

物业管理处 保洁与绿化管理

张野 邵小云 编著

- ◆ 专为物业管理职业经理人量身定制的物业管理宝典
- ◆ 最新的物业管理法律、法规；前瞻的物业管理理念；有效、实用的管理方法和工具
- ◆ 全面、系统、科学的物业管理体系，全方位、多角度让人与事完美结合，引导您如何开展物业管理服务工作，实现其价值



广东出版集团
广东经济出版社

 轻轻松松管物业

新

物业管理处 保洁与绿化管理

张野 邵小云 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理处保洁与绿化管理 / 张野, 邵小云编著. — 广州: 广东经济出版社, 2009. 10

(轻轻松松管物业系列丛书)

ISBN 978—7—5454—0335—0

I. 物… II. ①张…②邵… III. ①清洁卫生—物业管理
②绿化—物业管理 IV. F293. 33 S731. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 181344 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	13.5 2 插页
字数	212 000 字
版次	2009 年 10 月第 1 版
印次	2009 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—0335—0
定价	25.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前言

小区是作为城市建设中的一道靓丽的风景线而示人的，在这道风景线的背后就是现代房地产业不可或缺的物业服务与管理。物业服务与管理可以使城市更美丽，居住更舒适，生活更方便。

在物业服务与管理中，各个项目的管理是物业服务企业成功运营的关键所在，而物业管理处是物业服务企业的派出机构，是物业项目的现场办事机构，主要负责提供日常的物业服务与管理。管理处直接面对业主和物业用人，处于管理服务的第一线，在管理中起着执行实际操作和协调的作用。

物业服务与管理在我国经过20多年来的探索和实践，无论在理论方面还是在实践经验方面都有了很大的发展，逐渐形成了一整套完善且自成体系且行之有效的物业管理办法。但是，物业服务与管理的一些基本矛盾仍然存在，如专业化和规范化程度低、公信力缺失、管理不规范、服务不到位、业主投诉呈上升趋势、物业服务合同纠纷时有发生等，影响着社区安定。

为了解决这些问题，我们策划、编辑了“轻轻松松管物业”丛书，丛书着眼于物业项目的管理，从物业管理处各项业务的运作出发，关注日常物业管理与服务执行的实际操作。

物业管理处业务运作的首要任务是做好自身的管理，其次才是业户服务、安全防范、保洁绿化、设施设备保全等，所以，一开始我们针对这些业务策划编辑了五本有关物业管理的书籍：《物业管理处与业委会运作》、《物业管理处业户服务管理》、《物业管理处安全防范管理》、《物业管理处保洁与绿化管理》、《物业管理处设施设备保全》，但在编辑的过程中我们发现一些特殊类型的物业，如写字楼物业、酒店物业、医院物业、商场物业等的管理也相当重要，这些物业管理与小区物业的管理有一些共同之处，同时也有其个性化的特点，因而我们又策划编辑了一本《特殊类型物业服务与管理》，为这些特殊类型的物业管理提供相应的指导。

该丛书突出的特点就是以管理理念、方法贯穿全书，同时提供大量实用的、可操作性强的管理制度、文本和表单。它是一套专为物业服务从业人员度身定制的可随时翻阅的案头手册，既适合作为物业管理培训机构的教材，也适合作为物业管理人员提升服务水平的参考读物。

本书由原香港戴德梁行物业管理有限公司驻场经理、深圳市中太物业管理有限公司高级顾问张野、邵小云编著，同时参与编写和提供资料的有刘建伟、刘海江、刘勇君、宁小军、李建华、姚根兴、罗伟钊、周波、段利荣、李先良、伍拥军、危先良、翁胜乐、赵建学、高琨、魏桥斌、黄河、佰伟、张伟、张敏、林红艺、白明宽、王长友、滕宝红等。

在编写过程中，得到了深圳市中太物业管理有限公司(www.ztwygl.com)的大力支持和帮助，提供了大量的参考文本和物业管理服务图片，同时，本丛书的编写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！其中主要参考文献已附于书后，但仍恐有疏漏之处，敬请谅解！



目 录

第一章 物业保洁与绿化的组织

第一节	保洁、绿化管理概述	2
一、	物业保洁管理的内容	2
二、	物业绿化管理	6
第二节	保洁、绿化管理模式及人员配置	10
一、	完全自主管理模式	10
二、	半自主管理模式	12
三、	子公司式管理模式	13
四、	外包式管理模式	14

第二章 物业保洁与绿化的前期介入与接管验收

第一节	物业保洁的前期介入与接管验收	18
一、	物业保洁前期介入	18
二、	物业保洁的接管验收	20
第二节	绿化工程的前期介入与接管验收	27
一、	物业绿化工程的前期介入	27
二、	新建物业绿化的接管验收	30
三、	原有物业所建园林绿化的接管验收	35
四、	绿化改造工程的介入与验收	37

第三章 物业日常保洁管理

第一节	物业日常保洁管理要点	44
一、	制定保洁管理措施	44
二、	加强保洁制度建设	45
	范本01：住宅区保洁员工作程序	47
	范本02：保洁质量标准	62
三、	提高员工的素质	67
四、	予以严格的管理	71
	范本03：某管理处保洁部工作制度	72
五、	开展保洁质量检查	73
	范本04：清洁工作质量检查的标准和方法	74
第二节	物业清洁开荒	78
一、	清洁开荒的内容及要求	78
二、	物业清洁开荒的方式	80
三、	开荒清洁前的准备工作	81
四、	开荒清洁的实施	82
第三节	不同区域的保洁要求	84
一、	大堂的保洁要求	84
二、	公共通道的保洁要求	86
三、	办公室的保洁要求	86
四、	洗手间的保洁要求	89
五、	垃圾的收集与处理	90
第四节	各项清洁操作规程	92
一、	地板拖扫操作规程	92
二、	机器刷洗地板操作规程	93
三、	硬地板抛光清洁操作规程	94
四、	喷雾抛光清洁操作规程	95

五、硬地板去蜡和打蜡操作规程	97
六、地毯吸尘清洁操作规程	98
七、地毯湿洗清洁操作规程	99
八、高处去尘清洁操作规程	101
九、墙壁清洁操作规程	102
第五节 物业虫害消杀与防治	104
一、物业常见虫害	104
二、物业病虫害消杀工作安排	104
三、消杀工作安全管理	106
 第四章 物业绿化的日常管理	
第一节 物业绿化日常管理重点	110
一、一般住宅小区绿化管理重点	110
范本05：爱护绿化标语28句	111
范本06：小区环保公约	112
二、高尚住宅小区绿化管理重点	113
第二节 物业绿化日常管理的技术与措施	115
一、草坪维护	115
二、乔木、灌木和其他植物的护理	118
三、清扫	123
四、防治虫害	123
五、浇水	125
六、季节性的色彩设计	125
第三节 物业绿化日常管理方法	127
一、建立完善的管理机制	127
范本07：绿化养护管理规定	127
范本08：绿化养护作业检查制度	129
二、建立完善的质量管理系统	130

范本09：某住宅小区绿化养护方案	130
三、制定科学合理的操作规程	140
范本10：花木栽培操作规程	140
范本11：草坪养护操作规程	144
范本12：绿化环境布置操作规程	148
范本13：园林绿化灾害预防操作规程	150
范本14：喷雾器操作和药品保管操作规程	154

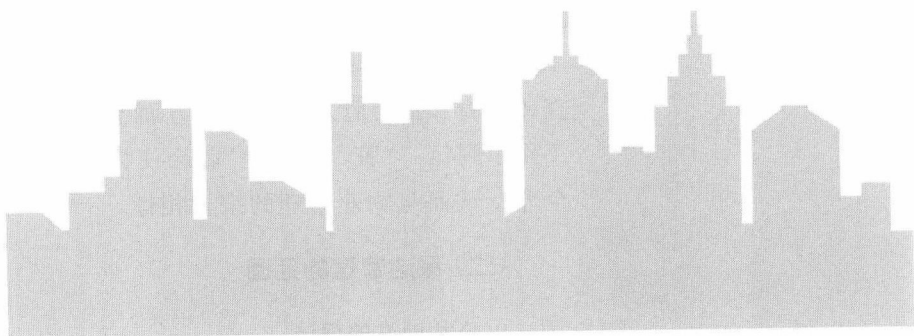
第五章 物业保洁与绿化外包管理

第一节 保洁工作外包管理	156
一、保洁外包工作的准备	156
二、保洁服务承包商的选择	158
三、签订合同	159
范本15：××广场清洁保养工程承包合同书 ...	160
四、保洁外包质量管理	181
第二节 绿化外包管理	184
一、绿化发包准备工作要点	184
范本16：某小区外包绿化养护作业频度要求 ...	185
范本17：外包绿化养护验收标准示例	186
二、绿化服务承包商的评定与选择	190
范本18：绿化承包商评审表	194
三、签订绿化外包合同	195
范本19：某住宅小区绿化养护管理承包合同 ...	195
四、绿化外包质量管理	201
范本20：绿化外包管理制度	202

参考文献	207
------------	-----

第一章

物业保洁与 绿化的组织



第一节 | 保洁、绿化管理概述

一、物业保洁管理的内容

（一）保洁管理的含义

物业的保洁管理，是指物业管理公司通过宣传教育、监督治理和日常清洁工作，采取清、扫、擦、拭、抹等专业性操作，定时、定点、定人对管理区域进行生活垃圾的分类收集、处理和清运，从而保护区域环境，以期达到辖区所有公共地方、公用部位清洁卫生、文明有序的目的。

保洁管理的重心，是防治“脏、乱、差”。“脏、乱、差”具有多发性、传染性和顽固性，所以对此不能掉以轻心。随手乱扔各种垃圾、楼上抛物、乱堆物品堵塞公共走道、随意排放污水废气、随地吐痰和大小便，以及乱涂、乱画、乱搭、乱建、乱张贴等都容易导致“脏、乱、差”，并且又都很可能发生在某些业主、用户身上。因此，业主、用户整体素质的提高，也是保洁管理工作中的一个重要内容，这需要物业管理公司的宣传教育和监督管理。如果各方面不齐心协力，工作不到位，“脏、乱、差”就会使物业区域面目全非，从而与物业管理的宗旨相悖。

（二）保洁管理的范围

1. 公共地方的保洁

公共地方的保洁是指物业区域内，对楼宇前



后左右的公共地方，包括道路、广场、空地、绿地等的清扫保洁。

2. 共用部位的保洁

共用部位的保洁是指对楼宇地层到顶层屋面上下空间的共用部位，包括楼梯、走道、电梯间、大厅、平台等的清扫保洁。

3. 生活垃圾的处理

生活垃圾的处理是指日常生活垃圾（包括装修垃圾）的分类收集、处理和清运。包括要求和督促业户按规定的地点、时间和要求，将日常垃圾倒入专用容器或者指定的垃圾收集点，不得擅自乱倒。

（三）保洁管理的内容

1. 开荒保洁

开荒一般泛指对建筑物在正式使用之前的外墙、外玻璃及建筑物内部的地面、墙面、玻璃、卫生间、楼梯、电梯、管道、消防设备等设施的清洁过程。开荒是清洁工程之首，由于建筑工程中常常会遗留下许多垃圾污垢，各种地面石头，墙壁上会遗留下水泥浆块、油漆、玻璃胶、水污、锈迹等，这些都必须开在开荒工作中清洗干净，所以它是一项最艰苦、最复杂、最费神的工作。开荒工程的好坏，直接影响到日后保洁工作的质量和档次，所以对做好开荒保洁工作有着相当高的要求。

2. 开业庆典或入伙期间（前十天）的保洁服务

通常情况下，物业在完成全面的初始开荒保洁之后，随即进入开业庆典或入伙交房阶段，这一阶段称为物业的试营运期，这个阶段的保洁是开荒保洁的延续和日常保洁的前奏。由于大量的商家、业主、顾客的进入，势必导致保洁的难度增加，而且这一时期保洁的质量要求也特别高。保洁服务的队伍尽管通过前期的初始保洁工作在经验及工作技能上有一定的提高，但要完全胜任试营运期间的物业保洁工作仍有差距；加之在多数情况下清洁机器、工具及物料的配置不到位，现有的清洁资源不足以完成本阶段的保洁工作。所以物业管理公司或专业的保洁服务公司需作如下调整：

（1）在日常保洁人员编制基础上增加1/4或更多的人员配置，以确保在此期间人流急增的情况下物业保洁的服务质量。

(2) 视物业项目的大小增加1~2名管理人员协助现场保洁服务工作。

(3) 由清洗技术工程部组建3~6人小组,专门负责整个物业在此期间的定期养护工作,如石材上光养护、地板打蜡等,同时需要培训项目技术骨干。

(4) 成立专门的应急小组,负责物业因装修、整改等原因引起的污染物的处理,负责排水堵塞或爆管引起的水涝灾害,同时对成品进行跟踪、检查、保护等。

(5) 由公司品质部(监察部)或人力资源部进行每天的现场操作培训,要求保洁队伍成员尽快达到礼貌热情、技能熟练、配合默契的要求。

3. 日常保洁

物业的“日常保洁”是指经常性的、周而复始的,对物业的公共区域进行保洁和管理的工作。即若环境卫生维护服务人员对某一个区域的环境卫生维护工作的频次在1次/日以上(含),即列入日常环境卫生维护工作范畴。不同物业的日常保洁区域范围是不同的:

(1) 商业物业(写字楼或办公楼宇): 停车场、外围、大堂、电梯厅及电梯、消防通道、楼层通道或连廊、卫生间、楼层面平台;垃圾的收集与清运。

(2) 住宅物业(多层、小高层、高层住宅楼,别墅,公寓楼等): 地面或地下停车场、小区总平部分,包括道路、建筑小品、景观水池、游乐设施、健身场地;单元入户厅、单元楼道、电梯等;垃圾的收集与中转等。

(3) 商业卖场、特定的专业展场或工厂及生产车间: 出入口通道、除专卖区外的所有区域地面、扶手电梯、升降电梯、消防楼梯、卫生间以及垃圾的收集与清运等。

(4) 市政项目(广场、道路、公园等): 地面、围栏、花台、排水沟(指明沟)、建筑小品等;垃圾的中转与清运等。

(5) 公益物业项目(学校、医院、图书馆或科技馆等): 此类物业的日常保洁项目与商业物业项目的保洁区域有很多类似的地方,唯一的区别在于服务质量及频次的不同。

不管哪种物业形态的保洁,在“日常保洁”的概念中都有一个显著特征是“配备专人”,即对该区域设立有固定岗位。这里的“固定岗位”指的

不是某一个员工，而是物业管理公司或专业清洁服务供应商的管理人员，在物业保洁区域内设立的固定的工作范围、工作职责及工作流程等。一般情况下它不会因为保洁服务人员的变化而作出任何调整。

4. 物业的定期保洁

“定期保洁”是指周期性、有计划地对物业的公共区域部分进行的保洁和管理工作。“定期保洁”是相对“日常保洁”工作而言的，习惯性的表述方式是以对物业相关区域范围的清洁频次来划分，即若保洁服务人员对某一个区域的保洁工作的频次在1次/日以下，即列入“定期保洁”工作范畴。

不同物业的定期保洁区域范围也是不同的：

(1) 商业物业(写字楼或办公楼宇)：停车场、外围、大堂、电梯厅及电梯、消防通道、楼层通道或连廊、卫生间、楼层面平台；石材地面、地毯、地板胶、灯具、管架、内墙面、玻璃门窗、层顶平台等。

(2) 住宅物业(多层、小高层、高层住宅楼，别墅，公寓楼等)：地面或地下停车场、小区总平部分，包括道路、建筑小品、景观水池、游乐设施、健身场地，单元入户厅、单元楼道、电梯，垃圾中转站等。

(3) 商业卖场、特定的专业展场或工厂及生产车间：出入口通道、除专卖区外的所有区域地面、扶手电梯、升降电梯、消防楼梯、卫生间、垃圾中转站等。

(4) 市政项目(广场、道路、公园等)：地面、围栏、花台、排水沟(指明沟)、建筑小品、高位灯具、垃圾中专站等。

(5) 公益物业项目(学校、医院、图书馆或科技馆等)：此类物业的定期保洁项目与商业物业项目的定期保洁区域有很多类似的地方，唯一的区别在于清洗质量及清洗频次有所不同。“定期保洁”并不配备专人，即对该区域不设立固定岗位。定期保洁可变因素很大，尽管有计划性，但经常因各种特殊情况而改变它的计划。

在定期保洁工作中，不管是保洁员工、机具设备还是服务区域等都与日常保洁工作有较多的重复。任何一个物业的保洁工作，往往是以日常保洁为主、定期保洁为辅的。

5. 物业的专项清洁养护

在物业的“定期保洁”工作中，有几项特殊的清洁养护工作，即物业

的专项清洁养护：

- (1) 物业的外墙高空清洗作业。
- (2) 石材的清洁保养。
- (3) 软质地面(地毯、PVC橡胶地板等)的清洁养护。
- (4) 中央空调、锅炉、管道、热水器等设备的化学清洗。

这几项保洁工作的特点是专业性较强，技术含量相对较高，需要专业的技术人员进行操作。

二、物业绿化管理

物业绿化管理主要是指在物业管理区域内进行的各种环境绿化活动，是物业服务公司的重要工作之一。物业绿化管理的主要内容有：

(一) 物业绿化管理的前期介入

1. 规划设计阶段的介入

这一阶段主要从物业管理的角度，针对规划及设计的合理性、科学性、实用性等提供参考意见，避免由于规划设计的不合理而给日后的物业管理增加负担。

2. 施工阶段的介入

这一阶段主要是针对一些隐蔽工程及给排水、管线分布、园路等进行施工，是从方便实用的物业管理角度进行介入的，并提供参考意见，从而避免由于施工不当而将一些隐藏的问题带入物业管理阶段，以致增加物业公司的负担。

3. 园林竣工验收及物业综合验收阶段的介入

这一阶段是从物业管理的角度，对存在的问题提出整改意见，以最后清除物业管理存在的隐患。

(二) 物业绿化的验收接管

验收接管是由施工单位或委托单位将园林绿化移交给物业公司管理的手续，按性质分可分为新建园林绿化的验收接管及旧园林绿化的验收接管。其内容包括植物品种的核对和清点、植物生长状况的评估、绿化

面积测量、园林建筑及小品的验收、园路的验收、花槽花坛的验收、园林资料的验收等。

（三）物业绿化的日常管理

1. 保洁

按照养护管理分工及岗位责任制清除绿地垃圾和杂物，包括生活垃圾、砖块、砾石、落地树叶、干枯树枝、板块、烟蒂、纸屑等。对水池、雕塑和园林小品及绿化配套设施要按要求进行保洁，绿地要全天候地进行打扫。

2. 除杂草、松土、培土

除杂草、松土、培土是养护工作的重要组成部分。经常除杂草，可防止杂草与草坪在生长过程中争水、争肥、争空间而影响草坪的正常生长。对于草坪土壤板结和人为践踏严重地带，要注意打孔透气，必要时还必须用沙壤土混合有机肥料铺施，以保障生长整齐、划一、青绿度高、弹性好、整齐美观。对绿地的花坛、绿篱、垂直绿化、单植灌木和乔木要按要求进行松土和培土。

3. 排灌、施肥

在对草坪、乔木、灌木进行排灌、施肥时，应按植物种类、生产期、生产季节天气情况等的不同有区别地进行，保证水、肥充足适宜。

4. 补植

对于被破坏的草地和乔木、灌木要及时进行补植，要及时清除灌木和花卉的死苗，乔木发现死树时，也要进行及时的清理，从而做到乔木、灌木无缺株、死株，绿篱无断层。

5. 修剪、造型

根据植物的生长特性和长势，应适时对其进行修剪和造型，以增强绿化、美化的效果。

6. 病虫害防治

病虫害对花、草、树木的危害很大，轻者影响景观，重者导致花、草、树木的死亡，因此做好病虫害的防治工作是很重要的，病虫害的防治工作应以防为主，精心管养，使植物增强抗病虫的能力。同时要经常

检查，早发现、早处理。在防治时可采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法。

7. 绿地及设施的维护

绿地维护应做到绿地完善，花、草、树木不受破坏，绿地不被侵占，绿地版图完整，无乱摆乱卖、乱停乱放的现象。

绿地各种设施如有损坏，要及时修补或更换，以保证设施的完整美观。保护好绿地围栏等绿化设施。保护绿化供水设施，防止绿化用水被盗用。对护树的竹杆、绑带要及时加固，使其达到护树目的。生长季节，随着树木生长，及时松掉绑在树杆上的带子，以防嵌入树体，从而影响树木生长；同时要注意不能用铁丝直接绑在树杆上，中间要垫上胶皮。

8. 水池和园路的管理

水池的管理要做到保持水面及水池内外清洁，水质良好，水量适度，节约用水；池体美观，不漏水，设施完好无损。同时要及时清除杂物，定时杀灭蚊子幼虫，定时清洗水池；控制好水的深度，管好水闸开关，不浪费水；及时修复受损的水池及设施。绿地路面应保持清洁、美观、完好无损，要及时清除路面垃圾杂物，修补破损并保持完好。绿地环境卫生要做到：绿地清洁，无垃圾杂物，无石砾石块，无干枯树枝，无粪便暴露，无鼠洞和蚊蝇孳生地等。

9. 防旱、防冻

在旱季，根据天气预报和绿地实际情况，检查花、草、树木的生长情况，做好防旱、抗旱的组织和实施工作，预测出花、草、树木的缺水时限并进行有效的抗旱。在进行防冻工作时，必须按植物生长规律采取有效的措施，从而保持花、草、树木的良好生长。

10. 防台风、抗台风

在物业绿化的日常管理中，要时刻树立和加强防台风、抗台风的意识，及时做好防台风、抗台风的准备工作。在台风来袭前要加强管理，合理修剪，做好护树和其他设施的加固工作，派专人进行检查，并成立抗风抢险小组。在接到八级以上台风通知时，主要管理人员要轮流值班，通信设备要24小时开通，人力、机械设备及材料等应随时待命。台