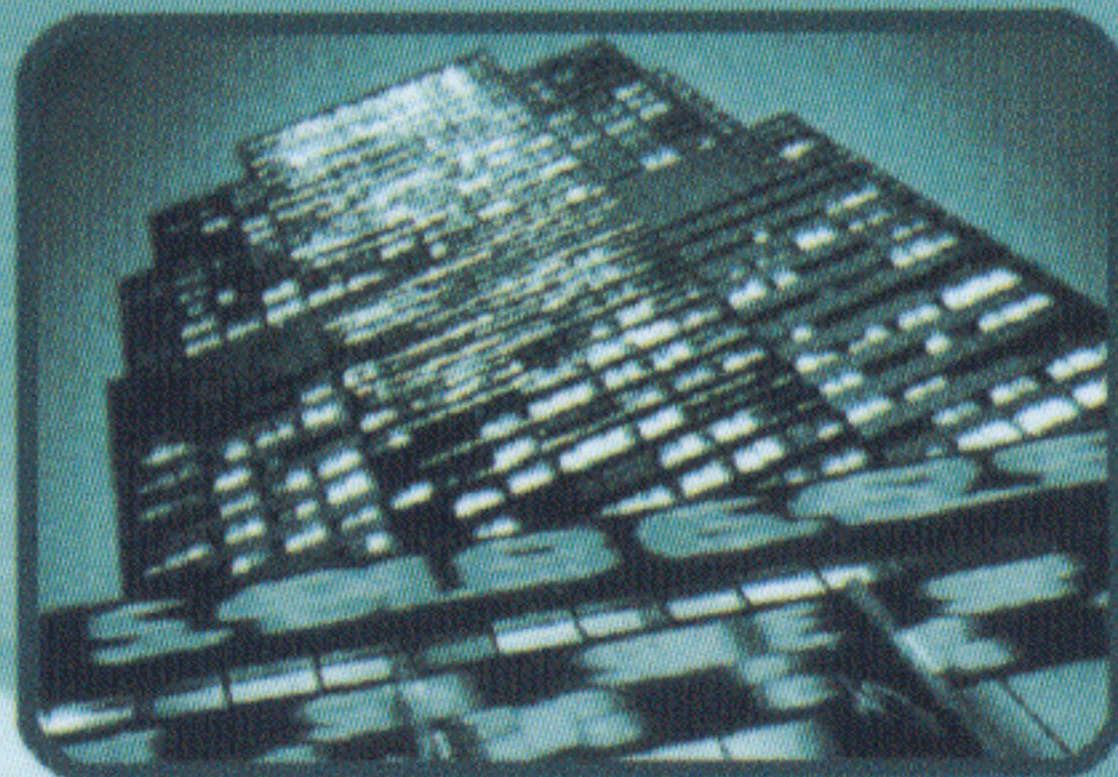


高等职业教育物业管理专业系列教材



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

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。

摇摇摇图书在版编目(CIP)数据

摇摇物业管理应用文写作 林升乐编著 重庆·重庆大学出版社 2009.12
摇摇(高等职业教育物业管理专业系列教材)

摇摇陈昇尧陈国康陈国康

摇摇Ⅰ.物摇摇Ⅱ.林摇摇Ⅲ.摇摇物业管理—应用文—写作—高等学校:技术学校—教材摇摇Ⅳ.授摇摇

摇摇中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 243 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 摇摇摇摇

责任印制 秦摇摇

*

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 5 号 重庆大学(南区)内

邮编 400070

电话 (023) 23204400 23204401

传真 (023) 23204401 23204402

网址 <http://www.cqup.com.cn>

邮箱 zhaohu@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 787mm×1092mm 1/16 印张 15 字数 360 千字

2009 年 12 月第 1 版 摇摇 2009 年 12 月第 1 次印刷

印数 1—5000

陈昇尧陈国康陈国康·摇摇 摇摇 定价 15.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有 摇摇翻印必究

序号	课程程摇内摇容		学时数			
			合计	讲授	写作训练	机动
员	理论知识模块	概摇论	圆	圆		
		写作过程的主旨与材料	源	猿	员	
		写作过程的结构与语言	源	猿	员	
圆	日常应用模块	物业管理公务文书	员圆	远	源	
		物业管理事务文书	员源	员圆	源	
		物业管理条例规章文书	员圆	远	源	
猿	选择使用模块	物业管理论文类文书	源	源		
		附摇录				
机摇摇动			圆			圆
合摇摇计			缘圆	猿源	员源	圆

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,同时编著第缘章、第愿章;重庆石油高等专科学校李丽雅同志编著第员章、第圆章、第猿章;四川建筑职业技术学院胡晓娟同志编著第缘章,郑文开同志编著第源章、第愿章;重庆教育学院高永江同志编著第远章、第苑章(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、宥于能力,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。



摇摇摇 摇摇序

摇摇中国内地的物业管理从 20 世纪 80 年代初起步 ,经过 30 多年的磨砺 ,今天已经发展成为一个拥有 1 万多家企业 ,100 多万从业人员 ,在大、中城市占 80% 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 100 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 2009 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。

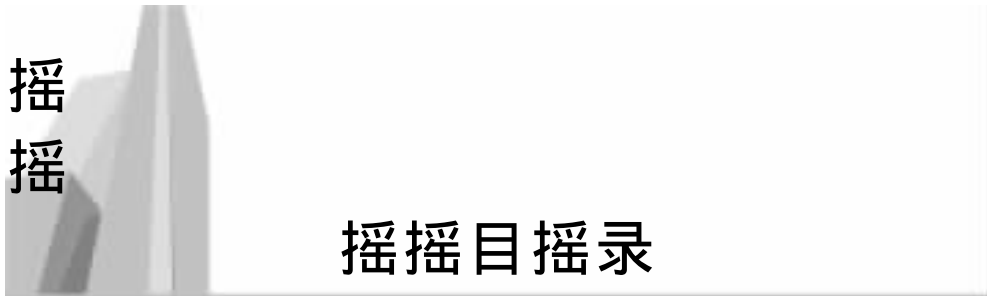
本套系列教材可以供高等职业教育应用型本科和专科学生使用,还可以作为物业管理从业人员的日常工作参考用书。

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

2009 年 愿月



摇摇

摇摇目摇摇

第 员章 摇摇概论

摇摇摇摇物业管理应用文的性质、特点	员
摇摇摇摇物业管理应用文写作的原则要求	猿
摇摇摇摇物业管理应用文的种类、作用	缘
小摇摇结	苑
思考练习与能力训练	愿

第 圆章 摇摇写作过程的主旨与材料

圆圆摇摇主旨	远
圆圆摇摇材料	圆
圆圆摇摇主旨与材料的关系	缘
小摇摇结	远
思考练习与能力训练	苑

第 猿章 摇摇写作过程的结构与语言

猿猿摇摇结构	怨
猿猿摇摇语言	圆
小摇摇结	圆
思考练习与能力训练	圆

第 源章 摇摇物业管理公务文书

摇摇摇摇物业管理通知	猿猿
摇摇摇摇物业管理通报	猿猿
摇摇摇摇物业管理报告	源源
摇摇摇摇物业管理请示	源源
摇摇摇摇物业管理简报	源源
摇摇摇摇物业管理函	猿猿
摇摇摇摇物业管理会议记录	猿猿
摇摇摇摇物业管理会议纪要	源源
小摇摇	源源
思考练习与能力训练	源源

第 缘章 摇摇物业管理事务文书

摇摇摇摇物业管理计划	苑园
摇摇摇摇物业管理总结	苑源
摇摇摇摇物业管理调查报告	苑愿
摇摇摇摇物业管理合同	愿源
摇摇摇摇物业管理投标书	怨猿
摇摇摇摇物业管理经济活动分析	员愿
小摇摇	员园
思考练习与能力训练	员园

第 远章 摇摇物业管理条例规章文书

摇摇摇摇物业管理规则	员远
摇摇摇摇物业管理章程	员园
摇摇摇摇物业管理公约	员远
小摇摇	员猿
思考练习与能力训练	员猿

第 苑章 摇摇物业管理论文类文书

摇摇摇摇物业管理学术论文	员猿
摇摇摇摇物业管理毕业论文	员愿

小摇摇	员源苑
思考练习与能力训练	员源愿

附录录

附录 员摇摇物业管理公告	员源怨
附录 圆摇摇物业管理通报	员缘园
附录 猿摇摇物业管理请示	员缘员
附录 源摇摇物业管理报告	员缘员
附录 缘摇摇物业管理函	员缘圆
附录 远摇摇物业管理会议记录	员缘猿
附录 苑摇摇物业管理办法	员缘源
附录 愿摇摇物业管理规程	员缘缘
附录 怨摇摇物业管理制度	员缘远
附录 员园摇摇物业管理计划 员	员缘园
附录 员员摇摇物业管理计划 圆	员缘苑
附录 员圆摇摇物业管理总结	员缘园
附录 员猿摇摇物业管理调查报告	员缘猿
附录 员源摇摇物业管理合同 员	员缘源
附录 员缘摇摇物业管理合同 圆	员缘园
附录 员远摇摇物业管理邀请书	员缘源
附录 员苑摇摇物业管理招标书	员缘源
附录 员愿摇摇物业管理须知	员缘愿
附录 员怨摇摇物业管理中标通知书	员缘怨

参考文献

摇

摇摇摇第 1 章摇摇概摇摇论

摇摇本章导读摇摇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。

摇摇摇摇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猿类:

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

摇摇摇摇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。

摇摇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:

圆使用的广泛性

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上下下的行政事务处理,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比其他文体所不能相比的。

圆事实的客观性

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。

圆功能的实用性

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。

圆格式的规定性

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。

缘用语的简要性

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。

摇摇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:

摇摇加强理论修养,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。就某种意义上讲,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。

摇摇掌握相关专业知识,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,掌握相关专业知识和提高业务水平,是写好物业管理应用文的基本条件之一。

摇摇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。

摇摇掌握文体特点,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,实际上却是两个不同的文种。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。

摇摇摇 练好基本功,提高语言文字水平

物业管理应用文写作虽有自身的特点与格式,但也必须遵守一般文章写作的规律,如提炼观点、选择材料、安排结构、锤炼语言、起草修改,以及根据目的内容的不同,分别运用记叙、议论、说明等表达方式。如果不掌握这些写作基础知识和基本功,就会失去写好物业管理应用文的基础。物业管理应用文的内容要通过语言来表达,而语言表达的水平直接影响着物业管理应用文的质量,也影响着物业管理应用文的功效。因此,要写好物业管理应用文,就要努力学习语言,打好扎实的文字功底。这一是要注意词语的积累和练习,提高语言素养,增强遣词造句的能力;二是要学好语法、修辞、逻辑,努力提高表达水平,善于选择恰当的语言方式,以准确、明晰地表达思想内容。

摇摇摇 物业管理应用文的种类、作用

摇摇摇 物业管理应用文的种类

关于物业管理应用文范围的界定和分类,目前众说纷纭,尚难统一。依据不同的标准,有着不同的分类方法。

(员)按性质摇可分为国家行政机关公文和一般常用应用文 圆种。

国家行政机关公文指《国家行政机关公文处理办法》中所规定的文种,是国家机关、社会组织和团体行使职权、办理公务所撰写的法定文书。包括:命令(令)、决定、公告、通告、通知、通报、议案、报告、请示、批复、意见、函、会议纪要,共 员猿种。

一般常用应用文主要指物业管理公司经常使用的公务文书、事务文书和专用文书。

(圆)按功用摇可分为物业管理公务文书、物业管理事务文书、物业管理专用文书 猿种。

物业管理公务文书主要有:物业管理通知、物业管理通报、物业管理报告、物业管理请示、物业管理函、物业管理会议纪要等。

物业管理事务文书主要有:物业管理计划、物业管理总结、物业管理调查报告、物业管理合同等。

物业管理专用文书主要有:物业管理章程、物业管理规定、物业管理投标书、业

主公约等。

摇摇摇摇物业管理应用文的作用

物业管理应用文为实用而写,以用为本。作为一种工具,物业管理应用文在解决和处理物业管理事务、反映和维系物业管理公司与社会各方面的联系交往、沟通和协调物业管理公司与业主的关系等方面,具有不可低估的重要作用。

摇摇法规作用

物业管理应用文,尤其是以公文形式发布的有关物业管理的法规和规章,如《物业管理条例》、《业主大会规程》等,具有法律的规范作用。物业管理公司发布的通知、规定、章程等,不仅规范和制约着物业管理人员的行为活动,也直接规范和制约着业主日常生活中的行为活动。例如《业主公约》一经业主委员会通过并发布,在有效期和实施范围内,就具有法规性质,必须坚决执行,不得违反。又如小区物业管理的各种规定、管理办法等,既具有制约业主某一方面行为的作用,同时也是保证物业管理工作顺利开展和小区生活秩序稳定的重要工具之一。

摇摇指导作用

物业管理应用文是物业管理公司行使管理职权的工具,对指导工作、推动工作有着重要作用。多数情况下,物业管理公司的管理意图和工作意见都是以文件形式发布的,并且只有形成文件才更权威、说服力和可操作性。在传达贯彻党和国家的方针、发布物业法规和规章方面,通过文件来进行上传下达,可以让物业管理公司认真领会文件的精神意图并按照这一精神意图进行工作,开展活动。同时,物业管理公司所颁发的各种物业管理文件,也对物业管理工有指导和推动作用,对物业管理人具有行使管理职权的作用。

摇摇施行作用

施行就是实施、执行,也就是把文件中的条文,通过实践使之变成事实的过程。物业管理应用文中的大多数文种,都是为了施行物业管理的方针、政策而发的。其施行作用在于,使物业管理的各项方针、政策和管理意图付诸实施,使之变成现实。如何才能充分发挥物业管理应用文的施行作用呢?一要合法;二要唯实。合法,就是符合党和国家的政策、法令、指示;唯实,就是符合客观实际。有了这两条,方针、政策才有实施的保证,也才能体现物业管理应用文的施行作用。

摇摇凭证作用

物业管理应用文是在物业管理事务和活动中产生和使用的,是物业管理事务