

物业管理英语

(第二版)

唐玉华 编著

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理英语/唐玉华编著. —2 版. —广州: 中山大学出版社, 2000.9

(高等教育自学考试物业管理专业专科系列教材/林广志主编)

ISBN 7-306-01475-7

I. 物… II. 唐… III. 英语-物业管理 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 47743 号

中山大学出版社出版发行

(地址: 广州市新港西路 135 号 邮编: 510275)

电话: 020-84111998、84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广东从化市印刷厂印刷

(地址: 广东从化市街口新村路 15 号 邮编: 510900 电话: 020-87916882)

850 毫米×1168 毫米 32 开本 7.25 印张 180 千字

2000 年 9 月第 2 版 2004 年 7 月第 7 次印刷

印数: 23 001-26 000 册 定价: 12.00 元

如发现因印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系调换

内 容 提 要

《物业管理英语》是高等教育自学考试物业管理专业的一门基础课。

本书围绕物业管理的各个方面，不但能对学员传授较系统的基础英语知识，训练他们的基本语言技能，使之能够初步运用英语进行交际，而且能巩固他们的物业管理专业知识。

全书共 12 课，每课由对话 (Conversation)、课文 (Reading Text)、单词 (New Words)、注释 (Notes)、练习 (Exercises) 组成。为了方便学员在自学中查找，目录里加上汉语译文，练习都配有参考答案。

本教材的主要对象是高等教育自学考试物业管理专业的学员，同时也适用于正在从事和有志于从事物业管理工作的人员。

本书在第一版的基础上对课后练习进行了较大程度的修改和完善，练习内容多围绕物业管理而展开，使其更具专业特色。

编 者

2000 年 9 月

总 序

让我们一块上路

林广志

高等教育自学考试是国家学历考试制度，同时又是个人自学、社会助学、国家考试相结合的开放式高等教育形式。它是我国高等教育体系的重要组成部分。由于高等教育自学考试制度非常方便在职和非在职人士通过自学提高自身科学文化素质、考取国家学历文凭，因此受到社会各界的热烈欢迎。1997年7月，广东省自学考试委员会（省考委）以其远见卓识和创新精神，接受广州珠江物业酒店管理公司（珠江管理）的委托，在国内率先开考了高等教育自学考试物业管理专业专科，掀开了国内物业管理专业教育和学科建设的新篇章。

高等教育自学考试物业管理专业的开考，是我国物业管理业发展到一定阶段的产物。改革开放以来，物业管理这种高度集中的、企业化、社会化、专业化的房地产管理模式被引进国内，并得到了长足的发展。1981年3月，深圳市物业管理公司的成立，标志着我国物业管理业迈出了第一步，随后，广州、上海、青岛等沿海大中城市纷纷尝试物业管理的方式和体制，并有不同程度的发展。1994年3月，国家建设部发布了《城市新建住宅小区管理办法》，标志着我国物业管理开始走上法制化的轨道。10多年来，物业管理在国内各地得到了应有的重视和迅速的发展，仅

在深圳、广州，从事物业管理的专业公司和专业部门总数已逾千家，从业人员超过 10 万人，形成了一个全新的朝阳行业。

物业管理是专业性、服务型的新行业。国内物业管理业的迅猛发展需要大量的从业人员，这些从业人员一是从酒店管理转行，二是来自行政企管，三是来自其他行业或刚刚毕业，大多没有经过物业管理的专业培训。因此，在物业管理业发展过程中，逐渐暴露出一个严峻的问题：如何加强从业人员的专业和行业教育，提高从业人员的执业素质。物业管理人才教育滞后的主要原因之一，便是物业管理理论建设的滞后和学科设置适应需要的专业教育的阙如。由于社会没有设置相应的专业，许多有志于学习物业管理专业技术和方法的从业人员往往“向学无门”。从业人员的专业教育跟不上，整体上影响了从业人员专业素质的提高，影响了物业管理及其服务的水平和质量。因此，物业管理界许多有识之士认为，物业管理专业教育刻不容缓，这既是中国物业管理业发展的迫切需求，也是物业管理从业人员、业主和租户的强烈呼声。

广州珠江物业酒店管理公司是国内最早从事物业管理的专业公司之一，在业内享有较高声誉。随着公司业务拓展至国内各地，员工不断增加，全面提高员工素质成为公司的要务。自 1995 年起，公司先后举办多期物业管理培训班，在业内引起热烈反响，珠江三角洲许多从业人士驱车前来听课。多期短训班为公司培训了大批中高层管理人员，能解燃眉之急。但是这种应急性的培训并不能从根本上改善公司员工的素质结构和能力结构。

1997 年初，珠江管理开始探索专业结构合理、专业知识与专业技术并举的物业管理专业教育，并得到了广东省自学考试委员会的赞赏和支持。在省考委的领导下，经过管理学界、物业管理界许多专家的共同努力，诞生了国内第一个物业管理专业（专科）的学科设置和考试计划，同时决定编写国内第一套高等教育

自学考试物业管理专业专科系列教材，由珠江管理负责策划和主编。

编写物业管理专业系列教材，并不是容易的事情，因为可供参阅的资料不是太多，物业管理的理论建设和实践积累尚不丰富，影响物业管理操作的政策、心理诸因素时刻发生着变化等等。尽管如此，珠江管理仍秉承其创新精神，勇敢地承担起教材策划与主编这样的开山劈路的艰苦工作，并提出了教材编写的总体思路：在吸取现有的物业管理研究的理论成果的基础上，从物业管理的实践经验和实际需要出发，注重物业管理实务，着重讲述当代物业管理的技术和方法；充分考虑自学考试的特性，方便考生自学。

为了坚持和突出教材的实务性，在编者人选方面注重了两方面的结合，即高校教师与管理专家共同参与，使教材既保持一般教材的特点，又能充分地总结归纳实践经验。这是本套教材的一个重要特色。

我们深知，中国物业管理专业教育刚刚起步，目前所作的一切，都免不了粗疏简陋。随着社会经济的发展，物业管理及其教育培训将会踏上新的台阶，更加完善的物业管理教育体系与系统教材将会陆续出现。能够参与中国物业管理教育，并为此作出自己的贡献，这是珠江管理的荣幸和骄傲。

中国物业管理从产生到发展，时间还不长，还有许多课题需要不断地探索，我们乐于与广大从业人员和理论工作者一起，为中国物业管理的发展作出自己的努力。

让我们一块上路。

CONTENTS

目 录

UNIT ONE

第一课.....	(1)
Conversation An Introduction to Property Management	
会话 物业管理介绍.....	(1)
Reading Text Property Management	
课文 物业管理.....	(6)
Exercises	
练习.....	(9)

UNIT TWO

第二课	(19)
Conversation Reception	
会话 接待	(19)
Reading Text Zhujiang Property Hotel Management Company	
课文 珠江物业酒店管理公司	(24)
Exercises	
练习	(29)

UNIT THREE

第三课	(38)
Conversation Basic Facilities of an Advanced Office Building	
会话 现代化办公大楼的基本设施	(38)
Reading Text Tips on Buying or Renting a House	

课文 买房或者租房, 注意些什么	(43)
Exercises	
练习	(46)
UNIT FOUR	
第四课	(55)
Conversation Talking about a Residential Estate	
会话 谈论一个住宅小区	(55)
Reading Text The Management of a Residential Estate	
课文 住宅小区的管理	(59)
Exercises	
练习	(63)
UNIT FIVE	
第五课	(71)
Conversation Telephone Service	
会话 电话服务	(71)
Reading Text What Services do We Offer	
课文 我们提供什么服务	(76)
Exercises	
练习	(80)
UNIT SIX	
第六课	(87)
Conversation About Fees and Charges	
会话 关于收费问题	(87)
Reading Text Renting a House	
课文 租房子	(91)
Exercises	
练习	(96)

UNIT SEVEN

第七课.....	(104)
Conversation Handling a Complaint	
会话 处理投诉.....	(104)
Reading Text Will You Serve the Same Customer Twice	
课文 你愿意服务同一个客人两次吗.....	(107)
Exercises	
练习.....	(112)

UNIT EIGHT

第八课.....	(120)
Conversation Shopping	
会话 购物.....	(120)
Reading Text Supermarket	
课文 超级市场.....	(123)
Exercises	
练习.....	(127)

UNIT NINE

第九课.....	(135)
Conversation A Health and Recreation Centre	
会话 康乐中心.....	(135)
Reading Text Sports and Education	
课文 体育运动与教育.....	(139)
Exercises	
练习.....	(144)

UNIT TEN

第十课.....	(151)
Reading Text One The Four “S” for Good Letter-Writing	
课文 1 写好信四个要素	(151)

Reading Text Two Approving Fitting-out/Decoration Work	
课文 2 批准装修工程	(155)
Exercises	
练习	(159)
UNIT ELEVEN	
第十一课	(167)
A Letter A Letter of Thanks	
一封信 一封感谢信	(167)
Reading Text Notices	
课文 通知	(170)
Exercises	
练习	(176)
UNIT TWELVE	
第十二课	(183)
Conversation Contacting a Client by Telephone	
会话 用电话与客户联系	(183)
Reading Text The Owners Committee	
课文 业主委员会	(186)
Exercises	
练习	(190)
VOCABULARY	
词汇	(198)

Unit One

Conversation

An Introduction to Property Management

Section I

One day, Thomas Dai is reading a large book. Maggie Lin, his close friend, comes to visit him.

Maggie: Hi, Thomas

Thomas: Oh, hi. It's Maggie. Great to see you. How are you?

Maggie: You bet I am fine. Thanks. And you?

Thomas: Me? Just fine. Thanks.

Maggie: I see you are reading a book. What is it?

Thomas: (showing her) *Efficient Property Management*. I got it from the Book Shopping Centre 3 days ago.

Maggie: Property Management? It has been a very hot subject. Perhaps you can tell me something about it.

Thomas: OK. I'll try.

Section II (Continued)

Thomas: Actually, Property Management is a new trade here. And I haven't read over this book yet.

Maggie: Don't worry. At least you know better than me.

Thomas: Ok Now, let's see. You know Cosmopolitan Co Ltd ,
the "Mother of First-class Hotels", as they say

Maggie: Sure It is an empire of five-stars, four-stars hotels

Thomas: You must also have heard of the Galaxy Complex in the
suburb of Guangzhou

Maggie: Of course It is on all the major papers, television and ra-
dio stations every moment of the day It is a forest of com-
mercial buildings, residential buildings, sports and recre-
ation centres, shopping centres, etc It is a society in it-
self

Thomas: Well all the hotels, buildings, facilities require man-
agement, don't they? Simply, that is Property Manage-
ment

Maggie: Oh, I have got a clearer picture Thanks a lot Thomas,
can you lend me the book to read later on, after you have
finished it?

Thomas: No problem Why not come back in two weeks?

Maggie: Oh, it's twenty past ten already I've got to be going See
you

Thomas: Bye - bye

译文

物业管理介绍

第一节

一天, 托马斯·戴正在读一本很厚的书。玛姬·林, 他的密友, 前来探访他。

玛姬: 嗨, 托马斯。

托马斯：噢，嗨。原来是玛姬。见到你真高兴。还好吧？

玛姬：当然好了。谢谢。你呢？

托马斯：我？还可以。谢谢。

玛姬：我看你在读一本书。那是什么呀？

托马斯：（一边给她看一边说）《高效物业管理》。我三天前才从购书中心买回来的。

玛姬：物业管理？这可是近期的热门话题。给我讲讲好吗？

托马斯：那我试试吧。

第二节（续）

托马斯：事实上，物业管理在我们这儿还是个新行当，而且我这本书都还没看完。

玛姬：别那么紧张。至少你懂的总比我多。

托马斯：嗯。好吧。怎么说呢。你应该知道环球公司——就是人们称为“世界一流酒店之母”的环球公司。

玛姬：是啊。它的旗下有为数众多的四星、五星级酒店。

托马斯：那么你也一定听说过位于广州市郊的天河花苑吧？

玛姬：那当然了。它的广告充斥着广州的主要媒体，简直无所不在、无时不在。天河花苑里面是一栋又一栋的商业大厦、住宅楼，还有康乐中心、购物中心等。那里简直就是一个小社会。

托马斯：那么，所有的这些酒店啦、大厦啦、设施啦，都需要管理。简单地 说，这就是物业管理。

玛姬：听你这么一说，我就明白多了。谢谢。托马斯，不知你能不能在 看完以后，把这本书借给我？

托马斯：没问题。你过两周再来吧。

玛姬：哎呀，都 10 点 20 分了。我得走了。下次见。

托马斯：再见。

New Words

close [kləʊs] <i>a</i>	亲密的, 关系密切的
hi [haɪ] <i>int</i>	嗨 (相当于 hello, 非正式用语)
great [ɡreɪt] <i>a</i>	(口) 美妙的
bet [bet] <i>v</i>	敢断定
you bet	(口) 你可确信, 当然
efficient [ɪ'fɪʃənt] <i>a</i>	效率高的
property ['prɒpəti] <i>n</i>	财产, (房) 地产
management ['mænɪdʒmənt] <i>n</i>	管理, 经营
hit [hɪt] <i>n</i>	风行一时之物
actually ['æktʃuəli] <i>ad</i>	实际上
trade [treɪd] <i>n</i>	行业
least [liːst] <i>a</i>	最小的, 最少的 (little 的最高级)
sure [ʃʊə] <i>a</i>	(美口, = surely) 当然
empire ['empaɪə] <i>n</i>	帝国
suburb ['sʌbə:b] <i>n</i>	(常用复) 郊外, 郊区
major ['meɪdʒə] <i>a</i>	主要的, 重要的
forest ['fɒrɪst] <i>n</i>	森林
commercial [kə'mɜ:ʃəl] <i>a</i>	商业的
building ['bɪldɪŋ] <i>n</i>	建筑物
residential [ˌrezɪ'denʃəl] <i>a</i>	住宅的
recreation [ˌrekri'eɪʃən] <i>n</i>	娱乐, 消遣
centre ['sentə] <i>n</i>	中心
facility [fə'sɪlɪti] <i>n</i>	(常用复) 设施, 设备

Phrases & Expressions

read over	读完
-----------	----

at least	至少，最少
hear of	听说
of course	当然
have got to	不得不

Notes

1. Hi, Thomas. 你好，托马斯。
hi 是一种较随便的打招呼形式，多用于熟人之间。在正式场合应该用 hello。
2. Great to see you. 见到你真高兴。
这是一个省略句，It is great to see you 的简略说法。美国人爱用一些较夸张的表达式。通常我们会说：
It is good/nice to see you
3. You bet 当然了。
字面上的意思是，“你可以打赌（是这样的）。”这也是口语讲法，类似于 of course 的意思。
4. Don't worry 别担心。
这里看起来有些突兀。原来，Thomas 有些担心，因为自己对物业管理也知之不多，而 Maggie 懂他上文的“言外之意”，因此鼓励他。
5. Now, let's see
这类似于我们所说的“口头禅”，无实际意思，相当于“这个……”。
6. It is on all the major papers 所有主要的报纸上都有它。
这里指的是 Galaxy Complex 天天在各种广告中出现。
7. Why not come back in two weeks? 何不两周后再来（拿书）？
why not 其实是 why do you not 的省略说法。in 表示“在……之后”的意思。例如：

Why not give Mike a phone call right away? 干吗不立刻给迈克打个电话?

Why not come back and fetch it in one and a half hours? 何不过一个半小时再回来取?

8 I've got to be going 我得告辞了。

have got to 是口语用法，就等于 have to。例如：

You've got to support yourself when you grow up 你长大以后就得自己养活自己了。

Reading Text

Property Management

What is Property Management?

First of all, you have to know what property is. In plain and simple terms, property is what one owns. Your watch is your property. Your cash and your savings in the banks are your property. Similarly, your bonds and stocks are your property as well. They are known as personal property.

Property can mean something else. Consider the following example.

Suppose a company pays the local government a large sum of money and is allowed to use 100 acres of land. The company builds several dozens of residential houses, houses for people to live in. It also builds hotels, shopping centres, multi-functional buildings, sports and recreation facilities. In addition, it sets up a bank, a post office, a school and other public services. Undoubtedly, the above-

mentioned are all property. As a matter of fact, this is what the word property means in Property Management: land and its buildings. Therefore, Real Property Management is the more accurate word.

译文

物 业 管 理

什么是物业管理？

首先，你得明白什么是财产。简单地说，财产就是一个人所拥有的东西。你的手表是你的财产。你的现金和你在银行的存款是你的财产。同样道理，你的债券和股票也是你的财产。它们被称为动产。

Property 这个词还可以指别的东西。请你考虑下面的例子。

比如，一个公司付给地方政府一大笔钱，获得了使用 100 英亩土地的权力。公司修建了数十栋住宅楼。它还建了酒店、购物中心、多功能建筑和康乐中心。此外，它还设立了银行、邮局、学校和其他公共设施。毫无疑问，上面提到的东西都是财产。实际上，上述东西正是 Property Management 这个词语中 Property 所指：土地和建筑。因此，Real Property Management 是一个更加准确的说法。

New Words

plain [pleɪn] <i>a.</i>	简单的，浅显的
term [tɜ:m] <i>n</i>	措辞，话
own [əʊn] <i>v.</i>	拥有
cash [kæʃ] <i>n</i>	现金
savings ['seɪvɪŋz] <i>n</i>	存款