

总策划 陶庆军 邱立

职业技能培训系列教材

农民工培训教材

# 物业管理员

全国农业职业技术教育研究会 审定



- 农村劳动力转移培训
- 就业与再就业培训
- 在职人员培训
- 新农村建设“农家书屋”配书

中国人口出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理员/王振如, 郝婧主编. —北京: 中国人口出版社, 2008. 3  
农民工培训教材. 社区服务类  
ISBN 978-7-80202-719-0

I. 物… II. ①王…②郝… III. 物业管理—技术培训—教材  
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 027302 号

## 物业管理员

王振如 郝婧 主编

---

|      |                              |
|------|------------------------------|
| 出版发行 | 中国人口出版社                      |
| 印 刷  | 北京市迪鑫印刷厂                     |
| 开 本  | 850×1168 1/32                |
| 印 张  | 4                            |
| 字 数  | 80 千字                        |
| 版 次  | 2008 年 3 月第 1 版              |
| 印 次  | 2008 年 3 月第 1 次印刷            |
| 书 号  | ISBN 978-7-80202-719-0/C·348 |
| 定 价  | 32.00 元 (共四册)                |

---

|      |                      |
|------|----------------------|
| 社 长  | 陶庆军                  |
| 电子信箱 | chinapphouse@163.com |
| 电 话  | (010) 83519390       |
| 传 真  | (010) 83519401       |
| 地 址  | 北京市宣武区广安门南街 80 号中加大厦 |
| 邮 编  | 100054               |

---

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

# 前 言

这是一套对农民工进行职业技能培训的推荐教材。职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强就业能力的有效途径。《中华人民共和国劳动法》中明确规定“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”

对农民工实施职业技能培训，具有重大现实意义。党的十七大报告中指出：“就业是民生之本。要坚持实施积极的就业政策，加强政府引导，完善市场就业机制，扩大就业规模，改善就业结构。”现在，党中央做出了缩小城乡差距、全面建设小康社会的重大举措和建设社会主义新农村的英明决策。在社会主义市场经济条件下，就业竞争激烈，使没有一技之长的农村进城务工人员就业艰难，致富无门。这就决定了广大农民工必须通过培训来提高职业技能，实现就业致富。对此，劳动和社会保障部在“十一五”规划中做了明确部署，我国要通过加强技能培训，帮助农民实现转移就业。也就是说，中国还有更多的农村劳动力、就业与再就业人员需要掌握一技之长、提高就业能力，以实现转移就业，走上致富之路，得到实实在在的好处。

为便于实施职业技能培训，配合国家有关政策的落实，特别是针对开展以提高农村进城务工人员、就业与再就业人员就业能力和就业率为目标的职业技能培训，我们依据相应职业、工种的国家职业标准和岗位要求，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了这套“看得懂、学得会、用得上、买得起”的面向全国农民工职业技能短期培训教材，以满足广大劳动者职业技能培训的迫切需要。

这套教材涉及了第二产业和第三产业的多个职业、工种,针对性很强,主要表现在以下两点:

1.“易看懂、易学会”。这套教材的编写原则是最大限度地让广大农民工“一看就懂、一学就会”。每种教材都是以技能操作和技能培养为纲,循序渐进地介绍各项操作技能,力求内容通俗,图文并茂,让广大农民工易于学习、理解和参照操作,体现技能培训的特色。

2.“薄而精、利应用”。这套教材还突出了“用得上、买得起”的理念。在教材的编写中,只讲述必要的知识和技能,强调技能,不详细介绍相关理论,并在强调实用性、典型性的前提下,充分重视内容的先进性,使每种教材都达到了物美价廉的“薄而精、利应用”的宗旨,让广大农民工花最少的钱,在最短的时间内掌握最有效的技能。同时,也促进职业技能短期培训向规范化发展,提高培训质量,确保广大农民在经过15~90天的短期培训后,即能掌握一门技能,达到上岗要求,尽快地顺利实现就业。

这套教材适用于各级各类教育培训机构、职业学校等短期职业技能培训使用,特别是针对农村进城务工人员培训、就业与再就业培训、企业培训、劳动预备制培训,同时也是“农家书屋”的首选图书;对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员同样有较高的参考价值。在此,也欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中的不足之处提出宝贵意见和建议。

编者

2008年3月

# 丛书编委会

- 总 策 划** 陶庆军 邱 立
- 主 编** 王振如 (北京农业职业学院院长)  
郝 婧 (北京农业职业教育研究所所长)
- 编 委**
- 郝银全 (陕西省宝鸡市农业广播电视学校科长)  
李怀明 (吉林省白山市农业广播电视学校副校长)  
吉 洪 (云南省红河州农业广播电视学校校长)  
张文利 (贵州省黔西南农业广播电视学校校长)  
孙宏德 (吉林省四平市农业广播电视学校校长)  
聂 君 (吉林省白城市农业广播电视学校校长)  
蔡秀华 (吉林省永吉县农业广播电视学校校长)  
吴忠喜 (吉林省集安市农业广播电视学校校长)  
杨夕珊 (山东省荣成市农业广播电视学校校长)
- 本册编著** 许政芳
- 本册审校** 李忠国



# 目 录

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>第一章 物业管理基础知识 .....</b> | <b>1</b>  |
| 第一节 物业管理概述 .....          | 1         |
| 第二节 物业管理员的职业道德和基本素质 ..... | 14        |
| 第三节 物业管理法律常识 .....        | 17        |
| 第四节 物业前期介入与接管验收 .....     | 21        |
| 第五节 物业综合服务 .....          | 25        |
| 习 题 .....                 | 28        |
| <b>第二章 房屋维修保养管理 .....</b> | <b>29</b> |
| 第一节 房屋建筑与结构的基本知识 .....    | 29        |
| 第二节 房屋日常养护管理 .....        | 31        |
| 第三节 房屋日常维修管理 .....        | 37        |
| 习 题 .....                 | 44        |
| <b>第三章 物业设备管理 .....</b>   | <b>45</b> |
| 第一节 供电与照明线路和设备维修 .....    | 45        |
| 第二节 给排水管道与设备维修 .....      | 54        |
| 第三节 供暖及供气系统的管理与维修 .....   | 60        |
| 习 题 .....                 | 72        |
| <b>第四章 物业安全保卫管理 .....</b> | <b>73</b> |
| 第一节 安全保卫服务 .....          | 73        |
| 第二节 突发事件下置 .....          | 76        |

|      |                |     |
|------|----------------|-----|
| 第三节  | 车辆与道路管理 .....  | 80  |
| 第四节  | 突发事件处置 .....   | 82  |
| 习 题  | .....          | 86  |
| 第五章  | 物业环境管理 .....   | 87  |
| 第一节  | 环境污染防治 .....   | 87  |
| 第二节  | 卫生清洁常识 .....   | 89  |
| 第三节  | 室外公共卫生管理 ..... | 93  |
| 第四节  | 绿化美化服务常识 ..... | 102 |
| 第五节  | 环境绿化管理 .....   | 105 |
| 习 题  | .....          | 107 |
| 第六章  | 物业类型及其管理 ..... | 108 |
| 第一节  | 物业分类 .....     | 108 |
| 第二节  | 社区物业管理 .....   | 109 |
| 第三节  | 商业物业管理 .....   | 115 |
| 第四节  | 物业管理 .....     | 117 |
| 习 题  | .....          | 119 |
| 参考文献 | .....          | 120 |



# 第一章 物业管理基础知识

## 第一节 物业管理概述

### 一、物业的含义

在中国对“物业”的定义，较早出现的是建设部房地产业司向全国转发的《深圳经济特区住宅区物业管理条例》中所定义的：“物业是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”

这个定义仅是指狭义的居住物业。广义上，物业是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产。一般而言，物业的定义可界定为：物业是指已建成并投入使用而具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住的房屋及与之相配套的设施、设备和房屋所在的建筑地块与附属的场地。

关于物业的内涵，主要包括以下要素：

- (1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的房屋；
- (2) 与这些房屋相配套的设备和市政、公用设施；
- (3) 房屋的建筑（包括内部的多项设施）和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。

由此观之，物业是单元性的房地产。物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。物业有大小之别，它可以根据区域空间作相对分割，整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。

## 二、物业的分类与性质

### 1. 物业的分类

物业根据其用途可分为：住宅、写字楼、商场、酒店旅馆、工业厂房等。

### 2. 物业的性质

(1) 自然属性。物业的自然属性又称物业的物理性质，是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质，它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要指：

1) 二元性。物业往往兼有土地与建筑物两方面的物质内容，表现出具有特定用途和明确属主的二元属性，是土地与建筑物的统一体。

2) 有限性。土地是有限的，用于建筑的优良地段更是有限的，这就决定了物业的有限性。

3) 差异性。土地的数量是有限的，人口不断增加，经济迅速发展，人类必须不断地开发和利用劣质土地。在农村由自然条件决定土地的优劣，在城市由地段区位和技术条件决定土地的优劣。

4) 多样性。建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济等条件是不同的，因此物业形式具有多样性。

5) 固定性。物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性。人们无法将物业进行区位移动，即使人们将地上建筑物与土地相分离，也只是改变物业用途，而物业不能进行法律或实质意义上的位置移动。

6) 永久性。建筑物是灭失、逐渐损耗、甚至丧失物理寿命的，然而物业的基础土地却是可以永存的，并具有不可毁灭性。

7) 长期性。建筑物一旦建成，其物理寿命一般可达数十年甚至几百年，可以供人们长期使用。所以，物业既可以一次性出售，一次收回价值；也可以通过出租的方式零星出售，边流通边消费，



边收回价值。

8) 配套性。物业有以其各种配套设施,满足人们各种需要的特性。物业的配套设施越齐全,其功能发挥就越充分。

(2) 社会属性。物业的社会属性包括经济属性和法律属性。

1) 经济属性。物业的经济属性主要表现为单一的商品属性、供应上的短缺性、保值和增值属性,以及政策上的宏观调控性。

2) 法律属性。物业的法律属性,即物业权属问题,指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权,占有权、使用权、处分权和收益权及其占有土地的使用权。

### 三、物业管理

#### 1. 物业管理的含义

物业管理是指物业管理企业在接受物业所有人的委托情况下,依据物业管理委托合同,对物业、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整改,并向物业所有人和使用人提供综合有偿的服务。

#### 2. 物业管理的特性

住宅小区内居住着职业、信仰、习惯、阶层、经济收入、爱好情趣、文化程度、道德水准等都不相同住户,他们对居住环境的不同要求和居住行为当然就存在着各种各样的差异。而这些客观差异最终引发出物业管理的基本特性。

(1) 层次性。与人的生活息息相关的物业管理也有着人的需求一样的层次性:

1) 满足业主的生理需求。业主对房屋的第一需求是居住。人类的生存、清洁卫生、餐饮睡眠、生儿育女、防盗、防风、防雨、防野兽侵扰等生活需求都要通过物业公司的管理服务来实现。安全、舒适的是人们安居乐业、生活安定的前提。

2) 满足业主的生活需求。为了满足业主的生活需求,物业公司为业主提供教育、学习、销售、健身、金融等多方面、多层次、

全方位的消费服务，充分体现物业小区的服务功能。

3) 满足业主的心理需求。为了使业主得到精神上的享受和满足，物业管理公司为业主营造一个环境优美舒适、娱乐休闲设施齐全的私密性活动场所。在这里，人们可以发挥各自的专长和才智，充分展示自己的个性与美，以陶冶情操，增加情趣，联络友谊、沟通感情。

4) 业主发展的需求满足。物业管理公司要适应各类业主谋求发展的需要，就必须提供包括人际沟通和安静适宜的阅读、学习、工作、交往的场所，这有利于促进房屋的租售活动，拉动业主对小区的消费投入，活跃小区的经济，繁荣物业与小区。

(2) 复杂性。住宅小区规划、设计、建设的统一性、系统性、功能的多样性、房屋结构与配套设施的整体性、产权多元化、异产毗连等因素的共同作用导致物业管理服务工作的复杂性。

(3) 协调性。多座单体楼宇构成的小区房屋建筑系统的整体性、每栋楼房的地上建筑与地下建筑构成的完整性、区域内供水、排水、供电、各种热力、燃气管网互相连通成网络的系统性以及区域内绿化、道路设计规划的统一性，在相互交融与组合后，形成物业管理的高度协调性。

(4) 收费的艰难性。由于产权形式的不同，导致物业管理服务经费的筹集渠道、物业管理收费的计算原则和费用收缴方式都不相同。物业管理服务是市场经济下的商业行为，是有偿的等价服务，而许多业主并没有形成这样的认识。因此，复杂的经费筹集渠道和人们滞后物业管理服务费缴纳观念都给住宅小区物业管理服务费用收取带来非常大的困难，使之更加艰难。

### 3. 物业管理的业务范围

物业管理的范围比较广泛，主要包括以下几个方面：

(1) 房屋的维护管理。通过对房屋及其设备进行及时的维护，可以保证房屋及设备在正常状态下能够使用，而不会因为不正确



的使用而造成损害，并达到保持房屋及设备的完好作用。

(2) 房屋的修缮管理。通过对房屋及设备、设施进行及时的修缮，可以延长房屋及设备、设施的使用年限，减少自然淘汰。充分发挥房屋及设备的效用，并维护产权人和使用人的合法权益。

(3) 卫生管理。卫生管理可以为产权人和使用人提供一个高品质的卫生环境区域，并满足他们的居住需求。

(4) 治安管理。对房屋建筑及其设备设施的安全管理、对产权人和使用人的人身安全和财产安全的管理、防火防盗等安全措施的制定与落实都属于治安管理。

(5) 车辆交通管理。车辆交通管理包括对小区的主要通道、停车场地及设施的管理。

(6) 公用市政设施管理。公用市政设施管理包括进行供水、供电、供气、供热、邮电、通信等市政设施的委托管理，以及代收代交有关费用。

(7) 违章建筑的管理。违章建筑的管理包括配合建筑主管部门对违章建筑进行举报监督管理。

(8) 绿化管理。制定和实施管区内的绿化管理条例，为产权人、使用人提供一个温馨、优雅的生活环境就是绿化管理。

(9) 多种生活服务。为了给产权人和使用人提供方便，物业还进行各种各样的生活服务，包括进行公共楼道、楼外道路及公厕的保洁清扫，垃圾清运等常规性服务和开辟夜间收费停车场、收费农贸市场、旅游服务、养花种苗出售等经营性服务。

#### 4. 物业管理的基本内容

物业管理的对象、范围相当广泛，几乎包括各类建筑。如住宅小区、高层与多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、宾馆、工业厂房、仓库、停车场等；尽管物业类型不同，使用差异很大，但物业管理的基本内容是一样的。

(1) 常规性的公共服务。是确保物业的完好与正常使用，保证正常的工作生活秩序，净化、美化生活工作环境，它涉及：房

楼建筑主体的管理、房屋设备、设施的管理、环境卫生的管理、绿化管理、治安管理、消防管理、车辆道路管理、公众代办性质的服务。

(2) 针对性的专项服务。包括日常生活；商业服务；文化、教育、卫生、体育；金融服务；经纪代理中介服务和社会福利等。

(3) 委托性的特约服务。是为满足物业产权人、使用人的个别需求受其委托而提供的服务。

## 5. 基本程序

(1) 前期介入。物业管理的前期介入是指物业管理公司正式接管物业前，参与该物业项目可行性研究、小区的规划、设计和施工等阶段的讨论，制订物业管理方案，并从物业管理的角度提出意见和建议，以便建成后的物业更能满足业主或用户的要求。有效的前期介入可以提高效率、节约社会资源、优化配置，是物业管理长远的战略目标和超前意识的表现。

(2) 物业管理前期介入的好处。物业管理的前期介入有以下几种好处：

1) 最大程度地满足客户要求，体现以人为本的精神。物业管理的前期介入有利于客户按照自己的需要和条件选择适合自己的住宅，也有利于开发商采纳合理建议，最大限度地满足顾客的要求。

2) 有利于维护物业管理公司的良好形象。前期介入既有利于物业提早进行各项繁杂事务的交接，从而为业主办理各项入住手续、处理发现的各种问题腾出时间；也有利于物业管理企业建立良好的信誉。

3) 有利于推进后续工作的顺利进行。物业的早期介入可以优化设计，并在早期与该物业有关的各部门打好招呼，疏通渠道，减少不必要的后期麻烦，让后期的入住工作得以顺利进行。

4) 可以为物业的验收接管打下基础。物业的前期介入，能够获得对设施建设、工建结构、管线走向、设备安装等具体情况的



了解，为验收接管、日后的管理与养护等工作打下坚实的基础。

(3) 物业管理前期介入的分段。物业的前期介入分为以下阶段：

1) 研究阶段。在房地产的市场调研和项目可行性研究阶段，房地产商为了减少决策的盲目性和主观随意性，需要听取物业管理公司提供的参考性意见，因此物业管理公司就要对建筑项目的市场定位、周边物业管理的情况、潜在业主的构成及消费水平以及日后的服务内容、标准和成本、物业管理、利润测算等进行评估。

2) 规划设计阶段。规划设计是项目一进入实质性开发就要面临的问题，而物业管理的工作特点养成了物业管理公司对物业在使用与管理过程中细节问题的发现与处理有着特殊的敏感和应变力，更能直接地把以往物业开发中因“先天不足”所造成的后果反映出来。此时物业管理公司介入应从配套设施的完善、水电供应容量问题、生活垃圾处理方式等物业的日常养护、维修、管理完善等方面提出自己的看法与建议。

3) 施工安装阶段。物业公司在施工阶段的介入为工程的质量增加了一份保证。物业管理公司派员到现场施工，熟悉基础隐蔽工程、机电设备安装调试、管道线的铺设及走向等这些日后难以从外观上察觉的工程的施工质量，发现缺陷问题或遗漏项目则可在现场与开发商和施工单位共同磋商，及时提出并落实整改方案，配合设备安装，进行现场监督，确保安装质量，对内外装修方式、布局、用料等从物业管理角度提供有关意见。

4) 前期管理。前期的物业管理中，物业管理公司已起主导作用，有了明确的管理对象，管理者已依法拥有该物业管理经营权。而设计图纸会审、工程设备验收、接管方案拟订等物业的前期管理业务，还只是辅助工作。前期物业管理的内容主要有：听取业主或使用人对物业管理的要求，了解业主或使用人对物业使用的有关安排和打算，参与售房部门同业主或使用人签约。



## 四、物业经营

### 1. 物业经营的含义

物业经营是指物业管理公司在制定目标战略和策略后,为实现预期目标而有意识、有计划地进行经济活动的过程。狭义的物业经营仅指流通环节的物业营销活动和中介服务活动。而广义的物业经营不仅包括物业流通环节的营销活动和中介服务活动等,还包括物业生产环节的开发建设活动和消费环节中的物业管理服务活动等。

### 2. 商业物业的特点

商业物业是指为公众提供商品、服务、设施和场地的场所。商业物业的经营管理内容之所以比居住物业、工业物业和特殊物业更为复杂,更加丰富,是因为商业物业具有经营性、公众性和服务性的特点。商业物业的经营管理特点有以下几个方面:

(1) 顾客流量大。商业用物业进出人员复杂,顾客流量大,容易发生意外,有些零售商品还属于易燃、易爆物品,因此消防安全不得有半点松懈,安全保卫工作非常重要,安全管理必须特别慎重,安保和消防工作更要严格要求。

(2) 服务要求高。这是商业物业经营管理服务的根本原则。不同的商业物业需要的服务是千差万别的,因此物业管理公司在提供个性化、差异化服务的同时,要确保商业物业的保值、增值,并为使用人和顾客营造一个安全、优美、舒适、便捷的经营和购物环境。

(3) 管理点分散。商业物业,尤其是商场物业,一般都具有人员流动量大,废弃物品、垃圾多,环境卫生差,出入口多,电梯分散,需要的保洁、保安人员相对较多,管理点分散,管理难度较大等特点,因此,管理点比较分散。

(4) 营业时间性强。由于需要顺应顾客的时间,商业物业中商场的营业时间性很强。这种统一店铺的开关时间有利于商业物



业的整体形象塑造,在顾客心上形成整洁、有序的印象。

(5) 车辆管理难度大。从工作人员的私车到顾客的家车,各种各样的机动车和非机动车给商业物业周边的交通管理和停车场管理增加了压力。车辆管理的好坏直接体现了商场的管理水平。

### 3. 商业物业经营管理的内容

商业物业经营管理的内容主要有以下几点:

(1) 业户服务管理。业户服务管理是指物业管理公司为业户、顾客提供服务并与业户、顾客进行交流的服务。其职能主要包括前台咨询、投诉接待、倾听建议和意见、安排维修和回访、收取管理费与内外联系等。

(2) 商业物业装修服务管理。商业物业的装修服务管理是商业物业的经营管理中最重要的,其职能主要包括签订“装修管理协议”、审核装修申请、现场监督管理等。

(3) 商业物业设备、设施维保服务管理。商业物业的养护与维修具有标准高、要求严的特点。因为商业物业设施设备使用频率较其它物业要高,是商业物业的重点,其养护、维修和管理的好坏直接影响商业物业的经营环境和经营活动。商业物业设备管理主要是防止停电和保证中央空调、自动扶梯的正常使用。

(4) 保安服务管理。商业物业的安全保卫工作包括治安防盗、防范突发事件、监控中心管理、车辆管理、停车场管理等方面。

(5) 保洁服务管理。搞好商业物业的环境卫生和绿化养护的主旨在于创造整洁优美、和谐怡人的商业氛围,为使用者提供一个理想的经营工作环境,为顾客提供一个轻松愉快的购物环境,从而使得物业保值升值。

(6) 绿化服务管理。绿化环境是保持生态平衡,营造舒适、美观、清新、幽雅的工作和购物环境的基础。商业物业内外的绿化搞得越好,既能使周围的环境得到改善,又提升了商业物业的品位。绿化管理应配备专业技术人员,依据季节、气候,地域条件的不同和树木花草的生长习性及要求,制定详细的管理细则,指

导养护人员实行。

(7) 广告管理。广告是业户追求经济利益而采取的宣传和促销手段,包括电视、报刊广告、招牌、广告牌、条幅,张贴宣传品等。为了规范商业物业的环境秩序和整体形象,商业物业必须加强广告宣传的管理。商业广告与商业物业的整体布局设计相协调,商业物业才能管理有序,也有利于业户吸引顾客。

(8) 商业物业保险管理。在商业物业的保洁操作、维修施工和广告安装等过程中都有可能发生意外的事故,因此业户们应该在物业公司的协助下投保减灾。

#### 4. 经营型物业的特点

经营型物业的投资和开发获得的商业利润比一般物业投资回报高,但其实现过程非常复杂,且不稳定。“纯”物业管理、商业推广、策划和商业管理是经营型物业管理实现巨大商业利润的有效保证。经营型物业的管理水平是物业管理水平的主要标准之一。

(1) 收益性。投资者租售经营型物业是为获得物业长久或一定期限的使用价值,并最终实现最大收益。

(2) 复杂性。经营型物业管理的复杂性主要表现在以下四个方面:

1) 配套设备。经营型物业一般配有中央空调、电视监控、智能化安全消防系统、高技术含量的信息传递通信系统等,这种配套设备表现出更复杂的多样性。

2) 业主住户的构成。物业的业主和住户的构成相当复杂,服务对象也不简单。

3) 对外关系。为了自身的发展和生存,经营型物业不但要与街道、环卫、公安、城管、工商、税务等部门保持良好关系和紧密联系,还要与个体协会、服装协会、商会、市场协会、酒店协会等经营型协会保持密切的合作关系。

4) 外部环境。经营型物业所处的地方一般交通便利、人气旺盛、人口流动性大,因此其周边环境也很复杂。