

现代商场后勤管理

目 录

第一章	商场环境卫生管理	(1)
第一节	商场环境卫生的重要性	(1)
一、	组织领导	(1)
二、	卫生要求	(1)
三、	卫生工作六不准	(1)
四、	卫生工作实施	(2)
五、	卫生工作检查	(2)
第二节	商场卫生管理实务	(2)
一、	公共卫生管理概述	(2)
二、	公共卫生管理措施	(13)
二、	商场卫生管理有关规定	(24)
第三节	商场的美化	(28)
第二章	后勤事务管理	(30)
第一节	办公用品管理实务	(30)
第二节	工作服务管理实务	(30)
第三节	员工更衣室(柜)管理实务	(31)
第四节	员工餐厅管理实务	(32)
第五节	员工浴室管理实务	(33)
第六节	自行车管理实务	(34)
第七节	理发室管理实务	(34)
第八节	包装物品、票据管理实务	(35)
第九节	废旧包装物品回收管理实务	(35)

附录一 商场服务实用英语.....	(36)
附录二 经商谚语	(45)
附录三 世界部分国家货币及其代号	(48)

第一章 商场环境卫生管理

第一节 商场环境卫生的重要性

为确保商场员工与顾客的身体健 康 ,提高工作质量和服务质量 ,使卫生工作制度 化 ,应加强卫生管理。

一、组织领导

在商场爱卫会领导下 ,卫生管理工作由行政部统一负责。

二、卫生要求

1. 车场(包括门前三包地段)要保持清洁 ,各种车辆按规定地点停放整齐。
2. 保持商场内店堂、走廊、公厕的清洁 ,做到光亮、无异味。
3. 保持内部厕所、浴室、理发室及其它公共场所干净、整洁、无蚊蝇。
4. 各部、店、办公室内要保持整齐 ,窗明几净 ,室内垃圾不得扫出门外。
5. 垃圾分类倒入指定地点 ,不得倒在垃圾道口外 ,或垃圾桶外。倒完垃圾要及时盖好盖。
6. 爱护和正确使用厕所设备。用后要水冲 ,不得使用报纸。卫生巾、手纸要扔入篓内 ,严禁将茶根、杂物倒入洗手池。

三、卫生工作六不准

1. 不准在办公室、商场吃饭。
2. 不准乱扔废弃物、果皮核。
3. 不准随地吐痰。
4. 不准乱倒脏水、泔水、茶根、垃圾。
5. 不准将杂物垃圾扫入他人卫生区。
6. 不准在禁烟区吸烟。

四、卫生工作实施

1. 各部室、商店的办公室、库房、食堂等场所 ,由在其间工作的员工负责打扫 ,做到日扫日清 ,定期大扫除。
2. 公共卫生区域由保洁队或保洁公司清扫 ,对商场实行卫生质量、费用承包。

五、卫生工作检查

1. 行政部设卫生管理员 ,负责卫生检查工作。
 2. 商场每半年组织一次卫生大检查 ,此外重大节日(春节、五一、国庆)前也要进行检查 ,并对卫生工作做出奖评。
 3. 行政部每周检查一次 ,根据情况随时抽查 ,发现问题限时解决。
 4. 化验员对有关部门每周抽样化验两次 ,写出详细报告。
- (1) 台班卫生工作程序(见附表 1)
- (2) 健身房卫生工作程序(见附表 2)
- (3) 泳池卫生工作程序(见附表 3)
- (4) 泳池场地工作卫生程序(见附表 4)

第二节 商场卫生管理实务

商场是一个小社会。除了购物之外 ,前来用餐、开会、购物乃至参观游览的人等络绎不绝。他们往往只停留于公共活动区域 ,却理所当然地把它作为衡量整个商场的标准。比起客房来 ,公共区域所面临的评判者更多 ,因而做好公共区域的清洁保养工作无疑是极有影响力的。

一、公共卫生管理概述

(一) 公共区域的概念和特点

凡是公众共有共享的活动区域都可以称之为公共区域。通常 ,人们又习惯把商场的公共区域分为室外与室内。室外又称之为外围 ,它包括外墙、花园、前后门广场及停车场等。室内公共区域又进而分为前台和后台。前台区域是指专供客人活动而设计的场所 ,如 :大厅、休息室、康乐中心、餐厅、舞厅和客用洗手间等 ;后台区域即为商场员工而划出的工作和生活区域 ,如 :员工更衣室、员工餐厅、员工活动室、倒班宿舍等。

附表 1 :

台班卫生工作程序

工作步骤	做 法	要 求	原 因
1. 清洁大门玻璃	先将玻璃清洁剂喷在玻璃上 ,再用干布抹亮 ,这样一喷一抹连贯进行。	1.玻璃以外 ,由于同外界接触 ,灰尘较多。 2.留意接近地面的玻璃多污渍。	保持玻璃清洁、明亮。
2. 清洁烟灰盅和水杯。	1.将烟灰盅放入工作间的洗手盆内 ,用热水及清洁布清洗 ,然后用干布将烟灰碟抹干。 2.将水杯用热水、洗洁精、专用洗杯擦球洗干净 ,倒扣晾干水。	1.留意烟灰盅有否破裂和烟渍是否清洁妥当。 2.留意杯边的唇印渍、果汁渍是否清洁妥当。	去除烟渍和果汁渍
3.抹尘	用半湿布 ,围绕厅周围、服务台木屏风、木门、木雕、地脚线、消防栓、花盆、毛巾架、工作间的台和柜进行抹尘。	对地脚线、木雕、服务台、木屏风的凹位和离地面较近容易吸尘的地面 ,要认真抹去灰尘。	清洁及卫生。
4.清洁地面	1.用扫把、垃圾铲将地面的沙尘、杂物清扫干净。 2.用热水拖地。	留意墙角等死角位置的清洁。	保持地面清洁卫生
5.擦铜器(门把手铜字)	1.将液体的擦铜剂倒在擦铜布上 ,小心地将擦铜布放在铜器上擦磨。 2.直至铜绿变黑浮在铜器上 ,用另一条干布擦亮。	勿误将擦铜剂涂在木器及墙壁上。	保持铜器清洁光泽
6.收拾工具房	1.将地面的沙尘、杂物清扫干净。 2.将卫生工具一一摆放整齐。 3.补充各种清洁剂和物品。		

计划卫生安排 :

星期三 清洁木雕和打蜡 清洁大门框顶。

星期四 清洁地面大理石和打蜡。

星期五 清洁电冰箱。

星期六 用‘NOF’给木器打蜡。

附表 2 :

健身房卫生工作程序

工作步骤	做 法	要 求	原 因
1. 进 入 健 身 房	打开健身房的灯、音响 检查所有设备是否完好。	1. 检查有否灯泡已坏。 2. 检查室内设施有否异常 ,不妥要及时报告。	保证室内器械性能正常。
2. 清洁垃圾	1. 将东、西办公室和健身房的垃圾桶收集一起倒到本中心的大垃圾桶里 ,然后将垃圾桶冲洗干净。 2. 早、中班下班前和女界桑拿服务员一起将本中心的垃圾倒到商场垃圾房 ,并将垃圾桶冲洗干净。	留意垃圾内有否顾客误放于垃圾桶里的物品。	清洁卫生
3. 抹尘	抹服务台和办公室内的台凳、健身器械的喷漆部位、坐椅、手把及镜前和楼梯的扶手、音箱、电视机架柜、冷热水机、地脚线及花盆。(用适量的水淋花)	勿用顾客的毛巾抹尘	
4. 清 洁 器 械 脚踏板	用湿布抹干净脚踏板 ,再用干布抹干。	当班时 ,经常抹去脚踏板鞋印 ,要保持脚踏板的干爽清洁。	保持器械的干净。
5. 抹 不 锈 钢 器械	清洁时 ,先喷上适量的不锈钢清洁剂 ,然后用干毛巾擦抹至无污迹、有光泽发亮为止。	禁忌用湿布。	不锈钢增加水份就失去光亮
6. 器 械 加 润 滑油	1. 在器械的活动处加上少许润滑油。 2. 认真检查每一部器械的螺丝是否有松动。	要定期加油 ,注意勿将油滴在地毯上。	保养器械
7. 玻 璃 镜 及 球场玻璃	用一条半湿的清洁布抹镜及玻璃 ,再用另一条干布抹亮。	注意抹壁球场玻璃门的指印。	使镜子清洁及明亮

工作步骤	做 法	要 求	原 因
8.地毯吸尘	1.用吸尘机在地毯上来回移动地吸尘。 2.吸死角位、门轨等地方时,将吸尘机的吸扒去掉。	注意死角位、楼梯。	保护地毯
9. 清 扫 健 身 房外廓树叶	用扫把清扫外廓的树叶,用垃圾铲装起,倒到垃圾桶。	注意清扫死角及排水口的树叶。	保持外廓清洁干净。
10. 洗刮外围 玻璃	准备洗刮玻璃工具; 收缩杆、玻璃刮、粉头、120 玻璃清洁剂半桶、毛巾一条、清水一桶。 将收缩杆套好粉头,浸入玻璃水,按在玻璃的顶端垂直向下清洗,紧接着用另一收缩杆上好玻璃刮,刮去玻璃面上的水,这样一洗一刮连贯进行。	洗刮玻璃时,行与行之间必须重叠。洗刮之间必须连贯进行,否则水份挥发,污迹还会留在玻璃面上,起不到清洁作用。	保持玻璃清洁。
11. 补充毛巾 及饮水机桶 的水	将干净的面巾叠成长条形,方布叠成三角形适量地补充放在毛巾架上。	1.注意商场的标志要叠在毛巾面上。 2.留意毛巾有否破损,叠放要整齐统一。	供应足够的毛巾及水给顾客
12. 清洁出租 球拍	用干布抹球拍。	注意清洁球拍的把手	

计划卫生安排：

星期三:用擦铜水擦健康中心楼梯处“健身房、壁球场”的铜字。

星期四:给器械加润滑油,跑步机皮带的清洁。

星期五:用不锈钢水抹器械及哑铃架的电镀地方。

星期六:用万能去污剂洗刷健身房的白色墙壁。

每月第一、三周清洗东面壁球场墙壁、吸墙边、角位杂物、尘埃。

每月第二、四周清洁西面壁球场墙壁、吸墙边、角位杂物、尘埃。

附表 3：

泳池卫生工作程序

工作步骤	做 法	要 求	原 因
1. 运布草	将江畔泳池、男、女桑拿、健身房的脏布草运走,再运回干净的面巾、方巾、地脚巾、浴衣	布草车不能进入桑拿室。	保持墙壁角位不脱漆。
2. 清洁泳池边	用酸性清洁剂和清洁球(快洁布)擦洗池边,再把池边冲干净。	有顾客游泳时,不能清洁池边。	酸性清洁剂去污力较强。
3. 清洁台椅	用桶装热水,准备几条毛巾,将全部的台、椅、床抹干净。	注意抹台面的污迹及沙滩床的鞋印。	保持设施清洁、干净。
4. 摆放烟灰盅、酒水牌、太阳伞、救生圈	1. 将干净的烟灰盅、酒水牌,摆放在茶几、台面正中。 2. 太阳伞插放在台面中央的太阳伞座上。 3. 救生圈分大小整齐放在架上。(按编号)	1. 注意摆放烟灰盅、酒水牌要一致。 2. 太阳伞插放横直、高低要统一整齐。 3. 救生圈摆前要抹干净。	整齐、归一。

附表 4：

泳池场地工作卫生程序

工作步骤	做 法	要 求	原 因
1. 冲洗台、椅、床、地面、垃圾桶等。	用胶皮管一头接驳在水龙头上,把床台冲洗干净,并用毛刷将椅床上的污渍擦干净,用干毛巾将台、椅、灯、积水抹干。	1. 注意抹台面的污迹及沙滩床的鞋印。 2. 注意切断地面灯的电源。 3. 胶水管不能横跨泳池。	1. 保持设备清洁干净。 2. 以免妨碍客人游泳。
2. 摆放烟灰盅、酒水牌、太阳伞	1. 将干净的烟灰盅、酒水牌摆放的茶几、台面的正中。 2. 太阳伞插放在台面中央的太阳伞座上。	1. 注意摆放烟灰盅酒水牌要一致。 2. 太阳伞摆放横直,高低要一致整齐(太阳伞离地面 1.7 米)	

公共区域因在商场中所处的位置不同,所使用的对象不同,故其清洁保养的要求也有所不同。一般来说,公共区域大多有如下特点:

1. 众人瞩目,要求高,影响大。
2. 活动频繁,环境多变。
3. 人员复杂,难以控制。

(二)公共区域的清洁任务及要求

一般来说,所有公共区域的清洁保养划归后勤清洁部门,这样既可以节省一些人力又有利于统一控制和协调整个商场的清洁质量与标准。但也有些商场为了缩短战线、保证前台质量,往往将其后台区域划归其他部门负责。因为后台区域的清洁任务及要求可参照前台。

1. 大厅

大厅几乎没有休息的时候,所以需要得到日夜不停的清洁保养。大量的过往客人和短暂停留者不时地带来尘土、足迹、烟灰烟蒂、糖果纸屑等,而每一位新来的客人又都在这里得到至关重要的第一印象。这里是商场的门面。

通常,负责大厅清洁的服务员所做的事有三件:倒烟灰、整理座位和除尘(抹尘和推尘)。如果厅内有水池,服务员还应用夹子清除池中的垃圾、杂物。在活动频繁的白天,服务员要能及时地、不易被人察觉地不断重复着以上的工作。遇上雨雪天气,不仅要在门口放上存伞架,还应在大门内外铺上踏垫和小地毯;服务员则需更为频繁地清除地面上的泥沙和水迹,并在必要时更换地上的踏垫或小地毯。否则的话,不仅有损大厅的整洁,更可能给整个商场的地面清洁保养带来麻烦甚至灾难。

那些在营业高峰期间不便做的工作,往往都安排在客人活动较少的夜晚或清晨。如吸尘、洗地、抛光打磨、清洁烟灰筒、彻底清洁家具、墙面去迹、设备维修等。

2. 电梯和自动扶梯

与大厅一样,这些也都不断有客人在使用。通常,现代商场所用的自动电梯比起由电梯员操作的老式电梯,其清洁保养的难度要大一些。电梯里的地毯特别容易脏,四壁也会留下指印和磕碰的痕迹,这些在封闭的环境里特别惹人注目。因此,服务员应对电梯进行定时清洁,管理人员应对此多加注意。

电梯的全面清洁是在夜班进行的。电梯地毯应多备几块,以便定期或临时清洁与更换。有些商场还定做了精致的星期地毯。这对于有条件的商场来说,确实是个值得仿效的做法。自动扶梯一般也在晚间作彻底清洁。玻璃护板要擦亮,金属件要除渍保养,踏板槽里往往有一些脏物嵌在上面,一定要细心地清除掉。清洁保养得法,才能显示出设施本身的魅力。

3. 餐厅、舞厅和多功能厅

这些地方需要仔细的清洁。客人落座之后,难免会左顾右盼。他们对于座椅和地面的清洁有时是很挑剔的。因而,在开餐之前要进行仔细的检查。餐厅经理可以在这方面给予不少帮助。

鉴于餐厅营业时间长短不一,客房部要妥善安排好各餐厅的清扫时间并主动争取餐厅员工的积极配合。在餐厅营业时间内有清洁需要时,必须及时地予以处理,如汤汁食物等倾洒于地上等。否则,不仅有碍观瞻,而且可能造成硬地打滑或地毯上的污迹不易清除。不少商场考虑到工作的迅捷和方便,往往要求在营业期间的清洁问题由餐厅自行解决。对此,客房部应予积极配合,如工作用品的配备和清洁方法的指导等。

餐厅的全面清洁保养一般在夜晚停业之后至次日开餐之前进行。由于餐厅的陈设布置差别很大,故难以一一详述其清洁项目。但通常的工作内容有:

- (1) 清除餐椅上的食物碎屑及污迹。
- (2) 清洁桌椅腿、窗沿及通风口等。
- (3) 清洁知客台、帐台及电话机等。
- (4) 擦亮金属器件。
- (5) 地面吸尘或磨光。
- (6) 有计划地为家具、灯具等清洁打蜡。
- (7) 有计划地分批进行座椅和墙面的清洗。

舞厅和多功能厅的清洁任务和要求基本上与餐厅相同,只是舞厅常安排在上午清扫而多功能厅的清洁工作往往在活动前后进行。有时多功能厅的活动会比较紧凑,如会议、晚宴和演出连续进行,这就要求有事先的周密计划安排和现场的有效指挥和协调,至于多功能厅的座位布置,一般由营业部提出要求与检查验收。

4. 洗手间

在一些高级商场中,洗手间有专职服务员负责随时进行清洁和为客人放洗手水、递毛巾、开门等,这无疑是一种高规格的服务模式。实际上,客人对于洗手间的清洁卫生要求一向都很高,如果有异味或不洁会带来坏的影响,以至最后失去客人;但在大多数商场里要安排专职服务员显然很困难。

通常,商场要根据自己的档次、客流量的大小和洗手间的设备状况确定一个清扫频率,以保证最基本的规格水准。这个频率可根据一天中使用情况的不同而有所不同。一般的清扫无非是抹抹水迹、擦擦镀铬件和镜子以及补充一些用品,基本不妨客人的行动。若需进行全面彻底的清洁,那就必须在洗手间门外竖立一块牌子,说明关闭原因并指出临近洗手间的所在位置。为了保证洗手间的清洁卫生,这种大清洁除在夜班安排一次外,至少还应在白天客人活动低峰期进行一次,如下午三四点钟左右。需要说明的是:即使一些商场平时并不安排专人在洗手间服务,但遇重大活动时也可作临时的安排和调度。有服务员在场不仅可提高洗手间的周转率,还可以防止或减少客人财物丢失的现象,后者在女用洗手间尤为重要。

洗手间的清洁卫生固然应予重视,而其保养完好也不可忽略。洗手间的功能设计是有其科学依据的,如:罗马尼亚对商场洗手间的一般规定是每100位男宾设两个小便斗及一个座厕,每100位女宾设三个座厕。可想而知,如果洗手间设备因损

坏而不能使用或将座厕封闭起来作工具间,都将构成对客人利益的损害。

5. 吊灯

吊灯在商场里的位置往往是十分显要的,它甚至成了商场豪华程度的象征。但大型吊灯的清洁保养却是一件令人头痛的事情。许多大厅的吊灯有成百上千件饰物,拆洗起来既麻烦又不安全。因而如果它不是明显看脏的话,一般很少去清洗它。当然,现在有些商场在灯饰的设计选用上已经注意到其清洁保养问题,如安装了滑轮组以便可进行升降等。对大多数商场而言,升降梯或升降平台是进行高空作业所必不可少的工作设备。

吊灯的清洁工作又苦又累又费时,甚至造成损坏都很难修配。为此,美国一家商场的员工想出一条妙计:他把配制好的清洁剂溶液装入一只压力喷壶,用它在高梯上对吊灯饰件进行喷雾清洗,吊灯下面的地上用雨布张起了一个如漏斗状的积水容器。这样,整个工作过程比原先快了好多倍,而且安全省力。

6. 不锈钢和铜器

不锈钢和铜器在现代化的商场里被普遍采用,它给商场增添了色彩。通常,这些器件都必须每天清洁,否则就会失去光泽或沾上污迹。如果保养不当,其表面还可能变色或出现细微的划痕,从而破坏了原设计的效果。

擦洗不锈钢和铜器都有专门的清洁剂,若用别的清洁剂取代是比较危险的。即使用同一品名的清洁剂,其品质、功用也不尽相同,此外因不锈钢或铜制品的品质等也有差异,所以清洁剂的选用很关键。对于那些镀铬、镀铜件,通常只需用抹布擦净即可,以免损财又破相。

除以上讲到的清洁任务之外,地面的清洁保养是一项非常重要的工作。

(三) 制订清洁保养制度及标准

1. 日常清洁保养

根据各区域的活动特点和保洁要求,列出所有责任区域的日常清洁基本标准以便进行工作检查和对照。其一般形式与主要内容如下:

(1) 大厅及走廊随时保持整洁。早中班每小时进行一遍地面推尘、倒烟灰、座位整理、扶手与平台抹尘、清除地毯及水中垃圾。夜班作全面清洁。

(2) 客用电梯早中班每4小时清扫一次,夜班作全面清洁。

(3) 客用洗手间早中班每1—2小时进行一次整理。下午及后半夜各作一次全面清洁。

(4) 餐厅和舞厅每日营业结束后进行全面清洁保养。

(5) 多功能厅每日清洁一次,需要时可随时清洁。

(6) 行政办公室每日下班后清洁一次。

(7) 员工更衣室每日早中班各清洁一次。

(8) 员工通道与电梯每班清洁一次。

(9) 外围每日早晚清扫二遍,其他时间由外围服务员随时保持其整洁。

2. 服务员的分工负责

根据日常清洁标准,将各项工作落实到早中夜三个班次,再根据工作量多少确定各班次所需要的人员并为服务员划分责任区。为了保证工作的实施及便于检查效果,应制订出早中班各责任区服务员的工作流程和时间分配方法,而夜班通常只需列出其工作内容即可。

3. 分期清洁保养计划

公共区域范围广、项目多,不少商场从节约成本和控制质量的角度出发,把客房地毯及沙发的洗涤工作包给了公共事务部。这样,如果没有一个分期分批逐级保养的计划,则日常工作会显得手忙脚乱、无从着手。

制订分期清洁保养计划类似于客房的计划卫生,但公共区域分块多、各处的使用情况有别、环境要求也不同,所以这一计划以各区分列为宜。

大厅清洁保养计划:

(1) 每天进行抹尘、吸尘、拖地、抛光,擦亮不锈钢扶手、面板与标牌等,擦洗大门、台面玻璃,清除地面、墙面、座椅污迹,更换踏脚垫,花卉浇水与更换等例行事务。

(2) 每周进行台面打蜡,电话机消毒及电话间墙面清洗,门窗的框、沟、闭门器和地脚线清洁,百叶门窗清洁打蜡,天花板通风口清洁,硬地用喷洁蜡清洁保养。

(3) 每月进行软家具、软墙体与门、帷帘之清洁除尘,壁灯、台灯座等装饰物件的清洁打蜡,走廊吊灯和吸顶灯清洁,金属、石料或木质家具及墙面的清洁打蜡,所有透明玻璃制品的彻底清洁(大吊灯除外),地面起蜡和打蜡,用干泡法清洗休息处的地毯。

(4) 每季进行(或视需要)座椅的坐垫、靠背与扶手的清洗,帷帘与软墙体的清洗,大洗地毯。

(四) 检查督导

与楼层工作一样,检查是保证工作水准的一项必要措施。虽然所有工作区域的规定项目都要检查,但也应注意重点与次序。一般来说,公共区域的检查以客人活动区域为重点,其顺序可以是从前往后、自下而上地进行。客房检查中所采用的顺时针或逆时针式的检查路线在此同样适用。

负责公共区域的主管和领班不仅仅是工作检查者,更应该是工作的协调和组织指导者。他们除了检查日常工作的完成情况外,要更多地了解员工的工作状态和操作细节,其中是否正确使用清洁剂和清洁工具就是一项重要内容。如果这一环没抓好,不仅可导致浪费清洁剂和降低工作效率,而且往往达不到应有的清洁保养效果,甚至带来额外的麻烦。如洗地打蜡而不立警示牌或拉隔离线,擦玻璃时不带抹布,清洁洗手间脸盆时也用座厕清洁剂等。为了考察和控制公共区域的工作质量,往往要求有书面检查记录和成绩评估。这些将作为奖金分配或培训需求的分析依据。

厅堂组、洗手间卫生检查记分表

年 月 日

得分 项 目	地 分 点	- M A	- M P	- L A	- L P	= M A	= M P	= L A	= L P	≡ M A	≡ M P	≡ L A	≡ L P
1. 地面、墙角无积灰、杂物、污渍 15													
2. 马桶、小便池内外干净无污迹 15													
3. 四壁瓷砖无污迹、积灰													
4. 大、小各扇门无灰尘、污渍													
5. 间隔墙顶无积灰、杂物													
6. 马桶底座及胶边无积灰、污渍 5													
7. 脸盆四周及水龙头清洁无水迹 5													
8. 脸盆下水口、溢水口无污迹 5													
9. 各小垃圾箱或烟缸内外清洁 5													
10. 托盘无污渍、皂盘无水迹 3													
11. 水池下弯管无积灰、污渍 3													
12. 镜面无水迹、镜框无锈迹 3													
13. 大理石台面无灰尘 2													
14. 踢脚板、缓冲器无积尘 2													
15. 镜框顶无杂物、积灰 2													
16. 水箱内无大沉淀物、外无污渍 2													
17. 风口无积灰 2													
18. 壁画、卷纸架无积灰 2													
19. 梳子、衣刷上无头发、污渍 3													
20. 工作间、物品归位整洁 6													
总分													

二、公共卫生管理措施

(一)地面的清洁与保养

1. 木制地面的清洁

(1) 最初的保养。新的木质地板要进行沙擦、吸尘、填实后罩上三层保护层,而且每罩一层都须抛光。溶解蜡和擦光剂均可采用。

(2) 每天进行。用大功率柔擦机擦亮,然后上第二层蜡后再次打光。

使用带蜡的拖把除尘时,应注意经常更换拖把。必要时也可使用略带水份的湿拖把。

(3) 定期进行。用零号钢丝绒或尼龙衬垫软擦地面。

用湿拖把和稀释清洁剂擦净某些污垢处。

如需要可在表面上再加点蜡。

(4) 隔天进行。如地面有污物,可用上光剂或液体蜡、糊状蜡,将钢丝绒刷装在柔擦机上柔擦。

(5) 注意事项。不可使用过多的水。

2. 亚麻地毯的清洁

(1) 最初的保养。表面上的蜡在出厂时已打上,应尽量长时间的保留。

地毯铺好后四五天内不宜擦洗。

用湿拖把轻轻清洗并适当加入稀释清洁液。

避免使用大量水和蜡,因为它们有可能浸入缝隙中。

用无油拖把或防尘布清扫。

用中性肥皂或人造清洁剂(根据说明书稀释)彻底洗刷。

在地面上适当涂上肥皂洗刷,但不冲洗。让肥皂液在地面上停留几分钟,不要使其变干。优质钢丝绒或合成垫可用在地板机上以加速清洗。

用吸水器或拖把将溶液吸干。

清洁地面,但切忌冲洗。将水吸干让其干燥并罩上抛光剂。水性或溶解性地板蜡和罩面剂都是与亚麻地毯相配的,应罩上薄薄的一层蜡或抛光剂并使之干燥。如需要,可用软刷抛光,如有必要可罩二三层抛光剂。

(2) 每天进行。用经化学处理过的无油拖把清洗。

用湿拖把拖洗,但切忌用水过量。

轻轻擦亮。

(3) 定期进行。按“最初保养”的程序轻轻洗刷,但所用溶剂应更稀,擦洗力度也要轻些,以不使抛光剂磨损。

用水乳化蜡或溶解性蜡上蜡或罩上聚合剂。按生产厂商指示,用被推荐的专供亚麻地毯的溶液起蜡。

(4) 交替进行。清洗、干拖或吸尘。

用抛光剂和合成罩面剂清洗、抛光、罩面。

(5) 注意事项。避免阿摩尼亚、碱性或酸性清洁剂,以免地面褪色。

不要冲洗地面或清洗过度,因为这些亚麻地毯损坏得很快。

3. 沥青砖地面的清洁

(1) 最初保养。地面铺好后 5 至 10 天内不要沾水,必须让混凝土凝固。

用处理过的拖把或扫帚进行打扫。

如果急需,也只能用略湿的拖把拖擦。

彻底清扫,吸尘或用干拖把拖净。

按要求用人造清洁剂和温水的溶液打湿地面(切忌冲洗),让溶液停留几分钟后用带有板刷、钢丝绒或尼龙垫的机器清除污泥,并用拖把或吸水器除去脏的溶液,用微量的水冲洗,直至水清为止。让其彻底干燥后,用水性可擦性或不可擦性抛光剂打亮,然后再进行第二次上抛光剂。

(2) 每天进行。清扫或干拖地面。

使用带有稀释的中性清洁剂的拖把拖地。

清除掉因磨擦打光而在地面上留下的痕迹。

(3) 定期进行。用水性抛光剂,去污后冲洗,然后上光。

(4) 注意事项。避免过量用水,特别是热水。只用水性蜡和抛光剂及非碱性清洁剂,切忌地面不平,避免高温和冷冻。

4. 橡胶地砖地面的清洁

(1) 最初的保养。新的地面铺好后 4 天或 5 天才可涂上胶粘剂,用扫帚、新拖把或湿的清扫工具打扫。

根据生产厂商的要求,用 100°F 至 120°F 的温水将适合橡胶地砖的人造清洁剂稀释后彻底洗刷地面。清洁剂的种类和用量应适当,因为橡胶地面对含有铜、锰等元素的肥皂很敏感,地面有可能受到损坏。清洁溶液应在地面上保留 3 至 5 分钟,不要让溶液挥发变干。然后用配有硬刷(刷子可以是优质钢丝绒或柔软的合成垫)的电动机器刷洗,吸掉溶液,用清水冲净,吸掉水分,让其干燥。只要刷上水乳胶状抛光剂即可,但应刷得薄而均匀。橡胶地砖比其它大多数地面材料都要光滑、少孔,因此不需要怎么打光。柔擦也可自由选择。

(2) 每天进行。清扫或用处理过的无油拖把干拖。

用冷水和稀释的人造清洁剂溶液湿拖。

不要冲洗,对一些已脱落的地方要重新上光。

若地面有污垢或斑点,可轻轻擦去。

对难以去除的斑点可用钢丝绒轻擦。

对行人频繁的地方可定点清洗。

(3) 隔天进行。经常喷洒聚合抛光剂以利消除拖擦时留下的痕迹,但如果先前上的蜡很厚,则不必再喷洒。

(4) 定期进行。当地面蜡或抛光剂明显堆积、脏物嵌入地面或地表面褪色,就应将地面的蜡除去。用保护橡胶地面的起蜡机按常规进行清理。

注意事项 避免溶剂和油类,只可用除尘拖把和碱性清洁剂。粗糙的钢丝绒或合成垫、臭氧和太阳光都会引起橡胶地面的碎裂和老化,所以要避免开门、开窗。

5. 乙烯基石棉地面的清洁

(1) 最初的保养。地面铺设后 5 天内不能刷擦,以利胶粘剂干透。用水乳状蜡或涂层轻轻清洗和抛光。

经常扫地或用处理过的拖把、抹布拖洗。

经过必要的一段时间后,可用同沥青砖地面最初保养的同样技术进行刷擦和冲洗。(乙烯基石棉比沥青干得快)。如果光洁度要求较高,就需抛光,但乙烯基地面通常对此要求不高。

(2) 每天进行。扫地或用处理过的无油拖把干拖。

用冷水和稀释的人造清洁剂溶液湿拖,但不能冲洗。要尽可能地经常拖地。

用抛光法除去斑痕,增加光亮。

湿拖后只要在需要的地方抛光即可,例如,薄膜脱落的地方。

将积聚较厚的污垢擦去,但应避免将抛光剂擦掉。对于不易去除的斑痕可用钢丝绒轻擦。

(3) 隔天进行。喷撒乳状抛光剂并且抛光(有些机器能同时进行这项工作),用优质钢丝绒垫除去难擦的污垢。

(4) 定期进行。当地面蜡积聚较为明显时,可将蜡除去(每年 1 至 6 次),用安全的起蜡机根据要求稀释溶液起蜡。

让溶液在地面停留 3 至 5 分钟,但不能让溶液变干。

用电动机下的硬刷,或用柔软的合成物或钢丝绒垫刷擦,然后用真空吸水器或拖把吸干溶液,彻底冲洗。如果需要可再刷擦一次。

刷上 2 或 3 层抛光剂。

(5) 隔天进行。旧地面也许需要封蜡填塞地面缝隙,使地面清洁较为容易。

注意事项要使地面保持足够的蜡或抛光剂,避免对未上蜡地面使用有磨蚀作用的清洁剂。

6. 环氧树脂地面的清洁

环氧树脂地面可以像水磨石地面那样清洁保养,但此类地面不需上蜡,很少需要抛光,只要清扫、湿拖和刷擦即可。

7. 水磨石地面的清洁

(1) 最初的保养。彻底封蜡,多孔的水泥矿石用非黄色蜡料适当从内部封蜡。在最初的几个月里,须每天拖地,从平整的地面上清除矿物质。

彻底清洁时,也许有必要再上一次蜡。

(2) 每天进行。用扫帚清扫,吸尘,或用处理过的无油拖把除尘。

用合成纤维垫抛光(不要用钢丝绒)。

(3) 定期进行。湿拖或用机器刷擦 ,先用干净的湿水打湿地面 ,使用柔性清洁剂 (每 1/2 盎司药液加 1 加仑水的硅酸盐钠溶液是安全的)。用拖把或真空吸水器随意洗刷并抛光。用水磨石供应商推荐的合成品封蜡。

(4) 隔天进行。用为水磨石配置的合成抛光剂抛光。采用这种技术 ,保养适当的话 ,地面可以数年不必上蜡 ,起蜡可延长至三年或更长的时间。

如果水磨石地面损坏严重 ,应铺上新的地面 ,重新封蜡。

(5) 注意事项。不能使用钢丝绒 ,因为钢丝绒屑可能损坏地面或使地面褪色。

必要时用少量洗涤粉。

不能使用碱性清洁剂 ,该清洁剂可能会腐蚀地面引起剥落。

地面如果没有彻底地、恰如其分地封蜡 ,pH 值低至 6.5 的清洁消毒剂也会损坏水磨石地面。

工作车等设备应注意挑选适当的小脚轮以保护地面。

8. 方形地砖和陶瓷材料地面

(1) 最初保养。用无碱合成清洁剂洗刷 ,刷净、冲净 ,并使其干燥。

地面封蜡保护水泥浆。

(2) 每天进行。用刷子或除尘拖把清扫地面。

湿拖 :

用人造清洁剂湿拖或用地面清洁机 ;用拖把或真空吸水器吸去溶液 ,清洗地面并拖干 ,以免残留的水或清洁剂留下斑痕。

前台区域的方形地砖 ,要用水乳型抛光剂上蜡抛光。(具有防滑成份的地板蜡经常可使平滑的地面减少光滑程度)。除了为保护灰浆之外 ,卫生间瓷砖一般很少需要上蜡或抛光。

(3) 注意事项 :灰浆能有效地防酸抗碱 ,但对清洁剂却无抗性 ,清洁剂可使其松脱。

具有磨蚀作用的清洁剂会使表面受损 ,肥皂往往会形成滑膜。

9. 地毯的清洁保养

商场客房和楼层走廊地毯的清洁保养是比较容易的 ,这些地方不大会直接有从户外带进的尘土 ,也不会有餐饮服务带来的一些油污。而对商场的主要接待区域 ,或是那些房内用餐时服务人员撒落食物忘记向客房清洁人员报告的区域 ,要保持清洁却是一个真正的难题。对商场的许多区域来说 ,以下这些日常的清洁工作内容对保持地毯的清洁是十分重要的 :每天吸尘或用电动扫帚清扫。每周彻底吸尘一次。定期用干粉或泡沫清洁剂清洗。每天用气雾清洁(这项工作一般由外单位承担)。

在公共区域 ,地毯清洁是一项昂贵和永无休止的工作。餐厅地毯上有很多的食物痕迹 ,因此 ,每次开餐后都要吸尘一次或用电动扫帚清扫 ,用一个小型的多功能

地毯清扫机清扫,并且每晚都应用干粉和泡沫清洁剂清洗。同时大厅入口处也需要每晚清洗。

带有沙土的鞋一旦踩过地毯,沙子就会嵌入地毯内,使地毯纤维受到损坏,磨损地毯,而食物痕迹和油迹若不及时清除,时间一长就得用强效清洁剂和溶剂,用刷子把它们擦掉。这些都不利于地毯的清洁保养。因此,定期地、不懈地对地毯进行保养是至关重要的。这样,不仅能使地毯看上去干净诱人,也是保护地毯这一主要投资的一种良好方式。

1. 常见的地毯污渍及其处理方法

这里主要讨论污渍问题。对于污渍不能用力擦抹,可以采用诸如纸巾、纱布、海绵、抹布等干净的、有较强吸收能力的材料进行吸干,但不能使用合成纤维织物。

① 婴儿和动物尿液

彻底吸干尿液,用蘸上清洁剂溶液的海绵吸干溶液,然后再用海绵蘸上清水揩拭,最后用酸性溶液(注)清洗、吸干。如有必要,可反复进行。

(注)在一夸脱温水中加入一茶匙中性清洁剂(就像用于高级纤维织物清洁的那种清洁剂),再加入一茶匙的白醋。白醋属弱酸物质,可中和任何碱性物质。但不要使用肥皂或使地毯过湿。

② 血迹

彻底吸干,用蘸上冷水的海绵揩拭,并吸干水份,然后用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,再吸干溶液,最后用海绵蘸上清水揩拭并吸干水份。如有必要可反复进行。

③ 黄油

将落在地毯上的黄油全部彻底刮掉,用海绵蘸上干洗溶液揩拭,然后吸干。如有必要可反复进行。

④ 蜡烛

将落在地毯上的蜡烛斑点彻底刮去,用海绵蘸上干洗剂揩拭,然后吸干。如有必要可反复进行。

⑤ 糖果

将落在地毯上的糖果渣块彻底刮去,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液,然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。如果不易擦去,可用海绵蘸上干洗剂揩拭,然后吸干。

⑥ 番茄酱

将落在地毯上的番茄酱彻底刮去,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液,然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。如有必要可反复进行。如果仍然存有色斑,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭,吸去溶液,然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。

⑦ 可乐

将可乐汁水彻底吸干,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液,然后再用海绵蘸

上清水揩拭 ,并吸干水份。如有必要可反复进行。

⑧巧克力、牛奶或可可

彻底吸干汁水 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。如果色斑不易擦去 ,可用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,并吸干。

⑨鱼肝油

彻底吸干油汁 ,用海棉蘸上干洗剂溶液揩拭 ,吸干 ;然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

⑩咖啡

彻底吸干咖啡液 ,用海棉蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。如果污渍是以前沾上的 ,可用漂白剂溶液除去 ,吸干溶液后可再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

⑪粉笔

彻底刮净 ,用海绵蘸醋酸戊酯(amyl acetate)揩拭 ,然后吸干。如有必要可反复进行。

⑫奶油

彻底吸干 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ;然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

⑬呕吐物

彻底刮去并吸干脏物 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ;然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

⑭鸡蛋

彻底刮去并吸干 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干水份 ;然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。如有必要可反复进行。

⑮一般食物

彻底刮去并吸干 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,并用纱布吸干 ;然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并用纱布吸干水份。如果难以除去 ,可用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,并用纱布吸干。

⑯油腻食物

彻底刮去并吸干 ,用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,吸干 ;然后再用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,最后用海绵蘸上清水揩拭。如有必要可反复进行。

⑰果汁

彻底吸干果汁 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ;然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

⑱色拉调料

彻底吸干调料 ,用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,然后吸干。如果色斑难以擦去 ,可用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ;再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

⑲油性家具上光剂

彻底吸干上光剂 ,用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,然后吸干。由于大多数家具上光剂含有染料 ,色斑不易擦去的话 ,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

⑳水性家具上光剂

彻底吸干上光剂 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。如果老的色斑难以除去 ,可用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,并吸干。由于大多数家具上光剂含有染料 ,色斑难以擦除的话 ,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

㉑木器用胶水

从地毯上彻底刮去或吸干 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。如有必要可反复进行。如果在处理前胶水已经干结 ,应当用湿海绵在上面敷一段时间 ,使胶水结块软化 ,然后再处理。

㉒塑料制品用胶水

从地毯上彻底刮去或吸干 ,用海绵蘸上醋酸戊酯揩拭 ,然后吸干。

㉓油脂状物

彻底刮去 ,用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,然后吸干。

㉔口香糖

从地毯上彻底刮去(如果先用冰块冷淬一下也许会容易些) ,用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,然后用纱布吸干。如有必要可反复进行。

㉕冰淇淋

从地毯上彻底刮去或吸干 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。如果难以擦去 ,可用海绵蘸上干洗剂揩拭 ,然后吸干。

㉖墨水

彻底吸干 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。如果难以擦去 ,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

㉗碘酊

彻底吸干 ,用海绵蘸上酒精揩拭 ,然后吸干。如果色斑难以擦去 ,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

㉘口红

彻底刮去 ,用海绵蘸上醋酸戊酯或清洁剂溶液揩拭 ,然后吸干。如果使用清洁剂溶液 ,需再用海绵蘸上清水揩拭 ,并吸干水份。

㉙烈酒和葡萄酒

彻底吸干 ,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭 ,吸干溶液 ,然后再用海绵蘸上清水揩

拭,并吸干水份。如果色斑难以擦去,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭,然后吸干。如有必要可反复进行。

③⑩红汞

彻底吸干,用海绵蘸上酒精揩拭,吸干;然后再用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,并吸干。如果色斑难以去除,可用海绵蘸上漂白剂溶液,揩拭,吸干溶液;然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。

③⑪牛奶

彻底吸干,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液;然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。

③⑫泥浆

让其干结后彻底刮去,再用吸尘器彻底吸去。如果难以去除,可用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液;然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。

③⑬芥末

从地毯上彻底刮去,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液;然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。如有必要可反复进行。如果难以擦去,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭,吸干溶液;然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。

③⑭指甲油

从地毯上彻底刮去,用海绵蘸上醋酸戊酯或指甲油去除剂揩拭,吸干;然后再用海绵蘸上干洗剂揩拭,并吸干。如有必要可反复进行。如果这些处理都不行,可试用挥发性漆稀释剂。

③⑮油类

彻底吸干,用海绵蘸上干洗剂揩拭,然后吸干。如有必要可反复进行。

③⑯颜料(乳液)

从地毯上彻底刮去或吸干,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液;然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。用于洗剂揩拭和用清洁剂溶液揩拭后,一般可再用糊状去涂料剂揩拭,但如果颜料已经干结,应听从内行的意见。

③⑰油漆或清漆

从地毯上彻底刮去或吸干,用海绵蘸上油漆去除剂揩拭,吸干;然后再用海绵蘸上干洗剂揩拭,并吸干。如有必要可反复进行。用干洗剂揩拭和用清洁剂揩拭后,一般可再用去漆剂揩拭,但如果油漆已经干结,应听从内行的意见。

③⑱铁锈

从地毯上彻底刮去,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,用纱布吸干;然后再用海绵蘸上清水揩拭。如有必要可反复进行。如果锈斑是旧的,应由专业人员进行处理。

③⑲软饮料

彻底吸干,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液;然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水份。如有必要可反复进行。

⑩液体鞋油

彻底吸干,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,然后吸干,如果色斑难以擦去,可用海绵蘸上干洗剂揩拭,并吸干。如果还是难以去除,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭,吸干溶液,然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水分,务求除去色斑。

⑪膏体鞋油

从地毯上彻底刮去,用海绵蘸上干洗剂揩拭,吸干,然后再用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液,最后用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水分。如果难以去除,可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭,吸干溶液,然后再用海绵蘸上清水揩拭,并吸干水分。

⑫茶水

彻底吸干,用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭,吸干溶液,然后用海绵蘸上清水揩拭,吸干水分,最后用海绵蘸上酸性溶液揩拭,并吸干。

(二)墙面和窗户的清洁保养

1. 墙面装饰及其保养

墙面的美观在于装饰。选择墙面装饰材料时,虽然装饰美是最根本的,但必须同时考虑它的质地、耐用性能和易于维修等方面的特点。

墙面装饰可以使设计者的构想得以充分发挥和实现,但它们首先必须经得起岁月的磨损。墙面要定期进行检查维护,以保持其原来的面貌。如果仅仅从审美价值出发,选择丝绸、天鹅绒或其它纤细的织物作墙面装饰材料,而对顾客使用方面的情况不予考虑,最终只能使费用突破维修预算。

2. 墙面的维护与保养

墙面的清洁是一项较费工时的的工作,通常彻底清洁 1000 平方英尺的油漆墙面约需 4 个工时,但如果清洁方法得当,两次清洁之间的间隔时间就可延长,并且可以缩短每次所需要的清洁时间。

这方面的不少专家都认为,墙面如果有许多灰尘或蜘蛛网,清洗前应先掸去干尘,这能加快整个清洁过程。在潮湿的房间里掸除干尘时常会在墙面产生条痕,因此,除非建筑物内部温暖、干燥,一般不应在阴雨潮湿的天气进行这项工作。通常最好用长柄软毛刷或羊毛刷清洗墙面,清扫管道、高处的装饰条及门顶则需使用经过处理的抹布。

墙面掸尘的动作应由下向上,这是因为向下的动作易使灰尘粘着墙面,动作要轻以避免灰尘飞扬,同时应注意更换用脏了的抹布和刷子。

多数人使用这三种方法清洗墙面:①海绵和水桶;②拖把和水桶;③洗墙机。这三种方法都需采用水加清洁剂溶液,声控材料、墙纸及其它特殊的墙面装饰的清洗法一般可稍作调整或将这三种方法结合使用。

墙面清洗的首要原则是选择有效的清洁剂,它既要有足够的去污力,又不致污损墙面或使墙面失去光泽。强碱性清洁剂有去污力,但也会腐蚀部分油漆。

使用任何清洁剂前,都应先在墙面上做点小试验。先试去污力弱的,渐渐加强

至所需要的去污力强度。一般可参阅清洁剂使用说明书。但要记住,清洁剂的效力及墙面的抗污力是各不相同的。一般认为合成清洁剂比肥皂好,后者常会留下残液而加快墙面污染。如果使用肥皂,用毕后就应彻底淋洗掉残液。合成清洁剂则不会留下残渍。

清洁墙面上特别脏污的部分应等待清洁剂溶液渗入墙面几分钟后进行。例如,散热器上方这种烟尘积聚的地方,可用湿海绵或垫子蘸上一些有磨蚀作用的去污粉进行擦拭,但不能滥用,以免损坏墙面的光洁。

对于严重污染的区域,冲洗是基本的要求,但冲洗后应立即擦干。一般用油鞣革擦干较为理想,但费用较高,没有油鞣革时也可用有吸收力的布块代替。

墙面清洗应从何处开始?从上而下的清洗步骤看上去似乎符合逻辑,但要记住,清洗时海绵和拖把滴下的溶剂会在脏墙面上留下污痕,这些污痕即使能去掉也是十分困难的,而在清洗过的墙面部分就不会形成这种污痕和污迹。但不管怎样,必须在污液干洁之前及时把它们擦掉。

冲洗墙面时,应从尽可能高处开始。从房间的一角向另一角移动冲洗,一面冲洗一面擦干。冲洗过程中要经常更换清洁剂溶液和冲淋用水。

墙面的清洗

清洁器具	清 洁 剂	清洗方法
刷子 海绵 提桶 量杯	喷雾清洁剂 或普通的多 功能清洁剂	日常清洗: (1)用刷子蘸上清洁剂溶液 刮刷 (2)用海绵擦干

如果使用海绵,那么海绵应约有砖块大小,并准备两只3加仑容量的提桶,分别装清洁剂溶液和冲洗用水。一般纤维素海绵较天然海绵硬,更经起重擦。

清洗工作如为了赶时间也可用拖把,但用拖把不易清洗彻底,但要求清洗人员精力旺盛,认真负责,因此这种方法不受人们欢迎,也未被广泛接受。像客房这种比较拥挤的地方,使用拖把清洗也不理想,不过在走廊里使用这种办法还是有效的。

如同使用海绵清洗的方法一样,用拖把擦洗墙面需要两只3加仑容量的提桶(放在工作车上),两个10英寸长的不转动的除尘棉拖把和一个长柄刮刷。伸缩的拖把柄便于擦洗不同高度的墙面。由于这项工作免不了会弄脏地面,因此地面可垫些布,免得滴溅物搞脏了地面,也可用带绞干器的海绵拖把,以吸取墙上过量的水液。

用拖把对墙面进行清洗的第一步是用干拖把除去墙上的浮灰,然后将干净的除尘拖把蘸上一点清洁剂溶液,并绞至使溶液不会滴淌,然后从墙顶部开始,站定一处,尽量伸展手臂,有节奏地左右移动拖把。注意用力不宜太大,以免灰尘嵌入墙

面。

如果拖把左右移动时发现留下死角,可再站近一点,用拖把上下弧形拖擦,从已清洁的上部往下直到踢脚板。对难去除的污点可用刮刷擦除。在墙面上的清洁剂溶液未干以前,用淋洗拖把按上述拖洗技术同样操作一遍,最后再用一个干拖把抹干已清洗的墙面。

2. 窗户的保养与处理

任何一位顾客进入商场客房后,首先总是不自觉地注意到窗户,然后才顾及家具摆设。富有情趣的顾客把窗户称作是他“与外界沟通的生命线”,这就足以说明经常保持窗户洁净明亮的重要性,那怕再好的色彩及造型优美的窗帘也无法掩盖它背后的窗户本身的肮脏。

窗户本身对不同的气候、不同的气温、不同的湿度都会有不同的反应,在严寒或酷暑的地区,它对温度悬殊变化极为敏感,而客房使用的暖气系统,在放热的同时也会吹进灰尘,因此,商场客房往往在门窗上安装除尘器或纱门窗。由此可见,保持窗户内外清洁绝非易事。

(1) 窗户的清洗

为使窗户的清洗既简便又干净,近几年来人们已开始广泛使用化合物和化学溶液,并取得了令人满意的效果。通常使用的是温性清洁剂和水的混合溶液,如果略加氨水可以使水质变软,增加光亮,但也会造成变色。酒精对清除积垢是较为有效的,特别是在较冷的气候条件时污垢冻结在窗户玻璃上的情况下,更是如此。

擦窗的材料最好使用不会掉丝的柔软材料,如油鞣革、海绵或亚麻布等,都是较为理想的擦窗材料。轻便的橡皮刮把常用于大中型窗户的清洗,但使用时应注意及时擦干玻璃上的水渍,以免留下污痕而影响清洁效果。

其它基本工具还包括存放清洁剂溶液和清水的提桶、一把剃须刀片(用以刮去难以擦去的污垢)以及安全梯和遮灰布。

在正式清洁窗户之前应先将所有装饰物和窗帘等拆卸下来,如有纱窗同样也要拆走。然后,进行清洗或先吸尘再清洗。窗台板及窗框应内外彻底除尘洗刷,不留污痕。金属框架应特殊处理,以免生锈。木质框架清洗时还应注意避免使用过多的水或清洁剂以免日久腐烂。

清洗窗户最简便的方法就是用海绵或清水从上部开始不断地从左至右揩拭或冲洗,然后反过来从右到左,一直往下揩洗到底部。横向揩洗之后,再从左边起上下揩洗直至右边。

擦干时也按同样方式,小型窗户可用油鞣革或亚麻布,大中型窗户则可用橡皮刮把。如果使用橡皮刮把,操作者可灵活掌握,得心应手地左右或上下来回刮擦。如果采用左右横向刮擦的方法,可先把橡皮刮把放到窗格玻璃的左上方,向右刮擦,在半途停下,再用同样方法从右往左刮擦。刮擦时应注意及时除去刮把上的水分,并用这种方法刮至窗格玻璃的底部。

总之,清洁窗户是一门专项的工作,不论员工如何为省时省力绞尽脑汁,这项工作仍需清洁人员花费极大的精力去对付,才能取得较好的效果。

最后要指出,凡使用玻璃清洁剂或人工合成清洁剂,都应首先参阅其说明书,仔细研究后再开始清洁工作。

(2) 窗户的处理

这里讨论的虽然是一些一般性的问题,但也许会有助于使窗户的处理更加完美。窗帘楣架通常不宜在低矮房间安装,一般说来,曲线型楣架可以使窗户看起来更宽,而直线型楣架却相反。

对上下有两个框格的窗户来说,垂直悬挂的窗帘要比将窗帘往两边掀起的好,但后者能使房间气氛更加活跃。不过后者若与单边成对角线掀起的窗帘相比,似乎会使窗户变窄。系帘带应位于帘高 $1/2$ 处的上方或下方,以避免破窗为二的感觉。挂钩的高度决定于窗户的位置,打褶裥的窗帘最好用钩挂,而不用绳系。

十字交叉的窗帘通常会使窗户看上去更开阔,而没有窗帘楣幔或楣架的窗帘又会使窗户显得更高。

通往户外和法式式的门也应视作一扇窗户。房间与房间之间必要时也可用布帘或用玻璃纱窗帘遮挡。

两扇相临的窗户最好合用一副帷幕,这样可以产生一种大窗户的效果,使它们看上去比两扇窗户分别挂装一副帷幕要宽得多。

具有视野开阔或景色优美的临景窗户应采用绳拉式窗帘。

竖铰链窗上的窗帘需特殊对待;内推移式窗户一般采用上固定的执行褶裥式的窗帘,外推移式窗户则选挂平直下垂的窗帘。

临街窗户应采用同一类型与颜色的窗帘,以使外观整齐划一。

玻璃纱窗帘与厚窗帘之间应保持 1 英寸的间隔。

活动的百叶窗可不挂窗帘,如挂,习惯上采用钩挂式窗帘或厚窗帘,或者两者都用,而很少采用手拉式。

滑动木制百叶窗的嵌板是安装窗帘的地方。在热带地区板店中这种窗户处理十分有效,但窗板需经常地除尘,偶尔还得给木头上油。

卫生间窗户多用小百叶窗,以便在白天也能提供遮挡,而且十分有效。

三、商场卫生管理规定

(一) 公共区域清洁管理

1. 楼层的环境卫生是指走廊、电梯间、楼层服务台的工作间、消毒间、走廊楼梯等。

2. 走廊卫生工作包括走廊地毯、走廊地面擦拭和走廊两侧的防火器材、报警器等。

3. 电梯间是客人等候电梯的场所,也是客人接触楼面的第一场所,这里的卫生

包括拖地、清理烟灰桶、擦拭楼面指示牌和电梯间的吊灯,保持电梯间的清洁、明亮、优雅和整洁。

4. 楼层服务台卫生是一个楼面各种工作好坏的门面。因此,搞好这里的卫生工作包括服务台面的擦拭,保证无任何杂物,服务台里面的卫生清扫、勤擦电话,整理好各种用具,保持整个服务台周围的清洁整齐。

5. 工作间是楼层存放的地方,各种物品要分类摆放,整齐、安全。

6. 防火楼梯要保持畅通,经常擦拭楼梯扶手,拖洗楼梯及擦拭门框。

7. 消毒间是楼层服务员刷洗各种玻璃和器皿的地方,这里的卫生包括地面卫生、柜橱卫生和清洗池内外卫生、热水器擦拭等。

(二)更衣室清洁管理制度

1. 清洁地面:扫地、湿拖、擦抹墙脚、清洁卫生死角。

2. 清洁浴室:用洗洁精配水洗擦地面和墙身(特别是砖缝位置);洗抹碱油缸;用布清洁门、墙头;清洁洗手台、盆。

3. 清洁职工洗手间。

4. 清洁工衣柜的柜顶、柜身。

5. 室内卫生清洁:

用抹布清洁窗台、消防栓、箱及器材。清理烟灰缸;打扫天花板;清洁空调出风口;清洁地脚线、装饰大板、门、指示牌;打扫楼梯;清倒垃圾,做好交接班工作;拆洗窗帘布。

6. 如有拾获员工物品,及时登记上交保安部并报告部门领班、主管。

(三)卫生间清洁管理制度

1. 所有清洁工作必须自上而下进行。

2. 放水冲入一定量的清洁剂。

3. 清除垃圾杂物,用清水洗净垃圾桶并用抹布擦干。

4. 用除渍剂清除地胶垫和下水道口,清洁缸圈上的污垢和渍垢。

5. 用清洁桶装上低浓度的碱性清洁剂彻底清洁地胶垫,不可在浴缸里或脸盆里洗。桶里用过的水可在做下一间卫生间前倒入其厕内。

6. 在镜面上喷上玻璃清洁剂,并用抹布清洁。

7. 用清水洗净水箱,并用专备的擦杯布擦干。烟缸上如有污渍,可用海绵块蘸少许除渍剂清洁。

8. 清洁脸盆和化妆台,如客人有物品放在台上,应小心移开,待将台面抹净后仍将其复位。

9. 用海绵块蘸少许中性清洁剂擦除脸盆镀锌件上的皂垢、水斑,并随即用干抹布擦亮。禁止用毛巾作抹布。

10. 若客人在浴缸里用了橡胶防滑垫,则视其脏污程度用相应浓度清洁剂刷洗并用清水洗净,然后可用一块大浴巾裹住垫子卷干。这是唯一允许将客用布巾作清

洁用具的。

11. 将用过的脚垫巾放入浴缸 ,以便可站在上面清洁浴缸内侧的墙面。一般情况下 ,只需用中性清洁剂即可 ,过后随即擦干。

12. 用海绵蘸上中性清洁剂洗浴帘内侧 ,特别要注意浴帘下沿 ,两面都要清洁干净。

13. 抹净浴帘杆 ,晾衣绳盒等。

14. 拿出浴缸里垫巾 ,站在浴缸外侧清洁水暖器件和墙面、浴缸里面。

15. 清洁并擦干净墙面与浴缸接缝处 ,防止发霉。

16. 清洁浴缸外侧。

17. 用中性清洁剂清洁座厕水箱、座沿盖子及外侧底座等。

18. 用座侧刷清洗座厕内部并用清水冲净 ,确保座厕四周及上下清洁无污物。

19. 将防滑垫卷起竖放在浴缸内沿一侧。

20. 更换用过的毛巾 ,补充日用品 ,并在工作报表上注明品种与数量。

21. 清洁洗脸盆下面的水管。

22. 从里往外边退边抹净地面 ,视需要用些清洁剂。

23. 将至门口时 ,转身清洁卫生间门背后 ,然后再退至门外将地面抹净。

24. 工作无误后即关灯并将门锁上 ,将待修项目记下来并上报。

(四) 卫生管理准则

1. 本公司为维护员工健康及工作场所环境卫生 ,特订定本准则。

2. 凡本公司卫生事宜 ,除另有规定外 ,悉依本准则行之。

3. 本公司卫生事宜 ,除总务及生产单位(安全卫生委员会)负责外 ,全体人员 ,须一体确实遵行。

4. 凡新进入员必须了解卫生的重要与应用的知识。

5. 各工作场所内 ,均须保持整洁 ,不得堆积足以发生臭气或有碍卫生之垃圾、污垢或碎屑。

6. 各工作场所内之走道及阶梯 ,至少须每日清扫一次 ,并须采用适当方法减少灰尘的飞扬。

7. 各工作场所内 ,应严禁随地吐痰。

8. 饮水必须清洁。

9. 洗手间、厕所、更衣室及其他卫生设施 ,必须特别保持清洁。

10. 排水沟应经常清除污秽 ,保持清洁畅通。

11. 凡可能寄生传染菌的原料 ,应于使用前施以适当的消毒。

12. 凡可能产生有碍卫生的气体、尘灰、粉末之工作 ,应遵守下列规定 :

(1) 采用适当方法减少此项有害物的产生。

(2) 使用密闭器具以防止此项有害物的散发。

(3) 于发生此项有害物的最近处 ,按其性质分别作凝结、沉淀、吸引或排除等处

置。

13. 凡处理有毒物或高热物体的工作或从事于有尘埃、粉末或有毒气体散布场所的工作,或暴露于有害光线中的工作等,须着用防护服装或器具者,应按其性质制备。

从事于前项工作人员,对于本公司设备的防护服装或器具,必须善用。

14. 各工作场所的采光,应依下列的规定:

(1) 各工作部门须有充分的光线。

(2) 光线须有适宜的分布。

(3) 须防止光线的眩耀及闪动。

15. 各工作场所的窗面及照明器具的透光部分,均须保持清洁,勿使有所掩蔽。

16. 凡阶梯、升降机上下处及机械危险部分,均须有适度的光线。

17. 各工作场所应保持适当的温度,温度之调整以暖气、冷气或通风等方法行之。

18. 各工作场所应充分使空气流通。

19. 食堂及厨房之一切用具及环境,均须保持清洁卫生。

20. 垃圾、污物、废弃物等的清除,必须合乎卫生的要求,放置于所规定的场所或箱子内,不得任意乱倒堆积。

21. 公司应设置甲种急救药品设备并存放于小箱或小橱内,置于明显之处以防污染而便利取用。每月必须检查一次,其内容物有缺时应随时补充。

22. 本准则经呈准后施行,修改时亦同。

(五) 公司日常环卫清洁制度

1. 每日上班前把各自负责的地段清扫一遍,然后进行跟踪清扫,做到无枯草落叶、无碎渣、无纸屑、无痰迹、无烟头。

2. 要根据天气的变化进行合理清扫,台风大雨要及时沟通各排水沟,清除大堂前面的积水。

3. 商场前喷水每月清洗一次。如有重大节日及重大接待任务等特殊情况下则根据需要增加清洗次数。

(六) 盆景保管制度

1. 所有石山盆景逐一挂铁牌、编号、并拍照入册,做到盆景、名称、编号牌、照片对号存档,确保妥善管理。

2. 新坛(新制作上盆)盆景及时编号拍照入册,出现损失及时报告存档备查(并应有管理者、领班、经理共同签名确认)。

3. 室内换盆景、每次出入应登记编号并注明摆放起止时间、地点及生长状态。

4. 所有盆景每年应全面盘点,由主管、领班及保管者盘点后共同签名交部门存档备案。

(七) 草地保养管理

1. 每月用旋刀机剪草地一次 ,每季度施肥一次 ,入秋后禁止剪割。
2. 春、夏季的草地每周剪 2 次 ,长度一般控制在 20 毫米 ,冬季每周或隔周剪草一次 ,当月培土一次 ,隔月疏草一次 ,隔周施水、肥一次 ,隔周施绿宝一次。
3. 割草前应检查机具是否正常 ,刀具是否锋利 ,滚桶剪每半月用研磨砂磨合一次 ,每季度折底刀打磨一次 ,园盘剪每次剪草须磨刀 3 把 ,每剪 15 分钟换刀一把。
4. 草地修剪应采用横、竖、转方法交替割草 ,防止转弯位局部草地受损过大 ,割草时行间迭合在 40% ~ 50% ,防止漏割。
5. 避免汽油机漏油于草地 ,造成块状死草 ,注意启动汽垫机、停止时避免放斜机身 ,防止草地起饼状黄印 ,注意勿剪断电机拖线 ,避免发生事故。
6. 工作完毕后 ,要清扫草地 ,做好清洗机具和抹油等保养工作。

(八) 苗圃场管理制度

1. 栽培品种 :
 - (1) 一个现代化的企业需要有充足的花木来装饰 ;
 - (2) 苗圃场需要根据不同季节培植不同品种的花木 ,以保障企业在任何时间举办大型活动的需要。
2. 日常操作要求 :
 - (1) 浇水 :每天上午 9 点钟前一次 ,下午 3 点钟后一次 ;
 - (2) 除草松土 :每天一次 ;
 - (3) 施肥 :每半月一次 ;
 - (4) 喷药 :每月一次。
3. 注意事项 :
 - (1) 根据天气的变化调节花木阳光或温度 ;
 - (2) 季节鲜花如白天阳光不足 ,可在晚上加照日光灯 ;
 - (3) 萌生类在天气炎热时可多浇水一次 ,浇水时注意不要冲起泥土 ;
 - (4) 台风季节要有专人值班 ,注意加固各项防风设备 ,清通排水沟防止积水。

第三节 商场的美化

(一) 商场门面的设置原则及标准

商场门面的物质形态差别很大。门面的设计与布局是商场建筑设计的重要内容。它不仅涉及到了建筑学、美术设计 ,更加重要的是关系到商场功能的发挥。

1. 门面装潢的基本原则

尽管门面的装潢随着商场业的发展在不断更新 ,各类商场在门面设计上都突出

自己的特点,但是门面的设计都要遵循这些基本的原则,以利于门面功能的发挥。

(1)美观性。前门不仅是顾客进出之地,而且要能够给客人留下深刻的良好形象。因此,门面的布局、灯光、色彩以及气氛都是不容忽视的内容。门面要有吸引力、有特色、美观大方,应该成为店中第一景,能够使顾客一目了然,记忆犹新。

(2)明显性。前门的位置应该是明显的,也就是前门的可见度比较强。客人走近商场就能发现前门。如果一家商场的前门不易让顾客找到,那么其设置是不合理的。此外,前门的明显性原则还包括前门应有明确中英文标示。

(3)方便性。前门应方便顾客进入,不要太窄,使顾客进入拥挤;也不要台阶,易使顾客摔跤。

2. 商场前厅的设置标准

前门规模的大小尽管受到商场性质、规模、位置等因素影响,但是,经过长期的商场经营实践,本行业的专家公认为前门规模应该符合一定基本标准。

(二)前厅环境

门面的装饰、灯光、布置,必须有特色,必须体现商场的等级、服务特点及管理风格,必须对客人有较强的吸引力,并具备宁静的气氛。更重要的是,门面的布局要考虑到商场经营与管理的需要。

1. 门面的构成及布置

通常一家商场的门面应由下列部分构成:

(1)商场大门

商场的大门由正门和边门构成,大门的外观要新颖,有特色,能对客人有较强的吸引力。一般的商场都采用玻璃门作为正门。商场的玻璃门要选用厚度、强度、颜色适当的玻璃制作,安装要牢固,防止玻璃落下碰伤客人。玻璃门要有醒目的中英文及图形标志,商场的店名牌、店徽及星级标志要醒目、美观,不易被来往的车辆挡住。大多数商场的正门分成两扇,便于客人进出,及门卫为客人提供开门服务,也可以根据客流量大小增设更多扇门,正门两侧应各开一至两扇边门,以便于商场员工和顾客进出商场。正门安装自动感应门的商场,应同时开设手开边门,以防感应失灵时客人无法进出商场。有些商场使用双道门,即两道有一定间距的门,内道门开则外道门关,外道门开则内道门关,这样可以节约能源。使用旋转门为正门的商场,旋转门的性能应可靠,螺丝要牢固以防夹伤客人。

商场的大门前,应有供客人上下车的空间及回车道、停车场,使客人进出方便、安全,正门外还应留有足够的空间。有些商场正门前还设计了小花园和喷泉,以给客人留下良好的第一印象。正门台阶旁还应设立专供残疾客人轮椅出入店的坡道,以方便残疾客人出入店。通常在大门口还铺设一块地毯,供客人擦干净鞋底后进入前厅,以维持前厅的整洁,防止湿鞋带入前厅的水珠滑倒客人。边门旁应设置伞架,供客人存放雨伞。商场大门外的空旷处,通常应设置旗杆,一般设置三根,分别用来挂店旗、国旗和在商场参观的外国国家元首所在国的国旗。

第二章 后勤事务管理

第一节 办公用品管理实务

加强商场办公用品的管理,保证办公需要,厉行节约。

1.办公用品统一由行政部购买发放。其它部门自行购买,财务部门不准报销。

2.办公用品分 A、B、C 三类。A 类为价值 300 元至 2000 元的办公用品;B 类为 50 元至 300 元的办公用品;C 类为 50 元以下用品。

3.A 类用品员工入岗商场为其配备,建立帐卡,员工调动时须按劳动人事部有关规定办理移交手续。发到部门的用品,要有专人负责,建立帐卡,责任人调动时办理移交手续。若有损坏,由责任人照价赔偿。

4.B 类用品员工入岗配发,一次销帐。因员工个人原因造成丢失或损坏,由个人负责。员工调离商场,勿需交回。

5.C 类用品实行计划管理,定期按岗位核定合理消耗量,由行政部按计划购置发放。

6.各部门每月五日前将所需办公用品计划报行政部,并设专人负责领发办公用品。每周一上午为办公用品发放时间。

7.行政部对 A 类办公用品每年核查一次。发现问题,由使用保管人负责。报损处理需经主管经理审批。会计、物资、保管员要及时做好登记。

第二节 工作服管理实务

工作服是反映商场整体形象及员工精神面貌的重要标志,为保证工作服管理工作顺利进行,有必要加强工作服管理。

1.行政部根据商场的要求负责联系工作服的选料制作、发放与保管。

2. 发放工作服时 ,要手续齐全 ,填制领存卡 ,防止冒领和丢失。
3. 员工领用工作服后 ,个人保管。要保持其整洁 ,完好 ,不得私自改制式样、装饰。
4. 员工工作服由商场按规定时间统一清洗。办公室人员每季洗一次 ;一线员工两月洗一次。
5. 员工内部调动 ,经劳动人事部审批后 ,领用新岗位工作服。
6. 员工调出商场 ,按一定标准折价收款 ,工作服不再收回。
7. 因个人原因损坏工作服 ,在照价赔偿后 ,补领新工作服。

第三节 员工更衣室(柜)管理实务

1. 更衣柜是为员工提供更换、保存服装的设施。禁止在柜内存放与工作无关的杂物、食品和贵重物品。
2. 员工使用钥匙号码须与柜号相符。一人一柜 ,禁止混用 ,否则按私开他人衣柜处理。
3. 使用者应妥善保管衣柜 ,保持整齐与清洁 ,不得随意调换位置。使用者不得自行配换柜锁和涂改编号 ,凡造成损坏者按规定罚款 ,严重者给予纪律处分。
4. 更衣柜正常损坏时 ,由使用者提出报告 ,批准后给予维修。
5. 更衣柜、钥匙由使用者保存一把 ,另一把由安全保卫部保管备用。丢失自用钥匙者 ,应向领导报告并交款后 ,方可换锁重领钥匙。
6. 衣柜应随时关锁 ,一旦发现物品丢失 ,应速报告保卫部门协助查找 ,但商场不负财物损失责任。
7. 衣柜不得私自另加锁 ,特殊情况下安全保卫部有权根据商场需要对衣柜进行检查 ,而无需员工本人在场。
8. 员工调离时 ,应将更衣柜整理干净 ,钥匙交回管理部门。
9. 严禁在更衣室内吸烟、嬉闹、乱扔杂物、随地吐痰 ,严禁将易燃、易爆和危险物品带入室内。
10. 不准在更衣室内会客、休息。
11. 不准在更衣室内吃食物。

第四节 员工餐厅管理实务

一、员工就餐守则

1. 员工就餐时须着装整洁。一律凭餐卡或餐证就餐,餐卡每天只允许使用一次。一次以外用餐及员工临时来客就餐均须买餐证,餐厅每天上午十点前办理当日餐证,餐证过期作废。
2. 就餐员工从餐厅东门进入,由微机检卡或交餐证后,按指定窗口有秩序依次领取食品。每餐为两菜一汤,主食自取。未检卡或未交餐证而冒领餐饭者罚款处理。
3. 回族员工就餐有专用领餐窗口和餐桌,其他人员不得冒领和占用。
4. 就餐人员一律在餐厅用餐,任何人不得将饭菜、餐具带出餐厅。
5. 爱护餐具及餐厅公物,不得敲打餐具,私挪餐桌。
6. 杜绝浪费:每人一份工作餐,领取食品时本着吃多少领多少,不得将主食扔掉,否则罚款处理。
7. 文明就餐:不得在餐厅吸烟、酗酒、闲聊、喧哗、打闹;不得随地乱扔纸屑、果皮核、杂物;不得随地吐痰。
8. 用餐完毕,将残渣倒入指定桶内,餐具放在指定位置,凳子放回原位。
9. 非餐厅工作人员,未经允许不得进入操作间。
10. 就餐员工要自觉遵守餐厅制度,服从工作人员管理,违犯餐厅制度按规定罚款。

二、炊事人员守则

1. 积极学习,钻研业务,热爱炊事工作,全心全意为商场员工服务,保证大家吃饱吃好。
2. 遵守纪律、服从领导。自觉遵守商场各项规章制度,认真履行岗位职责,规范操作,规范服务,生熟人一样周到。严格按照规定做好回民饭菜。
3. 积极改善伙食,调剂好花色品种。每周制定食谱,认真按食谱配餐。
4. 保持良好的个人卫生,不留指甲,不带手饰,不涂指甲油。男员工不留长发,不留胡须,工作前要洗手,工作时必须衣帽整洁。
5. 不搞特殊,与就餐员工同吃一样饭菜,不准私拿私带,杜绝食品外流。
6. 严格执行财务制度,加强管理,搞好成本核算减少浪费,保证伙食达到标准。每月公开帐目,虚心听取员工意见,不断改进工作。

7. 搞好饮食卫生、厨房内要做到清洁整齐,无蚊、蝇、鼠、蟑螂,炊具、餐具干净无污垢,公用餐具要严格按照要求餐餐消毒。坚持生熟分开,不加工腐烂变质食品,不用手拿食品,杜绝食物中毒。

8. 严格执行各项安全制度,严格按规程操作机器设备,严格按程序点燃炉灶,切实做好安全防火工作。

三、餐厅食品卫生要求

(一) 主食制作卫生要求

1. 制作食品前要洗手。
2. 制作食品时衣帽要整齐。
3. 接触成品前手要消毒。
4. 主食成品用具要专用。
5. 存放成品要遮盖。
6. 机器设备用后要清洗。
7. 不用霉变的原料。
8. 不用过期的发酵剂。
9. 不用有害身体的化学原料。

(二) 烹饪食品卫生要求

1. 生熟食品要分开。
2. 熟食器具要专用。
3. 对腐坏变质的原料要清除。
4. 烹饪菜肴要保持营养成份。
5. 对剩余食品要加工、加热,已变质的必须处理掉。
6. 对直接入口的食品要把关。
7. 不烹饪腐烂的食品。
8. 不接收不合格的加工原料。
9. 不烹饪非食品代用品。
10. 不重复使用高温的油脂。
11. 不使用酸败的油脂。
12. 不使用无碘盐。
13. 在保证营养、熟透的前提下,尽量兼顾色、香、味。

第五节 员工浴室管理实务

员工浴室是为员工工作后搞好个人卫生提供的服务设施,员工应遵守有关的各

项规定。

1. 员工凭卡或有效澡票 , 换取衣柜钥匙后进入浴室 , 浴后交还钥匙。禁止非本商场人员进入。
2. 员工按规定时间洗浴 , 服从管理 , 尊重服务人员的劳动 , 自觉做到互谦互让、顺序等候 , 切勿喧哗、嬉闹。
3. 保持室内清洁 , 禁止将杂物及贵重物品、现金带入浴室 , 不得乱丢废弃物 , 严禁在浴室内洗衣服。
4. 爱护浴室的一切设施 , 不得随意拆卸 , 对有破坏行为者 , 给予经济处罚和纪律处分。
5. 衣柜钥匙发完后 , 要耐心等待 , 不得强行进入浴室。

第六节 自行车管理实务

1. 只存放本场员工上下班用自行车 , 超过一周不取的车辆 , 行政部自行处理 , 长时间出差时 , 要向管理人员打招呼。
2. 凭有标志车牌存放车辆。
3. 要按规定位置放置车辆。
4. 爱护车室内公用设备 , 损坏赔偿。
5. 保持车室内卫生 , 不扔废弃物。
6. 要文明存车 , 服从管理员管理 , 按顺序存放 , 不得损坏他人车辆。

第七节 理发室管理实务

1. 理发室只为本场员工服务 , 理发员要按商场的收费标准和发式要求 , 热情为员工服务。
2. 理发室要保持清洁、卫生 , 理发员做好理发用具消毒工作 , 不为患头部皮肤病者理发。
3. 员工上班时间不得理发。
4. 理发室内严禁闲聊、喧哗 , 员工要服从理发员管理。
5. 理发员工作时间要坚守岗位 , 按时开门。

第八节 包装物品、票据管理实务

一、包装纸、袋的印制使用

1. 实行计划管理、统一印制 ,商场统一设计标志 ,不得印非标准印刷品。
2. 各商店将印制计划报市场经营部 ,经营部审查设计后将校样及要求交行政部印制保管。
3. 属于整个商场宣传性包装物 ,行政部根据市场经营部要求分配给各部室 ,各商店。
4. 各商店所需包装物 ,一律到行政部领取、记帐 ,记入各店每月费用。

二、票据印制

1. 财务审计部根据业务需要设计统一的票证。
2. 由行政部统一联系印制、保管。
3. 各部室、商店根据工作、业务需要到行政部领取。
4. 本着节约原则 ,合理确定印票数量 ,防止大量占用资金和库房。

第九节 废旧包装物品回收管理实务

1. 凡属废旧包装物品 ,均由行政部统一回收 ,各部门不得自行对外处理。
2. 各部门在拆箱或开包时 ,要尽量保持包装物完好 ,要指定专人负责。废旧包装物品应及时送到行政部指定存放地点。
3. 行政部设专人管理 ,回收的包装物要按类型、规格码放整齐 ,必要时要进行加工处理 ,及时联系回收单位 ,做好防火、防雨工作。
4. 回收工作中行政部与各部门之间要做好登记工作。
5. 对外处理废旧包装物品要坚持尽可能多收益的原则。收入根据商场有关规定除上交财审部外 ,其余部分奖励上交单位和行政部。
6. 回收工作做得好的单位由行政部报请商场可对其表扬或奖励。

附录一：

商场服务实用英语

1. Good morning ,sir.

早上好 ,先生。

Gooda fternoon ,madam.

下午好 ,太太。

Goode evening ,miss.

晚上好 ,小姐。

2. How do you do ? Welcome to our shop !

您好 ,欢迎您来我们商店。

How do you do ?

How do you do ?

您好(一般用于初次见面 ,回答也是 How do you do ?)

3. How are you ? - fine ,thanks ,And you ?

您好 ! ——很好 ,谢谢。您好吗 ?

(这是两人再次见面时用的问候语)

4. Glad to meet you ! - Me ,too.

见到您真高兴。——我也是。

5. What can I show you ?

您要买些什么 ?

show/ ʃ ou /v. 拿……给……看

6. May I help you ?

能为您效劳吗 ?

7. What can I do for you ?

我能为您做些什么 ?

或如下表达 :

Anything I can do for you ?

8. What would you like ,sir ?

先生 ,您要什么 ?

9. Are you being served ?

有人在接待您吗 ?

也可如下表达 :

Are you attended to ?

Are you being looked after ?

10. What color would you like ? 要什么颜色 ?

color / 'Kʌlə / n. 颜色

11. Which one do you prefer ?

您喜欢哪一个 ?

prefer / pri' fə : / v. 喜欢 ,愿要

12. What do you think of this one ?

您觉得这个怎么样 ?

13. How do you like this design ?

您喜欢这个样式吗 ?

design / di' zain / n. 花样

14. What about this brand of cigarettes ?

这种牌子的香烟怎么样 ?

brand / brænd / n. 牌子 cigarette / sigə' ret / n. 香烟

15. Do you like this type of tea ?

您喜欢这种茶叶吗 ?

16. They sell like hot cakes. There 's not much in stock.

这些商品非常热销 ,存货不多。

stock / stək / n. 库存 ,存货

17. What size do you take ?

您穿什么尺寸(几码 ,几号)的 ?

18. What material do you have in mind ,sir ?

先生 ,您想要什么料子的 ?

19. It 's just newly arrived.

这是新进的。

arrive /ə' raiv/ v. 到达

20. It is very popular here.

它在我们这儿很流行。

popular /' pɒpjʊ 1ə/ a. 流行的

21. This one is too short(long ,tight ,loose).

这个太短(太长 ,太紧 ,太松)了。

tight /taɪt/ a. 紧的

loose /lu :z/ a. 松的

22. Just a moment ,please.

请稍候。

23. Let me change it for you.

让我为您换一个。

24. Please try it on.

请穿上(戴上)试试。

25. the bracelet is made of gold(jade ,silver).

这手镯是用纯金(玉、银)制作的。

26. Here you are.

给你 ,请看。

27. This is sold by piece(weight ,pair ,set).

这是按个(按重量 ,成对 ,论套)卖的。

piece /pi :s/ n. 个、件 weight /weit/ n. 重量

pair/pæ/n. 双 对 set/set/n. 套

28. They 're very good for the price.
论价钱这些是很不错的。

29. I 'll choose the best one for you.
我将挑个最好的给你。
choose /tʃuːz/v. 挑选

30. The color is very light(dark ,bright).
这种颜色很淡(深、艳)

31. These paintings are all originals ,those are just reproductions.
这些画都是真品 那些只是复制品。 painting/peɪntɪŋ/n. 画
original/ɔːrɪdʒɪnəl/n. 原本 真品
reproduction/riːprəˈdʌkʃən/n. 复制品

32. How muCh is it ?
多少钱？
本句也可如下表达：
How much does it cost ?
What is the price for it ?

33. It is 318 yuan altogether.
一共 318 元。

34. It 's priced at 450 dollars.
这个定价为 450 美元

35. We hold the one - price policy here.
本店货无二价。
policy/pəˈlɪsi/n. 政策

36. We can give you a 10% discount.
我们可以给你九折优惠。
discount/dɪskaʊnt/n. 折扣

37. Please pay at the cashier 's over there.

请去那边帐台付款。

the cashier 's = the cashier 'sdesk.

cashier/kæ ʃ iə/n. 收银员

38. We accept only cash(RMB ,FEC).

我们只收现金(人民币 ,兑换券)。

accept /əksept/v. 接受

39. We take the traveller 'schecks ,JCB and Master cards.

我们这儿可用运通卡 ,Visa 卡 ,大来卡 ,JCB 卡和万事达卡。

card = credit card(信用卡)

41. Here is the receipt and this is your change.

给您发票和找头。

receipt /ri si t/n. 发票 ,收据

change /t ʃ eindʒ/n. 找头 ,零钱

42. Have you got small changes for 10 yuan ?

你有 10 元的零钱吗 ?

43. According to today 's exchange rate ,every U.S.dollar in cash is equal to-----yuan FEC

根据今天的兑换率 ,每美元现钞等于-----元兑换券。

exchange /ikst ʃ eindʒ/n. 兑换

rate /reit /n. 率

equal /i kwɒl/a. 等于

44. Is there anything else I may show you ?

您还要买什么 ?

45. you 've made a good choice.

您真会买东西。

46. You have good taste indeed.

您真有眼力。

taste /teist/n. 口味 ,趣味

47. The jacket looks good on you.
这件上衣正合身。(穿着真好看。)

48. Let me wrap it up for you.
让我帮您包扎好。

49. Shall I wrap them up all together?
要不要把它们都包在一起?

50. Would you like me to gift-wrap it, sir?
先生,要作礼品包装吗?
gift-wrap / gift-ræp / v. 礼品包装

51. I'm sorry, it can't be refunded.
对不起,这不能退。
refund / riːfʌnd / v. 退还

52. If they don't fit you, you can change them. But they must be kept clean.
如果您觉得不合适,可以调换。但不要弄脏。
fit / fit / v. 合适
change / tʃeɪndʒ / v. 调换

53. Here is a guarantee.
这是一份保修单。
guarantee / ɡærəntiː / n. 保证,保修单

54. We can ship it to your home.
我们要将它托运到您府上。
ship / ʃɪp / v. 托运,寄运

55. the postage is extra.
邮寄费用另计。
postage / pəʊstɪdʒ / n. 寄费,邮资
extra / ekstrə / a. 额外的,另加的

56. I'm sorry it's sold out. Would you try us tomorrow?

对不起 ,货售完了(新货还没到)。 请明天来看看好吗？

57. Don 't worry. We 'll get in some more tomorrow. Come back again ,please .
别担心 ,明天我们要进货了 ,请再来看看。

58. Please read the directions carefully before using it.

使用前 ,请仔细阅读说明书。

direction /dɪrekʃən/n. 说明

carefully /kəˈeʊli/ad. 仔细地

59. Please check the goods in the package.

请查看一下包里的货对吗？

check /tʃek/v. 检查 ,核对

package /ˈpækɪdʒ/n. 包 ,包裹

60. Please handle them with care.

请小心拿好。

61. Watch your steps ,please.

当心脚下。

watch /wɒtʃ /v. 注意 ,当心

62. I 'm sorry. It 's my fault.

对不起 ,这是我的过错。

fault /fɔ:lt/n. 过错

63. I 'm sorry about it.

我对此表示抱歉。

64. sorry to have kept you waiting.

对不起让您久等了。

65. I beg your pardon.

对不起 ,请原谅。(这是非常正式的道歉。)

66. Pardon ?

我没听清 ,请再说一遍好吗 ?

67. Excuse me.

劳驾 ,打扰了。

68. That 's all right.

没关系。

(这是回答别人道歉时的常用语。)

69. thank you very much.

非常感谢。

70. Thank you for coming.

谢谢光临。

71. That 's very kind of you.

您真客气。

72. You are welcome.

不谢。

73. It 's my pleasure.

乐意为您效劳。

74. I 'm always at your service.

随时为您效劳。

75. Not at all.

没关系 ,不用谢。

(此句在回答别人道歉或道谢时都可用。)

76. We don 't take tips here. But thank you anyway.

本店不收小费。不过仍要感谢您的好意。

77. Excuse ,but could you tell me where the——counter is ?

请问——柜台在哪儿 ?

counter / kauntə / n. 柜台

78. It 's on the second floor(the third floor)
在二楼(三楼)。

79. Please go upstairs(downstairs).
请上楼(下楼)。

80. Turn left(right) ,please.
请左(右)拐

81. This way ,pleasee.
请这边走。

82. Straight on ,please.
请笔直走。

83. Merry Christmas !
圣诞快乐 !

84. Happy New Year !
新年好 !

85. Have a nice weekend !
祝您周末快乐 !
weekend / wikend / n. 周末

86. Goodbye ,madam. Hope to see you again.
再见 ,太太。希望再次见到您。

87. Thank you for shopping in our store. Please come again.
感谢惠顾 ,请再次光临。

88. Have a nice trip !

经商谚语

- △马克思：贱买贵卖，是商业的规律。
- △恩格斯：在今天，时间即金钱。
- △列宁：生产的根本目的是为了消费。
- △毛泽东：农村是重工业的重要市场。
- △邓小平：市场是检验商品的唯一标准。
- △《共产党宣言》：物美价廉的工业品，是打破欧洲市场壁垒和亚洲万里长城的重炮。
- △司马迁：夫用贫求富，农不如工，工不如商。
- △陆贽：各小失多，廉贾不处，溺近迷远，中人所非。
- △管仲：论其有余不足，则知贵贱。贵上极则反贱，贱下极则反贵。料多少，计贵贱。以其所有，易其所无，买贱鬻贵。
- △计然：旱则资舟，水则资车，夏则资裘，冬则资絺。
- △范蠡：贵出如粪土，贱取如珠玉。
- △白圭：乐观时变，故人弃我取，人取我与……，以物相贸易，腐败而食之，勿留，无敢居出。
- △司马迁：夫岁熟取谷，予以丝漆，茧出取帛絮，予以食。
- △荀子：通财货，相美恶，辩贵贱，君子不如贾人。
- △爱因斯坦：成功 = 艰苦劳动 + 正确方法 + 少说空话。
- △巴斯德：机遇只偏爱那种有准备的头脑。
- △张衡：人生在勤，不索何获。
- △本田宗一郎：没有学问作为根基的生意，只能视为投机事业，也无法体现生意的妙趣。
- △罗伯特：赚钱的奥秘是人处着眼。
- △松下幸之助：我也是勤勤恳恳地从小生意做起，才能奠下现在的基础。
- △普拉乌多士：想要赚钱，必须要先花钱。
- △里欧多斯特鲁：勤勉则不会让无聊、品性不端、贫困三个坏朋友接近。
- △爱迪生：大部分的人，常因不能想出更好的创意，而丧失干劲，但是真正的创意，却是此刻所想出来的。

△实新松 :商业是无休止的战争。

△奥郎 :很会赚钱的人 ,当他们身上一文不名时 ,还拥有自己本身这种财产。

△梅伍威 :钱包内应经常有钱 ,否则等于是一块破布。

△经商以信为本 ,经商不守信 ,不如一堆粪。

△货不停留利自生。

△出门看天气 ,买卖知行情。

△商业信誉 = 优质服务 + 优质商品

△生意要三年——做生意走上轨道 ,并获得利润 ,最少需三年。

△商人本无种——靠自己的努力和实力 ,才能发展自己的事业 ,此与家世无涉。

△生意人要冒风险——要想得到大的利润 ,就要冒大的风险。

△商人要注意顾客的嗜好——了解什么样的顾客需要什么样的东西 ,是主要的秘诀。

△商人说谎神也谅解——商人在讨价还价时 ,对顾客说谎 ,神也认为是不得已而为之。

△经商象牛流口水——牛流的口水不但长 ,而且不会断掉 ,应该又细又长地不断努力 ,才能获最后的成功。

△商人应把树叶织成锦——无论如何不值钱的东西 ,也要装饰得很高贵去卖 ,这才是商人的手腕。

△消费者的满意 ,预示商店生意的成功。

△做生意难免失败 ,未尝过失败的滋味之前 ,不能成为标准的生意人 ,各位一定要牢记这句话 ,绝对不能怕失败 ,要去用活失败。

△生意应是细水长流的 ,只顾追求今天、明天的短期利益者 ,其结果是所有努力将无法回收。

△顾客到 ,笑脸迎。顾客问 ,快答应。待顾客 ,要恭敬。货与价 ,说得清。不怕烦 ,要耐心。顾客骂 ,莫作声。讲和气 ,赔小心。递货物 ,动作轻。勤推销 ,盈万金。

△即使是水果蔬菜也要象一幅静物写生画那样艺术地排列 ,因为商品的美感 ,能唤起顾客的购买欲望。(法国)

△利润大的商品不是最好的商品 ,顾客喜爱的商品才是最好的商品。(美国) 货物出门 ,负责到底 ”。(美国)

△以好的服务质量去争取顾客 ,以高的工作效益来降低成本。(德国)

△不要说“这件商品我们店没有”,应该说“你需要的商品,我们将尽力替你想办法”。(英国)

△只要能大量生产、大量销售,哪怕是极便宜的东西,都有可观的利润可得。(日本)

△必须让顾客高高兴兴地来,高高兴兴再来,而且还要带更多的人来。(泰国)

世界部分国家货币及其代号

国名	货币名称	代号	国名	货币名称	代号
中国	人民币	RMB	索马里	先令	s. sk
法国	法郎	FF	朝鲜	元	W
阿富汗	尼	Af	智利	比索	ch \$
荷兰	盾	H. F.	瑞典	克郎	S. KT
也门民主	第纳尔	YD	芬兰	马克	FMK
几内亚	西里	SYLi	英国	英镑	
肯尼亚	先令	K. sh	苏联	卢布	
赞比亚	克瓦查	K	埃及		
阿尔巴尼亚	列克	Lek	叙利亚		
巴基斯坦	卢比	P. RS	伊拉克	第纳尔	
印度尼西亚	卢比	RP	马里	法郎	
坦桑尼亚	先令	T. sh	越南	盾	D
科威特	第纳尔	K. D	刚果	非洲共同体法郎	CFAF
阿拉伯也门	里亚尔	YRLS			
罗马尼亚	列伊	L	喀麦隆	非洲共同体法郎	CFAF
尼泊尔	卢比	N. RS	毛里塔尼亚	非洲共同体法郎	CFAF
尼日利亚	奈拉	N.	塞内加尔	非洲共同体法郎	CFAF
乌干达	先令	U. sh	斯里兰卡	卢比	S. Rs
加纳	新塞地	N.	柬埔寨	瑞尔	
缅甸	元	K	赤道几内亚	埃克普韦莱	
西德	马克	DM (FRG)	印度	卢比	
比利时	法郎	BF	日本		
挪威	克郎	N. K	意大利	里拉	
瑞士	法郎	S. F	丹麦	里拉	
塞耳及尼亚	第纳尔	DA	埃塞俄比亚	元	
古巴	比索	Cub \$	加拿大	元	Can. \$
美国	美元	(US)\$			