



高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材

物业管理应用文写作

鲁捷 杨凤平 主编

WUYE GUANLI YINGYONGWEN XIEZUO



配电子课件

高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材

物业管理应用文写作

主 编 鲁 捷 杨凤平

副主编 王君义 武丕才

参 编 沈殿示 万岩竹

主 审 董咸慧



机械工业出版社

本书是高等职业教育物业管理专业系列规划教材之一。全书从物业管理应用文写作概论、事务文书、公务文书、物业管理招投标文件、物业管理专项业务文书、物业管理服务常用表格、物业管理规章类文书、物业管理论文方面,较为全面地介绍了计划、总结、调查报告、经济活动分析、简报、会议记录、竞聘演讲稿、述职报告、物业管理招投标文件、物业服务合同、入住手续文书、装修管理文书、物业管理告知类文书、物业管理规则类文书、物业管理公约类文书、物业管理毕业论文、案例分析等物业管理实践中常用的文种。

本书在编写体例上,力求体现以理论学习为基础,以例文为引导,以能力训练为主线的教学指导思想,以此来强化实践教学环节,突出能力培养的教学目标。

本书可作为高等职业教育物业管理专业的教材,同时也适用于物业管理行业从业人员的岗前培训或参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理应用文写作/鲁捷,杨凤平主编. —北京:机械工业出版社,2008.5

高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材

ISBN 978-7-111-24275-8

I. 物... II. ①鲁... ②杨... III. 物业管理—应用文—写作—高等学校: 技术学校—教材 IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 083006 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:李俊玲 李 莉

责任编辑:李 莉

封面设计:张 静

责任印制:洪汉军

北京振兴源印务有限公司印刷厂印刷

2008 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

184 mm × 260 mm · 14 印张 · 343 千字

0001—4000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-24275-8

定价:23.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 68354423

封面无防伪标均为盗版

前言

物业管理行业在我国处于起步发展阶段,尚未形成完善的物业管理科学体系。表现在高校的物业管理专业教学中,主要是教材理念滞后,内容陈旧,脱离行业发展实际,因此,物业管理专业的教材建设已成为物业管理专业建设亟需解决的重点问题。

物业管理应用文写作是物业管理工作者的一种管理手段,这一观念已在现代物业管理实践中得到了越来越广泛的认同。因此,作为以职业技能培养为己任的高等职业技术教育,从其出现伊始,便将物业管理应用文写作能力作为高职物业管理专业学生一项必备的基本技能,要求学生全面掌握。为保证这一培养目标的实现,促进学生专业知识和业务技能水平的提高,同时为了提高企业在职人员的应用文写作能力,促进物业管理企业行文处理的规范化,推进物业管理企业管理的规范化,在深入物业管理企业调查研究的基础上,根据物业管理企业行文的实际需要,我们组织编写了本教材。本教材具有以下几个特点:

1)在教材内容上,突出物业管理实践的需要,所选文种均为实际工作中使用频率较高的文种,如此安排,是为了在教学中实现物业管理应用文写作与专业知识、业务技能的有效衔接,促进学生写作能力的提高。表格是物业管理实践中经常使用的文种,根据物业管理企业常用表格的基本要求,教材中设置了“物业管理服务常用表格”一章,这是以往物业管理应用文写作教材所没有的。

2)在编写体例上,保持写作教材的基本特色,设有文种阐释、例文、能力训练三大模块,力求体现以理论学习为基础,以例文为引导,以能力训练为主线的教学指导思想,以此来强化实践教学环节,突出能力培养的教学目标。这其中为突出写作能力的培养,考虑到学生写作基础知识的掌握情况,为提高教学和训练的效率,在能力训练模块打破了以往写作教材设有写作基础知识和写作能力训练两部分的传统思路,只安排了写作能力训练的内容。

3)文种知识的阐述力求简约、准确,易于把握。通过文种阐释的表达方式,从形式到内容实现了对理论的淡化,突出侧重实践技能,对与学生未来岗位要求关联性不强的知识淡化带过,而将知识重点放在学生对业务范围的认识了解和对实践技能的掌握上,突出了内容的实用性和针对性,突出了实践中分析能力和写作能力的培养,突出了教学中动手能力的培养。

4)例文的选择上,充分考虑了教学的需要,遵循了浅显易懂、贴近现实的原则。“浅显易懂”,就是要让学生有阅读的兴趣、学习的兴趣,让学生能够真正体会到学习中的循序渐进,体会到物业管理应用文写作与专业知识的有机结合,把握物业管理应用文写作的规律。“贴近现实”,既体现在例文的时代感上,是新近的案例,也体现在例文的现实性上,是物业管理实践或学生现实与未来择业时所经常需要的。

本教材由鲁捷、杨风平任主编,王君义、武丕才任副主编,沈殿示、万岩竹参编。具体编写分工如下:第1章、第7章由杨风平、万岩竹编写,第2章由鲁捷、王君义编写,第3章由王君义、武丕才编写,第4章由杨风平编写,第5章由鲁捷编写,第6章由鲁捷、沈殿



示编写，第8章由武丕才、沈殿示编写。

上海百联物业管理有限公司副总经理董咸慧通审了全稿，提出了许多宝贵的改进意见，谨致谢忱。

教材编写中，我们力求做到尽善尽美，但由于能力和实践经验的不足，错漏之处难免，还望大家不吝赐教。

本书配有免费配套电子课件，供选用本书作为教材的老师参考。请登陆 www.cmpedu.com 下载或拨打 010-88379540 索取。

编者

目 录

前言

第1章 物业管理应用文写作概论	1
1.1 物业管理应用文概述	1
1.2 主旨	3
1.3 材料	6
1.4 结构	8
1.5 语言	12
1.6 表达方式	14
小结	15
能力训练	16
第2章 事务文书	20
2.1 计划	20
2.2 总结	29
2.3 调查报告	32
2.4 经济活动分析报告	39
2.5 简报	43
2.6 会议记录	47
2.7 竞聘演讲稿	51
2.8 述职报告	55
小结	59
能力训练	59
第3章 公务文书	62
3.1 公务文书概述	62
3.2 通知、通报	67
3.3 报告、请示	72
3.4 函、会议纪要	78
小结	82
能力训练	82
第4章 物业管理招投标文书	88
4.1 物业管理招投标及文书概述	88

4.2 物业管理招标文件	89
4.3 物业管理投标书	108
4.4 物业服务合同	118
小结	130
能力训练	131
第5章 物业管理专项业务文书	133
5.1 入住手续文书	133
5.2 装修管理文书	137
5.3 物业管理告知类文书	142
小结	148
能力训练	149
第6章 物业管理服务常用表格	150
6.1 表格的编制	150
6.2 物业管理服务常用表格	152
小结	173
能力训练	173
第7章 物业管理规章类文书	175
7.1 物业管理规则类文书	175
7.2 物业管理公约类文书	184
小结	194
能力训练	195
第8章 物业管理论文	197
8.1 物业管理毕业论文	197
8.2 案例分析	205
小结	208
能力训练	208
参考文献	211

第 1 章

物业管理应用文写作概论

学习目标

通过本章学习,了解物业管理应用文的概念和特点,了解提高物业管理应用文写作能力的基本途径,认识物业管理应用文在物业管理服务中的重要作用,掌握主旨、材料、结构、语言、表达方式等写作基本知识,能够正确把握写作基本规律,为写作能力的提高奠定扎实的基础。

关键词

物业管理应用文 主旨 材料 结构 语言 表达方式

1.1 物业管理应用文概述

1.1.1 应用文的概念和特点

1. 应用文的概念

应用文是国家机关和其他社会组织及个人处理公务和日常事务、传播信息时使用的格式规范、行文简约的实用性文书,同时也是处理个人私事时不可缺少的工具。

2. 应用文的特点

应用文的写作,一般都具有明确的目的、对象和使用范围,其具体文体有着各自特定的格式,语言简洁平实,有着与其他文体明显不同的特征。其具体表现为:

(1) 实用性 应用写作的目的非常明确,就是要处理实际事务,解决工作、学习和生活中的实际问题。从国家政策法规到私人信件往来,社会生活的各个领域都在使用着应用文,应用文是社会生活不可缺少的一种工具。

(2) 真实性 应用文写作的目的是处理、解决社会生活中的具体事务和实际问题,要想实现这一点,真实是非常重要的,否则就会对应用文的写作目的产生不利影响。无论是公务文书还是私人文书都应以事实为依据,客观地反映事实情况,对涉及到的资料、数字等都要保证其准确无误,在遣词用语上要恰当准确,避免发生歧义,引出纠纷和争议。

(3) 规范性 应用文的写作目的要求在使用应用文的过程中要讲求效率,这样就逐渐形成了其不同文体各自的惯用文面形式和结构形式。这些惯用文面形式和结构形式约定俗成,便形成规范,称为惯用格式。它使得应用文便于掌握,也便于沟通、理解和执行,能够高效地发挥其社会功用。

(4) 简约性 出于实用和讲求效率的需要,应用文必然要求用最少的文字、最小的篇幅,将要表达的内容表述得准确明白。这种简约性可以节约阅读时间,提高工作效率。



(5) 时效性 应用文讲究“以用为尚”，办公办事都要有一个时限要求。因而要求写得及时、发得及时、办理得及时，否则应用文就失去了存在的价值。

1.1.2 物业管理应用文

1. 物业管理应用文的性质与特点

物业管理应用文是物业管理企事业单位在实施物业管理服务过程中，为处理公务和日常事务、传播信息时使用的格式规范、行文简约的实用性文书。

物业管理应用文除了具有上述应用文的基本特点外，自身还具有以下特点：

(1) 行文的针对性和定向性 物业管理应用文的写作是针对物业管理服务活动中的具体事件、具体情况和具体问题，以及特定的读者而进行的，其写作依据具体情况，目的明确具体，有很强的针对性。这种针对性还决定了物业管理应用文写作时所面对的读者是经选择的、定向的。如收费通知书的写作目的就是要让业主知晓所应交纳费用的款项、金额和交纳时间，其读者就是管理辖区内的业主。

(2) 内容的实用性和专业性 物业管理应用文的写作目的就是要解决实际问题，因此其为解决实际问题而提出的意见、建议、措施、办法和对策都要切实可行。在表达上，为满足定向读者的阅读习惯，常使用物业管理行业中的专业术语来说明问题，增强表达的专业准确性。这种专业性还表现在物业管理应用文经常引用的相关法律法规，体现出较强的法律意识。如装修管理环节中使用的装修整改通知书，其中的整改事由往往就要使用专业术语来说明违章情况，整改依据就要引用有关的法规政策。

2. 物业管理应用文写作的作用

物业管理应用文是物业管理服务的重要管理手段。物业管理服务活动一般包括五个方面的内容：一是确定物业管理服务目标和计划；二是有效地指挥监控；三是及时准确地反馈信息；四是科学地分析判断；五是全面地沟通协调。这些内容在物业管理服务过程中都要通过物业管理应用文写作来加以体现。如登门维修服务过程的管理，就是通过填写维修通知单来实现对从接待报修、入户维修到业主反馈意见整个维修过程中的维修内容、维修质量和服务态度等的监控。可见，物业管理应用文是物业管理服务的重要管理手段，在使用中具有规范约束、记录凭证、沟通协调等管理作用。因此，物业管理服务从业人员必须具备岗位所需的物业管理应用文的写作能力。

3. 提高物业管理应用文写作能力的基本途径

(1) 掌握应用文写作的基本规律 “模仿——借鉴——创新”的逐步递进规律是学习应用文写作的基本规律和方法。“模仿”，就是以范文为蓝本，依一定要求，用相同或相近的手法仿写，这对初学者十分重要。通过范文的阅读与仿写，可以在潜移默化中逐渐将他人写作经验变为自己的体会，在自己的写作实践中产生效用。“借鉴”，就是在模仿的基础上，汲取他人所长，在逐渐蜕掉模仿痕迹的过程中，追求自己的个性与风格。“创新”，就是在借鉴的基础上，有所开拓和创造，形成自己的写作特点和风格。

写作是一种能力，而能力的获得，不是仅靠阅读学习知识就能完成的。知识向能力的转化，必须依靠实践的环节。提高物业管理应用文写作水平的途径，只有通过写作实践，在写作实践中形成良好的写作习惯，掌握写作的实用技巧。



(2) 提高理论政策水平和业务水平 物业管理应用文是物业管理服务实践的反映,物业管理服务是以有关的法律法规政策为依据、依靠娴熟的业务能力来开展的。因此,掌握物业管理应用文写作,首先必须学习领会有关法律法规政策,不断提高理论政策水平,建立正确的观点和方法,才能保证写作的质量;其次必须具备较高的业务水平,能够客观准确地分析问题、解决问题,提出合理的建议,才能保证写作的实用性。

(3) 培养调查研究、分析综合能力,提高语言文字水平 善于调查研究,才能掌握第一手材料,为内容的“真”、表达的“准”奠定基础。分析综合能力是对研究对象进行分解、剖析,在联系、运动中把握事物本质和内部规律的能力。善于调查研究和分析综合,才能抓住事物的本质,深刻地反映和揭示客观事物。

语言文字水平是遣词造句、表达思想的基础,是利用语言传情达意的基本能力的体现。物业管理应用文要想写得观点明确、简练畅达、条理清晰,就离不开一定的语言文字功底。观点明确,依靠概念准确、词语确切,这需要词法基本知识;简练畅达,需要词语组成自然通顺,合乎逻辑;条理清晰,既要求语句、段落合乎逻辑,又要求深浅、难易、轻重、分类安排合理。可见,没有一定的语言文字水平显然是做不到的。

(4) 要深刻理解物业管理服务的真正内涵 物业管理服务的核心就是服务,物业管理服务的主要对象是人——业主和使用人。这就决定了物业管理应用文的写作要充分考虑到对读者对象的尊重。写作时要多用谦辞和协商的口吻,少用行政式语言,即使是行政公文的写作也要注意这一点。要本着“以人为本”的精神,做到既表达准确到位,又亲切细致。这也是物业管理应用文写作有别于其他应用文写作的显著之处。

1.2 主旨

1.2.1 主旨的概念和性质

应用文的主旨,是写作者在说明问题、反映情况、表明主张时,通过文章全部内容所表现出来的基本态度和看法,也是写作者所表达出的主要意图和主张,也称主题、观点或中心思想。如请示中的“请示事项”、批复中的“批复意见”、调查报告中的“建议”、装修违章通知书中的“整改要求”等。

主旨是应用文诸要素中最具决定意义的要素。应用文的主旨决定了文章材料的搜集、占有和选择,决定了文体的选择。应用文主旨的形成和确定,一般是由写作目的决定的。如为了了解业主入住手续的办理程序,减少不必要的麻烦,就要撰写“入住须知”;为了保证装修期间的消防安全,物业管理企业就要设计“动用明火申请表”,并要求装修人员认真填写申报。

应用文的写作,一般是因工作业务需要,由上级领导布置,写作者“领命而作”。因此,主旨的确立,只能是按照既定的写作目的、写作意图和写作要求,以现时的环境和材料为基础,去分析研究,有明确的针对性和约束性。

1.2.2 确立主旨的原则

1. 正确

主旨正确是写作应用文的基本要求。应用文的主旨既要符合政府的方针、政策和法律、



法规,又要符合客观实际,表达正确的意图和主张,否则就可能会带来负面影响,引起不良后果。

2. 鲜明

主旨鲜明是要求应用文的观点明确、态度鲜明。写作者首先应该对要表达的问题有深刻的认识,其次语言要简洁平实、准确,使人易于理解和接受,切不可模棱两可,似是而非,使人产生歧义。

3. 集中

主旨集中是指应用文的主旨要单一,重点要突出。应坚持一文一事的原则,围绕一个主旨,集中表达一个观点意见,这样才能把问题分析透彻、讲解清楚。不要在一篇应用文中表述许多意图,也不要文中使用与主旨无关的材料。

4. 深刻

主旨深刻是指主旨能够揭示事物本质,反映事物内部规律。一篇应用文的主旨是否深刻,是写作者对材料的理解,对事物的认识程度的反映。因此要善于抓住事物的主要矛盾,发掘具有本质性和倾向性的问题,提炼出规律性的认识和行之有效的工作措施。

物业管理应用文主旨的确立还要充分考虑到符合国家法律法规政策,符合物业管理的实际状况和需要,符合业务程序规范可行的要求,以便及时、有效、正确地解决物业管理服务实践中的具体问题,规范、协调好各类关系和行为,提高工作效率,保证服务质量,促进物业管理行业和物业管理企业的健康发展。

1.2.3 表现主旨的方法

主旨在文章中,有不同的表现方法,现介绍如下:

1. 标题明旨

应用文的标题,特别是公务文书,应十分概括明确地表达主旨。如国税发(2004)69号《国家税务总局关于住房专项维修基金免征营业税问题的通知》,在标题中即体现出对住房专项维修基金的不计征营业税(标题中“免征”)的主旨。

2. 开宗明义

在应用文首句,应用简明扼要的语言,或交代写作目的,或直接表述主旨,或阐明写作依据,或叙述写作缘由。如建住房(2005)178号《关于推进东北地区棚户区改造工作的指导意见》开首写道:

做好棚户区改造工作,是实践“三个代表”重要思想,落实科学发展观,构建社会主义和谐社会的重要举措;对改善城市低收入居民的居住和生活条件,维护社会稳定,振兴东北老工业基地都具有十分重要的意义。为贯彻落实党中央、国务院关于振兴东北地区等老工业基地的战略部署,推进东北地区棚户区改造,现提出如下指导意见:

这份通知中的首句就提出写作目的,表达主旨,即推进东北地区棚户区改造工作,是为贯彻落实党中央、国务院关于振兴东北地区等老工业基地的战略部署的需要,是构建社会主义和谐社会的重要举措,意义重大。

又如国税发(1998)217号《国家税务总局关于物业管理企业的代收费用有关营业税问题的通知》开首写道:



关于物业管理企业代收费用是否计征营业税的问题,根据《中华人民共和国营业税暂行条例》及其实施细则的有关规定精神,现通知如下:

这份通知首句阐明了写作依据是《中华人民共和国营业税暂行条例》。

3. 文末点题

用文章的结束语句来表述主旨。如《科学建立物业管理师制度 推动物业管理行业又好又快发展》,是建设部齐骥副部长 2007 年 12 月 30 日在全国物业管理师大会上的讲话。该讲话稿最后指出:

同志们,当前我国物业管理步入了以法制化、规范化的发展时期。党的十七大提出加快推进以改善民生为重点的和谐社会建设,十届全国人大五次会议颁布实施的《物权法》对涉及物业管理的基本民事法律制度作出规定,国务院修订的《物业管理条例》把基层人民政府纳入物业管理监管体系,广大人民群众对物业管理充满了热切的期待和关注。让我们在党的十七大精神的指引下,抓住物业管理师制度启动实施的契机,凝聚全行业的智慧和力量,扎实工作,锐意进取,更好地满足人民群众多层次、多方面、多样性的物业服务需求,为推进物业管理又好又快发展做出更大的贡献。

这次会议主题,就是在全国物业管理行业全面贯彻落实物业管理师制度。因此,讲话的主旨就在于揭示物业管理师制度对规范物业管理活动,对促进物业管理健康发展的重要意义。这段话高度概括出了物业管理师制度对充分发挥物业管理在促进经济增长、提高人民群众居住水平中的作用,表达了讲话稿的写作主旨。

4. 段首显旨

用文中段落的小标题或段首的首括句来表述主旨,使主旨贯通全文,将文章形成有机的整体。如经验总结、调查报告和讲话稿主体部分的小标题或序号后面的首括句,便是每一段的主旨,各段主旨综合在一起,就是全文的主旨。

如石家庄市居安物业管理中心在中国物业管理协会华北地区物业管理工作会议上介绍物业管理服务经验《超前规划 精心运作 推动企业健康发展》一文中,安排了四个小标题:

一、明确思路,把握重点,奠定企业发展基础

二、强化管理,完善机制,提供高质量服务

三、抓好防范,消除隐患,确保小区安全

四、以人为本,亲情服务,营造温馨家园

四个小标题综合在一起形成了全文经验介绍的主旨。

5. 片言居要

把主旨句放在文章内容的转折之处或因果关系的关键之处,或起过渡作用,或起归纳作用,片言即显主旨,给人深刻印象。

如前所提《超前规划 精心运作 推动企业健康发展》一文中的“明确思路,把握重点,奠定企业发展基础”部分写到:

物业管理是一个正在崛起的新兴行业,市场竞争日趋激烈,要在同行业中立于不败之地,必须创出自己的品牌,必须走规模化发展的道路。为此在物业中心成立之初,我们就确定了企业发展的总体思路:以高效优质的服务创出“居安物业”品牌,再以“居安物业”服务品牌带动相关产业的发展,进而实现企业集团化的规模发展。



要实现这一发展思路,物业公司必须要抓好两件事,即:摆正自己的位置,处理好两个关系。

摆正自己的位置,就是要求物业公司切忌以管理者自居的形象出现,无限扩大自身权利,想管什么就管什么,想怎么管就怎么管。……

“要实现这一发展思路,物业公司必须要抓好两件事,即:摆正自己的位置,处理好两个关系”一句,以过渡句的形式,彰显了本部分的主旨。

1.3 材料

1.3.1 材料的概念和性质

应用文的材料是指写作者为了某一写作目的,收集或积累的能够表现文章主旨的事例、数据、道理等资料。

如果说主旨是应用文的灵魂,那么材料就是应用文的血肉。材料是形成主旨的基础,没有材料,就无法确立主旨;主旨需要材料来证明,没有材料,主旨就无所依托,失去了说服力。材料的好坏、多寡、真实与否,直接影响到应用文的作用和价值。因此,广泛地占有材料,是应用文写作的首要任务。

1.3.2 材料的搜集方法

要想写好应用文,首先必须占有丰富、翔实材料。“巧妇难为无米之炊”,没有材料,写作就无从谈起,材料不充分,也不可能写出好文章。“兵马未到,粮草先行”,材料就是粮草,在写作前应把所需要的材料准备好。因而要多下功夫搜集材料,掌握、占有足够的材料。搜集材料的方法通常有:

1. 感受和观察

感受就是写作者在实践中通过对客观外界事物的切身接触,感受、认识和接受客观事物,对客观事物进行思考、分析。它是进入思维的前提和基础。

观察是一种主要运用视觉和听觉对客观事物所进行的审视和思考。它是一种有意识的行为,是一种目的性很强的有意注意。观察事物的方法一般有以下几种:

1) 多角度观察。

2) 比较观察。

3) 动态跟踪观察。

通过感受和观察获得的材料是第一手材料。第一手材料是写作中最具体生动、真实可信并具有说服力的材料。撰写通报、述职报告等,主要靠这种方法取得材料。

2. 调查和采访

调查,是指为了摸清情况,总结经验或发现、解决问题而进行的有目的的,并按一定的方法和步骤对某一事物进行了解的行为方式。

采访就是寻访有关的人物,搜集要写的社会生活事件相关信息。

调查采访一般有三种方式:开调查会、个别采访、问卷调查。撰写调查报告、总结等,主要靠这种方法取得材料。



3. 检索和阅读

在应用文写作中,利用图书馆、资料室、档案室等,阅读各种文件,博览群书,从书籍报刊和各种机关实用文书中获取写作资料,可积累大量的材料。具体方法有:

(1) 撰写笔记 对重要的资料、数字和有关情况,采用撰写笔记的方式,积少成多,建立资料库。

(2) 资料卡片 对有重要价值的资料,制成资料卡片,便于查找。

(3) 剪贴资料 把一些报纸杂志上的资料,剪下来贴到自己的资料本上,积少成多,集腋成裘。

(4) 网络查阅 现代社会,由于计算机的普及,知识信息的网络化,通过计算机网络广泛收集资料已成为积累材料的最常用、最重要的手段。

1.3.3 材料的选择原则

通过搜集获取的材料并不一定都能写进文章,只有那些最能体现文章主旨和内涵的材料才能写进文章,其他的都应该舍弃,这就是材料的选择。材料的选择和使用是为主旨服务的。因此选材时要做到:

1. 真实

应用文体的生命在于真实。选择材料时应当对所选材料的真伪加以分辨,对材料中的时间、地点、人物、事件的过程及具体的数据加以核实。只有做到材料的绝对真实,才能保证应用文的可信度和说服力,才能实现应用文的写作目的。

2. 典型

选择材料,一定要选择能深刻反映事物的本质和规律,具有广泛代表性和强大说服力的典型材料,舍弃那些平淡无奇的材料。应用文的材料宜精不宜多,这是应用文的文体特点所决定的,否则,就会影响办事的效率。如《物业管理如何强化团队建设》一文中提出“在团队中建立相互信任的沟通机制”的论点,其使用的材料如下:

公司领导构成的团队也积极与管理处团队进行有效的沟通,通过深层次访谈、管理处现场沟通、定期会议、电话问候和咨询、内部网在线沟通等多种形式进行信任理解型的沟通,建立和谐的信任服务体系。通过积极的沟通,金地物业的团队与团队之间,团队成员与成员之间建立了实现共同目标的服务机制,为实现金地物业的“精品服务 真情关爱”的目标奠定了团队基础。

这里具体的沟通方式就是典型的材料,有力地说明了建立相互信任的沟通机制的有效途径,具有较强的说服力。

3. 新颖

新颖的材料就是能反映时代精神的、给人以新鲜感的材料,或是别人很少使用甚至没有使用过的材料。新颖的材料往往反映新事物、新情况、新思想和新的科技成果,更符合时代的特点,容易引起人们的注意,给人以启示。如《沈阳市和平区将实现物业管理全覆盖》(《沈阳日报》2007-3-4)一文提到:

今年,沈阳市和平区将全面推广北市场街道办事处实行的非物业小区服务队管理新模式,组织残疾人和贫困户成立非物业管理小区服务队,负责卫生扫保、治安巡逻。用两年时间基本实现物业管理全覆盖。兴办社区商业、服务和文化教育网点,建立“一刻钟”生活、卫生、



文化服务圈，到 2010 年前，基本实现“小需求不出社区、大需求不远离社区”。

这其中的非物业小区服务队管理新模式就是创新思维的新成果，是新颖的材料，对于提高物业管理服务的覆盖率具有一定的借鉴意义。

4. 数字

在物业管理应用文中，使用数字材料是一种简便有效的方法，因为数字可以给人准确的量化感受，易于认识把握，有说服力。如《房屋接管验收标准》(ZBP 30001—1990)中规定：

4.5.7.3 卫生间、厨房内的排污管应分设，出户管长不宜超过 8m，并不应使用陶瓷管、塑料管。地漏、排污管接口、检查口不得渗漏，管道排水必须流畅。

出户管长度的验收标准极易掌握，超过 8m 就不符合验收标准。

1.3.4 材料的使用

材料的使用，就是根据主旨的需要，对选择的材料确定先后顺序、主次、详略，进行加工处理，合理安排。材料的使用也称剪裁。对材料的使用应做到：

1. 要服从主旨的需要

在处理材料时，首先要服从主旨的需要，分清主要材料和次要材料；然后再根据文种的需要，决定其前后顺序、详略轻重。

2. 要合理安排材料的顺序

对已选定的材料，要有条理地组织安排顺序。有的开门见山，先提出观点，接着用材料来说明观点；也有的先用材料阐述观点，然后水到渠成地得出结论。

3. 要点与面结合

既要有整体的情况说明，又要有典型事例的介绍，才能全面具体反映情况，抓住重点、突出中心。

4. 要详略得当

根据主旨的需要，哪里需要多下笔墨，哪里只需轻描淡写，非常关键。这就要求不能眉毛胡子一起抓，而要有选择，主要材料要详写，使它起到突出主旨的作用。

1.4 结构

1.4.1 结构的概念

结构就是文章内部的组合构造，是对观点与材料、内容与形式进行组织安排的具体体系。结构所要解决的问题就是文章的脉络层次和发展顺序。只有将应用文各要素有机组合，才能形成一篇中心突出、结构严谨、层次分明、条理清楚的应用文。如果不能按照清晰的思路把材料有条理的组织起来，材料就只是散沙碎石。

1.4.2 结构安排的原则

1. 要服从主旨的需要

主旨是文章的灵魂，结构要为表现主旨服务。离开了主旨，结构安排就没有了依据和准



绳。因此,应从表现主旨出发,既要注意每篇文章整体上的篇章结构,也要注意全文的逻辑结构。

2. 要体现文体的特点

应用文的种类不同,结构各异。应用文的正文一般都具有开头、主体、结尾等部分,但在具体安排结构时,还要根据不同的文体特点安排不同的结构层次的形式。

例如:行政公文的正文都有固定的格式,这种格式是《国家行政机关公文处理办法》规定的;述职报告、工作报告、计划、总结等陈述性文体,内容比较复杂,常采用总分式或综合式的结构层次;行政法规、经济合同和协议书等文体,侧重说明依据、规则及措施,常使用条款式和表格式组织结构;调研报告、学术论文等说理性的文体则要运用论据对论点进行论证,其结构一般按提出问题——分析问题——解决问题的次序组织结构。

1.4.3 结构的内容

结构的内容主要有段落和层次、开头和结尾、过渡和照应。

1. 段落和层次

段落指自然段,是组成文章最基本的单位。它是文章的思想内容出现转折、停顿、强调、间歇等情况时所造成的文字的停顿,具有明显的换行标志,在形式上显示出是文章最基本的组织单位。

层次指的是文章表达客观事物的意义单位和表现次序,是应用文中思想观点或情节的次序和地位,层次反映了作者的思维过程。在应用文中,层次的表示方法主要有:用小标题,用数量词(如“一、二、三”,“第一、第二、第三”),用表顺序的词或词组(如“首先”、“其次”、“最后”)等表示。

安排结构层次的常见顺序有:

(1) 时间顺序 时间顺序就是各层次之间的先后顺序关系,是以时间的自然推移来加以安排的。先发生的先写,后发生的后写。在应用文写作中,这种结构安排多用于事情、情况的说明、介绍,如通报中事实经过的陈述。

(2) 逻辑顺序 逻辑顺序分为并列式和递进式。并列式就是说明主旨的各个层次的内容是一种平等、并列的关系,规章制度、说明书等文体一般都是按照并列关系成文。递进式一般指内容层层推进、环环相扣,决定、通报和调查报告等文体常采用这一形式。

(3) 总分顺序 总分顺序一般按总——分——总、分——总、总——分的关系安排层次。通知、计划、总结、报告等文体通常采用这种形式。

(4) 综合式 综合式也称纵横式,是由于有的应用文内容复杂,因而综合运用几种顺序来安排层次结构。例如先以时间为序划分大的层次,再以问题为序划分小的层次,或反之。

2. 开头和结尾

(1) 开头 应用文的开头多为开门见山,平实直接。一般有如下几种:

1) 目的、根据式。这样的开头一般都是用“根据……”,“为了……”的形式。通知、规章制度和计划等常用这种形式的开头。如建办人(2006)59号《关于物业管理师资格认定考试工作有关事项的通知》的开头:

根据人事部、建设部印发的《物业管理师资格认定考试办法》(国人部发(2005)95号文



件)有关要求,为保证认定考试工作的顺利进行,经商人事部同意,现将物业管理师资格认定考试工作有关事项通知如下:

2)概述式。交代主要内容、基本情况或主要问题。调查报告、总结等常用这样的开头。如深圳房地产和物业管理进修学院周心怡2007年12月30日在全国首批物业管理师大会上的发言《再扬风帆向未来——对注册物业管理师继续教育问题的几点思考》的开头:

2006年开始实施的物业管理师制度,使我国物业管理行业的发展步入了一个新的历史阶段。这一制度的建立和实施,对于促进物业管理人力资源的合理利用、增强物业管理专业人才的职业归属感、提高行业的社会地位、促进行业的持续健康发展具有重大的现实意义和历史意义。现代科学技术日新月异地飞速发展,物业管理行业新思想、新理论、新技能的不断涌现,从客观上要求对注册物业管理师进行继续教育,以更新其知识结构,适应市场更高的消费需求和服务需求。

3)提问式。先提问题,然后引起下文。如《谈现阶段我国物业管理的发展方向和目标》一文的开头:

物业管理在我国发展了20多年,形成了一个新兴产业的雏形,拥有企业近3万个,从业人员有200多万人,有较强的社会影响力。但企业盈利水平不高,员工待遇比较低,业主认识差距较大,服务工作中普遍存在困难和矛盾,人们未免担心物业管理的前途和命运,物业管理究竟要往何处去?物业管理应当往何处去?物业管理要追求什么样的发展方向和目标?此类问题成了业界的一个重要课题,很有必要认真探讨并给予科学的结论,本文试对近期物业管理发展的主要方向和目标进行初步思考,希望对业界有所裨益,起到为行业鼓劲、明晰奋斗方向与目标的作用。

4)结论式。把观点主张先说出来,然后具体阐述。如某物业管理企业工作分析报告的开头:

自从2月份实行楼管员体制以来,各项工作分工明确,更清楚地了解所管理楼宇住户状态和公共设施设备分布情况,使公司各项工作管理体制更进一步完善,逐步迈向正规化管理。具体表现在:一方面,明显提高了对业主的服务质量。例如工程报修问题,维修及时、能尽快解决业主的困难。另一方面,体现了包干制提高管理效率的优势,促进了工作进度,从而为业主创造了舒适、祥和的生活环境。下面将这几个月工作情况汇总如下:

(2)结尾 应用文的结尾常见有如下几种:

1)总结式。归纳全文,篇末点题。总结、经济预测报告等篇幅较长的文章多用这种结尾。如《物业管理企业如何向物业服务企业转化》一文的结尾:

综上所述,实现物业管理企业向物业服务企业的转化,不是简单地要求物业企业如何去寻找、开发新的服务切入点,树立服务理念,而是要求物业企业重新审视自己的管理权利,将那些未经业主授权、本不属于物业企业的管理权限还回给业主,摆正与业主的权利关系,尊重业主的民主自治,尊重业主的民主选择。物业企业在管理实践中,要站在服务者的立场,加强对人的服务、对物的管理,认真履行合同,做好合同规定的分内工作,未经业主授权,手不要乱伸,事不要乱管,要摆正自己的位置。

2)号召式。归纳全文,提出希望,发出号召。一些公文、总结和讲话稿多用此法。如中国物业管理协会会长谢家瑾2007年12月30日在全国首批物业管理师大会上的讲话《切实提高从业人员的专业素质 自觉承担行业发展的历史使命》的结尾:



“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，有幸成为全国首批物业管理师，是各位职业生涯的光荣；最终实现物业管理事业的振兴，是全体物业管理人的梦想和追求。尽管物业管理师制度建设刚刚起步，摆在我们面前的问题困难依然很多，但是我们有理由相信，在人事部和建设部的正确领导下，在相关部门的通力协作下，在从业人员的共同努力下，物业管理师制度建设必将取得新的成就，中国第一代物业管理人的光荣和梦想必将得以实现。

3) 公文式。以习惯用语和固定格式构成的结尾，如公文、经济合同、诉讼文书、礼仪信函等的结尾都有较固定的格式。

3. 过渡和照应

(1) 过渡 过渡是指上下文之间的衔接和转换，具有承上启下的作用，能将上下段落、前后层次连接起来构成一体。

应用文常用关联词语、词组、句子或段落过渡、衔接。常用的关联词语如：“综上所述”、“……如下”、“总之”、“为此”、“特此”等。应用文常见的过渡处有：

1) 内容开合处。文章内容由总到分或由分到总时需要过渡。如《浅谈如何发挥物业管理行业在建设和谐社会中的作用》一文开头部分向正文部分的过渡：

党的十六届四中全会提出了“构建社会主义和谐社会”的目标，构建和谐社会已成为党和政府工作重心。在推动社会主义和谐社会建设中一项重要工作就是要努力创造和谐社区。而物业管理作为社区管理服务的直接提供行业，在参与社区管理的过程中，涉及到开发商、业主（使用人）、居委会、政府监管部门、各公用事业单位等方面的利益主体，关系错综复杂。如何处理好与这些利益主体之间的关系，达到相互协调与合作，相互信任目的，如何发挥物业管理行业在建设和谐社区中的作用，笔者认为应从以下几方面体现：

2) 意思转换处。文章的内容由一层意思转入另一层意思，这两个相邻层次段落之间需要过渡。如沈阳市物业管理协会会长在沈阳市物业管理协会成立十周年庆祝大会上的讲话中由回顾转入展望的过渡：

回顾过去，道路坎坷，业绩显著。我们虽然取得了一定成绩，但我们更要看到在未来工作中所面临的矛盾和困难，特别与兄弟省市相比还存在差距。我们将以十年庆典作为协会发展新的契机，以理智的态度、坚定的信心、不屈的意志去战胜困难。……

3) 表达变动处。由叙述转入议论或由议论转入叙述处，需要过渡。如《从沈城居民供暖想到的》一文的开头部分，由议论转入叙述的过渡：

当前，随着沈城棚户区改造和住宅建设速度的加快，城市供暖面积也在与日俱增。进入冬季以来，居民供暖这一关系到千家万户的社会热点、难点和焦点问题已经摆到了各级领导的议事日程。妥善处理好今冬明春的百姓供暖问题，减少和避免供暖方面的矛盾纠纷，是关系到沈阳市安定团结、社会和谐的大事，因此，应当引起各级领导和供暖单位的高度重视。本文向大家推介3个事例，供各级领导、供暖单位、广大业主引为借鉴。

(2) 照应 照应是指文章的前后相互关照、呼应。照应一般有以下几种方式：

1) 首尾照应。即开头与结尾相呼应。应用文常通过一些前后搭配的习惯用语来照应。

2) 内容前后照应。即文章前后的内容相互照应。应用文在行文中要围绕主旨，各层次之间内容相互呼应，保持一致。

3) 文题照应。即在行文中照应标题，对主旨加以揭示。