



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.2—2006

社区服务指南 第2部分：环境管理

Guidelines for community service—
Part 2: Environment management

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	Ⅲ
引言	Ⅳ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
4.1 维护城市形象	1
4.2 建立环境友好型社区	1
5 社区绿化	2
5.1 植物配置	2
5.2 设施配置	2
6 社区卫生	2
6.1 总则	2
6.2 基本设施配置要求	2
6.3 垃圾的收集和运输	3
6.4 公共部位和场地的清洁	4
7 社区环境保护	4
7.1 总则	4
7.2 组织职责	4
7.3 培训	4
7.4 档案管理	4
7.5 社区环境污染的防治措施	5
7.6 社区资源的节约措施	5
7.7 宣传与教育	6
8 社区公共信息标志	6
8.1 警示标志	6
8.2 交通标志	7
8.3 楼牌、单元门牌标志	7
9 社区环境管理人员的资质要求	7
9.1 基本知识	7
9.2 态度	7
9.3 服务技能	8
参考文献	9

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 2 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国科学院生态环境研究中心、城市建设研究院、北京大学环境学院、北京银达物业管理有限责任公司、上海陆家嘴物业管理有限公司、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：柳成洋、左佩兰、冯卫、何世龙、吕士健、张巍、薛福志、杨晟、尹彦。

引 言

随着人们生活水平的提高,对于居住环境提出了更高的要求。因此,加强社区环境管理已成为社区服务的主要任务。制定本标准的主要目的在于建立完善的社区环境管理制度,培养专业化的社区环境管理人员,维护城市形象以及实现整个社会的可持续发展。

本标准的制定考虑了 GB/T 19000 族标准中所阐明的质量管理体系要求,以及国际标准化组织消费者政策委员会(ISO/COPOCLO)提出的“服务标准化指南”,并结合我国社区环境管理的实际情况,提出了对社区环境管理组织和人员的基本要求。

本标准所涉及的社区环境管理主要包括绿化管理、卫生管理、污染防治以及相应的环境保护制度。

社区服务指南

第2部分：环境管理

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区环境绿化、卫生管理和环境保护的要求,以及从事社区环境管理的人员的资质要求。

本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB 18597—2001 危险废物贮存污染控制标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

危险废物 hazardous wastes

列入国家危险废物名录或根据国家规定的危险废物鉴别标准和鉴别方法认定的具有危险特性的废物。

[GB 18597—2001 的定义 3.1]

4 总则

4.1 维护城市形象

社区建设应维护城市的整体形象,营造良好的居住环境。

维护城市形象的途径应主要包括:

- 社区中各种建筑物外观保持整洁;
- 社区中各类设施合理布局;
- 充分考虑社区居民的需求;
- 关注特殊群体的需求(例如:老年人、残障人);
- 完善应对突发事件的措施。

4.2 建立环境友好型社区

从事社区环境管理的组织应采取有效措施,节约社区中的各类资源,从而确保整个社会的可持续发展。

建立环境友好型社区的途径应主要包括:

- 培养社区居民和组织保护环境意识;
- 宣传国家相关的政策、法律、法规和标准;
- 培养专业化的社区环境管理人员;
- 建立完善的社区环境管理制度。

5 社区绿化

5.1 植物配置

社区绿化植物主要包括木本、草本、藤本、水生等类型,其配置应遵循以下原则:

- 满足社区绿地的性质和功能的要求;
- 植物造景与绿地总体布局相一致;
- 根据植物生态环境条件选择恰当的植物种类;
- 乔灌木丰实适度;
- 合理的密度;
- 体现植物的季节变化;
- 具有一定的多样性和层次性。

在建筑密集的地区,社区宜采用垂直绿化和屋顶绿化。

选择树种应考虑以下原则:

- 易于管理;
- 改善环境;
- 保证居民身体健康。

5.2 设施配置

社区绿地内活动设施的配置应符合下列要求:

- 宅间绿地配置供老人和儿童休闲用的设施(例如:坐凳、小桌、转椅);
- 中心绿地设有居民活动场所及相应的设施。

6 社区卫生

6.1 总则

社区的环境卫生直接关系到居民的身体健康,因此,应加强社区环境卫生的建设与管理,从而为居民提供一个清洁、舒适的生活环境。

社区环境卫生管理的范围应主要包括:

- 基本设施的配置;
- 垃圾的收集和运输;
- 社区公共部位的清洁(例如:公共走廊、楼梯);
- 社区公共场地的清洁(例如:道路、绿化带、停车场)。

6.2 基本设施配置要求

6.2.1 总则

基本设施是社区环境卫生管理的物质基础,因此,社区中应配置完善的环境卫生管理设施,并建立一套健全的管理制度。

社区环境卫生基本设施宜主要包括:

- 公共设施(例如:公共卫生间、化粪池、垃圾容器、果皮箱);
- 工程设施(例如:垃圾转运站);
- 工作人员作业和休息的场所。

6.2.2 公共卫生间

根据社区的现状和居民的需求,环境管理组织宜考虑设置公共卫生间。

公共卫生间的配置应符合以下要求:

- 外观与社区整体环境相协调;
- 根据社区居民实际需求确定公共卫生间的数量和建筑面积;

- 人口处设置明显的统一的标志；
- 内部设施齐全并保持空气流通和光线充足；
- 内部设置老年人、残障人专用蹲位和无障碍通道；
- 具备完善的技术措施(例如:防异味、防鼠)。

6.2.3 垃圾容器和垃圾容器间(房)

垃圾容器和垃圾容器间(房)的配置应符合以下要求:

- 设置位置固定；
- 易于垃圾的分类收集和机械化清除；
- 垃圾容器应密封并具有易于识别的标志；
- 依据使用人口和垃圾日排出量计算总容量。

6.2.4 垃圾箱

垃圾箱的设计应符合美观、卫生、耐用、防雨、阻燃的要求,并应定期清洗、消毒。

6.2.5 垃圾运转站

垃圾运转站的配置应符合以下要求:

- 设置位置不应影响居民的正常生活；
- 数量和规模应根据社区的实际需求确定；
- 外形设计应美观、密闭；
- 应配置相关设施(例如:防尘设施、防污染扩散设施、污水处理设施、清洗设施)；
- 应符合相关国家环境监测标准。

6.2.6 小型垃圾运转车

小型垃圾运转车的配置应符合以下要求:

- 垃圾运转车应密闭,并做到专车专用；
- 运转车应与垃圾收运方式相配套；
- 分类收集地区应有分类运转措施；
- 应定期清洗和消毒。

6.3 垃圾的收集和运输

6.3.1 垃圾收集

垃圾收集应符合以下要求:

- 设施摆放的位置应固定；
 - 确保垃圾收集设施和场地的清洁；
 - 每日定时收集垃圾；
 - 不可再回收垃圾(例如:废旧家具、家用电器、电池)应按指定地点存放并定期消除。
- 为了节约资源、保护环境,社区应逐步实现垃圾的分类收集。

6.3.2 垃圾运输

垃圾运输应符合以下要求:

- 确保垃圾运输设施和场地的清洁；
- 装卸垃圾的过程中应采取降尘措施；
- 运输过程中应尽量降低噪声；
- 运输垃圾的车辆应密闭,并确保无垃圾的散落和滴漏。

6.3.3 危险废物的收集和运输

危险废物的收集和运输应符合以下要求:

- 社区中应设置专门服务人员负责危险废物的收集和运输；
- 设置危险废物的收集容器并具有易于识别的标志；

- 选择并联络拥有处理危险废物资质的组织；
- 确保危险废物在运输过程中的安全。

6.4 公共部位和场地的清洁

社区环境管理组织应在不干扰居民正常生活的前提下,定时对社区公共部位和场地进行清洁,并确保无暴露垃圾和污物。

7 社区环境保护

7.1 总则

社区环境管理组织应建立完善的环境保护体系,防止环境污染,节约资源,从而保护和改善居民的生活环境。

社区环境保护体系应主要包括以下内容:

- 设立负责社区环境保护的组织机构;
- 建立从事社区环境保护人员的培训制度;
- 建立社区环境保护的档案制度;
- 完善社区污染防治措施;
- 完善社区资源节约措施;
- 对社区居民进行环境保护的宣传与教育;
- 建立环境突发事件的应急响应机制。

7.2 组织职责

社区中应设立负责环境保护的组织机构,组织的职责应主要包括:

- 制定并实施社区环境保护的相关制度;
- 为社区环境保护提供必要的资源;
- 培养从事社区环境保护的人员;
- 组建环境保护的志愿者队伍;
- 组织社区居民参加环境保护活动。

7.3 培训

7.3.1 培训要求

从事社区环境保护的人员应定期参加培训,从而全面提高其综合素质,实现专业化服务。

培训应满足以下要求:

- 根据社区环境保护的相关要求编排培训内容;
- 采取理论与实践相结合的培训方式;
- 聘请具备培训资格的教师;
- 提供培训所需的场地和设备;
- 建立培训效果的评价制度。

7.3.2 培训内容

培训的内容应主要包括:

- 从业人员的道德规范;
- 与社区环境保护相关的法律、法规、政策和标准;
- 社区环境保护的专业知识;
- 从事社区环境保护的技能。

7.4 档案管理

组织应将社区环境保护过程中形成的各种记录进行汇总,建立规范的档案,作为组织管理的依据。

档案管理应满足以下要求:

- 记录的内容主要包括社区的环境状况和社区环境保护的活动情况；
- 在充分调研的基础上完成各项记录；
- 确保各项记录的真实、详细；
- 采用信息化技术对档案进行管理；
- 及时补充和更新各项记录；
- 实现档案的分类管理。

7.5 社区环境污染的防治措施

7.5.1 总则

社区环境管理组织应按照相关法律、法规和标准的要求,避免和减少环境污染对居民造成的各种危害,保障居民的身体健康。

社区环境污染防治的种类应主要包括:

- 大气污染；
- 水污染；
- 垃圾污染；
- 噪声污染；
- 其他污染(例如:光污染、电磁辐射污染、生物污染等)。

7.5.2 大气污染防治

大气污染防治的主要措施应包括:

- 减少烟尘排放；
- 配备除尘设施；
- 清理社区中易产生烟尘的物品；
- 防止在社区中焚烧易产生有毒有害气体的物品；
- 加强对社区内经营性组织(例如:饭店、洗浴中心)排烟除尘设备的监督；
- 加强对社区内易发生气体泄漏的设施的监督(例如:化粪池)。

7.5.3 水污染防治

水污染防治的主要措施应包括:

- 监督社区中的污水处理设施的维护和管理；
- 加强对社区中经营型组织(例如:饭店)污水排放的监督；
- 加强对水污染防治的宣传教育。

7.5.4 垃圾污染防治

垃圾污染防治的主要措施应包括:

- 实施垃圾分类管理；
- 管理并维护垃圾处理设施。

7.5.5 噪声污染防治

噪声污染防治的主要措施应包括:

- 监督社区活动场所的噪音污染防治；
- 规定社区内建筑施工和室内外装修的时间；
- 加强对社区内娱乐场所(例如:舞厅)音响设备的监督。

7.6 社区资源的节约措施

社区环境管理组织应采取措施节约资源,实现资源的循环再利用,最大限度地降低资源消耗。

社区资源节约措施应主要包括:

- 采用节能装置(例如:在社区街道照明采用节能灯)；
- 充分利用现有资源；

- 促进建立资源的循环利用系统；
- 组织社区居民开展有关节约能源的各类活动。

7.7 宣传与教育

7.7.1 总则

居民是社区环境保护的主体之一,组织应采取有效措施向居民宣传环境保护的知识,培养环境保护的意识,使其积极参与到社区环境保护的活动中。

宣传与教育的主要内容应包括:

- 对居民参与社区环境保护的现状进行调查研究;
- 配置宣传与教育的基本设施;
- 开展宣传与教育的系列活动;
- 组建社区环境保护的志愿者队伍;
- 教育居民增强环境保护的自律意识。

7.7.2 调查研究

组织应通过多种方式(例如:召开居民座谈会、发放调查问卷)对居民参与社区环境保护的现状进行调查研究,以制定有效的宣传与教育的措施。

调查研究的内容应主要包括:

- 居民环境保护的意识;
- 居民对社区环境的满意程度;
- 居民参与社区环境保护的程度;
- 居民对现有的宣传与教育活动的满意程度;
- 居民的自律程度;
- 居民希望采用的宣传与教育形式。

7.7.3 基本设施

组织应利用社区的现有资源,提供进行宣传与教育必备的基本设施(例如:宣传栏)。

配置的基本设施应满足以下要求:

- 与社区整体环境相协调;
- 位置相对固定;
- 定期进行维护;
- 定期更新宣传与教育的内容。

7.7.4 宣传与教育活动

组织应(开展)有针对性地宣传与教育系列活动,其形式应主要包括:

- 普及环境保护知识的活动(例如:举办讲座、发放环保手册);
- 组织居民之间的交流活动(例如:成立联谊会);
- 激励居民参与社区环境保护的活动(例如:卫生之家评比、举办评选绿色家庭活动)。

7.7.5 志愿者队伍

社区应组建环境保护的志愿者队伍,其主要职责包括:

- 组织并参加各类社区环境保护的活动;
- 向相关组织机构反映居民的意见;
- 向居民宣传社区环境保护的相关政策。

8 社区公共信息标志

8.1 警示标志

社区中涉及人身安全的场所和设施应设置易于识别的警示标志。

社区警示标志的设置范围应主要包括：

- 可能造成人身伤害的场所和相关设备的标志(例如：运动器械的“使用方法”标志)；
- 向居民提示某些危险因素的标志(例如：游泳池的“深水区”标志)；
- 应急标志(例如：“安全出口”的标志)；
- 供特殊人群使用的场所或设施的标志(例如：残障人通道的“无障碍通道”标志)；
- 危险物品的存放场所的标志；
- 临时标志(例如：清洗地面作业时设置的“小心地滑”标志)。

8.2 交通标志

社区中应设置易于识别的交通指示、警告等标志，以确保社区的交通安全。

社区交通安全标志的设置范围应主要包括：

- 限制车辆噪音的标志；
- 限制车辆速度的标志；
- 限制车辆承载量的标志；
- 禁止车辆通行的标志；
- 引导车辆行驶方向的标志；
- 车辆慢行的标志。

社区的停车库或停车场中应设置交通安全的标志(例如：车辆停放标志、指引车辆行驶方向的标志)。

8.3 楼牌、单元门牌标志

社区中应设置楼牌、单元门标志，以便于居民识别。

社区楼牌、单元门牌标志的设置应符合以下要求：

- 社区内每栋楼牌均应配有楼牌和单元门牌；
- 社区内的楼牌、单元门牌的颜色、样式和悬挂位置应保持一致；
- 社区的入口处和岔路口应设有明显的小区分布图和指路标志牌。

社区入口处的小区分布图的主要内容应包括：

- 各功能区的平面位置；
- 每栋楼的平面位置和楼号；
- 主要服务设施的平面位置；
- 社区内交通流向要求。

9 社区环境管理人员的资质要求

9.1 基本知识

社区环境管理人员应具备从事社区环境管理的基本知识，主要包括：

- 相关的法律、法规、政策和标准；
- 社区环境绿化管理的基本知识；
- 社区环境卫生管理的基本知识；
- 社区环境保护的基本知识。

9.2 态度

社区环境管理人员应端正工作态度，较差的工作态度是造成居民投诉的主要原因。

社区环境管理人员的工作态度应满足以下要求：

- 对所从事的工作负责；
- 关注居民的需求；
- 履行服务承诺；

- 使用礼貌用语；
- 规范服务行为。

9.3 服务技能

社区环境管理人员应具备完成主要任务的基本技能,主要包括:

- 具备宣传相关法律、法规和标准的能力；
- 具备解释组织的投诉处理程序的能力；
- 具备与居民沟通的能力；
- 掌握为居民提供服务时的礼仪；
- 掌握基本设备和设施的使用方法；
- 具备管理社区环境的能力；
- 具备应对突发事件的能力。

参 考 文 献

- [1] GB 14554—1993 恶臭污染物排放标准
 - [2] GB/T 17242—1998 投诉处理指南
 - [3] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求(idt ISO 9001:2000)
 - [4] GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南(idt ISO 9004:2000)
 - [5] GB 18599—2001 一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
社 区 服 务 指 南
第 2 部 分：环 境 管 理
GB/T 20647.2—2006

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码：100045

网址 www.spc.net.cn

电话：68523946 68517548

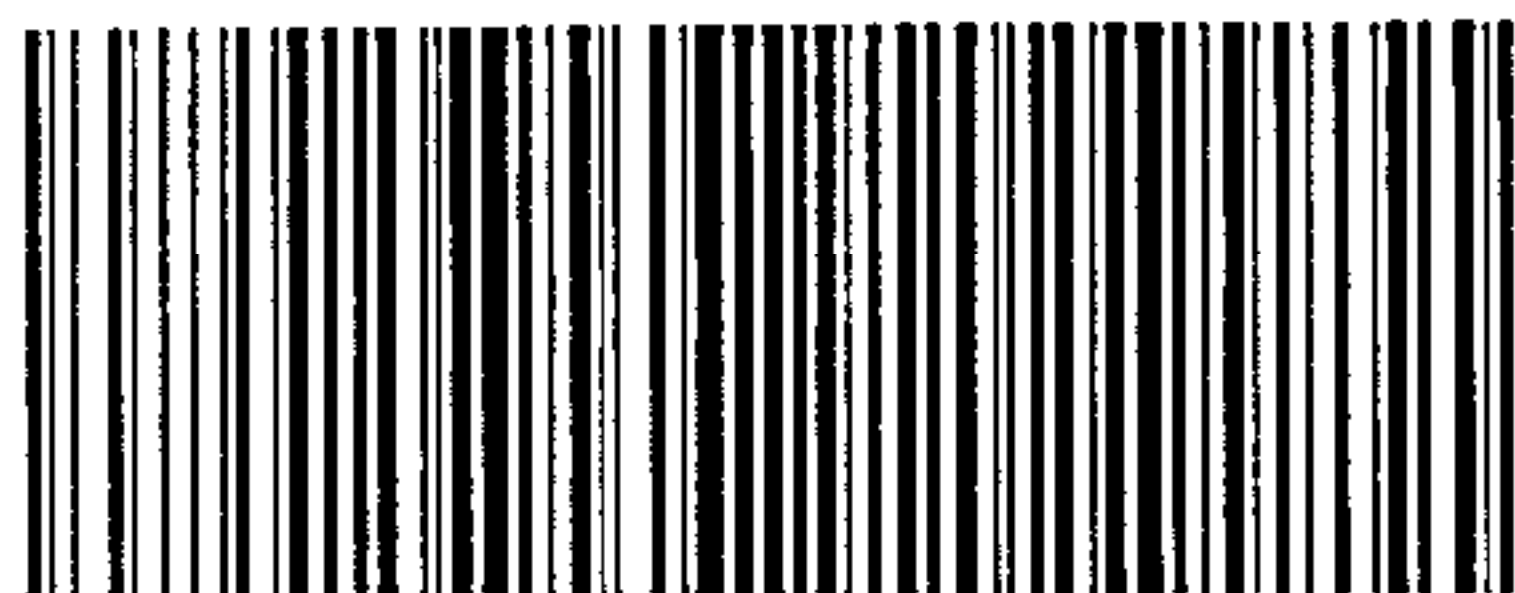
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字
2007年6月第一版 2007年6月第一次印刷

*

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话：(010)68533533



GB/T 20647.2—2006

