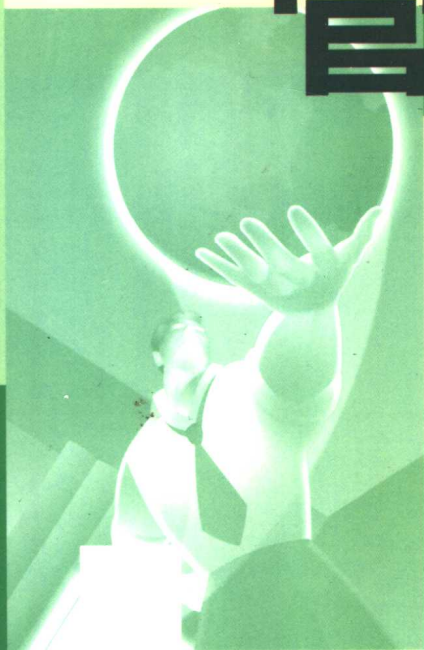


物业管理专业系列教材

物业环境 管理

郑芷青
宋建阳 编著



华南理工大学出版社

物业管理专业系列教材

物 业 环 境 管 理

郑芷青 宋建阳 编著

图书在版编目(CIP)数据

物业环境管理/郑芷青,宋建阳编著. —广州:华南理工大学出版社,2005. 2

(物业管理专业系列教材)

ISBN 7-5623-2185-X

I. 物… II. ①郑… ②宋… III. 物业管理:环境管理-高等学校-教材 VI. ①F293.33 ②X32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 003051 号

总发行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

发行部电话: 020-87113487 87111048 (传真)

E-mail: scut202@scut.edu.cn

<http://www.scutpress.com.cn>

责任编辑: 吴兆强 袁 泽

印刷者: 广东省农垦总局印刷厂

开 本: 850 × 1168 1/32 印张: 10.75 字数: 279 千

版 次: 2005 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 3 500 册

定 价: 20.00 元

版权所有 盗版必究

《物业管理专业系列教材》编委会

主 任：舒 扬

副主任：李训贵 潘蜀健 宋建阳

委 员：谢献春 郑芷青 张汝国

丁云飞 陈德豪 吴剑平

总 序

从20世纪80年代开始,随着中国的改革开放,专业化的物业管理模式也引进到国内。到现在为止,物业管理行业已经发展成为一个拥有2万多个企业、数百万从业人员的行业。物业管理已被住宅小区、工业区、学校、医院、车站、机场、商场、办公数等各类不同性质的物业所采用,被人们视作现代化城市的朝阳产业。

但是,物业管理行业在我国又是一个年轻的新生行业,绝大部分的物业管理企业是在1994年建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》以后才成立的,存在的问题和矛盾较多,已经成为政府、发展商、置业人士及社会各方面共同关注的热点。培育物业管理市场,规范物业管理行为,提高管理服务质量,已经成为业内人士的共识。

物业管理是一个涉及领域十分广泛的行业,其管理的对象是物,即已建成的各类地上建筑物及其附属的设施、设备和相关场地,而物业管理服务的对象是人,即物业的业主及使用人。因此,物业管理企业的管理人员,不仅要有房屋建筑、给水排水、机电设备、局域网系统等工程技术方面的知识,同时也需要社会学、法学、管理学、经济学等方面的知识,也就是说,应具备文、理、工等多个学科交叉的知识结构。因此,培养具有系统的专业知识的物业管理人才,已经成为当前物业管理行业健康发展的当务之急,也是高等学校义不容辞的任务。

20 世纪 90 年代中期开始,我国沿海少数高等学校已经在大专层次上开办了物业管理专业,近年甚至发展到在管理科学本科层次的某些专业作为一个方向开设。但无论办专科层次或本科层次,都不约而同地遇到两个问题:一是如何构建课程体系,二是寻找适用的教材。前者对于高等学校的教师来说还比较容易解决,可以根据管理科学的基本要求,结合专业特点和培养对象所需要的知识结构进行设计,再邀请物业管理企业中有实践经验的专家进行论证,修改完善,即可投入试验。而后者则非一时能够解决。虽然现在已经出版的物业管理书籍有数十种之多,但能作为高等学校专用教材的却为鲜见。作为高等学校的教材,除了科学性、理论性、前瞻性、逻辑性方面有较高的要求外,还要与教学大纲相对应,每章节的内容和篇幅与教学计划时数或学分也基本上要对应,并且要充分考虑学生接受和掌握知识的特点,故要编写一套专业系列教材,实在并非一件容易的事。

广州大学在 1996 年开始创建大专层次的物业管理专业,1999 年开设了本科层次的物业管理专业方向。在办学过程中,注意与物业管理企业的经营活动实践相结合,虚心倾听业内人士的意见。根据高等教育的要求、管理科学的规律性和专业特点,我们拟定了物业管理专业的主干课程体系,并且编写了讲义,经过两年的教学试用阶段,已经基本成型。

随着物业管理在全国的迅速发展,为满足教学上的需要,我们在华南理工大学出版社的大力支持下,组织编写了《物业管理专业系列教材》。

这套教材共分 7 册,即《物业管理概论》、《居住物业管理》、《商业物业管理》、《物业设备管理》、《物业环境管理》、《物业管理法规》、《物业管理企业财务》等,其中 6 册已经出版发行,《物业环境管理》几经修改,现也正式问世。该系列教材系统阐述了物业管理的基本理论、基础知识和基本方法,并结合

物业管理企业经营活动的操作实践，使学生在掌握物业管理基础理论的同时，能够熟悉物业管理企业各部门的业务要求。

物业管理在我国问世不久，还谈不上成熟完善，无论从政府的宏观管理、学术界的理论研究、物业管理企业规范运作等方面，都正处于发展的过程中。由于上述诸因素的影响，加上编者能力和信息来源有限，本书不妥、不善、不全之处，恳请专家、教师和广大读者批评、指正。谢谢！

编 者

2004 年 12 月于广州

目 录

第一章 物业环境管理总论	(1)
第一节 物业环境概述	(1)
第二节 物业环境管理概述	(10)
第三节 物业环境管理的原则	(18)
第四节 物业环境管理的基本手段	(23)
第二章 物业环境污染与防治	(33)
第一节 物业环境污染的原因与特征	(33)
第二节 物业大气的污染及其防治	(42)
第三节 物业水污染及其防治	(56)
第四节 物业噪声污染及其控制	(76)
第五节 固体废弃物污染与防治	(84)
第三章 物业环境质量管理	(95)
第一节 环境质量概述	(95)
第二节 物业环境质量管理	(98)
第三节 物业大气环境质量管理	(103)
第四节 物业水环境质量管理	(109)
第五节 物业噪声环境质量管理	(112)
第六节 物业综合环境质量管理	(119)
第四章 物业环境卫生管理	(122)
第一节 物业环境卫生管理概述	(122)
第二节 物业环境卫生管理机构的设置和职责的划分	(130)

第三节	物业环境卫生保洁范围要求和基本措施	(134)
第四节	物业环境卫生管理日常操作实例	(145)
第五章	物业环境绿化	(162)
第一节	物业环境绿化概述	(162)
第二节	物业环境绿化的技术基础	(180)
第三节	物业地面绿化	(202)
第四节	物业空间立体绿化	(227)
第六章	物业环境绿化管理	(251)
第一节	物业环境绿化管理概述	(251)
第二节	物业环境绿化管理机构设置和制度建设	(255)
第三节	物业环境绿化的日常技术管理	(266)
第四节	绿化植物病虫害防治	(274)
第七章	物业环境安全管理	(283)
第一节	物业环境安全管理概述	(283)
第二节	物业环境安全防范管理	(288)
第三节	物业消防安全管理	(305)
第四节	车辆道路管理	(319)
参考文献		(334)

第一章 物业环境管理总论

第一节 物业环境概述

一、物业环境概念

物业环境的概念涉及对两个概念的理解，一是环境，二是物业与物业小区。

（一）环境

环境，针对主体而言，是指周围的地方，或者周围的情况与条件，它是包围某中心的事物或状态以及影响中心事物发展的外部因素。由于环境与其主体——人类之间不可分割，环境的概念是建立在与人类关联的基础上的，所以称之为人类环境。

所谓人类环境，是指人类赖以生存和发展的各种物质条件的总和，是为人类提供生存和发展的空间，以及其中可以直接或间接地影响人类生活的各种自然因素的总和。

构成人类生存和发展的各种天然和人工改造的自然因素包括天气、水、海洋、土地、矿藏、森林、草原、野生生物、自然遗迹、自然保护区、风景名胜、城市乡村等，它们是人类环境的物质因素，又称环境要素。它们各自独立，性质不同，但彼此联系、相互制约、相互影响，共同服从地球生态演化规律，构成环境有机的统一体。

环境是一个非常复杂的统一综合体，关于它的分类，目前尚无统一的分类方法。在各国环境立法的实践中，通常将环境分为自然环境和人工环境。自然环境是指地球发展演化过程中自然形

成、未受人类活动干预或只受人类轻微干预的环境。构成自然环境的要素有空气、水、土壤、动植物、岩石、矿物、太阳辐射等。人工环境是指在自然环境的基础上经过人类改造或人类创造的、体现人类文明的环境，是由人类建造的建筑物、构筑物、附着物的总称，如水库、道路、绿化、物业小区、建筑楼群等均属于人类活动创造的物质文明成果和空间场所。

（二）物业环境

1. 物业、物业小区

物业是指已建成并且有规定使用功能和经济价值的各类供居住、非居住用的，相对独立的单元性房屋及其与之相配套的设备、公共设施，房屋所在的建筑地块、场地、庭院的土地使用权或房屋建筑物及其相关的土地和设施等。

物业小区是由若干单元性物业组合构成的物业群体。根据其用途的不同，可划分为居住物业、商业物业、工业物业和其他用途的物业等。

2. 物业环境的涵义

物业环境的含义可从两方面理解。第一方面，物业环境是指四大类型物业小区四周的环境，包括物业小区的自然环境、次生环境、人工环境、社会环境这四个层次的环境，可以说这是一种广义的理解。

自然环境可以理解为第一层次的原生环境，它包含了对人类有用的空气、水分、生物、土地、矿产等，也包含了对人类不利的自然灾害，如地震、火山、台风、洪水、泥石流、海啸等。

第一层次环境的实质是自然界中的生物与非生物两大类物质，它们都以各自的形式运动变化，并且它们的运动变化又互相影响、互相制约。正是自然界中物质和能量的有规律的运动变化，才保持自然生态环境的平衡。

次生环境可以理解为第二层次的环境，它是被人类活动改变

或污染的自然环境，如城市空气、水体、郊区农地、土壤的污染、城市区域内被破坏的森林、林木、花草、绿化用地的土地等。随着科学技术的发展，人们改造利用自然的能力提高了，同时破坏自然生态平衡的可能性也增加了，在征服自然的过程中，不断发现自然新的属性，扩大原材料的使用范围，创立了一系列的城市群、工业群，与此同时，也产生了新污染物质，并进入了自然界，危害大气、土壤、水域，损害森林、草原植被，扰乱自然环境的生态平衡，危及人类的生存与发展。

人工环境可以理解第三层次的环境，它是由人工建造的房屋、道路及各种配套设施所组成的环境，它是人类生存和发展的基础。房屋是人们工作、生活、休息等活动的场所，也是人类离不开的基本要素，道路和各种配套设施是人类进步、社会发展不可缺少的条件。

社会环境可以理解为由政治、经济、文化等各种社会因素所构成的人与人之间第四层次的环境，它属于软环境。政治稳定、经济健康发展，人的文化素质高，人与人之间团结、互爱友好、诚实，人的精神生活充实，必然导致生产、工作效率高，人们幸福、美满，人生价值得到充分体现，人类社会不断向前发展。

第二方面，物业环境也是指不同类型物业室内、室外的空间环境，室外与室内空间环境的有机结合。室外的空间环境是指物业四周自然环境、人工环境、次生环境和社会环境，如居住物业环境，其室外环境包括居住密度、居民生活的公共建筑、市政公用设施、绿化的状况、各类活动场所、环境小品、空气质量、声视环境、邻里社会环境、卫生状况等等。生产型物业的室外环境，包括交通条件、卫生环境状况、基础设施、行政服务条件等。商业物业的室外环境，包括绿化环境、商业设施、行政服务条件等。办公物业的环境，包括办公设备、室外的绿化、环境小品、空气质量、声视环境、卫生治安状况、办公人员的素质

等等。

室内的空间环境是指各类物业建筑室内空间的小环境。具体地说,是指室内通风、光照、装饰家居、小品设计、不同摆放风格的设计,有利于身心、实用健康的环境。

物业环境的类型很多,不同的物业环境类型,其涵义不同。如生产环境应包含厂房的隔声、隔热和保温,光照与通风、卫生状况等条件。不同的生产用房,应有不同的空间环境要求,但总的来说,就是方便工作、舒适、利于身心健康的环境。商业环境应包含隔声、光照、通风,适宜的室内气温、湿度,室内含氧量、环境装饰小品等条件,其档次不同,要求也不同,如宾馆、购物中心、旅馆、餐馆、商务写字楼、娱乐场所等,它们各有不同的环境要求。办公环境应包含室内面积大小、楼层的高低、环境装饰、相互的干扰情况、隔声、光照、通气,室内小环境、 O_2 和 CO_2 的含量、办公设备配套情况、装修材料优劣等条件。还有医院、学校等功能性的物业环境,室内外环境都有不同的要求。

二、物业环境的特点

(一) 物业环境是城市环境的一部分

城市环境是城市范围内的大环境,物业环境则是城市范围内某个物业辖区(楼)的小环境,是与业主和使用人生活和工作有关的,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总和。物业环境是城市环境的一部分,它的环境条件如何,总是与城市范围的大环境息息相关,不可分割。

(二) 物业环境是一个复合交叉的复合体

物业环境实际上是室内与室外环境,硬、软环境,自然与社会环境等多种类型环境的复合交叉统一。这一个复合交叉复合体的统一,主要表现在以下三个方面:

(1) 室内空间环境和室外空间环境的统一。室内环境则是指房屋建筑及其附属设备、内部居住和工作环境,如面积大小、质量好坏、楼层高低、隔声、隔热、保温、光照、通风、室内小气候等。室外环境即指区域的居住密度、公共设施、庭园绿化、建筑小品、相关场地的空气质量、噪声强度等外部环境。两者是相互融合统一的。

(2) 硬、软环境的统一。所谓硬环境是指与业主和使用人有关或所处的外部物质要素的总和,它是物化的、有形的、可见的、可以触知的生活和工作必要的物质条件,也是房地产综合开发的物质成果,即物业——房屋建筑、附属设备、公共设施和相相关场地。所谓软环境是指与业主和使用人有关或所处的外部精神要素总和,它是无形的,不可触知的但可感知的能对人们的工作和生活施加一定影响的环境。两者是不可分割的。

(3) 物业的自然环境与社会环境的统一。物业环境不仅包含了自然物质要素,如空气、水、阳光、森林、草原等,也包含了政治、经济、文化等各社会要素,如环境宣传、教育、执法监督与管理等。

由此可见,物业环境的内涵较深,概念外延也较广泛。物业环境又可以理解为一个以人工环境为主要研究对象,并与专业化物业管理有关的一个结合整体。它是城市地域范围内,其中物业所在区域内(居住小区、写字楼、购物中心、宾馆等)的情况和条件。

(三) 物业环境应包含多种不同的环境类型

物业环境按物业用途的不同,可包含生活居住环境、生产环境、商业环境和办公环境等多种环境类型。

生活居住环境,主要包括内部居住与外部居住的环境。生活内部居住环境是指居住物业——住宅建筑内部环境,是人们生活的直接接触场所。外部居住环境是指物业所在区域与居民生活密

切相关的各类公共建筑、公共设施、园林绿化、院落和室外场地的设施。外部居住环境是与人们生活相当密切的场所，它与内部居住环境有机结合，构成居住物业的生活居住环境，其好坏直接关系到人们的身心健康、舒适与优雅。

生产环境是指提供企业及其生产者从事产品生产所需的相关设施与条件的场所。企业生产的产品不同，对物业环境的要求不同。

商业环境是指用于商业目的的物业，包括商店（商场、购物中心、商铺、市场等）、旅馆（宾馆、饭店、酒店、招待所、旅店等）、餐馆（饭店、酒楼、酒家、茶楼等）、游艺场馆（娱乐城、歌舞厅等）和商务写字楼等的环境。商业物业有高层、多层、低层之分，档次有高有低，相关的物业类型环境条件的要求就不同，如高档的购物中心、酒楼，其环境条件就要好一些。

办公环境是指用于机关、事业单位及大公司企业等工作的场所、空间。因为其工作类型的不同，因而需要不同办公室环境，其标准、面积大小、空气流通、办公设备、办公人员的素质等就不同，如政府机关、学校、医院等，其办公环境就要求不同。

三、物业环境的影响因素

（一）自然环境与人为影响因素

影响物业环境条件的因素很多，归纳起来主要包括自然环境和人为影响两大因素。自然环境因素主要指光照、通风、风向风力、大气环境、二氧化碳与氧气的平衡，隔热、保温、声视环境，周边的小气候环境。人为影响因素主要指市政公共设施、活动场所、绿化环境、交通条件、行政服务条件等。

不同的物业环境，对环境的影响因素是不同的。如生活居住环境主要包括内部居住与外部的居住环境。内部与外部的居住环境的影响因素就不同。

内部居住环境，主要受住宅标准、住宅类型、住宅隔热、保温条件、隔声、光照、日照、室内小气候（室内气温、通风、风向、风力、空气流动情况）、室内 CO_2 和 O_2 含量等因素的影响。住宅标准主要与面积大小及质量好坏有关，主要通过面积标准与质量标准来衡量。一般面积标准指平均每套每户的建筑面积和平均每人居住面积的大小。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、电话设施的完善程度。住宅类型有高层、多层、低层、单层等多种类型。一般低层或多层住宅，居住的方便性优点较突出，而高层住宅容量大，光线视觉效果好，居住舒适性优点突出。

住宅内的隔声效果主要指对电梯或楼梯、管道、外部噪声的良好防护效果。隔热和保温主要是指，住宅夏天有良好的隔热效果，冬天有较好的保温功能。日照应有自然状态下的日照，室内要有适宜的光照时间和强度，还要有人为影响下的照明条件。通风、风向、风力，一般是指自然通风，在没有空调情况下的良好通风条件。室内的小气候主要指温度、湿度、空气流动情况、空气中 CO_2 和 O_2 的含量等，它对居室内环境的舒适、安全、人体的身心健康的影响是很大的。

外部居住环境主要与居住密度、公共建筑、市政公共设施、绿化美化、各类活动场所、室外大气、声视环境、邻里社会环境、卫生状况有关。居住密度是指单位用地面积上居住建筑密集程度，通常用单位用地面积上所容纳的居住人数和单位用地面积所建造的住宅建筑面积两个标准来衡量。居住密度低，环境舒适度较优，反之则差。居住公共建筑主要是指为居民生活服务的各类公共建筑，如中小学校、幼儿园、托儿所、医院、电影院、商店、邮局、银行、公安、行政管理等方面的公共建筑，这些公共建筑配套完善，是保证居住物业良好外部环境的基本物质条件。市政公共设施是指居住物业居民生活服务设施，如道路、各种工

程管线、公共交通等。完善便利的市政公共设施能给居民提供生活的方便，也为居住物业提供一个良好的外部居住环境。绿化、美化主要是指居住物业室外的公共绿化面积和绿化覆盖率。美化应包含与绿化环境相协调的环境装饰建筑小品、公共标志、游憩场所和各类室外庭院小设施等，它对调节小气候、美化居住环境影响极大。室外各类活动场所是指住户室外的公用活动地，包括儿童游乐、成年人、老年人休息活动、文化游乐的场所，是居民生活居住不可缺少的环境组成部分。

居住物业的大气环境、声视环境、小气候环境，有害物质的浓度、噪声强度和住户相互间的视线干扰程度以及居住区内的气温、日照、防晒、通风状况，对居住区内环境优雅、舒适及人们的身心健康都是一个重要的影响因素。

还有，邻里和社会环境是指社会风尚、治安状况、邻里关系，居民的文化水平与艺术修养等。人为因素、环境卫生状况都会直接影响居民的外部环境，影响到能否为居民提供一个清洁卫生、优雅、舒适的环境。

又如生产环境、商业环境、办公环境等除了具有居住物业共同性的影响因素外，它们的室内条件和外部条件的侧重点与居住物业环境影响因素的要求侧重点有所不同。比如交通条件，生产环境因大量运输原材料、燃料和产品，要求交通便捷，要靠近公路、铁路干线和码头，交通的通达性要求高。商业环境的交通条件也重要，它要考虑顾客公共交通的通达性，即附近公交线路的条数，车辆时间间隔以及主公交线路联结的居民区人数，距离飞机场、火车站、码头等的远近，自行车、摩托车和汽车停车场问题等。同时也要考虑进货和缺货的交通便利的程度。办公环境除交通条件外，还要考虑室内面积、空间的大小、办公设备的配套完善情况以及办公人员的基本素质与办公区域的治安状况等。此外，商业环境还要考虑档次的高低、服务的态度和服务水平，除