

★迄今为止最专业 最实用的物业保洁管理手册

- 你还在为保洁员培训绞尽脑汁吗?
- 你还在为保洁管理而冥思苦想吗?
- 你还在为项目投标而抓耳挠腮吗?

物业 保洁 管理

读这本就够了!

姜友云 著



长江出版传媒 湖北科学技术出版社

★迄今为止最专业 最实用的物业保洁管理手册

物业 保洁 管理

读这本就够了!

姜友云 著



图书在版编目 (CIP) 数据

物业保洁管理读这本就够了 / 姜友云著. —武汉: 湖北科学技术出版社, 2015. 6
ISBN 978-7-5352-7518-9

I. ①物… II. ①姜… III. ①清洁卫生—物业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 050421 号

策 划: 黄国香

责任校对: 蒋静

责任编辑: 黄国香

封面设计: 喻杨

出版发行: 湖北科学技术出版社

电话: 027-87679468

地 址: 武汉市雄楚大街 268 号

邮编: 430070

(湖北出版文化城 B 座 13-14 层)

网 址: <http://www.hbstp.com.cn>

印 刷: 武汉市江城印务有限公司

邮编: 430013

700×1000 1/16

20.5 印张

400 千字

2015 年 6 月第 1 版

2015 年 6 月第 1 次印刷

定价: 40.00 元

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换

目 录

第一章 保洁的基础知识	1
第一节 保洁的概念	1
一、保洁的概念是什么	1
二、目前保洁行业的特点	4
三、保洁行业的危机	6
四、保洁行业的未来出路	8
第二节 清洁剂基本常识与正确使用	10
一、清洁剂的分类	10
二、酸性清洁剂	11
三、中性清洁剂	14
四、碱性清洁剂	16
第三节 保洁工具的使用	19
一、毛巾	19
二、扫把、垃圾铲	20

三、尘推	21
四、拖把	22
五、玻璃刮和涂水器	23
六、百洁布	23
七、铲刀	24
八、多功能保洁车	24
九、告示牌	25
第四节 员工形象与礼仪	25
第二章 保洁员的培训	31
第一节 员工培训的要点	31
一、如何给保洁员培训	31
二、培训计划	33
第二节 具体培训课程	35
第三章 员工保洁技能	61
第一节 不同岗位的保洁技能	61
一、大堂的保洁技能	61
二、洗手间的保洁技能	63
三、办公室的保洁技能	64
四、电梯的保洁技能	66
五、各类墙面的保洁技能	67
六、电梯通道、消防通道的保洁技能	68



七、岗亭的保洁技能	69
八、员工食堂的保洁技能	70
九、地下车库的保洁技能	71
十、会所的保洁技能	72
十一、室外地面的保洁技能	73
十二、广场的保洁技能	74
十三、绿化带的保洁技能	75
第二节 特殊保洁作业技能	76
一、地下管井的疏通技能	76
二、化粪池的清理技能	77
三、喷水池的保洁技能	78
四、灯具的保洁技能	79
五、监控摄像头的保洁技能	80
六、游泳池的保洁技能	80
七、不锈钢物品的保洁技能	81
八、二次供水清洗消毒技能	82
九、地毯清洗技能	84
十、地板打蜡技能	87
十一、石材养护技能	89
十二、石材常见病症、成因及治理方法	95
第三节 保洁设备的正确使用	98
一、单擦机性能与正确使用	98

二、抛光机性能与正确使用	99
三、吸尘器性能与正确使用	100
四、沙发机性能与正确使用	100
五、吸水器性能与正确使用	101

第四章 各业态保洁管理 103

第一节 小区的保洁管理 103

一、小区的保洁特点	103
-----------------	-----

二、小区保洁员的岗位工作流程	106
----------------------	-----

第二节 写字楼的保洁管理 109

一、写字楼的保洁特点	109
------------------	-----

二、写字楼保洁员的岗位工作流程	112
-----------------------	-----

第三节 酒店的保洁管理 114

一、酒店的保洁特点	114
-----------------	-----

二、酒店保洁员的岗位工作流程	119
----------------------	-----

第四节 商场保洁管理 121

一、商场的保洁特点	121
-----------------	-----

二、商场保洁员的岗位工作流程	123
----------------------	-----

第五节 家政保洁管理 125

一、家政保洁人员选材标准	125
--------------------	-----

二、家政保洁培训基本内容	125
--------------------	-----

三、家政保洁宣传工作	126
------------------	-----

四、家政保洁常见工具与清洁剂	126
五、家政保洁具体方法	126
六、家政保洁注意事项	128
第五章 保洁投标工作	129
第一节 投标书的编制	129
一、保洁投标书的编制要求	129
二、投标书的制作	130
三、投标函部分的格式与内容	130
四、商务标部分的格式与内容	142
五、技术标部分的格式与内容	149
第二节 进行项目投标的技巧	193
一、标书装订的技巧	193
二、项目投标报价的技巧	193
三、项目投标中的答辩技巧	195
第三节 合同的签订与注意事项	197
一、员工上下班的时间	197
二、员工值班人数与值班时间	197
三、项目保洁人员用水用电	197
四、项目的保洁服务标准	197
五、合同签订样本	198
第六章 项目管理	214

第一节 保洁办公室的布置	214
第二节 项目员工管理制度	217
第三节 项目新员工管理	222
一、新员工入职第一天	224
二、新员工入职第二天	225
三、新员工入职第三天	225
四、新员工入职岗位实习期	225
五、入职后 1 个月内	226
第四节 项目员工集合规范	226
一、项目保洁员的队列	226
二、员工例会集合流程	228
第五节 项目品质管理	229
一、什么是品质管理	229
二、品质检查的重要性	231
三、品质检查的方法	233
四、品质检查的误区	235
五、品质检查不等于项目质量检查	236
第六节 成本管理	237
一、人员方面	237
二、工资方面	237
三、物料方面	238
四、强化“三定”执行	238

五、树立节俭意识	239
六、积极探索	239
七、放眼长远	239
第七节 项目函件格式规范	240
第八节 项目各种应急方案	243
一、重大检查活动的方案	243
二、梅雨天气应急方案	244
三、暴风雨天气的应急方案	245
四、楼层内发生水管爆裂事故的应急方案	246
五、突发火灾事故的应急方案	246
第九节 管理常见表格	247
第七章 企业文化宣传	269
第一节 办公室的上墙文化	270
第二节 晨会管理	271
第三节 表彰大会与其他活动的策划	273
第八章 ISO 系列管理体系	283
第一节 如何建立 ISO 管理体系	283
一、ISO 系列管理体系的重要性	284
二、建立 ISO 系列管理体系的方法与步骤	285
第二节 环境因素识别与危险源识别	294

第九章 其他专项知识	298
第一节 鼠的防治	298
一、鼠的种类与生活习性	298
二、鼠的治理方法	299
第二节 蚊子的防治	301
一、蚊子的种类与生活习性	301
二、蚊子的治理方法	302
第三节 苍蝇的防治	303
一、苍蝇的种类与生活习性	303
二、苍蝇的治理方法	305
第四节 蟑螂的防治	306
一、蟑螂的种类与生活习性	306
二、蟑螂的治理方法	307
第五节 白蚁的防治	308
一、白蚁的种类与生活习性	308
二、白蚁的防治	308
第六节 常见保洁答疑	310

第一章 保洁的基础知识

第一节 保洁的概念

一、保洁的概念是什么

“保洁”就是保护和保持环境清洁卫生、人们工作与生活场所的干净与整洁，为人们创造一种舒适、温馨、如意的工作环境与生活空间的一种服务。“保洁”不再是被人们所称的“清洁”这一概念了，它已经被注入了人的主动性服务，即强调了对环境主动保护，从而保持环境的洁净。“保护”一词有提前预防的意思，“保持”有及时性的意思。这两种意思就准确无误地告诉大家，“保洁”不再是人们所想象的“扫一扫”“擦一擦”等简单的工作，哪里脏了，才去打扫的被动工作，而含有服务意识在里面。服务并不是简单的一种操作技能，而包含了许多其他的因素。在20世纪八九十年代，“保洁”一词并没有出现，出现的是“清洁”。那时候，“保洁员”都统一称为清洁工。“清洁”一词隐含了被动的意思，脏

了，去打扫一下；乱了，去整理一下，这是一种被动的工作状态，没有服务意识在里面。所以，近十几年来，“清洁”一词被“保洁”这一概念所取代，之前的清洁工，现在统一称为“保洁员”了。

保洁员的基本工作是什么？

在人们的印象中，保洁员就是把自己所负责的环境打扫干净并做好垃圾处理工作。其实，现在保洁员的工作复杂多样，保洁员工作呈现出规范化、多样化、差异化、服务化、国际化的发展趋势。

（一）规范化

1. 服装规范化

作为保洁员上班必须穿统一的工作服，穿统一的工作鞋。甚至连发型也要求一致。

2. 工作语言规范化

保洁员上班时，肯定会与客户交往，在与客户交往过程中，要求工作语言文明礼貌：必须使用您好、请、对不起、谢谢、我愿意、立即、马上等等工作语言，不允许工作时语言的随意性与粗俗。

3. 作业的规范化

包括保洁工具与清洁剂的使用规范；岗位作业流程的规范；处理突发事件的规范；处理投诉的规范等等。

（二）多样化

1. 服务对象的多样化

服务对象从业态划分为住宅、写字楼、酒店、商场、工厂、码头、学校、机关、娱乐场所、旅游胜地等。服务对象从客户群划分为国内客户、国外客户等。从服务时间性划分为一次性服务、周期性服务、长期性服务等。从服务区域划分为室外作业、室内作业、高位作业、专项作业等。室外又可划分为外围广场保洁、外围设施保洁、外围绿化区域保洁等；室内又可划分为电梯保洁、楼层保洁、洗手间保洁、办公区保洁、垃圾清运等。

2. 工作内容多样化

有玻璃幕墙的清洗、地毯清洗、家具保养、石材养护、二次供水消毒、四害

防治等。

(三) 差异化

1. 员工工作服装的差异化

根据不同的服务客户，选择恰当的工作服装款式与颜色。例如：在小区服务中，可能使用色彩明亮富有朝气的颜色服装，因为小区平时老人和小孩居多，要给人朝气和活力，不可以使用冷色、灰色作为工作服的颜色。在写字楼，特别是高档写字楼，要注意工作服装的款式新潮性、美观性、高档性，这与写字楼的高档定位要相符。

2. 员工年龄要求的差异化

根据不同的服务客户，提供不同文化层次与年龄结构的员工。例如：高档楼盘的售楼处、五星级酒店的保洁员，一般要求有文化、较年轻、形象端正的员工。

3. 保洁工具与清洁剂的差异化

根据不同的服务客户，配置相应不同的保洁工具与清洁剂。就拿扫把来说吧，写字楼的保洁地面的扫把与小区清扫地面的扫把可以有区别，售楼中心的保洁地面的扫把可以与保洁小区地面的扫把有所区别。建议小区用塑料扫把，写字楼与售楼中心用棕扫把，体现其高档性。清洁剂的使用中，在高档区域应尽量使用无色、无异味、无腐蚀性的清洁剂。

4. 保洁服务流程的差异化

根据不同的服务客户，可以对保洁服务流程进行差异化处理。例如：小区与写字楼的保洁服务流程就会不一样，保洁服务流程就存在明显的差异性。

5. 保洁服务品质的差异化

根据不同的服务客户，保洁服务品质应采取不同的品质标准去服务。对于某些大客户，可能在服务中存在不赢利、不愉快的合作问题，但是为了自己公司的品牌影响力，而不是去斤斤计较公司的眼前利益得失。只有这样，公司才能把品牌做上去，做大做强。

(四) 服务化

1. 体现在员工的服务意识上

员工是服务体现的第一关键要素。保洁工作不仅仅是简单的体力劳动作业，

而是实实在在的服务性工作。员工服务意识的提高与强化成为客户满意度的有力保障。只有在工作中体现服务意识,才能真正让客户满意,才能真正做好保洁工作。

2. 体现在公司的服务意识上

公司的服务意识决定员工的服务意识。公司只有具备良好的服务意识和服务心态,才能让员工全心全意地致力于服务客户,致力于做好保洁工作。

3. 体现在行业服务意识上

行业的服务意识决定保洁这个工作的起点与高度。一个行业,应从服务的高度上去要求这个行业的公司与员工在就业基本要求、工作基本操守上制定相关的服务基本要求与标准。从未来发展的高度去要求做好行业服务性工作,那么这个行业才能持续不断的发展与壮大。

(五) 国际化

自中国加入世界贸易组织(WTO)以来,中国与世界各国的经济与行业交流越来越多,行业管理和发展与国际化高速接轨。而保洁行业面临国际化的竞争压力,同时,也面临着进入国外保洁市场的契机。国际化是中国保洁行业不可避免与轻视的课题。这就要求我们要居安思危,勇于开拓国外市场,学习国外先进的保洁管理经验,结合自身的优势,发展壮大中国保洁行业。

二、目前保洁行业的特点

(一) 保洁发展的起因

改革开放以来,伴随着国家经济的高速发展,城市化进程飞速加快,特别是近十几年,许多城市建筑如雨后春笋般拔地而起,加上人们对高品质生活的追求,人们对工作场所和生活场所,甚至休闲场所的环境要求也越来越高。建筑物室内装修也朝高档、复杂、人性化发展,大量昂贵装饰材料和配套设施的广泛应用使得室内的环境面临人为的污染与破坏。人为的污染与破坏使得传统的保洁方式不能满足人们要求,专业的保洁日益受到人们的关注。在此基础上,专业的保洁队伍就产生了。

(二) 中国保洁行业的前期发展

中国的保洁行业起步较晚,基本上在 20 世纪 90 年代才出现。比较有名气的

专业清洁公司主要集中在深圳与上海等沿海经济发达地区。其中最为著名的规模大、有品牌影响力的公司基本上都在深圳。这是因为中国第一家物业管理公司是在 1981 年 3 月 10 日于深圳成立。在最初的物业管理中,保洁是属于物业管理工作中的一个工作内容。它是紧紧地与物业管理联系在一起的。但是在实际工作中,物业管理中的保洁遇到许许多多的困难。比如:清掏化粪池等太脏太累的活时,物业管理中的保洁人员不愿意做;外墙高位清洗时,物业管理中的保洁人员也不愿做;加上在保洁工作过程中,保洁人员年龄偏大,保洁员工作业和管理安全风险大,员工文化层次相对偏低,整个保洁队伍不好带、不好管。在这些商机的背后,有些人就开始组织人员进行专项保洁工作。借鉴国外经验,成立了清洁公司。在市场发展和专业化高度发展的情形下,保洁工作产生了外包服务,专业的清洁公司才逐渐成立、成长起来。同时,国外的清洁公司也瞄准中国的清洁发展契机,于 20 世纪 90 年代成功进入中国深圳市场,并拓展到了全国其他城市。

(三) 中国保洁行业的专业化

随着中国经济的不断发展,各类清洁公司也就相继出现,并且有自己擅长的专业领域,主要有以下几大类型。

1. 专业家政公司

注册资金少,有些只做家庭保洁的根本不去注册,只需发名片就行。成本低,利润点相对也低。年收入一般为 100 万元以下。主要从事家庭、开荒保洁、日常保洁、地毯清洗等短期的、临时性的业务。

2. 清洁服务有限公司

注册资金最低 50 万元。有些城市明文规定清洁公司按注册资金、管理人员的证件、业绩和公司的注册成立年限以及相关的荣誉证书如“重合同守信用单位”等,给清洁公司划分资质等级,如 A 级资质公司、B 级资质公司、C 级资质公司。专业日常清洁公司的业务范围比较广,定期、长期、短期保洁服务都可以承接。有些保洁服务公司为了拓宽自己的业务范围,相继注册其他资质,承接四害消杀、白蚁防治等虫控防治业务,增加公司的利润点。此类公司的利润依照公司的规模,从几十万到几百万、上千万不等。在行业中的品牌影响较大,也出现了全国分布连锁经营的全国性大型公司,从业人员已达几万人,年利润已达几千万元。

3. 专业市政清洁公司

市政保洁这块蛋糕，以前属于市政国有单位所有。现在随着市场经济的高度发展，清洁事业单位的转型。市政保洁已逐步外包给专业清洁公司。

4. 专业开荒公司

开荒相对于日常保洁来说，作业时间短、风险小、利润点较高。所以深受没有多少资金但有人力资源成本的公司青睐。开荒市场前景广阔，在许多大中型城市都活跃着专业进行开荒保洁的队伍。

5. 专业外墙清洗公司

由于外墙清洗作业的风险性，以及员工作业要求的特殊性，如外墙高位作业的风险性、员工年龄与性别有特殊要求、员工健康有特殊要求、工作时间有特殊要求等，所以一般的清洁公司不敢涉足其中业务，有些虽承接了外墙清洗业务，也会转手再次承包给专业的外墙清洗公司进行。外墙清洗公司员工的工资水平在保洁行业中，属于高收入水平。人均日工资 200 元左右，并有逐年上涨趋势。

6. 专业的石材养护公司

此类公司投入成本少，作业员工少，利润点高。所以在近几年来，发展势头迅猛，并成立了相关的石材行业员工操作标准与从业资格证制度。

（四）保洁服务行业的业务范畴

现在保洁服务行业的服务类型涉及小区、商场、写字楼、医院、酒店、工厂、码头、娱乐场所、旅游区、公园、公路、高速公路、机场、街道、政府机关等各种服务场所和专业场所。专业清洁公司的业务范围涉及家政保洁、开荒保洁、日常保洁、专业清洗、专业清掏、二次供水消毒、石材翻新及养护、幕墙清洗作业、四害消杀，以及白蚁防治等综合业务。

三、保洁行业的危机

（一）行业规范性差

中国保洁行业目前最缺的是行业的规范性管理，没有形成全国统一的公司资质等级划分标准与执行标准。既没有从业管理人员的执业资格标准，也没有从业员工的作业等级认证标准，没有形成全国性的行业培训权威性机构及教科书去指