

丽江机场 2022 年保洁、客舱清洁及行李推车管理服务项目人员及管理要求

一、整体要求

在开展保洁、客舱清洁及行李推车管理工作过程中，必须坚持以人为本、安全第一、预防为主、综合管理的安全生产方针，建立职业健康及安全管理体系，落实安全生产责任制与岗位职责以及建立规范的安全操作规程。

二、管理及人员要求

（一）管理制度

针对航站楼、停机坪等特殊操作区域，合作单位因对清洁作业全流程建立完善的管理制度，内容包含但不限于安全管理制度，人力资源管理制度，信息通报制度等。

（二）规范制定

合作单位应根据机场运行流程、安保要求及保洁、客舱清洁及行李推车管理业务服务标准要求等制定完整的服务工作规范。制定工作规范时，宜考虑但不限于以下要素：服务对象的不同需求；可用的软硬件资源；可量化的服务项目；服务人员需要具备的能力；服务人员的行为、仪表、仪态规范等。同时还应对服务过程中的量、质、期等考核指标做出规定，所有操作要明确工作标准的内容和对象，按照工作标准进行相关作业。

（二）人员招聘及管理

1.合作单位应根据丽江机场保洁、客舱清洁及行李推车管理业务相关服务管理标准要求和服务岗位的需要配置充足的人员。在选聘人员时，应考虑但不限于下述事项：年龄；受教育程度；实际工作经验、技能；沟通表达、应变能力；其他行为素质等。所有人员应经过公司统一考核。考核可根据各岗位实际需要分层级进行，考核形式包括理论考核和实操考核，针对不同层级，不同工种人员制定针对性考核方案，成绩合格者方可上岗。

2.合作单位应根据机场运行流程、安保要求及本公司的服务工作规范等建立包括入职培训、每日岗前培训、案例培训等内容的员工分级培训体系，并合理制定年度、月度及其他培训计划，对各层级管理人员和操作岗位人员进行有目的、有计划的培养和训练，通过组织培训，统一操作流程及标准，按阶段性安全、服务要求提升安全服务管控能力。

3. 保洁管理工作岗位设置应采用扁平化，管理通过减少管理层次、裁减冗余人员来建立一种紧凑的扁平组织结构，使组织变得灵活、敏捷,提高组织效率和效能。以项目部形式，对于不同区域进行操作流程标准化，考核检验统一化的独立式管理。同时针对参与清洁作业的不同层级人员赋予相应的职责权限，明确责任分工及所辖区域范围，从而开展有序的现场清洁管理工作。

（三）作业规程

1.应统一着装，佩戴统一工作标识；按照操作规范要求作业；设备应定期检修、保养，保持完好状态，特殊区域作

业前，应会同需求方清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品；与需求方确认作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，并做相应的安全、技术准备；

2.所有清洁活动及与清洁活动相关联的工作（包括但不限于安全工作，服务工作等）均应按照经机场审核的合作单位制定的流程及时的、合规有序的进行。尤其航站楼清洁涉及空防安全，消防安全，运行安全，所有清洁活动的前提是安全第一，对于所有参与清洁工作的人员均应全面掌握安全知识。保洁作业时，须设置清洁警示标志，高峰时段作业时不得影响旅客通行。

3.针对航站区可能产生的意外情况，均应纳入安全应急管理范畴。针对可能发生的，人为类、气象类、突发事件类等事件制定相应的应急预案，快速有效解决突发状况而导致的安全问题。

三、其他要求

（一）保洁清洁工具及设备

1.保洁工作中要对各类清洁工具及设备进行分类管理，一般清洁工具用于日常清洁，特点为易操作，价格低，方便使用。特殊清洁设备用于特定环境下的保洁作业，开展具有针对性的清洁，特点为操作复杂，需要相关资质，持证作业，价格较高。

2. 所有清洁设备在使用前，均应按照操作说明结合现场使用情况对使用人员进行培训及考核，应由受过专业培训合格的保洁员专人使用，并由清洁管理员专人保管，确保设备

完好无损。特殊清洁设备使用，应符合国家法规及行业规定。同时应建立台账管理制度，由使用人、设备管理人签字确认。严禁用于超出本设备使用范围的清洁作业。

3.合作单位应配备专人全面了解清洁设备、设施的运转情况，定期对清洁设备进行保养，同时在检查、保养中发现设备故障应按照“能修则修，该换则换，台账清晰，有据可依”的原则，保证机械设备正常运行。

4.国际、国内进港区域清洁用具需分开管理、分开使用。

（二）清洁规程

1.一般清洁规程：清洁物品应归类使用，工具应保持清洁，需要消毒的做消毒处理；应根据服务区域的性质选择相应的清洁方法，不影响旅客舒适度，避免保洁过程的不合格操作。对于清洁物品的使用、消耗情况应有详细记录，交接手续齐全、完整；

2.特殊清洁规程：包括高空作业、有限空间作业、腐蚀性药剂配置作业等）应符合以下安全要求：应定期检测高空清洗作业设备、装置，如吊具、吊板、绳索等安全性能指标是否符合有关规定；

3.高空清洁作业人员必须持有经过认证的高空清洁从业资质，作业前应检查设备、设施、人员防护装置是否处于良好状态，应按照高处作业规程操作；作业时应采取防护措施，设置醒目的安全及作业标志。