



“十四五”职业教育国家规划教材

物业服务 应用文书

物业服务应用文书

胡蔚衡 主编



胡蔚衡 主编

山东科学技术出版社

ISBN 978-7-5723-1697-5



9 787572 1316975 >

定价: 32.00元

山东科学技术出版社



绿色印刷产品



“十四五”职业教育国家规划教材

物业服务 应用文书

胡蔚蘅 主编



● 山东科学技术出版社

· 济南 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业服务应用文书 / 胡蔚蘅主编. -- 济南: 山东科学技术出版社, 2023.9
ISBN 978-7-5723-1697-5

I. ①物… II. ①胡… III. ①物业管理 - 商业服务 - 公文 - 中等专业学校 - 教材 IV. ① F293.33

中国国家版本馆 CIP 数据核字(2023)第126250号

物业服务应用文书

WUYE FUWU YINGYONG WENSHU

责任编辑: 梁天宏

装帧设计: 孙小杰

主管单位: 山东出版传媒股份有限公司

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市市中区舜耕路 517 号

邮编: 250003 电话: (0531) 82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdcbcm.com

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市市中区舜耕路 517 号

邮编: 250003 电话: (0531) 82098067

印刷者: 三河市骏杰印刷有限公司

地址: 河北省廊坊市三河市杨庄镇付辛庄村

邮编: 065200 电话: (0316) 3662258

规格: 16 开 (184 mm × 260 mm)

印张: 11.5 字数: 265 千 印数: 1~3 000

版次: 2023 年 9 月第 1 版 印次: 2023 年 9 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

编审委员会

主任委员 孙宝水 郭广宝

副主任委员 白宗文 邹本杰 孙 睿

委 员 (按姓氏笔画排列)

王 靖 李卫卫 李继俊 张 泠

胡蔚蘅 神和进 陶 威 董淑云

景 茵 潘莉莉

前 言

2005年,国务院印发《关于大力发展职业教育的决定》(国发〔2005〕35号),把职业教育作为教育发展重点大力推行,采取了一系列措施提升职业教育对学生的吸引力,确立了“以服务为宗旨、以就业为导向”的职业教育办学方针,提出了进一步深化教育教学改革的要求。2014年,国务院印发《关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号),确立了“以服务发展为宗旨,以促进就业为导向,适应技术进步和生产方式变革以及社会公共服务的需要,深化体制机制改革,统筹发挥好政府和市场的作用,加快现代职业教育体系建设,深化产教融合、校企合作,培养数以亿计的高素质劳动者和技术技能人才”的指导思想。2019年,我国职业教育进入新的发展时期,国务院印发了《国家职业教育改革实施方案》(国发〔2019〕4号),提出了职业教育的教师、教材、教法“三教”改革,体现对文化素质与职业素养的重视和对职业教育高质量发展的推进。2022年10月,党的二十大报告中明确提出“三教”(职业教育、高等教育、继续教育)的协同和“三融”(职普融通、产教融合、科教融汇)等经典的系统化观念,以及“优化职业教育类型定位”等创新观点,体现了发展职业教育的重要性和紧迫性。

随着社会经济、科学的高速发展,信息资源越来越丰富,信息的传递、交流越来越受重视,应用文已成为信息时代不可替代的重要传播手段和工具。应用文书的写作作为教育适应社会发展的重要组成部分,已直接与人才培养模式、人才素质教育、人才与社会适应等紧密联系在一起。在编写过程中,编者努力突出专业特色和实用价值,依据专业教学标准,按照专业需要选择教材内容,对文书类型的选取紧扣物业服务专业特点,力求保留本专业常用文书,让学生通过应用文书写作知识的掌握对自己的专业有一个侧面了解,激发职业热情,进而提升学生的综合职业素质。

本教材在体例的设计上力求与专业接轨,凸显其专业性、实用性。本教材共有六个单元,按照由外部到内部、由宏观到微观的顺序编排,便于学生有重点地掌握。六个单元分别是:物业服务公务文书、物业服务规章制度、物业服务类文书、物业服务前期介入类文书、物业服务告启类文书和物业服务常用条据、书信、函电。每个单元设置数量不等的多

个学习任务,由单元概述、单元目标、任务描述、任务目标、学习内容、特别提示、拓展提高、思考练习、单元要点归纳等部分构成,所涉及的教学任务紧扣未来学生实际工作需要,增强了教材的实用性。

本教材由山东城市建设职业学院胡蔚衡担任主编,潍坊工商职业学院的曹咏梅、刘佩东、范旭梅、陈利明和潍坊市经济学校的李秀艳参与了本教材的编写工作。各单元的编写人员分别是:胡蔚衡(第一单元),李秀艳(第二单元),范旭梅(第三单元),陈利明(第四单元),刘佩东(第五单元),曹咏梅(第六单元)。最后由胡蔚衡统稿。

本教材在编写过程中得到多方热情支持与鼓励。在教材思路的制定、方向的把握和内容的确定方面提出了很多建设性意见和建议,在此表示真诚的谢意。其间,我们还参阅了大量的相关论著和书刊,在此也谨向原作者致以衷心的感谢。

由于编者水平有限,加之时间较为紧迫,教材中难免存在缺点和不足,恳请有关专家、学者不吝赐教,也期望得到广大师生的批评指正。

编 者

目 录

CONTENTS

第一单元 物业服务公务文书	1
学习任务 1 物业服务通报	2
学习任务 2 物业服务报告	8
学习任务 3 物业服务请示	16
学习任务 4 物业服务批复	21
学习任务 5 物业服务简报	26
学习任务 6 物业服务会议纪要	31
第二单元 物业服务规章制度	41
学习任务 1 物业服务公司章程	42
学习任务 2 物业服务实施办法	45
学习任务 3 住宅小区业主手册	49
第三单元 物业服务类文书	55
学习任务 1 物业服务年度/月工作计划	56
学习任务 2 物业服务年度/月工作总结	61
学习任务 3 物业服务调查问卷	69
学习任务 4 物业维修通知单	77
学习任务 5 物业服务收费文书	81
学习任务 6 物业服务合同	85
第四单元 物业服务前期介入类文书	100
学习任务 1 入住通知书	101
学习任务 2 入住须知	105
学习任务 3 入住手续书	109
学习任务 4 收楼须知	115
学习任务 5 交款通知书	121

第五单元 物业服务告启类文书	127
学习任务 1 启事	128
学习任务 2 标语	133
学习任务 3 温馨提示	137
学习任务 4 警示	140
第六单元 物业服务常用条据、书信、函电	145
学习任务 1 邀请函、请柬	146
学习任务 2 感谢信、贺信	150
学习任务 3 便条:留言条、请假条	155
学习任务 4 单据:借条、收条、欠条、领条	158
思考练习答案	166
参考文献	175

第一单元 物业服务公务文书

单元概述

物业服务公务文书是物业服务公司在日常工作过程中为处理公司事务使用的公文,用以传达政令政策、处理公务。它体式完整、内容系统,是公司协调各种关系、解决实际问题、交流情况、沟通信息的重要工具,确保工作正确、高效地进行。它具有作者的法定性、严格的时效性和程式的规范性等特点。

学习并正确使用物业服务公务文书,有利于在公司内部养成专业、高效的工作习惯,营造良好的工作氛围,从而为社会提供更加优质的物业服务。

本单元共设置以下六个任务:物业服务通报、物业服务报告、物业服务请示、物业服务批复、物业服务简报和物业服务会议纪要。

单元目标

- 会根据需要选用物业服务通报传达重要精神和情况,或用来进行表彰和批评
- 会撰写物业服务报告向上级部门汇报工作、反映情况,答复上级询问
- 会通过物业服务请示向上级部门请求指示、批准
- 会使用物业服务批复答复下级的请示事项
- 会制发物业服务简报来反映情况、沟通信息
- 会用物业服务会议纪要记载、传达会议情况和议定事项

学习任务1 物业服务通报



任务概述

当物业服务企业内部表彰先进、批评错误、传达重要精神或者让下级单位周知某事项的情况时,要使用“通报”这个文种。它将基层单位先进和错误典型,上级和本部门重要指示精神及工作中的重要情况等及时向下级转达,帮助下属单位了解情况、加强认识。其目的是交流经验,吸取教训,教育干部、职工群众,推动工作的进一步开展。

撰写物业服务通报要求格式规范,行文准确及时,事件典型,分析深刻。



任务目标

- 了解物业服务通报的概念、种类及其特点
- 分清通报、通知、通告的区别
- 掌握物业服务通报的写作格式并根据具体情况选用相应的通报种类
- 会写作不同种类的物业服务通报



学习内容

一、物业服务通报的概念、特点和种类

1. 概念

物业服务通报是物业服务上级主管部门向下级主管部门或者有关单位传达重要情况、重要事项,表彰先进,批评错误使用的公文,是物业服务各级主管部门、单位常用公文文种。

2. 特点

物业服务通报属于传达和告知性公文,因为它可用于表彰和批评,因此又属于奖励和告诫性公文,具有告知性、教育性、政策性等特点。它的运用范围很广,各级单位都可以使用。它的使用不受发文单位级别的限制,任何部门单位都可向其下属制发通报,但发布范围仅仅限于本部门或本系统内部。

3. 种类

物业服务通报按照其内容不同可分为表彰性通报、批评性通报和情况通报三种。

(1) 表彰性通报:是表彰先进个人或先进单位的通报。着重介绍人物或单位的先进

事迹,点明实质,提出希望、要求,然后发出学习的号召。

(2) 批评性通报:是批评典型人物或单位的错误行为、不良倾向、丑恶现象和违章事故等的通报。通过摆情况、找根源,阐明处理决定,使人们从中吸取教训,以免重蹈覆辙。这类通报应用面广,数量大,惩戒性突出。

(3) 情况通报:是上级部门把现实社会生活中出现的重要情况或形势与任务告知所属单位和群众,让其了解全局,与上级协调一致,统一认识,统一步调,克服存在的问题,以利于指导当前工作。这类通报具有沟通和知照的双重作用。

二、物业服务通报的写作格式

物业服务通报一般由标题、主送单位、正文、落款等几部分组成。

1. 标题

标题通常有两种构成形式:一种是由发文单位名称、事由和文种组成,如《××市××区城市规划建设局关于2021年第一季度物业服务综合考核情况的通报》;另外一种是由事由和文种构成,如《关于对××物业服务公司给予通报批评的通报》。此外,有少数通报的标题是在文种前冠以单位名称,如《××市物业服务办公室通报》;也有的通报标题只有文种名称。

2. 主送单位

主送单位一般为直属的下级单位,或需要知晓的不相隶属的单位。

3. 正文

表彰(批评)通报正文结构有三部分:第一部分,说明表彰或批评的原因,即写清先进事迹或错误事实的经过情况,要求用叙述的手法真实客观地反映事实;第二部分,对所叙述的事实进行准确地分析,中肯地评价,做到不夸大、不缩小,使人们能从好的人和事物中得到鼓舞,从错误中吸取教训;第三部分,一般是对表彰的先进或批评的错误做出嘉奖或惩处。最后还要根据通报的情况,针对现实的需要,发出号召或提出要求。

情况通报正文结构一般有两个部分:一是被通报的情况,一般包括背景介绍、事情具体情况、分析评述;二是希望和要求。

在实际写作时并不要求每一部分都要写到,而是要有所侧重,但事情的具体情况必须要写。

4. 落款

正文之后盖上发文单位印章,并写上成文日期。有的通报也可以将发文日期写在标题之下,用括号括起来。

三、物业服务通报的写作注意事项

1. 行文要准确及时

通报的时效性很强,不及时发出会贻误工作。

2. 事件要真实典型

通报的事例材料要经过选择,要核准事实,实事求是地反映成绩和问题。

3. 分析要深刻

在叙述事实的基础之上,总结经验,分析教训和错误,突出其教育性。

4. 文风要朴实

文字表述要简洁明快,言之有据,切忌夸张渲染。

特别提示

表彰通报的正文内容一般应包括四个方面:叙述先进事迹、先进事迹的性质和意义、表彰决定、希望号召。

批评通报的正文内容也包括四个方面:错误事实或现象、错误性质或危害性的分析、惩罚决定或治理措施、提出希望要求。



|| 拓展提高 ||

一、通报、通知、通告的主要区别

1. 性质不同

通知和通报的发文单位和收文单位之间有直接的上下级关系;通告的发文单位与收文单位没有隶属关系。

2. 告知范围不同

通知和通报发放的对象都是特定的;通告没有特定的主送单位,收文单位有不确定性,可以面向单位,也可以面向公众个人。

3. 发放渠道不同

通知和通报需按组织系统或专业系统逐层下达,有一定的保密性;通告不涉及任何秘密,制成之后往往张贴出来直接公之于众。

二、通报和通知的区别

通报事情的性质、范围大于通知。

1. 告知的内容不同

通知:告知的主要是工作的情况,以及共同遵守执行的事项。

通报:告知正、反面典型,或有关重要的精神或情况。

2. 目的要求不同

通知:要求受文机关了解要办什么事,该怎样办理,要求遵照执行。

通报:主要是交流、了解情况,起教育宣传作用。

3. 表现方法不同

通知:主要是叙述,告知人们做什么、怎样做,叙述具体。

通报:兼用叙述、分析和议论,有较强的感情色彩。

4. 事实发生时间不同

通知:事实尚未发生。

通报:以事实作前提。

例文一

关于对××市××物业服务公司给予通报批评的通报

×房〔2021〕29号

各县(市)区住建局(房管局),各物业服务企业:

根据市创建文明城市工作领导小组办公室《关于持续推进文明城市建设暨城市环境综合整治工作2021年度第七批挂牌警告单位的通报》(×创建办督字〔2021〕7号),××市××市物业服务管理有限公司管理被市创建办挂黄牌警告通报,主要存在以下管理问题:

1. 装修垃圾堆放不规范。××润城门口南侧地下车库出口处约20米长的路面堆满了砖块等装修建筑垃圾,严重影响车辆和行人通行。

2. 装修材料乱堆放。门口西面路面堆满沙子、砖块、碎石、黄土等装修建材,碎石一半堆放在绿化带上。

3. 绿化带保洁不到位和缺株。门口绿化带大面积被破坏,部分黄土见天,西侧绿化带内有塑料袋、牛奶盒、烟盒等垃圾未清理。

为了推动文明城市、文明小区的持续建设,决定对××市××物业服务管理有限公司进行全行业通报批评。我局要求被通报批评的物业企业要对自身服务质量存在的诸多问题有足够认识,要强化责任意识,对上述存在较多问题的小区 and 达不到物业服务合同和服务规范要求的所服务小区要迅速进行整改。整改情况应于5月31日前以书面形式反馈我局和属地区房管部门及市创建办督导组。

希望全市物业服务企业严格按照我局关于印发《物业服务行业做好文明城市专项整治方案的通知》(×房〔2021〕20号)文件要求,通过开展自查自纠和属地物业主管部门的检查督促,有效解决物业服务中存在的环境卫生保洁不到位,绿化管养不到位,安防秩序管理不到位,消防安全隐患未处理,投诉受理、处理不及时等问题,不断提升物业服务整体质量和水平。

各区房管部门要按照持续文明城市建设的标准要求,要强化工作举措,完善工作机制,采取有力措施,加强对辖区物业小区(大厦)落实上述通知要求的检查督促,要对此次通报批评的物业小区的整改情况进行逐一检查,对这次文明城市专项整治工作中重视不够、措施不力、整改不到位的物业服务企业要进一步采取措施并上报我局。

特此通报。

××市房管局(印章)

2021年4月29日

【评析】这是一份批评性通报。标题由事由和文种构成。正文先说明批评的原因,列举物业服务公司管理中存在的问题,然后进行分析评价,再阐明处理决定,最后对全市物业服务企业和各区房管部门提出要求,突出了其惩戒性。

例文二

2012年第二季度物业服务小区精细化管理考评情况通报

×建〔2021〕398号

各县(市)住建部门、房产管理部门、市区各物业服务企业:

按照《××市住房和城乡建设局关于开展2021年度物业服务小区精细化管理考评的通知》(×建〔2021〕246号)要求,局物业管理科于2021年6月11日~8月3日对市区47个物业服务小区精细化管理情况进行了考评。现将考评情况通报如下:

一、考评情况

从检查情况看,绝大部分企业能够加强内部管理,提升服务质量,档案齐全,各项制度落实到位,各种记录登记清楚,能够按照各项考核标准要求进行管理服务。但也有部分企业对各项要求落实不力或根本没有行动,拖了全市物业服务行业的后腿。存在的主要问题是:

1. 管理不规范,乱收费,领导批示件、业主投诉件较多。
2. 部分物业服务企业办公场所、办公设施简陋,工作人员(尤其是管理人员、保洁人员)着装不统一,没有佩戴胸卡上岗。
3. 收费项目、收费标准、服务标准没有镜框上墙,部分小区大门口没有小区平面图。
4. 部分小区档案资料缺失严重,各项规章管理制度、岗位工作标准和考核办法不健全,缺少电梯、消防等突发事件应急预案和培训、演习记录,24小时值班、巡逻、报修处理、保洁、绿化等各类记录不完善,没有使用行业协会统一印制的规范性表格。
5. 小区内机动车、非机动车停放秩序混乱,有占用消防通道的现象。
6. 保洁不到位、存在卫生死角,楼道内、道路窨井卫生打扫不到位,绿化修剪不及时,有缺株断垄、树木枯死的现象。
7. 办公场所禁烟标识,小区防火、防盗、防事故温馨提示、警示标牌缺失。
8. 公共设施设备间卫生环境差,设备运行、保养、巡视记录不完善。
9. 公共秩序维护员对大门口的车辆出入、来人来访不登记,小区大门任人出入,起不到秩序维护员的作用。

二、综合排名情况

结合各物业服务企业日常管理和业主投诉记录,对考核的小区逐项对照标准进行打分排队,根据得分多少分为优秀、较好、一般、差四个档次。对获得优秀物业服务小区的在全行业予以表扬,希望优秀物业服务小区和管理较好的物业服务小区进一步强化管理,再接再厉,积极申报省、国家级优秀物业服务企业、优秀物业服务示范项目;管理一般的物业服务小区要认真对照各项标准,找出差距,全面提升公司整体服务水平,力争在下一次的考核中取得好的成绩;对管理差的9家物业服务企业通报批评,对于整改不及时、不彻底,管理不到位或在下一次考核仍在差级档次的企业,将根据《××省物业管理企业资质管理实施细则》的有关规定予以资质降级处理,连续三次考核为差级档次的,吊销资质,退出物业服务行业。

1. 优秀物业服务小区(排名不分先后)
(名单略)
2. 管理较好的物业服务小区(排名不分先后)
(名单略)
3. 管理一般的物业服务小区(排名不分先后)
(名单略)
4. 管理差,引起业主投诉较多的物业服务小区(排名不分先后)
(名单略)

××市住房和城乡建设局(印章)

2021年8月12日

【评析】这是一份情况通报。标题由事由和文种构成。正文先说明情况通报的背景、考评具体情况、分析评述,之后针对不同的情况提出不同的希望和要求,并附有考评结果。



思考练习

一、填空题

1. 物业服务通报具有_____、_____、政策性等特点。
2. 物业服务通报一般由标题、_____、正文、_____等几部分组成。
3. 物业服务通报按照其内容不同可分为_____、_____、_____三种。
4. 物业服务情况通报正文结构一般有两个部分:一是_____,一般包括背景介绍、事情具体情况、分析评述;二是_____。
5. 通报和通知的表现方法不同,通知主要是_____,告知人们做什么、怎样做,叙述具体;通报兼用叙述、_____和_____,有较强的感情色彩。通报和通知的发文单位和收文单位之间_____;通告的发文单位与收文单位_____。

二、选择题

1. 当物业服务上级部门用来表彰先进,批评错误,把具有典型教育意义的事件通知所属下级单位时,要使用()这个文种。
A. 通知 B. 通报 C. 批复 D. 请示
2. 物业服务通报的标题通常由()组成。
A. 发文单位名称和文种 B. 事由和文种
C. 发文字号和文种 D. 发文单位名称和发文字号
3. 物业服务通报的正文,也即其主要内容,通常由()构成。
A. 形势和分析 B. 情况和要求 C. 情况和分析 D. 分析和号召
4. 下列不属于通报与通知的区别的一项是()。
A. 告知的内容不同 B. 目的要求不同
C. 使用频率不同 D. 事实发生时间不同
5. 对撰写物业服务通报时应注意的问题表述不正确的是()。
A. 选材要典型 B. 实事求是,把握分寸

C. 分析透彻入理

D. 时间上没有要求

三、简答题

1. 根据下面的材料写一份物业服务通报。

2021年,左璇毕业后到××市住房和城乡建设局参加工作。年底,××市按照国家 and 省要求,结合××市实际,市住房和城乡建设局组织了2021年度全国、省、市级优秀物业服务项目达标考评工作。经考核验收,××高新技术开发区管委会大厦等2个项目获得全国物业服务示范项目称号,左岸××等10个项目获得省级物业服务优秀项目称号,泰华·××等44个项目获得市级优秀物业服务项目称号(“优秀物业服务项目名单”附后)。××市住房和城乡建设局希望各县(市、区)物业主管部门要按照物业服务项目创优达标标准,进一步加强物业服务项目创优达标工作,提高物业服务水平,并准备就此次考评工作结果向各县(市、区)住房和城乡建设局、各开发区建设局、有关县(市、区)房产管理机构和各物业服务企业发一份通报。

局领导将这个任务交给了刚刚参加工作半年的左璇。如果你是左璇,你该如何起草这份物业服务通报?(附件可省略,只需注明即可)

2. 评改下面一则物业服务通报。

关于2021年度优秀物业服务项目的通报

各县(市、区)住房和城乡建设局,有关县(市、区)房产管理机构:

为促进物业服务规范发展,不断提升物业服务水平,改善城市人居环境,按照国家 and 省要求,结合我市实际,市住房和城乡建设局组织了2021年度省、市级优秀物业服务项目达标考评工作。经考核验收,新野绿城等9个项目获得省级物业服务优秀项目称号,太和民居等36个项目获得市级优秀物业服务项目称号,现予通报表彰。

希望各获奖单位发扬成绩,再接再厉,创造出更多的精品项目、品牌项目。各县(市、区)物业主管部门要按照物业服务项目创优达标标准,进一步加强物业服务项目创优达标工作,提高物业服务水平,为改善城市居民工作生活环境,构建和谐社区做出新的更大贡献。

附件:2021年度优秀物业服务项目名单(略)

2021年12月26日

学习任务2 物业服务报告



任务概述

物业服务公司向上级部门汇报工作、反映情况、答复上级部门的询问时,要使用“报

告”这个文种。按照上级部署或工作计划,每完成一项任务,一般都要向上级写报告,用来反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等,以取得上级领导部门的指导。

物业服务报告是国家法定公文,写作格式要符合公文格式规范要求。所反映的情况需经调查核实,准确无误,真实具体,实事求是;所提意见或建议要明确恰当,以便上级批转后有关单位参照执行。物业服务报告是无须上级回复处理的文种,不能夹带请示事项,如有需要则应另行行文,以免贻误工作。



任务目标

- 了解物业服务报告的概念、特点和分类
- 掌握物业服务报告的格式要求
- 会写作不同种类的物业服务报告



学习内容

一、物业服务报告的概念、特点和分类

1. 概念

物业服务报告是向物业服务上级部门汇报工作、反映情况、提出意见或者建议、答复上级询问时使用的公文。它是一种陈述性上行公文。

2. 特点

物业服务报告是沟通上下级联系的重要工具,使用范围很广。主要用于汇报工作、反映情况、提出建议、答复上级询问等。物业服务上级部门通过报告了解下情,收集信息,做出决策;下级单位可通过报告反映情况,报送物件或有关材料,取得上级支持指导,以便更好地完成工作。物业服务报告的特点主要体现为:内容的汇报性、语言的陈述性、行文的单向性、成文的事后性和双向的沟通性等五个方面。

3. 分类

物业服务报告按照不同的划分方法可分为不同的种类。按性质分,可分为专题报告、综合报告;按内容分,可分为工作报告、情况报告。

(1) 专题报告:是就某一个专项内容而写的报告。指向上级部门反映本单位的某项工作、某个问题,某一方面的情况,要求上级对此有所了解的报告。所写的报告要迅速、及时,一事一报。呈报、呈转要分清写明。

(2) 综合报告:是全面反映工作情况的报告,可以和总结工作、计划安排结合起来。要有分析,有综合,有新意,有重点。

(3) 工作报告:是下级单位定期或不定期向上级部门汇报工作情况的报告。

(4) 情况报告:不侧重汇报工作进展情况,而是讲客观存在的情况、问题,也可用于答复上级的询问和要求。

二、物业服务报告的写作格式

物业服务报告由标题、主送部门、正文、落款等部分组成。

1. 标题

一般由发文单位名称、事由和文种三要素组成,如《惠州市××物业管理有限公司2011年度工作报告》;或由事由和文种两要素构成,如《关于调整××小区物业服务费的报告》。

2. 主送部门

在标题下正文之前顶格书写受文对象,一般为直属上级单位或业务主管部门。

3. 正文

结构与一般公文相同。从形式上看,大致可分为开头、主体、结尾三个部分。

(1) 开头:使用较多的是导语式、提问式,给个总概念或引起注意。简要交代起草报告的原因和目的,概述报告主要内容和结果。然后用“现将有关情况报告如下”或者用“现就如何开展这项工作提出以下意见”来进行承启。

(2) 主体:是报告叙述的具体内容。如果是汇报为主,可以按照成绩、措施、存在问题和今后打算的步骤来写。如果是反映某种情况或问题的,应有情况、原因说明、解决办法或建议三部分,其中情况不能省略。如果侧重呈报意见的,应有依据、说明、设想三部分,其中意见设想不能省去。总之,这一部分是报告的主干部分,内容较多可分部分加二级标题或分条加序号;如果内容比较单一,可用自然段逐层叙述。

(3) 结尾:可展望、预测,亦可省略,但结语不能省。一般使用公文专用语“特此报告”或“请审阅”等作为结束。由于词语既无实际意义,也无结构作用,故可以去除,亦可保留。呈转报告的要写上“以上报告如无不妥,请批转各地参照执行”的字样。

4. 落款

正文之后盖上发文单位印章,并写上成文日期。

三、物业服务报告的写作注意事项

1. 注重时效,真实可靠

物业服务报告包含财务分析,因而具有较强的时效性。尤其对一些决策者而言,及时的物业服务报告意味着决策成功了一半,过时的物业服务报告将失去其应有的意义,甚至容易对业主、租户、高层次管理者以及投资者或董事会产生错误诱导,得出不当的结论。

2. 突出重点,兼顾一般

编写物业服务报告,必须根据不同需求主体的信息需求和要求的不同,突出重点,有主有次,不能面面俱到。

3. 报告清楚,文字简练

报告清楚有几个方面的含义:一是物业服务报告必须符合一定的格式,通常应该有工作总结、财务报告以及工作计划三个部分;二是物业服务报告必须结构合理、详略得当、条理清晰,对不同的报告需求主体,要有相应的内容侧重;三是物业服务报告的论点和论据清楚。

特别提示

正文结尾处如果写成“以上报告当否,请指示”,就是错误的。因为如前所述,报告是无须上级回复处理的文种,所以,即使写上这句话上级也不会答复你。

例文

××小区物业服务工作报告

尊敬的各位业主、区房产局物业科和街道及社区领导:

很感谢大家在百忙之中抽出时间来参加今天的会议,首先我代表××市××物业服务有限公司和××物业服务处全体员工祝大家身体健康、万事如意!并预祝今天召开的首次业主委员会会议取得圆满成功!

××市××物业服务有限公司系××市××公司在××市的全资企业,具有独立法人资格,现为国家二级资质、××市物业服务协会常务理事会员单位。公司自成立以来,一直以“诚信实干,客户至上”为宗旨,在×市及内地多个城市开拓新的市场,从当初单一的物业服务公司发展为有多个相关产业联合的经济实体,成为一家颇具实力的专业公司。公司在业内享有良好的声誉,所管理的不同类型物业——各类住宅、商业、学校、医院等,均获得政府颁发的荣誉证书。

××市××物业服务有限公司自2009年2月底正式接管××小区以来,在广大业主、区房产局物业科、街道政府和社区居委会的支持配合理解下,依据前期物业服务合同和服务协议约定的服务项目,结合小区实际,扎实工作、勤奋敬业、协调各方、周到服务等做了大量工作。目前公共设施设备、共用部位、公共秩序、绿化卫生等运行维护情况良好,使××小区全体业主的共同利益得到了保障。

下面,我将××小区基本情况和物业服务处几年来的工作情况向各位业委会成员作一简单汇报,请大家多多指教。

一、××小区基本情况

××坐落在××区××大道××号,属中心城区地带,交通便利、商网众多。××小区总建筑面积约20万m²,占地面积44579.77m²;住宅由8栋楼11个单元组成,9、10号楼为商业办公楼;11号楼1~2层为幼儿园,3层为物业服务用房;交房方式为分批,并于2009年2月28日首次交房入住。

截至2011年5月11日,在××小区总住户数1366户中,现已入住(或交房)1323户,未收房43户,交房率为96.85%,已装修户数1145户。小区车位情况:地下车库共有停车位662个;地面一层8个,园区外泊车位72个(未完全建成投入使用),总共742个车位。绿地率35%,绿地面积约15000m²。另有儿童游乐园1个,儿童戏水池1个,篮球场1个,会所1间(7号楼门面1~3层,未正式营业)。

(一)××小区主要设施设备介绍部分:请按实物与图纸进行核对(设备明细略去)

这些设施系统的采用提高了本小区档次,为业主生活和休闲提供了良好的环境空间。

(二)××物业服务处现有人数71人。其中,经理1人、副经理1人、工程主管1人、

安全主管1人、保洁主管1人、楼栋管理员6人、客服接待1人、财务人员2人,保洁22人、绿化员2人、维修工5人、护卫员27人、炊事员1人。

二、物业工作情况

配合并督促开发商关于小区水、电表号校对纠正工作,配合智能化公司安装调试可视对讲户机工作,配合开发商新风系统入户安装调试工作等。

几年来接待解决业主求助投诉5736人次,配合部分业主解决与开发商之间的房屋质量维修工作1138起。具体工作如下:

(一)加强自身建设,服务质量提高

几年来,我服务处强化了内部管理工作,从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手,从严要求,规范管理,在提高自身建设质量上狠下功夫。

1. 规范行为。服务处员工统一着装、挂牌上岗;对业主、客户服务按公司规程操作;员工按时上下班,请销假需经服务处经理批准,出勤率达100%,服务处形象识别系统符合公司要求。

2. 规范秩序。服务处的岗位职责上墙,办公区域整洁,各项工作日志、文件记录、会议记录清楚,内容完整。建立了完善的档案管理制度,服务处初步实施了计算机管理。

3. 规范服务。服务处牢固树立服务理念,员工各负其责、各尽其能。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话,积极协调与开发商、业主的关系。服务处有明确的改善管理服务质量实施(月、季度、年)工作计划,定期开展各种社区活动。

(二)房屋设施管理深入细致

严格按照公司的要求,依据三方协议,深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

1. 交房工作有条不紊。服务处完成了三年来1322户8栋11个单元业主的交房工作。

2. 房屋验收认真细致。服务处本着对业主负责的态度,对照《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查,统计房屋等需维修整改的问题,及时报给开发商工程部、承建商或施工队解决。

3. 管理维护及时到位。客服中心安排管理维修人员及护卫人员每天对小区进行巡检维护,确保房屋外观整齐。

4. 日常设施养护良好。我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护,使其完好正常。

(三)绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作,保证小区常年草绿树壮,卫生整洁,绿化率达38%。

1. 保持小区绿化水平。绿化养护人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施肥,安排专业人员对树木进行修剪、造型,树木长势良好,无病虫害。

2. 保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促,对发现的问题及时处理,以保证小区的环境卫生。

(四) 秩序维护工作扎实周到

小区地处城区中心,治安相对复杂,我处把小区的秩序维护工作作为“树形象、保安全”的重要大事来抓,降低发案率。

1. 履行秩序维护职责。小区护卫队有 31 名护卫队员,严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度,履行秩序维护职责。

2. 强化护卫队员训练。我处坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事课目演练及理论知识的学习和培训。

3. 完成任务出色。我护卫队员在公司组织的各种活动中都能出色完成各项秩序维护工作,受到业主和公司领导的好评。

(五) 财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度,按照物价局文件和有关协议收取服务费,合理控制消费性开支,节约经营成本。

1. 账目管理翔实清晰。我处根据财务的分类规则,对于每一笔进出账,分门别类记录在案,登记造册。同时认真核对发票、账单,搞好票据管理。

2. 收费管理及时无误。结合小区实际,遵循服务费协议收交办法定期予以收交催收。

3. 合理控制开支。坚持从小区、业主、公司利益出发,当好家理好财,在保证需求的前提下防止铺张浪费。

(六) 社区活动介绍

自 2009 年 2 月底入住以来,我处成功地组织了 ×× 小区各种大型社区活动,下一步我们将继续在广大业主的支持参与下,开展好各项社区活动。

三、下一步需要改进和解决的问题

(一) 设施部位主要是以下各方面

水泵房中区水泵止水阀回水现象,如在用水高峰段出现小区停水现象,需修复。

地下车库 E 单元消防管也有渗水的现象,需请消防工程人员修缮。

各单元门禁改造,此门向内开启,不符合消防要求。

……

(二) 服务工作存在的问题及整改

1. 护卫工作方面

(1) 继续加强来客来访询问登记工作(希望广大业主支持理解配合)。

(2) 着装上岗,佩戴工牌,文明用语服务。

(3) 定期巡逻,加强小区内各部位的巡视工作。

2. 保洁绿化工作方面

每天:各单元清拖大堂,抹玻璃门、茶几,整理沙发、信报箱,清理烟灰缸,拖每层等候厅。清理生活垃圾两次,洗外围垃圾桶一次,清理外围果皮箱一次。

每周:各单元打扫踢脚线和清拖后楼梯。

每月:各单元清洗后走道窗户,清洗门楣。

节假日前各单元大堂地面打磨、清洗。

3. 维修工作方面

(1) 加强对公共设施设备共用部位的巡查工作, 主动发现问题, 及时维修解决。

(2) 电梯维修保养工作:

① 要求电梯维保单位派人驻点, 以随时解决突发故障问题, 保障方便业主正常使用电梯。

② 电梯维保单位定期进行正常维护保养工作, 要做到有计划性并错开业主进出的高峰时间, 需停机保养时应提前向业主告知。

③ 建立合理的零配件储备, 零配件信息及时更新。

(3) 对于不能及时解决的维修问题, 要列出时间表并及时向业主进行回复。

我处管理服务××小区已达3年, 小区共用设施设备与公共部位维护良好(没有使用小区一分钱的公共维修资金, 遇到需维修与改造事项问题全部是公司垫付资金解决的), 物业服务工作得到行政主管部门和行业协会肯定, ××小区与管理处获得多项荣誉: 四星级安全小区、五星级安全小区以及多次被评选为优秀管理处称号等。我们对小区和业主们情况非常熟悉, 有信心、有实力在广大业主和业主委员会的支持理解配合下, 以维护小区全体业主的利益为共同目标, 依据物业服务法律法规和双方服务合同的约定, 加强沟通协调, 在实现双赢局面的层面上, 把××小区的物业服务工作做得更好, 并在行政主管部门、社区居委会及社会各界的指导支持帮助下, 努力将××小区建设成示范文明和谐社区。

工作汇报完毕, 再次感谢大家的光临与支持, 如果公司和客服中心的工作能够得到大家的肯定是我们莫大的欣慰, 能够得到大家的批评和指教也是我们莫大的荣幸, 谢谢大家!

××市××物业服务有限公司(章)

2021年5月10日

【评析】这是一篇物业服务综合报告。标题由事由和文种两要素组成。正文分为开头、主体、结尾三部分。开头交代公司概况和起草报告的原因; 主体部分按照××小区基本情况、物业工作情况和下一步需要改进和解决的问题几个步骤来写; 结尾进行了展望预测。层次清晰, 有分析, 有综合, 有重点。



思考练习

一、填空题

1. 物业服务报告写作格式要符合_____, 所反映的情况需经_____, 准确无误, 真实具体, 实事求是。
2. 物业服务报告开头一般先简要交代起草报告的_____, 概述报告_____。然后常用“_____”或者用“现就如何开展这项工作提出以下意见”来进行承启。
3. 物业服务报告是_____上级回复处理的文种, 所以, 如果写成“以上报告当否, 请指示”就是错误的。

4. 物业服务报告标题一般由发文单位名称、_____和_____三要素组成。
5. 物业服务报告是一种陈述性_____公文。

二、选择题

1. 当向物业服务上级部门汇报工作、反映情况、提出意见或建议、答复上级机关询问时要使用()这个公文文种。
- A. 报告 B. 通知 C. 批复 D. 请示
2. 下列关于物业服务报告各个种类表述不正确的是()。
- A. 专题报告:是就某一个专项内容而写的报告。指向上级部门反映本单位的某项工作、某个问题、某一方面的情况,要求上级对此有所了解的报告
- B. 综合报告:是全面反映工作情况的报告,可以和总结工作、计划安排结合起来。要有分析,有综合,有新意,有重点
- C. 工作报告:是下级单位定期或不定期向上级部门汇报工作情况的报告
- D. 情况报告:侧重汇报工作进展情况,也讲客观存在的情况、问题,也可用于答复上级询问和要求
3. 下列关于物业服务报告说法不正确的是()。
- A. 物业服务报告的使用范围很广
- B. 物业服务报告所提的意见或建议要明确恰当,以便上级批转后有关单位参照执行
- C. 物业服务报告的格式由标题、正文、发文单位印章和日期等组成
- D. 物业服务报告的结语不可省略,一般用公文专用语“特此报告”或“请审阅”等作为结束
4. 以下关于物业服务报告的正文说法不正确的是()。
- A. 结构分为开头、主体、结尾三部分 B. 开头多使用导语式、提问式
- C. 主体部分是报告叙述的具体内容 D. 结尾不可以省略
5. 关于物业服务报告的特点叙述正确的一项是()。
- A. 内容的汇报性 B. 语言的议论性
- C. 行文的双向性 D. 成文的事后性和单向的沟通性

三、简答题

运用以下材料撰写一份物业服务报告。

××物业服务有限公司领导计划在2021年5月15日于××小区召开的业主委员会会议上,就本公司概况、小区基本情况、公司物业服务处几年来的工作情况以及今后需要改进和解决的问题,向各位业主、区房产局物业科领导和街道及社区领导进行汇报。起草报告的任务落在了公司秘书赵丽身上。为了写好这份报告,赵丽搜集了各方面的资料,加以汇集整理,争取尽快、圆满地完成这次任务。

请你帮赵丽想想,该如何撰写这份报告呢?

学习任务3 物业服务请示



任务概述

物业服务请示是下级单位向上级部门请求对某项工作、问题做出指示,对某项政策界限给予明确,对某事予以审核批准时使用的一种请求性公文。当物业服务公司就某一事项请求上级单位给予指示或批准时,要用“请示”这个文种。请示必须具备以下三个条件:①必须是下级向上级的行文;②请示的问题必须是自己无权做出决定和处理的;③必须是为了向上级请求批准。

写作时要注意,物业服务请示只对上级部门使用,行文也只能一文一事,主送一个主管领导部门,且不得越级请示。



任务目标

- 了解物业服务请示的概念、特点及其种类
- 分清请示和报告的区别与联系
- 掌握物业服务请示的书写格式
- 会写作不同种类的物业服务请示



学习内容

一、物业服务请示的概念、特点和种类

1. 概念

物业服务请示是下级单位向上级部门请求对某项工作、问题做出指示,对某项政策界限给予明确,对某事予以审核批准时使用的一种请求性公文。其行文目的是请求上级部门对工作中某一问题给予批示、答复。

2. 特点

物业服务请示作为上行公文,其主送部门明确,内容单一,使用范围较广。它具有以下几个特点:

(1) 请示事项一般时间性较强。请示的事项一般都是急需明确和解决的,否则会影响正常工作,因此时间性强。

(2) 应一事一请示。

(3) 一般主送一个部门,不多头主送,如需同时送其他部门,应当用抄送形式,但不得在请示的同时又抄送下级单位。

(4) 应按隶属关系逐级请示, 一般情况不得越级请示, 如确需越级请示, 应同时抄报直接主管部门。

3. 种类

根据物业服务请示的不同内容和写作意图可分为三类:

(1) 请求指示的请示: 此类请示一般是政策性请示, 是下级单位需要上级部门对原有政策规定做出明确解释, 对变通处理的问题做出审查认定, 对如何处理突发事件或新情况、新问题做出明确指示等的请示。

(2) 请求批准的请示: 此类请示是下级单位针对某些具体事宜向上级部门请求批准的请示, 主要目的是为了解决某些实际困难和具体问题。

(3) 请求批转的请示: 下级单位就某涉及面广的事项提出处理意见和办法, 需各有关方面协同办理, 但按规定又不能指令平级单位或不相隶属部门办理, 需上级部门审定后批转执行。

二、物业服务请示的写作格式

物业服务请示一般由标题、主送部门、正文、落款等部分组成。

1. 标题

一般由发文单位、事由、文种三部分组成, 如《××市机关事务管理局关于增加物业服务人员的请示》; 有时也采用事由加文种的方式, 如《关于补助××花园物业服务经费的请示》。

2. 主送部门

请示的主送部门只能写一个上级部门名称, 如果还需要报给其他上级部门, 则应用“抄送”的形式在文后注明。

3. 正文

请示的正文, 主要由请示的缘由、请示的具体事项和意见、结束语三部分组成。请示时应将理由陈述充分, 提出的解决方案应具体, 切实可行。开头先说明请示的缘由起因, 简要充分地说明提出请求的背景依据。请示的具体事项和意见部分要把需要上级部门审批的事项写清楚, 并进行具体分析, 提出自己的看法和意见。最后用“请批复”“以上意见当否, 请指示”或“以上意见如无不妥, 请批转各有关方面参照执行”等用语结束。

请求的内容若涉及其他部门或地区时, 在正常情况下应事先进行协商, 必要时还可联合行文, 如有关方面意见不一致, 应如实在请示中反映出来; 另外请求拨款的应附预算表; 请求批准规章制度的, 应附规章制度的内容; 请示处理问题的, 本单位应先明确表态; 正式印发请示送上级部门时, 应在文头注明签发人姓名。

4. 落款

正文右下方盖上发文单位印章, 写上发文日期。

三、物业服务请示的写作注意事项

1. 遵守“一文一事”的原则, 主旨鲜明集中。
2. 单头请示, 不越级请示。
3. 材料真实, 理由要充分, 请示事项要明确、具体。

4. 语气平实恳切,以引起上级的重视。

特别提示

不能将请示这一文种写成“请示报告”,否则是极不规范的。



拓展提高

请示与报告的区别和联系

一、请示与报告的区别

1. 请示用于向上级部门请求指导、批准,上级接文后一定要给予批复;报告则用于向上级部门汇报工作,反映情况、提出建议,供上级了解情况,为上级提供信息和经验,上级部门接文后不一定给予批复。

2. 请示内容具体单一,要求一文一事,必须提出明确的请求事项;报告内容较广泛,可一文一事,也可反映多方面情况,但不能在报告中写入请示事项,也不能请求上级批复。请示起因、事项和结语缺一不可;报告行文较长,结构安排不拘一格,因文而异。

3. 请示涉及事项是没有进行的,等上级批复后才能处理,必须事前行文,不能先斩后奏;报告涉及事项大都已过去或正在进行中,可以事后行文,也可以事中行文。请示,时间性要求强;报告,时间性要求一般较差。

4. 批准性请示,上级未做出答复前,成文单位无权安排和办理;批转性报告在上级未作答复前,成文单位即可进行安排和部署。

二、请示与报告的联系

请示与报告虽然文种不同,但两者之间仍有某些相同之处。

1. 主送单位相同。请示、报告的主送单位都是上级部门。因此,两者都是上行文,都是下级单位向上级部门呈送的报请性公文。

2. 行文手法相同。请示、报告都是用具体的事实和确凿的数据行文,禁止言过其实、弄虚作假、混淆上级部门视听。

3. 表达方式相同。请示、报告都要求把有关事实叙述得清楚明白,这种叙述并非记流水账式的罗列材料,而是对有关事实进行系统的归纳和概括。

4. 用语要求相同。请示、报告都是处理问题、指导工作的依据,使用语言时都要求通俗易懂,一目了然。

例文一

关于物业服务资质升级的请示

集团公司:

为打造××物业品牌,提升企业竞争力,参与市场竞争,我公司拟对公司物业服务资质进行升级,即由原来的二级资质升为一级资质。为顺利完成此次资质升级工作,根据国家建设部颁布的《物业管理企业资质管理办法》之有关规定,我公司需集团公司协助,完成如下具体工作:

一、对××市××物业服务有限公司注册资本进行调整,由原注册资本300万元调整为500万元;

二、须由集团公司劳动人事保障中心协助提供具有各类专业中级以上职称证书20份(原件),其中机械与电气专业类8份、工民建专业类8份、会计师2份、经济师专业类2份;

三、目前我公司在管物业房屋建筑总面积实际约55万平方米,与一级资质物业服务企业要求条件相差较大。为确保在管物业面积,我公司拟与下列单位签订物业服务委托合同:

1. 因我公司与××市××房地产开发有限公司于2001年1月签订的原××花园《物业服务委托合同》已过期(委管物业建筑面积为61万平方米),同时,××花园现已成立临时业委会,根据现行物业服务相关法规,我公司须与××花园临时业主委员会签订××花园(含××花园A区、B区、C区)《物业服务委托合同》,委管物业建筑面积为66万平方米;

2. 与××市××房地产开发有限公司签订××华府、××新城花园、××世纪花园、××湾《物业服务委托合同》,委管物业建筑面积约为30万平方米。

妥否,请批示。

附:1.《物业管理企业资质管理办法》

2.《物业服务委托合同》

××市××物业服务有限公司(章)

2014年6月2日

【评析】这是一篇请求批准的请示。标题由事由和文种组成。开头点明资质升级的缘由,接着提出具体请示事项,最后是结束语。主旨鲜明,请示事项明确具体。

例文二

关于要求下拨××社区物业服务专项资金的请示

区管委会:

我处××村自征地拆迁至今已全面实现“三全”,村民安置在××安居社区(南、北区)及××一期,共安置住房面积205 510 m²。为便于社区管理,2010年××村成立了物业服务公司。根据赣开发[2009]27号文件精神,应由区财政统一下拨0.20元/m²·月的社区物业服务专项扶持资金。但自2010年至今,区财政仅下拨了2010年度部分扶持资金(0.10元/m²·月)共计246 616元,2010年剩余的扶持资金(0.10元/m²·月)及2011年度扶持资金(0.20元/m²·月)一直未下拨。由于资金困难,社区物业服务工作一度难以维持。为此,恳请区相关部门及时下拨2010~2011年度社区物业服务扶持资金共计739 848元,以便更好地开展社区物业服务工作,服务群众。

妥否,请批示。

××街道办事处(印章)

2012年10月8日

【评析】这是一篇请求批准的请示。标题由事由和文种组成。先言明请求下拨专项资金的原因依据,接着提出具体请示事项,最后结束语收文。文中引用了很多数据,材料真实,理由充分。



思考练习

一、填空题

1. 物业服务请示是下级向上级请求对某项工作、问题_____ ,对某项政策界限_____,对某事予以_____时使用的一种请求性公文。
2. 物业服务请示的主要类型有_____、_____和_____三类。
3. 物业服务请示的正文由_____、_____和_____三部分组成。
4. 物业服务请示的主送部门只能写一个上级部门名称,如需报给其他上级部门,应用_____的形式在文后注明。
5. 物业服务请示标题中不可缺少的要素是_____和_____。

二、选择题

1. 当物业服务中向上级单位请求对某一工作的指示或对处理某项问题的批准时,要用()这个文种。
A. 批复 B. 通报 C. 请示 D. 通知
2. 使用物业服务请示应该注意的几点问题叙述不正确的是()。
A. 必须坚持一事一请示
B. 请示在未获批准前,不得对下属单位发送
C. 可以越级请示
D. 请示语言既要简明扼要,还要注意行文语气,选用句子要谦敬,分寸得当
3. 关于请示与报告的区别,下列表述正确的是()。
A. 请示必须事前行文,报告可以事前、也可以事中或事后
B. 请示内容单一,一文一事,报告可以一文多事
C. 请示的目的是为了批复,报告的目的是为了批转
D. 请示的标题、上款、正文和落款缺一不可,报告不强求一律
4. 下列不属于物业服务请示必备条件的是()。
A. 必须是下级向上级的行文
B. 请示的问题必须是自己无权做出决定和处理的
C. 必须是为了向上级请求批准
D. 必须是很急需的
5. 下列关于请示与报告的联系,表述不正确的是()。
A. 发文单位相同 B. 行文手法相同
C. 表达方式相同 D. 用语要求相同

三、简答题

根据下面的材料写一份物业服务请示。

2001年,景逸花园小区建成后,业主们相继入住,小区住户的逐渐增加,也对物业管理提出了更高的要求。为了加强小区的长效物业服务工作,安泰物业服务公司景逸花园小区物业服务中心增加了对小区物业服务的投入。为保证中心的正常运营,需要对现有的物业服务费做出调整,由原来的1.00元/m²提高到1.20元/m²。由于物业服务费的变动会影响到公司的财务结算,因此需向公司进行请示。

物业服务中心领导让秘书李云负责为中心草拟一份请示。她该如何写呢?

学习任务4 物业服务批复



任务概述

当物业服务上级部门需要“答复下级单位的请示事项”时,就要使用“批复”这一文种,它属于答复性的下行文。它是用于上级部门答复下级单位请示事项所使用的公文,是应用写作活动中的一种常用公务文书。批复的针对性非常强,是针对请示的表态,请示一经上级领导部门批复就具有极强的约束力,下级必须认真执行。

撰写物业服务批复要注意做到有针对性地答复问题,行文简明扼要,措辞准确无误,对象明确,批复及时。批复的意见要明确,态度鲜明,无论肯定或否定都要直截了当,切忌含糊其辞,模棱两可。



任务目标

- 了解物业服务批复的概念、分类及特点
- 掌握物业服务批复的写作格式
- 会撰写不同种类的物业服务批复



学习内容

一、物业服务批复的概念、特点和分类

1. 概念

物业服务批复是“答复下级单位的请示事项”时使用的文种,属于答复性的下行文。它是用于物业服务上级部门答复下级单位请示事项所使用的公文,是应用写作活动中一种常用公务文书。

2. 特点

物业服务批复具有以下几个特点:

(1) 行文具有被动性。批复的写作以下级的请示为前提,它是专门用于答复下级单

位请示事项的公文,先有上报的请示,后有下发的批复,一来一往,被动行文,这一点与其他公文有所不同。

(2)内容具有针对性。批复要针对请示事项表明是否同意或是否可行的态度,批复事项必须针对请示内容来答复,而不能另找与请示内容不相关的话题。因此,批复的内容必须明确、简洁,以利下级单位贯彻执行。

(3)效用的权威性。批复表示的是上级部门的结论性意见,下级单位对上级部门的答复必须认真贯彻执行,不得违背,批复的效用在这方面类似命令、决定,带有很强的权威性。

(4)态度的明确性。批复的内容要具体明确,不能有模棱两可的语言,使得请示单位不知道如何处理。

3. 分类

物业服务批复按照内容大致可分为两类:

(1)解答性批复:此种批复就下级单位在工作中遇到的一些问题,因需要寻求政策上的依据,请求上级部门予以指示或给予具体解答。

(2)审批性批复:此类批复是就人员编制、机构设置与调整、经费预算、拨款、拨物等事项所做的批示。

二、物业服务批复的写作格式

物业服务批复通常由标题、主送单位、正文、落款等部分组成。

1. 标题

标题的写法最常见的是完全式的标题,即由发文部门、事由和文种构成。在事由中一般将下级单位及请示的事由和问题写进去,如《建设部办公厅关于对〈物业管理条例〉有关条款理解适用问题的批复》。

还有一种完全式的标题是:发文部门 + 表态词 + 请示事项 + 文种。这种较为简明、全面和常用,如《国务院关于同意科技部设立“科技活动周”的批复》。

也有的批复只写事由和文种,如《关于××市××物业服务有限公司物业服务经营资质的批复》。

2. 主送单位

主送单位一般只有一个,是报送请示的下级单位。其位置同一般行政公文,写于标题之下,正文之前,左起顶格。

批复不能越级行文,当所请示的部门不能答复下级单位的问题而需要向更上一级部门转报“请示”时,更上一级部门所作批复的主送单位不应是原请示单位,而是“转报部门”。如果批复的内容同时涉及其他的部门和单位,则要采用抄送的形式送达。

3. 正文

正文包括批复引语、批复意见和批复要求三部分。

(1)批复引语:要点出批复对象,一般称收到某文,或某文收悉。要写明是对于何时、何号、关于何事的请示的答复。如果来文内容比较简单,只需上级表态,即可在说明来文已收悉后直接表态。

(2) 批复意见:是针对请示中提出的问题所做的答复和指示,意思要明确,语气要适当,什么同意、什么不同意、为什么某些条款不同意、注意事项等都要写清楚。

(3) 批复要求:(可以单独算作结尾)是从上级机关的角度提出的一些补充性意见,或是表明希望、提出号召。如果同意,可写要求;不同意,亦可提供其他解决办法。结尾常用“此复”“特此批复”“专此批复”等,有时也可省略不写。

4. 落款

落款写在批复正文右下方,署成文日期并加盖公章,成文日期用阿拉伯数字(2012年新规)。

三、物业服务批复的写作注意事项

1. 有请必复,一请一复。
2. 表态鲜明,指示明确。
3. 及时批复,切忌拖延。
4. 文字简洁,措辞准确。

特别提示

批复的表述要严密简洁。对有关事项的名称一般要单独、完整地表述,避免有些文种经常使用的指代形式,更不可使用文学作品中常用的承前省、蒙后省等表述方法;要用最少的文字,准确严密地表达最丰富的内容,做到篇无累段,段无累句,句无累字。

另外,像“原则上同意”之类的用法是不正确的。

例文

关于核定××物业服务收费标准的批复

×发改价[2021]46号

××县××物业服务有限公司:

你公司《关于要求核定“××”物业服务收费标准的请示》收悉。根据国家《物业管理条例》和××省《物业服务收费管理实施办法》(试行)规定,结合我县实际,经研究批复如下:

一、物业服务范围

××小区内所有居民住宅及附属商业、公用房屋。

二、物业服务内容

1. 公共环境卫生。包括生活垃圾清扫、清运,住宅和商用楼道、小区内公共场所、道路的卫生保洁。

2. 绿化养护。小区内花草树木的施肥、除草、喷药、修整、浇水、养护。

3. 治安巡逻。设立门卫值勤及治安巡逻制度,配合公安部门采取安全防范措施,维护物业服务区内的公共安全生活秩序。

4. 公共配套设施、设备的日常运行、维护。包括排污、排水管线的畅通、区内道路、宣传栏窗等保养、维护;接受委托对小区内水、电、有线电视管线及设施、设备等养护。

5. 装修垃圾清运(按套另行收费)。业主在装修期间,应将垃圾倒至物业公司指定的地点堆放,确保楼道、道路的畅通和公共环境卫生清洁。

三、收费标准

1. 多层住宅用房物业服务费按建筑面积每月每平方米 0.6 元收取(含化粪池抽粪费,二次供水等公用水电费,县环卫处垃圾清运、处置费)。

2. 房屋装修垃圾清运费按每套 150 元收取。

以上收费标准均为基准价,物业公司可以在此基础上上下浮动 15%,但在标准变动时须和业主管理委员会协商确定,并报我局备案。

四、物业服务费按年或半年度计收,但不得跨年度收取。

五、非住宅物业、别墅等高标准住宅,其物业服务收费实行市场调节价,收费标准由当事人双方协商确定,并报我局备案。

六、代办服务和特约服务,实行市场调节价,根据“谁委托谁付费”的原则,其收费标准和服务内容由双方协商。

本批复自 2021 年 12 月 14 日起执行。请在接到批复后实行明码标价,接受业主和价格主管部门的监督。

××县物价局(印章)

2021 年 12 月 14 日

【评析】这是一份解答性批复。是物业公司就收费标准向上级寻求政策依据,请求上级给予解答的批复。标题由事由和文种构成。正文先点出批复对象,然后针对请示中所提问题做出详细答复和指示,最后写明执行时间和要求。行文条理清晰,解答明确。



思考练习

一、填空题

1. 物业服务批复是_____时使用的文种,属于答复性的下行文。
2. 物业服务批复的针对性非常强,是针对_____的表态,请示一经上级部门批复就具有_____,下级必须认真执行。
3. 物业服务批复的标题写法最常见的是_____的标题,即由发文部门、事由和文种构成。
4. 物业服务批复正文包括_____,_____和_____三部分。
5. 物业服务批复按照内容大致可分为_____和_____两类。

二、选择题

1. 对在常规物业服务中使用批复应注意的几点问题叙述不正确的是()。
 - A. 批复是对请示作回复,所以在批复的开头一定要完全引述来文字号和标题,不可只引文号,或只引标题
 - B. 批复要有针对性,要态度明朗、观点明确,措辞要庄重、周密、准确
 - C. 不管是书面请示,还是口头或电话请示,都应作为批复的依据
 - D. 批复一般只给来文请示的单位

2. 关于物业服务批复的结构和写法,下列不正确的是()。
- A. 批复的结构通常分为四个部分
B. 标题部分通常包括发文部门、事由和文种,但有的也包括受文单位
C. 正文开头要引述下级来文日期、文号和标题,作为批复的起因
D. 结尾要使用“经研究批复如下”等习惯用语
3. 下列关于物业服务批复特点表述不正确的是()。
- A. 行文的被动性
B. 内容的针对性
C. 效用的权威性
D. 态度的含混性
4. “此复”是用在下列哪种物业服务文书结尾的()。
- A. 通报
B. 报告
C. 请示
D. 批复
5. 下列关于物业服务批复表述正确的是()。
- A. 它用于上级部门答复下级单位请示事项所使用的公文
B. 主送单位可以有多个
C. 解答性批复是就人员编制、机构设置与调整、经费预算、拨款、拨物等事项所做的批示
D. 批复要针对请示事项表明是否同意的态度,批复事项可以针对请示内容来答复,也可以夹带与请示内容不相关的话题

三、简答题

1. 根据下面的材料写一份物业服务批复。

李云所在的××物业服务公司××小区物业服务中心计划对××小区的物业服务费做出调整,由原来的1.00元/m²提高到1.20元/m²。由于物业服务费的变动会影响到公司的财务结算,因此向公司递交了《关于提高××小区物业服务费的请示》。公司领导经开会讨论后,同意提高××小区物业服务费,并让公司秘书魏紫代公司草拟一份批复,以回复此请示。

你知道魏紫是怎样草拟这份批复的吗?

2. 指出下面这篇批复的不足,并加以修改。

批 复

××物业服务公司××小区物业服务中心:

你中心《关于提高××小区物业服务费的请示》收悉。经开会研究,反复讨论决定,并举手表决,最终一致通过。现将决定告知你中心,我们原则上同意提高××小区物业服务费,由原来的1.00元/m²提高到1.20元/m²。

本批复自2021年10月1日起执行。

此决定。

××物业服务公司(印章)

2021年10月20日

学习任务5 物业服务简报



任务概述

简报是机关内部用来下情上报、上情下达和平级间互通情况、交流信息时使用的简短快捷、带有一定新闻性质的文字材料,又称“简讯”“快报”“内部动态”“情况交流”“内部参考”等。物业服务简报是物业服务单位编发的一种内部文件,是一种以反映情况、交流经验、传达信息为主要内容的简要报道。它可以帮助基层单位向上级汇报工作、提供信息,也可以促进平级单位间的相互了解、沟通情况,还可以便于上级部门传达指示、介绍经验、推动工作。

编写物业服务简报内容必须真实可靠,选材要准,速度要快,语言要简明扼要,文风要朴实明了。



任务目标

- 了解物业服务简报的概念、特点和种类
- 掌握物业服务简报的格式和写法
- 会撰写物业服务简报



学习内容

一、物业服务简报的概念、特点和种类

1. 概念

物业服务简报是物业服务单位编发的一种内部文件,是一种以反映情况、交流经验、传达信息为主要内容的简要报道。

2. 特点

物业服务简报,就是关于物业服务信息和情况的简要报道,是具有汇报性、交流性和指导性的内部小报,也是信息类公文中最重要、最常用的一种。简报具有简、真、快、准等新闻性共性,又有其本身的特点,主要表现为:

(1) 内容专业性强:公开的报纸,一般是综合性的,内容广泛,各方面新闻都有,还有文艺作品,满足各阶层读者的需要。简报不同,它由有关单位、部门主办,专业性十分明显。如《人口普查简报》《水利工程简报》《物业简报》等,分别由主办单位组织专人撰写,传递该项工作的各种信息,包括情况、经验、问题和对策等,主要涉及专业性内容。这样,对一般读者来说,能使他们了解工作的进展情况,增强责任感。对领导机关来说,“掌握了

情况,有问题就有办法处置了”。

(2)篇幅特别简短:虽然所有报纸篇幅都有限,文章都较简短,但比较起来,简报的“简”是它区别于其他报刊最显著的特点。一期简报甚至只登一篇文章,几段信息,或一期几篇文章,总共一两千字,至多不过三五千字,读者可以用很短的时间把它读完,适应现代快节奏工作的需要。简报的语言必须简明精练。

(3)限于内部交流:一般报纸面向全社会,内容是公开的,没有保密价值,读者越多越好。简报则不同,它一般在编报机关管辖范围内各单位之间交流,不宜甚至不能公开传播,特别是涉外机关和专政机关主办的简报更是如此。有的简报,往往是专给某一级领导人看的,有一定的保密要求,不能任意扩大阅读范围。

3. 种类

简报的种类,按时间分,有定期的简报、不定期的简报;按性质分,有工作简报、生产简报、学习简报、会议简报;按内容,有综合反映情况的简报和反映特定情况的专题简报。常见的有以下几种:

(1)日常工作简报:又称业务简报。是反映本地区、本系统、本部门日常工作或问题的经常性简报,包含内容较广,工作情况、成绩问题、经验教训、表扬批评以及对上级某些政策或指示执行的步骤措施都可以反映。常以定期或不定期的形式出现,在一定范围内发行。

(2)中心工作简报:又称专题简报。它往往是针对机关工作中某一时期的中心工作、某项中心任务办的简报,中心工作完成,简报也就停办了,是一种阶段性的简报。

(3)会议简报:是会议期间反映会议情况的简报。内容包括会议中的情况、会议交流探讨的问题和会议精神决定等。规模较大、时间较长的会议常要编发多期简报,小型会议一般是一会一期简报。是一种临时性的简报。

(4)动态简报:包括情况动态和思想动态。这类简报的时效性、机密性较强,要求迅速编发,发送范围有一定限制,在某个时期、某一阶段要保密。

综观各种简报,将它们同一般的报纸、刊物相对照,可以看出:简报不单纯是下级向上级汇报工作的简要书面报告,不能看作是一种独立文体,也不是一种刊物,而是一种专业性强的简短的内部小报。

二、物业服务简报的格式写法

物业服务简报的格式写法通常由报头、报核和报尾三部分组成。

1. 报头

简报首页上端 1/3 处由分割线将报头和报核分隔开,报头由以下四个必备要素构成:

- (1)简报名称:套红、居中、字体稍大印刷。
- (2)期号:位置在简报名称正下方。
- (3)编发单位:标明制发简报单位全称,位置在期号的左下方。
- (4)发行日期:要求年、月、日齐全,位置在期号的右下方。

另外,根据需要,有些简报还应在报头左上角标明密级,如“内部参阅”“秘密”“机密”“绝密”等;也有的写“内部文件”或“内部资料,注意保存”等字样;保密性简报还要在报头

右上角打上编号。

2. 报核

(1) 按语:是代简报编制机关立言,是对文稿及使用做出说明、评价,如说明材料来源、转引目的、转发范围,表明对简报内容的倾向性意见及对所提问题引起讨论研究的希望等。位置在报头之下标题之前。它视需要而使用,并非每篇都有。

(2) 目录:简报通常是一期一篇,根据需要也可以是一期为的一组性质接近的文章。如果是一组文章,则须在报头下设计“目录”,将各篇文章标题先印于此,然后依次刊出每篇文章。

(3) 标题:简报的标题类似新闻的标题,要揭示主题,简短醒目。

(4) 正文:结构写法与报道、消息类似,主要由导语、主体、结尾三部分组成。

①导语:通常用简明的话概括全文主旨或主要内容,给读者一个总印象。导语的写法多种多样,有提问式、结论式、描写式、叙述式等。一般要交代清楚谁(某人或某单位),什么时间,干什么(事件),结果怎样等内容。

②主体:用足够的、典型的、有说服力的材料,把导语的内容加以具体化。

③结尾:或指明事情发展趋势,或提出希望及今后打算。如果主体部分已经把事情说清楚,那就不必再加结尾了。

(5) 署名:在正文的右下方,用圆括号表示。正文署名可以是供稿部门的名称,也可以是文章作者的姓名,有时还要加上责任编辑的姓名。

3. 报尾

报尾印在简报末页下端 1/3 处,画两条平行线,在平行线内写明本期的报、送、发单位名称,或个人姓名、职务职称。如果简报的报、送、发单位是固定的,而又要临时增加发放单位,一般还应注明“本期增发×××(单位)”。在平行线内的右下角还要注明本期的印数。

三、物业服务简报的写作注意事项

1. 选材要准

简报不能有事就报,要注意从部门中心工作和单位阶段工作的需要出发,从众多事件中选取那些最有指导意义或必须引起重视的经验、状况和问题,予以全面地、实事求是地报道。

2. 速度要快

简报具有新闻性,这就要求简报的编写要快。对于工作中、会议中出现的新动向、新经验、新问题,编写者要及时予以捕捉报道,否则就失去了新闻性、时效性,降低其指导意义。

3. 文字要简

简报的“简”是其基本特征。这就要求编写者首先注意选材精当,不求面面俱到;其次要求文字简洁,对事物作概括的反映。

4. 内容要真

简报作为加强领导和推动工作的重要工具,内容必须绝对真实准确。需经深入调查

研究,保证内容绝对真实可靠。

特别提示

切忌在简报内插入表格,特别是资产损益表之类的表格。

切忌在每一版塞入太多内容。太多的话,也最多分成两版或三版。要是你发觉一则报道内容超过三版,那表示该简报不够简洁。

例文

××物业服务行业协会简报

2021年第2期

××物业服务行业协会

2021年2月8日

2021年××市物业服务工作会议隆重召开

2月7日上午,2021年××市物业服务工作会议在××国际会议中心隆重召开。出席会议的领导和来宾有市住房城乡建设委主任××同志、副主任××同志,市社会建设办公室社区建设处处长××同志,市民政局社区工作处处长××同志,××物业服务行业协会常务副会长××同志。市住房城乡建设委物业服务处处长××同志主持会议。各区、县建委(房管局)主管领导、物业科、小区办负责人、物业服务企业代表及部分业主委员会主任代表近500人到会。

××副主任在物业工作报告中全面总结了2020年度我市物业服务工作情况。2021年,面对建设世界城市对城市管理的新要求,我市物业服务工作将以《××市物业服务办法》的颁布实施为契机,按照“紧紧抓住一个矛盾、突出规范两个主体、注重依靠三方力量”的总体思路,加快物业服务管理的制度创新,开创我市物业服务工作新局面。

会上为27家荣获2020年度××市物业服务示范(五星级)住宅小区(大厦)的项目举行了隆重的颁牌仪式。万×物业服务有限公司、招商局物业服务有限公司、××区荷××小区业主委员会、××区房屋管理局代表各相关单位代表做经验介绍。

××主任在讲话中就全面提升我市物业服务工作水平提出几点意见:一是着眼形势发展,进一步提高对物业服务重要性的认识;二是厘清工作思路,切实把握做好物业服务工作的突破口和着力点;三是认真履行职责,确保物业服务各项工作真正落到实处。

会议最后由××物业服务行业协会常务副会长××同志宣读2021年物业服务活动月活动倡议书。本次物业服务月活动以住宅小区为主,以“真诚服务过新年,完善管理促和谐”为主题,重点开展“十个一”活动,旨在培育“以人为本,注重细节,持续改进,追求和谐”的行业作风。××主任、××副主任、××处长、××处长和××处长为来自万×物业、国×物业、盛×物业、北×物业和金××物业的代表授旗,至此,2021年物业服务活动月活动拉开序幕。

本次会议召开恰逢雪后,各会员企业特别是一些远郊区县会员企业克服恶劣天气带来的出行困难,按时到达会场,体现了各企业对行业发展及本职工作的高度重视。

- 附件1 ××主任在全市物业服务工作会议上的讲话
 附件2 ××副主任在全市物业服务工作会议上的报告
 附件3 ××物业服务行业协会2021年物业服务活动月倡议书
 附件4 关于加强春节、两会期间物业服务及普通地下室安全管理的通知

报:××副主任 物业处 物业服务指导中心

送:协会会长 常务副会长 副会长 常务理事 理事

发:全体会员单位

共印××份

【评析】这份简报的报头有简报名称、期号、编发单位、发行日期等要素。标题点出简报主要内容,正文简练有条理。报尾写明上报、送、发单位名称。



思考练习

一、填空题

1. 物业服务简报,就是关于_____的简要报道,是具有_____、_____和_____的内部小报。
2. 物业服务简报具有简、真、快、准等新闻性共性,又有本身的特点,主要表现为_____、_____和_____。
3. 物业服务简报常见类型有_____、_____、_____和_____四种。
4. 物业服务简报的_____有一定的限制。
5. 编写物业服务简报内容必须_____,选材要准,_____,语言要_____,文风要_____。

二、选择题

1. 在公务文书中,物业服务简报写得快,报道得快,具有显著的()特点。
 A. 真实 B. 迅捷 C. 客观 D. 规范
2. 物业服务简报的格式写法通常由()组成。
 A. 报头、报核、落款和日期 B. 报头、报核、报尾
 C. 报头、报尾、落款和日期 D. 报头、正文、报尾
3. 下列关于物业服务简报报头的说法不正确的是()。
 A. 简报名称:套红、居中、字体稍大印刷
 B. 期号:位置在简报名称左下方
 C. 编发单位:标明制发简报单位全称,位置在期号的左下方
 D. 发行日期:要求年、月、日齐全,位置在期号的右下方
4. 下列关于物业服务简报报核的说法正确的是()。
 A. 按语:是代简报编制机关立言,表明对简报内容的倾向性意见及对所提问题引起讨论研究的希望等。每篇都要有按语
 B. 标题:简报的标题不同于新闻的标题,要揭示主题,简短醒目

- C. 目录:简报通常是一期一篇,根据需要也可以是一期为—组性质接近的文章。如果是一组文章,则须在报头下设计“目录”,将各篇文章标题先印于此,然后依次刊出每篇文章
- D. 正文:简报大多数是消息,包括标题、导语、主体、结尾和穿插在叙述中的背景材料。每篇简报都有这几项内容
5. 下列关于物业服务简报的说法不正确的是()。
- A. 物业服务简报是物业服务单位编发的一种内部文件
- B. 由于物业服务简报篇幅特别简短,因此要求简报的语言必须简明精练
- C. 中心工作简报:又称业务简报。它往往是针对机关工作中某一时期的中心工作、某项中心任务办的简报,中心工作完成,简报也就停办了,是一种阶段性的简报
- D. 报尾印在简报末页下端 1/3 处,画两条平行线,在平行线内写明本期的报、送、发单位名称,或个人姓名、职务职称

三、简答题

请用下面的材料编写一份物业服务简报。

2020 年毕业后,张靖被分配到××物业服务有限公司行政人事部工作。2021 年第四季度,公司各部门、物业服务中心在各个服务小区发起“共建安全家园”主题季活动,以“一万”的努力、防止“万一”的发生,10 000-1=0 为安全工作理念,各小区积极行动起来,强化安全意识,共建和谐家园。如北××小区加强岗位联动及巡防队协助,莱××小区改单一巡逻为点面结合、便衣巡逻,加强对重点部位的巡查、检查,绿景××小区广泛动员业主积极参与、支持加强小区安全工作的开展,形成“小区安全,人人有责”的浓厚氛围等,在活动的带动下,出现了不少典型事例。

活动时,公司人事部领导就对张靖布置了工作,要他注意搜集主题季活动中的具体事件,在活动将要结束时,用搜集的材料编一期简报,以便在活动结束时发出,报道这次活动的情况。

请你帮张靖想一想,该如何完成这期简报的编制任务呢?

学习任务6 物业服务会议纪要



任务概述

会议纪要用于记载、传达会议情况和议定事项的公文。它将会议的主要精神和需要阐述的问题反映出来,概括性强、凝练度高,一经下发,有关单位和人员必须遵守执行,具有行政约束力和指导作用。当物业服务公司记载会议情况和决定事项时,或物业服务

公司与其他有关组织通过会议形式达成有关意见,都要用“纪要”这个文种。

撰写物业服务会议纪要需注意,首先要抓住要点,突出中心;其次要实事求是,忠实客观地反映会议内容;第三要写作及时,最好在散会时初稿已成,便于征求意见,及时修订发送。



任务目标

- 了解物业服务会议纪要的概念、种类及其特点
- 了解物业服务会议纪要和会议记录的区别
- 掌握物业服务会议纪要的写作格式
- 会写作各种物业服务会议纪要



学习内容

一、物业服务会议纪要的概念、特点和种类

1. 概念

物业服务会议纪要是物业服务公司记载会议情况和决定事项,或其他有关组织通过会议形式达成有关意见时所使用的公文。它是普适的一种公文,是唯一不受内外、上下、用印等规范限制的文种,具有情况通报、执行依据等作用。

2. 特点

物业服务会议纪要是会议纪要的一种,侧重记载物业服务系统有关会议的情况和事项,其特点与会议纪要有共同之处:

(1)纪实性。会议纪要必须是会议宗旨、基本精神和所议定事项的概要纪实,不能随意增减和更改内容,任何不真实的材料都不得写进会议纪要。

(2)概括性。会议纪要必须精其髓,概其要,以极为简洁精练的文字高度概括会议的内容和结论。既要反映与会者的一致意见,又可兼顾个别同志有价值的看法。有的会议纪要还要有一定的分析说理。

(3)条理性。会议纪要要对会议精神和议定事项分类别、分层次予以归纳、概括,使之眉目清晰、条理清楚。

3. 种类

根据写作形式和作用,物业服务会议纪要主要有两种:

(1)办公会议纪要。用以传达由部门、单位召开的办公会议所研究的工作、议定的事项和布置的任务,要求与会单位和有关方面、有关人员共同遵守执行。行政约束力很强,具有明确的指示性。

(2)专题会议纪要。通过如实传达会议情况和主要精神,达到传递信息、交流经验目的的一种纪实性会议纪要。一些专题讨论会、经验交流会、座谈会、学术研讨会经常使用这种会议纪要。

二、物业服务会议纪要的写作格式

物业服务会议纪要通常由标题、正文、成文日期几部分组成。

1. 标题

(1) 单行标题:会议名称+文种,如《全国物业服务工作会议纪要》;会议主要内容+文种,如《关于听取××市物业服务工作情况汇报的会议纪要》。

(2) 双行标题:以正、副标题形式出现,正标题标明会议的主要内容和精神,副标题标明会议的名称和文种。

2. 正文

(1) 会议概况:包括会议召开的形势和背景、指导思想和目的要求、会议的名称、时间、地点、主持者、与会人员、主要议程、讨论的主要问题、会议效果意义等。

(2) 会议精神和议定事项:这是正文的主体部分。常务会、办公会、日常工作例会的纪要,一般包括会议内容、议定事项,有的还可概述议定事项的意义。工作会议、专业会议和座谈会的纪要,往往还要写出经验、做法,今后工作的意见、措施和要求。

常见的写法有两种:一种是分项式写法。即把会议概况、议题、决定事项等内容分项排列。适用于会期短、研究事项较单纯的办公会议纪要。一种是总分式写法。先总述会议概况,再分述会议精神。议定事项较多,可分为若干问题或条块,有条理地表述。常用“会议认为”“会议决定”“与会者指出”“会议强调”等语言来表述。适用于大型、专题会议纪要。

3. 成文日期

多写在标题下方,也可以写在正文右下方。

三、物业服务会议纪要的写作注意事项

1. 抓住要点,突出中心。
2. 注意吸收正确意见。
3. 要善于归纳,将其条理化、理论化。
4. 要实事求是,忠于会议内容。
5. 写作及时。
6. 会议纪要是一与会者共同意志的体现,落款应是全体与会单位,故不写落款,不加盖公章,与会者带回执行即可。

特别提示

会议的起止时间、地点、主持人、参加与列席人员、议题、会议进展情况、主要成果,这些是会议纪要开头不可缺少的“七要素”。



|| 拓展提高 ||

会议纪要与会议记录的区别

会议纪要与会议记录虽然都是反映会议内容,但它们是两个不同的概念,二者的区别十分明显。

一、文体性质不同

会议纪要是一种法定的公务文书,其撰写与制作属于应用写作和公文处理的范畴,必须遵循应用写作的一般规律,严格按照公文制发处理程序办事。而会议记录则只是办公部门的一项业务工作,属于管理服务的范畴,一般作为机关内部材料处理,不属于正式公文。

二、形成方式不同

会议纪要是对会议记录、文件资料等进行综合概括和加工整理而成的,用来反映出会议的精神实质。会议记录只需忠实地记载会议实况,保证记录的原始性、完整性和准确性,其记录活动同严格意义上的公文写作完全是两码事。

例文一

中国物业管理协会工作会议纪要

发布部门:建设部

发布文号:中物协〔2001〕1号

各会员单位:

中国物业管理协会工作会议于2001年2月9日至10日在哈尔滨召开。现将会议纪要印发。

2001年2月9日至10日,中国物业管理协会在哈尔滨召开会长和部分常务理事工作会议。会议由协会常务副会长兼秘书长徐俊达主持,协会会长、建设部住宅与房地产业司司长谢家瑾在会上传达了刚刚结束的全国房改及房地产工作座谈会的有关精神,简要总结了协会成立三个月所做的主要工作,就2001年度中国物业管理协会的主要工作提出了安排意见。会议纪要如下:

一、会议认为,协会自去年10月15日成立以来短短三个月的工作是卓有成效的。

1. 积极配合政府参与《物业管理条例》(以下简称《条例》)的起草、论证活动。组织北京、深圳等地的物业服务企业代表参加《条例》起草的专题研讨会和专家论证会,充分反映物业服务行业的实际情况,代表广大企业提出修改意见,协助完成了《条例》送审稿。

2. 接受政府委托,组织2000年度全国物业服务示范项目的考评验收工作。聘请协会7位副会长带队,在各省建设厅、市物业服务主管部门的配合下,对全国16个省、自治区、直辖市的38个城市申报的106个住宅小区(大厦、工业区)进行了考评验收,考评结果经建设部审定,下发了《关于公布2000年度全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)验评结果的通报》(建住宅〔2001〕7号),北京市航天长城大厦等87个物业服务项目被建设部授予“全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)”称号。

3. 组织部分物业服务企业经理赴日、韩两国考察物业服务,推进物业服务行业的国际交流。考察团写出报告,在分析日、韩两国物业服务立法和经验的基础上,对进一步推广和规范我国物业服务提出意见和建议,送建设部领导和有关部门参阅。

4. 接受建设部委托,受理了各地上报的第一批资质一级物业服务企业的申报资料。

5. 着手协会会刊《中国物业管理》的创刊工作。

6. 中国物业管理协会网的建设与推广进入新阶段。配备了专业人员进行网站建设与市场推广,网站内容不断充实,功能不断完善。网站注册会员 376 家,服务包会员 40 多家。

7. 协会办公场所的购置装修及办公设备配置基本到位。

8. 吸收会员单位已达 1 018 家,第一年度会费收交率已超过 60%。

9. 白蚁防治专业委员会筹建完毕,已全面展开工作。

10. 房屋安全鉴定专业委员会筹备工作正在抓紧进行。

二、会议认为,近阶段我国物业服务工作的主要任务就是要深入贯彻党的十五届五中全会精神,紧密围绕“推广和规范物业服务”,按照全国房改及房地产工作会议精神,着重做好五个方面工作:

1. 各地要制定物业服务发展规划,完善政策措施,扩大物业服务覆盖面。在巩固新建住宅小区物业服务成效的同时,有计划地对旧住宅小区进行整治、改造、出新。在此基础上,结合房管所转制工作,推行社会化、专业化、市场化的物业服务体制。

2. 明确物业服务收费的定价原则、定价方式和价格构成。要根据当地社会经济条件和市场发育程度,依据物业服务的服务内容、服务质量,制定不同档次的收费指导标准,让消费者根据自身的消费水平,花钱买相应水平的服务。

3. 完善物业服务立法,规范物业服务各方的行为,明确各方权、责、利。

4. 大力推行并规范物业服务项目的招投标,把公平竞争、优胜劣汰作为提高行业整体水平的重要机制。

5. 加快推进房管所转制工作。各地要以落实转制资金为切入点,做好房管所转制和人员分流工作,鼓励职工利用得到的解除劳动合同关系的一次性补偿金,按照十五届四中全会提出的“专、精、特、新”的发展方向,以出资人身份组建为住房消费服务的各类专业化企业,以新体制和新机制适应市场,走向市场,发展自我。

三、会议决定,2001 年中国物业管理协会工作安排如下:

1. 《条例》一经颁布,中国物业管理协会将立即召开常务理事会议,部署全行业学习、宣传、贯彻《条例》。按东北、华北、西北、华东、中南、西南六大片区分片召开会员大会,广泛学习贯彻《条例》,并研讨物业服务行业的热点问题。

2. 根据行业发展需要,确定 2001 年物业服务 15 个重点研究课题。确定牵头单位,广泛吸收会员单位参与课题研究,原则要求在二季度内完成。在研究成果的基础上,适时召开若干专题研讨会。四季度末举办全国物业服务论坛,并评选优秀论文。

3. 一季度秘书处组织首批物业服务资质一级企业初评工作,初评结果报建设部审批。

4. 协会培训部负责筹建中国物业管理协会培训中心。根据行业发展的要求,组织开展物业服务项目经理(管理处主任)的培训工作,4 月份完成各项筹备工作,包括落实教材、师资、培训地点等,5 月份开始培训,年内完成 5~6 期。深圳物业管理进修学院负责

教材编写工作。

5.《中国物业管理》的创刊筹备工作争取在二季度完成,下半年试刊,明年正式发行。

6.协会秘书处一季度搬入新址后,正式对外办公,建立健全各项管理制度,加强协会自身建设。

7.房屋安全鉴定专业委员会的重组工作在三季度完成,并召开成立大会。

8.配合住宅与房地产业司联合开展全国物业服务行业现状调查。

9.三、四季度组织会员单位进行跨地区交流活动。

10.积极发展会员,年内发展300家。

11.白蚁防治专业委员会工作按其专业计划实施。

12.中国物业管理协会网的建设与发展取得实质性进展。

四、协会副会长、与会常务理事在会议上各抒己见,肯定了协会成立三个月来所做的工作,就如何推进物业服务行业的健康发展、进一步发挥行业协会的作用及扩大协会影响等,提出了很好的建议。协会顾问沈建忠、孙大海、张永林、刘志宇到会指导,并作了重要讲话。

2001年2月16日

【评析】这是一篇办公会议纪要。标题由会议名称和文种构成。正文开头介绍会议召开的时间、地点、与会人员、会议主要内容等。主体部分首先介绍了协会三个月来的工作成绩,接着提出近阶段物管工作主要工作任务,最后指明2001年工作安排。该文内容全面准确,条理性强。

例文二

关于听取区物业服务工作情况汇报的会议纪要

根据市人大常委会2013年度工作要点安排,8月7日上午,人大常委会主任会议组成人员、各工委负责人视察了康园大厦和中建芙蓉和苑的物业服务工作,在区城乡建设局会议室听取了区城乡建设局局长王刚受区政府委托所做的《天心区规范物业管理小区管理工作情况汇报》,区政府副区长贺国权、区城乡建设局班子成员参加了会议。会议就我区物业服务工作情况进行了认真审议,现纪要如下:

会议认为,近年来,随着住房制度改革的不深入和住宅建设总量的持续增长,我区住宅小区物业服务工作面临新的挑战。区城乡建设局把规范物业服务工作作为一项民生工程来抓,积极发挥职能作用,认真贯彻国务院《物业管理条例》和《湖南省实施〈物业管理条例〉办法》,不断强化责任意识,突出带动示范效应,积极指导、规范物业行业发展,全区物业服务工作总体情况良好,逐步走上制度化、规范化轨道。为进一步改进和规范物业管理小区管理工作,会议提出以下建议:

一、要进一步提高认识,增强监督管理物业活动的责任感和紧迫感。物业服务在改善城市面貌、建设文明社区、提高群众幸福安全指数等方面发挥着重要作用。区政府要充分认识到物业服务工作的重要性,把物业服务工作作为一项民生工程,纳入城市建设的总体

布局和要求中。区城乡建设局要进一步增强责任意识,深入组织调研,认真听取社区居民的意见和建议,不断提升物业服务水平。

二、要进一步加强宣传教育,营造规范物业服务活动的良好环境。一是要通过多种形式宣传物业服务政策法规,努力提升全区物业服务企业、从业人员和广大业主的法规意识和维权水平。二是要通过引导教育,让小区业主委员会真正了解其在物业服务中的权利和义务,增强大局意识,促进业主委员会和物业服务企业依法依规开展工作。三是要教育督促物业服务企业和从业人员依法经营、诚信服务。要高标准打造物业服务标杆小区、样板小区,宣传和推介我区物业行业的优秀品牌,通过以点带面的方式,增强物业服务企业整体竞争力,营造物业服务行业发展的良好环境。

三、要进一步创新监管机制,推动物业服务行业更好发展。一是要充分认识破解物业服务难题的重要性和必要性,进一步解放思想,勇于创新,敢于实践,稳妥推进物业专项维修资金管理改革工作,积极探索出能够有效解决现有物业服务中存在问题的新思路、新办法。二是要以人为本,查找物业服务行业与小区业主委员会及业主的矛盾纠纷根源,分类逐步解决好老旧小区的遗留问题和老百姓反映强烈的突出问题,认真办理人大代表提出的有关物业服务工作的意见和建议,不断提升小区业主满意度。

2013年8月13日

【评析】这是一篇办公会议纪要。标题由会议主要内容和文种构成。正文开头介绍会议召开的背景、时间、地点、与会人员、会议主要内容等。主体部分先总述会议概况,再分述会议精神。行文条理清晰,重点突出。



思考练习

一、填空题

1. 会议纪要用于记载、传达_____和_____的公文。当物业服务公司_____和_____时,或物业服务公司与其他有关组织通过会议形式达成有关意见,都要用“会议纪要”这个文种。
2. 撰写物业服务会议纪要需注意,首先要_____,突出中心;其次要_____,忠实反映会议内容;第三要_____,最好散会时初稿已成。
3. 物业服务会议纪要的主要特点是_____、_____、_____。
4. 物业服务会议纪要的正文主要由_____和_____两部分组成。
5. 会议的起止时间、地点、_____,参加与列席人员、_____,会议进展情况、_____,这些是会议纪要开头不可缺少的“七要素”。

二、选择题

1. 内部行文是指仅限于在独立的组织中传递的文书,下列不属于内部行文的是()。
 - A. 物业服务请示

- B. 物业服务通报
 - C. 物业服务报告
 - D. 物业服务会议纪要
2. 根据写作形式和作用,物业服务会议纪要主要有哪两个种类()。
- A. 办公会议纪要和学术会议纪要
 - B. 办公会议纪要和专题会议纪要
 - C. 专题会议纪要和学术会议纪要
 - D. 工作会议纪要和专门会议纪要
3. 下列关于物业服务会议纪要写作格式的说法正确的是()。
- A. 格式通常由标题、正文、成文日期、落款几部分组成
 - B. 标题有单行和双行两种
 - C. 会议概况是正文的主体部分
 - D. 成文日期可以写在标题下方,也可以不写
4. 会议纪要和会议记录的区别是()。
- A. 文体性质不同
 - B. 表现技巧不同
 - C. 使用方法不同
 - D. 事实发生时间不同
5. 下列关于物业服务会议纪要的说法不正确的是()。
- A. 一经下发,有关单位和人员必须遵守执行,具有行政约束力和指导作用
 - B. 必须是会议宗旨、基本精神和所议定事项的概要纪实,不能随意增减和更改内容,任何不真实的材料都不得写进会议纪要
 - C. 办公会议纪要是通过如实传达会议情况和主要精神,达到传递信息、交流经验目的的一种纪实性会议纪要
 - D. 会议概况包括会议召开的形势和背景、指导思想和目的要求、会议的名称、时间、地点、主持者、与会人员、主要议程、讨论的主要问题、会议效果意义等

三、简答题

根据下面的材料撰写一份物业服务会议纪要。

2005 年毕业后,方晴被分配到××省物业服务行业协会办公室工作。2009 年,为促进省物业服务行业建设,共商省物业服务发展大计,协会计划于5月15日上午在××花园格陵兰大酒店六楼花园宴会厅,由副秘书长兼培训中心主任肖×主持召开2009 年全省第一次行业协会会议。会前,办公室主任就布置方晴准备写一份会议纪要,以便会议结束时发出。

会上,省建设厅住宅与房地产业处杜×处长、市国土资源和房产管理局物业监管处李×处长、省物业服务行业协会许××会长出席会议并作重要讲话。有八个地市的

物业服务行业协会负责人、主管部门负责人,以及全国房地产业××培训中心、住宅与房地产杂志社和省物协副会长单位共60余人参加会议。会议先由许××会长传达中物协近期会议精神,并对省物协今年的工作目标和工作计划作了部署,然后讨论了省物业服务企业综合实力100强排名、省物业服务企业诚信评价体系建设的意见和建议,以及如何建立省物业服务行业交流渠道等事项。会议还听取了市物业服务协会的经验介绍,全国房地产业××培训中心举行了向2009年聘请的42位高级顾问颁发聘书的仪式。最后,杜×处长强调了本次工作会议对全省物业服务行业的重大意义。

在会议结束时,方晴已写好了会议纪要的初稿,在征求意见并修改后,将纪要发出。你觉得方晴该怎样写这份物业服务会议纪要呢?

单元要点归纳

本单元学习的六种物业服务公务文书,都是物业服务公司处理日常工作事务的常用公文类型,写作时要明确行文目的和对象,根据需要选用公文种类,突出其实用性、真实性、规范性、时效性和简明性。

物业服务通报的写作重点在于“报”,事例和材料要经过选择,要有典型性;要求材料及时准确,内容简明,行文通俗;还要注意与通知、通告相区别。

物业服务报告的写作格式要符合公文格式规范要求,内容集中、单一,突出重点,抓住事物本质,实事求是地反映情况,情况和问题要讲清楚;若要提出处理意见和建议,要写得具体、明确、简要,尤其要注意提出意见、建议的写作角度,不能在报告中夹带请示事项;行文要脉络清楚,层次分明。

物业服务请示的写作必须是下级向上级的行文,只能主送一个主管领导部门,且不得越级请示。行文也只能一文一事,主旨鲜明集中,材料要真实;请示事项要明确、具体、可行;语气要平实、恳切,以期引起上级的重视;还要注意和报告相区别。

物业服务批复的写作有很强的针对性,一般只给来文请示单位,要有正式的书面请示才可批复;其行文要有理有据,简明扼要,措辞准确无误,意见明确,态度鲜明;在批复开头一定要完全引述来文字号和标题。还要批复及时。

物业服务简报的写作选材要准,抓支点、热点、沸点、亮点;内容必须真实可靠,充实不空洞;语言要简明扼要,文风要朴实明了。另外要讲究时效,反应迅速。

物业服务会议纪要的写作需明确会议宗旨,突出中心;实事求是,忠实客观地反映会议内容;讲究用语,注意条理;要写作及时;还要注意区别于会议记录。