

【物业环境管理】：实训练习

项目一 物业环境管理概述

一、填空题

1. 自然环境包括_____、_____、_____、_____、_____等五个自然圈。
2. 物业环境按物业用途的不同，可分为_____、_____、商业环境和办公环境等。
3. 物业环境按区域分通常分为_____和_____；按自然条件和社会环境的不同角度分_____和_____。
4. 物业环境管理应以物业管理区域内的_____为权力核心。
5. _____是物业环境管理的本质特征。

二、判断题

1. 对物业环境虽然可称其为管理，但本质上是以人为本，物业环境管理也是围绕为居住物业的业主服务而展开的。()
2. 大气、水、植物、动物、土壤、岩石矿物、太阳辐射等属于自然环境。()
3. 工业环境、农业环境、文化环境、医疗休养环境等属于社会环境。()
4. 自然环境是人类精神文明和物质文明发展的标志。()
5. 随着人类文明的演进而不断地丰富和发展，有人把社会环境称为文化—社会环境。()
6. 软环境是物业环境的基础和先决条件，硬环境则是保持良好硬件环境的指标与形象标准。()
7. 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。()
8. 物业环境是城市环境的一部分。()
9. 委托式管理是物业公司可以把某项管理工作全权委托给专业公司，无需配备任何人员。()

三、选择题（单选或多选）

1. 在环境管理中，装修押金收取属于_____。
A 法律手段 B 经济手段 C 行政干预手段 D 宣传教育手段

2. _____是环境管理的主体。

A 环境 B 居民 C 政府 D 物业企业

3. 下面哪些属于自然环境? _____

A 村落环境 B 植物 C 大山 D 农业环境 E 狗

4. 下面哪些属于软环境? _____

A 人文环境 B 雕塑 C 安全环境 D 花草树木 E 人造景观

5. _____环境是人类精神文明和物质文明发展的标志。

A 自然环境 B 安全环境 C 社会环境 D 城市环境

四、简答题

1. 什么叫物业软环境和硬环境? 它们有何区别和联系?

2. 物业环境的类型主要有哪几种?

3. 影响居住环境的因素有哪些。

4. 物业环境管理的内容和目标是什么?

5. 物业环境管理应遵循哪些基本原则和手段?

五、综合案例分析

案例名称	物业环境问题引发的纠纷
工作任务	2014年8月,某小区魏女士租用新建居民楼门市房从事餐饮业,在未采取有效污染防治措施、未通过环保审批手续的情况下,擅自开张营业。随着居民先后入住,油烟、噪声等环境问题引起小区业主多次向物业公司反应情况,物业公司因为利益关系一拖再拖,对魏女士进行宣传教育收效甚微,最后罚款3000元,想以惩戒的方式引起魏女士重视。但罚款后效果甚微,甚至魏女士更加理直气壮,引起的店群矛盾和纠纷日趋突出。2015年1月,该楼住户多次向县政府、县环保局、县工商局等单位投诉,强烈要求取缔该饭店的违法经营活动。接到投诉后,环保局会同工商等部门数次责令该饭店进行整改,并帮助协调店群纠纷。但成效不明显。此间、投诉未中断。 2015年6月,县环保局、县工商局组成了综合执法组,联合签发了《环境保护听证告知书》和《行政处罚决定书》,通过法院审查,责令该饭店停止经营。
完成时间	10分钟
任务目标	了解物业环境管理的原则及手段。
任务要求	1. 利用本章所学知识,物业公司在处理环境管理纠纷过程中,主要违背了哪些原则? 2. 本案例在管理过程中,运用了哪些管理手段?

研讨内容	
研讨成果	
讨论过程	
自我角色	
自我评价	
小组评价	
教师评价	

项目二 物业环境卫生管理

一、选择题

1. 由于物业管理公司对环境卫生管理工作可以采取三种模式进行_____。
A 委托式 B 选择式 C 结合式 D 自主式
2. 按照保洁剂的_____ 通常将其分为酸性保洁剂、中性保洁剂、碱性保洁剂三种基本类型。
A 物理性质 B 形态 C 使用方法 D 酸碱性
3. 地板的打蜡抛光工作程序第一步是_____。
A 洗地抛光 B 起蜡 C 除尘 D 上蜡封地 E 抛光
4. 外墙保洁必须在良好的气候条件下进行, 风力_____以上停止工作。
A 3 级 B 4 级 C 5 级 D 6 级
5. 洗洁精属于_____。
A 酸性保洁剂 B 中性保洁剂 C 碱性保洁剂 D 其它

二、名词解释

环境卫生 环境卫生管理 物业环境卫生管理

三、简答题

1. 物业环境卫生管理范围有哪些?
2. 如何对保洁剂进行安全管理?
3. 保洁工具的选购应考虑哪些因素?

四、实训——走进物业环境管理

实训名称	实训目的	实训内容	实训考核
实训项目 1			

参观物业公司 ，编制环境卫生保洁管 理方案	掌握环境卫生保洁管 理的编制内容	（1）参观学校物业管理公 司，了解保洁情况。（2） 根据学校物业管理现状编 制学校环境卫生保洁管理 方案。（3）每组编制一份， 每组 5 人。	环境卫生保洁管 理方案。
实训项目 2 参观物业公司 ，编制地板的打蜡抛光 工作程序	掌握地板的打蜡抛光 工作程序。	（1）参观大楼地板的打蜡 抛光工作（2）编制地板的 打蜡抛光工作程序。（3） 每组编制一份，每组 5 人。	地板的打蜡抛光 工作程序。
实训项目 3 参观物业公司，识别保 洁日常用品	能够识别常用保洁用 品	（1）常用保洁剂（2）常 用保洁工具	现场识别保洁常 用物品。

项目三 物业垃圾与防疫管理

一、判断题

1. 影响流行病传播的三个环节是传染环境、传播途径和易感人群。()
2. 由病毒、细菌、衣原体、立克次体等引起的病害称为传染性病害。()
3. 通风能够杀灭病原体。()
4. 要控制公共场所传染病的传播，切断传染源是最有效的方法。()
5. 紫外线消毒属于物理消毒。()

二、选择题

1. 下面哪些属于有机垃圾_____。
A 果皮 B 灰土 C 玻璃 D 报纸
2. 垃圾根据其化学性质可分为_____和_____。
A 有机废物 B 固体废物 C 无机废物 D 液体废物
3. 可回收垃圾包括_____。
A 纸类 B 金属 C 电池 D 玻璃
4. 常见呼吸道传染病有：_____。
A 麻疹 B 流行性感冒 C 伤寒 D 霍乱
5. 常见消化道传染病有：_____。
A 伤寒 B 肺结核 C 痢疾 D 霍乱
6. 收集、中转、运输至最终处理组成一个完整的生活垃圾处理系统，该系统中的___被称为生活垃圾的收运系统。
A 收集 B 处理 C 中转 D 运输

三、简答题

1. 物业垃圾有哪些危害？
2. 如何治理物业垃圾？
3. 焚烧法有哪些优缺点？
4. 卫生填埋法有哪些优缺点？
5. 简述物业垃圾的主要处理方法。
6. 简述消毒与灭菌的区别和联系。

四、综合案例分析

案例名称	“垃圾不落地，你我共参与”
工作任务	2015年6月26日上午9时，漯河市“垃圾不落地，你我共参与”启动仪式在火车站广场举行。市环卫处决定在市区部分路段试行“垃圾袋装化，垃圾不落地”收运新模式，并逐步向全市推广。通过在市区沿街商户中实施“垃圾袋装化”，环卫部门定时上门收集，达到沿街商户“垃圾不落地”的效果。据了解，此次“垃圾袋装化”选择了包括人民路、滨河路、泰山南路、海河路、祁山路、嵩山路、解放路、金山路、燕山路、湘江路等在内的10条城市主要道路的部分路段作为试点路段。这些试点路段的共同特点是道路沿街商户相对比较集中。 同时，各区环卫部门将确定辖区内每条道路（临街门店）垃圾收运次数和时间，原则上每天不少于3~4次，具体时间由各区环卫部门根据试点路段商户经营时间自行确定。垃圾收运次数和时间要书面通知沿街单位、临街门店业主。环卫部门要制定沿街商户垃圾袋装化行为准则，环卫部门定时收集，上门服务作业规程，并严格按照作业规程实施。据了解，各区环卫部门将组织开展“垃圾袋装化，垃圾不落地”专项执法行动，对沿街门店不实施垃圾袋装，有乱倒垃圾行为的进行专项整治，并依据《城市市容和环境卫生管理条例》实施办法对沿街商户乱倒垃圾的行为进行处罚。 ‘垃圾袋装化’解决了以往垃圾在收集、存放和运输环节的二次污染问题。也为今后实行垃圾分类收集，最终达到垃圾无害化、资源化、减量化奠定基础。
完成时间	15 分钟
任务目标	了解物业垃圾资源化、袋装化意义。
任务要求	1. 什么叫垃圾资源化？包括哪几个环节？ 2. 垃圾袋装化和垃圾资源化有什么关系？为什么实行垃圾袋装化？ 3. 你认为实行垃圾袋装化有什么困难？如何提高垃圾袋装化比率？
研讨内容	

研讨成果	
讨论过程	
自我角色	
自我评价	
小组评价	
教师评价	

项目四 物业绿化管理

一、选择题

1. 物业绿化管理除了日常绿化管理养护工作外，还包括了（ ）等工作。
A. 花草树木的修剪 B. 园林设计 C. 绿化翻新改造 D. 卫生保洁
2. 阳台及屋顶植物应选择（ ）的低矮植物。
A. 抗风性强、耐干旱 B. 抗潮湿、耐生长 C. 抗酸碱、耐湿度 D. 抗风弱、耐盐碱
3. 小区绿地布局合理，（ ）与建筑小品配置得当。
A. 花草树木 B. 业主 C. 房屋 D. 道路
4. 物业接管验收时，需要查看（ ）。
A. 外购植物的检疫证和出圃证 B. 外购植物的出厂合格证
C. 植物的使用说明书 D. 业主档案
5. 物业绿化档案资料的收集工作是把（ ）集中起来，移交给单位档案室或负责管理档案的部门的工作。
A. 平时工作中文件资料 B. 有保存价值的文件资料
C. 养护工作中的养护管理措施 D. 业主进出车辆记录

二、综合案例分析题

案例名称	温度对植物的影响
工作任务	2002

	年，某北方地区的一位领导到南方出差，看到当地的紫薇开花漂亮，满株都是，就立刻决定在北方大量种植。结果没想到，一棵没剩全被冻死。还有北海道黄杨，当年哈尔滨晚报宣传说它树型美、耐低温，生产肯定赚大钱。最终，许多人为此破产。
完成时间	10 分钟
任务目标	了解环境对植物产生影响的主导因子
任务要求	1. 为什么漂亮的紫薇全被冻死，北海道黄杨让人破产？ 2. 要种植什么树木，才不会被冻死，能够健康生长？
研讨内容	
研讨成果	
讨论过程	
自我角色	
自我评价	
小组评价	
教师评价	

项目五 物业环境绿化设计与养护

一、选择题

1. 下列（ ）属于速效肥？

A 豆饼肥 B 绿肥 C 尿素 D 氨水

2. 以下（ ）属植物病虫害的生物防治方法。

A 辐射处理 B 微生物 C 杀菌剂 D 性外激素

3. 将乔木主干下部用石灰水加适量盐涂白是为了（ ）。

A 杀虫 B 抗风 C 抗冻 D 抗旱

4. 屋顶绿化对屋面防水要求较高，同时受屋顶承载能力的限制，屋顶供种植的土层很浅，土壤有效含水量小，易干燥屋顶绿化的应以（ ）的植物为主。

A 小型的花灌木 B 草坪等浅根系植物 C 大型的花灌木 D 直根系植物

5. 我国东北、华北、西北等地降雨量较少，冬春又严寒干旱，因此在（ ）灌“冻水”可以提高树木越冬能力和保墒作用。

A 早秋 B 晚冬 C 秋末冬初 D 早春

二、综合案例分析题

案例名称	树木的防寒方法
工作任务	立冬刚过，气温急剧下降。据气象部门预测，今冬长沙又将面临严寒天气。某校为保证校园花树顺利安全过冬，后勤部门早组织、早安排、早落实，从11月下旬至12月底，历时一个多月，集中力量，针对不同树种采取多种有效措施，积极做好绿化树木防寒抗冻工作。

	冬季树木的防寒抗冻工作是学校后勤部门的重要任务之一，校本部分公司特制定了有步骤、有重点、有阶段的工作计划，着力做好树木的修剪、包扎、浇灌等，积极为树木“喂水”、“穿衣”、“裹脚”。（注：“喂水”是在土壤封冻前为树木浇灌一次封冻水，保障土壤不至于过快风干，使其在冬水结冰以后还可以起到保温作用；“穿衣”是对当年新植的常绿树木覆盖防寒布，使树木在越冬期间逐步适应移植环境；“裹脚”是对行道树主干利用石灰水刷白处理，以保温并杀灭越冬虫卵。） 在学校科教南楼前的花坛，可以看见所有的大花树都无一例外地穿上了塑料“羽绒服”，远远望去，百色的树干、绿色的树梢，在冬日的暖阳下更别具一番风情。
完成时间	10 分钟
任务目标	了解树木防寒的各种方法。
任务要求	1.学校对树木采取了那些防寒措施？ 2.常见的防寒措施还用那些？
研讨内容	
研讨成果	
讨论过程	
自我角色	
自我评价	
小组评价	
教师评价	

项目六 物业水质管理

一、名词解释

物业水污染 中水 水质 水质检测 水质指标 二次供水

二、简答题

1. 物业水污染的主要来源是什么？
2. 水质检测有哪些方法？
3. 目前国家公布的有哪些饮用水检测方法的标准？
4. 根据国家标准，生活饮用水水质卫生必须符合哪些基本要求？
5. 如何认定饮用水污染？
6. 物业二次供水对安全运行管理有哪些要求？
7. 物业二次供水应急处理有哪些原则？

三、综合案例分析题

案例名称	物业水箱清洗缺少监管 清洗后水质抽检大有猫腻
工作任务	每年春季,许多物业楼顶上的水箱都要开始新一轮清洗。根据上海市调查,目前不少物业的水箱清洗作业都缺少监管,清洗后的水质抽检结果也大有猫腻。 清洗到底是如何操作的?一位曾偶然看到这一过程的某小区居民黄阿姨看到的是这样一幕,几个非专业人员穿着平时干活的靴子直接进入水箱,然后随便一冲就草草了事。“你们穿着套鞋怎么走得进去啊?你要晓得这是我们要吃的”几个人就是该小区平常做电工的,上去下来清洗水箱一共十五分钟。另一位小区周先生还碰到了更奇怪的事,被通知水箱清洗的那一天,家里水都没停一下。“贴了单子说 26 号来清理水箱,可是 26 号我们把水都接好了他没来。我想 27 号可能会来,27 号再做一遍也没来,我 28 号就打电话给物业了”。 物业的回答很肯定,清洗已完成。

	一位曾从事多年物业工作的老王表示，这种连水都不停一下就自称清洗过的做法算是个案，而实际上许多物业在清洗水箱中的做法和这个相比就是“五十步笑百步”，有的是物业公司拿了清洗费不作为，有的则是外包的保洁公司拿了钱糊弄了事“现在上海不是有规定要有一个卫生健康证么，我可以借用人家的证，天热的话他们就穿着拖鞋赤着脚下去，所以有的时候你不洗还比洗干净呢。问题是它事前事中事后他都没有监督的。” 据统计，目前本市有约 14 万只水箱，难道它们就真的没人监管么？实际上所有物业都必须每年向房管部门提交每次清洗水箱后的水质抽检报告，而这份报告是由上海市疾病预防控制中心出具，按理说，这样不负责任清洗后所放出来的水应该很难通过检测。然而记者走访了多个小区后发现，几乎所有的物业都能拿出合格的抽检报告，这是怎么回事？老王为我们揭开了谜底。“洗好以后由物业公司放个水样到疾控中心去化验，有的就到疾控中心门口买瓶矿泉水倒掉一点，你这个化验出来一点东西都没有的肯定过不了关，到疾控中心自来水里放一点，然后化验，就这样。”据了解，如今疾控中心的抽检规则有所变动，那就是送来检测的水必须使用他们提供的专用瓶子装，至于水取自哪他们仍然不管。 在监管不得力，物业这个“管家”又不靠谱的现状下，一位资深的小区业主委员会主任推荐说，那就靠自己吧，他们小区就是每次清洗都派业主代表上去全程监督，这种方法听起来是个麻烦的“笨法”，但却很有效。 资料来源：东广新闻台，2013-4-12 http://sh.sina.com.cn/news/b/2013-04-12/081942524.html
完成时间	15 分钟
任务目标	了解物业二次供水管理要求
任务要求	1. 物业在水箱清洗过程中违反了哪些管理要求？ 2. 对于水质检测监管不力问题，你有何建议？
研讨内容	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/598100131041007033>