

地铁保洁培训手册

综合物业事业部

目录

- 一、安全常识
- 二、车站构造
- 三、管理办法
- 四、礼仪规范
- 五、应急处理



一、安全常识

(一) 安全守则

(二) 安全作业

(三) 消防常识



(一) 安全守则

安全生产不仅关系到整个地铁机构的正常运作，而且关系到广大乘客的生命、国家财产的安危。为了保障员工人身及服务单位财产的安全，所有员工必须树立“安全第一”的观念，严格执行服务单位安全操作规程，掌握各种安全标志的识别，熟悉安全防范知识。未经安全教育的员工不得上岗。

1. 入场员工必须遵守以下安全守则：

- (1) 员工上岗前必须经过安全培训。
- (2) 员工自觉遵守地铁安全规则，进入安全区要按有关规定请点、销点。
- (3) 员工必须服从车站调度指挥，在大客流或特殊情况时，协助车站工作。
- (4) 未经公司批准，任何人不得携带任何可能对服务单位安全造成威胁的物品带入服务单位工作区。



(5) “五注意”

- ① 注意高空坠物，谨防砸伤。
- ② 注意扶梯运作，谨防夹伤。
- ③ 注意警示标志，谨防发生意外。
- ④ 注意地面积水、积油，谨防滑倒。
- ⑤ 注意设备异常现象，谨防发生事故。

(6) “六必须”

- ① 必须坚守岗位，遵章守纪。
- ② 必须按规定正确使用劳保用品。
- ③ 必须做好施工前安全防护工作
- ④ 必须做好施工后现场清理工作。
- ⑤ 必须做好物品整齐稳固的堆放。
- ⑥ 必须坚决制止发现的违章作业。



(7) “七不准”

- ① 不准擅自行事。
- ② 不准发出违章指令。
- ③ 不准追逐打闹、打架斗殴。
- ④ 不准在公共场所舞动物品。
- ⑤ 不准在站内任何地方吸烟。
- ⑥ 不准使用有安全隐患的工具、设备。
- ⑦ 不准在站台边缘与安全线之间坐卧、行走、堆放物品。



(8) “八严禁”

- ① 严禁干扰上下行驶中的车辆。
- ② 严禁擅自跳下站台和进入隧道。
- ③ 严禁擅自触动任何设备、设施。
- ④ 严禁擅自进入行车部位和主要设备场所。
- ⑤ 严禁擅自移动改换防护装置、警示标志。
- ⑥ 严禁攀登到机车、车辆和车载货物顶部。
- ⑦ 严禁携带易燃、易爆、剧毒等危险物品进站、上车。
- ⑧ 严禁在顺着线路行走时，走道心、轨木头、脚踏轨面和道岔尖轨。



2. 注意事项:

(1) 常用报警电话

报警求助	110	火警	119
医疗救护	120	交警	122

(2) 安全用电

在使用电器、电源时一定要征得同意，并在相关人员指导下进行，未经许可不得私自使用电器设施。

(3) 防火

员工要注意安全用气、用电，未经许可不得私自动用任何消防设施，不得在防火通道中堆放杂物。定期检查用气、用电及消防设施，作业时严格按规程操作。易燃易爆物品要妥善存放，远离明火。发生火情应立即报警，服从指挥，协助服务单位灭火。



(4) 防盗窃

个人物品要妥善保管。严禁从车站携带任何物品出来，一经发现，视情节轻重给予处罚或报警。

(5) 防伤害

在危险场所或清洗外墙及高空作业时要采取安全防护措施，不得随意触摸或阻隔各种开关、闸门。紧急情况（如台风、火警水灾、地震及意外伤害等）要及时报告车辆段及车站有关人员，并采取适当的保护和补救措施，保障人身及财产安全。

(6) 反恐

配合车站做好反恐工作，发现可疑人或危险物品（液体、粉状、炸药、刀、枪、管等）及时上报车控室、地铁公安及物业公司。



(二) 安全作业

1. 湿地作业，须放置警示牌。
2. 电梯作业，须注意电梯操作。
3. 高空作业，须两人以上合作，且做好安全措施，如佩戴安全带。
4. 机器作业，须按机器设备安全作业规程操作，注意用电。
5. 消杀作业，须做好防护措施，控制好消杀药品浓度，注意消杀操作。
6. 设备房作业，须机电人员陪同，不得触碰任何设备。



7. 隧道作业安全

- (1) 接触网在没有看到停电、验电、挂接地线等安全措施，一律视为带电，禁止作业。
 - (2) 区间作业一般只允许带干燥竹梯，较长物件要两人平抬。
 - (3) 进入区间作业要带好手电筒、安全帽、反光衣等劳动保护用品
 - (4) 区间消防水使用后要把水阀关紧。
 - (5) 集水池清洁要光照充足，通风良好。
 - (6) 作业完成后所有清洁工具清点拿出隧道。
 - (7) 所有隧道保洁作业项目必须在专人监护的情况下才能进行。
8. 清洁剂使用，须按规定使用及注意注意事项。
9. 垃圾回收，须日产日清。



(三) 消防常识

1. 灭火常识

- (1) 发生火灾不要惊慌失措，若火势不大应迅速利用就近的灭火器，采取有效的措施控制和扑救火灾。
- (2) 电气或线路着火，要首先切断电源，再用干粉或气体灭火器灭火，不可直接泼水灭火，以防触电或电器爆炸伤人。
- (2) 救火时不可贸然开门窗，以免空气对流，加速火势蔓延或爆燃。



2. 基本灭火方法

(1) 冷却灭火法

广泛使用的是用水来灭火，减少燃速、热辐射。普通的可燃物燃烧一般都可以用水扑救，把水喷洒在燃烧区上，使燃烧区的温度迅速降低，火焰熄灭。但对于带电设备等的燃烧，如果采用水灭火，会引起爆炸等反应，因此，此类火灾往往采用气体、水雾等进行冷却灭火。

(2) 隔离灭火法

将正在燃烧的物质与未燃烧物隔开，将着火点旁尚未燃烧的可燃物品搬至安全地点，切断流向着火区的可燃气和可燃液体的通道，以中断可燃物的供给。

(3) 窒息灭火法

阻挡空气流入燃烧区，使燃烧少氧而熄灭。如用湿棉被、麻袋等覆盖在燃烧的物体上等。

(4) 抑制灭火法

将有抑制作用的灭火剂喷射到燃烧区，使其参与到燃烧反应中去，造成燃烧反应中产生的游离基消失而使反应终止，如采用七氟丙烷等。

3. 火灾分类及扑救方法

(1) **电气火灾**: 带电设备、电气线路燃烧引起的火灾, 如插座短路等引发的火灾。

扑救方法: ①在进行火灾扑救时, 应首先切断电源。

②但对于公共场所, 照明线路应尽量在人员撤离以后再切断。

③对精密仪器、贵重电器设备, 最好用二氧化碳等气体灭火剂扑救。

(2) **A类火灾**: 普通固体可燃物燃烧引起的火灾, 如木材、棉、毛、麻、纸张火灾。

扑救方法: ①一般可采取水冷却法, 但对于忌水物质, 如布、纸等应尽量减少水渍所造成的损失。

②对珍贵图书、档案, 应使用二氧化碳、1211、干粉灭火剂灭火。

(3) **B类火灾**: 油脂及一切可燃液体燃烧引起的火灾, 如汽油、煤油火灾等。

扑救方法: ①关闭阀门, 切断可燃液体来源。

②应使用大剂量的干粉、泡沫灭火剂, 把液体火灾扑救下去。

③泡沫灭火剂不能用于扑救醇类液体火灾。

④在扑救时, 要用水冷却容器壁, 减慢可燃液体蒸发速度。

⑤不要冲击液面, 以防液体溅出, 造成灭火困难。



(4) C类火灾：可燃气体燃烧引起的火灾，如煤气、天然气等。

扑救方法：①因为气体燃烧速度快，极易造成爆炸，要特别重视贯彻预防为主方针。对可能存在可燃气体的危险场所，要采取消除一切可能的火源、密封设备、安装必要的监测系统、通风系统、防止可燃气体发生燃烧。

②一旦发现可燃气体着火，应立即关闭有关阀门，切断可燃气体来源，同时使用干粉等灭火剂迅速将气体燃烧扑灭。

(5) D类火灾：可燃金属燃烧引起的火灾，如指钾、钠、镁火灾等。

扑救方法：①因金属燃烧时，温度很高，水及其它普通灭火剂在高温下均会因分解而失去作用，应使用特殊灭火剂。例如用7150灭火剂扑救镁、铝、海绵状钛等轻金属火灾；用原位膨胀石墨灭火剂扑救钠、钾等碱金属以及镁等轻金属火灾。

②少量金属燃烧可用干砂、食盐、石粉等扑灭。

③钾、钠等遇水会产生大量氢气和热量，促使火灾猛烈发展，不能用水扑救。

④扑救金属粉末火灾时，切忌用水枪扑救，以免使金属粉末飞扬在空中发生粉尘爆炸。



4. 消防设备及使用方法

(1) 火灾报告

当车站区域发生火灾时，可以通过400m对讲机、公共区对讲系统（新线车站才有）、手报按钮等比较快捷的方法通知到车控室。



(2) 火灾报警设备

发生火灾时，声光报警器和警铃同时鸣响闪烁。



声光报警器



警铃

(3) 逃生出口标识



(4) 消防工具柜

消防工具柜一览表

消防工具柜一览表	
一层	1. 消防头盔 (2顶) 3. 消防逃生毛巾 (28条) 2. 自救呼吸器 (2个) 4. 消防扳手 (1个)
二层	1. 消防战斗服 (2件) 3. 消防腰带 (2条) 2. 消防手套 (2双) 4. 消防腰斧 (1把)
三层	1. 消防靴 (2双) 2. 灭火毯 (2张)
四层	1. 防火导向绳 (1卷) 2. 多功能水枪头 (1个)

消防平斧



(5) 灭火器的使用

注意事项:

- (1) 可灭ABC类火灾
- (2) 禁止倒立使用
- (3) 人站立在上风
- (4) 灭火有效距离为3-4米



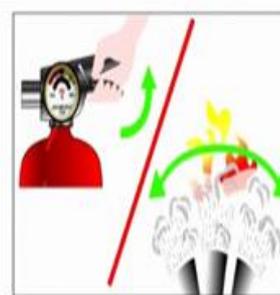
(1) 将灭火器上下摇动几下;



(2) 拔出保险销;



(3) 一手握紧喷嘴，
对准火源根部;



(4) 一手按下压把，另一手持
喷嘴向火源根部左右扫射。

(6) 消防栓软管的使用

主要为车站发生微小火灾时使用。本操作需要两人配合完成，一人进行灭火操作，一人进行控制水源操作。



1. 消防栓



2. 打开消防栓箱门



3. 软管卷盘打到90度拉出软管



4. 打开软管上的水枪



5. 打开控制阀门



6. 按下消防栓按钮

(7) 消防栓水带的使用

主要为车站发生较大火灾时使用。本操作需要两人配合完成，一人进行灭火操作，一人进行控制水源操作。



1. 消防栓



2. 打开消防栓箱门



3. 取出水带



4. 用力上提，甩出水带



5. 把水带与水阀连接



6. 把水带与枪头连接



7. 灭火员工做好准备



8. 另一员工打开水阀



9. 水压不够，按下消防栓按钮



10. 灭火完，晾干水带卷好

(8) 自救呼吸器的使用

- ① 打开盒盖，取出真空包装袋。
- ② 撕开真空包装袋，拔掉前后二个罐塞。
- ③ 戴上头罩，拉紧头带。
- ④ 选择路径，果断逃生。





① 不必惊慌保持冷静，打开包装盒并取出呼吸器头罩。



② 拔掉滤毒罐前孔和后孔的两个红色橡胶塞。



③ 将头罩戴进头部，向下拉至颈部，滤毒罐应置于鼻子的前面。



④ 拉紧头带，以妥当地包住头部。平静地深呼吸，并选择最安全通往紧急出口的路线出逃，若走不出就等待救援，站在窗前，使自己易于被人发现。



二、车站构造

车站主要由以下部门组成：风亭、冷却塔、出入口、通道、站厅层、站台层、隧道（地下站）。

风亭

主要为车站提供换风的设施。



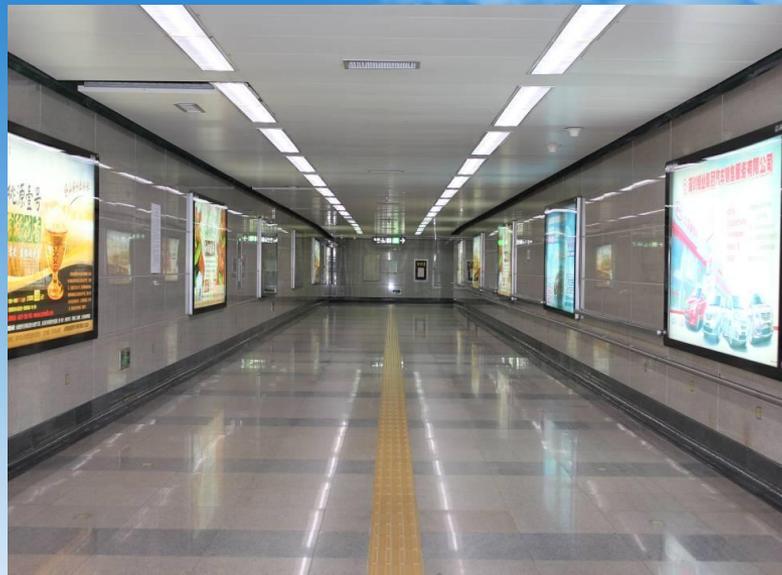
冷却塔

主要为中央空调提供散热的设备。



地面与地铁车站的衔接口，也是地铁管理辖区的分界点。出入口一般都设置防盗卷帘门，在运营结束后或在突发情况下才会处于关闭状态。

出入口



通道

地铁车站的出入口、站厅层、站台层以通道连通，主要由楼梯、自动扶梯和步行道构成。

站厅层

1. 换乘列车的中转层，按其用途分为公共区和设备区。
2. 公共区是乘客集散的区域。
3. 设备区主要设有设备用房和管理用房。设备用房是安置各类设备、进行日常维修及保养设备的场所,管理用房是车站工作人员的办公用房。



站厅层



办公室



设备房



站台层

1. 主要是供列车停靠、乘客候车及乘降车的区域。站台也分为公共区和设备区。
2. 公共区是供乘客上、下车和候车的区域，一般在站台中间。
3. 设备区设有设备用房和一些管理用房，一般在站台两端。



站台层



端门

隧道（地下站）

提供列车运行而设的通道。保洁人员不得擅自进入隧道，在需要隧道作业时，须做好安全防护措施且有车站人员陪同下才能进入作业。



隧道



隧道作业



三、管理办法

(一) 保洁培训管理

(二) 保洁日常管理

(三) 保洁质量管理



(一) 保洁培训管理

1. 刚入职的新员工必须经过岗前的基本技能培训，培训合格后方能上岗。
2. 上岗后必须在一月内进行综合的培训，培训由车站管理处和运营分公司组织实施，培训内容包括行为规范、礼仪礼貌、岗位技能、安全知识等。
3. 参加培训人员不得无故缺勤或迟到。
4. 每次培训要有记录或学习内容备查。
5. 各班组织学习情况须按时向主管及相关部门汇报。
6. 保洁主管利用交接班时间不定期对员工进行培训、学习，每次培训学习后，及时做好记录。
7. 隧道作业人员需由运营分公司安监部进行相应的专业培训，培训考试合格取得合格上岗证明后方能进行隧道作业。





培训内容：清洁工具的使用



(二) 保洁日常管理

1. 保洁服务分三个班，分别是早班7:00~15:00、中班15:00~23:00、晚班23:00~7:00，每班保洁人员应提前到岗，到岗后须到车控室签到，并由保洁主管根据保洁工作计划做出工作分工及人员安排。
2. 针对地铁的管理特点，保洁工作应遵循“分区包干、加强巡视、随时处理、保持为主”的管理原则，确保环境的整洁舒适。
3. 保洁主管每周末应将下周专项保洁计划以书面形式上报安保环境管理员，经安保环境管理员审核批准后方可执行。
4. 保洁主管应合理安排保洁工作人员的就餐时间，避免运营时间内车站保洁出现真空。
5. 保洁主管应与车站工作人员保持沟通，并就车站保洁工作的有关问题做好沟通解决。
6. 安保环境管理员对车站保洁工作情况进行日常巡视，清点当班保洁工作人员到位情况，且监督并落实各区域保洁人员按照相关规定开展工作。巡视过程中发现的有关问题应及时填写在《车站巡检表》中，作为月度保洁工作的评价依据。
7. 车站站长每月末对本站保洁工作的整体情况做出评价，并填写《地铁车站保洁服务考核表》，由站务室统一转交车站管理处进行工作绩效考核。

8. 重点区域保洁

车站出入口、通道、站台、公共区洗手间等区域客流量较大，保洁难度大，是车站保洁工作的重点。

(1) 保洁人员应加强对出入口、通道、站台的巡视，及时处理巡视中发现的问题，保持良好的卫生环境。特别是在雨天，保洁工作人员应及时处理出入口、通道和楼扶梯口的地面积水，同时摆放防滑告示牌，防止乘客客伤事件的发生。

(2) 站厅内设置公共洗手间的车站，应安排专门的保洁人员负责洗手间的卫生。

9. 列车保洁

(1) 安排专门的保洁人员负责列车在折返站的保洁工作。

(2) 当列车抵达折返站且乘客基本下车完毕时，车站应安排两名保洁人员分别从列车头尾两端向列车中部进行保洁。

(3) 如列车保洁工作不能在折返时间内完成时，保洁人员应跟车继续处理直至完成，不可将未完成的保洁工作交至下一站处理。

(4) 列车在运行途中遇特殊情况需上车进行卫生清理时，车站应根据行调（或相关部门）指示立即安排保洁人员在站台等候。

10. 保洁员进出边门乘车管理

- (1) 保洁员进出车站边门，必须着装工衣，佩戴“边门临时出入卡”，配合检查，方可出入。
- (2) 不当班的员工不得持卡出入车站边门。
- (3) 此卡只限本人使用，不得转借他人或涂改。
- (4) 出入卡有效期满或员工辞职时，需上交出入卡。
- (5) 遗失此卡即到发卡部门挂失、补办，并在有效期内使用，过期无效。
- (6) 随时配合地铁车站站务人员、边门保安员及物业公司人员的查卡工作。
- (7) 所有持卡人员上下班候车时不准坐在站台的候车椅上，不得乘坐升降电梯，除现场工作需要外。
- (8) 乘坐地铁时应注意形象，并只能乘坐列车的第一节或最后一节车厢，不准坐在座位上，不准大声喧哗。

注：如发现未按进出边门乘车管理要求实施将进行相应的处罚。



(三) 保洁质量管理

1. 日常保洁标准
2. 隧道作业管理
3. 消杀作业管理
4. 设备房保洁管理
5. 危险废弃物管理
6. 化粪池、污水池、隔油池清掏管理



1. 日常保洁标准

区域	项目	工作标准	质量标准
室外公共区域 (5米范围内)	外围路面	每天车站运营期间每30分钟保洁1次，每天拖洗1次，每月刷洗1次，并用高压水枪冲洗1次	无垃圾杂物、无污渍、无污水、无积尘、叶面无积尘，树叶≤3处/100m ² ，烟头、纸屑、痕迹≤2个/100m ² ，停留时间≤30分钟
	出入口周边绿化带	每天车站运营期间每30分钟保洁1次	
	护栏（围栏）、指示牌、广告牌等	每天清抹1次	无灰尘、无污渍



区域	项目	工作标准	质量标准
出入口通道 及站厅站台	出口顶棚	每周除尘1次	目视无积尘 无污渍、无蛛网
	玻璃顶棚	每周清洗1次	目视透明光亮、无积尘无污迹、无蛛网
	卷闸门	每周清洁1次	无积尘、无蛛网
	天花、风口、灯饰、 监控探头、 悬挂装饰及悬挂牌	每周擦拭清洁1次	目视无灰尘、无污渍、无蛛网， 监控探头镜头光亮洁净
	墙面	2.2米以上墙面，每周擦拭1次， 2.2米以下墙面，每天擦拭1次， 涂料材质的墙面每周清扫1次	2.2米以下墙面无灰尘、无污渍网， 2.2米以上墙面无积尘、 无明显污渍、无蛛网
	玻璃	每天巡视局部保洁， 清抹手印、污渍等，每周用玻璃清洁剂擦拭1次	光洁明亮、无灰尘 无污渍、无手印
大理石地面	每天车站运营期间每30分钟保洁1次， 每天拖洗1次，每周用洗地机清洗1次， 按固定频率做晶面处理养护	无垃圾、无污渍、无积尘、 无明显脚印，烟头、纸屑、 痕迹≤2个/100m ² ，停留时间≤30分钟， 晶面处理养护后检查各部分晶面之间接口 自然、完整、厚度均匀、无间隙， 地面洁净有光泽，并形成坚硬透明的光亮保护膜	

区域	项目	工作标准	质量标准
出入口通道 及站厅站台	盲道	每天拖抹1次，每周刷洗1次	显本色 无积尘、无污渍
	不锈钢装饰	每天清抹1次，每周用中性清洁剂清洗并打不锈钢油1次	无灰尘、无污渍、无手印、无锈渍，保持光洁明亮
	信息查询机 售票机及闸机	每天清抹1次	表面光亮 无灰尘、无污渍
	盆景及摆设物	每天清抹1次	无垃圾、无灰尘 无污渍、无积水
	扶手，护栏（围栏）、 指示牌、广告牌等	每天清抹1次	无灰尘、无污渍
	防烟门、消防栓、灭火器、 警铃、电源开关等	每天清抹1次	无灰尘、无蛛网
	明沟、地漏及地沟	每天清洁1次	无堵塞、无积水 无异味、无垃圾杂物
	导向标识 及其它附属设施	每天清抹1次	无灰尘、无污渍
	管道	每月清抹1次	无积尘

区域	项目	工作标准	质量标准
办公区 及茶水间	地面	每天清扫1次， 每天拖洗1次	无灰尘 无污渍、无痰渍
	门窗	每天清抹1次	无灰尘、无污渍
	墙面	2.2米以上墙面，每周擦拭1次，2.2米以下墙面，每天擦拭1次，涂料材质的墙面每周清扫1次	2.2米以下墙面无灰尘、无污渍网，2.2米以上墙面无积尘、无明显污渍、无蛛网
	天花、风口、灯饰、 监控探头、 悬挂装饰及悬挂牌	每周擦拭清洁1次	目视无灰尘、无污渍、无蛛网，监控探头镜头光亮洁净
	饮水机、热水器 及办公家私	每天清抹1次	无灰尘、无污渍
	消防栓、灭火器、 警铃、电源开关等	每天清抹1次	无灰尘、无蛛网
	盆景及摆设物	每天清抹1次	无垃圾、无灰尘 无污渍、无积水
	玻璃	每天巡视局部保洁，清抹手印、污渍等，每周用玻璃清洁剂擦拭1次	光洁明亮、无灰尘 无污渍、无手印

区域	项目	工作标准	质量标准
卫生间	门窗和间隔墙	每天清抹1次	无灰尘、无污渍，无粘贴、无蛛网、无涂鸦痕迹
	天花、风口、灯饰、悬挂装饰及悬挂牌	每周擦拭1次	目视无灰尘 无污渍、无蛛网
	墙面	2.2米以上墙面，每周擦拭1次，2.2米以下墙面，每天擦拭1次，涂料材质的墙面每周清扫1次	2.2米以下墙面无灰尘、无污渍网，2.2米以上墙面无积尘、无污渍、无蛛网
	地面	每天车站运营期间每30分钟保洁1次，每天拖洗1次	无积尘、无污渍 无痰渍、无积水
	盆景及摆设物	每天清抹1次	无垃圾、无灰尘 无污渍、无积水
	镜面	每天车站运营期间每30分钟保洁1次，每天擦拭1次	无灰尘、无污渍 无水渍、无手印
	洗手盆、台面及水池	车站运营期间每30分钟保洁1次，每天擦拭1次	无灰尘、无污渍 无痰渍、无大块水渍
	大小便器	每天运营期间30分钟保洁1次，每天清洗1次，定时放卫生球、喷空气清新剂	无异味 无污渍、无污垢
	明沟、地漏	每天清洁1次	无堵塞、无积水 无异味、无杂物

区域	项目	工作标准	质量标准
垂直电梯	垂直电梯不锈钢围身及垂直电梯外门（含门框及按钮）	每天清抹2次，每周用中性清洁剂清洗并打不锈钢油1次	无污渍、无灰尘 无锈渍、无手印
	垂直电梯轿厢内地面	每天清扫3次，每天拖洗1次，若是大理石地面，就按固定频率做晶面处理养护	无垃圾杂物、无积尘 无污渍、无锈渍
	垂直电梯门下槽	每天清理1次	无垃圾杂物 无积尘、无泥沙
	垂直电梯内的天花、风口、灯饰等	每周擦拭清洁1次	目视无灰尘 无污渍、无蛛网



区域	项目	工作标准	质量标准
电扶梯	扶手带	每天清抹3次	无灰尘、无污渍
	不锈钢挡板	每天清抹2次，每周用中性清洁剂清洗并打不锈钢油1次	无污渍、无灰尘 无锈渍、无手印
	梯面（平面、立面）	内槽每周清洁1次	目视无灰尘、无污渍
垃圾清运		桶内垃圾不超过2/3，垃圾袋装化，收集的垃圾密封，垃圾桶每更换完垃圾袋后清抹1次，每周清洗1次	垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污水、无污渍。垃圾桶干净无污水、无污渍、无异味
		垃圾房每天保洁1次，每周清洗1次；垃圾日产日清，危险废弃物按法规要求进行处理	垃圾房无散落垃圾、无污水、无污渍、无异味

2. 隧道作业管理

(1) 隧道内侧屏蔽门清洁

①作业频次：每月1次。

②作业实施

- A. 车站环境管理员每月通过公司内部局域网提交《屏蔽门清洁施工作业计划》申请，待运营分公司计划经营部对计划进行审批后发出《施工作业令》。
- B. 清洁作业前，当班班长到车站车控室请点，经车控室确认及同意进入作业区后，安排清洁人员进入作业现场对屏蔽门进行清洁。
- C. 清洁作业结束，当班班长安排清洁人员撤离后，到车控室进行销点，并填写《车站及隧道作业记录表》，经值班站长现场检查合格后签字确认，并交保洁主任（主管）。
- D. 保洁主任（主管）把确认后的《车站及隧道作业记录》交车站管理处存档。
- E. 撤离现场时，需把所有清洁工具等相关物品带离现场。



③ 注意事项

- A. 进入隧道作业必须穿反光衣、戴安全帽。
- B. 清洁工作必须在车站人员现场监护下才能作业。
- C. 作业前必须确认接触网已挂地线，且必须在接触网挂地线区域内作业。
- D. 清洁屏蔽门时少量用水，以免对屏蔽门下部绝缘垫造成损坏。
- E. 撤离现场时，需把所有清洁工具等相关物品带离现场。

(2) 屏蔽门防撞胶条清洁

① 作业频次：每半年1次，原则上定于6月、12月实施。

② 作业实施

- A. 车站环境管理员在计划实施清洁屏蔽门防撞胶条的月份，根据机电车间《屏蔽门维护保养施工作业令》确定各车站的作业时间，并安排外包方实施。



- B. 清洁作业前，当班班长到车站车控室咨询机电车间人员确认是否请点，如已请点，联系保安人员把屏蔽门打开后，对屏蔽门防撞胶条进行清洁。
- C. 清洁作业结束，当班班长填写《车站及隧道作业记录表》，经机电车间相关人员现场检查合格后签字确认，并交保洁主任（主管）。
- D. 保洁主任把确认后的《车站及隧道作业记录》交车站管理处存档。

③ 注意事项

- A. 在作业过程中，慎把作业工具等物品掉落隧道内。
- B. 清洁工作必须在机电车间人员现场监护下才能作业。
- C. 清洁时少量用水，以免对屏蔽门下部绝缘垫造成损坏。
- D. 撤离现场时，需把所有清洁工具等相关物品带离现场。



(3) 隧道冲洗

①作业频次：每半年1次。

②作业实施

- A. 车站环境管理员接到工建车间关于隧道冲洗的通知后，安排外包方实施。
- B. 当班班长在工建车间请点后，安排清洁人员进入隧道内进行冲洗工作。
- C. 冲洗作业结束，当班班长填写《车站及隧道作业记录》，经工建车间相关人员现场检查合格后签字确认，并交保洁主任。
- D. 保洁主任把确认后的《车站及隧道作业记录》交车站管理处存档。

③注意事项

- A. 进入隧道作业必须穿反光衣、戴安全帽。
- B. 冲洗工作必须在工建车间人员现场监护下才能作业。
- C. 作业前必须确认接触网已挂地线，且必须在接触网挂地线区域内作业。
- D. 冲洗时水压不能过大、水不能过高，以免溅到设备。
- E. 开启消防栓阀门前，必须确保有人操控水枪头。
- F. 撤离现场时，需把所有清洁工具等相关物品带离现场。

(4) 隧道清扫

①作业频次：每月1次。

②作业实施

- A. 车站环境管理员接到工建车间关于隧道清扫的通知后，安排外包方实。
- B. 当班班长在工建车间请点后，安排清洁人员进入隧道内进行清扫工作，并把清理出的垃圾运出隧道。
- C. 清扫作业结束，当班班长填写《地铁车站及隧道作业记录》，经工建车间相关人员现场检查合格后签字确认，并交保洁主任。
- D. 保洁主任把确认后的《地铁车站及隧道作业记录》交车站管理处存档。

③注意事项

- A. 进入隧道作业必须穿反光衣、戴安全帽。
- B. 清扫工作必须在工建车间人员现场监护下才能作业。
- C. 撤离现场时，需把所有清洁工具等相关物品带离现场。
- D. 清理出的垃圾必须及时运出隧道。

(5) 隧道集水坑清理

①作业频次：不定时。

②作业实施

- A. 车站环境管理员接到机电车间关于隧道集水坑清理的通知后，安排外包方实施。
- B. 当班班长在机电车间请点后，安排清洁人员进入隧道内进行集水坑清理工作，并把清理垃圾运出隧道。
- C. 清理作业结束，当班班长填写《地铁车站及隧道作业记录》，经机电车间相关人员现场检查合格后签字确认，并交保洁主任。
- D. 保洁主任把确认后的《地铁车站及隧道作业记录》交车站管理处存档。

③注意事项

- A. 进入隧道作业必须穿反光衣、戴安全帽。
- B. 清理工作必须在机电车间人员现场监护下才能作业。
- C. 撤离现场时，需把所有清洁工具等相关物品带离现场。
- D. 清理出的垃圾必须及时运出隧道。

(6) 隧道排水沟清理

①作业频次：不定时。

②作业实施

- A. 车站环境管理员接到工建车间关于隧道排水沟清理的通知后，安排外包方实施。
- B. 当班班长在工建车间请点后，安排清洁人员进入隧道内对排水沟进行清理，并把清理出的垃圾运出隧道。
- C. 清理作业结束，当班班长填写《地铁车站及隧道作业记录》，经工建车间相关人员现场检查合格后签字确认，并交保洁主任。
- D. 保洁主任把确认后的《地铁车站及隧道作业记录》交车站管理处存档。

③注意事项

- A. 进入隧道作业必须穿反光衣、戴安全帽。
- B. 清扫工作必须在工建车间人员现场监护下才能作业。
- C. 撤离现场时，需把所有清洁工具等相关物品带离现场。
- D. 清理出的垃圾必须及时运出隧道。

(7) 隧道消杀

①作业频次：1-4月、11-12月每月1次，5-10月每月2次。

②作业实施

- A. 车站环境管理员接到工建车间关于隧道消杀的通知后，安排外包方实施。
- B. 消杀人员在工建车间请点后，进入隧道内进行消杀工作。
- C. 消杀作业结束，当班班长填写《地铁隧道消杀记录》，经工建车间相关人员现场检查合格后签字确认，并交保洁主任。
- D. 保洁主任把确认后的《地铁隧道消杀记录》交车站管理处存档。

③注意事项

- A. 进入隧道作业的人员必须穿反光衣、戴安全帽，并须持证上岗。
- B. 消杀工作必须在工建车间人员现场监护下才能作业。
- C. 使用的药品必须符合国家标准。
- D. 撤离现场时，需把所有作业工具等相关物品带离现场。同时，需把产生的药品废弃物统一回收处理。

3.消杀作业管理

消杀是指对“四害”的消杀,包括蟑螂、苍蝇、蚊子和老鼠。

(1) 灭蟑螂、苍蝇、蚊子

①消杀频次: 每周至少进行1次, 根据实际需要制定具体计划。

②消杀要求: 目视无蚊虫、苍蝇孳生地及明显在飞, 每1万 m^2 暴露的类孳生地不超过1处, 每间房蟑螂数不超过1只。

③消杀区域:

- A. 管理区域内的各人行通道、各楼层的梯口、公共洗手间及楼宇周围。
- B. 垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域。
- C. 雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域。
- D. 办公用房、设备房、洗手间、空置房。



④消杀药物：

- A. 使用爱委会、卫生局等有关部门规定的无毒的安全药品。
- B. 每次消杀时需带上本次药品的使用说明书，如需更换另外一种消杀药品时，需带上更换的药品说明书（药品说明书附消杀记录表后面），并且将说明书交车站管理处存档。

⑤消杀方式：以喷药后滞留触杀为主。

⑥消杀前准备：

- A. 提前1天在告示栏、电梯口、走廊等醒目地方张贴消杀告示（温馨提示）。
- B. 准备好消杀器具、药具等。
- C. 车站消杀工作在运营结束后进行，由各站点保洁主管或晚班班长在消杀前到各站车控室请消点。



⑦ 药物喷杀规定:

- A. 梯间喷杀时不要将药液喷在扶手梯或客户的门面上。
- B. 不要在客流高峰期喷药。
- C. 办公室配套设施应在下班后进行。
- D. 喷杀时要在上风口，不要站在下风口。
- E. 打烟炮时，烟炮口需插入到下水道井口内，不得对着空中排放烟雾。

⑧ 消杀后清理:

- A. 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。
- B. 撤回消杀前张贴的消杀告示（温馨提示）。

(2) 灭鼠

① 消杀频次：每月一般进行2次，在夏季老鼠频繁期和发现消杀效果不好时增加频次。

② 消杀要求：鼠洞每2万m²不超过1个，外地面、绿化地、楼道、办公室无明显鼠迹、鼠洞、鼠粪

③灭鼠区域:

- A. 绿化带周围。
- B. 垃圾桶、垃圾池等室外公共区域。
- C. 排水沟、化粪池、设备房等常有老鼠出没的区域。

④灭鼠方法: 主要采取投放毒饵、设置鼠屋等。

- A. 鼠饵洞的布置: 室外每间隔15-20米设置一个, 饵料的放置以每个鼠饵洞10-15克为宜。
- B. 鼠屋布置: 放在老鼠洞口旁, 并放上鼠饵。

⑤灭鼠前准备:

- A. 提前1天在告示栏、电梯口、走廊等醒目地方张贴灭鼠消杀告示(温馨提示)。
- B. 准备好灭鼠器具、药具等。
- C. 车站灭鼠工作在运营结束后进行, 由各站点保洁主管或晚班班长在灭鼠前到各站车控室请消点。

⑥灭鼠规定:

- A. 尽量放在隐蔽处或角落等小孩拿不到的地方。
- B. 将鼠药成堆状放在纸片上, 禁止成片或随意撒放。

⑦灭鼠后清理:

- A. 灭鼠作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。
- B. 撤回灭鼠前张贴的消杀告示(温馨提示)。
- C. 一周后撤回饵料, 期间注意捡拾死鼠, 并将情况作好记录。

(3) 消杀注意事项

- ①使用高效低毒消杀药品, 并按比例配制, 用背式喷雾器适度喷洒在消杀地点。
- ②喷洒时要注意做好预防措施, 穿长衣、长裤, 工作时佩戴卫生口罩, 戴防毒手套, 完工后换衣裤, 并用肥皂洗手。
- ③药物不慎溅至皮肤或脸部时, 及时用水冲洗, 以免中毒或灼伤皮肤。
- ④室外超低雾喷洒药物时佩戴防毒口罩, 注意风向, 切勿迎面喷药。
- ⑤各种杀虫药物应贴上标记, 使用药物后, 应放原处, 妥善保管。
- ⑥每次消杀后由保洁班长进行检查, 跟踪消杀效果。



4.设备房保洁管理

- (1) 保洁人员只对车站内机电设备房内的地板、门、窗、玻璃、风管、水管、电缆、桥架、电缆井、沟、板下、污水坑、集水坑等空间进行清洁，设备房内设备一律不进行清洁。
- (2) 保洁人员严禁在设备房内休息、看报及吃饭等行为。
- (3) 任何场所清洁完毕后，必须清理现场，并将遗留杂物带走。
- (4) 保洁人员进行清洁时，须有机电人员陪同、监督。
- (5) 严禁在任何设备房的地板上进行泼水或冲水。
- (6) 清洁人员进入设备房进行清洁时，严禁操作任何设备。
- (7) 清洁人员在使用梯子等工具时，应保持与设备（如手动报警按钮、配电柜、电机等）有足够的安全距离。
- (8) 进出设备房门必须将关、锁好。



5.危险废弃物管理

(1) 危险废弃物

指在生产建设、日常生活和其他活动中产生的污染环境的危险物质、废弃物质。包括以下几类：

- ①**不可回收危险废弃物**：废电池、废笔芯、灯管、胶水、废灯泡、启辉器、废印台、废印油、废印章、废油抹布、油刷子、过期或废的化学品、油品过期食品、油品、废抹布（含油）、清洗液等。
- ②**可回收危险废弃物**：焊渣、废润滑油、硒鼓、色带、废胶水瓶、废涂改液瓶、打印墨盒、碳粉盒、漂白水 and 杀虫剂等化学容器、油桶、油漆等及其容器、变压器、导向标识材料、清洁液容器。

(2) 危险废弃物管理原则

根据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，结合本管理处的实际情况进行管理，所有危险废弃物的管理必须遵照“分类回收、集中保管、统一处理、综合评价”的原则进行。

(3) 危险废弃物的收集

- ①在固定区域设置分类垃圾收集装置，并明确标识可回收、不可回收、危险垃圾及分类标识。
- ②通过环保宣传活动影响和引导业主（客户）及其它人员按分类标准投放危险废弃物，鼓励业主（客户）将危险废弃物投放在专用收集箱内。
- ③组织收集垃圾时尽可能将可回收垃圾、不可回收及危险垃圾做好分捡，并分别收集。

(4) 危险废弃物的贮存和登记

- ①设置危险废弃物存放室，并明确标识，做好《危险废弃物出入库记录》的登记。
- ②保洁人员每日将危险废弃物按不同类型集中后放入指定的危险垃圾存放室，并做好《危险废弃物出入库记录》。
- ③设备、设施维修保养过程中的危险废弃物由工程值班人员直接放入指定存放室，并做好《危险废弃物出入库记录》。
- ④危险废弃物的贮存必须采取符合国家环境保护标准的防护措施，可根据实际情况或达到一定的处理数量不宜再贮存时进行处理，但贮存时间最长不得超过一年。

(5) 危险废弃物的处理

- ①危险废弃物集中贮存达到处理数量或时间后，由外包方及时送交政府指定的危险废弃物处理单位进行处理。
- ②危险废弃物的出库移交由保洁班长（主管）负责监督，核对物品及数量，做好《危险废弃物出入库记录》，由接收单位开具《六联单》，及时交车站管理处留底保存。



6.化粪池、污水池、隔油池清掏管理

(1) 化粪池、隔油池

- ①一般每季清掏1次，一级池清运90%，二级池清运75%，三级池硬的表面全部清运。
- ②必须提前用吹风机往化粪池送风，疏散有毒气体，保持池内空气流通，作业人员不得站在池边，禁止在池边点火、吸烟或接打手机，以防沼气着火或爆炸伤人确保作业安全。
- ③作业人员必须按规定做好防范措施（穿雨衣、雨鞋、戴上防毒面罩）。
- ④进入池内作业时必须停掉电源，以防触电。
- ⑤袋装垃圾时应用多层，以防垃圾袋破损，造成二次污染。
- ⑥节假日高峰期，如国庆、春节等人流量高峰期间，由委外保洁主管提前作好清掏计划，提前对化粪池、隔油池进行清掏，人流量高峰期间要密切关注化粪池、隔油池的使用状态，及时清掏，保证化粪池、隔油池的正常使用。



⑦清理作业现场

- A. 清掏后，目视井内无积物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出。
- B. 清除作业垃圾，收拾工具，撤除警示牌，由管理处工程值班人员恢复池内设备的正常供电。

(2) 污水池

- ①作业前准备工作：吹风机、垃圾袋、雨衣、雨鞋、防毒面罩、照明灯、铁锹、捞网、水管、地刷、胶手套、口罩、作业警示牌。
- ②在清掏现场放置“清洁进行中”和“小心地滑”警示牌。
- ③用铁钩打开污水池的盖板，提前15分钟用吹风机对准污水池鼓风，疏散池内气体，以免中毒，气体疏散后方可进行清掏。
- ④清掏人员穿戴好装备，特别要戴上防毒面罩，以免残余气体引起中毒，如果出现中毒，应立即停止作业，抢救中毒人员并撤离作业现场，并将中毒严重者应立即送往医院救治。
- ⑤管理处工程值班人员协助开启排污泵，抽干池内污水。

⑥池内污水抽干后，关闭池内所有设备的电源，以免触电。

⑦清掏人员戴好防毒面罩，进入池内，用捞网捞取池内漂浮物，清掏完漂浮物后，用铁锹清除池底沉积泥沙，并装入双层垃圾袋，用水冲洗池壁，用地刷刷洗池内设备。

⑧再次抽干池内污水，保证池内不留污水，不留垃圾。

⑨清理作业现场

A. 清掏后，目视井内无积物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出。

B. 清除作业垃圾，收拾工具，撤除警示牌，由管理处工程值班人员恢复池内设备正常供电。

(3) 注意事项

①作业时，用隔离带围蔽作业。

②井盖打开后10~15分钟人不站在池边，且要有专人看护，清理后盖实。

③池内的沼气有毒、易燃，故应待充分散发后，才能作业，且禁止在池边点火或吸烟，以防沼气着火烧伤人。

④人勿下池工作，防止人员中毒或陷入水中。



四、礼仪规范

(一) 行为规范

(二) 礼仪礼貌



(一) 行为规范

1. 注意自身形象，做到坐有坐样，站有站样，工作有工作的紧张样，言谈举止有礼貌、有修养、有素质，要尊重别人。
2. 发扬勤俭节约，拾金不昧的精神。
3. 要有服务意识，主动帮助需要帮助的乘客，熟悉各个地铁出入口，了解周边大厦和商场；留意有乘电扶梯或直梯需要帮助的老年人及儿童等。
4. 要有全员保洁意识，整体不分工位，人过地净，要有互检、互查、互帮的团队精神。
5. 要精益求精，注重细节，知道本工位的重点及死角，认真负责、保持良好的心态做好各项工作。
6. 在清洁工作中不得故意损坏公物，如有违者按价赔偿，并作辞退处理；
7. 不得私拿他人物件，更不得发生偷窃行为，一经发现，则扣除当月工资，情节严重者，送交公安机关处理，并作辞退处理，如有知情不报者，经查出与偷窃同样处理。
8. 不得从事与工作现场有相抵触的工作，不准私自为客户提供特别服务，不得托词向客户索取额外报酬或小费。

9. 上下班必须到车控室签到，不准无故旷工，不准迟到或早退。
10. 要求各班按工作流程及日，周月做好本班清洁，保洁工作。
11. 工作中必须积极配合车控室调动，不能无故借口推辞。
12. 不得对服务对象有不文明行为或语言，不得故意躲避服务对象或视而不见。
13. 在你与所服务的工作人员发生冲突时，不要顶撞，不得将个人情绪带到工作中去，或出现损害公司形象的行为。
14. 工作期间，如与客户的行动发生冲突，应暂时停下工作，给客户方便。
15. 清洁遇到客人询问时，要立即停下手中工作，认真回答客人的询问。
16. 在公共场所讲话要轻声，不得大声喧哗。
17. 在公共场所禁止舞弄工具。
18. 上班时不得看书、看报，不得聊天，不得吃零食，不得吸烟，不随地吐痰。
19. 当清洁工作告一段落时，不要随意走动，要回休息室。
20. 清洁工具不要随便乱摆放，用完之后，保持工净放回工具房。在操作过程中，工具离人不得超过3米。
21. 在清洁电梯时，不得为己工作之便，用物品卡住电梯门，影响电梯正常运行。
22. 在整理办公室时，所有物品经整理后应物归原处，不要乱放，除非得到办公人员的允许。

(二) 礼仪礼貌

1. 礼仪规范

2. 礼仪标准

3. 礼仪用语

4. 服务禁语



1. 仪表规范

(1) 微笑

贯穿于所有服务工作中，与人沟通时，始终保持微笑。

①真诚亲切自然大方。

②微笑时牙齿微露，眼睛要正视对方，并保持自然微笑，同时，也要接受对方的目光。

③三米之内见微笑，一米之内听问候。

(2) 目光

柔和亲切。与人沟通时，不能左顾右盼，东张西望，也不能注视对方时间过长，目光点落在对方眼眉上的位置。

(3) 语言

尽量普通话，声音亲切、悦耳、自然、友善。

(4) 行礼

点头礼（在工作期间或行走期间遇到客户）：面带微笑，目光望向对方，头轻轻向下点，再快速收回，同时说：“您好！”。

(5) 标准手势（为客户指引方向）

以右手为例：将五指并拢，手掌向上，手心微向凹陷，手心向斜上方，肘关节微屈。动作时，手从腹前抬起，然后，以肘关节轴向右摆动，到身体右侧稍前的地方停住。不要将手臂摆到体侧或摆到身后去。同时，回视来宾，面带微笑。



2. 礼仪标准

- (1) 精神饱满，面带微笑，保持良好的生活习惯，如良好的睡眠、勤更衣、沐浴，保持身上没有异味。
- (2) 着整洁统一的工装，无污染、领口、袖口无污迹，不卷裤腿、衣袖，口袋整理平整。
- (3) 正确配戴工牌，工牌位于上衣左胸前口袋上方，工牌下边缘与口袋的上边缘对齐，工牌右边缘与口袋的右边缘对齐。
- (4) 女员工不要穿高跟鞋
- (5) 男员工要勤理发，不留长发、染发，经常刮胡子。
- (6) 女员工长发的要扎起来，不得披头散发。
- (7) 不要浓装艳抹，不准佩戴夸张的首饰，经常修剪指甲、不许涂鲜艳的指甲油。
- (8) 不得当众抓头、挠痒、掏耳、挖鼻孔。
- (9) 上班前不吃异味食品，保持口腔清洁。



3. 礼仪用语

沟通和交谈时，语速适中，表达清晰，语调平和，态度诚恳，不得唯唯诺诺，含糊不清。

- (1) 问候语：早上好、您早、晚上好、您好、您们好、大家好...
- (2) 致谢语：非常感谢、谢谢您、多谢、十分感谢、多谢合作、多谢关照...
- (3) 迎送语：欢迎、再见、明天见...请慢走...
- (4) 拜托语：请多关照、承蒙关照、拜托您...
- (5) 慰问语：辛苦了、受累了、麻烦您了...
- (6) 赞赏语：太好了、太棒了...
- (7) 抱谦语：对不起、不好意思、很抱谦...
- (8) 应答语：不客气、没关系、请稍等，我帮您问一下...



如：

（主动帮助客人搬运重物）您好！请问我能帮您吗？

（有客人长时间阻碍工作时）您好！麻烦您一下好吗？

（清洁办公区时）您好！我现在可以做清洁吗？

（进入办公区或异性洗手间时，必须先敲门）对不起！我可以进来做清洁吗？

（客户要求我们做什么事情）好的，我马上就做！

（不能马上做的事情）对不起，请稍等，我马上就来！

（代为转告）好的，我马上告诉他！

（工作中，不小心碰撞客户，弄脏物品）对不起，非常抱歉！

（工作中，需客户配合的）对不起，请您让一下，谢谢！对不起，给您添麻烦了！

（当接受别人的帮助和称赞时）应及时致谢！

（给对方造成不便时）应及时道歉。

.....

4. 服务禁语

- (1) 刚做好,怎么又脏了。
- (2) 我也没办法。
- (3) 急什么,慢慢来。
- (4) 我没空,你叫其他人。
- (5) 我不知道。
- (6) 这里不归我管,你叫其他人。
- (7) 没完没了,有意见找领导去。
- (8) 我有什么办法,又不是我搞坏的。
- (9) 不关我事,找我们领导去。
- (10) 就这样了,我做不干净。



五、应急处理

- (一) 大型活动处理方法
- (二) 大客流应急处理方法
- (三) 卫生防疫应急处理方法
- (四) 梅雨天气应急处理方法
- (五) 危险化学品事故处理方法
- (六) 突发火灾事故应急处理方法
- (七) 台风、暴雨天气应急处理方法
- (八) 水管爆裂、水浸事故应急处理方法
- (九) 污、雨水井、管道堵塞、污水外溢的应急处理方法



(一) 大型活动处理方法

1. 庆典活动应急预案

- (1) 掌握当日天气，预知由于天气因素给保洁工作带来的不便，并给出合适的方案。
- (2) 提前安排人员岗位，必要时，可抽调其它岗位的或公司其它工地的员工支援。
- (3) 主管必须提前向员工描述庆典活动当天情况，并提醒员工注意事项。
- (4) 活动当天，主管必须亲临现场，领导保洁员正常的保洁庆典活动现场。

2. 开通仪式应急预案

- (1) 了解仪式现场布置，根据布置情况合理安排岗位。
- (2) 提前安排人员岗位，必要时，可抽调其它岗位的或公司其它工地的员工支援。
- (3) 主管必须提前向员工描述庆典活动当天情况，并提醒员工注意事项。
- (4) 活动当天，主管必须亲临现场，领导保洁员正常的保洁庆典活动现场。



(二) 大客流应急处理方法

1. 保洁班长要加强现场检查指导，加快工作速度，合理调配人员。
2. 保持地面整洁，干燥。
3. 加快垃圾桶的清理频率。



(三) 卫生防疫应急处理方法

1. 在发生公共卫生事件（传染疾病、食物、水或有害气体中毒、多人不明原因疾病等）时，立即报告主管，确认信息，做好防护工作。
2. 立即联络附近定点医院和区卫生防疫站，必要时协助救治。
3. 通知、通告管理处，及时报告事件的相关情况，提醒管理处注意事项。
4. 与医疗卫生机构配合，加强对车站区域内的清洁、消毒和垃圾清运工作，做好预防宣传。
5. 对车站周围持续进行消杀等工作。



(四) 梅雨天气应急处理方法

1. 梅雨季节，大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现反潮现象，造成地面积水。
2. 在车站人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒客人“小心滑倒”。
3. 加快工作速度，班长要加强现场检查指导，合理调配人员，及时清干地面、墙面水迹。
4. 若反潮现象比较严重，应在入口铺设一条防滑地毯，并吸干地面、墙面、电梯门上的积水。
5. 仓库内配好干拖把、海绵、地毯、毛巾和指示牌。

注意事项：梅雨天气作业宜穿胶鞋，不宜穿着塑料硬底鞋以防滑倒。



(五) 危险化学品事故处理方法

1. 易燃化学品泄漏应急处理（主要是天那水、酒精等）

(1) 在仓库泄漏，离电源开关则迅速切断电源、打开门窗，使其快速挥发。

(2) 若在施工现场泄漏时，作业人员需待泄漏的液体挥发后，方能离开泄漏现场。

2. 腐蚀性化学品泄漏应急处理（主要是盐酸等）

腐蚀性化学品泄漏时，迅速用沙子将液体粘干，同时保持泄漏部位通风，使剩余盐酸尽快挥发。

3. 有毒化学品泄漏应急处理（主要是农药、除“四害”药剂等）

在储存或使用过程中若发生药品泄漏，应迅速用棉纱或沙子将液体粘干，并将沾有药品的棉纱或沙子统一放到危险固体废弃物垃圾桶内。



4. 化学药品中毒应急处理

- (1) 松开中毒者衣服及腰带，然后转移到空气新鲜地方。
- (2) 立即用清水或肥皂彻底的对皮肤污染者进行清洗。
- (3) 皮肤强碱污染时应用大量清水冲洗10~20分钟，毒物进入眼睛时用水冲净。
- (4) 用手指或棉签刺激咽部以催呕吐，也可口服吐根糖浆5~10毫升，直至吐清为止。毒物进入口内可饮用大量温开水或2%~4%的食盐水或1:5000过锰酸钾液。
- (5) 当患者出现昏迷，呼吸困难时应立即送医院或报120，若呼吸停止时应进行人工呼吸，若心搏停止应进行胸外心脏按摩处理。

注意事项：伤势严重时，用水冲洗眼睛后，立即送往就近医院诊治。



(六) 突发火灾事故应急处理方法

1. 要掌握火情，有计划，有组织地做好人员、贵重物品、仓库物质、文件等的疏散转移工作，并协助做好业主的疏导工作。
2. 加强易燃清洁用品的管理。
3. 仓库常配各种应急工具如：手电、水桶、干毛巾、指示牌、灭火器材等。
4. 及时清理干净火灾遗留的杂物。

注意事项：清理火灾现场要等现场调查结束后，经相关部门批准后才能进行。

5. 火灾后：

- (1) 清理火灾场地时，应在消防部门调查了解情况后，经同意方可进行清理。
- (2) 救灾结束后，保洁班长组织全体保洁员参加清理现场的工作。
- (3) 用垃圾车清运火灾遗留残物，打扫地面。
- (4) 打扫地面积水，用拖把拖抹。
- (5) 检查火灾周围，如有残留杂物一并清运、打扫



(七) 台风、暴雨天气应急处理方法

1. 当班保洁班长勤巡查、督导各岗位保洁员的工作，加强与其它部门的协调联系工作。
2. 天台、裙楼平台的明暗沟渠、地漏由班长派专人检查，特别在风雨来临前要巡查，如有堵塞及时疏通。
3. 检查雨、污水井，增加清理次数，确保畅通无阻。
4. 各岗位保洁员配合保安员关好各楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面、地面及打碎玻璃。
5. 仓库内备好雨衣、雨靴、铁勾、竹片、手电筒，做到有备无患。
6. 台风时，保洁员不要冒险作业，以防止发生意外。

注意事项：暴风暴雨天气注意高空坠物。



(八) 水管爆裂、水浸事故应急处理方法

1. 迅速关闭水管阀门并迅速通知保安和维修人员前来救助。
2. 迅速用扫把扫走流进电梯厅附近的水，控制不了时，通知维修人员关掉电梯。
3. 电工关掉电源开关后，帮助抢救房间内的物品。
4. 用垃圾斗将水盛到水桶内倒掉，再将余水扫进地漏，接好电源后再用吸水器吸干地面水分。

注意事项：处理水管爆裂事故时，应注意防止触电。



(九) 污、雨水井、管道堵塞、污水外溢的应急处理方法

1. 维修工迅速赶到现场，进行疏通，防止污水外溢造成不良影响。
2. 该责任区保洁员将垃圾车、扫把等工具拿到故障点，协助维修工处理。
3. 将从污、雨水井、管、池中捞起的污垢、杂物直接装上垃圾车，避免造成第二次污染。
4. 疏通后，保洁员迅速打扫地面被污染处，并接水管或用桶提水清洗地面，直到目视无污物。



谢 谢

