

+ 物业管理实用操作手册

物业环境 管理作业手册



Wuye Huanjing Guanli
Zuove Shouce

滕宝红 邵小云[◎]主编

21世纪是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，在这一市场竞争激烈的环境下，物业管理企业从服务方式、经营理念到市场定位，都要做出相应的变革，才能适应发展的需要。

基于此，本书以物业管理理论为引入点，以最新颁布的《物业管理条例》等相关法律法规为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等形式，全面介绍现代物业管理全程运作重点，为物业公司科学、规范的管理提供参考。



中国时代经济出版社

+ 物业管理实用操作手册

物业环境 管理作业手册

滕宝红 邵小云◎主编



中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业环境管理作业手册/滕宝红、邵小云主编.

—北京:中国时代经济出版社,2010.4

(物业管理实用操作手册)

ISBN 978-7-5119-0098-2

I. ①物… II. ①滕…②邵… III. 物业管理;环境管理—手册

IV. ①F293.33-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第008416号

书 名: 物业环境管理作业手册

出 版 人: 宋灵恩

作 者: 滕宝红 邵小云

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市西城区车公庄大街乙5号鸿儒大厦B座

邮政编码: 100044

发行热线: (010)68320825 68320484

传 真: (010)68320634

邮购热线: (010)88361317

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgsdjj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市鑫海达印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 200千字

印 张: 11

印 数: 1~5000册

版 次: 2010年4月第1版

印 次: 2010年4月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0098-2

定 价: 25.00元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

前言

物业管理是一个朝阳产业，因为它不成熟，所以它具有广阔的前景，于是有许多有识之士瞄上这个行业，许多物业公司也应运而生。物业管理行业门槛不高，其一般业务也为人们所熟悉，但创办、运作一个物业管理公司，并真正能够管理得像模像样，决非做好保安、清洁、绿化、维修工作那么简单。许多物业公司被业主解聘、与业主纠纷闹得沸沸扬扬直至解体就缘于此。

21世纪，是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，物业管理市场已经日渐成熟，表现在：物业管理法规更加完善，政府监管物管行业日趋规范；经过不断的行业重组，物业管理企业实力不断增强，市场化行为更加理性规范；专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化；业主维权行为趋于理性；业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。

在这个阶段将会出现一个竞争激烈、管理完善、服务理念提升的局面。质量理念和品牌理念的角逐、市场环境的变化、竞争格局的形成、高新技术的应用、消费观念的更新，要求物业管理企业从服务观念到服务方式，从经营理念到市场定位，都要作出相应的变革，才能适应发展的需要。

本丛书就是在上述背景下，根据最新的《物业管理条例》、《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准》、《中华人民共和国物权法》，结合ISO 9000质量管理、ISO 14000环境管理体系与OHSAS 18000职业安全健康管理体系等三大国际通用管理标准，集物业管理精英的智慧和经验，总结、归纳而成的超越现有物业管理水平的规范化、标准化、操作性很强的物业管理书籍。

本套丛书由《物业公司岗位作业手册》、《物业客服管理作业手册》、《物业安全管理作业手册》、《物业环境管理作业手册》、《物业工程管理作业手册》、

《物业公司招投标文件范本》、《物业管理制度与表单范本》组成，其特色是以物业管理理论为引入点，以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地介绍现代物业管理全程运作重点，设置几大板块，全方位展示现代物业服务全程运作的各个方面与细节，内容详实、全面、具体、易于操作、实用性强。

本套丛书能帮助物业管理者解释工作中出现的问题并找出问题的根源，更重要的是还提供了一些有用的范本供参考。本套丛书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们作为工作参考。

本套丛书由滕宝红、邵小云主编，同时，在本书编辑过程中，有许多管理咨询企业的顾问老师及物业公司一线管理人员以不同的形式提供了各种帮助，他们是李锋、李强、李春兰、杨丽、杨吉华、尹强、朱少军、朱仲华、段水华、高淑芬、王玲、况平、匡仲潇、罗伟钊、段青民、张野、曹岷、朱霖、吴定兵、陈小兵、邹凤、林友进、胡昊文。在此一并感谢！

目 录

第一章 物业环境管理概述

第一节	物业环境管理的内容与目标	2
一、	物业环境的概念	2
二、	物业环境管理的内容	7
三、	物业环境管理的目标	10
第二节	物业环境管理基础工作	11
一、	物业环境管理机构的设置	11
二、	物业环境管理早期介入	12
三、	争取有关单位配合	14
四、	落实必要的硬件建设	14
五、	进行宣传教育工作	15
六、	物业环境保护制度的制定	15

第二章 物业保洁管理

第一节	保洁人员的配备与管理	18
一、	保洁人员的配备	18
二、	保洁人员的培训管理	21
三、	保洁人员常见职业病预防	25
第二节	物业保洁前期介入与接管验收	29
一、	物业保洁前期介入	29
二、	物业保洁接管验收	29
第三节	物业开荒清洁管理	37
一、	清洁开荒的内容及要求	37

二、物业清洁开荒的方式	39
三、开荒清洁工作计划	40
【范本】开荒清洁工作计划	40
四、开荒清洁前的准备工作	43
五、开荒清洁的实施	44
第四节 物业保洁的日常管理	46
一、物业保洁日常管理内容	46
二、物业保洁日常管理的基本要求	46
【范本】清扫保洁工作计划	47
三、物业保洁作业指导书	50
四、保洁质量检查四级制	51
五、清洁工作应急处理措施	55
第五节 虫害防治与消杀管理	58
一、物业常见虫害	58
二、物业病虫害消杀工作安排	58
三、消杀工作安全管理	63
第六节 保洁外包管理	64
一、保洁外包工作的准备	64
二、保洁服务承包商的选择	70
三、签订合同	71
【范本】××广场清洁保养工程承包合同书	71
四、保洁外包服务管理	74
【范本】清洁卫生质量标准及检查方式	75
 第三章 物业绿化管理	
第一节 绿化管理的组织与人员配置	78
一、物业绿化管理的组织	78
二、不同运作模式下绿化工的人员配置	80
三、物业绿化人员的培训	82

第二节	绿化工程的前期介入与接管验收	83
一、	物业绿化工程的前期介入	83
二、	新建物业绿化的接管验收	86
三、	原有物业所建园林绿化的接管验收	91
四、	绿化改造工程的介入与验收	93
第三节	物业绿化的日常管理	98
一、	物业绿化的日常管理内容	98
二、	制定绿化工作标准	100
三、	编制绿化管理作业指导书	103
四、	加强监督检查	103
五、	加强绿化宣传, 培养绿化意识	105
	【范本】爱护绿化标语30句	106
六、	做好绿化灾害预防	107
七、	绿化操作安全管理	110
第四节	绿化外包管理	114
一、	绿化外包准备工作要点	114
	【范本】某小区外包绿化养护作业频度要求	115
	【范本】外包绿化养护验收标准示例	116
二、	绿化服务承包商的评定与选择	120
	【范本】绿化承包商评审表	123
三、	签订绿化外包合同	124
	【范本】某住宅小区绿化养护管理承包合同	124
四、	绿化外包质量管理	129
	【范本】绿化外包管理制度	131

第四章 物业环境整治

第一节	物业违章搭建管理	136
一、	违章搭建行为主体	136
二、	违章搭建管理主体	136

三、物业小区违章搭建的几种类型	137
四、物业企业违章搭建管理职责和要求	138
五、违章搭建处理程序	138
第二节 物业区域污染防治	140
一、大气污染及其防治措施	140
二、水体污染及其防治措施	141
三、固体废弃物污染及其防治措施	142
四、噪声污染及其防治措施	144
五、“黑色污染”及其防治措施	146
 第五章 ISO 14000环境管理体系建立与实施	
第一节 ISO 14000环境管理体系的认识	148
一、ISO 14000环境管理体系简介	148
二、物业公司导入ISO 14000的益处	149
三、实施ISO 14000简要步骤	150
四、实施ISO 14000环境管理体系的注意事项	152
第二节 ISO 14000环境管理体系控制点	153
一、环境因素的识别与评价	153
二、环境方针制定	159
三、环境目标、指标及管理方案制订	160
【范本】环境目标、指标及管理方案	162
【范本】环境管理方案	164
四、将ISO 14000环境管理落到实处	165

第一章

物业环境管理概述

第一节 物业环境管理的内容与目标

一、物业环境的概念

物业环境是指某宗物业，如居住小区、写字楼、购物中心、宾馆等其所在区域内的情况和条件。物业环境按物业用途的不同，可分为以下四类：

(一)生活居住环境

生活居住环境是指提供给人们居住的物业环境，包括内部居住环境和外部居住环境两个方面。内部居住环境是指居住物业——住宅建筑的内部环境；外部居住环境是指居住物业所在区域内，与居民生活居住密切相关的各类公共建筑、公共设施、绿化、院落和室外场地等设施与设备的情况和条件。两者都受一定因素影响，如表1-1所示：

表1-1 生活居住环境的影响因素

分类	影响因素	
内部 居住 环境	住宅标准	住宅标准主要有面积标准和质量标准。面积标准一般是指平均每套或每户建筑面积和平均每人居住面积的大小；而质量标准是指设备的完善程度，如卫生设备、供水、供电、供气、供热、电视、电话等设施的完善程度
	住宅类型	住宅类型涉及住宅的高度和层高。住宅有底层、多层和高层之分
	隔 声	住宅建筑的居室上下或前后左右要有良好的隔声效果，对电梯或楼梯、管道及外部噪声要有良好的防护效果
	隔热与保温	住宅建筑在夏天具有良好的隔热效果，在冬天具有良好的保温功能。这是改善居住环境的重要条件
	光 照	居住建筑室内必须具有适宜的光照时间和强度，包括自然采光和人工照明两种情形

(续表)

分类	影响因素	
内部 居住 环境	日 照	居住建筑室内必须能够获得适时与适量的太阳光的直接照射。日照有自然状态下的日照和受到人为因素影响下的日照两种情形
	通风、风 向、风力	通风一般是指自然通风。居室应具有良好的通风条件，特别是在炎热地区而没有空调的情况下，居室更应具有良好的通风条件。另外，风向与风力也是影响居室环境的重要因素
	室内小气候	住宅建筑室内要具有适宜的气温、相对湿度和空气对流速度，确保室内居住环境空气清新，温度、湿度适宜，不损害人身健康，保持居室内环境的舒适性
	室内空气量和二 氧化碳含量	居住建筑室内要保持足够的新鲜空气量，尽量降低对人身健康有害的二氧化碳及其他有害、有毒的气体含量，使人们居住在一个安全、舒适的室内环境之中
外部 居住 环境	居住密度	是指单位用地面积上居民和建筑的密集程度，通常用单位用地面积所容纳的居民人数和单位用地面积所建造的住宅建筑面积两个指标来衡量。从居住的舒适性角度考虑，居住密度以低为优
	公共建筑	是指为居民生活服务的各类公共建筑，包括中小学、幼儿园、托儿所、医院、电影院、商店、邮局、银行等文教、卫生、商业服务、公安、行政管理等方面的公共建筑。居住物业的公共建筑能够配套、完善，是保证居住物业具有良好外部环境的基 本物质条件
	市政公共设施	是指居住物业的居民生活服务的设施，如道路、各种工程管线、公共交通等。一般来说，完善、便利的市政公共设施能够给居住物业提供一个良好的外部居住环境
	绿 化	指居住物业的室外公共绿化面积和绿化种植。绿化不仅有利于调节小气候，而且还能美化居住环境，有利于人们的身心健康
	室外庭院和各类 活动场所	室外庭院主要是指住户独用的室外庭院和公用的生活用地。居住物业的活动场所主要包括儿童游乐和成年人、老年人休息活动的场所。这些都是居民生活居所不可缺少的组成部分
	室外环境小品	主要包括建筑小品、装饰型公共标志、公共小设施、公共游憩小设施以及地面铺砌等

(续表)

分类	影响因素	
外部居住环境	大气环境	居住物业区域内，空气中有有害气体和有害物质的浓度与气味，直接影响着居民的身心健康。因此要保持良好的室外大气环境，应消除空气中的有害、有毒气体与气味，或者最大限度地降低其浓度，确保居民人身安全和身心健康
	声环境和视环境	为了确保一个好的居住环境，应尽可能降低噪声强度和住户相互间视线的干扰程度
	小气候环境	应做好居住区内的气温、日照、防晒、通风或防风等状况的维护工作，确保居住区内优雅、舒适的小气候环境
	邻里和社会环境	居住区内的社会风尚、治安状况、邻里关系、居民的文化水平和艺术修养等，都会直接影响居住环境
	环境卫生状况	居住区的卫生状况好，能够净化环境，给居民提供一个清洁宜人的生活环境

(二) 工业园区环境

工业园区环境是指提供给企业及其生产者——工人从事产品生产的相关设施与条件。其主要包括如下几个方面，如表1-2所示：

表1-2 工业园区环境的情况和条件

序号	项 目	影响情况
1	物业用途及类型	物业用途及类型是否与该物业生产的产品相一致，是影响生产环境的首要问题。例如，假设将一个层高较低的生产用房用于生产一种需要较高层高的厂房才能正常生产的产品生产用途上，则其生产环境一定比较差
2	隔 声	隔声要求生产用房之间、生产用房与外界不造成噪声污染，确保生产者在生产工作时不受噪声的干扰；同时保证不影响外界他人的活动
3	隔热和保温	隔热和保温要求生产用房在夏天能防止室内温度急剧上升，在冬天能防止室内温度急剧下降，确保生产者在个适宜的温差环境中从事生产活动
4	光照与通风	光照与通风要求生产者能在具有足够的自然采光或人工照明和良好的通风条件的生产用房内从事生产

(续表)

序号	项 目	影响情况
5	绿 化	生产区域内若有足够的绿地面积和绿化种植,不仅有利于厂区小气候的调节,而且能够美化厂区环境,有利于生产者的身心健康,树立企业良好的形象
6	环境卫生状况	良好的环境卫生状况,能够确保生产者在一个清洁、卫生的环境中从事生产,是高效率生产高质量产品的重要条件
7	交通条件	生产型企业通常需要大量运进原材料及燃料,运出产品。因此必须有便捷的交通条件
8	基础设施	企业生产对基础设施的依赖性较强,生产用房的电力供应情况、生产用水是否能够满足需要、排污及污染治理的可能性、通信条件等,都是影响生产环境的因素
9	行政服务条件	直接为生产型企业服务的公安、银行、工商、税务、环卫等行政服务机构的设置,对于确保企业生产有一个良好的生产环境,起着十分重要的作用

(三) 商业物业环境

商业物业环境是指用于商业目的的物业,包括商店(商场、购物中心、商铺、市场等)、旅馆(宾馆、饭店、酒店、招待所、旅店等)、餐馆(饭庄、酒楼、酒家、茶楼等)、游艺场馆(娱乐城、歌舞厅等)和商务写字楼等。其所在区域的情况和条件,主要包括以下几个方面,如表1-3所示:

表1-3 商业物业环境的情况和条件

序号	项 目	影响情况
1	物业类型与档次	商业物业有低层、多层和高层之分,同时其物业档次也不相同。一般来说,其档次越高,相关的商业物业环境就越好。客户对商业环境的要求相对来说也要高一些
2	隔 声	商业物业应有较好的隔声效果,以免影响他人或外界,造成噪声污染
3	光照与通风	商业物业在使用中,其室内应有足够的自然采光和人工照明;同时应具有较好的通风效果
4	室内小气候	要求室内具有适宜的气温、相对湿度和空气流动速度

(续表)

序号	项 目	影响情况
5	室内空气含氧量	室内空气要具有足够的含氧量，最大限度地降低有毒、有害、有异味的气体或物质，确保使用人的人身安全和身心健康
6	绿 化	要有足够的绿化面积绿化种植或盆花种类
7	环境卫生状况	良好的环境卫生状况，有利于商业活动的开展和吸引顾客
8	环境小品	美观、合适的环境小品，能给商业活动的开展构造一个良好的情景和氛围
9	商业设施	完善、配套和便捷的商业设施，为商业活动的开展奠定了基础
10	交通条件	对于商业物业来说，应考虑两个方面的交通条件：一是顾客方面，主要是公共交通的通达度；自行车、摩托车和汽车的停车场问题。二是经营方面，要考虑进货和卸货的交通便利程度
11	服务态度和 服务水平	商业物业的服务态度越好、服务水平越高，其商业服务环境就越佳，相应的商业效益就越好

(四) 办公物业的环境

影响办公物业环境的因素主要有以下几个方面：

- (1) 办公室标准与类型。办公室面积较大、室内净空高度较高，则办公的空间环境优越，无压抑感。
- (2) 隔声。良好的隔声效果，既起到了保密作用，又不干扰他人和外界。
- (3) 隔热和保温。
- (4) 光照与日照。
- (5) 通风。
- (6) 室内小气候。
- (7) 室内空气含氧量和二氧化碳含量。
- (8) 室内景观。办公室的盆景、小饰物、壁画、雕塑等小景观的合理布置，构成了一个优美的办公室内环境。
- (9) 办公设备。配套、完善的办公设备是构造一个优美的办公环境的基本条件。
- (10) 室外绿化。

(11)室外环境小品。

(12)大气环境。

(13)声环境和视环境。没有外界噪声干扰和良好的视觉环境，是办公条件的要求。

(14)环境卫生状况。

(15)办公区域的治安状况。

(16)办公人员的基本素质。主要包括思想文化素质、艺术修养以及人际关系等。

二、物业环境管理的内容

物业环境管理主要是调控业主或物业使用人与环境保护的关系，组织并管理业主或物业使用人的生产和生活活动，限制业主或物业使用人损害环境质量、破坏自然资源的行为。一般来说，物业环境管理主要包括以下几个方面的内容：

(一)治理环境污染

环境污染主要有以下几种情况：

1. 空气污染

造成空气污染的因素主要有：

(1)直接燃煤，排放过多二氧化硫气体。

(2)机动车排放的尾气经强紫外线照射形成光化学烟雾污染。

(3)基建扬尘形成的尘烟污染。

2. 水体污染

工业废水和生活废水等含有大量有毒、有害污染物，进入水体后形成水体污染。

3. 固体废弃物污染

固体废弃物是人们在生产和生活中扔弃的固体物质。影响物业环境的固定废弃物主要有生产与生活垃圾、粪便、沟泥等。其中垃圾包括无机垃圾(砖瓦碎石、炉灰、渣土等)和有机垃圾(动植物残体、废纸、塑料、碎布等)。固体废弃物如不及时加以处理，也会对环境造成污染。

4. 噪声污染

噪声可分为交通噪声、生产噪声和生活噪声三种，如表1-4所示：

表1-4 噪声污染的类别

序号	分 类	说 明	
1	交通噪声	来源于物业区域以外的城市道路。机动车进入物业区域内部也会带来噪声。距离城市道路远近的不同，受到交通噪声的干扰也就不同	
2	生产噪声	主要有工厂加工噪声和工程施工噪声等	
3	生活噪声	商业噪声	居住区和小区的商业中心是人流集中、气氛热烈的公共场所。特别是附近的农贸市场，其叫卖声、讨价还价声、人群熙熙攘攘声等不绝于耳，对居住和办公产生严重干扰
		保育教育噪声	如学生上学与放学的嘈杂声；做操、上体育课的口哨声；儿童的哭闹嬉戏声等，都会影响附近物业业主和使用人的工作和休息
		日常生活噪声	日常生活噪声种类繁多，如居民播放音乐、家庭影院、家庭舞会等娱乐声响；家庭厨房噪声、家庭纠纷的争吵声、家庭聚会的喧哗声、走家串户的叫喊叫卖声等

5. 电磁波污染

目前由于电器、电信等具有强大电磁波污染因素的产品走入家庭和被消费者广泛使用，造成电磁波污染严重，极大地损害人们的身心健康。

(二) 做好物业环境绿化工作

尽量扩大绿化面积及种植花草、树木的种类，不仅可以净化空气、调节物业区域小气候，保持水土、防风固沙，而且还可以消声防噪，达到净化、美化环境的目的。

(三) 做好物业环境卫生管理工作

物业环境卫生管理是物业管理中一项经常性的管理服务性工作。其目的是净化环境，给物业业主和使用人提供一个清洁宜人的工作、生活的优良环境。

(四) 清除物业区域内的违章搭建

违章搭建是对整个物业区域和谐环境的破坏。它既有碍观瞻，又影响人们