

试卷代号:2225

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题

2017年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

1. 物业管理权来源于()。
A. 开发商
B. 物业服务公司
C. 业主
D. 政府
2. 委托服务型物业服务企业只有()。
A. 服务权
B. 管理权
C. 经营管理权
D. 租赁权
3. 物的管理原则上仅限于()。
A. 建筑物的共用部分
B. 专有部分
C. 建筑物的楼体部分
D. 建筑物的主体部分
4. 关于物业出租与出售的区别的错误表述是()。
A. 物业的出租是通过一次交换,房屋即从实物形态转为货币形态
B. 物业的租赁是在房屋达到使用年限前,经过多次交换收回房屋的投资和利息
C. 物业租赁的流通过程与消费过程是互相交叉、同步转变的
D. 物业出售是所有权的转移与让渡,而物业出租让渡的只是使用权
5. 以下哪一个答案不是处理业主的投诉时应遵循的原则?()
A. 真诚以待、相敬有加
B. 处理及时,回访有序
C. 善于理解,做贴心人
D. 发号施令,勒索业主

6. 业主或物业服务企业,从管理的角度,或因成本控制,或因自身的能力限制,把物业管理中的某一项服务项目(如设备维修保养、自动化管理、园林绿化、保洁、保安等)拿出来进行单独招标或分包的行为属于()。

- A. 单纯物业管理招标
- B. 专项服务工作招标
- C. 物业管理与经营综合招标
- D. 服务管理招标

7. 物业管理投标书是物业服务企业为取得目标物业的(),递交给招标人,就如何管理目标物业起草的文件。

- A. 服务权
- B. 经营权
- C. 所有权
- D. 使用权

8. 业主分户帐面住宅专项维修资金余额不足首期交付存额()的,应当及时续交。

- A. 20%
- B. 30%
- C. 40%
- D. 50%

9. 现代的物业管理小区的文化建设是以()为主导的。

- A. 业主
- B. 小区居委会
- C. 物业服务企业
- D. 街道文化部门

10. 优质服务的首要条件是消费者和服务人员之间的()

- A. 礼节行为和任务的完成
- B. 感情交流和任务的完成
- C. 礼节行为和感情的交流
- D. 任务的完成和期望的满意度

得 分	评卷人

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

11. 从物业管理的角度,物业是指()。

- A. 一个建筑群
- B. 一个居住小区(大厦)
- C. 已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和相关场地
- D. 土地

12. 物业管理的最基本的服务业务是指()。

- A. 公共服务
- B. 专项服务
- C. 社会福利类服务
- D. 特约服务

13. 实行物业服务费用包干制的,物业管理服务费用由()等部分构成。
- A. 设备运行成本 B. 物业管理服务成本
- C. 法定税费 D. 物业服务企业利润
14. 物业管理质量体系是由()构成。
- A. 内部组织管理质量系统 B. 内部运作管理质量系统
- C. 服务过程的质量系统 D. 客户服务的质量管理系统
15. 根据新《物业管理条例》规定,业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内,向物业所在地的()备案。
- A. 区、县人民政府房地产行政主管部门 B. 街道办事处
- C. 乡镇人民政府 D. 居民委员会

得 分	评卷人

三、判断并改错题(10个空,每个2分,共20分)

- 16.《中共中央国务院关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》提出:原则上不再建设封闭住宅小区。()
17. 专有所有权的内容是指区分所有权人作为专有所有权人所享受的权利与承担的义务。()
18. 房屋质量管理中最主要的工作是房屋维修。()
19. 物业经营管理是以市场化为导向,以谋求共同利益最大化为目的,以满足物业服务企业的盈利为目标的社会化、综合化、经营性的服务与管理。()
20. 房屋租金即房屋租赁价格,是房屋承租人为取得一定期限内房屋的所有权而付给房屋所有人的经济补偿。()
21. 房屋的租赁管理,必须把维护承租者的合法使用权,为居民或承租单位服务的宗旨放在首位。()
22. 针对普遍性、战略性、长远性问题开展的基础性、常规性的培训工作属于拔优培训。
()
23. 文化活动的亲善原则就是要在文化活动中体现“新”、“行”、“情”、“心”、“亲”五个特色。()

24. 根据《物业承接查验办法》，物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。（ ）

25. 所谓非对称信息就是在相互对应的经纪人之间，不作对称分布的有关某些事件的知识或概论分布。（ ）

得 分	评卷人

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述现代物业管理的特点。

27. 如何做好交楼工作?

28. 物业租赁的特征如何?

得 分	评卷人

五、论述题(共20分)

29. 试述物业档案资料管理的重要性。

试卷代号:2225

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年1月

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

- | | | | | |
|---------|---------|---------|----------|---------|
| 11. ABC | 12. ACD | 13. BCD | 14. ABCD | 15. ABC |
|---------|---------|---------|----------|---------|

三、判断并改错题(10个空,每个2分,共20分)

16. ✓
17. ✓
18. ×改为:房屋质量管理中最主要的工作是房屋完损等级的评定。
19. ×改为:“物业服务企业的盈利”改为“满足业主及非业主使用人的需求”。
20. ×改为:“所有权”改为“使用权”
21. ✓
22. ×改为:将“拔优培训”改为“全员培训”。
23. ×改为:将“情”改为“全”。
24. ✓
25. ✓

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述现代物业管理的特点。

答案要点:

自上世纪80年代以来,发达国家的物业管理更趋成熟,物业管理体制日益健全。呈现以下特点:

- (1)突出了管理行为和组织体制的有机结合运作。
- (2)多种管理机制有机结合,促进微观物业管理机制的良性化。
- (3)将物业管理与人居问题同等对待的观念转变。
- (4)物业管理向综合化、专业化、网络化方向发展。

27. 如何做好交楼工作?

答案要点:

交楼工作是前期管理的一项重要的工作,是与业主第一次接触的关键环节,关系到物业管理工作能否被业主接受。给业主一个好的“第一印象”,交楼工作必须做好策划。

(1)文件的准备。

(2)形象的设计、环境的营造。

(3)交楼的组织准备。交楼过程还需要做好时间的安排和人员的组织准备。

(4)交楼工作中应注意的问题。交楼时应让业主清楚物业各部分或设施的保质期限和具体范围,以确保业主应得的权益。交楼时管理人员应站在业主的立场上,根据售房合同,业主有权对物业进行质量验收,以保证购置房屋的质量。物业管理企业应派员陪同业主对房屋进行检查验收,回答业主提出的问题。如当场不能解答的话,必须记录下来,待征询后明确答复。如果确系物业管理公司在竣工验收时的遗漏或疏忽的质量问题,要及时通知施工单位或开发建设单位限期整修、解决。

28. 物业租赁的特征如何?

答案要点:

房屋租赁作为一种特定的商品交易的经济活动形式,它具有以下特征:

(1)房屋租赁的标的是作为特定物的房屋。

(2)物业租赁让渡的是物业使用权而不是所有权。

(3)租赁双方都必须是符合法律规定的责任人。

(4)租金的合理确定是物业租赁的核心问题。

(5)房屋的租赁关系是一种经济的契约关系。

五、论述题(共 20 分)

29. 试述物业档案资料管理的重要性

答案要点:

物业档案资料管理的重要性如下

(1)物业档案资料的管理是开展物业管理的前提:物业是一个复杂的建筑物有机系统,要发挥其正常的功能,要根据物业的性能、设备设施的设计要求合理使用,常规保养、定期修缮、科学管理。物业资料的健全是管理实施的前提。

(2)健全有序的资料档案是提高管理效率的重要条件。

(3)搞好资料档案的管理,有利于提高管理水平,开展评优、创优工作。

试卷代号:2225

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题

2017年6月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

- 关于“建筑物区分所有权”的名称独创于()。
A. 美国法
B. 英国法
C. 日本法
D. 中国法
- ()在区分所有权中占主导地位。
A. 共有所有权
B. 专有所有权
C. 物业使用权
D. 成员权
- 以下哪一个答案不是处理业主的投诉时应遵循的原则?()
A. 真诚以待、相敬有加
B. 处理及时,回访有序
C. 善于理解,做贴心人
D. 发号施令,勒索业主
- 业主或物业服务企业,从管理的角度,或因成本控制,或因自身的能力限制,把物业管理中的某一项服务项目(如设备维修保养、自动化管理、园林绿化、保洁、保安等)拿出来进行单独招标或分包的行为属于()。
A. 单纯物业管理招标
B. 专项服务工作招标
C. 物业管理与经营综合招标
D. 服务管理招标

得 分	评卷人

四、简答题(3 个,每小题 10 分,共 30 分)

26. 简述物业管理的含义与内容。
27. 住宅物业前期物业管理服务采取招标方式选聘物业服务企业有什么意义?
28. 物业服务企业应建立哪几种激励机制?

得 分	评卷人

五、论述题(1 个,共 20 分)

29. 试述物业管理处(中心)的职责。

试卷代号:2225

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年6月

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

- | | | | | |
|---------|----------|---------|----------|----------|
| 11. ABC | 12. ABCD | 13. ACD | 14. ABCD | 15. ABCD |
|---------|----------|---------|----------|----------|

三、判断并改错(10个空,每个2分,共20分)

16. ✓
17. ×改正:将“用户入住”改为“物业的承接查验”。
18. ×改正:“只针对物的管理,不包含人的管理”改为“包括物的管理和人的管理”。
19. ×改正:“商业”改为“住宅区”
20. ✓
21. ✓
22. ×改为:物业管理处财务预算的编制应遵循量入为出的“零预算”原则。
23. ×改为:将“高级管理人员的培训”改为“全员培训”。
24. ✓
25. ×改正:“高”改为“低”

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述物业管理的含义与内容。

参考答案:

从物业管理的角度来说,物业是指正在使用或可投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施、相关场地等组成,其内容为“物业”定义业主要包括三部分:

- ①已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物;
- ②与这些建筑物相配套的设备和设施;

③相关的场地。

27. 住宅物业前期物业管理服务采取招标方式选聘物业服务企业有什么意义?

参考答案:

- (1)有效减少物业服务企业与业主之间不必要的矛盾;
- (2)制约了开发建设单位在物业服务费用方面的不规范行为;
- (3)加速了物业服务企业的社会化。

28. 物业服务企业应建立以下几种激励机制。

参考答案:

- (1)目标激励。
- (2)精神激励。
- (3)奖惩激励。
- (4)福利激励。
- (5)荣誉激励。
- (6)参与激励。
- (7)考核激励。

五、论述题(1个,共20分)

29. 试述物业管理处(中心)的职责

参考答案:物业管理工作不仅是对物业本身的管理,更重要的是对物业的业主和非业主使用人提供综合服务。管理处是整个物业管理企业指挥链的终端,管理处的员工处于直接面对业主和用户的第一线,在管理中起着执行实际操作和协调的作用。物业管理处的主要职责包括:

- (1)全力做好公共服务工作。
- (2)根据条件和业主需要积极开展专项服务和特约服务。
- (3)组织业主和用户开展社区文化活动,促使住户间建立友好和谐的邻里关系。
- (4)协助政府职能部门履行职责进行社会综合管理。
- (5)完成企业总部下达的工作任务。

试卷代号:2225

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题

2018年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

1. 物业管理的基本业务是指()。
- A. 公共服务

B. 经纪代理中介服务

C. 社会福利类服务

D. 特色业务服务
2. 委托代理型物业管理企业只能收取()。
- A. 管理服务费

B. 利润

C. 代管基金

D. 管理员薪酬及服务代理酬金
3. 对物业管理内容的传统划分方法用的是三分法,其中的()划归综合管理服务范畴。
- A. 公共服务

B. 专项服务

C. 特约服务

D. 委托服务
4. 房屋完损的等级,反映了房屋质量的好坏,它是根据房屋各个组成部分的()来综合评定的。
- A. 结构

B. 完损程度

C. 装修

D. 设备

5. 根据国家税务总局《关于物业管理服务中收取的自来水水费增值税问题的公告》规定,提供物业管理服务的纳税人,向服务接受方收取的自来水水费,以()为销售额,按照简易计税方法依 3% 的征收率计算缴纳增值税。

- A. 扣除纳税人支付的自来水水费后的余额
- B. 纳税人实际收取的水费总额
- C. 居民应缴纳水费总额
- D. 纳税人支付的自来水水费

6. 评标委员会应由()。

- A. 业主代表组成
- B. 由业主代表和行政主管部门人员组成
- C. 业主委员会成员组成
- D. 招标人代表和物业管理技术、管理方面的专家组成

7. 按劳动法规定每个劳动者每周工作 40 小时计算,需要 24 小时提供服务的每个保安岗位,应配备保安员人数为()。

- A. 3 人
- B. 4.2 人
- C. 3.2 人
- D. 5 人

8. 学历、工作经历及过去的业绩、管理愿望等属于()。

- A. 内涵素质标准
- B. 外显素质标准
- C. 潜在素质标准
- D. 能力素质标准

9. 服务的最根本的特征是()。

- A. 不可储存性
- B. 差异性
- C. 不可分离性
- D. 无形性

10. 美味可口的饭菜等有形产品将大大提高顾客对服务产品质量的满意度。这体现了物业管理服务质量的()特性。

- A. 可靠性
- B. 时效性
- C. 可感知性
- D. 保证性

得 分	评卷人

二、多项选择题(5 个,每小题 2 分,共 10 分)

11. 下列属于共有所有权的特征选项有()。
 - A. 复合性
 - B. 广泛性
 - C. 多重性
 - D. 从属性
12. 房屋建筑物管理的主要内容有()。
 - A. 资料档案管理
 - B. 质量管理
 - C. 运行管理
 - D. 修缮管理
13. 在建工程验收包括()。
 - A. 隐蔽工程验收
 - B. 单项工程验收
 - C. 分期验收
 - D. 全部工程竣工验收
14. 物业管理企业的财务会计报告主要包括()。
 - A. 会计报表
 - B. 报表附注
 - C. 资产负债表、利润表和现金流量表
 - D. 财务情况说明书
15. 物业管理服务的特点包括()。
 - A. 业主监督的直接性
 - B. 业主因素的相关性
 - C. 政策因素的导向性
 - D. 环境条件的制约性

得 分	评卷人

三、判断并改错(10 个空,每个 2 分,共 20 分)

16. 物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府负责对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助,负责对业主大会和业主委员会的日常活动进行指导和监督。()
17. 业主大会属于管理团体,是由全体业主组成,决定物业管理重大事项的企业组织。()
18. 选聘和解聘物业服务企业应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意。()

19. 物业租赁实际上是物业所有权人(业主)或授权经营者将物业零星出租的一种形式,所不同的是,物业出售是所有权的转移与让渡,而物业出租让渡的只是使用权。()

20. 物业管理在商品社会中,本质上是一种服务商品,物业管理活动也是一种商品经济活动。()

21. 物业管理企业支付的管理用房、经营用房、共用设施设备有偿使用费,经业主委员会或物业产权人、使用人认可后转作管理用房、经营用房的房屋共用部分维修基金和共用设施设备维修基金。()

22. 针对普遍性、战略性、长远性问题开展的基础性、常规性的培训工作属于拔优培训。()

23. 顾客对服务产品质量的判断取决于体验质量与实际质量的对比。()

24. 物业管理企业的规模越接近经济规模,单位管理成本就越高。()

25. 所谓非对称信息就是在相互对应的经纪人之间,不作对称分布的有关某些事件的知识或概论分布。()

得 分	评卷人

四、简答题(3 个,每小题 10 分,共 30 分)

26. 简述物业管理的基本内容。

27. 区分所有建筑物管理方式有哪些?

28. 物业管理服务有何特点?

得 分	评卷人

五、论述题(1 个,共 20 分)

29. 试述物业管理投标书的编写要求。

试卷代号:2225

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年1月

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

- | | | | | |
|----------|---------|----------|---------|----------|
| 11. ABCD | 12. ABD | 13. ABCD | 14. ABD | 15. ABCD |
|----------|---------|----------|---------|----------|

三、判断并改错(10个空,每个2分,共20分)

16. ✓
17. ×“企业组织”改为“业主自治管理组织”
18. ×改正:将两个“2/3”改为“半数”
19. ✓
20. ✓
21. ✓
22. ×改为:针对普遍性、战略性、长远性问题开展的基础性、常规性的培训工作属于全员培训。
23. ×改为:顾客对服务产品质量的判断取决于体验质量与预期质量的对比。
24. ×改为:物业管理企业的规模越接近经济规模,单位管理成本就越低。
25. ✓

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述物业管理的基本内容。

答案要点物业管理基本内容有:

(1)常规性的公共服务。这是指物业管理中基本的管理工作,是物业管理企业面向所有的业主和非业主使用人提供的最基本的管理和服务,其目的是确保物业的完好和正常使用,保证

正常的工作生活秩序和净化、美化生活工作环境。

(2)针对性的专项服务。这是指物业管理企业为改善和提高业主和非业主使用人的工作、生活条件,满足其中一部分人和单位的一定需要而提供的各项服务工作。

(3)委托性的特约服务。特约服务是为满足业主及使用人的个别需要受其委托而提供的服务。

上述三大类管理与服务工作是物业管理的基本内容。物业管理企业在提供物业管理服务时,第一大类是最基本的工作,是必须做好的,同时根据自身的能力和住用人的需求,确定第二、第三大类中的具体服务项目与内容,采取灵活多样的经营机制和服务方式,以人为核心做好物业管理的各项管理与服务工作,并不断拓展。

27. 区分所有建筑物管理方式有哪些?

答案要点:

共有部分为全体或一部分区分所有权人共有,因而应由全体或一部分区分所有权人共同管理,而这种共同管理在意见的形式与费用的分担上较难达到共识,特别是数十户、数百户等较大规模的区分所有建筑物更是如此。因此,而生产的各式各样的管理方式,归纳起来有:

(1)自主管理方式与委托管理方式。所谓自主管理,是指区分所有权人自行执行管理业务或者彼此构成一个管理团体执行管理业务的管理。委托管理是指区分所有权人将管理业务委托管理公司或第三人管理。

(2)管理人方式与非管理人方式。管理人方式是指设置管理人员管理建筑物的管理方式,反之为非管理人方式。

(3)法人与非法人管理组织。生活在同一栋建筑物上的各区分所有权人在共同关系上而结成为管理团体,该管理团体依法具有法人资格的,称为法人管理方式。反之,称为非法人管理方式。

28. 物业管理服务有何特点?

答案要点:物业管理服务特点有:

- (1)服务对象的相对长期性。
- (2)业主监督的直接性。
- (3)政策因素的导向性。
- (4)业主因素的相关性。
- (5)环境条件的制约性。

五、论述题(1个,共20分)

29. 试述物业管理投标书的编写要求。

答案要点:

物业管理企业为了使自己投标书能成功竞标,特别注意投标书的质量,在编写的过程中应做到以下几点:

- (1)针对性。
- (2)可操作性。
- (3)体现企业的优势和专业水平。
- (4)深刻理解业主的意愿。

试卷代号:2225

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题

2018年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

1. 物业管理的最基本的服务业务是指()。
A. 公共服务
B. 专项服务
C. 社会福利类服务
D. 特约服务
2. 委托代理型物业服务企业只能收取()。
A. 管理服务费
B. 利润
C. 代管基金
D. 管理员薪酬及服务代理酬金
3. 设备在接管后均应建立原始资料档案。以下不属于原始资料档案文件的是()。
A. 设备验收文件
B. 设备安装图
C. 设备使用维修说明
D. 设备卡片
4. 房屋完损的等级,反映了房屋质量的好坏,它是根据房屋各个组成部分的()来综合评定的。
A. 结构
B. 完损程度
C. 装修
D. 设备

5. ()的基本原理是:员工的工作是多方面的,工作业绩也是多维度的,不同个体对同一工作得出的印象是不同的。

- A. 360 度考核法 B. 工作标准法
C. 配对比较法 D. 功能测评法

6. 安排招标人会议(标前会议)的目的是为了()。

- A. 解答投标人提出的各类问题 B. 详细解释招标文件
C. 便于投标人了解物业现场情况 D. 说明招标文件未尽事宜

7. 社区文化主体对特有的社区文化性质的认同,并产生对某种文化的追求和维护,这体现了社区文化的()特点。

- A. 多元性 B. 地域性
C. 归属感 D. 开放性

8. 业主分户帐面住宅专项维修资金余额不足首期交付存额()的,应当及时续交。

- A. 20% B. 30%
C. 40% D. 50%

9. 在影响服务质量高低的各种因素中,可以直接控制的因素为()。

- A. 企业形象 B. 宣传沟通
C. 顾客口碑 D. 顾客需求

10. 现代的物业管理区域社区文化建设是以()为主导的。

- A. 业主 B. 小区居委会
C. 物业服务企业 D. 街道文化部门

得 分	评卷人

二、多项选择题(5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

11.《物业服务企业资质管理办法》划分的物业服务企业资质等级有()。

- A. 一级资质 B. 二级资质
C. 三级资质 D. 临时资质

12. 对物的管理中的基地包括()。

- A. 立体重叠上去的专有部分下的基地 B. 共用部分的基地
C. 建筑物至市政道路的基地 D. 其他基地

13. 根据国家税务总局《关于物业管理服务中收取的自来水水费增值税问题的公告》规定,提供物业管理服务的纳税人,向服务接受方收取的自来水水费,以扣除纳税人支付的自来水水费后的余额为销售额,按照简易计税方法依 3% 的征收率计算缴纳_____。_____备案。()

- A. 营业税 B. 增值税
C. 所得税 D. 城市建设维护税

14. 物业管理服务费收费应当遵循()等原则。

- A. 符合业主的普遍经济能力 B. 取之于民,用之于民
C. 经济效益 D. 收支平衡,质价相称

15. 以下属于住宅内装饰装修活动禁止的行为有()。

- A. 未经原设计单位或具有相应资质等级单位提出设计方案,变动建筑物主体和承重结构
B. 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间或厨房
C. 搭建建筑物、构筑物
D. 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

得 分	评卷人

三、判断并改正错误(10 小题,每个 2 分,共 20 分)

16. 2017 年 6 月 12 日发布的《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》提出探索符合条件的社区居民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。()

17. 物业管理根本属性是企业管理。()

18. 因事设职原则要求做到人人有事做。()

19. 物业服务企业是物业管理委托合同的执行者,它必须按照委托人的意志办事。()

20. 房屋租金即房屋租赁价格,是房屋承租人为取得一定期限内房屋的所有权而付给房屋所有人的经济补偿。()

21. 住宅物业的建设单位,应当通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业。()

22. 物业服务企业支付的管理用房、经营用房、共用设施设备有偿使用费,经业主委员会或物业产权人、使用人认可后转作管理用房、经营用房的房屋共用部分维修基金和共用设施设备维修基金。()

23. 住宅专项维修资金实行“专户存储、专款专用,所有权人决策、政府监督”的原则。()

24. 顾客对服务产品质量的判断取决于体验质量与实际质量的对比。()

25. 物业管理虽然采用企业化方式,但从本质上讲其根本属性是公共管理的属性。()

得 分	评卷人

四、简答题(3 小题,每小题 10 分,共 30 分)

26. 简述物业管理的作用。

27. 物业设备管理制度有哪些?

28. 环境卫生的管理工作有哪些内容?

得 分	评卷人

五、论述题(共 20 分)

29. 试述员工培训的意义。

试卷代号:2225

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年7月

一、单项选择题(10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

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

二、多项选择题(5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

- | | | | | |
|----------|----------|----------|---------|---------|
| 11. ABCD | 12. ABCD | 13. ABCD | 14. ACD | 15. ABD |
|----------|----------|----------|---------|---------|

三、判断并改正错题(10 小题,每个 2 分,共 20 分)

16. ✓
17. ×改正:“企业管理”改为“公共管理”。
18. ×改正:“人人有事做”改为“事事有人做”。
19. ✓
20. ×改正:“所有权”改为“使用权”。
21. ×改正:“住宅物业”改为“非住宅物业”。
22. ✓
23. ✓
24. ×改正:“实际质量”改为“预期质量”。
25. ✓

四、简答题(3 小题,每小题 10 分,共 30 分)

26. 简述物业管理的作用。

参考答案:

物业管理对于物业保值增值、促进社会进步、政治文明、经济发展和环境建设等方面具有十分重要的作用。具体有:

- (1)完善的物业管理可以使物业保值、增值。
- (2)物业管理改善人民群众的居住条件,提高人民群众的居住质量。
- (3)物业管理是社区和谐发展的“稳定器”。
- (4)有利于改善经济结构和扩大就业。
- (5)物业管理利于推动社区文化建设。
- (6)物业管理有利于形成良好的社会秩序。

27. 物业设备管理制度有哪些?

参考答案:

物业设备管理制度有:

- (1)物业设备接管验收制度。
- (2)物业设备预防性计划维修保养制度。
- (3)物业设备的运行管理制度。
- (4)值班制度。
- (5)交接班制度。
- (6)报告记录制度。

除了上述设备管理制度外,还有设备清理制度,设备技术档案资料保存制度、设备更新、改造、报废规划及审批制度,承租户责任制度和保管设备责任制度、设备清点、盘点制度等一系列物业设备管理制度体系,从而有效实行专业化、制度化的管理。

28. 环境卫生的管理工作有哪些内容?

参考答案:

(1)明确环境卫生管理的工作范围。环境卫生管理工作的范围,一般应包括以下四个方面:室外卫生管理;楼内保洁与消毒;垃圾的分类收集和清运;在现实生活中,保洁卫生管理工作通常会与生态环境保护与治理密切相关。因此,环境卫生管理工作,还应会涉及到诸如废电池、餐厅酒楼的废气等危害人们身心健康及生活环境的有毒、有害物质的预防与整治。

(2)环境卫生管理制度建设。科学完善的管理制度是环境卫生管理工作顺利进行的有力保障。为此必须做到:明确要求;规定标准;计划安排;定期检查。

(3)加强卫生设施建设。卫生设施是搞好保洁卫生管理,并保持其工作成果的基础。这些设施可以包括清扫车、垃圾运输车、洒水车、吸尘器等环卫设备,垃圾清运站、垃圾桶、果皮箱等便民设施。

(4)严格监督检查。监督检查是保证各项管理制度和工作计划得以落实的关键。在实际工作中,应采用员工自检、领班作业检查、部门主管巡检和经理抽检相结合的方式进行监督检查。使环境卫生管理工作落到实处,达到提高环境效益的目的。

(5)加强环境卫生的宣传教育。良好的环境卫生,既需要物业服务企业的管理、打扫,也需要业主和物业使用人的保持与配合。因此,应通过宣传教育,提高住户的文明程度,自觉遵守有关规定,配合物业服务企业搞好保洁卫生管理工作。

五、论述题(共 20 分)

29. 试述员工培训的意义。

参考答案:

员工培训的意义有:

- (1)员工培训可以改变目前物业管理企业整体素质,特别是员工素质不高的问题。
- (2)员工培训可以缓解物业管理人才缺乏的矛盾。
- (3)员工培训可以满足物业管理企业在使用新技术、新材料和开拓新业务、新领域的需要。
- (4)员工培训可以开发人力资源、培植企业文化、形成企业精神、实现企业的长远战略目标。

试卷代号:2225

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题

2019年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

1. 物业管理权来源于()。
A. 开发商
B. 物业服务公司
C. 业主
D. 政府
2. 委托服务型物业服务企业只有()。
A. 服务权
B. 管理权
C. 经营管理权
D. 租赁权
3. 物的管理原则上仅限于()。
A. 建筑物的共用部分
B. 专有部分
C. 建筑物的楼体部分
D. 建筑物的主体部分
4. 关于物业出租与出售的区别的错误表述是()。
A. 物业的出租是通过一次交换,房屋即从实物形态转为货币形态
B. 物业的租赁是在房屋达到使用年限前,经过多次交换收回房屋的投资和利息
C. 物业租赁的流通过程与消费过程是互相交叉、同步转变的
D. 物业出售是所有权的转移与让渡,而物业出租让渡的只是使用权
5. 以下哪一个答案不是处理业主的投诉时应遵循的原则?()
A. 真诚以待,相敬有加
B. 处理及时,回访有序
C. 善于理解,做贴心人
D. 发号施令,勒索业主

6. 业主或物业服务企业,从管理的角度,或因成本控制,或因自身的能力限制,把物业管理中的某一项服务项目(如设备维修保养、自动化管理、园林绿化、保洁、保安等)拿出来进行单独招标或分包的行为属于()。

- A. 单纯物业管理招标
- B. 专项服务工作招标
- C. 物业管理与经营综合招标
- D. 服务管理招标

7. 物业管理投标书是物业服务企业为取得目标物业的(),递交给招标人,就如何管理目标物业起草的文件。

- A. 服务权
- B. 经营权
- C. 所有权
- D. 使用权

8. 业主分户帐面住宅专项维修资金余额不足首期交付存额()的,应当及时续交。

- A. 20%
- B. 30%
- C. 40%
- D. 50%

9. 现代的物业管理小区的文化建设是以()为主导的。

- A. 业主
- B. 小区居委会
- C. 物业服务企业
- D. 街道文化部门

10. 优质服务的首要条件是消费者和服务人员之间的()。

- A. 礼节行为和任务的完成
- B. 感情交流和任务的完成
- C. 礼节行为和感情的交流
- D. 任务的完成和期望的满意度

得 分	评卷人

二、多项选择题(5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

11. 从物业管理的角度,物业是指()。

- A. 一个建筑群
- B. 一个居住小区(大厦)
- C. 已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和相关场地
- D. 土地

12. 物业管理的最基本的服务业务是指()。
- A. 公共服务 B. 专项服务
C. 社会福利类服务 D. 特约服务
13. 实行物业服务费用包干制的,物业管理服务收费由()等部分构成。
- A. 设备运行成本 B. 物业管理服务成本
C. 法定税费 D. 物业服务企业利润
14. 物业管理质量体系是由()构成。
- A. 内部组织管理质量系统 B. 内部运作管理质量系统
C. 服务过程的质量系统 D. 客户服务的质量管理系统
15. 根据新《物业管理条例》规定,业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内,向物业所在地的()备案。
- A. 区、县人民政府房地产行政主管部门 B. 街道办事处
C. 乡镇人民政府 D. 居民委员会

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(10 小题,每个 2 分,共 20 分)

16. 2017 年 6 月 12 日发布的《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》在“着力补齐城乡社区治理短板”部分提出要“改进社区物业服务管理”。()
17. 专有所有权的内容是指区分所有权人作为专有所有权人所享受的权利与承担的义务。()
18. 房屋质量管理中最主要的一项工作是房屋维修。()
19. 物业经营管理是以市场化为导向,以谋求共同利益最大化为目的,以满足物业服务企业的盈利为目标的社会化、综合化、经营性的服务与管理。()
20. 房屋租金即房屋租赁价格,是房屋承租人为取得一定期限内房屋的所有权而付给房屋所有人的经济补偿。()
21. 房屋的租赁管理,必须把维护承租者的合法使用权,为居民或承租单位服务的宗旨放在首位。()
22. 针对普遍性、战略性、长远性问题开展的基础性、常规性的培训工作属于拔优培训。()

23. 文化活动的亲善原则就是要在文化活动中体现“新”、“行”、“情”、“心”、“亲”五个特色。()

24. 根据《物业承接查验办法》，物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。()

25. 所谓非对称信息就是在相互对应的经纪人之间，不作对称分布的有关某些事件的知识或概论分布。()

得 分	评卷人

四、简答题(3 小题,每小题 10 分,共 30 分)

26. 简述现代物业管理的特点。

27. 如何做好交楼工作?

28. 物业租赁的特征如何?

得 分	评卷人

五、论述题(共 20 分)

29. 试述物业档案资料管理的重要性。

试卷代号:2225

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年1月

一、单项选择题(10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

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

二、多项选择题(5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

- | | | | | |
|---------|---------|---------|----------|---------|
| 11. ABC | 12. ACD | 13. BCD | 14. ABCD | 15. ABC |
|---------|---------|---------|----------|---------|

三、判断并改正错误题(10 小题,每个 2 分,共 20 分)

16. ✓
17. ✓
18. ×改正:房屋质量管理中最主要的工作是房屋完损等级的评定。
19. ×改正:“物业服务企业的盈利”改为“满足业主及非业主使用人的需求”。
20. ×改正:“所有权”改为“使用权”。
21. ✓
22. ×改正:将“拔优培训”改为“全员培训”。
23. ×改正:将“情”改为“全”。
24. ✓
25. ✓

四、简答题(3 小题,每小题 10 分,共 30 分)

26. 简述现代物业管理的特点。

答案要点:

自上世纪 80 年代以来,发达国家的物业管理更趋成熟,物业管理体制日益健全。呈现以下特点:

- (1)突出了管理行为和组织体制的有机结合运作。
- (2)多种管理机制有机结合,促进微观物业管理机制的良性化。
- (3)将物业管理与人居问题同等对待的观念转变。
- (4)物业管理向综合化、专业化、网络化方向发展。

27. 如何做好交楼工作?

答案要点:

交楼工作是前期管理的一项重要的工作,是与业主第一次接触的关键环节,关系到物业管理工作的能否被业主接受。给业主一个好的“第一印象”,交楼工作必须做好策划。

(1)文件的准备。

(2)形象的设计、环境的营造。

(3)交楼的组织准备。交楼过程还需要做好时间的安排和人员的组织准备。

(4)交楼工作中应注意的问题。交楼时应让业主清楚物业各部分或设施的保质期限和具体范围,以确保业主应得的权益。交楼时管理人员应站在业主的立场上,根据售房合同,业主有权对物业进行质量验收,以保证购置房屋的质量。物业管理企业应派员陪同业主对房屋进行检查验收,回答业主提出的问题。如当场不能解答的话,必须记录下来,待征询后明确答复。如果确系物业管理公司在竣工验收时的遗漏或疏忽的质量问题,要及时通知施工单位或开发建设单位限期整修、解决。

28. 物业租赁的特征如何?

答案要点:

房屋租赁作为一种特定的商品交易的经济活动形式,它具有以下特征:

(1)房屋租赁的标的是作为特定物的房屋。

(2)物业租赁让渡的是物业使用权而不是所有权。

(3)租赁双方都必须是符合法律规定的责任人。

(4)租金的合理确定是物业租赁的核心问题。

(5)房屋的租赁关系是一种经济的契约关系。

五、论述题(共 20 分)

29. 试述物业档案资料管理的重要性。

答案要点:

物业档案资料管理的重要性如下:

(1)物业档案资料的管理是开展物业管理的前提:物业是一个复杂的建筑物有机系统,要发挥其正常的功能,要根据物业的性能、设备设施的设计要求合理使用,常规保养、定期修缮、科学管理。物业资料的健全是管理实施的前提。

(2)健全有序的资料档案是提高管理效率的重要条件。

(3)搞好资料档案的管理,有利于提高管理水平,开展评优、创优工作。

试卷代号:2225

座位号

--	--

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题

2019年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

- 现代区分所有权建筑物管理中人的管理主要包括()。
A. 对建筑物不当毁损行为的管理 B. 对建筑物不当使用行为的管理
C. 对生活妨害行为的管理 D. 对违法行为的管理
- 前期物业管理服务阶段的基本环节有()。
A. 物业的承接查验 B. 用户入住
C. 产权备案和档案资料的建立 D. 前期物业管理的运作
- 关于“建筑物区分所有权”的名称独创于()。
A. 美国法 B. 英国法
C. 日本法 D. 中国法
- 前期物业管理活动中物业服务企业的首要任务是()。
A. 设计管理模式,草拟管理制度
B. 招聘人才,培训上岗
C. 建立管理机构
D. 深入工程建设现场,熟悉物业的概况
- 传统的房屋管理其主要内容就是()的管理。
A. 质量管理 B. 建筑物
C. 水电管理 D. 装修管理

6. 承接查验的重点是()。
- A. 满足设计要求 B. 满足安全、使用功能要求
C. 满足具体使用要求 D. 满足质量要求
7. 创立一个最低等级的物业服务企业,必须筹集()的注册资本金。
- A. 50 万元以上人民币 B. 30 万元以上人民币
C. 100 万元以上人民币 D. 150 万元以上人民币
8. 学历、工作经历及过去的业绩、管理愿望等属于()。
- A. 内涵素质标准 B. 外显素质标准
C. 潜在素质标准 D. 能力素质标准
9. 服务的最根本的特征是()。
- A. 不可储存性 B. 差异性
C. 不可分离性 D. 无形性
10. 物业管理理论体系的核心理论是()。
- A. 建筑物区分所有权理论 B. 业主公共事务管理理论
C. 委托代理理论 D. 社区管理理论

得 分	评卷人

二、多项选择题(5 个,每小题 2 分,共 10 分)

11. 新《物业管理条例》规定:“同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的()的指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。”
- A. 区、县人民政府房地产行政主管部门
B. 街道办事处
C. 乡镇人民政府
D. 居民委员会
12. 交楼文件主要有()。
- A. 知会式文件 B. 法律式文件
C. 图纸式文件 D. 使用指南
13. 住宅物业维修资金管理实行()的原则。
- A. 专户存储 B. 专款专用
C. 所有权人决策 D. 政府监督

14. ()是对员工进行激励的最基本的方式。
- A. 鼓励 B. 奖励
C. 考核 D. 惩罚
15. 服务质量提高的关键在于物业管理者的()。
- A. 服务素质 B. 专业素质
C. 服务知识 D. 服务技能

得 分	评卷人

三、判断并改正错误(10个,每个2分,共20分)

16. 2017年6月12日发布的《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》在“着力补齐城乡社区治理短板”部分提出要“改进社区服务管理”。()
17. 现代区分所有建筑物的管理只针对物的管理,不包含人的管理。()
18. 根据《物业承接查验办法》,物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查,重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。()
19. 物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价,具体定价形式由省、自治区、直辖市的人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门确定。()
20. 物业租赁的经济实质就是其使用价值的零星出卖。()
21. 提交投标文件的投标人少于3个的,招标人应当依法重新招标。()
22. 实行物业服务费用酬金制的,预收的物业服务支出属于代管性质,为物业服务公司所有。()
23. 将在某方面具有一定特长的业主组织起来,组成社区的某种社团,这是一种自主式社区文化建设的模式。()
24. 服务人员的友好态度与胜任能力体现了物业管理服务质量的感知性。()
25. 物业管理虽然采用企业化方式,但从本质上讲其根本属性是公共管理的属性。()

得 分	评卷人

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 物业管理处(中心)主任(经理)的基本素质要求如何?
27. 前期介入有什么作用?
28. 编写物业管理投标书有哪些要求?

得 分	评卷人

五、论述题(1 个,共 20 分)

29. 试述管理规约的内容。

试卷代号:2225

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年7月

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

- | | | | | |
|---------|----------|---------|--------|--------|
| 11. ABC | 12. ABCD | 13. ACD | 14. BD | 15. AD |
|---------|----------|---------|--------|--------|

三、判断并改正错误题(10个,每个2分,共20分)

16. × 改正:将“社区服务”改为“社区物业服务”。
17. × 改正:现代区分所有建筑物的管理,包括物的管理和人的管理。
18. ✓
19. × 改正:将“政府指导价”改为“政府指导价和市场调节价”。
20. ✓
21. ✓
22. × 改正:将“物业服务公司”改为“业主”。
23. × 改正:将“自主式”以为“自助式”。
24. × 改正:将“保证性”改为“保证性”。
25. ✓

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 物业管理处(中心)主任(经理)的基本素质要求如何?

答案要点:

物业管理处(中心)主任(经理)的基本素质要求如下:

- (1)服务意识。
- (2)沟通技巧。
- (3)职业道德。
- (4)自我完善能力。

27. 前期介入有什么作用?

答案要点:

物业管理企业提前介入的积极作用可体现在以下几个方面:

- (1)完善物业的使用功能。
- (2)改进物业的具体设计。
- (3)能更好地监理施工质量。
- (4)为竣工验收和接管验收打下基础。
- (5)便于日后对物业的管理。

28. 编写物业管理投标书有哪些要求?

答案要点:

物业管理企业为了使自己投标书能成功竞标,特别注意投标书的质量,在编写的过程中应做到以下几点:

- (1)针对性。
- (2)可操作性。
- (3)体现企业的优势和专业水平。
- (4)深刻理解业主的意愿。

五、论述题(1个,共20分)

29. 试述管理规约的内容。

答案要点:

管理规约的内容有:

(1)关于区分所有权人间的基础法律关系(或所有关系)事项,例如共用部分的持分比例、共用部分的所有关系——部分共用部分与全体共用部分,各专有部分分配基地利用权的比例,建筑物灭失(或部分灭失)时等,以及各区分所有权人的权利和义务。

(2)关于区分所有权人间共同事务的事项。例如,管理团体的组织机构、人数、权限及营运方式,管理人的选任,任期及职务权限、集会的方式(如召开会议的通知,表决权比例与法定人数的变更时),管理费用的数额及缴纳方法(如缴费日、迟延利息及存放等)。

(3)关于区分所有权人间利害关系调整的事项,包括:①专有部分的使用限制。专有部分虽然为专有所有权客体,区分所有权人可以任意使用,收益及处分,但为了建筑物的安全使用及维持区分所有权人间的共同体秩序,专有所有权的行使应受到一定的制约。例如重量物、易燃物、爆裂危险物,不洁物,散发恶臭物等均可以用规约规定严禁携入;对其他区分所有人构成妨碍或危害的动物饲养的禁止;供居住用建筑物,一般不得供非居住以外目的使用,尤其禁止饮食店等营业使用。但居住建筑物对用途限制不得超过合理限度。②共用部分(含基地)及附属设施的使用方法。如在基地内的一幢住宅,其一定部分作为某些区分所有权人的专用庭院,或将基地某一部分作为停车场,使拥有汽车的人作为无偿或有偿使用。当然,这些部位的使用有一定的限制,并且在不损害其他区分所有人使用其他部分时,规约方为有效。

(4)关于对违反义务者的处置意见。

试卷代号:2225

座位号

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题

2020年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

- 物业管理权来源于()。
A. 开发商
B. 物业服务公司
C. 业主
D. 政府
- 委托服务型物业服务企业只有()。
A. 服务权
B. 管理权
C. 经营管理权
D. 租赁权
- 物的管理原则上仅限于()。
A. 建筑物的共用部分
B. 专有部分
C. 建筑物的楼体部分
D. 建筑物的主体部分
- 关于物业出租与出售的区别的错误表述是()。
A. 物业的出租是通过一次交换,房屋即从实物形态转为货币形态
B. 物业的租赁是在房屋达到使用年限前,经过多次交换收回房屋的投资和利息
C. 物业租赁的流通过程与消费过程是互相交叉、同步转变的
D. 物业出售是所有权的转移与让渡,而物业出租让渡的只是使用权
- 以下哪一个答案不是处理业主的投诉时应遵循的原则()。
A. 真诚以待、相敬有加
B. 处理及时,回访有序
C. 善于理解,做贴心人
D. 发号施令,勒索业主

6. 业主或物业服务企业,从管理的角度,或因成本控制,或因自身的能力限制,把物业管理中的某一项服务项目(如设备维修保养、自动化管理、园林绿化、保洁、保安等)拿出来进行单独招标或分包的行为属于()。

- A. 单纯物业管理招标
- B. 专项服务工作招标
- C. 物业管理与经营综合招标
- D. 服务管理招标

7. 物业管理投标书是物业服务企业为取得目标物业的(),递交给招标人,就如何管理目标物业起草的文件。

- A. 服务权
- B. 经营权
- C. 所有权
- D. 使用权

8. 业主分户帐面住宅专项维修资金余额不足首期交付存额()的,应当及时续交。

- A. 20%
- B. 30%
- C. 40%
- D. 50%

9. 现代的物业管理小区的文化建设是以()为主导的。

- A. 业主
- B. 小区居委会
- C. 物业服务企业
- D. 街道文化部门

10. 优质服务的首要条件是消费者和服务人员之间的()。

- A. 礼节行为和任务的完成
- B. 感情交流和任务的完成
- C. 礼节行为和感情的交流
- D. 任务的完成和期望的满意度

得 分	评卷人

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

11. 从物业管理的角度,物业是指()。

- A. 一个建筑群
- B. 一个居住小区(大厦)
- C. 已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和相关场地
- D. 土地

12. 物业管理的最基本的服务业务是指()。

- A. 公共服务
- B. 专项服务
- C. 社会福利类服务
- D. 特约服务

13. 实行物业服务费用包干制的,物业管理服务费用由()等部分构成。

- A. 设备运行成本 B. 物业管理服务成本
C. 法定税费 D. 物业服务企业利润

14. 物业管理质量体系是由()构成。

- A. 内部组织管理质量系统 B. 内部运作管理质量系统
C. 服务过程的质量系统 D. 客户服务的质量管理系统

15. 根据新《物业管理条例》规定,业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内,向物业所在地的()备案。

- A. 区、县人民政府房地产行政主管部门
B. 街道办事处
C. 乡镇人民政府
D. 居民委员会

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(10 个,每个 2 分,共 20 分)

16. 2017 年 6 月 12 日发布的《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》在“着力补齐城乡社区治理短板”部分提出要“改进社区物业服务管理”。()

17. 专有所有权的内容是指区分所有权人作为专有所有权人所享受的权利与承担的义务。()

18. 房屋质量管理中最主要的工作是房屋维修。()

19. 物业经营管理是以市场化为导向,以谋求共同利益最大化为目的,以满足物业服务企业的盈利为目标的社会化、综合化、经营性的服务与管理。()

20. 房屋租金即房屋租赁价格,是房屋承租人为取得一定期限内房屋的所有权而付给房屋所有人的经济补偿。()

21. 房屋的租赁管理,必须把维护承租者的合法使用权,为居民或承租单位服务的宗旨放在首位()

22. 针对普遍性、战略性、长远性问题开展的基础性、常规性的培训工作属于拔优培训。()

23. 文化活动的亲善原则就是要在文化活动中体现“新”、“行”、“情”、“心”、“亲”五个特色。()

24. 根据《物业承接查验办法》,物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查,重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。()

25. 所谓非对称信息就是在相互对应的经纪人之间,不作对称分布的有关某些事件的知识或概论分布。()

得 分	评卷人

四、简答题(3 个,每小题 10 分,共 30 分)

26. 简述现代物业管理的特点。
27. 如何做好交楼工作?
28. 物业租赁的特征如何?

得 分	评卷人

五、论述题(1 个,共 20 分)

29. 试述物业档案资料管理的重要性。

试卷代号:2225

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年1月

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

- | | | | | |
|---------|---------|---------|----------|---------|
| 11. ABC | 12. ACD | 13. BCD | 14. ABCD | 15. ABC |
|---------|---------|---------|----------|---------|

三、判断并改正错误题(10个,每个2分,共20分)

16. ✓
17. ✓
18. × 改为:房屋质量管理中最主要的工作是房屋完损等级的评定。
19. × 改为:“物业服务企业的盈利”改为“满足业主及非业主使用人的需求”。
20. × 改为:“所有权”改为“使用权”。
21. ✓
22. × 改为:将“拔优培训”改为“全员培训”。
23. × 改为:将“情”改为“全”。
24. ✓
25. ✓

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述现代物业管理的特点。

答案要点:

自上世纪80年代以来,发达国家的物业管理更趋成熟,物业管理体制日益健全。呈现以下特点:

- (1)突出了管理行为和组织体制的有机结合运作。
- (2)多种管理机制有机结合,促进微观物业管理机制的良性化。
- (3)将物业管理与人居问题同等对待的观念转变。
- (4)物业管理向综合化、专业化、网络化方向发展。

27. 如何做好交楼工作?

答案要点:

交楼工作是前期管理的一项重要的工作,是与业主第一次接触的关键环节,关系到物业管理工作的能否被业主接受。给业主一个好的“第一印象”,交楼工作必须做好策划。

(1)文件的准备。

(2)形象的设计、环境的营造。

(3)交楼的组织准备。交楼过程还需要做好时间的安排和人员的组织准备。

(4)交楼工作中应注意的问题。交楼时应让业主清楚物业各部分或设施的保质期限和具体范围,以确保业主应得的权益。交楼时管理人员应站在业主的立场上,根据售房合同,业主有权对物业进行质量验收,以保证购置房屋的质量。物业管理企业应派员陪同业主对房屋进行检查验收,回答业主提出的问题。如当场不能解答的话,必须记录下来,待征询后明确答复。如果确系物业管理公司在竣工验收时的遗漏或疏忽的质量问题,要及时通知施工单位或开发建设单位限期整修、解决。

28. 物业租赁的特征如何?

答案要点:

房屋租赁作为一种特定的商品交易的经济活动形式,它具有以下特征:

(1)房屋租赁的标的是作为特定物的房屋。

(2)物业租赁让渡的是物业使用权而不是所有权。

(3)租赁双方都必须是符合法律规定的责任人。

(4)租金的合理确定是物业租赁的核心问题。

(5)房屋的租赁关系是一种经济的契约关系。

五、论述题(1个,共20分)

29. 试述物业档案资料管理的重要性

答案要点:

物业档案资料管理的重要性如下

(1)物业档案资料的管理是开展物业管理的前提:物业是一个复杂的建筑物有机系统,要发挥其正常的功能,要根据物业的性能、设备设施的设计要求合理使用,常规保养、定期修缮、科学管理。物业资料的健全是管理实施的前提。

(2)健全有序的资料档案是提高管理效率的重要条件。

(3)搞好资料档案的管理,有利于提高管理水平,开展评优、创优工作。

试卷代号:2225

座位号

--	--

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题(开卷)

2020年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

1. 物业管理起源于19世纪60年代的()。
A. 英国
B. 美国
C. 日本
D. 法国
2. ()在区分所有权中占主导地位。
A. 共有所有权
B. 专有所有权
C. 物业使用权
D. 成员权
3. 2007年10月1日起实施新《物业管理条例》规定:业主委员会应当自选举产生之日起30日内,向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和()备案。
A. 街道办事处、乡镇人民政府
B. 街道办事处
C. 街道办事处、居民委员会
D. 居民委员会、乡镇人民政府
4. 设备在接管后均应建立原始资料档案。以下不属于原始资料档案文件的是()。
A. 设备验收文件
B. 设备安装图
C. 设备使用维修说明
D. 设备卡片
5. 承接查验的重点是()。
A. 满足设计要求
B. 满足安全、使用功能要求
C. 满足具体使用要求
D. 满足质量要求

6. 确定的开标时间应该()。

- A. 与截标时间完全相同
- B. 在截标时间的当天之内
- C. 在截标后 3 天之内
- D. 由招标人与投标人协商确定

7. 物业管理服务费()。

- A. 的所有权属于物业管理公司,业主无权过问其收支情况
- B. 为物业管理公司与业主共同拥有,每笔支出必须经双方共同商定方可
- C. 的所有权属于业主,物业管理单位应当定期(一般 6 个月)向业主公布其收支账目,接受业主监督
- D. 的所有权属于国家

8. 实现物业区域居民素质的全面发展是社区文化建设的()。

- A. 长远目标
- B. 根本目标
- C. 现实目标
- D. 短期目标

9. 不同的服务产品具有不同的质量特性体现了服务质量的()特征。

- A. 内涵的广泛性
- B. 评估的差异性
- C. 服务的差异性
- D. 控制的难度大

10. 物业管理实行提供社区性有偿服务,收费标准在国家有关法规的指导下由市场定价,这体现了物业管理的()发展模式。

- A. 社会化
- B. 规范化
- C. 市场化
- D. 专业化

得 分	评卷人

二、多项选择题(5 个,每小题 2 分,共 10 分)

11. 下列选项属于建筑物区分所有权特征的有()。

- A. 复合性
- B. 专有所有权的主导性
- C. 一体性
- D. 权利主体身份的多重性

12. 根据国家税务总局《关于物业管理服务中收取的自来水水费增值税问题的公告》规定,提供物业管理服务的纳税人,向服务接受方收取的自来水水费,以扣除纳税人支付的自来水水费后的余额为销售额,按照简易计税方法依()的征收率计算缴纳增值税。

- A. 11%
- B. 7%
- C. 20%
- D. 3%

13. 下列关于前期介入与前期物业管理的主要区别说法正确的是()。

- A. 二者的主要区别是是否已经确立了物业管理的委托合同关系
- B. 是否拥有对于物业的经营管理权是区别二者的主要标志之一
- C. 是否承担相应的民事责任也是区别二者的主要标志
- D. 前期介入与前期物业管理的主要区别在于时间上的先后不同

14. 物业管理实施物业服务费用包干制,物业服务费构成包括()。

- A. 物业服务成本
- B. 法定税收
- C. 企业酬金
- D. 企业利润

15. 服务质量的类型包括()。

- A. 感知服务质量
- B. 技术质量
- C. 功能质量
- D. 预期质量与信息质量

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(10个空,每个2分,共20分)

16. 物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府只负责对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助,不负责对业主大会和业主委员会的日常活动进行指导和监督。()

17. “空间”作为物,可成为区分所有权的客体。()

18. 决定筹集和使用专项维修资金项规定的事项,应当经专有部分占建筑物总面积 1/2 以上的业主且占总人数 1/2 以上的业主同意。()

19. 在停车场交通组织规划时,必须将人的活动放在首位。()

20. 物业经营管理,有利于提高物业管理企业自身素质及业主委员会的自治能力,并丰富和发展了物业管理交易市场。()

21. 物业管理招标投标实质上是围绕物业所有权的一种交易方式。()

22. 物业管理区域内,供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位收取的有关费用,应当由物业服务企业代用户收取。()

23. 对需要掌握专业知识的物业管理人员的培训属于对高级管理人员的培训。()

24. 服务是由人的活动构成的、无形的、也可以用物质尺度衡量的、具有价值量的行为效用。()

25. 物业管理虽然采用企业化方式,但从本质上讲其根本属性是公共管理的属性。()

得 分	评卷人

四、简答题(3 个,每小题 10 分,共 30 分)

- 26. 简述物业管理的公共服务内容。
- 27. 简述建筑物区分所有权的特征。
- 28. 物业承接查验中应注意哪些问题?

得 分	评卷人

五、论述题(1 个,共 20 分)

- 29. 从党建引领的角度,结合社区物业服务工作实际谈谈你对“红色物业”的看法。

试卷代号:2225

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年7月

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

- | | | | | |
|----------|----------|--------|---------|----------|
| 11. ABCD | 12. ABCD | 13. AB | 14. ABD | 15. ABCD |
|----------|----------|--------|---------|----------|

三、判断并改正错误题(10个空,每个2分,共20分)

16. ×将“只负责”和“不负责”均改为“负责”

17. ✓

18. ×改正:将两个“1/2”改为“2/3”。

19. ✓

20. ✓

21. ×改为:物业管理招标投标实质上是围绕物业管理权的一种交易方式。

22. ×改正:将“应当由物业服务企业代用户收取”改为“将应当向最终用户收取”。

23. ×改为:对需要掌握专业知识的物业管理人员的培训属于对中级管理人员的培训。

24. ×改为:服务是由人的活动构成的、无形的、难以用物质尺度衡量的、具有价值量的行为效用。

25. ✓

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述物业管理的公共服务内容。

答案要点:物业管理的公共服务。物业管理的公共服务是一项基本的业务,是物业服务企业面向所有业主和使用人提供的最基本的服务。包括:

- (1) 物业共用部位的维修、养护和管理；
- (2) 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理；
- (3) 环境卫生；
- (4) 公共绿地的养护管理；
- (5) 交通秩序与车辆停放管理；
- (6) 公共秩序维护和安全防范的协助管理；
- (7) 房屋共用部位、共用设施专项维修资金计划管理；
- (8) 物业档案资料的管理工作。

27. 简述建筑物区分所有权的特征。

答案要点：

建筑物区分所有权具有以下特征：

(1) 复合性。即建筑物区分所有权的内部是由专有所有权、共用部分持分权(共有所有权)和成员权所构成。

(2) 专有所有权的主导性。在以上三项权利构成中,专有所有权占主导地位。即区分所有权人只有取得了专有所有权,才能取得共有所有权和成员权。而后两项权利则不单独登记,其大小取决于专有所有权的大小。

(3) 一体性。专有所有权,共有所有权和成员权必须结为一体,不可分离。在转让、处分、抵押、继承时,不能保留其一或二而转让,抵押其他权利。

(4) 登记公示性。建筑物区分所有权作为不动产所有权的一种,需要履行房地产权的登记,以表明权利的得失变更。

(5) 权利主体身份的多重性。由于建筑物区分所有权是由专有所有权,共有所有权和成员权等权利构成。因此,区分所有权人的身份具有多重性,即专有所有权人、共有所有权人和成员权人。

28. 物业承接查验中应注意哪些问题?

答案要点:根据《物业承接查验办法》的有关规定,在物业承接查验中注意以下问题:

(1) 建设单位应当依法移交有关单位的供水、供电、供气、供热、通信和有线电视等共用设施设备,不作为物业服务企业现场检查和验收的内容。

(2) 现场查验应当综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法,重点查验物业共用部位、

共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

(3)现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容,查验记录应当由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。

(4)现场查验中,物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形,书面通知建设单位,建设单位应当及时解决并组织物业服务企业复验。

(5)建设单位应当委派专业人员参与现场查验,与物业服务企业共同确认现场查验的结果,签订物业承接查验协议。

(6)物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

五、论述题(1个,共20分)

29. 从社区治理角度,结合社区党建和物业服务工作实际谈谈你对“红色物业”的看法。

答案要点:(本题是开放式题目,只要依据政策和社区工作实际回答,并能自圆其说即可。如下面四个方面观点都有涉及可给20分;涉及部分内容并能自圆其说,可给18分;个别涉及并能自圆其说给10分;没有涉及则不给分。)

(1)简要解释什么是“红色物业”,指出党建工作对社区物业管理服务领导的重要性。“红色物业”是指将党建与物业管理结合起来开展,以实现相互促进、相得益彰,从而既实现党的方针政策在社区落地,又保证良好的物业服务环境和物业服务关系,为物业管理营造良好经营环境,提高物业服务质量的一种物业管理服务模式。如落实党的路线方针政策、组织群众参与社区治理、巩固党的执政基础等,以便解决社区组织弱化、社区参与度不高、社区关系不和谐等问题。(5分)

(2)论述党组织和党员在物业管理应发挥的具体作用。如统一思想认识作用、协商协调各方的作用,活动组织作用、示范引领作用等(5分)

(3)简要说明物业服务公司及管理服务人员发挥党组织和党员示范、引领和模范作用的思路。如开展“红色物业”活动,党员示范窗口活动,戴党微服务,健全党组织,发动党员参与公益活动、建言献策、教育培训引导等活动等。(5分)

(4)摆正物业管理的位置,处理好物业服务公司与党组织的关系。(5分)

试卷代号:2225

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题(开卷)

2020 年 9 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

1. 物业管理的最基本的服务业务是指()。
A. 公共服务
B. 专项服务
C. 社会福利类服务
D. 特约服务
2. 委托代理型物业服务企业只能收取()。
A. 管理服务费
B. 利润
C. 代管基金
D. 管理员薪酬及服务代理酬金
3. 设备在接管后均应建立原始资料档案。以下不属于原始资料档案文件的是()。
A. 设备验收文件
B. 设备安装图
C. 设备使用维修说明
D. 设备卡片
4. 房屋完损的等级,反映了房屋质量的好坏,它是根据房屋各个组成部分的()来综合评定的。
A. 结构
B. 完损程度
C. 装修
D. 设备
5. ()的基本原理是:员工的工作是多方面的,工作业绩也是多维度的,不同个体对同一工作得出的印象是不同的。
A. 360 度考核法
B. 工作标准法
C. 配对比较法
D. 功能测评法

6. 安排招标人会议(标前会议)的目的是为了()。

- A. 解答投标人提出的各类问题
- B. 详细解释招标文件
- C. 便于投标人了解物业现场情况
- D. 说明招标文件未尽事宜

7. 社区文化主体对特有的社区文化性质的认同,并产生对某种文化的追求和维护,这体现了社区文化的()特点。

- A. 多元性
- B. 地域性
- C. 归属感
- D. 开放性

8. 业主分户帐面住宅专项维修资金余额不足首期交付存额()的,应当及时续交。

- A. 20%
- B. 30%
- C. 40%
- D. 50%

9. 在影响服务质量高低的各种因素中,可以直接控制的因素为()。

- A. 企业形象
- B. 宣传沟通
- C. 顾客口碑
- D. 顾客需求

10. 现代的物业管理区域社区文化建设是以()为主导的。

- A. 业主
- B. 小区居委会
- C. 物业服务企业
- D. 街道文化部门

得 分	评卷人

二、多项选择题(5 个,每小题 2 分,共 10 分)

11.《物业服务企业资质管理办法》划分的物业服务企业资质等级有()。

- A. 一级资质
- B. 二级资质
- C. 三级资质
- D. 临时资质

12. 对物的管理中的基地包括()。

- A. 立体重叠上去的专有部分下的基地
- B. 共用部分的基地
- C. 建筑物至市政道路的基地
- D. 其他基地

13. 根据国家税务总局《关于物业管理服务中收取的自来水水费增值税问题的公告》规定,提供物业管理服务的纳税人,向服务接受方收取的自来水水费,以扣除纳税人支付的自来水水费后的余额为销售额,按照简易计税方法依 3% 的征收率计算缴纳()。

- A. 营业税
B. 增值税
C. 所得税
D. 城市建设维护税

14. 物业管理服务费收费应当遵循()等原则。

- A. 符合业主的普遍经济能力 B. 取之于民,用这于民
C. 经济效益 D. 收支平衡,质价相称

15. 以下属于住宅内装饰装修活动禁止的行为有()。

- A. 未经原设计单位或具有相应资质等级单位提出设计方案,变动建筑物主体和承重结构
- B. 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间或厨房间
- C. 搭建建筑物、构筑物
- D. 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

得 分	评卷人

三、判断并改正错题(10个空,每个2分,共20分)

16. 2017年6月12日发布的《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》提出要探索符合条件的社区居民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。()

17. 物业管理根本属性是公共管理。()

18. 因事设职原则要求做到人人有事做。()

19. 物业服务企业是物业管理委托合同的执行者,它必须按照委托人的意志办事。()

20. 房屋租金即房屋租赁价格,是房屋承租人为取得一定期限内房屋的所有权而付给房屋所有人的经济补偿。()

21. 住宅物业的建设单位,应当通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业。()

22. 物业服务企业支付的管理用房、经营用房、共用设施设备有偿使用费,经业主委员会或物业产权人、使用人认可后转作管理用房、经营用房的房屋共用部分维修基金和共用设施设备维修基金。()

23. 住宅专项维修资金实行“专户存储、统一使用,所有权人决策、政府监督”的原则。()

24. 顾客对服务产品质量的判断取决于体验质量与实际质量的对比。()
25. 物业管理虽然采用企业化方式,但从本质上讲其根本属性是公共管理的属性。()

得 分	评卷人

四、简答题(3 个,每小题 10 分,共 30 分)

26. 简述物业管理的作用。
27. 物业设备管理制度有哪些?
28. 环境卫生的管理工作有哪些内容?

得 分	评卷人

五、论述题(1 个,共 20 分)

29. 试述员工培训的意义。

试卷代号:2225

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年9月

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

二、多选题(5个,每小题2分,共10分)

- | | | | | |
|----------|----------|----------|---------|---------|
| 11. ABCD | 12. ABCD | 13. ABCD | 14. ACD | 15. ABD |
|----------|----------|----------|---------|---------|

三、判断并改正错误题(10个空,每个2分,共20分)

16. ✓
17. ✓
18. ×改正:“人人有事做”改为:“事事有人做”。
19. ✓
20. ×改为:“所有权”改为“使用权”
21. ×改正:“住宅物业”改为“非住宅物业”
22. ✓
23. ×改正:“统一使用”改为“专款专用”。
24. (×)改正:“实际质量”改为“预期质量”
25. (✓)

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述物业管理的作用。

参考答案:

物业管理对于物业保值增值、促进社会进步、政治文明、经济发展和环境建设等方面具有十分重要的作用。具体有:

- (1)完善的物业管理可以使物业保值、增值；
- (2)物业管理改善人民群众的居住条件，提高人民群众的居住质量；
- (3)物业管理是社区和谐发展的“稳定器”；
- (4)有利于改善经济结构和扩大就业；
- (5)物业管理利于推动社区文化建设；
- (6)物业管理有利于形成良好的社会秩序。

27. 物业设备管理制度有哪些？

参考答案：

物业设备管理制度有：

- (1)物业设备接管验收制度
- (2)物业设备预防性计划维修保养制度
- (3)物业设备的运行管理制度
- (4)值班制度
- (5)交接班制度
- (6)报告记录制度

除了上述设备管理制度外，还有设备清理制度，设备技术档案资料保存制度、设备更新、改造、报废规划及审批制度，承租户责任制度和保管设备责任制度、设备清点、盘点制度等一系列物业设备管理制度体系，从而有效实行专业化、制度化的管理。

28. 环境卫生的管理工作有哪些内容？

参考答案：

(1)明确环境卫生管理的工作范围。环境卫生管理工作的范围，一般应包括以下四个方面：室外卫生管理；楼内保洁与消毒；垃圾的分类收集和清运；在现实生活中，保洁卫生管理工作通常会与生态环境保护与治理密切相关。因此，环境卫生管理工作，还应会涉及到诸如废电池、餐厅酒楼的废气等危害人们身心健康及生活环境的有毒、有害物质的预防与整治。

(2)环境卫生管理制度建设。科学完善的管理制度是环境卫生管理工作顺利进行的有力保障。为此必须做到：明确要求；规定标准；计划安排；定期检查。

(3)加强卫生设施建设。卫生设施是搞好保洁卫生管理，并保持其工作成果的基础。这些设施可以包括清扫车、垃圾运输车、洒水车、吸尘器等环卫设备，垃圾清运站、垃圾桶、果皮箱等便民设施。

(4)严格监督检查。监督检查是保证各项管理制度和工作计划得以落实的关键。在实际工作中,应采用员工自检、领班作业检查、部门主管巡检和经理抽检相结合的方式进行监督检查。使环境卫生管理工作落到实处,达到提高环境效益的目的。

(5)加强环境卫生的宣传教育。良好的环境卫生,既需要物业服务企业的管理、打扫,也需要业主和物业使用人的保持与配合。因此,应通过宣传教育,提高住户的文明程度,自觉遵守有关规定,配合物业服务企业搞好保洁卫生管理工作。

五、论述题(1个,共20分)

29. 试述员工培训的意义。

参考答案:

员工培训的意义有:

- (1)员工培训可以改变目前物业管理企业整体素质,特别是员工素质不高的问题。
- (2)员工培训可以缓解的物业管理人才缺乏的矛盾。
- (3)员工培训可以满足物业管理企业在使用新技术、新材料和开拓新业务、新领域的需要。
- (4)员工培训可以开发人力资源、培植企业文化、形成企业精神实现企业的长远战略目标。

试卷代号:2225

座位号

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题(开卷)

2021年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

1. 物业管理的基本业务是指()。
A. 公共服务
B. 经纪代理中介服务
C. 社会福利类服务
D. 特色业务服务
2. 委托代理型物业管理企业只能收取()。
A. 管理服务费
B. 利润
C. 代管基金
D. 管理员薪酬及服务代理酬金
3. 对物业管理内容的传统划分方法用的是三分法,其中的()划归综合管理服务范畴。
A. 公共服务
B. 专项服务
C. 特约服务
D. 委托服务
4. 房屋完损的等级,反映了房屋质量的好坏,它是根据房屋各个组成部分的()来综合评定的。
A. 结构
B. 完损程度
C. 装修
D. 设备
5. 根据国家税务总局《关于物业管理服务中收取的自来水水费增值税问题的公告》规定,提供物业管理服务的纳税人,向服务接受方收取的自来水水费,以()为销售额,按照简易计税方法依3%的征收率计算缴纳增值税。
A. 扣除纳税人支付的自来水水费后的余额
B. 纳税人实际收取的水费总额
C. 居民应缴纳水费总额
D. 纳税人支付的自来水水费

6. 评标委员会应由()。

- A. 业主代表组成
- B. 由业主代表和行政主管部门人员组成
- C. 业主委员会成员组成
- D. 招标人代表和物业管理技术、管理方面的专家组成

7. 按劳动法规定每个劳动者每周工作 40 小时计算,需要 24 小时提供服务的每个保安岗位,应配备保安员人数为()。

- A. 3 人
- B. 4.2 人
- C. 3.2 人
- D. 5 人

8. 学历、工作经历及过去的业绩、管理愿望等属于()。

- A. 内涵素质标准
- B. 外显素质标准
- C. 潜在素质标准
- D. 能力素质标准

9. 服务的最根本的特征是()。

- A. 不可储存性
- B. 差异性
- C. 不可分离性
- D. 无形性

10. 美味可口的饭菜等有形产品将大大提高顾客对服务产品质量的满意度。这体现了物业管理服务质量的()特性。

- A. 可靠性
- B. 时效性
- C. 可感知性
- D. 保证性

得 分	评卷人

二、多项选择题(5 个,每小题 2 分,共 10 分)

11. 下列属于共有所有权的特征选项有()。

- A. 复合性
- B. 广泛性
- C. 多重性
- D. 从属性

12. 房屋建筑物管理的主要内容有()。

- A. 资料档案管理
- B. 质量管理
- C. 运行管理
- D. 修缮管理

13. 在建工程验收包括()。

A. 隱蔽工程验收

B. 单项工程验收

C. 分期验收

D. 全部工程竣工验收

14. 物业管理企业的财务会计报告主要包括()。

A. 会计报表

B. 报表附注

C. 资产负债表、利润表和现金流量表

D. 财务情况说明书

15. 物业管理服务的特点包括()。

A. 业主监督的直接性

B. 业主因素的相关性

C. 政策因素的导向性

D. 环境条件的制约性

三、判断并改正错误题(10个空,每个2分,共20分)

16. 各地出现的“红色物业”，是新时代以党建引领物业管理服务，和谐社区物业管理关系，提高物业管理服务质量的一种新型物业管理服务模式。（ ）

17. 业主大会属于管理团体,是由全体业主组成,决定物业管理重大事项的企业组织。()

18. 选聘和解聘物业服务企业应当经专有部分占建筑物总面积 $2/3$ 以上的业主且占总人数 $2/3$ 以上的业主同意。()

19. 物业租赁实际上是物业所有权人(业主)或授权经营者将物业零星出租的一种形式,所不同的是,物业出售是所有权的转移与让渡,而物业出租让渡的只是使用权。()

20. 物业管理在商品社会中,本质上是一种服务商品,物业管理活动也是一种商品经济活动。()

21. 物业管理企业支付的管理用房、经营用房、共用设施设备有偿使用费,经业主委员会或物业产权人、使用人认可后转作管理用房、经营用房的房屋共用部分维修基金和共用设施设备维修基金。()

22. 针对普遍性、战略性、长远性问题开展的基础性、常规性的培训工作属于拔优培训。()

23. 顾客对服务产品质量的判断取决于体验质量与实际质量的对比。()

24. 物业管理企业的规模越接近经济规模,单位管理成本就越高。()

25. 所谓非对称信息就是在相互对应的经纪人之间, 不作对称分布的有关某些事件的知识或概论分布。()

得 分	评卷人

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述物业管理的基本内容。

27. 区分所有建筑物管理方式有哪些?

28. 物业管理服务有何特点?

得 分	评卷人

五、论述题(1个,共20分)

29. 试述物业管理投标书的编写要求。

试卷代号:2225

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

物业管理实务(1) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2021年1月

一、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

二、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

- | | | | | |
|----------|---------|----------|---------|----------|
| 11. ABCD | 12. ABD | 13. ABCD | 14. ABD | 15. ABCD |
|----------|---------|----------|---------|----------|

三、判断并改正错误题(10个空,每个2分,共20分)

16. ✓
17. ✓“企业组织”改为“业主自治管理组织”
18. ×改正:将两个“2/3”改为“半数”
19. ✓
20. ✓
21. ✓

22. ×改为:针对普遍性、战略性、长远性问题开展的基础性、常规性的培训工作属于全员培训。

23. ×改为:顾客对服务产品质量的判断取决于体验质量与预期质量的对比。

24. ×改为:物业管理企业的规模越接近经济规模,单位管理成本就越低。

25. ✓

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

26. 简述物业管理的基本内容。

答案要点物业管理基本内容有:

(1)常规性的公共服务。这是指物业管理中基本的管理工作,是物业管理企业面向所有的业主和非业主使用人提供的最基本的管理和服务,其目的是确保物业的完好和正常使用,保证正常的工作生活秩序和净化、美化生活工作环境。

(2)针对性的专项服务。这是指物业管理企业为改善和提高业主和非业主使用人的工作、生活条件,满足其中一部分人和单位的一定需要而提供的各项服务工作。

(3)委托性的特约服务。特约服务是为满足业主及使用人的个别需要受其委托而提供的服务。

上述三大类管理与服务工作是物业管理的基本内容。物业管理企业在提供物业管理服务时,第一大类是最基本的工作,是必须做好的,同时根据自身的能力和住用人的需求,确定第二、第三大类中的具体服务项目与内容,采取灵活多样的经营机制和服务方式,以人为核心做好物业管理的各项管理与服务工作,并不断拓展

27. 区分所有建筑物管理方式有哪些?

答案要点:

共有部分为全体或一部分区分所有权人共有,因而应由全体或一部分区分所有权人共同管理,而这种共同管理在意见的形式与费用的分担上较难达到共识,特别是数十户、数百户等较大规模的区分所有建筑物更是如此。因此,而生产的各式各样的管理方式,归纳起来有:

(1)自主管理方式与委托管理方式。所谓自主管理,是指区分所有权人自行执行管理业务或者彼此构成一个管理团体执行管理业务的管理。委托管理是指区分所有权人将管理业务委托管理公司或第三人管理。

(2)管理人方式与非管理人方式。管理人方式是指设置管理人员管理建筑物的管理方式,反之为非管理人方式。

(3)法人与非法人管理组织。生活在同一栋建筑物上的各区分所有权人在共同关系上而结成为管理团体,该管理团体依法具有法人资格的,称为法人管理方式。反之,称为非法人管理方式。

28. 物业管理服务有何特点?

答案要点:物业管理服务特点有:

(1)服务对象的相对长期性。

(2)业主监督的直接性。

(3)政策因素的导向性。

(4)业主因素的相关性。

(5)环境条件的制约性。

五、论述题(1 个,共 20 分)

29. 试述物业管理投标书的编写要求。

答案要点:

物业管理企业为了使自己投标书能成功竞标,特别注意投标书的质量,在编写的过程中应做到以下几点:

- (1)针对性。
- (2)可操作性。
- (3)体现企业的优势和专业水平。
- (4)深刻理解业主的意愿。