

保洁部员工应知应会目录

一、保洁人员工应知内容	01
1、xx 公司的基本情况.....	01
2、xx 项目的基本情况	01
3、xx 项目周边情况	02
4、保洁员工部门制度.....	02
5、公司奖惩标准.....	03
(1)、奖励	04
(2)、处罚.....	06
二、保洁人员工应会内容.....	11
1、保洁部员工作业流程	11
(1)、日常保洁质量标准.....	11
(2)、常用清洁剂的使用规定.....	13
(3)、抹布（毛巾）的使用方法.....	15
(4)、扫帚（扫把）的使用方法.....	15
(5)、百洁布的使用方法.....	16
(6)、拖布的使用方法.....	17
(7)、尘推的使用方法.....	18
(8)、涂水器的使用方法.....	18
(9)、玻璃刮刀的使用方法.....	19
(10)、铝合金人字梯的使用方法	20
(11)、水桶的使用方法	20
(12)、垃圾铲的使用方法	21
(13)、钢丝球的使用方法	21
(14)、推水刮的使用方法	22
(15)、铲刀的使用方法	22
(16)、伸缩杆的使用方法	22
(17)、告示牌的使用方法	23
(18)、大口夹的使用方法	23
(19)、单元机的使用方法	24
(20)、吸水吸尘机的使用方法	25
(21)、抛光机的使用方法	25
(22)、高压水枪的使用方法	26

(23)、地面清洗	26
(24)、墙身清洗	27
(25)、天花清洗	28
(26)、通风口清洗	29
(27)、内嵌式灯饰清洁	29
(28)、玻璃清洗	30
(29)、电梯的清洁	30
(30)、雨棚、飘台、檐棚的清洁	32
(31)、地毯清洗	32
(32)、地板打蜡	33

(33)、蜡面抛光	34
(34)、晶面处理	35
(35)、石材翻新处理	35
(36)、基本安全措施	36
(37)、投诉处理	36
(38)、事故处理	36
(39)、防台风处理	37
(40)、垃圾桶的使用样板	37
 三、岗位操作程序	38
(1)、园区路面清扫、清洁	38
(2)、洗手间清洁程序	38
(3)、办公室清洁程序	40
(4)、样板房清洁程序	40
(5)、销售中心的清洁程序	41
(6)、各楼面的清洁程序	41
(7)、车场清洁程序	42
 四、保洁部区域及范围	42
1、总部外围—3 号岗	42
2、销售门口、会所门口—11 号岗	42
3、销售后外围：2 号岗—情人岛路面	42
4、湖心岛男女洗手间	43
5、湖心岛外围	43
6、园区 A、B、E 外围	43
7、园区 C、D、E 外围	43
8、A、B、E 车场	44
9、C 栋车场—E 栋消防通道	44
10、厨房	44
11、品茗轩	44
12、销售中心公共洗手间	45
13、贵宾厅	45
14、销售中心各办公室	45
15、销售二楼样板房	46
16、销售中心大堂	46
17、服务中心各办公室	46
18、E1、E2 楼梯	46

19、E3、A1 楼梯	47
20、A2、A3 楼梯	47
21、B1、B2 楼梯	47
22、B3、C1 楼梯	47
23、C2、C3 楼梯	48
24、AD13 样板房	48
25、AD12 样板房	48

一、xx 公司的基本情况

1、xxxx 房地产开发有限公司，于 1995 年 2 月成立。是一家集房地产开发于经营，物业管理于服务为一体的国家肆级资质的房地产开发企业，注册资本 2000 万人民币，公司经营范围有市场开发、室内装饰、园林工程、房地产等投资开发。

2、xxxx 不仅开发专业的商业市场，同时 xx 肉类有限公司成立于 2002 年 1 月，是 xx 地区大型肉类生产加工出口企业，广东省扶贫农业龙头企业，xx 市农业龙头企业，属下有省级种猪繁育场，优质肉猪养殖基地，现代化屠宰加工厂以及遍布 xx、广州的自主品牌肉类产品销售连锁店等、养殖、加工、销售实体，总资产 3000 万元，年产值超过亿元。

xx 公司的主要领导：

集团总经理：xx

常务副总经理：xx

副总经理：xx

副总经理：xx

副总经理：

总经理助理：xx

xx 公司发展理念：

公司秉承着“xx 人的字典里没有困难”的企业精神，以科学化、规范化、专业化的管理为广大业主打造绿色人居生活，用一流的服务为业主营造和谐、温馨的家园；为企业创造价值；为社会创造和谐；为员工创造机会。

联系方式：

广东省 xx 市 xx 区 xx 路 81——99 号

xxxx 房地产开发有限公司

邮编：524000

总部电话：0759——31xx

二、xx 项目的基本情况

xx 项目占地 204714 平方米（约 307 亩），总建筑面积 63 万平方米。分三期开发，其中：一期用地面积 41825 平方米，总建筑面积 143321 平方米，包括地上建筑面积 110685.8 平方米（含 1239 套住宅 107179.7 平方米，商业中心 3464 平方米，其他配套设施 42.1 平方米）；地下建筑面积 32635.3 平方米（含商业中心 3700 平方米；车库 21808.7 平方米，人防工程 7126.6 平方米）。住户的水电抄表到户，管道煤气配备，电话、电视、宽带等均与相关单位签订业务合同。

. xx 项目周边情况

银行：xx 工商银行、西南侧 xx 下农业银行；西南侧桥头的商业银行；

餐饮：西南侧有 xx 酒家、点艺茶馆、xx 酒店、xx 饭店；

交通：公交车：园区南侧 xx 路有 25 路公交车，可以通往北桥市场、xx 游泳场、好又多、xx 大厦、肯德基和寸金公园；10 路公交车途经人人乐超市、市一中医院、体育中心、国贸大厦，开往霞山总站；东侧的海田车站，有可以通往全省各地的班车。

➤ 保洁员工部门制度：

- 1、不迟到，不早退，每日准时上下班。
- 2、服从管理人员岗位调整、日常保洁和定期工作安排。
- 3、上班期间，不许吃零食及其它食物。
- 4、上班期间，不许接听电话和打电话、玩游戏。
- 5、上班期间，不许擅自离岗、串岗、外接家政或干私活。
- 6、上班期间，不许看报刊、杂志、小说、连环画。
- 7、在园区内，不允许在公共区域或在岗位上抽烟、聚众赌博或饮酒。
- 8、每日上班要求工衣、工裤整洁，男员工不能留胡须，发脚长不过耳；女员工长发要扎起来，或戴头花。

女员工工服

男员工工服

长发的佩戴标准

短发的标准

- 9、不准私自带公司任何废品出去（纸皮、矿泉水罐、易拉罐、胶管、钢、铁、铜等物品）。
- 10、在工作过程中，不能损坏工具及公司财产，如损坏需照价赔偿。
- 11、遵守国家法律、公司规章制度和部门制度。
- 12、在工作过程中，不能因收垃圾长时间占用电梯（五楼以下需步行）。
- 13、在园区内不允许高声喧哗讲笑。
- 14、对客人要礼让；在工作中，如有客人来，要主动让路，不能堵住路口。

不能堵住路口

礼让客人

公司奖惩标准

奖励与惩罚制度

第一条 为维护公司劳动纪律和各项制度，营造公平、上进、奖惩分明的良好工作氛围，充分调动员工的工作积极性，保障公司规章制度的贯彻执行，公司工作的正常进行，激励职工的敬业精神，使公司的经营与管理体系在稳定有序的环境中发展，特制定本制度。

第二条 目的：

为了提高员工工作效率，明确责任与义务，公司制定各种规定是实现企业目标的保证。公司要求员工有良好的遵守规定的自觉性，但规定和制度是必要的，公司订立的规定与制度使员工了解行为规范以及违反导致的后果。

第三条 适用范围:集团本部及所属二级公司。

第四条 奖惩原则:

1、公平、公正、公开。

2、有功必赏、有错必纠、赏罚分明。

第五条 奖励类别

奖励分为: 通报表扬、嘉奖、小功、大功和年终评奖。

惩处分为: 通报批评、警告、小过、大过、降级处理、辞退处理。

第六条 奖惩形式

一、奖励: 是成绩的体现、进步的动力、激励的措施。公司奉行有功必赏的原则, 鼓励员工勤奋敬业, 勇于争先。公司奖励采取精神鼓励与物质奖励相结合的办法。

奖励分为: 通报表扬; 嘉奖: 50—100 元; 小功: 150—250 元; 大功: 300—500 元;

1、通报表扬

员工有下列 **良好表现**, 将会被予“通报表扬”, 表扬可采取内部通报、当众表扬等形式。被授予表扬的原因包括但不限于下述项目:

- 1) 品行端正、注意公德、拾金不昧等良好行为。
- 2) 热爱企业、爱惜公物、厉行节约等行为。
- 3) 遵章守纪、忠于职守、任劳任怨堪为员工楷模者。
- 4) 工作中一贯自觉主动积极肯干表现良好有书面表扬者。
- 5) 热心服务, 并有书面表扬者。
- 6) 团结同事, 领导有力, 较好提高部门业绩的管理人员。
- 7) 较好完成阶段性工作任务(如月度销售任务、岗位工作管理任务等)。
- 8) 提出较为良好的工作建议或行动方案者。
- 9) 关心企业和其他人, 无私奉献爱心, 受到员工一致好评者。
- 10) 积极维护公司荣誉, 在客户中树立良好的公司形象和口碑者。
- 11) 能完成岗位工作, 又能不断坚持继续学习提高者。
- 12) 其他有益于公司和岗位工作的良好表现行为, 并有书面表扬者。

2、嘉奖

员工若有下列行为或表现(包括但不限于以下项目), 将会被给予“嘉奖”, 并于公司内部以发文形式公开表扬:

- (1) 工作尽责成绩优异者(如季度连续达标、年度达标者);
- (2) 忠于职守、技能优异、对本身职务具有特殊表现者;
- (3) 热爱企业、爱惜公物、厉行节约, 取得较好成效者;
- (4) 对灾害预防措施妥当或灾害后修复工作勤勉, 得以减少损失者。
- (5) 维护企业利益, 挽回公司损失或维护企业利益者。
- (6) 勇于举报公司内严重失职、贪污盗窃、营私舞弊、泄露公司机密、违法违纪等行为经核查无误, 情况属实的。

(7) 提出较为良好的工作建议或行动方案，并取得较好实际效果的员工。

(8) 忠于职守、见义勇为者。

(9) 好人好事较好的提高公司美誉度者（如好人好事获见报等）

(10) 其他类似表现出色行为或业绩。

(11) 积极维护公司荣誉，在客户中树立良好公司形象和口碑。

(12) 认真勤奋、承办、执行、或督导工作得力者。

(13) 工作勤奋，超额完成工作任务者，当月被评为优秀员工者。

3、记小功

员工若有下列表现、行为或工作成绩（包括但不限于以下项目），将会被给予“记小功”表扬，并于公司内部以发文形式公开表扬：

(1) 制订工作方案计划确实可取，对工作流程或管理制度积极提出合理化建议，被采纳者并执行认真，实施后达到预期目标，效率优异者。

(2) 积极研究改善工作方法提高工作效率或减低成本确有成效者，管理得当，使工作秩序井然，致工作效率提高，或节省使用原物料，减低成本，获得优良效果者；

(3) 提供研究之具体建议，经采用后确有显著之优良效果者。

(4) 遇紧急及非常事故，应变得当，减少或防止公司损失者。

(5) 对员工纠纷事务处理得宜，使公司免受损失者。

(6) 拒受贿赂或馈赠，尽心尽守，廉洁作风者。

(7) 控制成本、节约物料，取得良好效益者。

(8) 举报公司内严重失职、贪污盗窃、营私舞弊、泄露公司机密、违法违纪等，检举揭发违反规定或损害公司利益事件者行为经核查无误，情况属实，挽回公司重大损失者。

(9) 好人好事很好的提高公司形象及美誉度者（如获好人好事获地区主流媒体报道表扬，使公司形象及美誉度极大提高等）

(10) 对可能发生的意外事故能防患于未然，确保公司及财物安全者；发现职责外事故，予以及时挽救，防止公司受到损害者。

(11) 其他类似维护公司利益优异表现和取得优异成绩的行为。

(12) 策划、承办、执行重要事务成绩显著者。

(13) 其它应给予记小功事迹者。

4、记大功

员工若有下列表现、行为或工作成绩（包括但不限于以下项目），将会被给予“记大功”表扬，并于公司内部以发文形式公开表扬：

(1) 在工作或技术上大胆创新，并取得显著经济效应；对历年来之行政管理，或技术上之困难处理得宜，致久积之恶习得排除者。

(2) 改进管理技术而发挥最大功能，及节省使用办公用品而降低成本，有据可证者。

(3) 遇重大灾等重大事故时，不顾个人安危，奋勇抢救，致使公司之损失得以减轻至最低限度者。

(4) 举报、防治或消除重大灾害或检举重大的舞弊或盗窃，使公司免受损失者。

(5) 对公司各项管理方法、操作流程等的重大改善，使公司得到明显收益者。

(6) 有益于公司发展的重大创新，并在实施中取得重大成绩和经济效益者。

-
- (7) 维护公司利益，避免公司重大损失者。
 - (8) 同坏人坏事作斗争，对维护正常的工作秩序有显著功绩者。
 - (9) 对公司发展有重大贡献，应记大功之事迹者。
 - (10) 其他给公司带来重大利益的行为。

5、年终评奖职工有下列情形者年终可参加优秀工作者评奖。

- (1) 一年中累计三次记大功但无记大过记录者。
- (2) 在当年工作中给公司带来重大效应者。
- (3) 在当年工作中，严格遵守公司各项规章制度，认真完成本职工作，工作成绩优秀者。
- (4) 其他可参选优秀工作评奖者。

二、处罚： 是对犯错误员工的教育和指导，公司奉行有错必纠的原则，鼓励知错必改，公司愿意帮助员工不断改进自身工作。

处罚分为：通报批评；警告：50—100 元；小过：200—300 元；大过：400—1000 元；降级处理；辞退处理。

1、通报批评

员工若初次违反下列情形之一者（包括但不限于以下项目），将被处以通报批评：

- (1) 在工作时间从事私人的或与工作无关的活动，如读与工作无关的书籍、报纸、杂志、上网聊天、打瞌睡、吃零食、嬉戏、玩耍、运动、闲聊、打私人电话等。
- (2) 上班时间，未经上司许可撤离工作岗位、串岗、空岗。
- (3) 未按时完成或虚假完成任务、需提交方案、工作报告等。
- (4) 对同事、访客不礼貌，在接待工作中出态度冷漠、语言生硬、顶撞、推卸责任等现象。
- (5) 不爱护公物的行为（未造成经济损失）。
- (6) 不按规定使用指定的表格申请事、病假、出差等。
- (7) 工作疏忽或不认真，幸未造成大障或损失者。
- (8) 续假、逾期休假但不提前申请者。
- (9) 未准时出席会议，屡教不改或无故缺席者。
- (10) 文件或工作任务传达不及时、不到位者。
- (11) 其他违反公司制度规定情节轻微的或相当于以上内容的过失行为。未按时完成工作报表的。

2、警告

员工违反下列情形之一者（包括但不限于以下项目），将受到警告处罚，并于公司内部发文通报：

- (1) 在工作时间睡觉，大声喧哗、争吵，扰乱工作正常秩序，情节轻微者。
- (2) 没有正当理由，初次不服从上司的指示，或超越职权，扰乱职务制度。

-
- (3) 怠慢业务，经上司提醒后仍未有改善。
 - (4) 因过失致发生工作错误情节轻微者。
 - (5) 检查或监督人员未认真执行职务者。

-
- (6) 发现有损公司利益的言行不上报或不及时制止。
 - (7) 浪费财物，情节轻微者；
 - (8) 无事生非、挑拨离间，损害同事之间的团结。
 - (9) 品行不正，无礼、辱骂他人者；
 - (10) 调岗、请休假未做好工作交接，造成工作混乱或延误工作者。
 - (11) 不按时归还公司借款或结算手续。
 - (12) 违反公司安全和消防管理规定。
 - (13) 破坏环境卫生者。
 - (14) 在工作时间内睡觉或擅离工作岗位者。
 - (15) 妨碍工作秩序或违反破坏安全，环境卫生制度者。
 - (16) 初次不听主管合理指挥者。
 - (17) 经查实在一个月内两次（含）以上未按规定配戴胸卡者。
 - (18) 不遵守考勤规定，一个月内迟到早退累计两次者。
 - (19) 同仁之间相互谩骂吵架情节尚轻者。
 - (20) 一个月内两次未完成工作任务，但未造成重大影响者。
 - (21) 对各级主管的批示或有限期的命令，无正当理由而未如期完成处理不当者。
 - (22) 在工作场所妨碍他人工作者。
 - (23) 工作时间，非招待客户或业务关系饮酒者。其他违反公司有关规章制度，情节一般或相当于以上内容的过失行为。

3、记小过

员工违反下列情形之一者（包括但不限于以下项目），将受到记小过处罚，并于公司内部发文通报：

- (1) 半年内已接受警告处罚二次者。
- (2) 管理监督方面松弛，致下属工作散漫、怠惰、推诿或回避责任者。
- (3) 涂改或撕毁考勤记录、识别证、涂墙壁或机器设备者。
- (4) 未经公司批准在其他单位兼职或上班者。
- (5) 投机取巧、隐瞒真相、牟取非份利益者。
- (6) 任意浪费使用原料或损坏公物者，价值 500 元以下。
- (7) 不遵循主管指导，影响工作或业务之推行，为公司带来损失者。
- (8) 托代签或伪造考勤记录者。
- (9) 在工作场所酗酒滋事者。
- (10) 虚报开支、冒抵开支、虚假销售套出公司利益金额在 1000 元以内（含 1000 元）。
- (11) 知情不报、隐瞒他人严重违纪行为。
- (12) 弄虚作假，虚报假单或费用者。
- (13) 消极怠工，歪曲、故意不按公司规定操作，情节严重者。
- (14) 挪用公款者。
- (15) 因玩忽职守造成公司损失但不大者。
- (16) 对同事恶意攻击，造成伤害但不大者。

(17) 检查值班人员未按规定执行勤务者。

-
- (18) 捏造事实骗取休假者。
 - (19) 季度内累计三次未完成工作任务，但未造成重大影响者。
 - (20) 一个月内迟到早退累计三次（含）以上者。
 - (21) 上班期间中午非工作需要饮酒者。

4、记大过

员工违反下列情形之一者（包括但不限于以下项目），予以记大过，并于公司内部发文通报：

- (1) 一年内已接受两次记小过处罚者。
- (2) 忽视职责，违反正确工作方式擅自变更工作方法，导致公司财务损失者。
- (3) 行为粗暴或不检，破坏纪律，屡诫不改者。
- (4) 疏于监督或错误指导，致公司蒙受损失者
- (5) 利用职务之便，取用公司材料制造或修护私人物件者；
- (6) 撕毁公文或公告文件及遗失经管之重要文件、机件、物件、工具者；
- (7) 虚报开支、冒抵开支、虚假销售套出公司利益金额在 1000 元以上的。
- (8) 不利公司之谣言或公司业务机密，对公司造成不良影响者。
- (9) 恶意攻击、诬告、作伪证而制造事端者。
- (10) 员工评论其他同事薪资福利情况。
- (11) 造谣生事，散播不实谣言，使公司蒙受损失者。
- (12) 上司明知下属有违纪情况或舞弊有据，而予以隐瞒庇护或不举报者。
- (13) 弄虚作假，虚报假单或费用情节严重者。
- (14) 消极怠工，歪曲、故意不按公司规定操作，情节极为严重者。
- (15) 挪用公款，情节严重者。
- (16) 在工作时间睡觉或擅离职守，导致公司蒙受损失者。
- (17) 携带危险或违禁物品进入工作场所者。
- (18) 故意撕毁公文者。
- (19) 虚报工作成绩或领先伪造工作记录者。
- (20) 对同事恶意攻击，造成较大伤害者。
- (21) 遗失重要公文者（物品）者或故意泄漏商业秘密者。
- (22) 职务下所保险的公司财物短少、损坏、私用或擅送他人使用，造成损失较小者。
- (23) 违反安全规定，使用公司蒙受重大损失者。
- (24) 一个月内迟到、早退累计超过六次（含）以上者。
- (25) 未完成工作任务，造成重大影响或损失者。
- (26) 工作时间，非招待客户或业务关系饮酒者。

5、降级处理

员工违反下列情形之一者（包括但不限于以下项目），记予降级处理，并于公司内部发文通报：

- (1) 疏忽工作引发事故或因其行为导致公司遭受较大损失者，除处罚外，公司将视情况保留追索赔款权利。
- (3) 行为顽抗或轻蔑主管或类似之行为者。

(4) 未具正当理由对其主管指派之任务屡次拒绝执行者。

(5) 对公司授予之职务无法胜任者。

(6) 管理不善或疏于防范而酿成重大灾害，致公司受损不菲者，除处罚外，公司将视情况保留追索赔款权利。

(7) 员工本人吐露本人薪资者，降低一级基本工资。

(8) 人力资源行政部门、财务部门员工泄露他人薪资者，当事人工资降低一级基本工资，人力资源行政部、财务部相关负责人负连带责任，工资统一降半级。

(9) 背后辱骂老板经证实者。

(10) 有意损害公司形象经证实者。

(11) 上司明知下属有违纪情况或舞弊有据，而予以隐瞒庇护或不举报，情节严重、恶劣者。

6、辞退处理

员工违反下列情形之一者（包括但不限于以下项目），记予辞退处理，并于公司内部发文通报：

(1) 在工作上供词谎骗、隐瞒过失，使公司蒙受重大损失者，除处罚外，公司将视情况保留追索赔款权利。

(2) 犯有偷窃行为；未经许可携带或企图携带公司贵重物品离开；携带或企图携带国家法规或公司不允许携带的物品，如毒品、武器、爆炸或危险性的物品进入公司。

(3) 因重大过失导致公司的建筑、设备、器具及其它贵重物品丢失或严重损坏等，除处罚外，公司将视情况保留追索赔款权利。

(4) 泄露（或企图泄露）公司机密者，除处罚外，公司将视情况保留追索权利。

(5) 贪污、侵占、挪用公司财物或利用职务之便营私舞弊、收受不当钱财、受贿、串通外来人员监守自盗公司财物或在业务往来中收取回扣等非法收入（无论金额多少）。

(6) 违法违纪，被公安机关收容审查、劳教、监禁或判刑；或做出了受社会广泛谴责之行为。

(7) 对上司、同事或下级施加暴行、恐吓、打击报复。

(8) 加入任何非法组织（如邪教组织、恐怖组织、传销组织等）

(9) 在任何时间、任何场所吸毒。

(10) 消极怠工，歪曲、故意不按公司规定操作，情节恶劣者。

(11) 严重的不诚实行为（包括但不限于以下行为）

a. 在求职时提供假资料，伪造个人经历或为达到让公司雇佣而采取不正当的方式。

b. 加入公司之前，未报告自己所得的传染性疾病或其它将影响自己工作能力的健康问题。

c. 以欺骗性理由请假、休假、续假。

d. 弄虚作假，虚报假单或费用情节极端严重者。

e. 员工在长病假期间至任何其他公司或机构工作。

f. 向外散布对公司污蔑性言论。

(12) 拒不听从主管指挥监督，与主管发生冲突者。

(13) 在公司内酗酒滋事造成恶劣影响者。

(14) 在公司内聚众赌博。

(15) 故意毁坏公物，金额较大者。

(16) 聚众闹事妨害正常工作秩序者。

(17) 违反劳动合同或公司管理规定，情节严重者。

(18) 对同仁施以暴力或有重大侮辱威胁行为者。

(19) 严重违反各种安全制度，导致重大人身或设备事故者。

(20) 连续旷工 10 天或一年内累计旷工 20 天以上者。

(21) 盗窃同仁或公司财物者。

(22) 利用公司名义招摇撞骗，使公司蒙受损失者。

(23) 在公司内部有伤风败俗之行为者。

(24) 利用职权受贿或以不正当手段谋取私利者。

(25) 年度内累计六次记大过行为者。

(26) 经公检法部门给予拘留、劳教、判刑处理者。

(27) 其它应给予除名。

第七条 奖惩关系

1、通报表扬三次等嘉奖一次，嘉奖二次等于记小功一次；记小功二次等于记大功一次；

2、通报批评三次给予警告一次，警告二次等于记小过一次；记小过二次等于记大过一次，连续三次记大过辞退处理；

3、记大过二次基本工资下调一级，岗位补贴下调一级；记大过三次辞退处理，此累计不做奖金、罚款仅做为年终考评依据。

4、奖惩事项将作为年终考核及升迁之依据。

5、职工奖惩经领导后生效，每嘉奖一次，当月奖励 50 元，小功奖励 100 元，大功奖励 200 元；大过罚扣 200 元，主要责任者或部门主管以上者加倍处罚。

6、职工年终被评为优秀工作者，公司将给予一定奖励。

第八条 操作细则

1、奖惩事实由各部门负责人提交人力资源行政部审核或审批，奖励或惩罚事件在小过（含小过）、小功（含小功）以下者，由人力资源行政总监签发《职工奖罚审批表》生效。奖励或惩罚事件在大功（含大功）或大过（含大过）以上者，由副总经理在调查核实后审核，总经理签批《职工奖惩审批表》生效，审批后人力资源行政部将以发文形式于公司内部通报，发文后生效。

2、《职工奖惩审批表》生效后，须转发登记在《职工奖惩记录表》中，以备存查，功或过者在规定的张贴处张贴告示。

3、奖惩款项由公司人力资源行政部依奖惩通报文于员工当月工资中计入或扣减。

4、各部门负责记录并存档各员工的奖惩事实及相关通报文件，每年 12 月初收集汇总交人力资源行政部。奖惩记录将对员工的年终评估、晋升、降级及个人职业发展产生影响。

① 人力资源行政部作为本制度的管理部门，负责公司奖惩制度的拟定、审核、培训、推广、解释，并负责日常信息的收集、反馈和研究修改。

② 原则上，所有奖惩均以通报形式公布，特殊情况可由公司负责人酌情灵活处理。

第九条 其他

实际工作中，遇到无依据的奖惩条例，则以总经理临时批复为准，并予执行。

第十条 关于奖励和奖罚制度的补充规定

为了适应新世纪，并与时俱进，准确定位，将公司制度更加完善化和具体化，现作重大经济赔偿责任标准作如下补充规定：

保洁人员应会内容：

保洁部员工作业流程

日常保洁质量标准

一、 园区路面

花基（绿化带）：花基无沾附灰沙泥垢，槽内无垃圾杂物。

地面：无污渍、水泥迹、口香胶迹、无积水、无杂物堆放。

阶梯：无污渍、水泥迹、口香胶迹、无积水、无杂物堆放。

扶手：无污渍、水印、广告胶印。

墙面：无污渍、无乱张贴。

灯饰：无污渍，柱身无污渍、无乱张贴。

消防栓：无污渍、无乱张贴。

门户：无污渍、积尘、无乱张贴。

广告宣传栏刊：无污渍、表面无广告纸张贴印胶。

指示牌：无污渍、积尘、无乱张贴。

出入口栏杆：无污渍、无阻塞。

二、 洗手间

地面：无污迹、水泥迹、香口胶迹、无积水、无杂物堆放。

墙面：无污迹、灰尘、无乱张贴。

天花：无污迹、灰尘、蛛网、无霉迹。

光管罩：无污迹、锈迹，无积尘，无蛛网、无霉迹。

窗户：无污迹、灰尘，窗槽无尘沙，无污迹。

镜台：无污迹、水印，无灰尘，无乱张贴，镜面光洁。

洗手盆：表面光洁无污迹，无水垢，水龙头无污渍、锈迹。

排气口：无污迹、积尘，无蛛网，无霉迹。

尿槽：无异味，无尿垢，无堵塞，无杂物。

厕座：厕盖及外表光洁，无尿迹、污迹、水垢，无堵塞。

厕纸厢：无污迹、积尘，无蛛网，无霉迹、光亮。

手纸厢：无污迹、积尘、锈迹，无乱张贴，无霉迹、光亮。

地漏及水沟：无污物积聚，无堵塞。

门户：无污迹、积尘，无乱张贴。

指示牌（标识）：无污迹、积尘，表面洁净。

三、 茶水间

地面：无污迹、水泥迹、香口胶迹、无积水、无杂物堆放。

墙面：无污迹、灰尘、无乱张贴。

天花：无污迹、灰尘、蛛网、无霉迹。

光管罩：无污迹、锈迹，无积尘，无蛛网、无霉迹。

洗手盆：表面光洁，无污迹、水垢，水龙头无锈迹、污迹。

垃圾桶：表面及桶盖无污迹，无异味，垃圾容量不超过三分之二。

地漏及水沟：无污物积聚，无堵塞。

四、 电梯

电梯门：无污迹、无手印，光洁。

地面：无污迹、水泥迹、香口胶印，无脚印。

天花：无污迹、蛛网，无积尘。

厢门道轨沟槽：无灰沙、赃物、无堵塞。

壁板：无污迹、无手印、无乱张贴。

标识：无污迹、无手印。

五、 公共走廊、走火梯

天花：无污迹、积尘，无蛛网。

地面：无污迹、水泥迹、香口胶印，无杂物堆放，无积水。

墙面：无污迹、积尘、无乱张贴。

标识：无污迹、积尘。

门户（管井门、隔烟门、厕所门）：无污迹、积尘、无乱张贴。

消防栓：无污迹、积尘、无乱张贴。

垃圾桶：表面及桶盖无污迹，无异味，垃圾容量不超过桶口，烟灰缸盖上无烟头，痰迹。

光管罩：无污迹、蛛网，无锈迹，无积尘。

六、露台（天台、平台、阳台）

地面：无污迹、无杂物堆放，无垃圾。

消防栓：无污迹积尘，无乱张贴。

地漏及水沟：无污迹积聚，无堵塞。

七、 雨棚

柱身：无污迹、无乱张贴。

棚顶：无垃圾、杂物，无污迹、蛛网。

地面：无杂物堆放、无垃圾。

八、 垃圾房

- 1、 垃圾日产日清，实现所有垃圾袋装或桶装，四周无散放垃圾；
- 2、 可作废品回收垃圾分开放置；
- 3、 垃圾间清洁，无异味；
- 4、 定期消毒；
- 5、 房门保持关闭。

九、 幕墙玻璃

表面光洁无污迹，无张贴物、悬挂物，窗户保持关闭。

十、自动扶梯

扶梯前踏板：无尘沙、无油迹、无香口胶等附合物。

扶手：无污迹。

侧面挡板及裙边：无污迹、灰尘。

台阶：无沙尘、无垃圾杂物、无香口胶迹。

十一、沙井

井盖完好，无垃圾

常用清洁剂的使用

种 类		性 质	用 途	使用方法	稀释比例
碱性清洁剂	全能清洁剂	因其颜色为绿色，又称为绿水，具有全面清洁、杀菌及消毒功能，用后不损表面光泽。略带芳香气味，去污力强。	用于清洁玻璃、瓷器、塑料、油漆表面、橡胶、塑胶、木器、皮具、金属及所有地板表面污渍。	1、兑水使用。 2、用毛巾、拖布沾其溶液擦拭表面即可出去污迹。 3、不必过水。	轻微污迹：1：100 一般污迹： 1：40-60 顽固污迹： 1：5-20
	地毯水	高泡地毯水	各种长短毛地毯均可使用。	1、兑水使用。 2、溶液加入洗地毯机箱内即可使用。	1：20
		低泡地毯水	适合于各种长短毛地毯，配合蒸汽式洗地毯机使用，效果更佳。	1、兑水使用。 2、溶液加入洗地毯机箱内即可使用。	1：10-20 一般为 1:12
酸性清洁剂	盐酸	红色液体，有刺激性气味，揭开盖，瓶口呈现白雾，有毒。	消除金属污渍、尿垢，溶解石灰和矿物质。	1、兑水使用。 2、戴胶手套。 3、用后过水。 4、勿与漂白水混用。	1：5-20
	硫酸	白色液体，有刺激性气味，浓硫酸可吸收空气中的水份。	清除尿垢、石灰、水泥渍，金属锈迹。	1、兑水使用。 2、戴胶手套。 3、用后过水。 4、勿与漂白水混用。	1：5-20
	洁厕精	有腐蚀性、有毒，除臭效果显著。	清洗便池污垢、瓷砖、石材表面污迹。	1、兑水使用。 2、戴胶手套。 3、用后过水。 4、勿与漂白水混用。	1：5-20

	外墙水	强腐蚀性、剧毒，具有挥发性。	用于清洗此片外墙污迹。	1、兑水使用。 2、戴胶手套。 3、用后过水。 4、勿与漂白水混用。	1：5-20
--	-----	----------------	-------------	---	--------

种类		性质	用途	使用方法	稀释比例
碱性清	起蜡水	碱性，有毒，避免	起蜡、除渍。	1、兑水使用。	普通蜡渍：1：4

洁剂		触及肌肤及眼睛。		2、戴胶手套。	顽固蜡渍：1：2 也可用原液。
	除油剂	无色透明，能使油污乳化及皂化。	用于清洗各种炉具、抽油烟机表面的油迹及污垢。		普通污渍：1：5-10 重污渍：原液直喷表面。
油溶性清洁剂	天那水	无色透明，芳香味，易挥发，易燃，置于阴暗处。	用于瓷片、石材、金属、玻璃表面的油漆斑点、胶渍的清除。	1、用干毛巾沾少许即可擦去。 2、有各类漆膜的木材、铝塑板、塑料制品、橡胶制品慎用。	不溶于水、不可与水混合使用。
	活水	平常所说的煤油，有刺激性气味、易燃、具有弱挥发性，置于阴暗处保存。	用于瓷片、石材、金属、玻璃表面的油漆斑点、胶渍的清除。	1、用干毛巾沾少许即可擦去。 有各类漆膜的木材、铝塑板、塑料制品、橡胶制品慎用。	比水轻，不溶于水、不可与水混合使用。
研磨剂	去污粉	白色粉末，含有少量的碱份和氯漂白剂。	用于擦除瓷片、石材、金属等表面的污迹，严禁在镜钢上使用，否则会擦花。	洒少量于湿毛巾上擦拭即可，用后用于干净毛巾过净。	无需兑水
	洁尔亮	白色乳状，用手研，有颗粒状感觉。	用于擦除瓷片、石材、金属等表面的污迹，镜钢禁用。	涂少量于污迹处，用湿毛巾、百洁布擦拭即可，然后用水过净。	无需兑水
漂白剂		略显淡绿黄色的溶液，有刺激性气味，有毒。	用作清洁、杀菌、消毒、漂白，对茶渍、可乐渍等效果佳。	兑水后喷于污迹表面，停留一会即可擦去，用后用清水过净，最好喷洒些空气清新剂出去异味。	1：1-20
擦铜水		带有芳香气味的白色液体	对金属表面的污迹，锈迹的清除效果佳，恢复表面光泽。	摇匀，浸于干毛巾上，对污迹、锈迹表面擦拭即可。	无需兑水
静电吸尘水		带有芳香气味的无色液体	增强地拖吸尘能力，吸尘后的地拖极易抖去尘土。	喷于拖布上，待其浸透拖布后，即可拖地，拖布上的尘土收集到一定程度时，抖去尘土，接着使用。	无需兑水

清洁工具的使用

抹布（毛巾）的使用方法

抹布要求使用毛巾类的，全棉、质地蓬松、柔软、吸水性强，尺寸一般为35CM*35CM，颜色为淡蓝、淡绿、白色。
湿抹布要求达到湿润程度，即微湿已润透、不滴水、也拧不出水。

使用方法：

- 1、 将毛巾折 3 次，叠成 8 层，正面 16 面，比手掌稍大一点。
- 2、 一层用脏后再用另一层，16 面全脏后，洗净拧干再用。不可用脏抹布反复擦拭， 否则会损伤被擦物表面。
- 3、 做事所需的数条抹布拧干备用，以提高工作效率。
- 4、 擦拭一般家具的抹布、食用具的抹布、卫生间的抹布应严格分开专用。
- 5、 擦拭时应从左至右（或从右至左）、先上后下、均匀地擦，勿留下边角。
- 6、 重污垢用抹布擦不掉，可用百洁布或刷子等特别工具予以除去。

正确的使用方法

错误的使用方法

扫帚（扫把）的使用方法

使用扫帚的目的是将零乱的垃圾和灰尘清扫干净并集中运走。

使用方法：

- 1、 握法：用一只手的大拇指按在扫把的把端上（既可用力，又免碰撞客人及家具），并用其他手指把握住，另一只手则在下方 30CM-40CM 处握住。
- 姿势：上身向前微探，但不可太弯曲，取不易疲劳的自然姿势。
- 2、 室内地面多用按扫方式，扫帚不离地面，挥动扫把时，稍用臂力向下压，既把灰尘、垃圾扫净，又防灰尘扬起。地面灰尘多时，每扫一次，应在地上抖一抖，以拍除沾在扫帚端上的尘土、垃圾。
 - 3、 为了不踩踏垃圾，应不断向前方扫，从狭窄处往宽广处清扫，从边角向中央清扫，室内清扫时，原则上由里向门口扫。
 - 4、 清扫楼梯时，站在下一阶，从左右两端往中央集中，然后再往下扫，防止垃圾、灰尘从楼梯旁掉下去。
 - 5、 随时将垃圾、灰尘集中扫入垃圾铲。
 - 6、 扫帚毛易沾附棉状尘，应经常用毛刷或梳子将其除去。
 - 7、 经常清洗扫帚毛，使其保持清洁、平直。
 - 8、 顺风扫，勿逆风扫。

百洁布的使用方法

百洁布又称菜瓜布、瓜筋布，是由民间传统的清洁工具丝瓜筋演变而来的一种塑料纤维清洁保养工具。通常尺寸是：15CM*10CM*0.5CM 和 30CM*20CM*1CM 两种，清洁保养对象是卫生陶瓷、玻璃和其他建筑物装饰材料的硬

表面，注意百洁布纤维硬度一定要比被清洁物表面硬度低，否则会造成损伤。

使用方法：

- 1、 百洁布浸入清洁液中，使其空隙饱含溶液，再用手轻轻将其团紧，使百洁布空隙中所含溶液达到欲滴未滴状态。
- 2、 清除大面积污垢，用手掌将整块百洁布顶住，来回推拉擦拭。
- 3、 清洁局部顽固污垢，用手指顶住，以增大擦拭力。
- 4、 对于小块凹坑内的污垢和角落位的污垢，将百洁布折叠，形成一个锥体，以其尖锥部份深入污垢处擦拭。
- 5、 百洁布工作应一面擦拭，一面浸于清洁液中吸取清洁液。
- 6、 用力不应过大，以免使纤维失去弹性和破坏清洁物表面。
- 7、 使用完后，应漂洗干净，以不拧干自然滴水晾干为好，这种方法可以保持百洁布纤维弹性和百洁布中密集的孔隙。

拖布的使用方法

又称拖把、墩布，是常用的擦地板工具。它通常由布条或棉纱条、绳头绑在木棍一端扎制而成，现在发展到铝合金柄、塑料柄可拆卸式的新式样， 拖布应达到吸水性好、柔软、纤维长、不结团、松散性好、去污力强、耐腐蚀、耐摩擦的质量要求。

使用方法：

- 1、 握法：用一只手的大拇指放在指端并握住，另一只手握下方 30-40 公分处。
姿势：自然，不要太向往前弯曲，以避免引起疲劳。

正确的使用方法

错误的使用方法

- 2、 拖法：原则上应左右挥动，擦痕呈横向一字型，在角落等处，可用直拖等相应方法，拖布从四周向中间施拖。
- 3、 不得遗漏四边死角及摆放物下的空间，每拖 3-5 m²，应清洗拖布头，每拖 15 m²，应更换清水。特别脏的地方应加强拖布头的清洗和水的更换。
- 4、 拖布头不能提的太高，甩的幅度不能太大，对严重污渍处，应用力反复擦拭。
- 5、 原则上从里面向外拖，拖布不要碰到人或墙壁。
- 6、 移动拖布时，不要扛在肩头，以免碰到人或墙壁。
- 7、 办公室、食堂、卫生间的拖布应分开专用。
- 8、 拖楼梯时，拖布头不得伸到扶手外，以免将拖布头的污水和垃圾抛向楼梯行人或使污水和脏污从上层到下层楼梯间的缝隙下落，拖布头应从楼梯扶手处向墙壁处施拖。
- 9、 清洗完毕，及时清洗拖布头，擦拭拖布柄，晾干备用。

正确的摆放工具

错误的摆放工具

尘推的使用方法

尘推由两部分组成：

- 1、 尘推架，由电镀后的钢筋弯成型的尘推套架和铝合金手柄组成；

2、 尘推套, 由帆布组成, 上面开口, 可放入尘推架, 下面是绒面, 与地接触, 以清扫地面。

尘推尺寸: 12#、16#、24#、36#、48#。

使用方法:

- 1、 握法: 用一只手的大拇指放在顶端握住, 另一只手握住下方 30-40 厘米, 以防碰撞他人或物。
- 2、 推尘地面分清前后, 无论尘推处于任何一个平面位置, 应始终将灰尘和垃圾置于尘推前面。
- 3、 推尘时勿提起, 悬空会使灰尘、垃圾遗漏。

-
- 4、推尘同一区域，应每次将垃圾及尘沙推至同一边角位置，以便清扫。
 - 5、推尘前，在尘推面上喷洒静电吸尘水效果将更佳。
 - 6、工作完毕后，不得将尘推在地面上推行或拖行或扛在肩上，以免造成二次污染，或碰撞他人。
 - 7、尘推套应经常清洁，发现变色，立即清洗。
 - 8、尘推置放时，应把绒布条理顺，吊起或倒立于架子上晾干备用，否则绒布条易腐烂损坏。

正确的使用方法

错误的使用方法

涂水器的使用方法

涂水器由涂水器架和涂水罩组成。涂水器架一般由塑料和不锈钢组成，呈“T”型，涂水罩是由帆布缝制而成的圆筒，外围一半是绒面的，用于吸水、抹水、一半开口，可放入涂水器架。

使用方法：

- 1、涂水器在使用前必须清洗干净、无污染。
- 2、将涂水器放入清洁液中浸泡，拿出用手拧一下，到不往下滴水为止。
- 3、将涂水器抹在玻璃或建筑装饰材料的硬表面上，注意四边和角落，不得漏抹。
- 4、高位灰尘和污垢，可用涂水器清除。
- 5、涂水器在使用时，清洁剂或抹下的污水均不应产生飞溅，以免造成二次污染。
- 6、使用完毕，及时清洗涂水器罩，晾干待用，并妥善收放在涂水器架上，备用。

毛头的使用方法

玻璃刮刀的使用方发

又称刮水器，是[清洁](#)玻璃和建筑装饰外表面不可缺少的工具，由刮水器架和橡皮胶条组成，利用弹簧卡将橡胶皮条固定在不锈钢质刮水器的刮擦平面上。玻璃刮长度有不同种类，通常为45厘米，橡胶皮条由天然橡胶硫化而成，表面光滑平整，柔软有韧性，一经发现有凹口和裂缝，则不可再用。

使用方法：

- 1、检查玻璃刮刀的刮擦平面是否平整，胶条有无凹口或裂缝。
- 2、刮下的脏水、污垢用毛巾擦去，不得滴漏、飞溅。
- 3、采用一刀连续刮或一刀一刀分别刮擦方式。
- 4、刮擦时应一刀重叠一刀，不得留下印迹。

5、 玻璃刮刀用完后，随时打开弹簧扣，清洗刮水器和橡皮胶条，晾干待用。

玻璃刮的使用标准

铝合金人字梯的使用方法

特点：由铝合金型材制成，重量轻，强度高。

使用方法：

-
- 1、 注意下面四只脚脚套是否完好，地面的支撑点是否平整、结实。
 - 2、 “A”字型的角度不小于 30 度，但不能超过 45 度。
 - 3、 人站在梯上工作时，必须有人扶梯相助，注意[安全](#)。
 - 4、 要挪动时，作业人员必须下梯搬动，不得坐在梯上用腿夹住移动。

正确的使用方法

错误的使用方法

水桶的使用方法

特点：既是盛放清洁保养溶剂的器具，也是存放保养工具的工具箱，还是和拖布配合的工具。材料有金属的、塑料的，有的桶车下装有轮。

使用方法：

- 1、 桶内应干净，无污垢。
- 2、 桶外壁及底部干净无污垢，不污染地面。
- 3、 桶身无破漏。
- 4、 盛装液体量不能超过容积的 80%左右。
- 5、 水桶用完后，清洗干净备用。
- 6、 清洁办公室、洗手间的水桶应分类专用。
- 7、 水桶分两种：一种是圆桶，用于清洗毛巾、毛头之内物品；另一种地拖桶，用于清洗地拖。

垃圾铲的使用方法

特点：盛垃圾的工具，与扫把配合使用。材料有铁皮和塑料两种，铁皮垃圾铲造型较差，易生锈；塑料垃圾铲造型漂亮，不易生锈。

使用方法：

- 1、 清扫完毕，随时将里面的垃圾倒掉。
- 2、 盛有垃圾的垃圾铲移动时，敞口处不得低垂，以防止里面的垃圾洒落，造成再次污染。
- 3、 盛有轻质垃圾和灰尘时，要用扫把挡住垃圾，以免垃圾和灰尘再次扬起、撒落，污染地板。
- 4、 使用完工，应随时清洗，晾干备用。

正确的摆放工具

钢丝球的使用方法

特点：用于清洗较硬表面的污渍，它是由不锈钢削成的极薄丝带制成，有空隙、有弹性、成团状。
使用方法：

- 1、 浸入清洁液中，使其浸有大量的清洁剂。
- 2、 擦拭时不可用大力，以免损伤清洁物表面，同时使之失去弹性。
- 3、 应戴橡皮手套，以免伤手。
- 4、 钢丝球只适宜较粗糙的地板表面，木板、不锈钢较光洁的表面不能擦拭。
- 5、 使用后，用清水冲洗干净晾干备用。

钢丝球只能擦较粗糙的地板

不能擦木板、不锈钢

推水刮的使用方法

特点：用于较平地面积水、刮水用，由两个部分组成，金属手柄和刮水胶条。

使用方法：

- 1、握法：用手紧握住手柄的最上端，另一只手握于下方 30CM-40CM 的地方，以免碰撞他人。
- 2、由边角往同一方向推。
- 3、推水刮勿碰撞墙身边角（特别是木质地脚线）
- 4、每推一步将水刮墩一墩，以免将水带回。
- 5、使用完后，清洗干净保管。

铲刀的使用方法

铲刀是用来对建筑装饰材料硬表面上的污垢进行直接铲除的作用，类别有多种：塑料玻璃铲刀、地板铲刀、直接用手抓住的施工的双面刀片，如使用不当，易划伤手。

使用方法：

- 1、刀架上的螺钉一定要拧紧，塑料铲刀要注意塑料片有无裂纹，有裂纹则不能使用。
- 2、刀片在使用时，应检查是否有锈迹，如有锈迹，则不能使用，以免刮花建筑物表面。
- 3、刀片应锋利，刀口如钝了，另换新刀片使用。
- 4、铲除污垢后，刀片与被清洁的表面夹角应小于 30 度，夹角越大，损坏硬表面的可能性就越大。
- 5、铲刀只适宜地砖、玻璃上使用。
- 6、清洁完毕后，清洗干净，待用。

铲刀只能铲地砖、玻璃污迹

不能铲木板、不锈钢

伸缩杆的使用方法

特点：由不锈钢管或铝合金管制成，接杆可伸缩，由螺旋式锁紧器锁紧，接杆头部有一橡胶或塑料制成的锥体，与涂水器、玻璃刮、大口夹相配合，使这些工具不脱落。

使用方法：

- 1、 锥体与锥孔配合要紧密，发现松动，不得使用，以免坠落伤人。
- 2、 锁紧后上下接杆不松动。
- 3、 伸缩接杆时要缓慢，尤其是伸长至极点时，不要猛烈拉动上下管，以免损坏锁紧器。
- 4、 旋转锁紧器时不要过分用力，以免使其旋转过头而损坏。
- 5、 接杆不得出现凹凸现象，也不得出现弯曲，影响收缩。
- 6、 使用完毕，擦干净复原，妥善保管。

告示牌的使用方法

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/098046061132007007>