

现代物业管理实务习题及实训集

叶昌建 张丹媚 著



重庆大学出版社



图书在版编目(CIP)数据

现代物业管理实务习题及实训集 / 叶昌建, 张丹媚

主编. -- 重庆: 重庆大学出版社, 2018. 10

高等职业教育物业管理专业项目式教材

ISBN 978-7-5689-1325-6

I. ①现… II. ①叶… ②张… III. ①物业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 193020 号

高等职业教育物业管理专业项目式教材
现代物业管理实务习题及实训集

主 编 叶昌建 张丹媚

副主编 周福亮 全 红

策划编辑: 范春青 林青山

责任编辑: 李桂英 版式设计: 范春青

责任校对: 张红梅 责任印制: 张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 易树平

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编: 401331

电话: (023)88617190 88617185(中小学)

传真: (023)88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆华林天美印务有限公司印刷

*

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 5.5 字数: 130 千

2018 年 11 月第 1 版 2018 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1—2 000

ISBN 978-7-5689-1325-6 定价: 15.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书, 违者必究

前言

现代物业管理从现代物业服务企业管理和运作的实际需要出发,强调现代物业管理服务效能的提升和物业资产价值的增值。本书为“现代物业管理实务”课程配套的习题及实训集,共设置组建物业服务企业、物业早期介入和前期物业管理、基础物业管理、物业服务企业财务管理和智能化物业管理5个项目,包括19套习题、7个实训任务。习题包括单选题、多选题、不定项选择题、判断题、填空题、计算题、简答题、论述题及案例分析题等题型(各任务根据情况选择设置),内容全面,具有一定的深度和广度,重视学生基本技能的掌握,有利于培养学生的综合能力。实训项目也紧贴岗位核心工作内容设置,应用性强。

本书结合现代物业服务企业常见工作任务,与企业一线管理工作结合紧密,内容安排从简单到复杂,从局部到完整,有利于学生全面提升现代物业服务企业管理的综合能力。

本书由重庆房地产职业学院叶昌建(物业管理专业带头人、高级经济师、国家注册物业管理师)和张丹媚担任主编,重庆房地产职业学院周福亮和广西南宁职业技术学院全红担任副主编,重庆房地产职业学院黄璐、屈甜利、曾山和广西南宁职业技术学院张义斌、常婷、陈曦参与编写。具体分工如下:项目一、项目二(任务一、任务二)、项目三(任务五、任务六)、项目五由叶昌建编写;项目二(任务三、任务四、任务五)由张丹媚编写;项目三(任务一)由全红编写;项目三(任务二)由曾山编写;项目三(任务三)由黄璐编写;项目三(任务四)由屈甜利编写;项目四由周福亮编写;全书实训项目由张义斌、常婷、陈曦共同编写。

重庆大学贺云华副教授对书稿进行了审阅,并提出了修改意见,在此表示感谢。

由于作者水平有限,书中难免存在不足之处,恳请读者批评指正。

编者

2018年5月

目 录

项目一 组建物业服务企业	1
任务一 现代物业与物业管理的认知	2
任务二 物业服务企业的组织架构和机构设置	4
任务三 物业管理招标和投标程序	7
项目二 物业早期介入和前期物业管理	14
任务一 物业早期介入的主要内容和意义	15
任务二 物业承接查验的实施和注意事项	18
任务三 前期物业管理认知	22
任务四 入住与装修管理	25
任务五 物业档案管理认知	28
项目三 基础物业管理	37
任务一 物业客户服务管理	38
任务二 物业环境管理	42
任务三 物业安保管理	46
任务四 物业设施设备管理	49
任务五 房屋维修管理	51
任务六 物业物资管理	54
项目四 物业服务企业财务管理	61
任务一 物业服务企业财务管理认知	62
任务二 物业管理费的测算编制	64
任务三 住宅专项维修资金	66
项目五 智能化物业管理	73
任务一 智能化物业管理认知	74
任务二 智能化物业设备管理	77
参考文献	82

项目一

组建物业服务企业

项目目标：

- 了解物业和现代物业管理的概念；
- 理解物业和现代物业管理的特征；
- 熟悉物业服务企业成立的条件、程序；
- 熟悉物业服务企业的组织架构类型和内部机构设置；
- 掌握物业服务企业的资质管理；
- 掌握物业项目招投标程序；
- 了解投标策略和技巧。

任务一 现代物业与物业管理的认知

任务目标:

- 掌握物业的概念;
- 理解现代物业的自然属性和社会属性;
- 掌握现代物业管理的含义;
- 理解现代物业管理的特点;
- 认识国际和我国现代物业管理的发展现状及趋势。

一、单选题

1. 以下对物业服务企业的分类,不是按投资主体经济成分来划分的有()。
A. 中外合资经营的物业服务企业 B. 全民所有制物业服务企业
C. 物业管理集团公司下的子公司 D. 集体与个人共同投资的物业服务企业
2. 物业服务企业是依法成立、具有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. 法人 B. 经济实体 C. 企业单位 D. 以上说法都不对
3. 下列选项中,不属于物业服务企业特征的是()。
A. 独立的企业法人 B. 属于服务性企业
C. 具有一定的公共管理性质的职能 D. 具有行政管理职能
4. 物业服务企业的产品是()。
A. 服务 B. 管理 C. 服务与管理并存 D. 以上说法都不对
5. 业界普遍认为,物业管理起源于 19 世纪 60 年代的()。
A. 法国 B. 日本 C. 美国 D. 英国
6. 我国物业管理是在城市房地产综合开发和()制度改革背景下,通过实行住房商品化制度而逐渐发展起来的。
A. 物业 B. 住房 C. 产权 D. 分配

二、填空题

1. 物业通常用来指称各类房屋建筑及其(),有的还包括周边场地、庭院等。
2. 物业管理是一个非常宽泛的概念,除了对()等主要物业类型的管理之外,它还渗透工业厂房、货柜码头、隧道、桥梁、地铁、轻轨,各类文化、体育、艺术场馆(如美术馆、博物馆、展览馆、科技馆、影剧院),以及医院、学校、教堂、科研院所,甚至墓园、赌场等几乎所

有物业类型之中。

3. 物业管理在英国滥觞,并很快取得了很大成功。此后又陆续推广至()等发达国家和地区,以及英联邦范围内的一些经济较发达的国家和地区。

4. 现代意义上的专业化物业管理,大体形成于()世纪末期的()。

5. 物业管理的基本任务是为物业用户提供物业所辖区域内的(),以及代表()与社会公用事业机构等保持业务联系,及时处理与物业有关的对外联系事务。

三、判断题

1. 世界上第一个物业管理的行业组织是成立于 1908 年的“芝加哥建筑物管理人员组织”(Chicago Building Managers Organization,CBMO)。()

2. 第一个全美业主组织是“建筑业主组织”(Building Owners Organization,BOO)。()

3. “国际建筑业主与管理者协会”(Building Owners and Managers Association,BOMA)是美国的一个地方性和区域性组织的全国联盟,代表业主、房东在物业管理关系中的利益。()

4. 中国香港的专业化物业管理模式源自美国,并根据香港本地的实际情况有所发展。()

5. 1866 年,中国香港的物业管理业内人士发起成立了“英国皇家物业经理学会香港分会”,在香港大力推广物业管理制度,并取得可喜成绩。()

6. 我国内地的物业管理起步较晚,其最早的发源地是 20 世纪 80 年代初期的深圳。()

7. 上海第一家专业的物业服务企业诞生于 1991 年,管理上海古北新区的高档居住物业楼盘。()

8. 2003 年 9 月,国务院颁布了《物业管理条例》。()

9. 我国第一部物业管理地方法规源于深圳。()

10. 物业管理以提供物业用户私用部位设备、设施的维护修理,以及其他私人领域的服务为基本任务,兼顾物业公共区域、公共部位、共用设备、共用设施的维护等服务。()

四、简答题

1. 简述现代物业管理的含义和特点。

2. 如何理解现代物业管理是社会经济发展到一定阶段的产物?

任务二 物业服务企业的组织架构和机构设置

任务目标:

- 了解物业服务企业成立的条件和申报材料;
- 掌握一级资质物业服务企业的标准;
- 认识物业服务企业组织架构设计的要点、因素和程序;
- 掌握组织架构的类型;
- 了解物业服务企业内部机构的设置。

一、单选题

1. 物业服务企业注册资本的最低限额为()万元。
A. 10 B. 200 C. 300 D. 500
2. ()组织形式适用于业务量较小的小型物业服务企业的初期管理。
A. 直线职能制 B. 直线制 C. 事业部制 D. 矩阵制
3. ()组织形式,其员工受双重领导。
A. 直线职能制 B. 直线制 C. 事业部制 D. 矩阵制
4. 规模大、物业种类繁多、经营业务复杂多样的大型综合型物业服务企业可以采用()组织形式。
A. 直线职能制 B. 直线制 C. 事业部制 D. 矩阵制
5. 目前物业管理机构设置中普遍采用的一种组织形式是()。
A. 直线职能制 B. 直线制 C. 事业部制 D. 矩阵制

二、多选题

1. 物业服务企业在申请资质时,应持以下资料()。
 - A. 营业执照和企业章程
 - B. 验资证明
 - C. 企业法定代表人的身份证明
 - D. 物业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明书和劳动合同
2. 关于物业服务企业的设立,以下说法正确的是()。
 - A. 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
 - B. 物业服务企业的设立须向工商行政管理部门进行注册登记,这是根据《中华人民共和国公司法》的规定
 - C. 新设立的物业服务企业,在领取营业执照后要向当地工商主管部门申请资质,这是根据《物业服务企业资质管理办法》的规定
 - D. 《中华人民共和国公司法》规定,科技开发、咨询、服务型有限责任公司最低限额的注册资本为 50 万元,物业服务企业作为服务型企业应符合此规定
3. 以下哪几种是物业服务企业的常见模式?()
 - A. 房地产建设单位的附属公司
 - B. 民营物业服务企业
 - C. 独立的物业服务企业
 - D. 集体所有制物业服务企业
4. 物业服务企业的组织形式主要有()。
 - A. 直线制
 - B. 直线职能制
 - C. 矩阵制
 - D. 事业部制
5. 以下对物业服务企业描述正确的有()。
 - A. 依法设立,以盈利为目的,承担独立责任的企业法人
 - B. 物业服务企业的产品就是服务,属于服务型企业
 - C. 其职能带有公共管理的性质
 - D. 具备专门资质,依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经济实体
6. 关于事业部制物业管理组织形式,以下说法正确的是()。
 - A. 事业部制是较为现代的一种组织形式,是产品种类复杂、产品差别很大的大型集团公司所采用的一种组织形式
 - B. 其主要特点:实行分权管理,将政策制定和行政管理分开;每个事业部都是一个利润中心,实行独立核算和自负盈亏
 - C. 其主要优点:强化了决策机制,使公司领导摆脱了繁杂的行政事务;能调动各事业部的积极性;促进了内部竞争;有利于复合型人才的考核培养
 - D. 主要缺点:机构人员较多,容易形成多头领导
7. 哪几个因素影响物业服务企业组织机构设置?()
 - A. 企业资质
 - B. 企业战略
 - C. 技术
 - D. 组织规模
8. 物业服务企业组织机构设置的要求是()。

- A. 按照企业资质设置
- B. 按照企业规模、任务设置
- C. 按照统一领导、分层管理的原则设置
- D. 按照企业注册资本设置

9. 物业服务企业的分类,按投资主体的经济成分来划分的有()。

- A. 中外合资经营的物业服务企业
- B. 全民所有制物业服务企业
- C. 物业管理集团公司下的子公司
- D. 集体与个人共同投资的物业服务企业

10. 物业服务企业的职能机构主要包括人力资源部、行政管理部、品质管理部、财务部、经营管理部、工程管理部、安全管理部、环境管理部。品质管理部的主要职责包括()。

- A. 客户服务监督管理
- B. 制订和分解企业经营计划和经营目标
- C. 维护企业质量管理体系的正常运行
- D. 建立相关规章制度、管理目标和工作标准

三、简答题

某公司有意向成立一家物业服务企业,假如你是行政经理,请写出该企业设立的程序。
(提示:设立程序分为工商注册登记和资质审批两个阶段。)

任务三 物业管理招标和投标程序

任务目标:

- 掌握物业管理招标和投标的含义;
- 掌握物业管理招标的方式和程序;
- 掌握物业管理投标的程序;
- 熟悉物业管理招标策略和技巧。

一、单选题

1. 物业管理招标,是物业管理服务产品预购的一种方式,即由物业的建设单位、业主大会或物业所有权人根据(),制订符合其管理服务要求和标准的招标文件,由多家物业服务企业或管理公司参与竞标,从中选择最符合条件的竞标者,并与之订立物业管理服务合同的一种交易行为。

- A. 相关法规的要求
B. 物业管理费的多少
C. 物业服务企业的实际能力
D. 物业管理服务

2. ()负责物业管理的招标组织工作。

- A. 建设单位 B. 施工单位 C. 物业产权人 D. 监理单位

3. 根据物业管理项目的服务内容和招标人的不同,可以将物业管理投标分为()招标等类型。

- A. 整体物业管理项目、单项服务项目、分阶段项目
B. 单一招标、综合招标、分块招标
C. 专项招标、整体招标、分区招标
D. 专业招标、综合招标、分区招标

4. 物业项目招标,按物业项目的服务方式可划分为()。

- A. 整体项目招标、专项服务招标
B. 全权管理项目招标、顾问项目招标
C. 专业招标、综合招标
D. 单项招标、整体招标

5. 物业管理招标方式分为()。

- A. 公开招标、议标
B. 邀请招标、议标
C. 公开招标、邀请招标
D. 议标、评标

6. 前期物业管理阶段是指()。

- A. 物业开发设计、施工建设、竣工验收
B. 从入住到业主大会选聘物业服务企业承担日常管理前
C. 从物业开发设计到业主入住
D. 从竣工验收到业主大会选聘物业服务企业承担日常管理前
7. 物业服务企业在确定参与招标活动后,应在()的基础上制订切实可行的物业管理方案。
- A. 分析投标项目及周边其他项目基本情况
B. 分析投标项目的基本情况,拟订物业管理成本
C. 分析投标项目的基本情况,确定物业管理服务
D. 分析投标项目基本情况,确定物业管理模式
8. 居住型物业管理服务的重点是()。
- A. 基础性的物业管理服务 B. 特约服务
C. 经营管理 D. 紧急事件的预防和处理
9. 招标人在发布招标公告或投标邀请函的()日内必须提交与招标项目和招标活动有关的资料,向项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。
- A. 7 日 B. 10 日 C. 15 日 D. 30 日
10. 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》的规定,投标人少于()或者住宅规模在()以下,经有关方面同意可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。
- A. 2 个,2 万平方米 B. 3 个,2 万平方米
C. 3 个,3 万平方米 D. 2 个,3 万平方米
11. 组建评标委员会,人数一般为 5 人以上单数,其中招标人代表以外的物业管理方面的专家人数不得少于成员总数的()。
- A. 1/2 B. 2/3 C. 3/4 D. 4/5
12. 在物业招标程序中,紧接在公布招标公告后的工作是()。
- A. 编制招标文件 B. 投标申请人的资格预审
C. 发放招标文件 D. 接受投标文件
13. 物业管理招标的环节有:①编制招标文件;②接受投标文件;③投标申请人的资格预审;④发放招标文件;⑤成立招标领导小组;⑥成立评标委员会;⑦开标、评标、中标;⑧公布招标公告。其正确的顺序是()。
- A. ⑤①④⑧③②⑥⑦ B. ⑤①⑧④③②⑥⑦
C. ⑤①⑧④⑥②③⑦ D. ①⑤⑧④③②⑥⑦
14. 在物业管理投标过程中,获得招标信息之后应进行的工作是()。
- A. 项目评估与风险防范 B. 登记并取得招标文件
C. 准备投标文件 D. 送交投标文件
15. 下列住宅项目必须通过招投标方式选聘物业服务企业的是()。
- A. 面积为 3 万平方米 B. 面积为 5 万平方米
C. 面积为 8 万平方米 D. 面积为 20 万平方米

16. 招标人应当在投标有效期截止时限()日前确定中标人。
A. 15 B. 20 C. 30 D. 7
17. 招标人应当自确定中标人之日起()日内,向物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。
A. 15 B. 7 C. 20 D. 30
18. 公开招标的物业管理项目,自招标文件发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止,最短不得少于()日。
A. 20 B. 15 C. 30 D. 7
19. 采用邀请招标方式的,至少应该邀请()家物业服务企业。
A. 5 B. 7 C. 4 D. 3

二、多选题

1. 物业管理招标的方式有()。
A. 公开招标 B. 邀请招标 C. 有限竞争性招标 D. 议标
2. 物业管理招标投标的基本原则是()。
A. 物业管理招标由招标人依法组织实施
B. 在评标委员会的组织、开标、答辩、记分、评标、定标等程序和方法上,应当严格遵循相关法律和招标文件的要求,公正对待每一家投标单位
C. 招标投标活动中的条件、程序、方法、过程、结果及相关信息保持公开
D. 在物业管理招标过程中,招标投标双方应该严格按照招标投标的程序要求和相关法律法规规范实施招标投标活动,实事求是,信守诺言
3. 物业管理招标投标的基本要求是()。
A. 参与招标投标双方的活动都应符合相关的法律、法规,即合法性
B. 在物业管理招标投标过程中,双方都应充分考虑市场要素,即适应性
C. 招标投标活动中的条件、程序、方法、过程、结果及相关信息保持公开,即公开性
D. 招标方应根据项目的实际情况和业主需求选择物业服务企业,投标方应根据项目的实际情况和业主需求制订物业管理模式,即响应性
4. 物业管理招标投标的法律依据是()。
A. 《物业管理条例》
B. 《前期物业管理招标投标暂行办法》
C. 《中华人民共和国招标投标法》
D. 招标方的有关规定
5. 物业管理方案中体现物业服务企业管理理念、管理优势和企业综合竞争实力的关键性内容包括()。
A. 项目的整体设想与构思 B. 组织架构与人员配置
C. 费用测算与成本控制 D. 工作目标和计划
6. 物业管理方案的实质性内容包括()。
A. 服务承诺 B. 人员培训及管理

- C. 早期介入及前期物业管理服务
D. 工作计划
7. 物业管理服务模式包括()。
- A. 组织架构的设置
B. 客户定位
C. 服务需求定位
D. 经营服务模式确定
8. 商用类型的写字楼、综合性商业物业管理服务的重点和难点主要有()。
- A. 经营
B. 设施设备管理
C. 安全
D. 共用设施设备无故障地正常运行
9. 政府物业管理的特殊性主要体现在()。
- A. 维护政府的形象
B. 设备设施管理
C. 会议接待
D. 安全和保密管理
10. 物业管理投标文件除按规定格式要求响应招标文件外,最主要的内容还有()。
- A. 物业服务企业
B. 物业管理服务
C. 物业管理费用
D. 物业服务企业规章制度
11. 物业管理招标的主体主要有()。
- A. 建设单位
B. 业主大会
C. 物业产权人
D. 物业使用人
12. 物业管理招标投标的特点主要有()。
- A. 综合性
B. 公正、合理性
C. 公开、公平性
D. 特殊性
13. 下列属于常规物业管理招标内容的有()。
- A. 客户管理、客户服务和便民措施
B. 精神文明建设
C. 物业的租赁经营
D. 参与物业的竣工验收
14. 物业管理投标的主要风险来自()。
- A. 政府相关单位
B. 招标人
C. 招标物业
D. 投标人
15. 物业风险的防范与控制的具体措施有()。
- A. 严格按照相关法律法规的要求参与投标活动
B. 对项目进行科学合理的分析、评估
C. 完善企业自身的管理
D. 选择信誉良好的招标方和手续完备、盈利优势明显的物业

三、案例分析题

1. 假如你是一家物业服务企业的管理人员,由你负责对一家正在公开招标的住宅小区项目进行投标。请问:

- ①你将按怎样的程序开展投标工作? 你的标书中的主要内容有哪些?
- ②物业管理招标投标的基本要求和基本原则是什么?
- ③在物业管理投标活动中,对投标项目评估应考虑哪几个方面的因素?

2. 假如你是某物业服务企业的管理人员,由你负责制订某项目的物业管理方案。请问物业管理方案应包括哪些内容?

【实训任务】组建物业服务企业

假如你是职业经理,负责组建计划接管两个面积为30万平方米的商品房(中等偏高端)居住小区项目的物业服务企业。按上级领导的要求:成立之初的组织机构设置要考虑公司的发展要求,要贯彻ISO 9001质量管理标准。请按直线职能制组织形式的思路,设立公司的职能部门并确定各部门的职责和人数(完成表2)。[提示:请参阅物业服务企业部门人员参考表(表1)。]

表1 物业服务企业部门人员参考表

序号	部门	物业面积/m ²	参考劳动定额
1	物业管理处	多层 <5 万	每人监护 2 500 ~ 3 000 m ²
		多层 5 万 ~ 10 万	每人监护 3 000 ~ 3 500 m ²
		多层 10 万 ~ 30 万	每人监护 3 000 ~ 4 000 m ²
		高层住宅、写字楼 <5 万	每人监护 2 000 ~ 2 500 m ²
		高层住宅、写字楼 5 万 ~ 10 万	每人监护 2 500 ~ 3 000 m ²
		高层住宅、写字楼 10 万 ~ 30 万	每人监护 2 500 ~ 3 500 m ²
2	安保部	每 4 000 ~ 6 000	3 人(三班制)
3	工程部	每 8 万 ~ 10 万	8 ~ 10 人
4	保洁部	每 4 000 ~ 6 000	1 人
5	绿化部	室外绿化;每 6 000(绿地面积)	1 名绿化工
		室内绿化;每 20 000(建筑面积)	1 名绿化工
6	客服部	<5 万	1 名客服人员
		5 万 ~ 10 万	2 名客服人员
		10 万 ~ 15 万	3 名客服人员
		以后每增加 10 万	增设 1 人

表2 组建物业服务企业实训表

物业服务企业名称	
企业注册资金/万元	
企业资质等级	
企业经营理念	
企业组织架构图及各部门职责(按直线职能制设置)	

续表

项目 内容	管理处一基本概况	管理处二基本概况
名称		
位置		
占地面积		
建筑面积		
容积率		
绿化率		
户型		
户数		
管理处项目组织安排图和相应人数		