



每天一套题，轻松开启成功之门

全国物业管理师 执业资格考试最后九套题 物业管理实务

执业资格考试命题研究中心 编

9 + 1 年最新真题
套押题密卷

赠

作者团队
全程答疑服务

同类书中的拳头产品 考生相传的冲刺宝典

国内顶级专业考前辅导专家团队执笔

大纲考点 涵盖全面 题型标准 似真性强 真题呈现 举一反三

想知道你的复习效果吗？最后九套题给你答案。

全国物业管理师执业资格考试
最后九套题

物业管理实务

执业资格考试命题研究中心 编

图书在版编目(CIP)数据

全国物业管理师执业资格考试最后九套题. 物业管理实务/
执业资格考试命题研究中心编. —南京:江苏科学技术出版社,
2012.3

ISBN 978-7-5345-9206-5

I. ①全… II. ①执… III. ①物业管理—资格考试—
习题集 IV. ①F293.33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 034721 号

全国物业管理师执业资格考试最后九套题

物业管理实务

编 者 执业资格考试命题研究中心
责任编辑 刘屹立 蔡伟华
责任校对 郝慧华
责任监制 曹叶平 周雅婷

出版发行 凤凰出版传媒集团
凤凰出版传媒股份有限公司
江苏科学技术出版社
集团地址 南京市湖南路1号A楼,邮编:210009
集团网址 <http://www.ppm.cn>
出版社地址 南京市湖南路1号A楼,邮编:210009
出版社网址 <http://www.pspress.cn>
经 销 凤凰出版传媒股份有限公司
印 刷 天津泰宇印务有限公司

开 本 787 mm×1 092 mm 1/16
印 张 9.75
字 数 250 000
版 次 2012 年 4 月第 1 版
印 次 2012 年 4 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5345-9206-5
定 价 35.00 元

图书如有印装质量问题,可随时向我社出版科调换。

编写委员会

主 任：郭丽峰

副主任：周 胜 靳晓勇

委 员：郝鹏飞 姜 海 吕 君
张丽玲 魏文彪 梁晓静
李同庆 薛孝东 张海鹰
张建边 赵春海 张福芳
赵晓伟 刘 龙 黄贤英
杨自旭

内 容 提 要

本书共分三部分。第一部分为“最后九套题”，根据 2012 年考试大纲的要求，精心选择题目，编写了九套模拟试题，供考生冲刺使用。考生在做题过程中要结合教材理解题目的意图。第二部分为“历年考题”，为考生提供了 2011 年的考题。考生通过对考题的学习，来掌握命题的规律。第三部分为“考点专题归纳”，考生通过该部分内容来解答相应的案例题。本书适合参加 2012 年全国物业管理师执业资格考试的考生使用。

前 言

《全国物业管理师执业资格考试最后九套题》丛书是严格按照 2012 年《全国物业管理师执业资格考试大纲》的要求，根据《全国物业管理师执业资格考试用书》的内容编写而成的。

我们以前编写的相关辅导书受到了很多考生的青睐和厚爱，在听到读者赞扬声的同时，我们还经常收到读者的来信、来电，反映书中安排的习题还不够，希望能出版与考试相配套的模拟试卷，以便在复习的最后冲刺阶段体验考试的实战情景，从而在考试中取得好成绩。根据广大读者的要求，我们组织了一个有实力的编写团队，为读者精心打造了本丛书。

本丛书秉承了“探寻考试命题的变化轨迹，预测考试试题可能的发展方向 and 考查重点”的宗旨，以期减少学生在复习迎考中的盲目性，加强复习的针对性，减轻考生的负担，强化复习效果。

本丛书编写时充分体现了新考试大纲的要求，每套试卷的分值、题型等都是按最新的要求编排的。在习题的编排上，本丛书注重与知识点所关联的考点、题型、方法的再巩固与再提高，并且题目的综合和难易程度尽量贴近实际、注重创新、注重实用。书中试题突出重点、考点，针对性强，题型标准，应试导向准确。试题的选编体现了“原创与经典”相结合的原则，着力加强“能力型、开放型、应用型和综合型”试题的开发与研究，各科目均配有一定数量的作者最新原创题目。从知识点的考纲、考点、考题的“三考”导向目标上审视，堪称为考生导学、导练、导考的优秀辅导材料，能使考生举一反三、融会贯通、查漏补缺，为考生最后冲刺助一臂之力。

为了配合考生的复习备考，我们配备了专家答疑团队，开通了答疑 QQ (1725581887) 和答疑网站 (www.wvbedu.com)，以便随时解答考生所提问题。

由于时间和水平有限，书中难免有疏漏和不当之处，敬请广大读者批评指正。

编者

2012 年 2 月

目 录

第一部分 最后九套题	1
第 1 套题	1
第 1 套题参考答案	4
第 2 套题	9
第 2 套题参考答案	13
第 3 套题	18
第 3 套题参考答案	21
第 4 套题	26
第 4 套题参考答案	29
第 5 套题	35
第 5 套题参考答案	38
第 6 套题	44
第 6 套题参考答案	49
第 7 套题	55
第 7 套题参考答案	58
第 8 套题	63
第 8 套题参考答案	66
第 9 套题	71
第 9 套题参考答案	74
第二部分 历年考题	78
2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷	78
2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案	82
第三部分 考点专题归纳	84
第一章 物业服务企业	84
第二章 物业管理招标投标	91
第三章 物业管理合同	98
第四章 早期介入与前期物业管理	101
第五章 物业的承接查验	103
第六章 入住与装修管理	106
第七章 房屋及设施设备管理	109
第八章 物业环境管理	113
第九章 公共秩序管理服务	116

第十章	物业管理风险防范与紧急事件	119
第十一章	财务管理	124
第十二章	物业管理档案管理	127
第十三章	人力资源管理	131
第十四章	客户管理	136
第十五章	物业管理应用文书	141

第一部分 最后九套题

第1套题

一、单项选择题(共10题,每题1分。每题的备选项中,只有1个最符合题意)

1. 二级资质物业管理企业的注册资本为人民币()万元以上。
A. 500
B. 300
C. 200
D. 100
2. 国家提倡建设单位通过()的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。
A. 邀请
B. 委托
C. 招标投标
D. 协议
3. 前期物业管理服务的对象是()。
A. 全体业主
B. 建设单位
C. 业主大会
D. 业主委员会
4. 物业管理机构更迭时管理工作移交的物业资料中,业主房屋装修资料包括()。
A. 身份证复印件、相片
B. 入住登记表
C. 设备维修记录
D. 消防审批
5. 入住通知书是建设单位向业主发出的办理入住手续的书面通知,主要包括()。
A. 物业不同部位保修规定
B. 物业名称、楼号
C. 物业具体位置
D. 验收情况简要描述
6. 房屋的基本组成部分中,装修部分包括()。
A. 基础
B. 屋面
C. 顶棚
D. 楼地面
7. 清洁工作日常管理的组成方法不包括()。
A. 日检
B. 月检
C. 年检
D. 专项抽检
8. 消防安全检查应作为一项()的工作常抓不懈。
A. 长期性和经常性
B. 常规性和重点性
C. 持续性和长期性
D. 常规性和持续性
9. 前期物业管理的风险有许多方面,但最主要的是()。
A. 合同风险
B. 管理风险
C. 资金风险
D. 技术风险
10. 齐全完整、检索便捷的物业管理档案系统,是物业管理的一项()的工作,是做好物业管理服务工作的一个必要条件,也是物业服务企业的一项基本功。

- A. 代表性
- B. 政策性
- C. 典型性
- D. 基础性

二、多项选择题(共5题,每题2分。每题的备选项中,有2个或2个以上符合题意,至少有1个错项。错选,本题不得分;少选,所选的每个选项得0.5分)

11. 承诺在商品交易中又称为()。

- A. 发盘
- B. 收盘
- C. 接受
- D. 出盘
- E. 出价

12. 物业服务企业的财务管理包括()。

- A. 营业收入管理
- B. 维护资金管理
- C. 成本和费用管理
- D. 利润管理
- E. 专项维修资金的管理

13. 全国物业服务企业信用档案建设按照()的原则,由国家建设部统一部署。

- A. 统一规划
- B. 重点建设
- C. 分级建设
- D. 信息共享
- E. 分步实施

14. 客户满意度问卷调查基本的问答格式主要包括()。

- A. 自主答卷式
- B. 上网浏览式
- C. 面谈问答式
- D. 电话预约式
- E. 电脑答卷式

15. 礼仪文书是物业管理公司用于日常社会交往并反映一定的礼节、仪式的文字形式,其显著特点包括()。

- A. 礼节性
- B. 规范性
- C. 法制性
- D. 概括性
- E. 连贯性

三、案例题(共10题,第16题至25题,共80分)

案例一

某物业项目位于粤西的一个沿海城市,总建筑面积达50余万 m^2 ,属多层、中高层住宅物业,项目分三期建设,是当地最大的住宅建设项目。整个小区的建设申报了国家安居示范工程小区,是当地重点工程之一,备受当地居民和政府的关注。建设单位为把这个项目建设经营好,在项目的立项阶段就选聘了一家具有丰富经验的物业服务企业,并由其负责该项目物业管理的早期介入工作。

问题:

16. 试列举物业项目开发建设存在的问题。

17. 早期介入的含义及必要性分别是什么?

18. 根据案例分析,该建设单位选聘了具有丰富经验的物业服务企业,并由其负责该项目物业管理的早期介入工作的好处是什么?

案例二

某日,某高层楼宇16楼A室的业主向管理部门报上一份装修申报登记表,申报在阳台装

一台太阳能热水器,物业管理单位装修管理人员在接到申报后拟予以同意。上级主管在审核相关资料时发现安装地点不明确,于是要求装修管理人员去现场核实,发现该户申报的安装位置实为共用屋面,而非业主自用部分。

问题:

19. 物业装饰装修管理的流程包括哪些方面?
20. 物业装饰装修不予登记的情况包括哪些?
21. 本案例反映的问题有哪些? 根据反映出的问题,提出改进意见。

案例三

2005 年明某购买了某小区 5 栋 203 号住宅并搬入该房屋居住。2006 年某夜,三名歹徒从小区后门潜入 5 栋 103 房内,观察楼内住户出入情况,伺机作案。三日后,明某在 5 栋 103 房内被该三名歹徒杀害,劫去财物若干。破案后,三名歹徒被人民法院以故意杀人罪、抢劫罪,判处死刑。案发时 5 栋 103 房已售出,业主未办理入住手续,钥匙由物业管理公司保管。物业管理公司的电工陈某曾看见罪犯之一在 5 栋 103 房内出现,但未上前进行检查,亦未告知他人。2006 年 8 月,被害人家属以物业管理公司未尽到物业服务合同的义务,构成合同违约为由,向法院提起诉讼。

问题:

22. 签订物业服务合同的双方分别是谁?
23. 物业服务合同具有哪些特点?
24. 物业服务合同终止的原因可能有哪些?
25. 根据案例分析,物业服务企业是否该承担违约责任?

第1套题参考答案

一、单项选择题

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. B | 2. C | 3. A | 4. D | 5. C |
| 6. C | 7. C | 8. A | 9. A | 10. D |

【解析】

1. 本题考核的是物业服务企业不同资质等级的注册资金额。我国物业服务企业资质等级分为一、二、三级。一级资质:注册资本为人民币 500 万元以上。二级资质:注册资本为人民币 300 万元以上。三级资质:注册资本为人民币 50 万元以上。

2. 本题考核的是物业管理招标的项目条件。按照《物业管理条例》和《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定,住宅及同一物业管理区域内非住宅的建设单位,应当通过招标投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业;国家提倡建设单位通过招标投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。因此,必须通过招标投标方式选聘物业服务企业的项目,仅为新开发的住宅及同一物业管理区域内非住宅;新开发的非住宅项目,以及业主入住后由业主大会选聘物业服务企业的情况,既可采取招标投标方式,也可采取其他方式。

3. 本题考核的是前期物业管理服务的对象。前期物业管理服务的对象是全体业主,并按规定向业主收取物业管理服务费用。

4. 本题考核的是物业管理机构更迭时管理工作移交的物业资料。主要包括:

(1) 物业产权资料、综合竣工验收资料、施工设计资料、机电设备资料等。

(2) 业主资料。

1) 业主入住资料,即入住通知书、入住登记表、身份证复印件、相片等;

2) 房屋装修资料,即装修申请表、装修验收表、装修图纸、消防审批、验收报告、违章记录等。

(3) 管理资料,即各类值班记录、设备维修记录、水质化验报告等各类服务质量的原始记录。

(4) 财务资料,即固定资产清单、收支账目表、债权债务移交清单、水电抄表记录及费用代收代缴明细表、物业服务费收缴明细表、维修资金使用审批资料及记录、其他需移交的各类凭证表格清单。

(5) 合同协议书,即对内对外签订的合同、协议原件。

(6) 人事档案资料,即双方同意移交留用的在职人员的人事档案和培训、考试记录等。

(7) 其他需要移交的资料。

5. 本题考核的是入住准备工作中的资料准备。入住通知书是建设单位向业主发出的办理入住手续的书面通知。主要内容包括:

(1) 物业具体位置;

(2) 物业竣工验收合格以及物业服务企业接管验收合格的情况介绍;

(3) 准予入住的说明;

(4) 入住具体时间和办理入住手续的地点;

(5) 委托他人办理入住手续的规定;

(6) 业主人住时需要准备的相关文件和资料;

(7) 其他需要说明的事项。

6. 本题考核的是房屋的基本组成部分。主要包括:

(1) 结构部分,指基础、承重构件、非承重墙、屋面、楼地面等;

(2) 装修部分,指门窗、外抹灰、内抹灰、顶棚、细木装修等;

(3) 设施设备部分,指水卫、电气、暖通、特殊设备(如消防、避雷、电梯)等项目。

7. 本题考核的是清洁卫生日常管理方法与要点。清洁工作日常管理由日检、月检及专项检查组成,其中日检应覆盖小区主要室内外公共区域。检查的主要部位有:建筑物的内外墙角、地面、顶棚、天台、道路、停车场、公共区域门窗、扶手等。

8. 本题考核的是消防安全检查的注意事项。消防安全检查应作为一项长期性、经常性的工作常抓不懈。在消防安全检查组织形式上可采取日常检查与重点检查、全面检查与抽样检查相结合的方法,应结合不同物业的火灾特点来决定具体采用什么方法。

9. 本题考核的是前期物业管理的合同风险。前期物业管理的风险有许多方面,但最主要的是合同风险。合同风险具体包括:合同期限、合同订立的风险、合同执行的风险。

10. 本题考核的是物业服务工作档案管理的内容。齐全完整、检索便捷的物业管理档案系统,是物业管理的一项基础性的工作,是做好物业管理服务工作的一个必要条件,也是物业服务企业的一项基本功。

二、多项选择题

11. BC

12. ACDE

13. ACDE

14. ACE

15. AB

【解析】

11. 本题考核的是合同的承诺的概念。承诺,在商品交易中又称为接受、收盘,是指受要约人按照要约规定的时间和方式,用语言或行为对要约表示完全接受以缔结合同的一种意思表示。要约一经承诺,合同即告成立。

12. 本题考核的是物业服务企业财务管理的内容。主要包括营业收入管理、成本和费用管理、利润管理以及专项维修资金的管理。

13. 本题考核的是物业服务企业信用档案建设的原则。全国物业服务企业信用档案建设按照“统一规划、分级建设、分步实施、信息共享”的原则,由国家建设部统一部署。

14. 本题考核的是客户满意度问卷调查基本的答问格式。主要包括自主答卷式、面谈问卷式以及电脑答卷式。

15. 本题考核的是物业管理应用文书中礼仪文书的特点。礼仪文书是物业管理公司用于日常社会交往并反映一定的礼节、仪式的文字形式。礼仪文书的显著特点,一是礼节性,二是规范性。

三、案例题

案例一

16. 物业建设和销售过程中,建设项目由于多种原因往往会存在一些问题,主要表现在:

- (1) 物业规划和施工安装存在问题,如设备配置不当、停车位不足、物业工程质量缺陷等;
- (2) 建设单位不按规定提供物业管理的基础条件,如管理用房、物业档案资料缺漏等;
- (3) 工程质量保修和工程遗留问题处理不及时;
- (4) 建设单位从自身利益考虑,将部分开发建设的责任和义务转嫁给物业服务企业承担;
- (5) 建设单位在售房时向业主作出不合理的物业管理承诺,使物业服务企业承担不合理的责任等。

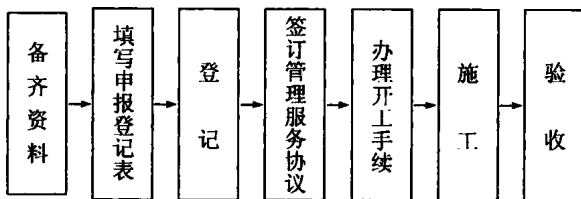
17. 早期介入的含义:早期介入是指新建物业竣工之前,建设单位根据项目开发建设的需要所引入的物业管理的咨询活动。

早期介入的必要性:在开发建设工作的早期,物业服务企业通过早期介入活动,将长期积累的物业管理知识与经验应用于规划设计,并且在建设施工销售阶段同步跟进配合,协助开发建设单位及时发现和处理建设销售过程中存在的问题,不仅能从源头上堵住漏洞,避免或减少上述阶段问题的发生,减少房地产开发建设的纠纷,使房地产开发建设得以顺利进行,而且可以在物业开发建设初期把不利于物业管理、损害业主利益的因素尽可能消除或减少,使物业投入使用后,物业管理顺利开展,业主利益得到保障。

18. 良好的物业管理品牌提高了这个商品房小区的知名度,同时早期介入物业销售初期综合环境的设计,使该项目与该市同类建设项目相比,具有更高的经济效益和社会效益。

案例二

19. 物业装饰装修管理流程示意图:



20. 物业管理单位应详细核查装饰装修申请登记表中的装修内容,有下列行为之一的将不予登记:

- (1) 未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案,擅自变动建筑主体和承重结构的;
- (2) 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房的;
- (3) 扩大承重墙上原有的门窗尺寸,拆除连接阳台的砖、混凝土墙体的;
- (4) 损坏房屋原有节能设施,降低节能效果的;
- (5) 未经城市规划行政主管部门批准搭建建筑物、构筑物的;
- (6) 未经城市规划行政主管部门批准改变住宅外立面,在非承重外墙上开门、窗的;

- (7)未经供暖管理单位批准拆改供暖管道和设施的;
- (8)未经燃气管理单位批准拆改燃气管道和设施的;
- (9)其他影响建筑结构和使用安全的行为。

21. 此案例中反映的问题主要是:

- (1)业主填写的装修申报登记表等资料过于简单,以至于无法确认业主安装设备的具体位置;
- (2)装修管理人员未到现场核实而盲目同意施工。

在物业装修管理中,应从以下方面改进:

- (1)在业主申报装修时,物业管理应辅导业主认真填写装修申报登记表,详细说明装修地点、内容等情况;
- (2)在业主装修情况不明,或语言表达不清时,物业管理应到现场核实,不可盲目接受业主装修申报;
- (3)应对物业管理单位相关人员加强培训和约束,强化装修管理责任意识,同时检查物业管理各环节存在的问题并予以改进。

案例三

22. 物业服务合同是物业服务企业与业主(或业主大会授权的业主委员会)之间就物业管理服务及相关的物业管理活动所达成的权利义务关系的协议。

23. 物业服务合同具有的特点包括:

- (1)一般情况下,产权多元化的物业管理区域是由业主委员会在业主大会的授权下作为合同主体与物业服务企业签订物业服务合同;
- (2)物业管理涉及群众的日常生活以及城市的正常秩序,因此各级政府行政机关有必要介入、指导和监督物业管理活动;
- (3)在订立物业服务合同时,应明确不但业主或物业使用人要支付在物业管理服务过程中所发生的相关费用,物业服务企业还应取得一定的酬金或利润,物业管理服务是有偿性质;
- (4)物业管理区域内的全体业主作为物业服务合同的一方主体,一般不可能在选择物业管理服务以及选择物业服务企业方面形成一致的看法,其中的单个业主或部分业主,也不可能拒绝某种物业管理服务或某个物业服务企业。

24. 物业服务合同可以因下列原因终止:

- (1)物业服务合同约定的期限届满,双方没有续签合同的;
- (2)物业服务企业与业主大会双方协商一致解除合同的;
- (3)因不可抗力致使物业服务合同无法履行的,物业服务合同将自然终止;
- (4)物业服务企业如果被宣告破产,应按照国家规定进行破产清算,物业管理合同自然无法继续履行;
- (5)法律、法规规定的其他情形。

25. 明某自其入住之日起就与物业管理公司建立了事实上的服务合同法律关系,即物业管理合同法律关系,该合同的效力不仅及于其自购的房屋,而且及于管理社区的公共部分及特定条件下的社区全部。根据物业服务合同的性质、目的和行业习惯,避免住户人身、财产受到侵害,就成为此类合同的附随义务。被告物业管理公司收取物业服务费用,应提供相应的服

务,其工作人员除应具备相关的专业知识外,还应当履行作为物业服务企业应负有的注意义务,包括及时发现、报告可疑人员,消除不合理危险,保护住户安全。被告物业管理公司有能力也有条件对本小区空置房屋内的陌生人员给予充分的注意,询问、了解这些人员的意图和动向以及发现并遏止其中一些人的犯罪企图,保护住户的安全。虽然5栋103房已为他人所购置,但是,由于业主尚未入住,该房屋的钥匙由物业管理公司控制,物业管理公司对该房负有管理的义务。由于其未尽职责、疏于管理,使三名歹徒非常容易地在5栋103房内潜伏三日,寻找作案目标,伺机作案。虽然被告工作人员在三名歹徒潜伏的第二天即发现5栋103房内犯罪分子的行迹,但是,由于责任心不强,疏忽大意,没有及时开门检查、询问可疑人员,从而使三名歹徒的犯罪行为在第三天得逞,明某被杀害。事实证明,物业管理公司对空置的房屋疏于管理,对可疑人员未引起应有的注意,是其工作的一大失误,这一失误已将住户置于极不安全的境地。被告物业管理公司履行义务不符合合同的约定,以致使业主明某陷入危险的环境,应当承担违约责任。

第2套题

一、单项选择题(共10题,每题1分。每题的备选项中,只有1个最符合题意)

1. 物业服务企业是依法成立、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()。
A. 经济实体
B. 法人代表
C. 服务企业
D. 有限公司
2. 评标委员会由招标人的代表与物业管理专家组成,人数一般为()人以上单数。
A. 3
B. 4
C. 5
D. 6
3. 合同签订应遵循的基本原则中,()原则是合同法的最高要求。
A. 主体平等
B. 合同自由
C. 诚实信用
D. 守法和维护社会公益
4. 物业的承接查验是指物业服务企业对新接管项目的物业()、共用设施设备进行承接查验。
A. 重要部位
B. 共用部位
C. 隐蔽部位
D. 薄弱部位
5. 业主人住房屋验收表是记录()对房屋验收情况的文本,通常以记录表格的形式出现。
A. 业主
B. 建设单位
C. 物业管理人
D. 物业服务企业
6. 建筑物内公共区域清洁不包括()。
A. 大堂清洁
B. 电梯清洁
C. 墙面清洁
D. 公共设施清洁
7. 公共秩序管理服务是指在物业管理区域内,物业服务企业协助政府有关部门所进行的公共安全防范和公共秩序维护等管理服务活动,其内容不包括()。
A. 公共安全防范管理服务
B. 消防管理服务
C. 车辆停放管理服务
D. 通信安全管理
8. 合同订立存在风险,在订立前期物业服务合同时,()居于主导方面。
A. 业主委员会
B. 业主
C. 物业服务企业
D. 物业建设单位
9. 一般存放期不长,会有相当多的案卷因存放到期而移出或销毁的档案是()。
A. 物业日常管理期收集整理的档案
B. 物业入住期收集整理的档案
C. 物业承接查验期收集整理的档案
D. 前期物业管理收集的档案
10. 在物业管理的客户管理中,()是物业管理服务的直接消费者,与物业管理服务活动联系最为紧密。
A. 业主
B. 建设单位