

高等职业教育物业管理专业系列教材



物业管理应用文写作

WUYE GUANLI
YINGYONGWEN XIEZUO

□ 编著 林升乐 李丽雅 胡晓娟

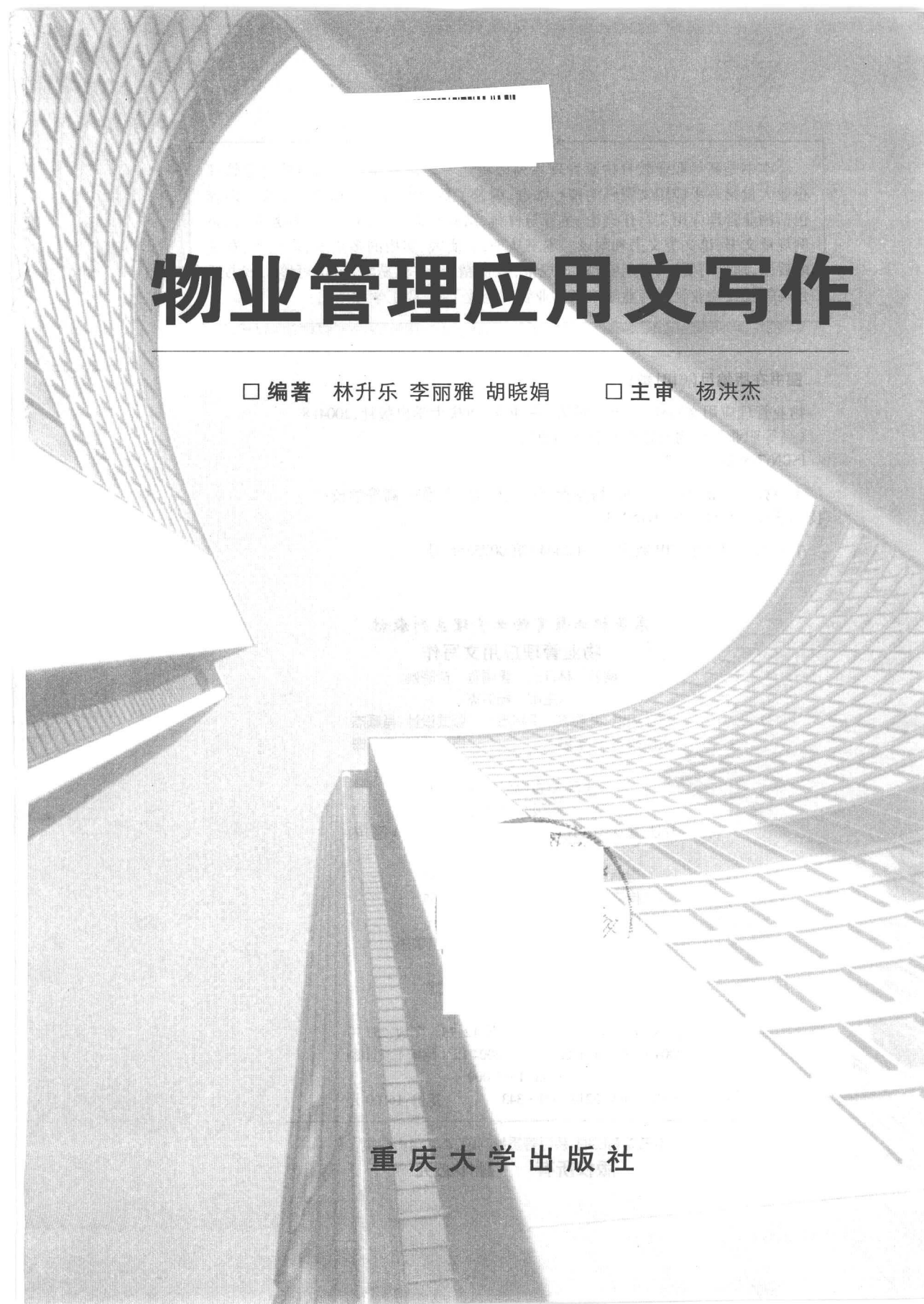
□ 主审 杨洪杰

重庆大学出版社



物业管理应用文写作

中国美术学院美术考级教材



物业管理应用文写作

□ 编著 林升乐 李丽雅 胡晓娟

□ 主审 杨洪杰

重庆大学出版社

● 内容提要 ●

本书是高等职业教育物业管理系列教材之一。作者通过对国内外物业管理企业大量第一手应用文资料的精心筛选,编著了数十种适用的物业应用文。内容包括物业管理应用文写作概论、主旨与材料、结构与语言、公务文书、事务文书、条例规章文书、论文类文书和附录。本书从理论、实践、实用的多角度、多层次、宽领域着墨,理论简要,内容翔实,格式规范,范例精当,易教易学,可仿可鉴。该书适合高等院校物业管理专业学生和物业管理企业干部、职工学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理应用文写作/林升乐编著. —重庆:重庆大学出版社,2004.8

(高等职业教育物业管理专业系列教材)

ISBN 7-5624-3214-7

I. 物... II. 林... III. 物业管理—应用文—写作—高等学校:
技术学校—教材 IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 0075555 号

高等职业教育物业管理系列教材

物业管理应用文写作

编著 林升乐 李丽雅 胡晓娟

主审 杨洪杰

责任编辑:肖顺杰 王启志 版式设计:肖顺杰

责任校对:任卓惠 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

重庆诚凤印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:12.75 字数:257 千

2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 7-5624-3214-7/H·343

定价:16.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有 翻印必究

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

重庆石油工业高等专科学校

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

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

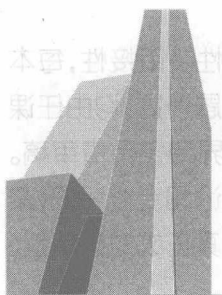
四川外语学院南方翻译学院

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。

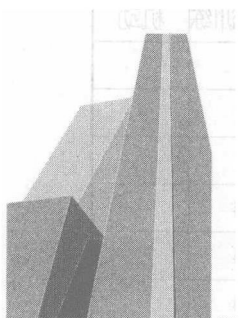
来自教育界、理论界、实务界的编委、主编、参编、主审,按照教育部《关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》提出的“高等职业教育应以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”的精神,结合自己熟悉的领域,优势互补,大胆尝试,严把教材质量关。期盼这一良好的开端,能使本套教材充分凸现理论紧密结合实际的特色,成为培养应用型、技能型专业人才的好教材。

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

《物业管理应用文写作》是高等职业教育物业管理专业的一门实用性、工具性基础课程。它的任务是:面向物业管理第一线,使学生具备高素质劳动者和高级专门人才所必需的物业应用文写作基础知识和基本技能,为学生学习专业知识和职业技能、全面提高素质、增强适应职业变化的能力和继续学习,打下一定的基础。

《物业管理应用文写作》课程的教学目标,除了使学生掌握物业管理应用文写作的基础知识和基本技能外,还应掌握基本的学习方法,养成自学和正确写作、运用物业管理应用文的良好习惯。在教学过程中,教师要坚持“文以载道”,注重渗透思想教育,培养学生热爱祖国语言文字和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,培养学生的创新思维能力和高尚的职业道德观念。

本书确定教学内容和要求的主要依据是高等职业教育物业管理专业课程计划、课时量和学生的实际情况。教材中的教学内容潜性地体现了弹性模块结构,即理论知识模块、日常应用模块和选择使用模块。本教材的前2个模块为必须完成的教学内容,后一模块可根据学生实际和各校课时多少的不同,从中选择有关内容进行教学。

本书按教学计划要求,不得少于50学时,建议各章分配课时如下:

序号	课 程 内 容		学时数			
			合计	讲授	写作训练	机动
1	理论知识模块	概 论	2	2		
		写作过程的主旨与材料	4	3	1	
		写作过程的结构与语言	4	3	1	
2	日常应用模块	物业管理公务文书	10	6	4	
		物业管理事务文书	14	10	4	
		物业管理条例规章文书	10	6	4	
3	选择使用模块	物业管理论文类文书	4	4		
		附 录				
机 动			2			2
合 计			50	34	14	2

教学过程中,应贯彻注重基础、强化能力、突出重点、学以致用原则;应积极进行教改,努力探究教法,密切联系物业管理企业实际,充分利用第一线的写作资源,做到理论与实践结合、课内与课外结合,提高教学质量和效率。

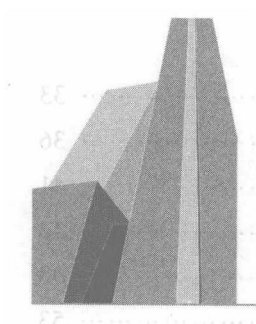
本书由四川建筑职业技术学院林升乐同志主编,并负责全书的框架构思、统稿、改稿、定稿,同时编著第5章、第8章;重庆石油高等专科学校李丽雅同志编著第1章、第2章、第3章;四川建筑职业技术学院胡晓娟同志编著第5章,郑文开同志编著第4章、第8章;重庆教育学院高永江同志编著第6章、第7章(排名不分先后)。

本书在编写中,参考、引用了不少专家、学者的著述和物业管理企业(特别是重庆庆通物业管理公司、德阳二重万安物业发展有限公司等)的资料,在此,谨致以由衷的谢意!同时,诚挚感谢那些从南疆、北国、内地、海外物业管理企业寄来宝贵资料的朋友们。

限于水平、有于能力,本书缺点、疏漏恐怕难免,殷切希望各位专家和使用本书的同仁、同学们批评指正,以便适时修订。

编著者

2004年5月28日



目 录

第1章 绪论

1.1 物业管理应用文的性质、特点	1
1.2 物业管理应用文写作的原则要求	3
1.3 物业管理应用文的种类、作用	5
小 结	7
思考练习与能力训练	8

第2章 写作过程的主旨与材料

2.1 主旨	10
2.2 材料	12
2.3 主旨与材料的关系	15
小 结	16
思考练习与能力训练	17

第3章 写作过程的结构与语言

3.1 结构	19
3.2 语言	24
小 结	29

思考练习与能力训练	29
-----------------	----

第4章 物业管理公务文书

4.1 物业管理通知	33
4.2 物业管理通报	36
4.3 物业管理报告	41
4.4 物业管理请示	44
4.5 物业管理简报	48
4.6 物业管理函	53
4.7 物业管理会议记录	55
4.8 物业管理会议纪要	61
小 结	66
思考练习与能力训练	67

第5章 物业管理事务文书

5.1 物业管理计划	70
5.2 物业管理总结	74
5.3 物业管理调查报告	78
5.4 物业管理合同	84
5.5 物业管理投标书	93
5.6 物业管理经济活动分析	108
小 结	112
思考练习与能力训练	112

第6章 物业管理条例规章文书

6.1 物业管理规则	116
6.2 物业管理章程	120
6.3 物业管理公约	126
小 结	131
思考练习与能力训练	131

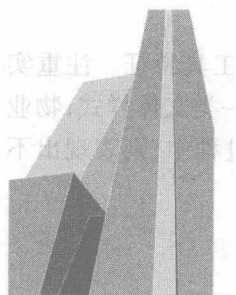
第7章 物业管理论文类文书

7.1 物业管理学术论文	133
7.2 物业管理毕业论文	139
小 结	147
思考练习与能力训练	148

附 录

附录1 物业管理公告	149
附录2 物业管理通报	150
附录3 物业管理请示	151
附录4 物业管理报告	151
附录5 物业管理函	152
附录6 物业管理会议记录	153
附录7 物业管理办法	154
附录8 物业管理规程	155
附录9 物业管理制度	161
附录10 物业管理计划1	162
附录11 物业管理计划2	167
附录12 物业管理总结	170
附录13 物业管理调查报告	173
附录14 物业管理合同1	174
附录15 物业管理合同2	180
附录16 物业管理邀请书	184
附录17 物业管理招标书	184
附录18 物业管理须知	188
附录19 物业管理中标通知书	189

参考文献



第 1 章 概 论

本章导读 本章重点介绍了物业管理应用文的概念、文体特点、主要类别、作用以及写作的基本原则要求等基础知识。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。

1.1 物业管理应用文的性质、特点

应用文是根据文章的功能标准所划分出的一大文体类别,指的是在社会生活中为人们所普遍运用的处理公私事务的实用型文书。根据应用文的不同性质、内容和用途,一般把应用文分为以下3类:

- (1)法定文书 国家行政机关公文,如请示、报告、通报等。
- (2)事务文书 处理日常事务的文书,如总结、计划、合同等。
- (3)专用文书 经济、法律、旅游、物业等各行业专用的文书。

1.1.1 物业管理应用文的性质

物业管理应用文是物业管理企事业单位在实施管理的过程中使用的、具有直接实用价值和一定惯用格式的文书的总称。

物业管理应用文写作就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。

1.1.2 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。尽管作为一类文体样式,物业管理应用文与其他文体有不少共同之处,然而,在实际的应用过程中,则表现出不同于其他文体的显著特点:

1) 使用的广泛性

物业管理应用文文体种类繁多,内容涉及的面非常宽泛。大至国家的有关规章制度、政策,小到物业管理公司与业主之间的联系沟通,都离不开物业管理应用文的写作。可以说,物业管理公司对内上下的行政事务处理,对外方方面面的联系协调工作,都要使用物业管理应用文。只不过由于具体内容、功能、对象不同,适用的文种不同罢了。正因如此,物业管理应用文使用范围的广泛性与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、数字等,都必须是客观、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。只有根据客观、真实的材料写出的物业管理应用文,才有分析问题、解决问题的意义,才能在实施管理中起到应有的工具作用。

3) 功能的实用性

物业管理应用文的价值在于实用,在于解决实际管理工作和与业主联系沟通中存在的问题。物业管理应用文直接作用于现实工作的需要,或以理服人,或以法治人,或以知教人,或以事告人等。所以物业管理应用文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,其功能明确、具体、直接地表现为实用。

4) 格式的规定性

应用文的绝大多数文种在长期使用中,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;其中,国家机关行政公文更有着严格的规定的

格式,是“法定使成”。物业管理应用文也不例外,这种固定的惯用格式是在社会生活、工作实践中约定俗成的,是适应物业管理工作需要和有利于生活实用的规范要求。这种格式的规定性,使物业管理应用文文种清晰,便于写作、阅读、承办、归卷、查询。格式规范统一,有利于提高物业管理的质量和效率。

5) 用语的简要性

物业管理应用文的语言属于事务语体,要求简洁朴实、明确自然、通俗易懂;而其文风崇尚庄重严谨,不尚浮华和修饰。物业管理应用文在实际工作中逐步形成了某些专用词汇,在词汇的组合上具有习惯的或固定的模式化特点,如“业主”、“小区”等。此外,还吸收了一些惯用语,如“此致”、“特此通告”、“妥否,请批示”、“为荷”等。这种惯用语因其表意明确而易于理解,形式固定而易于把握,特别适用于处理实际事务。

1.2 物业管理应用文写作的原则要求

物业管理应用文的写作要求是由其特点和作用所决定的。要写好物业管理应用文,必须做到如下几点:

1.2.1 加强理论修养,提高政策水平

物业管理应用文,尤其是物业公务文书,是传达贯彻国家的法律、政策,开展物业管理公司的经营活动,解决管理工作中的问题,提高管理工作水平的依据。就某种意义讲,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。所以撰写者必须具有较高的法规政策水平,要了解与物业管理有关的方针、政策,熟悉与物业管理有关的法律规定,善于把握政策的新动向。要使物业管理应用文写作的内容与国家的政策和法律相一致,使之具有合法性、政策性以及科学性、实践性,就必须加强撰写者的理论修养,提高法规政策水平。

1.2.2 掌握相关专业知识,提高业务水平

物业管理应用文是为了解决管理工作中的实际问题而撰写的。每个部门、岗位都有自己的业务与工作要求,只有熟悉了有关的情况,在写作时才能把事情叙述

清楚,把道理讲明白,把要求提具体。很难想象,一个从事物业管理应用文写作的人,对物业管理行业的实际情况不了解,又不懂物业管理的规律,能写好符合物业管理实际、有利物业管理工作的物业管理应用文。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。

1.2.3 深刻理解物业管理服务与一般管理服务的区别,充分尊重受文对象

物业管理是受物业所有人(使用人)委托对物业公共部位、场地、公用设施设备进行维修、养护、管理,也即是要对委托人的不当损坏行为、不当使用行为、妨害公共秩序的行为进行管理。但这种管理是手段,是为了服务,服务才是目的,而且要求将管理寓于服务之中。物业管理的这一特性决定了物业管理应用文写作,必须充分尊重受文对象。即使是运用国家公文文种行文,也要尽量多用谦词和协商的语调,少用行政命令式语言;能用“函”、“公开信”告知的,就不用或少用“通知”告知。撰写各种“手册”、“指南”、“须知”,本着“以人为本”的精神,尽量从业主(使用人)角度出发,思考得更周密、更细致,语意明确,体现更好的人性化服务。这也许是物业管理应用文写作有别于其他应用文写作的重要之处。

1.2.4 掌握文体特点,提高写作水平

物业管理应用文的特性和样式有别于其他文体,不同种类的物业管理应用文的特点、格式、用途等也不一样,因而物业管理应用文写作有其特殊的方法和规律。例如通知与通报,虽然都具告知性,但各有不同的适用范围。又如请示与报告,人们往往混为一谈,实际上却是2个不同的文种。如果写作者不了解这方面的知识,那么就会出错。由于文体性质和撰文目的不同,不同种类的物业管理应用文所运用的表达方式也各有侧重。物业管理工作报告、物业管理简报等,侧重采用记叙的表达方式;物业管理章程、物业管理规定、物业管理合同等,则侧重采用说明的表达方式;物业管理学术论文和物业管理毕业论文,则侧重采用议论的表达方式;物业管理工作总结、物业管理调查报告和会议纪要等,要同时运用多种表达方式,即在说明目的、叙述事实的基础上论证说理。但不论哪种文体,说明是其最基本的表达方式,旨在说明情况、事理和具体的措施,以达到使人知晓的行文目的。

当然,掌握了物业管理应用文写作知识,不等于具备了写作能力,不一定就能写好物业管理应用文。写作是一种能力,要将知识转化为能力,需要一个循序渐进的过程,必须进行刻苦的训练,加强写作实践。多写多练、不断实践,是物业管理应用文写作的基本要求,是提高物业管理应用文写作能力的基本途径。