

■ 全国注册物业管理师执业资格考试用书

物业管理实务

考试冲刺题解

WUYE GUANLI SHIWU

中物时代传媒 组编
朱津梁 编

- ★ 紧紧围绕考纲
- ★ 突出重点考点
- ★ 习题答案齐备
- ★ 备考冲刺捷径



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



全国注册物业管理师执业资格考试用书

物业管理实务考试冲刺题解

中物时代传媒 组编

朱津梁 编

 **机械工业出版社**
CHINA MACHINE PRESS

本书是根据《全国物业管理师执业资格考试大纲》(简称《考试大纲》)及中国物业管理师执业资格考试参考教材《物业管理实务》而编写的。全书共分两部分。第一部分为复习纲要与习题,在介绍各章《考试大纲》要求的基础上,根据《考试大纲》题型要求编写了若干涵盖知识点和考点的单项选择题和多项选择题,题后附有参考答案和与教材对应的页码,便于考生快速复习备考。第二部分为模拟试卷,共有五套模拟试卷,并配有参考答案;同时还给出了“2006年度全国物业管理师认定考试试卷和答案”。

本书所出的习题涵盖了考试大纲所要求的知识点和考点,可供参加全国物业管理师执业资格考试的考生使用,还可供物业管理专业大中专院校师生参考,也可作为物业行业业务培训参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务考试冲刺题解 / 中物时代传媒组编;
朱津梁编. —北京:机械工业出版社, 2010.9
全国注册物业管理师执业资格考试用书
ISBN 978-7-111-31672-5

I. ①物… II. ①中… ②朱… III. ①物业管理-资格考核-解题 IV. ①F293.33-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第166441号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:何月秋 责任编辑:何月秋

责任校对:唐海燕 封面设计:王伟光

责任印制:杨曦

北京双青印刷厂印刷

2010年9月第1版第1次印刷

169mm×239mm·14印张·267千字

0001-3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-31672-5

定价:42.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

销售一部:(010)68326294

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649

教材网:<http://www.cmpedu.com>

读者服务部:(010)68993821

封面无防伪标均为盗版

编辑热线:(010)88379732

序

全国首次注册物业管理师执业资格考试即将举行，它不仅顺应了我国物业管理行业迅速发展的需要，同时也符合业内广大物业管理工作者的愿望。毫无疑问，这是全国物业管理行业的一件大喜事，是实现我国社会和经济健康、科学、和谐发展的助推器，是我国物业管理行业发展的里程碑。

为了更好地推动全国首次注册物业管理师执业资格考试认证工作的开展，帮助参加考试的物业管理工作者准备应试，中物时代传媒受中国国际贸易促进委员会建设行业分会物业服务委员会的委托，利用物业服务委员会平台的优势，组织行业专家，从我国目前物业管理行业发展的实际出发，针对注册物业管理师应具备的知识结构、综合素质、专业技能及组织协调能力等方面，组织编写了这套《全国注册物业管理师执业资格考试用书》（共四册）。

这套丛书以2008年8月全国物业管理师制度委员会《关于修改〈全国物业管理师执业资格考试大纲〉的说明》（以下简称《考试大纲》）为中心，以考试指定参考教材《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》为依据，严格按照《考试大纲》规定的内容编写，旨在帮助广大考生在短时间内较全面、系统地理解教材的难点与重点，更准确、更快捷地把握《考试大纲》的要求，以便有针对性地进行考前复习，进而达到提高应试水平，少走弯路，轻松过关的目的。

从本丛书的编写思路和具体内容安排上看，主要有以下特点：

1. 围绕大纲。严格按照修改后的《考试大纲》和指定教材组织编写，充分体现了2010年全国首次注册物业管理师执业资格考试的要求。

2. 体系完整。按照《考试大纲》和指定参考教材，有侧重地编写各章节的知识体系、知识要点和考点，尽量涵盖相关内容，具有较强的指导性。

3. 解析精准。在力图把握出题规律的基础上，于各章节后均按照掌握、熟悉、了解三个层次给出了习题，同时标明相对应的正确答案和所在参考教材的页码，便于考生高效率复习备考。

4. 与时俱进。在《考试大纲》和指定参考教材中，凡涉及相关法律法规及规章制度有所变动的部分，均按最新的标准解释进行了修订和完善。

我们认为编写本丛书的价值不仅在于它能为当前物业管理从业人员应试提供帮助，同时对解决人民群众日益增长的物业管理需求与优质物业管理服务的有限供给之间的矛盾，对实施党的人才强国战略也有十分重要的意义。希望本套复习考试用书能给广大参考人员有益的帮助。

前 言

全国注册物业管理师考试将在2010年10月首次举行，这是物业管理行业的一件大事。由于是第一次举办这样的考试，广大考生对考试的题型、出题的角度还难以把握，特别需要有一本针对性强、能够突出考试重点的考试用书。正是为满足考生这一需求我们编写了本考试用书。本书以考试指定参考教材——中国物业协会编写的中国物业管理师执业资格考试参考教材《物业管理实务》为基础，严格按照2006年建设部编制、人事部审定的《全国物业管理师执业资格考试大纲》（以下简称《考试大纲》）的内容和要求编写，其广度和深度与考试大纲相吻合。

本书对《物业管理实务》教材中的考点内容进行了全面系统的分析整合，将书中几十万字的内容通过习题的方式展现出来，帮助考生在最短的时间内把握教材知识点，有针对性地复习备考，并尽快熟悉考试形式，掌握应试技能，以顺利通过考试。

本书习题类型与《考试大纲》要求相一致，包括单项选择题、多项选择题和案例分析题，并配有参考答案。最后还编辑了五套物业管理实务模拟试卷和2006年度全国物业管理师资格认定考试试卷，供考生学习和练习。更周到的服务体现在习题的答案都标示了在教材中的位置，考生可以对应学习教材；每章练习题前都加入了考试大纲中对应各章的考试目的、考试基本要求和要点说明等相关内容供考生参考。希望这些做法能帮助考生加深对考试内容的理解，提高应试水平。

本书答案未给出对应教材页码的是需要综合分析才能作答的题，请考生参考有关资料综合分析。

由于编者的水平有限及时间仓促，书中难免会有疏漏和错误，敬请考生及相关读者朋友予以谅解、指正。

在本书编写过程中，编者得到了张晋昆和卢振超等人的大力帮助，对他们做出的努力和付出在此表示感谢。

编 者

目 录

序

前 言

第一部分 复习纲要与习题 1

第一章 物业服务企业的设立和
组织机构..... 1

一、考试目的 1

二、考试基本要求..... 1

三、要点说明 1

四、单项选择题..... 2

五、多项选择题..... 5

六、案例分析题..... 9

第二章 物业管理招标投标..... 11

一、考试目的 11

二、考试基本要求 11

三、要点说明 11

四、单项选择题 11

五、多项选择题 18

六、案例分析题 23

第三章 物业管理合同 25

一、考试目的 25

二、考试基本要求 25

三、要点说明 25

四、单项选择题 25

五、多项选择题 28

六、案例分析题 31

第四章 早期介入与前期管理 ... 35

一、考试目的 35

二、考试基本要求 35

三、要点说明 35

四、单项选择题 35

五、多项选择题 39

六、案例分析题 43

第五章 物业的承接查验 46

一、考试目的 46

二、考试基本要求 46

三、要点说明 46

四、单项选择题 46

五、多项选择题 49

六、案例分析题 53

第六章 物业入住与装修管理 ... 55

一、考试目的 55

二、考试基本要求 55

三、要点说明 55

四、单项选择题 55

五、多项选择题 58

六、案例分析题	63	五、多项选择题	104
第七章 房屋及设备设施管理 ..	68	六、案例分析题	107
一、考试目的	68	第十一章 财务管理	111
二、考试基本要求	68	一、考试目的	111
三、要点说明	68	二、考试基本要求	111
四、单项选择题	68	三、要点说明	111
五、多项选择题	71	四、单项选择题	111
六、案例分析题	76	五、多项选择题	115
第八章 物业环境管理	80	六、案例分析题	119
一、考试目的	80	第十二章 物业管理档案管理 ..	121
二、考试基本要求	80	一、考试目的	121
三、要点说明	80	二、考试基本要求	121
四、单项选择题	80	三、要点说明	121
五、多项选择题	83	四、单项选择题	121
六、案例分析题	87	五、多项选择题	125
第九章 公共秩序管理服务	89	六、案例分析题	130
一、考试目的	89	第十三章 人力资源管理	132
二、考试基本要求	89	一、考试目的	132
三、要点说明	89	二、考试基本要求	132
四、单项选择题	89	三、要点说明	132
五、多项选择题	92	四、单项选择题	132
六、案例分析题	97	五、多项选择题	135
第十章 物业管理风险防范与紧急		六、案例分析题	139
事件	101	第十四章 客户管理	142
一、考试目的	101	一、考试目的	142
二、考试基本要求	101	二、考试基本要求	142
三、要点说明	101	三、要点说明	142
四、单项选择题	101	四、单项选择题	143

五、多项选择题	145	模拟试卷二	166
六、案例分析题	148	参考答案	174
第十五章 物业管理应用文书	151	模拟试卷三	176
一、考试目的	151	参考答案	182
二、考试基本要求	151	模拟试卷四	184
三、要点说明	151	参考答案	190
四、单项选择题	151	模拟试卷五	192
五、多项选择题	154	参考答案	199
六、案例分析题	156	附 录 2006 年度全国物业管理	
第二部分 模拟试卷	158	师资格认定考试	201
模拟试卷一	158	《物业管理实务》试卷	201
参考答案	164	参考答案	210
		参考文献	213

第一部分 复习纲要与习题

第一章 物业服务企业的设立和组织机构^①

一、考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业服务企业类型、特征、设立程序、内部组织机构设置以及物业管理相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。

二、考试基本要求

- **掌握**：物业服务企业的设立程序，物业服务企业的组织机构及其职能。
- **熟悉**：物业服务企业主要特性、组织结构形式，物业服务企业资质管理制度。
- **了解**：物业服务企业主要类型，物业服务企业结构设计的要求和主要影响因素。

三、要点说明

1. 物业服务企业的类型及特征
2. 物业服务企业的常见模式
3. 物业服务企业的设立程序
 - (1) 工商注册登记
 - (2) 资质管理

^① 根据《中华人民共和国物权法》和《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》，本书将“物业管理企业”修改为“物业服务企业”，“业主公约”修改为“管理规约”，“临时业主公约”修改为“临时管理规约”。

4. 物业服务企业的组织形式与机构设置

- (1) 物业服务企业的组织形式
- (2) 物业服务企业组织机构设置的影响因素
- (3) 物业服务企业组织机构设置的要求
- (4) 物业服务企业职能机构及其职责

四、单项选择题（每题的备选项中，只有1个最符合题意）

1. 物业服务企业成立须经（ ）。

- | | |
|----------------|-----------------|
| A. 业主大会批准 | B. 工商行政管理部门注册登记 |
| C. 房地产行政管理部门批准 | D. 社区居委会批准 |

【答案】B，见教材 P3

2. 物业服务企业资质等级分为（ ）。

- | | |
|---------------|-------------|
| A. 国家级、省级、地市级 | B. A级、B级、C级 |
| C. 一级、二级、三级 | D. 高级、中级、初级 |

【答案】C，见教材 P4

3. 物业服务企业是依法成立、具有（ ）和具有独立企业法人地位，依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经济实体。

- | | |
|-----------|-----------|
| A. 专门资质 | B. 营业执照 |
| C. 税务登记证书 | D. 职业资格证书 |

【答案】A，见教材 P1

4. 物业服务企业的设立程序分为（ ）两个阶段。

- | | |
|----------------|------------------|
| A. 公司注册登记和税务登记 | B. 企业名称预先审核和注册登记 |
| C. 工商注册登记和资质审批 | D. 企业资质审批和颁发税务登记 |

【答案】C，见教材 P3

5. 新设立的物业服务企业，其资质等级（ ）核定。

- A. 可以按照条件直接办理一、二、三级资质
- B. 按最低的三级资质
- C. 按暂定资质等级
- D. 按最低的C级资质

【答案】C，见教材 P6

6. 新设立的物业服务企业应当在领取营业执照之日起（ ）日内，

向当地房地产主管部门申请资质。

- A. 7 B. 10 C. 20 D. 30

【答案】D，见教材 P6

7. 一级物业服务企业资质的颁发和管理由 () 负责。

- A. 直辖市或设区的市级人民政府房地产主管部门
B. 省级人民政府房地产主管部门
C. 住房和城乡建设部
D. 市级人民政府房地产主管部门

【答案】C，见教材 P4

8. 物业服务企业资质包括对已设立的物业服务企业是否遵守法规、规章，是否履行合同以及经营管理、() 等情况进行监督检查。

- A. 银行信誉 B. 行业信誉 C. 企业信用 D. 公司信誉

【答案】C，见教材 P6

9. 物业服务企业在办理企业注册登记时，应提交具有 () 出具的验资证明及必要的审批文件。

- A. 行业协会 B. 银行的开户对账单
C. 政府房地产主管部门 D. 法定资质的验资机构

【答案】D，见教材 P4

10. 国家对物业服务企业，实行 () 制度。

- A. 职业资格证书 B. 资质管理
C. 自治管理 D. 生产许可管理

【答案】B，见教材 P4

11. 应该由省、自治区建设主管部门或直辖市房地产主管部门初审，合格后报住房和城乡建设部审批的是 ()。

- A. 三级物业服务企业资质证书 B. 二级物业服务企业资质证书
C. 一级物业服务企业资质证书 D. 暂定物业服务企业资质证书

【答案】C，见教材 P4

12. 物业服务企业应当是具有独立的 ()。

- A. 企业法人地位的经济实体 B. 事业法人地位的经济实体
C. 机关法人地位的经济实体 D. 非法人地位的经济实体

【答案】A，见教材 P1

13. 设立物业服务企业，必须向（ ）进行注册登记，领取营业执照。

- A. 建设行政主管部门 B. 工商行政管理部门
C. 国家税务部门 D. 人力资源和社会保障部门

【答案】B，见教材 P3

14. 物业服务企业提供的服务是（ ）。

- A. 无偿的 B. 购买住房附带的
C. 有偿的和盈利性的 D. 有偿的和保本非盈利的

【答案】C，见教材 P1

15. 某物业服务企业是经营管理一个高层住宅 120 万 m^2 ，根据企业管理房屋建筑面积情况，该企业可以申请的物业服务企业资质为（ ）。

- A. 一级 B. 二级 C. 三级 D. 暂定

【答案】C，见教材 P5 ~6

16. 二级物业管理机构资质的最低注册资本为（ ）万元。

- A. 50 B. 100 C. 200 D. 300

【答案】D，见教材 P5

17. 二级物业服务企业资质证书的颁发和管理部门是（ ）。

- A. 国务院建设主管部门
B. 省、自治区人民政府建设主管部门
C. 省、自治区人民政府建设主管部门或直辖市人民政府房地产主管部门
D. 设区的市级人民政府房地产主管部门

【答案】C，见教材 P4

18. 二级物业服务企业的物业管理人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于（ ）人。

- A. 10 B. 20 C. 30 D. 40

【答案】B，见教材 P5

19. 某物业服务企业申请二级资质，该企业管理了多层住宅和高层住宅两种类型物业，其中的多层住宅 40 万 m^2 ，高层住宅应该至少（ ）万 m^2 。

- A. 30 B. 40 C. 50 D. 60

【答案】A，见教材 P5

20. 某物业服务企业申请一级资质，该企业管理了三种物业类型，多层住宅 50 万 m^2 、办公楼 25 万 m^2 ，高层住宅至少为 ()。

- A. 15 B. 25 C. 35 D. 45

【答案】B，见教材 P5

21. 物业管理企业应根据 () 情况，选择适宜的组织形式。

- A. 自身实际 B. 有关规定 C. 领导要求 D. 同行的经验

【答案】A，见教材 P6

22. 在各级主管人员的领导下，按专业分工设置相应的职能部门，实行主管人员统一指挥和职能部门专业指导相结合的组织形式是 ()。

- A. 直线制 B. 直线职能制 C. 事业部制 D. 矩阵制

【答案】B，见教材 P7

五、多项选择题（每题的备选项中，有 2 个或 2 个以上选项符合题意）

1. 新设立的物业服务企业在进行资质申报时，除应提供营业执照、企业章程、验资证明之外，还要持 () 向当地房地产主管部门申报资质。

- A. 物业管理专业人员职业资格证书和劳动合同
B. 企业总经理身份证明 C. 企业法定代表人身份证明
D. 管理和技术人员职称证书和劳动合同
E. 物业服务合同

【答案】ACD，见教材 P6

2. 物业服务企业在申请核定资质等级时若出现违反 () 规定的行为，将不会获得资质审批部门的批准。

- A. 《管理规约》 B. 《物业服务收费管理办法》
C. 《物业管理条例》 D. 《物业服务收费明码标价规定》
E. 《物业服务企业资质管理办法》

【答案】BCE，见教材 P6

3. 物业服务企业的特征可以归纳为 ()。

- A. 社区文化型企业 B. 独立的企业法人

- C. 承担一定的公共管理性质的职能
- D. 具有社会垄断性质
- E. 属于服务性企业

【答案】 BCE, 见教材 P1

4. 按照投资主体的经济成分, 物业服务企业可以划分为 ()。

- A. 全民所有制物业服务企业
- B. 物业管理有限责任公司
- C. 外资物业服务企业
- D. 民营物业服务企业
- E. 股份合作型物业服务企业

【答案】 ACD, 见教材 P1 ~ 2

5. 下列因素中, () 影响着物业服务企业组织机构的设置。

- A. 企业战略和发展方向
- B. 外部环境和市场特点
- C. 技术因素
- D. 组织规模 and 专业化程度
- E. 文化生活和物质水平

【答案】 ABCD, 见教材 P9 ~ 10

6. 物业服务企业组织机构设置要求 ()。

- A. 分工协作、权责相当
- B. 有效沟通、垂直领导
- C. 精干、高效、灵活
- D. 按照规模、任务设置
- E. 统一领导、分层管理

【答案】 ACDE, 见教材 P10

7. 物业服务企业的组织形式有 ()。

- A. 事业部制
- B. 直线职能制
- C. 直线制
- D. 纵横交叉制
- E. 矩阵制

【答案】 ABCE, 见教材 P6

8. 直线制是最简单的企业管理组织形式, 其主要优点在于 ()。

- A. 加强了横向协调
- B. 命令统一
- C. 责权分明
- D. 指挥及时
- E. 集指挥和职能于一身

【答案】 BCDE, 见教材 P7

9. 新设立的物业服务企业在申报资质时需提供下列资料 ()。

- A. 营业执照和企业章程
- B. 物业管理专业人员职业资格证书和劳动合同

- C. 前期物业服务合同或物业服务合同
- D. 税务登记证书和纳税证明
- E. 验资证明和企业法定代表人的身份证明

【答案】 ABE, 见教材 P6

10. 物业管理资质管理有利于 ()。

- A. 物价部门核定物业服务费用的收费标准
- B. 规范物业管理行为
- C. 加强对物业管理活动的监督
- D. 维护物业管理市场秩序
- E. 创收性的经营服务

【答案】 BCD, 见教材 P6

11. 物业服务企业组织机构设置的影响因素 ()。

- A. 企业战略因素
- B. 外部环境因素
- C. 技术因素
- D. 组织规模及所处阶段
- E. 按照规模任务设置

【答案】 ABCD, 见教材 P9

12. 政府房地产主管部门应当依据 () 核定物业服务企业的资质等级。

- A. 企业的注册资本
- B. 物业服务企业的经营规模
- C. 物业服务收费标准
- D. 专业人员的构成
- E. 物业服务企业规范诚信的运营

【答案】 ABDE, 见教材 P5

13. 物业管理服务主要是通过常规性的公共服务、() 等项目, 尽可能实现物业的保值增值。

- A. 委托性的代办服务
- B. 保障性的安全服务
- C. 创收性的经营服务
- D. 延伸性的专项服务
- E. 随机性的特约服务

【答案】 ACDE, 见教材 P1

14. 物业服务企业的特征包括 ()。

- A. 物业服务企业是独立的企业法人
- B. 物业服务企业是隶属于房地产开发企业的企业法人
- C. 物业服务企业是服务性的企业
- D. 物业管理具有一定的公共管理性质的职能

E. 物业服务企业的产品就是服务

【答案】ACDE，见教材 P1

15. 在物业服务企业从事的以下管理内容之中，带有公共管理性质的有（ ）。

- A. 向业主提供服务
- B. 向物业使用人提供服务
- C. 物业区域内公共秩序的维护
- D. 市政设施的配合管理
- E. 物业的装修管理

【答案】CDE，见教材 P1

16. 物业服务企业一级资质的条件包括（ ）。

- A. 注册资本为人民币 500 万元以上
- B. 物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 20 人。其中，具有中级以上职称的人员不少于 10 人，工程、财务等业务负责人应具有相应专业中级以上职称
- C. 物业管理专业人员应按照国家有关规定取得职业资格证书
- D. 建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准，建立企业信用档案系统，有优良的经营管理业绩
- E. 管理两种类型以上物业

【答案】ACDE，见教材 P5

17. 以下属于品质管理部的职责内容的有（ ）。

- A. 企业文化和社区文化规章制度
- B. 外部质量审核的协调
- C. 品牌策划
- D. 客户关系管理
- E. 信息化建设

【答案】BD，见教材 P11

18. 以下属于行政管理部的职责内容的有（ ）。

- A. 管理标准和工作标准
- B. 监督资金和资产的安全运作
- C. 新接管物业项目前期介入管理的组织和协调
- D. 企业文化建设
- E. 管理评审

【答案】AD，见教材 P11

19. 以下属于市场拓展部的职责内容的有（ ）。

- A. 投标管理
- B. 制订物业项目考核体系
- C. 客户满意度评价及监督
- D. 顾问项目管理与协调

E. 物业管理市场调查研究

【答案】ADE，见教材 P11

20. 组织规模直接影响到企业的 ()。

- A. 管理层次 B. 集权程度 C. 组织战略 D. 制度化
E. 规范化

【答案】ABDE，见教材 P9

六、案例分析题

1. 你是一个职业经理，负责组建一个准备接管两个 30 万 m² 的商品房（中等偏高端）居住小区的物业管理公司。按上级领导的要求：成立之初的组织机构设置要考虑公司的发展要求，要贯标（ISO9001）。请说明：

(1) 按直线职能制组织形式思路，设立公司的职能部门并确定各部门的职责。

(2) 直线职能制的主要优缺点。

【答案】(1) 应设立的职能部门及职责如下（见教材 P10~12）：

1) 总经理室：由总经理及若干副总经理共同构成公司的决策层，对企业的重大问题作出决策。

2) 人力资源部：制订企业各项人力资源管理制度，编制人力资源发展和培训计划，优化人力资源结构和人力资源配置，设计实施薪酬管理方案，完成人才招聘、任免、调配、考核、奖惩、培训、解聘、辞退等工作。

3) 行政管理部：编制实施行政管理、企业文化建设、品牌管理和信息化建设的规划和预算，建立相关规章制度、管理标准和工作标准，完成企业日常行政管理、企业文化和社区文化建设、品牌策划、后勤保障、内部信息管理、信息化建设、对外事务的联络等工作。

4) 财务部：坚持原则，遵守财经纪律，执行财务规章制度；编制财务计划，做好财务核算、成本控制、预算和决算管理、财务分析和财务管理等工作；督促检查各项目的财务收支情况，监督资金和资产的安全运作，增收节支；定期向总经理室汇报财务收支情况。

5) 品质管理部：企业质量管理体系运行和维护，各物业项目服务品质监督，客户满意度评价及监督，管理评审，协助新物业项目建立质量管理体系，外部质量审核的协调，内部服务品质审核的组织协调，客户服务监