

试卷代号: 2226

座位号

中央广播电视大学 2004—2005 学年度第一学期“开放专科”期末考试(开)

### 物业管理专业 物业管理实务(2) 试题

2005 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. 在国外物分类管理是随着\_\_\_\_\_的发展和\_\_\_\_\_的需要而发展的。
2. 从公司内部运作看, 美国的物业管理企业的管理, 一般以 1 名或多名\_\_\_\_\_为核心, 其他人员围绕其开展工作。管理服务的日常工作, 主要是通过\_\_\_\_\_的方式, 由专业性企业承包, 物业管理企业起一个总调度和总负责的作用。
3. 《物业管理条例》第四十条做出“物业管理企业可以将物业管理区域内的\_\_\_\_\_业务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”的规定。
4. \_\_\_\_\_是指为人们提供健康、娱乐和沟通交流的场所。
5. 写字楼的建筑面积是通过测量已建成楼宇的\_\_\_\_\_来计算的, 它包括封闭的楼层、地下室、机械设备层和\_\_\_\_\_。
6. 工业物业就是指所有用于或适合于开展工业活动的场所, 包括\_\_\_\_\_、建筑物, 及其\_\_\_\_\_。

7. 工业物业的广告营销方式主要有:

(2226 号) 物业管理实务(2) 试题第 1 页(共 12 页)

和直接发送有关材料等。

8. 政府物业的特点是: 首先是\_\_\_\_\_ ; 其次是物业的\_\_\_\_\_ ; 还有政府物业\_\_\_\_\_。

9. 现代联号经营始于上世纪\_\_\_\_\_年代。

10. 会展物业管理就是物业管理企业接受业主的委托, 对会展\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_进行维护、保养, 为\_\_\_\_\_提供管理服务。

|    |     |
|----|-----|
| 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)

1. 在英国, 物业管理企业间分工明确, 物业管理中的小工程、小项目一般由专业的物业管理企业完成。
2. 会展物业是商务物业的一种。
3. 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。
4. EDI 系统, 即附加价值通讯网或电脑资讯网络。
5. 顾客对物业管理公司在管理服务、收费、经营管理、维修保养等方面失职、违法、违纪等行为的投诉属有效投诉。

(2226 号) 物业管理实务(2) 试题第 2 页(共 12 页)

|     |     |
|-----|-----|
| 得 分 | 评卷人 |
|     |     |

三、多项选择题:(5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

- 公寓大厦、摩天大楼的出现及其管理的需要,以及物业管理组织( )等专业性物业管理行业组织的成立,使美国的物业管理进入专业化时代。
  - 芝加哥建筑物管理协会(CBMO)
  - 建筑物主组织(BOO)
  - 建筑物业主与管理协会(BOMA)
  - 住宅管理协会
- 按照经营的性质,商务物业主要可以分为以下几类( )。
  - 写字楼物业
  - 商业场所物业
  - 会所物业
  - 停车场物业及其他商务物业
- 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( )。
  - $\text{使用面积} = \text{租赁面积} \times \text{租用率}$
  - $\text{租用率} = \text{租赁面积} / \text{使用面积}$
  - $\text{租赁面积} = \text{使用面积} \times \text{租用率}$
  - $\text{使用面积} = \text{租赁面积} / \text{租用率}$
- 大力发展社会化共同配送共同化的基本模式包括:( )。
  - 物流企业的配送中心
  - 厂商联合的配送中心
  - 商业企业的配送中心
  - 地区配送中心
- 以下属于专业性物业的是( )。
  - 酒店
  - 会展中心
  - 剧院
  - 交易会(所)

|     |     |
|-----|-----|
| 得 分 | 评卷人 |
|     |     |

四、问答题:(4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

1. 现代物业的分类管理趋向如何?

2. 会展物业管理服务的任务有哪些?

3. 设备技术资料怎么管理?

4. 如何进行绿化的设计和营造?

|    |     |
|----|-----|
| 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

请设计装修管理报批的程序,并指出需要注意的问题。

请 对 线 内 不 要 答 题

## 2. 案例分析题

### 浦东率先用物业管理“标准秤”

在上海浦东,物业管理在老百姓眼中是“夹生饭”,似乎总有点“烧不熟”,在过去两年的全市行风测评中,连续两年排在26个行业之末。而物业公司似乎也有“委屈”:“一些问题”“边界不清”,个别业委会“变味”,往往导致矛盾“升级”,可是光是拒付物业管理费也不是解决办法啊!

“公说公有理,婆说婆有理”,但在浦东,“公婆俩”之间多了一杆“标准秤”——《居住物业管理基本服务标准(试行)》以及一系列创新举措。规范化、标准化这把“火”有望让老百姓吃上“熟饭”。

现状一:不同小区服务等级分类不清、服务标准不清,碰到纠纷往往“口说无凭”。

解决:《浦东新区居住物业管理基本服务标准(试行)》将旧住房小区(指商品房和售后商品房小区、动迁房小区、1996年之前建造的普通商品房小区)、普通商品房小区(1996年以后建造的普通商品房小区)、中高档商品房小区(原外销商品房小区、别墅小区、1996年以后建造的中高档商品房小区)分成一、二、三类,在窗口形象和公示到位、保修、保安、保洁、保绿、保修管理、规范收费、设备设施管理8项服务的要求上“层层加码”,居民可拿来一一对照、评分。如果连《标准》所规定的“底线服务”都做不到,物业公司就将面临整改、“摘牌”。

现状二:行风测评成了政府部门的事,老百姓有事也爱找政府,居住物业管理满意度不高。

解决:结合《标准》,由房产管理部门会同小区业委会、居委会和其他社区管理部门一起对新区物业管理企业服务状况进行每季度一次的综合测评,给物业公司戴上“紧箍”。综合测评的结果与通报制度、物业招投标、物业资质年鉴“三挂钩”,奖优惩劣,最终达到物业市场的优胜劣汰,居民小区好中选优。

现状三:物业管理招投标数量上去了,但公开度还不够,新建小区也未列其中。

解决:在原有基础上,新出台的《扩大和规范浦东新区居住物业管理招标投标工作的通知》规定,规划新建的居住小区应全面实行物业管理招标投标,在解决多家管理小区中可采用物业管理招投标;旧住房小区中业委会在征得大多数业主同意,并经业委会集体讨论决定,需重新更换物业公司的,可采用招投标形式选聘;凡规划建筑面积在10万平方米以上的新建中、高档商品房居住小区的物业管理招投标,招标人应实行公开招标。“标准秤”启用的同时,物业多头管理等有待彻底解决的“历史遗留问题”,业委会的规范等热点问题仍是百姓心中的“急难愁”,期待着在政府部门、物业公司和社区居民之间真正实现“三赢”。

问题:

1. 本案例反映的是什么问题?采取这些措施是否可取?(5分)
2. 采用物业管理“标准秤”对居住物业管理水平的提高有什么意义?(5分)
3. 物业管理企业应该树立什么样的理念,才能满足居民对物业管理服务的需要?(5分)

(供参考)

2005 年 1 月

一、填空题: ( 20 个空, 每空 1 分, 共 20 分 )

- |           |         |
|-----------|---------|
| 1. 物业管理市场 | 社会分工    |
| 2. 注册物业经理 | 外包      |
| 3. 专项服务   | 全部物业管理  |
| 4. 会所     |         |
| 5. 永久性外墙  | 楼顶面积    |
| 6. 土地     | 辅助设施    |
| 7. 外部代理   | 标志牌与宣传册 |
| 8. 产权的公共性 | 社会服务性   |
| 9. 50     | 功能的特殊性  |
| 10. 建筑物   | 附属设备、设施 |
|           | 参展商和客户  |

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 )

1. 答: 错误, 应将“物业管理企业”改为“综合性物业公司内部人员”
2. 答: 错误, 应将“商务”改为“特种”
3. 答: 正确。
4. 答: 错误, 应将“EDI”改为“VAN”
5. 答: 正确。

三、多项选择题: ( 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分 )

- |        |         |        |        |        |
|--------|---------|--------|--------|--------|
| 1. ABC | 2. ABCD | 3. BCD | 4. ABC | 5. ABD |
|--------|---------|--------|--------|--------|
- (2226 号) 物业管理实务(2) 答案第 1 页(共 6 页)

四、问答题: ( 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分 )

1. 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、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。

(1) 物业市场细分化。物业管理企业要在行业竞争中立于不败之地必须在更专业的物业细分市场上找到新业务。物业管理本身包含的业务范围非常广。物业管理企业在提供物业管理和服务的同时, 还可以开展其他与物业有关的业务, 如房屋中介、房地产法律咨询、房屋买卖代理、建筑装饰等项目; 也可以在小区内部根据实际情况搞一些餐饮、商业服务项目。这样物业管理公司不但可以通过主业获得收入, 还可以通过多种经营来提高经济效益。

(2) 物业管理专业化与专门化。物业管理作为服务行业的新兴产业, 竞争激烈, 导致专业化的社会分工迅猛发展, 物业分类管理成为必然要求。要实现物业管理专业化除了要有专门的组织机构, 如专门化的物业管理公司; 要有专业人员配备或可以合作的专业技术力量外; 还需要有现实或潜在的物业管理需求细分市场; 需要有开展对这些细分市场的科学分类、分析调研、市场定位、选择进入市场策略等物业分类管理技术活动。

(3) 物业服务单一化、个性化。随着人们收入的提高, 业主及物业使用人越来越要求单一化、个性化的服务管理。物业管理企业所面向的是特定的物业区分所有权业主或特定的物业使用人, 除了因物业引起的共同事务的管理服务外, 还有大量的物业管理服务是针对特定的个体特殊需要的业务活动, 它是物业管理服务的一个方面。特别是随着人们收入的提高, 业主或物业使用人的个体需要在层次上、量上都会上升。物业管理企业的单一服务项目将会越来越多。

(4) 管理的社会化。物业管理的日益社会化要求针对性的单一化服务与精细化管理, 首先必须有具体化的分类管理。其次, 物业管理的社会化还表现在它是一项需要全社会的参与、监 (2226 号) 物业管理实务(2) 答案第 2 页(共 6 页)

图、技术特性、备品配件、设备运行及维修记录,设备大中修理记录(包括修理时间、修理费用)、设备事故记录、更新改造及移装记录、报废记录等。

(4)竣工图。施工图成套符合实际情况后,设计院把已修改完毕全部图纸整理后提交给用户,这些图纸就是竣工图。竣工图成套符合实际情况,以便于指导用户今后的日常工作。

(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。表达方式要灵活、直观、简明,使之通俗易懂且便于查阅。可当作对新员工进行培训的实用教材。

#### 4. 如何进行绿化的设计和营造?

答案要点:

进行绿化的设计和营造应注意以下几点:

(1)设计要求。绿化设计的原则是“适用、经济、美观”有机的结合起来,小区的园林绿化,要根据小区的特点,设置精巧的园林艺术小品和丰富多彩的园林植物进行绿化设计,使其形成优美清新的环境。对绿化的设计要求,要做到遮荫、降温、减少噪声、防尘、增加湿度、防火等,重点美化部分应放在小区出入口等引人注目地方。小区绿化的设计要注意与周围建筑风格的搭配,还要注意周围的大环境要求,根据不同的功效进行适宜的绿化和小品布置。

(2)植物选择。园林绿化中有植物、建筑、小品、山石、水体、道路的项目,但植物是主体,适宜的植物可以充分发挥绿化的功效,美化环境,改善居住条件。所以在植物的选择上必须根据其原有的环境特性做好选用工作。

(3)配置方式。小区园林绿化布置可采用规则式和自然式两种格式,接近房屋建筑物的采用规则式,远离房屋的采用自然式。二者结合起来则形成混合园林。绿化植物配置,不仅要取得绿的效果,还要给人以美的享受,所以必须考虑植物的外形、赏色等方面的特性,仔细选择,合理配置。

(4)施工重点。为达到绿化美化和改善环境的目的,除良好的设计外,施工是一个重要的环节,直接影响工程的质量与日后的管护工作,影响花木的生长及绿地美化的效果和各种功能的发挥,在具体施工过程中必须严格按照设计图样施工,确保工作质量。

(2226号)物业管理实务(2)答案第4页(共6页)

督,才能得以健康发展的事业。

#### 2. 会展物业管理服务的任务有哪些?

答案要点:

会展物业管理除了与其他类型的物业管理一样,对建筑物及其附属设备、设施提供养护服务外,比较特殊的是要为会议和展览过程所提供的全方位服务,主要包括:

(1)负责与产权单位(业主)、组委会、参展商、商务客、参观客联系并协调关于展会的事宜。  
(2)接到展会计划书后,制订并协调物业管理公司内部为展会提供的安全、技术、设备及设施、环境卫生等方面的整套服务计划。

(3)直接参与整个展览过程中巡视服务及与展览有关的其他管理服务。由于展会服务人员工作在展会现场,直接面向参展商和客商,他(她)们的言行举止、服务规范、服务质量都直接展示了企业的形象和水平,因此,对展会服务人员要求有较高的素质,有较强的应变能力,能迅速处理各类突发事件。同时,展览本身是个动态过程,展会管理服务也必然是动态的跟踪管理和动态的提供服务,它必须满足展览这个特殊环境的需要,提供有针对性的个性化的展览公共事务服务。

#### 3. 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。各系统、各部门、各场所各自拥有的设备状况也在设备台账中一目了然。给查阅、统计及管理带来了极大的方便。

(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的不同而不同,但应该做到的完整和正确。一般设备技术登录簿的内容包括:设备概况、设计参数、条件及有关计算,结构简

(2226号)物业管理实务(2)答案第3页(共6页)

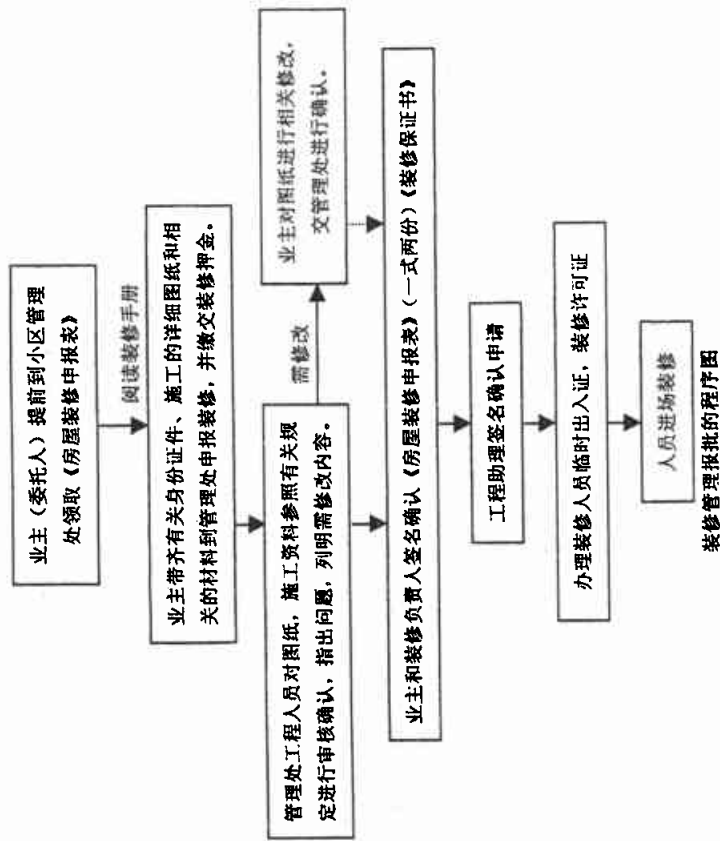
五、应用题：(2 小题,其中 1 小题为方案设计题,1 小题为案例分析题,每小题 15 分,共 30 分)

1. 方案设计题

请设计装修管理报批的程序。并指出需要注意的问题。

答案要点:

业主在装修房屋前,需到所在小区(大厦)管理处进行申报,在装修方案获批准后,方可进场装修。装修管理的报批的步骤如下图:



在上图中需要注意的是:

(1)在交楼后,业主装修前,应制定适合本小区的书面装修管理规定(例如《装修手册》),在业主申请装修前予以准确详细说明,避免日后出现不必要的争执。

(2226 号)物业管理实务(2)答案第 5 页(共 6 页)

(2)对于业主提供的图纸资料,应进行仔细审读,除了不能违章外,还应考虑到是否对其他住户带来影响,避免装修完成后引起纠纷。

(3)对于有特殊装修要求的业主(例如设水池),除了要求业主提供重新设计的审批图纸外,还应要求其签署责任追究保证书。

(4)明确消防责任,装修工地应配备灭火器。

2. 案例分析题

答案要点:

(1)本案例反映的是浦东新区,物业多头管理等有待彻底解决的“历史遗留问题”,以及物业管理企业服务水平不高、业主委员会的活动不规范等现实问题。

采取这些措施是可取的。随着住房制度改革,住房商品化进程的加快及小区建设、管理发展的日益完善,居住物业管理越来越体现以下一些特性即唯一性,综合性,专业性,经营性与中介性及服务性等特性。根据物业管理特性的要求,政府、居委会、物业管理企业和业主,应该适应这一要求,采取相应的措施,提高居住物业管理水平和服务水平。

(2)采用物业管理“标准秤”对居住物业管理水平的提高具有重要意义。①有利于小区管理的改革,不断完善创新管理体制、模式、内容等。②有利于物业管理企业的服务管理观念的变革,树立服务的观念、竞争的观念、创新观念、讲求效益的观念,随之是在实践上加快企业化、专业化、社会化、契约化、规模经营的进程,使小区管理常抓常新,富有生机。③规范住宅小区物业管理服务行为,提高物业管理服务水平,促进物业管理健康有序发展。④有利于业主委员会、居委会对物业管理公共服务标准的确定、以及与物业管理企业签定物业管理服务合同时甲乙双方对物业管理公共服务要求的约定,同时作为测算服务价格的依据。⑤有利于加强物业管理服务的社会监督,促进小区文明建设与发展。

(3)物业管理企业应该树立以下理念,才能满足居民对物业管理服务的需要:①“寓于经营于管理之中、寓管理于服务之中、寓于服务于经营之中”的理念;②“业主第一,服务至上”的理念;③“专业管理”与“自我管理”相结合的理念;④“使物业保值增值”的理念;⑤“以人为本、满足业主不断增长的需要”的服务理念;⑥“人人平等”的理念。

(2226 号)物业管理实务(2)答案第 6 页(共 6 页)