

物业管理
职业资格培训教材

智能化高档物业保洁

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

智能化高档物业保洁 / 杨志勇, 何倩, 刘敏编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2001
物业管理职业资格培训教材

ISBN 7-5045-3435-8

. 智...

. 杨... 何... 刘...

. 清洁卫生 - 物业管理 - 技术培训 - 教材

. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第084193号

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

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷 新华书店经销

787毫米 × 1092毫米 16开本 4印张 97千字

2002年5月第1版 2002年5月第1次印刷

印数: 5000册

定价: 6.50元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

内 容 提 要

本书是对物业管理行业中从事智能化高档物业保洁工作的人员开展职业资格培训用书。

本书详细介绍了智能化高档物业的保洁管理基本知识、室外公共场所保洁、室内保洁、卫生间保洁、自动扶梯和电梯轿厢保洁等知识和技能，并配有保洁工作实例供实际工作参照。

本书是除用于培训和自学外，也是各级职业技术学校物业管理专业师生必备的技能学习资料，还可供从事其他类型物业保洁工作的有关人员参考。

前 言

社 会主义经济建设持续、稳定的发展，造就了一大批新型的职业。伴随着第三产业的扩展以及城市住房制度改革的深化，物业管理依市场需求应运而生，已经成为一个覆盖面很大的职业群体。

规范物业管理行为，提高物业管理的档次和水平，迫切 need 提高从业人员的职业技能素质。为此，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织有关专家编写了供物业管理岗位技能培训使用的《物业管理职业资格培训教材》。此次编写的《教材》共5本，即：智能化高档物业中央空调系统维护，智能化高档物业通信线路及设备维护，智能化高档物业保安，智能化高档物业保洁，物业管理法律法规与实务。

这套教材在编写上具有以下特点：

满足从业技能的基本需求。在分析职业活动范围、工作职责、工作质量要求的基础上，根据物业管理涉及专业多、岗位技能复合程度高的特点，按照中央空调系统维护、通信线路及设备维护、保安、保洁4个模块，介绍智能化高档物业管理岗位的核心技能要求。

适应不同培训与教学的需要。采取MES教材的编写思路，根据工作项目设计每一模块的技能学习单元。单元的编排，尽可能照顾知识的相关性和连贯性，以及技能操作的递进性，同时又保持其相对独立性。使教材既适合中短期职业技能培训教学，又适合岗位技能培训。

实用、管用、够用。坚持“干什么，学什么”的编写原则，在内容取舍和技术深浅程度的把握上，以岗位工作实际需要为出发点，最大限度地体现学以致用用的精神。在强调实用性的同时，充分重视内容的先进性，尽可能地反映相关专业的新技术、新工艺、新设备、新材料、新手段。

此次编写的《物业管理职业资格培训教材》由广州市轻工技工学校具体承担组织编写工作。《智能化高档物业保洁》由杨志勇（广州市建筑工程学校，单元3、单元5）、何倩（广州市建筑工程学校，单元1、单元4、单元6）、刘敏（广州市轻工技工学校，单元2）编写，杨志勇主编；梁柏龄（中国石油化工集团广州石油化工总厂）主审。

本书编写得到了广州市轻工技工学校肖庆中、陈安弘、刘文穗、罗伟的大力支持，特此表示感谢。

模块式技能培训教材是一种新型的教材编写形式，尚处于探索性阶段。对于怎样才能使教材既符合职业培训教学的要求又能够满足岗位技能训练，在这方面还缺乏实践经验。加之时间仓促，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

目 录

单元1 物业保洁基本知识.....	(1)
1.1 概述.....	(1)
1.2 保洁行业服务素质标准及物业保洁标准(参考)模式.....	(3)
1.3 物业保洁员工的基本素质要求和岗位职责.....	(5)
1.4 物业保洁人员常见职业伤病及职业防护.....	(8)
单元2 室外公共场所的清洁与保洁.....	(12)
2.1 道路、场地的清洁与保洁.....	(12)
2.2 共用设施的清洁与保洁.....	(15)
2.3 外墙的保洁.....	(17)
单元3 室内的清洁与保洁.....	(20)
3.1 物业管理公司对室内的清洁和保洁范围.....	(20)
3.2 室内清洁与保洁的基本原则和分类.....	(20)
3.3 室内清洁的基本方法.....	(22)
3.4 室内清洁常用的工具.....	(27)
3.5 常用清洁剂的使用.....	(28)
3.6 清洁的基本技巧.....	(29)
3.7 天花板、空调风口的清洁与保洁.....	(30)
3.8 门窗、灯饰的清洁与保洁.....	(31)
3.9 墙面的清洁与保洁.....	(31)
3.10 地面的清洁与保洁.....	(33)
单元4 卫生间的清洁与保洁.....	(37)
4.1 卫生间的清洁与保洁标准及清洁规程、注意事项.....	(37)
4.2 卫生间的去污除垢.....	(39)
4.3 卫生间的巡回保洁、除臭和消毒.....	(40)
单元5 自动步梯和电梯轿厢的清洁与保洁.....	(42)
5.1 自动步梯的清洁与保洁.....	(42)
5.2 电梯轿厢的清洁与保洁.....	(43)

单元6 某物业部分公共场所清洁保洁工作计划示例.....	(45)
6.1 门厅、大堂的保洁.....	(45)
6.2 走廊、步梯的保洁.....	(46)
6.3 电梯轿厢、自动扶梯的清扫.....	(47)
6.4 办公室、会议室的日常保洁.....	(47)
6.5 保洁人员训练、清洁工作检验标准和方法、日常清洁工作检查表.....	(49)

单元1 物业保洁基本知识

1.1 概 述

物业保洁是指物业管理公司定点、定时、定人对物业辖区进行日常清扫，收集和清运废弃物，并依照管理规定对业主和使用人进行宣传教育、管理和监督，维持公共区域的清洁卫生，提高环境效益的活动。

(1) 环境卫生管理的法律地位

《中华人民共和国宪法》第二十六条规定：“国家保护和改善生活环境和生态环境，防止污染和其他公害……”。这是开展环境卫生管理工作的法律依据和保证。国家和各级人民政府十分重视提高人民体质和卫生健康的工作，并颁布了相应的法律、法规等，目的是要创造清洁、优美的生活、工作环境，促进社会主义物质文明和精神文明建设。

国务院于1992年8月1日颁布施行的《城市市容和环境卫生管理条例》第五条要求，城市人民政府应当把城市市容和环境卫生事业纳入国民经济和社会发展规划，并组织实施；第六条规定，城市人民政府应当加强城市市容和环境卫生科学知识的宣传，提高公民的环境卫生意识，养成良好的卫生习惯。一切单位和个人，都应当尊重市容和环境卫生工作人员，协助其履行职责。

建设部于1994年1月颁布了《城市新建住宅小区管理办法》，其目的在于要为城市居民创造整洁、文明、安全、生活方便的居住环境。同时，在物业管理优秀小区创优工作标准中把环境卫生管理列为考核的重要内容之一。

(2) 物业保洁工作的地位和作用

改革开放以来，我国的房地产业得到了迅速发展，物业管理也得到了前所未有的重视。在物业管理中，物业保洁工作十分重要。

1) 物业保洁的地位

物业保洁是物业管理的重要组成部分。物业管理行业是适应人们日益增长的社会消费需求而产生的服务性行业。它的出现是社会化服务和专业化分工的必然结果。随着科学技术的进步和生产力的发展，社会的行业分工进一步细化。这种细化的结果便出现了以商品交换和相互服务为主要特征的专业化服务。物业管理服务的产生和存在就是要把业主和使用人从日常的保洁、绿化、保安、房屋修缮等生活琐事中解放出来，以专职的社会化服务体系取代零散的非专业化的物业管理。

就物业管理所提供的服务来说，可以分为两种类型：一是“硬件”环境方面的服务，包括物业房屋修缮、保洁、绿化、保安等方面的服务；二是“软件”方面的服务，包括社区文化、商务、家政等方面的服务。其中，“硬件”是基础，是服务内容和质量的重要组成部分；而“软件”部分则是服务内容和质量的进一步提高和完善，两者是相互联系相互促进的。因

此，物业保洁是保证物业正常管理和运行的基础性服务，是物业管理的重要组成部分。

物业保洁质量是物业管理质量的重要标志之一。对于物业管理质量的评价，从其评价的主体来划分，可以分为三类：一是由业主法团（业主委员会）从切身利益相关者的角度作出的评价；二是物业管理企业自身对物业管理质量作出的评价；三是第三者评价，即国家有关的管理机关或有关的行业协会从第三者的角度所做出的评价。这三者都把物业的卫生状况作为衡量物业管理质量的一个重要标准。1996年建设部颁发的“关于《全国城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）达标办法》的通知”，就把物业的环境卫生作为优秀物业管理大厦和小区的一个重要标准。而对于智能化、高档物业来说，高质量的环境卫生更是直观地对物业管理水平和档次的展示。因此，物业的保洁质量直接影响着物业管理的质量。

另一方面，物业的卫生状况直接反映了物业管理的水平和物业管理人员的素质。物业管理人员的素质和管理水平往往在物业保洁服务工作中得到最大的体现。

2) 保洁的作用

保洁为物业创造良好环境 现代物业是人们生活和工作的空间，相当于一个微型社会。人们的衣、食、住、行、工作、娱乐及购物等活动都集中在这个小社会里。因此，人们和物业环境的关系密不可分。物业建成投入使用后，会受到自然环境因素及人为因素的负面影响而使价值、功能逐步下降。物业环境条件的恶化，若不及时维护，势必影响人们的生活、工作与其他社会活动的正常进行，甚至酿成伤害事故。专业化的保洁服务承担着清洁、维护物业环境的重要任务，有效地保证了物业“常住常新”“井然有序”的面貌，保证了物业的价值。

物业保洁促进精神文明建设 实施专业化物业保洁，可以营造和维持整洁优美、方便舒适、安全健康的物业办公环境及居住环境，既“为民造福”，又“为政府分忧”。而且，从社会学来说，物业良好的自然环境和人文环境，可以减少业主、使用人的烦躁、焦虑等不良情绪，乃至降低某些危害社会的不良行为的发生几率，还能陶冶人们的高尚情操，从而净化人们的心灵，促进精神文明建设。

保洁的创新有助于物业管理服务内容的丰富和拓展 随着科技发展和环卫技术的革新进步以及人们对于环境、环保的日益重视，物业环境保洁的含义向立体化、多内涵、全方位拓展。保洁的内容也从简单的地面清扫和建筑清洁扩展到包括空气、用水、噪声和电磁等各个方面的清洁和维护。保洁工作也转变为充分利用现代科学技术并且充分考虑到现代生活对环境的各种要求的系统工程。这势必对物业管理、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，从而引起物业管理行业的整体服务内容的完善和服务思想的变革。

(3) 物业保洁工作的特点和任务

物业保洁与一般的环境清洁卫生是有联系而又有区别的。环境清洁卫生是通过扫、刷、铲、洗、冲等方法将环境中的垃圾、废物、尘埃、污渍等清理掉，使环境保持清洁。一般使用基本的清洁工具进行作业，作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，人们对环境卫生的要求不断提高。随着科技的发展，清洁工具、药剂、清洁方法等也不断创新。以室内地面为例，最初是土地、砖铺地，用扫帚打扫；后来是水泥地面，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、肥皂水，现在智能化高档物业保洁使用的各种性能的专用清洁剂，有用于清洗石材的，有用于清洗陶瓷器具的，有用于清洁玻璃、灯具的，有用于擦拭不锈钢、铜质材料的，也有用于清洗地毯、沙发的，品种繁多，用途各异，更有利于物业的保洁维护。

智能化高档物业的保洁是运用现代科技的清洁卫生工作，既包含一般物业的清洁卫生工作的内容，又在方法、工具、物料等方面与一般物业的清洁卫生存在着差异。通常智能化高档物业的保洁工作由物业管理公司保洁部门实施，或者委托专业保洁公司完成。因此，智能化高档物业保洁必须由经过专门培训的保洁人员，使用专门的清洁设备、工具和清洁物料，按照科学的管理方法和严格的清洁保养程序、技术规范进行清扫和护理，以求保持其应有的表面光泽、颜色和高洁净度。

1.2 保洁行业服务素质标准及物业保洁标准（参考）模式

我国的保洁服务相对于欧美发达国家、新加坡等东南亚国家以及港澳台地区而言，开展较晚。保洁行业的规范、服务素质标准仍在不断地规范完善。我国的保洁行业服务素质标准和物业保洁标准一般多参考港澳台地区的标准或模式。下面介绍香港××物业管理公司的服务素质标准和物业保洁标准（参考）模式，供物业管理公司自行组织保洁工作或对外聘用专业保洁公司进行服务考核监督时的参考。

（1）香港××物业管理公司保洁服务素质标准

1) 资料提供

提供环境保护和物业清洁、保洁服务的资料，清楚陈述宗旨、目标和提供服务的形式方法，随时供客户查询。

随时准备向客户提供服务策略和程序方面的最新资料，包括如何处理服务方面的重要事项，并记录在案。

储存服务运作和活动的最新准确记录。

2) 服务管理

明确所有职工、管理人员、管理委员会、董事会或其他决策组织的职责范围及岗位责任。

实施有效的职员招聘、发展、训练、评审及调派制度。

建立客户、职员及有关人士对公司提出服务质量意见的机制。定期检查及评估公司及员工的表现。

遵守政府颁布的有关的法律、法规和公司制定的专业守则。

采取合理的措施，创造员工安全作业的环境，确保安全生产。

3) 为客户提供服务

正确评估和满足各类型客户的需求。

确保与其他服务的协调，使客户获得最佳的服务效果。

建立与客户良好的社交关系。

4) 尊重客户的权利

尽量尊重客户的自决权。

尊重客户的私人财产权。

尊重客户的隐私和保密权。

客户和职员均有自由申诉权，可向公司提出批评、建议，表达自己的不同意见，公司绝不责怪，所提出的申诉将得到应有的解释与处理。

制定健全的制度，确保客户免受侵犯。

(2) 香港××物业的保洁标准(参考)模式

1) 宗旨 为人们创造一个经常优雅的环境，使业主的物业永葆靓丽，延长其使用寿命，尽可能最大限度地为业主的物业保值。

2) 目标 使环境素质达到国际一流的水准，比现有的装修寿命提高一倍以上。

3) 理念 澄清物业的购置并非消费的终结这一概念，为了物业的保值，甚至增值，必须不断地投入，确认清洁服务是一种特殊消费的观念。

4) 全方位保洁服务的类别

周边环境卫生。

居室的保洁服务(包括写字楼、宾馆、酒楼、居家等的室内墙体及陈设)。

外墙的保洁、保养。

消毒、灭害。

水处理、水池清洁。

管道疏通(包括空调)。

废弃物处理(包括清运)。

园林绿化、保养。

金属镜面清洁、保养。

石材的保养与翻新。

5) 服务方法

常规清洁、常规保养。

木质表面保养。

石质表面保养(包括晶面处理，翻新处理)。

皮革表面护理。

烤漆表面保养(包括汽车)。

陶瓷面保洁。

玻璃保洁。

外墙保洁。

纤维的保养。

6) 服务管理

管理结构图(包括职务、姓名)。

人事任免制度。

招聘制度。

发展计划(目标、规模、近期、中长期)。

培训(计划、方法、方式)。

评审制度(原则、自评、公议、审核)。

工资制度(原则、评级定薪)。

调派（原则、程序、方法）。

服务质量评估。

经济技术指数分析。

员工手册。

7) 资讯

环保科技。

服务网点资料。

公司基本情况资料。

员工建议书、投诉书。

客户建议书、投诉书。

行业发展趋势。

8) 清洁计划书

招标邀请书。

投标意向书。

清洁计划（建议）书

a. 大厦、写字楼。

b. 住宅小区。

c. 商场。

d. 酒楼、宾馆。

e. 工厂。

f. 公共场所、共用设施。

g. 事业单位、银行、证券交易所。

h. 医院、学校。

i. 单项清洁服务，“开荒”大清洁（所谓“开荒”大清洁即物业正式投用、开业前的大扫除）。

j. 石材的保养、翻新。

9) 社交（原则、方式、方法）

10) 法规

公司法规。

劳动法规。

环保法规。

人事制度。

安全规程。

安全制度。

1.3 物业保洁员工的基本素质要求和岗位职责

要提高物业保洁服务的专业水平，提供高档的服务，就需要有规范的服务标准，并要求保洁员工具有相应的高素质。下面介绍物业保洁员工的基本素质要求和主要岗位职责。

(1) 物业保洁员工的基本素质要求

1) 仪表、仪容要求

按规定统一着装上岗，私人衣服不得外露，工作服应勤洗、勤换，穿着应整洁、干净，纽扣要扣好。发现工作服破损、掉钮，应及时修补。下班后换下工作服，不得在非工作时间穿工作服。

男性员工不允许留胡须，头发长不过耳；女性员工发长不披肩。发型整齐不蓬乱。女性员工不允许浓妆艳抹。

讲究个人卫生，避免自身不洁发出异味。

工作时面带笑容，端庄稳重，不卑不亢。

工作时不允许赤脚或穿拖鞋上岗。

员工上岗必须佩戴工卡，并一律戴在左胸。

2) 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。行走靠右，不并排，要礼让宾客，从规定的员工通道出入。

工作时，不打瞌睡，不看小说、杂志，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”的意识。

对待客户的问询，要有问必答，并回答准确，不允许手举清洁工具指示方向或回答问题，自己回答不清楚的问题应将客户带到有关部门，由有关人员接待。

说话声音要清楚，注意问候、称呼及应答、迎送等礼节，正确使用礼貌用语。

在客户的房间内进行保洁时，对客户物品不应流露羡慕神态，不该去的地方不要去，不该动的物品不能动，不做令人怀疑的行为，以免产生误会。

不随地吐痰、乱抛纸屑，不在公共地方吸烟，禁止乱丢烟头。

不得将工具（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，置于手侧。

进入客户房间前应先敲门，向客户说明来意，禁止在未经客户同意的情况下进入房间。

3) 劳动纪律

按时上班，不得无故迟到早退，有私事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。申请病假须持公立医院证明，经领班批准后，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。

员工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，应事先得到领班的许可。

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。损坏或丢失设备、工具、工作服应按公司规定赔偿。

在保洁过程中，不得妨碍公共秩序及业主、使用人及其顾客的活动。

任何情况下，不允许与业主、使用人及其顾客发生争执。

不准与业主、使用人拉关系，不准索要小费，不准向其借用财物。

在工作范围内捡拾的一切物品一律上交，不许私自占有。

客户赠送的物品应先向上级报告，得到批准后方可带走。

上班前或下班后不准在物业范围内闲逛。

下班后按规定离开工作现场，不得在岗位上停留。

4) 理论知识、操作技能要求

掌握好基础理论知识，为保洁服务作业打下基础。

掌握各种清洁工具的正确使用方法和技巧（如尘推、地拖、扫把、玻璃刮等），学会操作各种设备（如洗地机、吸尘机、吸水机等），以及物业各个部位的保养方法。

掌握各种清洁保养剂的正确使用方法，以免造成物料浪费而增加成本。

(2) 保洁员工的岗位职责

1) 保洁领班的岗位职责

带头工作，以身作则，调动员工的积极性，保质保量地完成各项工作。

协调本班组与各部门的关系，合理调配人力和物力资源。

负责定期对本班组员工进行岗位培训和考核，不断提高员工的业务水平和服务质量。

负责保洁工作的班检和员工的日考核，纠正日常工作中存在的不合格服务。

负责保洁用品采购计划的编制和进货物品的验证工作，并控制其合理的使用，协助仓库管理员合理贮存和保管。

对发生在辖区内的不卫生现象进行劝阻和制止。

负责对垃圾清运等服务分包方的服务工作进行现场监督检查并作质量记录。

2) 室内班组保洁员工的岗位职责

负责物业内各层电梯厅、走道、楼梯等共用区域地面、墙面、天花板的保洁工作。

负责物业内的信报箱、井道门、管线、消防栓等共用设施设备的保洁工作。

负责物业（住宅区、办公区及大厦）内公共卫生间的保洁工作。

负责地下室、天台、转换层的保洁及其明暗沟的疏通清理工作。

对业主、使用人违反保洁管理规定的行为进行劝阻和纠正。

积极完成上级交办的各项临时任务。

3) 室外班组保洁员工的岗位职责

负责物业辖区范围内的道路、绿化带等公共区域地面的保洁。

负责物业辖区范围内的墙身、幕墙、路灯、宣传牌、雕塑和排风口的保洁。

定时对物业辖区内的室外沙井和雨水、污水井及管道和化粪池进行清理疏通。

负责物业辖区内的室外明装管线和明装公用设施设备的外表保洁工作。

负责物业辖区内的室外果皮箱和垃圾屋的清扫、装运和消毒工作。

对物业辖区内违反保洁规定的行为进行劝阻和纠正。

积极完成上级交办的各项临时任务。

1.4 物业保洁人员常见职业伤病及职业防护

(1) 物业保洁人员常见职业伤病

1) 外伤 扭伤、跌伤、撞伤、割伤都是保洁人员常见的职业伤害。例如提重姿势不正确、提重负荷过重会造成扭伤；地面湿滑、杂物绊倒会造成跌伤；高空掷物、不正确操作机械可造成撞伤；处理未包扎的破烂杂物、玻璃、罐头盒等可能会造成割伤。

楼梯及垃圾房灯光不足、地面湿滑、工作量太大、时间紧迫等都会增加保洁员工受伤的几率。

2) 疲劳损伤 姿势不当并且负担过重的重复动作，容易造成筋肌劳损，例如经常弯腰推拉垃圾桶、垃圾车，弯腰扫地、拖地，抹窗均有可能造成腰部、手或前臂的肌腱劳损。患者会感到患部痛楚、乏力、僵硬、麻木，若不加以理会，病情便会恶化而持续，从而妨碍正常的工作和生活。

3) 化学性皮肤炎 保洁人员经常需要接触化学类清洁剂。如果使用不当则会引起各种伤害，最常见是因化学品腐蚀等造成的皮肤损害。

保洁人员如果不戴手套而直接接触洗洁精、去污剂、清洁剂等化学品，其手部表面起保护作用的油脂层就会被破坏，致使皮肤缺乏保护，时间久了，手部皮肤就会变得干燥，甚至开裂，因而易受细菌感染。

有些清洁剂和去油污剂含有腐蚀性强的化学成分，如苛性钠和氢氟酸等。含高浓度苛性钠的清洁剂可引起皮肤灼伤，若不及时除掉皮肤沾染的液体，它会继续向深部组织渗透，从而形成更严重的皮肤损害。保洁人员双手经常接触苛性钠的稀溶液，则会使指甲变薄、变脆、失去光泽。氢氟酸是一种氟化氢的水溶液，为无色液体，对皮肤有很强的刺激和腐蚀作用。氢氟酸沾染在皮肤上，会穿透皮肤角质层渗入肌肤深部组织，引起组织液化坏死，形成较难愈合的溃疡。

为防止化学清洁剂等伤害皮肤，应避免直接接触，因此保洁人员工作时要戴手套等护具。

4) 传染病 垃圾可以滋生细菌、病毒、真菌或寄生虫等，如果不及时清理，通过各种传播途径，便会引发传染病和寄生虫病等。保洁人员在处理、清运垃圾时，如果没有采取保护措施，就极有可能被传染上疾病。

例如，肝炎病人或肝炎病携带者使用过的丢弃物品，可能沾有肝炎病毒，如果保洁人员工作时没有进行必要的安全防护，就可能沾染病毒；如果抵抗力差，就有可能感染上肝炎病。同样道理，保洁人员在工作中可能会被感染消化道传染病、真菌和寄生虫病等传染性疾

5) 呼吸道疾病 保洁人员在工作中会吸入各种对身体有害的尘埃。一般而言，尘埃可分为有机尘、无机尘（或矿物尘）和化学尘三类。

有机尘是指一些由动物、植物或微生物等生物尘埃。这类尘埃通常不会积存在肺内，但却会造成过敏反应。保洁人员工作中可能要接触到鸡鸭羽毛或鳞屑，这些东西会引发过敏性鼻炎和支气管哮喘。而鸡鸭等排泄物的粉尘如果被吸入肺中，则会造成过敏性肺泡炎，患者会有气喘、干咳、发冷、发热等症状。

无机尘或矿物尘是指由非生物（如矿石、沙、土等）所形成的尘埃。这类尘埃对人的健康的影响非常严重。例如，长期吸入沙、石尘，其中的二氧化硅可造成肺部组织损坏而导致矽肺病，患者会出现不同程度的呼吸困难，肺部功能日渐衰退，严重影响工作及日常生活。

化学尘是指清洁剂等化学品，除以液体状态存在外，也以烟尘或气体形态存在而形成的尘埃。化学尘在空气中随呼吸进入人的呼吸道。化学尘对人的危害要视其种类及浓度而定。例如，漂白粉挥发的氯气，长期吸入会造成牙齿、眼结膜及呼吸道损害，甚至造成喉炎或支气管炎，患者会有喉干、喉痛、声音嘶哑、咳嗽及吞咽困难等症状。

6) 设备造成的肢体损伤与振动伤害 保洁人员工作中使用的设备越来越多，如洗地车、吸尘机等。设备的使用可以降低保洁人员的劳动强度，提高工作效率。然而，如果不注意对设备的维修保养，使其保持最佳的工作状态，或者不按操作规程去操作设备，便有可能造成严重事故，并给保洁人员带来各种伤害。

例如，垃圾车都装有封闭式压实机，压实机有向下压的叶片，可将垃圾往内压。有时由于垃圾体积过大，压实机在把垃圾压烂过程中，垃圾中会飞弹出异物，如果保洁人员没有站在规定的安全位置就可能会被击伤。另外，垃圾车在操作时会产生较强烈的振动，保洁人员在车上驾驶操作便会受到全身振动。经常操作振动大的垃圾车就有可能造成振动病，患者会有恶心、呕吐、头痛、出冷汗等症状。

（2）保洁人员的职业防护措施

1) 改善工作环境 工作环境的恶劣、不合乎安全要求是影响保洁人员安全的首要因素。工作环境的改善和多种因素有关。要在可能的条件下，争取有关部门的配合，改善保洁人员的工作环境，以保障其安全，提高工作效率。

例如，在物业的必须部位加建垃圾槽，改善废物处理方式，使各住户或厂商把垃圾直接弃置槽内，而不需每层收取，这样可减轻保洁人员的体力负担，降低工伤和职业病的发生几率。

又如，垃圾房和垃圾收集站空间狭小，废品杂物堆放零乱，地面不平或湿滑，灯光照明差，都会增加保洁人员发生工伤的机会。因此，应保证垃圾房、垃圾收集站的合理空间，监督废品杂物的合理摆放，保持工作场所及通道有足够的光线及宽敞通畅，以减少保洁人员工伤和职业病的发生，提高工作效率。

2) 安全使用化学品 化学品对人体有多方面的危害。为了保障保洁人员的安全健康，应尽量使用低毒或无毒的清洁剂。所有盛装化学品的容器，都应贴上正确的化学品标签，说明危害性和防护方法。要为保洁人员提供安全使用清洁剂等化学品的训练。监督其安全使用化学品。

3) 正确的工作姿势 正确的工作姿势对预防工伤和职业病极为重要。因此，应对保洁人员进行正确工作姿势的培训，督促其采用正确姿势进行工作，以减少受伤和发生工作劳损的机会。特别要避免弯腰负重或负重扭腰；避免徒手将重物大幅度地移动或徒手搬运一段长距离；亦应避免过度用力推动或拉动物件。

4) 正确选用工具 使用设计良好的工具不仅可以提高效率，还可以降低或避免保洁人员的受伤及患病的机会。因此应选用较轻便的工具，如果工具或工具连同承载物较重，应让操作人员能同时使用两手。工具的扶手应尽量靠近工具的重心或工具与承载物连线的重心。

扶手应易于抓握，并让保洁人员能轻易地转变握持位置。工具和手部接触处应没有尖锐或突出的部分，但接触处也不能太光滑，以免工具滑脱。在有需要时，工具应装置足够的避振配件。

5) 正确使用劳动保护器具 保洁人员经常接触化学清洁剂及垃圾尘埃等，因此应该佩带合适的个人防护器具，如手套、安全工作胶鞋、防尘口罩等。

6) 注意个人卫生 保洁人员经常接触垃圾及化学清洁剂等，因此一定要注意个人卫生，养成良好的卫生习惯，避免在工作中感染各种传染病，并避免将病菌带回家中而影响家人的健康。

保洁人员在工作期间不得进食；饮水前要洗手；工间休息时应洗净手再进食。工作完毕，一定要沐浴、更衣后再回家。

7) 进行正确、规范的操作规程的培训 经常对保洁人员进行培训，提高他们的安全健康意识，训练他们熟悉各种操作规程，熟练地使用各种工具和防护器具。需要操作重型设备的人员更要接受专业培训，熟悉工作程序及注意事项。在操作危险性大的重型设备时，应规定必须有其他员工在旁监护操作。

8) 定期检查身体 保洁人员要定期检查身体，监测健康状况，发现问题要及早处理，确保其身体健康。

(3) 现场急救的正确方法

保洁人员在工作中意外受伤，则要进行现场救治，伤势严重者应立即呼叫救护车将伤者送医院救治。

在救护车到达前的时间里要对伤者进行正确处理，以减轻伤者的痛苦，减少抢救的困难，增加伤者复原的机会，降低伤残的几率。因此，保洁人员和领班应懂得现场急救常识，以便在救护车来到之前，可以现场为伤者作一些必要的处理。下面介绍保洁工作意外伤害情况的正确急救方法。

1) 保洁人员在烈日下工作突然晕倒 正确的处理方法是将其抬到阴凉并空气流通的地方，使晕倒的人员可以呼吸到充足的氧气，并由镇定而有经验的人员照顾，疏散围观的人群，直到救护车到达。

2) 保洁人员意外触电 应该立即切断电源。如一时找不到电源开关，应该用干的竹、木、胶棍等绝缘体将电线打开或将触电者推离电源，然后立即为触电者进行人工呼吸和心脏挤压。只有抢救及时才可能挽救其生命。

3) 沙粒或其他异物入眼 不能用手、纸巾或毛巾擦拭，以免擦伤眼角膜引起角膜炎而造成严重后果。正确的处理方法是用清水冲洗。

4) 化学品入眼 应立即用水不停地冲洗，直至眼睛恢复正常。

5) 化学品沾染身体其他部位 最好的办法是用大量清水冲洗。

6) 高空作业时从高处坠下 当其倒卧地上时，在未了解清楚其受伤情况时，不应立即搀扶他。因为，如果保洁人员不幸跌伤腰骨，出现腰椎骨折，此时扶起伤者就会使其脊椎弯曲，骨折的腰椎就有可能切断脊髓，从而造成保洁人员的下肢瘫痪。如果是胸椎或颈椎骨折，草率地一扶、一弯甚至会即时危及伤者的生命。

正确的做法是：如果伤者还清醒，应该不断地与伤者对话，尽量保持伤者不昏迷。不要翻动伤者，但见到出血或衣服内有渗血，应即时压迫止血，注意伤者的呼吸，等候救护车到达。