



高等教育自学考试
物业管理专业专科系列教材

◎林广志 / 主编

物业管理 习题解答 (中)

WUYE GUANLI XITI JIEDA WUYE GUANLI XITI

□陈德豪 / 甘元薪 / 王怀志 / 编著

中山大学出版社

ZHONGSHAN UNIVERSITY PRESS

物业管理习题解答（中）

陈德豪
甘元薪 编著
王怀志

中山大学出版社
·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理习题解答(中)/陈德豪,甘元薪,王怀志编著. —广州:
中山大学出版社,2002.3

ISBN 7-306-01879-5

I. 物… II. ①陈… ②甘… ③王… III. 物业管理—高等学校—习题 IV. F293.33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 085119 号

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路 135 号 邮编:510275)

电话:020-84111998、84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

南海系列印刷公司印刷

(地址:广东省佛山市市东下路 6 号 邮编:528000 电话:0757-2233651)

850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 10.5 印张 265 千字

2002 年 3 月第 1 版 2002 年 9 月第 2 次印刷

印数:5001-10000 册 定价:15.80 元

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

前 言

《物业管理习题解答》是高等教育自学考试物业管理专业专科系列教材（第二版）的配套习题集，分上、中、下三册。上册为《物业管理学》、《物业管理法》的配套习题，中册为《物业管理实务（上）》、《物业管理实务（下）》的配套习题，下册为《物业管理财务基础》、《物业管理英语》的配套习题。该套习题解答内容包括各章复习纲要（《物业管理英语》除外），练习题及期中、期末模拟试题，练习题及模拟试题均附有参考答案或答案要点。《物业管理习题解答》紧扣教材内容及考试大纲，根据每册教材知识点分布情况和各章节重点、难点比例安排习题量，并参照历年考试题型来编写。除作为高等教育自学考试物业管理专业（专科）考生的自学辅导材料外，该套习题解答也适用于其他各类高、中等院校开设物业管理专业或有关课程的教学辅助用书。

《物业管理习题解答》由王怀志拟定编写纲目并负责全书统稿。上册由甘元薪（广州珠江管理专修学院管理科学系主任）负责编写；中册由陈德豪（广州大学管理工程系副教授）负责编写习题，甘元薪编写复习纲要；下册具体分工为：《物业管理财务基础》习题由胡志勇（广州大学经济系副教授）负责编写，复习纲要由潘群华（广州珠江管理专修学院管理科学系助理讲师）编写，《物业管理英语》的习题由徐红（广州外语职业学院讲师）负责完成。

《物业管理习题解答》是在广州珠江管理专修学院继续教育部几年来组织相关教学与辅导、教辅资料不断积累与充实的基础

上完成的。多年来，广州珠江管理专修学院物业管理专业的教学与科研还得到了众多高校教师和企业专家的支持和帮助，赵君（暨南大学）、谢献春（广州大学）、田晓燕（广州大学）、刘兴桂（广州大学）、贺林森（肇庆市司法局）、吴顺辉（华南农业大学）等教师最早期曾参与了部分习题的编写，中山大学出版社对本书的出版一直给予大力的支持。在此，我们对所有关心物业管理事业并支持我们工作的专家、学者及社会各界表示衷心的感谢。

编 者

2001 年 6 月



作
/ 者 / 简 / 介

陈德豪，工学硕士、副教授、注册房地产估价师。现任教于广州大学管理工程系，曾主持制定学校物业管理专业本、专科教学计划，曾获“优秀教师”、“广州市优秀教育工作者”称号。1999年赴香港房屋协会等机构进行短期进修学习，参加过5项省、市科研课题，公开发表论文10余篇。



作
者
简
介

甘元薪,江西省上饶市人,南昌大学毕业,历史学、法学双学士。曾在国家、省、市级报刊上发表论文十余篇,参与主编高等教育自学考试物业管理专业专科系列教材之一《物业管理学》。现任广州珠江管理专修学院管理科学系主任、副教授,广州现代物业酒店管理研究所副所长。



作
者
简
介

王怀志,广州珠江管理专修学院副院长。华南师范大学中文系毕业,文学学士,1997年被评为中教系列高级讲师。广州青年摄影家协会会员,《广州青年报》特约记者。曾在省、市报刊发表论文、诗歌、散文及摄影、篆刻作品等近百篇(件)。

目 录

《物业管理实务（上）》篇

第一章	概论	(2)
	练习及参考答案	(4)
第二章	物业管理的招标与投标	(8)
	练习及参考答案	(12)
第三章	物业管理的前期介入	(19)
	练习及参考答案	(23)
第四章	物业管理的组织机构	(28)
	练习及参考答案	(34)
第五章	人力资源管理	(42)
	练习及参考答案	(48)
第六章	物业管理公约与规定	(55)
	练习及参考答案	(60)
	△期中测试题及参考答案	(67)
第七章	业主大会与业主委员会	(73)
	练习及参考答案	(77)
第八章	房屋维修管理	(84)
	练习及参考答案	(94)
第九章	设备设施管理	(104)
	练习及参考答案	(112)
第十章	治安保卫管理	(119)
	练习及参考答案	(127)

第十一章	消防管理	(132)
	练习及参考答案	(137)
第十二章	物业清洁保养与管理	(144)
	练习及参考答案	(148)
第十三章	物业绿化管理	(155)
	练习及参考答案	(157)
	△期末测试题 (一) 及参考答案	(161)
	△期末测试题 (二) 及参考答案	(168)

《物业管理实务 (下)》篇

第一章	概论	(176)
	练习及参考答案	(179)
第二章	高层楼宇的管理	(181)
	练习及参考答案	(187)
第三章	写字楼的管理	(195)
	练习及参考答案	(200)
第四章	商场物业的管理	(209)
	练习及参考答案	(214)
第五章	住宅小区的管理	(220)
	练习及参考答案	(227)
第六章	高级综合大厦的管理	(237)
	练习及参考答案	(243)
	△期中测试题及参考答案	(248)
第七章	会所的经营与管理	(255)
	练习及参考答案	(259)
第八章	停车场的管理	(267)
	练习及参考答案	(270)
第九章	智能物业与智能化物业管理	(280)

	练习及参考答案·····	(284)
第十章	物业管理的综合技巧·····	(293)
	练习及参考答案·····	(299)
第十一章	物业管理的综合经营服务·····	(304)
	练习及参考答案·····	(309)
	△期末测试题（一）及参考答案·····	(315)
	△期末测试题（二）及参考答案·····	(321)

《物业管理实务(上)》篇

第一章 概 论

第一节 物业管理实务的性质和特点

物业管理实务，是指物业管理的实际工作，包括物业管理工作的内容、程序、方法和要求等，它强调如何具体做好物业管理的每一项日常工作。它具有以下性质与特点：①实践性、事务性强；②与群众生活相关性强；③时效性强；④系统性、综合性强；⑤递增性强。

第二节 现代物业管理日常运作的基本原则和要求

(1) 为业主、使用人服务的原则。

(2) 系统化原则。

即遵守物业管理规律，使每个管理程序和管理环节形成一个有机整体的系统和各种制度，使物业管理单位的内部管理和现场管理有机地互相协调配合起来。这一原则要求：①明确目标；②面向全局；③立足本位；④明确职责。

(3) 制度化原则。通过规章制度来规范人的行为，做到物业管理日常工作只依靠制度。核心是建立各种岗位责任制。

(4) 反馈原则。建立应急反应机制、即时报修处理机制及投诉应答机制，使工作中的不足、失误马上能得到纠正，成效能得到及时强化，问题能即时回复解决。

(5) 日事日清原则。

(6) 人员稳定与人力发展原则。这个原则是贯彻其他各项原则的基础和保障。

第三节 中国物业管理实操的状况与趋势

一、我国物业管理实操的状况

(1) 物业管理走向普及，产业地位基本确立。

(2) 物业管理的内涵愈加丰富，运作日趋规范。

(3) 物业管理的发展还不平衡。主要表现在四方面：①各地物业管理发展不平衡；②新老物业、商品房、公房的物业管理发展的不平衡；③不同类别物业管理发展的不平衡；④物业公司层次不一，管理水平相差悬殊。

(4) 业主的产权意识逐步增强，但业主委员会在管理中的主体地位和作用尚待加强。

(5) 物业管理立法有一定进展，但尚待完善。

(6) 物业管理的体制、机制有待进一步改革和转换。

二、我国物业管理实操的发展趋势

管理服务日趋主动；运作日趋规范化；管理日趋社会化；经营日趋规模化、品牌化；管理人员知识化、管理手段科技化。

第四节 学习物业管理实务的意义和方法

一、学习物业管理实务的意义

二、学习物业管理实务的方法

(1) 理论联系实际，实践中增长才干。

- (2) 努力扩大知识面。
- (3) 拓展学习渠道,从他人经验中学习。
- (4) 具体问题具体分析。

练习及参考答案

一、单项选择题

1. 由于物业管理日常工作有很强的_____、事务性,所以其日常运作必须当日事当日清。
 - A. 系统性
 - B. 时效性
 - C. 重要性
 - D. 综合性
2. 物业管理中坚持制度化原则的核心是_____。
 - A. 建立完善的保安制度
 - B. 建立完善的人事管理制度
 - C. 建立健全设备、设施维修保养制度
 - D. 建立各种岗位责任制
3. 在物业管理日常运作的诸原则中,_____是贯彻其他原则的基础和保障。
 - A. 人员稳定与人力发展原则
 - B. 制度化原则
 - C. 系统性原则
 - D. 服务的原则
4. 我国正式登记注册的物业管理企业已达_____多家。
 - A. 5000
 - B. 8000
 - C. 10000
 - D. 15000
5. _____是物业管理行业争创管理新优势、提高管理效率的关键。
 - A. 管理社会化
 - B. 管理规范化
 - C. 经营规模化
 - D. 管理人员知识化、管理手段科技化

二、多项选择题

1. 物业管理实务具有_____的特点。

- A. 事务性 B. 综合性
 - C. 重要性 D. 时效性
 - E. 行政性
2. 物业管理日常运作的系统化原则要求_____。
- A. 明确目标 B. 面向全局
 - C. 立足本位 D. 明确职责
 - E. 日事日清
3. 在物业管理日常运作中坚持反馈原则应建立_____。
- A. 应急反应机制 B. 逐级汇报工作机制
 - C. 即时报修处理机制 D. 投诉应答机制
 - E. 灵活的用人机制
4. 关于我国物业管理实操的发展趋势, 下列_____的说法是适当的。
- A. 专业化 B. 社会化
 - C. 规模化 D. 规范化
 - E. 智能化

三、填空题

1. 物业管理实务包括物业管理的工作内容、_____、工作方法和要求。
2. 物业管理的管理对象是物, 服务对象是_____。

四、名词解释题

- 1. 物业管理实务
- 2. 系统化原则
- 3. 制度化原则
- 4. 物业管理社会化

五、简答题

- 1. 物业管理实务有哪些性质与特点?
- 2. 我国物业管理实操的状况如何?

3. 我国物业管理实操将会呈现哪些发展趋势?

4. 现代物业管理日常运作应坚持哪些原则?

参 考 答 案

一、单项选择题

1.B 2.D 3.A 4.D 5.D

二、多选题

1.ABD 2.ABCD 3.ACD 4.ABCDE

三、填空题

1. 工作程序 2. 人

四、名词解释题

1. 物业管理实务指物业管理的实际工作事务,包括物业管理的工作内容、工作程序、工作方法和要求等,它强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作。

2. 系统化原则指遵从物业管理的规律,使每步管理程序和每个管理环节形成一个有机整体的系统和各种制度,使物业管理单位的内部管理和现场管理能有机地互相协调配合起来。

3. 制度化原则指通过各种规章制度规范人在工作中及在企业中的行为,最后达到物业管理日常工作只依靠制度而不依靠人。核心是建立各种岗位责任制。

4. 物业管理社会化一方面是指物业管理已成为一种社会需求,物业管理作为一种行业成为社会分工体系的一部分,业主广泛地社会上挑选物业管理企业管理自己的物业会成为一种普遍形式;另一方面是指物业管理各种专项工作也日益社会化,越来越多的物业管理企业将物业管理的一些日常工作交由社会上专业公司去做,物业公司只负责签订合同、检查监督,做管理的管理。

五、简答题

1. 物业管理实务具有实践性、事务性强；与群众生活相关性强；时效性强；系统性、综合性强；递增性强的性质与特点。

2. 物业管理走向普及，产业地位基本确立；物业管理的内涵更加丰富，运作更加规范；物业管理的发展还不平衡；业主的产权意识逐步增强，但业主委员会在物业管理中的主体地位和作用尚待加强；物业管理立法有一定进展，但尚待完善；物业管理的体制、机制有待进一步改革转换。

3. 我国物业管理实操的发展趋势：管理服务日趋主动；运作日趋规范；管理日趋社会化；经营日趋规模化、品牌化；管理人员知识化、管理手段科技化。

4. 现代物业管理日常运作应坚持为业主（住户、用户）服务的原则；系统化原则；制度化原则；反馈原则；日事日清原则；人员稳定与人才发展原则。