

保洁常识

[大厅清洁](#)

[灯罩清洁](#)

[岗亭清洁操作规程](#)

[洗地程序](#)

[办公室清洁](#)

[道闸清洁操作规程](#)

[镜面清洁程序](#)

[卫生间清洁](#)

[大理石打蜡操作规程](#)

[电梯清洗程序](#)

[公共区域定时清洁](#)

[绿化带、盆花清洁](#)

[硬质墙面保养](#)

[公共区域保洁员日常工作](#)

[公共厕所清洁操作规程](#)

[贴墙纸墙面保养](#)

[家俱清洁](#)

[标识牌清洁操作规程](#)

[地毯清洁](#)

[地板保养](#)

[抛光程序](#)

[物业设施操作规范](#)

◇大厅清洁

大厅清洁工作以夜间为基础，白天作维护和保持：

- 1、 用地拖对地面进行循环拖擦，一直保持地面清洁。
- 2、 拖地面应按要求路线进行，每到终点，应拌清依附在拖把上灰尘，然后进巡回进行。
- 3、 操作过程中依据实际情况，合适避开客人和客人聚集地域，待客人离散后，再于补施。遇见客人应主动问好。
- 4、 客人进出频繁地带和易肮脏区域要关键拖，增加拖擦次数。
- 5、 碰到下雪或下雨时在大厅出口处放置踏垫，以防客人滑跌。并定时将踏垫拍打除尘或洗涤。
- 6、 对大厅玻璃门窗上浮尘，指印和脏渍进行擦拭，使之明亮洁净。
- 7、 清洁职员通道走梯，每日用清水拖擦，并确保痰盆无痰迂，楼梯无垃圾，烟头、纸屑等。
- 8、 对扶梯和电梯应常常擦，电梯内地毯洁净无污及杂物，电梯内玻璃洁净明亮，保持洁净整齐。
- 9、 对大厅地上有摆放家俱、沙发、电话、烟筒、台灯、服务台进行清洁打扫，使之光亮无尘。电话无污渍，无异味。

10、立即擦拭立式烟筒，确保烟盘烟蒂不超出 3 个。

11、勤换客用烟缸，确保烟缸内烟蒂不超过 3 个，换时将洁净烟缸盖脏上面一起撤下，然后换上洁净烟缸。

12、见到茶几上，地面上有纸屑杂物，立即捡走擦净。

◇洗地程序

1、准备好所需要工具：通告牌、拖布、带胶水器小桶、条帚、清洁剂。

2、拖洗地板前，务必清扫灰尘和垃圾。

3、拖洗地板开始前先放好：“地板抹干”制造，然后从水源方向拖洗。

4、把拖布放在水桶中清洗，再用胶水器把它绞干。

5、把水桶放在水身后 1.5 米地方。

6、拖洗时两脚分开和肩宽，腰背需挺直。

7、每拖三次要清洗拖把一次，必需时换水。

◇镜面清洁程序

- 1、用半湿玻璃清洗布从镜子一端擦到另一端，方向从上至下，从左至右（清除灰尘）
2. 用洁净干抹布擦指镜面直至发亮。（检验灰尘斑迹确保它们不再存留）
3. 需要关键清洗镜面。
4. 用玻璃清洗剂从镜面一端擦到另一端，应上下左右擦拂直至覆盖全部为止。
5. 在镜面中央喷洒玻璃洗涤剂，只需喷洒一次。（使之易于清洗）
6. 擦镜面直至发光闪亮。
7. 从镜子侧面来观察镜子，检察清洁效果是否满意，必需时关键擦抹一遍。

◇电梯清洗程序

1. 打开电梯控制箱，按动指定按钮，使电梯停止运行。
2. 把示意客人通告牌要放于电梯门前以示工作。

3. 清洁玻璃镜面。
4. 用半干湿布抹电梯门（指塑料和胶条部分及木板小台阶）
5. 电梯门轨道清洁。
6. 按动按钮，关上电梯门。
7. 用无毛绒布清洁电梯门及不锈钢部分。
8. 地面清洁（保持无灰尘，杂物）
9. 把控制按钮恢复原位，关上控制箱，恢复电梯正常运行，要求人员，每次派一名职员操作，停一部清洁一部逐一进行。

◇硬质墙面保养

硬质墙石和硬质地面保养有所不同，因为作为墙饰面磨擦少，关键是灰尘，水珠等溅垢，如在大厅，则关键是灰尘，清洁保养方法是天天擦去表面浮灰，定时用喷泉雾蜡水清洁保养，蜡水现有清洁功效，又会在面层形成透明保护膜，更方便了日常清洁，如理卫生间墙面，则应定时使用碱性清洁剂清洁，洗后一定要用清水洗净，不然时间一长，会使表面失去光泽。

◇贴墙纸墙面保养

全部墙纸墙面正常清洁是定时对墙面进行吸尘清洁，将吸尘器换上吸头即可，日常发觉特殊脏迹要立即擦除，方法是对耐水墙面可用干擦洗，洗后用干毛巾吸干即可，对于不耐水墙面可用干擦洗，如可用橡皮等擦拭或用毛巾蘸些清洁液拧干后轻擦，总而言之是要立即除去污垢，不然时间一长会留下永久斑痕。

◇地毯清洁

1：地毯用途和优点

- * 为室内营造庄重气氛
- * 美观和多样化
- * 有利于吸音和减小声浪
- * 为大家提供舒适踏足地面
- * 提供清洁和安全工作、生活场所

2：地毯种类和特点

1) 羊毛地毯：属天然蛋白质纤维，外观光泽柔和，富有弹性。

*物理性能：吸湿性强、弹性好、手感舒适、不易起皱、较为耐磨、但易霉易蛀。

*化学性能：不耐酸碱，遇强酸会溶解，对氧化剂和还原剂全部较为敏感。

*染色性能：易于染色，但也较易脱色。

*判别方法（燃烧法）用火点燃一束纤维：有头发丝燃烧臭味且燃烧后残余物可用手捻成粉末。

2) 晴纶地毯（聚丙烯晴）：属化学纤维、光泽好。

*物理性能：吸湿性较差、导电性差易产生静电和沾污现象。但有优异耐日光性能和优良防霉防蛀等耐菌能力。

*化学性能：对化学药品稳定性良好，耐酸耐碱但遇强酸且温度较高时会发黄；对常见还原剂也较为稳定；不受通常有机溶剂、油脂、表面活性剂影响。

*染色性能：染色较为困难但不易脱色，且色泽鲜艳。

*判别方法（燃烧法）：遇火收缩离开火焰后仍继续燃烧，有黑烟，残余物为松而脆小球。

3) 尼龙地毯（锦纶 66）化学纤维、手感较差

*物理性能：弹性好（比羊毛好）有韧性强度高耐磨耐用比重小耐霉耐蛀，吸湿性较差，介于羊毛和晴纶之间，抗电性差。

*化学性能：对化学药品稳定性良好，但能被氧化剂破坏，对通常有机溶剂比较稳定，干洗时不会受到严重损伤，比羊毛耐碱性好多，稀酸不致损伤纤维，单遇浓酸会溶解。

*染色性能：染色困难但不易脱色

*判别方法（燃烧法）：遇火收缩，离开火焰后就熄灭，烧后残余物为光亮坚硬浅褐色小球。

3：地毯结构

第一层，面层：通常见天然纤维和人造纤维织成，表面疏松、柔软、纤维感强。

第二层，承托层：通常见纤维织成，起支撑作用，提升地毯稳固性和耐用性，面层纱线和此层物料相互缠织。

第三层，副承托层：通常见麻或化纤织成，用黏合剂紧附着承托层，牢靠结合整块地毯组织。

衬垫层：通常为塑胶孔状结构其作用是使地毯和地面隔离，增加透气性和弹性。

4：地毯污渍

（1）渍、脏物在地毯层次上分布

*

地毯多层式结构，使其轻易埋藏污渍、脏物。

- * 污渍不仅在地毯表面，而且会深入到纤维组织缠结呈托层。
- * 灰土、沙粒渗透第二三承托层内，成为潜藏脏物，不停损坏地毯纤维。
- * 地毯被不停擦动，污渍、脏物会愈埋愈深。

(2) 毯污渍、脏物分类

A 水基性和干性污渍、脏物。

- * 大部分地毯污渍属于水基性和干性物质。，包含尘土、沙粒、淀粉、软饮料、茶汁、水果汁约占全部污渍、脏物 80%-85%，尤其是微细尘土，工作和生活脱落物，大多粘附在地毯表层。
- * 较大脏物颗粒会滑落在承托层。

B 油基性污渍、脏物

这包含动、植物油，化妆品，鞋油，圆珠笔油等。

C 蛋白质基污渍、脏物

这包含血、呕吐物、尿、食品类，这两类污渍、脏物约占 15-20%左右。

5: 清洁剂及其作用原理

(1) 清洁剂去污原理

A 液体界面张力 即液体分子间吸引力

B 活性剂 全部合成清洁剂全部是表面活性剂（但非全部活性剂全部是清洁

剂)，清洁剂表面活性剂含有溶于水并能渗透不可溶性污物功效。

C 乳化作用 经过活性剂使污团簇无限分散，脱离纤维表面，不能再聚合于 纤维表面过程。

- * 活性剂是一个两亲结构体，一头是亲水部分，它和油疏远，一头是亲油 部分，它和水疏远。这就是活性剂分子结构。

- * 油污成簇强烈吸附在地毯纤维表面以水和机械力不足以把油污除掉。

- * 在含活性剂清洁剂中，因为活性剂分子静电排斥作用，分子亲油端 于污团簇结合，亲水端于水结合，油污被拉离纤维表面。

- *成簇污团被分解出来，脱离纤维表面，被乳化分解，因为活性剂吸附所形成空间障碍和静电排斥力使油污簇再难以聚集沉淀在纤维表面。

(2) 对于清洁剂去污原理解释

因为含有表面活性剂清洁剂上述作用原理，才能使清洁剂在地毯上快速扩散，渗透，乳化，从而达到清洁效果。

6: 地毯护理方法

(1) 地毯护理方法

A: 吸尘

作用：梳刷疏松地毯纤维，吸去 80%以上干性污物。

设备：立式、卧式吸尘器。

B: 污渍处理

作用：立即去除，预防纤维因污渍渗透变脆、粘结、断裂。

工具：软毛刷、毛巾、专用去渍剂、清洁剂。

C: 编织垫干洗

作用：经过泡沫作用洗洁地毯表层。

设备/清洁剂：20 寸 175 转地擦机，高泡地毯清洁剂。

D: 旋转式香波干洗

作用：经过泡沫作用洗洁地毯表面和承托层。

设备/清洁剂：20 寸 175 转地擦机，高泡地毯清洁剂，电子打泡箱释放式/先发泡，水箱释放式/后发泡

E: 抽洗式地毯清洗

作用：根本吸除地毯深层脏物及地毯面层喷水、滚刷、吸水一次完成。

设备/清洁剂：分体式抽洗机，一体式抽洗机，无泡地毯清洁剂。

(2) 地毯护理步骤

A、每日清洁 地毯吸尘和污渍处理

B、每七天清洁

地毯吸尘、除渍、干泡式渗透或绒布垫打磨法

C、定时清洁 地毯吸尘、除渍、干泡式清洗法

D、根本清洁 地毯清洁、除渍、抽洗式清洗法

(3) 影响地毯污渍处理效果原因

a 生时间/处理立即性

b 染温度

c 渍种类

d 毯材料

e 次处理/判定、选择正确方法于清洁剂

(4) 一次定时清洁保养过程

a 吸尘

b 除去局部污渍

c 湿润地毯；水中配置微量无泡地毯清洁剂，喷洒地毯表面，使干性物质软化。

d 机器清洗（干泡式或抽洗式）

e 干燥、急用时可备制吹干机速干。

f 吸尘、（对干泡式清洗时必需使用，抽洗式无须吸尘）

◇抛光程序

1. 估量要抛光物件面积（确定应用什么材料）
2. 用湿布蘸不锈钢洗涤剂先擦物件表面（把表面污垢或灰尘擦去）
3. 用干布擦表面（预防表面变湿）
4. 用布蘸少许不锈钢光亮剂擦物体表面（避免材料浪费，避免污染客人衣物）
5. 用干布抛擦物件直至闪亮发光（使抛擦工作易于进行）

◇灯罩清洁

1. 灯罩需要常常清洗。
2. 清洗时要小心，因为灯罩很脆，轻易损坏，用刷子刷洗灯罩时，尤其轻易把灯罩刷破，成为碎片。
3. 灯罩顶端可能会松脱（因为线破磨损）假如这么情况发生，就应该汇报。
4. 灯罩常常会在部分地方脱胶，尤其在顶部和底部，如发觉这一情况，应立即汇报。

5. 不要等到灯罩顶端和底部完全脱胶才汇报，因为这么会使修理变得困难。
6. 假如仅有一点点脱胶是很轻易修补，脱胶严重会使整个底部或金属全部脱落。
7. 不要用热水洗灯罩，因为热水对灯罩损害太大。
8. 将灯罩放在喷头底下冲洗，并拿到室外走廊里去晾干。

◇办公室清洁

1. 检验各办公室内卫生情况，发觉不卫生随时清理。
2. 清洁冷热水器，确保饮用水供给。
3. 清洁男女洗手间。
4. 12:00-13:00 整理办公室内务卫生。

A：抹台，台面上文件、杂志不准翻阅清洁后把文件杂志放回原位。

B：倒纸篓。

C: 清扫地面、地毯吸尘。

5. 抹扶手和拖楼梯地面。

6. 周期卫生。

A: 清洁空调出风孔管装饰板。

B: 倒纸篓。

C: 星期日办公室各门打蜡。

D: 全方面清洁冷热饮水器。

7. 办公室人员下班后，卫生清洁工作，全方面铺开。

A: 收拾台面文件，书报，杂物，台面擦抹洁净。

B: 抹椅子（着重椅子下半部分要多抹）

C: 倒纸篓。

D：抹窗台矮墙地脚线。

E：地毯吸尘、地面拖抹（注：吸尘时不准动用电脑插座以免消失电脑内储存资料）

F：清洁男女洗手间。

8. 工作完成，检验一遍如有不妥立即处理，然后关灯、关门、下班。

◇卫生间清洁

1. 清除全部垃圾每一个卫生音质垃圾桶必需是洁净，无杂物，而且将垃圾倒入垃圾袋中送到指定地点。
2. 清理烟缸在倒烟缸之前检验烟头是否熄灭，将烟缸里外擦洁净，无污迹。
3. 清洗洗手盆及台面清洁，将指定清洁齐用喷壶均匀地洒在洗手盆内外，并用百洁布从里向外进行擦拭，用清水冲净，再用抹布将洗手盆里外擦拭洁净。
4. 清洁台面上镜面：将玻璃洗涤剂喷洒在玻璃上，在用抹布擦拭洁净，最终用干布擦净，使其发光，无污迹。
5. 清洁恭桶，将洗涤剂喷洒在恭桶处，使其起清洁剂作用。在用恭桶刷，清洁里外，使其无透变、无痕迹，光亮无异味。
6. 清洁墙壁用洗涤剂擦拭，使其光亮无污迹。

6. 清洁卫生间全部铜器使其光亮。
7. 补充客用具、确保洗手液、手纸按要求配置。
8. 清洁地面，将地面清扫洁净，用洗洁剂进行注意边角再用拖布将清洁剂擦净，要多擦几次使其光亮。
9. 空气清新，天天 4 次喷洒清香剂使卫生间无异味保持洁净

◇公共区域定时清洁

使职员应能按正确方法去清扫大厅，达成标准使之光亮、洁净。

程序和标准

- 1、对大堂地面进行根本清扫和抛光，并定时打蜡，上蜡时，必需注意划区进行，操作时，提醒客人注意，以防滑倒。
- 2、对酒店大厅门口及台阶进行清刷冲洗，做好“三包”工作。
- 3、定时以门外圆柱钢架擦拭，上光亮剂，及圆柱根本清刷。
- 4、对电梯进行清洁和保养，擦电梯门，擦亮梯内镜面。对电梯内进行吸尘，确保无杂物，定时对电梯门、四壁进行上光打蜡，每七天 24: 00 更换星期地毯。
- 5、定时对公共区域全部玻璃进行清擦，确保明亮无尘。
- 6、定时对电梯厅大理石地面进行打蜡，保养工作。
- 7、定时对公共区域全部墙壁纸进行刷洗，如发觉墙纸有破损需立即更换，确保无灰尘如新。

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/216044024032010203>