



2010

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

《物业管理实务》 命题点全面解读

北京兴宏程建筑考试培训中心 组织编写

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

2010 全国物业管理师
执业资格考试辅导用书

《物业管理实务》 命题点全面解读

北京兴宏程建筑考试培训中心 组织编写

中国铁道出版社

2010 年·北 京

图书在版编目(CIP)数据

《物业管理实务》命题点全面解读/北京兴宏程建筑
考试培训中心组织编写. —北京:中国铁道出版社,2010.1
2010 全国物业管理师执业资格考试辅导用书
ISBN 978-7-113-10748-2

I. 物… II. 北… 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(2009)第 214831 号

书 名: 2010 全国物业管理师执业资格考试辅导用书
《物业管理实务》命题点全面解读
作 者: 北京兴宏程建筑考试培训中心 组织编写

策划编辑: 江新锡 曹艳芳
责任编辑: 曹艳芳 电话: 010-51873065
编辑助理: 江新照
封面设计: 冯龙彬
责任校对: 张玉华
责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市宣武区右安门西街 8 号)
网 址: <http://www.tdpress.com>
印 刷: 北京鑫正大印刷有限公司
版 次: 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷
开 本: 787mm×1 092mm 1/16 印张: 12 字数: 290 千
书 号: ISBN 978-7-113-10748-2/TU·1084
定 价: 25.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部调换。

电 话:市电(010)51873170,路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504,路电(021)73187

前 言

北京兴宏程建筑考试培训中心应广大应试者的迫切要求，组织了一批执业资格考试辅导名师组成物业管理师执业资格考试辅导用书编写委员会，通过这些考试辅导名师在具体辅导和命题工作中积累的经验，在全面锁定考纲教材变化、准确把握考试新动向的基础上，科学安排知识体系架构，以独特方法全方位剖析试题的真实含义，采用多维的解题方法拓展解题多思路的编写理念进行编写。

《2010 全国物业管理师执业资格考试辅导用书》系列丛书的编写体例是：

命题规律解读 通过辅导用书编写委员会对物业管理师执业资格考试的命题规律的准确定位，深度透视命题规律，帮助应试者理顺备考思路。

命题点解读 一种话题就是一种考点，一段材料就是一段积累。辅导用书编写委员会将物业管理师执业资格考试的命题要点做了深层次的剖析和总结，帮助应试者有效形成基础知识的提高和升华。

热点试题全解 辅导用书编写委员会在编写过程中，遵循考试大纲，结合考试教材，经过潜心研究、精心策划、重点筛选后编写出难易符合考试要求的典型试题，帮助应试者巩固已掌握的知识。

《2010 全国物业管理师执业资格考试辅导用书》系列丛书的特点是：

“地毯式”搜索命题点——使考点插翅难飞；

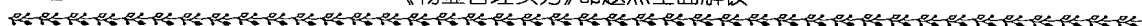
“闪电式”速记命题点——把考试当作一场游戏；

“题库式”活用命题点——让命题者无计可施。

北京兴宏程建筑考试培训中心专门为应试者组成了强大的专家答疑团队，所有应试者都可以通过专家答疑邮箱（Kaoshidayi2009@163.com）提出问题，专家答疑团队接到提问后会在 24 小时内回答应试者的提问。我们更希望应试者通过邮箱给我们提出宝贵意见，以便我们在以后修订时更进一步提高辅导书的价值。

进入考场的那一瞬间，你可能会感到有点紧张，这很正常。放松你的心情，增加信心，我们相信你有能力也有把握将本次考试做到完美。

参加本书编写的人员主要有靳晓勇、张春霞、施殿宝、熊青青、李同庆、郑赛莲、周胜、郭爱云、郭玉忠、薛孝东、魏文彪、梁晓静、王凤宝、郭丽峰、乔改霞、孙静、黄贤英、张福芳、刘龙、杨自旭、范首臣、孙雪、彭菲等，在此特表感谢。



由于编写时间仓促，书中难免存在疏漏之处，望广大读者和同行不吝赐教。我们衷心希望将建议和意见及时反馈给我们，我们将在以后的工作中予以改正。

最后衷心预祝广大应试者顺利通过考试。

北京兴宏程建筑考试培训中心

2010 年 1 月

考试相关情况说明

一、报考条件

报考科目	报 考 条 件
考四科	凡中华人民共和国公民，遵守国家法律、法规，恪守职业道德，并具备下列条件之一的，可以申请参加物业管理师资格考试： （一）取得经济学、管理科学与工程或土建类中专学历，工作满 10 年，其中从事物业管理工作满 8 年。 （二）取得经济学、管理科学与工程或土建类大专学历，工作满 6 年，其中从事物业管理工作满 4 年。 （三）取得经济学、管理科学与工程或土建类大学本科学历，工作满 4 年，其中从事物业管理工作满 3 年。 （四）取得经济学、管理科学与工程或土建类双学士学位或研究生班毕业，工作满 3 年，其中从事物业管理工作满 2 年。 （五）取得经济学、管理科学与工程或土建类硕士学位，从事物业管理工作满 2 年。 （六）取得经济学、管理科学与工程或土建类博士学位，从事物业管理工作满 1 年。 （七）取得其他专业相应学历、学位的，工作年限及从事物业管理工作年限均增加 2 年
考两科	符合《物业管理师制度暂行规定》有关报名条件，并于 2004 年 12 月 31 日前，评聘工程类或经济类高级专业技术职务，且从事物业管理工作满 10 年的人员，可免试《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》2 个科目，只参加《物业管理综合能力》2 个科目的考试
相关规定	上述报名条件中有关学历或学位的要求是指经国家教育行政部门承认的正规学历或学位；从事相关业务工作的年限要求是指取得规定学历前、后从事该相关业务工作时间的总和，其截止日期为 2009 年年底

二、考试时间及科目

考 试 日 期	考 试 时 间	考 试 科 目
2010 年第三季度	9:00 ~ 11:30	物业管理基本制度与政策
	14:00 ~ 16:30	物业管理综合能力
2010 年第三季度	9:00 ~ 11:30	物业管理实务
	14:00 ~ 17:00	物业管理实务

三、考试题型、试卷分值、合格标准

考 试 科 目	考 试 题 型	试 卷 满 分	合 格 标 准
物业管理基本制度与政策	单项选择题、多项选择题	100 分	60 分
物业管理综合能力	单项选择题、多项选择题与综合分析题	100 分	60 分
物业管理实务	单项选择题、多项选择题	100 分	60 分
物业管理实务	单项选择题、多项选择题与案例分析题	100 分	60 分

四、考试成绩管理

物业管理师执业资格考试成绩实行2年为一个周期的滚动管理办法，参加全部4个科目考试的人员必须在连续两个考试年度内通过全部科目；免试部分科目的人员必须在当年通过应试科目。

五、合格证书

物业管理师执业资格考试合格，由人力资源与社会保障部、住房和城乡建设部委托省、自治区、直辖市人民政府人事行政部门，颁发人力资源与社会保障部统一印制，人力资源与社会保障部、住房和城乡建设部用印的《中华人民共和国物业管理师资格证书》。该证书在全国范围内有效。

六、注册

取得《中华人民共和国物业管理师资格证书》的人员，经注册后方可以物业管理师的名义执业。

住房和城乡建设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。

物业管理师资格注册有效期为3年。《中华人民共和国物业管理师注册证》在有效期内是物业管理师的执业凭证，由持证人保管和使用。

备考复习指南

2010年全国物业管理师执业资格考试临近,你准备好了吗?下面是为你研究制定的一套备考方略:

1. 准备好考试大纲和教材——将考试大纲要求掌握的内容,用不同的符号或不同颜色的笔迹在考试指定教材中做好标记,以备在学习中随时掌控。

2. 全面通读教材——通读教材需要投入一定的时间和精力,应试者宜早做安排。强调对教材的通读,是要突出全面理解和融会贯通,并不是要求应试者把指定教材的全部内容逐字逐句地背下来。通读教材要注意准确把握文字背后的复杂含义,还要注意不同章节的内在联系,能够从整体上对应考试科目进行全面系统的掌握。

3. 突击考试重要考点——在对教材全面通读的基础上,应试者更要注意抓住重点进行复习。每门课程都有其必考知识点,这些知识点在每年的试卷上都会出现,只不过是命题形式不同罢了,可谓万变不离其宗。对于重要的知识点,应试者一定要深刻把握,能够举一反三,做到以不变应万变。

4. 通过习题练习巩固已掌握的知识——找一本好的复习资料进行巩固练习。好的资料应该按照考试大纲和指定教材的内容,以“考题”的形式进行归纳整理,并附有一定的参考价值的练习题,但复习资料不宜过多,选一两本就行了,多了容易眼花,反而不利于复习。

5. 实战模拟——建议应试者找三套模拟试题。一套在通读教材后做,找到薄弱环节,在突击考试重要考点时作为参考。一套在考试前一个月做,判断一下自己的水平,针对个别未掌握的内容有针对性地去学习。一套在考试前一周做,按规定的考试时间来完成,掌握答题的速度,体验考场的感觉。

6. 胸有成竹,步入考场——进入考场后,排除一切思想杂念,尽量使自己很快地平静下来。试卷发下来以后,要听从监考老师的指令,填好姓名、准考证号和科目代码,涂好准考证号和科目代码等。紧接着就安心答题。

7. 通过考试,领取证书——应试者按上述方法备考,一定可以通过考试。

答题方法解读

单项选择题答题方法：单项选择题每题1分，由题干和4个备选项组成，备选项中只有1个最符合题意，其余3个都是干扰项。如果选择正确，则得1分，否则不得分。单项选择题大部分来自考试用书中的基本概念、原理和方法，一般比较简单。如果应试者对试题内容比较熟悉，可以直接从备选项中选出正确项，以节约时间。当无法直接选出正确选项时，可采用逻辑推理的方法进行判断选出正确选项，也可通过逐个排除不正确的干扰选项，最后选出正确选项。通过排除法仍不能确定正确项时，可以凭感觉进行猜测。当然，排除的备选项越多，猜中的概率就越大。单项选择题一定要作答，不要空缺。单项选择题必须保证正确率在75%以上，实际上这一要求并不是很高。

多项选择题答题方法：多项选择题每题2分，由题干和5个备选项组成，备选项中至少有2个、最多有4个最符合题意，至少有1个是干扰项。因此，正确选项可能是2个、3个或4个。如果全部选择正确，则得2分；只要有1个备选项选择错误，该题不得分。如果答案中没有错误选项，但未全部选出正确选项时，选择的每1个选项得0.5分。多项选择题的作答有一定难度，应试者考试成绩的高低及能否通过考试科目，在很大程度上取决于多项选择题的得分。应试者在作答多项选择题时首先选择有把握的正确选项，对没有把握的备选项最好不选，宁“缺”勿“滥”，除非你有绝对选择正确的把握，最好不要选4个答案是正确的。当对所有备选项均没有把握时，可以采用猜测法选择1个备选项，得0.5分总比不得分强。多项选择题中至少应该有30%的题你是可以完全正确选择的，这就是说你可以得到多项选择题的30%的分值，如果其他70%的多项选择题，每题选择2个正确答案，那么你可以得到多项选择题的35%的分值。这样你就可以稳妥地过关。

综合（案例）分析题答题方法：案例分析题的目的是综合考核应试者对有关的基本内容、基本概念、基本原理、基本原则和基本方法的掌握程度以及检验应试者灵活应用所学知识解决工作实际问题的能力。案例分析题是在具体业务活动的背景材料基础上，提出若干个独立或有关联的小问题。每个小问题可以是计算题、简答题、论述题或改错题。应试者首先要详细阅读案例分析题的背景材料，建议你阅读两遍，理清背景材料中的各种关系和相关条件。看清楚问题的内容，充分利用背景材料中的条件，确定解答该问题所需运用的知识内容，问什么回答什么，不要“画蛇添足”。在案例分析题的评分标准一般要分解为若干采分点，最小采分点一般为0.5分，所以解答问题要尽可能全面、针对性强、重点突出、逐层分析、依据充分合理、叙述简明、结论明确，有计算要求的要写出计算过程。

答题卡填涂技巧

应试者在标准化考试中最容易出现的问题是填涂不规范，以致在机器阅读答题卡时产生误差。解决这类问题的最简单方法是将铅笔削好。铅笔不要削得太细太尖，应削磨成马蹄状或直接削成方形，这样，一个答案信息点最多涂两笔就可以涂好，既快又标准。

在进入考场接到答题卡后，不要忙于答题，而应在监考老师的统一组织下将答题卡的表头中的个人信息、考场考号、科目信息按要求进行填涂，即用黑色钢笔或签字笔填写姓名和准考证号，用2B铅笔涂黑考试科目和准考证号。不要漏涂、错涂考试科目和准考证号。一定要注意：每一科目的准考证号是不同的。

在填涂选择题时，应试者可根据自己的习惯选择下列方法进行：

先答后涂法——应试者接到试题后，先审题，并将自己认为正确的答案轻轻标记在试卷相应的题号旁，或直接在自己认为正确的备选项上做标记。待全部题目做完后，经反复检查确认不再改动后，将各题答案移植到答题卡上。采用这种方法时，需要在最后留有充足的时间进行答案移植，以免移植时间不够。

边答边涂法——应试者接到试题后，一边审题，一边在答题卡相应位置上填涂，边审边涂，齐头并进。采用这种方法时，一旦要改变答案，需要特别注意将原来的选择记号用橡皮擦干净。

边答边记加重法——应试者接到试题后，一边审题，一边将所选择的答案用铅笔在答题卡相应位置上轻轻记录，待审定确认不再改动后，再加重涂黑。需要在最后留在充足的时间进行加重涂黑。

目 录

考试相关情况说明	1
备考复习指南	3
答题方法解读	4
答题卡填涂技巧	5
第一章 物业服务企业	1
命题规律解读	1
命题点解读	1
热点试题全解	7
热点试题答案	11
第二章 物业管理招标投标	12
命题规律解读	12
命题点解读	12
热点试题全解	22
热点试题答案	29
第三章 物业管理合同	30
命题规律解读	30
命题点解读	30
热点试题全解	37
热点试题答案	40
第四章 早期介入与前期物业管理	41
命题规律解读	41
命题点解读	41
热点试题全解	45
热点试题答案	47
第五章 物业的承接查验	48
命题规律解读	48

命题点解读		48
热点试题全解		52
热点试题答案		55
第六章 入住与装修管理		56
命题规律解读		56
命题点解读		56
热点试题全解		63
热点试题答案		66
第七章 房屋及设施设备管理		67
命题规律解读		67
命题点解读		67
热点试题全解		76
热点试题答案		82
第八章 物业环境管理		83
命题规律解读		83
命题点解读		83
热点试题全解		89
热点试题答案		91
第九章 公共秩序管理服务		93
命题规律解读		93
命题点解读		93
热点试题全解		99
热点试题答案		102
第十章 物业管理风险防范与紧急事件		103
命题规律解读		103
命题点解读		103
热点试题全解		109
热点试题答案		111
第十一章 财务管理		113
命题规律解读		113
命题点解读		113
热点试题全解		118
热点试题答案		121

第十二章 物业管理档案管理	122
命题规律解读	122
命题点解读	122
热点试题全解	127
热点试题答案	130
第十三章 人力资源管理	131
命题规律解读	131
命题点解读	131
热点试题全解	140
热点试题答案	147
第十四章 客户管理	148
命题规律解读	148
命题点解读	148
热点试题全解	153
热点试题答案	158
第十五章 物业管理应用文书	160
命题规律解读	160
命题点解读	160
热点试题全解	168
热点试题答案	176

第一章 物业服务企业

命题规律解读

本章的命题规律主要体现在：

1. 涉及物业服务企业内容的考题主要以物业服务企业的类型、特征、常见模式、设立程序、组织机构设置等知识点作为命题点。
2. 需要重点掌握的内容有物业服务企业的主要特征、组织结构形式以及资质管理制度等。
3. 物业服务企业的设立程序以及企业职能机构的设置等内容需做熟悉掌握。
4. 对物业服务企业的主要类型,组织结构设计的要求和主要影响因素的内容可作一般了解。

命题点解读

命题点1 物业服务企业的概念和特征

表 1—1 物业服务企业的概念和特征

项目	具体内容
概念	物业服务企业是指依法成立、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	(1)是独立的企业法人。拥有一定的资金、设备、人员和经营场所;拥有明确的经营宗旨和符合法规的管理章程,具备相应的物业管理资质;独立核算,自负盈亏,以自己的名义享有民事权利,承担民事责任;所提供的服务是有偿的和盈利性的。 (2)属于服务性企业。主要通过常规性的公共服务、延伸性的专项服务、随机性的特约服务、委托性的代办服务和创收性的经营服务等项目,尽可能实现物业的保值和增值。 (3)具有一定的公共管理性质的职能。在向业主和物业使用人提供服务的同时,还承担着物业区域内公共秩序的维护、市政设施的配合管理、物业的装修管理等

命题点2 物业服务企业的分类

表 1—2 物业服务企业的分类

分类依据	内 容
按投资主体的经济成分划分	(1)全民所有制物业服务企业,其资产属于国家所有,这类企业在刚成立时,往往依附于原来企业或行政事业单位,管理的物业一般是由原有企业或行政事业单位自建的,具有自建自管的特点。 (2)集体所有制物业服务企业,其资产属于集体所有,一般是以街道原有的房产管理机构为基础,由街道或其他机构负责组建,管理街道区域内的物业或其他物业,还可以由集体所有制的房地产开发公司负责组建,主要管理企业自己开发的各类房产。 (3)民营物业服务企业,是指民营性质的物业服务企业。 (4)外资物业服务企业,是以外商独资经营、中外合资经营或合作经营等形式进行运作的物业服务企业。 (5)其他物业服务企业,是指企业资产属于多种所有制经济成分的投资主体所有的物业服务企业

续上表

分类依据	内 容
按股东出资形式划分	(1) 物业管理有限责任公司, 其股东以其出资额为限, 对公司承担有限责任, 公司以其全部资产对公司的债务承担责任。 (2) 物业管理股份有限公司, 全部资产被分为等额股份, 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。 (3) 股份合作型物业服务企业, 其股东通过订立合作经营章程, 按其股份享有权利和义务, 企业以其全部资产对其债务承担责任

命题点3 物业服务企业的常见模式

表 1—3 物业服务企业的常见模式

模 式	具 体 内 容
房地产建设单位的附属子公司或部门	由房地产开发建设单位投资成立的法人或非法人物业服务企业, 也有部分房地产企业在其内部设立专门部门(不属于企业), 承担售后物业的管理工作。 其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
独立的物业服务企业	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、自负盈亏的物业服务企业
物业管理集团公司	主要由集团总公司和下属子公司或分公司构成。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, 总公司机关中设若干业务处室和行政办公部门

命题点4 物业服务企业的工商注册登记

表 1—4 物业服务企业的工商注册登记

手续条件	具 体 内 容
企业名称的预先审核	根据公司登记管理的有关规定, 物业服务企业应当由全体股东或发起人指定的代表或委托的代理人申请企业名称的预先核准, 经工商行政管理部门批准后, 获得《企业名称预先核准通知书》
公司地址	物业服务企业应以其主要的办事机构所在地作为公司的地址
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, 物业服务企业作为服务性企业应符合此规定。同时, 注册资本还应符合各资质等级注册资本的规定要求
股东人数和法定代表人	在设立物业服务企业时, 股东人数必须符合法定条件
公司人员	物业服务企业的人数和从业资格应该符合相关法规要求
公司章程	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、内部管理等内容书面文件, 是设立企业的最重要的基础条件之一

命题点5 物业服务企业章程的内容

- (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

命题点 6 物业服务企业各等级资质应具备的条件

表 1—5 物业服务企业各等级资质应具备的条件

项 目	具 体 内 容
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。 (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
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。 (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
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

命题点7 物业服务企业的资质管理部门

国务院建设主管部门负责一级物业服务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服务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服务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。

设区的市级人民政府房地产主管部门负责三级物业服务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

命题点8 新设立的物业服务企业资质等级规定及在申报资质时需提供的资料

表1—6 新设立的物业服务企业资质等级规定及在申报资质时需提供的资料

项 目	主 要 内 容
资质等级规定	新成立的物业服务企业,其资质等级按最低等级核定,并设一年的暂定期
在申报时需提供的资料	(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)物业服务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

命题点9 物业服务企业的组织形式的优缺点

表1—7 物业服务企业的组成形式的优缺点

项 目	内 容
直线制	主要优点 领导能够集指挥和职能于一身,命令统一,责权分明,指挥及时
	主要缺点 要求领导者通晓各种专业知识,具备多方面的知识和技能
直线职能制	主要优点 加强了专业管理的职能,适应涉及面广、技术复杂、服务多样化、管理综合性强的物业服务企业
	主要缺点 机构人员较多,成本较高;横向协调困难,容易造成扯皮,降低工作效率
事业部制	主要优点 (1)强化了决策机制,使公司最高领导摆脱了繁杂的行政事务,着重于公司重大事情的决策; (2)能调动各事业部门的积极性、责任心和主动性,增强了企业的活力; (3)促进了内部的竞争,提高了公司的效率和效益; (4)有利于复合型人才考核培养,便于优秀人才脱颖而出
	主要缺点 事业部之间的协调困难,机构重叠,人员过多
矩阵制	主要优点 (1)加强了各职能部门之间的横向联系,充分利用了人力资源; (2)有利于调动各方工作积极性,解决处理各自责任范围内的问题; (3)具有较强的机动性和适应性
	主要缺点 (1)组织结构的稳定性较差,机构人员较多,容易形成多头领导; (2)部门之间关系复杂,协调工作量比较大,处理不当容易产生矛盾