

WUYE

GUANLI YINGYONGWEN XIEZUO

物业管理应用文写作

主编/刘文



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社

WUYE

GUANLI YINGYONGWEN XIEZUO

物业管理应用文写作



主编/刘 文



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社 长 春

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理应用文写作/刘文主编. —长春: 东北师范大学出版社, 2007. 6

ISBN978 - 7 - 5602 - 4947 - 6

I. 物… II. 刘… III. 物业管理 - 应用文 - 写作 - 专业学校 - 教材

IV. H152. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 077338 号

☐责任编辑: 刘 伟 ☐封面设计: 宋 超

☐责任校对: 闫长星 ☐责任印制: 张允豪

东北师范大学出版社出版发行
长春市人民大街 5268 号 (130024)

电话: 0431—85685389

传真: 0431—85693386

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcbs@mail.jl.cn

东北师范大学出版社激光照排中心制版

吉林省委党校印刷厂印装

长春市前进大街 1299 号 邮政编码: 130012

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 170 mm×227 mm 印张: 14.5 字数: 232 千

印数: 0 001 — 3 000 册

定价: 18.5 元

前 言

《物业管理应用文写作》是为中等职业学校物业管理专业学生开设的一门基础课程，是为了适应新形势下中等职业学校的学生和从事物业管理专业的专职人员学习和工作的需要，帮助学生迅速掌握物业管理应用文写作的基础知识和基本技能，掌握应用文写作的基本格式，为学生学习专业知识和提高职业能力打下一定基础而编写的一本写作教材。

本书是以建设部中等职业学校建筑与房地产经济管理指导委员会制定的物业管理专业“物业应用文写作”课程教学大纲的要求为依据，坚持贯彻注重实用，强化能力，突出重点，学以致用原则，力争做到“必需”、“够用”。在编排体例上突出实践性，强化实用性。注重写作理论与物业管理实践相结合；课内与课外相结合；以练为主，讲练结合；文道统一，文质兼美。同时要做到以培养学生良好的语文素质为出发点，以训练学生较强的应用写作能力为重点，以服务于物业管理行业为指归。

本书的编写体例采用以章节为单位的模块结构：全书共分九章，每章又分若干节，每节由文体基础知识，例文及评析，课后练习三部分组成。基础知识部分重在使学生系统理解知识，把握要点，引导学生掌握写作方法。例文及评析部分重在训练学生理论与实践相结合，做到具体问题具体分析，既掌握知识，又训练技能，培养学生的实践能力与探究能力。课后练习部分包括填空题、简答题、技能题，突出实践性和可操作性，真正做到了学以致用，立竿见影。每章节内容教师均可根据实际情况灵活处理。

本书由长春物业管理学校组织编写。由刘文任主编，邱彦杰、包贵江、朱丽娟任副主编。全书各章节的编写分工如下：第一章由刘文编写，第二章由韩艳君编写，第三章由郑立丹编写，第四章朱丽娟编写，第五章由包晗编写，第六章由王丽霞编写，第七章由邱彦杰编写，第八章由陈德慧编写，第九章由逮越编写。

在教材编写过程中，参考了许多最新资料 and 各类应用文写作教材或专

2 物业管理应用文写作

著，对这些作者表示深切感谢，同时对各相关单位部门的鼎力相助也一并表示衷心感谢。

本书由国家级骨干教师、长春市级专家、语文高级教师、长春物业管理学校校长刘启担任主审。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏与不足之处，敬请读者批评指正。

编 者

2007年6月

目 录

第一章 概 论	1
本章小结	5
第二章 公 文	6
第一节 公文的基础知识	6
第二节 通 知	16
第三节 通 报	21
第四节 报 告	26
第五节 请 示	32
第六节 批 复	37
第七节 函	41
第八节 会议纪要	45
本章小结	50
第三章 物业管理事务应用文	51
第一节 物业管理计划	51
第二节 物业管理总结	58
第三节 会议记录	62
第四节 简 报	67
第五节 调查报告	72
第六节 合 同	78
第七节 招标书 投标书	87
第八节 经济活动分析报告	94
第九节 市场预测报告	99
本章小结	103

第四章 物业管理规章条例文书	104
第一节 物业管理规章条例.....	104
第二节 物业管理规则.....	106
第三节 物业管理章程.....	109
第四节 物业管理公约.....	117
本章小结.....	122
第五章 物业管理法律文书	123
第一节 物业管理法律文书的概念和作用.....	123
第二节 诉讼文书.....	124
第三节 公证文书.....	129
第四节 经济仲裁文书.....	132
本章小结.....	140
第六章 物业服务礼仪文书	141
第一节 欢迎词 欢送词.....	141
第二节 请柬 邀请信	146
第三节 开幕词 祝词 贺信(电)	152
第四节 讣告 悼词.....	156
本章小结.....	161
第七章 物业服务交际文书	162
第一节 介绍信 证明信.....	162
第二节 感谢信 慰问信 贺信.....	166
第三节 倡议书 申请书.....	174
第四节 求职信 推荐信.....	180
第五节 聘 书.....	187
本章小结.....	191
第八章 物业管理宣传文书	192
第一节 启 事.....	192
第二节 声 明.....	195

第三节 海 报.....	198
第四节 广 告.....	200
第五节 说明书.....	206
本章小结.....	211
 第九章 单据 便条.....	 212
第一节 单 据.....	212
第二节 便 条.....	215
本章小结.....	218
 参考书目.....	 219

第一章 概 论

【本章摘要】

本章重点介绍了物业管理应用文的性质、特点、主要类别、作用以及写作的基本原则等基础知识。通过本章的学习,要求学生掌握物业管理应用文的文体特点,加强物业管理应用文写作的能力训练,认识物业管理应用文在物业管理工作中的重要作用。

一、物业管理应用文的概念

物业管理应用文是物业管理部门在实施管理过程中处理各项公务和日常事务,沟通彼此关系,解决实际问题时经常应用的具有一定惯用格式的文书的总称。

物业管理应用文写作是研究物业应用文写作方法和规律的一门实用性的基础写作学科。

二、物业管理应用文的特点

物业管理应用文的特点在于其直接的实用价值和明显的工具特征。注重实用,是物业管理应用文不同于其他文体的主要标志。

1. 使用的广泛性

使用的广泛性是物业应用文写作的一个显著特点,如物业管理中各种合同的签订,各类规章制度的颁发,各种通知的发放。可以说,物业管理公司对内的行政事务处理,对外的联系协调工作,都要使用物业管理应用文。正因为如此,物业管理应用文使用范围的广泛性比其他文体所不能相比的。

2. 事实的客观性

物业管理应用文肩负着向社会各界和业主传递准确信息的重任,必须按照客观事物的本来面目进行写作,否则信息就会失真,作用就会丧失。物业管理应用文中所涉及的一切情况,包括人物、事件、时间、地点、数字,都

2 物业管理应用文写作

必须是客观、真实、准确的。不允许有丝毫的虚构和夸张，也不能把尚未出现或可能出现的情况当成现实中客观存在的事实写入物业管理应用文。

3. 功能的实用性

物业管理应用文的价值在于实用，主要是用来处理公务、办理事务、协调关系，用来解决实际工作中的具体问题的。例如：物业条据可以做凭证；物业规章制度可以维护辖区的正常秩序；物业调查报告可以反映情况、交流经验和揭示问题，为加强物业管理、制定有关政策提供重要依据；物业合同可作为物业公司和业主维护自身权益的法律依据。其功能明确、具体、直接地表现为实用。

4. 格式的规定性

应用文这种实用文体在长期使用中，逐渐形成某些惯用的固定格式，并为社会所公认和接受，是“约定俗成”的。而物业管理应用文在社会生活、工作实践中也逐渐形成了一定的惯用格式。譬如，物业计划的标题就具有单位、期限、内容、种类等四个要素，正文有前言、主体、结尾三大部分的格式就具有规定性。

5. 用语的简要性

物业应用文既然是为处理事情或解决问题而写的，有的甚至是急着要办的，不允许有半点冗繁，所以，使用的语言就应力求简明扼要，一般不需要像文艺作品那样描写、抒情或想象、夸张，而只需要把事情如实地说清楚，说完整，便于处理就行了。

三、物业管理应用文的种类

关于物业管理应用文范围的界定和分类，目前众说纷纭，尚难统一。依据不同的标准，有着不同的分类方法。

1. 按性质

按性质可分为国家行政机关公文和一般常用应用文2种。

国家行政机关公文是指《国家行政机关公文处理办法》中所规定的文种，是国家机关、社会组织和团体行使职权，办理公务所撰写的法定文书，包括命令（令）、决定、公告、通告、通知、通报、议案、报告、请示、批复、意见、函、会议纪要，共13种。

一般常用应用文主要指物业管理公司经常使用的事务文书和专用文书，如计划、总结、调查报告。

2. 按功用

按功用可分为物业管理公务文书、物业管理事务文书、物业管理专用文

书3种。

(1) 物业管理公务文书主要有：物业管理通知、物业管理通报、物业管理报告、物业管理请示、批复、物业管理函、物业管理会议纪要。

(2) 物业管理事务文书主要有：物业管理计划、物业管理总结、物业管理调查报告、物业管理简报、物业管理会议记录、物业管理合同、物业管理招标投标书、经济活动分析。

(3) 物业管理专用文书主要有：物业管理规章条例文书、物业管理法律文书、物业管理服务礼仪文书、物业管理服务交际文书、物业管理宣传文书。①物业管理规章条例文书主要有：物业管理章程，物业管理规定，业主公约与住户手册，物业管理公约。②物业管理法律文书主要有：诉讼文书，如起诉状、答辩状、上诉状、申诉状；公证文书，如授权委托书、公证书；经济仲裁文书，如申请书、裁定书。③物业管理服务礼仪文书主要有：欢迎词、欢送词、请柬、邀请信。④物业管理服务交际文书主要有：介绍信、证明信、建议书、承诺书、求职信、条据。⑤物业管理宣传文书主要有：启事、海报、广告、说明书、声明。

四、物业管理应用文写作的原则要求

要学好并使用好物业应用文，应该主要从以下四个方面去努力：

1. 加强理论修养，提高政策水平

物业管理应用文的撰写过程，就是依靠法规政策、理解法规政策、表达法规政策、执行法规政策的过程。因此，无论写作者还是使用者都应有较高的理论水平和政策水平。熟悉物业知识，提高业务水平才会写好用好物业管理应用文。

2. 掌握专业知识，提高业务水平

物业管理应用文种类较多，其内容十分广泛，常常涉及物业管理专业知识，不管是写作者还是使用者，都要求熟悉物业管理专业，并且有较高的业务水平，否则会笑话百出，或令人费解，甚至造成工作的失误。因此，掌握相关专业知识，提高业务水平，是写好物业管理应用文的基本条件之一。

3. 掌握文体特点，提高写作和使用水平

物业应用文因其使用对象和范围的固定性，在内容和格式方面都有自己的特点和要求。为了适应不同领域、不同部门和不同情况的需要，必须把握各种文体的特点和要求，提高写作和使用物业应用文的水平。

4. 练好基本功，提高语言文字水平

物业管理应用文写作虽有自身的特点与格式，但也必须遵守一般文章写

作的规律,如提炼观点、选择材料、安排结构、锤炼语言、起草修改,以及根据目的、内容的不同,分别运用记叙、议论、说明等表达方式。不掌握这些写作基础知识和基本功,就会失去写好物业管理应用文的基础。

学习语言,一是要注意词语的积累和练习,提高语言素养,增强遣词造句的能力;二是要学好语法、修辞、逻辑,努力提高表达水平,善于选择适当的语言表达方式,从而准确、明晰地表达思想内容,如愿以偿地具备驾驭物业应用文写作的能力。

五、物业管理应用文的作用

1. 法规作用

物业管理应用文,尤其是以公文形式发布的有关物业管理的法规和规章,如《物业管理条例》、《业主大会规程》,具有法律的规范作用。

2. 指导作用

物业管理应用文是物业管理公司行使管理职权的工具,对指导、推动工作有着重要作用。

3. 施行作用

施行就是实施、执行,也就是把文件的条文,通过实践使之变成事实的过程。物业管理应用文中的大多数文种,都是为了施行物业管理的方针、政策而撰写的。其施行作用在于,使物业管理的各项方针、政策和意图付诸实施,使之变成现实。

4. 凭证作用

物业管理应用文是在物业管理事务和活动中产生和使用的,是物业管理活动的真实记录,也是物业管理事务活动的依据和历史凭证。各种物业管理应用文,完成了它的现实效用之后,应按规定立卷归档,使其成为物业管理活动的信息载体而储存起来,起到历史凭证的重要作用。

5. 通报作用

物业管理应用文的通报作用,主要是指其上传下达、互通信息的作用。为了贯彻国家的方针、政策和有关法规,物业管理公司首先要通过各种宣传、教育手段晓谕广大员工和业主,以提高他们的认识水平和自觉性,从而调动其积极性。

6. 联系作用

物业管理工作涉及许多行业、企事业单位和各界人士。许多工作是通过物业管理应用文来进行联系、协调的,许多具体问题也是因此而得到及时处理的,还有许多对工作的开展具有重要意义的信息资料也是这样获得的。

本章小结

物业管理应用文写作是研究物业管理应用文写作方法和规律的一门实用性极强的写作学科,是一门正在发展和不断完善的学科。它以物业管理应用文体为学习和研究对象,是各种物业管理应用文写作实践的理论总结,是指导物业管理应用文写作实践的理论论据。

学习物业管理应用文写作有助于提高物业管理的业务水平,提高正确分析、解决问题的能力和语言表达能力。加强物业管理应用文写作能力的训练,无疑有助于提高学生的综合素质以及管理才能。

要写好物业管理应用文,必须掌握物业管理应用文的性质、特点,了解物业管理应用文的分类、作用和写作的原则,从而达到提高物业管理应用文写作的能力。

课后练习

一、填空题

1. 物业管理应用文的特点可概括为5个,即()、()、()、()、()。
2. 物业管理应用文的主要作用有6个,即()、()、()、()、()、()。
3. 国家行政机关公文有13种,即()、()、()、()、()、()、()、()、()、()、()、()、()。

二、简答题

1. 什么是物业应用文? 物业应用文写作有哪些特点?
2. 你怎样看待“物业管理应用文写作”这门课程?

三、技能题

1. 某物业管理公司按照有关规定必须定期向消防部门汇报工作情况,请问该用什么文种? 请草拟成文。

2. 请以某物业管理公司的名义给刚入住的业主写一封信。注意体现物业管理应用文的特点。

第二章 公文

【本章摘要】

本章的学习重点是明确公文格式中的相关内容，并学会在实践中的运用。

通过本单元所选的“通知”、“通报”、“报告”、“请示”、“批复”、“函”、“会议纪要”这些例文的分析，了解各类公文的性质、作用、种类，在此基础上，必须牢固掌握各类公文的特点、格式及写作要求，领会上行文、平行文、下行文的区别及语言特色。

本单元能力培养的重点，是学会各类公文的写法，根据不同内容、体例的要求写出相关的公文。

第一节 公文的基础知识

一、公文的概念和性质

公文，也叫公务文书，是行政机关在行政管理过程中所形成的具有法定效力和规范体式的公务文书，是传达贯彻党和国家的方针、政策，发布行政法制和规章，施行行政措施，请示和答复问题，指导、布置和商洽工作，报告情况，交流经验的重要工具。简单说，是以文字形式处理公务的工具，或说是处理公务的文字凭证。

二、公文的特点

从整体上看，公文至少应具备两大特色：一是内容必须是公务活动的反映，二是有固定的体式。

具体地说，公文主要具有以下特点：

1. 政治性和政策性

公文的内容直接反映国家政权和社会集团的政治意图和根本利益，具有鲜明的政治色彩。公文是制定政策、发布法规、下达指示的重要工具。各级机关制发公文，必须以党和国家的方针、政策、法令为依据，用来指导各项工作和活动。

2. 法定性和强制性

公文的作者是法定的，是根据法律和有关条例、规章、决定等成立的，并能以自己的名义行使法定的职能、权力，担负一定任务、义务的组织或担任一定职务的领导人。公文体现了发文机关所行使的法定权力，具有强制执行和处理的约束力。

3. 规范性和程式性

公文名称、种类、格式、行文关系、使用范围以及用语都有严格的规定和特殊要求，国家对公文的体式有统一的规定。公文的制发和处理也必须按照一定的程序，任何机关都不能违背这些规定和要求。这样才能保证公文的效用，体现制发公文的严肃性。

4. 针对性和时效性

公文是针对各种具体的公务活动的需要而形成和使用的文书。有的是对重大事情作出决策，有的是对已经出现的问题提出解决的办法与措施，无论事务大小，都有一定的时间性。公文处理是否及时，有时直接影响工作的进程。因此，要反对官僚主义，提高工作效率，防止公文旅行或处理迟缓而贻误工作的现象发生。

三、公文的作用

1. 颁发法规

为了维护社会正常秩序，加强法制建设，制定和颁发一些法规是非常必要的。国家和地方所制定的各类法规，都是以公文的形式颁发的，如“令”、“命令”、“决定”。

2. 传达指示

通过公文的传递和公布，便可以将上级机关和领导对某些工作的指示、意见、要求，传达到基层单位和群众中，如中央就是通过“公告”形式传达的指示和决定。

3. 反映情况

下级机关或单位，经常有一些情况、问题、意见或要求，须要反映给上

级机关或领导同志，以便于领导机关采取正确的方针，更好地指导工作，或者对下级机关单位的困难等及时予以解决。上级机关也要求下级机关定期或不定期地汇报有关情况。上述种种，大多数是以公文的形式反映的，如“报告”。

4. 催促工作

上级机关对所部署的工作，根据实际需要，可以发文催办，以保证工作任务的及早完成。下级机关向上级机关“请示”，如较长时间后仍未得到答复，也可以发文催询，争取上级机关及早答复，以便于妥善安排自己的工作，如“函”、“紧急通知”。

5. 商洽公务

没有隶属关系的机关或单位，如需相互联系和协商工作都可以通过公文进行，如“函”。

6. 教育民众

党和国家的方针、政策、法规和要求，都需要人们深深地了解，国家的根本利益也需要群众有所认识，以便统一意志，统一行动，共同为建设“四化”而努力。法规的公布和宣传，文件的下达和转发，就是起这种广泛宣传教育作用的。

7. 交流信息

将成功的经验，失败的教训，及有关的信息，及时地作以交流，对社会是十分有益的。这些信息的交流，也可以通过公文来进行。

8. 作为凭证

公文是在社会实践活动中形成的真实的历史“记录”，是反映公务活动本来面貌的，不仅在公务活动中是工具和凭证，公务活动结束后乃至相当长的时期以后，仍然是当时活动的凭证。将这些公文积累起来，就构成了宝贵的历史资料，成为祖国丰富的文化财富和人们从事经济、政治、文化、科学、历史等研究的取之不尽、用之不竭的源泉。

四、公文的种类

公文的种类简称文种。公文作为传达和贯彻党和国家的方针政策，联系和处理各级机关公务的工具，体现着组织的意志，表达着组织的主张，显现着组织活动的行为目的。因此，公文的种类和体式取决于公文的性质，公务

活动的内容与方式。不同的文种反映着公文不同的内容与作用。

根据国务院办公厅 2000 年 8 月修订发布的《国家行政机关公文处理办法》规定：公文种类主要包括命令（令）、议案、决定、公告、通告、通知、通报、报告、请示、批复、函、意见、会议纪要。它们的性质不同，各有特定的适用范围。

以上各类公文，可以进行如下的分类：

（1）按照行文关系和行文方向，可将公文分为上行文、平行文和下行文三种。上行文是指下级机关向所属上级机关呈送的公文，主要有报告、请示。平行文是指向同级机关或不相隶属的机关送交的公文，主要有函。下行文是指向下级机关发送的公文，主要有命令（令）、决定、指示、通告、通报、通知、批复。

（2）按照紧急程度可将公文分为紧急公文和普通公文。紧急公文还分“特急件”和“急件”两类。

（3）按照有无保密要求及秘密等级分类，可将公文分为无保密要求的普通公文和有保密要求的秘密文件两类。按照秘密等级的不同，还可以将有保密要求的公文分为绝密文件、机密文件和秘密文件三种。

上述公文中，有一些文种，如通知、通报、报告、请示、函、会议纪要，是物业管理工作中常用的，本章将对它们作专门介绍。

五、公文构成的基本要求

公文是实用型文章的一个种类。写作公文不仅要掌握叙述、说明、议论等表达方式，而且是对主题、材料、结构、语言四个基本构成因素的检验和印证。

1. 公文的主题及其要求

行政公文主题的内涵，与其他文章不同。它既有主观的意图，也有客观的要求；既包含基本主张，也包含基本观点，这是公文主题内涵的双重性。这种双重性，是由公文文种多样性决定的。在行政公文中，有大量以传递作者办事意图为主要目的的公文，如会议通知、商洽性的函。也有一些行政公文，虽然表明了作者对客观事物所持的基本看法、观点、主张或要求，但仍包括传达情况、陈述事实的目的，如通报、决定。

由此可见，行政公文的主题，具有思想认识与主观意图两重涵义。概括地说，作者为达到传情办事的目的，在公文中所持的基本主张或基本观点，