

试卷代号:2226

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(开卷)

物业管理实务(2) 试题

2010 年 1 月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

1. _____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。

2. _____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“社会化、专业化”管理模式。

3. 单元性居住物业一般建筑面积在_____万平方米。

4. 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”。

5. 现在会所主要有两种类型:一是_____,二是_____。

6. 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_____。

7. 厂商联合的配送中心。即在_____或_____之间进行共同配送。

8. 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。

9. 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_____。

10. 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。

得 分	评卷人

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

1. 物业管理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。()

2. 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。()

3. 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 9000 元。()

4. 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。()

5. 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

三、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. 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. 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. 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

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

1. 工业物业增值的因素是什么?
2. 服务质量控制程序如何?
3. 防火与灭火的基本方法、措施有哪些?
4. 业主拒交管理费主要原因是什么? 如何应对?

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)

1. 方案设计题

请编制一项治安管理岗位制度。

2. 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哪些?(5分)
- (3)如何看待戴德梁行的这种战略?(5分)

试卷代号:2226

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(开卷)

物业管理实务(2) 试题答案及评分标准

(供参考)

2010 年 1 月

一、填空题(20 个空,每空 1 分,共 20 分)

1. 1868 物业管理协会 物业管理
2. 1994 物业管理试点
3. 3—5
4. 设备管理 清洁管理 保安管理
5. 附属型 独立型
6. 引致需求
7. 厂家与批发商 供应商与连锁总店
8. 企业管理 物业管理企业
9. 高档居住性 经营性 社会性
10. 现场管理

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

1. 答:错误,应将“也可以”改为“但不得”。
2. 答:错误,应将“居住”改为“生活”。
3. 答:错误,应将“9000”改为“16200 元”。
4. 答:正确。
5. 答:正确。

三、多项选择题(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

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

四、问答题(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 业主拒交管理费主要原因是什么? 如何应对?

答案要点:

分析业主拒交管理费有主要原因如下:

(1)人们思想观念未能转变,部分业主享受惯了福利管房的种种好处,对物业管理这种有偿服务方式不理解,产生抵触情绪;

(2)物业管理公司服务质量差,业主对物业管理服务质量不满意;

(3)物业管理法规不健全,对有关物业管理收费标准、有关收费细节未能明确规定,易引起争议;

(4)部分业主把对开发商的怨气迁怒到物业管理公司。

面对上述拒交管理费情形,管理处一是要加强物业管理的舆论宣传,使之逐步深入人心并得到广大群众的支持和赞同;二是加强物业管理法规的建设,特别是要制定物业管理收费的实

施细则,减少物业管理收费争议;三是通过市场竞争,实行优胜劣汰,提高物业管理服务质量,使业主乐意交费,接受服务;四是提高物业质量和其它服务质量,消除业主对物业质量等的抱怨情绪,从而提高业主交费的自觉性和警觉性。

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)

1. 方案设计题

请编制一项治安管理岗位制度。

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。

2. 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型产业,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)