



保 洁 员

培 训 教 材

（现场员工作业技能）

深圳市玉龙环保产业有限公司

2022 年

第一章 现场及管理制度

一、《现场守则》

我们的工作是通过清扫使楼宇有一个整洁、舒适的卫生环境，其任务是保证在楼宇里工作的人们身心健康，我们应有这样的思想准备。

为在服务当中能够自由地出入象有重要书籍或金库的房间，客户及店主的绝对信任是非常必要的，值得庆幸的是在这些方面我们玉龙环保公司得到多方面的、高度的评价。从今以后我们将不辜负这一信赖并争取进一步发扬光大。为此，我们该做些什么呢？

为创造一个明朗、活跃的工作环境并能引导后来人继续发扬下去，我们也必须考虑一下我们该做些什么！

1、提前上班

按规定提前 10 分钟上班，着装整齐以充沛的精力投入工作，而不应是急赶慢赶，慌慌张张地跑进更衣室，又拖拉着鞋子去集合，这不可能做好工作。在着手工作之前要想到余出些时间检查一下周围情况。

2、着装整齐

我们的工作要接触很多人，要想博得人的好感，应做到着装整齐。公司发给的工作服、工作鞋有否脏破，头发是否干净，若是留有乱蓬蓬不干净的长发是很不雅观的。也不要穿凉鞋，脖子上不要扎毛巾，女孩子着浓妆也会给人们以不快的感觉。工作当中不用说了，上班时的服装也力求整齐，这样无论谁看都不会感到难为情，这并不是说要穿得很华贵，整洁而又清爽的着装会予人以好感的。

3、问候

如遇见客户或客人时，应首先与客人打招呼，这个时候再忙也不要东张西望地打招呼，而是要站立一旁端正姿势，目视对方轻声问候。

4、讲话及态度

讲话尽量要小心，有时也还是觉得对方的态度有些瞧不起自己……，有这个体验吧，所以说如果讲的话与态度不一致就会给对方以坏印象，客户方面不用说，对其它人也应以虚心、诚实的态度来对待，如果你用的是方言也没什么，只要不是用粗俗、下流的话就可以达到交流的目的。

5、讲话时

①说的好可以说是听得好，插话、独自一人喋喋不休是不理解别人的心情。客户一方不用讲，同事之间也应该认真对待。

②要注意当谈到不在场人的事情时不要以这个人的缺点为谈话的话题。

③听客户讲话时，没礼貌地盯着对方看，或东张西望地左顾右盼都是失礼的。听人讲话时应以柔和的目光注视说话人的眼睛至嘴之间。

6、工作态度

同事之间的交谈目的是活跃气氛，但很容易在不知不觉间转向对公司的不满或对上司的指责，走廊角落、电梯中、洗衣间里的悄悄话有时会传到别人的耳朵里。传入客人或用户的耳朵里会产生意想不到的后果乃至误解，这一点很值得注意，只要留心就不会出错。

7、工作要脚踏实地

做一个表里如一的你，应该在大门口、大厅、走廊、休息室即便是谁也不在的地方，也要想到总有双眼睛在哪里看着你。看过你踏实工作的人一定会感动的，因为人们从你工作过的地方看到了人间真正的美。

8、互相让路

我们的工作创造舒适的环境，从事此工作的我们不应给对方留下任何不愉快的感觉，对来访的客人要以亲切的态度打招呼，对行人要停下手中的工作让开路给对方。不要只想到自己的工作优先而忽视你工作的目的，互相谦让以愉快的心情投入工作。在走廊里不得已赶过客人时，在客人前面走过时要说“对不起”，然后再过去。不要与同伴边说边走在走廊中间。

9、对所有人要亲切

随着高层楼宇的增加，街区的不断拓展，来往人们的数量也在增多。遇到问路、问店铺地方所在时要停下手中的工作亲切地指点给对方，如果没听懂就告诉对方传达室或告示板所在处，而不应用颞说“那边”，亲切的态度说明你的素质高。

10、进屋时

在会客室、会议室等在“使用中”时，入室时一定要敲门说：“失礼了”之后再开门，“使用中”时应关着房门工作，必须进入时要问：“可以吗？”之后方可进入。

11、室内工作

即便遇到室内有珍贵家庭用具，也不要停下手里活儿盯着或用手摸，如随随便便使用电话、

桌上的书类等往往会招来嫌疑。重要的是避免这些事情发生，“连纸篓里的纸屑都是顾客的”，一旦有了这样的想法就不会出错了。绝对不可以将椅子放在有玻璃板的桌子上，要充分注意，不要损坏物品、书类。至于从桌子下扫出的一本书有多重要我们是难以想象的，若有这种情况，我们应将书放在桌子上。

12、无说明书的操作

由客户一方临时发出紧急指示或定货要求该怎么办，这种时候看是否按正常时间处理或调整一下作业程序，要愉快地承担下来。处理完了不要忘记向主任汇报情况，在要求里面要搞清合同是哪个，说明书是哪个，编造各种理由回绝会影响到对方的理由，而且，说些人手不足哇、租金太底啦及公司内的事情是有损于整个公司信誉的，也会影响到合同的继续实施。我们工作讲究信用第一，一定要注意不要因为个人的疏忽大意影响或有损于整个公司信誉。

13、工作中的疏忽

厕所清扫，特别是卫生要求十分重要，总认为是麻烦，无心清洗便器、洗手池，那结果该会怎么样？一定会马上有人皱起眉头来“还不如不做的好”，产出此话来，即便是谁也没有听到，也毕竟是你遗留下来的工作，哪怕是一次是的疏忽（偷懒）也会使你在心里留下抹不掉的痕迹。

14、顾客所用设施

将湿淋淋的拖把及清扫用具扛在肩上，咕通咕通地乘坐客用电梯，则把客人挤到角落去，这种情况是不可以发生的。在有工人专用设施时一定要加以利用，在与顾客设施共用时无论何时都是顾客优先，这一点一定要切记！

15、遗失物的处理

工作中若捡到钱或物品时要及时送到主任那里，捡到的人不要认为是无用的笔记本，说不定对失主来说是十分重要的东西。就有过这样的例子：本来想过后送还失主，但却忘记在工作服的口袋里了，待失主来问时慌忙地拿出来，这样就给人误解了，好事变坏事。其诚意无形中也没有了。因此，失落物品要尽快归还失主或迅速地加以处理。

16、脱离岗位时

在不得不离开工作场所时，哪怕是时间很短也要将清扫工具放在角落里，不要乱放，阻碍通行，那样也会使工作显得粗枝大叶，也会体现出你的从品，因此不应疏忽。

17、休息时间要在工休息室

休息时间去休息室，不要坐在楼梯附近或客户、店铺的椅子上面。还有，休息时间想外出的要经主任允许并清楚地告知自己的去向。在休息室里要特别注意火灾隐患，离开房间时一定要熄灭炉子，注意烟头是否已完全熄灭，确定后方可离去。休息室是我们的根据地，应当动用一切力量去把它维护好。

18、吸烟时

最容易引起火灾的原因之一就是香烟。以前，在某一工作地发生火灾，我们的同伴曾被怀疑。当时，玉龙环保的职工说明了工作中没带烟，结果不但得到了大家的承认，还为大家佩服。工作时应将香烟放在休息室的柜子里，因为休息室放香烟就会常想抽一支吧，这是绝对不行的。要知道多少的变化也逃不过管理人员的眼睛。因此不要在休息室以外的场所吸烟，也不可在此楼内边走边吸烟。

19、开水房

开水房必须经常保持清洁，不可在哪儿洗脸、剃胡子，也不可在规定洗脸的场所以外的地方进行洗濯。不用的照明用具要认真检查熄掉，水龙头要拧紧不要漏水。

20、工作完

一天的工作完了，要将用过的工具收拾好，穿的工作服、工作鞋要收好放入柜筒里，以整齐的着装，麻利的动作进行工作，为以后进来的工人树立好榜样。

第二章 岗位礼节礼貌

一、员工服务制度

1. 实施目的

规范员工服务态度、仪容仪表、行为举止、整理整顿、接听电话等基本行为，达成公司服务目标。

2. 适用范围

适用玉龙环保各现场各级员工。

3. 实施细则

3.1 仪容、仪表

3.1.1 上班时穿着统一的服装，扣子拉链一定要扣好、拉上，请勿敞开衣服，保持衣服整洁。（参考图二十二、二十三）（裤子太长时要进行修理，切勿卷起裤脚上

班，清洗时切勿用热水 45℃ 以上的水，以免衣服变形)。

- 3.1.2 上班时穿着统一的工作鞋，保持鞋子的整洁，鞋带要系好，请勿脚踏鞋跟行走。
(参考图二十四)
- 3.1.3 上班时将工作卡佩戴好，统一佩戴于胸前。
- 3.1.4 头发要经常梳理、修剪，男子勿留长发和胡子，女子长头发要梳好卷起来。
- 3.1.5 上班时不要戴金银手饰，女子化妆不要浓厚。
- 3.1.6 要注重个人卫生，不要留长指甲，指甲要经常清洁、修剪。



男员工不规范的着装 (图二十)



女员工不规范的着装 (图二十一)



男员工规范的着装 (图二十二)



女员工规范的着装 (图二十三)



规范的穿鞋标准（图二十四）



不正确的穿鞋样子（图二十五）



女员工不规范的发型（图十八）



女员工正确的发型标准（图十九）

3.2 礼节、礼貌

- 3.2.1 给客户以好感的基本对策：初次见面要面带微笑，说话要亲切；要设身处地地为客户考虑，爽朗接待；停下手中的活，礼貌地接待客户。
- 3.2.2 礼貌待人的先决条件：微笑、亲切、礼貌。
- 3.2.3 学会礼节用语、礼貌用语，对待每一位客户，对待同事，上司也应如此，在每天忙碌的工作中不要忘记打招呼。

- 3.2.4 接电话时一定要说“您好，玉龙清洁”，有关业务上的电话一定要作好记录，问清对方（客户）需要提供的服务内容或有哪些事项、联系地址、联系人以及联系电话。
- 3.2.5 注重个人的言行举止，无论在工作中还是在生活上都要养成良好的习惯，避免讲低俗的语言、粗口等。
- 3.2.6 当对方说话的时候一定要留意听对方的讲话，眼睛注视对方的眼睛与鼻子之间，脸带笑容，对方在说话时不要插话，若有疑问待对方讲完话再提问。
- 3.2.7 走路时的姿势：背部要伸直，注视前方，不要大摇大摆。在走廊通道行走时，尽量靠近墙边走，遇见客户要主动打招呼。
- 3.2.8 开门或乘电梯时遇见客户时，自己站在侧边，用手把门挡住让客户（行人）先走。
- 3.2.9 坐的姿势：双脚合拢，双手放在脚上，切勿翘二郎腿或把脚提起等不雅观的姿势。
- 3.2.10 向别人请示或询问时，一定要先说：“您好，请问...或打扰了，请问...”，问话完毕后一定要说声“谢谢！”

3.3 表情

- 3.3.1 员工最起码应有的表情。
- 3.3.2 面对客户应表现出热情、亲切、真实、友好，必要时还要有同情的表情，做到精神振奋，情绪饱满，不卑不亢。
- 3.3.3 和客户交谈时应眼望对方鼻梁与眼睛之间，用心倾听，频频点头称是，不抓头、抓痒、挖耳、抠鼻孔，不得敲桌子或玩弄其他物品。
- 3.3.4 行走要迅速，但不得跑步，不得二人搭脖，挽手而行，与客人相遇应靠边而走，不得从二人中间穿行，与顾客同时进出门时，应让顾客先行，请人让路要讲对不起，不得横中直撞，粗俗无礼。
- 3.3.5 不得哼歌曲、吹口哨、不得谈笑、大声说话、喊叫、乱丢乱碰物品，发出不必要声响。
- 3.3.6 咳嗽、打喷嚏时应转身向后，并说对不起。
- 3.3.7 不得当众整理自己的衣物，不得将任何物件夹于腋下。
- 3.3.8 上班期间不得抽烟，吃东西、看书报或写家信。

- 3.3.9 不得用手指或笔杆指客人和为人指示方向。
- 3.3.10 在为顾客服务时不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬、紧张和恐惧的表情，不得扭捏作态、做鬼脸、吐舌、眨眼。
- 3.3.11 员工在服务、工作、打电话和与顾客交谈时，如有客人走近，应立即示意，以表示已注意他（她）的来临。不得无所表示等客人先开口。

3.4 电话

- 3.4.1 所有来电，务必在三响之内接答。
- 3.4.2 接电话先问好、报单位，后讲“请问能帮到您什么忙”，不得倒乱次序。
- 3.4.3 通话时，听筒一头应放在耳朵上，话筒一头置于唇下约五公分处，中途若需与他人交谈，应用另一只手捂着话筒。
- 3.4.4 必要时要作好记录，通适要简要问清，然后向对方复述一遍。
- 3.4.5 对方挂断之后，方为通话完毕，不得先于对方挂线，不得用力掷听筒。
- 3.4.6 在岗位上不得打私人电话、传私人电话，家人有急事来电，应快速简洁结束通话，他人接听，须代为传达。

3.5 整理、整顿

- 3.5.1 需要用的东西和不用的分清楚，禁止将不要东西带进现场。
- 3.5.2 将所有需用的东西分类放在容易找到的地方。
- 3.5.3 工具摆放整齐，放在隐密处。
- 3.5.4 使用完的工具必须清洁干净放在指定的地方。
- 3.5.5 资材要按正确方法操作，合理使用，禁止浪费。

4. 监督执行

本办法现场负责人执行，接受区域负责人、管理部门监督。

5. 支持性文件

《员工奖惩条例》、《员工守则》、《员工岗位基本操行（百分制）评定办法》。

6. 质量记录和表格

《员工违规记录》、《员工奖励记录》、《员工基本操行（百分制）评定记录表》。

7. 生效日

本办法自发布之日起生效执行。

二、服务意识、理念及标准

服务意识培训

- ❖ 客人的期望
- ❖ 服务的六要素
- ❖ 做一个优秀的服务员需要运用的技巧
- ❖ 优质的服务三方受益
- ❖ 员工细分化管理
- ❖ 员工发展所必备的条件
- ❖ 容易在竞争中被淘汰的四种员工

1

顾客的期望

- ⌘ 快捷
- ⌘ 礼貌
- ⌘ 整洁与卫生
- ⌘ 关注
- ⌘ 安全感
- ⌘ 自豪感

2

What are Customers?

顾客的定义

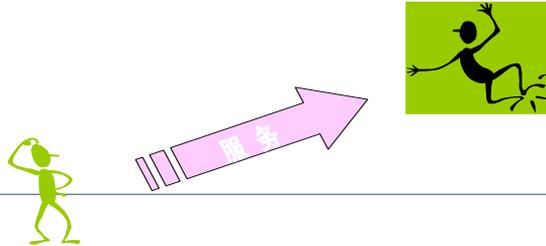
顾客是使用我们产品和服务的人。



3

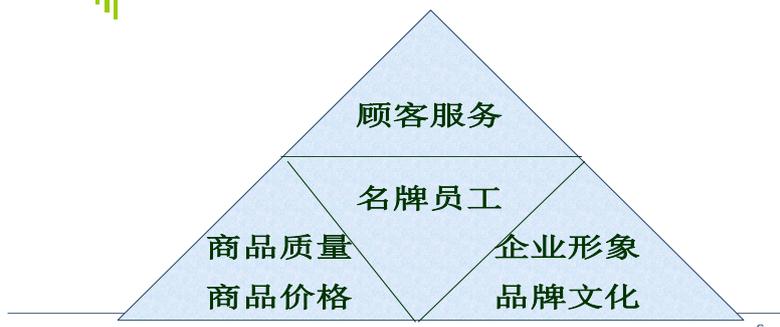
优质服务

任何时刻都达到或超越顾客的期望



5

如何在竞争激烈商业环境中取胜？



6

服务的六要素

- 工作能力
- 专业知识
- 自豪感
- 仪表
- 彬彬有礼
- 多尽一分力

7

工作能力

工作迅速、准确、高效率



仪表

彬彬有礼

自豪感

- ❖ 赋予我们自尊
- ❖ 幸福的来源
- ❖ 自我价值

快乐的真谛，并不是做我喜欢做的事，而是喜欢我应该做的事。

多尽一分力

❖ 101%的惊喜服务

❖ 给自己创造发展的机会

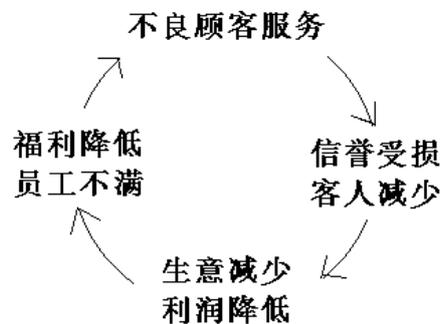
14

做一个优秀服务员需要运用

- 头脑： 掌握最新的产品知识
懂得基本的推销技巧
- 耳朵： 留心聆听，发现需求
- 眼睛： 常常留意生意机会
- 口才： 生动有趣的表达
- 心灵： 关心客人，推销客人想要
而非我们想要的产品。

15

不良服务恶性循环



16

客人投诉的原因

- ❖ 产品质量的问题
- ❖ 规章制度的问题
- ❖ 服务态度
- ❖ 管理的问题

17

客人投诉的心理

- | | |
|----------|-----------|
| ❖ 产品质量 | --求补偿心理 |
| ❖ 规章制度 | --解决问题的心理 |
| ❖ 服务态度 | --求尊重心理 |
| ❖ 管理的问题 | --求重视心理 |
| ❖ 自身情绪问题 | --求发泄的心理 |

18

我们每个人都在为客人提供这样或那样的服务,我们必须认识到不同的客人对服务的期望和反应各不相同。

19



写出你自己的优质顾客服务标准

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 时限，标准陈述： | <input type="checkbox"/> 仪表，标准陈述： |
| <input type="checkbox"/> 流程，标准陈述： | <input type="checkbox"/> 态度，标准陈述： |
| <input type="checkbox"/> 适应性，标准陈述： | <input type="checkbox"/> 关注，标准陈述： |
| <input type="checkbox"/> 预见性，标准陈述： | <input type="checkbox"/> 得体，标准陈述： |
| <input type="checkbox"/> 沟通，标准陈述： | <input type="checkbox"/> 指导，标准陈述： |
| <input type="checkbox"/> 顾客，反馈标准陈述： | <input type="checkbox"/> 销售技巧，标准陈述： |
| <input type="checkbox"/> 组织和监管，标准陈述： | <input type="checkbox"/> 妥善解决问题，标准陈述： |

21



语言

胜利者

- 我当然帮忙，我们互相合作
- 我去打听
- 让我们试试
- 我喜欢忙碌
- 他升职真了不起

失败者

- 我不干，我够钟下班了
- 我不知道
- 我们一向都是这样做
- 我工作太忙
- 他升职是因为管理层喜欢他

22



行为

胜利者

- 实现诺言
- 喜欢忙碌和帮助他人
- 避免在背后批评人，认为每人都有不足之处。尽力帮助别人克服弱点。
- 喜欢看到别人成功
- 任何时候都悉力以赴
- 注意守时和尊重别人时间
- 对别人有兴趣，但不过问人家私事
- 常常看到事情的正反两面，知道无病呻吟只会一事无成

失败者

- 多说话少做事
- 回避额外的工作
- 在别人背后投诉人家弱点
- 嫉妒别人成功
- 做事不尽全力
- 常常迟到
- 对别人的工作漠不关心
- 事事埋怨……

23

20%员工细分化管理的“分水岭”

- 1、不仅要使他们的成绩和能力在自己公司内部是一流的，而且要研究如何将其提高到同行最高水平。
- 2、如何将他们好的做法或诀窍进行整理，以使得其他员工也能够运用起来。
- 3、不只是研究如何使他们发挥最大的作用，还要以令他们不跳槽到其它公司，一直留在本公司工作为目标。

企业管理者在人力资源管理方面应对这20%投入最大的精力。

25

20%员工细分化管理的“分水岭”

- 60%工作表现一般的员工，对于他们要加大培训力度，并进行适当的指导，以使他们赶上20%工作表现出色的员工。
- 20%工作表现不好的员工，即使进行培训，通常也不能期望他们在能力和成绩方面有很大的提高。如果是这样一来就应该尽快将他们解雇。

良好的人力资源管理是培养“名牌员工”的一个重要保证。

26

员工发展应具备的条件

- 忠诚
- 协调能力（人际关系）
- 解决问题的能力
- 专业知识

27

有四种员工在竞争中容易被淘汰

- 新员工（学习能力差的员工）
- 表现不好的员工
- 身体差的员工
- 老油条型的员工

28

十类不受欢迎的员工

- 缺乏敬业意识的人
- 说原公司坏话的人
- 自由散漫的人
- 态度倨傲的人
- 无群体意识的人

29

十类不受欢迎的员工

- 虚伪自吹的人
- 衣冠不整的人
- 口头表达能力欠佳的人
- 感情用事的人
- 刺探别人隐私的人

30

态度的重要

你的态度决定你的出路



31

态度(Attitude)



积极的态度令你迈向成功!

32

态度(Attitude)

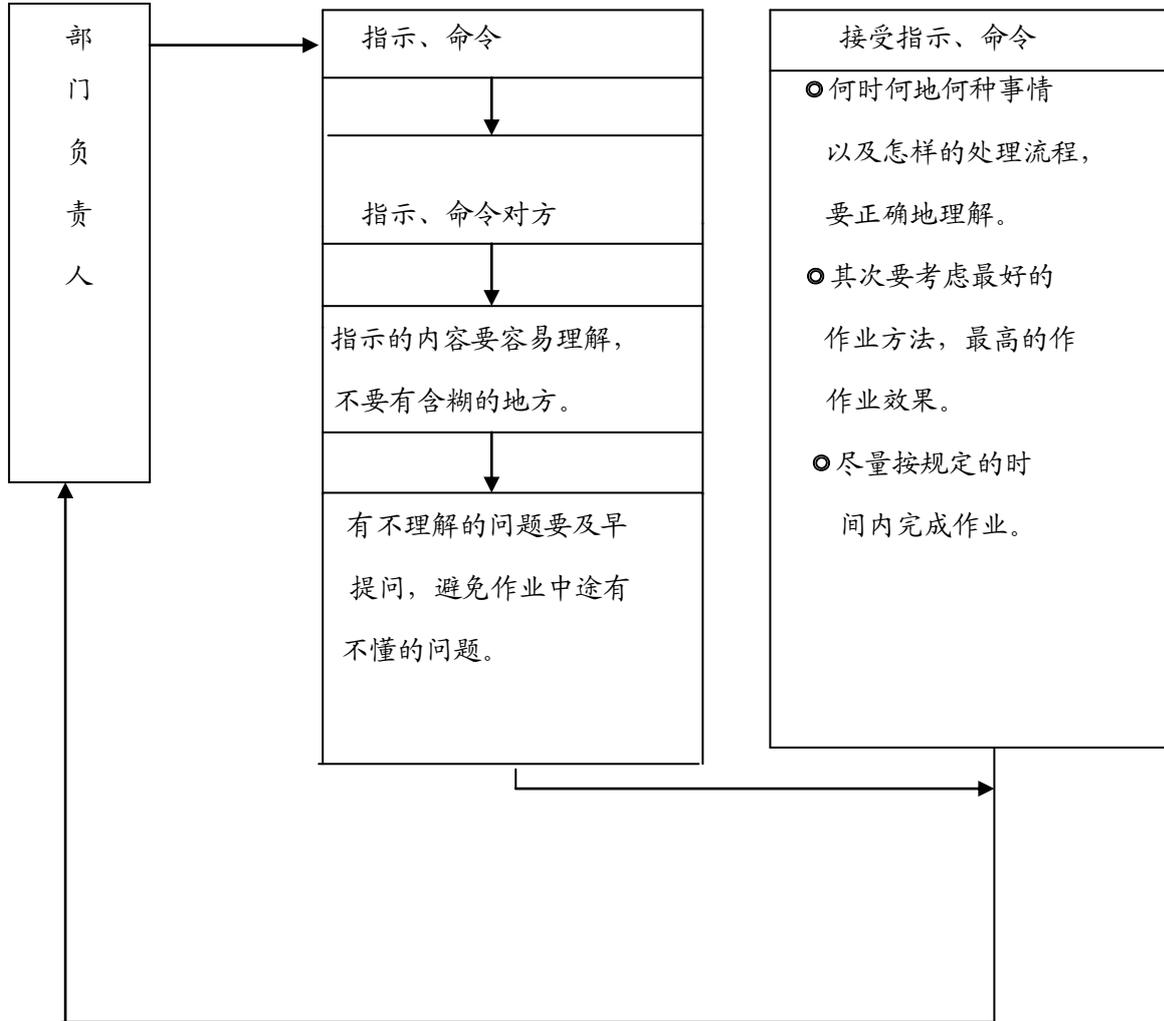
本着关心的态度,我们可以想到并实现许多能让我们的顾客惊喜的事.

33

第三章 报告传达及安全教育

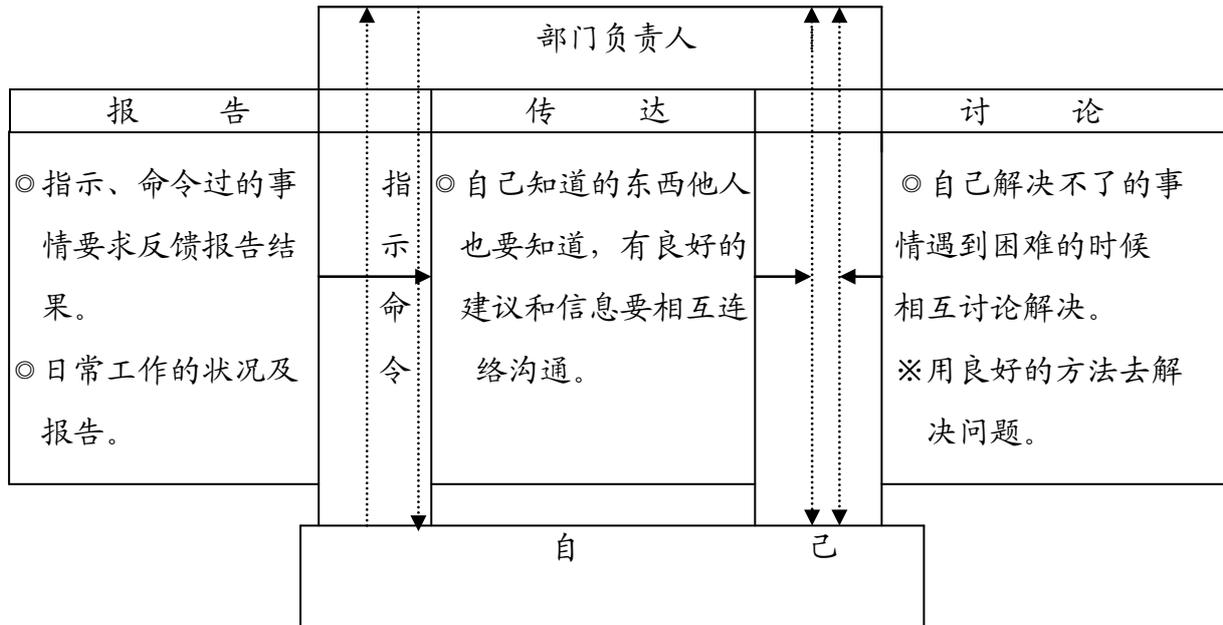
一、报告传达

一、接受指示、命令的方式



二、 报告、传达、讨论的方式

- 1、 共同的问题、状况及相关的对应，相互信赖的重要。
- 2、 报告、传达、讨论是工作进展的必要因素。



三、安全教育



人身安全

自己和他人的人身安全。工作中做到“不伤害自己、不伤害他人、自己也不被他人伤害”。具体安全事项：上下班途中避免交通事故及其它意外事故的发生；工作中避免出现“三违作业”，即“违章指挥、违章操作、违反劳动纪律”；

三违作业

- 违章指挥：不顾他人的人身安全，在得不到安全保障的前提下，盲目让他人作业，造成出现安全事故或安全隐患的发生；
- 违章操作：作业人员违反操作规程，造成工伤事故和各种安全事故的发生；
- 违反劳动纪律：作业人员不按相关法律、法规及公司的相关制度，导致出现的各种安全事故的发生；

物品的安全

是指导可以视见的一切物品，即建筑物、装饰物、设施设备、生活用品、各种物品、各种工具、以及看不见的物品（电、气体）等。在中工作做到防火、防盗、防泄露、防损坏、防丢失等。

信息的安全；

- 国家机密、相关信息、文件等；
- 客户及公司相关机密、信息和保保密文件等；
- 个人信息、保密资料等；

第四章 岗位技能训练

一、日常清洁作业方法（操作程序及标准）

1. 1 [外围]

操作程序—— ① 瓷砖地面上有的垃圾，用胶扫扫成堆，用垃圾铲清走；

② 塑料地面可用自在扫把或纤维（布）拖把扫除灰尘。

检验标准—— ① 地面无水、无垃圾。

（表六）

作业顺序	使用资器材名及数量
1. 地面清扫	1. 胶扫 1 把
2. 污迹处理	2. 垃圾铲 1 个
3. 擦试低处设施	3. 毛巾 1 条
	4. 桶 1 个
	5. 拖布 1 把
注意事项： 1. 地面无杂物，无明显污迹，无积尘。 2. 低处设施无积尘，无污迹。 3. 沟槽无杂物，无泥沙。	

1. 2 [地库]

（表七）

作业顺序	使用资器材名及数量
1. 地面出入口	1. 胶扫 1 把
2. 扫地面垃圾	2. 垃圾铲 1 个
3. 污迹处理	3. 毛巾 1 条
4. 擦试低处设施	4. 桶 1 个
	5. 拖布 1 把

注意事项:

1. 立体面目测无明显积灰, 无蜘蛛网, 无污迹。
2. 地面无积水, 无垃圾, 无明显污迹, 无积灰。
3. 沟槽无泥沙, 无杂物。

1. 3 [大堂]

(表八)

作业顺序	使用资器材名及数量
1. 清洁大门口地垫	1. 自在扫把 1 把
2. 清洁大堂烟灰缸, 收集垃圾	2. 垃圾铲 1 把
3. 用尘推把地面推净并收集垃圾	3. 毛巾 2 条
4. 擦试玻璃门, 大堂摆设物	4. 万用巾 1 条
5. 拖边角污迹	5. 拖把 1 把
	6. 尘推 1 把
	7. 胶桶 2 个
	8. 胶手套 1 双
	9. 洗剂 1 瓶
	10. 垃圾袋适量
	11. 除尘扫 1 把
<p>注意事项:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 立体面无明显水印, 污迹。 2. 地面无垃圾, 无污迹, 无积灰。 3. 烟灰缸烟头不超过三个, 垃圾桶垃圾不超过三分之二。 	

1. 4 [电梯]

操作程序—— ① 扫、拖地面;

② 由上往下擦试操作盘及壁面的脏污;

③ 用洗净液擦试内门的脏污。

检验标准—— ① 墙面无明显水印, 污迹;

② 地面无水、无垃圾、无水迹、无污迹。

(表九)

作业顺序	使用资器材名及数量
1. 用真空吸尘器将地面（地毯）及沟槽里的灰	1. 真空吸尘机 1 台
2. 由上往下擦试操作盘及壁面的脏污。	2. 洗剂 1 瓶
3. 用洗净液擦试内门的脏污。	3. 手提喷雾器 1 瓶
4. 扫、拖地面。	4. 毛巾 4 条
注意事项： 1. 墙面无明显水印、污迹。 2. 地面无水，无垃圾。 3. 沟槽无泥沙，无杂物。	

1. 5 [楼梯]

操作程序—— ① 由楼梯的上端向下清扫；
 ② 将各层楼的垃圾分别清扫、收集；
 ③ 擦试扶手、窗台；
 ④ 楼梯的脏污部份用抹布擦试。

检验标准—— ① 地面无垃圾、无污迹、无积灰；
 ② 扶手用白纸擦 60 公分无积灰；
 ③ 天花、墙面无蜘蛛网。

(表十)

作业顺序	使用资器材名及数量
1. 由楼梯的上端向下清扫。	1. 自在扫把 1 把
2. 将各层楼的垃圾分别清扫、收集。	2. 垃圾铲 1 把
3. 擦试扶手、窗台。	3. 毛巾 1 条
4. 楼梯的脏污部分用抹布擦试。	
注意事项： 1. 往后清扫时小心踩空事故的发生。 2. 吸水性墙面不宜用湿布擦试。 3. 地面无垃圾，无明显污迹、无积灰。 4. 扶手用白纸擦 60 公分无积灰。 5. 天花、墙面无蜘蛛网。	

1. 6 [走廊、通道]

- 操作程序——
- ① 清洁烟灰缸、垃圾桶；
 - ② 用尘推把地面推净，并收集垃圾；
 - ③ 擦拭低处设施、窗台、防火门。

检验标准—— ① 用手擦无灰尘。

(表十一)

作业顺序	使用资器材名及数量
1. 走廊地面上有垃圾，用胶扫扫成堆，用垃圾	1. 垃圾铲 1 把
2. 塑料地面、石材地面可用自在扫把或纤维布	2. 自在扫把 1 把
并收集垃圾。	3. 长推把 1 把
3. 走廊、通道擦拭低处窗台、防火门等设施设	4. 除尘扫 1 把
	5. 毛巾 1 条
注意事项： 1. 用手擦无灰尘。	

1. 7 [洗手间] (参考图二十六)

- 操作程序——
- ① 补充卫生纸、肥皂液；
 - ② 收集垃圾；
 - ③ 由里到外清扫地面；
 - ④ 洗净、擦拭小便器；
 - ⑤ 洗净、擦拭大便器；
 - ⑥ 擦拭门、隔板、墙壁（手印等污渍）；
 - ⑦ 擦拭镜子（包括上部的灯罩）；
 - ⑧ 擦拭洗面盆、洗面台；
 - ⑨ 干擦卫生金属器具；
 - ⑩ 擦拭地面。

检验标准——

- ① 目视无垃圾、无灰尘、无水迹、无污迹；
- ② 无异味。

(表十二)

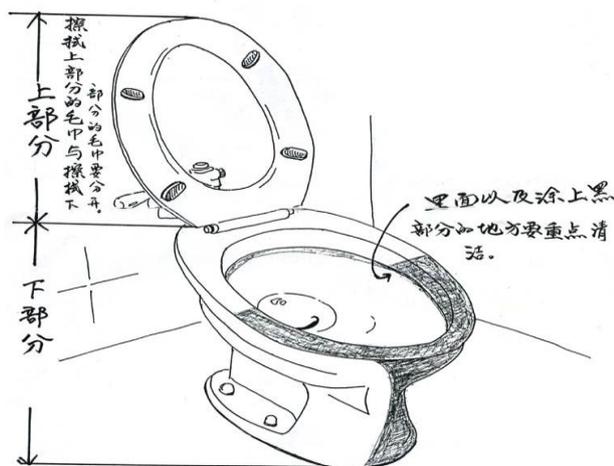
作业顺序	使用资器材名及数量
1. 补充卫生纸、洗手液。	1. 洗剂(中性)1瓶
2. 收集垃圾。	2. 洗剂(酸性)1瓶
3. 清扫地面。	3. 自在扫把1把
4. 洗净、擦拭小便器(绿水1:60)。	4. 垃圾铲1个
5. 洗净、擦拭大便器(绿水1:60)	5. 专用抹布(拖布)1把
6. 擦拭门、隔板、墙壁的手印及污渍。	6. 毛布(抹便器专用)1条
7. 擦拭镜子(包括上部的灯罩)。	7. 毛巾(湿、干)各1条
8. 洗手盘、台面、镜面清洁。	8. 厕所棉球1个
9. 干擦卫生金属器具。	9. 白磨布(磨片)1个
10. 拖净地面。	10. 塑料袋适量
	11. 厕所工具架1个
	12. 胶手套1套
	13. 手提喷雾器1瓶
	14. 拖把1把
	15. 口盅1个

注意事项:

1. 以上这些工具为厕所专用, 不要拿到其它地方。
2. 厕所用的洗净剂是酸性的, 所以不要飞溅到其它地方。另外使用时一定要戴胶手套。
3. 大理石地面的洗手间必须专人定期用酸性洗剂清洗。
4. 镜面、金属器具用万用巾擦拭。

检验标准:

1. 立体面目测无明显积尘、无污迹。地面无垃圾、无水迹、无污迹。



洗手间示意图 (图二十六)

1. 8 [茶水间]

- 操作程序——
- ① 清扫地面（特别是各角落要搞清洁）；
 - ② 用洗净剂擦试周围壁面的脏污部份；
 - ③ 用洗净剂擦试自来水台周围（下部）；
 - ④ 清洗或有洗净剂擦试金属部份（不锈钢水加热器等）；
 - ⑤ 擦拭地面。

- 检验标准——
- ① 无异味；
 - ② 目视地面无积水、无灰尘、无杂物、无污迹；
 - ③ 目视台面无积水、无灰尘、无杂物、无污迹。

(表十三)

作业顺序	使用资器材名及数量
1. 分别进行茶屑收集及容器的洗净。	1. 自在扫把 1 把
2. 清扫地面。	2. 垃圾铲 1 把
3. 用洗净剂擦拭周围壁面的脏污部分。	3. 拖把 1 把
4. 用洗净剂擦拭自来水台周围（下部）。	4. 毛巾 2 条
5. 擦拭金属部分（不锈钢水加热器等）。	5. 洗剂 1 瓶
6. 擦试地面。	6. 手提喷雾器 1 瓶
	7. 白磨布（磨片）1 个
	8. 胶手套 1 套
	9. 胶桶 1 个
	10. 垃圾袋适量
<p>注意事项：</p> <p>1. 定期用洗净剂洗容器。2. 要特别注意角落及地脚线、排水口的清洁。</p> <p>检验标准：</p> <p>1. 无异味。2. 地面、台面无积水、无污迹、无杂物。3. 立体面目测无污迹、无明显积尘。</p>	

二、单项清洁作业方法（操作程序及标准）

2. 1 [地面]

- 操作程序—— ① 瓷砖地面上有垃圾，用自在扫把清扫；
② 塑料地面可用自在扫把或纤维布尘推扫除灰尘。

检验标准—— ① 用手擦无灰尘。

2. 2 [电梯]

- 操作程序—— ① 用真空吸尘器将（地毯）及沟槽里的灰尘除掉；
② 用拖布将地面拖净；
③ 用洗净液擦试外门的脏污。

检验标准—— ① 外门无明显水印；
② 地面无水迹、无污迹；
③ 沟槽无泥沙、无杂物。

2. 3 [墙面]

- 操作程序—— ① 使用除尘扫或专用的扫把，将壁面的灰尘扫落下来；
② 晃动静电除尘扫使其产生静电后接触壁面吸取灰尘。

检验标准—— ① 用白纸擦 60 公分长无黑灰；
② 无蜘蛛网；
③ 无污迹。

2. 4 [玻璃]

- 操作程序—— ① 将洗剂或水涂抹在玻璃面上；
② 用玻璃刮刮去玻璃上的污水或洗剂（由上端开始，以中间向两方刮，用干毛巾擦干玻璃刮）；
③ 擦干净框架及下部的污水。

检验标准—— ① 表面光洁；
② 无残余迹。

2. 5 [照明灯具]

- 操作程序—— ① 梯子打开，专人扶稳梯子；
② 左手托着灯罩，右手用毛巾擦拭，镜面用万用巾擦拭。

检验标准—— ① 目测无积尘、无污迹。

2. 6 [垃圾收集与处理]

操作程序—— ① 垃圾超过容器的三分之二必须收集，如果垃圾袋是干净的，可将垃圾倒出后再使用；

② 如果烟灰缸有痕迹，可先用纸巾擦净后再用毛巾擦拭污迹。

检验标准—— ① 桶盖双面无污迹、无积尘；

② 桶内垃圾袋底部无垃圾、无污迹；

③ 桶外部洁净。

2. 7 [住户有偿清洁服务]

操作程序—— ① 接到通知后，根据客户的要求准备好工具；

② 按照从里到外，从上到下的顺序依次作业。

检验标准—— ① 客户；

② 桶内垃圾袋底部无垃圾、无污迹；

③ 桶外部洁净。

三、基本清洁洗剂使用及注意事项

(表十四)

洗剂名称	性质	PH 值	用途	倍率	注意事项
绿水	弱碱	9 - 10	轻度污渍的清洁、消毒。	30 - 100	
全能水	弱碱	9 - 11	轻度油污的清洁、消毒。	30 - 100	
庄臣奇妙	溶剂弱碱	9 - 10	轻度油污的清洁、消毒。	原液	
万洁灵	弱碱	9 - 11	轻度油污的清洁、消毒。	原液	
洗洁精	中性	7 - 8	轻度油污的清洁、消毒。	10 - 40	
洗衣粉	中性	7 - 8	轻度油污的清洁、消毒。	60 - 150	
去污粉	弱碱	9 - 10	锈渍、氧化物、固体污渍的去除。	原液	镀制金属禁用
洁而亮	弱碱		锈渍、氧化物、固体污渍的去除。	原液	镀制金属禁用
金属擦膏	弱碱		金属氧化物的去除。	原液	镀制金属禁用

502 地毯洗剂	中性	7-8	地毯一般油渍。	8-15	
的确妥	中性	7-8	地毯一般油渍。	8-15	
强力起渍剂	强碱	12-14	重油污、树脂膜的剥离等。	5-15	
碱片	强碱	13-14	去除食物油、树脂膜等。	10-20	加中和剂
万能	弱碱	10-11	地毯顽固污渍专用剂。	原液	
口香糖清除剂	弱碱	11	去除地毯口香糖。	原液	
DTI			去除石材表面的油渍、咖啡渍。	原液	
酒精	溶剂		去除胶质、消毒。	原液	易燃品
松节水	溶剂		去除油漆。	原液	易燃品
天那水	溶剂		去除胶质、油漆、口香糖。	原液	易燃品
煤油			口香糖、油漆。	原液	易燃品
汽油			口香糖、油漆。	原液	易燃品
R96	活化剂		大理石锈渍的专用洗剂。	原液	
R69	酸性	2-3	花岗砖用除锈剂。	原液	大理石禁用
R77	酸性	2-3	花岗砖用除锈剂。	原液	大理石禁用
氢氟酸	酸性	1-2	去除瓷砖表面的白华等。	10-15	毒性、专人专用
盐酸	酸性	1-2	锈渍、水垢、水泥灰等。	0-10	
草酸	酸性	2-3	锈渍、水垢、水泥灰等。	10-25	
食用醋酸	酸性	1-2	起蜡后作为中和作用。	80-100	
食用碳酸钠	弱碱	9-11	清洁水池、消毒以及与酸性中和。	80-100	可中和剂
漂白水	漂白剂		去茶渍、烟渍、水渍消毒漂白。	0-40	
易抹不锈钢		7	条纹不锈钢的清洁与保养剂。	原液	加中和剂
碧丽珠			皮革、塑料、木制品的清洁与保养。	原液	
金属洁净剂	弱碱	9-10	去除有机油污、并对金属起保护。	原液	