

现代保洁工作指南

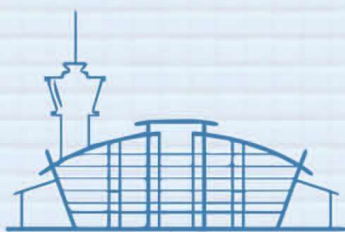
现代保洁管理 基础与实务

XIANDAI BAOJIE GUANLI
JICHU YU SHIWU

宁夏机场物业园林服务有限公司 编



黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社



现代保洁管理 基础与实务

XIANDAI BAOJIE GUANLI
JICHU YU SHIWU

ISBN 978-7-227-07843-2



9 787227 078432 >

定价：78.00元

职业技能等级教材

现代保洁管理 基础与实务

MODERN CLEANING MANAGEMENT
FOUNDATION AND PRACTICE

中国劳动社会保障出版社 编


中国劳动社会保障出版社
CHINA LABOR & SOCIAL SECURITY PRESS

现代保洁工作指南

现代保洁管理 基础与实务

XIANDAI BAOJIE GUANLI
JICHU YU SHIWU

宁夏机场物业园林服务有限公司 编

 黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代保洁管理基础与实务 / 宁夏机场物业园林服务有限公司编. -- 银川 : 宁夏人民出版社, 2023.8

ISBN 978-7-227-07843-2

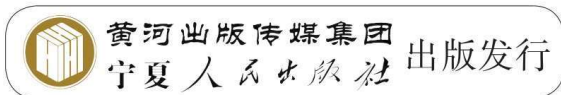
I. ①现… II. ①宁… III. ①清洁卫生 - 物业管理
IV. ① F293.33

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2023) 第 157659 号

现代保洁管理基础与实务

宁夏机场物业园林服务有限公司 编

责任编辑 赵学佳
责任校对 闫金萍
封面设计 姚欣迪
责任印制 侯俊



出版人 薛文斌
地址 宁夏银川市北京东路 139 号出版大厦 (750001)
网址 <http://www.yrpubm.com>
网上书店 <http://www.hh-book.com>
电子信箱 nxrmcbs@126.com
邮购电话 0951-5052104 5052106
经 销 全国新华书店
印刷装订 宁夏凤鸣彩印广告有限公司
印刷委托书号 (宁) 0027132

开本 787 mm × 1092 mm 1/16
印张 24.5
字数 380 千字
版次 2023 年 10 月第 1 版
印次 2023 年 10 月第 1 次印刷
书号 ISBN 978-7-227-07843-2
定价 78.00 元

版权所有 侵权必究

本书编委会

主 编：王 琦 李 荣

副主编：龚 涛 刘 莹 王 慧 曾玉梅

编 者（排名不分先后）：

徐 玲 李 磊 卢 洁 金 鼎 石 勇

贾 哲 王 强 王 祥 杨 艺 向玲瑶

前言

保洁管理是一门新兴学科，是贯穿保洁工作全流程、各环节，并根据具体应用而形成的一门综合性、应用性较强的学科。保洁服务也是与广大居民的日常生活和工作最贴近的相对独立的行业，保洁行业的快速发展迫切需要相关理论的指导和一大批懂技能、会管理的专业人才。目前，对保洁管理学科理论的研究和实践经验的总结虽然已取得了一定的进展，但针对保洁管理专业人才培养的参考用书却相对较少，尤其是机场行业内保洁管理相关培训用书基本处于空白阶段。

本书是编者基于公司多年现场管理与实操经验、人才培养工作取得的成效以及对相关理论的研究，与宁夏财经职业技术学院开展横向课题合作的最终成果。通过该校教师的理论指导，根据行业发展的客观实际，本书的编写旨在指导保洁管理工作和机场保洁工作的具体实操，为从事或即将从事相关工作的人员提供可借鉴和值得参考的管理方法、操作标准及解决问题的办法，对于其日后优化工作流程、改进工作方法、提高管理能力具有一定的指导意义。

由于保洁行业的发展非常迅速，本书对相关内容的阐述和理解还有待进一步探讨；同时，也由于精力和水平所限，书中难免有不妥之处，恳请广大读者批评指正。

目 录

上篇 保洁管理理论基础

项目一 绪论	003
任务一 保洁管理概述	003
任务二 保洁管理的起源与发展	007
任务三 保洁管理的主要内容	010
任务四 保洁管理的发展趋势	018
项目二 各业态保洁管理	025
任务一 住宅小区保洁管理	025
任务二 写字楼保洁管理	032
任务三 酒店保洁管理	038
任务四 家政保洁管理	049
项目三 保洁工具与药剂	056
任务一 保洁基础工具及使用	056
任务二 保洁基本设备及使用	076
任务三 保洁药剂及其使用	089
项目四 保洁服务人员管理	102
任务一 保洁服务人员职位管理	102

任务二 保洁服务人员培训管理	113
项目五 保洁服务人员职业规范	122
任务一 保洁服务人员职业素养	122
任务二 保洁服务人员仪容仪表及行为规范	126
项目六 保洁服务安全管理	131
任务一 保洁服务人员安全作业	131
任务二 保洁作业的安全保护	137
项目七 保洁管理项目投标	146
任务一 保洁管理项目投标文件的编写	146
任务二 保洁管理项目投标策略	152
项目八 保洁服务质量管理	160
任务一 保洁服务要点评价	160
任务二 保洁服务企业运营管理水平提升	165

下篇 机场保洁实操

项目一 机场保洁管理概述	177
任务一 机场保洁部组织架构	177
任务二 机场保洁人员岗位职责	182
任务三 机场保洁员职业技能评定管理	186
项目二 机场不同场所的保洁	192
任务一 电梯与自动扶梯保洁操作	192
任务二 旅客行李提取转盘保洁操作	197
任务三 高架桥保洁操作	200
任务四 母婴室保洁操作	203
任务五 儿童活动区保洁操作	206
任务六 卫生间保洁操作	209
任务七 廊桥保洁操作	216

任务八 安检及其他联检单位保洁操作	220
任务九 客舱保洁操作	223
任务十 停车场（楼）保洁操作	227
任务十一 道路环卫保洁操作	232
任务十二 会议室保洁操作	241
任务十三 运动场馆保洁操作	243
任务十四 垃圾压缩站保洁操作	248
项目三 不同部位的保洁	253
任务一 地面保洁操作	253
任务二 墙面保洁操作	265
任务三 天花板保洁操作	270
任务四 地毯保洁操作	272
任务五 门厅地垫保洁操作	276
项目四 不同物品的保洁	279
任务一 道路护栏、标识牌、信号灯等设施保洁操作	279
任务二 座椅保洁操作	282
任务三 玻璃保洁操作	285
任务四 公共设施保洁操作	288
任务五 不锈钢保洁操作	291
任务六 电子信息屏、电视屏幕保洁操作	295
任务七 饮水机保洁操作	299
任务八 垃圾桶保洁操作	302
任务九 门面、门框、门锁保洁操作	306
任务十 灯具外框保洁操作	310
任务十一 公用电话、援助电话、一键通保洁操作	313
任务十二 固定设备、装置、展览品保洁操作	316
任务十三 立柱保洁操作	319
任务十四 罗盘箱保洁操作	322

任务十五 百叶窗、出风口保洁操作	325
任务十六 柜台保洁操作流程	328
项目五 “四害”灭杀及防治	332
任务一 蚊蝇灭杀及防治	332
任务二 蟑螂灭杀及防治	336
任务三 鼠类灭杀与防治	341
项目六 保洁服务质量评价	346
任务一 保洁服务质量评价标准	346
任务二 保洁服务质量评价的方法	349

附 录

附录 1 民用机场管理条例	357
附录 2 物业管理条例	371
参考文献	382

上篇

保洁管理理论基础

项目一 绪论

项目学习要求

通过本项目的学习，了解保洁管理的基本概念、起源、发展，熟悉保洁管理的性质、特征，掌握保洁管理的内容及标准，能够根据保洁管理的内容制定保洁服务标准。

任务一 保洁管理概述

基础知识

1. 了解保洁管理的基本概念。
2. 熟悉保洁管理的性质、特征和管理目标。

基本技能

能够结合行业特点说明保洁管理的特征。

拓展能力

在了解保洁管理基本概念的基础上，理解保洁管理的意义和价值。

导入案例

某保洁管理公司承接了 × 机场的保洁管理工作。接管后，经常遭到旅客投诉，严重影响了保洁管理公司的声誉。

讨论：

你认为案例所述保洁公司在市场化体制下，能否长远发展？为什么？

课业设计

请根据保洁管理的特征和目标，说明该保洁管理公司想要长远发展的基

本做法。

知识帮助

一、保洁管理的概念与性质

（一）保洁管理的概念

“保洁”一词源自英文“House Keeping”，简称“HK”，主要是保持清洁的意思，指由经过专门培训的专业技术人员（即保洁员），使用专门的清洁工具、清洁剂和清洁机器，按照科学的统筹方法和正确的技术规范操作，对服务现场的各种材质进行有针对性的清洗和护理，以求保持其应有的表面光泽和高洁净度的一项专业化的工作。

保洁管理是指物业服务企业或者环境清洁公司通过对物业服务区域内的物业表面、室内室外场地及其附属设施设备进行保洁保养，保持物业服务区域整齐洁净，为业主创造一个干净、卫生的生活、工作、学习环境的活动。

物业清洁是指采用清洁剂、清洁设备和清洁用具对相关物业的地面、墙面、相关设施和设备的表面污染物或覆盖层进行专业化的清洁、消毒和养护。

随着社会经济的高速发展，人们对生活、工作、学习环境质量的要求不断提升，保洁服务已经越来越被人们所接受和认可，已经进入了千家万户的生活中，使人们的生活居住质量不断提高。

（二）保洁管理的性质

明确保洁管理的性质，对于深刻认识和理解保洁管理的基本工作内容、了解保洁管理行业的性质具有重要意义。保洁管理的性质主要包括专业性、服务性和规范性。

专业性是指保洁管理已经不再是传统意义上的被动清扫、保洁，而是强调主动保持环境卫生的一种现代物业服务，需要经过专门培训的专业技术人员，使用专门的工具、清洁剂和清洁机器，按照既定的工作流程和技术规范，保持物业洁净的一项专业化工作。

服务性是保洁管理最基本的性质。所谓服务性，一是指保洁行业属于第三产业，即服务业；二是指保洁管理工作主要是为满足业主对工作、生活、

学习等环境舒适性的需求所提供的保证环境干净、卫生的服务活动。因此，保洁管理最基本的性质是具有服务性，保洁管理行业属于服务型行业。

规范性是指保洁员的服装、工作语言及工作流程均要求实现规范化。

二、保洁管理的特征

（一）保洁管理的市场化

市场化是保洁管理最主要的特性。在市场经济条件下，保洁管理的属性是经营，其根本目标是获取利润；其所提供的商品是服务，是无形的。保洁管理企业是按照现代企业制度组建并运作，向业主和使用人提供服务，业主和使用人购买并消费这种服务。这种通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。

（二）保洁管理的专业化

随着城市化进程的不断加快，人们对保洁管理质量的要求也越来越高，需要专业的企业、专业的人员来满足业主或物业使用人对高质量工作和居住环境的需求。保洁管理的专业化是指由物业服务企业或者专门的保洁公司通过合同的签订，按照产权人和使用人的要求去实施专业化管理。现代社会，科技不断进步，保洁领域不断涌现出新技术、新产品，如清洁剂、清洁设备等，这也就需要专业的从业人员提供专业化的保洁服务。

（三）保洁管理的社会化

随着我国经济和社会发展步伐的加快，保洁管理已成为一种社会化管理内容，是我国国民经济发展中特别是服务业发展的重要内容。保洁管理的社会化有两层含义，一是保洁管理已经进入了千家万户的生活中，使人们的生活居住质量不断提高；二是随着社会分工越来越细，物业服务企业或者保洁管理企业需要通过招投标的方式拓展项目，从而实现保洁管理的市场化、社会化。

（四）保洁管理的差异化

保洁管理的差异化首先是指服务对象的差异化。保洁管理的服务对象包括不同业态物业的保洁管理，如居住物业、商业物业、工业物业和特殊用途物业等不同物业类型。不同物业类型，其客户群体各不相同，对保洁服务的