

职业院校物业管理专业
“知识+技能”系列教材



物业 环境管理

Environmental
Management of Property

主 编 张天琪 黄金华
副主编 李昌茂

中国物资出版社

职业院校物业管理专业“知识+技能”系列教材

物业环境管理

主 编 张天琪 黄金华

副主编 李昌茂

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业环境管理/张天琪, 黄金华主编. —北京: 中国物资出版社, 2011. 1

职业院校物业管理专业“知识+技能”系列教材

ISBN 978-7-5047-3701-4

I. ①物… II. ①张…②黄… III. ①物业管理: 环境管理—高等学校: 技术学校—教材
IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 255295 号

策划编辑 张利敏

责任编辑 张利敏

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 杨小静

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 18.75 字数: 456 千字

2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-3701-4/F·1464

印数: 0001—3000 册

定价: 29.80 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

职业院校物业管理专业 “知识+技能”系列教材编委会

(以姓氏笔画为序)

主任委员 杨永杰 蒙联光

主要委员 王晓宇 杨永杰 李小丰 李昌茂
张天琪 郑莹 郭冰 黄金华
梁瑞智 蒙联光 谭利芬

总策划 张利敏

出版说明

这套教材贯彻“以专业知识和职业技能训练为中心任务”，探索具有物业管理专业特色的教材，搭建了企业管理人员与一线教师交流的平台。

本套教材将系统的知识与技能训练有机地结合起来表述，读来轻松但不失严谨，在各个学习单元配备了实训，老师可以选择可行的实训项目与学生进行互动学习，以便使核心课程变得更加有趣。

本套教材从策划伊始到问世，都伴随着策划人详尽的调研、行业专家的认真解惑和编写老师辛勤的耕耘，它具备如下特点：

1. 通俗易懂，深浅有度。理论知识广而不深，基本技能贯穿教材的始终。图文并茂，以例释理的方法得到广泛的应用，十分符合职业院校学生的学习特点。

2. 知识与能力并重的编写思路。一方面注重企业的参与，注重与相关职业资格标准相结合；另一方面使知识与能力训练互为依托，增强了可读性。

3. “套餐式”教材，电子教案请专业人士制作。现代化的手段可以帮助丰富和发展传统的教材，PPT可以使学生的注意力更加集中，书本的附加内容可以使书本内容形象生动，适量的配套练习、详细的参考答案可以培养学生自学自测的能力……特别是本套教材的这些“套餐式”杜绝形式主义，那些不能用、不适用的课件做了还不如不做。

4. 兼顾老师授课和学生学习。不仅设置电子资料包减少老师备课的工作量，也在内容安排上兼顾了可读性，使学生能够自主学习。

本书配有的电子教学资料，包括电子教案、教学指南、课时建议、练习题答案、期末考试A、B试卷和答案以及其他有用的知识，能够为老师授课和学生学习提供诸多便利，起到小型“资料库”的作用，请登录<http://www.clph.cn>进行下载。同时将书本最后一页填好传真回我社索要密码使用电子教学资料。

“职业院校物业管理专业‘知识+技能’系列教材”符合职业教育的教学理念和发展趋势，能够成为广大教师和学生教与学的优秀教材，同时也可以作为物业管理人员、相关从业人员的自学读物。

前 言

随着经济社会的发展,人们越来越注重对工作、居住环境及生活品质的追求,对物业服务要求也日益提高。物业环境管理是物业服务的重要内容之一,涉及面广,专业性比较强,涉及环保、绿化等多个学科,做好物业环境管理、提升物业服务质量是物业管理从业者面临的重要理论和实践课题。

物业环境管理作为物业专业的主要课程之一,教材的编写在吸取现有物业环境管理教材优点的基础上,增加了近年来物业管理学科理论研究成果、实用技术和工具的最新内容。针对高职学生培养要求和学生的特点,充实了物业管理方面的案例、实训等内容,以锻炼学生的实际操作和动手能力。教材从物业环境保护、物业环境卫生、物业环境绿化、物业环境安全、物业环境应急管理、物业环境质量管理等方面全面介绍物业环境管理,并且根据实际教材和专业课程设置情况,删减了环境管理中设备设施和房屋等管理内容,避免同物业设备管理和物业房屋管理等课程的重复,增加了最新的物业环境应急管理和物业环境管理体系的内容,突出教材的实践性。该书定位于物业管理和房地产管理专业,适用于高等职业技术学院物业管理专业的学生,也适用于物业管理爱好者,具有理论性适中、覆盖面较广、实用性较强、材料丰富、思考题针对性强、形式多样等优点。

本教材编写人员来自高等职业技术学院的专业教师和企业一线管理人员,理论和实践经验丰富。由张天琪、黄金华担任主编,李昌茂担任副主编。参加编写的人员有李小丰、郑莹、谭利芬。

本教材在编写过程中,得到了北京农业职业学院物业专业相关领导及物业管理企业的支持和帮助,同时参考了已出版的有关教材内容以及许多专家、学者的论文及著作,吸取了许多重要研究成果和材料。在这里,向他们表示衷心的感谢!

编 者

2011年1月



目 录

第一章 物业环境管理概述	(1)
第一节 物业环境管理的基本概念	(2)
第二节 物业环境管理的特点、内容及目标	(10)
第三节 物业环境管理的基本原则及基本手段	(15)
第四节 物业环境管理的重要性及发展趋势	(18)
第五节 物业环境管理机构	(21)
第二章 物业环境保护管理	(27)
第一节 物业环境保护管理基础	(27)
第二节 物业环境质量管理	(33)
第三节 物业大气污染及其防治	(38)
第四节 物业水污染及其防治	(49)
第五节 物业噪声污染及其防治	(55)
第三章 物业环境卫生管理	(66)
第一节 物业环境卫生管理概述	(66)
第二节 物业环境卫生管理机构设置	(74)
第三节 物业环境卫生保洁用品及应急管理	(81)
第四节 物业环境卫生管理日常操作	(93)
第四章 物业垃圾管理	(116)
第一节 物业垃圾概述	(116)
第二节 物业垃圾的防治及处置方法	(121)
第三节 物业垃圾管理实际操作	(128)
第四节 公共场所卫生防疫管理	(132)
第五章 物业环境绿化基础知识	(144)
第一节 了解植物	(145)
第二节 物业绿化管理概述	(159)
第三节 物业绿化接管验收	(164)



第六章 物业环境绿化与管理	(169)
第一节 物业室外环境绿化设计	(169)
第二节 物业室内环境绿化设计	(181)
第三节 物业绿化树木栽植	(184)
第四节 物业绿化植物养护管理	(187)
第五节 植物病虫害防治与其他养护管理	(197)
第七章 物业安全管理	(203)
第一节 物业安全管理概述	(203)
第二节 物业消防管理	(210)
第三节 物业治安管理	(220)
第四节 物业车辆安全管理	(231)
第五节 物业公共设施设备安全管理	(237)
第八章 物业突发事件应急管理	(241)
第一节 突发事件概述	(242)
第二节 物业突发事件应急管理	(247)
第三节 物业突发事件应急预案的含义及编制原则	(251)
第四节 物业突发事件应急预案的编制与演练	(253)
第九章 物业环境管理体系	(264)
第一节 ISO 14000 标准概述	(264)
第二节 物业企业与环境管理体系	(269)
第三节 物业 ISO 14000 环境管理体系内部审核	(273)
第四节 物业企业如何实施认证	(285)
参考文献	(291)



第一章 物业环境管理概述



动脑筋

在证券公司工作的张先生，两年前就已着手准备买房了。在看了无数楼盘后，终于在一次房展会上，他和妻子相中了某一楼盘。该楼盘缓坡式绿地、欧式雕塑、亭台楼榭、羽毛球场，小区规划设计得十分合理，不仅功能齐全，而且组合成了一幅赏心悦目的美景，这种美景也正是张先生心目中理想的居住环境。于是他毫不犹豫地就签下了购房协议。是什么因素吸引了张先生呢？



本章学习目标

- 知识目标：1. 掌握物业环境管理的基本概念、内容和目标。
2. 熟悉物业环境管理的基本原则及手段。
3. 了解物业环境管理的特点、重要性及发展趋势。

技能目标：设计一家物业公司的环境管理机构。

物业管理与环境密不可分，物业环境管理是维护现代居住小区的生态环境乃至城市生态环境，促进城市可持续发展的基础。物业环境是城市环境的一部分，是城市范围内某辖区的小环境，是城市环境的单元。物业环境时刻影响着人类居住、工作、教育、卫生、文化、娱乐、经济、贸易、生产等活动，是人类生存和发展的基本环境。物业环境得不到保护，很容易成为污染源，并直接威胁城市整体环境，进而影响人类的身体健康和生活质量。

对物业管理服务的对象来说，最能直接感受到物业管理成效和服务水平的是物业环境的好坏，如物业管理区域环境是否整洁、居住区是否存在环境污染、公共场所绿化面积大小和绿化效果如何、治安是否良好、区域交通是否通畅等，都是物业环境管理的重要内容。



第一节 物业环境管理的基本概念

一、物业与物业管理

(一) 物业

1. 物业概念

所谓物业，是指已建成并具有使用功能和经济效益的各类居住和非居住的建筑物及与之相配套的附属设备，市政、公共设施，房屋所在的土地、附属的场地和庭院等。

其中房屋是指地上的建筑物和地下的构筑物，既包括住宅房屋，如居民楼、公寓、别墅等，供人们遮风避雨、居住、工作娱乐、储藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所，也包括非住宅房屋，如工业厂房、仓库、商店、饭店、宾馆、教学楼、医院、体育馆、办公楼等。各类房屋可以是一个建筑群，如住宅小区、工业区等，也可以是单元建筑，如一幢高层或者多层住宅楼、停车场等。

2. 物业内涵

从物业的内涵来看，其一般由 4 部分组成。

(1) 供居住或非居住的建筑物本体即房屋，包括建筑物自用设备和共用设备。

(2) 配套附属设备，同样包括自用设备和共用设备。自用设备指由建筑物内部业主、非业主使用人自用的门窗、卫生洁具以及通向总管道的供水、排水、燃气管道、电线等设备。共用设备指建筑物内部全体业主和非业主使用人共同使用的供水、排水、落水管道、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备。

(3) 配套公共设施，指物业区域内业主、非业主使用人共有共用的设施，如道路、绿地、停车场（库）、照明管线、排水管道等设施。

(4) 相关场地，指物业所占用的场地。



物业管理小专家

“物业”一词来自于香港方言。它源自“Real Property”或“Real Estate”，表示房地产或不动产。在中国港澳及东南亚一些国家，“物业”一词往往作为房地产或不动产的别称或同义词。在《香港房地产法》一书中，作者李宗锋先生称“物业”是单元性的房地产。它既可以是单元性的地产，也可以是单元性的房产；既可以是一套住宅，也可以是一栋楼宇或房屋，故而物业所涉及的范围非常广泛。应注意的是，尽管“物业”一词常常作为房地产的同义词，但是物业的概念与房地产的概念在很多方面还存在着差别。一般来说，“房地产”一词涉及宏观领域，泛指一个产业；而“物业”则是一个微观的概念，它一般是指一个单项的房地财产，或一项具体的实物资产。



3. 物业的特征

物业与其他事物一样,也有自己独特的性质。从它的自然属性看,物业是一种区别于其他物质的物质形式,它具有以下特征。

- (1) 固定性。表现在土地、建筑物的不可移动性或位置的确定性。
- (2) 耐久性。表现在相对长久的使用寿命周期。
- (3) 多样性。表现在建筑物构造、外观、功能等形式的多样性。

(二) 物业管理

在国务院 2007 年颁布的《物业管理条例》中明确指出:物业管理是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动,物业管理有广义和狭义之分。

1. 广义的物业管理

广义的物业管理是指在物业的寿命周期内,为发挥物业的经济价值和使用价值,管理者采取多种科学技术方法与管理手段,对各类物业实施全过程的管理,并为物业所有者或使用者提供有效周到的服务。广义物业管理的范畴相当大,它涉及物业全部寿命周期内的多种管理与服务活动,如物业的开发建设管理、租售管理、装修管理、修缮管理以及为物业使用者的经营、生产、居住而提供的多种形式的服务。

2. 狭义的物业管理

狭义的物业管理是指专业组织或机构,受业主委托,按合同或契约,运用现代经营手段和修缮技术对已建物业进行管理,为其业主或用户服务。狭义的物业管理,一般包括对房屋建筑及附属配套设备、设施及场地以经营的方式进行管理,对房屋周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、公共设施、道路统一实施专业化维修、管护,维持物业使用功能,向业主或使用人提供多方面服务。

由此可见,广义物业管理与狭义物业管理的区别在于其管理范围的不同。广义物业管理涵盖较宽,包括了物业从产生到寿命终止的全部过程,涵盖物业从建设策划、经营管理、投资增值和报废的善后处理等。在大多数的企事业单位或机构内,其内部物业的管理均体现出这种广义性的特征。而狭义的物业管理,则多体现在物业建成并投入市场后,专业的物业管理服务企业接受业主或使用人的委托而进行的物业使用期的管理与服务,表现为物业运行管理。我国物业管理行业起步较晚,物业管理的市场体系正在建立中,目前开展的物业管理,多属于狭义的物业管理。随着我国物业管理业的进一步发展,广义物业管理也开始出现并呈发展的趋势。

二、环境

根据《中华人民共和国环境保护法》规定:环境是指影响人类生存和发展的各种天然的和经过人工改造的自然因素的总体,包括大气、水、海洋、土地、矿藏、森林、草原、野生生物、自然遗迹、人文遗迹、自然保护区、风景名胜、城市和乡村等。环境是人类进行生产和生活活动的场所,是人类生存和发展的物质基础。从另一种角度说,就是作用



于“人类”这一主体的所有外界事物与力量的总和，也就是指与“人”有关的周围地方或者所处的情况和条件。环境有自然环境和社会环境之分。

1. 自然环境

自然环境是环绕人们周围的各种自然因素的总和，如大气、水、植物、动物、土壤、岩石矿物、太阳辐射等。这些是人类赖以生存的物质基础，被划分为大气圈、水圈、生物圈、土壤圈、岩石圈五个自然圈。

2. 社会环境

社会环境是人类通过长期有意识的社会劳动，在自然环境的基础上，加工和改造了的自然物质、创造的物质生产体系、积累的物质文化等所形成的环境体系，是与自然环境相对的概念。社会环境一方面是人类精神文明和物质文明发展的标志，另一方面又随着人类文明的演进而不断地丰富和发展，所以也有人把社会环境称为“文化—社会”环境。社会环境分类如图 1-1 所示。

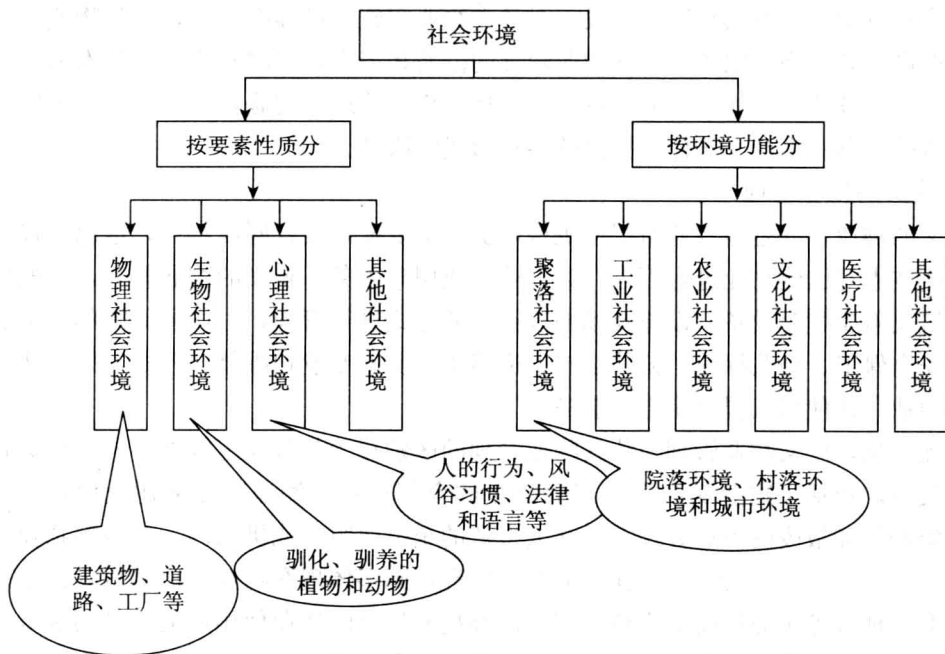


图 1-1 社会环境分类

三、物业环境

(一) 物业环境概念

城市环境是人群集中的聚落环境，主要是指在一个城市范围内的大环境。物业环境是城市环境的一部分。物业环境主要是指城市中某个物业管理区域内的环境，它是与业主和使用人的生活和工作密切相关的各种必需条件和外部变量因素的综合。



(二) 物业环境分类

1. 按区域分

通常分为物业内环境和物业外环境,一般来讲楼宇内的环境叫做物业内环境,楼宇外的环境叫做物业外环境。

2. 按自然条件和社会环境的不同角度分

物业环境包括了硬环境和软环境。

(1) 硬环境。这是指与业主和使用人有关或所处的外部物质要素的总和,也就是那些可以看得见、摸得着的物质环境,如物业管理区域的水体、楼房、道路、花草树木、雕塑、人造景观等。

(2) 软环境。多是相对硬环境而言的,是指与业主和使用人有关或所处的外部精神要素的总和,也就是无法用五官感受的一种心理上的感受,如邻里之间的和睦相处的人文环境、行为良好的文明环境、夜不闭户的安全环境等。

这两种环境是相互影响和相互促进的,硬环境是物业环境的基础和先决条件,软环境则是保持良好硬环境的指标与形象标准。没有好的硬、软环境,就难以形成好的物业环境。硬环境虽好,但软环境若不到位,也不能使好的硬环境很好地保持,甚至会受到人为的破坏。因此,硬环境的建设离不开软环境的支持,软环境的建设也离不开硬环境的物质基础。

3. 按用途分

(1) 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。内部居住环境是指住宅(以家庭为居住单位的建筑)的内部环境。影响住宅内部环境的因素如表1-1所示。

表 1-1

住宅内部环境的影响因素

影响因素	说 明
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
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
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
隔热与保温	住宅建筑在夏天具有良好的隔热效果,在冬天具有良好的保温功能,这是改善居住环境的重要条件



续 表

影响因素	说 明
光照	居住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
通风	通风一般是指自然通风。居室应具有良好的通风条件,特别是在炎热而没有空调的情况下,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
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,不损害人身健康,保持居室内环境的舒适性
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
其他	如湿度、电器噪声等

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。外部居住环境与内部居住环境的有机结合,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如表 1-2 所示。

表 1-2

住宅外部环境的影响因素

影响因素	说 明
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
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
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
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
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所不可缺少的组成部分

续 表

影响因素	说 明
室外环境小品	室外环境小品主要包括建筑小品、装饰性公共标志、公共小设施、公共游憩小设施以及地面铺砌等
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,应消除空气中的有害、有毒气体,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
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
小气候环境	应做好居住区内的气温、日照、防晒、通风或防风等状况的维护工作,确保居住区内优雅、舒适的小气候环境
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
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

(2) 生产环境。生产环境是指提供给企业及其生产者从事产品生产的相关设施与条件,其主要影响因素如表 1-3 所示。

表 1-3 生产环境的影响因素

影响因素	说 明
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用途上,生产一种需要较高层高的厂房才能正常生产的产品,则其生产环境一定比较差
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,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
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,确保生产者在适宜的温差环境中从事生产活动
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
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,树立良好的企业形象
环境卫生状况	良好的环境卫生状况,能够确保生产者在清洁、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



续 表

影响因素	说 明
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
基础设施	企业生产对基础设施的依赖性较强, 生产用房的电力供应情况、生产用水是否能够满足需要、排污及污染治理的可能性、通信条件等, 都是影响生产环境的因素
行政服务条件	直接为生产型企业服务的公安、银行、工商、税务、环卫等行政服务机构的设置, 对于确保企业有一个良好的生产环境, 起着十分重要的作用

(3) 商业环境。商业物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、餐馆、游艺场馆(娱乐城、歌舞厅等)和商务写字楼等所在区域的情况和条件, 其主要影响因素如表 1-4 所示。

表 1-4

商业环境的影响因素

影响因素	说 明
物业类型与档次	商业物业有低层、多层和高层之分, 同时其物业档次也不相同。一般来说, 其档次越高, 相关的商业环境就越好, 客户对商业环境的要求相对来说也要高一些
隔声	商业物业应有较好的隔声效果, 以免影响他人或外界, 造成噪声污染
光照与通风	商业物业在使用中, 其室内应有足够的自然采光和人工照明, 同时应具有较好的通风效果
室内小气候	要求室内具有适宜的气温、相对湿度和空气流动速度
室内空气含氧量	室内空气要具有足够的含氧量, 最大限度地降低有毒、有害、有异味的气体或物质, 确保使用人的人身安全和身心健康
绿化	商业物业要有足够的绿化面积和绿化种植或盆花种类
环境卫生状况	良好的环境卫生状况, 有利于商业活动的开展和吸引顾客
环境小品	美观、合适的环境小品, 能给商业活动的开展构造一个良好的情境和氛围
商业设施	完善、配套和便捷的商业设施, 为商业活动的开展奠定了基础
交通条件	对于商业物业来说, 应考虑两个方面的交通条件: 一是顾客方面, 主要是公共交通的通达度(附近公交线路的多少, 公交车辆时间间隔, 以及公交线路联结的居民区个数; 距飞机场、火车站、码头等的距离远近); 自行车、摩托车和汽车的停车场问题。二是经营方面, 要考虑进货和卸货的交通便利程度
服务态度和服务水平	商业物业的服务态度越好、服务水平越高, 其商业服务环境就越佳, 相应的商业效益就越好



(4) 办公环境。办公环境是指以各种行政办公为目的的物业环境,主要包括商务写字楼、宾馆、各种类型的办公楼等。办公物业环境包括办公室内环境和办公室外环境。

①办公室内环境的影响因素主要包括办公室结构、隔声效果、隔热与保温、光照和日照、室内空气、室内景观布置、办公人员的基本素质等。

②办公室外环境的影响因素主要包括室外绿化、环境小品、大气环境、声环境、视觉环境、环境卫生状况、治安状况等。

四、物业环境管理

1. 物业环境管理

物业环境管理就是物业管理公司按照物业服务合同约定,对所管辖区域的物业环境进行维修、养护活动。

物业环境管理是物业管理系统中十分重要的一个环节。物业环境管理的主体一般是企业性质的物业服务公司,还包括一些物业服务公司聘用的专业清洁公司或保安公司等。物业环境管理作为物业管理的一部分,也是一种市场行为和有偿活动。

2. 物业环境管理的任务

物业环境管理的任务主要是保护和维持物业管理区域内的面貌,防止人为破坏和自然损坏,维护物业管理区域内正常的公共秩序,为管理区域的居住人群提供良好的生活、办公和生产环境。



物业管理小专家

美国,居住环境是第一位的

美国住宅区域的划分,富人区和穷人区的界限是比较明显的。富人区大都在环境优美的地方,并且治安良好,像纽约长岛的一些顶级豪华别墅。而穷人区多在环境嘈杂、污染严重的地方,像纽约市的哈莱姆和布鲁克林就是有名的贫民住宅区,住的大都是收入不高的人。

美国人购房,对环境的考虑几乎可以说是第一位的。比如普通住宅区的一幢房子要30万美元左右,而高档住宅区则可能达50万~60万美元。房子本身面积、格局、档次可能相差不多,差就差在环境上。

这里所指的“环境”包括自然环境和人文环境。

自然环境不仅仅是房前屋后的绿树、花草,而是整个社区甚至住宅所处地段的景观。美国的一些高收入者,为了有一处优美的居所,宁愿花多出几倍的钱到郊外买房子。因此,就有了“穷人住市区,富人住郊区”的说法。

人文环境是指社区居住者的构成。人文环境包括居住者的文化素养、生活水准、价值取向等。美国是一个重视社区文化及个人身份的国家,有时肤色都可能成为择邻而居的标准。有些社区甚至定了这样的规矩:在接纳新成员时,要经过社区业主委员会的讨论,看