

国家职业技能标准

保洁员

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

保洁员国家职业标准

1. 职业概况

1.1 职业名称

保洁员。

1.2 职业定义

从事公共区域环境及设施清洁、保养的人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。

1.4 职业环境

室内、外，常温。

1.5 职业能力特征

手指、手臂灵活，动作协调，具备一般表达能力、学习能力，色觉、嗅觉灵敏，空间感强。

1.6 基本文化程度

初中毕业。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于100标准学时；中级不少于140标准学时；高级不少于180标准学时。

1.7.2 培训教师

培训初级、中级、高级的教师应具有本职业高级职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

理论培训场地应为可容纳20名以上学员的标准教室，并配备投影仪、视频播放设备。实际操作培训场所应为100 m²以上、能满足培训要求的场地，并配备相应的设备、仪器仪表和必要的工具、量具，通风条件良好，光线充足，安全设施完善。

1.8 鉴定对象

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级（具备以下条件之一者）

(1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 在本职业连续见习工作2年以上。

(3) 本职业学徒期满。

——中级（具备以下条件之一者）

(1) 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上，经本职业中级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上。

(3) 连续从事本职业工作6年以上。

(4) 取得经劳动保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业（专业）毕业证书。

——高级（具备以下条件之一者）

(1) 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上。

(3) 取得高级技工学校或经劳动保障行政部门审核认定的，以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业（专业）毕业证书。

(4) 取得本职业中级职业资格证书的大专以上本专业或相关专业毕业生，连续从事本职业工作2年以上。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式，技能操作考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达60分及以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为1:20，且每个标准教室不少于2名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为1:5，且每个考场不少于3名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90 min，技能操作考核时间不少于45 min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行，技能操作考核在具有必备的设备、仪器仪表、工具、量具及设施且室内通风条件良好、光线充足和安全措施完善的场所进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

(1) 遵守法律、法规和有关规定。

(2) 爱岗敬业，忠于职守，自觉履行各项职责。

(3) 工作认真负责，严于律己。

(4) 积极进取，团结协作，保证服务质量。

(5) 热情友善，言行得体，讲究仪容仪表，注重文明礼貌。

(6) 重视安全、环保，做到以人为本。

2.2 基础知识

2.2.1 保洁原理

- (1) 保洁对象。
- (2) 保洁目的。
- (3) 保洁意义。

2.2.2 被污染物的类别

- (1) 按被污染物的材质分类（石材、木材、金属、塑料、树脂、复合材料、针织材料、陶瓷、水泥、玻璃等）。
- (2) 按被污染物的物理特性分类（软质、硬质）。

2.2.3 污染物的类别

- (1) 脂溶性污垢。
- (2) 水溶性污垢。
- (3) 固体污垢。
- (4) 特殊污垢。

2.2.4 工作环境设施的识别

2.2.5 清除污染的方法

- (1) 物理除污。
- (2) 化学药剂除污。
- (3) 生物除污。

2.2.6 常用工具的种类

2.2.7 常用设备的种类

2.2.8 安全生产与环境保护知识

- (1) 安全防护知识。
- (2) 安全消防知识。
- (3) 防止化学药剂污染知识。
- (4) 急救知识。

2.2.9 服务质量管理知识

- (1) 二次污染防范的措施。
- (2) 服务质量管理的基本方法。

2.2.10 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (3) 《治安管理处罚条例》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
- (5) 《城市市容和环境卫生管理条例》相关知识。

3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、除尘	(一) 室内除尘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据作业要求备齐保洁工具和清洁剂 2. 能自查作业质量 3. 能清理作业现场 4. 能巡查并维护作业现场 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 室内除尘工具的种类和特点 2. 室内除尘方法 3. 室内布置作业现场知识
	(二) 室外除尘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据作业要求备齐保洁工具和清洁剂 2. 能对道路进行清扫 3. 能自查作业质量 4. 能巡查并维护作业现场 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 室外除尘工具的种类和特点 2. 室外非电动除尘工具的使用方法 3. 室外除尘清洁剂的种类和特点
二、消毒	(一) 室内消毒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对设施表面进行消毒 2. 能对设备表面进行消毒 3. 能对公共卫生间进行消毒 4. 能对垃圾层进行消毒 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消毒工具的使用规范 2. 消毒药液的使用规范 3. 化学溶剂配置知识 4. 室内消毒作业的作业流程 5. 室内消毒作业的质量标准
	(二) 室外消毒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对楼宇外围广场进行消毒 2. 能对垃圾桶、作业工具（车）进行消毒 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 室外消毒作业的作业流程 2. 室外消毒作业的质量标准
三、清运垃圾	(一) 垃圾收集	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能收集作业产生的垃圾 2. 能收集巡查发现的垃圾 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各类垃圾收集工具的使用常识 2. 垃圾收集的作业流程 3. 垃圾收集的质量标准
	(二) 垃圾装载	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对垃圾进行分类 2. 能分类装载垃圾 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾分类标准 2. 各类垃圾装载工具的使用常识 3. 垃圾装载的作业流程 4. 垃圾装载的质量标准

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、清运垃圾	(三) 垃圾运输	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运输垃圾到指定地点 2. 能采取措施防止垃圾遗洒 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各类垃圾运输工具的使用常识 2. 垃圾运输的作业流程 3. 垃圾运输的质量标准 4. 垃圾清运安全防护知识

3.2 中级

可根据实际从事工作的情况，在职业功能可选项中任选两项。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、除污养护	(一) 污垢识别	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别常见被清洁物材质 2. 能识别常见污垢 3. 能选择除污作业工具、清洁液 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 常见材质的受污特点 2. 除污作业的工具种类和特点 3. 除污作业药剂种类和特点
	(二) 污垢清除	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用清洁工具清除污垢 2. 能使用清洁液清除污垢 3. 能自查除污质量 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除污工具和药液使用方法 2. 除污化学方法和物理方法 3. 各类除污作业的操作规程 4. 除污的质量标准
	(三) 物品养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能判断被养护物品材质 2. 能选择适当的养护工具、药剂和操作方法对物品进行养护，达到养护标准 3. 能采取防护措施防止物品被污染 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 养护工具、养护药剂的使用常识 2. 物品养护的操作流程 3. 物品养护的质量标准 4. 物品污染防治知识
二、清洗地面(可选)	(一) 洗刷准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能准备清洗地面所需的设备、工具、药剂 2. 能布置作业现场 3. 能识别地面受污情况 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洗地面工具的种类和特点 2. 清洗地面药剂的种类和特点 3. 清洗地面作业的现场布置要点
	(二) 洗刷地面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用洗地机洗地 2. 能使用吸水机收集地面积水 3. 能使用吹干机吹干地面 4. 能自检地面洗刷质量 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洗地面工具的使用方法 2. 清洗地面药剂的使用方法 3. 清洗地面操作规程 4. 洗刷地面的质量标准
三、公共卫生间服务(可选)	(一) 提供如厕服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能指导如厕人员正确使用厕内各种设施 2. 能对老人、孕妇、儿童、残疾人如厕提供服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共卫生间内各种设施的使用知识 2. 简单的护理知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、公共卫生间服务(可选)	(二) 日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别公共卫生间内各种设施运行状态 2. 能统计每日水电用量 3. 能做交接班记录 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共卫生间日常管理规范和卫生标准常识 2. 水表、电表等仪表读数知识 3. 公共卫生间内各种设施常识
	(三) 紧急情况处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遇到火情、匪情等紧急情况时,能及时报警 2. 遇到跑水、设备故障等情况时,能及时报修,并采取应急措施,防止损失扩大 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地理方位常识 2. 紧急情况应对知识
四、灭杀有害生物(可选)	(一) 识别有害生物	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能辨认有害生物 2. 能实施虫控方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有害生物的习性和控制方法 2. 虫控作业的工具、药剂种类和特点
	(二) 布饵补饵	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据药品配比度施药作业 2. 能定期更换药饵 3. 能处理被灭杀有害生物的尸体 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 布药、补药操作流程 2. 害虫尸体处理流程
	(三) 安全防护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能实施人、畜误服杀虫药的紧急应对方法 2. 能选择、佩戴安全防护用具 3. 能处理误喷到人体或衣物上的化学药剂 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人、畜误服灭杀虫药的紧急救护知识 2. 灭杀有害生物安全操作规定

3.3 高级

可根据实际从事工作的情况,在职业功能可选项中任选两项。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、地毯清洗(可选)	(一) 清洗准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别地毯的种类 2. 能识别地毯污渍 3. 能根据污渍选择清洗方法 4. 能根据作业要求,备齐清洗设备工具、清洁剂 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地毯的种类知识 2. 地毯污渍的种类与成因知识 3. 常用地毯清洗的方法 4. 物品养护工具、药剂的种类和特点
	(二) 地毯清洗	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用机器设备清洗地毯 2. 能使用吹干机吹干地毯 3. 能对地毯局部除污 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各种地毯清洗机的使用和保养方法 2. 去除各种污渍的方法 3. 地毯清洗的质量标准

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、地毯清洗(可选)	(三) 地毯养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用设备梳化、保养地毯 2. 能对地毯养护质量进行自检 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 养护设备、工具的使用方法 2. 养护药剂的使用方法 3. 地毯养护的操作规程 4. 地毯养护的质量标准
二、地面打蜡	(一) 打蜡准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别需要打蜡地面的材质 2. 能根据地面材质, 选择打蜡的设备、工具、药剂 3. 能布置作业现场 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 常见地面材质的种类 2. 地面打蜡工具、药剂的种类和特点 3. 地面打蜡作业的现场布置要点
	(二) 地面打蜡	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能选择剥离剂剥离原蜡层 2. 能对地面进行打蜡、封蜡、抛光 3. 能检验作业质量 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 剥离蜡层的方法 2. 打蜡工具、药剂的使用方法 3. 打蜡、封蜡、抛光的方法 4. 地面打蜡操作流程的技术要求
	(三) 蜡面养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对地面进行补蜡、抛光, 达到蜡面质量 2. 能对地面蜡面养护质量进行自检 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 补蜡设备、药剂的选择和使用方法 2. 补蜡的方法
三、晶面处理(可选)	(一) 作业准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别需要处理晶面的材质 2. 能选择晶面处理的设备工具、药剂和标识牌 3. 能布置作业现场 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 晶面处理工具、药剂种类和特点 2. 晶面处理的原理常识 3. 晶面处理作业的现场布置要点
	(二) 作业实施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用研磨机进行晶面处理 2. 能使用护理剂抛光地面 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 晶面处理的操作规程 2. 晶面处理的质量标准 3. 研磨工艺的制定和调整 4. 晶面处理的亮度检测方法
	(三) 日常保养	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用相关的设备、工具、药剂对晶面进行日常保养 2. 能对日常保养质量进行自检 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日常保养的计划和安排 2. 日常保养的方法及流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四、公共卫生间设施管理(可选)	(一) 日常管理	1. 能监控公共卫生间设备的工作状态,发现异常及时报修 2. 能操作公共卫生间设备,供正常使用	1. 太阳能设备常识 2. 水处理工艺常识 3. 电控知识
	(二) 设施维护	1. 能对公共卫生间的设备进行维护 2. 能向专业维修人员准确描述事故症状 3. 能向维修人员提出维修建议	1. 设备维护知识 2. 设备故障常识
五、培训指导	(一) 培训	能对初级工、中级工进行业务培训	培训教学的基本方法
	(二) 指导	能对初级工、中级工进行业务指导	

4. 比 重 表

4.1 理论知识

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	20	15	15
相关知识	除尘	25	—	—
	消毒	25	—	—
	清运垃圾	25	—	—
	除污养护	—	20	—
	清洗地面(可选)	—	30	—
	公共卫生间服务(可选)	—	30	—
	灭杀有害生物(可选)	—	30	—
	地毯清洗(可选)	—	—	25
	地面打蜡	—	—	25
	晶面处理(可选)	—	—	25

续表

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
相关知识	公共卫生间设施管理 (可选)	—	—	25
	培训指导	—	—	5
合 计		100	100	100

4.2 技能操作

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
技能要求	除尘	40	—	—
	消毒	30	—	—
	清运垃圾	30	—	—
	除污养护	—	25	—
	清洗地面 (可选)	—	37.5	—
	公共卫生间服务 (可选)	—	37.5	—
	灭杀有害生物 (可选)	—	37.5	—
	地毯清洗 (可选)	—	—	37.5
	地面打蜡	—	—	15
	晶面处理 (可选)	—	—	37.5
	公共卫生间设施管理 (可选)	—	—	37.5
	培训指导	—	—	10
合 计		100	100	100