



# 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  
中国国家标准化管理委员会

发布

## 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。