

职业 教 育 教 材

物业 环境管理

天津市教育局职业技术教育中心 组编

贾玉梅 主编



高等教育出版社

职业教育教材

物业环境管理

天津市教育局职业技术教育中心 组编
贾玉梅 主编

高等教育出版社

内容提要

本书是为了满足职业技术教育物业管理专业教学需要而编写的。主要包括环境卫生管理、环境绿化管理、车辆道路管理、治安环境管理及环境保护基本知识等相关内容。

本书可作为职业技术教育物业管理专业的教材,也可供物业管理从业人员阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业环境管理/天津市教育局职业技术教育中心组编.
北京:高等教育出版社,2001(2004重印)
ISBN 7-04-008243-8

I. 物… II. 天… III. 物业管理-技术教育-教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 77536 号

物业环境管理

天津市教育局职业技术教育中心 组编

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-64054588
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-82028899		http://www.hep.com.cn
经 销	新华书店北京发行所		
印 刷	中国农业出版社印刷厂		
开 本	850×1168 1/32	版 次	2001 年 6 月第 1 版
印 张	6.625	印 次	2004 年 7 月第 4 次印刷
字 数	160 000	定 价	7.20 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前 言

物业管理工作的开展,使物业管理人才的需求逐年上升。为了满足这一需求,许多院校开设了物业管理专业。为此,我们编写了物业管理专业系列教材,《物业环境管理》是其中的一本。

物业环境管理是物业管理专业学生的必修课程,它涉及了物业环境管理中常规管理的主要内容及一些实际操作,这些都是物业管理专业学生所必须掌握的知识。

本书是由天津市职业技术教育中心组织编写,贾玉梅任主编,张秀萍任副主编,全国房地产行业培训中心副主任张弘武教授主审,王保国、金绍丽、张修达和阎兵参与了编写工作。

由于作者水平所限,疏漏之处在所难免,恳请业内专家不吝赐教。

编者
2000年10月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 环境综合管理的研究对象	1
第二节 环境综合管理的重要性	4
第二章 城市规划在综合环境管理中的作用	7
第一节 建筑规划基本知识	8
第二节 居住区规划与综合环境管理的关系	13
第三节 物业管理企业的早期介入	24
第三章 环境卫生管理	26
第一节 环境卫生管理的基本知识	26
第二节 环境卫生管理的卫生标准和操作程序	42
第三节 环境卫生管理的基本措施	50
第四章 环境绿化管理	53
第一节 环境绿化	53
第二节 住宅小区绿化	57
第三节 绿化的养护与管理	66
第五章 车辆道路管理	70
第一节 城市与居住区道路	70
第二节 居住区道路的布置方法	73
第三节 停车场及道路交通基本设施	91
第四节 车辆道路管理的作用及内容	97
第六章 治安环境管理	107
第一节 治安环境管理的作用和内容	107
第二节 治安环境管理的运作程序	110
第七章 消防管理	121
第一节 建筑火灾	121
第二节 消防管理工作	134

第八章	物业管理中的人文环境	138
第一节	物业管理公司的精神文明建设	138
第二节	住宅小区的精神文明建设	145
第九章	物业管理中的环境保护	149
第一节	环境管理制度	149
第二节	几种常用的环境标准	154
第三节	环境污染及其防治	163
附录 1	* * 花园绿化管理实例	184
附录 2	* * 大厦绿化管理实例	193

第一章 绪 论

物业管理中的环境管理是物业管理工作的重要工作内容,保持良好的物业环境是物业管理工作者及物业产权人和使用人的共同目标。

第一节 环境综合管理的研究对象

物业管理中环境综合管理的对象,包括环境综合管理的主要内容和主要任务。

一、环境综合管理的主要内容

人生大约有一半以上时间是在工作、居住的环境中度过的,因此,工作、生活环境的好坏对人类的影响很大。物业管理中环境综合管理的目的,是为物业产权人和使用人通过环境的综合管理创造出整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。

在环境综合管理工作中所涉及的主要内容有:绿化环境管理、环境卫生管理、治安环境管理、交通环境管理、消防管理等。

随着人们经济收入和生活水平的提高,人们对物业的需求已从单纯考虑地段区位、面积大小、价格高低等发展到追求高标准的生活、高质量的工作环境,人们的这种需求正是环境综合管理所研究的核心内容,也是物业管理者为之奋斗的目标。

二、环境综合管理的主要任务

物业管理中的环境综合管理工作贯穿于物业项目的规划、设

计、施工及后期管理等各个阶段。

环境综合管理的主要任务包括以下方面：

（一）物业项目的规划设计方案

物业项目的规划实质上是一种与人们的工作、居住环境密切相关的环境设计，其目的是使人们在工作、居住环境中感到安静、安全、舒适方便、环境优美。环境综合管理应从以下几方面掌握规划方案的内容：

1. 居住、工作环境与人们的需求。
2. 物业项目的合理布局与其所形成的环境。
3. 公共建筑的合理布局与其所形成的生活环境。
4. 各类规划配套设施的完善程度。

（二）环境卫生管理

环境卫生管理是环境综合管理的主要任务之一，其目的是净化环境，给物业项目的住用人提供一个清洁宜人的工作、生活环境。良好的环境卫生不但可以保持物业项目的容貌整洁，而且对于减少疾病，促进身心健康十分有益；同时，对社区的精神文明建设也有很重要的作用。

（三）绿化环境管理

环境绿化管理对环境综合管理也很重要。环境绿化与物业项目的环境密切相关，绿化工作搞得越好，不仅有改善小区气候、净化空气、减少污染、防止噪声等作用，还有一定的经济价值。它可以改善生态环境，反映出物业项目的建筑风格多样化，创造出美好的绿化环境，有利于人们消除疲劳、振奋精神。

（四）车辆道路的管理

车辆道路的管理包括：车辆管理、道路管理、交通管理。它是为了维护物业正常工作、保证生活秩序而进行的一项专门性的管理与服务工作。合理的道路布置反映出物业项目的交通环境。车辆、道路的管理对综合环境管理有着特殊的重要性，其主要作用表现在以下三个方面：

1. 车辆道路的管理能够保持物业项目与外界联系的顺畅、快捷。

2. 车辆道路的管理是工作、生活、生产安全、便利舒适的保障。

3. 从发展的眼光看,车辆道路的管理的必须性越来越明显。

通过对车辆、道路的管理,为住用人提供一个良好的交通秩序、车辆停放秩序,确保业主的车辆不受损失。

(五) 治安环境管理

治安环境管理是指物业管理企业为防盗、防破坏、防流氓活动、防意外及人为突发事件而对所管物业进行的一系列管理活动。治安环境管理在整个物业管理中占有举足轻重的地位,治安环境的好坏直接影响到整个社区的社会安定。为了保证物业项目有一个正常的工作、生活秩序、文明安全的治安环境,这就需要物业管理企业根据自己所管物业项目的不同,制订出不同的管理方案,为做好治安环境管理工作奠定坚实的基础。

(六) 消防管理工作

物业管理中最常见的意外事故是火灾,火灾它会给物业使用人的生命及财产带来极大的危害。因此,搞好消防管理工作是安全使用各种设施和社会安定的重要保证。物业管理企业要针对所管项目的不同,制订出合理的、科学的消防管理制度,熟悉消防设施、器材的配置与管理,并把工作重点放在宣传教育方面,贯彻“预防为主,防消结合”的方针,做好防火和灭火工作,使全体物业管理人和所有住用人的工作及生活有一个安全、舒适的环境。

(七) 物业管理中的人文环境

物业管理公司的企业形象及物业管理从业人员的基本素质能充分反映出物业管理的水平。特别是在市场经济条件下,每个物业管理企业都要参与市场竞争,企业的形象设计和创造企业的品牌是非常重要的,树立一个优质的服务、良好的企业形象,正是社会主义精神文明的体现。

居住区的环境,除了安全、卫生、绿化、消防等诸多因素外,社区的精神文明建设也是反映一个社区环境精神风貌的重要因素,社区文化建设的目标是以中国传统文化为背景,以居民精神风貌、文化心态为基础,营造出特有的社区意识,使居民有认同感、归属感、自豪感。这样,就为物业管理企业和居民之间架起了沟通和交流的桥梁。

(八) 环境保护

环境保护是我国的一项基本国策,随着社会主义现代化建设的发展和经济改革的不断深入,环境保护工作越来越引起人们的关心和重视。物业管理企业应从环境保护出发为广大业主及使用人提供优质服务,使他们能真正得到一个环境优美、清洁安静的居住环境。

人民生活水平的提高,对环境质量的要求也越来越高,因此,如何对大气污染、水质污染、噪声污染这三项国际公认的三大环境危害进行防治,为居住在住宅小区的所有业主及使用人提供一个良好的环境,是物业管理工作者的责任。

第二节 环境综合管理的重要性

环境综合管理是从物业项目的规划设计方案、环境卫生、环境绿化、车辆道路管理、治安环境管理、消防管理、社区文化及环境保护八个方面对物业项目进行综合管理,以上几项工作做得好就能充分体现出物业管理企业的管理水平,从而在市场竞争中立于不败之地。

一、环境综合管理的主要作用

(一) 合理规划设计,提高物业的价值

1. 通过对居住区规划与居民需求方面的调查,掌握居民对环境的需求,从而设计出居民满意的物业项目,实现经济效益与环境

效益的统一。

2. 居住区质量评价。评价居住区质量的好坏,主要看它的综合效果。要充分考虑社会效益、经济效益和环境效益三个方面的要求,从而满足居民物质文明和精神文明的需求。

物业管理企业只有实现早期介入才能,对不利于今后管理的规划方案提出合理化建议,为后期的物业管理扫清障碍,体现以服务为主,一切以居民的利益出发,做到管理与服务相结合、服务与经营相结合,从而得到物质文明、精神文明的双丰收。

(二) 提供良好的生活环境,保护居民身心健康

综合环境管理是通过环境卫生管理、绿化环境管理、车辆道路管理、治安环境管理、消防管理等不同方面对住宅小区及商贸楼宇进行全方位的服务,从而使广大业主及使用人拥有一个良好的居住环境,从而满足生活、工作的需要。

二、综合环境管理的社会效益、经济效益和环境效益

一个人每天大约有 13~14 个小时是在“家”里度过的,如果人的平均寿命以 75 岁计算,那么在“家”中生活的净时间为 52.5 年,占生命期的 70% 左右,可见住宅对人类生存的重要性。

随着城镇住房制度改革不断推进,取消福利分房、住房商品化已成为发展趋势,人们对居住环境的要求越来越高。其心理需求表现在以下几个方面:安全感、健康度、私密性、社会性、自主性、灵活性、方便性、趣味性、自然回归性、舒适性等多方面。物业管理者应将人们对居住环境的心理需求进行分析,通过科学的管理手段和专业化技术来实现这样需求。

(一) 社会效益

小区管理的社会效益首先表现在为居民提供一个安全、舒适、和睦、优美的生活环境。这一环境不仅是指居室、楼宇内的,而且还指整个社区的治安、交通、绿化、卫生、文化、教育、娱乐等方面,它对于调节人际关系、维护安定团结具有十分重要的意义。

（二）经济效益

小区管理的经济效益从以下几方面得以体现：

1. 从业主角度看。小区管理搞得越好，房屋的主体结构、设备设施能延长其使用寿命，使业主的经济利益得到保障。

2. 从开发企业角度看。小区管理不仅有利于房屋销售，而且有利于开发企业以较高的价格售房，获取更大的利润。

3. 从物业管理企业角度看。小区管理部门可通过开展多种经营、提供各种有偿服务，弥补管理费不足，取得良好的经济效益。

4. 从政府角度看。如果没有小区物业管理，政府就要投入大量的人力、物力用于房屋维修和环卫、治安、绿化和市政设施上，而实行小区管理后，政府不仅不需要投资，而且还可以向物业管理企业征税。经济效益是很明显的。

（三）环境效益

小区内的水、电、煤、阳光、空气、通风、道路布局、安全、建筑和人口密度等各方面均与居民的身心健康密切相关。小区通过综合环境的管理，有利于从根本上治理好脏、乱、差等现象，改善生活环境。因此，搞好综合环境的管理，不仅有助于人们的身心健康，还对整个社区环境乃至整个城市的建设规模、格局和风貌产生积极的影响。

复习思考题

1. 物业环境管理所涉及的主要内容有哪些？
2. 试述规划方案的主要内容。
3. 小区管理的经济效益从哪些方面得以体现？

第二章 城市规划在综合环境管理中的作用

生活水平的提高使居民对城市规划与建设将更为关注,对在环境保护与城市空间的景观组织方面也将有更高的期望。

历史上任何居住形态的演变,总是同环境联系在一起的。著名的环境心理学专家相马一郎指出:“环境可以说就是围绕着某种物体,并对这物体的行为产生某些影响的外界事物。”随着时代的进步,人们对居住环境的需求已成为规划设计者、建设工作者、物业管理者研究的课题。

美国心理学家马斯洛曾提出:人的需求分为五个层次:生理的需求(Physiological Need)、安全的需求(Safety Need)、友爱的需求(Love Need)、尊重的需求(Esteem Need)和自我实现的需求(Self Actualization Need)。他认为人们首先追求较低层次的需求,只有在较低层次的需求得到合理的满足之后,较高层次的需求才会出现。

通过对居民调查分析,居民对环境的需求分为五个层次:生理需求、安全环境、社会需求、消闲需求和美的需求。

第一,生理需求是人类最基本的需求。新鲜的空气、充足的阳光、良好的通风、没有噪声的干扰、要求冬暖夏凉等是求得生存的保证,也是生理上优先的需要。

第二,安全的需求,包括个人私生活不受侵犯,避免人身和财产遭受伤害和损失等也是一种求生存的基本需求。

第三,人与人的接触、邻里关系、互助互爱等社会交往的需求是文明社会中必不可少的人类活动。

第四,消费需求消闲指的是闲暇时间如何消遣,包括休息、游

戏、文艺、体育、娱乐等等,由于各人爱好不同,内容十分广泛。

第五,美的需求不仅指赏心悦目的景观等环境的美,还指在这样的空间里人们感到生活美好,产生一种自豪感。

随着人类的进步和社会的发展,人们会对居住区环境提出更多、更高的需求。所以,在居住区规划与环境设计中,应精心规划、精心设计,全面满足人们的各种需求。

第一节 建筑规划基本知识

规划一词意味着提出的预期可实现的特定目的的决策,同时也可表明一种决策性的创作活动。规划是政府部门确立批准的计划,它是指对未来发展具有广泛的、充分的和长远的预测。例如国土规划、环境规划、区域规划、城市规划、居住区规划、工厂规划以及建筑物单体的总图布置等,都是一种规划设计过程。

目前,规划成为国家统一控制的环境建筑发展计划,包括性质、规模、标准、城市布局,合理安排工业、交通运输、仓储、居住、公共建筑及园林绿地、道路广场、市政建设等。

一、与规划设计相关的主要因素

城市规划与住房设计目标是要争取获得生活的基本质量以及与自然环境的协调。

居所的环境因素是由自然因素、人工因素和社会因素综合构成的,概括地说是由居住环境质量和住宅建筑效果共同组成,见图2-1。

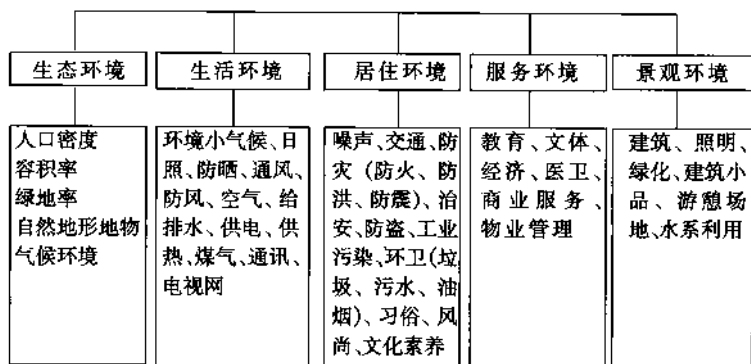
二、总体规划与详细规划的主要任务

(一) 总体规划的主要任务

总体规划的主要任务是确定城市的性质、规模和城市的发展方向,对城市中各项建设的布局和环境面貌进行全面安排,选定规

划定指标,并制定规划的实施和步骤。

居住区环境质量(自然、人工、社会)



住宅建筑效果

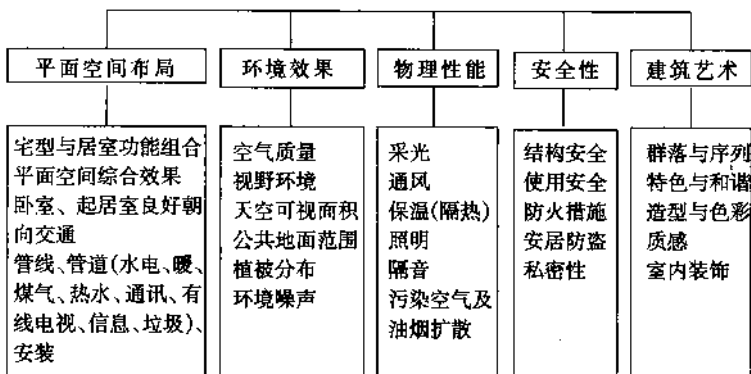


图 2-1 住宅区环境质量与住宅建筑效果

(二) 详细规划的主要任务

详细规划是总体规划的深化和具体化。详细规划的任务是,

对城市近期建设范围内的房屋建筑、市政设施、公共事业设施、园林绿化、城市人防工程和其他公共设施做出具体布置,选定技术经济指标,提出建筑空间和艺术处理要求,确定各项建设用地的控制性坐标和标高,为各项工程设计提供依据。

详细规划的内容一般包括:

1. 确定道路红线,道路断面,小区、街坊及专用地段主要控制的坐标、标高。
2. 确定居住建筑、公共建筑、公共绿地、公共活动场地、道路广场等项目的具体位置和用地。
3. 确定工业、仓库等项目的具体位置和用地。
4. 综合安排专用地段以外的各项工程管线、工程构筑物的位置和用地。
5. 主要干道和广场建筑群的平面、立体规划设计。

三、居住区质量评价

评价居住区质量的好坏,应看它的综合效果。综合效果中包含社会效益、经济效益和环境效益,对于居住区来说社会效益是前提,因为规划和建设的主要目的是解决居民的居住问题。而社会效益是通过经济效益和环境效益来体现的。

(一) 居民方面的评价

1. 住宅的适用性(面积、居室组合、层数、设备等)。
2. 道路的通顺便捷程度(上下班、购物)。
3. 设施的方便和可靠程度(生活资料供应、水、暖、电供应)。
4. 生活安全和健康的保障(生命和财产安全、心理健康、环境污染的防治等)。
5. 居民的邻里关系与自治管理(居民组织及活动设施)。
6. 自然环境的亲切程度(自然环境的处理、景观设计等)。

(二) 管理方面的评价

1. 便于居民的组织与管理。

2. 符合城市规划的要求及符合建设管理规章。

3. 有利于房屋管理与维护。

4. 符合环保规定。

5. 有利于防灾救灾。

(三) 居住区的技术经济分析

居住区的技术经济指标一般包括以下几项内容,见表 2-1。

表 2-1 居住区技术经济指标

项目	平均层数	居住建筑密度	居住建筑面积 密度	居住面积密度	人口净密度	平均每人 居住面积
单位	层	%	m ² /ha	m ² /ha	人/ha	m ² /人

1. 平均层数

指各种住宅层数的平均值,一般按各种层数建筑面积与占地面积之比进行计算。

例如:×××居住区:

已知:三层建筑面积为:8 594.7m²
四层建筑面积为:13 381.3m²
五层建筑面积为:1 203.5m² } 总建筑面积为:143 611.2m²

各种层数占地面积:

三层 = $\frac{8\,594.7}{3} = 2\,864.9\text{m}^2$
四层 = $\frac{13\,381.3}{4} = 3\,345.3\text{m}^2$
五层 = $\frac{1\,203.5}{5} = 240.7\text{m}^2$ } 总占地面积为:36 608.9m²

平均层数 = 总建筑面积 ÷ 总占地面积 = $\frac{143611.3}{36608.9} = 3.95$

(层)

2. 居住建筑密度

居住建筑密度 = $\frac{\text{居住建筑基底面积}}{\text{居住建筑用地面积}} (\%)$