



高等学校物业管理专业教材

# 物业环境管理

宁艳杰 主编

中国林业出版社

高等学校物业管理专业教材

# 物业环境管理

宁艳杰 主编



中国林业出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

物业环境管理/宁艳杰主编. - 北京: 中国林业出版社, 2012. 12

高等学校物业管理专业教材

ISBN 978-7-5038-6904-4

I. 物… II. ①宁… III. 物业管理 - 环境管理 - 高等学校 - 教材

IV. ①F293. 33 ②X322

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 316727 号

## 中国林业出版社·教材出版中心

责任编辑: 杜建玲

电话: 83227224 83220109

传真: 83220109

---

出版发行 中国林业出版社(100009 北京市西城区德内大街刘海胡同7号)

E-mail: jiaocaipublic@163.com 电话: (010)83224477

http://lycb.forestry.gov.cn

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| 经 | 销 | 新华书店               |
| 印 | 刷 | 北京市昌平百善印刷厂         |
| 版 | 次 | 2013 年 1 月第 1 版    |
| 印 | 次 | 2013 年 1 月第 1 次印刷  |
| 开 | 本 | 787mm × 960mm 1/16 |
| 印 | 张 | 21.75              |
| 字 | 数 | 386 千字             |
| 定 | 价 | 37.00 元            |

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有 侵权必究

## 《物业环境管理》编写人员

主 编 宁艳杰

副主编 廖月华 张志红 王秀龙  
黎家河 赵俊杰 康 云

编 委 (以姓氏笔画为序)

王秀龙 宁艳杰 宋立军  
赵俊杰 徐 欣 康 云  
曾 晖 廖月华 黎家河

# 前言

---

物业管理是随着我国房地产业的发展,特别是住房制度的改革而出现的一个新兴行业。行业的迅速发展迫切需要一大批具有较高科学文化素养的专业人才。

为了培养物业管理专业人才,满足物业管理专业高等教育的需求,北京林业大学于1996年申办、筹建物业管理专业,进行物业管理专业人才的培养与教学工作。本专业从开办起便积极与原建设部、北京市房屋土地管理局等有关部门保持密切的联系与沟通,总结深圳、广州等高校办学经验,为专业主要课程的开设收集资料,开始组织编写教学计划,制订教学大纲。1997年,开始积极开展国际学术交流,邀请新加坡国立大学物业管理相关专业教师及部分优秀学生到我校进行学术与教学等方面的交流活动,将新加坡物业管理成功理念引入到我校专业建设及教学中。北京林业大学社科系和新加坡国立大学建筑与房地产系联合举办物业管理高级人才培训班,为我校物业管理专业发展建立了国际平台。在进行大量的调研和国内外教学研讨与论证的基础上,深入上海、深圳、北京等地企业,上海房地产科学研究所,深圳、杭州、厦门等地高校教学、科研机构进行调查研究。

2000年,在中国林业出版社的大力支持和帮助下,出版了高等学校物业管理本科专业系列教材,得到了广大读者的认可,并一直修订至今。《物业环境管理》在物业管理专业系列教材基础上,以绿色物业管理为主线,针对当前物业管理企业经营活动中环境管理直接影响人居环境质量的特点和绿色管理要求,结合中国物业管理协会提出的“物业管理呼唤绿色”主题宣言,倡导物业管理行业大力推进ISO 14000环境管理体系,全行业树立生态文明观念,切实提高人居环境质量。全书共分上、中、下三部分,共9章。第一部分为第一至第三章,介绍了物业环境管理基本理论、相关概念内涵以及国内外环境管理理论研究基础知识;第二部分为第二至第六章,主要阐述了物业环境管理运行机制的建立,物业环境管理具体措施实施及环境管理体系ISO 14000在物业管理企业中应用运行案例;第三部分为第七至第九章,主要介绍了物业环境管理质量评价及我国人居环境评价的发展历程。第

一、二、三章由宁艳杰编写，第四章由宁艳杰、王秀龙、黎家河、赵俊杰、康云编写，第五章由张志红、陈叶秀编写，第六章由廖月华、王爱华编写，第七、八章由宁艳杰、陈叶秀编写，第九章由廖月华、蒋盛兰编写，全书统稿由宁艳杰、陈叶秀、蒋盛兰完成。

本书比较全面、系统地对物业环境管理体系建设、机制建立、环境管理理念等相关知识进行诠释，满足物业管理行业在“生态文明社会”背景下，建设“绿色物业”方面的迫切需要；运用系统论方法，将物业区域环境看作是一个相对完整的生态系统，运用环境学、管理学、城市生态学、建筑学、城市规划等社会科学及自然科学理论，结合生态环境工程等学科理论与方法，突出多学科领域“融合地综合研究”的特色；对增强学生环境意识、培养学生树立生态文明观念具有启迪意义、对于我国物业管理行业在“绿色物业”建设中具有重要指导作用；符合建设生态文明社会的需要。本书既可作为高等院校物业管理专业教材，也可作为物业管理企业人员自学教材。

本教材编写过程中，得到了广州保利、北京亿展、北京德成永信、重庆鑫龙等许多物业管理公司的帮助，同时参考了近年来许多专家、学者的论著，吸取了他们许多重要论断和材料；华中师范大学经济管理学院高炳华教授对全书编写大纲进行了审阅并提出了许多宝贵意见；北京林业大学经济管理学院物业管理系韩朝教授对本书提纲给予指导；在出版过程中，得到了中国林业出版社的大力支持和帮助，在这里向他们表示衷心感谢。由于我们水平有限，可能存在许多不足之处，希望读者批评指正。

宁艳杰  
2012年8月

# 目 录

---

## 前 言

### 第一部分 物业环境管理理论基础

|                          |      |
|--------------------------|------|
| 第一章 绪 论 .....            | (2)  |
| 第一节 物业环境管理的产生 .....      | (2)  |
| 一、时代要求我们重视物业环境 .....     | (3)  |
| 二、物业环境问题的出现 .....        | (4)  |
| 三、物业环境管理的迫切性 .....       | (6)  |
| 第二节 物业环境管理的研究对象与职责 ..... | (7)  |
| 一、物业环境管理的研究对象 .....      | (7)  |
| 二、物业环境管理的主要职责 .....      | (9)  |
| 第三节 物业环境管理原则和目标 .....    | (10) |
| 一、物业环境管理的基本原则 .....      | (10) |
| 二、物业环境的特点 .....          | (11) |
| 三、物业环境管理的目标 .....        | (12) |
| 第四节 物业环境管理的发展趋势 .....    | (14) |
| 一、目前物业环境管理的难点 .....      | (14) |
| 二、物业环境管理的发展趋势 .....      | (16) |
| 第二章 物业环境管理概论 .....       | (21) |
| 第一节 物业管理与环境 .....        | (21) |
| 一、环境与物业环境 .....          | (21) |
| 二、物业环境的影响因素 .....        | (25) |
| 三、物业环境建设与物业管理的关系 .....   | (26) |
| 第二节 物业环境管理基本概念 .....     | (27) |
| 一、环境管理的内涵 .....          | (27) |
| 二、物业环境管理的范围 .....        | (28) |

|                              |      |
|------------------------------|------|
| 三、物业环境管理的职能 .....            | (31) |
| 第三节 物业环境管理程序和方法 .....        | (36) |
| 一、管理的一般程序 .....              | (36) |
| 二、物业环境管理预测方法 .....           | (37) |
| 三、物业环境管理的评价决策方法 .....        | (41) |
| 第三章 物业环境管理理论 .....           | (51) |
| 第一节 环境管理思想 .....             | (51) |
| 一、环境管理思想回溯 .....             | (51) |
| 二、现代环境管理思想 .....             | (54) |
| 第二节 物业环境管理相关理论 .....         | (56) |
| 一、人类生态学 .....                | (56) |
| 二、城市生态系统理论 .....             | (57) |
| 三、环境心理学理论 .....              | (60) |
| 四、“人类聚居学”与可持续发展的人类住区战略 ..... | (69) |
| 五、吴良镛与“人居环境科学” .....         | (73) |
| 第三节 物业环境管理理论体系 .....         | (75) |
| 一、环境管理的理论基础 .....            | (75) |
| 二、健康住区理论 .....               | (79) |
| 三、城市住区生态建设理论 .....           | (82) |
| 四、物业环境管理与城市可持续发展 .....       | (85) |

## 第二部分 物业环境管理实施运行

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 第四章 物业环境管理运行机制 .....   | (90)  |
| 第一节 物业环境管理机制建立 .....   | (90)  |
| 一、物业环境管理机制 .....       | (90)  |
| 二、物业环境管理体系构成 .....     | (91)  |
| 三、物业环境管理系统 .....       | (94)  |
| 第二节 物业环境文化管理机制运行 ..... | (96)  |
| 一、物业管理与社区文化 .....      | (97)  |
| 二、物业环境文化的内容及功能 .....   | (100) |
| 三、建立物业环境文化管理制度 .....   | (103) |
| 四、物业环境文化设施管理 .....     | (107) |

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 第三节 物业环境管理经典案例 .....       | (111) |
| 一、保利广州物业环境管理 .....         | (112) |
| 二、北京德成永信物业环境管理 .....       | (117) |
| 三、重庆鑫龙物业环境管理 .....         | (121) |
| 四、北京亿展物业环境管理 .....         | (126) |
| 第五章 物业环境管理实施 .....         | (132) |
| 第一节 物业环境卫生管理 .....         | (132) |
| 一、环境卫生管理的范围和制度建设 .....     | (132) |
| 二、清洁管理的具体措施 .....          | (134) |
| 三、保洁器械和保洁剂 .....           | (135) |
| 四、物业环境卫生管理机构设置及职责划分 .....  | (139) |
| 五、物业环境卫生清洁工作检验标准和方法 .....  | (142) |
| 第二节 物业环境安全管理 .....         | (149) |
| 一、物业环境安全管理的范围 .....        | (149) |
| 二、物业环境安全管理的具体措施 .....      | (151) |
| 三、物业环境安全管理机构的设置及职责划分 ..... | (152) |
| 四、物业环境安全常规管理 .....         | (156) |
| 五、物业环境安全管理案例——南海玫瑰花园 ..... | (160) |
| 第三节 物业环境污染管理 .....         | (163) |
| 一、物业环境污染 .....             | (163) |
| 二、物业环境污染对人体的危害 .....       | (165) |
| 三、物业环境污染的防治 .....          | (166) |
| 第四节 物业环境绿化管理 .....         | (173) |
| 一、物业环境绿化管理 .....           | (173) |
| 二、机构设置与岗位职责 .....          | (175) |
| 三、物业环境绿化管理的内容 .....        | (179) |
| 四、园林绿化灾害预防 .....           | (180) |
| 五、小区美化与绿化后的养护管理 .....      | (183) |
| 第五节 物业环境设备管理 .....         | (184) |
| 一、物业环境设备 .....             | (185) |
| 二、物业设备管理的规章制度 .....        | (187) |
| 三、物业环境设备机构设置及岗位职责 .....    | (187) |
| 四、物业环境设备日常管理 .....         | (191) |

|                                         |       |
|-----------------------------------------|-------|
| 第六章 物业管理中 ISO 14000 环境管理体系的应用 .....     | (198) |
| 第一节 ISO 14000 环境管理体系概述 .....            | (198) |
| 一、ISO 14000 环境管理体系的产生 .....             | (198) |
| 二、ISO 14000 环境管理体系运行要素 .....            | (200) |
| 三、ISO 14000 环境管理体系运行特征 .....            | (205) |
| 第二节 物业管理行业对 ISO 14000 环境管理体系的选择 .....   | (208) |
| 一、物业服务企业实施 ISO 14000 的意义 .....          | (208) |
| 二、物业服务企业推行 ISO 14000 的必然性 .....         | (213) |
| 三、物业服务企业推行 ISO 14000 的主要目标 .....        | (215) |
| 第三节 物业服务企业 ISO 14000 环境管理体系的建立和实施 ..... | (217) |
| 一、物业服务企业建立环境管理体系的步骤 .....               | (217) |
| 二、环境管理体系文件的结构与注意问题 .....                | (219) |
| 三、ISO 14000 环境因素的识别与评价 .....            | (224) |
| 第四节 ISO 14000 环境管理体系的应用案例 .....         | (232) |
| 一、长城物业集团股份有限公司简介 .....                  | (232) |
| 二、ISO 14000 在长城物业公司的实际应用 .....          | (235) |

### 第三部分 物业环境质量评价

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 第七章 物业环境质量管理 .....       | (244) |
| 第一节 物业环境质量管理概述 .....     | (244) |
| 一、物业环境质量的观念 .....        | (244) |
| 二、物业环境质量管理理论基础 .....     | (250) |
| 三、物业环境质量管理内容 .....       | (254) |
| 第二节 物业环境质量管理程序 .....     | (256) |
| 一、物业环境质量管理的组织准备 .....    | (256) |
| 二、物业环境的质量策划与控制 .....     | (260) |
| 第八章 物业环境质量评价 .....       | (265) |
| 第一节 物业环境质量评价概述 .....     | (265) |
| 一、物业环境质量评价的对象 .....      | (265) |
| 二、物业环境质量评价基本流程 .....     | (266) |
| 三、物业环境质量评价的基本理念和指标 ..... | (267) |
| 四、物业环境质量评价因子 .....       | (270) |
| 五、物业环境质量评价方法 .....       | (273) |

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| 第二节 物业环境质量评价程序 .....                | (278) |
| 一、物业环境评价指标选择原则 .....                | (278) |
| 二、物业环境质量评价指标确立 .....                | (278) |
| 三、物业环境质量监控 .....                    | (287) |
| 四、物业环境质量评价报告书 .....                 | (288) |
| 第三节 物业环境质量综合指数评价法应用实例 .....         | (291) |
| 一、项目简介 .....                        | (291) |
| 二、工程概况 .....                        | (292) |
| 三、“澳门中心”环境质量评价 .....                | (293) |
| 四、结论建议 .....                        | (295) |
| 第九章 人居环境质量案例分析 .....                | (296) |
| 第一节 人居环境质量评价概述 .....                | (296) |
| 一、人居环境质量评价的发起 .....                 | (296) |
| 二、人居环境质量评价的内涵 .....                 | (300) |
| 三、人居环境理论研究概况 .....                  | (303) |
| 第二节 人居环境质量评价分析 .....                | (308) |
| 一、人居环境质量评价研究概况 .....                | (308) |
| 二、人居环境质量评价指标 .....                  | (309) |
| 三、人居环境质量评价方法 .....                  | (315) |
| 第三节 规模住区人居环境评价案例分析 .....            | (318) |
| 一、规模住区人居环境评价概述 .....                | (318) |
| 二、北京规模住区——回龙观文化居住区环境质量评价分析<br>..... | (323) |
| 参考文献 .....                          | (332) |

# 第一部分

# 物业环境管理

# 理论基础

- 第一章 绪论
- 第二章 物业环境管理概论
- 第三章 物业环境管理理论

# 第一章

## 绪 论

### 第一节 物业环境管理的产生

伴随城市房地产业的迅猛发展,人们对城市住区环境质量的重视程度不断增强。近几年来,我国每年基本建设中房屋建筑竣工面积都在数十亿平方米以上。根据国家统计局的统计公报显示,1978年,全国城镇居民人均居住建筑面积是 $6.7\text{m}^2$ ;1998年人均居住建筑面积提高到 $18.7\text{m}^2$ ;2006年全国城市居民人均居住建筑面积达到了 $27\text{m}^2$ ,是1978年的4倍。2005年年底,全国城镇房屋建筑面积164.51亿 $\text{m}^2$ ,其中住宅建筑面积107.69亿 $\text{m}^2$ 。据统计,2006—2011年的5年间,全国城镇房屋建筑施工面积增加了1倍多,2011年,全国商品房销售面积10.99亿 $\text{m}^2$ ,比上年增长4.9%。以北京为例,2000年,北京市建成区面积仅有 $700\text{km}^2$ 余,2010年已达近 $1400\text{km}^2$ 。从全国情况来看,城市建成区总面积从 $22400\text{km}^2$ 增长到 $40100\text{km}^2$ ,年均增长速度为5.97%(仇保兴,2012)。城乡建设速度快、规模大,涉及面广,不仅是在盖房子,而是在塑造未来的社会生活。随着城市住区建筑的规模扩大,住区环境问题也引起了人们充分关注,联合国秘书长安南在2001年纽约特别联大上指出:“不要使亿万人在全球化、城市化中处于落后或边缘状态,这是整个世界面临的挑战。”2012年6月,在1992年具有里程碑意义的地球首脑会议召开20年后,世界各国领导人再次聚集在里约热内卢,各成员国在已经达成了共识的基础上,确定了本次大会的两个主题:第一个主题是绿色经济,是基于致力于消除贫困的可持续发展之上的绿色经济;第二个主题是可持续发展的制度框架;阐明“里约+20”峰会是人类社会向绿色经济转变的一个机会。

环境问题已成为21世纪的重大议题,与人类生存、发展、社会文明紧密相关的住区环境呼唤着人们进一步提高认识。作为城市环境的主要组成部

分, 物业环境问题成为住区开发建设的热点问题, 关于“城市生态住区”“生态社区”“绿色社区”的售房广告铺天盖地, 不论对房地产开发商、购房者还是房屋使用者、城市住区物业管理者, 物业环境问题都是备受关注的焦点。

## 一、时代要求我们重视物业环境

1972 年, 联合国在斯德哥尔摩召开“人类环境”大会, 这是人类历史上第一次将人类环境问题纳入世界各国政府和国际政治议程, 发表了“人类环境宣言”。在 1976 年温哥华召开的人类聚居会议上, 对人类住区问题提出了“可持续发展是有关人居环境建设的一件大事”。1992 年联合国“环境与发展大会”所通过的《21 世纪议程》中专门设有“人类住区”(habitat) 章节, 指出“人类住区工作的总目标是改善人类住区的社会、经济、环境质量和所有人, 特别是贫民的生活和工作环境”(吴良镛, 2002), 为此列出 8 个发展目标, 包括: 向所有人提供适当的住房; 改善人类住区的管理; 促进可持续土地利用规划和管理; 促进综合提供环境基础设施和加强对水、卫生、排水和固体废弃物的管理; 促进人类住区可持续的能源和运输系统; 促进灾害易发地区的人类住区规划和管理; 促进可持续发展的建筑业活动; 促进人力资源开发和能力建设; 以促进人类住区的发展。人类住区环境问题已从专业范围的学术界讨论上升为世界首脑的普遍关注议题, 成为全球性的奋斗纲领。1993 年芝加哥大会以“处于十字路口的建筑——建设可持续发展的未来”为主题, 发表的《芝加哥宣言》中指出: “我们今天的社会正在严重地破坏环境, 这样是不能持久的; 因此需要改变思想, 以探求自然生态作为设计的重要依据(吴良镛, 2001)。”1996 年, 联合国伊斯坦布尔召开“人居二”会议, 检阅人居环境建设在 1976 年温哥华召开的“人类住区”大会后的发展。大会出版了《全球人类住区报告》, 提出“世界城市化进程中可持续发展的人居环境”。

1999 年北京召开国际建协第 20 次大会指出: “走可持续发展之路必将带来新的建筑运动, 促进建筑科学的进步和建筑艺术的创造”(吴良镛, 1999), 并通过《北京宪章》。2000 年, 柏林“城市未来全球会议”, 以“人居、自然、技术”为主要内容, 进一步证实人居环境既是科学、技术、艺术的综合, 又是文化教育以及文明的延续。内罗毕联合国人居中心继续进行一系列课题研究, 如 2000 年全球住房建设、住区基础设施建设、社区发展计划、市政管理教育计划与能力培养战略等。2001 年在纽约召开“伊斯坦布尔 +5”会议, 检阅 1996 年“人居二”会议五年后《人居议程》执行的情况, 并讨

论未来优先考虑的问题。目前,人居环境的可持续发展成为一个世界性的行动。中国政府已制定《21 世纪议程》,将人类住区的可持续发展作为基本国策之一,并涉及该议程的方方面面。

我国城市住区生态问题从 20 世纪 80 年代初吴良镛等的《住房、环境和城乡建设》一文开始,到 1995 成立了“人居环境研究中心”,从事人居环境研究的组织与活动逐步增多,“人居环境”一词被普遍接受和沿用,住区环境的研究工作逐步受到人们的支持和重视,我国与联合国人居中心的联系进一步加强,积极地推进人居环境建设,一些城市频频获得“世界人居奖”。人居环境科学的探索研究工作也在向前推进,并为城市住区环境建设事业的发展发挥着巨大作用。正如 1996 年 6 月《伊斯坦布尔人居宣言》指出的:“在我们迈向 21 世纪的时候,我们憧憬着可持续的人类住区,企盼着我们共同的未来。我们倡议正视这个真正不可多得的、非常具有吸引力的挑战。让我们共同来建设这个世界,使每个人有个安全的家,能过上有尊严、身体健康、安全、幸福和充满希望的美好生活(吴良镛,2001)。”2006 年住房和城乡建设部正式推出国家基础标准《绿色建筑评价标准》、《绿色建筑评价技术细则》和《绿色建筑评价技术细则补充说明》(规划设计部分)系列,为我国绿色建筑的有效管理做了积极的准备。2011 年,住建部课题《中美绿色建筑评估标准比较研究》顺利通过专家验收并获得高度评价。尤其是该课题的重要研究成果——《可持续发展绿色住区建设导则》受到了验收专家委员会的一致肯定和赞誉。此项成果结合中国的实际,制定出一套较为完整并具有行业引领性和国际相应要素的绿色住区评估指标体系,填补了我国绿色住区建设体系的空白,对指导我国城镇绿色住区发展提供了理论依据。可见,物业环境问题成为 21 世纪人类生态文明共同关注的研究课题。

## 二、物业环境问题的出现

20 世纪 90 年代以来,大规模的城市规划和住宅建设,在加快城市现代化的同时,改善了城市居民住房条件。然而,原来毗邻的居民各自搬到城市千篇一律的住宅中,原有的街坊邻里关系消失了,新建住宅的公共建筑配套设施在市场经济冲击下明显滞后。随着城市老龄化、家庭小型化、住房私有化、生活现代化进程的加快,许多问题要依赖于居住地域服务团体、社区组织、物业管理公司等基层单位解决。一些城市管理部门纷纷提出要加强“居住社区建设”的问题,提出了“绿色社区”“社区文化”“社区服务”“生态社区”等一系列概念,城市规划部门出台了“生态住宅”“城市居住社区生态规

划”等相关措施；国际上也在开展“可持续发展的社区规划”“可持续发展的人类住区”等改善人居环境问题研究。当今世界可持续发展已成为各国的基本战略，作为城市基本单元的居住社区建设逐步转移到承接管理的物业服务公司，物业环境管理优劣无疑成为人居环境质量、社会可持续发展的重要体现。为了更好地促进物业环境建设健康发展，开展与其相关社区生态建设、建筑技术规范、住区环境设计的研究，需要一个共同的切入点，“生态住区”的概念应运而生，它首次见于“21 世纪人类生态住区规划述要”（朱锡金，1994）。继此文后，“生态住区”这一概念被学界和业界采用，在步入 2000 年以后，逐渐成了一个时髦的术语，备受房地产业宠爱。由于“生态住区”深刻地反映时代要求的内涵，在理论界、主管部门的高度重视和房地产商的炒作下，如今已成了一个具有时代特色的大众化名词。在“生态住区”概念的提出和发展过程中，“社区”概念紧密地与其联系在一起。“社区”概念最早源于拉丁语，本意是共有与互助的关系。德国社会学家滕尼斯（Ferdinand Tönnies，1859—1936）在 19 世纪末提出社区概念主要是基于社会学研究的视角，他首先将社区作为一个社会学的范畴来研究，并认为是富有人情味、有共同价值观点、关系亲密地聚居于某一区域的社会共同体（王彦辉，2004）。伴随城市的发展，社区不再是抽象的社会学名词，已成为具有明确地域界限，以居住为中心的生活、经济和公共活动的环境整体。当今社会对人居环境的宽度与深度方面的发展特别关注，社区的概念和理论已被逐步引用到城市的规划设计之中。在城市规划建设领域通常将居住社区统一简称为住区。物业环境管理探讨的城市住区是指居住在某一特定区域，具有共同利益关系、社会互动并拥有相应的服务体系的社会群体，是城市中的一个人文和地域复合单元，即城市居住社区的概念范畴。“生态住区”把与城市居住社区环境建设相关的诸多物业环境问题融合起来，采取多学科交叉综合研究物业环境问题，这一点尤为重要。

物业环境管理是解决物业环境问题的关键所在，既可以促进城市居住区的可持续发展，又可以解决居住水平提高与环境保护之间的矛盾，尽量在当代与未来间取得平衡，期望通过各方业主的共同努力，在尽量不破坏基本生态环境的前提下，达到人与自然的和谐共生。在面向以生态文明为主导思想的 21 世纪，城市发展必然要研究物业环境问题，建设城市社区、发展社区文化是城市走向生态文明的深层体现，这对于丰富更新规划技术手段，改革以往单一的住宅建造公共建筑配套观念，塑造未来城市人居环境提出了新的要求；物业环境管理应成为建设生态文明城市、构建和谐社会的有力保障。

### 三、物业环境管理的迫切性

我国物业管理行业的发展起步时间短,同时住房经济迅猛发展,城镇化水平急速提高,使得构建现代物业区域环境管理成为社会发展的客观要求摆在我们面前。物业区域环境管理引入我国虽然仅有 20 多年的历史,其所具备巨大的社会作用已经引起业界的普遍关注;作为城市环境一部分的物业环境,越来越受到人们的重视,国家环保、城市管理及有关部门正在逐渐加大对物业环境保护的研究和治理力度,强化对物业环境的管理,提高物业环境质量。由于我国的物业环境管理在政策、法规及管理制度等方面都存在许多空白,人们对物业环境管理的要求越来越高;无论是住宅物业、写字楼物业、酒店物业,还是各类开发区物业,都要求物业环境管理必须拥有一批训练有素、技术过硬的管理队伍。随着社会经济的发展和市场机制的完善,人们对如何完善和强化物业环境管理,为业主创造和保持一个安全、舒适、文明、和谐的生活、工作环境,从而使物业保值和增值,将会尤为关注。

城市已成为现代社会人们工作、居住、生活、休憩的中心。随着居民对环境污染认识的提高,越来越多的人开始重视自身利益和居住质量,改善和维护物业环境,重视物业区域环境管理已成为非常重要的课题。环保型建筑成为当今房地产业发展的趋势,但是目前环保建筑的理念还仅仅局限在建筑物的规划、设计、施工、运行、维护、拆除或再使用的建造过程中,而对于入住后物业管理阶段涉及的环境管理,各方面的重视还十分的不够。因此,考虑推行物业环境管理,加强物业环境的完善和美化,也就成为当前物业管理公司发展的一个必不可少的因素。当前住宅物业建设一般侧重于居住环境,对其物质设施及可视内容较有研究和积累,但对社会环境还认识不足,因此,在注重居住环境的同时还要兼顾对非物质环境及内心感受的内容的研究,如住宅物业环境管理效率,安全防范,节能环保等。把提高生活质量、营造健康生活氛围作为最高价值目标,才能全面提升住宅环境品质,开拓出健康的物业环境。

物业服务企业作为各类型物业的主要管理者,要高效切实地将所管辖区域的环境提高到更高水准,其从业人员就必须注重对环境管理思想体系的研究和学习,使维护环境形象成为工作习惯,构建牢固的环境保护意识。物业环境管理是构成物业管理的重要质量因素,物业环境管理工作进行的好坏直接影响到物业管理的整体质量。良好的物业环境管理可以满足业主对住区物业环境的要求,甚至可以使业主陶冶情操,放松心情,增进邻里间的互动和