

物业管理服务实操一本通丛书

第2版

wuye guanli 物业环境管理

绿化保洁

培训与管理手册

制度 / 范本 / 流程 / 图表

余源鹏 ◎ 主编

- ▶ 借鉴国内8大成功物业管理公司
- ▶ 明确岗位职责和内部管理制度
- ▶ 提供大量先进的操作规范流程
- ▶ 绿化植物的全面选用养护方法
- ▶ 保洁服务标准与清洁工作程序
- ▶ 物管、绿化、保洁公司都适用
- ▶ 环境管理部门的内部管理手册
- ▶ 绿化保洁从业人员的培训教程
- ▶ 购书即可获赠中国房地产情报



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

物业管理服务实操一本通丛书

物业管理服务实操一本通丛书

物业环境管理

绿化保洁

培训与管理手册

制度 / 范本 / 流程 / 图表

余源鹏 © 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书包括环境管理总述、绿化管理、清洁管理三个部分。书中运用大量的图表、案例,对物业日常管理中涉及的制度、流程、规范、方法等内容进行了全面、简明的介绍,是物业环境管理人员最佳的实用参考书籍、内部工作手册和实操培训教程。同时,本书也是物业管理服务从业人士职业提升的必读书籍,是物业和房地产相关专业师生的优秀教材。

图书在版编目(CIP)数据

物业环境管理:绿化保洁培训与管理手册/余源鹏主编. —2 版. —北京:机械工业出版社,2014.10
(物业管理服务实操一本通丛书)
ISBN 978-7-111-47597-2

I. ①物… II. ①余… III. ①物业管理—环境管理—手册
IV. ①F293.33②X322

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 180991 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)
策划编辑:赵 荣 责任编辑:赵 荣 孟晓琳
版式设计:霍永明 责任校对:赵 蕊
封面设计:张 静 责任印制:刘 岚
北京圣夫亚美印刷有限公司印刷
2014 年 10 月第 2 版第 1 次印刷
184mm×260mm·14.25 印张·332 千字
标准书号:ISBN 978-7-111-47597-2
定价:38.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编：余源鹏

参编人员：陈秀玲 莫润冰 朱嘉蕾 黄 颖
 张家进 甘建文 杨逸婷 夏 庆
 李惠东 刘俊琼 林达愿 宋明志
 陈晓冬 张雄辉 崔美珍 王旭丹
 邓祝庆 余鑫泉 罗宇玉 张 洁
 罗 艳 李苑茹 林旭生 杜志杰
 刘丹霞 唐璟怡 肖文敏 蒋祥初
 马新芸 黄志英 胡银辉 叶志兴
 陈思雅 曾 琳 谭玉婵 奚 艳
 陈友芬 刘雁玲 罗慧敏 林敏玲

前言

随着经济和房地产业的发展，人们对生活质量的要求标准越来越高，除了对居住空间大小的要求之外，对居住的环境质量也越来越重视，这就给现代物业管理服务中的物业环境管理提出了更高的要求。

物业环境是城市环境的一部分，它是指物业如居住小区、写字楼、购物中心、酒店等所在区域内的情况和条件。物业环境按用途的不同可分为生活居住环境、生产环境、商业环境和办公环境等。

物业环境管理涉及的领域比较广泛，需要相关的从业人士掌握各方面的专业知识。物业管理行业在我国是一个新兴行业，很多物业管理服务公司在实际的工作操作中仍然缺乏一套详细完整的规范与流程。然而进行科学规范的管理，以及拥有一套详细实用的流程，恰恰是做好物业环境管理的前提。

本书的第1版一经出版即深受物业环境管理相关企业、管理人员和物业管理专业师生的追捧。由于近年来物业环境管理的具体工作实践有了一定的发展，为适应最新、最先进的实操需要，应广大读者要求，我们用了一年多的时间对本书的第1版进行修订，在原书的基础上，借鉴国内成功的物业管理公司的管理制度与管理方法，增加了大量实用的物业环境绿化与保洁管理的操作规范流程等内容，并对部分章节结构进行了调整，最终编写成这本《物业环境管理——绿化保洁培训与管理手册》。比之第1版，本书内容更加全面、更加深入，可以使读者迅速了解环境管理部门的工作内容与工作程序，并提供具体可行的操作方法。

本书在编写时力求突出以下三大特点：

第一，实操性。本书一如既往地保持了我們编写房地产和物业管理类图书的实操性风格，用大量的制度、规程、规范、方法、流程、图表、案例讲述物业的日常管理内容，是物业环境管理人士最佳的参考书籍。

第二，全面性。本书在实操的基础上，力求用简明易懂的语言，全面重点地讲述涉及物业环境管理的全部内容。这些内容都是物业环境管理人士职业晋级的必要阶梯。

第三，工具性。本书分章节详细讲述物业环境管理的各方面内容。物业环境管理从业人士可以将本书作为一本实用的工作手册，根据实际工作需要快速查阅到相应内容。

本书除了以上三大特点外，还具有规范性和流程性两个明显特点。



本书是一本操作性强的物业环境日常管理实用图书，内容全面深入，文字浅显易懂，是物业环境管理相关从业人士的最佳参考书籍。本书适合物业管理企业的环境管理部门（如绿化部、清洁部、工程部、物业部等）的从业人士阅读，适合作为相应环境部门内部管理的工作手册，也适合作为物业环境管理部门人员的培训教程，还适合专业环境管理服务公司（如专业绿化公司和专业保洁公司等）的从业人士阅读。同时，本书也可以作为物业管理和房地产相关专业师生的教材。

本书是我们编写的“物业管理服务实操一本通丛书”中的一本，有关物业管理服务的其他相关的实操性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请参阅我们陆续编写、出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和意见。对此，我们将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买过余源鹏主编的房地产和物业管理类图书的读者关注我们的微信公众号“余源鹏房地产大讲堂”，我们将每天为您推送最新的房地产政策法规和市场动态，也请读者登陆我们的网站（www.eaky.com）免费下载最新房地产一手资料和《中国房地产情报》。



编者

目 录

前言

第1章 环境管理总述	1
1.1 环境管理内涵	3
1.1.1 物业环境的定义	3
1.1.2 环境管理的内容	3
1.1.3 环境管理的原则	3
1.2 环境管理机构	4
1.2.1 环境管理部经理的岗位职责	4
1.2.2 环境管理部主管的岗位职责	5
1.3 环境管理方案	6
1.3.1 环境管理的基本要求	6
1.3.2 环境管理的具体措施	7
1.4 噪声管理	7
1.4.1 噪声的定义与分类	8
1.4.2 噪声的等级与标准	8
1. 噪声的等级	8
2. 噪声的标准	9
1.4.3 噪声的危害	10
1.4.4 噪声的控制办法	10
1.4.5 噪声的控制管理程序	11
1.5 宠物管理	11
第2章 绿化管理	13
2.1 绿化管理概述	15
2.1.1 绿化管理的内涵	15



2.1.2 绿化管理的方案	15
1. 绿化管理方案的重要性	15
2. 绿化管理方案的内容	15
3. 绿化管理方案举例	17
2.1.3 绿化管理的程序	20
1. 确定绿化方案	20
2. 委托施工	21
3. 施工质量监控	21
4. 绿化工程的验收	21
5. 绿化标识档案管理	21
6. 日常绿化管理	21
7. 日常养护	22
8. 绿化部上门服务作业指导书	22
2.2 物业公司绿化部和专业绿化公司的内部管理	23
2.2.1 物业公司绿化部的岗位职责与工作程序	23
1. 物业公司绿化部的机构设置	23
2. 绿化部主管的岗位职责	23
3. 绿化助理的岗位职责	24
4. 绿化助理检查工作指导书	24
5. 一般绿化工的岗位职责	25
6. 花圃组绿化工的岗位职责	26
7. 绿地组绿化工的岗位职责	27
8. 服务组绿化工的岗位职责	27
9. 绿化工的作息时间	28
10. 绿化工的考核	28
2.2.2 专业绿化公司的岗位职责与工作程序	29
1. 专业绿化公司的机构设置	29
2. 绿化经理的岗位职责与工作程序	29
3. 绿化主管的岗位职责与工作程序	29
4. 绿化领班的岗位职责与工作程序	30
5. 绿化工的岗位职责与工作程序	31
6. 园艺经理的岗位职责与工作程序	32
7. 园艺主管的岗位职责与工作程序	32





8. 园艺施工员的岗位职责与工作程序	33
9. 文员的岗位职责与工作程序	33
2.2.3 绿化物资的使用与管理	34
1. 绿化物资的养护	34
2. 剪草机的使用与管理	36
3. 喷雾器的使用与管理	36
4. 绿化用农药的使用与管理	36
2.3 绿化植物的选种与验收	37
2.3.1 绿化植物的选种	37
1. 植物选种的注意事项	37
2. 林木类树种的选种	38
3. 绿篱的选种	40
4. 草坪的选种	41
5. 花卉的品种及盆景的选购标准	42
2.3.2 绿化植物的种植	43
1. 林木类树种的种植	43
2. 草坪的种植方式	45
3. 花卉的种植方式	46
2.3.3 绿化植物的布置与摆设	46
1. 地面绿化的布置	46
2. 侧面绿化的布置	47
3. 顶层绿化的布置	47
4. 景区绿化的布置	48
5. 室内花卉盆景的布置	48
6. 节庆日绿化的布置	49
7. 活动场地绿化的布置	49
8. 绿色植物的摆设服务合同	50
2.3.4 绿化工程的接管验收	52
1. 绿化工程接管验收的程序	52
2. 绿化工程移交的质量标准	52
3. 绿化工程接管验收的相关记录	52
2.4 绿化植物的养护内容	55
2.4.1 绿化植物的修剪	55



1. 绿化植物的造型	55
2. 绿化植物的修剪方法	55
3. 绿化植物的修剪程序	56
4. 乔木的修剪	56
5. 灌木的修剪	56
6. 绿篱的修剪	57
7. 草坪的修剪	57
2.4.2 绿化植物的浇水与施肥	58
1. 绿化植物的浇水操作要点	58
2. 绿化植物的施肥操作要点	59
3. 乔、灌木的浇水与施肥	60
4. 绿篱的浇水与施肥	60
5. 花卉的浇水与施肥	60
6. 草坪的浇水与施肥	61
2.4.3 绿化植物的中耕除草	62
1. 绿化植物的中耕除草方法	62
2. 草坪的杂草清除	63
3. 草坪的打孔疏草与更换	63
2.4.4 绿化植物的病虫害识别与防治	64
1. 绿化植物病虫害防治要求	64
2. 绿化植物的病害识别与防治	64
3. 绿化植物的虫害识别与防治	65
4. 农药的使用	66
5. 草坪的病虫害防治	66
2.4.5 绿化植物的灾害预防	67
1. 旱灾预防	67
2. 水灾预防	67
3. 风灾预防	68
4. 滑坡预防	68
5. 冻害预防	68
2.4.6 绿化植物的保洁与移植	69
1. 绿化植物的保洁	69
2. 绿化植物的移植	69



3. 绿化植物的更换	69
4. 绿化植物的补缺	70
2.5 绿化植物的养护作业	71
2.5.1 常见绿化植物的养护操作细则	71
1. 茶花的养护操作细则	71
2. 杜鹃的养护操作细则	72
3. 月季的养护操作细则	72
4. 桂花的养护操作细则	72
5. 栀子花的养护操作细则	72
6. 黄杨的养护操作细则	72
7. 含笑养护操作细则	73
8. 梅花的养护操作细则	73
9. 草坪的养护操作细则	73
2.5.2 各类绿化植物的养护操作规程	74
1. 乔、灌木的养护操作规程	74
2. 绿篱的养护操作规程	76
3. 室内观叶植物的养护操作规程	77
4. 室内外盆景的养护操作规程	78
5. 室内外花坛时花的养护操作规程	80
2.6 绿化养护工作的分包与监督检查	81
2.6.1 绿化养护工作的分包	81
1. 绿化养护合同	81
2. 绿化养护质量的自检	85
3. 绿化养护评分表	87
2.6.2 绿化养护工作的监督检查	88
1. 绿化养护工作监督检查的流程	89
2. 绿化养护工作的监督检查制度和标准	91
3. 绿化养护工作的整改	92
第3章 清洁管理	93
3.1 清洁管理的综述	95
3.1.1 清洁管理的内涵	95
1. 清洁管理的涵义	95



2. 清洁管理的内容	95
3. 清洁管理的重要性	95
4. 清洁管理的原则	96
3.1.2 清洁部的内部管理	96
1. 清洁部的机构设置与部门职责	96
2. 清洁部的岗位职责	96
3. 清洁工的工作纪律和安全规范	98
4. 清洁班的管理	99
3.1.3 清洁应急措施	104
1. 火灾后的清洁应急措施	104
2. 污、雨水井、管道、化粪池堵塞导致污水外溢的清洁应急措施	104
3. 暴风雨天气的清洁应急措施	104
4. 梅雨天气的清洁应急措施	105
5. 水管爆裂的清洁应急措施	105
6. 施工装修的清洁应急措施	105
7. 清洁应急的注意事项	105
3.1.4 清洁工具与用品的管理	105
1. 清洁工具与用品的管理制度	105
2. 清洁工具与用品的介绍	107
3. 清洁工具的操作及保养	110
3.1.5 清洁管理方案	113
1. 清洁管理方案的内容	113
2. 综合物业的清洁管理方案	114
3. 高档物业的清洁管理方案	115
4. 开荒工作的清洁管理方案	117
3.2 保洁工作的分包	117
3.2.1 专业保洁公司的内部管理	117
1. 专业保洁公司的组织架构	117
2. 专业保洁公司的岗位职责	117
3. 专业保洁公司的安全生产管理	119
3.2.2 专业保洁公司的选定	122
1. 专业保洁公司的选择	122
2. 专业保洁公司的评审	122



3. 保洁服务合同	124
4. 外墙清洁合同	147
3.2.3 专业保洁公司的服务内容与工作标准	154
1. 专业保洁公司的工作职责	154
2. 专业保洁公司的服务范围及要求	155
3. 专业保洁公司的工作标准	158
3.2.4 保洁工作的检验	161
1. 保洁工作的检验标准与方法	161
2. 保洁工作的检验流程与相关记录	163
3.3 清洁工作的程序	169
3.3.1 地面的清洁工作程序	169
1. 公共通道的清洁工作程序	169
2. 楼层通道的清洁工作程序	170
3. 转换层地面的清洁工作程序	170
4. 大堂大理石地面的清洁工作程序	171
5. 大理石地面的晶面清洁工作程序	173
6. 木质地面的清洁工作程序	173
7. 地毯的清洁工作程序	174
3.3.2 墙面的清洁工作程序	175
1. 外墙的清洁条件与方式	175
2. 不同类型外墙的清洁工作程序	179
3. 大理石墙面的清洁工作程序	181
4. 通道墙面砖的清洁工作程序	182
5. 乳胶漆墙面的清洁工作程序	182
6. 木质墙面的清洁工作程序	182
7. 墙毯的清洁工作程序	182
8. 墙纸的清洁工作程序	183
3.3.3 公共场所的清洁工作程序	183
1. 大堂的清洁工作程序	183
2. 游乐场的清洁工作程序	184
3. 游泳池的清洁工作程序	184
4. 道路及运动场所的清洁工作程序	185
5. 绿化带的清洁工作程序	186



6. 停车场的清洁工作程序	186
7. 楼梯间通道的清洁工作程序	187
8. 电梯的清洁工作程序	187
9. 公共卫生间的清洁工作程序	188
3.3.4 公共设施的清洁工作程序	189
1. 值班室和岗亭的清洁工作程序	189
2. 字、牌、画的清洁工作程序	189
3. 雕塑装饰物和宣传栏的清洁工作程序	190
4. 地面喷水池的清洁工作程序	190
5. 水池和水箱的清洁工作程序	191
6. 天台和雨篷的清洁工作程序	191
7. 房屋顶部的清洁工作程序	192
8. 散水坡和排水沟的清洁工作程序	192
9. 垃圾池和垃圾箱的清洁工作程序	192
10. 垃圾中转站的清洁工作程序	193
11. 化粪池的清洁工作程序	193
12. 地下室公共设施的清洁工作程序	194
13. 护栏的清洁工作程序	195
14. 灯具的清洁工作程序	195
15. 监控探头的清洁工作程序	196
16. 电梯轿门地坎滑槽的清洁工作程序	196
17. 后楼梯台阶的清洁工作程序	197
18. 换气扇的清洁工作程序	197
3.3.5 办公区域的清洁工作程序	197
1. 办公室的清洁工作程序	197
2. 会议厅的清洁工作程序	198
3.3.6 不同建筑材料的清洁保养方法	198
3.4 卫生消杀与垃圾处理工作	201
3.4.1 卫生消杀工作	201
1. 卫生消杀的频率	201
2. 蚊虫的消杀工作	201
3. 鼠害的消杀工作	203
4. 卫生消杀工作的注意事项	204



5. 卫生消杀工作的检查	205
3.4.2 垃圾处理工作	207
1. 垃圾的分类、收集工作	207
2. 垃圾的回收工作	208
3. 垃圾的清运工作	209
4. 固体废弃物的处理工作	210

M anagement **第1章**



环境管理总述



