

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

物业管理实务 考试攻略



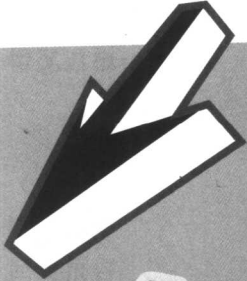
■ 王学发 主编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

物业管理实务 考试攻略



■ 王学发 主编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

本书为《全国物业管理师执业资格考试攻略》之《物业管理实务》。本书分为十五个部分，即物业管理企业、物业管理招标投标、物业管理合同、早期介入与前期物业管理、物业的承接查验、入住与装修管理、房屋及设施设备管理、物业环境管理、公共秩序管理服务、物业管理风险防范与紧急事件、财务管理、物业管理档案管理、人力资源管理、客户管理、物业管理应用文书。

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务考试攻略/王学发主编. —北京: 中国电力出版社, 2007

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

ISBN 978-7-5083-5142-1

I. 物... II. 王... III. 物业管理-资格考核-自学参考资料 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 004575 号

中国电力出版社出版发行

北京三里河路 6 号 100044 <http://www.cepp.com.cn>

责任编辑: 梁 瑶 责任印制: 陈焊彬 责任校对: 黄 蓓

北京丰源印刷厂印刷·各地新华书店经售

2007 年 2 月第 1 版·第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16·9 印张·214 千字

定价: 20.00 元

版权专有 翻印必究

本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

本社购书热线电话 (010-88386685)



王学发 (1967—)，管理学博士，中国人民大学在站博士后，高级经济师，中国注册房地产估价师，中国注册资产评估师，注册土地估价师。国家房地产估价师执业资格考试辅导教材《房地产估价相关知识》副主编。主持完成“资产评估应用系统”研究课题，通过河南省科委鉴定国内先进水平，获平顶山市科技进步二等奖。参与完成国家自然科学基金课题“房地产业与国民经济协调发展研究”、中国房地产估价师学会“中国房地产估价业与房地产经纪业规范管理研究”、“房地产估价术语研究”、北京市“中关村科技园区土地一级开发模式研究”等多项省部级以上重大课题的研究。出版专著《建筑工程概预算》、《不动产估价》(译著)、《房地产经纪相关知识》、《房地产估价相关知识》、《房地产开发经营》、《房地产业与国民经济协调发展》、《银行市场营销》、《实用评估与房地产估价业经验案例》、《中国城市房地产市场的发展与城市住房消费》等。

前 言

全国物业管理师执业资格考试 2007 年将首次举行，这是物业管理行业的一件大事。由于是第一年物业管理师执业资格考试，广大考生对于考试的题型还难以把握，特别需要有一本有针对性的且带有练习和把握考试重点的辅导用书。针对这种情况，经过反复研究讨论，终于完成了这套针对性强、重点突出的考试辅导用书。这套辅导用书是经过仔细的市场研究，在总结作者的历年相关专业的考试辅导经验和相关专业执业资格考试的命题经验的基础上完成的。本书对考试教材中的考点内容进行了全面系统的分析整合，全部以习题方式出现，并在需要加注的地方给出了相应的注释，将每本几十万字的内容通过习题方式展示出来以帮助大家备考，便于考生迅速适应考试形式，配合例题讲解掌握应试技巧，在最短时间内有针对性地进行复习备考，最大限度地帮助考生顺利通过考试，真正做到考前有的放矢、考时游刃有余、考后胸有成竹。

这套辅导用书按照指导用书分为四册，物业管理基本制度与政策、物业管理实务、物业管理综合能力、物业管理经营，每章都基本按照“考试要点”、“重点内容”，每节均按照“本节要点”、“复习题解”的结构编写；并在需要注解的习题后面给与了必要的说明。

本套辅导用书通过对各部分内容的高度提炼，所给出的习题包括单项选择题、多项选择题、综合分析题或问答题，其中单项选择题和多项选择题严格按照命题的要求完成，纯粹为仿真练习，为了将各种考点囊括其中，一些需要掌握的内容以问答形式给出，从而加强了本套辅导用书的内容完整性。本套辅导用书是对考试内容的高度提炼，为广大考生备考提供了良好的复习素材，希望通过本书的阅读能帮助广大考生顺利通过全国物业管理师执业资格考试。

编 者

目 录

前言

第一章 物业管理企业	1
考试要点.....	1
重点内容.....	1
第一节 概述.....	1
本节要点.....	1
复习题解.....	1
第二节 物业管理企业的设立.....	4
本节要点.....	4
复习题解.....	4
第三节 物业管理企业的组织形式与机构设置.....	7
本节要点.....	7
复习题解.....	7
第二章 物业管理招标投标	11
考试要点	11
重点内容	11
第一节 物业管理招标投标的内容与形式	11
本节要点	11
复习题解	11
第二节 物业管理招标投标的策划与实施	15
本节要点	15
复习题解	15
第三节 物业管理方案的制定	22
本节要点	22
复习题解	22
第三章 物业管理合同	26
考试要点	26
重点内容	26
第一节 合同的概念	26
本节要点	26
复习题解	26
第二节 前期物业服务合同	30
本节要点	30
复习题解	30

第三节 物业服务合同	32
本节要点	32
复习题解	32
第四节 业主公约和其他物业管理合同	33
本节要点	33
复习题解	33
第四章 早期介入与前期物业管理	35
考试要点	35
重点内容	35
第一节 早期介入	35
本节要点	35
复习题解	35
第二节 前期物业管理	38
本节要点	38
复习题解	38
第五章 物业的承接查验	42
考试要点	42
重点内容	42
第一节 新建物业承接查验	42
本节要点	42
复习题解	42
第二节 物业管理机构更迭时的承接查验	44
本节要点	44
复习题解	44
第三节 物业管理工作的移交	45
本节要点	45
复习题解	45
第六章 入住与装修管理	48
考试要点	48
重点内容	48
第一节 入住服务的内容	48
本节要点	48
复习题解	48
第二节 入住服务应注意的问题	51
本节要点	51
复习题解	51
第三节 装修管理	52
本节要点	52
复习题解	53

第七章 房屋及设施设备管理	58
考试要点	58
重点内容	58
第一节 房屋及设施设备管理概述	58
本节要点	58
复习题解	58
第二节 房屋及设施设备维修养护计划与实施	62
本节要点	62
复习题解	62
第三节 公用设施设备的运行管理	65
本节要点	65
复习题解	65
第四节 房屋及共用设施设备维护管理项目的外包控制	67
本节要点	67
复习题解	67
第五节 几种典型设施设备的管理	69
本节要点	69
复习题解	69
第八章 物业环境管理	75
考试要点	75
重点内容	75
第一节 清洁卫生管理	75
本节要点	75
复习题解	75
第二节 白蚁及卫生虫害防治	78
本节要点	78
复习题解	78
第三节 绿化管理	80
本节要点	80
复习题解	80
第九章 公共秩序管理服务	82
考试要点	82
重点内容	82
第一节 公共安全防范管理服务	82
本节要点	82
复习题解	82
第二节 消防管理	85
本节要点	85
复习题解	85

第三节 车辆停放管理服务	88
本节要点	88
复习题解	88
第十章 物业管理风险防范与紧急事件	90
考试要点	90
重点内容	90
第一节 物业管理风险的内容及防范管理	90
本节要点	90
复习题解	90
第二节 紧急事件处理	93
本节要点	93
复习题解	93
第十一章 财务管理	97
考试要点	97
重点内容	97
第一节 物业管理企业财务管理	97
本节要点	97
复习题解	97
第二节 物业管理项目的财务管理	101
本节要点	101
复习题解	101
第三节 酬金制、包干制与物业服务费的测算编制	102
本节要点	102
复习题解	102
第四节 物业管理专项维修基金	106
本节要点	106
复习题解	106
第十二章 物业管理档案管理	108
考试要点	108
重点内容	108
第一节 物业管理档案的概念与分类	108
本节要点	108
复习题解	108
第二节 物业管理档案的收集与整理	109
本节要点	109
复习题解	109
第三节 物业管理档案的检索利用与保存	112
本节要点	112
复习题解	112

第四节 物业管理企业信用档案·····	114
本节要点·····	114
复习题解·····	114
第十三章 人力资源管理·····	117
考试要点·····	117
重点内容·····	117
第一节 员工的招聘与解聘·····	117
本节要点·····	117
复习题解·····	117
第二节 人员的培训及管理·····	120
本节要点·····	120
复习题解·····	120
第三节 员工薪酬管理·····	123
本节要点·····	123
复习题解·····	123
第四节 员工的考核与奖惩·····	124
本节要点·····	124
复习题解·····	125
第十四章 客户管理·····	126
考试要点·····	126
重点内容·····	126
第一节 客户沟通·····	126
本节要点·····	126
复习题解·····	127
第二节 客户投诉的处理·····	128
本节要点·····	128
复习题解·····	128
第三节 客户满意度调查·····	129
本节要点·····	129
复习题解·····	129
第十五章 物业管理应用文书·····	131
考试要点·····	131
重点内容·····	131
第一节 应用文书的基础知识·····	131
本节要点·····	131
复习题解·····	131
第二节 物业管理应用文书的类型·····	133
本节要点·····	133
复习题解·····	133

第一章 物业管理企业

考试要点

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理企业类型、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。

掌握：物业管理企业的设立程序，物业管理企业的组织机构及其职能。

熟悉：物业管理企业的主要特性、组织结构形式，物业管理企业资质管理制度。

了解：物业管理企业的主要类型，物业管理企业组织结构设计的要求和主要影响因素。

重点内容

1. 物业管理企业的类型及特征
2. 物业管理企业的常见模式
3. 物业管理企业的设立程序
 - (1) 工商注册登记；
 - (2) 资质管理。
4. 物业管理企业的组织形式与机构设置
 - (1) 物业管理企业的组织形式；
 - (2) 物业管理企业组织机构设置的影响因素；
 - (3) 物业管理企业组织机构设置的要求；
 - (4) 物业管理企业职能机构及其职责。

第一节 概 述

本节要点

物业管理企业的概念和特征；物业管理企业的分类；物业管理企业的常见模式。

复习题解

一、单项选择题

1. 物业管理企业的产品是（ ）。

- A. 管理 B. 服务 C. 物业 D. 基础设施

【答案】 B

【解析】 物业管理企业是企业法人，属于服务性企业，并具有一定的公共管理性质的职能。物业管理企业的产品就是服务，这种服务是有偿的和盈利性的。

2. 按照股东出资形式来划分，物业管理企业可以分为（ ）。

- A. 全民所有制物业管理企业、集体所有制物业管理企业、民营物业管理企业、外资物

业管理企业和其他物业管理企业

- B. 物业管理有限责任公司、物业管理股份有限公司和股份合作型物业管理企业
- C. 房地产建设单位的附属子公司、房地产建设单位附属的部门、独立的物业管理企业和物业管理集团公司
- D. 一级物业管理企业、二级物业管理企业、三级物业管理企业

【答案】 B

【解析】 物业管理企业有不同的分类，这种分类依据或标准有股东出资方式、经济成分、常见模式等。

3. 按照投资主体的经济成分来划分，物业管理企业可分为（ ）。

- A. 全民所有制物业管理企业、集体所有制物业管理企业、民营物业管理企业、外资物业管理企业和其他物业管理企业
- B. 物业管理有限责任公司、物业管理股份有限公司和股份合作型物业管理企业
- C. 房地产建设单位的附属子公司、房地产建设单位附属的部门、独立的物业管理企业和物业管理集团公司
- D. 一级物业管理企业、二级物业管理企业、三级物业管理企业

【答案】 A

4. 物业管理企业的常见模式包括（ ）。

- A. 全民所有制物业管理企业、集体所有制物业管理企业、民营物业管理企业、外资物业管理企业和其他物业管理企业
- B. 物业管理有限责任公司、物业管理股份有限公司和股份合作型物业管理企业
- C. 房地产建设单位的附属子公司、房地产建设单位附属的部门、独立的物业管理企业和物业管理集团公司
- D. 一级物业管理企业、二级物业管理企业、三级物业管理企业

【答案】 C

5. 某物业管理企业将全部资产分为等额股份，股东以其所持股份为限对公司承担责任，公司以其全部资产对公司的债务承担责任，该物业管理企业属于（ ）。

- A. 物业管理有限责任公司
- B. 物业管理股份有限公司
- C. 物业管理股份合作公司
- D. 物业管理股份

【答案】 C

6. 物业管理企业提供的服务是（ ）。

- 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

7. 某物业管理企业经营高层住宅 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管理企业资质为（ ）。

- A. 一级
- B. 二级
- C. 三级
- D. 暂定

【答案】 C

二、多项选择题

1. 物业管理企业的特征包括（ ）。

- A. 物业管理企业是独立的企业法人
- B. 物业管理企业是隶属于房地产开发企业的企业法人
- C. 物业管理企业是服务性的企业
- D. 物业管理具有一定的公共管理的职能
- E. 物业管理企业的产品就是服务

【答案】 ACDE

2. 物业管理企业尽可能实现物业的保值和增值，主要是通过（ ）。

- A. 常规性的公共服务和延伸性的专项服务
- B. 随机性的特约服务
- C. 委托性的代办服务
- D. 创收性的经营服务
- E. 政府性的管理服务

【答案】 ABCD

3. 在物业管理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

4. 目前物业管理企业的常见模式有（ ）。

- A. 房地产建设单位的附属子公司
- B. 房地产建设单位的附属子部门
- C. 独立的物业管理企业
- D. 物业管理集团公司
- E. 物业管理超市

【答案】 ABCD

三、综合分析题

张某作为总经理经营一家物业管理单位，该单位隶属于原来的房地产开发公司。为了承揽外部业务和扩大规模，该企业经过房地产开发公司同意决定重组。该公司管理三个住宅小区，三个住宅小区分别是多层住宅 20 万 m^2 、多层住宅 25 万 m^2 和高层住宅 15 万 m^2 。该住宅小区多层住宅 100 万 m^2 ，高层住宅 10 万 m^2 ，2006 年 10 月 31 日取得了营业执照，拟向当地房地产管理部门申请资质。

1. 物业管理企业有哪些常见模式？每个模式的特点有哪些？该企业重组设置的企业是什么模式？

【答案要点】 物业管理的常见模式有房地产建设单位的附属子公司或部门、独立的物业管理企业和物业管理集团公司。

房地产建设单位的附属子公司是指房地产建设单位成立的法人或非法人物业管理企业。另外，也有部分房地产企业在其内部设立不属于企业的专门部门，承担售后物业的管理工作。这种企业的特点是房地产建设单位与物业管理单位之间属上下级关系。独立的物业管理企业是指不依附于房地产开发建设单位和其他单位，独立注册、自主经营、自负盈亏的物业管理企业。物业管理集团公司主要由集团总公司和下属子公司构成。集团总公司是宏观控制机构，集团发展的战略决策由总公司负责。

该企业重组后的模式是独立的物业管理企业。

2. 物业管理企业有哪些特点？

【答案要点】 物业管理企业是依法成立、具备专门资质并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。其特征可以归纳为以下三点：物业管理企业是企业法人；物业管理企业属于服务性企业；物业管理企业具有一定的公共管理性质的职能。

3. 该企业可以登记的物业管理企业资质为几级？

【答案要点】 三级（暂定）。

4. 该企业向当地房地产管理部门申请物业管理企业资质，最迟的时间是哪一天？

【答案要点】 2006年11月29日。

第二节 物业管理企业的设立

本节要点

物业管理企业的工商登记名称的预先核准、公司的最低注册资本、公司章程的主要内容、营业执照的办理；物业管理企业的资质条件以及申报物业管理企业资质需要提供的资料。

复习题解

一、单项选择题

1. 公司法规定的科技开发、咨询、服务性有限责任公司最低限额的注册资本为（ ）万元。

- A. 5 B. 10 C. 30 D. 50

【答案】 B

2. 负责物业管理公司企业注册登记的部门是（ ）。

- A. 房地产行政管理部门 B. 土地行政管理部门
C. 建设行政管理部门 D. 工商行政管理部门

【答案】 D

3. 物业管理企业的资质等级分为（ ）级。

- A. 二 B. 三 C. 四 D. 五

【答案】 B

4. 一级物业管理机构资质的注册资本为人民币（ ）万元以上。

- A. 100 B. 200 C. 300 D. 500

【答案】 D

5. 三级物业管理机构资质的最低注册资本为（ ）万元。

- A. 10 B. 30 C. 50 D. 100

【答案】 C

6. 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

7. 二级物业管理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和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

8. 三级物业管理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和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】 D

9. 一级物业管理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和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】 A

10. 二级物业管理企业的物业管理人員以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人員不少于 () 人。

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

【答案】 B

11. 股东或发起人指定的代表或委托的代理人申请企业名称预先核准, 经过 () 部门批准后, 获得的《企业名称预先核准通知书》。

- A. 房地产行政管理部门
- B. 建设行政管理部门
- C. 公安部门
- D. 工商行政管理部门

【答案】 D

12. 物业管理企业成立的标志是取得 ()。

- A. 名称预先核准通知书
- B. 营业执照
- C. 物业管理企业资质证书
- D. 验资证明

【答案】 B

13. 某物业管理企业申请二级资质, 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

14. 某物业管理企业申请一级资质, 该企业管理了三种物业类型, 多层住宅 40 万 m^2 、办公楼 25 万 m^2 , 高层住宅至少为 () 万 m^2 。

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

【答案】 B

15. 新设立的物业管理企业,从领取营业执照之日起()日内,向当地的房地产主管部门申请资质。

- A. 10 B. 15 C. 30 D. 60

【答案】 C

16. 物业管理企业的设立程序包括的阶段是()。

- A. 工商注册登记和资质审批
B. 资格预审、工商注册登记和资格审批
C. 工商注册登记、资格预审和资格审批
D. 组织机构设置、工商注册登记和资格审批

【答案】 A

17. 物业管理企业办理企业注册登记时,应提交()。

- A. 商业银行出具的存款证明 B. 法定验资机构出具的验资证明
C. 股东出具的出资证明 D. 法定代表人出具的股东出资收款证明

【答案】 B

18. 一级物业管理企业资质条件的企业条件之一是管理两种类型以上的物业,并且管理各类物业的建筑面积分别占多层住宅 200 万 m^2 、高层住宅 100 万 m^2 、独立式住宅(别墅) 15 万 m^2 、办公楼、工业厂房及其他物业 50 万 m^2 为基数的百分比之和不低于()。

- A. 70% B. 80% C. 90% D. 100%

【答案】 D

19. 物业管理企业设置的资质等级分为()。

- A. 甲级、乙级、丙级 B. 国家级、省级、市级
C. 一级、二级、三级 D. 高级、中级、初级

【答案】 C

20. 作为服务性有限责任公司的物业管理企业最低限额的注册资本为()万元。

- A. 5 B. 10 C. 30 D. 50

【答案】 D

二、多项选择题

1. 物业管理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

2. 申请物业管理企业资质需要持有的资料有()。

- A. 营业执照 B. 企业章程

- C. 验资证明
D. 企业法人代表的身份证明
E. 物业管理合同

【答案】 ABCD

3. 物业管理企业的设立程序包括的阶段有 ()。

- A. 工商注册登记
B. 资质审批
C. 资格预审
D. 机构组织设置
E. 资金筹划

【答案】 AB

三、问答题

某新设物业管理企业申请工商登记, 并办理资质申报。

1. 登记时, 物业管理企业章程应该包括哪些内容?

【答案要点】 物业管理企业章程包括: 总则, 包括公司名称和地址等; 企业的经营范围; 公司注册资本; 股东的姓名或名称; 股东的权利和义务; 股东的出资方式 and 出资额, 股东转让出资的条件; 公司的机构及产生办法、职权、议事规则; 公司的法定代表人; 公司解散事由和清算办法; 职工录用方式、待遇、管理方法; 企业的各种规章制度。

2. 在办理登记时, 需要做好哪些准备资料? 物业管理企业的设立程序包括哪些阶段?

【答案要点】 需要准备的资料包括: 企业名称、注册资金和验资报告、合规的股东、法定代表人和其他人员的资料、公司章程。

设立程序包括的阶段: 工商注册登记、物业管理企业的资质审批和管理。

3. 办理物业管理企业资质审批时需要准备的资料有哪些?

【答案要点】 营业执照、企业章程、验资证明、物业管理专业人员的职业资格证明和劳动合同, 管理和技术人员的资格证书和劳动合同。

第三节 物业管理企业的组织形式与机构设置

本节要点

物业管理企业的组织形式及其特点、适用范围; 物业管理企业组织机构设置的影响因素和要求; 物业管理企业职能机构及其职责主要包括的内容。

复习题解

一、单项选择题

1. 直线职能制的组织形式以 () 为基础。

- A. 直线制
B. 职能制
C. 事业部制
D. 矩阵制

【答案】 A

2. 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