



# 物业 管理

邵小云 等编

WUYE  
GUANLI  
WENSHU  
XIEZUO  
GESHI  
YU  
FANBEN

文书写作  
格式与范本



化学工业出版社



# 物生 管理

文书写作  
格式与范本

邵小云 等编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书首先介绍了文书写作的格式,然后提供大量的实操范本,涵盖了物业公司日常活动的每一个层面——物业营销管理、物业接管验收、入伙手续、二次装修管理、日常物业管理、外包服务管理、消防安全管理、业主满意度调查、行政管理等。

本书内容丰富、实用,操作性强,是物业公司相关人员日常必备、随用随查的办公室宝典。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们阅读参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理文书写作格式与范本/邵小云等编. —北京:  
化学工业出版社, 2011.4

ISBN 978-7-122-10593-6

I. 物… II. 邵… III. 物业管理-文书-写作  
IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 027433 号

---

责任编辑: 辛 田  
责任校对: 吴 静

文字编辑: 冯国庆  
装帧设计: 尹琳琳

---

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷: 北京云浩印刷有限责任公司

装 订: 三河市前程装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张14 字数355千字 2011年5月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价: 39.00 元

版权所有 违者必究

# 前言

## PREFACE



物业管理是一个朝阳产业，因为它不成熟，因此具有广阔的前景，于是有许多有识之士瞄准这个行业，许多物业公司因而纷纷问世。物业管理行业门槛不高，其一般业务也为人们所熟悉，但创办、运作一个物业管理公司，并真正能够做得像模像样，绝非做好保安、清洁、绿化、维修工作那么简单。

物业管理涉及的部门、人员比较多，包括业主委员会、各部门、内部管理人员、业主、住户（租户）、开发商及相关机构，如居委会、消防机构等。要使管理方面的信息能传达到相关人员，必须通过一些工具，其中最重要的就是文书。而文书的写作是许多物业管理人很头疼的事情，因为往往一个字的差错，可能完全引起相反的意义。另外，格式的不规范也会使人对物业管理的规范性产生怀疑，不信任。

为此，我们组织了物业管理行业的管理精英，编写了本书，以期能为物业从业人员解决这一难题。

本书首先介绍文书写作的格式，然后提供大量的实操范本。其内容涵盖物业公司管理工作的方方面面——物业营销管理、物业接管验收、入伙手续、二次装修管理、日常物业管理、外包服务管理、消防安全管理、业主满意度调查、行政管理等。

本书可操作性强，可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们参考。

本书主要由邵小云编写，其中参与编写和提供资料的有刘建伟、刘军、刘海江、段青民、段永华、滕宝红、柳景章、杨冬琼、王能、王红、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、赵建学、江美亮、林红艺、林友进、郭华伟、陈英飞、陈丽、靳玉良、李汉东、李冰冰、张君、罗文山，最后全书由邵小云、匡仲潇统稿、审核完成。同时在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友和物业管理公司的帮助，在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编者

# 目录

## CONTENTS



## 导论 物业管理文书概述

1

- 一、物业管理文书的种类 ..... 2
- 二、物业管理文书编写的目的 ..... 2
- 三、物业管理文书制作的准则 ..... 2
- 四、物业管理文书的基本写法 ..... 3

## 第一章 物业营销管理文书

4

- 一、物业顾问服务方案 ..... 5
  - 【范本一】××项目物业管理顾问方案 ..... 5
- 二、物业顾问服务合同 ..... 17
  - 【范本二】物业顾问服务合同 ..... 18
- 三、物业服务合同 ..... 21
  - 【范本三】物业服务合同 ..... 21

## 第二章 物业接管验收类文书

26

- 一、物业接管验收方案 ..... 27
  - 【范本一】××花园接管验收方案 ..... 27
  - 【范本二】步行街交收铺方案 ..... 30
- 二、物业交接验收计划 ..... 33
  - 【范本三】小区物业交接验收计划 ..... 33
  - 【范本四】大厦物业接管验收计划 ..... 34



## 第③章 入伙手续文书

36

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 一、新楼入伙管理方案 .....        | 37 |
| 【范本一】新楼入伙管理方案 .....     | 37 |
| 二、业主入住仪式活动策划方案 .....    | 40 |
| 【范本二】业主入住仪式活动策划方案 ..... | 41 |
| 三、入伙通知书 .....           | 45 |
| 【范本三】××小区入伙通知书 .....    | 46 |
| 【范本四】大厦入伙通知书 .....      | 46 |
| 四、入伙手续书 .....           | 47 |
| 【范本五】大厦入伙手续书 .....      | 47 |
| 【范本六】××小区入伙手续书 .....    | 48 |
| 五、收楼须知 .....            | 49 |
| 【范本七】收楼须知 .....         | 49 |
| 六、验房书 .....             | 51 |
| 【范本八】××小区房屋验收书 .....    | 51 |
| 【范本九】验房（铺）书 .....       | 51 |
| 七、楼宇交接书 .....           | 52 |
| 【范本十】××小区楼宇交接书 .....    | 52 |
| 八、业主手册 .....            | 53 |
| 【范本十一】业主手册 .....        | 53 |
| 九、业主公约 .....            | 62 |
| 【范本十二】住宅区业主公约 .....     | 62 |

## 第④章 二次装修管理文书

68

|                  |    |
|------------------|----|
| 一、装修须知 .....     | 69 |
| 【范本一】装修须知 .....  | 69 |
| 二、装修协议书 .....    | 71 |
| 【范本二】装修协议书 ..... | 71 |
| 三、装修承诺书 .....    | 72 |



|                       |    |
|-----------------------|----|
| 【范本三】装修承诺书（办公楼） ..... | 73 |
| 【范本四】装修承诺书（小区） .....  | 73 |
| 四、装修施工防火责任书 .....     | 75 |
| 【范本五】装修施工防火责任书 .....  | 75 |
| 五、有关装修管理的一些通知 .....   | 75 |
| 【范本六】装修缴款通知书 .....    | 76 |
| 【范本七】装修退款通知书 .....    | 76 |
| 【范本八】违章通知书 .....      | 76 |

---

## 第⑤章 日常物业管理文书 77

---

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 一、通知 .....                  | 78 |
| 【范本一】停水通知 .....             | 78 |
| 【范本二】停电通知 .....             | 79 |
| 【范本三】清洗外墙通知 .....           | 79 |
| 【范本四】关于灭鼠的通知 .....          | 79 |
| 【范本五】公共场地消杀通知 .....         | 80 |
| 【范本六】电梯暂停服务通知 .....         | 80 |
| 【范本七】换水表通知 .....            | 81 |
| 【范本八】养犬通知 .....             | 81 |
| 【范本九】出入刷卡通知 .....           | 82 |
| 【范本十】关于楼栋天台管理的通知 .....      | 82 |
| 二、简讯 .....                  | 82 |
| 【范本十一】好消息 .....             | 83 |
| 三、提示 .....                  | 83 |
| 【范本十二】五一节日温馨提示 .....        | 84 |
| 【范本十三】十一国庆节节日温馨提示 .....     | 84 |
| 【范本十四】春节温馨提示 .....          | 85 |
| 【范本十五】冬季用电温馨提示 .....        | 86 |
| 【范本十六】关于夏季小区安全防范的温馨提示 ..... | 86 |
| 【范本十七】关于防台、防汛的温馨提示 .....    | 87 |
| 【范本十八】关于儿童暑期安全的几项温馨提示 ..... | 87 |



|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 【范本十九】关于天气变化的温馨提示 .....          | 88 |
| 【范本二十】关于电梯使用的温馨提示 .....          | 88 |
| 【范本二十一】关于实行“放行条”的温馨提示 .....      | 89 |
| <b>四、通告</b> .....                | 89 |
| 【范本二十二】高空抛物通告 .....              | 90 |
| 【范本二十三】关于物业维修中心开展特约服务项目的通告 ..... | 90 |
| 【范本二十四】关于启用门禁系统的通告 .....         | 90 |
| 【范本二十五】关于弱电系统改造工程完工的通告 .....     | 91 |
| 【范本二十六】关于治理私搭乱建的通告 .....         | 92 |
| <b>五、启事</b> .....                | 92 |
| 【范本二十七】失物招领启事 .....              | 93 |
| 【范本二十八】寻物启事 .....                | 93 |

---

## 第 六 章 社区文化活动

---

94

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| <b>一、社区文化活动计划</b> .....               | 95  |
| 【范本一】小区年度社区文化活动计划 .....               | 95  |
| 【范本二】社区活动年度计划表 .....                  | 96  |
| <b>二、社区文化活动方案</b> .....               | 97  |
| 【范本三】庆祝“六·一”儿童节“讲文明爱科学”活动<br>方案 ..... | 97  |
| 【范本四】“欢乐无限 精彩六·一”欢乐儿童节活动方案 .....      | 98  |
| 【范本五】重阳节活动方案 .....                    | 99  |
| 【范本六】“圣诞联欢晚会”活动方案 .....               | 101 |
| 【范本七】“春节游园”活动方案 .....                 | 102 |
| 【范本八】“迎春节”社区文化活动方案 .....              | 103 |
| <b>三、社区活动的通知</b> .....                | 104 |
| 【范本九】重阳节活动的通知 .....                   | 104 |
| 【范本十】中秋活动邀请函 .....                    | 105 |
| 【范本十一】节目通知 .....                      | 106 |
| 【范本十二】圣诞联欢晚会通知 .....                  | 106 |
| <b>四、节日布置方案</b> .....                 | 106 |



|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 【范本十三】圣诞节活动布置方案 ..... | 107 |
| 【范本十四】小区新春布置方案 .....  | 109 |
| 五、社区文化活动总结 .....      | 110 |
| 【范本十五】社区文化活动总结 .....  | 111 |

---

## 第七章 物业费用管理文书 113

---

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 一、物业管理收费公示 .....                 | 114 |
| 【范本一】某物业管理服务收费公示 .....           | 114 |
| 【范本二】有偿服务项目及收费公示 .....           | 115 |
| 二、管理费收缴文书 .....                  | 116 |
| 【范本三】关于收取物业管理费的通知 .....          | 116 |
| 【范本四】关于_____年度物业管理费收取标准的通知 ..... | 117 |
| 【范本五】针对多数业主的催缴物业费通知 .....        | 117 |
| 【范本六】针对个别业主的催缴物业费的通知 .....       | 118 |
| 【范本七】关于管理费停水/电的通知 .....          | 118 |
| 【范本八】关于收取住宅维修基金的函 .....          | 118 |
| 三、物业管理服务费收支情况公示 .....            | 119 |
| 【范本九】管理服务费收支情况公布表 .....          | 119 |
| 【范本十】专项维修资金收支情况公布表 .....         | 120 |
| 【范本十一】使用维修基金公示表 .....            | 121 |

---

## 第八章 外包服务管理 122

---

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 一、服务外包招标书 .....               | 123 |
| 【范本一】_____工业园区清洁招标书 .....     | 123 |
| 二、外包服务合同 .....                | 126 |
| 【范本二】××广场清洁保养工程承包合同书 .....    | 127 |
| 【范本三】保洁合同细则 .....             | 129 |
| 【范本四】××住宅小区绿化服务养护管理承包合同 ..... | 133 |
| 【范本五】电梯维护保养合同（全包） .....       | 136 |
| 【范本六】保安服务合同 .....             | 139 |



|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 三、外包服务问题整改通知书 .....      | 142 |
| 【范本七】分包项目服务问题整改通知书 ..... | 142 |

---

## 第九章 消防安全管理文书 144

---

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 一、关于确定防火责任人的通知 .....    | 145 |
| 【范本一】关于确定防火责任人的通知 ..... | 145 |
| 二、防火责任人任命书 .....        | 145 |
| 【范本二】防火责任人任命书 .....     | 146 |
| 三、防火责任协议书 .....         | 146 |
| 【范本三】商场防火责任协议书 .....    | 147 |
| 【范本四】办公区域防火责任协议书 .....  | 147 |
| 四、消防培训通知 .....          | 148 |
| 【范本五】消防培训通知 .....       | 148 |
| 五、灭火和应急疏散预案 .....       | 148 |
| 【范本六】商场消防灭火应急预案 .....   | 149 |
| 【范本七】住宅小区消防应急处理预案 ..... | 152 |
| 六、消防演习计划 .....          | 156 |
| 【范本八】花园小区消防演练预案 .....   | 156 |
| 【范本九】消防演习工作方案 .....     | 161 |
| 七、消防演习通知 .....          | 162 |
| 【范本十】消防演习通知 .....       | 162 |
| 八、消防演习总结/报告 .....       | 163 |
| 【范本十一】消防演习总结 .....      | 163 |

---

## 第十章 业主满意度调查文书 165

---

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 一、业主满意度调查问卷 .....      | 166 |
| 【范本一】物业服务满意度调查问卷 ..... | 166 |
| 【范本二】业主满意率及意见征询表 ..... | 168 |
| 二、业主满意度调查通知 .....      | 168 |
| 【范本三】业主满意度调查通知 .....   | 168 |



|                                             |            |
|---------------------------------------------|------------|
| 【范本四】关于物业管理服务作业主满意度调查通知 .....               | 169        |
| 【范本五】客户满意度调查致业主通知书 .....                    | 169        |
| <b>三、业主满意度调查报告 .....</b>                    | <b>170</b> |
| 【范本六】_____年第二次度业主满意度调查报告 .....              | 170        |
| 【范本七】业主满意度问卷调查分析报告 .....                    | 172        |
| <b>四、调查中存在问题的整改报告 .....</b>                 | <b>176</b> |
| 【范本八】关于《2010年第二次顾客满意度调查》存在<br>问题的整改报告 ..... | 176        |

## 第十一章 行政管理文书

178

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| <b>一、请示 .....</b>               | <b>179</b> |
| 【范本一】关于补充人员的请示 .....            | 179        |
| 【范本二】关于客户服务部招聘一名管理员的请示 .....    | 179        |
| 【范本三】关于放开招聘岗位年龄限制的请示 .....      | 180        |
| 【范本四】关于春节放假期间工程部取消夜班的请示 .....   | 180        |
| 【范本五】关于春节布置节日现场的请示 .....        | 180        |
| 【范本六】关于绿化草坪修剪的请示 .....          | 181        |
| 【范本七】关于借用节日备用金的请示 .....         | 181        |
| 【范本八】关于审批_____年工作计划及预算的请示 ..... | 181        |
| 【范本九】关于停车场购买车场保险的请示 .....       | 182        |
| 【范本十】关于修复喷泉系统及制作防护设施的请示 .....   | 182        |
| 【范本十一】关于羽毛球、游泳池印刷门票的请示 .....    | 182        |
| 【范本十二】关于地下停车场前期启动完善的请示 .....    | 183        |
| 【范本十三】关于春节布置费用的请示 .....         | 183        |
| 【范本十四】关于外墙漏水处理的请示 .....         | 184        |
| 【范本十五】关于重新安装空调水排水管的请示 .....     | 184        |
| 【范本十六】关于电梯外包的请示 .....           | 184        |
| <b>二、报告 .....</b>               | <b>185</b> |
| 【范本十七】关于安管部的情况报告 .....          | 185        |
| 【范本十八】关于人员紧急告急的情况报告 .....       | 185        |
| 【范本十九】关于被盗两户的情况报告 .....         | 186        |



|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 【范本二十】关于指定一名专职人员报送文件的报告 .....   | 186        |
| 【范本二十一】关于业主要求提供家政服务的报告 .....    | 186        |
| 【范本二十二】化粪池清理情况报告 .....          | 187        |
| <b>三、工作计划 .....</b>             | <b>187</b> |
| 【范本二十三】物业公司年度工作计划 .....         | 188        |
| <b>四、工作总结 .....</b>             | <b>191</b> |
| 【范本二十四】_____年度物业管理处工作总结 .....   | 192        |
| 【范本二十五】管理处_____年度工作报告（面向业主） ... | 195        |
| 【范本二十六】工程部_____年度工作总结 .....     | 200        |
| 【范本二十七】客服中心_____年度工作总结 .....    | 202        |
| 【范本二十八】物业保洁部工作总结 .....          | 204        |
| 【范本二十九】保安部_____年工作总结 .....      | 206        |
| 【范本三十】行政人事部_____年度工作总结 .....    | 210        |

# 导论

## 物业管理文书概述

- 一、物业管理文书的种类
- 二、物业管理文书编写的目的
- 三、物业管理文书制作的准则
- 四、物业管理文书的基本写法





## 一、物业管理文书的种类

物业管理文书一般有以下三种。

### (一) 业务书信

业务书信是为传达业务上的信息给全公司而使用的书信。

### (二) 一般书信

一般书信指在特定的部门之间，传达业务上的信息所使用的书信，也包括直接面向业主和用户的书信。

### (三) 公司外的书信

公司外的书信指仅适用于与政府相关部门、供应商、客户之间的书信。

## 二、物业管理文书编写的目的

物业管理文书编写的目的是为了业务之间的互相传达和保存记录。

### (一) 把真相、想法正确地传达给对方

文书的目的之一是将一些客观事实，或是负责部门对于工作上的考虑和想法，通过能让对方正确地理解一些的工具（如预算报表、报告、问卷调查表等）来传达。

### (二) 劝诱对方的书信

公司预定的工作内容，想请对方共同参与的文书。

### (三) 使对方产生好感的书信

对外（厂商）的书信是与客户或合作厂商之间的文书。这一类书信，由于为了使对方（客户）对自己（公司）产生好感，与公司合作并信任公司，所以书信的内容必须用客套语。

### (四) 事后的记录是为了以后工作便利

重要的资料，必须用资料夹整理，才能很迅速地取出。

## 三、物业管理文书制作的准则

无论是业务书信、一般书信，还是公司外的书信都必须遵守以下的准则来制作。

### (一) 文书制作上的基本要求

1. 内容必须是明确、正确的述说

(1) 想什么就明确和对方述说。

(2) 内容一般为委托、申请、承认、催促、通知、对照、回答等，需要明确地述说。

2. 必须简单且一目了然，尽量不用不明确或抽象的话语

(1) 简单的词汇、难懂的文言文或外国语言必要时尽量少用。



(2) 在结束时，如有说明可利用附注简述。

(3) 文书内容必须简单明了，尽量讲重点。

3. 内容以 5W1H 为基准，大纲以此组合来述说

5W1H 是：Who（谁）、What（什么）、When（何时）、Where（哪里）、Why（为什么）、How（怎么做）。

## （二）使用措辞的注意事项

(1) 特殊的措辞及难懂的措辞最好不用。

(2) 赞美词在必要时才使用。

(3) 专业用语、学术用语等原则上只适合用在正式文书中，正常的措辞比较长，在文书之中频繁使用的时候可用“以下简称××”。

(4) 词汇不要大量地使用。

## （三）标题的使用方法

标题大致以大分类来做顺序，如以下的记号。

一，二，三→大分类

(一)，(二)，(三)→中分类

1，2，3→小分类

(1)(2)(3)，(a)(b)(c)→细分类

分类编号必须一目了然地排列，中分类、小分类各类编排，一个编号与一个编号之间都略靠右边编排下去。

# 四、物业管理文书的基本写法

## （一）原稿

原稿纸以 A4 大小（一般信纸大小）为主。可手写（圆珠笔）或适用于文书处理机。

## （二）内容

首先简洁有力地把重点提出。如果公布事项需要时间、地点应详细注明。具体详细内容较机动。文章内容以口语化为主，文中多使用助词、代名词或者是敬语。

## （三）检查

在文书完成时，必须再检查一次。检查时应注意以下重点。

(1) 寄信地址、送件日期、编号、部门是否详细记入。

(2) 文件名称与书信内容是否有差异。

(3) 注意事项是否有遗漏。

(4) 文笔是否正确，有无不明确的文字出现。

(5) 有无错字（尤其是对方名称或数字）。

# 第一章

## 物业营销管理文书

- 一、物业顾问服务方案
- 二、物业顾问服务合同
- 三、物业服务合同



## 一、物业顾问服务方案

物业顾问服务是指物业公司应开发商的邀请为开发商所建立的物业公司就其物业项目提供土建、给排水、电气、电梯、智能化、消防、安全、清洁、园艺绿化等各方面管理的建议。

物业顾问服务方案是在考察物业项目的基础上写作出来的，其写作很重要。因为方案决定公司是否能拿下这个项目服务业务，另外，将来服务的提供也要严格按方案来执行。

“物业顾问服务方案”写作格式如下表所示。

“物业顾问服务方案”写作格式

| 项目 | 基本要求                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 标题 | 物业顾问服务方案                                                                                                    |
| 正文 | (1)对所顾问的物业项目作一简单介绍<br>(2)顾问方式及顾问期限确定<br>(3)驻场顾问和顾问团工作职责<br>(4)顾问服务工作内容<br>(5)顾问服务目标<br>(6)顾问服务设想<br>(7)顾问费用 |
| 落款 | 物业公司签字、日期                                                                                                   |

### 【范本一】××项目物业管理顾问方案

#### ××项目物业管理顾问方案

##### 第一章 项目介绍

略。

##### 第二章 顾问方式概述及顾问期限确定

###### 一、顾问方式概述

1. 为保证\_\_\_\_\_项目有一个高起点的物业管理水平及服务质量，开发商××华侨城房地产开发有限公司和××禹洲房地产开发有限公司拟聘请深圳市××物业管理有限公司为本物业物管工作的顾问团队（以下简称“本公司顾问团队”），指导开发商下属的物业管理公司（以下称“管理公司”）负责\_\_\_\_\_项目的物管工作的具体实施运作；以便利用\_\_\_\_\_物业在人力资源、管理经验、技术、模式、制度以及规范化的服务体系等诸多方面的优势提供高品质的物业管理顾问服务。

2. 双方合作关系一旦确定，本公司顾问团队将会把\_\_\_\_\_项目的物管工作列入\_\_\_\_\_物业相应的策划、考核、检查、评比序列中，由公司组建顾问团及委派驻场顾问，根据\_\_\_\_\_项目的具体情况，负责跟踪其对外租售、竣工验收、投入使用以及日后的物业管理工作，指导管理公司制订全套管理方案、程序文件、管理制度、服务质量标准等，并督促其有效运行，按照双方约定的顾问服务内容为管理公司提供全方位、全过程、专业化的顾问服务。

3. 为保证管理目标的实现及更有力地推行××物业管理模式，本公司顾问团队将于项目现场派驻两名物业管理资深人士分别担任驻场经理和安保顾问，作为管理公司管理的实体“核心”，以\_\_\_\_\_项目为重点的同时兼顾跟进\_\_\_\_\_项目的进展，并

