

与答案

目录简介一、单项选择题：共 题

二、填空题：共 37 题三、判断题：共 51 题

四、简答题：共 53 题

一、单项选择题 1、毛巾的正确使用为 (C) 使用。

A、对折 4 面 B、对折 8 面

C、对折 16 面 D、对折 32 面

2、使用地刷机进行地毯清洗时，应用 (A) 进行清洗。

A、应该使用地毯专用清洁剂 B、洗洁精

C、洗衣粉第 页共 26 页

22、清洗地毯前，应该先对地面进行（吸尘）。

23、洁厕剂属于（酸）性清洁剂「I」，勾兑比例（L 20-1： 40）
O

24、公区清洁时，应注意保持现场卫生，一定不要忘记 放（温馨提示牌）。

、工牌的佩戴要求：（左胸）佩戴，位置（适中），成“一”字型。

26、服务（“四禁语”）指的是：藐视语、烦躁语、否认语、顶撞语。

27、（洁厕剂）是高效快速除垢清洁剂，适用于卫生间洁具、瓷片、地砖、马赛克、石料、塑料的清洁。使用时注意平安，不要将药水溅到周边理石地面，以免腐蚀地面。

28、酸性清洁剂有：（草酸、漂白水、砂浆清洁剂）。

29、（酸、碱性清洁剂）带有气味性和轻微毒性，在使用过程中不当，将会影响物品损害或人身伤害，使用时应注意做好防护措施。

30、大理石、瓷石专、不锈钢等不能用（酸性）清洁剂，容易腐蚀。

31、清洁工每天上班前的准备工作应该是（穿工作服）（整理仪容）（佩带饰物）（检查自己的微笑）（提前到岗）。

32、小区扫地所需要的工具是（扫把）（垃圾车）（垃圾铲）（垃圾袋）。

第 页共 26 页

33、写字楼拖地所需要的'工具是（警示牌）（清洁剂）（拖桶）（拖把）。

34、大理石地面推尘所需的工具是（尘推）（尘推杆）（扫把）（抹布）（刀片）（洗地机）。

、清洁窗户玻璃所需的工具是（刮水器）（刮条）（水桶）（玻璃刮刀）（喷水壶）（清洁剂）（抹布）○

36、清洁窗户玻璃工作流程是（准备工具）（检查工具）（清洁玻璃）（擦拭窗台）（工作结束）。

37、扫地的工作流程是（准备工作）（清洁地面）（垃圾集中）（重复操作）○

三、对错题

1、女员工头发要求是留海不过眉、长头发需佩戴头花，勤洗保持干净。（V）

2、穿着工装的要求是保持整洁，系好扣子，不得敞开外衣、不得卷裤脚和衣袖，不当众整理衣物，口袋不装过多东西，不穿浅色鞋子和袜子。（V）

3、作业过程中不允许出现的“三手”指的是背手、挽手、插手。（V）

4、岗上文明举止“五不要”指的是不要伸懒腰、不要扣鼻子、不要掏耳朵、不要剔牙齿、不要打瞌睡。（J）

5、上岗作业不允许出现的“两扶两靠”指的是扶墙、扶桌、靠墙、靠门。第 页共 26 页

（V）

6、常用到的文明服务用语“十一字”是您、您好、请、谢谢、对不起、再见。（V）

、当客户给你提意见或建议时，应该说“我向主管报告一下，稍后给您回复”。(V)

8、当听到客户夸奖你时，应该说“谢谢，应该做的”。(V)

9、尘推在使用时喷上静电液就可以立即使用。(义)

正确答案：提前 8T2 小时喷上静电液晾干备用。

10、进行玻璃清洁时，需要玻璃清洁剂配合使用。(J)

11、在进行地面拖拭时，首先应该全面清扫一次，然后进行拖拭。(V)

12、办公区域清洁电脑外表时，可以使用湿毛巾进行擦拭。(X)
正确：应使用干毛巾。

13、室内中空玻璃清洁时，应依据玻璃厚度，选用适用的双面玻璃刮进行清洁。(J)

14、室外地面清洗时，刷盘的选择应选择软毛刷进行。(X)
正确答案：尼龙刷。

15、常用的地刷机刷盘有三种。(X) 正确答案：两种。

16、地面保养的清洁程序是，先清洗，再拖拭待干，然后上蜡。

(X) 第 页共₂₆ 页

正确答案：上蜡后应进行抛光。

17、每月应对小区公区水、电井间进行一次全面清洁。

(J)

18、普通住宅小区，园区入户大厅玻璃门全面清洁标准：每月一

(X) 正确答案：每周一次。

19、使用地刷机进行地毯清洗时，应用洗涤剂进行清洗。(X)

正确答案：应该使用地毯专用清洁剂。

20、管理处设有的职能部门有工程、客户、保安、保洁。(X)

正确答案：工程、客户、保安、保洁、绿化。

21、物业今年技能比赛的是：保安、保洁、工程、绿化、 客服。

(V)

22、开荒清洁常用的清洁剂是草酸、硫酸或盐酸。(X) 正确

答案：有草酸、沙浆清洁剂等。

23、保洁员在岗位的职责就是清扫卫生。(X) 24、对于保洁整理出来的垃圾和废弃物要求日产日清。

(J)

25、保洁员工对待客户应态度亲切、语言文明、口齿清楚。(J)

26、工作期间可以听收音机，只要不影响工作就可以。

第 页共 26 页

(X) 27、保洁时应把死角的蜘蛛网，灰尘清理干净。(J)

28、对于领导临时安排的工作应及时完成。(J)

29、保洁员工每天只进行一次生活垃圾的收集、清理工作。(X)

30、清洁工具、器具每次使用完后要清洗干净，统一存 放于指定地点。(V)

31、保洁员工需每日对售楼处室外的道路、绿地、广场 平台、窖井隔离及公共设施进行清洁等，保持公共场所地面 无纸屑、烟头、

(J) 32、清洁剂使用量越大，清洁效果就越好。

(X)

33、在各种方法处理不了时看，可考虑地毯翻新。(J) 34、在

任何工作场所，见到客户应主动问候。(J)

35、保洁员工可以穿着工作服离开小区。(X)

36、保洁员在遇到客户询问时，应立即停止工作，耐心 仔细地回答客户的提问。(J) 37、小区内建筑垃圾实行定点、定时对方和定时清运。

(J)

38、不属于自己区域责任的垃圾，保洁员可以不理睬。(X)

39、在多功能地面翻新机的使用中，镜面护理用白垫，

第 页共 26 页

日常抛光用红垫。(X)

40、在使用清洁设备时，应做好漏电、防滑等平安防护 措施。

(J)

41、在用吸尘器吸尘时是按照由下到上，从内到外的原 那么吸尘。(X)

42、在吸尘、吸水结束后，对滤尘袋进行清理即可，不 必经常清洗。(V)

43、一般情况下磁砖地面清洁只需用抹布沾水半湿擦拭 即可。

(V) 44、地毯复色可用洗衣粉进行处理。(X)

45、对污水井及化粪池的蚊蝇消杀时应将井盖一次性翻 开。(X)

46、洁厕灵与全能清洁剂可混合使用。(X)

、栏杆、扶手、灯罩每天擦抹一次以上。 (X)

48、日常清洁过程中应按先墙面后地面的程序进行清洁。 (J)

49、保洁人员有收集顾客意见和建议的职责。 (J)

50、消灭蚊子应当治本清源，即清除蚊子的孳生场所， 辅之以杀灭幼虫，控制蚊虫的发生。 (J)

51、在保洁过程中，如遇客户迎面而来，应暂时停止清洁，主动让路，并向微笑“您好”。 (V) 第 页共 26 页

四、简答题 1、依据清洁剂性质常用的可以分为几类？

答：(1) 酸性(2) 中性(3)碱性。

2、简述洁厕剂适用范围及考前须知？

答：适用范围：用于卫生间洁具、瓷片、地砖、马赛克 等的清洁。考前须知：使用时注意平安，不要将药水溅到周边理石地面，以免腐蚀地面。

3、物业清洁保养工作有几个重要阶段？

答：(1) 开荒阶段(2)销售阶段(3) 装修阶段(4) 使用阶段

4、简述中性清洁剂的性质？

答：是一种温和的清洁剂，在使用过程中，对清洁物品 有保养作用。

5、常用酸性清洁剂的性质？

答：带有一定的气味，使用时应注意做好清洁物品的防护措施。

6、请说出两项硬地面胶渍的处理方法？

(1) 将除胶剂涂抹上，然后用铲刀除去即可。

(2) 用风油精去。

7、请说出两项不锈钢面胶渍的处理方法？

第 页共 26 页 答：(1) 将除胶剂倒在百洁布上。然后擦拭即可。

(2) 酒精、白醋、松节油。(答出任一种得分) 8、请说明小广告清除方法？

答：(1) 没有塑料纸膜的小广告，可直接用风油精去除。用风油精将小广告浸湿，浸泡后小广告轻易揭下来。

(2) 有塑料纸膜的广告纸，先用吹风机加热，将外表的油纸撕掉，再结合风油精去除。

9、请说出两项厨房污渍的清理方法？(答出任一项得分) 答：

(1) 用喝剩的啤酒擦灶台面。

操作方法：把百洁布在啤酒中浸泡一下，然后擦拭有顽固渍的灶台。擦拭时，应不断更换擦拭面。

(2) 用除油剂处理

操作方法：将除油剂喷洒在油污处停留「2 分钟。用百洁布适当摩擦，用干净毛巾擦拭即可 (3) 用电吹风对付顽固油渍

操作方法：把电吹风调到最高档，对着油渍吹，当闻到油的味道时再擦就很容易了。

10、请说明常用清洁用品洁厕精的使用范围？

答：洁厕精：马桶、洗手盆等卫生洁具顽固污迹的清除。

、请说明常用清洁用品洁厕灵的使用范围？

答：洁厕灵：各种瓷片上顽固污迹及水锈处理。

第 页共 26 页

12、请说明常用清洁用品草酸的使用范围？

答：草酸：瓷砖、大理石外表顽固污迹的清除。

13、请说明常用清洁用品玻璃水的使用范围？

答：玻璃水：玻璃镜面和玻璃制品污迹的清除和上光。

14、请说明常用清洁用品全能清洁剂的使用范围？

答：全能清洁剂：瓷砖、胶地板、浴室、厕盆、玻璃幕墙等具有清洁、消毒功效。

15、请说明常用清洁用品不锈钢保养剂的使用范围？

答：不锈钢保养剂：不锈钢制品的清洁、上光，保养。

16、清扫作业中遇到业主客户要怎么做？

答：第一步：停下手中工作；

第二步：把工具放置一旁，同时微笑、点头，并致以问候：“您好”。

17、进入男卫生间清洁时要怎么做？

答：第一步：轻敲卫生间门三下，同时询问：“您好，里面有人吗？”；

第二步：如无人应答，方可进入，并同时在门上悬挂“正在保洁”提示牌。

、对不文明行为的劝阻？（乱扔烟头）

答：第一步：在发现有外来人员或客户把没熄灭的烟头 扔进垃圾桶内引起火情后，保洁员应立即端水过来，泼在垃圾第 页共 26 页

圾桶内熄灭；

第二步：经常巡视并提醒抽烟人员，“请您将烟头仍在 烟灰桶上面的石子里，以免引发火情”。

19、因地滑客户摔倒？

答：第一步：刚擦完地客户不小心摔倒，应立即把客户 扶起，并询问客户有没有受伤。

第二步：如果客户没有受伤，要表示歉意：“实在不好意思，让您受惊了！

第三步：如果客户摔伤，要立即报告主管领导，听从领 导的安排。

20、保洁员在清扫卫生时，遇到业主在旁边一边抱怨一 边唠叨差时，要怎么办？

答：保洁员要态度柔和、虚心接受业主提出的要求与建 议，不要出言不逊、顶撞业主，与业主沟通并解释我们的工 作范围、要求等，继续认真清扫，直到业主满意为止。

21、常用的中性清洁剂有哪些？

答：(1) 中性全能清洁剂；(2) 清洁精；

(3) 洁而亮。

、常用酸性清洁剂有哪些？

答：(1)草酸；第 页共₂₆ 页

D、一般的自来水就行 3、普通住宅小区，园区入户大厅门清洁标准为（A）。

A、每天一次 B、每周一次

C、每半月一次 D、每月一次

4、常用的地刷机刷盘有（B）种。

A、一种 B、两种 C、三种 D、四种

5、办公区域清洁电脑外表时，可以使用（C）进行擦拭。

A、应使用湿毛巾 B、应使用卫生纸

C、应使用干毛巾 D、随便使用什么都可以

6、尘推在使用时（D）使用。

A、喷上静电液就可以直接使用 B、洗干净尘推就可以使用

C、提前 2-3 小时喷上静电液晾干备用 D、提前 12 小时喷上静电液晾干备用

7、园区高杆灯的常规清洁维护标准是（D）。

第 2 页共 26 页

(2) 漂白水；(3) 砂浆清洁剂。

23、常用碱性清洁剂有哪些？

答：(1)洗手液；(2) 洗衣粉；

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/915300143024011322>