

全国建设行业中等职业教育推荐教材

物业应用文写作

(物业管理与房地产类专业适用)

主编 吴秀清



WUYE
YINGYONGWEN
XIEZUO



中国建筑工程出版社
CHINA ARCHITECTURE & BUILDING PRESS

本书是根据建设部中等职业学校建筑与房地产经济管理专业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编写的。本书共分七章，主要包括：概论、公务文书、事务文书、法律文书、条例规章文书、经济商品文书、财经论文类文书。本书从物业管理实际出发，参考借鉴了大量的物管理论书籍，每节先讲理论，后举例文，并配有复习思考题。

本书既可作为中等职业学校物业管理与房地产类专业的写作教材，又可作为从事物业管理的工作人员的写作工具书。

* * *

责任编辑：张 晶

责任设计：赵 力

责任校对：刘 梅 关 健

教材编审委员会名单

(按姓氏笔画为序)

王立霞	甘太仕	叶庶骏	刘 胜	刘 力
刘景辉	汤 斌	苏铁岳	吴 泽	吴 刚
何汉强	邵怀宇	张怡朋	张 鸣	张翠菊
邹 蓉	范文昭	周建华	袁建新	黄晨光
游建宁	温小明	彭后生		

出版说明

物业管理业在我国被誉为“朝阳行业”，方兴未艾，发展迅猛。行业中的管理理念、管理方法、管理规范、管理条例、管理技术随着社会经济的发展不断更新。另一方面，近年来我国中等职业教育的教育环境正在发生深刻的变化。客观上要求有符合目前行业发展变化情况、应用性强、有鲜明职业教育特色的专业教材与之相适应。

受建设部委托，第三、第四届建筑与房地产经济专业指导委员会在深入调研的基础上，对中职学校物业管理专业教育标准和培养方案进行了整体改革，系统提出了中职教育物业管理专业的课程体系，进行了课程大纲的审定，组织编写了本系列教材。

本系列教材以目前我国经济较发达地区的物业管理模式为基础，以目前物业管理业的最新条例、最新规范、最新技术为依据，以努力贴近行业实际，突出教学内容的应用性、实践性和针对性为原则进行编写。本系列教材既可作为中职学校物业管理专业的教材，也可供物业管理基层管理人员自学使用。

**建设部中等职业学校
建筑与房地产经济管理专业指导委员会**

前 言

《物业应用文写作》是中等职业学校物业管理专业的一门实用性、工具性课程。编写本书的目的,是帮助学生掌握物业应用文写作的基础知识和基本技能,掌握基本的学习方法,为学生学习专业知识和提高职业能力打下一定的基础。本书从物业管理实际出发编写了七章内容:即概论、公务文书、事务文书、法律文书、条例规章文书、经济商品文书、财经论文类文书等。每节先讲理论,后举例文,并配有复习思考题。编写时考虑到老师在教学过程中,要坚持“文以载道”,要注意渗透思想教育,培养学生热爱祖国语言文字、热爱中华民族优秀传统文化,培养健康的审美情趣和一定的审美能力,故对课文内容的取舍及对例文的选择特别用心。本书既可作为中职学校物业管理的写作教材,又可作为从事物业管理工作人员的写作工具书。

为了编写本书,作者用了近一年的时间,查阅参考了大量资料,向物业管理专家请教,去生活小区考察物业管理情况,虚心向物业管理专业人员学习,深入了解业主、开发商、物业管理三者的关系。作者反复斟酌,几易其稿,终于编写完成。本书得到了主审单位的较高评价:“书稿的框架结构是科学合理的;体例规范一致;内容翔实;概念无误;例证实用且逻辑性强;用语简要平实,通顺流畅;尤其是紧绕物业、财经方面去谈写作,体现较强的针对性、职业岗位性和可用性,形成本书特色。本书值得出版,具有可读、可学和可教性。”本书在编写过程中得到了成都市建设学校领导的支持,得到了四川建筑职业技术学院副教授、教研处处长林升乐先生的指导和帮助,在此,谨表谢意。同时,编者借鉴了不少写作同仁的研究成果,在此表示衷心感谢。由于本教材编写体例尚属探索,如有瑕疵在所难免,恳望各位读者批评指正。

目 录

第一章 概论	1
第一节 关于物业应用文写作.....	1
第二节 物业应用文写作.....	3
复习思考题.....	4
第二章 公务文书	5
第一节 通知.....	5
第二节 通报.....	16
第三节 报告.....	18
第四节 请示.....	21
第五节 简报.....	23
第六节 函.....	25
第七节 会议纪要.....	27
复习思考题.....	29
第三章 事务文书	30
第一节 计划.....	30
第二节 方案.....	33
第三节 调查报告.....	50
第四节 合同.....	55
第五节 公约.....	68
第六节 投标书.....	74
复习思考题.....	84
第四章 法律文书	85
第一节 定义和作用.....	85
第二节 写作.....	86
复习思考题.....	95
第五章 条例规章文书	96
第一节 章程.....	96
第二节 规定.....	100
第三节 办法.....	112
第四节 条例.....	114
复习思考题.....	120
第六章 经济商品文书	121
第一节 经济活动分析报告.....	121

第二节 市场调查报告与市场预测报告	125
第三节 商品广告	132
第四节 商品说明书	138
复习思考题	143
第七章 财经论文类文书	144
第一节 财经学术论文	144
第二节 财经短论	166
第三节 财经毕业论文	168
复习思考题	174
主要参考文献	175

第一章 概 论

第一节 关于物业应用文写作

一、物业应用文写作的性质、特点

物业应用文，是物业管理部门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模式的文章。

物业应用文随着物业管理的产生而产生，随着物业管理的发展而发展。论宏观，物业管理是城市管理的组成部分，是安居工程的必要环节，是社会稳定的重要保障；讲微观，物业管理关系到老百姓生活是否方便、人身财产是否安全、心情是否愉悦，总而言之，关系到人民群众的生活质量。物业管理在现代社会中扮演的角色越来越重要，如影随形的物业应用文在物业管理运作中也显示出举足轻重的作用。

物业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。物业应用文写作具有以下特点：

第一，使用的广泛性。进入 20 世纪 90 年代，乘邓小平南巡讲话的东风，我国房地产建设蓬勃发展，密切相关的物业管理也得到了广泛的推行和长足的进步。为了加强物业管理的市场化、专业化、社会化和规范化，物业应用文也随之发挥其不可低估的作用。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、各类特约服务(室内清洁、家电维修、商品代购、代付各种公用事业费、代订报刊、代聘保姆、接送小孩、传真、打字、复印等)和便民服务(与商业、银行、邮政等各部门合作，在物业辖区内建立超市、饮食点、副食品市场、洗衣店、储蓄所、邮局等；设健身房、俱乐部、阅览室、游戏室、舞厅等；与教育卫生部门协作，开设诊疗所、医务室、幼儿园、中小学等；配专用交通车来往于物业辖区与市中心区，与交通部门协作，在物业辖区内设交通车站)的公示等。由此可见，使用的广泛性是物业应用文写作的一个显著特点。

第二，实事的客观性。物业应用文是为解决物业管理中的实际问题或达到某种目的而学的。它在使用过程中对象明确，客观性强，实用价值大。例如，物业条据可以作凭证；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等。物业应用文在社会交际中。这种目的明确、据以办事、解决实际问题、追求现实效应的客观性和实用性，是物业应用文写作的又一显著特点。

第三，格式的规定性。不依规矩，难成方圆。物业应用文一般有它惯用的格式，这种格式是约定俗成的，一旦公认，就相对固定下来，具有规定性质，对所有写作者起一定的制约作用，不允许任何一位写作者随心所欲地去另创一种格式。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。可见，格式的规定性是物业应用文写作的又一显著特点。

第四，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、抒情或想像、夸张，而只需要把事情如实地说清楚、说完整，便于好处理就行了。在这个前提下，用语越简单越好，因为简明扼要，可让读者一目了然，既节省时间，又能提高办事效率，又易抓住要点，便于问题的落实解决。可见，用语的简要性是物业应用文写作的又一显著特点。

二、物业应用文写作的原则要求

要学好并使用好物业应用文，应该从以下四个主要方面去努力：

第一，加强理论修养，提高政策水平。物业应用文要以马列主义为指导，积极宣传党和国家的方针政策，其思想性和政策性是很强的，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。那么，惟一的途径是加强理论修养，提高政策水平，才会写好用好物业应用文。

第二，熟悉物业知识，提高业务水平。物业应用文种类较多，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。

第三，掌握文体特点，提高写作和使用水平。物业应用文种类较多，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。

第四，掌握基本功，提高语文水平。物业应用文虽有其自身的显著特点，但仍属文章范畴。所以，要提高写作和使用的水平，就得提高语文水平。如果没有语言、文字、语法、逻辑、修辞的一些基本功，也不熟悉普通写作的一些基础知识，就无法写出高质量的物业应用文。只有强化基本功，提高语文水平，常练常写，常学常用，熟能生巧，才能如愿以偿地具备驾驭物业应用文写作的能力。

三、物业应用文的种类、作用

1. 物业应用文的种类

物业应用文名目上的分类有：国家行政机关公文和一般常用应用文两种。国家行政机关公文，如决定、决议、指示、布告、公告、通告、通知、通报、报告、请示、函、会议纪要等；一般常用应用文，如计划、总结、调查报告、规章制度、简报、说明书、广告、合同书、协议书、市场调查报告与市场预测报告、经济活动分析报告、条据、一般性通知、启事、海报、礼仪文书、标语口号等。

物业应用文等级上的分类有：上行文、平行文和下行文三种。上行文，如请示、报告等；平行文，如函、会议纪要等；下行文，如决定、决议、指示、通知等。

2. 物业应用文的作用

第一，法规作用。物业应用文是为物业管理服务的。1994年3月11日，中华人民共和国建设部第五次常务会议通过了“城市新建住宅小区管理办法”，这就是中国改革开放后建设部第一次颁布的有关物业管理的行政法规，从此，物业管理公司制定的有关章程、物业管理合同、协议书、住宅使用合约、业主公约、公共契约等，都以此为依据。物业管理公司所有的工作，都是遵循有关法律、法规行事的，做到依法办事，有法可依，那么，

为之服务的物业应用文也具有明显的法规作用。

第二，指导作用。物业应用文有利于制订、宣传、贯彻党和国家重要方针政策。指导物业部门的管理工作，使企业从宏观到微观都能按章办事，工作有规律、有秩序、出效率；同时，物业应用文也能指导业主配合物业管理部门，按时按质地完成有关活动，认真履行自己的义务，从而保证自身的合法权益。

第三，施行作用。物业应用文在物业管理活动中，能督促物业公司忠于职守，端正服务理念，科学管理，充分体现物业管理作为一种社会化、专业化、企业化和经营型管理模式这一特点。

第四，凭证作用。物业应用文在使用过程中，一般都能起到凭证作用，如合同书、协议书、入伙通知、收款通知、暂停某项服务通知、某项活动通知等。实际上，物业应用文可作为企业和业主维护自身权益的一种依据。

第五，通报作用。物业简报、物业调查报告、物业通报等，都具有通报作用，即通过这些物业应用文，使大家知晓社区内的新人、新事、新风尚，知晓在社区中还存在的问题，具体了解社会服务情况，具体了解社区中维修管理，财务管理、行政管理和法纪管理情况，以便使大家通力合作，共同搞好社区建设。

第六，联系作用。物业应用文有利于物业管理部门与业主之间交流信息，密切联系，加强协作，总结经验，改进工作，共同建立一个美好的公共环境，共同营造一种既安全又舒适、既高雅又休闲、既大众化又高品位的生活氛围。

第二节 物业应用文写作

一、写作过程的主旨和材料

1. 主旨

主旨，是文章的主要意义、用意或目的。在物业应用文的写作过程中，必须明确各篇物业应用文写作的主要意义、用意或目的。如物业服务合同，是物业管理部门与业主之间，为了办理某一事务，根据国家法律、法令、政策的规定，经过双方协商，制订出的共同遵守的条款。又如物业服务简报，是简明扼要的物管工作报告或物管情况报告，它可起到在社区公开、交流、监督、建设的作用。在物业应用文中，为表现主旨，通常以说明介绍的方法来表述，根据种类的不同，有的也需要以记叙、议论、抒情的方式来表述。

2. 材料

材料，是提供著作内容的事物。要写好物业应用文，除了有明确的主旨，还必须有表现主旨的材料。物业应用文所使用的材料必须真实，不能夸大，不能缩小，要实事求是，有据可依；材料要充实，要有话可说，有理可讲，不可蜻蜓点水地做表面文章。写物业应用文，要广泛地收集第一手资料，这就要求写作者深入物业管理部门，深入社区，直接撷取真实可贵的材料。对收集来的材料要进行选择，去粗取精，去伪存真，使材料更好地为主旨服务。

3. 主旨与材料的关系

主旨与材料有着十分密切的关系。主旨统领材料，材料为主旨服务。例如：要写物业服务报告，向上级汇报某一阶段物业管理的情况，汇报工作就是主旨，围绕这一主旨再去选择

相关材料,诸如社区服务、维修管理、财务管理、行政管理和法纪管理等方面的材料。显而易见,没有主旨,无从选择材料;没有材料,无以表现主旨。又如,在拟订物业合同时,首先须明确物业合同的主旨是为维护双方的合法权益,双方必须履行各自的义务。为此,应选择相应的材料:①业主委员会(或住宅出售单位)和物业管理企业的名称、住所;②物业管理区域的范围和管理项目;③物业管理服务的事项;④物业管理服务的要求和标准;⑤物业管理服务的费用;⑥物业管理服务的期限;⑦违约责任;⑧合同终止和解除的约定;⑨当事人双方约定的其他事项。可见,没有物业合同的主旨,其材料也就无所依附,没有意义;没有相应的材料,物业合同就不能成立。以上两例,都充分表明物业应用文主旨和材料有着十分紧密的关系。

二、写作过程的结构与语言

物业应用文的写作结构平实、体例规范、约定俗成。例如,物业计划是为了完成某一任务或开展某项工作而制定的,它的适用范围和对象是计划的实施者,目的就是为了更好地完成该任务或工作,其结构不外乎前言、主体、结尾三大块。前言,交代写计划的目的意义;主体,分条列项(也可用表格形式)地表明计划的内容,即“做什么”,“怎么做”、“何时完成”;结尾,强调“一定努力完成以上工作或任务,敬请监督”等。标题和落款也属结构范畴。计划的标题必须四要素(计划单位、计划期限、计划内容和种类)完整,不能随心所欲地减少某一要素;计划的落款要在右下方写明计划单位(全称),提行右下方写明拟写计划详细日期。这样构成平实、完整、规范的物业计划写作结构。

物业应用文的语言朴实,开门见山,清楚明白,简洁明快,切忌使用华丽的辞藻,任何不切实际的夸夸其谈和故弄玄虚的比喻用典,都达不到物业应用文写作的真正目的。例如,在制订物业计划时,只需要使用清楚明白的语言,表明“做什么”、“怎么做”、“何时完成”,切不可去记叙描述自己写作计划的心理活动、行动过程,也不可去抒发情感,无病呻吟。总之,物业应用文的语言为用而发、实事求是、准确无误。

复习思考题

1. 什么是物业应用文? 物业应用文写作有哪些特点?
2. 请说一说物业应用文写作的原则要求。
3. 说说怎样才能写好物业应用文?

第二章 公 务 文 书

第一节 通 知

一、定义

通知用于发布行政法规和规章，转发上级机关、同级机关或不相隶属机关的公文；批转下级机关的公文，要求下级机关或有关人员办理和需要周知或共同执行事项。通知的用途很广，使用率很高，在物业管理中也不例外，如入伙通知、收款通知、暂停某项服务通知、某项活动通知等。

二、格式

(1) 标题：由制文单位名称、通知的事由、文种三部分组成。

(2) 正文：包括接受通知的单位名称，通知的具体事项，制文单位的要求。行文要明确、简炼。

(3) 结尾：包括署名、具时。有的通知要加附件。

书写时，被通知的单位较多，应按普发性文件的发文单位写；上级发出的通知，要编写发文字号、编号等，应按公文程序办理，以便存档、查阅；一般通知，不需要按正式公文办理。若要求被通知单位尽快知道，可在通知的标题前或文种前加上“紧急”二字。

三、分类

按照通知使用的范围，可分为法规通知、转发通知、批转通知、事项通知、会议通知等类型。

(1) 法规通知：是用于发布行政法规、规章的通知。在通知中常用“发给”、“颁发”、“印发”等发布通知的性质及关系。结尾常用“请遵照执行”、“请照此执行”等作结语。

例文：

关于公布广东省物业管理服务收费政府指导价的通知

各市、县(区)、自治县物价局、建设委员会、房地产管理局：

根据《广东省物业管理条例》及国家相关法律法规的规定，现将我省物业管理服务收费政府指导价及有关问题通知如下，请结合当地实际贯彻执行。

一、我省各类物业管理服务费(指提供房屋、设施维修，绿化的养护，环境卫生，安全防范，档案资料管理服务收取的服务费)政府指导价(中准收费标准，按每月每平方米建筑面积计算)如下：

(一) 住宅

1. 多层住宅(9层及以下)

一级：按优质优价的原则确定；

二级：每平方米 0.60 元(装有电梯的为每平方米 0.80 元)；

三级：每平方米 0.40 元；

四级：每平方米 0.30 元。

2. 高层住宅(10 层以上)

一级：按优质优价的原则确定；

二级：每平方米 1.50 元；

三级：每平方米 1.20 元；

四级：每平方米 1.00 元；

五级：每平方米 0.80 元。

3. 高档住宅区、别墅区主要依据业主要求和所提供的服务内容、质量和深度，按优质优价的原则确定。

4. 以解困房(经济适用住房)、福利房(房改房)为主的住宅，可参照上述各类标准的 70%收取。

(二) 办公楼(写字楼)

一级：按优质优价的原则确定；

二级：每平方米 12.00 元；

三级：每平方米 8.00 元；

四级：每平方米 5.00 元；

五级：每平方米 3.00 元。

(三) 商场(商铺)

一级：按优质优价的原则确定；

二级：每平方米 14.00 元；

三级：每平方米 9.00 元；

四级：每平方米 4.00 元；

五级：每平方米 2.00 元。

(四) 工业区(厂房)

由各市物价部门会同当地物业管理主管部门根据当地实际情况制定政府指导价。

二、各市物价部门可结合本地实际情况，在省制定的政府指导价收费标准上下 30% 的浮动幅度内确定当地的收费标准。深圳、珠海、汕头经济特区的浮动幅度由当地物价部门确定。

三、住宅小区(楼宇)内的办公、商业用房标准可高于同类住宅，但办公用房提高幅度不宜超过 100%；商业用房不宜超过 200%。

四、各类物业管理服务费不包含小区(楼宇)内的公共水电费用，其公共水电费的分摊办法按国家和省有关规定执行。

五、已成立业主委员会的物业，其物业的分级和管理服务收费标准由业主委员会与物业管理公司参照各类物业分级参考标准(附后)和政府指导价约定或由双方协商议定，并报主管物价部门备案；未成立业主委员会的物业，其物业管理服务费标准由分管的物价部门审批。

六、获得全国城市物业管理优秀示范称号的物业，其服务收费标准可在当地指导价标

准基础上再上浮不超过 30%；获全国城市物业管理优秀称号的物业，可上浮不超过 20%；获得省城市物业管理优秀称号的物业，可上浮不超过 15%。

七、物业管理服务费政府指导价将根据我省经济发展状况、居民收入及物价水平的变化适时作出调整。

本通知自 1999 年 5 月 1 日起执行。

附：各类物业分级参考标准。

各类物业分级参考标准

一、住宅

(一) 多层住宅

一级：

1. 小区布局合理，设计档次高、质量好，整体环境优美舒适，绿地覆盖率达到 30% 以上，有较大规模的园林小景，绿化物修剪整齐美观，维护管理良好。
2. 公共配套设施完善，维护良好，道路平整顺畅，水、电、消防设施先进，保障及时、有效。
3. 有住户活动会所，有充足良好的各种文化娱乐、体育等社区文化活动和商业等生活服务设施，并能经常开展各种文体活动。
4. 物业管理单位持有二级或以上资质证书。
5. 实行封闭式管理，配备先进保安设备和监控报警系统，保安人员 24 小时值班、巡逻，区内治安秩序良好。
6. 环境清洁卫生，公共场地每天清扫、保洁，楼内大堂洁净无灰尘，区内无卫生死角，无积存垃圾，无乱堆乱放，下水道、沙井、化粪池通畅，公共用水池定期清洗。
7. 管理人员素质高，文明礼貌，服务周到。

二级：

1. 小区内绿地覆盖率达到 25% 以上，园林绿化维护管理良好。
2. 公共配套设施维护良好，道路平整顺畅，水、电、消防设备保障有效。
3. 有较好的社区活动场所，并能开展文体活动。
4. 物业管理单位持有三级或以上资质证书。
5. 保安人员 24 小时值班、巡逻，保护小区安全。
6. 环境清洁卫生，公共场地每天清扫、保洁，无积存垃圾，无乱堆乱放，下水道、沙井、化粪池通畅，公共用水池定期清洗。
7. 装有电梯的多层住宅，其每平方米建筑面积收费标准可达到 0.80 元。

三级：

1. 小区内绿地覆盖率达到 20% 以上，园林绿化生长较好。
2. 公共配套设施完好，水、电、消防设施齐全有效。
3. 有公共社区活动场所，基本适应公共活动。
4. 物业管理单位持有三级或以上资质证书。
5. 保安人员 24 小时值班，保护小区安全。

6. 环境清洁卫生, 公共场地保持清洁, 下水道、沙井、化粪池通畅, 公共用水池定期清洗。

四级:

1. 小区内绿化维护正常。
2. 公共配套设施完整, 符合设计要求, 能有效为小区服务。
3. 物业管理单位持有资质证书。
4. 保安人员 24 小时值班, 保护小区安全。

5. 环境清洁卫生, 保持公共场地清洁, 下水道、沙井、化粪池通畅, 公共用水池定期清洗。

(二) 高层住宅(商住楼)

一级:

1. 小区(或大楼)布局合理, 设计档次高、质量好, 用料上乘, 环境优美舒适, 绿地覆盖率达到 30% 以上, 有园林小景, 绿化物修剪整齐美观, 维护管理良好。

2. 公共配套设施完善, 维护良好, 道路平整顺畅, 电梯、水、电、消防设施先进, 保障有效。

3. 有良好的住户活动会所和先进的各种文化娱乐、体育等社区文化活动场所, 并能经常开展文体活动。

4. 物业管理单位持有二级或以上资质证书。

5. 实行封闭式管理, 配备先进保安设备和监控报警系统, 保安人员 24 小时值班、巡逻, 区内治安秩序良好。

6. 环境清洁卫生, 公共场地每天清扫、保洁, 楼内大堂洁净无灰尘, 区内无卫生死角, 无积存垃圾, 无乱堆乱放, 下水道、沙井、化粪池通畅, 公共用水池定期清洗。

7. 管理人员素质高, 文明礼貌, 服务周到。

二级:

1. 小区内绿地覆盖率达到 25% 以上, 园林绿化修剪整齐美观, 维护管理良好。

2. 公共配套设施完善, 道路平整顺畅, 电梯、水、电、消防设备保障有效。

3. 有良好的社区文化活动场所, 并能经常开展文体活动。

4. 物业管理单位持有二级或以上资质证书。

5. 保安人员 24 小时值班、巡逻, 区内秩序良好。

6. 环境清洁卫生, 公共场地每天清扫、保洁, 区内无卫生死角, 无积存垃圾, 无乱堆乱放, 下水道、沙井、化粪池通畅, 公共用水池定期清洗。

7. 使用高档电梯。

8. 有先进、完善的消防系统与供水、供电和防盗系统, 维护使用良好。

三级:

1. 小区内绿地覆盖率达到 20% 以上, 园林绿化维护管理良好。

2. 公共配套设施完善, 道路平整顺畅, 电梯、水、电、消防设施保障有效。

3. 有较好的社区活动场所, 并能开展文体活动。

4. 物业管理单位持有三级或以上资质证书。

5. 保安人员 24 小时值班、巡逻, 保护小区安全。

6. 环境清洁卫生, 公共场地每天清扫、保洁, 无积存垃圾, 无乱堆乱放, 下水道、沙井、化粪池通畅, 公共用水池定期清洗。

(三) 高档住宅、别墅区

1. 小区(楼宇)的房价在当地属高档水平, 购房对象主要是高收入阶层或港、澳、台同胞。

2. 小区内绿地覆盖率达到 30% 以上, 有一定规模的园林建筑小景, 绿化物、花草修剪整齐美观, 生长、维护良好。

3. 公共配套设施完善, 道路顺畅, 电梯、水、电消防设施先进, 维护良好, 保障有效, 停车场地、生活服务、娱乐、商业设施配套、适用、方便。

4. 有功能齐全、设施先进的住户活动会所和充足、良好的社区文化活动场所, 并能经常开展各种文体娱乐活动, 商业等生活服务设施配套、齐全。

5. 物业管理单位持有二级或以上资质证书。

6. 小区(楼宇)实行封闭式管理, 保安设施先进、完善, 配备先进保安设备和监控报警系统, 保安人员 24 小时值班、巡逻, 治安良好, 无偷盗案件发生。

7. 环境优美, 清洁卫生, 公共场地每天清扫、保洁, 楼内大堂洁净无灰尘, 区内无卫生死角, 无积存垃圾, 无乱堆乱放, 下水道、沙井、化粪池通畅, 公共用水池定期清洗。

8. 管理人员素质高, 文明礼貌, 服务周到。

二、办公楼(写字楼)

一级:

1. 大楼周围的绿化物业管理维护良好, 修剪整齐、美观。

2. 大楼装修质量优良, 用料上乘, 大堂与通道宽敞, 整层楼面宽广, 间隔极具弹性。

3. 有良好、充裕的载客和载货的高档电梯, 维修保养完善、运行良好; 不同的楼层使用不同组的电梯。

4. 大楼设有停车场, 泊车设施先进, 车位充足, 管理良好, 停车、取车方便又安全。

5. 供水、供电、消防、中央空调、保安监控、通讯等设施先进、完善、高效, 管理维护良好。

6. 环境清洁卫生, 每天保洁、巡查, 做到大堂、楼道、楼梯间等公共场所清洁卫生, 无灰尘。

7. 管理人员全天保安、消防值班, 严防财物损失, 保证安全。

8. 管理公司持有二级或以上资质证书。

二级:

1. 大楼周围的绿化物业管理维护良好, 修剪整齐、美观。

2. 大楼装修质量高, 大堂与通道宽敞, 整层楼面较宽, 间隔弹性好。

3. 有良好、充裕的载客和载货的高档电梯, 维修保养完善、运行良好。

4. 大楼设有停车场, 泊车设施良好, 车位充足, 管理良好, 停车、取车方便、安全。

5. 供水、供电、消防、中央空调、保安监控、通讯等设施完善、有效, 管理维护良好。

6. 环境清洁卫生, 每天保洁、巡查, 做到大堂、楼道、楼梯间等公共场所清洁卫生,

无积尘。

7. 管理人员全天保安、消防值班和巡逻，保护大楼安全。

8. 管理公司持有二级或以上资质证书。

三级：

1. 大楼周围的绿化物管理维护良好。

2. 大楼装修用料好，大堂与通道宽敞，整层楼面适中，有一定的间隔弹性。

3. 有能满足用户使用的载客中档电梯，维修保养正常、运行良好。

4. 大楼设有停车场地，停车、取车方便、安全，管理较好。

5. 供水、供电、消防、保安等设施完好、有效。

6. 环境清洁卫生，每天清扫，保持公共场所、楼道、楼梯间等干净卫生。

7. 管理人员全天值班，维护大楼安全。

8. 管理公司持有三级或以上资质证书。

四级：

1. 大楼周围绿化维护良好。

2. 大楼装修一般，大堂面积较小，楼层高度较低，整层楼面较小，可以间隔。

3. 公共配套设施完备，有满足用户使用的电梯、供水、供电、消防等设施完好、正常。

4. 环境清洁卫生并保持良好的。

5. 管理人员全天保安值班。

6. 管理公司持有资质证书。

五级：

1. 大楼大堂或门口有盆栽摆设，维护良好。

2. 大楼装修普通，可以简单间隔。

3. 公共配套设施基本能满足用户要求，有电梯。

4. 环境清洁、卫生，并能保持。

5. 管理人员每天保安值班或营业时间值班。

6. 管理公司持有资质证书。

三、商铺

一级：

1. 内外装修豪华，设计新颖，设备先进齐全，质量优良、精心管理，运作良好，配备有货梯、高档自动扶梯、中央空调、通讯设备、自动消防系统、防盗监控装置，有较好的绿化或盆栽摆设，节日有灯饰。

2. 管理人员全天保安值班、巡逻，人员素质高，服务意识强、文明礼貌。

3. 营业时间全天保洁，地面、公共场所无垃圾，无灰尘，保持商场或大厦内外清洁、干净。

4. 有停车场地，交通顺畅方便。

5. 物业管理单位持有二级或以上资质证书。

二级：

1. 内外装修整齐美观，布局合理舒适，配备完善的消防、供水、供电和防盗装置，