

■ 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  
《全国注册物业管理师执业资格考试用书》编审组

组编

朱津梁 王东杰 编

WUYE GUANLI SHIWU  
KAOSHI CHONGCI TIJIE

# 2011

第2版

- ★ 依据2011年最新考纲
- ★ 参照2010年考试真题
- ★ 权威专家预测考试方向
- ★ 浓缩考试重点考点精要



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

第2版

中物时代  
《全国注册物业管理师执业资格考试用书》编审组 组编  
朱津梁 王东杰 编

 **机械工业出版社**  
CHINA MACHINE PRESS

本书是根据2011年出版的《全国物业管理师执业资格考试大纲》(简称《考试大纲》)及参考教材《物业管理实务》而编写的。全书分为两部分。第一部分在介绍各章《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,同时加强了案例分析题的比重,以帮助考生掌握案例分析题的解题方法。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。第二部分为依据2010年考试要点和比重编排的五套2011年模拟试卷,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2011年最新考试大纲所要求的知识点和考点。

本书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的参考用书。

#### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务考试冲刺题解 / 朱津梁, 王东杰编.  
—2版. —北京: 机械工业出版社, 2011. 6  
全国注册物业管理师执业资格考试用书  
ISBN 978-7-111-35237-2

I. ①物… II. ①朱… ②王… 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(2011)第123035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

责任印制: 乔宇

三河市国英印务有限公司印刷

2011年7月第2版第1次印刷

169mm×239mm·14印张·271千字

0001-3000册

标准书号: ISBN 978-7-111-35237-2

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

策划编辑:(010)88379732

社服务中心:(010)88361066

网络服务

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>

读者购书热线:(010)88379203

封面防伪标均为盗版

## 第2版序

在全国首次物业管理师执业资格考试中，广大物业管理从业人员表现出了极大的热情。据统计，2010年全国物业管理师执业资格考试实际参考人数接近5万人，通过率为26.6%，在各类全国性执业资格考试中名列前茅。这也印证了业内权威人士预测：“前三年的考试，不会出难题、偏题、怪题，只要大家参考教材，逐章逐节进行系统学习，深入领会和掌握知识要点，就很容易通过考试”

2010年为满足广大考生首次参加全国物业管理师执业资格考试急需复习资料的需要，我们组织业内专家和培训教师编写了《全国注册物业管理师执业资格考试用书》（4册），考生反响较好，有好多读者反馈说这套书为他们通过考试提供了极大的帮助，他们是按这套书复习通过了全国注册物业管理师执业资格考试的。

考生的反馈给了我们极大的信心，2011年我们根据住房和城乡建设部以及人力资源和社会保障部对《全国物业管理师执业资格考试大纲》（以下简称《考试大纲》）进行的调整，组织业内部分专家和培训教师对2010年的考试重点、题型和2011年出版的《考试大纲》进行了深入的分析研究，进而对《全国注册物业管理师执业资格考试用书》进行了全面修订，旨在更好地为广大考生提供一本针对性强，能够把握2011《考试大纲》精髓，突出重点，预测2011年考试方向的备考参考书，以便准确把握考试题型和内容，迅速提升考生的应试能力。

我们组织修订的这套《全国注册物业管理师执业资格考试用书》，就是紧扣2011年调整的考试大纲，结合参考教材，按照章节的顺序，帮助考生通过不同的题型和反复影射的知识点强化教材的重点与难点，有针对性地实施考前训练，以求达到掌握教材内容、熟悉考试题型、提高应试能力的目的。

本书具有如下特点：

1. 围绕大纲。严格按照2011年新版考试大纲和指定教材组织编写，充分体现了2011年全国物业管理师执业资格考试的要求。

2. 全面覆盖考点。在把握出题规律的基础上,按照章节顺序,遵照“掌握”、“熟悉”、“了解”三个层次给出了习题,内容精练,直击考点,并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。

3. 内容精练。通过总结、提炼、对比等出题方式,把书上的重点及我们办的考前培训班中老师讲课的重点进行分类和归纳整理,精练内容,做到把厚书变薄,便于学习减负。

4. 答疑解惑。编写本书的价值在于帮助物业管理从业人员通过考试。广大考生在复习中如有对知识点的疑惑,可致电我机构,我机构将设法寻求业内权威专家为考生答疑解惑。

学习方法是最重要的。建议大家不能不看书,不能盲目相信社会上很多“权威机构”、“命题专家”给大家兜售的“绝密押题”、“精准押题”等复习资料和模拟试题,心存侥幸,不进行系统复习,总是临阵磨枪!这对考试成绩无益,伤财又错失成功机会,使考生蒙受不必要的损失。

我们恳请广大考生先通读教材,精读教材,然后再做冲刺题解进行习题练习。在做习题中出现错题时,再按给出的页码到教材上找到原文,分析考点,举一反三,直到攻破这个考点。“书山有路勤为径”,成功就是攻克一个考点又一个考点。

有志者,事竟成,破釜沉舟,百二秦关终属楚;苦心人,天不负,卧薪尝胆,三千越甲可吞吴。最后,让我们以此共勉,预祝考生朋友们顺利通过考试。

中物时代

《全国注册物业管理师执业资格考试用书》编审组

## 第2版前言

2011年全国注册物业管理师执业资格考试即将举行，这是物业管理行业的大事。面对这一“纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划”的高等级考试，广大考生十分重视，特别需要有一本从考生角度出发，针对性强，能够把握《考试大纲》精髓，突出重点的考试参考用书，以便更好地把握考试题型和出题角度，迅速提升应试能力。

本书严格按照2011年最新出版的《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，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方式提炼出来，帮助考生在最短的时间内把握教材的知识点，有针对性地复习备考，并尽快熟悉考试形式，提高应试技能。

本书分为两部分。第一部分紧扣《物业管理实务》教材内容编辑了复习纲要与习题，共分十五章；第二部分编辑了五套《物业管理实务》模拟试卷，并附有2006年度全国物业管理师资格认定考试试卷。

本书是在严格遵守2011年的《考试大纲》，认真总结备考经验，深入研究往年试卷题型，紧密结合考生需求的基础上进行编辑的，为广大考生提供了独特的备考服务，主要体现在：

1. 严格遵守2011年最新的《考试大纲》，编辑内容的广度和深度均与《考试大纲》相吻合。为使考生能够对照《考试大纲》充分领会习题中蕴含的知识点，本书特意将“《考试大纲》要求学习的内容”编写在每一章内容的第一部分，供考生对照学习。

2. 全面梳理了《考试大纲》中要求掌握、熟悉、了解的内容以及要点内容，将每一章应该把握的知识点系统地、分层次地进行了描述，编写在每一章内容的第二部分，同时附有参照教材页码，使广大考生对应该掌握的学习内容一目了然，重点突出。

3. 每一章的三、四、五部分是本书的习题部分，即单项选择题、多项选择题和案例分析题。这部分内容和模拟试卷内容都是在紧扣《考试大

纲》要求，深入研究往年考试试题题型，分析考生应试弱点的基础上进行编写的。编写中特别增加了分析题数量，同时使分析题考核内容覆盖了《考试大纲》中要求掌握、熟悉的全部知识点。希望此举能够对考生尽快了解出题角度，提高应试技能提供帮助。

由于编者的水平有限，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。

编者

# 目 录

## 第2版序

## 第2版前言

### 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、《考试大纲》要求的内容 ..... 1

二、知识点 ..... 2

三、单项选择题 ..... 2

四、多项选择题 ..... 5

五、案例分析题 ..... 8

#### 第二章 物业管理招标投标 ... 11

一、《考试大纲》要求的内容 ... 11

二、知识点 ..... 11

三、单项选择题 ..... 12

四、多项选择题 ..... 18

五、案例分析题 ..... 23

#### 第三章 物业管理合同 ..... 27

一、《考试大纲》要求的内容 ... 27

二、知识点 ..... 27

三、单项选择题 ..... 28

四、多项选择题 ..... 30

五、案例分析题 ..... 33

#### 第四章 早期介入与前期管理 ... 37

一、《考试大纲》要求的内容 ... 37

二、知识点 ..... 37

三、单项选择题 ..... 38

四、多项选择题 ..... 41

五、案例分析题 ..... 44

### 第五章 物业的承接查验 ..... 48

一、《考试大纲》要求的内容 ... 48

二、知识点 ..... 48

三、单项选择题 ..... 49

四、多项选择题 ..... 52

五、案例分析题 ..... 55

### 第六章 物业入住与装修管理 ... 58

一、《考试大纲》要求的内容 ... 58

二、知识点 ..... 58

三、单项选择题 ..... 59

四、多项选择题 ..... 62

五、案例分析题 ..... 66

### 第七章 房屋及设备设施管理 ... 71

一、《考试大纲》要求的内容..... 71

二、知识点 ..... 71

三、单项选择题 ..... 72

四、多项选择题 ..... 75

五、案例分析题 ..... 79

### 第八章 物业环境管理 ..... 85

一、《考试大纲》要求的内容..... 85

二、知识点 ..... 85

三、单项选择题 ..... 86

四、多项选择题 ..... 88



五、案例分析题 .....	91	五、案例分析题 .....	145
<b>第九章 公共秩序管理服务</b> .....	94	<b>第十四章 客户管理</b> .....	149
一、《考试大纲》要求的内容 .....	94	一、《考试大纲》要求的内容 .....	149
二、知识点 .....	94	二、知识点 .....	150
三、单项选择题 .....	95	三、单项选择题 .....	150
四、多项选择题 .....	98	四、多项选择题 .....	152
五、案例分析题 .....	101	五、案例分析题 .....	155
<b>第十章 物业管理风险防范与紧急事件</b> .....	106	<b>第十五章 物业管理应用文书</b> .....	158
一、《考试大纲》要求的内容 .....	106	一、《考试大纲》要求的内容 .....	158
二、知识点 .....	106	二、知识点 .....	158
三、单项选择题 .....	107	三、单项选择题 .....	159
四、多项选择题 .....	109	四、多项选择题 .....	161
五、案例分析题 .....	112	五、案例分析题 .....	163
<b>第十一章 财务管理</b> .....	117	<b>第二部分 模拟试卷</b> .....	164
一、《考试大纲》要求的内容 .....	117	模拟试卷一 .....	164
二、知识点 .....	117	参考答案 .....	168
三、单项选择题 .....	118	模拟试卷二 .....	170
四、多项选择题 .....	121	参考答案 .....	175
五、案例分析题 .....	124	模拟试卷三 .....	178
<b>第十二章 物业管理档案管理</b> .....	127	参考答案 .....	184
一、《考试大纲》要求的内容 .....	127	模拟试卷四 .....	186
二、知识点 .....	127	参考答案 .....	193
三、单项选择题 .....	128	模拟试卷五 .....	195
四、多项选择题 .....	131	参考答案 .....	201
五、案例分析题 .....	135	<b>附 录 2006 年度全国物业管理</b>	
<b>第十三章 人力资源管理</b> .....	139	<b>师资格认定考试</b> .....	203
一、《考试大纲》要求的内容 .....	139	<b>《物业管理实务》试卷</b> .....	203
二、知识点 .....	139	<b>参考答案</b> .....	211
三、单项选择题 .....	140	<b>参考文献</b> .....	214
四、多项选择题 .....	143		

# 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<sup>①</sup>

### 一、《考试大纲》要求的内容

#### (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，物业服务企业组织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
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

---

<sup>①</sup> 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”。

(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

## 二、知识点 (9 个)

### • 掌握(2 个):

1. 物业服务企业的设立程序 (见教材 P3)
2. 物业服务企业的组织机构及其职能 (见教材 P10)

### • 熟悉(3 个):

1. 物业服务企业的主要特性 (见教材 P1)
2. 物业服务企业的组织结构形式 (见教材 P6)
3. 物业服务企业的资质管理制度 (见教材 P4)

### • 了解(3 个):

1. 物业服务企业的主要类型 (见教材 P1)
2. 物业服务企业组织结构设计的要求 (见教材 P10)
3. 物业服务企业组织结构设计的主要影响因素 (见教材 P9)

### • 要点(1 个):

物业服务企业的常见模式 (见教材 P2)

## 三、单项选择题 (每题的备选项中, 只有 1 个最符合题意)

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

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】B, 见教材 P6

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, 见教材 P5

7. 一级物业服务企业资质颁发和管理由 ( ) 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

9. 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

10. 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

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

13. 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

14. 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    D. 职业资格证书

【答案】A, 见教材 P1

15. 某物业服务企业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. 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

17. 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

18. 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

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 ( ) 万  $m^2$ 。

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

【答案】B，见教材 P5

21. 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

22. 二级物业服务企业的物业管理以及工程、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

四、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. 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

2. 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

3. 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

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. 物业服务企业组织机构设置的影响因素是：( )。

- 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

6. 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

7. 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

8. 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

9. 以下属于市场拓展部职责内容的有 ( )。

- 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

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. 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

12. 以下属于品质管理部职责内容的有 ( )。

- 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

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. 物业服务企业在申请核定资质等级时若出现违反 ( ) 规定的相关行为, 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. 《物业管理企业资质管理办法》

【答案】 CE, 见教材 P6

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. 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

18. 物业服务企业组织机构设置要求 ( )。

A. 分工协作

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

19. 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

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

## 五、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  $\text{m}^2$  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) 影响物业服务企业组织机构设置的主要因素是什么?

(2) 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。

(3) 直线职能制的主要优缺点。

【答案】(1) 主要因素有 (见教材 P9): ①企业战略因素; ②外部环境因素; ③技术因素; ④组织规模及所处阶段。