

ICS 83.140

Y 28

# DB65

## 新疆维吾尔自治区地方标准

DB 65/T 4256—2019

---

### 机关办公楼（区）物业管理规范 绿化服务

Organ office building (district) property management standard Greening services

2019-09-01 发布

2019-10-01 实施

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 发布

## 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 机构人员要求 .....	1
3.1 物业服务机构 .....	1
3.2 人员配备要求 .....	2
3.3 工作职责 .....	2
4 绿化服务一般要求 .....	2
4.1 基本要求 .....	2
4.2 绿化养护 .....	2
5 绿化服务质量要求 .....	3
5.1 绿化摆放 .....	3
5.2 绿化养护 .....	3
6 服务评价及改进 .....	4
6.1 业主满意度 .....	4
6.2 监督检查 .....	4
6.3 持续改进 .....	4
参考文献 .....	5
表 1 绿化摆放服务内容和要求 .....	3
表 2 绿化养护服务内容和要求 .....	3

## 前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规则编写。

本标准由新疆维吾尔自治区标准化研究院提出。

本标准由新疆维吾尔自治区机关事务管理局归口并组织实施。

本标准起草单位：新疆维吾尔自治区标准化研究院、新疆维吾尔自治区市场监督管理局机关后勤服务中心。

本标准主要起草人：胡小明、李统中、张成生、文红梅、李松菀、马庆春、马建花、热娜、陈俊、马平、朱澍炜、吴一恺、李瑜、吴磊、屠俊红、马强、邵钢、李雪、陈露。

本标准实施应用中的疑问，请咨询新疆维吾尔自治区机关事务管理局、新疆维吾尔自治区标准化研究院。

本标准的修改意见建议，请反馈至新疆维吾尔自治区市场监督管理局（乌鲁木齐市新华南路167号）、新疆维吾尔自治区机关事务管理局（乌鲁木齐市天山区和平北路8号）、新疆维吾尔自治区标准化研究院（乌鲁木齐市河北东路188号）。

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 联系电话：0991-2817197；传真：0991-2311250；邮编：830004

新疆维吾尔自治区机关事务管理局 联系电话：0991-2391039；传真：0991-2391027；邮编：830000

新疆维吾尔自治区标准化研究院 联系电话：0991-2817441；传真：0991-2817472；邮编：830000

# 机关办公楼（区）物业管理规范 绿化服务

## 1 范围

本标准规定了机关办公楼（区）物业管理绿化服务的术语和定义、机构人员要求、绿化服务一般要求、绿化服务质量要求、服务评价和改进的要求。

本标准适用于自治区行政区域内各级党政机关办公区（楼）物业管理绿化服务活动，其他单位组织可参照执行。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

机关办公楼（区） office building or office area

全部或部分使用财政性质资金的国家机关、事业单位和团体组织的办公用房。主要包括办公室、楼梯间、楼道、大厅、卫生间和停车场等区域。

### 2.2

业主 owner

机关办公楼（区）物业的所有权人。

### 2.3

绿化养护 green conservation

对绿化植物采取灌溉、施肥、中耕除草、修剪、支撑、防止病虫害、防寒等技术措施。

### 2.4

绿化服务 greening service

业主单位通过选聘物业服务机构，服务机构按照物业服务合同约定，对物业管理区域内的绿植进行养护和管理的活动。

## 3 机构人员要求

### 3.1 物业服务机构

3.1.1 政府购买服务引进的应具有独立的法人资格。

3.1.2 根据合同约定和机关办公区实际，配备绿化服务人员队伍和相应的设施设备。

3.1.3 物业服务机构应建立完善绿化服务的规章制度，主要包括服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范等。

### 3.2 人员配备要求

3.2.1 应接受物业服务机构和业主单位的从业资格审查，具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守。

3.2.2 应具备相应的绿化管理服务知识，定期参加法律法规、安全知识、专业技能等培训。

3.2.3 进行岗前培训，合格后上岗，熟悉机关办公区的基本情况，能正确使用相关专用设备。

3.2.4 统一着装，佩戴标志，仪容仪表整洁，规范服务，主动热情，语言文明。

3.2.5 应及时、认真做好工作日志，交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清楚、数据准确。

### 3.3 工作职责

3.3.1 熟悉办公楼（区）的绿化面积和布局，熟悉花草树木的种类和数量并合理摆放。

3.3.2 按要求做好花草树木选择、摆放、灌溉、施肥、修剪、除草及病虫害防治等工作。

3.3.3 绿化场地应设置劝谕告示，随时巡视绿化区域，不得发生在草地上践踏，倒垃圾或用树干晾衣服等行为。

3.3.4 建立绿化服务资料档案，绘制绿化配置平面图及明细表。

## 4 绿化服务一般要求

### 4.1 基本要求

4.1.1 建立绿化管理台账，编制绿化养护工作计划，制定养护措施。

4.1.2 对绿化区域定期巡检，根据其相对应的养护方法进行管理，并根据业主的不同需求，选择适合的时花、观花植物、盆景等绿植种类进行租摆。

4.1.3 根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥、修剪及松土等。

4.1.4 绿植生长良好，无枯死、无树挂，有良好的观赏效果，草坪生长整齐，修剪高度一致，覆盖率高。

4.1.5 绿化养护时产生的垃圾要随产随清。

### 4.2 绿化养护

#### 4.2.1 楼内养护要求

4.2.1.1 植株丰满健壮，株型自然匀称，叶面干净光亮，无灰尘脏物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫。

4.2.1.2 植株无残枝、黄叶，观赏花类植物花朵开放饱满，无萎蔫。

4.2.1.3 植物的套盆、底碟干净整洁，无破损、无脏污，盆内无杂物、垃圾。

4.2.1.4 如同类植物摆放时间较长或业上提出更换需求，应安排人员及时更换或定期进行调整更换。

#### 4.2.2 楼外养护要求

4.2.2.1 绿地内无明显枯树，树木修剪合理，能较好地解决树木与广场电线、建筑物、交通等之间的矛盾。

4.2.2.2 绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清，重大活动前应清理绿地内的废弃物。

4.2.2.3 绿地内不得存放对树木有烧伤、毒害的物质。

4.2.2.4 根据植物的形状、植物品种及生长情况等因素进行修剪整形。

4.2.2.5 根据病虫害发生规律实施综合治理，以确保植物良好生长。

## 5 绿化服务质量要求

### 5.1 绿化摆放

绿化摆放服务内容和要求见表1。

表1 绿化摆放服务内容和要求

项目	服务要求
种类选择	根据环境的光照、温度、湿度条件选择耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便的植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。
绿化外观	植株选择生长健壮，株形完整优美、无病虫害。栽植容器不易老化、美观。
摆放	根据合同约定在公共区域合理布局、摆放绿植。

### 5.2 绿化养护

绿化养护服务内容和要求见表2。

表2 绿化养护服务内容和要求

项目	服务要求
总要求	各类花木、草等绿植存活率达 90%以上，死株及时补种。植物群落完整，层次丰富，草坪黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，生长茂盛，无枯枝、枯叶。绿化设施及硬质景观保持常年完好。
修剪	草坪常年保持平整、边缘清晰，草高度不应超过 9 cm，草坪修剪整齐，根据气候和季节变化高度一般不能低于 5 cm、平整无杂草、无缠绕、无空秃，及时切边。花坛修剪整齐，高矮一致，无枯枝无黄叶，坛内无杂草和杂物。树盆修剪及时，无枯枝无黄叶，盆内无杂物，摆放整齐。灌木修剪整齐，花灌木开花及时，株形丰满，花后修剪及时合理、无残花。绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。树、乔木类要求树冠圆整、树势均匀。针叶树应保持明显顶端优势。
灌溉	根据不同的季节、气候、草皮生长期以及植物种类，确定浇水量及浇水时间。常年保持有效供水，保持地形平整，排水流畅，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。
中耕除草、松土	根据季节、草坪、灌乔木生长状况对杂草进行清除，灌溉后及时进行中耕除草。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结。
施肥	按植物种类、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 次，花灌木追复合肥 2 次，充分满足植物生长需要。土壤理化性状：pH 值 7.0~7.5，EC 值(mS/cm) 0.5~1.5。
病虫害防治	以生物防治为主。根据病虫害发生规律，植物生长季日常观察病虫害情况并及时防治病虫害，植物、草坪草无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。
扶正、加固	按规范做好综合防护措施，及时扶正加固；暴风雨天气来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。

## 6 服务评价及改进

### 6.1 业主满意度

6.1.1 服务机构应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。受理、处理业主单位的投诉应保持记录，认真处理业主单位的意见和建议，将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到100%。

6.1.2 服务机构应采取多种形式收集业主单位对物业服务满意度的信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量，物业服务满意度调查每季度1次，满意度达到80%以上。

6.1.3 对物业服务满意度信息的收集可采用直接与业主单位沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式收集。

### 6.2 监督检查

6.2.1 服务机构应主动接受行业主管部门及业主单位的监督检查及考核；业主单位通过日常巡查、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对绿化服务情况进行考核管理。

6.2.2 依据考核结果，业主单位按照合同约定进行奖惩。对服务质量好、测评满意率高的予以物质和精神奖励；对考核不合格、服务对象投诉多的解除合同关系，并报告本级物业服务或机关事务主管部门。

6.2.3 服务机构有以下行为之一的，直接评定为不合格：

- 年度考核不达标；
- 物业服务项目未依法接管或退管；
- 非法挪用、骗取物业保修金；
- 违反相关规定发生责任事故的；
- 其他严重违反法律法规情形的。

### 6.3 持续改进

6.3.1 服务机构在管理体系内部审核工作中发现的不合格问题，应采取纠正措施，以消除不合格原因，防止不合格再发生，每项纠正措施完成后，监督部门进行跟踪验证，确保纠正措施实施效果有效。

6.3.2 服务机构应建立科学的培训系统和有效的培训计划，并定期组织相关人员进行知识培训、技能培训及素质培训等。

6.3.3 策划绿化服务工作持续改进计划，并实施相应的改进、纠正和预防措施。

6.3.4 应对各项绿化服务工作进行不断的持续改进，以满足业主的需求。

### 参考文献

- [1] 关于加快推进机关事务标准化工作的通知（国管办【2018】6号）
  - [2] CJJ/T 91-2017 风景园林基本术语标准(附条文说明)
  - [3] DB31/T 361-2006 办公楼物业管理服务规范
  - [4] DB13/T 2671-2018 机关办公楼物业管理服务规范
  - [5] DB51/T 2534-2018 机关办公区物业管理服务规范
-