

同类书中的拳头产品 考生相传的冲刺宝典

作者团队 全程答疑服务

9 套押题密卷  
+ 2  
年最新真题

2013

# 全国物业管理师 执业资格考试最后九套题

执业资格考试命题研究中心 编

每天一套题 轻松开启成功之门

## 物业管理实务

大纲考点

题型标准

真题呈现

涵盖全面

似真性强

举一反三

想知道你的复习效果吗？最后九套题给你答案

（第2版）

全国物业管理师执业资格考试  
最后九套题

# 物业管理实务

(第2版)

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,  
2013. 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(第 2 版)

---

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

---

出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司  
江苏科学技术出版社  
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 昌黎县思锐印刷有限责任公司

---

开 本 787 mm×1 092 mm 1/16  
印 张 10.75  
字 数 275 200  
版 次 2013 年 3 月第 2 版  
印 次 2013 年 3 月第 2 次印刷

---

标准书号 ISBN 978-7-5345-9206-5  
定 价 36.00 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2013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、2012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2013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2013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，在听到读者赞誉声的同时，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 and 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  
2013年2月

# 目 录

<b>第一部分 最后九套题</b> .....	1
第 1 套题 .....	1
第 1 套题参考答案 .....	4
第 2 套题 .....	10
第 2 套题参考答案 .....	13
第 3 套题 .....	19
第 3 套题参考答案 .....	23
第 4 套题 .....	29
第 4 套题参考答案 .....	32
第 5 套题 .....	37
第 5 套题参考答案 .....	40
第 6 套题 .....	46
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 .....	75
<b>第二部分 历年考题</b> .....	80
2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷 .....	80
2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案 .....	84
2012 年度全国物业管理师执业资格考试试卷 .....	86
2012 年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案 .....	90
<b>第三部分 考点专题归纳</b> .....	93
第一章 物业服务企业 .....	93
第二章 物业管理招标投标 .....	99
第三章 物业管理合同 .....	106
第四章 早期介入与前期物业管理 .....	110
第五章 物业的承接查验 .....	113
第六章 入住与装修管理 .....	117
第七章 房屋及设施设备管理 .....	120

---

第八章 物业环境管理 .....	126
第九章 公共秩序管理服务 .....	130
第十章 物业管理风险防范与紧急事件 .....	134
第十一章 财务管理 .....	139
第十二章 物业管理档案管理 .....	143
第十三章 人力资源管理 .....	147
第十四章 客户管理 .....	152
第十五章 物业管理应用文书 .....	157



# 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)

- 关于物业服务企业常见模式的说法,错误的是( )。
  - 物业管理集团公司由集团总公司和下属子公司或分公司构成
  - 房地产建设单位的附属子公司是指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
  - 独立的物业服务企业是指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
  - 房地产建设单位与物业管理单位之间是平级关系
- 物业服务企业在可行性研究阶段早期介入的内容包括( )。
  - 设计与客户目标相一致并具备合理性能价格比的物业管理框架性方案
  - 就物业环境及配套设施的合理性、适应性提出意见或建议
  - 提供设施设备的设置、选型及服务方面的改进意见
  - 对内外装修方式、用料及工艺等从物业管理的角度提出意见
- 物业管理单位发现装修人或者装饰装修企业有违反相关法规规定的行为不及时向有关部门报告的,由( )给予警告。
  - 城市规划行政主管部门
  - 建设行政主管部门
  - 当地人民政府建设主管部门
  - 房地产行政主管部门
- 结构构件完好、安全可靠,屋面或板缝不漏水,装修和设备完好、齐全完整,管道畅通、现状良好,使用正常或虽个别分项有轻微损坏,但不影响居住安全和正常使用的房屋属于( )。
  - 完好房
  - 基本完好房
  - 一般损坏房
  - 严重损坏房
- 消防工作的指导原则是“预防为主,防消结合”,为达到“预防为主”的目的,必须把日常的消防管理工作( )。
  - 法制化和规范化
  - 制度化和明确化
  - 制度化和法制化
  - 集中化和明确化
- 物业管理相关合同在订立前要注重合同主体的( ),合同服务的约定应尽可能详尽,避免歧义。
  - 合法性
  - 规范性
  - 整体性
  - 集中性

7. 按照《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》的规定,在出售公房时,售房单位按照一定比例从售房款中提取,高层住宅不低于售房款的( ) ,该部分专项维修资金属售房单位所有。
- A. 30% B. 20%  
C. 10% D. 5%
8. 若电子媒体档案是保存于电脑硬盘的文字和图形图像资料,则一般以( )形式存贮。
- A. 数字 B. 模拟  
C. 磁带 D. 符号
9. 物业服务企业常用的培训方法不包括( )。
- A. 课堂教学法 B. 现场教学法  
C. 师徒式培训法 D. 小班教学法
10. 物业服务企业向下级各单位公布某事项的进展情况时,应使用的行政公文文种是( )。
- A. 通知 B. 通报  
C. 报告 D. 决定

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. 根据《公司法》和《物业服务企业资质管理办法》的规定,物业服务企业的设立程序分为( )阶段。
- A. 资质评估 B. 资质审批  
C. 工商注册登记 D. 组织机构设置  
E. 商标申请
12. 合同的类型包括( )。
- A. 事实合同 B. 综合合同  
C. 口头合同 D. 书面合同  
E. 联合合同
13. 物业管理承接查验时,使用查验是通过启用设施或设备来直接检验被查验对象的安装质量和使用功能,以直观地了解其( )等。
- A. 符合性 B. 功能性  
C. 舒适性 D. 安全性  
E. 适用性
14. 白蚁的防治方法中,诱杀法包括( )。
- A. 药物诱杀 B. 色彩诱杀  
C. 食物诱杀 D. 灯光诱杀  
E. 气味诱杀
15. 物业服务记录档案的收集范围包括( )。
- A. 小区及共用设施清洁服务记录 B. 会所服务记录  
C. 设施设备运行记录档案 D. 社区活动记录  
E. 服务与投诉管理记录

## 三、案例题(共 10 题,第 16 题至 25 题,共 80 分)

## 案例一

2010 年 6 月 2 日,车主徐某将其小轿车停放于小区内,后发现车被高空坠物砸坏车头盖板。徐某找到小区的保安,保安称其为小区正在装修的 11 层住户坠落的瓷片所砸,并带徐某查看现场。徐某要求 11 层业主赔偿其修车费用,11 层业主称自己装修已经向小区物业管理公司申报登记,手续齐全,装修合法,拒绝了徐某的要求。徐某与其交涉未果,遂将 11 层业主和小区物业管理公司告上法庭,要求两被告连带赔偿其修车费 2 000 元。

## 问题:

16. 根据案例分析,业主装饰装修前,应向物业管理单位提供哪些资料?
17. 说明在物业管理范围内出现高空坠物的处理措施。
18. 物业管理活动中可能发生刑事案件,物业管理公司应怎样做?

## 案例二

某小区入夏以来蚊子突然增多,物业服务企业对小区的公共区域及小区周边进行了灭蚊消杀处理,但蚊害依然严重。通过进一步检查,物业服务企业发现该小区 C 栋 19 楼一空置房的阳台处有大量积水,怀疑此区域为蚊子滋生源。物业服务企业立刻与该户业主取得联系,在业主的配合下清除堵塞阳台雨水口的塑料袋,排干了阳台的积水,加药杀灭水中蚊子幼虫,并再次对小区进行一次成蚊扑杀。几天后整个小区蚊子明显减少。

## 问题:

19. 蚊子的防治方法有哪些?
20. 其他常见虫害鼠害的防治包括哪些方面? 分别用哪些方法?
21. 积水是蚊子得以繁殖的基本条件,如果有积水,物业服务企业应如何处理?

## 案例三

2009 年 5 月 10 日夜晚,张某搭乘电梯回家,电梯刚开始运行正常,可快到达 4 楼时,突然失去控制坠落到了 1 楼,张某当场昏迷过去。1 个小时以后,张某被人发现,才被送往附近医院救治。由于出现了头晕、吐血的症状,医院诊断为应急性胃溃疡并内出血。

## 问题:

22. 常见电梯的种类有哪些?
23. 为防止本案例事故再次发生,物业服务企业应如何进行电梯系统的管理?
24. 当电梯发生故障时,物业服务企业应该怎么应急处理?
25. 根据案例分析,本次事故的责任是否由物业服务公司承担?

## 第 1 套题参考答案

### 一、单项选择题

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

### 【解析】

1. 本题考核的知识点为物业服务企业的常见模式。

(1) 房地产建设单位的附属子公司或部门。它是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。另外,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。这种企业的特点是:房地产建设单位与物业管理单位之间属上下级关系。这类物业服务企业过去的主要管理对象为上级建设单位开发的房地产项目,但近年来随着市场化进程不断推进,除了管理上级建设单位开发的项目以外,也通过市场获取物业管理项目。

(2) 独立的物业服务企业。它是指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。

(3) 物业管理集团公司。它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;子公司或分公司既可按地域设置,也可按专业服务内容划分。

2. 本题考核的知识点为物业管理早期介入可行性研究阶段的内容。主要包括:

- (1) 根据物业建设及目标客户群的定位确定物业管理的模式;
- (2) 根据规划和配套确定物业管理服务的基本内容;
- (3) 根据目标客户情况确定物业管理服务的总体服务质量标准;
- (4) 根据物业管理成本初步确定物业管理服务费的收费标准;
- (5) 设计与客户目标相一致并具备合理性能价格比的物业管理框架性方案。

3. 本题考核的知识点为物业服务企业和相关管理部门的责任。物业管理单位发现装修人或者装饰装修企业有违反相关法规规定的行为不及时向有关部门报告的,由房地产行政主管部门给予警告,可处装饰装修管理服务协议约定的装饰装修管理服务费 2~3 倍的罚款。物业装饰装修行政主管部门的工作人员接到物业管理单位对装修人或者装饰装修企业违法行为的报告后,未及时处理,玩忽职守的,应依法给予行政处分。

4. 本题考核的知识点为房屋的完损等级分类。根据各类房屋的结构、装修、设备等组成部分的完好及损坏程度,房屋的完损等级分为以下 5 类:

(1) 完好房,指房屋的结构构件完好、安全可靠,屋面或板缝不漏水,装修和设备完好、齐全完整,管道畅通、现状良好,使用正常或虽个别分项有轻微损坏,但不影响居住安全和正常使用,一般经过小修就能修复好的房屋;

(2)基本完好房,指房屋结构基本完好,少量构部件有轻微损坏,装修基本完好,油漆缺乏保养,设备、管道现状基本良好,能正常使用,经过一般性的维修即可恢复使用功能的房屋;

(3)一般损坏房,指房屋结构一般性损坏,部分构部件有损坏或变形,屋面局部漏雨,装修局部有破损,油漆老化,设备管道不够通畅,水卫、电照的管线、器具和零件有部分老化、损坏或缺,需要进行中修或局部大修更换部件的房屋;

(4)严重损坏房,指房屋年久失修,结构有明显变形或损坏,个别构件已处于危险状态,屋面严重渗漏,装修严重变形、破损,油漆老化见底,设备陈旧不齐全,管道严重堵塞,水卫、电照的管线、器具和零件残缺及严重损坏,需要进行大修或翻修、改建的房屋;

(5)危险房,指房屋承重构件已属危险构件,结构丧失稳定和承载能力,随时有倒塌可能,不能确保住用安全的房屋。

5. 本题考核的知识点为消防工作制度的制订。消防工作的指导原则是“预防为主,防消结合”。为达到“预防为主”的目的,必须把日常的消防管理工作制度化、明确化。消防制度包括各种场所的消防要求规范、消防检查制度、各种消防设施设备的操作及维修保养制度、火警火灾应急处理制度、消防值班制度和消防器材管理制度等。

6. 本题考核的知识点为物业管理风险防范的措施。

(1)物业服务企业要学法、懂法和守法,物业管理相关合同在订立前要注重合同主体的合法性,合同服务的约定应尽可能详尽,避免歧义。

(2)物业服务企业要抓制度建设、抓员工素质和抓管理落实,建立健全并严格执行物业服务企业内部管理的各项规章制度和岗位责任制,不断提高员工服务意识、服务技能和风险防范意识,通过机制创新、管理创新和科技创新改进经营管理方式,提高管理水平和效率,降低运营成本,增强企业自身的市场竞争能力和抵御风险能力。

(3)妥善处理物业管理活动相关主体间的关系。即:①妥善处理与业主的关系;②妥善处理与开发建设单位的关系;③妥善处理与市政公用事业单位及专业公司的关系;④妥善处理与政府相关行政主管部门、街道办和居委会的关系,积极配合各级政府主管部门的工作,主动接受行政主管部门、街道办、居委会对服务工作的指导和监督。

(4)物业服务企业应重视企业的宣传,建立舆论宣传的平台,树立企业良好的形象。要与政府、行业协会、业主大会和新闻媒体等相关部门建立良好的沟通与协调机制。

(5)适当引入市场化的风险分担机制。

(6)风险管理是一门新兴的管理学科,它是以观察实验、经验积累为基础,科学分析为手段。因此,物业服务企业要重视研究风险发生的规律,加强控制和防范风险的能力。应当建立事前科学预测、事中应急处理和事后妥善解决的风险防范与危机管理机制,把握风险的规律性,引入先进的风险管理技术规避、转移和控制风险,并针对不同类型的物业管理风险建立相应的应急预案来防范风险和应对紧急事件。

7. 本题考核的知识点为专项维修资金的来源。按《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》(建住房[1998]213号)的规定,在销售商品房时,购房者应当按购房款2%~3%的比例向售房单位缴交维修资金;在出售公房时,售房单位按照一定比例从售房款中提取,原则上多层住宅不低于售房款的20%,高层住宅不低于售房款的30%,该部分专项维修资金属售房单位所有。

8. 本题考核的知识点为物业管理档案的电子媒体档案检索。电子媒体档案一般分为两

类:一类是保存于电脑硬盘的文字和图形图像资料,这类资料一般是以数字形式存贮的;另一类是闭路视频监控设备产生的录像资料,一般以模拟形式存贮于录像磁带中。尽管新的监控设备已将二者合一为硬盘数位形式存贮,但是目前仍有相当多的企业还在使用磁带方式存贮的视频监控系统,这类形式存贮的录像磁带与纸介质档案的存放方式相似。

9. 本题考核的知识点为物业服务企业培训方法。常用的培训方法包括:

(1)课堂教学法,是物业服务企业培训中常用的培训方法,具有系统性、连贯性特点,多用于知识培训,如物业管理相关法规、专业知识等培训;

(2)现场教学法,是一种情景式和直观式教学,多用于能力培训,如将培训学员带至物业管理现场,指定被培训者扮演角色,借助角色的演练来使被培训者理解角色的内涵,从而提高解决问题的能力;

(3)师徒式培训法,是一种传统的培训方式,一般由项目机构选派一名“师傅”在操作技能方面对“徒弟”进行一对一或一对多的指导性培训,主要适用于操作性较强岗位的员工培训。

10. 本题考核的知识点为行政公文文种。物业管理常用行政公文包括决定、通知、通报、报告、请示、批复、意见、函和会议纪要等。当企业在内部要表彰先进、批评错误、传达重要精神,或者让下级单位周知某事项的情况时,要使用“通报”这个文种。“通报”是内行文、下行文或后行文。

## 二、多项选择题

11. BC

12. ACD

13. ACD

14. AD

15. ABDE

### 【解析】

11. 本题考核的知识点为物业服务企业的设立程序。根据《公司法》和《物业服务企业资质管理办法》的规定,物业服务企业的设立程序分为工商注册登记和资质审批两个阶段。

(1)根据《公司法》规定,企业设立须向工商行政管理部门进行注册登记,在领取营业执照后,方可开业。因此,物业管理公司在营业前必须到工商行政管理部门注册登记,其办理手续与一般企业相同。

(2)物业服务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。

12. 本题考核的知识点为合同的类型。主要包括:

(1)口头合同,是指当事人以对话的方式就合同的主要条款协商一致达成的协议。除了当事人面对面协商达成的口头协议之外,当事人通过电话以及第三人从中撮合、转达意思达成一致的表示一般也都被认为属于口头合同。

(2)书面合同,就是指当事人采用文字、图形及表格等方式将双方协商一致达成的协议表述出来的一种合同形式。当事人双方协商成文后签字或盖章形成的合同书、协议书、契约书、公约等一般都属于书面合同的形式,如前期物业服务合同、物业服务合同、管理规约等。通过信件、电报、电传、传真、电子数据交换以及电子邮件等通信工具或形式进行协商达成的协议,

也属于书面合同。

(3)事实合同,是指当事人双方不直接用口头或者书面形式进行意思表示,而是通过实施某种具体行为方式进行意思表示所达成的协议。

13. 本题考核的知识点为物业管理承接查验的方法。物业管理的承接查验主要以核对的方式进行,在现场检查、设备调试等情况下还可采用以下方法。

(1)观感查验,是对查验对象外观的检查,一般采用目视、触摸等方法进行;

(2)使用查验,是通过启用设施或设备来直接检验被查验对象的安装质量和使用功能,以直观地了解其符合性、舒适性和安全性等;

(3)检测查验,通过运用仪器、仪表、工具等对检测对象进行测量,以检测其是否符合质量要求;

(4)试验查验,通过必要的试验方法(如通水、闭水试验)测试相关设施设备的性能。

14. 本题考核的知识点为白蚁防治方法中的诱杀法。诱杀法有药物诱杀和灯光诱杀两种方法。诱杀法主要用于发现白蚁又未能确定蚁巢地点,或者知道蚁巢地点又不能将其挖出,或者用药杀法不能彻底消灭时使用。药物诱杀通常用木制诱杀箱诱杀。灯光诱杀主要用于白蚁纷飞时诱杀纷飞蚁。

15. 本题考核的知识点为日常物业管理期档案的收集范围。主要内容有:

(1)物业运行记录档案的收集,包括建筑物运行记录档案和设施设备运行记录档案;

(2)物业维修维护记录档案的收集,包括建筑物维修维护记录档案和设施设备维修维护记录档案;

(3)物业服务记录档案的收集,包括小区及共用设施清洁服务记录、小区安全巡视记录、小区业主装修管理服务记录、小区增值服务记录、会所服务记录、社区活动记录和服务与投诉管理记录等。

### 三、案例题

#### 案例一

16. 业主应向物业管理单位提供的资料包括:物业所有权证明,身份证原件及复印件,装饰装修设计方案,装修施工单位资质,原有建筑、水电气等改动设计和相关审批,以及其他法规规定的相关内容。

17. 在物业管理范围内出现高空坠物的处理措施:

(1)在发生高空坠物后,有关管理人员要立即赶到现场,确定坠物造成的危害情况。如有伤者,要立即送往医院或拨打急救电话;如造成财物损坏,要保护现场、拍照取证并通知相关人员。

(2)尽快确定坠落物来源。

(3)确定坠落物来源后,及时协调受损(或受害)人员与责任人协商处理。

(4)事后应检查和确保在恰当位置张贴“请勿高空抛物”的标志,并通过多种宣传方式,使业主自觉遵守社会公德。

18. 发生刑事案件时,物业管理单位的处理措施:

(1)物业管理单位或控制中心接到案件通知后,应立即派有关人员到现场。

(2)如证实发生犯罪案件,要立即拨打110报警,并留守人员控制现场,直到警方人员

到达。

- (3)禁止任何人在警方人员到达前触动现场任何物品。
- (4)若有需要,关闭出入口,劝阻住户及访客暂停出入,防止疑犯乘机逃跑。
- (5)积极协助警方维护现场秩序和调查取证等工作。

### 案例二

19. 蚊子的防治方法包括:

- (1)环境治理,通过清除积水、水池放养鱼类等环境治理方法防止蚊虫滋生。
- (2)药杀,其主要方法有:在无法清除的积水(如下水道进水口等)投放浸药木塞或杀虫剂杀灭蚊幼虫;在鱼塘、菜地沟的积水处投放球型芽孢杆菌类生物制剂杀灭蚊幼虫;采用超低容量喷雾或打烟炮等方法喷洒杀虫剂或点燃灭蚊片来对付成蚊。

20. 白蚁的防治:挖巢法、药杀法、诱杀法以及生物防治法等。

鼠害的防治:防鼠、化学灭鼠、器械灭鼠、生物灭鼠。

蝇的防治:环境治理、诱杀、药杀。

蟑螂的防治:对建筑物各种孔缝进行堵眼、封缝,防止蟑螂入内;严格控制食物及水源,及时清理生活垃圾,消除蟑螂食物;彻底整顿室内卫生,清除残留卵夹,控制和减少高峰季节的蟑螂密度;利用灭蟑药粉、药笔、杀虫涂料及毒饵粘捕等进行化学防治。

21. 积水是蚊子得以繁殖的基本条件,如果某区域内发现大量蚊子,那么一般其周围100 m内必有积水。对于大面积的积水,若无法投药,则可适当养鱼,让水中的鱼将蚊子幼虫吞食;对于小面积的积水,一般通过排水或加药来杀灭幼蚊;对于工地上不流动的死水可通过加入少量机油等方法来减少蚊子的滋生。小区内蚊子滋生的地方多为水沟、地下车库集水坑、天台积水、业主家阳台或花槽积水、绿化带中的空罐头或空饭盒等。为了达到群防群治,物业服务企业除应定期清理积水,保证卫生及适当喷杀成蚊外,还应积极做好“四害”知识宣传,发动业主做好自家的清洁卫生,消除“四害”滋生场所。

### 案例三

22. 常见电梯按用途分为乘客电梯、载货电梯和客货梯;按拖动方式分为直流电梯、交流电梯和液压电梯;按控制方式分为单机控制电梯、集选控制电梯等。

23. 物业服务企业管理电梯系统的工作内容如下。

(1)按照电梯管理需要配备专业电梯管理人员的规定,所有从事电梯管理的人员都要持有国家或地方有关管理部门认可的上岗资格证书。

(2)根据电梯制造厂家提供的图纸资料、技术性能指标和维修保养说明,制定电梯安全运行和维修保养的规章制度和工作程序,包括值班安排,操作规程和应急处理,日常巡视、周检、月检内容,大中修计划和工作程序等。

(3)建立电梯技术档案,将电梯原始技术资料 and 检测维修资料归类存档,妥善保管。

(4)备齐电梯维修保养所必需的工具、仪器等,以及电梯日常维修保养所常用的零件和消耗品,了解并登记电梯零件供应渠道和各专业技术服务公司。

(5)根据物业的性质和人流物流的特点确定电梯的服务时间和清洁保养时间。

(6)进行电梯的用电计量和运行成本核算,以此测算出电梯的使用成本。

(7)电梯维护保养或故障停梯均应及时通告业主、物业使用人。



(8)将电梯维修保养工作委托给专业公司承担时,要认真审核承包方的专业技术水准和专业资格,认真监督合同的执行情况,定期对承包方的服务进行评价。

(9)电梯每年要由政府技术监督部门进行年检,在获得年检合格证,才能继续使用。

24. 当电梯发生故障时,物业服务企业的应急处理如下所述。

(1)当乘客被困电梯时,消防监控室应仔细观察电梯内情况,通过对讲系统询问被困者并予以安慰。

(2)立即通知电梯专业人员到达现场救助被困者。

(3)被困者内如有小孩、老人、孕妇或人多供氧不足的须特别留意,必要时请消防人员协助。

(4)督促电梯维保单位全面检查,消除隐患。

(5)将此次电梯事故详细记录备案。

25. 解决这个问题的关键在于:电梯是由谁来负责,是电梯公司,还是物业服务公司?如果在电梯公司保修期内电梯出现了质量问题,理所应当由电梯公司负责。如果电梯超过了保修期,而物业服务公司又没及时通知业主,则应由物业服务公司承担责任。物业服务公司只是保障电梯能正常运行并进行日常维护,给业主提供舒适的环境,至于电梯质量问题,则应由电梯公司承担。因此,需要根据实际情况判断是否应该由物业服务公司承担责任。