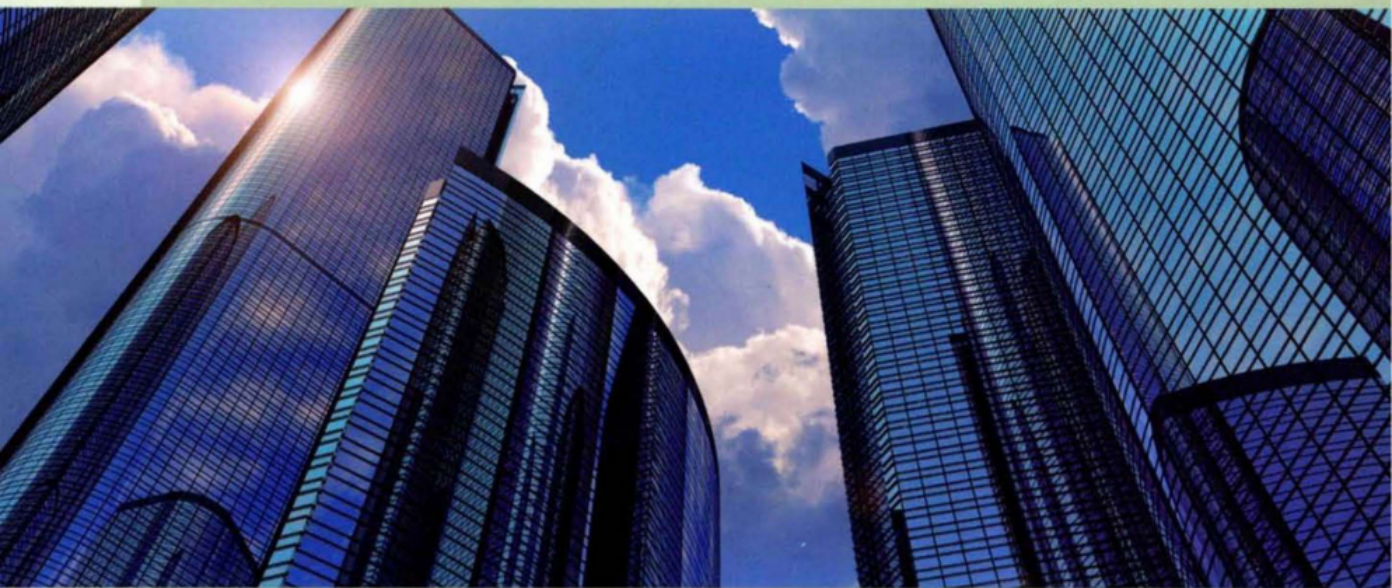


“十二五”职业教育国家规划教材
★ 中等职业学校物业管理专业教材 ★

物业管理 应用文书

主编 胡蔚蘅



北京出版社
山东科学技术出版社

物业管理应用文书

主编 胡蔚蘅



山东科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理应用文书/胡蔚衡主编. —济南:山东科学技术出版社, 2016.10

ISBN 978—7—5331—8216—8

I. ①物… II. ①胡… III. ①物业管理—应用文—写作—中等专业学校—教材 IV. ①H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 091940 号

物业管理应用文书

主编 胡蔚衡

主管单位:北京出版集团有限公司

山东出版传媒股份有限公司

出版者:北京出版社

山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路 16 号

邮编:250002 电话:(0531)82098088

网址:www.lkj.com.cn

电子邮件:sdkj@sdpress.com.cn

发 行 者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路 16 号

邮编:250002 电话:(0531)82098071

印 刷 者:山东金坐标印务有限公司

地址:莱芜市嬴牟西大街 28 号

邮编:271100 电话:(0634)6276023

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:11.5

字数:265 千

印数:1—2000

版次:2016 年 10 月第 1 版 2016 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978—7—5331—8216—8

定价:25.80 元

编审委员会

主任委员 孙宝水 郭广宝

副主任委员 白宗文 邹本杰 孙 睿

委 员 （按姓氏笔画排列）

王 靖 李卫卫 李继俊 张 泠 胡蔚衡

神和进 陶 威 董淑云 景 茵 潘莉莉

编写说明

加强职业教育教材建设是提高人才培养质量的关键环节,是推进教育教学改革,提高教育教学质量,促进中职教育发展的基础性工程。如何培养满足企业需求的人才,是职业教育面临的一个突出而又紧迫的问题。目前,中职教材普遍存在理论偏重、偏难、操作与实际脱节等弊端,突出的是以“知识为本位”而不是以“能力为本位”的理念,与就业市场对中职毕业生的要求相左。

为进一步贯彻落实全国教育工作会议精神、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)、《现代职业教育体系建设规划(2014—2020年)》(教发〔2014〕6号),北京出版社联合山东科学技术出版社结合物业管理专业各中职学校发展现状及企业对人才的需求,在市场调研和专家论证的基础上,打造了反映产业和科技发展水平、符合职业教育规律和技能人才培养的专业教材。

本套专业教材以教育部最新公布的《中等职业学校物业管理专业教学标准(试行)》为指导思想,以中职学生实际情况为根据,以中职学校办学特色为导向,与具体的专业紧密结合,按照“基于工作流程构建课程体系”的建设思路(单元任务教学)编写,根据物业管理行业的总体发展趋势和企业对高素质技能型人才的要求,构建了与物业管理专业相配套的内容体系,涵盖了专业核心课和部分专业(技能)方向课程。

本套教材在编写过程中着力体现了模块教学理念和特色,即以素质为核心、以能力为本位,重在知识和技能的实际灵活应用;彻底改变传统教材以知识为中心、重在传授教育的教育观念。为了完成这一宏伟而又艰巨的任务,我们成立了教材编审委员会,委员会的成员由具有多年职业教育理论研究和实践经验的高校教师、中职教师 and 行业企业一线专业人士担任。从选题到选材,从内容到体例,都从职业化人才培养目标出发,制定了统一的规范和要求,为本套教材的编写奠定了坚实的基础。

本套教材的特点具体如下:

一、教学目标

在教材编写过程中明确提出以“工学结合,理实一体”为编写宗旨,以培养知识与技能为目标,避免就理论谈理论、就技能教技能,做到有的放矢。打破传统的知识体系,将理论知识和实际操作合二为一,理论与实践一体化,体现“学中做”和“做中学”。让学生在做中学习,在做中发现规律,获取知识。

二、教学内容

一方面,采用最新颁布的规范、标准,合理选取内容;另一方面,结合新知识、新工艺、新材料、新设备的现实发展要求增删、更新教学内容,重视基础内容与专业知识的衔接。

通过学习,学生能更有效地构建自己的知识体系,更有利于知识的正迁移。让学生知道“做什么”“怎么做”“为什么”,使学生明白教学的目的,并为之而努力,切实提高学生的思维能力、学习能力和创造能力。

三、教学方法

教材教法是一个整体,在教材中设计以“单元—任务”的方式,通过案例载体来展开,以任务的形式进行项目落实等教学内容,每个任务以“完整”的形式体现,即完成一个任务后,学生可以完全掌握相关技能,以提升学生的成就感和兴趣。体现以学生为主体的教学方法,做到形式新颖。通过“教、学、做”一体化,按教学模块的教学过程,由简单到复杂开展教学,实现课程的教学创新。

四、编排形式

教材配图详细、图解丰富、图文并茂,引入的实际案例和设计的教学活动具有代表性,既便于老师教学,又便于学生学习;同时,教材配套有相关案例、素材、配套练习答案光盘以及先进的多媒体课件,强化感性认识,强调直观教学,做到生动活泼。

五、编写体例

每个单元都是以任务驱动、项目引领的模块为基本结构。教材栏目包括任务概述、任务目标、学习内容、案例描述、案例分析、拓展提高、思考练习、单元要点归纳等。其中,学习内容是教材中每一个单元教学任务的主体,充分体现“做中学”的重要性,以具有代表性、普适性的案例为载体进行展开,紧密结合岗位实际,突出了对学生职业素质和能力的培养。

六、专家引领,双师型作者队伍

本系列教材由北京出版社和山东科学技术出版社共同组织具有教学经验及教材编写经验的“双师型”教师编写,参加编写的学校有山东城市建设职业学院、潍坊工商职业学院、济南物业管理职业中等专业学校、青岛城市管理职业学校、仙桃市理工中等专业学校、中山火炬开发区理工学校、江西省电子信息工程学校,并聘请山东省教育科学研究院邹本杰担任教材主审,感谢上海绿地服务有限公司、山东鲁班物业管理有限公司给予技术上的大力支持。

本系列教材,各书既可独立成册,又相互关联,具有很强的专业性。它既是物业管理专业组织教学的强有力工具,也是引导物业管理专业的学习者走向成功的良师益友。

前言

2005年,国务院下达了《国务院关于大力发展职业教育的决定》,把职业教育作为教育发展重点大力推行,采取了一系列措施提升职业教育对学生的吸引力,确立了“以服务为宗旨、以就业为导向”的职业教育办学方针,也提出了进一步深化教育教学改革的要求。中等职业教育是职业教育的一部分,作为我国经济社会发展的重要基础,担负着培养数以亿计高素质劳动者和技能型人才的重要任务。应用文书的写作能力是中等职业教育人才综合职业能力不可或缺的环节,这就要求对课程进行新的探索,要对原有课程内容进行解构和重建,努力向专业靠拢,以满足职业院校学生实践能力和职业技能培养的需要,适应全面建设小康社会对高素质劳动者和技能型人才的迫切要求,促进社会主义和谐社会建设。

《物业管理应用文书》系中职物业管理专业的专业核心课程。随着社会经济、科学的高速发展,信息资源越来越丰富,信息的传递、交流越来越受重视,应用文已成为信息时代不可替代的重要传播手段和工具。应用文书的写作作为教育适应社会发展的重要组成部分,已直接与人才培养模式、人才素质教育、人才与社会适应等紧密联系在一起。在编写过程中,编者努力突出专业特色和实用价值,依据专业教学标准,按照专业需要选择教材内容,对文书类型的选取紧扣物业管理专业特点,力求保留本专业常用文书,让学生通过应用文书写作知识的掌握对自己的专业有一个侧面了解,激发职业热情,进而提升学生的综合职业素质。

本教材在体例的设计上力求与专业接轨,凸显其专业性、实用性。此次编写的是“十二五”国家规划教材,以专业为单位成套出版,因此整套教材的框架结构要求基本一致,体现其整体性。本教材共有六个单元,按照由外部到内部、由宏观到微观的顺序编排,便于学生有重点地掌握。六个单元分别是:物业管理公务文书、物业管理规章制度、物业管理服务类文书、物业管理前期介入类文书、物业管理告示类文书和物业管理常用条据、书信、函电。每个单元设置数量不等的多个学习任务,由单元概述、单元目标、任务描述、任务目标、学习内容、特别提示、拓展提高、思考练习、单元要点归纳等部分构成,所涉及的教学任务紧扣未来学生实际工作需要,增强了教材的实用性。

本教材由山东城市建设职业学院胡蔚衡担任主编,潍坊工商职业学院的曹咏梅、刘佩东、范旭梅、陈利明和潍坊市经济学校的李秀艳参与了本教材的编写工作。各单元的编写教师分别是:胡蔚衡(第一单元),李秀艳(第二单元),范旭梅(第三单元),陈利明(第四单元),刘佩东(第五单元),曹咏梅(第六单元)。最后由胡蔚衡统稿。

本教材在编写过程中得到多方热情支持与鼓励。在教材思路的制定、方向的把握和

内容的确定方面提出了很多建设性意见和建议,在此表示真诚的谢意。其间,我们还参阅了大量的相关论著和书刊,在此也谨向原作者致以衷心的感谢。

由于编者经验和水平有限,加之时间较为紧迫,教材中难免存在缺点和不足,恳请有关专家、学者不吝赐教,也期望得到广大师生的批评指正。

编 者

目 录

CONTENTS

第一单元 物业管理公务文书	1
学习任务 1 物业管理通报	2
学习任务 2 物业管理报告	8
学习任务 3 物业管理请示	16
学习任务 4 物业管理批复	21
学习任务 5 物业管理简报	26
学习任务 6 物业管理会议纪要	31
第二单元 物业管理规章制度	40
学习任务 1 物业管理公司章程	41
学习任务 2 物业管理实施办法	44
学习任务 3 住宅小区业主手册	48
第三单元 物业管理服务类文书	54
学习任务 1 物业管理年度/月工作计划	55
学习任务 2 物业管理年度/月工作总结	60
学习任务 3 物业管理调查问卷	68
学习任务 4 物业维修通知单	76
学习任务 5 物业管理收费文书	80
学习任务 6 物业管理合同	84
第四单元 物业管理前期介入类文书	99
学习任务 1 入住通知书	100
学习任务 2 入住须知	104
学习任务 3 入住手续书	108
学习任务 4 收楼须知	114
学习任务 5 交款通知书	120

第五单元 物业管理告启类文书	126
学习任务 1 启事	127
学习任务 2 标语	132
学习任务 3 温馨提示	136
学习任务 4 警示	139
第六单元 物业管理常用条据、书信、函电	144
学习任务 1 邀请函、请柬	145
学习任务 2 感谢信、贺信	149
学习任务 3 便条:留言条、请假条	154
学习任务 4 单据:借条、收条、欠条、领条	157
思考练习答案	165
参考文献	173

第一单元 物业管理公务文书

单元概述

物业管理公务文书是物业管理公司在日常工作过程中为处理公司事务使用的公文,用以传达政令政策、处理公务。它体式完整、内容系统,是公司协调各种关系、解决实际问题、交流情况、沟通信息的重要工具,确保工作正确、高效地进行。它具有作者的法定性、严格的时效性和程式的规范性等特点。

本单元共设置以下六个任务:物业管理通报、物业管理报告、物业管理请示、物业管理批复、物业管理简报和物业管理会议纪要。

单元目标

- 会根据需要选用物业管理通报传达重要精神和情况,或用来进行表彰和批评
- 会撰写物业管理报告向上级部门汇报工作、反映情况,答复上级询问
- 会通过物业管理请示向上级部门请求指示、批准
- 会使用物业管理批复答复下级的请示事项
- 会制发物业管理简报来反映情况、沟通信息
- 会用物业管理会议纪要记载、传达会议情况和议定事项

学习任务1 物业管理通报



任务概述

当物业管理企业内部表彰先进、批评错误、传达重要精神或者让下级单位周知某事项的情况时,要使用“通报”这个文种。它将基层单位先进和错误典型,上级和本部门重要指示精神及工作中的重要情况等及时向下级转达,帮助下属单位了解情况、加强认识。其目的是交流经验,吸取教训,教育干部、职工群众,推动工作的进一步开展。

撰写物业管理通报要求格式规范,行文准确及时,事件典型,分析深刻。



任务目标

- 了解物业管理通报的概念、种类及其特点
- 分清通报、通知、通告的区别
- 掌握物业管理通报的写作格式并根据具体情况选用相应的通报种类
- 会写作不同种类的物业管理通报



学习内容

一、物业管理通报的概念、特点和种类

1. 概念

物业管理通报是物业管理上级把有关的人和事告知下级的公文。其作用是表扬好人好事,批评错误和歪风邪气,通报应引以为戒的恶性事故,传达重要情况以及需要各单位知道的事项。是物业管理各级机关、企事业单位和团体经常使用的文种。

2. 特点

物业管理通报属于传达和告知性公文,因为它可用于表彰和批评,因此又属于奖励和告诫性公文,具有告知性、教育性、政策性等特点。它的运用范围很广,各级单位都可以使用。它的使用不受发文单位级别的限制,任何部门单位都可向其下属制发通报,但发布范围仅仅限于本部门或本系统内部。

3. 种类

物业管理通报按照其内容不同可分为表彰性通报、批评性通报和情况通报三种。

(1) 表彰性通报:是表彰先进个人或先进单位的通报。着重介绍人物或单位的先进

事迹,点明实质,提出希望、要求,然后发出学习的号召。

(2) 批评性通报:是批评典型人物或单位的错误行为、不良倾向、丑恶现象和违章事故等的通报。通过摆情况、找根源,阐明处理决定,使人们从中吸取教训,以免重蹈覆辙。这类通报应用面广,数量大,惩戒性突出。

(3) 情况通报:是上级部门把现实社会生活中出现的重要情况或形势与任务告知所属单位和群众,让其了解全局,与上级协调一致,统一认识,统一步调,克服存在的问题,以利于指导当前工作。这类通报具有沟通和知照的双重作用。

二、物业管理通报的写作格式

物业管理通报一般由标题、主送单位、正文、落款和日期等几部分组成。

1. 标题

通常有两种构成形式:一种是由发文单位名称、事由和文种组成,如《青岛市城阳区城市规划建设局关于2011年第一季度物业管理综合考核情况的通报》;另外一种是由事由和文种构成,如《关于对福州××物业管理公司给予通报批评的通报》。此外,有少数通报的标题是在文种前冠以单位名称,如《××市物业管理办公室通报》;也有的通报标题只有文种名称。

2. 主送单位

一般为直属的下级单位,或需要知晓的不相隶属的单位。

3. 正文

表彰(批评)通报正文结构有三部分:第一部分,说明表彰或批评的原因,即写清先进事迹或错误事实的经过情况,要求用叙述的手法真实客观地反映事实;第二部分,对所叙述的事实进行准确地分析,中肯地评价,做到不夸大、不缩小,使人们能从好的人和事物中得到鼓舞,从错误中吸取教训;第三部分,一般是对表彰的先进或批评的错误做出嘉奖或惩处。最后还要根据通报的情况,针对现实的需要,发出号召或提出要求。

情况通报正文结构一般有两个部分:一是被通报的情况,一般包括背景介绍、事情具体情况、分析评述;二是希望和要求。

在实际写作时并不要求每一部分都要写到,而是要有所侧重,但事情的具体情况必须要写。

4. 落款和日期

正文之后盖上发文单位印章,并写上成文日期。有的通报也可以将发文日期写在标题之下,用括号括起来。

三、物业管理通报的写作注意事项

1. 行文要准确及时

通报的时效性很强,不及时发出会贻误工作。

2. 事件要真实典型

通报的事例材料要经过选择,要核准事实,实事求是地反映成绩和问题。

3. 分析要深刻

在叙述事实的基础之上,总结经验,分析教训和错误,突出其教育性。

4. 文风要朴实

文字表述要简洁明快,言之有据,切忌夸张渲染。

特别提示

表彰通报的正文内容一般应包括四个方面:叙述先进事迹、先进事迹的性质和意义、表彰决定、希望号召。

批评通报的正文内容也包括四个方面:错误事实或现象、错误性质或危害性的分析、惩罚决定或治理措施、提出希望要求。



|| 拓展提高 ||

一、通报、通知、通告的主要区别

1. 性质不同

通知和通报的发文单位和收文单位之间有直接的上下级关系;通告的发文单位与收文单位没有隶属关系。

2. 告知范围不同

通知和通报发放的对象都是特定的;通告没有特定的主送单位,收文单位有不确定性,可以面向单位,也可以面向公众个人。

3. 发放渠道不同

通知和通报需按组织系统或专业系统逐层下达,有一定的保密性;通告不涉及任何秘密,制成之后往往张贴出来直接公之于众。

二、通报和通知的区别

通报事情的性质、范围大于通知。

1. 告知的内容不同

通知:告知的主要是工作的情况,以及共同遵守执行的事项。

通报:告知正、反面典型,或有关重要的精神或情况。

2. 目的要求不同

通知:要求受文机关了解要办什么事,该怎样办理,要求遵照执行。

通报:主要是交流、了解情况,起教育宣传作用。

3. 表现方法不同

通知:主要是叙述,告知人们做什么、怎样做,叙述具体。

通报:兼用叙述、分析和议论,有较强的感情色彩。

4. 事实发生时间不同

通知:事实尚未发生。

通报:以事实作前提。

例文一

关于对××市××物业管理公司给予通报批评的通报

×房〔2013〕29号

各县(市)区住建局(房管局),各物业服务企业:

根据市创建文明城市工作领导小组办公室《关于持续推进文明城市建设暨城市环境综合整治工作2013年度第七批挂牌警告单位的通报》(×创建办督字〔2013〕7号),××市××市物业管理有限公司管理被市创建办挂黄牌警告通报,主要存在以下管理问题:

1. 装修垃圾堆放不规范。××润城门口南侧地下车库出口处约20米长的路面堆满了砖块等装修建筑垃圾,严重影响车辆和行人通行。

2. 装修材料乱堆放。门口西面路面堆满沙子、砖块、碎石、黄土等装修建材,碎石一半堆放在绿化带上。

3. 绿化带保洁不到位和缺株。门口绿化带大面积被破坏,部分黄土见天,西侧绿化带内有塑料袋、牛奶盒、烟盒等垃圾未清理。

为了推动文明城市、文明小区的持续建设,决定对××市××物业管理有限公司进行全行业通报批评。我局要求被通报批评的物业企业要对自身服务质量存在的诸多问题有足够认识,要强化责任意识,对上述存在较多问题的小区 and 达不到物业服务合同和服务规范要求的所服务小区要迅速进行整改。整改情况应于5月31日前以书面形式反馈我局和属地区房管部门及市创建办督导组。

希望全市物业服务企业严格按照我局关于印发《物业服务行业做好文明城市专项整治方案的通知》(×房〔2013〕20号)文件要求,通过开展自查自纠和属地物业主管部门的检查督促,有效解决物业服务中存在的环境卫生保洁不到位,绿化管养不到位,安防秩序管理不到位,消防安全隐患未处理,投诉受理、处理不及时等问题,不断提升物业服务整体质量和水平。

各区房管部门要按照持续文明城市建设的标准要求,要强化工作举措,完善工作机制,采取有力措施,加强对辖区物业小区(大厦)落实上述通知要求的检查督促,要在此次通报批评的物业小区的整改情况进行逐一检查,对这次文明城市专项整治工作中重视不够、措施不力、整改不到位的物业服务企业要进一步采取措施并上报我局。

特此通报。

××市房管局(印章)

2013年4月29日

【评析】这是一份批评性通报。标题由事由和文种构成。正文先说明批评的原因,列举物业管理公司管理中存在的问题,然后进行分析评价,再阐明处理决定,最后对全市物业服务企业和各区房管部门提出要求,突出了其惩戒性。

例文二

2012 年第二季度物业服务小区精细化管理考评情况通报

×建(2012)398 号

各县(市)住建部门、房产管理部门、市区各物业服务企业:

按照《××市住房和城乡建设局关于开展 2012 年度物业服务小区精细化管理考评的通知》(×建(2012)246 号)要求,局物业管理科于 2012 年 6 月 11 日~8 月 3 日对市区 47 个物业服务小区精细化管理情况进行了考评。现将考评情况通报如下:

一、考评情况

从检查情况看,绝大部分企业能够加强内部管理,提升服务质量,档案齐全,各项制度落实到位,各种记录登记清楚,能够按照各项考核标准要求进行管理服务。但也有部分企业对各项要求落实不力或根本没有行动,拖了全市物业服务行业的后腿。存在的主要问题是:

1. 管理不规范,乱收费,领导批示件、业主投诉件较多。
2. 部分物业服务企业办公场所、办公设施简陋,工作人员(尤其是管理人员、保洁人员)着装不统一,没有佩戴胸卡上岗。
3. 收费项目、收费标准、服务标准没有镜框上墙,部分小区大门口没有小区平面图。
4. 部分小区档案资料缺失严重,各项规章管理制度、岗位工作标准和考核办法不健全,缺少电梯、消防等突发事件应急预案和培训、演习记录,24 小时值班、巡逻、报修处理、保洁、绿化等各类记录不完善,没有使用行业协会统一印制的规范性表格。
5. 小区内机动车、非机动车停放秩序混乱,有占用消防通道的现象。
6. 保洁不到位、存在卫生死角,楼道内、道路窨井卫生打扫不到位,绿化修剪不及时,有缺株断垄、树木枯死的现象。
7. 办公场所禁烟标识,小区防火、防盗、防事故温馨提示、警示标牌缺失。
8. 公共设施设备间卫生环境差,设备运行、保养、巡视记录不完善。
9. 公共秩序维护员对大门口的车辆出入、来人来访不登记,小区大门任人出入,起不到秩序维护员的作用。

二、综合排名情况

结合各物业服务企业日常管理和业主投诉记录,对考核的小区逐项对照标准进行打分排队,根据得分多少分为优秀、较好、一般、差四个档次。对获得优秀物业服务小区的在全行业予以表扬,希望优秀物业服务小区和管理较好的物业服务小区进一步强化管理,再接再厉,积极申报省、国家级优秀物业服务企业、优秀物业服务示范项目;管理一般的物业服务小区要认真对照各项标准,找出差距,全面提升公司整体服务水平,力争在下一次的考核中取得好的成绩;对管理差的 9 家物业服务企业通报批评,对于整改不及时、不彻底,管理不到位或在下一次考核仍在差级档次的企业,将根据《××省物业管理企业资质管理实施细则》的有关规定予以资质降级处理,连续三次考核为差级档次的,吊销资质,退出物业服务行业。

1. 优秀物业服务小区(排名不分先后)
(名单略)
2. 管理较好的物业服务小区(排名不分先后)
(名单略)
3. 管理一般的物业服务小区(排名不分先后)
(名单略)
4. 管理差,引起业主投诉较多的物业服务小区(排名不分先后)
(名单略)

××市住房和城乡建设局(印章)

2012年8月12日

【评析】这是一份情况通报。标题由事由和文种构成。正文先说明情况通报的背景、考评具体情况、分析评述,之后针对不同的情况提出不同的希望和要求,并附有考评结果。



思考练习

一、填空题

1. 物业管理通报具有_____、_____、政策性等特点。
2. 物业管理通报一般由标题、_____、正文、_____等几部分组成。
3. 物业管理通报按照其内容不同可分为_____、_____、_____三种。
4. 物业管理情况通报正文结构一般有两个部分:一是_____,一般包括背景介绍、事情具体情况、分析评述;二是_____。
5. 通报和通知的表现方法不同,通知主要是_____,告知人们做什么、怎样做,叙述具体;通报兼用叙述、_____和_____,有较强的感情色彩。通报和通知的发文单位和收文单位之间_____;通告的发文单位与收文单位_____。

二、选择题

1. 当物业管理上级部门用来表彰先进,批评错误,把具有典型教育意义的事件通知所属下级单位时,要使用()这个文种。
A. 通知 B. 通报 C. 批复 D. 请示
2. 物业管理通报的标题通常由()组成。
A. 发文单位名称和文种 B. 事由和文种
C. 发文字号和文种 D. 发文单位名称和发文字号
3. 物业管理通报的正文,也即其主要内容,通常由()构成。
A. 形势和分析 B. 情况和要求 C. 情况和分析 D. 分析和号召
4. 下列不属于通报与通知的区别的一项是()。
A. 告知的内容不同 B. 目的要求不同
C. 使用频率不同 D. 事实发生时间不同
5. 对撰写物业管理通报时应注意的问题表述不正确的是()。
A. 选材要典型 B. 实事求是,把握分寸