试卷代号:2225　　座位号□□

中央广播电视大学2009—2010学年度第一学期“开放专科”期末考试

物业管理实务(1)　试题

2010年1月

题　号	一	二	三	四	五	总　分
分　数						

得　分	评卷人

一、判断题(10个空,每个2分,共20分)

1.新《物业管理条例》规定:物业服务公司作出的决定侵害业主合法权益的,受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。(　　)

2.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。(　　)

3.房屋修缮的目的是物业保值、增值。(　　)

4.物业管理处财务预算的编制应遵循量入为出,略有节余的原则。(　　)

5.物业租赁的经济实质就是其使用价值的零星出卖。(　　)

6.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。(　　)

7.物业管理企业的管理权是业主授予的,业主可以在认为必要时收回这一权力。(　　)

8.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。(　　)

9.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可感知性。(　　)

10.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

二、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

1. 管理的机构是围绕(　　)能够正常循环而设置的。

A. 封闭系统

B. 管理环节

C. 开放系统

D. 职能需要

2. 委托服务型物业管理企业只有(　　)。

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. 物业综合管理服务是指为满足广大业主使用人的服务需求,保证物业正常运转,发挥物业基本功能的(　　)。

A. 经营服务　　B. 公共服务或常规服务

C. 特约服务　　D. 专项服务

5. 前期物业管理活动中物业管理企业的首要任务是(　　)。

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

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. 增外招标文件未尽事宜

7. 创立一个正常营业的物业管理企业，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. 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

三、多项选择题（5 个，每小题 2 分，共 10 分）

1. 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

2. 委托作为经济学上的名词强调三个基本问题。这三个问题是（　　）。

A. 交易必须有费用

B. 交易必须由一定的契约来予以约束委托双方的行为

C. 以追求共同利益最大化为目标

D. 对违规行为以经济手段进行管理

3. 确定物业管理服务费测算主要定额，应当遵循（　　）等原则。

A. 先进性原则　　B. "合理收益"原则

C. 分类对待原则　　D. 适时调整原则

4.(　　)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

5. 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

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

1. 简述物业管理的基本内容。

2. 前期介入有什么作用?

3. 物业租赁的特征如何?

得　分	评卷人

五、论述题(1个,共20分)

试述物业管理投标书的编写要求。

试卷代号:2225

中央广播电视大学2009—2010学年度第一学期"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)

2010年1月

一、判断题(10个空,每个2分,共20分)

1. × 将"物业服务公司"改为"业主大会或者业主委员会"

2. √

3. √

4. × 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"。

5. √

6. √

7. √

8. × 改为: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,这是一种自助式社区文化建设的模式。

9. × 改为: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保证性。

10. √

二、单项选择题(10个,每小题2分,共20分)

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

三、多项选择题(5个,每小题2分,共10分)

1. ABC	2. ABC	3. ACD	4. BD	5. AD

四、简答题(3个,每小题10分,共30分)

1. 简述物业管理的基本内容。

答案要点:

按服务的性质和提供的方式,物业管理可分为:常规性的公共服务、针对性的专项服务和

委托性的特约服务三大类。

(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。

(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。

2.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。

3.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)

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。投标的目的就是为了在招标活动中成功。因此在编写标书、确定方案时，一定要有针对性，为保证自己的竞标方案具有针对性，需做好如下工作：现场调查；分析研究；拟定管理方案；投标书的编写，应该有的放矢，针对性强，能够增加评标专家对该企业物业管理水平的了解。

(2)可操作性。首先是标书中要根据目标物业的具体情况提出切实可行的物业管理方案和措施，要充分考虑到管理服务对象的接受程度。其次是标书中所提出的管理方法和措施要与现行的法律、法规相一致。再次是所提的管理方案，必须在经济(管理费的收支)上基本平衡。所以评标委员会专家对管理方案中的经费通常要求持平，略有盈余，这样的方案才算好方案。也就是招投标者都得到“双赢”，才是具有可操作性的方案。

(3)体现企业的优势和专业水平。一是针对目标物业的某个特色来展现自己的优势二是物业管理企业都重视发挥自己专长，然而有些特长，大家都有，或者近似雷同，其效果也就不明显。为此，在介绍自身优势时，要重视宣传“人无我有，人有我优”的特色。

(4)深刻理解业主的意愿。投标的目的是取得目标物业管理权，因此，在编写投标书时，一定要按招标书提出的要求来组织方案设计，尽量使所做的标书得到评委的接受或认可。