



21世纪物业管理专业本科系列教材

物业环境管理

Wuye
Huanjing Guanli

● 主 编 戴 璐

· 华中科技大学出版社 ·

<http://www.hustp.com>

21 世纪物业管理专业本科系列教材

物业环境管理

● 主 编 戴 璐

● 副主编 赵梅琳

· 华中科技大学出版社 ·

中国 · 武汉

图书在版编目(CIP)数据

物业环境管理/戴璐 主编. —武汉:华中科技大学出版社, 2004年9月
ISBN 978-7-5609-3193-7

I. 物… II. 戴… III. 物业管理-高等教育-自学考试-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第139813号

物业环境管理

戴璐 主编

策划编辑:周晓方

责任编辑:徐汉明

责任校对:刘飞

封面设计:刘卉

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

印刷:湖北恒泰印务有限公司

开本:787mm×960mm 1/16

印张:18.25

字数:321 000

版次:2004年9月第1版

印次:2007年9月第2次印刷

定价:28.00元

ISBN 978-7-5609-3193-7/F·257

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

内 容 提 要

物业管理是房地产业在消费领域的延续,物业环境管理更是关系到社会及辖区居民的安居乐业。如何创造良好的物业环境,如何加强环境管理,是我们编写本书的初衷。全书共分八章,主要内容有物业环境及物业环境管理概述、物业环境保洁卫生管理、物业环境安全管理、物业环境绿化及管理、物业绿化日常管理技术、物业环境污染与防治、物业环境设备管理、物业环境与社区建设等。

本书强调针对性,且注重实用性和可操作性,是物业管理专业本科系列教材之一,也可作为自学考试及物业管理企业从业人员的参考书籍。

序

言

物业管理最早起源于19世纪60年代的英国,经历了100多年的发展,已经成为一个特定的行业。物业管理在我国尚属新兴行业,是随住房制度改革不断深化而逐步培育起来的。在短短的20多年时间内,我国已初步形成了一个巨大的物业管理市场,目前,全国有物业管理企业10多万家,从业人员200多万人。特别是2003年《物业管理条例》的实施,是中国物业管理发展史上的重要里程碑,对物业管理的健康发展将起到积极的作用。

物业管理是一种与房地产综合开发现代化生产方式相配套的综合性管理,是与市场经济相适应的社会化、专业化、市场化的管理。其目的是使物业不断保值增值,为物业所有者创造并保持整洁、文明、安全、舒适的生活和环境,提高城市的现代文明程度,它必然要求物业管理向信息化、现代化、集约化的方向发展。因此,增强物业管理的创业能力和提高物业管理的竞争能力是现实的迫切需要。

物业管理属劳动密集型产业,能吸纳大量的劳动力就业。人才是关系物业管理行业未来发展的关键,但是,目前我国物业管理从业人员素质普遍不高,物业管理虽名为“朝阳”行业,实为“夕阳”所为,这严重地制约了物业管理的发展。因此,造就一支懂经营、会管理、通技术、精业务的行业管理者队伍,提高从业人员的素质已刻不容缓。为此,华中师范大学经济学院经全国高等教育自学考试办公室批准,率先在全国开始物业管理(独立本科段)的自学考试,希望能为物业管理人才的培养尽微薄之力。为了配合物业管理(独立本科段)专业的开考,我们组织经验丰富的专业教师编写了这套物业管理专业系列教材。

“21世纪物业管理专业本科系列教材”共分为八册,即《金融理论与实务》、《房地产财务管理》、《房地产金融》、《物业服务与管理》、《物业环境管理》、《物业管理计算机化》、《房地产市场营销》、《物业管理国际质量标准》。本套教材旨在为每一位在校本科生及自学者铺就成才之路,促进学习者创新能力和实践能力的培养。本套教材可供物业管理从业人员阅读,也可作为物业管理企业岗位培训教材以及大专院校本科专业教学用教材。

华中师范大学经济学院1985年在全国首家开设房地产经营管理专业,至今已形成了一定的优势与特色,在华中地区乃至全国房地产业界有一定的影响。本套丛书的编写和出版得到了华中科技大学出版社的全力支持,在此深表谢意。

21世纪物业管理专业本科系列教材编写组
2004年4月于武昌



第一章 绪论	(1)
第一节 物业环境概述	(1)
一、环境概念	(1)
二、物业环境概念	(3)
第二节 物业环境管理概述	(8)
一、物业环境管理概念	(8)
二、物业环境管理目标	(11)
第三节 物业环境管理的特点	(12)
一、物业环境的城市生态环境背景	(12)
二、物业环境管理的特点	(14)
三、物业环境管理的发展趋势	(15)
第四节 物业环境管理的基本手段	(16)
一、法律手段	(16)
二、经济手段	(17)
三、行政干预手段	(18)
四、技术手段	(19)
五、宣传教育手段	(19)
第五节 物业环境管理的基本原则	(20)
一、环境具有价值的原则	(20)
二、全局和整体效益最优的原则	(20)
三、综合平衡的原则	(21)
四、持续发展的原则	(22)
五、政府干预和公众参与相结合的原则	(23)
第六节 物业前期管理概述	(24)
一、物业前期管理的必要性	(24)
二、物业前期管理的意义	(24)
三、物业前期管理需要完善的主要内容	(25)
四、物业前期管理应注意的问题	(27)

第二章 物业环境保洁卫生管理	(29)
第一节 物业环境保洁卫生管理概述	(29)
一、保洁管理的涵义	(29)
二、保洁工作的重要性	(30)
三、保洁管理的具体措施	(31)
四、专业承包公司的选择及监督检查	(32)
五、保洁器械和保洁用品	(33)
第二节 物业垃圾的危害与防治	(36)
一、物业垃圾的种类	(36)
二、物业垃圾成灾的原因	(37)
三、物业垃圾的危害	(39)
四、物业垃圾的防治	(40)
第三节 物业环境卫生管理机构的设置和职责划分	(42)
一、物业环境卫生管理机构的设置	(42)
二、物业环境卫生管理部各级人员的职责划分	(43)
第四节 物业环境卫生保洁的范围、要求和基本措施	(45)
一、物业环境卫生保洁的范围	(45)
二、物业环境卫生保洁工作的基本要求	(45)
三、物业环境卫生清扫保洁的实施原则	(46)
四、物业环境卫生保洁的基本措施	(47)
第五节 物业环境卫生管理日常操作举例	(53)
一、商厦环卫机构和人员的配备与职责	(53)
二、商厦日常卫生保洁所需的机械、工具和物料	(54)
三、商厦卫生保洁服务的内容和要求	(56)
第三章 物业环境安全管理	(61)
第一节 物业环境安全管理概述	(61)
一、物业环境安全管理的意义	(61)
二、物业环境安全管理的主要内容	(62)
三、物业环境安全管理机构的设置	(63)
第二节 物业环境治安管理的	(63)
一、物业治安管理的特点	(63)
二、物业治安管理设施与装置	(64)
三、物业治安管理的措施	(65)
四、物业治安管理的制度	(68)

五、保安员应具有的基本素质·····	(74)
六、物业治安管理中突发事件的处置方法·····	(76)
第三节 物业消防管理·····	(77)
一、物业消防管理的方针与要求·····	(77)
二、物业消防管理的主要内容·····	(79)
三、高层建筑消防管理·····	(85)
四、物业管理中常见火灾的扑救对策·····	(86)
第四节 物业环境违章搭建管理·····	(89)
一、住宅小区违章搭建管理概述·····	(89)
二、住宅小区违章搭建的认定·····	(91)
三、住宅小区违章搭建的处罚·····	(92)
第五节 物业车辆道路管理·····	(95)
一、物业车辆道路管理的重要性·····	(95)
二、物业车辆道路管理的主要内容·····	(97)
三、物业车辆管理制度的建立·····	(102)
四、不同物业车辆道路管理的特点·····	(104)
第四章 物业环境绿化及管理·····	(107)
第一节 物业环境绿化的类型及功能·····	(107)
一、物业环境绿化的构成·····	(107)
二、物业环境绿化的功能·····	(109)
第二节 物业环境绿化设计与营造·····	(112)
一、绿化建设的基本要求·····	(112)
二、绿化配置的美学原理·····	(113)
三、绿化建设应处理好的几个关系·····	(115)
四、物业地面绿化系统营造·····	(116)
五、物业空间绿化系统营造·····	(122)
第三节 物业环境绿化管理·····	(124)
一、物业环境绿化管理的概念及意义·····	(124)
二、物业环境绿化管理的特点·····	(126)
三、物业环境绿化管理的内容·····	(127)
四、物业环境绿化管理模式·····	(128)
五、物业环境绿化管理人员岗位职责·····	(132)
六、物业环境绿化管理的发展和现状·····	(133)

第五章 物业环境绿化日常管理	(136)
第一节 日常保养工作	(136)
一、水分管管理	(137)
二、清残花黄叶	(138)
三、杂草防除	(138)
四、绿化保洁	(139)
第二节 整形与修剪	(140)
一、整形修剪的形式	(140)
二、整形修剪的时间	(141)
三、不同植物的整形修剪方法	(142)
第三节 绿化植物施肥	(144)
一、肥料种类及选用	(144)
二、施肥方法	(145)
三、施肥时间	(146)
第四节 草坪管理	(146)
一、草坪灌溉	(146)
二、草坪修剪	(147)
三、草坪施肥	(148)
第五节 物业环境小品养护	(151)
一、物业环境小品常见质量问题	(151)
二、环境小品养护	(152)
第六节 物业环境绿化自然灾害预防	(153)
一、台风预防	(153)
二、防寒	(154)
三、旱灾	(154)
四、水涝预防	(155)
第七节 绿化植物病虫害防治	(155)
一、植物病害	(156)
二、植物虫害	(157)
三、植物病虫害防治原则和方法	(158)
四、农药配置和使用	(163)
第六章 物业环境污染与防治	(171)
第一节 环境与人类的关系	(171)
第二节 物业环境污染的特征及危害	(173)

一、物业环境污染源	(173)
二、物业环境污染特征	(174)
三、物业环境污染对人体的危害	(175)
四、物业室内环境与健康	(179)
五、生活用品对健康的影响	(180)
第三节 物业大气污染及防治	(181)
一、物业大气概述	(181)
二、物业大气污染的产生	(181)
三、物业大气污染种类及危害	(182)
四、物业大气污染对环境的影响	(184)
五、物业大气污染的防治措施	(185)
第四节 物业水污染及其防治	(186)
一、水是生命之源	(186)
二、物业水污染及污染源	(187)
三、污染类型	(187)
四、物业水污染造成的危害	(189)
五、物业水污染的防治	(190)
第五节 物业噪声污染及控制	(191)
一、物业噪声的来源	(192)
二、物业噪声的特点	(193)
三、物业噪声的危害	(193)
四、物业噪声的控制	(195)
第七章 物业环境设备管理	(199)
第一节 物业设备管理概述	(199)
一、物业设备	(199)
二、物业设备管理的内容与方式	(200)
第二节 供配电系统的维护与管理	(210)
一、供配电系统的管理制度	(210)
二、供配电系统的维护与管理	(211)
三、维护工作的几项内容	(211)
四、线路的常见故障及检修	(212)
五、避雷设施的管理	(212)
第三节 给排水系统的维护与管理	(213)
一、给排水设备管理范围界定	(213)

二、给排水系统的管理制度	(214)
三、给排水系统的检查及养护	(215)
四、给排水系统的修理	(216)
第四节 消防系统的维护与管理	(217)
一、消防系统的维护与管理	(218)
二、消防设备的管理与维护	(219)
三、消防设备的试验、检查、清洗	(220)
第五节 制冷设备管理	(221)
一、家用空调器概述	(221)
二、空调器的管理	(224)
三、空调器常见故障的分析与排除	(226)
第六节 供暖系统的维护与管理	(229)
一、供暖系统及其管理特点	(229)
二、供暖管理	(231)
三、供暖设备的维修与养护	(232)
第七节 电梯的维护与管理	(234)
一、关于电梯管理的有关规定	(234)
二、电梯日常保养及预检制度	(235)
三、电梯维修操作规程	(236)
四、电梯维修人员的岗位安全职责	(236)
五、电梯故障救援	(237)
第八章 物业管理中的社区建设	(239)
第一节 社区建设概述	(239)
一、社区	(239)
二、住宅小区的社区	(240)
三、社区建设的特点	(241)
四、社区建设的必要性	(243)
五、物业管理与社区建设	(245)
第二节 物业管理与社区文化	(246)
一、文化	(247)
二、社区文化	(247)
三、社区文化的功能	(250)
四、物业管理与社区文化建设的关系	(252)
五、社区文化建设	(254)

六、关于社区网站建设	(261)
第三节 社区公共文体设施的管理	(264)
一、公共文体设施管理的要领	(264)
二、公共文体设施管理的措施	(264)
第四节 社区文化制度和职责	(269)
一、社区文化工作制度的主要内容	(269)
二、社区活动负责人主要职责	(269)
三、社区活动工作人员主要职责	(269)
四、社区文体活动意向调查	(270)
五、社区文体活动计划与实施方案的制定	(270)
模拟试题(一)	(272)
模拟试题(二)	(274)
参考文献	(277)

第一章

绪 论

本章学习要点

物业环境对人的行为和精神以及人的生命和健康有着直接或间接的影响,这种影响决定着人们对物业管理的价值评判态度。因此,加强物业管理中的环境管理工作对提高物业管理的质量具有重要意义。

本章主要阐述以下内容:(1) 环境及物业环境的概念;(2) 物业环境管理的含义及主要内容;(3) 物业环境管理的特点;(4) 物业环境管理的基本手段及原则。

第一节 物业环境概述

一、环境概念

环境,是指周围的地方及其情况和条件。环境是针对主体而言的,以人类为主体的环境有广义与狭义之分。

(一) 广义的环境含义

广义的环境含义包括以下四个层次。

1. 第一环境

第一环境即自然环境或原生环境。第一环境既含有对人类有用的自然资源,如土地、森林、矿产、水、大气、生物等,也含有对人类不利的自然灾害,如地震、火山、洪水、泥石流、海啸等。

第一环境实质上是指自然界生物和非生物两类物质。这两类物质虽然从存在形式上可分为生命体和无生命体,从存在特点上可分为可再生物质和不可再生物质,但是总的说来,它们都在以各自的形式运动、变化着,并且它们的运动、变化又是互相交错、互相影响和互相制约的。正是自然界的物质在其固有的条件下规律性的运动、变化,才保持着第一环境的平衡。如果这种平衡被破坏,就会使物质运动发生紊乱,出现难以预料的后果。

2. 第二环境

第二环境即次生环境,是指被人类活动改变或污染的自然环境,如城市上空被污染的大气,城市周围被污染的水域和水体,城市郊区(农业用地、蔬菜用地等)被污染的土壤,城区内部被破坏的林木、花木、草地或被绿化的土地等。

第二次世界大战以后,由于科学技术的不断发展,人们征服自然的能力提高了,但同时破坏自然的可能性也增加了。人们在征服自然的过程中,不断发现自然新的属性,扩大了原材料的使用范围,创立了一系列工业群。与此同时,也产生了新的污染物质。这些污染物质进入自然界,污染大气、土壤、水流,损害森林、植被,扰乱生态环境的平衡,给生态系统造成难以承受的压力,并危及人类的生存。

3. 第三环境

第三环境是指由人工建造的房屋、道路和各项设施等组成的人工环境。

第三环境是人类生存和发展的基础。房屋是供人们生产、工作、休息等各类活动的场所,也是人类发展所离不开的基本要素。而宽广、通畅的道路和各项配套完善的设施则是促进人类进步和社会发展所不可缺少的条件。因此,创造美好的人工环境是促进社会进步、人类发展的基本保证。

4. 第四环境

第四环境是指由政治、经济、文化以及人际关系等各种社会因素所构成的社会环境。

第四环境属于“软”环境。政治稳定、经济健康快速发展、文化素质水平高,人与人之间团结、诚实,必然会导致生产、工作效率高,人们的幸福感会增强,人生价值就会得到充分体现,人类社会就会不断向前发展。

(二) 狭义的环境含义

狭义的环境就是仅指广义环境含义中的第二环境,即被人类活动改变或污染的自然环境——次生环境。

二、物业环境概念

物业环境是城市环境的一部分。一般说来,物业环境包括广义环境的第二环境、第三环境和第四环境。城市环境是指城市范围内的情况和条件;物业环境则是指某宗物业,如居住小区、写字楼、购物中心、宾馆等其所在区域内的情况和条件。

物业环境按物业用途的不同,可分为生活居住环境、生产环境、商业环境和办公环境等。

(一) 生活居住环境

生活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

内部居住环境是指居住物业——住宅建筑的内部环境。影响住宅建筑内部环境的因素主要有以下几个方面。

(1)住宅标准。住宅标准主要有面积标准和质量标准。面积标准一般是指平均每套或每户建筑面积和平均每人居住面积的大小;而质量标准是指设备的完善程度,如卫生设备、供水、供电、供气、供热、电视、电话等设施的完善程度。

(2)住宅类型。住宅类型涉及住宅的高度和层高。住宅有低层、多层和高层之分。一般来说,低层或多层住宅居住的方便性优点比较突出,而高层住宅因室内容量大、室外视觉效果好,居住起来舒适性特点较突出。

(3)隔声。住宅建筑的居室上下或前后左右要有良好的隔声效果,对电梯或楼梯、管道及外部噪声要有良好的防护效果。

(4)隔热与保温。住宅建筑在夏天要具有良好的隔热效果,在冬天要具有良好的保温功能,这是改善居住环境的重要条件。

(5)光照。居住的建筑室内必须具有适宜的光照时间和强度,包括自然采光和人工照明两种情形。

(6)日照。居住的建筑室内必须能够获得适时与适量的太阳光的直接照射。日照有自然状态下的日照和受到人为因素影响下的日照两种情形。

(7)通风、风向、风力。通风一般是指自然通风。居室应具有良好的通风条

件,特别是在炎热地区又没有空调的情况下,居室更应具有良好的通风条件。另外,风向与风力也是影响居室环境的重要因素。

(8)室内小气候。住宅建筑室内要具有适宜的气温、相对湿度和空气对流速度,确保室内居住环境空气清新,温度、湿度适宜,不损害人身心健康,保持居室内环境的舒适性。

(9)室内空气量和二氧化碳含量。居住建筑室内要保持足够的新鲜空气量,尽量降低对人身心健康有害的二氧化碳及其他有害、有毒的气体含量,使人们居住在一个安全、舒适的室内环境之中。

2. 外部居住环境

外部居住环境是指居住物业所在区域内,与居民生活居住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。外部居住环境与内部居住环境的有机组合,构成了居住物业的生活居住环境。影响住宅建筑外部环境的因素主要有以下几个方面。

(1)居住密度。居住密度是指单位用地面积上居民和建筑的密集程度,通常用单位用地面积所容纳的居民人数和单位用地面积所建造的住宅建筑面积两个指标来衡量。从居住的舒适性角度考虑,居住密度以低为优。

(2)公共建筑。居住物业的公共建筑是指为居民生活服务的各类公共建筑,包括中小学、幼儿园、托儿所、医院、电影院、商店、邮局、银行等文教、卫生、商业服务、公安、行政管理等方面的公共建筑。居住物业的公共建筑能够配套、完善,是保证居住物业具有良好外部环境的基本物质条件。

(3)市政公共设施。市政公共设施是指居住物业的居民生活服务的设施,如道路、各种工程管线、公共交通等。一般来说,完善、便利的市政公共设施能够给居住物业提供一个良好的外部居住环境。

(4)绿化。绿化是指居住物业的室外公共绿化面积和绿化种植。绿化不仅有利于调节小气候,而且还能美化居住环境,有利于人们的身心健康。

(5)室外庭院和各类活动场所。室外庭院主要是指住户独用的室外庭院和公用的生活用地。居住物业的活动场所主要包括儿童游乐和成年人、老年人休息活动的场所。这些都是居民生活、居住所不可缺少的组成部分。

(6)室外环境小品。室外环境小品主要包括建筑小品、装饰型公共标志、公共小设施、公共游憩小设施以及地面铺砌等。

(7)大气环境。居住物业区域内,空气中有害气体和有害物质的浓度与气味,直接影响着居民的身心健康。因此要保持良好的室外大气环境,就应消除空气中的有害、有毒气体与气味,或者最大限度地降低其浓度,确保居民人身安全和身心健康。

(8)声环境和视环境。为了确保一个良好的居住环境,应尽可能降低噪声强

度和住户相互间视线的干扰程度。

(9)小气候环境。应做好居住区内的气温、日照、防晒、通风或防风等维护工作,以确保居住区内优雅、舒适的小气候环境。

(10)邻里和社会环境。居住区内的社会风尚、治安状况、邻里关系、居民的文化水平和艺术修养等,都会直接影响居住环境。

(11)环境卫生状况。居住区的卫生状况好,能够净化环境,给居民提供一个清洁宜人的生活环境。

(二) 生产环境

生产环境是指提供给企业及其生产者(工人)从事产品生产的相关设施与条件,主要包括如下几个方面。

1. 物业用途及类型

物业用途及类型是否与使用该物业生产的产品相一致,是影响生产环境的首要问题。例如,假设将一个层高较低的生产用房用于生产一种需要层高较高的厂房才能生产正常产品的生产用途上,则生产环境一定比较差。

2. 隔声

隔声要求生产用房之间、生产用房与外界不造成噪声污染,以确保生产者在生产工作时不受噪声的干扰,同时保证不影响外界他人的活动。

3. 隔热和保温

隔热和保温要求生产用房在夏天能防止室内温度急剧上升,在冬天能防止室内温度急剧下降,以确保生产者在一个适宜的温差环境中从事生产活动。

4. 光照与通风

光照与通风要求生产者能在具有足够的自然采光或人工照明和良好的通风条件的生产用房内从事生产。

5. 绿化

生产区域内若有足够的绿地面积和绿化种植,不仅有利于厂区小气候的调节,而且能够美化厂区环境,有利于生产者的身心健康,树立企业良好的形象。

6. 环境卫生状况

良好的环境卫生状况,能够确保生产者在一个清洁、卫生的环境中从事生产,是高效率生产高质量产品的重要条件。

7. 交通条件

生产型企业通常需要大量运进原材料及燃料,运出产品,因此必须有便捷的交通条件。例如,邻近公路交通干线或者符合运输条件的道路与公路干线相连,有铁路专用线进入厂区,临近通航河道(或海岸)且有专用码头等。以上公路、铁路和水运交通条件若能同时满足两项或两项以上者,则该物业的生产环境的交