



北京市房地产法规编委会 编

中国注册物业管理师执业资格 考试辅导习题及解析

上册

物业管理基本制度与政策

物业管理实务

煤炭工业出版社

中国注册物业管理师执业资格 考试辅导习题及解析

上 册

《物业管理基本制度与政策》《物业管理实务》

北京市房地产法规编委会 编

煤炭工业出版社

· 北 京 ·

内 容 提 要

本书是注册物业管理师执业资格考试复习用书。

本书紧扣大纲,以注册物业管理师执业资格考试参考教材《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》、《物业经营管理》、《物业管理综合能力》为基础参考书。本书从了解、熟悉、掌握的不同深度做全方位剖析,为考生在短时间内既掌握考试大纲中要求掌握的重点内容,又了解基本培训教材中的一般知识打下了坚实基础。书中答案解析部分对考生难以理解的试题做了较详细的解释,考生可从中知道为什么要选择本项答案。

本书可供参加全国注册物业管理师执业资格考试的考生参考。

图书在版编目(CIP)数据

中国注册物业管理师执业资格考试辅导习题及解
析. 上、下册/北京市房地产法规编委会编. —北京:
煤炭工业出版社, 2007. 2

ISBN 978-7-5020-3009-4

I. 中… II. 北… III. 物业管理-资格考核-解题
IV. F293.33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 005428 号

煤炭工业出版社 出版
(北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)

网址: www.cciph.com.cn

煤炭工业出版社印刷厂 印刷

新华书店北京发行所 发行

*

开本 787mm×960mm^{1/16} 印张 56^{1/4}

字数 668 千字 印数 1—21,000

2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

社内编号 5808 定价 98.00 元

(上、下册)

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,本社负责调换

前 言

为了帮助物业管理工作者全面系统地掌握注册物业管理师执业资格考试大纲及教材的内容，在较短的时间内顺利通过注册物业管理师执业资格考试，我们特组织编写了此书。

本书以考试指定教材《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》、《物业经营管理》、《物业管理综合能力》为基础参考书，严格按照考试规定的内容编写，对考试大纲做了彻底剖析，其广度和深度与大纲相吻合。

专家编写组在组题过程中充分考虑了试题的广度与重点的关系；从了解、熟悉、掌握的不同深度做全方位剖析，另外对部分答案，特别是对读者不好掌握或容易出错的题目做了较详细的注释，希望借此能加深读者对这些内容的理解，提高应试水平。

本书便于读者在短时间内抓住大纲要领，掌握培训教材内容，顺利通过资格考试，是应试者的考试复习资料，同时还可供高等院校相关专业师生以及爱好该专业的人士参考。

目 录

《物业管理基本制度与政策》

第一章	物业管理概述	3
第二章	物业管理服务	40
第三章	物业管理基本制度	84
第四章	房地产相关制度与政策	182

《物业管理实务》

第一章	物业管理企业	251
第二章	物业管理招标投标	267
第三章	物业管理合同	286
第四章	早期介入与前期物业管理	301
第五章	物业的承接查验	314
第六章	入住与装修管理	326
第七章	房屋及设备设施管理	342
第八章	物业环境管理	357
第九章	公共秩序管理服务	370
第十章	物业管理风险防范与紧急事件	387
第十一章	物业财务管理	404
第十二章	物业管理档案管理	419
第十三章	人力资源管理	430

第十四章	客户管理	444
第十五章	物业管理应用文书	458

《物业管理 基本制度与政策》

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理的概念

【考点1】《物业管理条例》对物业管理的定位

单项选择题（备选项中只有1个符合题意）

1. 下列对于物业管理的理解，不正确的是（ ）。
- A 物业管理活动的实质是业主和物业管理企业就物业管理服务为标的进行的一项交易
 - B 物业管理企业可以接受业主和使用人的特别委托
 - C 物业服务合同是物业管理生产活动的契约基础
 - D 业主必须选聘物业管理企业来对物业实施管理

【答案】D

【解析】本题考查的是物业管理的概念。《物业管理条例》（以下简称《条例》）第二条明确规定，物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。除此之外，物业管理企业可以接受业主和使用人的特别委托，为其提供物业服务合同约定以外的服务项目；也可以接受供水、供气、供热等事业单位的委托，有偿为其向业主代收有关费用。所以A、B、C选项是正确的理解，D选项是不正确的理解，因为业主有权选择适合自己的方式来管理自己的

物业。换言之，是否选聘物业管理企业来对物业实施管理，是业主的权利。《条例》并不强制业主必须选择物业管理企业来实施物业管理，但是，如果业主通过选聘物业管理企业的方式来对物业进行管理，则应当按照《条例》的规定来进行。故本题选 D，有关内容可参见教材第 1~2 页。

2. 业主和物业管理企业之间是()的关系。

- A 雇佣
- B 管理与被管理
- C 委托合同
- D 伙伴

【答案】C

【解析】本题考查的是物业管理的概念。《条例》第二条明确规定，物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。因此，物业管理活动的基础是物业服务合同。物业管理活动的实质是业主和物业管理企业就物业管理服务为标的所进行的一项交易，物业服务合同是物业管理活动产生的契约基础。业主和物业管理企业之间是平等的民事法律关系，具体来讲就是委托合同的关系，而不是雇佣或者管理与被管理的关系，也不是伙伴关系，故本题选 C，有关内容可参见教材第 1 页。

3. 下列各项中，不属于物业管理基本内容的是()。

- A 房屋维修养护
- B 清洁卫生
- C 安全防范
- D 代收供水、供热费用

【答案】D

【解析】本题考查的是物业管理的基本内容。物业管理活动的内容由业主和物业管理单位在物业服务合同中约定，主要有两方面：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护相关区域内的环境卫生和秩序，包括物业管理企业提供的环境卫生、安全防范、装饰装修等服务。除此之外，物业管理企业可以接受业主和使用人的特别委托，为其提供物业服务合同约定以外的服务项目；也可以接受供水、供气、供热等事业单位的委托，有偿为其向业主代收有关费用。所以，代收供水、供气、供热费用是受供水、供气、供热等事业单位的委托，不属于物业管理的基本内容。故本题选D，有关内容可参见教材第2页。

多项选择题（备选项中有2个或2个以上符合题意）

4. 《物业管理条例》调整和规范的范围包括（ ）。

- A 住宅物业的管理
- B 非住宅物业的管理
- C 城市
- D 农村
- E 业主自行管理

【答案】A B C D

【解析】本题考查的是《条例》调整的范围。《条例》既调整住宅物业的物业管理活动，也调整非住宅物业的物业管理活动。虽然住宅物业和非住宅物业在物业形态、业主的组成、业主对服务的需求、物业管理提供的服务的内容和方式等方面确实存在较大差别，但在法律制度方面，两者并无明显不同，无分别立法的必要。至于两者的差别，可以通过物业服务合同来解决。当然，《条例》在某

些问题上对两者也作了区分，有些规定就只适用于住宅物业。例如，在前期物业管理阶段，《条例》只规定住宅物业需要通过招投标方式来选择物业管理企业。

《条例》的适用范围，既包括城市，也涵盖农村。虽然从全国的情况来看，物业管理确实主要存在于城市，但在一些比较发达的农村，物业管理活动已经存在。在广东一些城市的城中村居住区和新农村住宅区都已经实施了物业管理，效果较好。而且随着社会经济的发展和人民生活水平的提高，农村对物业管理服务的需求将逐渐扩大。

对于房屋等建筑物的管理，业主可以根据不同的情况采用不同的方式。从实际情况来看，主要有三种方式：其一是业主自己进行管理；其二是业主将不同的服务内容委托给不同的专业公司；其三是业主选聘物业管理企业进行管理。《条例》调整和规范的范围仅限于业主选聘物业管理企业所进行的物业管理服务活动。

故本题选 A、B、C、D，有关内容可参见教材第 2~3 页。

【考点 2】物业管理的特征

单项选择题（备选项中只有 1 个符合题意）

5. 下列关于物业管理社会化的叙述中，不正确的是（ ）。
- A 社会化要求全社会都要关注物业管理、参与物业管理
 - B 社会化有利于实现社会效益、经济效益和环境效益的统一
 - C 物业的所有权、使用权与物业的管理权的相互分离，是物业管理社会化的前提条件
 - D 现代化大生产的社会专业分工，是社会化实现的必要

条件

【答案】A

【解析】本题考查的是物业管理的基本特征中的社会化特征。物业管理的社会化，指的是摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制，由多个产权单位、产权人通过业主大会选聘一家物业管理企业，变多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理企业的统一管理，在业主大会委托授权的范围内集中实施社会化管理，有利于提高整个城市管理的社会化程度，充分发挥住宅小区与各类房屋的综合效益和整体功能，使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

物业管理的社会化有两个含义：一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业；二是物业管理企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的管理权的相互分离，是物业管理社会化的必要前提；现代化大生产的社会专业分工，是实现物业管理社会化的必要条件。

故本题选A，有关内容可参见教材第5页。

6. 下列选项中，不属于物业管理基本特征的是()。

- A 专业化
- B 社会化
- C 信息化
- D 市场化

【答案】C

【解析】本题考查的是物业管理的基本特征。社会化、专业化、市场化是物业管理的三个基本特征。有关物业管理的社会化可见第5题。物业管理的专业化，指的是由物业管理企业通过合同或者契

约的签订,按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业化的管理。物业管理专业化是现代化大生产专业分工的必然结果,因此也就要求物业管理企业必须具备一定的资质等级,要求物业管理从业人员具备一定的职业资格。市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,所提供的商品是劳务,方式是等价有偿,业主通过招投标选聘物业服务企业,由物业管理企业来具体实施。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。故本题选 C,有关内容可参见教材第 5~6 页。

多项选择题 (备选项中有 2 个或 2 个以上符合题意)

7. 下列选项中,属于物业管理基本特征的有()。

- A 专业化
- B 自动化
- C 社会化
- D 信息化
- E 市场化

【答案】A C E

【解析】本题考查的是物业管理的基本特征。具体解析同第 6 题。故本题选 A、C、E,有关内容可参见教材第 5~6 页。

【考点 3】物业管理的市场化特征

单项选择题 (备选项中只有 1 个符合题意)

8. 关于物业管理的市场化,下列说法中不正确的是()。

- A 业主享有物业管理的决策权
- B 非市场性的房屋管理不属于物业管理

C 物业管理企业承担物业管理职能

D 《物业管理条例》颁布后新建成的居民小区必须实行物业管理

【答案】D

【解析】本题考查的是物业管理的市场化特征。业主管理房产的方式，由自管自修转向委托专业物业管理企业进行管理，其本质就是业主将自己的物业管理职能从物业管理权限中分离出去，全体业主仍然享有物业管理的决策权，但管理职能交由物业管理企业实施。这里需要注意的是非市场性的房屋管理不属于物业管理的范畴，非市场性的房屋管理主要指业主自身部门或者机构管理自己物业的情况。而且业主可以根据不同的情况采用不同的物业管理方式，《条例》并没有规定在《条例》颁布后新建成的居民小区必须实行物业管理。故本题选D，有关内容可参见教材第3~4页。

9. 对于物业管理市场化的理解，下列说法中不正确的是（ ）。

A 多元化的物业权属状况要求物业管理形式与之相适应

B 物业管理的本质是业主享有物业的所有权，而将物业管理的决策权和实施委托给物业管理公司

C 物业管理企业必须按照全体业主的共同意志统一完成物业的维修养护

D 非市场性的房屋管理不属于物业管理

【答案】B

【解析】本题考查的是对物业管理市场化的理解。物业管理的市场化特征的产生可以这样理解：房地产物质形态的演变所导致的产权所有关系的变化，使房地产权属由独立的产权主体向公有的产权主体转化；多元化的物业权属状况要求物业管理形式与之相适应，

也就是说业主必须通过一定的形式表达各自意愿,按照民主集中制原则共同决定对公有财产的管理和共同利益的平衡,然后委托物业管理企业依据业主的共同契约,为业主提供管理与服务。其本质就是业主将自己的物业管理职能从物业管理权限中分离出去,全体业主仍然享有物业管理的决策权,但管理职能交由物业管理企业实施,所以 B 选项是不正确的理解。这里需要注意的是非市场性的房屋管理不属于物业管理的范畴,非市场性的房屋管理主要指业主自身部门或者机构管理自己物业的情况。所以, A、C、D 选项是正确的理解。故本题选 B,有关内容可参见教材第 3~4 页。

【考点 4】市场原则作为物业管理活动的前提条件

单项选择题 (备选项中只有 1 个符合题意)

10. 将市场原则作为物业管理活动的前提条件不能够()。

- A 有利于解决中低收入家庭的住房问题
- B 提高业主和物业管理企业的法律意识和合同观念
- C 提高业主的权责意识
- D 推动物业管理企业依法经营

【答案】 A

【解析】 本题考查的是市场原则作为物业管理活动的前提条件。将市场原则作为物业管理活动的前提条件,其主要目的在于以下两点:一是强调业主在市场活动中的自主权,业主作为物业的主人,具有充分的自主选择权,而这种选择权必须依法得到保护;二是强调物业管理活动必须纳入市场秩序,物业管理企业为业主提供哪些服务,服务标准是什么,业主如何承担服务费用等都必须要在物业服务合同中作出明确规定。由于我国物业管理活动是在传统保修保养

的行政管房基础上逐步开展的，业主或物业管理企业的市场意识与合同观念都很薄弱，纠纷不断。按照市场原则将物业管理活动推向市场，纳入合同秩序中，这对提高业主的权责意识，推动物业管理企业依法经营，以及促进物业管理市场秩序明显好转，都具有重大的现实意义。但是，将市场原则作为物业管理活动的前提条件不仅不能解决中低收入家庭的住房问题（这要靠住房保障制度来解决），而且还有可能影响中低收入家庭的住房质量。故本题选 A，有关内容可参见教材第 4 页。

多项选择题（备选项中有 2 个或 2 个以上符合题意）

11. 下列几种房屋管理属于物业管理的有（ ）。

- A 业主自己管理一个拥有多个产权人的住宅小区
- B 一栋写字楼的业主委托一家物业管理公司进行出租经营
- C 房管机构以物业管理企业的名义注册了公司，对一个住宅小区进行管理，但是人、财、物由上级单位支配和调动
- D 一个地下商场选聘一家物业管理公司进行管理
- E 具有唯一产权人的公寓委托一家物业管理公司进行出租经营

【答案】B D E

【解析】本题考查的是物业管理的市场化特征。非市场性的房屋管理不属于物业管理。无论是现在或将来，永远存在着业主自身部门或机构管理自己物业的情况，这种房屋管理就是非市场性的，不属于物业管理，譬如 A 选项。还有一些机构管理本单位房屋也采用物业管理形式运作，甚至有的房管机构或部门以物业管理企业的名义注册了公司，但是房管机构或部门并没有按照企业经营规则独