



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校物业管理专业教学用书

物业环境与安全管理

徐 雷 丁雪梅 主编



高等教育出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校物业管理专业教学用书

物业环境与安全管理

徐 雷 丁雪梅 主编
代 岚 王铁秋 主审

高等教育出版社

内容简介

本书是教育部职业教育与成人教育司推荐教材。本书针对中等职业学校学生的特点,通过案例引导,简要介绍物业环境与安全管理方面的常识,将理论与实践有机地融合在一起,力图为学生学习和掌握物业环境与安全管理的基础知识和实际技能提供指导。本书主要内容包括绪论、物业管理中的环境保护、物业环境清洁管理、物业环境绿化养护管理、物业治安保卫管理、物业消防管理、物业车辆道路管理、物业管理中的社区建设等。

本书可作为中等职业学校物业管理专业及相关专业教学用书,也可作为物业管理人员岗位培训教材和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业环境与安全管理/徐雷,丁雪梅主编. 北京:

高等教育出版社,2007.1

ISBN 978-7-04-020481-0

I. 物... II. ①徐...②丁... III. ①物业管理:
环境管理-专业学校-教材②物业管理:安全管理-专业
学校-教材 IV. F293.33 X

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 000065 号

策划编辑	李承孝	责任编辑	黄 静	特约编辑	刘建华	封面设计	李卫青
责任绘图	黄建英	版式设计	范晓红	责任校对	杨雪莲	责任印制	毛斯璐

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京宏伟双华印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 9.25
字 数 210 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2007年1月第1版
印 次 2007年1月第1次印刷
定 价 12.10 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

物料号 20481-00

出版说明

—————

前 言

物业管理是房地产业在消费领域的延续,物业环境与安全管理更是关系到社会安定和辖区居民安居乐业的头等大事。如何创造良好的物业环境,如何加强物业环境与安全管理是本书力图回答的问题。

本书是教育部职业教育与成人教育司推荐教材。与同类教材相比,本书具有如下特点:

第一,以现代物业管理理论为基础,对物业环境与安全管理方面的问题进行了细致的分析。

第二,体系合理,删繁就简。

第三,针对性较强,内容注重实用性和可操作性。

在教材结构上,本书每章的开头有“学习目标”,章后有“本章小结”和“作业思考题”等,目的是帮助学生加深对理论知识的理解,并培养其分析问题和解决问题的能力。

本书建议课时为72学时,具体学时分配见下表:

章次	教学内容	学时数
1	绪论	4
2	物业管理中的环境保护	6
3	物业环境清洁管理	6
4	物业环境绿化养护管理	6
5	物业治安保卫管理	8
6	物业消防管理	8
7	物业车辆道路管理	6
8	物业管理中的社区建设	6
	机 动	6
	实 践	16
	合 计	72

本书由辽宁省基础教育教研培训中心徐雷和抚顺市女子中等职业技术专业学校丁雪梅主编,广州市旅游商贸职业学校胡秋月 and 沈阳市金融学校张莉任副主编。参加本书编写的人员来自长春物业管理学校、广州市旅游商贸职业学校、抚顺市女子中等职业技术专业学校、广东省理工职业技术学校、沈阳市金融学校等。具体分工如下:王影、黄洁娟(第1章),徐雪、王书芹(第2章),胡秋月、郑东旭(第3章),胡秋月、黄健敏、张红樱(第4章),徐雷(第5、7章),丁雪梅、张莉(第6、8章)。全书由徐雷总纂并定稿。沈阳师范大学职业技术学院物业管理系副教授代岚、沈阳龙腾物业管理公司经理王铁秋对全书进行了审稿。

本书在编写过程中,得到了辽宁省基础教育教研培训中心、沈阳师范大学职业技术学院、长春物业管理学校、广州市旅游商贸职业学校、抚顺女子中等职业技术专业学校、广东省理工职业技术学院和沈阳市金融学校等单位的大力支持,同时参考了大量和物业环境与安全管理有关的

书刊、文件及资料,在此一并表示感谢。

由于编写时间仓促,加之编者水平有限,书中难免出现错误和疏漏,敬请专家和广大读者批评指正。

编者

2006年10月

目 录

第 1 章 绪论	1	程序	26
1.1 物业环境管理概述	1	3.3.3 洗手间的清洁保养标准和程序	26
1.1.1 物业环境	1	3.3.4 室内公共区域的清洁保养标准和程序	27
1.1.2 物业环境管理	2	3.3.5 走廊、步行梯的清洁保养标准和程序	28
1.2 物业安全管理概述	4	3.4 室外清洁保养标准和操作程序	28
1.2.1 物业安全	4	3.4.1 室外场地的清洁保养标准和程序	29
1.2.2 物业安全管理	4	3.4.2 道路、场地的清扫	29
第 2 章 物业管理中的环境保护	7	3.5 环境清洁的质量监控	31
2.1 环境保护及环境标准	7	3.5.1 环境清洁的质量监控内容及意义	31
2.1.1 环境保护	7	3.5.2 清洁工作质量标准	31
2.1.2 环境标准	8	3.5.3 清洁质量监控岗位设置及岗位职责	35
2.2 环境污染及其防治	10	第 4 章 物业环境绿化养护管理	38
2.2.1 环境污染	10	4.1 物业环境绿化养护管理概述	38
2.2.2 污染防治	11	4.1.1 物业环境绿化的作用	39
第 3 章 物业环境清洁管理	16	4.1.2 物业环境绿化养护管理的内容	39
3.1 物业环境清洁管理概述	16	4.1.3 物业环境绿化养护管理的模式	40
3.1.1 物业环境清洁管理是物业管理的重要组成部分	16	4.1.4 物业环境绿化养护管理的特点	40
3.1.2 物业管理对清洁服务的要求	17	4.2 物业环境绿化的设计与营造	41
3.1.3 物业管理公司对环境清洁管理工作的监管	17	4.2.1 物业环境绿化的设计	41
3.1.4 物业管理对负责环境清洁管理人员的要求	18	4.2.2 物业环境绿化的营造	42
3.1.5 物业管理对保洁人员的工作要求	18	4.3 物业环境绿化的养护管理	48
3.2 常用清洁器械和用具的使用	19	4.3.1 影响植物生长发育的环境条件	48
3.2.1 常用清洁器械和用具种类	19	4.3.2 物业环境绿化的日常养护管理	50
3.2.2 常用清洁器械和用具的使用程序	19	4.3.3 室外草坪的养护管理	54
3.2.3 常用清洁剂种类、用途及使用	23	4.3.4 室外绿化植物的灾害预防	55
3.3 室内清洁保养标准和操作程序	25		
3.3.1 大堂的清洁保养标准和程序	25		
3.3.2 办公室的清洁保养标准和			

第 5 章 物业治安保卫管理	58	6.3.2 物业消防设施、器材的管理	93
5.1 物业治安保卫管理概述	59	6.4 几种常见火灾的扑救措施及注意	
5.1.1 物业治安保卫管理的特点	59	事项	96
5.1.2 物业治安保卫工作岗位		6.4.1 居民家庭火灾的扑救措施及	
职责与权限	60	注意事项	97
5.1.3 物业治安保卫工作职业		6.4.2 公共场所火灾的扑救措施及	
道德规范	62	注意事项	97
5.1.4 物业治安保卫队伍的建设	62	6.4.3 高层建筑火灾的扑救措施	98
5.2 治安保卫制度	63	6.4.4 物资保护措施	98
5.2.1 保安交接班制度	63	第 7 章 物业车辆道路管理	100
5.2.2 巡逻保安制度	64	7.1 物业车辆道路管理概述	100
5.2.3 门卫保安制度	64	7.1.1 物业车辆道路管理的	
5.2.4 保安员行为守则	65	重要性	101
5.2.5 专人员奖惩制度	65	7.1.2 物业车辆道路管理的主要	
5.3 保安工作,的方法、措施与检验标准	66	内容	101
5.3.1 保安守护措施	66	7.1.3 不同物业车辆道路管理的	
5.3.2 保安巡逻的方法	68	特点	105
5.3.3 治安保卫工作的检验标准	69	7.2 物业车辆道路管理的规章制度	106
5.4 治安保卫常识	71	7.2.1 人员管理制度	106
5.4.1 治安常识	71	7.2.2 车辆管理规定	108
5.4.2 正当防卫、紧急避险常识	71	7.3 车辆管理的工作程序	109
5.4.3 现场保护常识	74	7.3.1 门卫岗工作程序	109
5.5 电子保安系统的建设	76	7.3.2 停车场工作程序	109
5.5.1 电子保安系统的组成	76	7.3.3 紧急情况处理及车辆出入库	
5.5.2 电子保安系统的维护与		注意事项	110
管理	77	第 8 章 物业管理中的社区建设	111
第 6 章 物业消防管理	79	8.1 物业管理与社区文化建设	111
6.1 物业消防基础知识	79	8.1.1 物业管理公司与社区建设	111
6.1.1 火灾的概念和分类	79	8.1.2 社区文化建设	113
6.1.2 火灾的特性及常见火灾的		8.1.3 物业管理公司与社区文化	
原因	80	建设	116
6.1.3 火灾蔓延的方式	80	8.2 社区公共文体设施的管理及社区	
6.1.4 灭火的基本方法	81	文化制度	120
6.2 物业消防管理工作	82	8.2.1 社区公共文体设施的管理	120
6.2.1 物业消防队伍建设	82	8.2.2 社区文化制度和职责	123
6.2.2 物业消防安全管理制度	83	附录一:绿化养护等级标准	125
6.3 物业消防设施、器材的配备与管理	84	附录二:保安工作手册	128
6.3.1 物业消防设备	84	参考文献	136

第1章 绪 论



学习目标

1. 通过本章学习,了解物业环境管理的概念、主要内容及基本手段。
2. 通过本章学习,了解物业安全管理概念、特点和主要内容。



案例导入

在北京欧陆经典万兴苑小区,许多业主家里都养了猫、狗等宠物。养宠物的人大多有个习惯,就是每天清晨和傍晚带上宠物在小区内遛圈。宠物常常随处便溺,使小区的道路、广场、绿地等的清洁受到影响。

为了解决这个问题,物业公司最初采取的措施是加强这一时段的保洁力量和保洁密度(遇到问题首先想到增加人力、物力,这是人们习惯的思维定势,其实它未必就是最有效的解决办法)。每天清晨和傍晚都安排专门的保洁人员,在宠物集中的地段不停地巡回清扫。然而,前面刚刚清扫完,后面又脏了,还有许多旮旯角落照顾不到,保洁效果并不理想。

于是物业公司又想出了一个新办法,将位于中心花园角上一块原来被称为“农家乐”的绿地,加以适当整理,辟为“宠物乐园”。这样既不改变绿地的功能,又为宠物安排了一个临时“厕所”。

开始,业主还不习惯把自己的宠物带到乐园来。物业公司的有关工作人员便通过在小区内巡视,主动接近那些带宠物出来遛圈的业主,委婉地动员他们把宠物带到乐园去看看,然后顺便让宠物在那里“方便”。去了之后,业主感觉不错,可以一边坐在周边的长椅上聊天,一边欣赏各自的宠物嬉戏。

慢慢地,宠物乐园就成了小区业主所饲养宠物外出放风的聚集地,宠物污染环境的问题得到了较好的解决和控制。

【评析】物业环境与每个居民的生活息息相关,因此,物业环境管理管什么、怎么管至关重要。北京欧陆经典万兴苑小区的物业管理公司的做法就很值得物业管理工作借鉴。

物业管理是房地产业在消费领域的延续,物业环境管理和物业安全管理更是关系到社会安定及辖区居民安居乐业的头等大事。保持良好、安全的物业环境是物业管理工作及物业产权人和使用人的共同目标。

1.1 物业环境管理概述

1.1.1 物业环境

1. 物业环境的含义

物业环境是城市环境的一部分,是指某个物业区域内的情况和条件,即与业主、使用人生活和工作密切相关的、直接影响其生存、发展和享受的各种必需条件和外部变量因素的综合。

2. 物业环境的类型

物业环境按物业用途的不同,可分为居住环境、生产环境、商业环境和办公环境等。

(1) 居住环境

居住环境是指提供给人们居住的物业环境,包括内部居住环境和外部居住环境两个方面。

① 内部居住环境。内部居住环境是指住宅建筑的内部环境。影响居住建筑内部环境的主要因素主要有住宅标准、住宅类型、隔音、隔热与保温、光照、日照、通风、室内小气候、室内空气质量和二氧化碳的含量等。

② 外部居住环境。外部居住环境是指居住物业所在区域内,与居民居住生活密切相关的各类公共建筑、公共设施、绿化、院落和室外场地等设施与设备的情况和条件。影响外部居住环境的因素主要有居住密度、公共设施、公共绿化、区域外环境、社会关系等。

(2) 生产环境

生产环境是指提供给企业及其生产者,即工人们进行生产时相关的设施和条件。其影响因素主要包括物业用途及类型、隔音、隔热与保温、光照和通风、绿化、环境卫生状况、交通条件、基础设施、行政服务条件等。

(3) 商业环境

商业环境是指提供给商业企业及其经营者从事商业活动的物业环境。其影响因素主要包括物业类型的档次、配套商业设施、交通条件、服务态度和服务水平等。

(4) 办公环境

办公环境是指用于行政办公目的的物业环境。其影响因素主要包括办公室内环境和办公室外环境。

1.1.2 物业环境管理

1. 物业环境管理的概念

物业环境管理是指物业管理企业通过执法、检查、履约、监督、制度建设和宣传教育,防止和控制已经发生和可能发生的物业环境污染,从精神、文化、制度和管理上影响业主和使用人,使业主和使用人树立环保意识,力求使业主、使用人素质和环境质量达到协调统一,共同创造一个整洁、舒适、优美、文明的生活和工作环境。

物业环境管理是整个社会环境管理的重要组成部分,也是物业管理中一项经常性的管理服务工作。物业环境虽然只是一个局部区域的环境,但它关系着一个城市、一个地区的整体环境。引导人们自觉遵守和维护有关保护物业环境的政策、法律,唤起人们关心物业环境、社会公共利益的热心,把物业环境管理方面的要求和标准变成自觉遵守的行为准则和道德规范,是做好物业环境管理工作的根本和基础。

2. 物业环境管理的主要内容

(1) 环境污染的治理

物业管理企业应采取各种可行的和有效的措施,防治大气污染、水体污染、固体废弃物污染、噪声污染,减少废气的排放,减少噪声,以提高环境质量。

(2) 环境清洁管理

这是一项经常性的管理服务工作,良好的环境卫生不但可以保持物业区域外观的整洁,而且对于减少疾病、促进身心健康十分有益,同时对社会精神文明建设也具有很重要的促进作用。

(3) 环境绿化管理

绿化管理是物业环境管理的一部分,要尽量扩大绿地面积,种植树木花草,以净化空气,调节物业区域小气候,保持水土、防风治沙,消声防噪,达到净化空气、美化环境的目的。

(4) 各种环境小品的建设和管理

环境小品具有美化环境、组织空间和方便实用的功能。所以,物业管理企业一般都十分重视各种环境小品的建设。要坚持对各种环境小品的保养和维护,以保证其性能完好。

3. 物业环境管理的基本手段

物业环境管理的基本手段应包括法律手段、经济手段、技术手段和宣传教育手段。

(1) 法律手段

法律手段是物业环境管理的强制性措施,是依法管理环境的基本手段,是防治污染、保障自然环境资源合理开发利用并维护生态平衡的措施。环境管理一方面要靠立法,把国家对环境保护的要求和好的做法以法律形式固定下来,强制执行;另一方面还要靠执法,环境管理部门要协助和配合司法部门,与违反环境法律的犯罪行为展开斗争。我国自20世纪80年代开始,从中央到地方颁布了一系列环保法律法规,特别是颁布了不少有关物业管理和物业环境管理的法律法规。对物业环境、城市环境的保护与污染防治起到了十分明显的效果。

(2) 经济手段

经济手段是指依据生态规律和经济规律,运用价格、成本、信贷、利息、税收等经济杠杆以及环境责任制方法,影响和调节社会生产、分配、流通、消费,限制有害环境的活动,促进合理利用环境资源,使经济与环境协调发展。同环境管理的其他手段相比,经济手段更为有效。

其主要措施包括对积极防治环境污染而在经济上有困难的单位给予资金援助,对排污单位,按污染物的种类、数量、浓度,征收排污费;对违反规定造成严重污染的单位或个人给予处罚;对排出污染物损害人群健康或造成财产损失的排污单位,责令其对受害者赔偿损失;对乱扔、乱倒垃圾的行为,除批评教育外,进行必要的罚款。与此同时,也要奖励环境保护者。

(3) 技术手段

技术手段是指运用技术手段,实现物业管理的科学化。技术手段具体包括制定物业环境质量标准,组织开展环境影响评价,编写环境质量报告,总结推广防治污染的先进经验,开展物业环境管理的研究、交流合作,为制定环保技术政策提供依据等。

环境政策、法律法规的制定和实施涉及许多科学技术问题,所以环境问题能否得到很好的解决,在很大程度上取决于科学技术。没有先进的科学技术,不仅发现不了环境问题,而且即使发现了,环境污染和破坏也难以控制。所以科学技术是实现环境科学管理的有效途径和必不可少的手段。

(4) 宣传教育手段

宣传教育手段,就是通过广播、电视、电影及各种文化传播形式,宣传普及环境科学知识,使公众了解环保的重要意义和内容,激发他们保护环境的热情和积极性,把保护环境,热爱大自然,

热爱人类赖以生存的环境变成自觉行动,形成强大的公众意识和公众舆论,制止浪费资源、破坏与污染环境的行为,这是环境管理的一项战略性措施,是保护环境、促进社会经济持续发展的战略性管理手段。

对物业辖区来说,物业区域内业主、使用人和受益人环保意识的强弱,是衡量物业辖区文明程度高低的重要标志。物业环境管理人员,不仅要加强物业辖区内成年人的环境意识教育,而且还要重视对物业区域内的中小学生、学龄前儿童普及环境科学知识,使他们从小养成良好的环境意识和习惯。总之,加强公众环境意识的宣传教育工作,无疑是保护环境、促进社会经济持续发展的战略性管理手段。

1.2 物业安全管理概述

1.2.1 物业安全

物业安全一般包括三层含义:其一,物业区域内的人身安全和财物不受侵害,物业区域内部的生活秩序、工作秩序和公共场所秩序保持良好的状态。其二,物业安全不仅指物业区域内的人身安全和财物不受侵害,而且指不存在任何可能导致这种侵害发生的因素,即物业的安全状态应该是一种既没有危险、也没有可能发生危险的状态。其三,物业安全是物业区域内各方面安全因素的整体反映,而不是单指物业某一方面的安全。

1.2.2 物业安全管理

1. 物业安全管理的含义

物业安全管理是指物业管理公司针对物业区域内的人为灾害采取各种措施和手段,进行防范和处理,以保证业主和使用人的人身财产安全,维持正常的工作和生活秩序的一种管理工作。

物业安全管理是一项专业性的服务工作,是介于公安机关职责和社会自我防范之间的一种专业性的安保工作。作为一项专业性的服务工作,较之于社会治安管理工作的公安机关和企事业单位的治安联防的形式,具有能补充国家安全警力不足、减轻国家财政负担及工作职责范围有一定针对性的优点。因此,物业安全管理的服务内容和规范会随着社会经济水平的提高,社会分工的进一步细化得到进一步的扩展和延伸。

影响物业安全管理的因素很多,变化也比较快,归纳起来主要有两大类:一是人为侵害因素,如失火、偷窃、打架等;二是自然侵害因素,如大风刮倒广告牌、电梯故障等。安全管理人员应该了解影响安全的各种因素,并随时注意化解安全隐患。

通过安全管理,预见各类灾害发生的可能性,从而事先采取防范措施,使发生灾害的可能性降到最低限度,灾害一旦发生,及时采取必要的补救措施进行处置,把灾害造成的损失和危害减少到最低。

加强物业安全管理,维护人们在使用物业过程中的正常秩序,不仅是保障物业自身安全的需要,而且是保障人们有一个安全、舒适的生产、生活环境的基本条件,进而也是保证城市充分发挥经济、政治、文化中心的作用,保卫和促进社会主义现代化建设的一个重要条件。

随着经济的发展和人们生活水平的不断提高,安全问题越来越引起人们的重视,人们对物业

安全保障的要求会越来越高。因此,物业安全管理在物业管理中的地位就显得日趋重要和突出了。

2. 物业安全管理的特点

(1) 特殊性

物业安全管理是物业基础管理以外的专项管理,它是一项专业性服务,它与物业基础管理有一定的区别。物业安全管理有其管理的特殊性,主要表现在以下几方面:其一,管理的对象是人及其行为;其二,管理的目的是为了保证人的生活和工作安全;其三,管理的方法是通过服务来实施的。而基础管理的对象是物业本身,基础管理的目的主要是为了物业的保值和增值,管理的方法是通过管理达到服务的目的。

(2) 受制性

物业安全管理受到公安部门、消防部门指令、规定及国家有关法律法规的制约。这就是说,安保服务所选定的服务方式及采取的安保行为不能超出公安机关的管理指导和国家法律而自行其是。它的一切维护社会治安性质的行为都必须在公安主管部门监督下完成,其工作性质及全部内容具有辅助性、从属性。它的自主性、灵活性都必须以受制性为前提。

(3) 针对性

物业安全管理具有一定的针对性,即该管理范围主要针对辖区的人和物业的安全保卫工作,这是介于公安机关职责和社会自我防范之间的一种专业安保工作,对企业信誉影响较大。安全管理的质量反映了一个物业管理公司的整体水平,一般来说安全管理好的企业,其基础管理的水平也高。

(4) 影响范围广

物业安全管理直接影响到整个城市的治安,关系到整个社会的综合治理。由于整个社会是由许多个物业管辖区域组成的,辖区的治安如何,对整个社会的综合治理影响很大,物业安全管理的目标与维护社会安定团结、保障人民安居乐业的基本目标是一致的。

(5) 履约性

物业安全管理的前提是与业主和使用人签订服务协议、合同。这是处理和最终检验双方权利与义务实现程度的依据。在履行合同、协议中,要受到条款内容的制约。确定服务项目、方法、手段必须有一定履约性、能动性,必须经常了解业主和使用人的情况,要注意收集相关信息,以便选择、调整特定的服务内容和方式。

3. 物业安全管理的内容

(1) 物业治安管理的

物业治安管理的指物业管理公司为防止物业区域内的盗窃、破坏、流氓等违法违纪活动的发生而进行的一系列管理活动。物业辖区的治安管理的国家治安防范的重要组成部分,是公安机关维护社会治安不可缺少的辅助力量。其目的是为了保障物业公司所辖物业区域内的财产不受损失,人身不受伤害,工作、生活秩序正常。

(2) 物业消防管理

物业消防管理的基本目的是预防火灾发生,对火灾隐患进行整改、治理和排除,最大限度地减少火灾发生的可能性和火灾发生后所造成的危害与损失,为物业业主和使用人的生产、生活提供安全保障,增强物业业主和使用人的安全感,保障其生命和财产的安全。

(3) 物业车辆管理

物业车辆管理主要是为了加强物业管理企业对所辖区域内的交通管理,建立正常的交通秩序,确保物业区域内的交通安全,使人身不受伤害,保证车辆安全而不受损坏与丢失。

本章小结

物业环境管理是指物业管理企业通过执法、检查、履约、监督、制度建设和宣传教育,防止和控制已经发生和可能发生的物业环境污染,从精神、文化、制度和管理上影响业主和使用人,使业主和使用人树立环保意识,力求使业主和使用人素质和环境质量达到协调统一,共同创造一个整洁、舒适、优美、文明的生活和工作环境。

物业安全管理是指物业管理公司针对物业区域内的人为灾害采取各种措施和手段,进行防范和处理,以保证业主和使用人的人身财产安全,维持正常的工作和生活秩序的一种管理工作。通过学习,应了解物业环境管理的概念、主要内容及基本手段,了解物业安全管理的概念、特点和主要内容。



作业思考题

1. 什么是物业环境? 物业环境包括哪几种类型?
2. 什么是物业环境管理? 物业环境管理主要包括哪几方面内容?
3. 什么是物业安全?
4. 什么是物业安全管理? 它有哪些特点?

第2章 物业管理中的环境保护



学习目标

1. 了解环境保护的含义。
2. 熟悉我国环境标准体系。
3. 了解各种类型的环境污染及其防治。



案例导入

2003年北京市某区法院受理一起因为水泵噪声引起的损害赔偿案,饱受噪声之苦的居民要求某物业管理有限责任公司、某机械厂、某物资公司三被告为其调整相应的住房,并要求被告向原告支付噪声扰民补偿费共计7万余元,赔偿原告孩子在考大学期间由于噪声无法复习功课,在外租房花去的房屋租赁费。

原告在起诉书中称,原告于1998年4月30日入住的房子产权为第二被告某机械厂所有、由第三被告某物资公司购买并分配给其居住,该房屋由第一被告北京市某物业管理有限责任公司负责管理。原告入住后发现房中不时发出震动声,后得知原告居住的楼下是该小区3号、4号两栋住宅楼的生活用水泵房,4号楼后配有增压泵,每日3号、4号两栋楼大量的生活用水必须从原告家住房底部的泵房抽取,泵房每隔6到7小时工作一次,每次工作时间大约需要40分钟左右,噪声产生之频繁、强烈,严重影响了原告家人的正常生活,也给原告及家人的身心健康造成了极大的损害。几年来,原告因此问题与三被告多次交涉,但一直未能解决,原因是第一被告一直否认噪声超标。

在万般无奈的情况下,原告于2002年8月向北京市有关部门进行了投诉,北京市有关部门测试后发现水泵噪声超标,并要求被告限期整改。但整改后,有关部门到现场验收时,发现噪声指标仍在50分贝以上。原告及其家人仍生活在噪声污染的恶劣环境中。

原告认为,由于被告对噪声污染源——水泵的不治理行为,给原告及其家人的生活及健康都造成了极大的损害,特请求法院判令被告立即停止侵害、排除妨碍、赔偿因此给原告造成的各项经济损失。后经法院判决,被告给予了一定补偿。

【评析】环境保护直接关系到居民的日常生活,物业管理工作者应了解国家有关环境保护的法律法规,在遇到环境污染纠纷时能妥善处理。

2.1 环境保护及环境标准

2.1.1 环境保护

1. 环境保护的含义

环境保护就是运用现代环境科学理论、方法、技术,采取行政、法律、经济、科学技术等方面的

措施,合理开发利用自然资源,防止和治理环境污染和破坏,综合整治环境,保护人体健康,促进社会经济与环境协调持续发展。这里明确了环境保护的指导理论、目的、内容和应采取的措施,尤其是将合理开发利用自然资源纳入环境保护,这就要求人们在合理利用自然资源的同时,深入认识并掌握环境污染和生态破坏的根源和危害,有计划地保护环境,防止环境质量恶化,控制环境污染和生态破坏,保护人体健康,保持生态平衡,保证人类社会可持续发展。环境保护不仅是治理污染的技术问题,保护人类健康的福利问题,更是关涉到社会和谐发展的大事。

在经济持续、快速、健康发展的同时,创造一个清洁、安静、优雅、舒适的工作和生活环境,是广大人民群众和物业管理工作者的奋斗目标。

环境保护的内容就是保护自然环境和自然资源,以及防治环境污染和其他公害。

2. 物业公司在环境保护工作中的责任

(1) 居住区环境保护在物业管理中的重要性

①居住区环境保护直接关系到居民的生活质量。②加强居住区环境保护有利于改善城市总体环境质量。③加强居住区环境保护是物业管理企业树立良好企业形象的重要条件。

(2) 物业公司在环境保护工作中的职责

① 制定物业管理居住区的环境保护计划。

② 开展环境教育工作,提高居民的环境保护意识。

③ 对居住区的环境污染进行监控和治理。

2.1.2 环境标准

环境标准是国家环保法律体系的重要组成部分。环境标准就是为了保护人群健康、防治环境污染、促使生态良性循环,同时又合理利用资源,促进经济发展,依据环境保护法及其有关政策,对环境有害成分含量及其排放源规定的限量阈值和技术规范。

《中华人民共和国环境保护标准管理办法》中对环境标准定义如下:为了保护人群健康、社会物质财富和维持生态平衡,对大气、水、土壤等环境质量,对污染源的监测方法及其他需要所制定的标准称为环境标准。环境标准是进行环境保护工作的技术规则,又是进行环境管理的重要依据。

1. 环境标准的种类

目前世界上对环境标准没有统一的分类方法,可以按适用范围划分,按环境要素划分,也可以按标准的用途划分。

按适用范围可将标准分为国家标准、地方标准和行业标准。

按环境要素划分,有大气控制标准、水质控制标准、噪声控制标准、固体废物控制标准和土壤控制标准等。其中对单项环境要素又可按不同的用途再细分,如水质控制标准又可分为饮用水水质标准、渔业用水水质标准、农田灌溉用水水质标准、海水水质标准、地面水环境质量标准等。

各国应用最多的是按标准的用途划分,一般可分为环境质量标准、污染物排放标准、污染物控制技术标准、污染警报标准和基础方法标准等。

2. 我国的环境标准体系

我国根据环境标准的适用范围、性质、内容和作用,实行三级五类标准体系。三级是国家标

准、地方标准和行业标准；五类是环境质量标准、污染物排放标准、方法标准、环境标准样品和环境基础标准。环境质量标准只有国家标准和地方标准两种，污染物排放标准既可以有国家标准和行业标准，也可以有地方标准。环境方法标准、环境标准样品和环境基础标准只有国家标准。地方标准和行业标准一定要严于国家标准。执行标准时要按地方标准、行业标准和国家标准的先后顺序执行。

（1）环境标准的分级

国家环境标准由国务院环境保护行政主管部门制定，针对全国范围内的一般环境问题。其控制指标的确定是按全国的平均水平和要求提出的，适用于全国的环境保护工作。

地方环境标准由地方省、自治区、直辖市人民政府制定，适用于本地区的环境保护工作。由于国家标准在环境管理方面起宏观指导作用，不可能充分兼顾各地的环境状况和经济技术条件，因此各地应酌情制定严于国家标准的地方标准，对国家标准中的原则性规定进一步细化和落实。

（2）环境标准的分类

① 环境质量标准。环境质量标准是各类环境标准的核心，是制定各类环境标准的依据，它为环境管理部门提供工作指南和监督依据。

② 污染物排放标准。污染物排放标准是根据环境质量标准及污染治理技术、经济条件，而对排入环境的有害物质和产生危害的各种因素所作的限制性规定，是对污染源排放进行控制的标准。

③ 方法标准。方法标准是指为统一环境保护工作中的各项试验、检验、分析、采样、统计、计算和测定方法所作的技术规定。它与环境质量标准和排放标准紧密联系，每一种污染物的测定均需有配套的方法标准，而且必须全国统一才能得出正确的标准数据和测量数值，只有大家处在同一水平上，在进行环境质量评价时才有可比性和实用价值。

④ 环境标准样品。环境标准样品指用以标定仪器、验证测量方法、进行量值传递或质量控制的材料或物质。它可用来评价分析方法，也可评价分析仪器、鉴别灵敏度和应用范围，还可评价分析者的水平，使操作技术规范化的。在环境监测站的分析质量控制中，标准样品是分析质量考核中评价实验室各方面水平、进行技术仲裁的依据。

我国标准样品的种类有水质标准样品、气体标准样品、生物标准样品、土壤标准样品、固体标准样品、放射性物质标准样品、有机物标准样品等。

⑤ 环境基础标准。环境基础标准是对环境质量标准和污染物排放标准所涉及的技术术语、符号、代号(含代码)、制图方法及其他通用技术要求所作的技术规定。

目前我国的环境基础标准主要包括：管理标准、环境保护名词术语标准、环境保护图形符号标准以及环境信息分类和编码标准等。

3. 环境标准的作用

环境标准是有关控制污染、保护环境的各种标准的总称。它是国家为了保护人民的健康，促进生态良性循环，根据环境政策和法规，在综合分析自然环境特征、生物和人体的耐受力、控制污染的经济能力和技术可行性的基础上，对环境中污染物的允许含量及污染源排放污染物的数量、浓度、时间和速率所作的规定。环境标准是进行环境保护工作的技术规则，又是进行环境监督、环境监测、评价环境质量、实施环境管理的重要依据。

环境标准是环境执法的尺度。环境标准用具体数字来体现污染物排放应控制的界限、尺度。