

东方管家
系列丛书

物业管理环境建设与 环保节能实用工作手册

吴长霞 主编

- ◆ 教你快速复制成功的物业管理经验及模式
- ◆ 助你轻松成为物业管理实战专家的金钥匙

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





东方管家 系列丛书

物业管理环境建设与 环保节能实用工作手册

主编 吴长霞

参编 郑涛 舒新勇 李琴

机械工业出版社

本书全面讲述物业管理清洁服务、绿化服务、环保节能等环境建设三方面的内容。其中,清洁服务从清洁服务基础、清洁服务程序及标准、供方管理及清洁服务应急措施等方面进行描述;绿化服务从园林绿化基础知识、物业绿化养护管理与服务内容、园林植物病虫害防治、物业绿化服务质量管理等方面进行描述;环保节能服务从环保节能工作基础、物业管理环保规范、物业管理的节能类型和措施等方面进行描述。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理环境建设与环保节能实用工作手册/吴长霞主编. —北京:机械工业出版社, 2011. 1

(东方管家系列丛书)

ISBN 978-7-111-32628-1

I. ①物… II. ①吴… III. ①物业管理-环境保护-手册②物业管理-节能-手册 IV. ①F293.33-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第236009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:何月秋 责任编辑:何月秋 崔滋恩 张秀恩

版式设计:张世琴 责任校对:李秋荣

封面设计:王伟光 责任印制:乔宇

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2011年1月第1版第1次印刷

184mm×260mm·15印张·1插页·362千字

0 001—3 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-32628-1

定价:37.00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

策划编辑:(010) 88379732

社服务中心:(010) 88361066 网络服务

销售一部:(010) 68326294 门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649 教材网:<http://www.cmpedu.com>

读者服务部:(010) 68993821 封面无防伪标均为盗版



《东方管家系列丛书》

编 审 委 员 会

编审委员会主任 黄玮

中国物业管理协会常务理事,中国物业管理协会行业发展研究中心研究员,中国服务行业ISO9000 质量体系奠基人之一,“1+N 管理”、“氛围式管理”、“四不接理论”等众多物业服务模式的创立者,中国物业管理发展的推动者和功勋人士之一。现任深圳市开元国际物业管理有限公司总经理。

编审委员会委员 (排名不分先后)

- | | |
|-----|---------------------------------|
| 曹 阳 | 中国物业管理协会常务理事,深圳市物业管理协会常务副会长兼秘书长 |
| 肖建章 | 广东省物业管理协会常务副秘书长 |
| 傅 虹 | 深圳市宝安区住宅局物业管理办公室主任 |
| 陈之平 | 中国物业管理协会高级顾问,深圳之平物业管理执行董事 |
| 丁文栋 | 深圳市天安物业公司总经理 |
| 俞永铭 | 深圳市莲花物业管理有限公司总经理 |
| 梁晓东 | 山东联荷物业管理有限公司执行董事、总经理 |
| 张 雄 | 深圳市万厦居业有限公司总经理 |
| 张红喜 | 《住宅与房地产》杂志社副社长、总编辑 |
| 赵向标 | 深圳房地产和物业管理进修学院教授、培训部部长,知名物业管理专家 |
| 李朝良 | 永城职业学院副教授 |
| 廖小斌 | 物业管理理论专家,深圳物业管理进修学院客座教授 |
| 向 阳 | 2007 年度中国物业管理风云人物奖获得者,杂志专栏撰稿人 |
| 饶 杰 | 经济学硕士,房地产估价师 |
| 郑 实 | 深圳市开元国际物业管理有限公司助理总经理 |
| 吴长霞 | 深圳市开元国际物业管理有限公司助理总经理 |
| 王伟雄 | 汕头市长平物业管理有限公司董事长 |



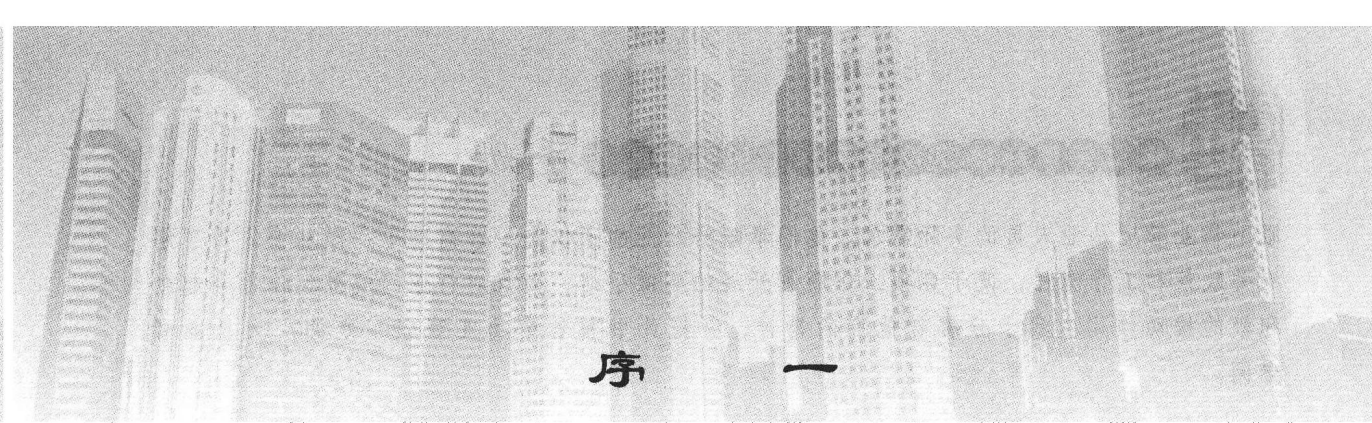
•《东方管家系列丛书》



主编 王荷

深圳房地产与物业管理进修学院客座教授，深圳物业管理协会战略发展研究委员会委员，深圳市开元国际物业管理有限公司副总经理。

著有《物业管理经营之道》、《物业管理啼笑因缘》等图书，主编《物业管理职业经理人素质教育丛书》，主创《物业管理是怎样炼成的》电视剧剧本，创建物业管理资源、物业管理第三方组织、东方文化物业管理等理论。



序 一

第二次全国经济普查结果的相关数据表明,目前我国物业服务企业已有 5.8 万家,物业管理从业人员超过 250 万人,物业管理主营业务收入 2067.7 亿元,占全国 GDP 总量的 0.69%;更为重要的是,随着我国物业管理覆盖率的不断扩展,越来越多的人充分享受到物业管理与服务所带来的安全、舒适、便利,从而推动和促进了和谐社会的建设。因此,无论是从经济效益、环境效益还是社会效益来看,整个物业管理行业均呈现出健康发展的良好态势。可以说,经过 30 年的摸索、积累,物业管理这一隶属于改革开放产物的朝阳产业,已经越来越显示出其强大的生命力和影响力。

伴随着物业管理行业的持续发展和不断进步,一批物业服务企业、从业人员及专业人士先后发表、出版了各种各样的理论文章或专业书籍,他们从不同的角度、以不同的思维对物业管理这一新兴行业进行研究、分析和总结,为整个行业的有序发展做出了贡献。其中,深圳市开元国际物业管理有限公司在这方面的努力让人赞许:他们先后参与创作并投资了电视剧《物业管理是怎样炼成的》;研究创立了“东方文化物业管理”的理论,并在此基础上推出了“东方管家”物业服务模式;编写出版了图书《物业管理啼笑因缘漫画图解》,以及 135 万字的《物业管理职业经理人素质教育丛书》等。如今,他们再次组织编著了 350 余万字的《东方管家系列丛书》,将他们的实践经验分享给广大的物业管理从业人员。

《东方管家系列丛书》由《物业公司营运实用工作手册》、《物业管理标准手册》、《物业管理前期服务实用工作手册》、《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》、《物业管理处实用工作手册》、《社区安全与消防实用工作手册》、《物业管理环境建设与节能环保实用工作手册》、《房屋建筑与设施设备维修保养实用工作手册》组成。

该系列丛书基本涵盖了物业管理的各个专业环节,既有前期服务、承接查验、入住接待、装修管理、清洁绿化、设备设施维修养护等实务性的物业管理基础知识阐述,又有行政服务、市场拓展、企业文化、财务测算、品质管理、行业标准等专业性的现代企业营运常识介绍;既有服务过程中应该掌握的流程、标准,又有日常工作中经常需要的表单、范本,还有很多真实生动、可资借鉴的经典案例。

该系列丛书立足行业的高度,着眼基层的需求,力求理论结合实际,不仅深入浅出、通俗易懂,而且举一反三、点面俱全。可以说,该系列丛书是当前物业管理中比较全面、系统、专业性强、实用性高的行业书籍之一,值得阅读、学习、参考。

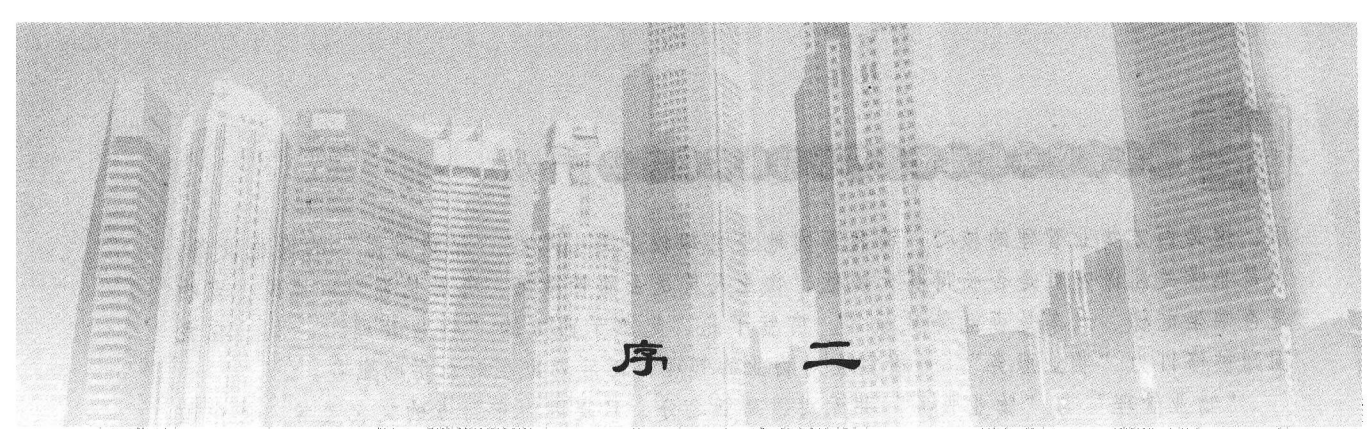
特别难能可贵的是,这套丛书的编著人员是一群长期活跃在物业管理一线的从业人员,他们中既有知名企业的高层领导,也有物业项目的职业经理,还有普通基层管理人员。他们有着多年的从业经历和丰富的实践经验,熟悉当前物业管理服务工作的真实状况,也最了解



物业管理环境建设与环保节能实用工作手册

眼下物业管理从业人员的实际需求。他们奉献给行业的不仅是一套有助于一线从业人员了解有关政策和 workflows，便于各项工作顺利开展的实操手册，而且对行业的规范运作也会起到积极的推动作用。我十分赞赏他们的精神，并把此书推荐给物业管理一线的广大从业者参阅。

中国物业管理协会会长



序 二

——走有中国特色的物业管理之路

“每一个民族都有它所不能离开的特殊自然环境。这个环境也就从多方面给予这个民族以莫大的影响。单就气候一项来说，……中国的气候是温带性的，它的文化始自黄河大平原，然后至于长江流域。温带的气候，没有酷热严寒，因此养成趋向中和的民族性，中和的思想便容易发达。”

上述这段话出自“五四运动”一词的首创者、清华大学首任校长、思想家罗家伦的《中国民族思想的特质》一文。罗先生阐述了一个民族的性格特质在一定程度上受到它所处的地理位置、环境气候、土壤食物等的影响；同时又具有在环境改变的情况下始终存在而又不可磨灭的特质。

罗先生的思想启发了中国的物业管理界。

2004年3月，《现代物业》杂志发表了《解读“东方文化物业管理”》一文。文章认为：数千年东方文明的积淀，至今仍在影响甚至左右着中国人的思想和思维方式，进而使生活与工作带有明显的东方文化特征。因此，中国的物业管理必须将东方文化的底蕴融于物业管理之中，让精确的技术充满人性的温暖，让地理、政治、风土人情等元素服务于业主时焕发出东方文化的色彩。

这篇由深圳市开元国际物业管理有限公司（下面简称“开元国际”）拟制的文章，奠定了“东方文化物业管理”的理论基础。该理论认为，中国的物业管理发源于深圳，并由深圳输入内地继而普及全国；而深圳模式带有强烈的香港色彩，即以业主委员会制度而言，便是仿照和借鉴香港的业主立案法团制度。但是，无论是经济发展水平、外部法律环境、企业治理结构，还是个人消费意识、消费习惯、道德素质，抑或是民主意识、自治规则等，内地与香港相比，还有相当大的差距。社会及地域文化的显著差异不可避免地要映射到物业管理之上，从而决定着移植和模仿的物业管理模式，势必与国人的消费心理产生冲突。

中学为体，西学为用。我们可以学习和借鉴我国香港以及发达国家的物业管理形式，但根本的内涵还需要用中国特色的内容进行填充。

理论的目的在于指导实践。在东方文化物业管理理论的引领下，“开元国际”于2005年锤炼出“东管家”物业服务模式。该模式不仅是从地理的概念上与英式管家、荷兰管家进行东西方的区分，还从服务的深层次内涵上进行了东西方模式的区别。

主流的西方物业管理较多地关注于物，通过对物的关爱而潜在地影响于人，中国香港因袭西方也有类似特点；而中国内地物业管理对人的关怀要远远大于物。这就是东西方的差别。举例来说，保持电柜、水泵等庞大的设施设备系统的正常运行，以及建筑物本体的健



康，这是西方物业管理的核心；而我国内地业主却较少关心那些“深藏不露”的设施设备，而是非常关注保安员是否长得高大威猛、物业人员是否面带微笑、邻居是否噪声扰民、宠物是否乘坐电梯、汽车是否乱停乱放等。有鉴于此，起源于西方的“物业管理”一词，在我国则被修订为“物业服务”。前者重在对物业的管理，而后者重在业主的服务。

“物业管理”与“物业服务”并无对错高低之分，只是因为东西方的文化差异，使中国物业管理必须走有自己特色的道路。不仅要像西方一样保持对物业的关爱，又要切实地呵护关怀业主，为之提供无微不至、包罗万象的周到服务。通过像中医一样的精心调理，培基固本，最终实现社区（物业与物业使用人）的健康，这就是“东方管家”要做的事。

“东方管家”诞生5年多来，已经在40余座城市承接全权委托与顾问项目超过2200万平方米，服务于数十万业主，受欢迎的程度可见一斑。

民族的就是世界的。2010年10月，“东方管家”在越南胡志明市服务全权委托项目，成为第一个走出国门承接全权委托项目的中国物业管理产品，由此可见“东方管家”的魅力。这也充分说明，走有中国特色的物业管理之路前景无限光明。

所以，这套丛书命名为《东方管家系列丛书》，她不仅是“东方管家”实践的结晶，也希望通过本丛书，为打造具有中国特色的物业管理贡献一份力量。

《东方管家系列丛书》编审委员会



前 言

随着经济和房地产业的发展,人们对环境质量的要求越来越高,这就给现在物业管理环境建设和环保节能提出了更高的要求。

本书从实用、易懂的角度出发,提供了大量可操作性强的管理制度、操作流程、检验标准、案例分析和表单。它是一套专门为物业管理从业人员度身定制的可随时翻阅的案头手册,既适合作为物业公司的内部工作手册,也适合作为物业管理培训教材及物业管理服务人员提升服务水平的参考资料。

本书分为三篇,全面讲述了物业管理环境建设及环保节能等三大方面的内容。

一是清洁服务,主要讲述:清洁服务基础(包括清洁服务的概述、组织架构、岗位职责及清洁服务要素),常规清洁服务程序及标准(包括室内、室外清洁服务程序及标准),特殊场所、特殊材料清洁服务程序及标准,专项清洁服务(包括清洁开荒、外墙清洗、垃圾清运与化粪池清理、水箱清洗、消杀服务),清洁用具的管理与使用,供方管理与清洁服务应急措施。

二是绿化服务,主要讲述:绿化服务基础(包括绿化服务概述、绿化服务需求识别及服务控制),物业管理绿化养护服务内容(包括绿化养护常规服务内容、绿化改造与苗木移植、水生植物及花坛花境的种植及养护管理、盆栽观赏植物的摆设与养护),绿化工程验收及绿化服务标准(包括绿化工程承接查验、绿化服务标准),园林植物病虫害防治,绿化机具、农药的使用与管理。

三是环保节能服务,主要讲述:环保节能工作基础(包括环保节能概述、物业管理环保节能组织架构与岗位职责),物业管理环保规范(包括噪声污染控制、危险化学品及有毒有害物品的控制、“三废”的控制),物业管理的节能类型和措施(包括节电管理、节水管理、物业管理的节能目标和方法)。

本书由吴长霞、郑涛、李琴、舒新勇等人编写,其中,吴长霞负责搭建图书的整体架构、编写人员的协调分工、全书统稿等工作,郑涛负责“物业管理清洁服务”的编写,李琴负责“物业管理绿化服务”的编写,舒新勇负责“物业管理环保节能服务”的编写。

深圳市开元国际物业管理有限公司对本书的编写给予了大力支持和帮助,并提供了大量的参考文本,王荷先生、梁晓东先生、利志跃先生对本书作了校阅、修改,在此表示衷心的感谢!同时,作者还参阅了大量文献及网上资料,在此特向所有文献和资料的作者表示衷心的感谢!其中的主要参考文献已附于书后,但仍恐有疏漏之处,敬请谅解!

吴长霞

目 录

序一

序二

前言

第一篇 物业管理清洁服务	1
第一章 物业管理清洁服务基础	3
第一节 清洁服务概述	3
一、清洁服务的性质及特点	3
二、清洁服务的意义与任务	4
三、清洁服务的途径	5
第二节 清洁服务组织架构与岗位职责	6
一、清洁服务组织架构与排班原则	6
二、清洁服务岗位职责与绩效考核	8
三、清洁人员服务规范	14
第三节 清洁服务要素	18
一、清洁服务人员素质要求	18
二、清洁服务时间、工具与物料的选择	19
三、清洁服务质量控制	20
四、重点环节对清洁服务行为的要求	22
五、服务需求识别	22
第二章 物业管理常规清洁服务程序及标准	26
第一节 室内的清洁服务程序及标准	26
一、楼宇大堂的清洁服务程序及标准	26
二、楼层的清洁服务程序及标准	28
三、地下室的清洁服务程序及标准	32
四、办公区的清洁服务程序及标准	34
五、公共卫生间、茶水间的清洁服务程序及标准	38
第二节 室外的清洁服务程序及标准	39
一、室外地面的清洁服务程序及标准	40
二、绿化带、景观池的清洁服务程序及标准	41
三、室外公共设施的清洁服务程序及标准	42
第三章 特殊场所、特殊材质的清洁服务程序及标准	45
第一节 特殊场所的清洁服务程序及标准	45
一、会所的清洁服务程序及标准	45
二、商场的清洁服务程序及标准	47
三、员工生活区的清洁服务程序及标准	48



第二节 特殊材质设施的清洁服务程序及标准	49
一、不锈钢设施、铜制设施的清洁服务程序及标准	49
二、仿石地砖、大理石地面的清洁服务程序及标准	50
三、地毯、实木地板的清洁服务程序及标准	51
四、红木家具、皮质家具的清洁服务程序及标准	53
第四章 专项清洁服务	55
第一节 清洁开荒	55
一、清洁开荒的准备	55
二、清洁开荒的程序	56
三、清洁开荒的标准及注意事项	57
第二节 外墙清洗	58
一、外墙清洗的准备	58
二、外墙清洗服务程序及标准	59
三、外墙清洗频次及服务控制	61
第三节 垃圾清运与化粪池（隔油池）清理	62
一、垃圾清运	62
二、化粪池（隔油池）清理	64
第四节 水箱（池）清洗	66
一、水箱（池）清洗的准备	67
二、水箱（池）清洗程序及频次	67
三、水质检测	69
第五节 消杀服务	70
一、“四害”的消杀	70
二、白蚁的防治	73
第五章 清洁用具的管理与使用	78
第一节 清洁设备的管理与使用	78
一、常用清洁设备介绍	78
二、常用清洁设备的操作规程	79
三、清洁设备的管理与使用制度	82
第二节 清洁工具、清洁物料的管理与使用	85
一、清洁工具的管理与使用	85
二、清洁物料的管理与使用	86
第六章 供方管理与清洁服务应急措施	89
第一节 清洁服务供方的选择	89
一、合格供方的选择	89
二、招投标	91
三、合同评审	95
第二节 服务供方的管理	98
一、合同执行的监管	98
二、供方的评审	102
第三节 清洁服务应急措施	105



一、恶劣天气的应急处理措施	106
二、突发紧急事件时的应急处理措施	106
三、户外施工期与装修期的应急处理措施	107
第二篇 物业管理绿化服务	109
第一章 物业管理绿化服务基础	111
第一节 绿化服务概述	111
一、绿化服务的特点和要求	111
二、绿化服务组织构架	111
三、各级岗位职责	113
四、绿化服务工作制度	114
第二节 绿化服务需求识别及服务控制	116
一、绿化服务需求识别	116
二、绿化服务控制	116
第二章 物业管理绿化养护服务内容	118
第一节 绿化养护常规服务内容	118
一、浇水与排水	118
二、施肥	120
三、中耕除草	122
四、整形与修剪	123
五、绿化防护	126
第二节 绿化改造与苗木移植	129
一、绿化改造	129
二、苗木移植	130
第三节 水生植物及花坛、花境的种植及养护	132
一、水生植物的种植及养护	133
二、花坛、花境的种植及养护	134
第四节 盆栽观赏植物的摆设与养护	136
一、盆栽观赏植物的选择与装饰方法	136
二、盆栽观赏植物的摆设	137
三、盆栽观赏植物的养护	139
第三章 绿化工程验收及绿化服务标准	141
第一节 绿化工程的承接查验	141
一、绿化工程验收的程序	141
二、绿化工程验收的标准	142
三、问题整改的处理方法	142
第二节 绿化服务标准	143
一、绿化植物养护标准	143
二、绿化养护检验标准	144
第四章 园林植物病虫害防治	146
第一节 园林植物病害的防治	146



一、园林植物病害的原因、症状和类型	146
二、园林植物病害的诊断及防治	148
第二节 园林植物虫害的防治	150
一、园林植物虫害防治原理及措施	150
二、常见虫害的识别与防治	151
第五章 绿化机具、农药的使用与管理	153
第一节 绿化机具的使用与管理	153
一、工具、器械的管理规定	153
二、常用器械的使用与管理	153
第二节 农药的使用与管理	159
一、常用农药简介	159
二、农药的使用原则	160
三、农药的管理及使用注意事项	161
第三篇 物业管理环保节能服务	163
第一章 环保节能工作基础	165
第一节 环保节能概述	165
一、环保的概念及基础知识	165
二、节能的概念及基础知识	166
第二节 物业管理环保节能岗位职责与组织架构	168
一、环保节能岗位职责	168
二、物业公司一般性环保节能组织架构	170
第二章 物业管理环保规范	171
第一节 噪声污染的控制	171
一、噪声污染的概念及基础知识	171
二、噪声污染的防治与利用	173
三、噪声检测规程	174
第二节 危险化学品及有毒有害物品的控制	176
一、泳池卫生管理中的危险物品控制	176
二、消杀管理中的危险物品控制	176
三、清洁绿化管理中的危险物品控制	177
第三节 “三废”的控制	177
一、固体废弃物的控制	177
二、废水的概念及处理方法	180
三、废气的概念及处置方法	181
第三章 物业管理中的节能类型和措施	183
第一节 节电管理	183
一、公共照明节能	183
二、电力拖动节能	190
三、空调用电节能（中央空调）	194
四、电梯用电节能	201



物业管理环境建设与环保节能实用工作手册

五、智能化节电措施	206
第二节 节水管理	207
一、日常管理中的节水管理措施	207
二、中水	209
三、节水案例	210
第三节 物业管理的节能目标和方法	211
一、物业公司提倡节能降耗	211
二、物业管理早期介入的节能工作	211
三、物业管理过程中的节能工作	214
四、综合节能的案例	218
五、低碳生活的行为准则	219
附录 常见园林绿化植物介绍	221
参考文献	224



第一篇

物业管理清洁服务

◎ 运用先进的管理理念，实行高效的管理手段和监督机制，坚持人性化管理，创造一个物业公司员工、供方员工和客户人人和諧共处，齐心共管，共创优美工作、生活环境的局面。

——“高效的管理手段和监督机制”第一章·第一节·三·1·（4）

◎ 高质量的清洁服务工作除了视觉感受的洁净外，还须做到清洁服务工作“无二次污染”，对客户“零干扰”。

——“清洁服务时间的选择”第一章·第三节·二·1

◎ 墙面、柱面干净整洁有光泽，用纸巾擦拭墙面 60 厘米长，纸巾无明显污染。

——“清洁服务标准及检验标准”第二章·第一节·一·4·（2）

◎ 垃圾周转站内垃圾 100% 日产日清，目视周转站内外整洁，垃圾桶摆放整齐美观。

——“垃圾周转站清洁标准”第四章·第三节·一·2·（2）

◎ 物业公司需告知提供清洁、垃圾清运、外墙清洗、水箱（池）清洗、化粪池（隔油池）清洗、“四害”消杀、白蚁防治等服务供方关于物业公司有关环境保护的要求，并向物业公司承诺“保护环境，从我做起”。

——“环保承诺书”第六章·第一节·三·3



