

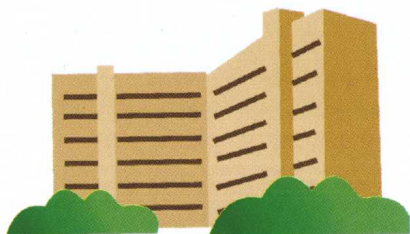


职业技能培训系列教材

ZHIYE JINENG PEIXUN XILIE JIAOCAI

社区 保洁

郭 敏 主编



中国林业出版社



职业技能培训系列教材

社区保洁

郭 敏 主编

中国林业出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区保洁/郭敏主编. —北京:中国林业出版社,
2009. 7
(职业技能培训系列教材)
ISBN 978-7-5038-5640-2

I. 社… II. 郭… III. 社区—清洁卫生—技术培训—教材 IV. R126

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 110221 号

内容提要

本书在知识要求(应知)和技能要求(应会)两个方面介绍了社区保洁员需掌握和了解的知识技能。内容涉及社区保洁概述、清洁器具和清洁用品基本知识、社区室外公共环境的保洁方法、社区室内的保洁、衣物护理方法、室内卫生间的保洁、保洁员需知的劳动保护常识等内容。本书可作为社区保洁员职业技能鉴定培训教材和自学用书,也可供从事社区保洁行业的管理人员和技师参考。

出版:中国林业出版社(100009 北京西城区刘海胡同 7 号)

编者咨询 E-mail:hjbwy@163.com 电话:010-67061986

发行:新华书店北京发行所

印刷:北京昌平百善印刷厂

印次:2009 年 9 月第 1 版第 1 次

开本:880mm×1230mm 1/32

印张:3.875

字数:110 千字

印数:8250

定价:8.00 元

前 言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。为了提高各行各业劳动者的知识与技能水平，增强其就业的能力，我们特意组织了全国各地一批长期在一线从事职业培训教学、富有经验的知名教师编写了这套“职业技能培训系列教材”。

本套教材是为了适应开展职业技能短期培训的需要、促进短期培训向规范化发展而编写的。该套教材以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，根据上岗前职业培训的特点和功能，以基本概念和原理为主，突出针对性和实用性，理论联系实际，使读者一读就懂，一学就会。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。由于时间仓促和编写者的水平有限，书中错漏之处敬请读者批评指正，在此深表感谢。

编 者

2009 年 6 月

目 录

第一单元 社区保洁概述	(1)
模块一 社区保洁的制度管理	(1)
模块二 社区保洁的内容和特点	(5)
模块三 社区保洁员的岗位职责	(8)
第二单元 清洁器械和清洁用品基本知识	(14)
模块一 常见清洁器械的使用	(14)
模块二 常见清洁剂的使用	(24)
第三单元 社区室外公共环境的保洁方法	(33)
模块一 清洁道路	(33)
模块二 清洁外墙	(36)
模块三 共用区域和设施的保洁	(39)
模块四 清洁工作的检查及应急措施	(48)
模块五 消杀管理工作	(51)
第四单元 社区室内的保洁	(54)
模块一 室内保洁的原则及分类	(54)
模块二 室内保洁的基本方法和技巧	(56)
模块三 地面、墙面的清洁	(62)
模块四 天花板、空调风口、门窗、灯饰的清洁	(69)



模块五	室内公共场所的清洁	(72)
第五单元	衣物护理方法	(76)
模块一	衣物的洗涤方法	(76)
模块二	衣物的养护方法	(83)
模块三	衣服的收藏方法	(93)
第六单元	室内卫生间的保洁	(94)
模块一	室内卫生间保洁的方法	(94)
模块二	室内卫生间的巡回保洁、除臭和消毒	(98)
模块三	卫生间的去污除垢	(100)
第七单元	保洁员需知的劳动保护常识	(103)
模块一	保洁员应具备的职业卫生知识	(103)
模块二	保洁员常见的职业伤病及预防	(112)

第一单元 社区保洁概述

模块一 社区保洁的制度管理

一、社区保洁管理的含义

社区保洁管理，就是指物业管理公司通过宣传教育、监督治理和日常清洁工作，保护社区环境，防治环境污染。通过定时、定点、定人进行生活垃圾的分类收集、清运和处理；通过清、扫、擦拭、抹等专业性操作，维护辖区所有公共场所、公用部位的清洁卫生，从而塑造社区文明形象，提高环境效益。

保洁管理的重心，是防治“脏乱差”。例如，随手乱扔垃圾、楼上抛物、乱堆物品、随意排放污水废气、随地吐痰和大小便，以及乱涂、乱画、乱搭、乱建、乱张贴等，而个别不良行为更可能引发别人效仿造成大范围的不利影响，所以不可对这些“脏乱差”行为掉以轻心。各种“脏乱差”的行为具有多发性、传染性和顽固性。为了提高社区业主整体素质，物业管理公司的员工需要通过宣传教育、监督治理等坚持不懈的努力来实现。

二、社区保洁管理的范围

1. 公共场所的保洁

公共场所保洁是指对社区内楼宇附近的公共地面，如道路、广场、空地、绿地等的清扫保洁。

2. 共用部位的保洁

共用部位的保洁是指对所有楼层间的共用部位，如楼梯、走



道、电梯间、大厅、平台等的清扫保洁。

3. 生活垃圾的处理

对日常生活垃圾（包括装修垃圾）的分类收集、清运和处理。保洁人员应要求并督促业主按规定的地点、时间和相应规程，将日常生活垃圾倒入专用容器或指定的垃圾收集点，不得任其擅自乱倒。

三、保洁管理的原则

1. 以防为主，扫防结合

在保洁管理工作中，“扫”固然很重要，但是工作的重点是“防”，即通过管理，纠正业主的不良卫生习惯，防止“脏乱差”现象的发生。优良社区环境的造就，是引导者与参与者互动，也是管理标准与业主素质不断调适的过程。只有使业主养成良好的卫生习惯，才能真正搞好社区的环境。物业管理公司要会同社区组织引导业主积极参与社会主义精神文明建设，从基本行为抓起，提高其环保的意识，大力纠正各种陋习。

2. 直接监督，执法必严

有关保洁管理的法律法规主要有《中华人民共和国环境保护法》、建设部颁发的《城市生活垃圾管理办法》和《城市新建住宅小区管理办法》，以及各地颁布的管理实施细则和行政法规。物业管理公司可以根据法律法规的有关条文和专业化物业管理标准，制定与自身实际切合的社区的保洁管理规定。这些法规和“准法规”确定了服务者和被服务者必须遵循的行为准则。物业管理公司必须严格按章办事，履行好自身职责，直接监督，遇到有损社区环境的行为，应对当事人进行耐心教育或严格处罚。

物业管理公司可将每日、每周、每季、每年清扫保洁工作的具体内容用记录报表的形式固定下来，以便布置工作和进行定期检查，同时也是监督相关工作人员的重要方式。



四、保洁管理的制度建设

1. 明确要求

明确要求包括以明文规定由专人负责，处理日常垃圾、保证日产日清，定点倾倒、分类倾倒，定时收集、定时清运，由专人专职负责周期性的清洁，按照规定的工作流程，履行保洁员的岗位职责，严格执行国家的有关卫生标准等。

2. 制订评价标准

我们所说的标准是评价保洁工作的准则和尺度。社区环境保洁的通用标准是“五无”，即无裸露垃圾、无垃圾死角、无明显积尘积垢、无蚊蝇虫滋生地、无“脏乱差”顽疾。建设部颁布的《全国城市马路清扫质量标准》中，有两条可以作为社区道路清扫保洁质量的参考标准：一是每天普扫两遍，每日保洁；二是达到“六不”（即不见积水、不见积土、不见杂物、不漏收堆、不乱倒垃圾、不见人畜粪）和“六净”（即路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、树坑墙根净、废物箱净）标准。

3. 合理安排计划

物业管理公司应提前制定出清扫保洁工作计划，包括每天、每周、每月、每季乃至每年的计划安排。

（1）每一天的清洁工作。

- 早上、下午对辖区（楼）内道路清扫两次，全天保洁。

- 辖区（楼）内绿化带，如草地、花木灌丛、建筑小品等处清扫一次。

- 楼宇电梯间地板拖洗两次，4周护板清抹一次。

- 楼宇各层楼梯及走廊清扫一次，楼梯扶手清抹一次。

- 收集每天产生的各类垃圾，并清运至指定地点。

（2）每一周的清洁工作，

- 拖洗楼宇内公共走廊的地面一次（主要针对高层楼宇，可依次每天拖数层，一周内保证全部拖洗一遍）。



- 擦拭业主信箱一次。

- 清扫天台（包括裙房、车棚）、天井和沟渠一次。

(3) 每个月的清洁工作。

- 对公共区域天花板灰尘和蜘蛛网清除一次。

- 楼层公用玻璃窗擦拭一次（每天擦数层，一个月内保证全部擦拭一次）。

- 路灯的灯罩擦拭一次。

此外，楼宇的玻璃幕墙拟每月或每季度擦拭一次，花岗石、磨石子外墙拟每年清洗一次，一般水泥外墙拟每年粉刷一次。

五、保洁管理的具体措施

物业管理公司为了创造整洁、卫生、优美、舒适的社区环境必须采取一系列行之有效的方法和手段，主要有以下几项。

1. 进行先期宣传教育

即物业管理公司在社区开发建设阶段便积极寻找切入点开展工作，如在售房、分房及入户时，即对未来的业主进行超前宣传教育，准确传达社区保洁管理的要求。

2. 配备必要的硬件设施

为确保保洁工作的效率和效果，物业管理公司还应配备必要的硬件设施，如有的物业管理公司在每家每户门前安置了一个定制的 ABS 塑料垃圾桶，上面有盖，按户幢配置各种色调，非常美观；规定业主每日将生活垃圾装袋后丢入垃圾箱，不同的垃圾要分类装袋，由保洁员定时收集，并用不锈钢小车运送至指定的垃圾箱，这一举措深受业主欢迎。

3. 生活垃圾分类处理

生活垃圾分类处理有利于提高社区的文明程度和环境质量，同时更便于垃圾的处理、回收。物业管理公司应向业主宣传生活垃圾分类袋装化的优越性，要求业主将垃圾装入专用垃圾袋，并丢入指定的容器或生活垃圾收集点。存放垃圾的塑料袋应完整无



破损，袋口扎紧不撒漏。

4. 依法处罚，加强舆论监督

除了对卫生习惯进行宣传教育外，还应当对不良卫生习惯采取必要的硬性措施，按规定对违规当事人进行处罚。对于极少数屡教不改者，还可以采取典型曝光的方法，公开其不文明行为，加强社会舆论的监督。

模块二 社区保洁的内容和特点

在社区中，社区环境的洁净舒适程度，直接影响该社区品位的高低。环境质量的好坏会造成直接的视觉效果，良好、优美的社区环境能给人们带来心理上直接的舒适感与美感，因而成为社区文明的首要象征和服务水平的重要标准。整洁的社区环境需要常规性的保洁管理和清洁服务来保证。一般来说，现代意义上的保洁包括清洁、养护和卫生管理等多项内容。

一、社区保洁工作的内容

社区保洁与一般的环境清洁卫生既有联系又有区别。后者是通过扫、刷、铲、洗、冲等方法将环境中的垃圾、废物、尘埃、污渍等清理掉，主要使用基本的清洁工具进行作业，从业人员不用经过特别的训练，就能完成这项工作。

随着社会的进步，伴随科技的发展，清洁工具、药剂、清洁方法等也在不断创新，人们对环境卫生的要求不断提高。以室内地面的保洁为例，最初的土地、砖铺地，仅须用扫帚打扫；后来的水泥地面，必须用拖布拖擦；现多为大理石、花岗岩、釉面砖、塑料板、木地板地面或地毯，这些装饰材料需要用相应的机器吸尘、刷洗、打蜡、抛光。清洁剂也不再仅仅局限于清水、碱水，现在各种各样的专用清洁剂已广泛适用于高档社区中，有用于清洗陶瓷器具的，有用于清洗石材的，有用于擦拭不锈钢、铜



质材料的，有用于清洁玻璃、灯具的，也有用于清洗地毯、沙发的，品种繁多，用途各异，更有利于社区的保洁维护。

二、社区保洁的作用和特点

1. 为社区创造良好环境

现代社区是人们生活重要的场所，二者之间密不可分，人们的衣、食、住、行、娱乐及购物等活动都集于其中，俨然一个微型社会。社区建成投入使用后，不可避免地会受到自然环境因素及人为因素的负面影响，致使其价值、功能逐步下降。与此同时，若没有专门的人员对社区环境进行及时维护，势必造成社区环境条件的恶化，影响人们的正常生活，甚至酿成伤害事故。因此，专业化的保洁服务业应运而生，并承担着清洁、维护社区环境的重要任务，有效地保证了社区的常往常新，保障了社区的价值。

2. 是建筑物和设备维护保养的重要手段

调查表明，保养得不好的地毯使用周期只有 1~2 年，保养得好的则可延长至 3~4 年；大理石地面如若保养不善，使用 7~8 年后就会黯然失色，必须再次进行磨光，但若保养得好则可将维护周期延长一倍以上。清洁工作对延长建筑物和设备的使用寿命起着重要的作用。例如，外墙瓷砖、花岗石如果不经常清洁保养，其表面就会逐渐受到侵蚀；不锈钢扶手如果不及时清洁保养，就失去光泽并生锈；木质地板如果不经常清洁、打蜡，就会变得灰暗毛糙；地毯如果不经常清洗，就会变得肮脏不堪。因此，应当从建筑物和设备保养的角度来认识清洁工作。

3. 能推进社区精神文明建设

良好的专业化社区保洁，可以营造和维持整洁优美、方便舒适、安全健康的社区办公及居住环境，既为民众造福，又为政府分忧。而从社会学角度看，良好的自然环境和人文环境，可以减少业主和使用者的烦躁、焦虑等情绪，甚至可降低某些危害社会



行为发生的概率，同时陶冶人们的情操，净化人们的心灵，从而促进精神文明建设。

4. 有助于社区管理服务内容的丰富和拓展

随着人们对环境、环保的日益重视，以及科技的发展和环卫技术的革新，社区环境保洁的含义向立体化、多内涵、全方位拓展。保洁的内容从简单的地面清扫和建筑清洁扩展到涉及空气、用水、噪声和电磁等各个方面的环保问题；保洁工作也转变为充分利用现代科学技术并且考虑到现代生活对环境的各种要求的一项系统工程。这势必对社区管理、保洁人员的素质、能力、管理思想等方面提出更新、更高的要求，从而引发社区管理行业整体服务思想的变革和内容的完善。

5. 保洁工作的特点

清洁与保洁是一门技术。许多人认为，清洁工作就是用扫帚扫一扫、抹布抹一抹，实际上，现代意义上的清洁工作具有相当的科技含量，涉及化学、物理、机械、电子等诸多学科的知识。建筑物的清洁需要依其材质的不同而使用恰当的专门清洁剂，各种现代化清洁设备（吸尘器、吸水机、洗地毯机等）的操作使用，高层外墙清洁的危险性与复杂性等，使现代清洁工作具有相当程度的技术性。年代久远的旧楼外墙面的清洁难度很大，如果用强酸性清洁剂清洗，会造成外墙面的损坏，这些问题都需要具有相当技术资质的工作人员才能解决。

三、社区保洁的意义

1. 社区保洁是物业管理质量的重要标志

对于社区管理质量的评价，因评价主体的不同，可以分为3类：一是由业主委员会从切身利益相关者的角度作出的评价；二是由物业公司对自身工作质量作出的评价；三是由第三者作出的评价，即有关的国家管理机关或行业协会从第三者的角度所作出的评价。这三者都把卫生状况作为衡量社区物业管理质量的重要



标准。1996 年建设部颁发的《全国城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）达标办法》，就把良好的社区环境卫生作为评选优秀物业管理大厦和社区的一个重要标志。可见，社区的保洁质量直接影响着社区物业管理的质量。

另一方面，社区的卫生状况直接反映了社区管理人员的工作素质与工作态度，因为这些往往在社区保洁服务工作中得到较大的体现。

2. 社区保洁是物业管理的重要组成部分

物业服务管理行业是在科学技术和生产力发展的过程中，为适应人们日益增长的社会消费需求而产生的专业化服务性行业。它是社会化服务和专业化分工的必然结果。社区管理服务的意义就是要把业主和住宅使用人从日常的保洁、绿化、保安、房屋修缮等琐事中解放出来，以专职的社会化服务体系取代零散的旧式社区管理。

就目前普遍的社区服务管理所提供的服务来看，可以分为两种类型：一是房屋修缮、公共设备维护、保洁、绿化、保安等方面；二是社区文化、商务、家政等方面。其中，第一种类型是服务内容和质量的重要组成部分；而第二种类型则关系到服务质量的进一步提高。由此可见，社区保洁是保证社区正常管理和运行的基础组成部分。

模块三 社区保洁员的岗位职责

一、社区保洁管理机构设置

保洁管理工作由物业管理公司管理部或保洁部具体实施。保洁部一般设部门经理（保洁主管）、技术员、仓库（保洁设备、工具与物料）保管员和保洁员等，其下属班组可以根据所辖物业的规模、类型、布局以及清洁对象的不同而灵活设置。规模较大



的物业管理公司，其保洁部可以下设楼宇清洁服务班、高空外墙清洁班和公共区域清洁班等班组，各班组设保洁领班和若干经过专业培训的保洁员。进而，从所辖物业和服务对象的实际情况出发，建立起部门、班组和人员的岗位规范、工作流程、服务标准和奖惩办法，做到保洁管理规范化、标准化、制度化。

二、社区保洁服务的类别和方法

1. 全方位保洁服务的类别

- 周边环境卫生。
- 居室的保洁服务（包括室内墙体及陈设）。
- 保养、保洁建筑物外墙。
- 消毒、灭害（主要有老鼠、苍蝇等）。
- 水处理、水池清洁。
- 管道疏通（包括空调、下水道等）。
- 废弃物处理（包括清运）。
- 金属镜面的清洁、保养。
- 石材的保养与翻新。
- 园林绿化、保养。

2. 服务方法

- 常规清洁、常规保养。
- 皮革表面护理。
- 木质表面保养。
- 石质表面保养（包括晶面处理、翻新处理）。
- 陶瓷面保洁。
- 玻璃保洁。
- 外墙保洁。
- 纤维的保养。
- 烤漆表面保养（包括汽车）。



三、社区保洁员的行为规范

●时刻保持仪表端庄、精神饱满、动作敏捷，工作中不喧哗、不嬉闹。

●保持认真的工作态度，不做与工作无关的事，保持良好的精神状态。

●坚持“优质服务，顾客至上”的服务宗旨，树立“顾客就是上帝”的服务意识。

●对待客户，回答问题要准确。不清楚的，要向客户解释清楚并马上找到有关人员或部门，由其接待。严禁手持清洁用具为客户指示方向。

●意思表达要清晰，说话声音要清楚，注意问候、称呼及应答等礼节，正确使用礼貌用语。

●在客户的房间内进行保洁时，应注意自己的言谈举止，做好本职工作，不卑不亢。

●不随地吐痰，不乱抛纸屑，不在公共场所吸烟，禁止乱丢烟头。

●不得将清洁工具（包括地拖、扫把、桶、垃圾铲、梯、伸缩杆、竹竿等）沿地拖行或扛在肩上行走，应手持工具离地向上并紧靠手臂。



作服破损、掉扣应及时修补。下班后换下工作服，不得在非工作时间穿着工作服。

- 保洁人员要注重仪表、外观。男性员工不允许留胡须，头发长不过耳；女性员工长发不披肩，发型整齐不蓬乱。

- 女性员工不允许浓妆艳抹。

2. 其他要求

- 搞好个人卫生。

- 工作时面带笑容，举止庄重，不卑不亢。

- 不允许赤脚或穿拖鞋上岗。

- 员工上岗必须佩戴工作卡，并一律戴在左胸前。

五、社区保洁人员的劳动纪律

- 遵守公司章程和有关的作息制度，准时上班，不得无故迟到早退，若有事需请假时，须提前向领班申请事假，有特殊原因未能提前申请时，事后要及时补办请假手续，否则按旷工处理。申请病假须持医院证明，经批准后，方能休假。

- 工作时不允许做与本职工作无关的事。

- 工作时间（含上班前用餐）不准喝酒，不允许在非休息时间和地点休息。

- 应在指定的工作区域范围内活动，不准串岗、串楼层，确因工作需要，应事先得到许可。

- 服从公司和质检人员的检查，并接受批评、纠正错误。服从上级安排，执行定岗、定人、定时间、定标准的管理模式，完成上级交给的各项工作任务。

- 自觉遵守公司的各项规章制度，爱护公司的各种设备、设施、用品等，若损坏或丢失设备、工具、工作服，应按公司规定赔偿。

- 进行保洁工作，不得影响公共秩序或妨碍业主的正常生活工作。