳动力的充分就业，是农业社会向工业社会发展进程中的一个阶段，是加快农村经济发展，实现农村增收的关键措施。加强对农村劳动力的职业技能培训，是提高农民就业能力、增强我国产业竞争力的一项重要基础性工作。为了适应农民工朋友进城务工的需要，让他们学好技术，达到上岗就业的要求，重庆大学出版社推出了这套《进城务工实用知识与技能丛书》。



本套“清洁工系列”共8本:《家庭清洁工》、《医院清洁工》、《商场清洁工》、《学校清洁工》、《住宅区清洁工》、《办公楼清洁工》、《厂区清洁工》和《外墙清洗工》,基本涵盖了从事保洁工作的主要工种。

每本书内容基本由5个部分组成:

第1部分基础知识:主要有岗位定义、工作范围、岗位职责、工作要求等内容;

第2部分服务规范:主要有着装要求、仪表要求、仪态要求、工作礼仪和八个不准等内容;

第3部分物料准备:主要有常用工具的介绍、常用清洁剂的使用等内容;

第4部分清洁流程:主要有室内、室外各个区域清洁范围、准备物料、作业程序、质量标准、注意事项等内容;

第5部分其他知识:主要有卫生消杀、安全管理、应急方案等内容。

本系列书以小学文化为起点,以各工种的初级要求为基本依据,根据农民工朋友的特点,强调安全文明生产,注重可操作性和实用性,强化上岗培训,讲究



科学性。每本书内容按照工种要求进行介绍,语言简单明了、通俗易懂,目的是让农民朋友买得起、看得懂、学得会、用得上。

本系列书的作者具有丰富的理论知识、深厚的教学功底、较强的实际操作能力和教材编写经验,特别是有从事农民工培训的实践经验,他们将农民工朋友学习的特点和如何快速掌握技能的方法充分体现在书中。

本系列书由重庆市就业局、重庆市劳动社会保障局、重庆市新洁净职业培训学校和重庆大学出版社联合编写。顾问由重庆新洁净清洗技术服务有限公司董事长夏明盟担任;组长由重庆新洁净职业培训学校副校长魏欣担任;总策划由重庆新洁净职业培训学校张宏新担任。担任各分册编写人员(排名不分先后):《家庭清洁工》郭蓉;《医院清洁工》张宏新;《商场清洁工》张青艳、吕忠芬;《学校清洁工》徐蜀波;《住宅区清洁工》刘维平;《办公楼清洁工》程丽蕊、卢王平;《厂区清洁工》刘卫东;《外墙清洗工》漆永清。

我们非常愿意为建设社会主义新农村出力,期盼



本系列书能给农民朋友带来实惠。我们也希望得到读者的批评和指正,以便逐步调整、完善、补充,使之更符合农村劳动力培训的需要。

编者

2006年12月



四、作业准备	21
(一) 准备工具和药剂	21
(二) 准备防护用品	21
(三) 进门前的准备	22
五、作业流程	24
(一) 作业原则	24
(二) 作业顺序	24
(三) 天花板的清洁	24
(四) 墙面的清洁	26
(五) 玻璃门、窗、幕墙的清洁	33
(六) 家庭的清洁	37
(七) 地面的清洁	51
(八) 卫生间的清洁	53
六、清洁小窍门	62
(一) 用蛋清擦拭弄脏了的真皮沙发	62
(二) 用牙膏擦拭冰箱外壳	62
(三) 蘸牛奶擦木制家具	62
(四) 用白萝卜擦料理台	63
(五) 用酒精清洗毛绒沙发	63
(六) 用苹果核去油污	63
(七) 用盐去地毯上的汤汁	63
(八) 用冰块去除口香糖	64
(九) 巧用保鲜膜	64
(十) 原木家具光洁法	64



一、基础知识

（一）岗位定义

家庭清洁工岗位是指作业者运用专业的设备、工具以及清洁、保养药剂,按照科学、合理的管理方法以及清洁、保养的流程和技术要求,对家庭室内空间进行的全面清洁、保洁、大扫除、保养。

（二）工作范围

家庭清洁工作范围主要有家庭的客厅、卧室、厨房、饭厅、卫生间等区域。

（三）岗位职责

- 自觉遵守清洁作业要求,服从工作安排。
- 严格按技术流程及清洁标准对指定区域进行清洁操作。
- 正确使用、保管、保养和摆放清洁器具及药剂。



家庭清洁工

- ④ 养成安全第一和节约水电的习惯。
- ⑤ 及时汇报和制止区域内的违规操作、安全隐患和故意损坏等不良行为。

(四) 工作要求

- ① 按工作岗位流程进行区域内的清洁和保养工作。
- ② 正确使用清洁剂、清洁工具和设备。
- ③ 严格按照清洁内容及标准安全作业。

义宝立岗(一)

(五) 交通安全

① 上班途中,不横穿马路,过马路要走人行横道或人行天桥。

② 行走过程中,尽量靠右行,不提着桶在路上乱跑,以免伤及自己或他人。

③ 不随地吐痰,不乱扔废纸、果皮和烟头等。

责照立岗(三)

主要要求(二)

二、服务规范

(一) 着装要求

- ① 上岗前必须按规定着整洁工作装和佩带工作证,工作装外不得罩便衣。
- ② 衣着严整,内、外衣整洁,衣领、袖口保持干净;上衣扣子扣好,不挽袖,内衣不外露。
- ③ 脚穿黑色布鞋或皮鞋,穿肉色丝袜。
- ④ 按季节换装,严禁混穿。每年5月1日统一换夏装,10月1日统一换冬装。

主要要求(三)





(二) 仪表要求

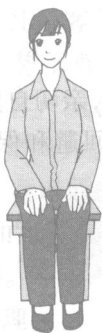
- ① 保持脸、眼、鼻、口、颈清洁,无异味。
- ② 保持洁净,勤剪勤修,不能将头发染成异色。
- ③ 女员工长发要束好,不得过肩。
- ④ 指甲勤剪勤修,不染指甲,男员工应刮净胡须。
- ⑤ 女员工打扮适度,化淡妆,不可浓妆艳抹,不得戴耳环、项链及夸张饰物。



(三) 仪态要求

1. 坐姿

坐姿要舒展、自然和大方。坐时上体保持正直,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,要上身挺直,两眼平视对方,显得精神饱满。



2. 站姿

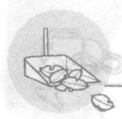
站立端庄,腰要直、肩要平、颈要直、头要正,保持身体端正,不得歪斜、倚靠、伸懒腰、打呵欠、挖鼻孔。



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)不要左顾右盼,东张西望,走路时不得吃东西、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,对需要回避和保密的问题,做礼貌回答。



注意事项:

距离:30~60 厘米

表情:微笑、正视、专注、自然

回答:简要、回避、保密、礼貌

(四) 工作礼仪

① 作业者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,要使用敬语:“请当心、对不起、打扰您了、请这边走、谢谢”,同时以礼节性手势示意,不可用粗鲁语言让他人退让。

② 工作时与客户相遇要礼貌问候,或点头示意,用语为:“您好!早上好!”。特别是早上第一次见客户一定要问候,多次相遇可点头微笑致意。

③ 进办公室,要先以中指敲门,敲门节奏要轻缓,听到回应后,说明来意,得到允许方可进门,未经允许,严禁闯入。讲话要谦恭有礼,并使用敬语:“打扰了”。