

公寓保洁人员管理及培训

目录

第一节 人员管理基本原则	1
一、警告原则	1
二、及时原则	1
三、公平原则	1
四、统一领导原则	1
五、劳动分工原则	1
六、人员的稳定原则	2
第二节 培训整体方案	2
一、培训工作整体思路	2
二、培训需求分析	6
三、培训规划	6
四、培训实施	7
五、培训计划	9
第三节 人员培训计划	9
一、培训目的	9
二、培训对象	10
三、培训时间	10
四、培训方式	10
五、培训教师	10
六、培训教材	10
七、培训内容	10

八、培训考核	10
九、培训效果评估	11
第四节 培训服务内容	11
一、一般作业的操作程序和原则	11
二、保洁过程中应注意的事项	12
三、常用清洁剂的认识与使用	13
四、常用工具的认识与使用	15
五、清洁物品材质的识别	17
六、保洁工作的基本操作	18
七、清洁保养工作重要阶段	20
八、清洁的内容与标准	23
九、安全事故	25
第五节 服务人员救援知识培训	26
一、创伤急救	27
二、止血	27
三、烧伤急救措施	28
四、急性职业中毒的现场处理	29
五、中暑	29
六、火灾救援知识	30

第一节 人员管理基本原则

一、警告原则

事前提出警告。班前会、专题会、过程督导等方式反复提醒、强化员工法治意识。

二、及时原则

纪律处分要及时。只有准确及时才能起到有效地惩戒作用；并能立即纠正错误行为，防止事态扩大化。

三、公平原则

纪律处分要公平。如果“刑不上大夫”，比没有规章制度更糟糕；处分针对行为，而非个人。

四、统一领导原则

统一领导原则讲的是，一个下级只能有一个直接上级。它与统一指挥原则不同，统一指挥原则讲的是，一个下级只能接受一个上级的指令。这两个原则之间既有区别又有联系。

五、劳动分工原则

劳动分工属于自然规律。劳动分工不只适用于技术工作，而且也适用于管理工作。应该通过分工来提高管理工作的效率。

六、人员的稳定原则

一个人要适应他的新职位，并做到能很好地完成他的工作，这需要时间。这就是“人员的稳定原则”。

第二节 培训整体方案

一、培训工作整体思路

（一）树立一个培训指导思想

结合公寓保洁项目的特点，我们要求项目服务全员“以服务需求为导向，以业务精通为核心”的培训指导思想，通过不断的培训保持保洁服务水平的持续提升。

（二）遵循五个有效培训的原则

1. 理论联系实际、学以致用原则

坚持针对性和实践性的培训原则，以工作的实际需要为出发点，与员工岗位的特点紧密结合，与培训对象的年龄、知识结构紧密结合。

2. 全员培训与重点提高原则

有计划有步骤的对在职的各级各类人员进行系统培训，提高全员素质。同时，引入“培训导师”制度，重点培训技术骨干和管理骨干。

3. 因材施教原则

针对每个员工的实际技能、岗位的实际需要开展培训工作，培训方式和方法切合个人的性格特点和学习能力。

4. 讲求实效原则

效果和质量是员工培训成功与否的关键，制定全面周密的培训计划和采用先进科学的培训方法和手段，效率优先，讲求培训实效。

5. 激励原则

将培训与员工任职、晋升、发展空间等结合起来，激励员工不断学习，更新观念，提高技能，具备发展所需要的新知识、新技能。

（三）实现三个 100%的培训目标

我们的培训目标是：通过组织各类培训，切实提高员工的文化素质、业务技能和管理服务水平，为公寓保洁项目培养一支素质优良、作风过硬、反应迅速、高效精干的保洁服务队伍，使 XX 公寓保洁服务更加富有成效。通过培训达到：

1. 管理人员持证上岗率 100%；
2. 特种作业工作人员持证上岗率 100%；
3. 保洁服务人员单项业务精熟，100%的员工熟悉两门以上相关业务，实现一专多能，以满足提供综合服务需要。

（四）建立完善的培训体系

1. 培训需求分析与评估

（1）业务分析

通过研究行业现状及未来发展方向，结合项目的特点，并配合群众的需求，制定培训要点，纳入培训范畴。

(2) 组织分析

对保洁服务中心的组织结构、组织目标及组织优劣性加以分析，以确定培训的范围与重点。

（3）工作分析

以提高服务工作质量为目的，以工作说明书和工作规范及岗位描述为依据，确定职位的工作条件、职责及人员素质，并界定培训的内涵。

（4）调查分析

对各级主管和员工进行面谈或者进行问卷调查，询问其工作需求，并据此确定培训的主题或应强化的能力。

（5）绩效考核

通过合理而公平的绩效考核显示员工能力缺陷，通过绩效考核反映出员工需要改善的计划，激发其潜力，通过绩效考核确定培训需求的内容。

2. 建立有效的培训体系

建立包括培训部门、培训内容、培训方式、培训对象和培训管理方式等健全的员工培训体系，对培训体系进行全面的优化设计。

（1）培训部门合理安排培训工作计划，根据培训需求，采取聘请外部培训机构授课和企业内部培训机构培训相结合的形式开展系统培训。

（2

）培训对象根据不同的受训对象，设计相应的培训方式和内容。对于管理人员应以灌输理念为主，注重人际交往能力的训练和引导，采用运用讨论学习、演讲、报告等交错的方式，利用互动机会增加学习效果；对于普通的职员和操作员的培训，加强其专业技能的培养和长期性的延伸教育，充实员工的基本理念和加强事务操作。

（3）培训方式

将职内培训和职外培训有机结合，以工作指导、工作轮调、工作见习和工作指派等职内培训方式提升员工理念、人际交往和专业技术能力。通过职外培训使员工接受履行职务所必要的知识、技能和态度的培训，职内培训和职外培训相结合，对不同的培训内容采用不同的方式，灵活进行员工培训。

- 1) 开班学习
- 2) 实操培训
- 3) 考训结合
- 4) 外派学习
- 5) 岗位练兵
- 6) 鼓励自学
- 7) 理论研讨

（4）建立五要素的培训计划

培训计划涵盖培训目的、培训负责人、培训对象、培训时间、培训内容、培训方法等项目。

3. 培训实施控制

有组织地实施培训计划，重视过程控制：

（1）执行培训与考核相结合，重视过程控制，观察培训过程中受训者的反应及意见。

（2

）培训计划执行时应当注重弹性原则和例外管理。对于一般性的训练，可以统筹办理，人力资源管理部门主要负责。对于特定性的培训，应采用例外管理，由各个单位根据具体情况弹性处理。

（3）培训活动注意事前沟通，塑造学习气氛，从而加强学习互动，营造良好的学习氛围，逐步建立学习型组织。

4. 进行公正合理的绩效考核

培训是工具，高标准、高效率地完成服务任务才是目标，因此，在人员管理上，除了培训以外，绩效考核也是工作重点，绩效考核同时也是对培训成效的检验。我司在人员管理上，将培训与考核紧密结合，培训情况严格纳入考核内容里面。

二、培训需求分析

我司的培训需求分析将围绕四个维度展开，分别为：业务分析、组织分析、工作分析和调查分析。为了准确了解公司管理层及各级员工对培训的需求，公司人力资源部从岗位职责、任职资格、个人技能水平、个人职业规划等方面衡量，公司形成自己的需求分析模型。

三、培训规划

我司依据培训需求调查和访谈收集的各种需求信息，结合公司战略目标、人力资源规划等信息，确定培训类型、方式和主题，制定年度《年度培训规划》，各分支机构和部门围绕《年度培训规划》制定各单位年度《培训计划》，保证培训计划充分满足企业和员工发展需求。培训内容主要由新员工入职培训、晋升培训、各级管理层培训、部门内部培训等几大类构成，培训内容涉及公司文化与制度、专业技能、经营管理、个人修养、职业生涯规划等多方面，尽最大努力为员工的持续发展提供良好的条件。

四、培训实施

我司将建立分层分类的针对性学习培训体系，并灵活采用集中授课、分组讨论、部门实习、优秀员工座谈、职业引导人、上岗操作、专题讲座、管理游戏、在职培训、在职教育、与领导座谈、户外拓展、行动学习、岗位练兵、技能大赛等多种形式，确保培训的有效性。

1. 新员工培训

我司重视新员工试用期表现和岗位匹配度，公司为新员工提供企业文化、公司制度、工作流程、岗位技能等一系列的培训，使新员工尽快了解公司制度，熟悉工作流程，掌握工作技能，快速融入公司文化氛围。同时通过职业引导人计划，为每一名新员工安排一名职业引导人，以老带新，辅导新人，让新员工迅速掌握工作技能、适应岗位需求，迅速地走上岗位，实现人才与企业的适配性。

2. 项目管理人员培训

为了满足公司的整体战略对各级人才的需求，围绕项目管理类员工的职业发展路径，建立与之相适应的梯级人才培养框架，打造项目管理类人才供应链。

3. 基层员工培训

为了促进一线主管更好地带动一线员工提升业务技能和服务水平，以便更好提升项目整体服务水平，我司将对基层员工进行培训。培训中，大家通过现场练习、实例讨论、情景模拟等形式，学习如何有针对性地制定培训计划；如何将工作技能进行分解；如何运用“四阶段法”开展岗位技能培训。

4. 新项目服务人员针对性培训

（1）在培训过程中，做到理论培训“七有”，即有培训计划、有培训教材、有培训教员、有培训教室、有培训考勤、有学员学习笔记、有培训考试。

（2）实际操作训练做到“四有”，即有培训计划、有操作项目、有训练记录、有考核。

（3）日常培训做到“三个突出”，即突出重点岗位、突出关键岗位培训，突出标准化操作培训。

（4）一线工人强化“三在岗”培训，即培训内容在岗位上落实、培训基本功在岗位上进行、培训效果在岗位上体现，使其培训面达 100%。

（5）把培训的重点放在解决员工中“高资格低能力”和“低资格高能力”问题上，建立多层次、开放式的培养体系，采取岗位培训和组织培训相结合的方式解决一线生产任务重、关键岗位人员紧缺的矛盾。

（6）新员工上岗一周内专人引导实施“一对一”加时培训。

五、培训计划

日期	培训时间	培训内容
第一天		
第二天		
第三天		
第四天		

第三节 人员培训计划

一、培训目的

1. 让项目人员了解相关规章制度，组织结构，使其更快适应工作环境。

2. 让项目人员熟悉岗位职责，工作流程，与工作相关业务知识以及服务行业应具备的基本素质。

二、培训对象

所有项目人员。

三、培训时间

项目人员入职培训期 1 个月，包括 2-3 天的集中脱岗培训及后期的在岗培训。

四、培训方式

1. 脱岗培训：采用集中授课的形式。
2. 在岗培训：采用日常工作指导及一对一辅导形式。

五、培训教师

行政人事部负责人、聘用公司经理、保洁组组长。

六、培训教材

XX 公司提供。

七、培训内容

公寓保洁的相关保洁知识。

八、培训考核

1. 书面考核。
人事部统一印制考试受训者。脱岗培训中使用。

2. 应用考核。

通过观察测试等方法考察受训者在实际工作中对培训知识或技巧的应用。由部门直接上级、同事、行政人事部共同鉴定。

九、培训效果评估

行政人事部与项目人员所在部门通过与受训者、教师、经理助理直接交流。跟踪了解培训后受训者的工作情况，逐步减少培训内容的偏差，改进培训方式，以使培训更加富有成效，达到预期培训目标。

第四节 培训服务内容

一、一般作业的操作程序和原则

1. 用扫把自下而上清扫楼道。
2. 用鸡毛掸子和扫帚清扫墙面灰尘及蜘蛛网。
3. 用抹布从上至下擦拭扶手及栏杆，将已袋装的生活垃圾收集于保洁车。
4. 用半湿抹布擦拭信箱、配电箱、电子门、用干抹布抹电子门上按键。
5. 用抹布擦拭手机能够到的窗玻璃，抹布脏污须及时更换或清洗。
6. 清扫地面时轻轻清扫，不要弄得尘土飞扬。

二、保洁过程中应注意的事项

1. 表情亲切、热情、永远保持微笑；在公共区域清洁工作时应脸部带微笑，目光不能呆滞、东张西望或无精打采。

2. 保持口腔清洁；谈吐、口齿清楚，不大声喧哗、不讲粗话或不礼貌的话；上班前不食用有异味的食物，无论是业主还是访客有事讯问，一定做到有问有答，不懂学会礼貌拒绝。

3. 礼貌礼仪：上班时应与同事相互问候，工作时遇见业主、领导应及时问好或点头微笑；走路要稳，不要跑跑跳跳，不得大声喧哗，不得与顾客讲一些与工作无关的话，与顾客同乘电梯时，应主动让顾客先出先进。

4. 仪容仪表：每天保持较好精神面貌和愉快心情工作，脸部要保持干净，头发梳理整齐，着装应按照规定进行着装，同时需保持干净、整洁、不得有异味，不能有明显邹痕、破损或掉扣现象；统一在左胸佩戴工牌，不留指甲，女性尽量化淡妆，额前头发不能超出眉毛下，男性不留胡子，头发不得过长。

5. 在公共区域清洁时应注意前后行人，速度要适当放慢，有3人以上同行的情况下，必须停下手中工作等行人路过再开始清洁。

6. 清洁时应注意保持现场卫生，一定不要忘记放温馨提示牌。

7.

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/447026033130006055>