



● 专用于国家职业技能鉴定

物业管理(师)

国家职业资格培训教程

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

中央广播电视大学出版社



● 专用于国家职业技能鉴定

物业管理员(师)

国家职业资格培训教程

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

中央广播电视大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理员(师)国家职业资格培训教程/劳动和社会保障部中国
就业培训技术指导中心编. - 北京:中央广播电视大学出版社,2001.2
ISBN 7-304-02012-1

I. 物… II. 劳… III. ①物业管理-中国-教材②物业管理-
文件-汇编-中国 IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 05464 号

版权所有,翻印必究。

专用于国家职业技能鉴定

物业管理员(师)国家职业资格培训教程

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行/中央广播电视大学出版社

经销/全国新华书店

印刷/北京云浩印刷有限责任公司

开本/787×1092 1/16 印张/22.5 字数/519 千字

版本/2001 年 2 月第 1 版 2003 年 4 月第 5 次印刷

印数/53101~64100

社址/北京市复兴门内大街 160 号 邮编/100031

电话/66419791 68519502 (本书如有缺页或倒装,本社负责退换)

书号:ISBN 7-304-02012-1/G·548

定价:65.00 元(含光盘)

《物业管理员（师）国家职业资格培训教程》

编审委员会

主 任：陈 宇

副主任：宋 建 刘增田 曲克敏

委 员：（以姓氏笔画为序）

王瑞华 安 静 闫同申 刘海波

朱孝安 许孟超 李 莉 沈 刚

汤建国 张国利 张惠清

主 编：刘增田

前 言

为推动物业管理员（师）职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在物业管理从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《物业管理员（师）国家职业标准》的基础上，组织有关专家，编写了《物业管理员（师）国家职业资格培训教程》。

教程以职业标准为依据，内容上力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上教程针对物业管理员（师）职业活动的领域，按照模块化的方式，分物业管理员和物业管理师两个等级进行编写。教程分为章、节和单元，分别对应于职业标准中的“职业功能”、“工作内容”和“技能要求”。每一单元包括学习目标、操作步骤、注意事项和相关知识。另外，针对标准中的“基本要求”，还专门编写了基础知识，内容包括职业道德、法律、安全、卫生等方面的知识。

本书适用于物业管理员和物业管理师的职业培训和师资培训，是物业管理员（师）职业技能培训和鉴定的指定用书。

本书执笔情况如下：

第一部分第一、二章：闫同申；第三章：张国利；第四、五章：刘增田、刘海波；第六章：沈刚。

第二部分第一、二、四、五、六章：安静；第三章第一节：张国利；第三章第二节：闫同申；第七章第一节：朱孝安；第七章第二、三节和第八章：李莉；第九章：张惠清。

第三部分第一章和第二章第一、二节：张惠清；第二章第三节：安静；第三章：张国利；第四章：王瑞华、许孟超；第五章：汤建国；第六章：李莉。

全书由刘增田统稿。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心
2000年11月

目 录

第一部分 基础知识

第一章 物业管理概述	(2)
第一节 物业与物业管理	(2)
第二节 物业管理的主要内容	(6)
第三节 物业管理的基本原则	(9)
第四节 物业管理人员的素质要求与职业道德	(11)
第二章 物业管理机构	(16)
第一节 物业管理企业	(16)
第二节 业主代表大会和业主委员会	(24)
第三节 物业管理企业与相关机构的关系	(28)
第三章 住宅小区的物业管理	(32)
第一节 住宅小区的构成及特点	(32)
第二节 住宅小区物业管理的内容与过程	(36)
第三节 住宅小区物业管理的目标与要求	(40)
第四节 住宅小区物业管理的原则与特点	(43)
第四章 写字楼的物业管理	(45)
第一节 写字楼的类型及特点	(45)
第二节 写字楼物业管理的方式与目标	(49)
第三节 写字楼物业管理的内容	(51)
第四节 写字楼的租赁管理	(55)
第五章 商业场所的物业管理	(61)
第一节 商业场所的类型及特点	(61)
第二节 商业场所物业管理的要求	(63)
第三节 商业场所的租赁管理	(65)
第六章 工业区的物业管理	(73)

第一节 工业区物业管理的职能	(73)
第二节 工业区物业管理的内容	(73)

第二部分 物业管理员

第一章 物业的接管验收与撤管	(79)
第一节 物业的接管验收	(79)
第二节 物业的撤管	(85)
第二章 物业管理档案的建立与管理	(88)
第一节 用户档案的建立	(88)
第二节 物业档案的建立	(89)
第三节 物业档案的管理	(94)
第三章 物业管理常用文书	(97)
第一节 通知、计划和规章制度的拟写	(97)
第二节 物业管理合同	(107)
第四章 物业管理费用的管理	(112)
第一节 物业管理费用的构成	(112)
第二节 物业管理费用计算	(113)
第三节 物业管理费用收缴	(123)
第五章 房屋维护与管理	(126)
第一节 房屋日常维护	(126)
第二节 房屋维修管理	(137)
第六章 房屋附属设备维护与管理	(148)
第一节 房屋附属设备的管理与日常性保养	(148)
第二节 房屋给排水设备的维修管理	(151)
第三节 房屋电气设备的维修管理	(156)
第四节 房屋其他设备的管理	(164)
第七章 安全管理	(169)
第一节 治安管理	(169)
第二节 消防管理	(179)
第三节 车辆管理	(185)

第八章 环境管理	(190)
第一节 物业环境污染与防治	(190)
第二节 物业环境的保洁管理	(199)
第三节 物业环境的绿化管理	(204)
第九章 文体娱乐活动的组织与管理	(211)
第一节 文体娱乐活动的策划	(211)
第二节 文体娱乐活动实施与管理	(218)

第三部分 物业管理师

第一章 物业管理方案的制订	(227)
第一节 物业管理的早期介入	(227)
第二节 制订方案的准备	(235)
第三节 制订方案	(240)
第二章 物业管理制度	(245)
第一节 物业管理制度的制订	(245)
第二节 业主公约	(261)
第三节 房屋装修管理	(268)
第三章 物业管理资金的管理	(270)
第一节 物业管理资金的来源和管理	(270)
第二节 物业管理资金的使用与运作	(273)
第三节 物业管理资金的预算管理	(277)
第四章 房屋构造与识图	(282)
第一节 房屋建筑构造	(282)
第二节 建筑识图	(298)
第五章 房屋修缮预算	(323)
第一节 房屋修缮预算的特点	(323)
第二节 房屋修缮定额	(324)
第三节 房屋修缮预算的编制步骤和方法	(325)
第四节 房屋修缮预算编制实例	(331)

第六章 综合经营服务	(338)
第一节 综合经营服务的内容	(338)
第二节 综合服务的方式	(340)
第三节 综合经营服务的运作	(341)
第四节 综合经营服务的考评	(344)

第一部分

基础知识

第一章 物业管理概述

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时英国正值工业发展时期,大量农村人口涌入城市,造成了严重的房荒。有些开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金租给工人家庭居住。由于环境恶劣,人为破坏时有发生,租金拖欠严重,业主的经济收益也得不到保障。当时有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士为在其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法,要求租户严格遵守,从而改善了居住环境。自此以后,物业管理工作逐渐被业主和政府有关部门重视,被推广于世界各国,不乏成功的经验。迄今为止,物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,在国际上十分流行并获得了蓬勃发展,被人们视作现代化城市的朝阳产业。

第一节 物业与物业管理

一、物业

(一)概念

“物业”是广东、香港、澳门地区人们对单元性房地产的称谓。根据李宗镔先生所著的《香港房地产法》一书解释:“物业是单元性地产。一住宅单位是一物业,一工厂楼宇是一物业,一农庄也是一物业。故一物业可大可小,大物业可分为小物业。”^① 物业、房地产、不动产三个词在英语中都是 Real Estate 或 Real Property。前者指的是土地及在土地上的建筑物,后者指的是物业及其权属。房地产、不动产类物业是广义的物业。房地产是指一个国家、一个地区、一个城镇、一个单位所拥有的房地产,指房屋从开发、营销到使用管理的全过程;不动产指包括房屋在内的一切与土地联结在一起的财产,其特点在于它的固定性;而物业则着重在营销、使用和管理角度,指单元性的房产、地产或房地产。我们所说的物业,是指已建成并投入使用的各类建筑物及其配套设施、设备和场地。各类建筑物可以是住宅小区的房屋,也可以是高档的写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、宾馆等;配套设施、设备,是指建筑物之外的各类设施、设备,如市政设施、文化娱乐设施;场地,是指庭院、绿地、道路等。

(二)物业的特征

1. 固定性

物业,包括房屋及附属设施,都依附于一定的地块,一般情况下搬不走,挪不动,具有

^① 《香港房地产法》,商务印书馆香港分馆,1988 年 5 月第一版第 9 页。

不可移动性的特点,所以在建造之前,必须依照政府有关部门的规划,进行设计、管理,需要考虑到周围环境的协调一致。

2. 耐久性

物业的建造需要一定的时间,使用的时间就更长了,建筑业中经常提到“精心设计,百年大计”这句口号,说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长时间的,特别是有些具有文物价值的建筑,具有更长久的保护价值。

3. 多样性

物业范围非常广泛,大小各不相同,形状各有差异,包括:居住小区、商业大厦、写字楼、高层公寓、工厂物业、仓库等及其配套设施,为水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等等,而且每一个单体物业又有自己的特点,以此构成了城镇风情,更加显示独特的风采。

4. 高值性

物业不仅有价值,而且具有使用价值或观赏价值。建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的,尤其在人口众多可用土地较少的大城市,物业价值就更高了。如何保值、增值,则是物业管理企业的责任。

二、物业管理

(一)概念

物业管理(Property management)有广义和狭义之分。广义的物业管理是泛指一切有关房地产发展、租赁、销售及售租后的服务。狭义的物业管理,是指由专业化的物业管理企业,根据业主或使用人的委托,依照国家法律、法规和业主、使用人签订的物业管理委托合同,对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施设备及场地,运用现代管理科学和先进的维修养护技术,以经营方式进行管理,同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理,为业主、使用人提供全方位高效、优质、经济的服务,使物业发挥最大的社会效益、环境效益和经济效益。

随着房地产业的发展,物业管理的对象越来越广泛,根据物业的用途,物业管理可以分为住宅小区管理、写字楼管理、商业场所管理、工业区管理、特种物业管理等类型。

所谓特种物业,按其使用功能和用途大体有以下几类:

1. 体育类物业:包括体育场、体育馆、健身房、高尔夫球场等;
2. 文化娱乐类物业:包括剧场、影视厅、音乐厅、舞厅、游乐场、文化广场、度假村等;
3. 卫生保健类物业:包括医院、疗养院、药检所、养老院等;
4. 交通类物业:包括公路、铁路、桥梁、涵洞、通道、车站、码头、空港等;
5. 名胜古迹类物业:包括古建筑、名人故居等;
6. 宗教类物业:包括教堂、礼拜寺、庙宇、宗祠等。

物业管理的对象主要是受托接管的各类房屋建筑及其附属配套设施、设备和场地。

(二)物业管理与传统房地产管理的区别

1. 从管理体制上看

我国传统的房地产管理是在计划经济条件下,实行福利分房制度,然后由政府或政府

的职能部门、事业单位采用行政手段,直接对房地产进行管理,管理机构是房管局、房管所或房管总公司和房管分公司,实行两级或三级管理。房管所(站)是房产企业的基层单位,不仅收房租,搞维修,而且可以调配房间。由于长期实行低租金福利住房制度,租金收入无法维持房屋管理费用及房屋简单再生产,需政府提供大量财政补贴,形成管得越多,包袱越重的恶性循环。房屋管理者的收入等政府行政开支,不与劳动量与能力大小挂钩,管理者的劳动积极性没有被调动起来,缺乏激励机制。而物业管理,是在社会主义市场经济条件下,进行房改的产物,物业管理是由专业化的企业通过市场竞争取得管理项目,然后用现代管理科学进行社会化的管理并提供有偿服务。管理机构是物业管理公司。

2. 从服务质量上看

传统的房地产管理,一般只是单纯管理,由于房屋及配套设施分别由各部门管理,房屋及附属配套设施有了问题,用户需要分别找各有关部门才能得到解决,有时因各部门之间不能很好协调和配合,经常出现扯皮现象,服务质量无法保证。物业管理却是对房屋及附属配套设施、设备、场地实行统一管理,全面负责,减少扯皮现象,提高了服务质量。管理公司在政府、城建、绿化、市政、公用、公安、环卫各部门指导下,与保洁公司、保安公司、绿化公司、房修公司合作,为业主和使用人提供全面的、综合性的服务。由于企业通过市场竞争才能取得管理项目,业主和使用人有权根据合同更迭物业公司,这也迫使物业公司不得不为业主和使用人提供优质、高效、经济的服务。

3. 从业主与使用人的地位来看

传统的房地产管理是按照房地产管理单位自身的愿望对用户的管理,使用人处于被动的被管理地位,管理单位表现得无论怎样,使用人也无法进行选择和撤换。物业管理则完全不同,业主和使用人,不仅有权通过招标方式选择物业管理公司,与物业管理公司共同协商,在平等互利基础上,签订管理合同,明确各自权利义务,而且在物业公司违反合同时,随时可以更迭物业公司,业主和使用人由被动地位转到了主动地位。

4. 从对物业维护、保养方面看

传统的房屋管理一直实行低租金的住房制度,租金收入不够维修使用,不得不靠政府补贴,很难改善居住、工作环境,无法满足人民生活日益提高的需求。实行物业管理,是企业型的社会化经营管理,开展全方位的有偿服务,增加了收入,减少了政府负担,实现整体性良性循环,以利环境改善,更好地满足人民生活水平的需要。

5. 从管理的客体来看

传统的房地产管理,一般仅限于对单体建筑物的管理,对建筑物之外的环境、场地和附属设施是不管的;而物业管理,不仅要按照业主和使用人的委托管理和修缮房屋建筑物和配套设施,而且还要向业主和使用人提供全方位的优质、高效、经济的服务,环保、绿化、卫生、保安、交通、通讯、消防,甚至送牛奶、送报纸,只要合同或契约规定的,都是物业管理公司应该做的事。物业管理公司不仅对物业要管理,而且要建立和谐的人际关系,为业主和使用人创造良好的居住条件和工作环境。

(三)物业管理的特点

1. 覆盖面广

物业管理是从香港和国外传播到国内的,从 80 年代开始进入我国大陆沿海城市,由

深圳市逐步发展到上海、广东、天津、北京、辽宁、山东、福建、江苏等省市的众多城市。据初步统计,截止到 1998 年底,我国物业管理企业已达 12000 家,从业人员超过 150 万。

物业管理,不仅从地域上看,管理面广,而且从管理对象上看,包括的范围也比较广,居住用房、办公用房、商务用房,甚至工厂、学校、机关用房及其配套设施,都可以成为物业管理的对象。在深化改革过程中,大批售后公房或未售公房都将成为物业管理对象。

从服务对象来看,由于各种物业归属于不同的业主或由各种各样的使用人使用,所以物业管理要服务的对象也各不相同,十分广泛。

2. 业主处于主导地位

物业管理中业主始终处于主导地位,是物业的主人,是管理的主体。从立法到行政管理都有明确的法规和措施来保障业主的权益。其中最有力的措施就是按物业区域成立业主委员会,从制度上保证了业主能够自治管理物业,在管理中起主导作用,占据主要地位。在实践中,业主委员会有权通过招标形式选择物业管理企业,按照物业管理合同对物业实施管理;平时能够监督物业管理企业的管理工作。在物业管理企业违反物业管理合同时,业主委员会有权依法解除物业管理合同,重新通过招标方式选择新的物业管理企业。

物业管理企业对业主和使用人负责,按照合同为业主和使用人服务,被业主和使用人接受时,企业才会有生命力,才能取得合法收入,得到效益。

3. 物业管理与社区管理相结合

社区管理一般是由政府的最基层单位居民委员会承担的,居民委员会组织辖区居民管理妇女权益、计划生育、青少年教育、老龄工作、治安保卫、民事调解、社会福利等有关工作;物业管理服务项目众多,内容丰富,从最基本的物业保护、修缮到物业区域的环境管理,都应与社区管理紧密配合,才能共同营造现代化的、具有浓厚文化生活气息的生活和工作环境,创建物质文明和精神文明。

(四) 物业管理的目标和任务

1. 创造安居乐业的生产和生活环境

人们要进行各种生产活动、发明创造、科学实验,要搞好学习,首先必须有一个良好的环境,才能没有后顾之忧;离开工作岗位的离退休人员,一辈子操劳,现在更需要有一个舒适的环境以安度晚年。而物业管理正是围绕创造“安居乐业”这一中心开展各项工作的企业行为。具体地说,物业管理企业的全部工作就是要为业主和住用人创造“整洁、文明、安全、方便”的生活和工作环境,确保住用人能在宁静、舒适、温馨、优美的生活和工作环境中生存、享受和发展各项事业。

物业管理属于第三产业,属服务行业。物业管理企业的根本任务,是突出“服务”二字,服务是物业管理企业的根本任务和基本属性,离开服务,物业管理就失去了自身存在的意义。物业管理企业只有根据业主和住用人的委托和要求,不断改进服务态度,不断创新服务办法,不断提高服务质量,不断扩大服务范围,不断开拓服务项目,更好地为业主和住用人提供高效、优质、周到的生活服务和现代化的商务服务以及智能化的管理,才能立于不败之地,才能具有无限的生命力,才能不断得到新的发展。

2. 物业的保值和增值

物业管理企业,除了要为业主和住用人营造“整洁、文明、安全、方便”的工作、生活环

境,还要根据业主和住用人的委托,对物业进行经营管理、维护、保养,保护业主和住用人的合法权益。物业管理企业必须以服务为总旨,以经营为手段,以效益为目的开展各项活动。以服务为总旨,就是要把服务贯穿到整个物业管理的全过程中,始终突出“服务”二字,把管理也要看成服务。以经营为手段,就是指在物业管理中实行有偿服务,经营也是通过服务实现的,通过服务取得合法收入,用以解决物业的各项经费支出。以效益为目的,就是要通过物业管理中的服务过程取得社会效益、环境效益,同时取得经济效益,使原有的物业保值、增值,这才是最终目的。

物业管理企业要对业主和使用人更好地服务,保护物业的外部形象和使用质量,这就要求物业管理企业要经常检查物业的使用情况,检测物业的损毁程度,根据物业损毁程度及时进行维护和修缮,避免物业年久失修造成破残毁坏,从而延长物业使用寿命,提高物业的使用价值和价值。以一个 30 万平方米的住宅小区为例,如果每平方米造价为 2000 元,一般使用周期为 50 年,由于物业管理,可以多使用 5 年,即可使这一物业增值 6000 万元;相反如果由于管理不善,使物业的寿命缩短 5 年,造成的损失也是 6000 万元。

第二节 物业管理的主要内容

一、维护物业管理区域内的规划不受破坏

物业管理区域,是指由区县房地产行政管理部门按照楼宇与附属设施的相关情况划定的、由一个业主委员会管理的范围。物业管理企业的首要任务之一,就是维护物业管理区域内的规划不受破坏。按照规章制度,制止各种违章行为,禁止私搭乱建,督促指导业主和使用人执行城市规划法。物业管理企业在为住用人增加便民设施、设备时,也必须依法行事。

二、房屋装修监督管理

房屋装修规划、设计由业主和使用人进行,物业管理公司应加强对装修行为的监管,审核装修设计图纸或作业是否构成对物业结构、墙面、楼板等的损害,派员巡视施工现场,监督施工人员是否规范作业,对发现的违规行为应及时劝阻并督促其改正。装修工程完成后,物业管理公司有权予以检查、验收,以确保房屋结构不受影响,水防喷淋系统不受破坏,以保证房屋建筑安全。

三、房屋的维护与修缮

房屋的维护与修缮是物业管理的重要环节,是常规性服务与管理的主要内容。了解和掌握房屋的结构、施工质量、完损等级、设备状况,加强房屋的技术管理,经常、及时地对

房屋维护和修缮,保护和提高房屋的完好率,尽可能地延长其使用年限,提高其使用价值和价值,具有重要意义。物业管理企业要定期对房屋检测。要把房屋检测、鉴定、维护、修缮、使用各个环节的技术活动和技术工作,按照一定的技术标准保管好。对房屋维护和修缮时,应该依照国家规定的维修规范和行业标准,制定修缮计划和方案,在确保房屋建筑和用房安全适应用户使用的前提下,尽量做到少投入多产出,实现社会效益和经济效益的统一。

四、设备、设施的管理及维修养护

随着建筑现代化的发展和人们生活水平的不断提高,房屋设备、设施更加齐全,更加复杂。电梯、空调、给水、排水、供电、供气应有尽有。物业管理企业要保护设备的正常运行,能使设备物尽其用,实现物业保值、增值,就必须通过智能化管理,建立健全完善的规章制度,确定部门主管,责任到人,对基础资料、设备运行、设备维修、设备能源管制和安全操作进行全面管理。房屋设备与设施管理,是开放性的管理,也是技术含量较高的管理,管理的好坏直接反映物业管理企业的管理水平和企业形象,从而影响着企业效益。

物业管理企业有时会遇到一些难题,住用人提出需要修缮市政设施时,不属自己管辖范围,又不能推诿,这时需要与政府和公共事业部门协调、交涉,协商处理,最后也要给住用人以满意的答复。有些小修、急修服务,如用户使用的水龙头坏了,电灯不亮了,下水道堵塞了,电视天线不起作用了,煤气灶漏气了,诸如此类的事情层出不穷,这些小活更是物业管理企业常遇到的麻烦,然而这些小事却正是住用人解决不了的问题,物业管理企业接到报修后应立即行动,马上修好,这对物业管理企业信誉的影响是非常明显的,解决得好受到用户赞扬,解决不好可以闹得沸沸扬扬。

五、安全保卫与消防

物业管理区域内的安全保卫与消防工作,应该在公安部门和消防部门的指导和配合下,根据用户的需要雇请保安人员履行安全保卫职责。安全保卫的重点是防火、防盗、防交通事故、防意外伤害。要搞好安全保卫管理,必须配备必要的硬件设施,如电话、对讲器、电子报警系统,电子可视对讲系统、手控灭火器和自动喷淋灭火水泵系统、停车自动管理保安系统、应急照明设备和营救设备。除了硬件设备,更要注意普及消防知识、法律知识、救护知识,建立健全消防责任制和其他合理有效的规章制度,实行群防群治,防患于未然。

六、保洁管理

在物业管理区域中,整齐清洁优美的环境,会给人带来舒适感,因而清洁优美成了物业区域文明程度的象征。物业管理企业通过宣传教育,监督治理和定时清扫,保护物业区域的环境。通过清扫、擦拭、揩抹等专业性操作,定时、定点、定人进行生活垃圾分类、处理

和清运,维护物业内所有公共场所、公用部位的清洁卫生,塑造文明形象,提高环境质量。

保洁工作的重心,是治理“脏、乱、差”。而“脏、乱、差”却具有多发性、传染性和顽固性的特性。为了彻底整治,必须依法行事,按照《中华人民共和国环境保护法》、《城市生活垃圾管理办法》、《城市新建住宅小区管理办法》以及有关管理实施细则,通过长期不懈的宣传教育和严格执法,创造整洁宜人的生活环境。1999年国庆前夕,王府井大街开街以后,一位从广东来的人,随手往地上扔了一只烟头,执法人员依法对他罚款50元,电视上又作了报导,起到震慑作用,以后就很难发现再有人扔烟头了,这说明只要严格执法,“脏、乱、差”的问题是可以解决的。

七、环境保护

环境保护,是指以协调人与自然的的关系,保障经济、社会 and 环境的可持续发展为目的,以保护和改善生态环境,合理利用资源为主要内容而实施的行政的、经济的、法律的、科学技术的和宣传教育的各种措施和活动的总称。保护和改善生态环境质量,保护人类健康,是我国社会主义现代化建设中的一项战略任务,是我国的一项重大国策。

物业管理企业在保护与治理环境中责无旁贷。既要保护环境不受污染和破坏,防止大气污染、水系污染、噪声污染、白色塑料污染、黑色污染,严格控制废水、废气、废物、有毒化学品、放射性物质和噪音扩散,又要勇于依法制止破坏环境的行为,及时将已排放出的污染物加以治理,共同创造整洁、舒适、优美、文明的生活和工作环境。

八、绿化管理

管好绿化的前提是提高绿化意识。绿化意识就是生存意识,因为绿化是有生命的,植物在生长过程中能为人类改善生存环境,植物的生长过程可以制氧、杀菌、调节气候、防止粉尘、减轻噪声、预防风沙、产生负离子、吸附有害气体、美化环境、预防自然灾害。物业管理企业要为住用人服务,对住用人负责,就要增强绿化意识,合理投入人力、物力、财力,经常向住用人宣传绿化的意义,加强物业区域内的绿化管理,扩大绿地面积,养护绿地,提高绿地标准。

九、车辆管理

车辆是人们生活、工作、学习出行时必要的代步工具,搞好物业区域的车辆交通管理,保证车辆存放安全,道路交通畅通至关重要。物业管理企业对住用人的车辆停车位位置应当适当安排,现有停车场地要有序停放,没有停车场地应该与有关部门协商新建或改建停车场。设置停车场应该因地制宜,经济适用,布局合理,保证安全。

物业区域内的道路要畅通,转弯地方要设标志,最好划出规范的道路交通标志和设置信号灯,确保行人和车辆安全。