



物业 保洁绿化

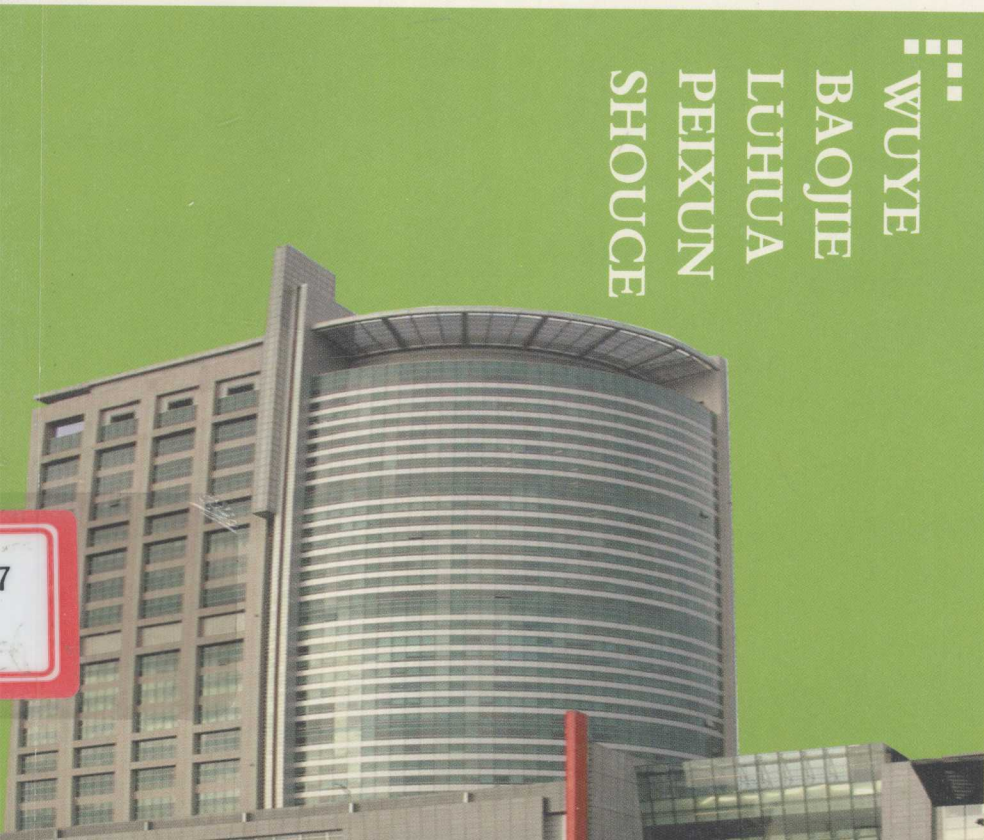
邵小云 等编

培训手册



化学工业出版社

WUYE
BAOJIE
LUHUA
PEIXUN
SHOUCE





物业 保洁绿化

培训手册

邵小云
等编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书介绍了物业保洁及绿化管理的全过程，既有管理层面的内容，也有具体执行、操作层面的内容。全书分为三个部分——物业保洁绿化前期管理、物业保洁日常管理、物业绿化日常养护。本书具有极强的可读性和实际操作性。

本书可供专业培训机构、院校物业专业、物业管理和服务公司等作为培训教材使用，也可作为物业和服务公司、环境管理部门及各个物业管理处的工具书。

475295

图书在版编目（CIP）数据

物业保洁绿化培训手册 / 邵小云等编. —北京：化学工业出版社，2013.2

ISBN 978-7-122-16365-3

I. ①物… II. ①邵… III. ①清洁卫生—物业管理—岗位培训—手册②绿化—物业管理—岗位培训—手册 IV. ①F293.33-62 ②S731.5-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2013）第 011887 号

责任编辑：辛 田
责任校对：边 涛

文字编辑：冯国庆
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印 装：化学工业出版社印刷厂

787mm×1092mm 1/16 印张10 字数248千字 2013年3月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：38.00元

版权所有 违者必究

前言

preface



现代物业小区、写字楼以及各种特殊物业是人们生活、工作、活动的空间，相当于一个微型社会。人们的衣、食、住、行、工作、娱乐和购物等活动往往都集中在这个社会里。而良好的保洁、绿化工作是确保这个社会正常运转的基础性工作。

同时，物业保洁、绿化质量也是物业管理质量的重要内容之一，尤其是在创优达标方面，评估机构往往把小区、写字楼以及各种特殊物业的卫生状况、绿化状况作为衡量物业管理质量的一个重要标准。

因此，作为小区、写字楼以及各种特殊物业的物业管理人，必须严格做好保洁和绿化这两方面的工作，这样既能提高自身素质，促进企业发展，又能为在小区、写字楼以及各种特殊物业里生活、工作的人们创造一个良好的生活和工作环境。

本书涉及物业管理的全过程，既有管理层面的内容，也有具体执行、操作层面的内容。全书分为以下三个部分。

第一部分，物业保洁绿化前期管理：介绍前期介入的内容，接管验收（包括新建物业、原有物业）的要求、内容、操作步骤、注意事项等。

第二部分，物业保洁日常管理：介绍物业保洁日常管理内容、要求，再一一介绍保洁工作用的工具、设备、用品、药剂，然后重点描述及各个保洁项目的具体作业步骤、要求、质量标准。

第三部分，物业绿化日常养护：介绍物业绿化日常管理内容、要求，再一一介绍保洁绿化工作所使用的工具、设备，然后重点描述草坪养护、园林树木养护、园林绿化灾害防治等的作业要求。

本书具有极强的可读性和实际操作性，可供专业培训机构、院校物业专业、物业管理和服务公司等作为培训教材使用，也可作为物业和服务公司、环境管理部门及各个物业项目管理处的工具用书。

本书在编写过程中，获得了许多物业顾问管理机构、物业管理和服务公司一线从业人员及朋友的帮助与支持，其中参与编写和提供资料的有安建伟、李景吉、马永聘、刘冬娟、李勋源、郑洁、刘国平、靳玉良、王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、刘军、唐琼、柳景章、杨冬琼、杨吉华、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、

前言

preface



李冰冰、赵慧敏、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由邵小云统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者



第一部分 物业保洁绿化前期管理 /1

第一章 物业保洁前期管理	2
第一节 物业保洁前期介入	2
内容01：物业保洁前期介入的作用	2
内容02：保洁前期介入的重点	2
第二节 原有物业清洁的接管验收	2
内容01：原有物业清洁设施设备的特点	2
内容02：原有物业清洁的接管验收步骤	3
第三节 新建物业保洁接管验收	3
步骤01：物业公司自检	3
步骤02：听取承建单位的介绍	4
步骤03：清洁验收	4
第二章 绿化工程前期管理	7
第一节 物业绿化工程的前期介入	7
内容01：小区绿化景观设计及苗木质量的监督	7
内容02：绿化用地的整理和表土采集的重视	7
内容03：园景小品的选择	8
内容04：乔木、灌木的种植	8
内容05：屋顶花园的基础处理	9
内容06：绿化用水问题	9
内容07：施工应按先绿化后景观的顺序	9
第二节 新建物业绿化的接管验收	9
步骤01：物业公司自检	9
步骤02：正式验收	11
步骤03：验收后存在问题的解决	12
第三节 原有物业所建园林绿化的接管验收	12
要点01：原有物业新建园林绿化验收要求	12
要点02：原有物业新建园林绿化验收的步骤	12
第四节 绿化改造工程的介入与验收	13
步骤01：旧园林问题的分析及改造方案的制定	13
步骤02：实施方案选择及招标管理	15

目录

CONTENTS



步骤03：旧园林改造的施工管理	15
-----------------------	----

步骤04：绿化改造工程验收	15
---------------------	----

第二部分 物业保洁日常管理 /17

第一章 物业保洁日常管理概述	18
----------------------	----

第一节 物业保洁日常管理内容	18
----------------------	----

类别01：日常保养工作	18
-------------------	----

类别02：周期工作	18
-----------------	----

类别03：专项工作	18
-----------------	----

第二节 物业保洁日常管理的基本要求	18
-------------------------	----

要求01：责任要分明	18
------------------	----

要求02：保洁要及时快速	19
--------------------	----

要求03：计划安排要合理	19
--------------------	----

要求04：制定明确的质量标准	21
----------------------	----

要求05：物业保洁作业指导书	21
----------------------	----

要求06：实施保洁质量检查四级制	21
------------------------	----

要求07：清洁工作要有应急处理措施	22
-------------------------	----

第二章 保洁设备用具用品管理	23
----------------------	----

第一节 清洁设备的操作与保养	23
----------------------	----

设备01：吸尘器	23
----------------	----

设备02：吸水机	25
----------------	----

设备03：洗地机	26
----------------	----

设备04：吹风机	27
----------------	----

设备05：抛光机	28
----------------	----

设备06：洗地毯机	28
-----------------	----

设备07：高压清洗机	29
------------------	----

第二节 保洁常用工具使用	31
--------------------	----

工具01：抹布	31
---------------	----

工具02：百洁布	32
----------------	----

工具03：钢丝球	32
----------------	----

工具04：板刷	33
---------------	----

目录

CONTENTS



工具05：扫帚	33
工具06：簸箕	34
工具07：拖布	34
工具08：水桶	35
工具09：鸡毛掸	36
工具10：刮刀	36
工具11：告示牌	37
工具12：尘推	37
工具13：抹水器	38
工具14：刮水器	38
工具15：接杆	39
工具16：水管	40
工具17：梯子	40
第三节 保洁清洁剂的使用	41
药剂01：全能碱性清洁剂	42
药剂02：全能酸性清洁剂	42
药剂03：中性消毒清洁剂	43
药剂04：洁厕剂	43
药剂05：去污粉	44
药剂06：万能除胶剂	44
药剂07：洁而亮	44
药剂08：擦铜水	45
药剂09：除油剂	45
药剂10：空气清新剂	45
药剂11：静电除尘剂	46
药剂12：不锈钢光亮剂	46
药剂13：玻璃清洁剂	46
药剂14：洗手液	47
药剂15：强力清洗剂	47
药剂16：石材表面防渗透剂	47
药剂17：碧丽珠	48
药剂18：高亮度大理石结晶粉	48
药剂19：强力洗石水	49
药剂20：水锈净	49

目录

CONTENTS



药剂21：特效地毯去渍剂	50
药剂22：高泡地毯清洁剂	50
药剂23：低泡地毯清洁剂	50
药剂24：干泡地毯清洁剂	51
第四节 消杀用药剂	51
药剂01：悬浮剂	51
药剂02：水乳剂	52
第三章 保洁作业技能	53
第一节 清除灰尘	53
作业01：门窗除尘	53
作业02：电梯除尘	53
作业03：地面清扫	55
作业04：天花板除尘	56
作业05：公共区域除尘	56
第二节 清洁保养	57
任务01：地面清洗	57
任务02：地板清洁保养	59
任务03：地毯清洗	63
任务04：墙壁清洁	66
任务05：外墙面清洗	67
任务06：玻璃清洗	69
任务07：镜面清洁	70
任务08：公共卫生间清洁	70
任务09：灯具清洁	71
任务10：自行车棚清洁	72
任务11：停车场清洁	72
任务12：宣传栏、标识牌等清洁	72
任务13：木器清洁	72
任务14：金属器具上光	73
任务15：不锈钢清洁	73
任务16：游泳池及更衣室清洁	74
任务17：儿童乐园清洁	75
任务18：阴沟、窨井清洗	75
任务19：特殊环境清洁操作流程	76

目录

CONTENTS



第三节 清运垃圾	77
步骤01：垃圾收集	77
步骤02：垃圾装载	79
步骤03：垃圾清运	79
第四节 消毒	80
要点01：运用消毒的方法	80
要点02：消毒药剂稀释	80
要点03：卫生间消毒作业	81
要点04：医院内的消毒作业	81
要点05：小区广场的消毒作业	82
要点06：垃圾桶消毒作业	83
第四章 有害生物的防治与消杀	83
第一节 虫害的防治	83
要点01：蚂蚁的防治	83
要点02：蟑螂的防治	84
要点03：蚊子的防治	84
要点04：苍蝇的防治	85
要点05：鼠害的防治	85
第二节 灭杀工作	86
要点01：消杀工作的安排	86
要点02：消杀工作安全管理	87

第三部分 物业绿化日常养护 /88

第一章 物业绿化的日常管理	89
第一节 物业绿化的日常管理内容	89
内容01：保洁	89
内容02：除杂草、松土、培土	89
内容03：排灌、施肥	90
内容04：补植	90
内容05：修剪、造型	90
内容06：病虫害防治	90

目录

CONTENTS



内容07：绿地及设施的维护	90
内容08：水池和园路的管理	90
内容09：防旱、防冻	90
内容10：防台风、抗台风	91
内容11：搞好配套工作	91
第二节 绿化养护标准及工作安排	91
要点01：确定园林绿化养护质量标准	91
要点02：制定园林绿化养护管理月历	95
第二章 草坪养护	97
第一节 草坪修剪	97
要点01：草坪修剪的原则	97
要点02：修剪高度	98
要点03：修剪频率及周期	99
要点04：剪草机械的选用	100
要点05：草坪修剪方向	100
要点06：剪草的操作	101
要点07：草屑的处理	101
要点08：草坪修剪注意事项	102
第二节 草坪施肥	102
要点01：施肥的重要性	103
要点02：施肥标准	103
要点03：肥料选用原则	103
要点04：施肥时间及施肥次数	104
要点05：施肥方法方式	105
第三节 草坪灌溉	105
要点01：草坪对水分的需求	105
要点02：草坪灌溉时机	105
要点03：草坪灌溉次数	106
要点04：草坪灌溉操作	106
第四节 草坪辅助养护管理	106
要点01：清除枯草	106
要点02：滚压	106
要点03：表施细土	107

目录

CONTENTS



要点04：草坪通气	107
要点05：草坪补植	108
第五节 草坪病虫害的防治	109
内容01：草坪病害防治	109
内容02：草坪主要虫害防治	113
内容03：杂草防治	114
第三章 园林树木的养护与管理	116
第一节 根部覆盖	116
内容01：根部覆盖的作用和功能	116
内容02：根部覆盖层的种类	116
内容03：根部覆盖的作业要求	116
第二节 树木灌溉与排水	117
内容01：树木灌水与排水的原则	117
内容02：灌水	118
内容03：排水	119
第三节 杂草防治	119
内容01：松土除草	119
内容02：化学除草	120
第四节 整形修剪	120
内容01：整形修剪的时期	120
内容02：修剪的分类	121
内容03：修剪工具	123
内容04：修剪程序	123
内容05：修剪的方法	123
内容06：修剪需注意的问题	125
第五节 树木的施肥	127
内容01：施肥的季节	127
内容02：肥料的要求	127
内容03：肥料的施用技术	128
内容04：追肥	129
第六节 病虫害防治	129
内容01：树体异常情况表现	129
内容02：防治病虫	130

目录

CONTENTS



内容03：药害防止	131
第七节 树体的保护和修补	132
内容01：树体的保护和修补原则	132
内容02：树干伤口的治疗	132
内容03：补树洞	132
内容04：吊枝和顶枝	132
内容05：涂白	132
内容06：支撑	133
内容07：调整补缺	133
第八节 树木冬季防冻害	133
内容01：造成冻害的有关因素	133
内容02：冻害的表现	134
内容03：冻害的防治措施	134
第四章 其他园林养护管理工作	135
第一节 绿化常用工具使用与保养	135
工具01：六齿耙	135
工具02：锄头	136
工具03：手锯	137
工具04：大草剪	138
工具05：剪枝剪	139
工具06：手动喷雾器	140
工具07：铁铲	141
工具08：割灌机	141
工具09：草坪割草机	144
工具10：绿篱修剪机	144
第二节 园林绿化灾害预防	145
内容01：旱灾及预防	145
内容02：水灾及预防	146
内容03：风灾及预防	146
内容04：滑坡及预防	147
内容05：冻害及预防	147

第一部分

物业保洁绿化前期管理

■ 导语：

保洁绿化工程前期介入主要是指物业公司在正式接管物业之前对建筑物规划设计阶段的介入，并就建筑物及其保洁绿化工程规划设计是否符合国家有关规定，以及物业建成后是否能够满足业主和使用人对物业保洁绿化的需求参与决策。这是一项重要工作，直接影响到在入住期的日常管理。





物业保洁绿化前期管理培训指引

培训目标	· 了解物业保洁绿化前期介入与接管验收的内容 · 掌握保洁绿化工程验收的标准及操作步骤	
序号	培训项目	培训内容
1	物业保洁前期管理	· 物业保洁前期介入 · 原有物业清洁的接管验收 · 新建物业保洁接管验收
2	绿化工程前期管理	· 物业绿化工程的前期介入 · 新建物业绿化的接管验收 · 原有物业所建园林绿化的接管验收 · 绿化改造工程的介入与验收



第一章 物业保洁前期管理

第一节 物业保洁前期介入

内容01：物业保洁前期介入的作用

物业公司若在前介入工作中对保洁方面的要求关注较多，将会为今后的物业保洁养护、维修带来许多便利，主要体现在：

- (1) 方便物业保洁计划的制定；
- (2) 方便物业管理中的检修工作，特别是可以缩短保洁的时间；
- (3) 能够保证保洁的质量。

内容02：保洁前期介入的重点

对于保洁方面前期介入的重点主要是：

- (1) 关注各楼层垃圾桶的设置是否合理；
- (2) 楼层清洁用水是否方便；
- (3) 在电梯轿厢内进行吸尘工作、用电是否方便等；
- (4) 关注天台是否设置了照明及水龙头、是否方便进行清洁；
- (5) 是否设计了垃圾收集点及相配套的水龙头、地漏等与清洁有关的设施。

第二节 原有物业清洁的接管验收

内容01：原有物业清洁设施设备的特点

原有物业清洁设施设备一般已经定型，具有以下特点。

(1) 业主已经入住，周围人员相对固定，受建筑工程影响较少。

(2) 建筑设施设备基本定型。一些由于规划设计或施工不合格造成的影响已经体现出来，如道路分布不合理、地（楼）面施工不合理、洗手间上下水口阻塞、垃圾未清理干净等。

(3) 门窗、扶手、楼梯、供水系统因环境或人为原因，需要维修。

(4) 清洁面积与设计资料已有出入。

(5) 水、电供应等配套设施一般都已到位。

(6) 清洁项目资料一般不齐全。

内容02：原有物业清洁的接管验收步骤

原有物业清洁一般均已竣工交付使用。因此，接管验收一般与物业其他项目同时进行。验收时，应由委托方及物业公司的相关专业人员共同进行，验收步骤如下。

原有物业清洁的接管验收步骤

序号	步骤	说明
1	物业公司自检	(1) 在正式移交验收前，物业公司应组织清洁专业人员对移交的设备和设施同时进行自检。重点检查原有物业清洁中已破坏或已破损的情况；积水渗漏情况；小区道路、路灯情况；上下水管道系统情况；卫生间、厨房、阳台地面情况；门窗情况；墙面情况；清洁建筑安全情况及破损情况；清洁设施设备的运作情况及破损情况等 (2) 对检查中发现问题要分类记好，待正式接管验收时一并在“接管验收备忘录”中向委托方提出
2	清洁面积测量验收	由于原有物业清洁资料已不齐全或与现状不同，因此，应重新测量清洁的面积
3	清点设备	核对记录水表、电表读数，清点设备和设施
4	绘制移交现状图	绘制移交的原有清洁现状图，尤其对已经被破坏的地方要在图上注明，并请移交单位审核签名后与其他移交资料一起存档
5	清点验收原有资料	这些资料包括产权资料、用地红线图、规划设计图、设施设备清单及运作情况记录、清洁改造记录及图纸、原来保养工作记录或设施设备运作维修保养记录；建筑物、道路、水池等工程维修保养记录；清洁用水用电管线路分布图、排水管分布图、供水系统分布图、园林绿地内其他管线分布图等
6	协商存在问题的解决方法	对于委托方不打算解决的问题要记录在“接管验收备忘录”中，并有双方签字证明
7	原有的清洁评价及打分等级	在充分分析原有环境清洁卫生情况后，根据功能重要性及配套设施可将环境清洁卫生划分为1～4级，以方便日后管理
8	写备忘录	验收后要填写“接管验收备忘录”
9	资料归档	将委托单位移交的有关资料及“接管验收备忘录”、接管验收现状图等分类归档，长期保存

第三节 新建物业保洁接管验收

步骤01：物业公司自检

与其他工程验收一样，物业公司应在收到通知后的规定时间内制定好验收方案，组织保洁方面的专业人员提前对验收项目进行自检。自检时对在前期介入中发现的问题要重点检查。关于保洁方面的检查要着重注意以下内容（见下表）。





保洁方面的检查重点

序号	检查项目	检查内容
1	清点公共设施	(1) 清点各公共设施和设施是否完好 (2) 基础设施是否合格 (3) 消火栓、消防管配套是否齐全、合格 (4) 小区路灯是否合格 (5) 垃圾池(箱)是否符合标准 (6) 岗亭是否合格 (7) 沙井、化粪池是否合理 (8) 有无尚未完工的工程 (9) 有无剩余的建筑材料 (10) 房屋各配套设施地面、墙面是否合理 (11) 楼梯扶手是否合理
2	小区道路	(1) 道路分布的合理性 (2) 道路的排水情况 (3) 道路用材及砌筑质量 (4) 伸缩缝及铺装表面有无剥离 (5) 拐弯半径是否合理 (6) 路牙及路面有无剥离 (7) 有无安全问题
3	管道及排水系统	(1) 清洁机具房分布是否合理 (2) 管道用电、取电口分布是否合理;电压是否符合标准 (3) 管道接口是否合理 (4) 管道安装是否牢固、合理;配件是否齐全;运作是否正常
4	街心花园及喷水池	(1) 水池深度是否合理 (2) 驳岸是否完好 (3) 深水区有无防护设施 (4) 喷水池各喷头运作是否正常 (5) 喷水池水泵位置是否合理;运作是否正常 (6) 水底排水坡度及排水口、排水去路是否合理 (7) 水景植物使用是否合理
5	园林建筑及小品	(1) 建筑及园林小品承受风、雨的能力如何 (2) 园林凳、桌及其他园林建筑的安全情况,是否伤及人员、是否符合功能要求 (3) 游戏及健身设备是否符合安全标准 (4) 园林建筑油漆质量有无异常 (5) 园林建筑有无崩缺及涂污

步骤02: 听取承建单位的介绍

在接管验收前,承建单位一般要向接管单位介绍工程情况,包括整个工程的整体规划及设计情况,如室外、室内工程,沙井和化粪池工程,明暗沟、排污管道工程,道路工程,给排水工程,电气设备工程等。在听取介绍的过程中,接管单位要及时提出有疑问的地方,让承建单位解释清楚。

步骤03: 清洁验收

按验收标准实施验收。对于清洁验收的标准可参考《城市环境清洁工程施工及验收规范》以及物业性质、级别要求等具体情况进行验收,以下以表格的形式对此进行列举。