

1200419130



根据中华人民共和国国务院最新颁布《物业管理条例》编制

物业标准化管理全程实施方案



1200419130

保洁与绿化管理

MANAGEMENT OF CLEANSING & GREEN-MAKING

《物业标准化管理全程实施方案》编委会

F293.33-65
890



中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

保洁与绿化管理/南兆旭主编.—北京:中国标准出版社, 2003.10

(物业标准化管理全程实施方案)

ISBN 7-5066-3295-0

I.保… II.南… III.①居住区—清洁卫生—标准化管理 ②居住区—绿化规划—标准化管理 IV.F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第091263号

中国标准出版社出版

北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码: 100045

电话: 010-68523946 68517548

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销

网址: www.bzcbs.com

印刷: 北京市后沙峪印刷厂

开本: 787×980 1/16 印张: 22.5

字数: 300千字

2003年12月第1版

2003年12月第1次印刷

印数: 1-5000

ISBN 7-5066-3295-0

定价: 38.00元

主 编 南兆旭

执行主编 张 野 李子英 韩 军

编 委 会 (以姓氏笔画排序)

李子英 孙振丽 许汉钊 匡仲潇

邢桂宁 张 野 张道生 南兆旭

梁建华 黄少刚 廖 译 滕宝红

装帧设计 周 冰

监 制 李亚龙



《物业标准化管理全程实施方案》系列丛书

- 《物业标准化管理全程实施方案 验收与接管》
- 《物业标准化管理全程实施方案 业主与住户管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 设施与设备管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 保洁与绿化管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 治安防范与安全应急管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 消防安全管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 标准管理文本与图表》
- 《物业标准化管理全程实施方案 高层楼宇·写字楼·商场物业管理》

前言

备受关注的全国《物业管理条例》在一片期待声中诞生。2003年6月8日，国务院总理温家宝签署第379号国务院令，公布《物业管理条例》，从此结束了我国只有地方性物业管理条例，而没有全国性物业法律条文的历史。该条例从1999年4月开始起草，并于2002年10月向社会征求意见。条例对业主以及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护及法律责任做出了明确规定。

《物业标准化管理全程实施方案》是在最新《物业管理条例》的基础上，分析现有物业管理状况，综合优秀物业管理公司成功经验，结合ISO 9000质量管理体系及ISO 14000环境管理体系两大国际通用管理标准，集几十位物业管理精英的智慧和经验，总结、归纳、编纂而成的一套超越现有物业管理水平的规范化、标准化、可操作性很强的物业管理丛书。

《物业标准化管理全程实施方案》共8册，涵盖面非常广，内容涉及前期物业的介入管理、物业的验收与接管、业主和住户服务、物业消防安全、物业治安防范与安全应急、物业设施设备管理、物业的保洁与绿化及物业管理过程中常用的文本和图表。本书还特意为高层楼宇物业、办公楼宇物业、商场物业设计了一份针对性很强的物业管理文案。

《物业标准化管理全程实施方案》编委会

2003年12月1日

目录

CONTENT

第1章 保洁与绿化管理人员职责标准

WYBJ-01-001	环境管理部经理职责标准	3
WYBJ-01-002	保洁部经理职责标准	4
WYBJ-01-003	保洁主管职责标准	6
WYBJ-01-004	保洁组长职责标准	8
WYBJ-01-005	保洁员职责标准	10
WYBJ-01-006	清洁工职责标准	11
WYBJ-01-007	清洁车司机职责标准	13
WYBJ-01-008	楼内保洁员职责标准	14
WYBJ-01-009	楼外保洁员职责标准	15
WYBJ-01-010	绿化部经理职责标准	17
WYBJ-01-011	绿化主管职责标准	19
WYBJ-01-012	绿化班长职责标准	21
WYBJ-01-013	绿化工职责标准	23
WYBJ-01-014	园艺工程师职责标准	25
WYBJ-01-015	园艺工职责标准	27

第2章 保洁工作制度执行标准

WYBJ-02-001	管理处清洁管理执行标准	31
-------------	-------------------	----

WYBJ-02-002	管理处主任巡检执行标准	32
WYBJ-02-003	卫生管理员工作执行标准	34
WYBJ-02-004	清洁保养岗位责任制执行标准	35
WYBJ-02-005	楼管员卫生检查监督执行标准	38
WYBJ-02-006	公共卫生管理员工作执行标准	40
WYBJ-02-007	清洁卫生管理执行标准	42
WYBJ-02-008	清洁保养检查监督执行标准	45
WYBJ-02-009	物业管理清洁保障运作执行标准	47
WYBJ-02-010	管理处保洁队管理执行标准	54
WYBJ-02-011	清洁工培训制度执行标准	57
WYBJ-02-012	清洁员工管理执行标准	58
	附: 清洁员工纪律	60
WYBJ-02-013	清洁工工作程序执行标准	61
WYBJ-02-014	清洁工工作要求执行标准	63
WYBJ-02-015	清洁工日常工作标准程序	66
WYBJ-02-016	清洁卫生管理标准程序	68
WYBJ-02-017	清扫保洁工作流程与质量执行标准	70
WYBJ-02-018	垃圾中转站清洁执行标准?	71
WYBJ-02-019	垃圾分类收集处理执行标准	73
WYBJ-02-020	垃圾收集处理工作标准	74
WYBJ-02-021	清洁保养执行标准	76
WYBJ-02-022	清洁委托服务工作标准	79
	附: 清洁服务委托单	81
WYBJ-02-023	住宅楼日常清洁执行标准	82
	附: 清洁药品的保管和使用一览表	84
WYBJ-02-024	住宅楼清洁服务及清洁执行标准	85
WYBJ-02-025	卫生清洁达标标准	88
WYBJ-02-026	清洁服务过程检验执行标准	89
WYBJ-02-027	清洁卫生公约标准范例	91
WYBJ-02-028	业主保洁守则标准范例	93

第3章 清洁保养操作标准

WYBJ-03-001	办公楼层清洁操作标准	97
WYBJ-03-002	住宅、公寓楼层清洁保养操作标准	100
WYBJ-03-003	楼道清洁操作标准	102
WYBJ-03-004	地下室、天台、转换层清洁操作标准	104
WYBJ-03-005	房屋天面、雨篷清洁操作标准	106
WYBJ-03-006	值班室、岗亭清洁操作标准	107
WYBJ-03-007	大堂清洁操作标准	109
WYBJ-03-008	公用卫生间清洁操作标准	111
WYBJ-03-009	楼层通道地面清洁操作标准	113
WYBJ-03-010	地板拖扫操作标准	114
WYBJ-03-011	单一药剂地板拖洗操作标准	117
WYBJ-03-012	双药剂地板拖洗操作标准	119
WYBJ-03-013	硬地板抛光操作标准	121
WYBJ-03-014	喷雾抛光清洁操作标准	123
WYBJ-03-015	机器刷洗地板操作标准	125
WYBJ-03-016	硬地板去蜡和打蜡操作标准	128
WYBJ-03-017	地毯吸尘清洁操作标准	132
WYBJ-03-018	热水抽取式地毯清洁操作标准	134
WYBJ-03-019	干泡沫地毯清洁操作标准	137
WYBJ-03-020	地毯湿洗清洁操作标准	140
WYBJ-03-021	地毯干粉清洁操作标准	143
WYBJ-03-022	地毯掠撒式清洁操作标准	145
WYBJ-03-023	去灰尘、湿抹、洗刷与上蜡油操作标准 ..	148
WYBJ-03-024	高处去尘与清洁操作标准	150
WYBJ-03-025	墙壁清洁操作标准	152
WYBJ-03-026	瓷砖、喷涂和大理石墙面清洁操作标准 ..	154

WYBJ-03-027	乳胶漆墙面清洁操作标准	156
WYBJ-03-028	大理石打蜡操作标准	157
WYBJ-03-029	蜡面保养操作标准	159
WYBJ-03-030	不锈钢清洁保养操作标准	160
WYBJ-03-031	玻璃门、窗、幕墙清洁操作标准	161
WYBJ-03-032	灯具清洁保养操作标准	162
WYBJ-03-033	自行车房(棚)清洁操作标准	164
WYBJ-03-034	公共场地和马路清洁操作标准	165
WYBJ-03-035	绿地清洁操作标准	166
WYBJ-03-036	散水坡和排水沟清洁操作标准	167
WYBJ-03-037	游乐场清洁操作标准	168
WYBJ-03-038	停车场清洁操作标准	169
WYBJ-03-039	雕塑装饰物、宣传栏、标识宣传牌清洁操作 标准	170
WYBJ-03-040	喷水池清洁操作标准	171
WYBJ-03-041	室外地面清洁操作标准	173
WYBJ-03-042	地下雨、污水管井疏通操作标准	175
WYBJ-03-043	垃圾中转站清洁操作标准	177
WYBJ-03-044	化粪池清理操作标准	178
WYBJ-03-045	垃圾池(箱)清洁操作标准	180
WYBJ-03-046	洗地毯机操作标准	181
WYBJ-03-047	吸水机操作标准	182
WYBJ-03-048	抛光机操作标准	183
WYBJ-03-049	吊篮清洗外墙操作标准	184
WYBJ-03-050	吊板清洗外墙操作标准	187
WYBJ-03-051	外墙清洗检查操作标准	190

第 4 章 保洁应急工作执行标准

WYBJ-04-001	清洁工作应急执行标准	195
-------------	------------------	-----

WYBJ-04-002	梅雨天气应急工作执行标准	198
WYBJ-04-003	暴风暴雨天气应急工作执行标准	199
WYBJ-04-004	楼层内发生水管爆裂事故应急工作执行标准	200
WYBJ-04-005	突发火灾事故应急工作执行标准	201
WYBJ-04-006	突发公共卫生事件应急工作执行标准	202
	附: 突发公共卫生事件应急条例	204

第 5 章 绿化管理制度执行标准

WYBJ-05-001	园林绿化管理标准流程	221
WYBJ-05-002	绿化管理规程执行标准	222
	附: _____绿化工程存在问题处理单	227
	绿化工程验收移交记录表	228
	保洁员除草责任范围和工作内容一览表	229
	绿化养护记录表	230
WYBJ-05-003	绿化日常养护方法和要求标准	231
WYBJ-05-004	绿化美化达标标准	237
WYBJ-05-005	绿化工管理执行标准	239
WYBJ-05-006	绿化工工作执行标准	242
WYBJ-05-007	住宅区绿化养护管理执行标准	244
WYBJ-05-008	物业管理处绿化养护工作执行标准	246
WYBJ-05-009	业主爱护绿化执行标准	249
WYBJ-05-010	绿化管理考核标准	250

第 6 章 绿化服务项目操作标准

WYBJ-06-001	绿化服务分类标准	255
WYBJ-06-002	绿化服务要求标准	256
WYBJ-06-003	绿化养护作业检查标准	259

WYBJ-06-004	草坪建植操作标准	261
WYBJ-06-005	草坪养护管理质量标准	264
WYBJ-06-006	草坪养护作业标准	265
WYBJ-06-007	树木栽植操作标准	268
WYBJ-06-008	树木养护管理质量标准	270
WYBJ-06-009	乔、灌木养护作业标准	272
WYBJ-06-010	花坛、花境种植操作标准	275
WYBJ-06-011	花坛、花境养护管理质量标准	277
WYBJ-06-012	花坛、花境养护作业标准	278
WYBJ-06-013	育苗培植作业标准	279
WYBJ-06-014	花卉栽培作业标准	280
WYBJ-06-015	乔木、灌木整形修剪作业标准	281
WYBJ-06-016	中耕除草作业标准	283
WYBJ-06-017	防风防涝作业标准	284
WYBJ-06-018	浇水抗旱作业标准	285
WYBJ-06-019	补栽补种作业标准	286
WYBJ-06-020	施肥作业标准	287
WYBJ-06-021	病虫害识别与防治作业标准	291
WYBJ-06-022	旋转式割草机操作标准	292
WYBJ-06-023	喷雾器操作标准	294
WYBJ-06-024	室内观叶植物种植作业标准	295
WYBJ-06-025	室内观叶植物养护管理作业标准	298
WYBJ-06-026	室内观叶植物摆放作业标准	299

第7章 工作考核及奖惩标准

WYBJ-07-001	清洁保洁工作考核标准	303
	附：清洁工作检验标准和方法	305
	消杀工作检验标准和方法	307

	保洁主管岗位考核表	308
	保洁组长岗位考核表	309
	清洁组工资包干考评标准	310
WYBJ-07-002	保洁员考核标准	311
	附: 保洁员岗位考核标准及奖惩办法	313
	保洁员岗位月考核表	314
WYBJ-07-003	管理处绿化管理考评标准	315
	附: 清洁绿化管理工作质量检测标准	318
	环境绿化人员岗位考核标准及奖惩办法	319
	管理处绿化工考核标准	320
	环境卫生部绿化组工资包干考评表	321
	绿化主管岗位考核表	322
	绿化组长岗位考核表	323
	绿化园艺工程师岗位考核表	324
	绿化工岗位考核表	325

第 8 章 IS014000 环境管理体系程序文件范例

WYBJ-08-001	环境目标与指标控制程序	329
WYBJ-08-002	环境管理方案控制程序	332
WYBJ-08-003	环境信息交流管理控制程序	335
WYBJ-08-004	固体废弃物管理程序	338
WYBJ-08-005	环境监测与测量控制程序	342
WYBJ-08-006	纠正与预防措施管理程序	345
WYBJ-08-007	噪声控制管理程序	348

第1章

保洁与绿化管理人员 职责标准

文 件 名	环境管理部经理职责标准					
电子文件编码	WYBJ-01-001	页 码	1-1	版 次	A/0	
一、全面负责协调清洁卫生以及环境绿化等方面的各项工作，带领部门全体员工认真贯彻执行公司的各项经营管理方针、政策、指示、规定等，坚持为业主服务，为社会服务，努力实现公司所确定的各项工作任务和责任目标，为开创具有特色的物业管理管理工作做出贡献。 二、定期向公司领导和业主委员会汇报环境管理部工作情况，并听取公司领导和业主委员会的意见和要求，全力负责贯彻实施。定期主持部门例会，有计划地培训员工。在工作中必须经常深入现场，检查各项工作的落实情况，及时发现问题，解决问题。 三、坚持不断提高小区环境保洁度，努力创造一流的卫生环境。 四、在具体环卫工作中，实行科学化管理，深入现场，问题解决在现场。建立和完善一整套行之有效的环卫量化管理运作流程，不留清洁、卫生“死角”，掌握季节及环卫工作淡、旺季的特点，制定最经济、最节省的操作实施计划，不断地提高细化管理层次。 五、加强小区的环境建设，不断提高绿地景观效应。坚持环境绿化“三分种、七分养”的原则；加强绿化的养护管理工作，深化环境景观化的管理制度，强化环境的绿化园容景观，为业主提供十分和谐、温馨，且能反映时代特色的、高品味的绿色环境空间。						



文 件 名	保洁部经理职责标准					
电子文件编码	WYBJ-01-002	页 码	2-1	版 次	A/0	
保洁部经理在管理处主任的领导下，全面负责本小区清洁卫生工作的安排和监督，其职责如下： 一、服从领导，模范带头，以身作则，积极带领队员完成上级交给的各项任务。 二、全面负责小区内清洁卫生工作的安排，做好每日检查记录并及时向主任汇报。 三、负责做保洁员的思想教育、法纪教育，组织保洁员学习文化和专业知识。 四、提交小区内除“四害”消杀工作计划，组织安排保洁员完成此项工作。 五、每日检查监督卫生、消杀，评定工作效益，搞好环境卫生，抓好宿舍内务卫生管理。 六、坚持每日巡查小区卫生，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为。 七、坚持原则，办事公道。						

文 件 名	保洁部经理职责标准				
电子文件编码	WYBJ-01-002	页 码	2-2	版 次	A/0
八、完成管理处主任交待的其他任务。					

文 件 名	保洁主管职责标准				
电子文件编码	WYBJ-01-003	页 码	2-1	版 次	A/0
保洁主管在管理处业务助理的领导下，负责实施住宅区的保洁工作，美化、净化居住环境。其职责如下： 一、负责保洁工作的现场管理，及时了解保洁员的思想和生活动态，解决疑难问题，并定期向业主服务助理汇报。 二、严格按照保洁管理作业程序和保洁标准及检查考核评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、主管检查、业务助理抽查、管理处定期大检查五级检查制度，考核结果切实与员工工资挂钩。 三、合理配置住宅区内保洁器具及清扫工具的数量，合理配备保洁人员，确保住宅区内不留卫生死角。 四、坚持每天巡视住宅区两遍，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作。 五、经常检查商场、店铺，落实“门前三包”责任，严禁摆摊设点，占道经营。 六、负责保洁各班的内务管理工作的安排和实施，每月组织召开保洁情况分析会，总结一周保洁工作。					