

主 编 薛大龙
副主编 王家亮 战培芝

51CTO.COM
技术成就梦想

注册物业管理师考试 辅导教程

物业管理实务



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

注册物业管理师考试辅导教程

物业管理实务

主 编 薛大龙

副主编 王家亮 战培芝

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

《物业管理实务》是根据最新的注册物业管理师考试大纲编写的，其“考点梳理”是作者针对该科考试自首次开考至今所有考过的内容进行梳理后，得出的高频考点，并增加了最新要求的内容；其“真题解析”是将最近历年的考试真题进行了分类后，梳理出的典型题目放在每章的后面，并进行了详细的解析，使考生能够通过试题，更好地理解考试重点。

本书由注册物业管理师考试辅导教程编委会主任薛大龙教授担任主编。薛老师作为业内名师，具有12年面授经验、主编出版书籍50余本，曾在全国范围内讲授公开课600多次，企业内训超过1000家，作为考试规则研究者非常熟悉命题要求、命题形式、命题难度、命题深度，命题重点及阅卷标准等。

本书作为考生备考注册物业管理师考试的学习教材，也可供各类培训班使用。考生可通过学习本书，掌握考试的重点，并通过历年真题及解析，熟悉试题形式及解答问题的方法和技巧等。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务 / 薛大龙主编. —北京: 电子工业出版社, 2014.8
注册物业管理师考试辅导教程
ISBN 978-7-121-23661-7

I. ①物… II. ①薛… III. ①物业管理—资格考试—自学参考资料 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第141625号

策划编辑: 祁玉芹

责任编辑: 鄂卫华

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

装 订: 中国电影出版社印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 12 字数: 292千字

版 次: 2014年8月第1版

印 次: 2014年8月第1次印刷

定 价: 28.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。

注册物业管理师考试辅导教程编委会

主 任：薛大龙

副主任：王家亮 曾学权

编 委：（排名不分先后）

张 莹 战培芝 陈 崎 王宏宇

张 珂 迟博麒 王 安 何鹏涛

赵学军 吴春杰 李 刚 周鸣乐

李莉莉

前言

PREFACE

最新版《物业管理师制度暂行规定》要求：物业管理师，是指经全国统一考试，取得《中华人民共和国物业管理师资格证书》，并依法注册取得《中华人民共和国物业管理师注册证》，从事物业管理工作的专业管理人员。国家对从事物业管理工作的专业管理人员，实行职业准入制度，纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划。中华人民共和国住房和城乡建设部（本书简称“住建部”，2008年3月前称“建设部”）、中华人民共和国人力资源和社会保障部（本书简称“人社部”，2008年3月前称“人事部”）共同负责全国物业管理师职业准入制度的实施工作，并按职责分工对该制度的实施进行指导、监督和检查。物业管理师资格实行全国统一大纲、统一命题的考试制度，每年举行一次。

物业管理师资格考试合格，由人社部、住建部委托省、自治区、直辖市人民政府人事行政部门，颁发由人社部统一印制，人社部、住建部用印的《资格证书》。该证书在全国范围内有效。取得《资格证书》的人员，经注册后方可以物业管理师的名义执业。住建部为物业管理师资格注册审批机构，省、自治区、直辖市人民政府房地产主管部门为物业管理师资格注册审查机构。取得《资格证书》并申请注册的人员，应当受聘于一个具有物业管理资质的企业，并通过聘用企业向本企业工商注册所在省的注册审查机构提出注册申请。

物业管理项目负责人应当由物业管理师担任。物业管理师只能在一个具有物业管理资质的企业负责物业管理项目的管理工作。取得《资格证书》的人员，用人单位可以根据工作需要聘任经济师职务。第一次进行全国统一开考的物业管理师考试始于2010年，由于起始时间较晚，积累了大量期盼获得物业管理师证书的考试人员，目前注册物业管理师考试的全国平均通过率一般在20%左右。物业管理师考试范围较泛，同时具有一定的深度，考生仅看参考教材很难通过考试，需要掌握考试规律，掌握考试重点，掌握考试技巧，因此本书应运而生，本书收入了2010年-2013年的考试真题，并且做了详细的解析，包括知识点和答题方法的解析，对考生参加物业管理师的考试有很大的帮助。

《注册物业管理师考试辅导教程》系列书籍的编写结合真题，结合考试重点，力求让考试能够把知识点和考试技巧同时掌握，全套共有四本，分别是：《物业管理基本制度与政策》、《物业经营管理》、《物业管理实务》、《物业管理综合能力》。其“考点梳理”是作者针对该科考试自首次开考至今所有考过的内容进行梳理后，得出的高频考点，力求重点突出，



简单明了；其“真题解析”是将最近历年的考试真题进行了分类后，梳理出典型题目放在每章的后面，并进行了详细的解析，使考生能够通过试题，更好地理解考试重点，而且注重教会考生如何做题，如何把知识点和考试技巧结合在一起轻松作对题目，每一道题的解析都包含着做题的思路，考生如果能掌握解题的方法，备考事半功倍。

《物业管理实务》由注册物业管理师考试辅导教程编委会主任薛大龙教授担任主编。薛老师作为面授名师，具有 12 年面授经验、主编正式出版书籍 50 余本，曾在全国范围内讲授公开课 600 多次，企业内训超过 1000 家。作为考试规则研究者，薛老师非常熟悉命题要求、命题形式、命题难度、命题深度、命题重点及判卷标准等。

《物业管理实务》由注册物业管理师考试辅导教程编委会副主任王家亮、编委会委员战培芝担任副主编，编委会委员张莹、陈崎参与了本书部分章节的写作。王家亮为中国物业教育网王家亮物业师实战专栏作者、中国物业管理协会认证师资，战培芝为烟台荣康物业管理有限公司总经理，张莹为王家亮物业师实战专栏的版主，陈崎为永泰红礪养老产业集团物业项目执行总监。几位老师均在具有丰富物业管理经验的同时，对物业管理师考试研究透彻。学员可以在王家亮物业管理师备考 QQ 群（群号：175588492）与作者面对面交流。本书的一大特点是自我学习与网络教学相结合，看书的同时可以在网络上听作者的视频讲课，二者结合效果佳。

物业管理师的工作中常用到的一些法律法规和标准，这些法律法规和标准也是参加物业管理师考试中的必考内容，如《物业管理条例》、《物业服务企业资质管理办法》、《物业管理师制度暂行规定》、《物业管理师资格考试实施办法》、《住宅专项维修资金管理办法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《房屋建筑工程质量保修办法》等。作者将这些文件进行了整理，读者可以在如下 2 个网站进行下载学习：<http://www.phei.com.cn>（电子工业出版社），<http://www.guoruan.org.cn>（北京国软信息技术研究中心）。

本书作为考生备考注册物业管理师的学习教材，也可供各类培训班使用。考生可通过学习本书，掌握考试重点，并通过历年真题及解析，熟悉试题形式及解答问题的方法和技巧等。

感谢电子工业出版社祁玉芹老师和张瑞喜老师，两位老师在本书的策划、选题的申报、写作大纲的确定，以及编辑出版等方面，付出了辛勤的劳动和智慧。

由于时间仓促，书中难免存在错漏和不妥之处，如果读者发现书中的错误，请发到作者电子邮箱 PYXDL@163.COM，编者诚恳地希望读者们的不吝指正和帮助，并表示感激。

编者
2014 年 7 月

目录

CONTENTS

第 1 章 物业管理企业	1
1.1 物业管理企业的概念和特征	1
1.1.1 考点梳理	1
1.2 物业管理企业的设立	2
1.2.1 考点梳理	2
1.2.2 真题解析	5
1.3 物业管理企业的组织形式与机构设置	8
1.3.1 考点梳理	8
1.3.2 真题解析	9
第 2 章 物业管理招标投标	11
2.1 物业管理招标投标的内容与形式	11
2.1.1 考点梳理	11
2.1.2 真题解析	13
2.2 物业管理招标投标的策划与实施	14
2.2.1 考点梳理	14
2.2.2 真题解析	20
2.3 物业管理方案的制订	21
2.3.1 考点梳理	21
2.3.2 真题解析	24
第 3 章 物业管理合同	29
3.1 合同的概念	29
3.1.1 考点梳理	29
3.2 前期物业服务合同	32
3.2.1 考点梳理	32
3.2.2 真题解析	34
3.3 物业管理方案的制定	35
3.3.1 考点梳理	35
3.3.2 真题解析	37
3.4 业主公约和其他物业管理合同	37
3.4.1 考点梳理	37

3.4.2 真题解析	38
第4章 早期介入与前期物业管理	39
4.1 早期介入	39
4.1.1 考点梳理	39
4.1.2 真题解析	42
4.2 前期物业管理	48
4.2.1 考点梳理	48
4.2.2 真题解析	49
第5章 物业的承接查验	55
5.1 新建物业承接查验	55
5.1.1 考点梳理	55
5.2 物业管理机构更迭时的承接查验	58
5.2.1 考点梳理	58
5.2.2 真题解析	58
5.3 物业管理工作的移交	59
5.3.1 考点梳理	59
5.3.2 真题解析	61
第6章 入住与装修管理	67
6.1 入住服务的内容	67
6.1.1 考点梳理	67
6.1.2 真题解析	70
6.2 入住服务应注意的问题	71
6.2.1 考点梳理	71
6.3 装修管理	71
6.3.1 考点梳理	71
6.3.2 真题解析	76
第7章 房屋及设施设备管理	81
7.1 房屋及设施设备管理概述	81
7.1.1 考点梳理	81
7.1.2 真题解析	82
7.2 房屋及设施设备维修养护计划与实施	83
7.2.1 考点梳理	83
7.3 共用设施设备的运行管理	85
7.3.1 考点梳理	85
7.4 房屋及共用设施设备维护管理项目的外包控制	86
7.4.1 考点梳理	86
7.5 几种典型设施设备的管理	88
7.5.1 考点梳理	88
7.5.2 真题解析	93

第 8 章 物业环境管理	99
8.1 清洁卫生管理	99
8.1.1 考点梳理	99
8.2 白蚁及卫生虫害防治	100
8.2.1 考点梳理	100
8.3 绿化管理	101
8.3.1 考点梳理	101
8.3.2 真题解析	103
第 9 章 公共秩序管理服务	105
9.1 公共安全防范管理服务	105
9.1.1 考点梳理	105
9.1.2 真题解析	106
9.2 消防管理	107
9.2.1 考点梳理	107
9.2.2 真题解析	110
9.3 共用设施设备的运行管理	111
9.3.1 考点梳理	111
9.3.2 真题解析	112
第 10 章 物业管理风险防范与紧急事件	115
10.1 物业管理风险的内容及防范管理	115
10.1.1 考点梳理	115
10.2 紧急事件处理	117
10.2.1 考点梳理	117
10.2.2 真题解析	120
第 11 章 财务管理	123
11.1 物业管理企业财务管理	123
11.1.1 考点梳理	123
11.1.2 真题解析	125
11.2 物业管理项目的财务管理	126
11.2.1 考点梳理	126
11.3 酬金制、包干制与物业服务费的测算编制	127
11.3.1 考点梳理	127
11.3.2 真题解析	130
11.4 物业管理专项维修资金	131
11.4.1 考点梳理	131
11.4.2 真题解析	132
第 12 章 物业管理档案管理	137
12.1 物业管理档案的概念与分类	137
12.1.1 考点梳理	137

12.1.2 真题解析	138
12.2 物业管理档案的收集与整理	138
12.2.1 考点梳理	138
12.2.2 真题解析	139
12.3 物业管理档案的检索利用与保存	140
12.3.1 考点梳理	140
12.3.2 真题解析	142
12.4 物业管理企业信用档案	143
12.4.1 考点梳理	143
第 13 章 人力资源管理	145
13.1 员工的招聘与解聘	145
13.1.1 考点梳理	145
13.1.2 真题解析	147
13.2 人员的培训及管理	148
13.2.1 考点梳理	148
13.3 员工薪酬管理	149
13.3.1 考点梳理	149
13.3.2 真题解析	151
13.4 员工的考核与奖惩	152
13.4.1 考点梳理	152
13.4.2 真题解析	154
第 14 章 客户管理	155
14.1 客户沟通	155
14.1.1 考点梳理	155
14.2 客户投诉的处理	157
14.2.1 考点梳理	157
14.2.2 真题解析	158
14.3 客户满意度调查	162
14.3.1 考点梳理	162
第 15 章 物业管理应用文书	165
15.1 应用文书的基础知识	165
15.1.1 考点梳理	165
15.2 物业管理应用文书的类型	166
15.2.1 考点梳理	166
15.2.2 真题解析	169
15.3 物业管理应用文书制作及运用的要领	170
15.3.1 考点梳理	170
附录 物业管理条例	175
参考文献	182

第1章

物业管理企业

1.1 物业管理企业的概念和特征

《物业管理条例》是中国物业管理师执业的基本准则和依据，而条文的具体内容则是物业管理师考试命题工作中的高频考点，考生必须要熟练掌握。《物业管理条例》全文见附录。



1.1.1 考点梳理

一、物业管理企业的概念和特征

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。

特征：

第一，是独立的企业法人。

第二，属于服务性企业（物业管理企业的“产品”就是服务）。

第三，具有一定的公共管理性质的职能。

二、物业管理企业的分类

（一）按照投资主体的经济成分划分

- （1）全民所有制物业管理企业。
- （2）集体所有制物业管理企业。
- （3）民营物业管理企业。
- （4）外资物业管理企业（外商独资经营、中外合资经营或合作经营）。
- （5）其他物业管理企业。

（二）按股东出资形式划分

- （1）物业管理有限责任公司。
- （2）物业管理股份有限公司。

(3) 股份合作型物业管理企业。

三、物业管理企业的常见模式

(一) 房地产建设单位的附属子公司或部门

(二) 独立的物业管理企业

(三) 物业管理集团公司

1.2 物业管理企业的设立



1.2.1 考点梳理

根据《公司法》和《物业管理企业资质管理办法》的规定，物业管理企业的设立程序分为工商注册登记和资质审批两个阶段。

一、物业管理企业的工商注册登记

(一) 企业名称的预先审核

(二) 公司地址

(三) 注册资本

《公司法》规定，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 10 万元，物业管理企业作为服务性企业应符合此规定(资质最低等级 3 级需要注册资本 50 万元)。

(四) 股东人数和法定代表人

(五) 公司人员

(六) 公司章程(物业管理企业章程是明确企业宗旨、性质、资金、业务、经营规模、组织机构以及利益分配、债权债务、内部管理等内容的书面文件，是设立企业的最重要的基础条件之一。)

主要包括：

(1) 总则，包括公司名称和地址等。

(2) 企业的经营范围。

(3) 公司注册资本。

(4) 股东的姓名或名称。

(5) 股东的权利和义务。

(6) 股东的出资方式 and 出资额，股东转让出资的条件。

(7) 公司的机构及产生办法、职权、议事规则。

(8) 公司的法定代表。

(9) 公司解散事由和清算办法。

(10) 职工录用方式、待遇、管理方法。

(11) 企业的各种规章制度。

二、物业管理企业的资质审批及管理

(一) 物业管理企业的资质条件 (物业管理企业资质等级分为一、二、三级)

国务院建设主管部门负责一级物业管理企业资质证书的颁发和管理。

省、自治区人民政府建设主管部门负责二级物业管理企业资质证书的颁发和管理,直辖市人民政府房地产主管部门负责二级和三级物业管理企业资质颁发和管理,并接受国务院建设主管部门的指导和监督。

设区的市(通常指地级市比如蓬莱,龙口等的资质由烟台市管理)级人民政府房地产主管部门负责三级物业管理企业资质的颁发和管理,并接受省、自治区人民政府建设主管部门的指导和监督。

各资质等级物业管理企业的条件如下:

1. 一级资质

(1) 注册资本为人民币 500 万元以上。

(2) 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 30 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于 20 人,工程、财务等业务负责人应具有相应专业中级以上职称。

(3) 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。

(4) 管理两种类型以上物业,并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%:

1) 多层住宅 200 万 m^2 。

2) 高层住宅 100 万 m^2 。

3) 独立式住宅(别墅) 15 万 m^2 。

4) 办公楼、工业厂房及其他物业 50 万 m^2 。

(5) 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。

2. 二级资质

(1) 注册资本为人民币 300 万元以上。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 管理两种类型以上物业,并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%:

1) 多层住宅 100 万 m^2 。

2) 高层住宅 50 万 m^2 。

3) 独立式住宅(别墅) 8 万 m^2 。

4) 办公楼、工业厂房及其他物业 20 万 m^2 。

(5) 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,有良好的经营管理业绩。

3. 三级资质

(1) 注册资本为人民币 50 万元以上。

(2) 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 10 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于 5 人,工程、财务等业务负责人应具有相应专业中级以上职称。

(3) 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。

(4) 有委托的物业管理项目。

(5) 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。

(二) 在申报资质时需提供的资料

新设立的物业管理企业,其资质等级按最低等级核定,并设一年的暂定期。物业管理企业在领取营业执照之日起 30 天内,持以下资料向当地的房地产主管部门申请资质:

(1) 营业执照。

(2) 企业章程。

(3) 验资证明。

(4) 企业法定代表人的身份证明。

(5) 物业管理专业人员的职业资格证书和劳动合同,管理和技术人员的职称证书和劳动合同。

(三) 物业管理企业的资质管理

资质管理是房地产行政主管部门依法对物业管理企业和行业进行管理的主要内容之一。

除资质审批外,资质管理还包括对已设立的物业管理企业是否遵守法规、规章,是否履行合同,以及经营管理、信用等情况进行监督检查。

资质等级	注册资本(元)	专业人员	职业资格	管理物业类型规模	承接项目要求
一级	500 万以上	专职工程、管理经济等相关专业管理技术人员,不少于 30 人;中级职称不少于 20 人;工程、财务主管中级以上	30 人以上具有职业资格证书	两种以上: A 多层住宅:200 万; B 高层住宅:100 万; C 别墅住宅:15 万; D 非住宅:50 万; $A/200+B/100+C/15+D/50 \geq 100\%$	可承接各种物业管理项目
二级	300 万以上	专职工程、管理经济等相关专业管理技术人员,不少于 20 人;中级职称不少于 10 人;工程、财务主管中级以上	20 人以上具有职业资格证书	两种以上: A 多层住宅:100 万; B 高层住宅:50 万; C 别墅住宅:8 万; D 非住宅:20 万; $A/100+B/50+C/8+D/20 \geq 100\%$	可承接 30 万平方米以下住宅,8 万平方米以下非住宅
三级	50 万以上	专职工程、管理经济等相关专业管理技术人员,不少于 10 人;中级职称不少于 5 人;工程、财务主管中级以上	10 人以上具有职业资格证书	有委托管理项目	可承接 20 万平方米以下住宅,5 万平方米以下非住宅



1.2.2 真题解析

2012-2 下列物业类型和规模的组合中，符合一级物业服务企业资质对应的管理类型和规模的要求的是（ ）。

- A. 高层 80 万平方米，多层 50 万平方米
- B. 多层 80 万平方米，高层 50 万平方米
- C. 高层 50 万平方米，多层 30 万平方米，写字楼 5 万平方米，别墅 2 万平方米
- D. 多层 50 万平方米，高层 30 万平方米，别墅 5 万平方米，写字楼 2 万平方米

试题分析：一级资质的要求：管理两种类型以上物业，并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%：A 多层住宅：200 万；B 高层住宅：100 万；C 别墅住宅：15 万；D 非住宅：50 万； $A/200+B/100+C/15+D/50 \geq 100\%$ 。

解题技巧：选项 A 和 B 只要计算一个就可以，因为 A 的计算结果必然大于 B，高层的计算基数（分母）是 100，多层的是 200，分子的 80 和 50 互换位置，相对较小的分子对应相对较大的分母，其比值也是大的，计算 A： $80/100+50/200=80\%+25\%=105\%$ ，B 就不用算了，这属于计算题的技巧。A 大于 100%但是书中标准是两种类型以上，需要考虑 2 种是否可以，因此要把选项 CD 都计算，计算过程如下：C 项： $50/100+30/200+5/50+2/15=50\%+15\%+10\%+13.33\%=88.33\%$ ，D 项： $50/200+30/100+5/15+2/50=93\%$ ，计算结果 CD 都不到 100%。结论 A 是正确的，两种以上含 2 种。如何记准这些数字是关键，他们的和是 365，多层（最多）200 万，高 100 万（多层面积的一半），办公楼 50 万（高层面积的一半），别墅面积最少 15 万。

参考答案：A

2013-5 物业服务企业公司章程的主要内容中不包括（ ）。

- A. 经营范围
- B. 注册资本
- C. 法定代表人
- D. 资质等级

试题分析：物业管理企业章程是明确企业宗旨、性质、资金、业务、经营规模、组织机构以及利益分配、债权债务、内部管理等内容的书面文件，是设立企业的最重要的基础条件之一。章程文本，主要内容包括：

- (1) 总则，包括公司名称和地址等。
- (2) 企业的经营范围。
- (3) 公司注册资本。
- (4) 股东的姓名或名称。
- (5) 股东的权利和义务。
- (6) 股东的出资方式 and 出资额，股东转让出资的条件。
- (7) 公司的机构及产生办法、职权、议事规则。
- (8) 公司的法定代表。

- (9) 公司解散事由和清算办法。
- (10) 职工录用方式、待遇、管理方法。
- (11) 企业的各种规章制度。

解题技巧：选项分类，分组，ABC 三项的关联性更强，另外所有公司的公司章程基本一致，如果跳出物业行业的话，很多企业没有资质要求，因此选择 D. 资质等级。

参考答案：D

2010-案例题三

某住宅物业项目总建筑面积 29 万平方米，可收费总面积 26 万平方米，现公开招标选聘物业服务企业，某物业管理公司目前管理的各类物业项目房屋建筑面积分别为：多层住宅 20 万平方米、高层住宅 20 万平方米、别墅 4 万平方米。拟参与该项目投标。

20. 按照物业服务企业资质管理要求，何种资质等级企业具备该项目投标资格？（2 分）

答题思路：

属于计算题范畴，考点是二级资质与三级资质可以承接何种类型何种面积的项目，但是注意一点，二级可以承接的，一级都可以，回答问题的时候不要把一级遗漏了。另外，二级资质的承接面积 30 万平方米、8 万平方米和三级资质的承接面积 20 万平方米、5 万平方米这组数字一定要记准，不然没有依据就没法回答问题。

答题依据：

审题、分析，题目说的是《物业服务企业资质管理办法》中有关各级资质的对应的可承接面积要求的内容，即：一级资质物业服务企业可以承接各种物业管理项目。二级资质物业服务企业可以承接 30 万平方米以下的住宅项目和 8 万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务。三级资质物业服务企业可以承接 20 万平方米以下住宅项目和 5 万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务。

参考答案：

一级资质可以管理所有项目，二级资质可以管理 30 万平方米以下的住宅项目，因此一级和二级资质的企业有投标资格。

21. 该公司目前所管项目的类型和面积，符合哪一级物业服务企业资质等级的相应要求？（3 分）

答题思路：

需要按照标准计算现在管理面积的百分比之和，审题之后可以知道管理的项目和面积不是很多，因此我们用二级的标准来计算，因为三级的有项目就可以，一级的对面积的要求比较多，因此先计算二级的最合适。另外计算的时候如果你没有记准依据的话，建议你分步计算，这样有可能得到步骤分或者说可以得到部分分数。

答题依据:

各资质等级物业服务企业的管理面积的条件如下。

(一) 一级资质

管理两种类型以上物业，并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%:

- (1) 多层住宅 200 万平方米。
- (2) 高层住宅 100 万平方米。
- (3) 独立式住宅（别墅）15 万平方米。
- (4) 办公楼、工业厂房及其他物业 50 万平方米。

(二) 二级资质

管理两种类型以上物业，并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%:

- (1) 多层住宅 100 万平方米。
- (2) 高层住宅 50 万平方米。
- (3) 独立式住宅（别墅）8 万平方米。
- (4) 办公楼、工业厂房及其他物业 20 万平方米。

(三) 三级资质

有委托的物业管理项目。

参考答案:

二级资质面积要求:

- (1) 多层住宅 100 万平方米。
- (2) 高层住宅 50 万平方米。
- (3) 独立式住宅（别墅）8 万平方米。
- (4) 办公楼、工业厂房及其他物业 20 万平方米。

相应面积对应比例如下:

多层: $20\text{万}/100\text{万}=20\%$

高层: $20\text{万}/50\text{万}=40\%$

别墅: $4\text{万}/8\text{万}=50\%$

合计: $20\%+40\%+50%=110\%$

该物业公司管理了三种类型的物业，且按比例计算值和大于 100%，符合二级的标准，但是达不到一级标准。单纯按照面积计算达到了二级资质的面积要求，符合二级的也符合三级的。