

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据最新物业管理条例编写) ※

物业环境绿化与清洁管理 实操一本通

● 余源鹏 主编



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据最新物业管理条例编写) ※

物业环境绿化与清洁管理 实操一本通

● 余源鹏 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书全面讲述了物业环境管理的各方面内容,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员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

物业环境绿化与清洁管理实操一本通/余源鹏编. —北京:机械工业出版社, 2009. 2

(物业管理服务实操一本通)

ISBN 978-7-111-26251-0

I. 物… II. 余… III. ①绿化—物业管理②物业管理:卫生管理 IV. S731.5 F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第019783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:罗筱

版式设计:霍永明 责任校对:王欣

封面设计:张静 责任印制:杨曦

三河市宏达印刷有限公司印刷

2009年3月第1版第1次印刷

169mm×239mm·9.25印张·173千字

标准书号:ISBN 978-7-111-26251-0

定价:24.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 68327259

封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编：余源鹏

策划顾问：广州鹏起房地产代理有限公司

副 主 编：李巧莉

参编人员：莫润冰 林达愿 夏 庆 李苑茹

林旭生 张雄辉 叶志兴 宋明志

陈翠娟 崔美珍 林敏玲 罗宇玉

余浩杰 蒋祥初 杜志杰 余晓生

陈友芬 王旭丹 余鑫泉 张吉柱

信息咨询：盈地网 www.eaky.com

前 言

随着经济和房地产业的发展，人们对生活质量要求的标准越来越高，除了对居住空间大小的要求之外，对居住的环境质量越来越注重，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，它是指物业公司所管的居住小区、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。但是物业管理行业在我国仍然是一个年轻的新生行业，很多物业管理服务公司在实际的工作操作当中仍然缺乏一套详细完整的规范与流程。然而科学规范的管理，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。

由于市面上实际讲述物业环境管理业务实操的书籍几乎没有，因此我们根据2007年底修订的最新《物业管理条例》的精神，以“专业可用”为基本编写理念，从实际操作与管理的角度出发编写了本书，以期待为物业环境管理的相关从业人士提供切实可行的操作参考。

本书分三章全面讲述了物业环境管理的三大方面内容，主要包括：

第1章，环境管理总述，主要讲述环境管理内涵、环境管理机构和环境管理方案等内容。

第2章，绿化管理，主要讲述：1. 绿化管理概述（内容包括绿化管理的内涵、绿化部的内部管理、绿化验收、绿化管理方案和绿化设备药品的使用与管理），2. 绿化植物的布置与选种，3. 绿化植物的养护（包括绿化植物的养护内容、绿化植物的修剪、绿化植物的肥水管



理、绿化植物的中耕除草、绿化植物的病虫害识别与防治、绿化植物的灾害预防、绿化植物的保洁与移植和绿化养护工作的监督检查)等内容。

第3章,清洁管理,主要讲述:1. 清洁管理概述(包括清洁管理的内涵、清洁部的内部管理、清洁应急措施、清洁工具的管理和清洁管理方案),2. 清洁工作的分包(包括专业分包公司的选择、专业分包公司的评审、清洁工作的分包范围、清洁工作的标准和清洁工作的检验),3. 清洁工作的程序(包括地面的清洁工作程序、墙面的清洁工作程序、公共场所的清洁工作程序和公共设施的清洁工作程序),4. 卫生消杀与垃圾处理工作等内容。

本书在编写时力求做到以下三大特性:

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图书的实战性风格,用大量的制度、规程、规范、方法、流程、图表、案例把物业环境的日常管理内容全部包括其中,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,全面重点地讲述了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备知识。

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根据实际工作需要快速翻阅本书的相应部分内容,把本书当成一本工作中实用的工具手册。

本书除了以上三大特性外,还具有规范性和流程性两个明显特性。

本书特别适合物业管理服务企业的环境管理部门(如绿化部、清洁部、保洁部、工程部、物业部等)从业人士阅读,也可作为相应环境部门内部管理的工作手册,或作为物业环境管理部门人员的培训教程。同时,本书也是物业管理服务从业人员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。并且由于越来越多的物业服务公司选择把物业环境管理这部分工作分包给专业的保洁清洁和园林绿化公司,所以本书也适合专业环境管理服务公司的从业人士阅读。

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，请读者们参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者们对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，编者将十分感激。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图书的读者登录盈地网 www.eaky.com，在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，之后我们将每月为您免费发送《盈地网中国房地产情报》一份。

目 录

前 言

第1章 环境管理总述	1
1.1 环境管理内涵	3
1.2 环境管理机构	5
1.3 环境管理方案	6
1.4 宠物管理	7
1.5 噪声管理	8
第2章 绿化管理	11
2.1 绿化管理概述	13
2.1.1 绿化管理的内涵	13
2.1.2 绿化部的内部管理	13
2.1.3 绿化验收	17
2.1.4 绿化管理方案	19
2.1.5 绿化设备药品的使用与管理	26
2.2 绿化植物的布置与选种	27
2.2.1 绿化植物的布置	27
2.2.2 绿化植物的选种	31
2.3 绿化植物的养护	43
2.3.1 绿化植物的养护内容	43
2.3.2 绿化植物的修剪	45
2.3.3 绿化植物的肥水管理	49
2.3.4 绿化植物的中耕除草	53
2.3.5 绿化植物的病虫害识别与防治	55



2.3.6 绿化植物的灾害预防	59
2.3.7 绿化植物的保洁与移植	61
2.3.8 绿化养护工作的监督检查	62
第3章 清洁管理	67
3.1 清洁管理概述	69
3.1.1 清洁管理的内涵	69
3.1.2 清洁部的内部管理	70
3.1.3 清洁应急措施	75
3.1.4 清洁工具的管理	77
3.1.5 清洁管理方案	82
3.2 清洁工作的分包	88
3.2.1 专业分包公司的选择	88
3.2.2 专业分包公司的评审	89
3.2.3 清洁工作的分包范围	91
3.2.4 清洁工作的标准	96
3.2.5 清洁工作的检验	98
3.3 清洁工作的程序	106
3.3.1 地面的清洁工作程序	106
3.3.2 墙面的清洁工作程序	112
3.3.3 公共场所的清洁工作程序	118
3.3.4 公共设施的清洁工作程序	123
3.4 卫生消杀与垃圾处理工作	131
3.4.1 卫生消杀工作	131
3.4.2 垃圾处理工作	137

第 1 章



环境管理总述

Wu Ye Guan Li Fu Wu Shi Cao Yi Ben Tong



1.1 环境管理内涵

1. 物业环境的定义

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。

2. 环境管理的内容

本书所涉及的环境管理包括：物业内的绿化管理、清洁管理、噪声管理等内容。物业内的绿化管理和清洁管理将在本书的第2章以及第3章中详细讲述，噪声管理由于涉及的内容较少，将在本章后有详细讲述。

本书所涉及的绿化管理包括：绿化管理人員的管理、绿化管理规定、绿化管理方案，绿化植物的种类介绍、种植方法以及种植后的养护等。

本书所涉及的清洁管理包括公共地方的清洁、共用部位的清洁、垃圾的处理及四害消杀以及清洁工具的使用与管理。



图 1-1 环境管理的内容

3. 环境管理的原则

(1) 环境具有价值的原则

环境管理属于资源管理，要求环境管理者实施谁损害谁负担、受益与使用者付费、保护与建设者得利的原则。

环境具有价值这一原则，有助于建立各种指标体系，把环境管理工作量化、科学化，有助于把环境管理通过物业环境管理真正落实到各项具体工作中去。环境具有价值原则是物业环境管理的基础和前提。

(2) 全局和整体效益最优的原则

物业环境管理要遵循全局和整体效益最优的原则。这条原则表明了物业环境管理必须遵循生态规律，可从以下三个方面来说明：

1) 既要把物业环境问题作为城市和社会经济建设中的一个有机组成部分，又要把环境问题作为一个有机联系的整体，正确处理全局与局部、局部与局部之间的关系，取得最大的全局和整体效益。

2) 在制定物业环境方案和组织实施方案时，要对物业区域内的各组成要素或功能性群体进行定性和定量分析，把不同层次与不同部门的管理工作有机联系



和协调起来，避免决策失误和管理不善等情况的发生，促进环境管理的整体效益与全面效益不断提高。

3) 加强物业环境规划和物业区域内的综合治理工作，实现物业环境管理的最佳整体效益。

(3) 综合平衡的原则

环境管理具有生态经济属性，环境管理必须遵循生态经济规律，力求做到生态与经济的协调和平衡。在物业环境管理中，遵循综合平衡原则具体表现为以下三方面：

1) 把物业区域内的生态保护和环境管理纳入城市经济和社会发展规划，从而协调和综合平衡城市社会经济发展与环境保护的关系，在整个城市、乃至整个社会发展的基础上搞好物业区域内的环境管理。

2) 物业环境管理要有预见性和长远性，开展物业环境评价和环境预测工作，尤其要开展经济建设中的环境影响评价工作，并使之制度化和规范化。

3) 要制定和实施综合有效的制度、条例和规范，强化物业环境管理。在制定环境管理制度与措施时，既要考虑诸如大气、水体、土壤、生物和非生物之类的环境因素，又要考虑社会、政治、经济、文化、科学技术、法律等方面的情况，并对这些情况进行综合考虑、统一决策、分工协作、协调发展。

(4) 可持续发展的原则

可持续发展要以提高人类生活质量为目标，同社会进步、发展相适应。

对于居住类物业来说，环境管理的最终目的是为居民创造一个舒适、宁静、高雅、安逸的高质量生活环境，并在此基础上为用户创造一种从物质到精神，既具有现代风貌，又具有个性特征的生活方式。与社会服务相结合的、功能完善的物业管理是以“物业”为中心的一个“微型社会”，通过良好的环境管理形成一个“陶冶情操，净化心灵，提升精神”的小社会。因此，良好的物业环境管理在充分保障用户的合法权益的同时，应增强用户的睦邻友好意识，创造互相尊重、和乐共处的氛围，从而达到居住环境和社会关系、社会发展的和谐统一和协调发展。从这个意义上来说，物业管理不仅是改善市民居住条件、提高居住水平的物质基础，而且也是人类居住区可持续发展的重要前提。

(5) 用户参与的原则

在环境管理中，要通过宣传教育的方式引导物业用户提高环境管理意识，注意物业的清洁，不乱丢垃圾，不随意乱画，爱护物业的绿化等。



1.2 环境管理机构

一般物业公司内会设立专门的环境管理部门，专门的环境管理部门下又设有绿化部和清洁部。绿化部主要负责物业内的绿化管理工作，清洁部主要负责物业内的清洁管理工作。绿化部和清洁部的具体机构设置与岗位职责将在相应的绿化管理和清洁管理章节中详细讲述。这里主要讲述环境管理经理的岗位职责。

环境管理经理的岗位职责如下：

(1) 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，坚持为用户服务、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工作作出贡献。

(2) 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。

(3) 坚持不断地提高物业环境清洁度，努力创造一流的卫生环境。

(4) 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的层次。

(5) 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。

(6) 环境管理部各块实行“无上级”式管理。各块工作由主管实行一竿到底的管理制度，提高各主管的责任感，坚持各主管每天上午、下午两次巡查制度，以利及时发现问题、解决问题，使一些影响物业服务公司形象的隐患、事故苗头消灭和解决在最初阶段；部门经理实行分工负责制，深入实际，认真检查各块工作，及时发现问题，使公司总经理的指令贯通无阻，确保完成公司下达的各项任务，并达到公司领导的预期目标。

(7) 提高部门凝聚力。以身作则，关心员工，奖惩分明，提高自身素质和修养，使部门具有高度凝聚力，最大限度地发挥和调动全体员工的工作热情 and 责任感，不断地提高部门的管理素质和管理层次。





1.3 环境管理方案

随着生活水平的提高,人们对居住环境的要求也逐渐提高。物业公司要时刻保持物业的文明洁净,加强环境的绿化、美化、净化,除了要定时收集物业用户的反馈意见,安排专门人员进行巡查、抽查外,最重要的是制定一套行之有效的环境管理方案。

1. 环境管理的基本要求

只有明确了环境管理要求才能有的放矢地制定合适的环境管理方案。表 1-1 是环境管理的十项基本要求。

表 1-1 环境管理的十项基本要求

序 号	项 目	要 求
1	环境整洁	无乱张贴,无鼠害、无蚊蝇滋生,无乱搭建,无黄土裸露
2	环境绿化	鼓励家庭绿化,倡导立体绿化
3	环境的安静	控制区内喧哗、施工噪声、交通噪声;噪声值达到城市区域环境噪声标准,白天低于 55 分贝,夜间低于 45 分贝
4	公共设施管理	公共设施由专人进行清洁巡视和检查
5	给、排水管理	排水、排污管道分流;每年对贮水池进行两次专业清洗,并送检合格
6	垃圾分类处理	垃圾投放袋装化;具有充足、标准的垃圾分类投放箱和投放点,垃圾分类日清两次
7	装修管理	严格审批,加强监管,控制施工时间,装修垃圾日产日清,不准将防盗网装在窗外
8	车场管理	严禁区内鸣笛、试车;严禁尾气冒烟车辆在区内行驶
9	商场、职工食堂管理	商场安静营业;食堂生活污水、油烟经过滤后排放
10	节约能源	在满足用户需求的基础上,采用节能措施,合理运行电梯、空调、给排水等设备

2. 环境管理的具体措施

(1) 通过宣传教育提高物业用户的环保意识,同时使用户信赖物业公司的服务,提升品牌物业的信誉和知名度。

(2) 告知社区成员熟悉垃圾分类处理的益处和具体实施方法,营造“环保社区、绿色家园”的良好氛围。

(3) 定期在宣传栏上安排环保专刊,宣传爱护环境、保护自然的益处。

(4) 开展环境保护知识讲座,提高业主环境保护意识。



- (5) 注重社区形象建设,形成强烈的社区视觉形象效果。
- (6) 对破坏环境的行为,及时制止,并对其进行教育。
- (7) 号召业主使用垃圾袋,并将垃圾投入指定地点,不可将垃圾随处乱丢。
- (8) 号召业主养成节水、节电、节约资源的良好生活习惯。
- (9) 召集业主参加“业主培训班”,学习垃圾处理器的使用及垃圾分类知识。

(10) 加强绿化管理及养护工作,减少地面黄土裸露,有效减少区内扬尘;严格控制,要求物业区内餐饮店铺提供环保部门的核准证明方可开业,以减少区内油烟污染;提倡使用节能环保产品,积极向用户推荐使用诸如无磷洗衣粉、无氟冰箱、环保空调、节水马桶等,减少业主对周边环境承载的压力。

(11) 与城管和派出所等有关部门密切配合,同时对绿化工、清洁员等设定具体管理目标,加强巡查和清洁,杜绝居住区内的“乱张贴、乱摆卖、乱停放、乱搭建、乱堆放、乱拉挂”六乱现象,为用户营造舒适的居住环境。

(12) 在物业内摆放功能小品和装饰小品,小品具有方便实用、美化环境、优化空间的功效。不同物业,环境小品的布置原则和方法不尽相同。环境小品的设计应从使用功能出发,在整体环境协调的统一要求下,与建筑群体和绿化种植紧密配合,让其达到理想的效果。



1.4 宠物管理

饲养宠物的管理也属于环境管理的一部分,为美化净化住宅居住环境,防止病疫传播,保障住户合法权益不受侵犯,在物业内应制订有关宠物饲养的管理规定,要求所有用户遵守。

(1) 禁止饲养鸡、鸭、猪、猫、肉鸽等以食肉或观赏为目的的家畜、家禽。

(2) 饲养观赏鸟、信鸽,不得占用楼道、楼梯间、天台等共用地方,不得在外墙和防护、防盗网外部挂放鸟笼,不得妨碍他人休息和生活,不污染环境。

(3) 养犬须严格按照当地有关规定办理“养犬许可证”、“犬类免疫证”及号牌,严禁无证无牌及违反规定养犬,无证无牌犬不得进入物业内。

(4) 个人携带犬只到户外活动,必须遵守下列规定:

- 1) 为犬只佩带市城管部门制作的狗牌;
- 2) 为犬只带防护口罩;

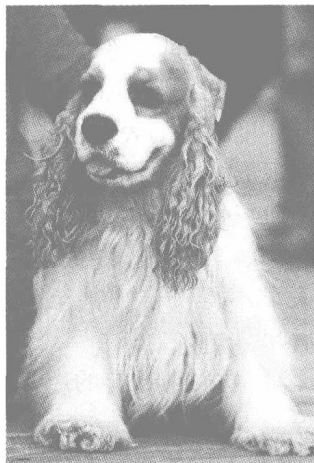


图 1-2 宠物



3) 佩束犬链并由成人牵领,看管;

4) 即时清除犬只排出的粪便。

(5) 禁止携带犬只进入餐厅、商店、广场等公共场所,禁止携带犬只进入公共文化娱乐场所。

(6) 用户养犬不得妨碍他人,犬只影响他人正常生活或休息时,个人应当采取有效措施予以制止。

(7) 犬只咬伤人,饲养人应当立即带伤者至附近卫生防疫机构或医院治疗注射狂犬病疫苗,并将伤人犬送市兽医防疫部门或授权的下属兽医防疫机构留医观察。受伤人的有关医疗费、交通费及误工费由饲养人承担。

(8) 饲养人对病犬、伤犬、死犬应当妥善处置,禁止随意遗弃或埋在小区内。

1.5 噪声管理

人们在使用物业时,从事的各种工作、生活活动以及社会活动都会产生声音。所产生的声音一旦造成不良的影响,就会变成噪声,噪声会影响环境,所以噪声管理也是环境管理的一部分。

由于噪声管理的内容不多,本书不单独列章节讲述,只在这里详细讲述。

1. 噪声的定义与分类

当声音妨碍人们的生活和活动,甚至影响人体的健康,使人烦躁、难受或受害,我们把这种声音称为噪声。

噪声污染的程度用分贝(dB)进行衡量,适合人生活的环境声音在15分贝到45分贝之间,超过就构成了污染。

(1) 根据噪声的表现形式分类

环境噪声的表现形式是声音尖高、刺耳、杂乱和怪声等。具体来说,根据噪声表现形式的不同主要有以下几类:

1) 过响声 过响声是指很响的声音,如喷气飞机发动机的声音、汽车喇叭声、汽笛排气声、材料切割声等。过响声导致附近居民及从事各种活动的人员不得安宁,甚至引起头痛恶心、听力衰退、工作失误和效率低下等不良后果。

2) 妨碍声 有的声音虽然不大,但妨碍人们交谈、学习、思考、睡眠和休息等。

3) 不愉快声 有的声音是突发性的,具有强烈的心理刺激作用,使人听到后感到刺耳、精神紧张或不愉快。