

上海市高等教育自学考试
工程管理专业（独立本科段）（B020279）
物业管理(00176)
自学考试大纲

同济大学自学考试办公室编
上海市高等教育自学考试委员会组编
2013 年版

1、课程性质与设置目的和要求

一、本课程的性质与设置的目的

物业管理是全国高等教育自学考试工程管理专业独立本科段的专业基础课,是为培养和检验自学应考者的工程管理相关知识及其理论而设置的一门专业基础课程。

物业管理是工程管理专业独立本科段的专业基础课程,其主要内容包括物业管理的基础理论、物业管理机构、物业服务市场、前期物业管理、物业基础管理、物业综合管理与服务、物业服务企业管理等内容,以及不同类型的物业管理和海外的物业管理等,并且以最新的物业管理相关法律法规为依据。

二、本课程的基本要求

设置本课程的要求是:通过学习本课程使自学者全面系统地掌握物业管理的一般理论和工作方法,要求全面了解和掌握物业管理的主要内容。

三、与相关课程的联系

本课程的先修课程为建设与房地产法规、房地产开发管理、建筑设备,考生应着重把握物业管理的基本原理与方法及物业管理实践。

II、课程内容与考核目标

第1章 物业管理概论

一、学习目的和要求

本章作为全书的基础，必须掌握物业管理的基本概念、物业管理的起源和发展、物业管理的目标、内容和原则以及物业管理与社区建设的关系等内容。

二、课程内容

第一节 物业管理的基本概念

一、物业

二、物业管理

第二节 物业管理的起源和发展

一、国际物业管理的起源和发展

二、中国物业管理的产生和发展

第三节 物业管理的目标、内容和原则

一、物业管理的目标

二、物业管理的内容

三、物业管理的原则

第四节 物业管理与社区建设

一、物业管理与社区建设的关系溯源

二、社区建设与物业管理的区别

三、社区建设与物业管理的联系

四、社区建设和物业管理的整合

三、考核知识点

- (一) 物业管理的基本概念
- (二) 物业管理的起源和发展
- (三) 物业管理的目标、内容和原则
- (四) 物业管理与社区建设的关系

四、考核要求

- (一) 物业管理的基本概念
 - 1、识记： 物业的含义、物业管理的含义、性质
 - 2、领会：《物权法》中对物业管理含义的重新定义
 - 3、简单应用：物业管理的作用
- (二) 物业管理的起源和发展
 - 1、领会：国际物业管理的起源和发展、中国物业管理的产生与发展
- (三) 物业管理的目标、内容和原则
 - 1、识记： 物业管理的目标
 - 2、领会：物业管理的原则
 - 3、简单应用：物业管理的内容
- (四) 物业管理与社区建设的关系
 - 1、 领会： 物业管理与社区建设的区别、联系和整合

第2章 物业管理的理论基础

一、学习目的和要求

掌握物业管理的理论基础:建筑物区分所有权理论、委托代理理论、公共选择理论以及项目管理理论。

二、课程内容

第一节 建筑物区分所有权理论

- 一、建筑物区分所有权概念的来源
- 二、专有部分所有权
- 三、共有部分共有权
- 四、共同管理权

第二节 委托代理理论

- 一、委托代理理论概述
- 二、物业管理中的委托代理关系
- 三、物业管理中的委托代理问题
- 四、物业管理中委托代理问题的解决

第三节 公共选择理论

- 一、公共产品的含义
- 二、公共选择理论
- 三、物业服务的公共产品属性及其导致的问题
- 四、物业管理中的公共选择问题及解决

第四节 项目管理理论

- 一、项目管理理论概述

二、项目管理与物业管理

三、考核知识点

- (一) 建筑物区分所有权理论
- (二) 委托代理理论
- (三) 公共选择理论
- (四) 项目管理理论

四、考核要求

(一) 建筑物区分所有权理论

- 1、识记：专有部分所有权的界定、权利和义务，以及共有部分共有权的界定、权利和义务，共同管理权的产生、特征、权利和义务
- 2、领会：建筑物区分所有权概念的来源
- 3、综合应用：建筑物区分所有权的界定

(二) 委托代理理论

- 1、识记：物业管理中的委托代理关系、物业管理中的委托代理问题、物业管理中委托代理问题的解决
- 2、领会：委托代理理论概述
- 3、综合应用：物业管理中的委托代理关系

(三) 公共选择理论

- 1、识记：公共产品的含义、公共选择理论、物业服务的公共产品属性及其导致的问题、物业管理中的公共选择问题
- 2、综合应用：公共选择理论在物业管理中的应用

(四) 项目管理理论

- 1、识记：项目与项目管理的基本概念，项目经理负责制
- 2、领会：项目管理的主要工作内容，项目管理与物业管理
- 3、综合应用：项目管理理论在物业管理中的应用

第3章 物业管理机构

一、学习目的和要求

掌握物业服务市场的主要主体，并掌握在实践中，房地产及相关行政管理部门、街道办事处、居委会和行业协会等相关机构如何对物业管理的运作进行辅助、协调、监督和指导。

二、课程内容

第一节 物业服务企业

- 一、物业服务企业的含义
- 二、我国物业服务企业模式的变迁
- 三、物业服务企业的权利和义务

第二节 业主、业主大会与业主委员会

- 一、业主
- 二、业主大会
- 三、业主委员会

第三节 物业管理的相关机构

- 一、房地产行政主管部门
- 二、相关行政管理部门
- 三、专业性服务企业

四、街道办事处、乡镇人民政府和居委会

五、物业管理行业协会

三、考核知识点

(一) 物业服务企业的含义、权利和义务

(二) 业主、业主大会与业主委员会含义、权利和义务

(三) 物业管理的相关机构

四、考核要求

(一) 物业服务企业

1、识记：物业服务企业的含义、权利和义务

2、领会：我国物业服务企业模式的变迁、及课本案例

(二) 业主、业主大会与业主委员会

1、识记：业主、业主大会与业主委员会含义、权利和义务

2、综合应用：业主、业主大会与业主委员会的关系

(三) 物业管理的相关机构

1、识记：物业管理的相关机构包括房地产行政主管部门、相关行政管理
部门、专业性服务企业、街道办事处、乡镇人民政府和居委会、
物业管理行业协会

2、综合应用：“业必归会”制度

第4章 物业服务市场

一、学习目的和要求

掌握物业服务市场、物业服务招投标制度、物业服务合同和物业

服务价格及收费等内容。

二、课程内容

第一节 物业服务市场概述

- 一、物业服务市场的含义与特点
- 二、物业服务市场的构成
- 三、物业服务市场的管理
- 四、物业服务市场中的委托代理关系及其实现方式

第二节 物业服务招标投标

- 一、物业服务招投标概述
- 二、物业服务招标
- 三、物业服务投标

第三节 物业服务合同

- 一、物业服务合同的性质与特点
- 二、物业服务合同的分类
- 三、物业服务合同的主体和内容
- 四、物业服务合同的变更与解除

第四节 物业服务价格与收费

- 一、物业服务价格
- 二、物业服务收费

三、考核知识点

- (一) 物业服务市场的基本含义及运行机制
- (二) 物业服务招标和投标

（三） 物业服务合同

（四） 物业服务价格与收费

四、考核要求

（一） 物业服务市场概述

- 1、识记：物业服务市场的含义、特点与运行机制
- 2、领会：物业服务市场的构成、物业服务市场的管理、物业服务市场中的委托代理关系及其实现方式
- 3、简单应用物业服务市场的运行机制

（二） 物业服务招标投标

- 1、识记：物业服务招标投标原则、法律法规、特点
- 2、领会：招标主体、招标方式、投标程序
- 3、综合应用：物业服务招标投标过程

（三） 物业服务合同

- 1、识记：物业服务合同的性质与特点，物业服务合同的主体和内容
- 2、领会：物业服务合同的分类、物业服务合同的变更与解除、前期物业服务合同的法律效力

（四） 物业服务价格与收费

- 1、识记：物业服务价格与收费的概念
- 2、领会：物业服务价格的形式和确定、物业服务的收费原则、收费方式
- 3、综合应用：收费服务成本的测算

第5章 前期物业管理

一、学习目的和要求

通过本章的学习,了解物业管理前期介入与前期物业管理的具体实施,掌握物业接管验收的程序、内容以及接管验收中应当注意的有关问题等。

二、课程内容

第一节 前期物业管理概述

- 一、前期物业管理的界定
- 二、前期物业管理的特殊性
- 三、前期物业管理的工作内容

第二节 物业管理的超前介入

- 一、物业管理超前介入的概念
- 二、物业管理超前介入的必要性
- 三、物业管理超前介入的方式及工作内容
- 四、物业管理超前介入与前期物业管理的界定

第三节 物业的接管验收

- 一、物业的竣工验收
- 二、物业的接管验收
- 三、物业接管验收的两种情况
- 四、物业接管验收应移交的资料
- 五、物业接管验收的程序
- 六、物业接管验收中应注意的问题

七、物业接管验收的标准

第四节 入伙与装修管理

一、入伙的含义

二、入伙的流程

三、入伙的手续文件

四、装修管理

三、考核知识点

（一）前期物业管理的概念

（二）物业的接管验收的程序

（三）物业的入伙流程

（四）物业装修管理的内容

四、考核要求

（一）前期物业管理的概念

1、识记：前期物业管理的界定

2、领会：前期物业管理的特殊性、前期物业管理的工作内容

3、简单应用：物业管理前期介入的必要性及工作内容。

（二）物业管理的超前介入

1、识记：物业管理超前介入的概念、物业管理超前介入的必要性

2、领会：物业管理的早期介入节点、物业管理超前介入与前期物业管理的界定

（三）物业的接管验收

1、识记：（1）物业的接管验收；（2）物业接管验收时应提交的材料；

(3) 物业竣工验收的含义。

2、领会：(1) 物业接管验收与竣工验收的区别；(2) 物业接管验收中应注意的问题；(3) 物业接管验收的标准。

3、综合应用：(1) 物业接管验收的程序；(2) 物业接管验收中质量问题的处理。

(四) 入伙与装修管理

1、识记：(1) 入伙的含义；(2) 入伙的手续文件。

2、领会：装修管理的要求、押金及保证金、违规责任和管理权限。

3、综合应用：(1) 入伙的程序；(2) 装修管理的程序。

第6章 物业基础管理

一、学习目的和要求

通过本章的学习，了解房屋修缮管理的内容、遵循的原则、房屋修缮工程主要考核标准；了解房屋修缮的日常维护的内容、一般程序等。了解房屋设备管理的特点和主要内容，了解给排水系统管理的范围和管理措施，了解供电系统、空调系统、供暖系统以及特种设备管理的内容和管理措施，旨在延长房屋附属设备的使用寿命、提高物业管理与服务的质量。

二、课程内容

第一节 房屋维修管理

一、房屋维修管理概述

二、房屋维修管理的意义和原则

三、房屋维修管理的内容

四、房屋的维修等级划分

第二节 物业设施设备维修与管理

一、物业的设施设备管理

二、物业设施设备的保养与维修

三、物业设施设备管理的内容

四、具体设施设备的维修与保养

三、考核知识点

（一）房屋维修管理

（二）物业设施设备维修与管理

四、考核要求

（一）房屋维修管理

1、识记：（1）房屋维修；（2）房屋维修的原则；（3）房屋维修管理的内容；（4）房屋维修工程；（5）房屋完好率房屋维修工程质量合格（优良）率；（6）房屋维修日常维护；（7）养护及时率；（8）养护计划率。

2、领会：（1）房屋维修施工管理的内容；（2）房屋维修工程考核的主要指标及其判别标准；（3）房屋维修日常养护的内容；（4）房屋维修养护服务的一般程序。

3、简单应用：（1）房屋完好率房屋维修工程质量合格（优良）率的计算；（2）房屋维修日常维护的计算；（3）养护及时率的计算；（4）养护计划率的计算。

（二）物业设施设备维修与管理

- 1、识记：（1）物业的设施设备管理；（2）物业的设施设备管理的内容：即基础资料管理、运行管理和维修管理。
- 2、领会：（1）物业设施设备的分类；（2）物业设备管理的意义；（3）物业设施设备的保养与维修；（4）物业设施设备的保养与维修中应注意的事项。
- 3、简单应用：具体设施设备的维修与保养：包括供配电设施设备、供暖设施设备、给排水设施设备、电梯设施设备和楼宇自动化技术设施设备的维修与保养。

第7章 物业综合管理与服务

一、学习目的和要求

通过本章的学习，使应考者掌握物业环境管理、物业车辆与停车管理、物业安全与消防管理，了解物业服务的质量与考评的内容。

二、课程内容

第一节 物业环境管理

一、物业环境的概念和种类

二、物业环境管理的内容

三、物业环境的保洁管理

四、物业环境的绿化管理

五、物业环境的污染与防治

第二节 物业车辆与停车管理

一、车辆与停车管理概述

二、道路管理

三、交通管理

四、车辆管理

五、停车场管理

第三节 物业安全与消防管理

一、安全管理概述

二、消防管理

第四节 物业服务的质量与考评

一、物业服务评价的内容

二、物业服务质量评价的类型

三、考核知识点

(一) 物业环境管理

(二) 物业车辆与停车管理

(三) 物业安全与消防管理

(四) 物业服务的质量与考评

四、考核要求

(一) 物业环境管理

1、识记：(1) 物业环境的概念和种类；(2) 物业环境管理的内容。

2、领会：(1) 物业环境的保洁管理、绿化管理，以及物业环境的污染与防治。

(二) 物业车辆与停车管理

1、识记：（1）车辆与停车管理的目的；（2）车辆停车管理的主要内容。

2、综合应用：（1）道路管理；（2）交通管理；（3）车辆管理；（4）停车场管理。

（三） 物业安全与消防管理

1、识记：（1）治安管理的含义和特点；（2）治安管理的内容；（3）消防管理的目的与方针；（4）消防管理的主要内容。

2、领会：（1）治安管理的机构设置；（2）消防管理机构的岗位职责；（3）火灾发生时的处置方法。

3、简单应用：消防管理的内容。

（四） 物业服务的质量与考评

1、识记：（1）物业服务的条件评价：“硬件”和“软件”评价；（2）过程评价；（3）目标评价；（4）物业服务质量评价的类型：自我评价、业主评价、第三方评价、行业评价。

第8章 物业服务企业管理

一、学习目的和要求

通过本章的学习，了解物业服务企业的设立与资质管理、物业服务企业的人力资源管理、物业服务企业的财务管理、物业服务企业的ISO系列认证与CI设计。

二、课程内容

第一节 物业服务企业的设立与资质管理

一、物业服务企业的设立

二、物业服务企业经营资质的办理

第二节 物业服务企业的人力资源管理

一、人力资源管理的含义及主要内容

二、物业服务企业人力资源管理的主要内容

第三节 物业服务企业的财务管理

一、物业服务企业财务管理概述

二、物业服务资金的来源

三、物业管理资金的使用原则

四、物业服务资金的主要用途

五、成本和费用

六、营业收入及利润

第四节 物业服务企业的 ISO 系列认证与 CI 设计

一、ISO 9000 系列国际质量标准

二、ISO 14000 系列环境管理标准认证

三、物业服务企业 CI 设计

三、考核知识点

(一) 物业服务企业的设立与资质管理

(二) 物业服务企业的人力资源管理

(三) 物业服务企业的财务管理

(四) 物业服务企业的 ISO 系列认证与 CI 设计

四、考核要求

（一）物业服务企业的设立与资质管理

1、识记：（1）物业服务企业的设立条件；（2）物业服务企业的资质管理的内容

2、领会：（1）物业服务企业的设立程序；（2）物业服务企业的资质等级标准

（二）物业服务企业的人力资源管理

1、识记：物业服务企业人力资源管理的含义及主要内容

2、领会：人力资源管理的含义及主要内容

（三）物业服务企业的财务管理

1、识记：（1）物业服务企业财务管理的含义和内容；（2）物业服务资金的来源；（3）物业管理资金的使用原则

2、领会：物业服务资金的主要用途

3、综合应用：（1）成本与费用的计算；（2）营业收入及利润的计算

（四）物业服务企业的 ISO 系列认证与 CI 设计

1、识记：（1）物业服务企业的 ISO 系列认证主要包括 ISO 9000 系列国际质量标准和 ISO 14000 系列环境管理标准认证；（2）企业形象设计系统（CI）；（3）物业服务企业 CI 设计主要由理念识别（MI）、行为识别（BI）和视觉识别（VI）三方面构成。

2、领会：（1）ISO 9000 系列国际质量标准；（2）ISO 14000 系列环境管理标准认证。

第9章 不同类型物业管理

一、学习目的和要求

通过本章的学习，掌握居住物业、商业物业、工业物业的含义、特点、管理目标和要求。

二、课程内容

第一节 居住物业管理

- 一、居住物业管理概述
- 二、住宅小区的物业管理
- 三、住宅小区物业管理的特点
- 四、住宅小区物业管理的目标和要求
- 五、高级公寓物业管理
- 六、别墅的物业管理

第二节 写字楼物业管理

- 一、写字楼物业管理概述
- 二、写字楼物业的类型
- 三、写字楼物业的特点
- 四、写字楼物业管理的要求
- 五、写字楼物业管理的内容

第三节 商业物业管理

- 一、商业物业管理概述
- 二、商业物业的类型
- 三、商业物业的特点

四、商业物业管理的要求

五、商业物业管理的内容

第四节 工业物业管理

一、工业物业的概念及分类

二、工业物业的特点

三、工业厂房和仓库的物业管理

三、考核知识点

(一) 居住物业的含义、特点、管理目标和要求

(二) 写字楼物业的含义、特点、管理目标和要求

(三) 商业物业的含义、特点、管理目标和要求

(四) 工业物业的含义、特点、管理目标和要求

四、考核要求

(一) 居住物业管理

- 1、 识记：(1) 居住物业的含义；(2) 住宅小区的功能和特点；(3) 住宅小区物业管理的特点；(4) 住宅小区物业管理的目标和要求；(5) 住宅小区物业管理的内容和原则；(6) 高级公寓的特点；(7) 高级公寓物业管理的特点和内容；(8) 别墅的特点；(9) 别墅物业管理的特点、内容和要求。

- 2、 简单应用：住宅小区、高级公寓、别墅物业管理的目标和内容。

(二) 写字楼物业管理

- 1、 识记：(1) 写字楼物业的含义；(2) 写字楼物业的类型；(3) 写字楼物业的特点。

2、领会：(1) 写字楼物业管理的要求。

(三) 商业物业管理

1、识记：(1) 商业物业的含义；(2) 商业物业的类型；(3) 商业物业的特点。

2、领会：(1) 商业物业管理的要求。

3、简单应用：商业物业管理的内容。

(四) 工业物业管理

1、识记：(1) 工业物业的概念及分类；(3) 工业物业的特点。

2、领会：(1) 工业厂房和仓库的物业管理的特点和内容。

3、简单应用：工业厂房和仓库的物业管理的内容。

第 10 章 物业管理的国际视角

一、学习目的和要求

本章主要介绍了我国香港和台湾地区以及英国、美国、日本、韩国和新加坡等发达国家和地区的物业管理,要求了解以上国家和地区物业管理的概况和特点。

二、课程内容

第一节 我国港台地区的物业管理

一、我国香港地区的物业管理

二、我国台湾地区的物业管理

第二节 英、美的物业管理

一、英国的物业管理

二、美国的物业管理

第三节 日、韩的物业管理

一、日本的物业管理

二、韩国的物业管理

第四节 新加坡的物业管理

一、新加坡物业管理概况

二、新加坡物业管理的特点

三、新加坡物业管理的内容

三、考核知识点

(一) 我国港台地区的物业管理

(二) 英、美的物业管理

(三) 日、韩的物业管理

(四) 新加坡的物业管理

四、考核要求

(一) 我国港台地区的物业管理

1、识记：(1) 香港地区的物业管理概况；(2) 香港地区的物业管理特点；(3) 台湾地区的物业管理概况；(4) 台湾地区的物业管理特点

2、领会：(1) 香港地区公营房屋物业管理；(2) 香港地区私营房屋物业管理

(二) 英、美的物业管理

1、识记：(1) 英国的物业管理的类型；(2) 英国特许房屋经理协会；

(3) 住房管理注册学员（CPD）的多种培训模式；(4) 美国物业管理

的模式；(5) 美国物业管理的主要特点；(6) 美国物业服务人员资质管理；

(三) 日、韩的物业管理

1、识记：(1) 日本物业管理的模式；(2) 日本物业管理的特点；(3) 韩国物业服务的模式

2、领会：(1) 日本物业服务企业的服务内容；(2) 日本的公寓住宅管理；(3) 韩国物业管理的管理主体；(4) 韩国物业管理的运行机制；(5) 韩国住宅管理师制度

(四) 新加坡的物业管理

1、识记：(1) 新加坡的物业服务模式；(2) 新加坡的物业管理组织体系；(3) 新加坡的物业管理的特点；(4) 新加坡的物业管理的内容。

2、综合应用：以上各国物业管理的主要特点和运作模式。

III. 有关说明与实施要求

一、关于考核目标的说明

1、关于考试大纲与教材的关系

考试大纲以纲要的形式规定了现代人格心理学课程的基本内容，是进行学习和考核的依据；教材是考试大纲所规定课程内容的具体化和由浅入深、循序渐进地系统论述，大量例题便于理解，详细的解题步骤和分析，便于自学应考者自学、理解和掌握。考试大纲和教材在内容上基本一致。

2、关于考核目标的说明

(1) 本课程要求应考者掌握的知识点都作为考核内容。

(2) 关于考试大纲四个能力层次的说明

识记：要求应考者能知道本课程中有关的名词、概念、原理和知识的含义，并能正确认识 and 表述。

领会：要求在识记的基础上，能全面把握本课程中的基本概念、基本原理、基本公式等内容，并能加以区别和联系，同时有能正确表述。

简单应用：要求在领会的基础上，能应用本课程中基本知识、基本原理、基本方法中的少量知识分析和解决简单理论问题或应用问题。

综合应用：要求在简单应用的基础上，能运用学过的各个知识点，综合分析和解决比较复杂的问题。

二、关于自学教材

《物业管理（21 世纪房地产经营管理系列教材）：刘新华，周哲编著，清华大学出版社，2011 年 4 月 1 日出版。

三、自学方法指导

1. 认真阅读与钻研大纲与教材。自学应考者应根据本大纲规定的课程内容和考核目标，认真学习《物业管理》教材，全面系统地掌握教材所阐述的基本原理、基本概念和基本知识。自学应考者应深入学习有关各章的内容，掌握基本原理，理解基本概念和基本知识的内涵。

2. 系统学习和重点深入相结合。自学应考者应在全面系统学习教材的基础上,对重点章节进行深入的学习,掌握对学习物业管理具有关键意义的重要原理和概念,以便更好地把握本课程的全部内容。应注意的是,切忌在没有全面系统地学习教材的情况下,单纯孤立地去抓重点,背词句,甚至猜题押题,那样是不可能有好学习效果的。

3. 重视理论联系实际。《物业管理》作为一门工程管理学科的专业基础课程,

是物业管理的重要理论与实践知识,学习《物业管理》要注意理论联系实际,把课程内容学习同实际应用结合起来,提高分析问题、解决问题的能力。

4. 保证必要的学习时间。自学者应根据本课程的特点和自身的实际情况,合理安排自学时间。

四、对社会助学者要求

1. 社会助学者应明确本课程的性质与设置要求,根据本大纲规定的课程内容和考核目标,把握指定教材的基本内容,对自学应考者进行切实有效的辅导,引导他们掌握正确的学习方法,防止自学中的各种偏向,体现社会助学的正确导向。

2. 要正确处理基本原理、基本概念和基本知识同应用能力的关系,努力引导自学应考者将基础理论知识转化为认识、分析和解决实际问题的能力,提高自学应考物业管理的水平。

3. 要正确处理重点和一般的关系。本课程的理论性强,内容广泛;自学考试命题的题型多样、覆盖面广。社会助学者应根据这门课程和

考试命题的特点,指导自学应考者全面系统地学习教材,掌握全部课程内容和考核目标。在全面辅导的基础上,突出重点章节和重点问题,把重点问题和兼顾一般有机地结合起来。

五、关于命题考试的若干要求

1、覆盖面与重点章节

本课程的命题考试,应根据本大纲规定的考核知识点和考核要求,来确定考试范围;不要任意扩大或缩小考试范围,提高或降低考核要求。考试命题要覆盖到本大纲的第一章到第十章的内容,并适当突出重点章节(主要是第一章的第一节、第二章至第五章以及第9章等以及本大纲的考核要求中所提到的全部内容),命题要体现本各章的基本内容。

2、试卷能力层次比例

试卷对能力层次的要求应结构合理。对不同能力层次要求的试题分数比例,一般为:识记占 20%,领会占 30%,简单应用占 30%,综合应用占 20%。

3、试卷难易比例

要合理安排试卷的难度。试卷难易度分为易、较易、较难、难四个档次,每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为:易占 20%,较易占 30%,较难占 30%,难占 20%。试卷难易度与能力层次不同,在各能力层次中,都可有难易度不同的试题。

4. 本课程考试试卷的题型:名词解释、单项选择题、多项选择题、简答题、论述题、综合分析题。

5. 本课程考试时间为150 分钟。
6. 考试形式：闭卷(笔试)。
7. 考试使用工具：可带钢笔、签字笔、圆珠笔、计算器。

附录：题型举例

（考试大纲中题型举例仅作参考，实际命题时不受此限）

一、名词解释题

1. 前期物业服务合同

2. 公共产品

二、单项选择题（在备选答案中只有一个正确的，将其选出并把它的题号写在题后括号内）

1. 维修基金的使用权是 （ ）

A、物业管理企业 B、房地产行政主管部门

C、房地产开发商 D、业主委员会审定后

2. 业主委员会是业主大会的（ ）。

A. 权利机构 B. 执行机构

C. 管理机构 D. 附属机构

三、多项选择题（在备选答案中有二到五个是正确的，将其全部选出，并把它们的题号写在题后括号内。错选或漏选不给分）

1. 房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括部位有（ ）

A、屋顶 B、外墙面

C、承重结构 D、楼梯间

2. 业主在物业管理活动中，享有下列权利：（ ）

A. 按照物业服务合同的约定，接受物业管理企业提供的服务

B. 召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议

C. 制定、修改业主公约、业主大会议事规则

D. 参加业主大会会议，行使投票权

E. 监督业主委员会的工作

四、简答题

1. 前期物业管理的主要内容是什么？

2. 物业管理资金的使用原则是什么？

五、论述题

1. 试论述物业服务合同的主要内容。

2. 试论述物业管理中的委托代理问题。

六、综合分析题

1、润新住宅小区实行业主用燃气卡买气的消费方式。2010 年 2 月 16 日上午，两名业主到物业公司购买天然气。因这两名业主长期不交纳物业服务费，物业管理公司拒绝向这两名业主出售天然气，双方发生了争执。在争执中，业主损坏了物业管理公司的办公用品。物业管理公司最终也没有卖给业主天然气，而且要求业主赔偿损坏的物品。请分析：

(1) 物业管理公司的做法是否妥当？为什么？

(2) 物业管理公司应该怎样妥善解决上述问题？

2. 华达物业管理公司参加了一个住宅项目的物业管理服务投标活动。投标满分为 100 分，实际评标结果如下表：

企业名称	评委打分					平均分数
	评委 1	评委 2	评委 3	评委 4	评委 5	
华达	65	69	70	63	73	68
创业	71	73	69	76	78	73.4
欣维	82	78	76	77	86	79.8

评委们对华达物业管理公司的综合评价为：对公建项目管理较有经验，在现有管理项目中没有住宅类项目，对住宅项目的管理经验不足。请问：如何评价华达物业管理公司的这次投标活动？