

考试承诺:

本人所提供的个人考试信息真实准确;在考试中自觉遵守《考场守则》和考场纪律;如有违规行为,将自愿接受自学考试违规处理规定的相关条款的处理。

承诺人签字:

准考证号

县(区)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

考点

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

考场号

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

绝密★启用前

四川省 2012 年 10 月高等教育自学考试

物业管理 试卷

(课程代码 00176)

本试卷共 8 页,满分 100 分;考试时间 150 分钟。

总分	题号	一	二	三	四	五
核分人	题分	20	10	20	30	20
复查人	得分					

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 物业管理的基本要求是【 】
A. 分散管理 B. 自治管理
C. 统一管理 D. 现代管理
2. 领导与管理者之间的不同,除了依法拥有的权力外,还要具备个人的【 】
A. 才能 B. 廉洁
C. 影响力 D. 自我约束
3. 注册三级物业管理企业,具有中级以上职称的管理人员、工程技术人员要求【 】
A. 不少于 30 人 B. 不少于 20 人
C. 不少于 10 人 D. 不少于 5 人
4. 计划可以分为生产计划、营销计划、财务计划,其划分标准是【 】
A. 按组织的管理职能划分 B. 按制定计划的组织层次划分
C. 按计划的明确性程度划分 D. 按计划范围的广度划分
5. 物业管理精神文明准则属于物业管理的【 】
A. 理论学科 B. 技术学科
C. 综合学科 D. 服务学科

座位号

--	--	--	--

复核总分

6. 从本质上说,物业管理公司的“产品”只有一个,就是【 】
A. 保值增值 B. 服务
C. 管理 D. 经营
7. 物业管理企业可分为单层物业、双层物业和多层物业管理企业,它划分的依据是按企业【 】
A. 存在的形式划分的 B. 服务范围划分的
C. 所有制性质划分的 D. 管理层级划分的
8. 站在物业管理公司立场上对整个公司实行综合指挥和统一管理的是【 】
A. 高层管理人员 B. 中层管理人员
C. 基层管理人员 D. 岗位管理人员
9. 信息传播者角色属于物业管理公司高层管理者【 】
A. 人际关系方面的角色 B. 信息沟通方面的角色
C. 决策方面的角色 D. 组织方面的角色
10. 物业的日常维修保养属于物业管理的【 】
A. 基本业务 B. 专项业务
C. 特色业务 D. 多种经营业务
11. 预约上门清洁属于物业管理的【 】
A. 基本业务 B. 专项业务
C. 特色业务 D. 多种经营业务
12. 物业管理的首要目标是【 】
A. 为社会服务 B. 为业主服务
C. 为企业服务 D. 为用户服务
13. 传统意义上的物业管理起源于【 】
A. 20 世纪 60 年代 B. 19 世纪 60 年代
C. 18 世纪 60 年代 D. 17 世纪 60 年代
14. 物业管理必须有业主委员会及相关部门的监督,这是【 】
A. 市场化的要求 B. 规范化的要求
C. 专业化的要求 D. 社会化的要求
15. 国内首家推行 ISO9000 质量标准的物业管理公司是【 】
A. 广州世界贸易中心大厦 B. 深圳万科物业管理有限公司
C. 广东华信物业管理公司 D. 广东康景物业服务公司
16. 渗透定价策略属于【 】
A. 高价策略 B. 低价策略
C. 中间价策略 D. 组合价策略

qq593777558

http://zk.ikaoti.cn

17. 物业管理的管理对象是
A. 物业所有人 B. 物业使用人
C. 物业 D. 业主
18. 物业管理危机最根本的特征是
A. 不利性 B. 不确定性
C. 复杂性 D. 危害性
19. 物业管理企业核心竞争力的基础支撑和载体是
A. 知识 B. 资源
C. 企业文化 D. 管理整合
20. 物业管理是房地产市场的
A. 生产环节 B. 流通环节
C. 交换环节 D. 消费环节

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

21. 以下属于物业管理公司权利的是
A. 依照物业管理合同和有关规定收取管理费
B. 根据业主要求改进管理与服务
C. 惩处违反规章制度的行为
D. 多种经营 E. 依法经营
22. 物业管理企业的营销模式大多采用 4P 理论,4P 是指
A. 产品 B. 价格 C. 渠道
D. 促销 E. 质量
23. 物业管理的核心活动包括
A. 物业养护维修 B. 物业投资开发 C. 物业保值增值
D. 物业生产销售 E. 物业经营管理
24. 物业管理的主要特点有
A. 法规性 B. 服务性 C. 普遍性
D. 技术性 E. 文化性
25. 物业管理综合效益的主要内容包括
A. 经济效益 B. 管理效益 C. 环境效益
D. 社会效益 E. 社会效益

得分	评卷人	复查人

三、判断改错题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)判断正误,在题后的括号内,正确的划上“√”,错误的划上“×”,并改正错误。

26. 物业管理的基础或核心是管理质量和服务质量。()
27. 物业管理企业人力资源管理的首要步骤是人员的招聘。()
28. 物业管理企业核心竞争力是指物业管理企业与其他企业相比而具有的在资源、市场、服务质量、管理能力等方面的优势能力。()
29. 物业管理企业高层管理者的激励主要是精神激励。()
30. 物业管理企业薪酬是指物业管理企业以现金或与现金等值品的方式付给企业员工的报酬。()

密
封
线
内
不
准
答
题

qq593777558

http://zk.ikaoti.cn

密
封
线
内
不
准
答
题

得分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

31. 简述物业管理的质量特征。

32. 简述物质激励的方式。

33. 简述物业管理营销管理的内容。

34. 简述物业管理危机的特点。

35. 简述构建物业管理企业评价应遵循的原则。

物业管理试卷第 5 页 (共 8 页)

物业管理试卷第 6 页 (共 8 页)

qq593777558

http://zk.ikaoti.cn

得分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

36. 如何构建物业管理的品牌战略?

37. 试述物业管理企业计划的编制程序。

密
封
线
内
不
准
答
题

物业管理试卷第 7 页(共 8 页)

物业管理试卷第 8 页(共 8 页)

qq593777558

<http://zk.ikaoti.cn>