

苗木采购技术支持与售后服务方案

目 录

第一节 技术支持服务	2
一、培训、咨询等技术服务	2
二、全年苗木保洁保活措施	3
第二节 售后服务原则	9
一、以业务为中心的可行性原则	9
二、重在措施的可靠性原则	9
三、安全性及保密性原则	10
四、适应性原则	10
五、标准性原则	10
第三节 售后服务总体设计	11
一、售后服务组织机构	11
二、工作程序	15
第四节 售后服务体系	19
第五节 苗木的管理养护	22
一、乔灌木养护措施	23
二、地被的养护措施	30
三、草坪的养护措施	37
四、花坛、花带及草花养护措施	58
五、水生植物的养护措施	60
六、病虫害防治技术措施	63
第六节 售后服务流程	69
一、售后服务宗旨	69

二、售后服务职责.....	69
三、售后服务要求.....	70

第一节 技术支持服务

一、培训、咨询等技术服务

我公司可为采购人免费提供以下培训、咨询等技术服务:

1. 剪草培训

草坪分级标准：常用的剪草机器及使用范围；剪草频度及留茬高度；常用机械使用力法及注意事项；行走方法；草边及花木周围草地修剪方法；坡地草坪的修剪方法；过度过密草坪的修剪方法；坡地草坪的修剪方法；现场操作示范及其他相关知识。

2. 花木种养培训

时花播种、栽培技术；观叶植物繁殖及种养；苗木的常用繁殖方法技术；华南地区常用观赏植物及其栽植；盆景的养护管理力法。

3. 施工原理及技术培训

常见肥料分类及其习性；各种花木施肥周期；施肥时间及技巧；施肥注意事项；肥害判断及抢救办法。

4. 日常养护培训

淋水、巡查及清枯黄叶、残花、杂物；杂草防除；日常修剪；花木基地日常管理。

5. 病虫害防治培训

常见病害辨别及其防治方法；常见虫害辨别及其防治方法；常用农药及其防治对象；农药使用方法及注意事项；室内外喷药方法；病虫害的综合防治方法。

6. 机械使用与维修保养培训

旋刀剪草机使用及维修保养；滚筒剪草机的使用及保养；割灌机的使用及保养；绿篱机的使用及保养；高压喷药机的使用及保养；常见机械故障判断及维修办法。

7. 乔灌木及绿篱修剪培训

绿篱修剪方法技巧及注意事项；造型花木修剪方法技巧及注意事项；乔木修剪方法技巧；月季修剪及花木基地花抹芽方法技巧。

二、全年苗木保洁保活措施

1. 五月份（立夏、小满）

（1）对春季开花的花木进行花后修剪及更新。

（2）继续疏去树上的形小，缩薯，色泽不正及果皮粗糙的幼果。

（3）及时安排好中耕除草工作，对春季开花的各种花木施花后肥。

（4）及时去掉成熟的种子。

（5）本月气温高，病虫害也开始大量危害树木花卉，注意虫情预测预报，要按照防治月历，做好治虫防病工作。

（6）除绿地中的杂草。

2. 六月份（芒种、夏至）

(1) 抓紧在天晴地干时除草合理安排，否则黄霉天阴雨连绵，除草困难。

(2) 本月份各种树木以进入速生快长期，要抓紧抢在晴天中耕除草后大量补施追肥。

(3) 本月份是病虫害发生的严重时期，尤其以病害较多，要经常检查树木、花卉、地被的生长情况，一旦发现病虫害，要及时除治。

(4) 本月份气温高，太阳烈，要经常做好防旱工作。如遇久旱不下雨，要及时进行灌溉，灌水易在早晨和傍晚进行，同时保证排水畅通，如久旱或大雨成涝，必须及时排除。

(5) 对开花木进行花后修剪或剪除残花。

(6) 继续除去绿地杂草。

3. 七月份（小暑、大暑）

(1) 七月份天气炎热，野草生长快，苗木也是在生长茁壮时期，要继续中耕除草，使土壤疏松、空气流通。

(2) 夏季是病虫害发生多、蔓延快的时期，要按照防治月历做好防治病虫害工作，天牛、皮虫、刺蛾是本月份大量发生时期，要特别注意防治。

(3) 本月份是伏天，气温特别高，如连续不下雨就要灌溉抗旱；本月份又是阵雨暴雨较多的季节，也要注意排水抗涝。

(4) 一般情况下，本月份进入台风汛期季节，台风开始袭击本市，因此要充分做好防台、防汛的准备工作，组织好力量，随时准备抢救，特别要认真做好树的防台风工作。

(5) 在松土除草后应施薄肥。

(6) 对绿地继续除去杂草。

4. 八月份（立秋、处暑）

(1) 合理安排中耕除草。

(2) 本月份仍然是苗木生长旺盛时期，需要吸收大量肥料，要补施追肥，促进苗木茁壮生长，追肥可用腐熟的稀薄人粪尿或化肥，小苗仍应采取薄肥多施的办法，使肥料能很快地为苗木吸收。

(3) 继续做好防旱排涝工作，干旱时随时灌溉，暴雨久雨积水时，随时排除积水，保证苗木不旱不满，正常生长。

(4) 继续做好防台防汛工作。本月份是台风频繁袭击本市的时期，要随时收听台风来去消息，充分作到有备无患，在台风紧报发出后，要加强值班，经常检查，发现吹斜、吹到的树木要采取措施及时付正。

(5) 抽稀修剪。对树木枝条生长过密、影响主枝生长的侧枝，徒长枝等可适当进行。

抽稀修剪，以利通风，促使树木生长。

(6) 按照病虫害防治月历继续做好治虫防病工作，特别要认真防治危害树木的主要害虫，如天牛、皮虫、刺蛾等。

(7) 做好遮阴工作，继续清除绿地杂草等工作。

5. 九月份（白露、秋分）

(1) 为了使苗木生长良好，保持土壤水份，减少过度的蒸发，防止杂草与苗木争夺水份与养分，应继续因地制宜核时安排中耕除草。

(2) 继续按照防治病虫害月历，要求抓好除虫灭病工作特别要经常检查发生较多的秋、蚜虫、木蠹蝶等虫害情况，一经发现，立即防治。

(3) 继续抓好防台防汛工作，在台风侵袭期间，要经常检查苗木和行道树等，如被台风吹倒，要立即扶直，如遇有暴雨，要注意排水。

(4) 各种常绿树整形，进行绿篱修剪。

(5) 继续除去绿地杂草。绿地各处树坛、地被草坪全面进行养护整理。

6. 十月份（寒露、霜降）

(1) 做好防治虫害工作，本月份是许多害虫成虫产卵时期，要继续扑灭防治各种成虫和虫卵。

(2) 利用杂草落叶等各种植物的残体为原料，配合适量的粪尿和污水继续制作堆肥。

(3) 本月份继续因地制宜安排中耕除草。

(4) 妥善安排整理道路、维修设施等各项工作。

7. 十一月份

(1) 大量积肥和继续制作堆肥，为明年绿地养护打下基础。

(2) 冬季树木修剪。树木的修剪以冬季为主，为了使苗木生长健壮，以及修整树木的姿态。减少病害的滋生，可剪去病枝、枯枝，幼虫卵枝、下部侧枝和树冠内竞争枝，过密枝等，在修剪落叶树和行道树时要严格掌握操作规程和要求。

(3) 苗木开始冬耕，耕后进行施肥。

(4) 根据病虫害防治月历。进行做好除虫灭病工作，特别是捉除皮虫囊和刺蛾茧。

(5) 做好防寒工作。对一些抗寒力不强的苗木，要特别做好防寒工作，可根据不同情况，搭设风障或用稻草包扎。

8. 十二月份（大雪、冬至）

(1) 冬耕翻地，改良土壤，一般树行空间，树坛空地，以及零星土地，都应抓紧在冬季翻耕，让它风化。

(2) 继续抓好除虫灭害工作，结合冬季大扫除搞好绿地的卫生工作。

(3) 做好防寒保暖工作。随时检查风障、覆盖物、包扎物等设备的防寒保暖情况，发现问题，应立即加以改善和采取措施迅速改进。

9. 一月份（小寒、大寒）

(1) 对各种落叶树木及果树进行冬季修剪，开展各种树木的整形。

(2) 利用天寒地冬时期，剪除树木上的枯枝、烂头及病虫枝叶，彻底清除越冬皮虫囊，痒辣子蛋及潜伏越冬害虫。

(3) 大量积肥和制堆肥，配制培养土，并普遍对各种落叶树木进行冬季施肥。

(4) 常注意检查防寒设备、设施及苗木防寒包扎物。

10. 二月份（立春、雨水）

(1) 继续进行落叶树木的冬季修剪，拔除杂草，继续进行冬耕和施肥。

(2) 继续积肥和制堆肥，配制培养土，继续对各种落叶树木进行冬季施肥。

(3) 挖除枯树，剪除枯枝、虫害枝、去除杂草、草束等工作，防治病虫害。

(4) 乘天气晴朗对冬草较多的苗木地区进行松土除草。

11. 三月份（惊蛰、春分）

(1) 3月12日是植树节，对枯死或空缺苗木及时补种。

(2) 春耕清除杂草；维修好各种机动除草机械，以便随时使用，对重点的树木应加强N肥催芽。

(3) 对落叶树木特别是行道树的休眠期修剪，必须在月底前结束。

(4) 本月份天气渐暖，许多病虫害即将发生，要维修好各种除虫药械，根据“以防为主”的精神和采取综合防治的方法，经常检查，及时防治病虫害，不使蔓延。

12. 四月份（清明、谷雨）

(1) 注意新种树木的加土、扶正、松土、除草、浇水等养护工作。

(2) 做好树木的剥芽、修剪工作、随时去除多余的嫩芽和生长部位不得当的枝条。

(3) 注意病虫害防治，本月份要抓好地老虎、蝶站等虫害及小苗爱枯病的防治，对易感染病害的树木每天一次波尔多液防病。

(4) 做好花木的松土、除草，花前施肥等工作，在每周应对宿根花卉、春播草花施以薄肥。追肥应是腐熟尿或硫酸铵等速效肥料。

(5) 清除绿地中的杂草，加强树坛的养护管理。

第二节 售后服务原则

一、以业务为中心的可行性原则

售后服务应以满足采购单位的业务需求为首要目标，要保证所生产的苗木在质量和数量上满足采购单位需求，保证整体服务满足需求。

“任何时候必须以满足采购单位需求为第一要素”，本项目的最终目标是为采购单位提供一批符合质量的苗木。包括为采购单位提供后续服务，我们将动用一切有效的措施手段，力求本次服务万无一失，我们的目标是：“客户至上，满足客户一切需求”。

二、重在措施的可靠性原则

注重预防。我们将在传统的被动式服务的基础上提供主动式的服务，和客户一起做好苗木的服务工作。采取以预防为主策略，把一切问题消灭在萌芽中。服务人员提供不定期的技术支持服务，同过各种手段保证本次服务质量充分满足采购单位需求。

服务组织。服务组织管理和流程管理是项目成功得关键。
我们将在项目经理的统一调度下，

指挥技术、应用、商务及服务监督人员，在售前、服务实施、售后的各个环节紧密与客户方配合。

三、安全性及保密性原则

必须保证采购单位人员数据信息的安全，有较好的数据安全措施，我方在服务过程中将对数据备份提供及时的建议。充分考虑数据的保密措施，服务过程中处理的数据信息必须严格控制，接受采购单位方监督。

本项目的数据属于涉密信息，我方将作出郑重承诺，保证我单位人员不得泄露服务过程中处理的数据信息，根据以往类似项目的经验我方也得到客户的好评。

四、适应性原则

按照采购单位维护服务要求，提供切实为从采购单位出发的维护方案，维护过程中应尊重客户的要求、接受客户的各方面的监督、积极与采购单位交流沟通。

五、标准性原则

我公司的维护服务已建立的完善服务体系，将采用统一维护服务管理信息数据项、信息分类编码标准、数据及文件格式、各种维护资料。遵守有关国家标准、专业标准、软件文档规范。

第三节 售后服务总体设计

一、售后服务组织机构

（一）服务组织构建

1. 我公司总部设专门的售后服务中心统筹管理售后服务工作，并在各主要市场设售后服务站，为客户提供全面周到的售后服务。

2. 我公司设立全国售后服务热线，开设公司售后服务信箱，并开设网上音频、视频答疑，以方便客户随时随地获得需要的服务。

3. 公司各地售后服务站负责本地区的售后服务工作。例如，收集客户反馈信息、受理客户投诉、退货、换货、等工作。

4. 建设目的：规范公司售后服务的各项工作，提高公司售后服务的质量，提高客户满意度，维护公司品牌形象和信誉，保证公司业务持续健康的发展。

（二）售后服务团队

1. 技术力量

（1）技术到位、固定的技术团队，对苗木的管理养护、技术咨询和其他各项工作都可以熟练掌握。

（2）各区域服务点的建立，便于对各区域范围的辐射，保持服务及时性。

2. 售后服务信息汇总、调度中心的成立

(1) 建立统一的服务电话

目的将各个服务点的服务标准、服务质量控制起来，必须将所有客户的信息汇总起来，以便公司对结果控制。

所有客户需要退货、换货、投诉都电话联系到信息中心，再由信息中心将信息传递到相应的网点，信息中需要将客户的需要体现清楚，由信息中心人员与客户约定好处理问题的时间段，在网点接到信息后，按照约定时间与客户联系。

(2) 由信息中心接收信息、传递网点、网点按照约定时间提供服务，服务人员将服务结果报服务网点，网点调度人员将处理结果反馈信息中心，信息中心人员对该信息进行回访，满意即算该信息服务完毕。

(3) 提高信息中心的监控能力，对接收到的信息结果必须跟踪到位。信息可分为：满意类、回访不满意类、来电投诉类、一次服务不到位类、多次服务不到位类、服务态度不满意类等。

将信息中心的信息分类，并以此为各网点分级、结算费用相挂钩。

(4) 当然，信息中心的人员需必须熟练掌握相应的专业知识，以便于处理常规的操作指导，电话中就可以帮助客户解决操作难题或者排除一些非故障原因，避免由于误操作而引起不必要的上门服务信息产生。

（三）服务人员配备

售后服务人员配备表

序号	姓名	职位	从业年限	主要职责
1				
2				
3				
4				
5				
6				

（四）岗位职责

1. 运输部

（1）配送员

1) 负责将客户要求退、换的苗木带回并交给售后服务部客服组；

2) 负责为相应的客户补植符合质量标准和采购单位需求的苗木。

（2）技术部退货组

负责将无法确定是否可以退回的苗木交由售后服务部客服组处理。

（3）销售部客服组

负责将关于苗木的技术咨询、退货、换货等信息整理好，交给售后服务部客服组。

2. 售后服务部

(1) 客服组组长

1) 负责检查技术部退货组退回苗木的质量，审核退货原因，判断处理方式；

2) 负责根据《销售退回管理办法》协调处理销售退回相关事宜；

3) 负责参与采购谈判，洽谈售后服务事宜；

4) 负责定期上门拜访重点客户、主动了解服务问题，进行沟通交流，提供支持服务。

(2) 客服管理岗

1) 负责接受客户对苗木知识及管理养护的咨询，及时解决客户的产品问题；

2) 负责为采购员、配送员、开票员、业务员提供产品售前、售中的知识、注意事项等咨询；

3) 积极争取各种售后政策，及时反馈业务人员与配送员；

4) 负责根据公司安排，定期接受公司培训及到生产部门学习苗木的相关知识，并负责对部门各岗位进行转训；

6) 负责收集终端客户的各类信息反馈、处理各类客户投诉并及时将处理结果反馈给客户；

7) 负责根据公司规模将客户准确分类，并定期整理各类客服信息，进行汇总和分析；

8) 负责根据《销售退回管理办法》协调处理销售退回相关事宜;

9) 负责协助定期维护苗木知识库, 收集产品维护相关信息并定期更新客户服务指南。

(3) 客户服务岗

1) 负责处理客户投诉: 受理客户投诉, 安抚客户的情绪, 对客户进行合理的解释, 并及时记录客户投诉内容、备档; 跟踪客户投诉问题的解决情况, 并给客户反馈解决进度;

2) 负责处理客户退货和其他工作:

a. 为客户提供退货咨询服务, 并进行退回货物验收登记;
b. 及时清理退回苗木清单, 联系公司生产部门, 解决处理问题;

c. 将货品处理结果及时反馈给客户。

3) 负责苗木质量管理:

(4) 公司售后服务管理组

负责核实客户投诉中收到苗木质量问题的情况, 并予以处理, 将处理结果反馈至售后服务部客服组。

二、工作程序

(一) 客户投诉受理

1. 电话投诉

客户投诉管理实行首问负责制：任何员工接到客户电话（服务请求或问题投诉），无论是否属于自己工作职责范围，均应礼貌地向客户做出回应，告知并引导客户使用公司客服热线；当客户不愿拨打客服热线时，接电话的员工需将问题详细记录下来，并于第一时间将投诉内容反馈给售后服务部客服组。

2. 现场接待客户投诉

（1）如客户到售后服务部办公室投诉，售后服务部任何员工接待都需把客户引导到比较安静的位置坐下来沟通，不要和客户争执；

（2）能现场解决的果断解决，不能现场解决的需通过有效的引导，洞察客户的真正意图和目的，对客户不符合公司规定的要求要适当合理的降低客户期望值，并承诺解决的大致时间，把客户送走之后将重点内容记录下来反馈给相关责任人。

3. 投诉跟进与处理

（1）投诉跟进

客服管理员在接收到客户投诉信息 4 小时内必须和用户联系，了解客户诉求。对于一些简单和在职权内的问题要求在 24 小时内落实清楚给客户回复处理方案；如超出职权的问题要求在接收到客户投诉 24 小时内反馈到部门负责人处，部门负责人在 24 小时内给出处理意见，由客服管理员 24

小时内将处理意见回复客户和实施人员。

(2) 责任划分及回复客户

所有处理情况必须全部登记到《投诉（问题）反馈表》，落实属于那个环节的责任：如查实确属工作疏忽，对责任人给予扣罚 3 分/次，情节严重者另行处理，并由责任人负责处理方案的实施；如查询不到责任人的（系统问题、数据丢失等等），根据部门负责人意见为客户进行处理，由客服管理员负责方案的实施，确定处理方案后如实施人员不实施或者不按时实施的扣罚 3 分/次，情节严重者另行处理。

（3）实施与监督

在确定处理方案后，对应责任人员为投诉处理实施人，必须在 2 天内实施处理方案。客服管理岗为监督人员，监督处理方案的实施，整个处理时间不得高于 5 个工作日。特殊重大投诉，如行业稽查、客户出现了重大的经济损失（5000 元以上）、行业曝光需在 4 小时内报客服管理员，客服管理员需在接收到信息 2 小时内报部门负责人，向部门领导寻求专人协助处理。重大事件的处理，责任人为客服组组长，售后服务部部长为监督人员，监督处理方案的实施。

（4）电话回访工作标准

a. 开场用语：您好，我是 XX 公司客服代表，请问您是 XXX 吗？占用您几分钟时间，做一个回访调查，可以吗？

b. 结束用语：感谢您支持 XX 公司！再见！

c. 每个电话正常回访时间在 3 分钟以内，如客户主动延长除外。因为过长的电话回访会耽误受访人的时间，且一般来说，真正客户的不满和投诉不是单靠一个电话来解决的，电话回访目的是体现公司对客户的关怀。

（二）现场处理

售后服务人员赶赴现场及时处理。如发现苗木问题难以修复，本公司为采购方提供补植服务。

补植着重环节措施如下：

1. 控制好苗木运输过程中水分的散失，应做到苗木既到既栽，尽量避免出现苗木到场不能及时栽植的情况。

2. 把握栽植过程中的各项环节，使其一蹴而就的将到场苗木栽植完毕。

3. 为使树木正常生长，5—11月是树木灌溉的关键时期。

4. 新栽植的树木根据不同树种和不同立地条件进行适期、适量的灌溉。

5. 已栽植成活的树木，在久旱或立地条件较差，土壤干旱的环境中及时进行灌溉。

6. 灌溉时灌饱浇透，尤其是春、夏季节，避免灌水量少，造成土层上半部紧密。

7. 夏季灌溉宜早、晚进行，冬季灌溉选在中午进行。

8. 保证每天彻底浇一遍透水，坚决杜绝漏浇苗木浇水时需两人操作进行（一人实施浇水，一人检查是否浇透及有无漏浇苗木）。

9. 叶面喷水，保证湿度，减少蒸发。当天所领苗木务必当天栽植完毕，并且必须浇一遍透水。

10. 秋季(8月下旬以后)适当减少灌水，控制苗木生长，促进苗木及时木质化，以利越冬。

11. 入冬前对树木普遍浇一次水，以保护树木越冬和防止春旱。树木周围暴雨后积水及时排除，新栽树木积水尤其尽快排除。

(三) 记录与存档

参照公司档案管理规定。

第四节 售后服务体系

目前，我们公司所提供的售后服务有：

一、免费电话技术咨询

当采购单位有疑问时，采购单位可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业服务人员将及时回答采购单位提出的各种有关技术问题。

公司电话：XX

二、现场服务

当采购单位报告的问题通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣服务人员赴采购

单位现场排除问题，进行服务。包括苗木的养护和补植。

三、合约定期

通过签订维护合约，我们公司服务人员将依靠专业化的技术手段，为采购单位分批提供苗木，及时解决采购单位的需求问题。一旦问题发生，将提供最高优先级的现场服务，快速解决问题，满足采购单位正常需求。

四、及时提供苗木和技术的更新信息。

我们将定期向采购单位通过 E_mail 传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态，并经常性举办讲座和展示会，帮助采购单位及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务与支持，让您能够更稳定、可靠、方便地工作，能够拥有更加优质的选择。采购单位的利益即是我们的利益，最终采购单位在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的服务。

五、标准化服务流程

客服热线→售后服务部→售后服务人员→技术人员→记录反馈。

六、售后服务条款

为了更好地为我们的采购单位服务，公司将遵循以下条款提供售后服务和技术支持。

(一) 所购苗木的服务质量保证；

(二) 电话支持服务

(三) 对苗木的了解咨询；

(四) 在苗木质量问题处理咨询；

(五) 在正常办公时间内，采购单位可以通过热线电话与公司。非正常工作时间，可拨打提供的手机寻求支持。

(六) 苗木的管理养护和补植。

技术支持人员会尽量即时在电话中帮助采购单位解决问题，若当时不能马上解决，热线人员会记录采购单位单位的名称，联系电话及联系人，在得到解决方案后，立刻主动与采购单位联系。

七、电子邮件热线服务

采购单位碰到问题，通过电话联系不便的情况下，公司为采购单位提供了电子邮件服务。采购单位可将电子邮件发到指定的电子邮箱（不少于二个固定的电子邮箱地址），将有专人接收采购单位的邮件并及时做出解答。

八、定期提供技术问答书刊

为了让采购单位了解到公司的最新技术动态及公司策略，我们及时给采购单位提供相应学术书刊及杂志。

九、与采购单位保持经常性的联系

为了准确了解采购单位的需求、实际应用中所面临的问题及公司对采购单位的服务状况，公司采购单位服务中心将通过电话方式定期访问采购单位，以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

十、响应时间

公司记录跟踪采购单位项目中出现的苗木质量问题，并根据情况划分响应级别，进行支持。

（一）响应级别

1. 优先级 1（P1）：XX 小时内解决问题
2. 优先级 2（P2）：XX 小时内解决问题
3. 优先级 3（P3）：XX 小时内解决问题
4. 优先级 4（P4）：XX 小时内解决问题

（二）电话技术支持随时接听回答采购单位的各种技术问题，一般问题保证在当日内予以解决；但当问题没现成的解决方案时，我们根据优先级进行响应。

第五节 苗木的管理养护

苗木经本公司指导栽植后，在合同约定的服务期内，本公司为采购单位提供一定的管理养护方案。

一、乔灌木养护措施

（一）修剪

修剪的高度以不妨碍车为主，普通以 2.5-4m 为宜。修剪主要是去除病虫害枝，对花灌木修理整形。

1. 常绿灌木除特殊造型外，及时剪除徒长枝、交叉枝、丛生枝、下垂枝、萌蘖枝、病虫害枝及枯死枝。

2. 观花灌木根据花芽发育规律，对当年新梢上开花的花灌木与早春萌发前修剪，短截上年的已花枝条，促进新枝萌发。

3. 对当年形成花芽，次年早春开花的花灌木，在开花后适度修剪，对着花率低的花灌木，保持培养老枝，剪去过密新枝。

4. 造型灌木（含色块灌木）的修剪，按规定的形状和高度进行，做到形状轮廓线条清晰、表面平整圆滑。

5. 灌木过高影响景观效果时进行强度修剪，宜在休眠期进行；修剪后剪口或锯口平整光滑，不得劈裂、不留短桩，剪口涂抹保护剂。

6. 绿篱修剪做到上小下大，篱顶、两侧篱壁三面光；还要严格按安全操作技术要求进行，并及时清理剪除的枝条、落叶。

7. 树木修剪符合以下基本要求：

（1）剪口平滑，不得撕裂表皮，从基部剪去的枝条不得留撅。

(2) 进行枝条短截时，所留剪口芽能向所需方向生长，剪口位置在剪口芽 1cm 处。

(3) 截除干径在 5cm 以上的枝干，涂保护剂。

(4) 因特殊原因必须对树木进行强剪时，修剪部位控制在主干分枝点以上，剪口平滑，不得劈裂，茬口必须涂保护剂。

8. 花灌木修剪符合以下特殊规定：

(1) 具有蔓生、匍匐生长习性的花灌木以疏剪为主。

(2) 春季先花后叶的灌木，与开花后再进行春梢修剪，春梢留芽以 3~5 个为宜。

(3) 夏秋季开花的花灌木在早春芽萌动前修剪，花后修剪枝条留芽 3~5 个为宜。

(4) 顶芽开花灌木不宜进行短截。

(5) 多年生老枝上开花灌木，应培养老枝，剪除过密的新枝和枯枝。

9. 对“省花”月季修剪符合以下特殊规定：

(1) 早春修剪在芽萌动前进行。

(2) 剪口位于腋芽上方 0.6cm 处，保留外向芽。剪口在茎上无叶芽的一面，剪口向上倾斜成 45° 角。

(3) 花后进行修剪，去除残花。

(4) 嫁接月季应及时剪掉砧木萌蘖条。

(5) 更新修剪宜在早春进行，选留从基部萌发的健壮枝条，待长到 30cm 左右，去顶芽，促侧枝，同时剪去老枝。

(6) 大花型月季修剪高度视情况确定，一般保留 4~6 个主枝。

(7) 丰花（聚花）型月季可采取“绿篱式”修剪，修剪高度视情况确定。

(8) 藤本月季、灌状月季、树状月季只做整形修剪。

(9) 地被、微型月季只修剪枯病枝、老弱枝。

（二）浇水与排水

1. 浇灌本着节约用水的原则，提倡使用符合要求的中水或收集的雨水。

2. 根据树木品种的生物学特性适时浇水。浇水浇透，树穴浇水后适时封穴，不封穴的表土干后应及时松土。

3. 春季干旱季节必须浇解冻水；夏季雨天注意排涝，积水不得超过 12 小时。

4. 根据灌木品种的生物学特性适时适量浇水。

5. 浇水浇透，浇水前应进行围堰，围堰规整，密实不透水。围堰直径视栽植树木的胸径（冠幅）而定。

6. 干旱季节宜多灌，雨季少灌或不灌；发芽生长期可多灌；休眠期前适当控制水量。

7. 浇水采用 pH 和矿化度等理化指标符合树木生长需求

的水源，保证水源的 pH 在 5.5~8.0，矿化度在 0.25g/L。

8. 必须浇返青水和冻水，浇冻水后及时封穴。
9. 及时排出树穴内的积水，对不耐水湿的树木在 12 小时内排除积水。浇灌设施完好，不应发生跑、冒、滴、漏现象。
10. 做好针叶树的围护工作，浇水时避免或减少对针叶树的危害。

（三）土壤管理

1. 土壤改良

土壤的改良方法有深耕熟化、客土改良、培土与掺沙、施有机肥等。

（1）深翻熟化

翻土结合施肥，可改善土壤结构和理化性质，促使土壤团粒结构的形成，增加空隙度。深翻的时间一般以冬初为宜，这时伤口易愈合，易发出新根，经过冬季有利于土壤风化、积雪保墒。早春土壤化冻后应及时进行深翻。

（2）翻土的深度：粘重土壤翻的较深沙质土壤适当浅耕，地下水位高时宜浅，深层为砾石，也应深翻，并捡出砾石并换好土。深度一般为 5—10cm，最好距根系分布层较深，稍远些。深翻应结合施肥，灌溉同时进行。深翻后的土壤状况加以处理，通常维持原来的层次不变，就地耕松后掺合有机肥，再将新土放在下部，表土放在表层。

2. 土壤管理措施

松土透气，控制杂草。时间在天气晴朗时，或初晴以后，要选土壤不过干或不过湿时进行。松土除草时不可碰伤树皮，每年松土除草 2-3 次，大苗松土深度为 6-9cm，小苗松土深度为 3cm。

树木、灌木下若出现裸露的土壤，既会影响植物的生长又会破坏景观，可于春季利用已有生长繁茂的地被植物进行分株栽植。

（四）施肥

一年需至少施肥两次，春夏之季，随灌水及降水，施一次肥，使肥渐入，植物根部其吸收作用。秋冬季休眠期，施一次肥，依树冠投影地面的缘故，挖 30-40cm 的环状沟，深度 25-50cm 将肥料均匀撒入，然后填土平沟。

1. 根据灌木品种需要、开花特性、生长发育阶段和土壤理化性质状况，选择施用有机肥，春秋季节适时施肥。

2. 施肥时宜采用埋施或水施的方法，肥料不宜裸露；应避免肥料触及叶片，施完后应及时浇水。

3. 根据灌木的种类、用途不同酌情施肥；色块灌木和绿篱每年追肥至少 1 次。

4. 应根据树种需要，选择施用有机肥、无机肥以及专用肥。

5. 施肥时应符合下列要求：
 - (1) 休眠期宜施有机肥作基肥。
 - (2) 生长期宜施缓释型肥料。
 - (3) 花灌木施追肥应在开花前后。
 - (4) 叶面施肥宜在早晨或傍晚无风、无雨天气进行。
6. 施肥方法可采用环施、穴施或沟施方式。环施应在树冠正投影线外缘，深度和宽度一般为 30~35cm。挖施肥沟（穴）应避免伤根。
7. 施有机肥必须经充分腐熟，化肥不得结块，酸性化肥与碱性化肥不得混用。
8. 阔叶类乔灌木叶面喷肥浓度宜控制在 0.2%~0.3%。
9. 针叶树种宜施苗根肥。
10. 采取促花、抑花、催熟、抑熟、矮化等特殊措施时，可选用激素类、催熟剂、生长抑制剂等进行调节控制。

（五）中耕除草

中耕的深度，一般为 5cm 以上，中耕宜在晴天，或雨后 2-3 天进行。雨季中耕浅些，同时结合除草一举两得，秋后中耕宜深些，且可结合施肥进行。

1. 适时中耕、松土，以不影响根系和损伤树皮为限，深度宜 5~10cm。

2. 灌丛下、花丛中的杂草、藤本植物及时铲除，根部附近的土壤应保持疏松。

3. 清除的杂草随时运出。

（六）补植与改植

1. 枯死的树木，连根及时挖除，并选规格相近、品种相同的新苗木补植。新补植的和树木视情况做加固性保护。

2. 补植的时间按照城市绿化补植工程的计划完成，并根据不同树木移栽的最佳时机确定。

3. 在树木生长期內移植时，在不影响植物株形的情况下修剪部分枝条和叶片。

4. 对已呈老化或明显与周围环境景观不协调的灌木及时进行改植。

5. 补植的树木与栽植地段原树木的品种及规格一致。

6. 新补植的树木按照树木种植导则进行，施足基肥并加强浇水等保养措施，保证成活率达到 100%。

7. 特殊环境下的树木应做到以下保护：

（1）车流量、人流量大的地方，设围栏或树池保护板。

（2）处在养护现场内的树木用竹片等材料包扎。

（七）防风、防寒及防意外

1. 防风、防寒设施坚固、美观、整洁，无撕裂翻卷现象。

2. 在秋季做好排水工作，停止施肥，控制灌水，促进枝干木质化，增强抗寒能力。需要冬季防寒的树木采取必要的防寒措施。

3. 设风障防寒在迎风面搭设，高度应超过株高，风障架设必须牢固、美观。

4. 不耐寒的树木要用防寒材料包扎主干或包裹树冠防寒。如遇到下雪天气应及时清除树枝、树杈上的积雪，无积雪压弯、压伤、压折枝条现象。

5. 遇雷电风雨、人畜危害而使树木歪斜或倒树断枝，立即处理并疏通道路。

6. 月季在浇冻水前培土，可喷洒抗蒸腾剂防止月季抽条。

二、地被的养护措施

（一）修剪平整

一般低矮类型品种，不需经常修剪，以粗放管理为主。但对开花地被植物，少数残花或花茎高的，须在开花后适当压低，或者结合种子采收适当整修。

（二）防止水土流失

栽植地的土壤必须保持疏松、肥沃，排水一定要好。一般情况下，应每年检查一二次，暴雨过后要仔细查看有无冲刷损坏。对水土流失情况严重的地区，应立即采取措施，堵塞漏洞，否则流失之处会继续扩大，造成难以收拾的局面。

大部分野生地被具有很强的抗旱性，当给予适当的水分供应时会表现得长势更好、更健壮，这种“适当”的程度需要经过一部分相关的实验摸索总结，否则充足的水分供应会增加养护工作量，如增加修剪频次，甚至病虫害的发生。当年繁殖的小型观赏和药用地被植物，应每周浇透水 2~4 次，以水渗入地下 10~15cm 处为宜。浇水应在上午 10 时前和下午 4 时后进行。

（三）施肥

地被植物生长期内，应根据各类植物的需要，及时补充肥力。尤其对一些观花地被植物更重要。常用的施肥方法是喷施法，方法简便，因此法适合于大面积使用，又可在植物生长期进行。以增施稀薄的硫酸铵、尿素、过磷酸钙、氯化钾等无机肥为主。此外，亦可在早春、秋末或植物休眠期前后，结合加土进行微施法，对植物越冬很有利。还可以因地制宜，充分利用各地的堆肥、厩肥、饼肥及其他有机肥源。施用堆肥必须充分腐熟、过筛，施肥前应将地被植物的叶片剪除，然后将肥料均匀撒施。

（四）防止斑秃

在地被植物大面积的栽培中，也忌讳出现斑秃。因此，一旦出现，要立即检查原因，如土质欠佳，要采取换土措施，并以同类型的地被进行补充，恢复美观。

（五）病虫害防治

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/098041002022006052>