

试卷代号:2226

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(2) 试题(开卷)

2017年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 在市场经济体制下,房地产作为商品,其分类的依据,在生产、流通、消费各经济运行环节中,应充分体现在()的特点与要求。

- | | |
|------------|-------------|
| A. 商品属性 | B. 社会属性 |
| C. 房屋建筑自然性 | D. 房屋建筑使用性质 |

2. 居住物业按建设时间可分为()。

- | | |
|-------------|------------|
| A. 新建居住物业 | B. 原有居住物业 |
| C. 旧城区的居住物业 | D. 开发区居住物业 |

3. 写字楼物业管理的目标可以用“()”六个字来概括。

- | | |
|-------|-------|
| A. 安全 | B. 舒适 |
| C. 卫生 | D. 快捷 |

4. 从特种物业的经营管理性质看,有些是公益性的,如()。

- | | |
|------------|---------------|
| A. 政府物业 | B. 文教、卫生、体育物业 |
| C. 娱乐、酒店物业 | D. 会展物业 |

5. 以下属于特种社会功能物业的是()。

- A. 医院、学校 B. 交易会(所)
- C. 车站、码头、机场 D. 寺院、残疾人专用设施

二、判断并改正错题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

6. 2003 年 6 月 8 日出台的《物业管理条例》明确了房地产开发与物业管理相统一的原则, 为物业管理的分类管理打下了政策基础。()

7. 美国学者罗伯特·C·凯尔等根据不同物业的管理所需要具备的知识不同将物业分为居住物业、商用物业、工业物业、特殊用途物业。()

8. 某杂货铺每月固定租金为 400 元, 百分比提成为年收入的 5%, 则年销售收入为 90000 元收入的租户, 该年要交的固定基本租金为 4500 元。()

9. 对于装修的违章,由于物业公司没有执法权,在运用处罚措施时,应适当掌握尺寸,避免由于处罚引起不必要的争执,对于难以解决的问题,可要求有关执法部门(城监、公安等)协助处理。()

10. 物业管理文件材料书写要工整、清晰,可用普通圆珠笔、铅笔或复写纸等记录材料。

()

三、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

11. 英国政府对物业管理行业实行_____,一般不干涉,而由住宅中介机构——负责协调。

12. 多层住宅,即不设电梯而用楼梯组织垂直交通的 至 层住宅。

13. 停车场有 和 两种,其中多数是大型或高层建筑的附设物业。

14. 工业园区日常物业管理内容主要有：_____、_____和_____。

15. 自营式是指开发建设单位自己对_____的设施进行经营,_____由开发建设单位承担。

16. 物流企业的配送中心不仅承担_____,而且往往也兼有_____的职能,实际上是一种配送中心。

17. 商业企业的配送中心。即由批发商、零售商、_____共同组建的配送中心向众多的零售店铺进行_____。

18. 服务性公寓是随着首先在_____流行的休闲度假的需要,而建设起来的一类物业形式。

19. 服务性公寓是一类以_____为目的,建成单元式结构的,按照_____的要求来配置设施和设备,按_____管理的满足社会需要的特殊居住物业。

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

20. 商务物业管理有何特点?
21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?
22. 如何开展服务项目监控?
23. 成本费用控制的程序有哪些?

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请制定一份效果良好的消防演练计划。

25. 案例分析题

“荣昱模式”的工业物业管理体系

“荣昱模式”的工业物业管理体系,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

“荣昱模式”是天津市荣昱物业管理有限公司创建的工业物业管理模式,该公司管理着拥有 22 万平方米工业厂房的两个鑫茂民营科技园,园内已进驻企业近 300 家,从业人员 4000 余人,年创科工贸总收入 40 亿元人民币。

企业作为生产经营单位,除了内部管理和接受国家工商、税务、物价等部门的管理外,还需要生产、后勤服务、社会公共事务等多方面的协调。因此,工业物业管理存在着基础服务、延伸服务和小区企业文化建设服务三大需求。基础服务除住宅物业服务内容外,还包括直接保障正常生产的供电、给排水、电梯、消防、通讯、信息网络等设施、设备的维护;企业消防安全检查和室内电检;为保障企业正常生产秩序对来访人员的严格管理;为企业产品、货物的安全出入对各类车辆的管理;生产废弃物的清运、书刊信报和邮件的收发等等。延伸服务包括根据生产需求对厂房、办公用房的装修改造;车辆的落户年审;会务服务、员工就餐,以及与市政、卫生、交通、治安、供水、供电、供热、街道等行政部门相关事务的协调。工业小区是一个中小民营企业的集合,企业作为生产经营实体,有企业宣传、扩大业务、与其他企业交流和参政议政的需求,因此园区企业文化建设也成为工业物业管理的重要内容。

以上这一切决定了工业物业管理有其特殊的使命,它不仅仅是一种服务,更重要的是通过服务去支持服务对象的发展,间接产生社会效益。基于这一认识,公司围绕以上三大服务内容,探索出一套被称为“荣昱模式”的工业物业管理体系,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

为了使企业安心生产和经营,公司主动与辖区各行政主管部门建立联系,定期汇总企业在经营和发展中遇到的困难,积极帮助他们与工商、税务、公安、电力、消防、环保等相关部门协调解决;接受各政府职能部门的委托,将与企业相关的文件、通告、规定、管理办法等及时传达给企业。作为物业服务的延伸,小区内引进银行、邮局、仓储运输、商务中心、会务中心、产品展示中心、汽修、餐饮、家政等服务业,还为驻园企业提供法律代理、代办证照、融资担保、参股合作、企划、孵化等配套服务。公司和业主委员会在工商联组织的支持下,在小区建立了工商联基层组织,扩大了物业管理服务内容和业主委员会的工作职能。公司和业主委员会定期组织企业家联谊会、企业发展研讨会、经贸洽谈会、安全生产培训班等活动,加强企业间的横向交流和资源共享。还通过问卷调查了解企业需求,聘请专家、教授、相关部门领导等为企业家举办中小企业如何发展、如何转型、如何借壳上市、如何开辟市场及法律知识、销售技巧、企业文化等专题讲座,为企业家开阔思路,丰富知识。公司还通过商会组织为企业协调解决了大量的经营和发展中遇到的实际困难。

通过公司的这些服务,驻园企业感受到一种大家庭的温暖,一位先期入驻的企业家说:“鑫茂民营科技园如同一条船,园区每个企业都是船上的一名水手,大家共同努力一定能把船驶向希望的彼岸。”

问题:

(1)什么是“荣罡模式”?它是否有存在的价值?为什么?(8分)

(2)“荣罡模式”给工业物业服务企业什么启示?(7分)

试卷代号:2226

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(2) 试题答题纸(开卷)

2017年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. 2. 3. 4. 5.

得分	评卷人

二、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

6.
7.
8.
9.
10:

得分	评卷人

三、填空题(20个空,每空1分,共20分)

11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

15. _____
16. _____
17. _____
18. _____
19. _____

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

- 20.
- 21.
- 22.
- 23.

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,
每小题 15 分,共 30 分)

- 24.
- 25.

试卷代号:2226

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(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2017年1月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. AB 2. ABC 3. ABD 4. AB 5. ACD

二、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

6. 答:错误,应将“相统一”改为“相分离”。
7. 答:正确。
8. 答:错误,应将“4500元”改为“4800元”。
9. 答:正确。
10. 答:错误,应将“可用”改为“不得用或尽量不用”。

三、填空题(20个空,每空1分,共20分)

11. 社会化管理 住宅管理协会
12. 3 6
13. 专用停车场 附设停车场
14. 常规公共服务 延伸配套运营服务 延伸专业工程服务
15. 商业场所 经营风险
16. 物流作业 采购和批发
17. 连锁公司 同一地区 共同配送
18. 欧洲
19. 营利 “家” 酒店方式

四、问答题(4小题,每小题5分,共20分)

20. 商务物业管理有何特点?

答案要点:

商务物业管理的特点是由商务物业的特点所决定的,一般来说,商务物业管理的特点体现在以下几个方面:

(1)商务物业管理是一种创造性的追加劳动。商务物业是以商品的形式存在的,反映其价值的市场价格常常会出现较大的波动。其中,物业管理作为追加人类劳动的数量与质量,决定了物业的价值发生了变化。只有创造性的物业管理劳动才能提高物业的价值。

(2)商务物业管理具有紧迫的时间性。由于商务物业的价值是不能储存的,如果当天不能实现经营,就失去了这一天的商业价值。

(3)商务物业管理是综合性的管理。商务物业管理内容相当的广泛,既有房屋出租、商业服务,又有办公、娱乐等活动,还有卫生、保安、绿化等日常管理服务,同时还代表产权人和租户与政府有关部门、公共事业部门、社会团体等组织就相关问题进行协商等。

(4)商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。这是由商务物业须不断更新其设施设备、保持其先进性的特点决定的。

(5)商务物业管理具有极大的社会效益。商务物业的投资主体呈日益多元化,维护投资者的利益就成为社会问题。商务物业管理逐渐成为物业管理的主流,它对社会的安定、人民生活水平的提高、城市的美化等起着不可估量的作用。

21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?

答案要点:

物业服务企业在承接查验时应注意以下几个方面的问题:

(1)物业服务企业应选派素质好、业务精、对工作认真负责的管理人员及技术人员参加验收工作。

(2)物业服务企业既应从今后物业维护保养管理的角度进行验收,也应站在业主的立场上,对物业进行严格的验收,以维护业主的合法权益。

(3)承接查验中若发现问题,应明确记录在案,约定期限督促开发商对存在的问题加固补强、整修,直到完全合格。

(4)落实物业的保修事宜。根据建筑工程保修的有关规定,由开发商负责保修,向物业服务企业交付保修保证金,或由物业服务企业负责保修,开发商一次性拨付保修费用。

(5)开发商应向物业服务企业移交整套图纸资料,包括产权资料和技术资料。

(6)物业服务企业接受的只是对物业的经营管理权以及政府赋予的有关权利。

(7)承接查验符合要求后,物业服务企业应签署验收合格凭证,签发接管文件。

当物业服务企业签发了接管文件,办理了必要的手续以后,整个物业验收与接管工作即完成。

22. 如何开展服务项目监控?

答案要点:

(1)服务制度健全。管理公司制定并健全一整套规范、系统、科学的服务制度,以确保为顾客提供稳定的服务。制度应清晰有序、易于操作、切忌随意化,无章可循。

(2)建立服务中心。为了与顾客进行有效的交流,成立客户服务中心,设定统一的服务电话,让顾客方便进行服务请求。

(3)服务人员的培训。所有提供服务的人员都必须接受相关岗位的技能培训和其他有关公司运作程序等培训,对特殊岗位人员须在培训后进行考核,考核合格后方能上岗。

(4)服务程序要规范。如电话接听程序、接受服务请求程序等都要按先后次序和步骤,一项接一项、一环扣一环,不可随心所欲,杂乱无章。

(5)系统有效的服务监控措施。服务人员进行自检,对服务提供过程、执行规范和效果进行监控,随时发现不合格服务并及时采取补救措施。

(6)投诉监督。各小区管理中心设有服务监督热线电话,如有关于服务不周、不满意,随时可以拨通这个电话投诉。根据顾客意见调查表,定期统计顾客意见和建议,针对性地作出适当的调整或改进。

(7)纠正和预防措施。在服务监控和服务评审过程中一旦发现不合格服务,必须及时采取有效的纠正和预防措施。

(8)不断更新。当服务提供规范已不能满足顾客需求和公司发展需要时,应由管理者代表组织专人对服务提供规范进行修改,并组织人员重新进行规范。

23. 成本费用控制的程序有哪些?

答案要点:

在物业服务企业,成本费用的控制一般由五个步骤组成:

(1)标准。成本费用的控制标准或目标,是对各项费用支出和资源消耗规定的数量界限,是进行成本费用控制和考证的直接依据。现实中,常用控制标准有成本费用预算(包括责任预算)和消耗定额等。

(2)执行标准。控制标准的落实,涉及运用相应的控制手段如作凭证控制和制度控制等,

对成本费用的形成过程进行具体的监督,即审核各项费用的开支和各项资源的消耗,实施各种节约措施,保证控制目标的实现。

(3)分析差异。差异是指实际耗费与既定标准之间的差额,分为有利差异(节约)和不利差异(超支)两种。一般而言,差异的形成原因不外乎主观和客观两个方面,分析的目的是为了总结导致有利差异的经验,发现造成不利差异的根源。

(4)纠正偏差。针对造成差异的原因,由相关部门和人员提出降低成本费用的新措施,并予以贯彻落实。

(5)考核奖罚。考核一定时期内成本费用目标的执行情况,并依据考核评价的结果,给予相应的奖励或处罚,以充分调动有关部门和人员积极性。

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请制定一份效果良好的消防演练计划。

答案要点:

一份效果良好的消防演练计划主要应包含以下要素:

(1)时间及地点——如需配合停电、点火、试喷淋系统、喷洒消防水带等,必须选择适当的时间及地点,避免因以上情况对正常运作造成影响或损失。

(2)演练方式——使用部分或全部设备、是否需要客户、业主、驻地消防部门等参加。

人员分工——应与《应急处理方案》相对应,已便让各岗位在实际操作中熟悉自己的分工、责任与操作要点。分工要合理明确,必须确定每一个人的责任分工,避免意思含糊造成混乱。

(3)行动步骤——明确演练程序。必须有清晰的程序指引,才能让参与演练的人深刻认识处理、灭火作战、逃生等程序的正确方法。这样,才能在实战中对各种情况都有了清晰的思路,达到理想效果。

(4)尽量安排专门的观察记录人员,以便在演练后对整个演练过程进行评价、分析,找出演练中出现的问题和缺点,利于进一步整改提高。

25. 案例分析题

答案要点:

(1)“荣昱模式”是天津市荣昱物业管理有限公司创建的工业物业管理模式,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承

租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

“荣翌模式”有其存在的价值,主要是因为:一该模式适应了工业物业经营管理与工商业厂商的企业经营管理按各自的运营规律分开运营的需要,更好地发挥双方的积极性,并提高了各自运营效率和经济效益;二是目前大量的工业物业特别是工业园区物业处于传统的管理方式下低效运营的状态下,还需要新的专业化、市场的工业物业运营方式才能改变这一落后状态。

(2)主要启示是:一是工业园区物业管理将逐步实现专业化市场;二是工业物业经营管理与工商业厂商的企业经营管理按各自的运营规律分开运营将是必然趋势;三是说明工业物业管理主要内容在基础服务、延伸服务和小区企业文化建设服务三大需求领域。四是工业物业经营管理服务的需求是客观存在并且空间巨大。

(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

试卷代号:2226

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(2) 试题(开卷)

2017年6月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. 美国物业管理经理人有()等几类。

- A. 销售经理
- B. 楼宇经理
- C. 物业经理
- D. 资产经理

2. 居住物业是通常意义上的住宅房屋,是指建立于土地之上供人们生活居住的建筑物,它包括()。

- A. 别墅群
- B. 公寓
- C. 普通住宅
- D. 花园式住宅小区

3. 根据工业物业的特性或租户类型分类,工业物业分为()等几类。

- A. 重工业厂房
- B. 阁楼式厂房
- C. 现代单层标准厂房
- D. 孵化器式厂房

4. 物流配送中心物业与一般的仓库不同,它更具备自身的特点()。

- A. 网络化
- B. 建筑风格上独特
- C. 设施先进
- D. 主要服务于大企业

5. 以下属于专业性物业的是()。

- A. 酒店
- B. 会展中心
- C. 剧院
- D. 交易会(所)

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 根据《_____》的有关规定,国务院决定对《物业管理条例》作了修改并决定自 2007 年_____月 1 日起施行。

7. _____年 3 月在沿海开放城市几年来_____的基础上,建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,提出逐步推行“_____、_____”管理模式。

8. 黄安永在《物业管理辞典》(1999.5 版)中,提出为了使物业管理更加专业化、科学化,根据物业使用功能的不同将物业分为_____、办公、经营、_____等。

9. 现代写字楼管理较重要的是三个方面:_____,它是写字楼的“心脏”;_____,是写字楼的“容貌”;_____,它是写字楼的“卫士”。

10. 最小租金=(日常运行费用+_____+_____)/楼宇可租用面积。

11. 工业产品的需求增加了,必然导致工业物业的需求增加;反过来,凡是引起工业产品需求下降的因素也将引起工业物业需求的降低,这就是_____。

12. 服务性公寓是随着首先在_____流行的休闲度假的需要,而建设起来的一类物业形式。

13. 政府机关物业管理方式的改革,就是要用_____的方法取代原先机关事务管理部门所做的工作,通过_____的服务,达到转换机关管理机制的目的。

14. 联号是扩张酒店的一种易_____且_____的方法。

15. 布展期的首要重点服务内容之一就是布展_____,即装修布置和展台搭建的管理。

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

16. 从公司内部运作看,美国的物业服务企业的管理,一般以 1 名或多名物业经理为核心,其他人员围绕其开展工作,因此,一般规模不大。

17. 黄安永根据物业使用功能的不同将物业分为居住、办公、经营、生产等类型。

18. 某杂货铺每月固定租金为 400 元,百分比提成为年收入的 5%,则年销售收入为 90000 元收入的租户,该年要交的固定基本租金为 4800 元。

19. 设备运行成本管理主要包括能源消耗的经济核算、设备操作人员的配置、设备维修费用的管理和设备大修费的管理。

20. 仪表即人的外表,它包括容貌、姿态、服饰三个方面。

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21. 现代物业的分类管理趋向如何?

22. 服务质量控制程序如何?

23. 物业管理中常见的控制方法有哪些?

24. 商务物业管理的特点有哪些?

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25. 方案设计题

请设计一个服务项目开展的工作流程。

26. 案例分析题

DTZ 戴德梁行的发展关键因素

DTZ 戴德梁行全球主要有五大核心业务,其中包括物业代理、估价顾问服务和物业管理,这些业务在房地产市场里属于较专业、服务水平高的部分,经济效益也较高。在物业代理方面,为不同类型的本地及国际物业客户提供全面的策略建议,其中包括住宅、写字楼、商业、工业等代理,为客户提供一站式的市场调研、策略推广及租赁服务,协助客户进军新市场,在高端物业代理市场一直保持着较领先的地位。该公司高层认为好的员工是企业业务发展的基石,

为了保证员工的高素质,遍布在世界各地的每一家分公司一直在努力聘请行业最好的人才,每年都固定在世界著名的大学招聘毕业生。此外,公司非常注重员工的职业发展,定期举行各种培训,为员工提供职业生涯规划,并为他们的发展创造广阔的空间,同时集团还很关注员工的生活、安全。

问题:(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

(1)你同意戴德梁行的重视专业人才团队建设的做法吗?为什么?(5分)

(2)戴德梁行的这种做法主要经验有那些?(5分)

(3)如何看待戴德梁行的这种战略?(5分)

试卷代号:2226

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(2) 试题答题纸(开卷)

2017 年 6 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1.
2.
3.
4.
5.

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,每个 3 分,共 15 分)

16.

17.

18.

19.

20.

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21.

22.

23.

24.

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25.

26.

试卷代号:2226

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(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2017年6月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. ABC 2. ABCD 3. ABCD 4. BC 5. ABD

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

- 6.《中华人民共和国物权法》(或物权法) 10
7.1994 物业管理试点 社会化 专业化
8. 生活 生产
9. 设备管理 清洁管理 保安全管理
10. 抵押贷款还款额 预期投资回收额
11. 引致需求
12. 欧洲
13. 企业管理 物业服务企业
14. 获利 低成本
15. 现场管理

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

16. 答:错误,应将“物业经理”改为“注册物业经理”。
17. 答:错误,应将“居住”改为“生活”。
18. 答:正确。
19. 答:正确。
20. 答:正确。

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21. 现代物业的分类管理趋向如何?

答案要点:

现代社会物业的多样性、复杂性和动态性特性,以及物业管理企业化、社会化、专业化的要求,决定了物业管理工作的分类管理、精细化管理的必然趋向,但从理论上讲物业管理的分类管理要求是由物业管理激烈的内部市场竞争、行业的社会分工发展和物业管理日益社会化趋势决定的。具体是:

- (1)物业市场细分化。
- (2)物业管理专业化与专门化。
- (3)物业服务单一化、个性化。
- (4)管理的社会化。

22. 服务质量控制程序如何?

答案要点:

质量控制程序如下:

(1)编制服务质量手册。物业管理在编写服务质量手册时,可以从服务规范、服务实施规范、服务质量控制规范这三个方面去考虑,将服务提要转化为规范。

(2)合理地记录质量的项目和内容。质量记录是为了满足质量要求程度提供了客观证据,也为质量体系运作要素运作的有效性提供了客观证据。它是信息管理的重要内容,是记载过程状态和过程结果的文件。它的目的是为了实现服务的可追溯性,二是为采取预防和纠正措施提供信息。因此,质量记录是服务质量控制中重要组成部分。例如:大厦每日进出人员登记表等。

(3)建立首问责任制。无论是工程质量、服务态度、环境设施、日常物业、销售方面或其他方面,无论顾客以何种方式进行投诉,第一位接受投诉的人员(首问责任人)必须受理投诉,再根据内部责任分工转到相应部门处理,处理完毕之后,将投诉案转回责任人,由其反馈给投诉客户。首问责任人必须跟踪整个投诉案的处理过程。保持与投诉客户的沟通,随时接受询问。

(4)完善内部监控体系。确保监控体系运转有效,形成信息反馈系统,确保信息流通迅速,

分析处理准确及时,使整个服务水平保持一个稳定的状态。为了对客户负责,必须完善内部监控流程,服务监控系统每月都必须向特定部门提交报告,汇报投诉事项的处理情况,服务中心则定期检查各个服务监控情况汇总报告,对相应被投诉处理人员进行实地考察。

23. 物业管理采用的几种常用控制方法有哪些?

(1)监督检查法。监督检查法就是由上而下,对管理的各个岗位、各个环节进行质量监督与检查,并针对监督检查发现的问题及时采取纠正措施。监督检查是所有物业服务公司大量采用的一种监控方法。

(2)汇报控制法。而汇报控制就是由下而上的信息反馈与控制。汇报本身对于汇报者就是一种控制,你必须掌握情况,必须对汇报的真实性负责,并对存在的问题提出解决措施。

(3)统计分析法。统计分析法就是利用数学统计的方法,分析管理质量变动情况,寻找存在问题,提出解决问题的措施,使管理质量控制在合理的水平上。

(4)竞争激励法。市场是一种竞争,管理也是一种竞争,只有在竞争中,才能真正实现对管理质量的控制。

(5)信息监控法。信息技术控制是利用现代计算机网络技术对管理质量要素进行控制的一种方法。智能化楼宇的诞生使管理发生翻天覆地的变化,人们可以在监控室里清楚地看到各种设备的运行情况,各种会议、报告、请示、批复都可以在网上进行。

(6)总结提高法。如果从月度总结、年度总结的形式主义圈子跳出来,仔细思考总结的本意、目的、以及应该达到的结果。运用总结这种形式,其实是管理质量控制中非常重要的一种手段。

24. 商务物业管理的特点有哪些?

答案要点:

商务物业管理的特点是由商务物业的特点所决定的,一般来说,商务物业管理的特点体现在以下几个方面:

(1)商务物业管理是一种创造性的追加劳动。

(2)商务物业管理具有紧迫的时间性。

(3)商务物业管理是综合性的管理。

(4)商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。

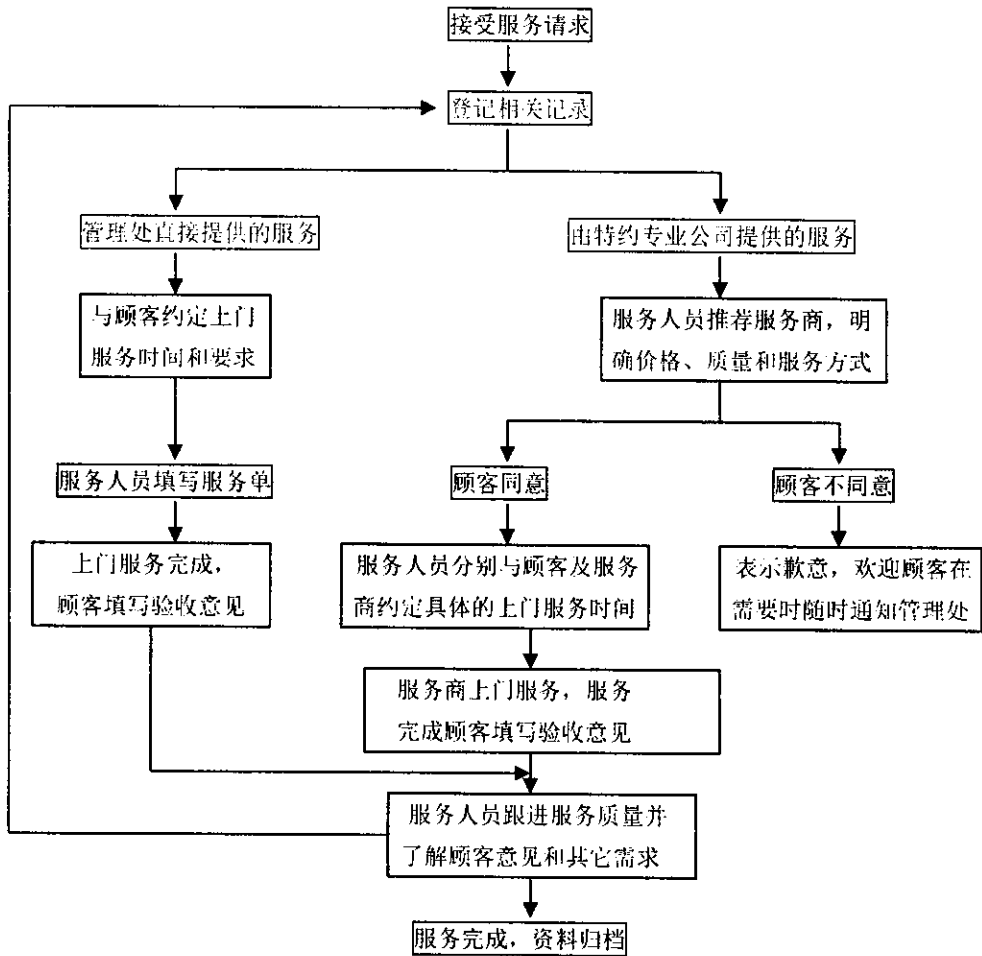
(5)商务物业管理具有极大的社会效益。

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25. 方案设计题

答案要点:

服务项目开展的工作流程(如下图)



26. 案例分析题

答案要点:

(1)同意戴德梁行的重视专业人才团队建设的做法,理由是物业服务行业是劳动密集产

业,劳动力,特别是其中的专业人才团队是提高服务水平和质量的关键。戴德梁行走的是国际化品牌经营战略,更要注重专业人才团队建设这个关键因素。

(2)戴德梁行的这种做法主要经验有:采用和国际化人才路线,不断从各地高校吸收优秀人才,并提供职业生涯规划、定期培训,创造良好的工作生活环境等,给员工发展与成长空间。留住优秀的专业人才和打造种类优秀的专业团队是其发展的核心竞争力。

(3)戴德梁行的这种战略,对于成熟的国际化经营的大型物业服务企业来是值得学习和借鉴的,但中国物业管理行业相对落后,更多是要加强基础工作,重点提高员工的普遍素质,重视员工的职业规划和员工的价值。有条件的企业也要搞好人才储备,并逐步组建专业人才团队。同时加强同国际上知名的公司的合作,走联合发展之路。

(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

试卷代号:2226

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(2) 试题(开卷)

2018年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. 依据物业权属关系分类,可将物业分为()。
 - A. 国有产权物业
 - B. 社团产权物业
 - C. 集体产权物业
 - D. 区分所有权建筑物业
2. 按照管理的性质的分类按照管理的性质可将分为()。
 - A. 委托管理物业
 - B. 租赁经营物业
 - C. 委托代理物业
 - D. 承包经营物业
3. 关于楼层的租用率、租赁面积、使用面积关系的计算公式为正确的有()。
 - A. $\text{使用面积} = \text{租赁面积} \times \text{租用率}$
 - B. $\text{租用率} = \text{租赁面积} / \text{使用面积}$
 - C. $\text{租赁面积} = \text{使用面积} \times \text{租用率}$
 - D. $\text{使用面积} = \text{租赁面积} \div \text{租用率}$
4. 以下不属于我国的高档酒店较多都采取管理模式的有()。
 - A. 业主自己经营管理的模式
 - B. 租赁经营管理模式
 - C. 委托经营管理模式
 - D. 联号经营

5. 以下属于专业性物业的是()。

A. 酒店

B. 会展中心

C. 剧院

D. 交易会(所)

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 在美国,对物业服务公司来说,每一个物业均是其_____。但作为一个公司来讲,处于战略考虑,他的管理模式、管理制度、管理程序都是统一的,都实行_____。

7. 英国政府对物业管理行业实行_____,一般不干涉,而由住宅中介机构——_____负责协调。

8. 《物业管理条例》第四十条规定“物业服务企业可以将物业管理区域内的_____委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的_____一并委托给他人”。

9. 停车场有_____和_____两种,其中多数是大型或高层建筑的附设物业。

10. _____是指为人们提供健康、娱乐和沟通交流的场所。

11. 物流企业的配送中心不仅承担_____,而且往往也兼有_____的职能,实际上是一种配送中心。

12. 工业物业的广告营销方式主要有:_____、_____与_____和直接发送有关材料等。

13. 根据物业的经营管理方式将政府物业分为:_____和_____。

14. 政府物业的特点是:首先是_____;其次是物业的_____;还有政府物业_____。

15. 现代会展中心的物业管理,只有在公共建筑管理、公共事业管理、公众管理的基础上,配合_____、动态管理、快速反应等与之相应,才能形成独具一格的会展管理服务模式。

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

16. 在英国,物业服务企业间分工明确,物业管理中的小工程、小项目一般由专业的物业服务企业完成。

17. 办公物业是物业的基本类型之一,也是目前物业管理业务覆盖面最广的业务类型。

18. 一幢办公楼有 22000 平方米的租用面积,每平方米 6 元出租的话,这时只有 20000 平方米是可用面积,损失因素为 1.1。租户实际租用的租金费用为每平方米 6.6 元。

19. 投诉者带有某种不满,受委屈或误会等造成的内心不满,借题发挥要求把问题得到解决的,属于沟通性投诉。

20. 顾客对物业服务公司在管理服务、收费、经费管理、维修养护等方面失职、违法、违纪等行为的投诉属有效投诉。

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 现代物业的分类管理趋向如何?
- 22. 商务物业管理有何特点?
- 23. 物业管理中常见的控制方法有哪些?
- 24. 能源消耗的经济核算工作包括哪几个方面?

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25. 方案设计题

请设计一个承接查验问题处理程序。

26. 案例分析题

案例 3—2 天河城广场经营模式

位于广州的天河城广场是一座规模宏大、功能齐全的现代型综合购物中心,经过十年的经营,被誉为“中国第一商城”。

天河城广场是天河城一个组成部分。天河城由天河城广场、50 层的写字楼和 40 层的酒店三幢建筑物呈品字型组合而成,总占地面积 4.4 万平方米,总建筑面积 34 万平方米。天河城广场是天河城首期工程,地面 7 层,地下 3 层,建筑面积 16 万平方米。其中 8 层为商业经营场地,约 10 万平方米。地下两层停车场,可停放上千辆汽车。天河城广场总投资约 12 亿元人民币。

天河城于 1992 年 8 月 18 日奠基、11 月 18 日动工兴建,其中广场于 1996 年 2 月 9 日建成试业,写字楼和酒店仍在建设中。

天河城广场作为大型的现代化购物中心,是发达国家和地区 80 年代后期才兴起的百货零售的新型业态。这种业态的最大特点是规模大、功能全,能满足不同层次的消费需求。天河城广场集购物、游览、美食、娱乐、休闲、商务、广告、信息、展览、康体等多功能于一体,名符其实地“把北京路搬进了天河城广场”,在广州开创了一种全新的消费概念,把广州的商业发展提高到一个新水平。

天河城广场集市民日常消费之大成,功能涵盖方方面面,因而在规划设计上充分考虑了大型购物中心的特点和市民消费的视觉感受和消费心理。室内,空间大、通道宽,四面开门、门门相通,“城”中有街、街内设店,环型设计、没有背角;室外,前有广场(3000 多平方米),后有花园(5000 多平方米),周边通车,地铁站直达商场。这样的规划与设计,在国内是独一无二的。

天河城广场的商业定位设计是中高档,与之相适应,装修和设备都要求上档次,要有“一流设计、一流装修、一流设备”。因此天河城广场不仅设计精良、布局考究,而且装饰豪华、设备先进。气派的中庭、富丽的大堂、大理石地面、铝扣板天花、汉白玉包柱,以及森林绿大理石和蜂

窝铝板的外墙,代表着当时较高的装修水平。同时,广场拥有一流的“硬件”:4台各2000冷吨和1台1000冷吨的目前国内最大的美国开利空调机组,62部日本三菱手扶电梯和28部垂直电梯,2000门容量的日本NEC程控电话系统和英国全自动的消防保安系统。

天河城广场全部实行租赁经营,要求“一流经营、一流管理、一流效益”。1996年2月9日试业不久,国内租赁市场便步入萧条期,但天河城广场却逆市而上,开业率和租金收入逐年大幅度上升。出租率1998年底已达97%,基本实现全城开业。租金收入每年都以两位数的增长率提高。入场经营的租户超过300家,有天南(2.6万 m^2)和吉之岛天贸(1.14万 m^2)两家大百货公司,有专卖店、精品屋等众多时尚品牌,有宜家居(5257 m^2)、文化廊(约3000 m^2)、电器行(3948 m^2)等专业市场,有美食坊(22个风味,900个座位)和中、西餐厅等美食天地,有游戏机中心(2000多 m^2)、室内公园(4700多 m^2)等游乐世界,有网球场、篮球场、游泳池等康体娱乐场所,还有银行、商务中心等设施,2000年还开设了有25家铺位的国际国内名牌名店区——“时尚阁”。2003年开设了两间共800多个座位的电影院,其中的飞扬影城已于2003年4月25日正式投入使用,年内计划再增加3至5间。上述所有功能,均按设计要求和实际经营需要进行合理布局和不断的调整。

天河城广场的物业管理由天贸物业管理公司天河城管理中心负责。天河城广场试业前期,聘请了香港物业管理公司为顾问,1997年下半年起转为独立管理。目前管理中心有400多人。几年来管理的素质不断提高,1998年引入ISO9002质量管理体系,并于同年12月获英国DNV公司证书。良好的物业管理使天河城广场几年来在国家和省、市同类物业开展的各项评比中均名列前茅,先后被授予“全国优秀物业管理大厦示范单位”、“全省十佳文明市场”等称号。天河城广场的物业管理已成为同行中的品牌,全国各地不少大型商厦邀请直接(或顾问)进行物业管理。

经过多年来的苦心经营管理,天河城广场已经取得了成功。目前的日平均客流量已达到20万人次,节假日客流量更多,最高一天达60多万人次。2002年全城营业额约36亿元,已成为广州最繁华的商业中心。天河城广场既带动了周边地带的繁荣,也造就了一大批成功的企业老板。天河城广场的成功所带来的“天河城效应”,影响已波及全省乃至全国,使之成为广州现代商业的标志,成为市民和旅游宾客购物观光休闲的首选场所,成为有关部门和新闻媒体研究的对象,成为同行赶超的目标。

讨论题:

(1)天河城广场成功的经验是什么?(8分)

(2)商业物业的租赁经营管理过程中应注意哪些问题?(7分)

试卷代号:2226

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(2) 试题答题纸(开卷)

2018 年 1 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1.
2.
3.
4.
5.

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.
15.

得 分	评卷人

三、判断并改正错误題(首先判断正誤,如有錯誤还須改正,每个 3 分,共 15 分)

16.

17.

18.

19.

20.

得 分	评卷人

四、問答題(4 小題,每小題 5 分,共 20 分)

21.

22.

23.

24.

得 分	评卷人

五、应用題(2 小題,其中 1 小題为方案設計題,1 小題为案例分析題,每小題 15 分,共 30 分)

25.

26.

试卷代号:2226

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(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2018年1月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. ABCD 2. ABC 3. BCD 4. ABD 5. ABD

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

6. 盈利中心 标准化管理
7. 社会化管理 住宅管理协会
8. 专项服务业 全部物业管理
9. 专用停车场 附设停车场
10. 会所
11. 物流作业 采购和批发
12. 外部代理 标志牌 宣传册
13. 自管物业 托管经营物业
14. 产权的公共性 社会服务性 功能的特殊性
15. 个性化的服务

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

16. 答:错误,应将第二“物业服务企业”改为“综合性物业公司内部人员”。
17. 答:错误,应将“办公物业”改为“居住物业”。
18. 答:正确。
19. 答:正确。
20. 答:正确。

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21. 现代物业的分类管理趋向如何?

答案要点:

现代社会物业的多样性、复杂性和动态性特性,以及物业管理企业化、社会化、专业化的要求,决定了物业管理工作的分类管理、精细化管理的必然趋向,但从理论上讲物业管理的分类管理要求是由物业管理激烈的内部市场竞争、行业的社会分工发展和物业管理日益社会化趋势决定的。具体是:

- (1)物业市场细分化。
- (2)物业管理专业化与专门化。
- (3)物业服务单一化、个性化。
- (4)管理的社会化。

22. 商务物业管理有何特点?

答案要点:

商务物业管理的特点是由商务物业的特点所决定的,一般来说,商务物业管理的特点体现在以下几个方面:

- (1)商务物业管理是一种创造性的追加劳动。
- (2)商务物业管理具有紧迫的时间性。
- (3)商务物业管理是综合性的管理。
- (4)商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。
- (5)商务物业管理具有极大的社会效益。

23. 物业管理中常用控制方法有哪些?

答题要点:

(1)监督检查法。监督检查法就是由上而下,对管理的各个岗位、各个环节进行质量监督与检查,并针对监督检查发现的问题及时采取纠正措施。监督检查是所有物业服务公司大量采用的一种监控方法。

(2)汇报控制法。而汇报控制就是由下而上的信息反馈与控制。汇报本身对于汇报者就是一种控制,你必须掌握情况,必须对汇报的真实性负责,并对存在的问题提出解决措施。

(3)统计分析法。统计分析法就是利用数学统计的方法,分析管理质量变动情况,寻找存在问题,提出解决问题的措施,使管理质量控制在合理的水平上。

(4)竞争激励法。市场是一种竞争,管理也是一种竞争,只有在竞争中,才能真正实现对管理质量的控制。

(5)信息监控法。信息技术控制是利用现代计算机网络技术对管理质量要素进行控制的一种方法。智能化楼宇的诞生使管理发生翻天覆地的变化,人们可以在监控室里清楚地看到各种设备的运行情况,各种会议、报告、请示、批复都可以在网上进行。

(6)总结提高法。如果从月度总结、年度总结的形式主义圈子跳出来,仔细思考总结的本意、目的、以及应该达到的结果。运用总结这种形式,其实是管理质量控制中非常重要的一种手段。

24. 能源消耗的经济核算工作包括哪几个方面?

答案要点:

能源消耗的经济核算工作有以下几个方面:

首先是制定能源耗用量计划和做好计量工作。(1)设备在运行过程中,需要消耗水、电、蒸汽、压缩空气、煤气、燃料油等各类能源。设备管理部门每年要求预先按月编制各类能源的消耗量及能源费用计划,做出1~12个月每个月的各类能源的耗用计划及能源费用的支出计划。(2)各类能源的使用要有正确可靠的计量仪表。

其次采用切实有效的节能技术措施。(1)在选用设备时,注意设备的技术参数要同工艺要求匹配,优先采用先进的电子控制技术,实施自动调节,使设备在运行过程中一直处于最佳运行状况和最佳运行负荷之中。(2)在节约用水方面,要做到清浊分流、一水多用、废水利用。(3)在节约用电方面优先选用节能型电机,在供配电设施上应有提高功率因素的措施。

同时,防止管道、阀门及管道附件泄漏和损坏,发现问题及时修理和调换。对使用热源和冷源的管道和设备应加强保温绝热工作减少散热损失。

五、应用题(2小题,其中1小题为方案设计题,1小题为案例分析题,每小题15分,共30分)

25. 方案设计题

答案要点:

发生物业工程质量问题的原因主要有以下几个方面:设计方案不合理或违反规范造成的

设计缺陷;施工单位不按规范施工或施工工艺不合理甚至偷工减料;验收检查不细、把关不严;建材质量不合格;建设单位管理不善;气候、环境、自然灾害等其他原因。对于承接查验中所发现的问题,一般的处理程序如下:

(1)收集整理存在问题:

①收集所有的《物业查验记录表》;

②对《物业查验记录表》内容进行分类整理,将承接查验所发现问题登记造表;

③将整理好的工程质量问题提交给建设单位确认,并办理确认手续。

(2)处理方法:

工程质量问题整理出来之后,由建设单位提出处理方法。在实际工作过程中,物业服务企业在提出质量问题的同时,还可以提出相应的整改意见,便于建设单位进行针对性整改。

从发生原因和处理责任看,工程质量问题可分为两类:第一类是由施工单位引起的质量问题。若质量问题在保修期内发现或发生,按建设部《建筑工程质量保修办法》规定,应由建设单位督促施工单位负责。第二类是由于规划、设计考虑不周而造成的功能不足、使用不便、运行管理不经济等问题。这类问题应由建设单位负责作出修改设计,改造或增补相应设施。

(3)跟踪验证:

为使物业工程质量问题得到及时圆满地解决,物业服务企业要做好跟踪查验工作。

物业服务企业应安排专业技术人员分别负责不同专业的工程质量问题,在整改实施的过程中进行现场跟踪,对整改完工的项目进行验收,办理查验手续。对整改不合要求的工程项目则应继续督促建设单位处理。

26. 案例分析题

答案要点:(因是开放式答题,答案仅供参考,如考生基本观点正确,并能自圆其说也应给予肯定)

(1)天河城广场成功的经验:

①地理位置优越,是天河城广场成功的前提。像天河城广场这样的现代化大型购物中心,作为一种零售业新兴的业态模式,要市场认可,要消费者接受,选址问题至关重要。现代大型购物中心的选址,必须同时具备以下三个条件,一是地理位置能代表城市商业发展的新趋势;二是必须拥有相当数量的中高收入消费群体;三是交通便利,停车方便。

②市场定位正确,是天河城广场成功的关键。天河城广定位中高档,与之相适应,装修和设备都要求上档次,要有“一流设计、一流装修、一流设备”这一市场定位,迎合了现代消费理念和需求。

③经营策略对路,是天河城广场成功的保证。天河城广场全部实行租赁经营,要求“一流经营、一流管理、一流效益”,商铺只租不卖;功能组合配置要合理;选择两家各具特色的百货公司——天贸南大和吉之岛天贸两家大百货公司,是天河城广场招租工作顺利进行的基础;根据市场变化,灵活调整租赁策略,对不同经营状况的租户采取不同的租赁策略。

④优质完善的物业管理,是天河城广场成功的手段。天河城广场有一支专业水平过硬的物业管理队伍,引入 ISO9002 质量管理体系,优质的物业管理是广场繁荣旺盛、实现良好效益的必要手段和保证。

(2)商业物业的租赁经营管理过程中应注意如下问题:

①加强前期的商业场所物业出租方案及出租策略的策划。要根据本物业的实际情况指定租金方案和出租策略,通过出租方案及出租策略的科学设计与策划,首先保证能找到比较理想的承租商家,减少物业空置的时间。设计上要考虑到投资成本、管理费用、租户的心理预期和市场需求。

②强化租赁管理,实现利润目标、信誉目标和服务目标的统一。市场经济条件下利润是企业生存的最重要基础和运行的基本目的。物业管理公司正是要通过理顺各方面的关系和强化管理,保证各项收入及时足额地进入公司的帐户,将费用及一些不可预测的损失降低到最低限度。在物业租赁管理中要锻炼服务队伍和管理队伍,这样才能进入服务、信誉和利润的良性循环状态。

③处理好与进驻商家复杂的利益关系,实现共同发展。物业管理公司与进驻商家客观地存在着极为复杂的利益关系。这种关系既有一致性、又有排斥性,要认真地处理好。既要保证物业管理公司的管理费和有偿服务费用的收取,又不能忽视服务管理。对于进驻的商家不守信用或破坏物业的要根据合同行事,同时要有高超的处理技巧。只有在商家业务不断发展、业绩不断扩大中,物业管理公司才能获得更大的实际利益和持续发展的条件。

试卷代号:2226

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(2) 试题(开卷)

2018年7月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. 美国物业管理经理人有()等几类。

- A. 销售经理
- B. 楼宇经理
- C. 物业经理
- D. 资产经理

2. 居住物业是通常意义上的住宅房屋,是指建立于土地之上供人们生活居住的建筑物,它包括()。

- A. 别墅群
- B. 公寓
- C. 普通住宅
- D. 花园式住宅小区

3. 根据工业物业的特性或租户类型分类,工业物业分为()等几类。

- A. 重工业厂房
- B. 阁楼式厂房
- C. 现代单层标准厂房
- D. 孵化器式厂房

4. 物流配送中心物业与一般的仓库不同,它更具备自身的特点()。

- A. 网络化
- B. 建筑风格上独特
- C. 设施先进
- D. 主要服务于大企业

5. 以下属于专业性物业的是()。

- A. 酒店
- B. 会展中心
- C. 剧院
- D. 交易会(所)

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 1868 年英国皇家测量师协会(半官、半民性质)成立,它实际上是“准”全国性_____。其所辖的 7 个技术专业小组成员,除履行各自的与房地产有关的专业技术职能外,均要同时承担_____职能。

7. _____年 3 月在沿海开放城市几年来_____的基础上,建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,提出逐步推行“_____、_____”管理模式。

8. 黄安永在《物业管理辞典》(1999.5 版)中,提出为了使物业管理更加专业化、科学化,根据物业使用功能的不同将物业分为_____、办公、经营、_____等

9. 现代写字楼管理较重要的是三个方面:_____,它是写字楼的“心脏”;_____,是写字楼的“容貌”;_____,它是写字楼的“卫士”。

10. 最小租金=(日常运行费用+_____+_____)/楼宇可租用面积

11. 工业产品的需求增加了,必然导致工业物业的需求增加;反过来,凡是引起工业产品需求下降的因素也将引起工业物业需求的降低,这就是_____。

12. 服务性公寓是随着首先在_____流行的休闲度假的需要,而建设起来的一类物业形式。

13. 政府机关物业管理方式的改革,就是要用_____的方法取代原先机关事务管理部门所做的工作,通过_____的服务,达到转换机关管理机制的目的。

14. 联号是扩张酒店的一种易_____且_____的方法。

15. 布展期的首要重点服务内容之一就是布展_____,即装修布置和展台搭建的管理。

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

16. 从公司内部运作看,美国的物业服务企业的管理,一般以 1 名或多名物业经理为核心,其他人员围绕其开展工作,因此,一般规模不大。()

17. 黄安永根据物业使用功能的不同将物业分为居住、办公、经营、生产等类型。()

18. 某杂货铺每月固定租金为 400 元,百分比提成为年收入的 5%,则年销售收入为 90000 元收入的租户,该年要交的固定基本租金为 4800 元。()

19. 设备运行成本管理主要包括能源消耗的经济核算、设备操作人员的配置、设备维修费用的管理和设备大修费的管理。()

20. 仪表即人的外表,它包括容貌、姿态、服饰三个方面。()

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21. 工业物业增值的因素是什么?

22. 服务质量控制程序如何?

23. 物业管理中常见的控制方法有哪些?

24. 商务物业管理的特点有哪些?

五、应用题(2 小题,其中 25 小题为方案设计题,26 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25. 方案设计题

请设计一个服务项目开展的工作流程。

26. 案例分析题

DTZ 戴德梁行的发展关键因素

DTZ 戴德梁行全球主要有五大核心业务,其中包括物业代理、估价顾问服务和物业管理,这些业务在房地产市场里属于较专业、服务水平高的部分,经济效益也较高。在物业代理方面,为不同类型的本地及国际物业客户提供全面的策略建议,其中包括住宅、写字楼、商业、工业等代理,为客户提供一站式的市场调研、策略推广及租赁服务,协助客户进军新市场,在高端物业代理市场一直保持着较领先的地位。该公司高层认为好的员工是企业业务发展的基石,为了保证员工的高素质,遍布在世界各地的每一家分公司一直在努力聘请行业最好的人才,每年都固定在世界著名的大学招聘毕业生。此外,公司非常注重员工的职业发展,定期举行各种培训,为员工提供职业生涯规划,并为他们的发展创造广阔的空间,同时集团还很关注员工的生活、安全。

问题:(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

(1)你同意戴德梁行的重视专业人才团队建设的做法吗?为什么(5 分)

(2)戴德梁行的这种做法主要经验有那些?(5 分)

(3)如何看待戴德梁行的这种战略?(5 分)

试卷代号:2226

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(2) 试题答题纸(开卷)

2018 年 7 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 2. 3. 4. 5.

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,
每小题 3 分,共 15 分)

16.

17.

18.

19.

20.

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21.

22.

23.

24.

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 25 小题为方案设计题,26 小题为案例分析
题,每小题 15 分,共 30 分)

25.

26.

试卷代号:2226

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(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2018年7月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. ABC 2. ABCD 3. ABCD 4. BC 5. ABD

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

6. 物业管理协会 物业管理
7. 1994 物业管理试点 社会化 专业化
8. 生活 生产
9. 设备管理 清洁管理 保安全管理
10. 抵押贷款还款额 预期投资回收额
11. 引致需求
12. 欧洲
13. 企业管理 物业服务企业
14. 获利 低成本
15. 现场管理

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每小题3分,共15分)

16. 答:错误,应将“物业经理”改为“注册物业经理”
17. 答:错误,应将“居住”改为“生活”
18. 答:正确
19. 答:正确
20. 答:正确

四、问答题(4小题,每小题5分,共20分)

21. 工业物业增值的因素是什么?

答案要点:

工业物业增值是客观存在的普遍规律。它显示了一定量的工业物业商品所代表的社会实际购买力长期递增的必然趋势,是工业物业商品自身所具备的“自然属性”。造成工业物业增值的主要因素有:

(1)工业物业资源的供需矛盾。工业物业是人类经济发展的重要资源,由于土地资源的稀缺性、不可延伸性,建设资金的缺乏等原因,人类一定时期的工业资源供给总是有限的。由于人口的不断增长,生产的不断发展,经济对工业物业资源的需求增长远远超出供给增长,再加上工业物业的生产能力有限及资金缺乏的影响,在某些国家或地区,更加剧了这种供需矛盾。旺盛的需求遇到有限的供给,第一个结果便是带来物业增值。

(2)环境投资的连带效益。环境投资的连带效益是指由于相邻地段环境的改善对工业物业价值的影响。随着人类社会的进步和城市经济的发展,环境改良投资逐年增加。而任何一宗工业物业都是固定坐落在一定的区域和位置。工业物业空间位置上的不可移动性形成了环境条件直接影响工业物业价格的重要物性。而环境条件的不断改善,自然带来了工业物业价格的不断上扬,物业增值是不可避免。

(3)工业物业供求因素。当工业物业供需矛盾的尖锐及存在良好的投资预期的情况下,有可能造成进一步增值。

(4)工业物业管理的因素。良好的物业管理可以为物业带来增值的空间,我们可以看到许多实际例子。在工业物业销售初期,物业的价格并不高,随着业主的进驻和使用,工业物业管理开始全面覆盖,物业的面貌发生变化,或者是已经使用物业的业主感到物业管理带来的种种便利,会使更多的企业前来选择,导致工业物业的市场售价的提高。这是物业管理的提升功能。

22. 服务质量控制程序如何?

答案要点:

质量控制程序如下:

(1)编制服务质量手册。物业管理在编写服务质量手册时,可以从服务规范、服务实施规范、服务质量控制规范这三个方面去考虑,将服务提要转化为规范。

(2)合理地记录质量的项目和内容。质量记录是为了满足质量要求程度提供了客观证据,也为质量体系运作要素运作的有效性提供了客观证据。它是信息管理的重要内容,是记载过程状态和过程结果的文件。它的目的是为了实现服务的可追溯性,二是为采取预防和纠正措施提供信息。因此,质量记录是服务质量控制中重要组成部分。例如:大厦每日进出人员登记表等

(3)建立首问责任制。无论是工程质量、服务态度、环境设施、日常物业、销售方面或其他方面,无论顾客以何种方式进行投诉,第一位接受投诉的人员(首问责任人)必须受理投诉,再根据内部责任分工转到相应部门处理,处理完毕之后,将投诉案转回责任人,由其反馈给投诉客户。首问责任人必须跟踪整个投诉案的处理过程。保持与投诉客户的沟通,随时接受询问。

(4)完善内部监控体系。确保监控体系运转有效,形成信息反馈系统,确保信息流通迅速,分析处理准确及时,使整个服务水平保持一个稳定的状态。为了对客户负责,必须完善内部监控流程,服务监控系统每月都必须向特定部门提交报告,汇报投诉事项的处理情况,服务中心则定期检查各个服务监控情况汇总报告,对相应被投诉处理人员进行实地考察。

23. 物业管理采用的几种常用控制方法有哪些?

(1)监督检查法。监督检查法就是由上而下,对管理的各个岗位、各个环节进行质量监督与检查,并针对监督检查发现的问题及时采取纠正措施。监督检查是所有物业服务公司大量采用的一种监控方法。

(2)汇报控制法。而汇报控制就是由下而上的信息反馈与控制。汇报本身对于汇报者就是一种控制,你必须掌握情况,必须对汇报的真实性负责,并对存在的问题提出解决措施。

(3)统计分析法。统计分析法就是利用数学统计的方法,分析管理质量变动情况,寻找存在问题,提出解决问题的措施,使管理质量控制在合理的水平上。

(4)竞争激励法。市场是一种竞争,管理也是一种竞争,只有在竞争中,才能真正实现对管理质量的控制。

(5)信息监控法。信息技术控制是利用现代计算机网络技术对管理质量要素进行控制的一种方法。智能化楼宇的诞生使管理发生翻天覆地的变化,人们可以在监控室里清楚地看到各种设备的运行情况,各种会议、报告、请示、批复都可以在网上进行。

(6)总结提高法。如果从月度总结、年度总结的形式主义圈子跳出来,仔细思考总结的本意、目的、以及应该达到的结果。运用总结这种形式,其实是管理质量控制中非常重要的一种手段。

24. 商务物业管理的特点有哪些?

答案要点:

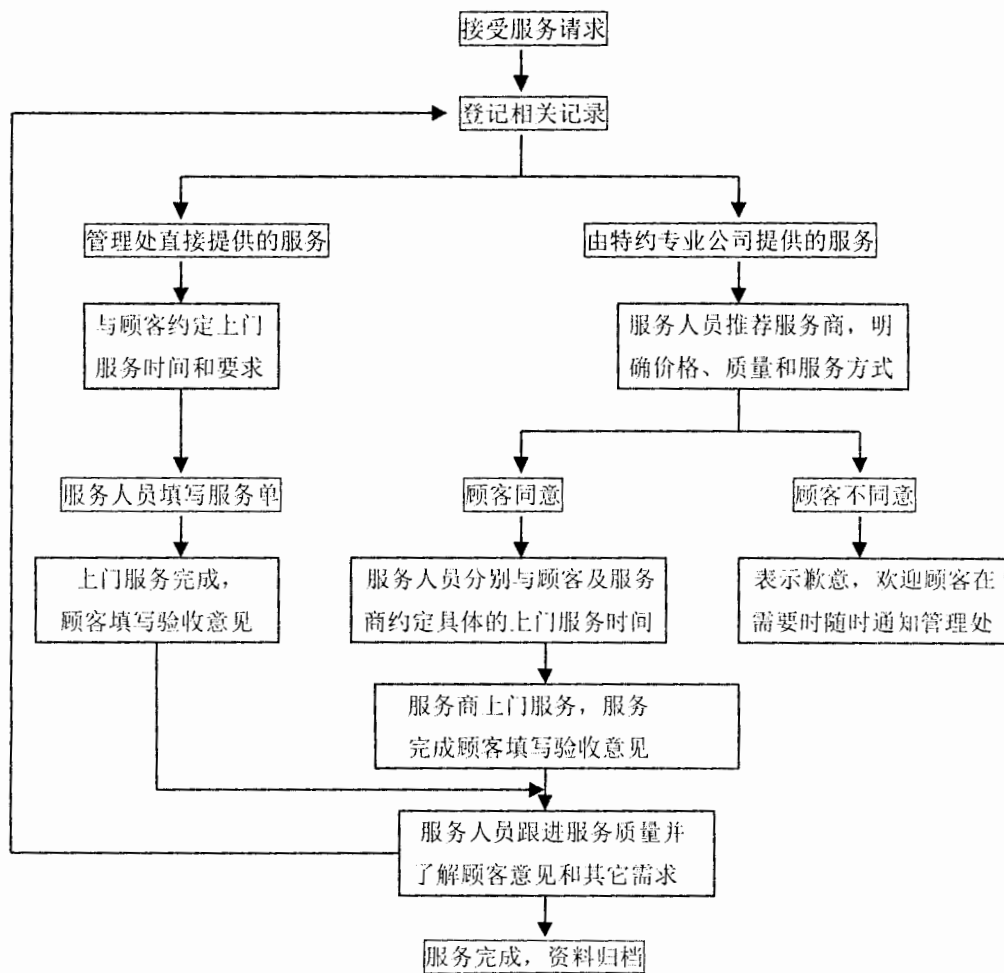
商务物业管理的特点是由商务物业的特点所决定的,一般来说,商务物业管理的特点体现在以下几个方面:

- (1)商务物业管理是一种创造性的追加劳动。
- (2)商务物业管理具有紧迫的时间性。
- (3)商务物业管理是综合性的管理。
- (4)商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。
- (5)商务物业管理具有极大的社会效益。

五、应用题(2 小题,其中 25 小题为方案设计题,26 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25. 方案设计题

答案要点:服务项目开展的工作流程(如下图)



26. 案例分析题

答案要点:

(1)同意戴德梁行的重视专业人才团队建设的做法,理由是物业服务行业是劳动密集产业,劳动力,特别是其中的专业人才团队是提高服务水平和质量的关键。戴德梁行走的是国际化品牌经营战略,更要注重专业人才团队建设这个关键因素。

(2)戴德梁行的这种做法主要经验有:采用和国际化人才路线,不断从各地高校吸收优秀人才,并提供职业生涯规划、定期培训,创造良好的工作生活环境等,给员工发展与成长空间。留住优秀的专业人才和打造种类优秀的专业团队是其发展的核心竞争力。

(3)戴德梁行的这种战略,对于成熟的国际化经营的大型物业服务企业来是值得学习和借鉴的,但中国物业管理行业相对落后,更多是要加强基础工作,重点提高员工的普遍素质,重视员工的职业规划和员工的价值。有条件的企业也要搞好人才储备,并逐步组建专业人才团队。同时加强同国际上知名的公司的合作,走联合发展之路。

(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

试卷代号:2226

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(2) 试题(开卷)

2019年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. 在市场经济体制下,房地产作为商品,其分类的依据,在生产、流通、消费各经济运行环节中,应充分体现在()的特点与要求。

- | | |
|------------|-------------|
| A. 商品属性 | B. 社会属性 |
| C. 房屋建筑自然性 | D. 房屋建筑使用性质 |

2. 居住物业按建设时间可分为()。

- | | |
|-------------|------------|
| A. 新建居住物业 | B. 原有居住物业 |
| C. 旧城区的居住物业 | D. 开发区居住物业 |

3. 写字楼物业管理的目标可以用“()”六个字来概括。

- | | |
|-------|-------|
| A. 安全 | B. 舒适 |
| C. 卫生 | D. 快捷 |

4. 从特种物业的经营管理性质看,有些是公益性的,如()。
- A. 政府物业
B. 文教、卫生、体育物业
C. 娱乐、酒店物业
D. 会展物业
5. 以下属于特种社会功能物业的是()。
- A. 医院、学校
B. 交易会(所)
C. 车站、码头、机场
D. 寺院、残疾人专用设施

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 英国政府对物业管理行业实行_____,一般不干涉,而由住宅中介机构——_____负责协调。
7. 多层住宅,即不设电梯而用楼梯组织垂直交通的_____至_____层住宅。
8. 停车场有_____和_____两种,其中多数是大型或高层建筑的附设物业。
9. 工业园区日常物业管理内容主要有:_____、_____和_____。
10. 自营式是指开发建设单位自己对_____的设施进行经营,_____由开发建设单位承担。
11. 物流企业的配送中心不仅承担_____,而且往往也兼有_____的职能,实际上是一种配送中心。
12. 商业企业的配送中心。即由批发商、零售商、_____共同组建的配送中心向_____众多的零售店铺进行_____。
13. 服务性公寓是随着首先在_____流行的休闲度假的需要,而建设起来的一类物业形式。
14. 服务性公寓是一类以_____为目的,建成单元式结构的,按照_____的要求来配置设施和设备,按_____管理的满足社会需要的特殊居住物业。

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

15. 2003 年 6 月 8 日出台的《物业管理条例》明确了房地产开发与物业管理相统一的原则,为物业管理的分类管理打下了政策基础。()
16. 美国学者罗伯特·C·凯尔等根据不同物业的管理所需要具备的知识不同将物业分为居住物业、商用物业、工业物业、特殊用途物业。()
17. 某杂货铺每月固定租金为 400 元,百分比提成为年收入的 5%,则年销售收入为 90000 元收入的租户,该年要交的固定基本租金为 4500 元。()

18. 对于装修的违章,由于物业公司没有执法权,在运用处罚措施时,应适当掌握尺寸,避免因处罚引起不必要的争执,对于难以解决的问题,可要求有关执法部门(城监、公安等)协助处理。()

19. 物业管理文件材料书写要工整、清晰,可用普通圆珠笔、铅笔或复写纸等记录材料。()

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

20. 商务物业管理有何特点?

21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?

22. 如何开展服务项目监控?

23. 成本费用控制的程序有哪些?

五、应用题(2 小题,其中 24 小题为方案设计题,25 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请制定一份效果良好的消防演练计划。

25. 案例分析题

“荣罡模式”的工业物业管理体系

“荣罡模式”的工业物业管理体系,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

“荣罡模式”是天津市荣罡物业管理有限公司创建的工业物业管理模式,该公司管理着拥有 22 万平方米工业厂房的两个鑫茂民营科技园,园内已进驻企业近 300 家,从业人员 4000 余人,年创科工贸总收入 40 亿元人民币。

企业作为生产经营单位,除了内部管理和接受国家工商、税务、物价等部门的管理外,还需要生产、后勤服务、社会公共事务等多方面的协调。因此,工业物业管理存在着基础服务、延伸服务和小区企业文化建设服务三大需求。基础服务除住宅物业服务内容外,还包括直接保障正常生产的供电、给排水、电梯、消防、通讯、信息网络等设施、设备的维护;企业消防安全检查和室内电检;为保障企业正常生产秩序对来访人员的严格管理;为企业产品、货物的安全出入对各类车辆的管理;生产废弃物的清运、书刊信报和邮件的收发等等。延伸服务包括根据生产需求对厂房、办公用房的装修改造;车辆的落户年审;会务服务、员工就餐,以及与市政、卫生、交通、治安、供水、供电、供热、街道等行政部门相关事务的协调。工业小区是一个中小民营

企业的集合,企业作为生产经营实体,有企业宣传、扩大业务、与其他企业交流和参政议政的需求,因此园区企业文化建设也成为工业物业管理的重要内容。

以上这一切决定了工业物业管理有其特殊的使命,它不仅仅是一种服务,更重要的是通过服务去支持服务对象的发展,间接产生社会效益。基于这一认识,公司围绕以上三大服务内容,探索出一套被称为“荣罡模式”的工业物业管理体系,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

为了使企业安心生产和经营,公司主动与辖区各行政主管部门建立联系,定期汇总企业在经营和发展中遇到的困难,积极帮助他们与工商、税务、公安、电力、消防、环保等相关部门协调解决;接受各政府职能部门的委托,将与企业相关的文件、通告、规定、管理办法等及时传达给企业。作为物业服务的延伸,小区内引进银行、邮局、仓储运输、商务中心、会务中心、产品展示中心、汽修、餐饮、家政等服务业,还为驻园企业提供法律代理、代办证照、融资担保、参股合作、企划、孵化等配套服务。公司和业主委员会在工商联组织的支持下,在小区建立了工商联基层组织,扩大了物业管理服务内容和业主委员会的工作职能。公司和业主委员会定期组织企业家联谊会、企业发展研讨会、经贸洽谈会、安全生产培训班等活动,加强企业间的横向交流和资源共享。还通过问卷调查了解企业需求,聘请专家、教授、相关部门领导等为企业家举办中小企业如何发展、如何转型、如何借壳上市、如何开辟市场及法律知识、销售技巧、企业文化等专题讲座,为企业家开阔思路,丰富知识。公司还通过商会组织为企业协调解决了大量的经营和发展中遇到的实际困难。

通过公司的这些服务,驻园企业感受到一种大家庭的温暖,一位先期入驻的企业家说:“鑫茂民营科技园如同一条船,园区每个企业都是船上的一名水手,大家共同努力一定能把船驶向希望的彼岸。”

问题:

(1)什么是“荣罡模式”?它是否有存在的价值?为什么?(8分)

(2)“荣罡模式”给工业物业服务企业什么启示?(7分)

试卷代号:2226

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(2) 试题答题纸(开卷)

2019年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 2. 3. 4. 5.

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
- _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,
每小题 3 分,共 15 分)

15.

16.

17.

18.

19.

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

20.

21.

22.

23.

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 24 小题为方案设计题,25 小题为案例分析
题,每小题 15 分,共 30 分)

24.

25.

试卷代号:2226

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(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2019年1月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. AB 2. ABC 3. ABD 4. AB 5. ACD

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

6. 社会化管理 住宅管理协会
7. 3 6
8. 专用停车场 附设停车场
9. 常规公共服务 延伸配套运营服务 延伸专业工程服务
10. 商业场所 经营风险
11. 物流作业 采购和批发
12. 连锁公司 同一地区 共同配送
13. 欧洲
14. 盈利 “家” 酒店方式

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每小题3分,共15分)

15. 答:错误,应将“相统一”改为“相分离”
16. 答:正确。
17. 答:错误,应将“4500元”改为“4800元”
18. 答:正确。
19. 答:错误,应将“可用”改为“不得用或尽量不用”

四、问答题(4小题,每小题5分,共20分)

20. 商务物业管理有何特点?

答案要点:

商务物业管理的特点是由商务物业的特点所决定的,一般来说,商务物业管理的特点体现在以下几个方面:

(1)商务物业管理是一种创造性的追加劳动。商务物业是以商品的形式存在的,反映其价值的市场价格常常会出现较大的波动。其中,物业管理作为追加人类劳动的数量与质量,决定了物业的价值发生了变化。只有创造性的物业管理劳动才能提高物业的价值。

(2)商务物业管理具有紧迫的时间性。由于商务物业的价值是不能储存的,如果当天不能实现经营,就失去了这一天的商业价值。

(3)商务物业管理是综合性的管理。商务物业管理内容相当的广泛,既有房屋出租、商业服务,又有办公、娱乐等活动,还有卫生、保安、绿化等日常管理服务,同时还代表产权人和租户与政府有关部门、公共事业部门、社会团体等组织就相关问题进行协商等。

(4)商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。这是由商务物业须不断更新其设备设施、保持其先进性的特点决定的。

(5)商务物业管理具有极大的社会效益。商务物业的投资主体呈日益多元化,维护投资者的利益就成为社会问题。商务物业管理逐渐成为物业管理的主流,它对社会的安定、人民生活水平的提高、城市的美化等起着不可估量的作用。

21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?

答案要点:

物业服务企业在承接查验时应注意以下几个方面的问题:

(1)物业服务企业应选派素质好、业务精、对工作认真负责的管理人员及技术人员参加验收工作。

(2)物业服务企业既应从今后物业维护保养管理的角度进行验收,也应站在业主的立场上,对物业进行严格的验收,以维护业主的合法权益。

(3)承接查验中若发现问题,应明确记录在案,约定期限督促开发商对存在的问题加固补强、整修,直到完全合格。

(4)落实物业的保修事宜。根据建筑工程保修的有关规定,由开发商负责保修,向物业服务企业交付保修保证金,或由物业服务企业负责保修,开发商一次性拨付保修费用。

(5)开发商应向物业服务企业移交整套图纸资料,包括产权资料和技术资料。

(6)物业服务企业接受的只是对物业的经营管理权以及政府赋予的有关权利。

(7)承接查验符合要求后,物业服务企业应签署验收合格凭证,签发接管文件。

当物业服务企业签发了接管文件,办理了必要的手续以后,整个物业验收与接管工作即完成。

22. 如何开展服务项目监控?

答案要点:

(1)服务制度健全。管理公司制定并健全一整套规范、系统、科学的服务制度,以确保为顾客提供稳定的服务。制度应清晰有序、易于操作、切忌随意化,无章可循。

(2)建立服务中心。为了与顾客进行有效的交流,成立客户服务中心,设定统一的服务电话,让顾客方便进行服务请求。

(3)服务人员的培训。所有提供服务的人员都必须接受相关岗位的技能培训和其他有关公司运作程序等培训,对特殊岗位人员须在培训后进行考核,考核合格后方能上岗。

(4)服务程序要规范。如电话接听程序、接受服务请求程序等都要按先后次序和步骤,一项接一项、一环扣一环,不可随心所欲,杂乱无章。

(5)系统有效的服务监控措施。服务人员进行自检,对服务提供过程、执行规范和效果进行监控,随时发现不合格服务并及时采取补救措施。

(6)投诉监督。各小区管理中心设有服务监督热线电话,如有关于服务不周、不满意,随时可以拨通这个电话投诉。根据顾客意见调查表,定期统计顾客意见和建议,针对性地作出适当的调整或改进。

(7)纠正和预防措施。在服务监控和服务评审过程中一旦发现不合格服务,必须及时采取有效的纠正和预防措施。

(8)不断更新。当服务提供规范已不能满足顾客需求和公司发展需要时,应由管理者代表组织专人对服务提供规范进行修改,并组织人员重新进行规范。

23. 成本费用控制的程序有哪些?

答案要点:

在物业服务企业,成本费用的控制一般由五个步骤组成:

(1)标准。成本费用的控制标准或目标,是对各项费用支出和资源消耗规定的数量界限,是进行成本费用控制和考证的直接依据。现实中,常用控制标准有成本费用预算(包括责任预算)和消耗定额等。

(2)执行标准。控制标准的落实,涉及运用相应的控制手段如作凭证控制和制度控制等,对成本费用的形成过程进行具体的监督,即审核各项费用的开支和各项资源的消耗,实施各种节约措施,保证控制目标的实现。

(3)分析差异。差异是指实际耗费与既定标准之间的差额,分为有利差异(节约)和不利差异(超支)两种。一般而言,差异的形成原因不外乎主观和客观两个方面,分析的目的是为了总结导致有利差异的经验,发现造成不利差异的根源。

(4)纠正偏差。针对造成差异的原因,由相关部门和人员提出降低成本费用的新措施,并予以贯彻落实。

(5)考核奖罚。考核一定时期内成本费用目标的执行情况,并依据考核评价的结果,给予相应的奖励或处罚,以充分调动有关部门和人员积极性。

五、应用题(2 小题,其中 24 小题为方案设计题,25 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请制定一份效果良好的消防演练计划。

答案要点:

一份效果良好的消防演练计划主要应包含以下要素:

(1)时间及地点——如需配合停电、点火、试喷淋系统、喷洒消防水带等,必须选择适当的时间及地点,避免因以上情况对正常运作造成影响或损失。

(2)演练方式——使用部分或全部设备、是否需要客户、业主、驻地消防部门等参加。

人员分工——应与《应急处理方案》相对应,已便让各岗位在实际操作中熟悉自己的分工、责任与操作要点。分工要合理明确,必须确定每一个人的责任分工,避免意思含糊造成混乱。

(3)行动步骤——明确演练程序。必须有清晰的程序指引,才能让参与演练的人深刻认识处理、灭火作战、逃生等程序的正确方法。这样,才能在实战中对各种情况都有了清晰的思路,达到理想效果。

(4)尽量安排专门的观察记录人员,以便在演练后对整个演练过程进行评价、分析,找出演练中出现的问题和缺点,利于进一步整改提高。

25. 案例分析题

答案要点:

(1)“荣罡模式”是天津市荣罡物业管理有限公司创建的工业物业管理模式,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

“荣罡模式”有其存在的价值,主要是因为:一该模式适应了工业物业经营管理与工商业厂商的企业经营管理按各自的运营规律分开运营的需要,更好地发挥双方的积极性,并提高了各自运营效率和经济效益;二是目前大量的工业物业特别是工业园区物业处于传统的管理方式下低效运营的状态下,还需要新的专业化、市场的工业物业运营方式才能改变这一落后状态。

(2)主要启示是:一是工业园区物业管理将逐步实现专业化市场;二是工业物业经营管理与工商业厂商的企业经营管理按各自的运营规律分开运营将是必然趋势;三是说明工业物业管理主要内容在基础服务、延伸服务和小区企业文化建设服务三大需求领域。四是工业物业经营管理服务的需求是客观存在并且空间巨大。

(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

试卷代号:2226

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

物业管理实务(2) 试题(开卷)

2019年7月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. 在市场经济体制下,房地产作为商品,其分类的依据,在生产、流通、消费各经济运行环节中,应充分体现在()的特点与要求。

- | | |
|------------|-------------|
| A. 商品属性 | B. 社会属性 |
| C. 房屋建筑自然性 | D. 房屋建筑使用性质 |

2. 居住物业按建设时间可分为()。

- | | |
|-------------|------------|
| A. 新建居住物业 | B. 原有居住物业 |
| C. 旧城区的居住物业 | D. 开发区居住物业 |

3. 写字楼物业管理的目标可以用“()”六个字来概括。

- | | |
|-------|-------|
| A. 安全 | B. 舒适 |
| C. 卫生 | D. 快捷 |

4. 从特种物业的经营管理性质看,有些是公益性的,如()。

- A. 政府物业
- B. 文教、卫生、体育物业
- C. 娱乐、酒店物业
- D. 会展物业

5. 以下属于特种社会功能物业的是()。

- A. 医院、学校
- B. 交易会(所)
- C. 车站、码头、机场
- D. 寺院、残疾人专用设施

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 英国政府对物业管理行业实行_____,一般不干涉,而由住宅中介机构——_____负责协调。

7. 多层住宅,即不设电梯而用楼梯组织垂直交通的_____至_____层住宅。

8. 停车场有_____和_____两种,其中多数是大型或高层建筑的附设物业。

9. 工业园区日常物业管理内容主要有:_____、_____和_____。

10. 自营式是指开发建设单位自己对_____的设施进行经营,_____由开发建设单位承担。

11. 物流企业的配送中心不仅承担_____,而且往往也兼有_____的职能,实际上是一种配送中心。

12. 商业企业的配送中心。即由批发商、零售商、_____共同组建的配送中心向_____众多的零售店铺进行_____。

13. 服务性公寓是随着首先在_____流行的休闲度假的需要,而建设起来的一类物业形式。

14. 服务性公寓是一类以_____为目的,建成单元式结构的,按照_____的要求来配置设施和设备,按_____管理的满足社会需要的特殊居住物业。

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

15. 2003 年 6 月 8 日出台的《物业管理条例》明确了房地产开发与物业管理相统一的原则,为物业管理的分类管理打下了政策基础。()

16. 美国学者罗伯特·C·凯尔等根据不同物业的管理所需要具备的知识不同将物业分为居住物业、商用物业、工业物业、特殊用途物业。()

17. 某杂货铺每月固定租金为 400 元,百分比提成为年收入的 5%,则年销售收入为 90 000 元收入的租户,该年要交的固定基本租金为 4 500 元。()

18. 对于装修的违章,由于物业公司没有执法权,在运用处罚措施时,应适当掌握尺寸,避免由于处罚引起不必要的争执,对于难以解决的问题,可要求有关执法部门(城监、公安等)协助处理。()

19. 物业管理文件材料书写要工整、清晰,可用普通圆珠笔、铅笔或复写纸等记录材料。
()

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

20. 商务物业管理有何特点?

21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?

22. 如何开展服务项目监控?

23. 成本费用控制的程序有哪些?

五、应用题(2 小题,其中 24 小题为方案设计题,25 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请制定一份效果良好的消防演练计划。

25. 案例分析题

“荣昱模式”的工业物业管理体系

“荣昱模式”的工业物业管理体系,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

“荣昱模式”是天津市荣昱物业管理有限公司创建的工业物业管理模式,该公司管理着拥有 22 万平方米工业厂房的两个鑫茂民营科技园,园内已进驻企业近 300 家,从业人员 4000 余人,年创科工贸总收入 40 亿元人民币。

企业作为生产经营单位,除了内部管理和接受国家工商、税务、物价等部门的管理外,还需要生产、后勤服务、社会公共事务等多方面的协调。因此,工业物业管理存在着基础服务、延伸服务和小区企业文化建设服务三大需求。基础服务除住宅物业服务内容外,还包括直接保障正常生产的供电、给排水、电梯、消防、通讯、信息网络等设施、设备的维护;企业消防安全检查和室内电检;为保障企业正常生产秩序对来访人员的严格管理;为企业产品、货物的安全出人对各类车辆的管理;生产废弃物的清运、书刊信报和邮件的收发等等。延伸服务包括根据生

产需求对厂房、办公用房的装修改造;车辆的落户年审;会务服务、员工就餐,以及与市政、卫生、交通、治安、供水、供电、供热、街道等行政部门相关事务的协调。工业小区是一个中小民营企业的集合,企业作为生产经营实体,有企业宣传、扩大业务、与其他企业交流和参政议政的需求,因此园区企业文化建设也成为工业物业管理的重要内容。

以上这一切决定了工业物业管理有其特殊的使命,它不仅仅是一种服务,更重要的是通过服务去支持服务对象的发展,间接产生社会效益。基于这一认识,公司围绕以上三大服务内容,探索出一套被称为“荣罡模式”的工业物业管理体系,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

为了使企业安心生产和经营,公司主动与辖区各行政主管部门建立联系,定期汇总企业在经营和发展中遇到的困难,积极帮助他们与工商、税务、公安、电力、消防、环保等相关部门协调解决;接受各政府职能部门的委托,将与企业相关的文件、通告、规定、管理办法等及时传达给企业。作为物业服务的延伸,小区内引进银行、邮局、仓储运输、商务中心、会务中心、产品展示中心、汽修、餐饮、家政等服务业,还为驻园企业提供法律代理、代办证照、融资担保、参股合作、企划、孵化等配套服务。公司和业主委员会在工商联组织的支持下,在小区建立了工商联基层组织,扩大了物业管理服务内容和业主委员会的工作职能。公司和业主委员会定期组织企业家联谊会、企业发展研讨会、经贸洽谈会、安全生产培训班等活动,加强企业间的横向交流和资源共享。还通过问卷调查了解企业需求,聘请专家、教授、相关部门领导等为企业家举办中小企业如何发展、如何转型、如何借壳上市、如何开辟市场及法律知识、销售技巧、企业文化等专题讲座,为企业家开阔思路,丰富知识。公司还通过商会组织为企业协调解决了大量的经营和发展中遇到的实际困难。

通过公司的这些服务,驻园企业感受到一种大家庭的温暖,一位先期入驻的企业家说:“鑫茂民营科技园如同一条船,园区每个企业都是船上的一名水手,大家共同努力一定能把船驶向希望的彼岸。”

问题:

(1)什么是“荣罡模式”?它是否有存在的价值?为什么?(8分)

(2)“荣罡模式”给工业物业服务企业什么启示?(7分)

试卷代号:2226

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(2) 试题答题纸(开卷)

2019年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 2. 3. 4. 5.

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,
每个 3 分,共 15 分)

15.

16.

17.

18.

19.

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

20. 商务物业管理有何特点?

21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?

22. 如何开展服务项目监控?

23. 成本费用控制的程序有哪些?

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 24 小题为方案设计题,25 小题为案例分析
题,每小题 15 分,共 30 分)

24.

25.

试卷代号:2226

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

物业管理实务(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2019年7月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. AB 2. ABC 3. ABD 4. AB 5. ACD

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

6. 社会化管理 住宅管理协会
7. 3 6
8. 专用停车场 附设停车场
9. 常规公共服务 延伸配套运营服务 延伸专业工程服务
10. 商业场所 经营风险
11. 物流作业 采购和批发
12. 连锁公司 同一地区 共同配送
13. 欧洲
14. 盈利 “家” 酒店方式

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

15. 答:错误,应将“相统一”改为“相分离”。
16. 答:正确。
17. 答:错误,应将“4500元”改为“4800元”。
18. 答:正确。
19. 答:错误,应将“可用”改为“不得用或尽量不用”。

四、问答题(4小题,每小题5分,共20分)

20. 商务物业管理有何特点?

答案要点:

商务物业管理的特点是由商务物业的特点所决定的,一般来说,商务物业管理的特点体现在以下几个方面:

(1)商务物业管理是一种创造性的追加劳动。商务物业是以商品的形式存在的,反映其价值的市场价格常常会出现较大的波动。其中,物业管理作为追加人类劳动的数量与质量,决定了物业的价值发生了变化。只有创造性的物业管理劳动才能提高物业的价值。

(2)商务物业管理具有紧迫的时间性。由于商务物业的价值是不能储存的,如果当天不能实现经营,就失去了这一天的商业价值。

(3)商务物业管理是综合性的管理。商务物业管理内容相当的广泛,既有房屋出租、商业服务,又有办公、娱乐等活动,还有卫生、保安、绿化等日常管理服务,同时还代表产权人和租户与政府有关部门、公共事业部门、社会团体等组织就相关问题进行协商等。

(4)商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。这是由商务物业须不断更新其设备设施、保持其先进性的特点决定的。

(5)商务物业管理具有极大的社会效益。商务物业的投资主体呈日益多元化,维护投资者的利益就成为社会问题。商务物业管理逐渐成为物业管理的主流,它对社会的安定、人民生活水平的提高、城市的美化等起着不可估量的作用。

21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?

答案要点:

物业服务企业在承接查验时应注意以下几个方面的问题:

(1)物业服务企业应选派素质好、业务精、对工作认真负责的管理人员及技术人员参加验收工作。

(2)物业服务企业既应从今后物业维护保养管理的角度进行验收,也应站在业主的立场上,对物业进行严格的验收,以维护业主的合法权益。

(3)承接查验中若发现问题,应明确记录在案,约定期限督促开发商对存在的问题加固补强、整修,直到完全合格。

(4)落实物业的保修事宜。根据建筑工程保修的有关规定,由开发商负责保修,向物业服务企业交付保修保证金,或由物业服务企业负责保修,开发商一次性拨付保修费用。

(5)开发商应向物业服务企业移交整套图纸资料,包括产权资料和技术资料。

(6)物业服务企业接受的只是对物业的经营管理权以及政府赋予的有关权利。

(7)承接查验符合要求后,物业服务企业应签署验收合格凭证,签发接管文件。

当物业服务企业签发了接管文件,办理了必要的手续以后,整个物业验收与接管工作即完成。

22. 如何开展服务项目监控?

答案要点:

(1)服务制度健全。管理公司制定并健全一整套规范、系统、科学的服务制度,以确保为顾客提供稳定的服务。制度应清晰有序、易于操作、切忌随意化,无章可循。

(2)建立服务中心。为了与顾客进行有效的交流,成立客户服务中心,设定统一的服务电话,让顾客方便进行服务请求。

(3)服务人员的培训。所有提供服务的人员都必须接受相关岗位的技能培训和其他有关公司运作程序等培训,对特殊岗位人员须在培训后进行考核,考核合格后方能上岗。

(4)服务程序要规范。如电话接听程序、接受服务请求程序等都要按先后次序和步骤,一项接一项、一环扣一环,不可随心所欲,杂乱无章。

(5)系统有效的服务监控措施。服务人员进行自检,对服务提供过程、执行规范和效果进行监控,随时发现不合格服务并及时采取补救措施。

(6)投诉监督。各小区管理中心设有服务监督热线电话,如有关于服务不周、不满意,随时可以拨通这个电话投诉。根据顾客意见调查表,定期统计顾客意见和建议,针对性地作出适当的调整或改进。

(7)纠正和预防措施。在服务监控和服务评审过程中一旦发现不合格服务,必须及时采取有效的纠正和预防措施。

(8)不断更新。当服务提供规范已不能满足顾客需求和公司发展需要时,应由管理者代表组织专人对服务提供规范进行修改,并组织人员重新进行规范。

23. 成本费用控制的程序有哪些?

答案要点:

在物业服务企业,成本费用的控制一般由五个步骤组成:

(1)标准。成本费用的控制标准或目标,是对各项费用支出和资源消耗规定的数量界限,是进行成本费用控制和考证的直接依据。现实中,常用控制标准有成本费用预算(包括责任预算)和消耗定额等。

(2)执行标准。控制标准的落实,涉及运用相应的控制手段如作凭证控制和制度控制等,对成本费用的形成过程进行具体的监督,即审核各项费用的开支和各项资源的消耗,实施各种节约措施,保证控制目标的实现。

(3)分析差异。差异是指实际耗费与既定标准之间的差额,分为有利差异(节约)和不利差异(超支)两种。一般而言,差异的形成原因不外乎主观和客观两个方面,分析的目的是为了总结导致有利差异的经验,发现造成不利差异的根源。

(4)纠正偏差。针对造成差异的原因,由相关部门和人员提出降低成本费用的新措施,并予以贯彻落实。

(5)考核奖罚。考核一定时期内成本费用目标的执行情况,并依据考核评价的结果,给予相应的奖励或处罚,以充分调动有关部门和人员积极性。

五、应用题(2 小题,其中 24 小题为方案设计题,25 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请制定一份效果良好的消防演练计划。

答案要点:

一份效果良好的消防演练计划主要应包含以下要素:

(1)时间及地点——如需配合停电、点火、试喷淋系统、喷洒消防水带等,必须选择适当的时间及地点,避免因以上情况对正常运作造成影响或损失。

(2)演练方式——使用部分或全部设备、是否需要客户、业主、驻地消防部门等参加。

人员分工——应与《应急处理方案》相对应,已便让各岗位在实际操作中熟悉自己的分工、责任与操作要点。分工要合理明确,必须确定每一个人的责任分工,避免意思含糊造成混乱。

(3)行动步骤——明确演练程序。必须有清晰的程序指引,才能让参与演练的人深刻认识处理、灭火作战、逃生等程序的正确方法。这样,才能在实战中对各种情况都有了清晰的思路,达到理想效果。

(4)尽量安排专门的观察记录人员,以便在演练后对整个演练过程进行评价、分析,找出演练中出现的问题和缺点,利于进一步整改提高。

25. 案例分析题

答案要点:

(1)“荣罡模式”是天津市荣罡物业管理有限公司创建的工业物业管理模式,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

“荣罡模式”有其存在的价值,主要是因为:一该模式适应了工业物业经营管理与工商业厂商的企业经营管理按各自的运营规律分开运营的需要,更好地发挥双方的积极性,并提高了各自运营效率和经济效益;二是目前大量的工业物业特别是工业园区物业处于传统的管理方式下低效运营的状态下,还需要新的专业化、市场的工业物业运营方式才能改变这一落后状态。

(2)主要启示是:一是工业园区物业管理将逐步实现专业化市场;二是工业物业经营管理与工商业厂商的企业经营管理按各自的运营规律分开运营将是必然趋势;三是说明工业物业管理主要内容在基础服务、延伸服务和小区企业文化建设服务三大需求领域。四是工业物业经营管理服务的需求是客观存在并且空间巨大。

(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

试卷代号:2226

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

物业管理实务(2) 试题(开卷)

2020年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. 依据物业权属关系分类,可将物业分为()。
A. 国有产权物业
B. 社团产权物业
C. 集体产权物业
D. 区分所有权建筑物业
2. 物业服务企业在清洁管理中的“三查”制度是指()。
A. 员工自查
B. 岗位自查
C. 领班自查
D. 部门经理抽查
3. 关于楼层的租用率、租赁面积、使用面积关系的计算公式为正确的有()。
A. $\text{使用面积} = \text{租赁面积} \times \text{租用率}$
B. $\text{租用率} = \text{租赁面积} / \text{使用面积}$
C. $\text{租赁面积} = \text{使用面积} \times \text{租用率}$
D. $\text{使用面积} = \text{租赁面积} \div \text{租用率}$

4. 大力发展社会化共同配送共同化的基本模式包括()。
- A. 物流企业的配送中心 B. 厂商联合的配送中心
- C. 商业企业的配送中心 D. 地区配送中心
5. 以下属于专业性物业的是()。
- A. 酒店
- B. 会展中心
- C. 剧院
- D. 交易会(所)

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 2018 年 3 月 8 日,住房和城乡建设部废止《_____》,新成立的物业企业只要营业执照上的经营范围包括物业服务就可以正常营业,无需再申请_____。

7. 在美国,对物业服务公司来说,每一个物业均是其_____。但作为一个公司来讲,处于战略考虑,他的管理模式、管理制度、管理程序都是统一的,都实行_____。

8. 居住物业管理的目标有经济效益的目标、社会效益的目标、_____效益的目标、_____效益的目标。

9. 《物业管理条例》第四十条规定“物业服务企业可以将物业管理区域内的_____委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的_____一并委托给他人”。

10. 检验物业可获利能力的主要方法是采用_____,即使得毛收入等于支出(包括抵押贷款和所有其他开支)时所需的租出比率,当毛收入超过收支平衡点时,物业就会有正的获利。

11. _____是指为人们提供健康、娱乐和沟通交流的场所。

12. 采取租赁经营管理模式是业主将酒店物业通过签订_____,明确租金、租赁期限和双方的权责与权限,租给_____进行管理。

13. 工业物业的广告营销方式主要有:_____、_____与_____和直接发送有关材料等。

14. 会展物业管理就是物业服务企业接受业主的委托,对会展_____,设施进行维护、保养,为_____提供管理服务。

15. 政府物业的特点是:首先是_____;其次是物业的_____;还有政府物业_____。

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

16. 物业服务企业要在行业竞争中立于不败之地,必须在更专业的物业公司找到新业务。

17. 在英国,物业服务企业间分工明确,物业管理中的小工程、小项目一般由专业的物业服务企业完成。

18. 一幢办公楼有 53300 平方米的租用面积,每平方米 9 元出租的话,这时只有 41000 平方米是可用面积。租户实际租用的租金费用为每平方米 6.92 元。

19. 顾客对物业服务公司在管理服务、收费、经费管理、维修养护等方面失职、违法、违纪等行为的投诉属有效投诉。

20. 居住物业是物业的基本类型之一,也是目前物业管理业务覆盖面最广的业务类型。

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21. 现代物业的主要特点是什么?

22. 设备技术资料怎么管理?

23. 物业管理中常见的控制方法有哪些?

24. 装修中常见的违章行为有哪些?

五、应用题(2 小题,其中 25 小题为方案设计题,26 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25. 方案设计题

请设计一个服务项目开展的工作流程。

26. 案例分析题

上海的物业管理正向全方位、多领域挺进

东方网 9 月 12 日消息:上海物业总量 4.01 亿平方米,纳入物业管理面积 3.07 亿平方米。其中,住宅物业管理覆盖面逾 80%;非住宅物业管理覆盖面逾 60%。目前,上海有一级资质物业公司 13 家,市级以上优秀物业管理小区五百多个。

本市物业管理诞生十余年来,物业公司不仅承担着小区的保安、保洁、保绿和维修等工作,而且不断满足业主的其他服务需求,为居民的安居乐业发挥着重要的作用。陆家嘴物业公司建立了“96916”信息服务平台;万科物业公司提出了“全心全意全为您”的口号以及“同心圆”服务计划等,做足了物业管理的服务文章。

非住宅物业纳入了专业管理。越来越多的工业厂房、公共建筑、图书馆、书城、大型展览馆、检察院、法院公务楼、高科技工业园区、城市旅游景观建筑和道路等,纷纷请来了专业的物

业管理服务队伍。本市城市规划展示馆、观光隧道、上海科技馆和磁浮列车(龙阳路段)等公共物业,均由明华物业等知名物业公司管理。

据不完全统计,非住宅物业纳入物业管理的近五千万平方米。如今,这类物业的专业特色日渐显露,明华物业对城市公共建筑的管理、星翔物业对医院厂房的管理和久海金狮物业对智能化办公楼的管理,在业界树立了一定的品牌特色。9月1日《物业管理条例》的实施,把非住宅物业的管理纳入了法制化轨道。(资料来源:<http://qsy.eastday.com/>)

讨论题:

- (1)以上材料反映了物业管理的什么趋势?表现在哪些方面?(5分)
- (2)你对政府部门的行业管理措施及一些物业服务企业的作法有何评价?(10分)

试卷代号:2226

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(2) 试题答题纸(开卷)

2020年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 2. 3. 4. 5.

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____
- _____

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

16.

17.

18.

19.

20.

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21. 现代物业的主要特点是什么?

22. 设备技术资料怎么管理?

23. 物业管理中常见的控制方法有哪些?

24. 装修中常见的违章行为有哪些?

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 25 小题为方案设计题,26 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25.

26.

试卷代号:2226

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

物业管理实务(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年1月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. ABCD 2. ACD 3. BCD 4. ABC 5. ABD

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

6. 物业服务企业资质管理办法 资质
7. 盈利中心 标准化管理
8. 环境 心理
9. 专项服务业 全部物业管理
10. 收支平衡点分析
11. 会所
12. 租赁合同 经营公司
13. 外部代理 标志牌 宣传册
14. 建筑物及附属设备 参展商和客户
15. 产权的公共性 社会服务性 功能的特殊性

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

16. 答:错误,应将“物业公司”改为“物业细分市场上”。
17. 答:错误,应将第二次出现的“物业服务企业”改为“综合性物业公司内部人员”。
18. 答:错误,应将“6.92”改为“11.7”。
19. 答:正确。
20. 答:正确。

四、问答题(4小题,每小题5分,共20分)

21. 现代物业的主要特点是什么?

答案要点:

随着新世纪的到来,人们的生产、生活发生了许多重大变化,为人类的生产、生活服务的物业也随之而发生变化,它改变着现代物业的建构的目的与理念,形成现代物业的发展趋势和特点。同时,物业管理的理念、管理模式、物业服务的业务内容、物业管理组织结构等将发生重大变革。新技术、新材料、新方法等将会持续不断地应用到物业管理行业,并将从根本上改变目前的物业面貌和人们的工作、生活方式。物业呈现多样性、复杂性、动态性的特性。在物业的构建和管理上体现出园区化、智能化、网络化、环保化、人性化、新异化等特点。

- (1)园区化。

- (2)新异化。
- (3)高技术条件下的智能化、网络化。
- (4)环保化、人性化。

22. 设备技术资料怎么管理?

答案要点:

设备技术资料管理方法如下:

(1)设备卡片。所有设备都要建立设备卡,一台设备有一张设备卡片。可以按系统、部门或场所将设备编号,再按编号逐台在设备卡片,登记设备的原始档案资料。

(2)设备台账。将各设备卡片,按编号统一集登记,组成一本企业可拥有的全部设备台账。在设备台账中只须登记设备概况。

(3)设备技术登录簿。每一台主要设备都应设立一本技术登录簿,设备技术登录簿是设备的档案簿,对设备的一生进行登录和记载,登录和记载内容视设备不同而不同,但应该做到完整和正确。

(4)竣工图。施工结束、验收合格后,设计院把已修改完毕全部图纸整理后提交给用户,以便于指导用户今后的日常管理工作。

(5)系统资料。按系统或场所把各系统分成若干小系统,针对每个小系统,单独采用意图和文字或版本号来说明。

23. 物业管理采用的几种常用控制方法有哪些?

(1)监督检查法。监督检查法就是由上而下,对管理的各个岗位、各个环节进行质量监督与检查,并针对监督检查发现的问题及时采取纠正措施。监督检查是所有物业服务公司大量采用的一种监控方法。

(2)汇报控制法。而汇报控制就是由下而上的信息反馈与控制。汇报本身对于汇报者就是一种控制,你必须掌握情况,必须对汇报的真实性负责,并对存在的问题提出解决措施。

(3)统计分析法。统计分析法就是利用数学统计的方法,分析管理质量变动情况,寻找存在问题,提出解决问题的措施,使管理质量控制在合理的水平上。

(4)竞争激励法。市场是一种竞争,管理也是一种竞争,只有在竞争中,才能真正实现对管理质量的控制。

(5)信息监控法。信息技术控制是利用现代计算机网络技术对管理质量要素进行控制的一种方法。智能化楼宇的诞生使管理发生翻天覆地的变化,人们可以在监控室里清楚地看到各种设备的运行情况,各种会议、报告、请示、批复都可以在网上进行。

(6)总结提高法。如果从月度总结、年度总结的形式主义圈子跳出来,仔细思考总结的本意、目的、以及应该达到的结果。运用总结这种形式,其实是管理质量控制中非常重要的一种手段。

24. 装修中常见的违章行为有哪些?

楼宇装修必须保证结构的安全和外观的统一协调。一般情况下,出现以下行为的,可视为装修违章:

(1)改变或损坏原有房屋的结构、外观和公共设施,改变房屋及配套设施的使用功能。

(2)使用超重材料进行装修,如在非梁及承重墙体的楼板上砌墙,一律采用轻质砖。在非承重外墙上开门、窗的。

(3)私自拆改房屋的柱、梁、板、承重墙、屋面防水、隔热层、上下水管道、电线路等。

(4)擅自拆改供暖、燃气管道和设施。

(5)擅自凿除地面防水层或在楼面上凿槽埋设水电管线,或因装修而影响他人房屋的正常使用。

(6)改变阳台的使用功能,随意改变厨房、卫生间的位置。将生活污水排入雨水管道的。

(7)擅自改变原有外墙门窗的尺寸、位置以及外墙饰面,影响外墙美观、统一的。

(8)一切屋外更改或加建,包括封闭阳台、附加建筑物或伸展户外之广告及标志等。

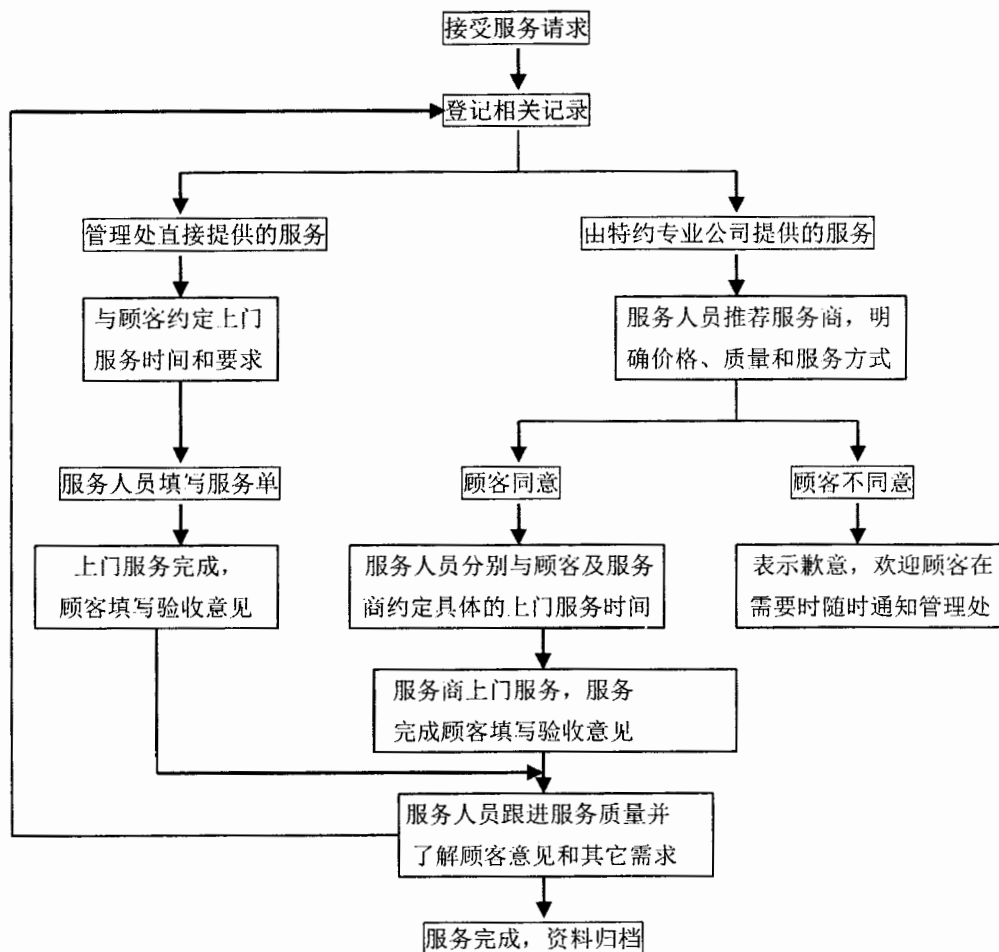
(9)空调机、排气扇、抽油烟机及排水管的安装位置,没有根据规定现场统一定位,随意安装的。

五、应用题(2 小题,其中 25 小题为方案设计题,26 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25. 方案设计题

答案要点:

服务项目开展的工作流程(如下图)



26. 案例分析题

答案要点:(因是开放式答题,答案仅供参考,如考生基本观点正确,并能自圆其说也应给予肯定)

(1)以上材料反映了我国物业管理的分类管理新趋向。

具体表现为:①物业市场细分化。②物业管理专业化与专门化。③物业服务单一化、个性化。④管理的社会化。

(2)专业化的物业管理对政府来说意味着必然做好政策引导工作,在宏观上调控好物业分类管理市场发展节奏和进程,而不能阻碍分类管理的发展;专业化的物业管理对物业服务企业来说意味着必然适应这一趋势才能生存和发展。

物业服务企业的应做好以下几项工作来适应这一发展态势:一是在企业自己的传统物业管理项目上做大做强,做出企业的品牌,形成自己的企业文化。二是稳步拓展物业分类管理项目领域。这里介绍两种推进模式,一种是逐步拓展模式:住宅物业管理项目→酒店、公寓、医院物业管理项目→商业写字楼、商场物业项目→工业园区、物流中心物业项目→工业物业项目;二种是兼并重组模式:即以优秀的物业管理品牌优势,兼并有一定技术基础和资质条件的管理其他类型物业项目的物业服务企业,实现优势互补。三是企业组织管理水平、科技应用水平和专业化分工上做自己的特色,提升企业素质和管理水平。

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

物业管理实务(2) 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、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 美国学者罗伯特·C·凯尔等根据不同物业的管理所需要具备的知识不同将物业分为()。这种划分方法也是目前国外普遍采用的划分方法。
- A. 居住物业

B. 商用物业

C. 工业物业

D. 特殊用途物业
2. 物业服务企业在清洁管理中的“三查”制度是指()。
- A. 员工自查

B. 岗位自查

C. 领班自查

D. 部门经理抽查
3. 会所经营的主要项目包括()。
- A. 康体项目

B. 文化项目

C. 休闲项目

D. 娱乐项目
4. 大力发展社会化共同配送共同化的基本模式包括()。
- A. 物流企业的配送中心

B. 厂商联合的配送中心

C. 商业企业的配送中心

D. 地区配送中心
5. 以下属于政治性物业是()。
- A. 政府首脑机关

B. 军事情报机关

C. 机场、寺院、残疾人专用设施

D. 电台、电视台、报社新闻机关

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 根据《_____》的有关规定,国务院决定对《物业管理条例》作了修改并决定自 2007 年_____月 1 日起施行。

7. 近两年来,物业管理行业企业业务或专业发展方向的分类发展趋势也在形成。一些以前专注于住宅物业管理服务项目的大中型物业服务企业开始从_____项目中撤出,而专注于商业物业、工业物业及_____领域,使物业分类管理_____在提高。

8. 单元性居住物业一般建筑面积在_____万平方米。

9. 居住物业管理的目标有经济效益的目标、社会效益的目标、_____效益的目标、_____效益的目标。

10. 现在会所主要有两种类型:一是_____,二是_____。

11. 检验物业可获利能力的主要方法是采用_____,即使得毛收入等于支出(包括抵押贷款和所有其他开支)时所需的租出比率,当毛收入超过_____时,物业就会有正的获利。

12. 厂商联合的配送中心。即在_____或_____之间进行共同配送。

13. 采取租赁经营管理模式是业主将酒店物业通过签订_____,明确租金、租赁期限和双方的权责与权限,租给_____进行管理。

14. 服务性公寓是一种_____物业,但与居住物业的不同之处在于它的_____与_____。

15. 会展物业管理就是物业服务企业接受业主的委托,对会展建筑物及附属设备、设施进行维护、保养,为_____提供管理服务。

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

16. 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业,也可以将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。()

17. 物业服务企业要在行业竞争中立于不败之地,必须在更专业的物业公司找到新业务。()

18. 某服装店铺每月固定租金为 600 元,百分比提成为年收入的 5%,如年销售收入为 300 000 元收入的租户,按税约规定营业额不超过 120 000 元的不予提成,则该租户该年应支付的租金是 9 000 元。()
19. 一幢办公楼有 53 300 平方米的租用面积,每平方米 9 元出租的话,这时只有 41 000 平方米是可用面积。租户实际租用的租金费用为每平方米 6.92 元。()
20. 目前,我国对企业自建保安,均需要在公安机关的相应主管部门进行登记、审批、备案,并严格服从公安机关的统一管理。()

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

21. 现代物业的分类管理趋向如何?
22. 商务物业管理有何特点?
23. 防火与灭火的基本方法、措施有哪些?
24. 能源消耗的经济核算工作包括哪几个方面?

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

25. 方案设计题
- 请编制一项公共安全防范管理岗位制度。
26. 案例分析题

上海的物业管理正向全方位、多领域挺进

东方网 9 月 12 日消息:上海物业总量 4.01 亿平方米,纳入物业管理面积 3.07 亿平方米。其中,住宅物业管理覆盖面逾 80%;非住宅物业管理覆盖面逾 60%。目前,上海有一级资质物业公司 13 家,市级以上优秀物业管理小区五百多个。

本市物业管理诞生十余年来,物业公司不仅承担着小区的保安、保洁、保绿和维修等工作,而且不断满足业主的其他服务需求,为居民的安居乐业发挥着重要的作用。陆家嘴物业公司建立了“96916”信息服务平台;万科物业公司提出了“全心全意全为您”的口号以及“同心圆”服务计划等,做足了物业管理的服务文章。

非住宅物业纳入了专业管理。越来越多的工业厂房、公共建筑、图书馆、书城、大型展览馆、检察院、法院公务楼、高科技工业园区、城市旅游景观建筑和道路等,纷纷请来了专业的物业管理服务队伍。本市城市规划展示馆、观光隧道、上海科技馆和磁浮列车(龙阳路段)等公共物业,均由明华物业等知名物业公司管理。

据不完全统计,非住宅物业纳入物业管理的近五千万平方米。如今,这类物业的专业特色日渐显露,明华物业对城市公共建筑的管理、星翔物业对医院厂房的管理和久海金狮物业对智能化办公楼的管理,在业界树立了一定的品牌特色。9月1日《物业管理条例》的实施,把非住宅物业的管理纳入了法制化轨道。(资料来源:<http://qsy.eastday.com/>)

讨论题:

- (1)以上材料反映了物业管理的什么趋势?表现在哪些方面?(5分)
- (2)你对政府部门的行业管理措施及一些物业服务企业的作法有何评价?(10分)

试卷代号:2226

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

物业管理实务(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年7月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. ABCD 2. ACD 3. ACD 4. ABC 5. ABD

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

6. 《中华人民共和国物权法》(或物权法) 10
7. 住宅物业管理 资产经营管理 专业化水平
8. 3—5
9. 环境 心理
10. 附属型 独立型
11. 收支平衡点分析 收支平衡点
12. 厂家与批发商 供应商与连锁总店
13. 租赁合同 经营公司
14. 高档居住性 经营性 社会性
15. 参展商和客户

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

16. 答:错误,应将“也可以”改为“但不得”
17. 答:错误,应将“物业公司”改为“物业细分市场上”
18. 答:错误,应将“9000”改为“16200元”
19. 答:错误,应将“6.92”改为“11.7”
20. 答:正确。

四、问答题(4小题,每小题5分,共20分)

21. 现代物业的分类管理趋向如何?

答案要点:

现代社会物业的多样性、复杂性和动态性特性,以及物业管理企业化、社会化、专业化的要求,决定了物业管理工作的分类管理、精细化管理的必然趋向,但从理论上讲物业管理的分类管理要求是由物业管理激烈的内部市场竞争、行业的社会分工发展和物业管理日益社会化趋势决定的。具体是:

- (1)物业市场细分化。
- (2)物业管理专业化与专门化。
- (3)物业服务单一化、个性化。
- (4)管理的社会化。

22. 商务物业管理有何特点?

答案要点:

商务物业管理的特点是由商务物业的特点所决定的,一般来说,商务物业管理的特点体现在以下几个方面:

- (1)商务物业管理是一种创造性的追加劳动。
- (2)商务物业管理具有紧迫的时间性。
- (3)商务物业管理是综合性的管理。
- (4)商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。
- (5)商务物业管理具有极大的社会效益。

23. 防火与灭火的基本方法、措施有哪些?

答案要点:

消防工作通常是指防火与灭火两个方面。防火与灭火的基本方法、措施,都是以燃烧原理为依据的。

(1)防火。防火的一切措施,都是以防止燃烧的三个条件结合在一起为目的。其基本方法是:

控制可燃物。如以难燃或非燃材料代替易燃材料,对具有火灾、爆炸危险场所采用加强通风、排气、排除或减少爆炸混合物的形成和数量、对可燃气体、易燃液体采用容器密闭,管道输送;对性质相互抵触的化学危险物品、大量干燥颗粒粉末,采用分仓、分堆存放保管等。

隔绝助燃物。容器真空排除空气中的氧;充入惰性气体等。

消除着火源。隔离控制火源,严禁烟火;保持建筑之间的足够间距。

(2)灭火。一切灭火措施都是为了破坏已经结合在一起的燃烧三个条件中的一个或两个条件为依据的。灭火基本方法有:

隔离法——将尚未燃烧的物质移走,使其同正在燃烧的可燃物分开,燃烧得不到足够的可燃物,火就会熄灭。如切断可燃气体来源、移走剩余的可燃液体等。

冷却法——即把燃烧着的物体温度降低,当可燃物的温度低于其燃点时,燃烧便停止。如用水扑灭火灾时,主要是冷却法起作用。

窒息法——窒息法就是隔绝空气,使可燃物得不到足够的氧气而停止燃烧。例如用不燃或难燃的物质捂盖燃烧表面,用水蒸气或惰性气体灌注容器设备,封闭起火的建筑和设备的孔洞,用泡沫覆盖燃烧表面等。

化学抑制法——这种方法的原理是使灭火剂参与到链锁反应中去,使燃烧过程中产生的自由基消失,而形成稳定的分子或低活性的自由基,使链锁反应中止。大家熟悉的1202、1301、1211等均属这类灭火剂。

24. 能源消耗的经济核算工作包括哪几个方面?

答案要点:

能源消耗的经济核算工作有以下几个方面:

首先是制定能源耗用量计划和做好计量工作。(1)设备在运行过程中,需要消耗水、电、蒸汽、压缩空气、煤气、燃料油等各类能源。设备管理部门每年要求预先按月编制各类能源的消耗量及能源费用计划,做出1~12个月每个月的各类能源的耗用计划及能源费用的支出计划。

(2)各类能源的使用要有正确可靠的计量仪表。

其次采用切实有效的节能技术措施。(1)在选用设备时,注意设备的技术参数要同工艺要求匹配,优先采用先进的电子控制技术,实施自动调节,使设备在运行过程中一直处于最佳运行状况和最佳运行负荷之中。(2)在节约用水方面,要做到清浊分流、一水多用、废水利用。(3)在节约用电方面优先选用节能型电机,在供配电设施上应有提高功率因素的措施。

同时,防止管道、阀门及管道附件泄漏和损坏,发现问题及时修理和调换。对使用热源和冷源的管道和设备应加强保温绝热工作减少散热损失。

五、应用题(2小题,其中1小题为方案设计题,1小题为案例分析题,每小题15分,共30分)

25. 方案设计题

请编制一项公共安全防范管理岗位制度。

答案要点:

根据物业类型、硬件配置和管理服务要求的不同,各物业管理项目具体的治安岗位设置各不相同,甚至可能存在较大差异。但是,无论什么岗位制度,都应当具有以下共同点:岗位清晰,任务明确;制度落实,奖惩分明;内容合理,操作性强;科学有效,适应要求。

编制岗位制度时,我们要注意包含以下的几个要素:

(1)指导思想——岗位的任务及工作目的。如小区大门岗:控制人员车辆进出小区,控制阻止闲散人员或违法犯罪嫌疑人进入小区,确保小区业主居民安全……

(2)岗位任务及权限——如门岗主要控制人员车辆出入秩序、大堂值班岗负责进出人员登记控制等;

(3)岗位纪律要求——礼节礼貌、形象、工作时间(交接班制度)、操作规范(如如何填表、如何进行登记)、装备使用规定等。操作规范有时也可根据操作、文件管理等原因分别单列出来;

(4)服务对象——商用物业、住宅物业等所对应的管理服务对象是完全不同的,而工作的性质也存在着明显的差异,因而工作特点和要点都存在巨大差别;

(5)岗位操作要点——各具体岗位情况不同,可能存在的一些常见或特殊情况的处理要点及处理技巧;

(6)岗位设备设施配置使用管理要求;

(7)奖惩制度。

26. 案例分析题

答案要点:(因是开放式答题,答案仅供参考,如考生基本观点正确,并能自圆其说也应给予肯定)

(1)以上材料反映了物业管理的什么趋势?表现在哪些方面?(5分)

以上材料反映了我国物业管理的分类管理新趋向。

具体表现为:①物业市场细分化。②物业管理专业化与专门化。③物业服务单一化、个性化。④管理的社会化。

(2)你对政府部门的行业管理措施及一些物业服务企业的作法有何评价?(10分)

专业化的物业管理对政府来说意味着必然做好政策引导工作,在宏观上调控好物业分类管理市场发展节奏和进程,而不能阻碍分类管理的发展;专业化的物业管理对物业服务企业来说意味着必然适应这一趋势才能生存和发展。

物业服务企业的应做好以下几项工作来适应这一发展态势:一是在企业自己的传统物业管理项目上做大做强,做出企业的品牌,形成自己的企业文化。二是稳步拓展物业分类管理项目领域。这里介绍两种推进模式,一种是逐步拓展模式:住宅物业管理项目→酒店、公寓、医院物业管理项目→商业写字楼、商场物业项目→工业园区、物流中心物业项目→工业物业项目;二种是兼并重组模式:即以优秀的物业管理品牌优势,兼并有一定技术基础和资质条件的管理其他类型物业项目的物业服务企业,实现优势互补。三是企业组织管理水平、科技应用水平和专业化分工上做自己的特色,提升企业素质和管理水平。

试卷代号:2226

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(2) 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、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 依据物业的收益性对物业进行分类,物业可分为()四种类型。
- A. 收益性物业

B. 有限收益物业

C. 有限公益物业

D. 非收益性物业
2. 按照管理的性质可将物业为()等分类。
- A. 委托管理物业

B. 租赁经营物业

C. 委托代理物业

D. 承包经营物业
3. 现代商业场所物业主要包括各种类型的()等。
- A. 商场

B. 购物中心

C. 购物广场

D. 各种专业性市场
4. 物流配送中心物业管理的模式,按配送中心的承担主体分为()。
- A. 自管式的物业管理模式

B. 托管式的物业管理模式

C. 封闭式物业管理模式

D. 一般式物业管理模式
5. 以下属于单一展览功能的会展物业的是()。
- A. 北京展览馆

B. 上海展览馆

C. 武汉展览馆

D. 广州国际会展中心

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 物业管理起源于英国,但真正的现代的_____物业管理却是于 19 世纪末至 20 世纪 30 年代在_____形成和出现。

7. _____一般实行封闭或半封闭式的物业管理;原有的居住物业也在进行半封闭式的改造及逐步引入_____;而_____在物业管理上是狭窄的,粗放的,急需进行改进。

8. _____,即不设电梯而用楼梯组织垂直交通的 3 至 6 层住宅。

9. 现代写字楼的保安管理有两种方式:一种是_____,另一种方式是_____。

10. 为确保物业租赁者是一个富有生命力的高效益的租赁者,物业管理者必须考察工业承租者以往的_____,_____和_____。

11. 总的来说,不同性质的工业企业的厂址选择大体上可以分成以下三种:_____工业企业的选择——接近原材料产地。_____工业企业的选择——接近劳动力市场。_____工业企业的选择——接近消费市场。

12. 服务性公寓是一类以营利为目的,建成单元式结构的,按照_____的要求来配置设施和设备,按_____管理的满足社会需要的特殊居住物业。

13. 实行_____社会化的物业管理已成为我国房产管理的发展趋势。机关办公物业也必须逐步引入_____进行管理。

14. 标识、导视的制作与布置服务系统,主要有三大类,第一类是建筑及公用设备设施的编号,第二类是_____,第三类是_____。

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

15. 从公司内部运作看,美国的物业服务企业的管理,一般以 1 名或多名物业经理为核心,其他人员围绕其开展工作,因此,一般规模不大。()

16. “一个物业小区,一个物业公司”体现了居住物业管理专业性。()

17. 年租金收入 120 000 元的物业,其固定开支为 99600 元,可变开支额为 20400 元,则该物业经营的可变开支率为 83%。()

18. 楼宇自动化系统核心部分是建筑设备自动化系统(BAS),是智能建筑不可缺少的基本组成部分,已在世界各地广泛应用,并受到充分重视。()

19. 仪表即人的外表,它包括容貌、姿态、服饰三个方面。()

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

20. 国外物业分类管理的产生与发展的动因是什么?

21. 有效处理投诉的工作要点和原则是什么?

22. 建筑设备自动化系统的基本功能有哪些?

23. 物业档案在物业管理中的作用如何?

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请编写一个清洁卫生管理制度。

25. 案例分析题

告别“管理”拥抱“服务”意义何在?

《物权法》颁布实施后,某物业公司,将其属下物业管理公司的“物业管理处”统一更名为“物业服务中心”。并认为这次更名,标志着某物业公司对行业有了重新认识,以后与业主的关系不再是管理和被管理的关系,而是服务和被服务的关系。

问题(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

(1)你是否同意这种看法?为什么?(6 分)

(2)你认为物业管理和物业服务是什么关系?(3 分)

(3)改“管理处”为“服务中心”有什么现实意义?(6 分)

试卷代号:2226

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

物业管理实务(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年9月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. ABCD 2. ABC 3. ABCD 4. AB 5. ABC

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

6. 专业性 美国
7. 新建居住物业 物业管理 旧城区中的居住小区
8. 多层住宅
9. 封闭式管理 开放式管理
10. 效益记录 信贷资质 企业背景
11. 资源主导型 劳动密集型 市场主导型
12. “家” 酒店方式
13. 专业化 物业服务企业
14. 服务标识 功能标识

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

15. 答:错误,应将“物业经理”改为“注册物业经理”
16. 答:错误,应将“专业性”改为“唯一性”
17. 答:错误,应将“83%”改为“17%”
18. 答:正确。
19. 答:正确。

四、问答题(4小题,每小题5分,共20分)

20. 国外物业分类管理的产生与发展的动因是什么?

答案要点:

国外物业分类管理的产生与发展的动因有:

(1)社会分工是物业分类管理的前提条件。

(2)专业化是物业分类管理的直接动因。

(3)市场需要是物业分类管理的客观条件。

(4)科学的公司治理结构是物业分类管理的微观基础。

(5)物业管理专业人员的职业化管理制度的完备是物业分类管理的宏观保障。

(6)现代物业及物业管理中高科技、智能化的应用推动了物业服务企业的科学化、精细化的物业分类管理。

21. 有效处理投诉的工作要点和原则是什么?

答案要点:

工作性质决定了物业管理公司必须接受业主的投诉,对投诉持什么态度,反映了物业公司的服务意识。顾客肯上门来投诉对企业而言实在是一个难得的纠正错误的好机会,是恢复信誉和塑造企业形象的好机会。因此,对待顾客的投诉,一定要非常重视,应当把投诉当作是顾客送给我们的礼物,以下是有效处理投诉的要点和原则:

(1)真心诚意地帮助顾客解决问题。

(2)细心聆听,不反驳,对过激言论保持冷静。

(3)清楚记录

(4)监督相关部门立即处理。

(5)满足顾客合理要求,及时回复处理结果。

(6)做好回访,并将投诉整理分析。

(7)在处理投诉的过程中,应遵循公司的原则办理。

22. 建筑设备自动化系统的基本功能有哪些?

答案要点:

建筑设备自动化系统的基本功能可归纳如下:

(1)自动监视并控制各种机电设备的启、停、显示或打印当前转状。如冷水机组正在运行,冷却水泵出现故障,备用泵已经自动投入等。

(2)自动检测、显示、打印各种设备的运行参数及其变化趋势或历史数据。如温度、湿度、压差、流量、电压、电流、用电量等等,当参数超过正常范围时,自动实现越限报警。

(3)根据外界条件、环境因素、负载变化情况自动调节各种设备始终运行于最佳状态;如空调设备可根据气候变化、室内人员多少自动调节,自动优化到既节约能源又感觉舒适的最佳状态。

(4)检测并及时处理各种意外、突发事件。如检测到停电、煤气泄漏等偶然事件时,可按预先编制的程序迅速进行处理,避免事态扩大。

(5)实现对大楼内各种机电设备的统一管理、协调控制。例如火灾发生时,不仅仅是消防系统立即自动启动、投入工作,而且整个大楼内相连有关系统都将自动转换方式,协同工作,整个建筑设备自动化系统将自动实现一体化的协调运转,以使火灾损失减到最小。

(6)能源管理。自动进行对水、电、燃气等计量与收费,实现能源管理自动化。自动提供最佳能源控制方案,如白天使用燃气,夜晚使用电能,以错开用电高峰,达到合理、经济地使用能源。自动监测、控制设备用电量以实现节能,如下班后及节假日室内无人时,自动关闭空调及照明等。

(7)设备管理。包括设备档案管理(设备配置及参数档案)、设备运行报表和设备维修管理等。

23. 物业档案在物业管理中的作用如何?

答案要点:

物业档案最重要是内容是物业管理专门档案,它包括两个部分:一部分是物业本身的档案,包括开发建设成果的记录和物业公司接管后对物业进行维修养护和更新改造情况记录;另一部分是物业业主和住用人的档案,包括业主、住户的姓名、家庭成员情况、工作单位、联络电话或地址、租金、管理费缴交情况等。物业档案的作用主要体现在这两部分档案上

(1)物业本身的档案是物业管理中维修养护、更新所必不可少的重要依据。

(2)物业业主和住用人档案是物业管理公司开展管理服务的前提和基础。通过这部分档案,物业管理公司可以全面了解物业业主和住用人的情况和需求,从而为物业业主和住用人提供各种有针对性的服务和开展适当的经营活动。

(3)物业档案具有一定的凭证作用。比如安全监控录像档案,它真实地记录着某时某刻有何人进出过该幢大楼,当有必要查询当时该幢大楼档案室的出入情况时,安全录像档案就是最有力的凭证。

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请编写一个清洁卫生管理制度。

答案要点:

编制岗位制度时,应注意以下的几个要素:

(1)指导思想——岗位的任务及工作目的。如小区大门岗:控制人员车辆进出小区,控制阻止闲散人员或违法犯罪嫌疑人进入小区,确保小区业主居民安全……

(2)岗位任务及权限——如门岗主要控制人员车辆出入秩序、大堂值班岗负责进出人员登记控制等;

(3)岗位纪律要求——礼节礼貌、形象、工作时间(交接班制度)、操作规范(如如何填表、如何进行登记)、装备使用规定等。操作规范有时也可根据操作、文件管理等原因分别单列出来;

(4)服务对象——商用物业、住宅物业等所对应的管理服务对象是完全不同的,而工作的性质也存在着明显的差异,因而工作特点和要点都存在巨大差别;

(5)岗位操作要点——各具体岗位情况不同,可能存在的一些常见或特殊情况的处理要点及处理技巧;

(6)岗位设备设施配置使用管理要求;

(7)奖惩制度。

25. 案例分析题

答案要点:

(1)你是否同意这种看法?为什么?(6分)

不完全同意这种看法,因为服务质量好坏并不是改个名称就可以提高的。但改变名称有利于转变行业作风。

(2)你认为物业管理和物业服务是什么关系?(3分)

关于物业管理和物业服务的关系。从联系来看,两者的联系也密不可分。首先是服务是管理的一种表现形式。管理本身就包含平等关系下的管理和不平等关系下的管制两个方面。通常讲的服务是平等关系下的管理。其次管理的具体表现形式是服务的内容,或者说服务是由管理活动来帮助实现的。从区别来看,服务和管理有时产生对立,如管制式的管理有时不能体现平等关系的服务本质。

(3)改“管理处”为“服务中心”有什么现实意义?(6分)

改“管理处”为“服务中心”的现实意义在于此次项改名,虽然是“换汤不换药”,但却也体现了物业服务企业这种开始由“管理”向“服务”的理念的转变。实质是管理角色定位的回归,即物业公司与业主之间是物业服务产品的平等交易主体,交易应在平等关系下进行。更名有利于培育物业服务行业、企业及其人员的服务意识。但不应只理解为形式的变换,而应理解为服务理念和服务方式的转换。

(注意:此题为开放式答题,答案意思相近,并能自圆其说也算对)

试卷代号:2226

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(2) 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、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 在市场经济体制下,房地产作为商品,其分类的依据,在生产、流通、消费各经济运行环节中,应充分体现在()的特点与要求。

- A. 商品属性
- B. 社会属性
- C. 房屋建筑自然性
- D. 房屋建筑使用性质

2. 居住物业按建设时间可分为()。

- A. 新建居住物业
- B. 原有居住物业
- C. 旧城区的居住物业
- D. 开发区居住物业

3. 写字楼物业管理的目标可以用“()”六个字来概括。

- A. 安全
- B. 舒适
- C. 卫生
- D. 快捷

4. 从特种物业的经营管理性质看,有些是公益性的,如()。

- A. 政府物业
- B. 文教、卫生、体育物业
- C. 娱乐、酒店物业
- D. 会展物业

5. 以下属于特种社会功能物业的是()。

- A. 医院、学校
- B. 交易会(所)
- C. 车站、码头、机场
- D. 寺院、残疾人专用设施

得 分	评卷人

二、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

6. 英国政府对物业管理行业实行_____,一般不干涉,而由住宅中介机构——_____负责协调。
7. 多层住宅,即不设电梯而用楼梯组织垂直交通的_____至_____层住宅。
8. 停车场有_____和_____两种,其中多数是大型或高层建筑的附设物业。
9. 工业园区日常物业管理内容主要有:_____,_____,_____,_____和_____。
10. 自营式是指开发建设单位自己对_____的设施进行经营,_____由开发建设单位承担。
11. 物流企业的配送中心不仅承担_____,而且往往也兼有_____的职能,实际上是一种配送中心。
12. 商业企业的配送中心。即由批发商、零售商、_____共同组建的配送中心向_____众多的零售店铺进行_____。
13. 服务性公寓是随着首先在_____流行的休闲度假的需要,而建设起来的一类物业形式。
14. 服务性公寓是一类以_____为目的,建成单元式结构的,按照_____的要求来配置设施和设备,按_____管理的满足社会需要的特殊居住物业。

得 分	评卷人

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5 小题,每个 3 分,共 15 分)

15. 2003 年 6 月 8 日出台的《物业管理条例》明确了房地产开发与物业管理相统一的原则,为物业管理的分类管理打下了政策基础。()
16. 美国学者罗伯特·C·凯尔等根据不同物业的管理所需要具备的知识不同将物业分为居住物业、商用物业、工业物业、特殊用途物业。()
17. 某杂货铺每月固定租金为 400 元,百分比提成为年收入的 5%,则年销售收入为 90 000 元收入的租户,该年要交的固定基本租金为 4500 元。()
18. 对于装修的违章,由于物业公司没有执法权,在运用处罚措施时,应适当掌握尺寸,避免由于处罚引起不必要的争执,对于难以解决的问题,可要求有关执法部门(城监、公安等)协助处理。()
19. 物业管理文件材料书写要工整、清晰,可用普通圆珠笔、铅笔或复写纸等记录材料。()

得 分	评卷人

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

20. 商务物业管理有何特点?
21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?
22. 如何开展服务项目监控?
23. 成本费用控制的程序有哪些?

得 分	评卷人

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请制定一份效果良好的消防演练计划。

25. 案例分析题

“荣昱模式”的工业物业管理体系

“荣昱模式”的工业物业管理体系,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

“荣昱模式”是天津市荣昱物业管理有限公司创建的工业物业管理模式,该公司管理着拥有 22 万平方米工业厂房的两个鑫茂民营科技园,园内已进驻企业近 300 家,从业人员 4000 余人,年创科工贸总收入 40 亿元人民币。

企业作为生产经营单位,除了内部管理和接受国家工商、税务、物价等部门的管理外,还需要生产、后勤服务、社会公共事务等多方面的协调。因此,工业物业管理存在着基础服务、延伸服务和小区企业文化建设服务三大需求。基础服务除住宅物业服务内容外,还包括直接保障正常生产的供电、给排水、电梯、消防、通讯、信息网络等设施、设备的维护;企业消防安全检查和室内电检;为保障企业正常生产秩序对来访人员的严格管理;为企业产品、货物的安全出入对各类车辆的管理;生产废弃物的清运、书刊信报和邮件的收发等等。延伸服务包括根据生产需求对厂房、办公用房的装修改造;车辆的落户年审;会务服务、员工就餐,以及与市政、卫生、交通、治安、供水、供电、供热、街道等行政部门相关事务的协调。工业小区是一个中小民营

企业的集合,企业作为生产经营实体,有企业宣传、扩大业务、与其他企业交流和参政议政的需求,因此园区企业文化建设也成为工业物业管理的重要内容。

以上这一切决定了工业物业管理有其特殊的使命,它不仅仅是一种服务,更重要的是通过服务去支持服务对象的发展,间接产生社会效益。基于这一认识,公司围绕以上三大服务内容,探索出一套被称为“荣昱模式”的工业物业管理体系,即依托集团优势,适应中小民营科技企业需求,为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台,为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

为了使企业安心生产和经营,公司主动与辖区各行政主管部门建立联系,定期汇总企业在经营和发展中遇到的困难,积极帮助他们与工商、税务、公安、电力、消防、环保等相关部门协调解决;接受各政府职能部门的委托,将与企业相关的文件、通告、规定、管理办法等及时传达给企业。作为物业服务的延伸,小区内引进银行、邮局、仓储运输、商务中心、会务中心、产品展示中心、汽修、餐饮、家政等服务业,还为驻园企业提供法律代理、代办证照、融资担保、参股合作、企划、孵化等配套服务。公司和业主委员会在工商联组织的支持下,在小区建立了工商联基层组织,扩大了物业管理服务内容和业主委员会的工作职能。公司和业主委员会定期组织企业家联谊会、企业发展研讨会、经贸洽谈会、安全生产培训班等活动,加强企业间的横向交流和资源共享。还通过问卷调查了解企业需求,聘请专家、教授、相关部门领导等为企业家举办中小企业如何发展、如何转型、如何借壳上市、如何开辟市场及法律知识、销售技巧、企业文化等专题讲座,为企业家开阔思路,丰富知识。公司还通过商会组织为企业协调解决了大量的经营和发展中遇到的实际困难。

通过公司的这些服务,驻园企业感受到一种大家庭的温暖,一位先期入驻的企业家说:“鑫茂民营科技园如同一条船,园区每个企业都是船上的一名水手,大家共同努力一定能把船驶向希望的彼岸。”

问题

(1)什么是“荣昱模式”?它是否有存在的价值?为什么?(8分)

(2)“荣昱模式”给工业物业服务企业什么启示?(7分)

试卷代号:2226

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

物业管理实务(2) 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2021年1月

一、多项选择题(5小题,每小题3分,共15分)

1. AB 2. ABC 3. ABD 4. AB 5. ACD

二、填空题(20个空,每空1分,共20分)

6. 社会化管理 住宅管理协会
7. 3 6
8. 专用停车场 附设停车场
9. 常规公共服务 延伸配套运营服务 延伸专业工程服务
10. 商业场所 经营风险
11. 物流作业 采购和批发
12. 连锁公司 同一地区 共同配送
13. 欧洲
14. 盈利 “家” 酒店方式

三、判断并改正错误题(首先判断正误,如有错误还须改正,5小题,每个3分,共15分)

15. 答:错误,应将“相统一”改为“相分离”
16. 答:正确。
17. 答:错误,应将“4500元”改为“4800元”
18. 答:正确。
19. 答:错误,应将“可用”改为“不得用或尽量不用”

四、问答题(4小题,每小题5分,共20分)

20. 商务物业管理有何特点?

答案要点:

商务物业管理的特点是由商务物业的特点所决定的,一般来说,商务物业管理的特点体现在以下几个方面:

(1)商务物业管理是一种创造性的追加劳动。商务物业是以商品的形式存在的,反映其价值的市场价格常常会出现较大的波动。其中,物业管理作为追加人类劳动的数量与质量,决定了物业的价值发生了变化。只有创造性的物业管理劳动才能提高物业的价值。

(2)商务物业管理具有紧迫的时间性。由于商务物业的价值是不能储存的,如果当天不能实现经营,就失去了这一天的商业价值。

(3)商务物业管理是综合性的管理。商务物业管理内容相当的广泛,既有房屋出租、商业服务,又有办公、娱乐等活动,还有卫生、保安、绿化等日常管理服务,同时还代表产权人和租户与政府有关部门、公共事业部门、社会团体等组织就相关问题进行协商等。

(4)商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。这是由商务物业须不断更新其设备设施、保持其先进性的特点决定的。

(5)商务物业管理具有极大的社会效益。商务物业的投资主体呈日益多元化,维护投资者的利益就成为社会问题。商务物业管理逐渐成为物业管理的主流,它对社会的安定、人民生活水平的提高、城市的美化等起着不可估量的作用。

21. 物业服务企业在物业承接查验时应注意的事项有哪些?

答案要点:

物业服务企业在承接查验时应注意以下几个方面的问题

(1)物业服务企业应选派素质好、业务精、对工作认真负责的管理人员及技术人员参加验收工作。

(2)物业服务企业既应从今后物业维护保养管理的角度进行验收,也应站在业主的立场上,对物业进行严格的验收,以维护业主的合法权益。

(3)承接查验中若发现问题,应明确记录在案,约定期限督促开发商对存在的问题加固补强、整修,直到完全合格。

(4)落实物业的保修事宜。根据建筑工程保修的有关规定,由开发商负责保修,向物业服务企业交付保修保证金,或由物业服务企业负责保修,开发商一次性拨付保修费用。

(5)开发商应向物业服务企业移交整套图纸资料,包括产权资料和技术资料。

(6)物业服务企业接受的只是对物业的经营管理权以及政府赋予的有关权利。

(7)承接查验符合要求后,物业服务企业应签署验收合格凭证,签发接管文件。

当物业服务企业签发了接管文件,办理了必要的手续以后,整个物业验收与接管工作即完成。

22. 如何开展服务项目监控?

答案要点:

(1)服务制度健全。管理公司制定并健全一整套规范、系统、科学的服务制度,以确保为顾客提供稳定的服务。制度应清晰有序、易于操作、切忌随意化,无章可循。

(2)建立服务中心。为了与顾客进行有效的交流,成立客户服务中心,设定统一的服务电话,让顾客方便进行服务请求。

(3)服务人员的培训。所有提供服务的人员都必须接受相关岗位的技能培训和其他有关公司运作程序等培训,对特殊岗位人员须在培训后进行考核,考核合格后方可上岗。

(4)服务程序要规范。如电话接听程序、接受服务请求程序等都要按先后次序和步骤,一项接一项、一环扣一环,不可随心所欲,杂乱无章。

(5)系统有效的服务监控措施。服务人员进行自检,对服务提供过程、执行规范和效果进行监控,随时发现不合格服务并及时采取补救措施。

(6)投诉监督。各小区管理中心设有服务监督热线电话,如有关于服务不周、不满意,随时可以拨通这个电话投诉。根据顾客意见调查表,定期统计顾客意见和建议,针对性地作出适当的调整或改进。

(7)纠正和预防措施。在服务监控和服务评审过程中一旦发现不合格服务,必须及时采取有效的纠正和预防措施。

(8)不断更新。当服务提供规范已不能满足顾客需求和公司发展需要时,应由管理者代表组织专人对服务提供规范进行修改,并组织人员重新进行规范。

23. 成本费用控制的程序有哪些?

答案要点:

在物业服务企业,成本费用的控制一般由五个步骤组成:

(1)标准。成本费用的控制标准或目标,是对各项费用支出和资源消耗规定的数量界限,是进行成本费用控制和考证的直接依据。现实中,常用控制标准有成本费用预算(包括责任预算)和消耗定额等。

(2)执行标准。控制标准的落实,涉及运用相应的控制手段如作凭证控制和制度控制等,对成本费用的形成过程进行具体的监督,即审核各项费用的开支和各项资源的消耗,实施各种节约措施,保证控制目标的实现。

(3)分析差异。差异是指实际耗费与既定标准之间的差额,分为有利差异(节约)和不利差异(超支)两种。一般而言,差异的形成原因不外乎主观和客观两个方面,分析的目的是为了总结导致有利差异的经验,发现造成不利差异的根源。

(4)纠正偏差。针对造成差异的原因,由相关部门和人员提出降低成本费用的新措施,并予以贯彻落实。

(5)考核奖罚。考核一定时期内成本费用目标的执行情况,并依据考核评价的结果,给予相应的奖励或处罚,以充分调动有关部门和人员积极性。

五、应用题(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

24. 方案设计题

请制定一份效果良好的消防演练计划。

答案要点:

一份效果良好的消防演练计划主要应包含以下要素:

(1)时间及地点——如需配合停电、点火、试喷淋系统、喷洒消防水带等,必须选择适当的时间及地点,避免因以上情况对正常运作造成影响或损失。

(2) 演练方式——使用部分或全部设备、是否需要客户、业主、驻地消防部门等参加。

人员分工——应与《应急处理方案》相对应，已便让各岗位在实际操作中熟悉自己的分工、责任与操作要点。分工要合理明确，必须确定每一个人的责任分工，避免意思含糊造成混乱。

(3) 行动步骤——明确演练程序。必须有清晰的程序指引，才能让参与演练的人深刻认识处理、灭火作战、逃生等程序的正确方法。这样，才能在实际中对各种情况都有了清晰的思路，达到理想效果。

(4) 尽量安排专门的观察记录人员，以便在演练后对整个演练过程进行评价、分析，找出演练中出现的问题和缺点，利于进一步整改提高。

25. 案例分析题

答案要点：

(1) 什么是“荣昱模式”？它是否有存在的价值？为什么？（8分）

“荣昱模式”是天津市荣昱物业管理有限公司创建的工业物业管理模式，即依托集团优势，适应中小民营科技企业需求，为广大业主、承租人搭建一个综合性的服务平台，为业主和承租人营造一个省心、安心、舒心的发展空间。

“荣昱模式”有其存在的价值，主要是因为：一该模式适应了工业物业经营管理与工商业厂商的企业经营管理按各自的运营规律分开运营的需要，更好地发挥双方的积极性，并提高了各自运营效率和经济效益；二是目前大量的工业物业特别是工业园区物业处于传统的管理方式下低效运营的状态下，还需要新的专业化、市场的工业物业运营方式才能改变这一落后状态。

(2) “荣昱模式”给工业物业服务企业什么启示？（7分）

主要启示是：一是工业园区物业管理将逐步实现专业化市场；二是工业物业经营管理与工商业厂商的企业经营管理按各自的运营规律分开运营将是必然趋势；三是说明工业物业管理主要内容在基础服务、延伸服务和小区企业文化建设服务三大需求领域。四是工业物业管理服务的需求是客观存在并且空间巨大。

（注意：此题为开放式答题，答案意思相近，并能自圆其说也算对）