

GAODENG ZHIYE JIAOYU JIAOCAI

· 高等职业教育教材 ·

物业管理实务

(下册)

WUYE GUANLI SHIWU

刘少文 主编 · 陈必安 主审



中国轻工业出版社

ZHONGGUO QINGGONGYE CHUBANSHE



教育部推荐教材 物业管理专业教材

教育部物业管理专业教材

物业管理实务

（下册）

WU YE WU GUAN LI SHI WU (XIA JI)

物业管理（下册）



中国石化出版社

CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

高等职业教育教材

物业管理实务

下 册

刘少文 主编

陈必安 主审

 中国轻工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务(上、下册)/卢恩平,刘少文主编.--北京:中国轻工业出版社,2006.8

高等职业教育教材

ISBN 7-5019-3255-7

I. 物… II. ①卢…②刘… III. 物业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 036896 号

责任编辑:李建华 刘云辉

策划编辑:赵红玉 责任终审:劳国强 封面设计:崔云

版式设计:智苏亚 责任校对:燕杰 责任监印:胡兵

*

出版发行:中国轻工业出版社(北京东长安街6号,邮编:100740)

印刷:北京市卫顺印刷厂

经销:各地新华书店

版次:2006年8月第1版第4次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:21.375

字数:533千字

书号:ISBN 7-5019-3255-7/F·241

定价:32.00元(上、下册)

读者服务部邮购热线电话:010-65241695 85111729 传真:85111730

发行电话:010-85119817 65128898 传真:85113293

网址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

·如发现图书残缺请直接与我社读者服务部联系调换·

60684J4C104ZBW

前 言

随着我国城市经济与建设的发展，作为房地产业的一个重要分支——物业管理也得到了迅速的发展。城镇居民从安居到追求美好的居住环境、高品质的服务，对物业管理的要求也越来越高，城镇物业迫切需要高素质的物业管理人才。为满足这一需要，目前许多院校相继开办了物业管理专业，为帮助广大物业管理工作掌握物业管理的方法和技能，以适应物业管理职业教育的发展，我们编写了《物业管理实务》这套教材。

《物业管理实务》分上下两册，全书围绕管理实务展开，具有较强的可操作性。教材反映了物业管理的最新理论和实践成果，引用了一定的案例和实用型附录资料，突出了以实训教育为主的职业教育特点。上册着重阐述了物业管理公司的组建、员工的招收、培训与考核，物业项目招投标、物业前期管理、房屋与设备、设施的维修管理等内容；下册着重阐述了物业清洁管理、绿化管理、保安管理、消防管理、交通管理、社区文化等。上下册较系统地覆盖了现代物业管理与服务的基本内容。

根据物业管理行业的发展趋势和高等职业教育的需要，我们在物业管理实务编写中，采取以下思路进行编写：①实践与理论相结合，突出实践，内容具有可操作性；②要反映物业管理的最新动向；③要结合企业和岗位培训的需要；④注意系统性及与其他课程的配套与协调。

重点难点处理：①教材的重点放在具体操作、检验标准和方法上；②由于牵涉到许多学科，在编写教材时，力求通俗；③物业管理是一个正在发展的学科，要使采用的资料知识反映最新情况；④要做好和其他课程的衔接配合。

物业管理实务（下册）由深圳职业技术学院刘少文高级工程师主编。第 11、13、14、15、16、17、19、20 章由刘少文编写，第 12 章白蚁防治由深圳赛安实业发展有限公司白蚁防治中心刘媚编写，第 18 章物业管理公司企业管理由深圳物业管理协会李华、深投物业管理有限公司胡静编写。

物业管理实务（下册）由深圳金地物业管理有限公司总经理陈必安主审。在编写中，引用了书后参考文献中的许多资料。在第 12 章撰写工作中，得到了我国著名白蚁防治专家、国务院授予特殊贡献奖的南京白蚁防治研究所高道蓉教授的鼎力支持和全面系统的指导，得到了全国白蚁防治专业委员会主任林树青的大力支持和中国科学院上海昆虫研究所夏凯龄教授的指导。在此，表示衷心的感谢！

编者

2001 年 4 月

目 录

(下 册)

第 11 章 清洁管理	(323)
11.1 概述	(323)
11.2 清洁工作检验标准和方法	(331)
11.3 室外公共场所清洁卫生	(336)
11.4 室内公共场所清洁卫生	(343)
11.5 公用设施清洁	(352)
11.6 卫生消杀	(356)
11.7 违反管理规定的类型及其处罚	(359)
第 12 章 白蚁防治	(365)
12.1 概述	(365)
12.2 白蚁基本知识	(369)
12.3 白蚁防治措施	(372)
12.4 物业管理中的白蚁防治工作	(385)
12.5 白蚁防治工作的安全注意事项	(387)
第 13 章 园林绿化管理	(389)
13.1 概述	(389)
13.2 园林绿化工作检验标准和方法	(395)
13.3 花木栽培管理	(397)
13.4 绿化环境布置	(407)
13.5 草坪养护	(410)
13.6 盆栽盆景管理	(415)
13.7 喷雾器操作和药品保管	(416)
第 14 章 治安管理	(418)
14.1 概述	(418)
14.2 保安员职责与培训	(423)

14.3	情况处理·····	(432)
14.4	管理规定规程·····	(437)
14.5	保安服务过程的检验·····	(450)
第 15 章	车辆管理 ·····	(454)
15.1	岗位职责·····	(454)
15.2	制度·····	(457)
15.3	工作程序、标准、规范·····	(463)
15.4	检验标准和方法·····	(466)
15.5	车辆被盗的赔偿责任问题·····	(468)
第 16 章	消防及安全管理 ·····	(474)
16.1	概述·····	(474)
16.2	消防机构与制度·····	(485)
16.3	消防器材及使用·····	(489)
16.4	消防设备检查·····	(491)
16.5	消防演习·····	(492)
16.6	火灾处理·····	(494)
16.7	其他安全管理·····	(500)
第 17 章	社区文化 ·····	(503)
17.1	开展社区文化的意义·····	(503)
17.2	开展社区文化的原则和主要方式·····	(510)
17.3	社区文化制度和职责·····	(512)
17.4	社区活动的实施·····	(513)
17.5	社区公共文体设施的管理·····	(517)
17.6	质量检查·····	(522)
第 18 章	物业管理公司企业管理 ·····	(524)
18.1	公司规章制度建设·····	(524)
18.2	办公室工作·····	(539)
18.3	财务、资金的管理工作·····	(541)
18.4	物业管理的综合经营服务·····	(557)
18.5	物业管理 CI 设计 ·····	(562)

第 19 章 ISO9002 和 ISO14001 实施	(568)
19.1 ISO9000 系列标准简介	(568)
19.2 ISO14000 环境管理系列标准简介	(571)
19.3 ISO9000 和 ISO14000 的关系	(573)
19.4 ISO9002 标准实施	(576)
19.5 质量体系文件案例	(590)
19.6 ISO14001 标准实施	(618)
第 20 章 生态和网络化小区的建设与管理	(640)
20.1 生态住宅小区的建设和管理	(640)
20.2 网络化小区的建设和管理	(646)
主要参考文献	(657)

第 11 章 清洁管理

11.1 概 述

清洁工作是物业管理日常工作。业主和客户的办公和生活要求有一个干净、舒适、整洁的环境，同时，保持物业正常的使用功能并延长其使用寿命也要求对公共环境、公共设施设备做好定期的清洁、维护和保养。清洁工作内容多、范围广、频次高、影响大，应制定工作计划，经常检查和监督，对违反规定的要进行处理。

11.1.1 清洁工作的重要性

(1) 清洁是最基本的办公和生活环境

清洁既是工作的需要，也是生活的需要，是用户接触最多的一个方面。整洁的周围环境，不仅使人身体健康，而且能使人赏心悦目，提高工作效率。所以，用户对清洁看得很重，也往往最挑剔，一旦清洁搞得不好，就会引起投诉。物业管理应为用户提供一个整洁的工作和生活环境，满足不同用户的要求。

(2) 清洁体现了管理水平

一般需对管理工作做详尽的考察之后，才能衡量物业管理水平的高低。但是，人们往往凭直觉来衡量，而在直觉方面，清洁给人的影响最深刻。对于环境整洁的物业，用户和客人们对管理水平往往给予较高的评价，社会上用“清洁是美容师”、“清洁是脸面”来形容清洁工作。

(3) 清洁是建筑和设备维护保养的需要

清洁工作在延长建筑物和设备使用寿命上起到重要的作用。外墙瓷砖、花岗石如果不经常清洁保养，其表面就会逐渐受到侵蚀；

不锈钢扶手如果不及时清洁保养，就会生锈，失去光泽；木质地板如果不经常清洁、打蜡，就会变得灰暗毛糙；地毯如果不经常清洗，就会很快变得肮脏不堪等等。调查表明，地毯保养不好只能用1~2年，保养得好可用3~4年；大堂大理石地面一般用7~8年后光泽就不行了，要再进行磨光，但保养得好可以增加一半以上使用时间。因此，应当从建筑物和设备保养的高度、从经济的角度来认识清洁工作。

(4) 清洁是一门技术

许多人认为，清洁工作就是扫帚扫扫、抹布抹抹，实际上，现代清洁工作涉及化学、物理、机械、电子等学科的知识。不同的建筑物材料需要使用不同的清洁剂，各种现代化的清洁设备（吸尘器、磨光机、吸水机、洗地毯机等）的操作使用，高层外墙清洁的危险性与复杂性等，使现代清洁工作具有相当程度的技术性。例如，由于年代久远，旧楼外墙面的清洁一般难度很大，上海有的旧大楼用强酸性清洁剂清洗，结果造成了外墙面的损坏。

20世纪80年代，一些专业性的清洁公司在上海、深圳等成立，迅速发展，一些境外的专业清洁公司也看好中国市场，陆续在沿海城市建立分支机构，同时也带动了国内清洁水平的提高。目前，我国的清洁工作与先进国家还有一定的差距。清洁公司的业务范围大致为三个方面：一是各类清洁设备的销售；二是生产经营各种清洁剂；三是提供专业性的清洁服务。目前，各个清洁公司之间的竞争非常激烈。无疑，这种竞争将进一步推动清洁工作水平的提高和专业清洁公司的发展。

11.1.2 清洁工作的内容

- ① 物业红线范围内的道路、绿化带、公共区域地面的清洁。
- ② 建筑物墙身、幕墙、路灯、宣传牌、雕塑和排风口的清洁。
- ③ 室外沙井、雨污水井及管道和化粪池的清理疏通。
- ④ 室外明装管线和明装公用设备设施的外表清洁。
- ⑤ 室外果皮箱、垃圾屋的清洁、清运和消毒杀菌。

⑥ 建筑物各层电梯及电梯厅、走道、楼梯等公用区域地面、墙面、天棚的清洁。

⑦ 信报箱、井道口、管线、消防栓等公共设备设施的清洁。

⑧ 公共卫生间的清洁。

⑨ 地下室、天台、转换层的清洁及其明暗沟的疏通清理。

⑩ 对辖区内违反清洁管理规定的行为进行劝阻、纠正。

11.1.3 清洁队伍

物业管理公司根据工作需要,可组建公司本身的清洁队伍,也可聘用专业清洁公司和垃圾清运公司承包日常清洁及消杀工作。清洁员岗位及人员的安排,应根据物业的用途(写字楼、住宅、商场或酒店等)、面积、档次、设施、人流等因素来确定,一般来说,商场或酒店人流大,清洁岗位及人员应相对多一些,住宅、写字楼相对少一些。表 11-1 是一座楼高 32 层、面积 72 000m² 大厦的清洁员岗位及人员安排,供参考。

表 11-1 某大厦的清洁员岗位及人员安排

物业用途或清洁工作	位置	清洁员数	机动清洁员数	备注
商场	1~4 层	1 楼设 4 名清洁员, 2~4 层各设 3 名清洁员	1~5 层设机动清洁员 3 名	清洁公司驻大厦主管负责监督检查、协调、协助本班员工的工作。
酒店	5 层	设 3 名清洁员		
写字楼	6~29 层	每 3 层设 1 名清洁员	设 3 名机动清洁员	
大厦外围广场		设 2 名清洁员		
上下两层车库		设 3 名清洁员	设 3 名机动清洁员	
垃圾清运、清扫玻璃、雨污水管道疏通、局部消杀		配备 2 人, 并作为机动人员听从主管调配		
大理石打蜡抛光、地毯清洗和不锈钢保养		主管重点负责		

11.1.4 专业承包公司的选择及监督检查

(1) 选择标准

选择专业承包公司时,应考察专业承包公司是否具备承担清洁、垃圾清运业务的资质,有没有能力履行承包合同的义务与责任,有没有能力承担违约责任,社会信誉是否好,服务价格是否合理。

(2) 注意事项

① 应要求承包公司制定具体的工作计划,包括岗位设置及职责、服务标准、技术要求、垃圾清运时间、责任和义务等,并在合同中约定,作为监督检查的依据。

② 应根据实际情况制定一些工作制度、规定,如《清洁工作检查规程》、《消杀管理办法》等,并监督承包公司实施。

③ 承包公司根据要求、工作计划、合同,安排属下员工进行具体清洁、消杀、垃圾清运工作,物业管理公司依据上述文件每天进行监督检查。

④ 日常工作中,物业管理公司要规定清洁工人的工作操行,要求他们遵守物业的有关管理规定,应以合约形式约定双方的行为规范,并附带经济责任。

(3) 监督检查

物管员每天要对所辖物业区域的日常清洁、消杀及垃圾清运工作进行监督检查。承包公司主管及物管员依据质量标准进行自查和巡查工作,物管员要将检查结果登记在《日常清洁评分表》及《消杀记录表》中。

物管员发现清洁工作不合格时,要立即通知清洁公司主管责令责任人(清洁员)予以返工,垃圾清运工作不合格,则要上报主管联系垃圾清运公司负责整改,直至合格为止。

管理处主管也可对辖区内的清洁、消杀及垃圾清运工作进行不定时抽查,如每月的日评分表中累积有15天出现问题,则要发出《整改通知书》进行整改,并将结果报管理处主任。

11.1.5 清洁器械和清洁用品

(1) 常用清洁器械

① 吸尘器。用于地面、墙面和其他平整部位吸灰尘、污物的专用设备，是清洁工作中最常用的设备之一。吸尘器启动时能发出强劲的抽吸力，使灰尘顺着气流被吸进机内储尘舱，达到清洁地面的目的。吸尘器品种很多，按抽吸力大小有普通型和强力型；按适用范围有吸地面灰尘、吸地毯灰尘、清洁家具污物等不同类型；按功能多少有单一吸尘器和吸尘吸水两用吸尘器等。

② 吸水机。清除积水的专用设备，主要用于吸取地面积水，对于吸取地毯水分加快干燥也非常有效，是大楼管理中不可缺少的清洁工具之一。有单用吸水机和吸尘吸水两用机，后者由于功能多，较受用户欢迎。

③ 地毯清洗机。主要用于协助清洗地毯。

④ 抛光机。专用作地面抛光的机器，有普通速度和高速之分。抛光机启动时马达带动底盘作高速旋转，使底盘对地面进行高速摩擦，达到抛光之目的。适用于花岗石、大理石等各种平整硬质地面的抛光，对于面积大的楼宇，尤为必要。

⑤ 擦地机。用于地面清洁工作，是最常用的清洁设备之一，有单盘式和多盘式。使用时，通过底盘安装不同的刷子，可以进行地毯清洁、地坪打蜡及抛光。

⑥ 高压冲洗机。用于外墙、汽车和其他需高压水冲洗的专用设备。启动时能产生强烈的冲击水流，达到清除灰尘、泥浆和其他污垢杂质的作用。

⑦ 扫地车。用作室外地面清洁的设备。由于操作简单，吸尘力强，并配有大容量垃圾尘箱，因此非常适合厂房、仓库、车场和户外空旷地方的地面清洁。

⑧ 自动空气喷香器。将清香剂装入该机后设定好时间，然后放置于办公室或卫生间等需要清香的房间，会定时自动喷香。

⑨ 比较常用的工具还有：安全梯、刷子、扫把、拖把、布、

海绵、喷瓶、胶手套、刀片、长柄手刷、手推车以及小心地滑标志等。

(2) 清洁剂

① 餐具洗涤剂。由多种表面活性剂原料复制而成，不但对餐具表面的油污有极强的去除力，而且可用于水果、蔬菜的清洗，起到杀菌、去除残留农药的作用。洗餐具，配成1%水溶液，清洗水果蔬菜，每1L水中加5~6滴洗涤剂。

② 消毒清洁剂。为家庭、餐厅的餐具和食品生产用具的清洁剂，具有杀菌、去污双重功效，使用本品擦洗物品后用清水漂洗干净即可。

③ 洗手液。外观为带色彩的粘稠性液体，具有杀菌、留香、除异味的功效，对皮肤无刺激，是宾馆、写字楼洗手间的常用清洁剂。

④ 祛臭剂。祛臭剂适用于清除厕所、垃圾产生的臭味，并有自然香气。使用时将本品喷至墙角或墙面，可保持厕所数日无臭味。

⑤ 空气清新剂。能迅速除去空气中的混浊和难闻气味，使用时将清香剂灌入喷雾器中，喷射使用。本品为易燃品，应存放阴凉避光处，温度不得超过40℃。

⑥ 全能清洁剂。全能清洁剂外观为蓝色透明液体，广泛用于各种硬质材料的表面清洁，如搪瓷、陶瓷器皿，能起到杀菌去污、保护表面光泽的作用，在使用浓度下，对皮肤无伤害。使用时，一般根据不同材料及污垢程度进行稀释。

⑦ 除垢剂。外观为淡绿色透彻液体，适用于浴室、卫生间的陶瓷、搪瓷器皿等的清洁，能迅速、强力地清除水垢锈渍，提高清洁保洁的功效。使用时，一般视污垢程度稀释1~5倍使用。

⑧ 不锈钢光亮剂。为不锈钢和镀铬制品的专用清洁剂。使用时，将不锈钢清洁剂涂在制品表面，用布揩擦，直至光亮，有一定防锈功能。

⑨ 玻璃清洁剂。用于清洗玻璃、镜面、瓷片及电镀物品表面

的尘埃及污垢，如门、窗、镜子、电视荧光屏等，能轻快地除去尘埃、油渍等污垢，擦拭后玻璃表面具有抗尘埃、抗污垢再积等特点。使用时将本品稀释 20~60 倍后均匀涂在玻璃表面，然后用毛巾、干布或擦窗工具擦拭。胶瓶装，避免碰碎、入眼，若不慎进入眼内，应立即用清水冲洗。

⑩ 除油剂。适用于各种表面油垢的清洁，对厨房焦油性污垢有奇效。使用时，将本品喷淋或涂于污垢表面，稍后用布揩擦即可。

⑪ 高泡地毯清洁剂。为清洗地毯、各种软垫、室内装饰厚织物使用的清洁剂，发泡率高，去污去油渍力强，可降低清洗后地毯等织物的含水量，缩短干燥时间，成分中还含有杀菌剂、抗静电剂、防再污染等增效剂。使用时一般按织物污染程度稀释 20~30 倍。

⑫ 低泡地毯清洁剂。用于各种地毯的手工或机械清洗，专供各类滚刷式地毯清洁机使用，泡沫低，去污力强，价格便宜。使用时，对轻垢按 1:35 加水稀释，重垢按 1:10 加水稀释。低泡清洁剂相对高泡清洁剂而言，消耗量大，干燥慢，目前已较少使用。

⑬ 地毯除渍剂。本品对墨水、咖啡、茶叶、酱油等造成的污渍具有明显效果，使用时将本品喷于污渍处，用力揩擦，即可去除污渍。

⑭ 静电除尘剂。为透明无色的油状液体，用于打蜡地面的保洁。将静电除尘剂喷洒到拖布上，使其完全渗透，然后对打蜡地面进行拖擦，能快速清除打蜡地面尘埃和污垢，使地面光亮如新。

⑮ 面蜡。用特制的聚合物及树脂配制而成的表面光亮剂，适用于大理石、塑料地板、木地板、水磨石水泥地面。将本品均匀涂在地板表面，干燥成膜后表面光滑亮泽，可起到耐磨、防水、耐溶剂的作用，有一定的防滑性能，本品一般在使用封底蜡以后再使用。本品不宜稀释，避光保存。

⑬ 封地蜡。由水溶性高分子树脂及特殊的蜡乳液配制而成。封地蜡作为面蜡的底层涂料,对不平整的地面,如缝隙、针孔等,起到填充和平整成膜的作用,对于走道等人流繁多的地面,能提高蜡面的丰度,延长使用寿命,一般情况下 1L 可施工 50m² 左右。

⑭ 喷洁蜡。由特殊的蜡乳液和光亮剂配制而成。喷洁蜡的作用是对打过蜡后使用过的地面进行一次抛光增亮,并能去除鞋印、擦痕等,经常使用能使地面光亮如新,延长面蜡的施工周期。使用时先对地面进行清扫,然后用喷壶将喷洁蜡喷在地面,一般 2~3 次,然后对地面进行磨刷抛光即可。

⑮ 去蜡水。去蜡水中含有特殊的解链剂,能迅速破坏蜡中的高分子树脂的力学强度,用于去除封地蜡、面蜡,是大理石等周期性打蜡工作中不可缺少的一个品种。使用时,将本品稀释后涂在蜡面 5~10min 后,即可用擦地机进行去蜡工作。用胶瓶装,应放置于干燥阴凉处,使用时戴胶手套,若不慎触及皮肤或眼应立即用清水冲洗。

⑯ 天那水。用于溶解、稀释油漆。用毛巾沾取少量天那水,擦拭油漆处,直到其溶解,再用毛巾擦干净。轻轻存放于干燥阴凉处,为易燃、易挥发品,应远离火源,用后盖严,以防挥发。

⑰ 洁厕灵。用于清洁卫生间的陶瓷制品上的污渍。稀释后,洒于瓷器表面,再用刷子将污渍刷掉,然后用水冲洗干净。使用时戴胶手套,若不慎触及皮肤或眼应立即用清水冲洗。

⑱ 去污粉。用于清除污渍。将去污粉洒在湿的物体上或湿毛巾上,用力擦拭污渍处,然后冲洗干净,注意防潮。

11.1.6 清洁员的职责

(1) 室内组清洁员的主要职责

① 负责各层电梯厅、走道、楼梯等公用区域地面、墙面、天棚的清洁工作。

② 负责室内公共卫生间的清洁工作。