

高等职业教育物业管理专业系列教材



物业管理公共关系

WUYE GUANLI
GONGGONG GUANXI

□主编

陈

瑛

□副主编

艾建勇

□主审

林升乐

重庆大学出版社

高等职业教育物业管理专业系列教材

物业管理公共关系

□主编 陈 瑛 □副主编 艾建勇 □主审 林升乐

重庆大学出版社

● 内容提要 ●

本书是高等职业教育物业管理专业系列教材之一。它系统论述了物业管理公共关系基本理论、基本方法和应用技巧,主要内容共分为5大部分:第1部分为物业管理公共关系的产生、研究对象、研究方法;第2部分为物业管理组织面临的各种内外关系及不同类型的物业管理公共关系;第3部分为物业管理公共关系程序;第4部分为物业管理公共关系具体实务和方法;第5部分为物业管理公共关系工作机构和人员。

本书体现了理论、案例、实务相结合的特点,具有较强的针对性、实用性和可操作性,可作为普通高等院校物业管理专业和房地产专业的教材,也可作为物业管理、房地产企业员工的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理公共关系/陈瑛主编. —重庆:重庆大学出版社,2005.2

(高等职业教育物业管理专业系列教材)

ISBN 7-5624-3326-7

I. 物... II. 陈... III. 物业管理—公共关系学—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F293.33②C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第143430号

高等职业教育物业管理专业系列教材

物业管理公共关系

主 编 陈 瑛

副主编 艾建勇

主 审 林升乐

责任编辑:林青山 王启志 版式设计:林青山

责任校对:邹 忌 责任印制:秦 梅

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(市场营销部)

全国新华书店经销

重庆诚风印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:13.5 字数:300千

2005年2月第1版 2005年2月第1次印刷

印数:1—3000

ISBN 7-5624-3326-7

定价:17.50元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书制作
各类出版物及配套用书,违者必究。

编委会名单

主 任 王青兰

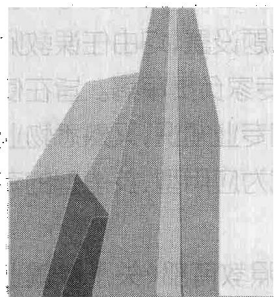
副主任 巫大德 常 剑 谢晋洋

委 员 (按姓氏笔画为序)

王 强	王林生	王开建	宁继昌	刘 勇
刘晓敏	刘文新	张 亚	杨洪杰	武智慧
陈庆芳	陈 真	罗渝陵	林 澜	贺云华
荣瑞麟	赵宏家	聂孝仑	徐志国	袁建新
唐光明	温全华	曾祥荣	曾 莉	雷懋成

特别鸣谢(排名不分先后):

上海市房地产科学研究院
重庆经济技术开发区物业发展有限公司
重庆融侨锦江物业管理有限公司
重庆新龙湖物业管理有限公司
重庆华新锦绣山庄网络物业服务有限公司
重庆大正物业管理有限公司
重庆科技学院
三峡联合职业大学物业管理学院
成都航空职业技术学院
四川建筑职业技术学院
昆明冶金高等专科学校
成都电子机械高等专科学校
黑龙江建筑职业技术学院
重庆社会工作职业技术学院
湖北黄冈职业技术学院
武汉职业技术学院
贵州大学职业技术学院
广东建设职业技术学院
广东白云职业技术学院
福建工程学院
重庆市物业管理协会
解放军后勤工程学院
重庆教育学院
重庆邮电学院
重庆大学城市学院
西安物业管理专修学院
四川外语学院南方翻译学院
西南师范大学
宁波高等专科学校
成都大学
成都市房产管理局物业管理处



序

中国内地的物业管理从 20 世纪 80 年代初起步,经过 20 多年的磨砺,今天已经发展成为一个拥有 2 万多家企业,230 多万从业人员,在大、中城市占 GDP 总值 2% 左右的一个生气勃勃的朝阳行业。可以毫不夸张地说,今天生活在大、中城市的人们,已经离不开物业管理了。随着社会经济的发展和人们生活水平的不断提高,物业管理服务还将进一步深入到全国中、小城镇的居民小区中,获得更大的发展空间。

行业的发展引发对物业管理专门人才的强烈需求。以培养人才为己任的高等院校,尤其是高等职业院校,用极大的热情关注着物业管理这一新兴行业的发展,纷纷开设物业管理专业。20 世纪 90 年代中期,广州、深圳、重庆等地建立了物业管理专门学院,争先为物业管理行业培养和输送各类应用型人才,在一定程度上缓解了物业管理专业人才匮乏的矛盾。许多教育工作者、理论工作者和实务工作者,在百忙之中编写出版了物业管理专业高等和中等教育的多种教材和专著,一定程度上满足了物业管理专业教育的急需。

由于物业管理专业在我国尚处于起步发展阶段,对物业管理的经验总结和理论研究虽有一定进展,但尚未形成完善的物业管理学科体系。各类物业管理专业基础课、专业课的教学大纲正在制定,物业管理的相关政策法规陆续出台。在新的形势下,编写出版一套《高等职业教育物业管理专业系列教材》,以适应物业管理专业教育迅速发展和不断提高的需要,是十分必要和紧迫的。重庆大学出版社在广泛深入调研的基础上,邀请国内物业管理界和 20 多所高等院校的专家、学者和部分知名物业管理企业“双师型”职业经理组成编委会,由上海房地产科学研究院副院长王青兰博士任主任,重庆经济技术开发区物业发展有限公司副总经理、重庆融侨锦江物业管理有限公司总经理、各高校教授、专家任副主任和编委。经反复研究,决定在 2004 年秋季陆续推出一套理论够用、突出应用、定位准确、体例新颖、可操作性强的《高等职

业教育物业管理专业系列教材》。

本套系列教材的框架体系,教材与教材之间的相关性、独立性及衔接性,每本教材的编写大纲,知识点的提出,实例和案例的选择,思考题和习题设置,均由任课教师和物业管理界的专家、实务工作者共同研究确定,并由企业界专家负责审稿。旨在使学生通过本套教材的学习,既掌握物业管理专业的基础理论和专业知识,又熟悉物业管理企业各主要工作部门实际操作的标准程序与技能,真正成为应用型、技能型的专业人才。

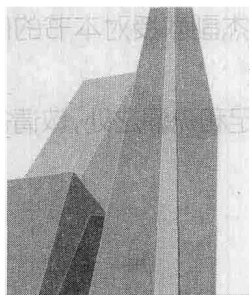
来自教育界、理论界、实务界的编委、主编、参编、主审,按照教育部《关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》提出的“高等职业教育应以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”的精神,结合自己熟悉的领域,优势互补,大胆尝试,严把教材质量关。期盼这一良好的开端,能使本套教材充分凸现理论紧密结合实际的特色,成为培养应用型、技能型专业人才的好教材。

本套系列教材可以供高等职业教育应用型本科和专科学生使用,还可以作为物业管理从业人员的日常工作参考用书。

物业管理专业的高等职业教育方兴未艾,高职教育紧密结合社会发展和行业发展需求,不断地向行业输送符合专业需求的应用型、技能型人才任重道远。我们有理由相信,在高校与物业管理界紧密合作和共同努力之下,物业管理学科建设定将取得丰硕成果和明显进步,使我们的高等教育更好地为行业培育出一大批应用型、技能型专业人才,为行业的发展不断提供优质的人才资源。

让我们一路同行,共创物业管理的美好明天!

编委会
2004年8月



前 言

我国的物业管理属于新型行业,随着物业管理工作的逐渐法制化,加之人们对居住、办公等物业经营管理的要求越来越高,公共关系在物业管理活动中的重要性和地位不断上升。特别是在我国加入 WTO 后,大批国外优秀的物业管理企业陆续进入我国物业管理市场,这使得物业管理工作面临许多机遇和挑战,如果不在具体问题分析和处理的观念上进一步更新,将很难在以后激烈的市场竞争中立足。物业管理组织,只有树立先进的公共关系理念,塑造具有品牌效应的企业形象,不断提高物业管理公共关系整体工作能力,才能在更加激烈的市场竞争中促进物业管理事业的健康发展。

物业管理公共关系作为一门应用学科,其应用价值得到了广泛的体现。本书主要围绕“理论够用,突出实用”的原则,着重突出 3 个方面的特点:

(1)系统性和全面性相结合。本书既具条目的系统性,又具内容的广泛性,由浅入深、循序渐进,读者可通过系统的学习,全面掌握物业管理公共关系知识。

(2)实用性和可操作性相结合。本书重在实务的指导和培训,将案例融入相关理论,并对案例进行剖析,易于实践,既提高了学生的实践动手能力,又体现高职高专应用型人才的培养目标和规格定位。

(3)科学性和先进性相结合。本书吸收了理论和实践的最新研究成果。编排上各章末有小结并附有复习思考题和案例讨论题,便于学生课后复习和练习。

本书力求在理论上通俗易懂,在方法上易于操作,适合作为普通高等院校、高职高专院校物业管理专业和房地产专业的教学用书,也可作为物业管理企业、房地产企业对员工的培训教材和上述企业经营管理人员的学习读物。

本书由陈瑛(昆明冶金高等专科学校)负责内容结构设计并最终修改定稿。具体分工为(排名以章为序):李海艳(贵州大学职业技术学院):第 1,3,4 章;艾建勇

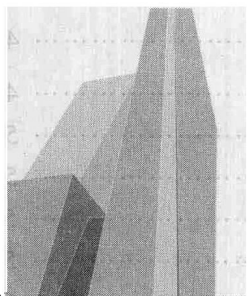
(昆明冶金高等专科学校):第2,8章;陈瑛:第5,10章;牛东霞(四川建筑职业技术学院):第6,11章;袁玫(重庆教育学院):第7,9章。

四川建筑职业技术学院林升乐副教授担任本书主审,杨洪杰副教授对本书的修改、完善提出了许多宝贵意见。在此对他们表示最诚挚的谢意!

编写高等职业技术教育教材是新的尝试,书中难免存在不足和疏漏之处,敬请各位专家、学者和广大读者指正,以便修订再版时进一步完善。

编 者

2004年12月



目 录

第1章 物业管理公共关系概述	1
1.1 物业管理公共关系历史演进	1
1.2 物业管理公共关系的定义及特征	3
1.3 物业管理公共关系的基本原则与基本职能	5
小结	13
复习思考题	13
案例讨论	13
第2章 物业管理公共关系构成要素	15
2.1 物业管理公共关系主体——物业管理公司	15
2.2 物业管理公共关系客体——公众	18
2.3 物业管理公共关系手段——信息传播	24
小结	29
复习思考题	29
案例讨论	30
第3章 物业管理公司内部的公共关系	31
3.1 物业管理公司内部公共关系的基本理论	31
3.2 员工关系	37
3.3 股东关系	43
小结	46
复习思考题	46

案例讨论	46
------------	----

第4章 物业管理公司外部的公共关系

4.1 物业管理公司与政府的公共关系	48
4.2 物业管理公司与相关行业部门的公共关系	51
4.3 物业管理公司与业主的公共关系	53
4.4 物业管理公司与房地产开发商的公共关系	56
4.5 物业管理公司与社区的公共关系	59
4.6 物业管理公司与新闻媒介的公共关系	62
4.7 物业管理公司之间的公共关系	64
小结	65
复习思考题	66
案例讨论	66

第5章 不同类型物业管理公共关系

5.1 住宅小区的物业管理公共关系	68
5.2 写字楼的物业管理公共关系	73
5.3 商业场所的物业管理公共关系	78
5.4 酒店公寓的物业管理公共关系	82
5.5 工业物业管理公共关系	86
小结	89
复习思考题	89
案例讨论	89

第6章 物业管理公共关系管理的步骤

6.1 物业管理公共关系调查	91
6.2 物业管理公共关系策划	97
6.3 物业管理公共关系实施	106
6.4 物业管理公共关系评估	110
小结	111
复习思考题	112
案例讨论	112

第7章 物业管理公共关系写作 113

7.1 新闻稿	113
7.2 公关简报与内刊	117
7.3 宣传手册	122
7.4 请柬与致辞	125
小结	130
复习思考题	131
案例讨论	131

第8章 物业管理公共关系专题活动 133

8.1 庆典活动	133
8.2 记者招待会	135
8.3 赞助活动	139
8.4 开放参观活动	143
8.5 联谊活动	145
小结	146
复习思考题	147
案例讨论	147

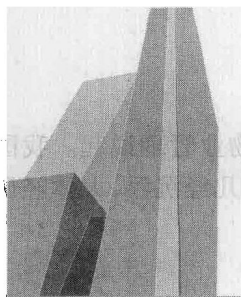
第9章 物业管理公共关系礼仪 148

9.1 物业管理公共关系礼仪概述	148
9.2 物业管理公共关系一般礼仪	151
9.3 物业管理公共关系中语言礼仪与技巧	162
小结	168
复习思考题	169
案例讨论	169

第10章 物业管理危机公共关系管理 171

10.1 危机公共关系概述	171
10.2 物业管理中的各种纠纷	173
10.3 物业管理危机公共关系策略	185
小结	189
复习思考题	190
案例讨论	190

第 11 章 物业管理公共关系工作机构和人员	191
11.1 物业管理公共关系工作机构	191
11.2 物业管理公共关系人员的素质	194
11.3 物业管理公共关系职业道德	199
小结	201
复习思考题	201
案例讨论	202
参考文献	203



第 1 章 物业管理公共 关系概述

1.1 物业管理公共关系历史演进

1.1.1 物业管理公共关系溯源

传统意义上的“物业管理”起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时英国工业正处于一个发展的高涨阶段,劳动力需求很大。随着大量农村人口的涌入,城市原有各方面的房屋及设施已远远满足不了人口增长的需要,房屋的空前紧张成为一大社会问题。一些开发商相继修建了一批简易住宅以低廉租金租给贫民和工人家庭居住。由于住宅设施极为简陋,环境条件又脏又差。租房人拖欠租金严重,人为破坏房屋设施的情况时有发生,严重影响业主的经济收益。当时有一位不寻常的女士名叫奥克托维娅·希尔(Octavia Hill)的住宅业主,率先为其出租的住宅制定了一套别开生面的管理办法,而且出人意料地取得了成功。这不仅有效地改善了居住环境,而且还使业主与使用人的关系由原来的对立变得友善起来,首开物业管理之先河。

经过 140 多年的发展,这种管理模式日益被业主和政府有关部门所重视,被普遍推广于世界各国,并不断发展成熟。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、安保外,物业管理的内容已延展至工程咨询和监理、物业功能布局和划分、市场行情调研和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。

随着物业管理业的蓬勃发展,公共关系理论在物业管理的实际操作中得到了具体运用,物业管理公共关系就应运而生了。物业管理公共关系作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,在国际上十分流行并获得了蓬勃发展,物业管理

公共关系机构已经成为市场化、企业化、社会化和专业化管理的一个新型的服务部门,被视为现代化城市的朝阳产业。

1.1.2 我国物业管理公共关系的产生与发展

了解我国物业管理公共关系的产生与发展,还得先从我国物业管理说起。我国物业管理起步稍晚,作为房地产业的一个分支,我国的物业管理几经沉浮,大体经历了起步、休眠、复苏与发展3个时期。

1) 起步

从19世纪中叶到20世纪20年代,是我国房地产业萌芽和初步发展的时期。20世纪20年代初到抗战前夕,我国房地产业开始进入蓬勃发展阶段。作为其标志的是,这一时期在上海、天津、武汉、广州、沈阳、哈尔滨等城市陆续建起了许多八九层高的高层建筑和民宅。特别是上海,出现了28座10层以上的高层建筑,其中最高的24层,还建造了许多风格迥异的民宅。例如,外滩的建筑群,繁华的南京路和淮海路商业街,幽静的西区住宅群,各种类型的石库门建筑等等,形成了有“万国建筑博览”之称的上海市容特色。当时的房地产市场上,已经出现了代理租房、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营性的专业公司。这些物业管理公司的管理形式与现代化的物业管理公司的服务形式颇多相似,它们与房地产开发和销售一起,共同繁荣了上海房地产市场,并为以后物业管理的发展准备了初步条件。

2) 休眠

1949年新中国成立后,城市土地收为国有,实行无偿划拨使用,房产绝大部分转为公有制,住宅基本上由政府包下来建设,房屋作为福利分配。房地产管理由政府设立的管理机构统一管理,政企事合一。房地产这一生产、生活要素不作为商品进入流通领域,房地产经营活动停止了,物业管理也随着房地产市场进入“休眠”状态而悄然无声。

3) 复苏与发展

进入20世纪80年代以后,我国城市建设事业迅速发展。在改革开放浪潮的推动和社会主义市场经济理论指导下,城市土地逐步从无偿划拨变为有偿使用,住房从福利分配向商品化转变,房屋管理由政府派出机构实行行政管理向企业经营性管理转变。特别是进入20世纪90年代后,物业管理公司纷纷成立,房管所也都挂起了物业管理公司的牌子,物业管理业得到了较快的发展,显露出蓬勃发展的生机。

随着房地产综合开发的崛起和房地产管理体制的改革加快,深圳、广州的物业管理借鉴香港经验,大胆探索、不断发展,并像春风一样由南往北吹,使我国长期沉睡的房地产业及其分支——物业管理业迅速复苏。

随着物业管理业的迅速复苏,公共关系在物业管理中的重要性也日益明显。公共关系 20 世纪 50 年代传入我国台湾、香港地区。到了 20 世纪 80 年代,香港地区的公共关系已经发展到较高水平,公共关系公司已达 20 多家,所有的大型餐饮业和新闻传播机构以及大中型工商企业几乎都设置有公共关系部。作为物业管理主体的物业管理公司,为更好地开展工作,在业主、政府主管部门、新闻媒介、社区等公众面前树立良好的组织形象,就有必要遵循公共关系的基本原则和基本职能,掌握公共关系的工作程序和技巧,以优质、全方位的服务赢得各类公众的好评。

1.2 物业管理公共关系的定义及特征

1.2.1 物业管理公共关系的定义

物业管理是指物业管理公司,依照合同,对各种房屋建筑物和附属设施以经营方式进行管理,并向业主或住户提供多方面综合服务,以实现社会、环境、经济效益。物业管理内容归纳起来分为 5 大管理、3 类服务。即:治安消防管理、房屋及共用设施管理、绿化管理、环境卫生管理和车辆交通管理;常规性服务(合同服务,包括日常维修保养、治安保洁、确保业主或使用人遵守房屋管理法规和物业管理公约、管理费征收及使用、其他特色服务等)、委托性服务(非合同零星委托)和经营性服务(娱乐、商业等服务)。

“公共关系”一词来自英语 Public Relations,缩写为 PR。按英语词汇直译应为“公众关系”,但“公共关系”这一名称已普遍接受并广为流传,其汉语简称“公关”。公共关系是社会组织运用传播手段实现与相关公众之间的双向交流,使双方达到相互了解、相互适应和相互信任的一种管理活动。

为此,借鉴国内外众多学者对物业管理和公共关系的认识,结合我国物业管理以及公共关系的实践活动,我们认为:物业管理公共关系是物业管理公司运用传播手段实现与业主、房地产开发商、政府、媒介等相关公众之间的双向交流,使双方达到相互了解、相互适应和相互信任的一种管理活动。

1.2.2 物业管理公共关系的特征

从物业管理公共关系的定义可以了解物业管理公共关系的基本特征,具体可概括为以下 4 点:

1) 物业管理公共关系是一种“公众关系”

物业管理公共关系是物业管理公司与相关公众的相互关系,即是一种群体之间的社会关系,而不是个人与个人的私人关系。物业管理公共关系的双方,一方是物业管理公司,另一方是与它相关的公众。

2) 物业管理公共关系的行为主体是物业管理公司

物业管理公共关系是一种组织的关系、组织的活动、组织的职能。而组织是一个特定的社会群体组合,它大到一个国家或一个国际机构,小到一个单位或一个部门。它可以发起和从事物业管理公共关系活动,是物业管理公共关系活动的具体实施者,即物业管理公共关系行为主体。

3) 物业管理公共关系的对象是相关公众

物业管理公司的公共关系活动对象是与组织相关的公众,即影响和制约着组织的生存和发展,组织必须与之保持良好沟通的个人、群体和组织的总和。物业管理公司开展的一切公共关系活动,都是针对公众的,不是针对公众的活动就不能称为公共关系活动。“公众”构成物业管理公司的一种特定环境,任何物业管理公司的发展和成功都有赖于良好的公众环境,都需要得到公众和舆论的认可与支持。

4) 物业管理公共关系是一种传播活动

物业管理公共关系是通过传播媒介的信息沟通而建立起来的,因此,物业管理公共关系过程很大程度上就是信息传播的过程。物业管理公共关系活动是通过信息交流,在公众中进行感情交流或感情传播,从而影响公众的态度,达到关系和谐、信誉增强,而谋求与公众的相互了解、信赖、支持与合作。这是物业管理公共关系有别于其他活动的显著特征。

5) 物业管理公共关系具有管理职能

物业管理公共关系作为一种科学的管理方法,在许多环节上显示出它的管理职能。它可使物业管理公司感应和预见外部环境的变化,使物业管理公司与外部环境的变化达成自动均衡。它可协调物业管理公司内部决策者与其他职能部门和员工之间的关系,使之同步运转、和谐合作,创造一种内求团结、外求发展的积极氛围。它还尽可能准确及时地向物业管理公司的决策者提供关于公众的信息,并在此基础上提出自己的分析意见,以便组织能及时对公众的变化做出反应,也就是为物业管理公司的经营决策提供咨询建议,参与管理过程。所有这些都是它的管理职能的具体表现。

6) 物业管理公共关系以树立良好的公司形象为目标

在公众中树立良好的公司形象是物业管理公共关系活动的出发点,是物业管理