

除考试大纲、考试用书外必备的第三份参考资料

2014

全国物业管理师执业资格考试
历年真题 | 深度押题 | 透彻解析



物业管理实务

执业资格考试命题研究中心 编



专业的团队

专业的方法

向专业的考生
传授专业的考试秘笈

重读真题——知往测今
押题检验——自测成效
完整解析——减负提速
合三为一——通关之选

图书销量屡居榜首的
作者团队编写
各大网站销量名列前茅

江苏科学技术出版社

全国物业管理师执业资格考试
历年真题 | 深度押题 | 透彻解析 三合一

物业管理实务

执业资格考试命题研究中心 编



 江苏科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

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. 12
(全国物业管理师执业资格考试历年真题|深度押题|
透彻解析 三合一/魏文彪主编)
ISBN 978-7-5537-2190-3

I. ①物… II. ①执… III. ①物业管理—资格考试—
题解 IV. ①F293. 33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 242802 号

全国物业管理师执业资格考试历年真题|深度押题|透彻解析 三合一
物业管理实务

编 者 执业资格考试命题研究中心
项 目 策 划 凤凰空间/翟永梅
责 任 编 辑 刘屹立
特 约 编 辑 陈丽新

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>
总 经 销 天津凤凰空间文化传媒有限公司
总经销网址 <http://www.ifengspace.cn>
经 销 全国新华书店
印 刷 天津泰宇印务有限公司

开 本 787 mm×1 092 mm 1/16
印 张 11.25
字 数 288 000
版 次 2013 年 12 月第 1 版
印 次 2013 年 12 月第 1 次印刷

标 准 书 号 ISBN 978-7-5537-2190-3
定 价 38.00 元

图书如有印装质量问题,可随时向销售部调换(电话:022-87893668)。

前言

《全国物业管理师执业资格考试历年真题 | 深度押题 | 透彻解析 三合一》丛书是严格按照 2014 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.wwbedu.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 12 月

目 录

第一部分 历年真题	1
2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷	1
2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案及解析	5
2012 年度全国物业管理师执业资格考试试卷	9
2012 年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案及解析	13
2013 年度全国物业管理师执业资格考试试卷	18
2013 年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案及解析	22
第二部分 深度押题	26
深度押题试卷(一)	26
深度押题试卷(一)参考答案及解析	30
深度押题试卷(二)	35
深度押题试卷(二)参考答案及解析	38
深度押题试卷(三)	43
深度押题试卷(三)参考答案及解析	46
深度押题试卷(四)	52
深度押题试卷(四)参考答案及解析	55
深度押题试卷(五)	61
深度押题试卷(五)参考答案及解析	64
深度押题试卷(六)	69
深度押题试卷(六)参考答案及解析	73
深度押题试卷(七)	78
深度押题试卷(七)参考答案及解析	81
深度押题试卷(八)	86
深度押题试卷(八)参考答案及解析	89
深度押题试卷(九)	95
深度押题试卷(九)参考答案及解析	98
第三部分 考点专题归纳	103
第一章 物业服务企业	103
第二章 物业管理招标投标	108
第三章 物业管理合同	115
第四章 早期介入与前期物业管理	118
第五章 物业的承接查验	122

第六章	入住与装修管理	126
第七章	房屋及设施设备管理	131
第八章	物业环境管理	136
第九章	公共秩序管理服务	140
第十章	物业管理风险防范与紧急事件	144
第十一章	财务管理	148
第十二章	物业管理档案管理	152
第十三章	人力资源管理	155
第十四章	客户管理	160
第十五章	物业管理应用文书	165

第一部分 历年真题

2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷

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. 在包干制下,物业管理的会计主体是()。
A. 物业管理项目
B. 物业服务企业
C. 业主委员会
D. 业主大会
2. 物业装饰装修管理流程一般包括的内容有:①申报登记;②备齐资料;③办理开工手续;④签订管理服务协议;⑤施工;⑥验收。上述内容正确的流程应是()。
A. ④→①→②→③→⑤→⑥
B. ①→④→②→③→⑤→⑥
C. ②→①→④→③→⑤→⑥
D. ②→④→①→③→⑤→⑥
3. 关于房屋共用设施设备管理工作内容的说法,错误的是()。
A. 定期清洗供水水箱和水池,防止二次污染
B. 建立消防设备巡视、检查、测试制度
C. 电梯每隔两年要由政府技术监督部门进行检查
D. 建立空调系统技术档案
4. 某物业服务企业向全体员工公布评选出的“2010 年度十佳员工”,应使用的行政公文文种是()。
A. 计划
B. 通知
C. 通报
D. 意见
5. 物业服务企业薪酬体系设计的步骤主要包括:①职位分析;②职位评价;③薪酬体系的实施和修正;④薪酬结构设计;⑤薪酬定位;⑥薪酬调查。上述步骤正确的顺序是()。
A. ①→②→⑥→⑤→④→③
B. ⑤→④→③→①→②→⑥
C. ④→③→①→⑤→②→⑥
D. ③→①→⑤→④→⑥→②
6. 下列收入中,应当计征物业服务企业营业税的是()。
A. 代收的水费和电费
B. 代收的专项维修资金
C. 代收的房租收入
D. 从事代理业务取得的手续费收入
7. 房屋共用部分和共用设施的检测、检修与运行记录档案的保存期限应不低于设备使用年限的()倍。
A. 2.0
B. 2.5
C. 3.0
D. 3.5
8. 关于物业服务的基本内容和质量要求,应当包含在()文件中。
A. 大厦管理規約
B. 住宅使用说明书

C. 员工行为管理规定

D. 物业服务合同

9. 某住宅小区业主李某向物业管理机构投诉,物业管理机构应采取的处理措施包括:
①记录投诉内容;②提出解决投诉的方案;③调查分析投诉原因;④确定处理投诉责任人;
⑤答复业主及回访。上述处理措施的正确顺序应是()。

A. ①→④→③→②→⑤

B. ①→③→②→④→⑤

C. ①→③→④→②→⑤

D. ①→④→②→③→⑤

10. 物业销售阶段,建设单位在与购房人签订物业买卖合同时,应当将()向物业买受人明示并予以说明,物业买受人应予以书面承诺。

A. 物业服务合同

B. 管理规约

C. 服务标准

D. 临时管理规约

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. 在物业建设阶段,物业服务企业早期介入的主要工作内容包括()。

A. 确定物业服务收费标准

B. 就物业环境的适应性提出建议

C. 配合施工单位安装物业设备

D. 记录物业项目的隐蔽工程

E. 熟悉物业项目供水管线铺设情况

12. 下列物业管理档案资料中,属于永久保存的有()。

A. 物业及重要的附属设施设备的基础性文件资料

B. 有关物业更新、改造的会议决议文件

C. 物业管理工作中产生的重要决议、决定

D. 业主及业主大会的基础资料

E. 业主报修和投诉记录

13. 当发生高空坠物时,属于正确的处理措施有()。

A. 发生高空坠物后,有关人员要立即赶到现场,确定坠物造成的危害情况

B. 尽快确定坠物来源

C. 关闭出入口,劝阻住户及访客暂停出入,防止造成高空坠物事故者乘机逃跑

D. 立即清理现场,恢复秩序

E. 事后应检查,并通过多种宣传方式,使业主自觉遵守社会公德

14. 物业服务企业利润总额包括()。

A. 企业所属项目上交的酬金

B. 营业利润

C. 投资净收益

D. 营业外收支净额

E. 补贴收入

15. 物业服务企业公共秩序管理服务的内容包括()。

A. 出入管理

B. 安防系统的维护和管理

C. 施工现场管理

D. 负责治安联防

E. 停车管理

三、案例题(共 10 题,第 16 题至 25 题,共 80 分)**案例一**

某大型住宅小区 2005 年建成交付使用。由于尚未成立业主大会,物业管理公司聘请了 30 位业主作为物业服务义务监督员,并定期召开会议征求意见,通报情况。

2010 年,在义务监督员会议上,义务监督员提出如下建议。

(1)本小区中心花园铁艺围栏锈蚀毁损严重,应予更换。

(2)由物业管理公司同义务监督员共同组成筹备组,组织召开首次业主代表大会,选举产生业主委员会。同时物业管理公司提出,基于物价上涨,物业管理成本提高,要求提高物业服务费收费标准。

问题:

16. 经物业管理公司测算,全部更换铁艺围栏约需费用 13 万元。请问更换铁艺围栏事项应由谁决定? 如何决定? 费用如何解决?

17. 义务监督员提出的建议(2)是否可行? 请说明理由。

18. 物业管理公司要求提高物业服务费收费标准是否合理? 请说明理由,并说出应该采取什么样的合理步骤和方法。

案例二

某住宅小区有 4 栋 30 层住宅楼,即将投入使用。建设单位在前期物业管理服务招标书中有关公共秩序维护的具体要求包括:小区一个门岗和一个监控岗 24 小时值班;小区楼宇内走廊、楼梯间等公共部位昼夜巡视,巡视频率为每小时一次。另外,本项目招标书已明确,建设单位为该小区无偿提供价值 20 万元的固定资产,作为该项目管理服务开办之用。

问题:

19. 若该小区每栋每层正常巡视时间为 1 min,投标物业管理公司每班至少需安排多少个巡视员方能满足招标书中对楼宇公共部位巡视方面的要求?(层与层之间巡视时间忽略不计,要列出计算过程)

20. 统一设每月工作天数为 30 d,如按劳动法规规定,职工平均每月的工作天数为 20.83 d,每月加班最多不得超过 36 小时,问每名员工每月最长工作时间是多少小时? 小区门岗至少需要安排多少名员工?(要列出计算过程,计算结果取整数)

21. 假设监控岗由 8 名员工运转,而每名员工月基本工资为 1 500 元,投标企业实行综合计算工时制。如不考虑国家法定节假日加班费,统一设每月工作天数为 30 d,按劳动法规规定计算职工基本小时工资的月平均工作天数为 21.75 d,实行综合计算工时制的超时加班费为职工基本小时工资的 1.5 倍,那么每名员工每小时超时加班工资是多少? 每名员工每月超时加班工作时间是多少? 每名员工月实际应得工资额是多少?(要列出计算过程,计算结果保留小数点后两位)

22. 若该项目前期物业服务合同期限为 3 年,物业服务收费中已将建设单位无偿提供的开办固定资产折旧(固定资产折旧年限为 5 年)计入成本,则每年固定资产折旧为多少? 如前期物业管理公司合同到期后未被该小区成立的业主大会续聘,前期物业管理公司如何处理建设单位为开办无偿提供的固定资产及其折旧?

案例三

某高层综合物业项目地处城市中心区,总建筑面积 10 万 m^2 ,地下 2 层,部分为配套停车库,部分为机电设备层。整个大厦由一台中央空调集中供冷。绿化面积为项目占地面积的 5%,且以本地树种和灌木为主。1 至 4 层为商业裙楼,5 层以上为散租写字楼。裙楼出租给不同的企业用作百货商场经营。物业管理服务由业主聘请的一家物业管理公司承担,出租经营内部区域,由各承租单位自行管理。

问题:

23. 节能减排的措施一般可分为技术节能(如投入资金进行设备改造)和管理节能(在管理手段方法等方面上下工夫)。请就本项目建筑和设备设施管理分别提出技术节能和管理节能措施各 2 项以上(含 2 项)。

24. 该项目物业服务包括房屋维修管理服务、设备设施管理服务、保洁服务、公共秩序管理服务、消防管理服务、绿化管理服务、社区文化等内容。相对而言,哪些是管理服务的重点工作?请简要说明理由。

25. 在物业服务过程中,相关各方先后提出了以下观点。

(1)物业服务的消防安全管理不涉及裙楼各出租经营场所。

(2)各承租单位应分别和物业管理公司签订物业服务合同以方便管理服务。

(3)百货商场内夜间值班巡视不属于物业管理公司的职责。

(4)写字楼公共卫生间清洁工作应由物业管理公司承担。

(5)大厦屋顶设立商业用途广告牌,由物业管理公司经营,收益应交到业主委员会主任指定账户,由业主委员会管理、支配和使用。

请分别指出上述观点正确与否,并对不当或错误的观点说明理由。

2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案及解析

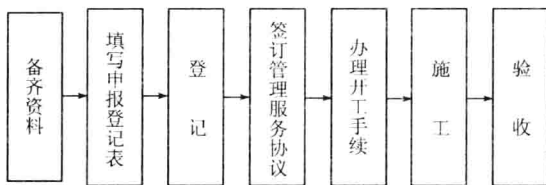
一、单项选择题

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

【解析】

1. 本题考核的知识点为物业管理的会计主体。在酬金制下,物业管理项目是独立的会计主体,各物业管理项目应独立建账、独立核算。在包干制下,物业管理项目的会计主体是物业服务企业,物业管理项目可以独立核算,也可以纳入企业统一管理。

2. 本题考核的知识点为物业装饰装修管理流程。装饰装修流程示意图一般悬挂于物业管理单位或业主入住办理现场。在物业管理内部装饰装修作业文件以及《业主手册》等发放给业主的资料上也需有与其相一致的内容。装饰装修流程一般内容形式如下图所示。



3. 本题考核的知识点为房屋共用设施设备的管理。给水排水系统管理的工作内容之一是定期清洗供水水箱和水池,防止二次污染,因此选项 A 正确。消防系统管理的工作内容之一是建立消防设备巡视、检查、测试制度,具体内容可根据消防设备的使用要求和技术说明书制订,因此选项 B 正确。电梯系统管理的工作内容之一是电梯每年要由政府技术监督部门进行年检,获得年检合格证,才能继续使用,因此选项 C 错误。空调系统管理的工作内容之一是建立空调系统技术档案,因此选项 D 正确。

4. 本题考核的知识点为物业管理常用的行政公文。物业管理常用的行政公文包括决定、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。比如,创建文明小区计划用一年半的时间,分五个阶段完成,在第一、第二、第三、第四阶段结束时,要将有关情况让下级各单位了解,就要用“通报”。

5. 本题考核的知识点为物业服务企业薪酬体系设计的步骤。物业服务企业的薪酬体系设计,一般包括以下几个步骤:①职位分析;②职位评价;③薪酬调查;④薪酬定位;⑤薪酬结构设计;⑥薪酬体系的实施和修正。

6. 本题考核的知识点为物业服务企业税费的管理。物业管理的税金和费用包括流转环节的营业税及附加,收益环节的所得税等。物业服务企业代有关部门收取水费、电费、燃(煤)气费、专项维修资金、房租的行为,属于营业税“服务业”税目中的“代理”业务,不计征营业税,

但对从事此项代理业务取得的手续费收入应当征收营业税。

7. 本题考核的知识点为物业管理档案的保存。房屋共用部分和共用设施设备的检测、检修与运行记录档案,在分析房屋主体安全、设备运行状况和事故分析中有时起着关键性的作用,因此这类档案的真实性和保存期限应有明确规定,一般不能低于设备使用年限的2倍。

8. 本题考核的知识点为物业服务合同。物业服务合同中关于服务内容的条款与前期物业服务合同基本相同。前期物业服务合同的内容就是通过合同条款反映建设单位与物业服务企业之间的权利义务关系,主要包括:合同的当事人、物业基本情况、服务内容与质量、服务费用、物业的经营与管理、承接查验和使用维护、专项维修资金、违约责任和其他事项。

9. 本题考核的知识点为物业管理投诉处理的程序。物业管理投诉处理的一般程序为:①记录投诉内容;②判定投诉性质;③调查分析投诉原因;④确定处理投诉责任人;⑤提出解决投诉的方案;⑥答复业主;⑦回访;⑧总结评价。

10. 本题考核的知识点为管理规约的制定与宣传。物业销售之前,由建设单位制定临时管理规约。在此阶段,物业服务企业可协助建设单位按国家物业管理相关法规和示范文本制定临时管理规约;物业销售阶段,物业服务企业应及时提示建设单位,在签订物业买卖合同时,将临时管理规约向物业买受人明示并予以说明。同时,要求物业买受人对遵守临时管理规约予以书面承诺;物业入住阶段,物业服务企业可通过张贴、资料发放、社区论坛、墙报宣传等多种形式向业主广泛宣传临时管理规约,力求家喻户晓。

二、多项选择题

11. CDE 12. ABCD 13. ABE 14. BCDE 15. ABCE

【解析】

11. 本题考核的知识点为物业服务企业在建设阶段早期介入的工作内容。在建设阶段,物业服务企业早期介入的工作内容包括:①与建设单位、施工单位就施工过程中发现的问题共同商榷,及时提出并落实整改方案;②配合设备安装,确保安装质量;③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;④熟悉并记录基础及隐蔽工程、管线的铺设情况,特别注意那些在设计资料或常规竣工资料中未反映的内容。

12. 本题考核的知识点为物业管理档案的永久保存。物业服务企业档案保存期限的划分标准见下表。

物业服务企业档案保存期限的划分标准

保存期限	时间	划分标准	备注
永久	无限期	凡是记载和反映物业、大型或重要附属设施设备及物业管理活动的基本历史情况,对物业维护和使用以及科学研究有长远研究参考价值的文件	(1)有关所管物业及重要的附属设施设备的基础性文件资料,有关更新改造、大中小修的会议决议的文件、记录、验收报告和技术参数等文件。 (2)有关物业管理工作中产生的重要决议、决定、合同协议、通知、记录、工作计划、统计报表及相关的请示、报告等。 (3)业主及业主大会的基础资料、会议决议、决定、请示报告记录等文件

续表

保存期限	时间	划分标准	备注
长期	15~60 年	凡是在相当长的时间内对所管理的物业及物业管理工作需要进行查考、经验总结的文件与记录	(1)有关物业管理工作中的年度季度计划、总结、报告。 (2)与物业相关的附属设施设备(工作寿命在 5 年以上 10 年以内)的基本技术和商业资料,维修维护合同和记录,大中小修、更新改造记录和会议决议等文件。 (3)物业本体及大型或重要附属设施设备的维护记录
短期	15 年以内	其他只在较短时期内有查考意义的文件与记录	(1)小型设施设备的更新、维修记录。 (2)有关物业管理服务和运行记录的相关文件和记录

13. 本题考核的知识点为高空坠物的正确处理措施。发生高空坠物时的正确处理措施包括: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尽快确定坠物来源;③确定坠物来源后,及时协调受损(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。

14. 本题考核的知识点为物业服务企业利润的构成。物业服务企业利润总额包括营业利润、投资净收益、营业外收支净额以及补贴收入。其中,营业利润包括主营业务利润和其他业务利润。

15. 本题考核的知识点为物业服务企业公共秩序管理服务。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,包括公共安全防范管理服务、消防管理服务和车辆停放管理服务等方面内容。其中,公共安全防范管理服务的内容包括:出入管理,安防系统的使用、维护和管理,施工现场的管理,配合政府开展社区管理等工作。

三、案例题

案例一

16. 更换铁艺围栏事项应由全体业主决定。经全体业主 2/3 以上人数通过后实施。费用由业主自筹或从住宅专项维修资金中列支。

17. 义务监督员提出的建议(2)不可行。

理由:业主代表大会筹备组应由业主代表、建设单位(包括公有住房出售单位)组成,义务监督员是由物业公司聘请,不能代表全体业主行使权利。

18. 物业管理公司要求提高物业服务费收费标准合理。

理由:物业服务费收费标准既不能低于正常的管理服务成本的标价,也不能脱离实际情况,提出不切实际的管理服务要求。

应该采取的合理步骤和方法:由业主与物业服务企业根据规定的基准价和价格浮动幅度,结合本物业项目的服务等级标准和调整因素进行调整。

案例二

19. 投标物业管理公司每班至少需安排巡视员人数为 $4 \times 30 / 60 = 2$ (人)。
20. 每名员工每月最长工作时间为 $20.83 \times 8 + 36 = 202.64$ (小时)。
- 小区门岗至少需要安排的员工人数为 $24 \times 30 / 202.64 = 3.55 = 4$ (人)。
21. 每名员工每小时超时加班工资为 $1500 / (21.75 \times 8) \times 1.5 = 12.93$ (元)。
- 每名员工每月超时加班工作时间为 $(30 - 21.75) \times 8 = 66$ (小时)。
- 每名员工月实际应得工资额为 $1500 + 12.93 \times 66 = 2353.38$ (元)。
22. 每年固定资产折旧为 $20 / 5 = 4$ (万元)。
- 前期物业管理公司应向建设单位移交固定资产。

案例三

23. 技术节能措施有:对耗能较大设备的更换,提高设备技术水平或工艺水平。
管理节能措施如下所述。

- (1)落实组织和管理体系。
- (2)加强节能宣传和培训,树立节能意识。
- (3)建立能源消耗的计划和考核制度。
- (4)在运行管理上,尽量安排设备能够连续、满载开动使用。
- (5)调整设备运行时间,实行节能运行程序,特别注意控制空调、室外照明和霓虹灯等的开关时间。

(6)合理设定运行参数(如空调温控点),既保证正常使用功能,又节省能源。

24. 房屋维修管理服务、设备设施管理服务和消防管理服务是管理服务的重点工作。

理由:房屋及设施设备管理涉及面广,技术含量高,关系到物业的正常运行和安全使用,是物业管理的重要内容之一,消防管理服务直接涉及业主的生命财产安全。

25. 观点正确与否的判断如下。

(1)不正确。

理由:物业服务的消防安全管理涉及整个物业项目。

(2)不正确。

理由:物业服务合同是由业主和物业管理公司签订的。

(3)正确。

(4)正确。

(5)不正确。

理由:《物业管理条例》规定,利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后,按照规定办理相关手续,业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。

2012 年度全国物业管理师执业资格考试试卷

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. 入住的实质是()交付物业的过程。
 - A. 建设单位向业主
 - B. 物业服务企业向业主
 - C. 施工单位向建设单位
 - D. 施工单位向业主
2. 下列物业类型和规模的组合中,符合一级物业服务企业资质对管理类型和规模的要求的是()。
 - A. 高层 80 万 m^2 , 多层 50 万 m^2
 - B. 多层 80 万 m^2 , 高层 50 万 m^2
 - C. 高层 50 万 m^2 , 多层 30 万 m^2 , 写字楼 5 万 m^2 , 别墅 2 万 m^2
 - D. 多层 50 万 m^2 , 高层 30 万 m^2 , 别墅 5 万 m^2 , 写字楼 2 万 m^2
3. 下列各项目,必须通过招标投标方式选聘物业服务企业的是()。
 - A. 工厂集体宿舍
 - B. 新建写字楼
 - C. 新建商品住宅区
 - D. 部队营房
4. 关于物业评标委员会的说法,正确的是()。
 - A. 评标委员会由投标人的代表与物业管理专家组成
 - B. 人数为 5 人
 - C. 由招标人依法组建评标委员会
 - D. 外请专家不得少于 4/5
5. 在房屋完损等级分类中,不正确的分类名称是()。
 - A. 完好房
 - B. 基本完好房
 - C. 一般完好房
 - D. 危险房
6. 物业管理区域内,义务消防队由()组成。
 - A. 物业管理公司的全体员工
 - B. 物业项目部的全体员工
 - C. 全体秩序维护员
 - D. 全体业主
7. 员工的解聘包括()三种情况。
 - A. 员工辞职、辞退和资遣
 - B. 员工辞职、开除和资遣
 - C. 员工辞退、终止合同和派遣
 - D. 员工辞退、旷工和除名
8. 物业服务企业接受与处理业主投诉的原则是()。
 - A. 一定要满足业主的合理要求
 - B. 尽可能满足业主的一切要求
 - C. 要有偿满足业主的合理要求
 - D. 尽可能地满足业主的合理要求
9. 一般情况下,不属于物业服务企业职能机构的是()。
 - A. 物业分公司
 - B. 人力资源部
 - C. 财务部
 - D. 经营管理部
10. 物业服务企业在早期介入阶段服务的对象是()单位。

- A. 建设
- B. 施工
- C. 规划设计
- D. 监理

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. 关于对员工奖励的说法,正确的有()。
- A. 物质奖励与精神奖励相结合
 - B. 员工做出了成绩,符合奖励标准,应当立即予以奖励
 - C. 奖励应采用公开透明的方式
 - D. 奖励程度要与员工的贡献相符
 - E. 奖励的方式保持一致,不应变化
12. 物业管理投诉处理的要求有()。
- A. 对投诉要“谁受理、谁跟进、领导回复”
 - B. 接受和处理业主投诉要做详细记录,并及时总结经验
 - C. 尽快处理;暂时无法解决的,向业主说明,约时间处理、跟进
 - D. 接受与处理业主的投诉,要尽可能满足业主的合理要求
 - E. 对业主的过多要求不予理会
13. 物业绿化日常管理的内容有()。
- A. 浇水、施肥
 - B. 修剪造型
 - C. 翻新改造
 - D. 花木种植
 - E. 中耕除草
14. 常规物业管理包括()等。
- A. 消防设备维护
 - B. 房屋出租
 - C. 配套商业的经营
 - D. 道路停车位的管理
 - E. 树木的养护
15. 下列资产中,其折旧可计入物业服务成本的有()。
- A. 生活水泵
 - B. 清洁用扫地车
 - C. 立体车库停车架
 - D. 客服人员用电脑
 - E. 剪草机

三、案例题(共14题,第16题至第29题,共80分)

案例一

某住宅小区入住不足2年,前期物理由开发商委托的甲物业管理公司负责。该小区业主大会成立后决定选聘乙物业管理公司承担该小区的物业管理工作。业主委员会书面通知甲乙公司办理移交。

现场交接时,乙公司派项目经理1人,在甲公司人员陪同下观察了小区内共用部位、共用设施设备及其附属设施的运行状况。观察结果是除部分屋面漏水外,其他部分运行状况正常。对于屋面漏水,甲公司解释属保修期,应由开发商解决。于是,甲、乙两公司未将该问题列入移交工作范围。

资料交接时,甲公司向乙公司移交了开发商提供的前期物业资料,甲称入住资料属短期保

管,已销毁。

费用交接时,甲公司提出因有部分未实际居住的业主以没有接受服务为由,不缴纳物业服务费,致使小区物业服务经营亏损,希望用小区楼内广告收入冲抵。

上述情况乙公司给予确认,双方共同签署了交接文件。

接管后,乙公司便陆续发现部分电梯存在故障,支出大量维修费用。

问题:

16. 本案例中物业承接查验的做法是否正确?简要说明理由。

17. 本案例中对于部分屋面漏水,甲公司的解释是否恰当?甲乙两公司的处置方法是否正确?简要说明理由。

18. 物业资料的移交应包含哪些内容(请列举)?本案例中,甲公司处置入住资料的行为是否符合档案管理规定?简要说明理由。

19. 本案例中部分业主拒缴物业服务费的理由是否成立?简要说明理由。甲公司经营的欠费以广告收入冲抵的处理方法是否恰当?请列出两条你认为恰当的处理方法。

20. 你认为可以从本案例吸取哪些教训来改进承接检验工作?简要说明理由。

案例二

某住宅小区,2012年10月组织业主入住。入住工作由开发商办理,物业服务企业协助。小区有15套房屋未销售,另3套房屋因建筑质量问题,业主拒绝办理入住手续,开发商也认可质量问题,表示维修后再交付。

业主张某在10月8日办理入住手续,领取了相关资料和钥匙后发现房屋门窗有质量问题,遂与开发商约定限期整改。由于开发商未在约定期限内完成房屋门窗整改,张某以此为由拒缴物业服务费。

物业服务企业在10月20日巡视过程中发现业主王某装修前未办理装修手续,并私自拆改天然气管道设施。王某称无人告知禁止拆改天然气设施的有关规定,所以便拆改了。物业服务企业要求其恢复原状。王某则提出自愿签署一份《承诺书》,内容包括“承诺因拆改天然气管道导致出现的安全事故,均由本人负责”等,并自愿交纳天然气改造押金3000元。

问题:

21. 15套未售房屋和3套存在质量问题房屋的物业服务费分别应当由谁承担?简要说明理由。

22. 张某拒缴物业服务费的理由是否成立?简要说明理由。

23. 你认为王某拆改天然气管道的说法是否正确?简要说明理由。

24. 针对王某未办理装修手续即开始装修的情况,物业服务企业应该采取哪些管理措施?

25. 王某自愿签署的《承诺书》是否有效?为什么?

26. 请说明物业装修管理人员在巡视过程中应注意哪些问题?

案例三

拟建的XX花园项目地处城市边缘地带,邻近凤凰山风景区。总建筑面积20万 m^2 ,全部为高层楼房,小户型、单身公寓为主力户型。物业区域有基本商业配套及健身房、网球场、游泳池、图书馆等。某物业管理公司派出了由行政总监为组长,品质部、市场拓展部骨干组成的早期介入小组,负责为开发商提供物业管理咨询服务。在项目协调会上,开发商介绍,该项目正