

2024 年全区住房城乡建设行业职业技能 竞赛理论题库

物 业 管 理 员

全区住房城乡建设行业职业技能竞赛组委会

2024 年 9 月

一、单选题：请选择一个正确答案，将相应字母填入括号内。不选或错选不得分)

- 1、我国第一部系统规范物业管理制度的规范性文件是（ C ）。
 - A. 《全国优秀管理住宅小区标准》
 - B. 《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》
 - C. 《城市新建住宅小区管理办法》
 - D. 《关于实行业务服务企业经理、部门经理、管理员岗位培训合格上岗制度的通知》
- 2、为了将物业在验收过程中出现的问题降到最低程度，物业服务企业应该参与（ B ），为承接查验工作打下基础。
 - A. 早期介入
 - B. 竣工验收
 - C. 隐蔽工程验收
 - D. 质量监督
- 3、入住服务有①房屋验收；②验证登记；③发放钥匙；④签署文件；⑤收取费用；⑥发放文件；⑦资料归档等环节，正确的入住服务程序是（ A ）。
 - A. ②①④⑤⑥③⑦
 - B. ①②④⑤⑥③⑦
 - C. ⑤①②④⑥③⑦
 - D. ⑤③①②④⑥⑦
- 4、前期物业管理的风险有许多方面，但最主要的是（ B ）
 - A. 项目接管的不确定性带来的风险
 - B. 合同风险
 - C. 物业管理日常运作过程中存在的风险
 - D. 合同执行的风险
- 5、物业管理区域内道路、园林绿化的保修期为（ D ）
 - A. 2年
 - B. 5年
 - C. 10年
 - D. 合同约定期间
- 6、某业主将自己的杂物堆放在公共通道上，妨碍了他人的通行，这位业主应当承担的民事责任是（ B ）。
 - A. 停止侵害
 - B. 排除妨碍
 - C. 赔偿损失
 - D. 支付违约金
- 7、物业管理企业在物业管理区域内提供物业管理服务的基本依据是（ D ）。
 - A. 《管理规约》
 - B. 《城市房地产管理办法》
 - C. 《普通住宅小区物业管理服务等级标准》
 - D. 《物业服务合同》

- 8、在建筑物区分所有权中，占主导地位的是（ B ）。
- A. 专有部分的管理权 B. 专有部分的所有权
C. 共有部分的共有权 D. 共有部分的共同管理权
- 9、经业主大会同意，物业服务企业可以改变（ C ）的用途。
- A. 建筑区划内的城镇公用绿地 B. 建筑区划内属于个人的绿地
C. 物业管理用房 D. 人民防空工程用房
- 10、物业服务合同是确立业主和物业服务企业在物业管理活动中的（ B ）的法律依据。
- A. 服务内容 B. 权利义务 C. 履行方式 D. 服务标准
- 11、无论业主或物业服务企业临时占用、挖掘道路、场地，均应当（ C ）。
- A. 就所造成损失进行赔偿 B. 报告有关主管部门
C. 在约定期限内恢复原状 D. 出具施工图纸
- 12、关于前期物业服务合同的说法，正确的是（ D ）。
- A. 前期物业服务合同不可以约定期限
B. 前期物业服务合同是单务合同
C. 前期物业服务合同期限未满的，业主委员会不得与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同
D. 前期物业服务合同期限未满，业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效的，则前期物业服务合同终止。
- 13、物业管理活动中，物业服务企业承担民事责任主要是违约责任和（ D ）
- A. 返还责任 B. 赔偿责任 C. 维修责任 D. 侵权责任
- 14、政府与物业管理各方主体之间的关系，是一种（ C ）。
- A. 行政关系 B. 行政管理关系
C. 行政法律关系 D. 上级与下级关系
- 15、建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，在没有约定的情况下，应当（ A ）。

A. 按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定

B. 由物业服务企业与业主委员会协商确定

C. 由物业服务企业依据物业服务合同确定

D. 按照依法登记的专有部分所有权人平均分摊、分配

16、有关物业管理法律关系的特征的说法，不正确的是（ C ）。

A. 物业管理行为是一种提供公共性服务商品的法律行为

B. 物业管理委托关系除了通过物业服务合同来约定外，还需要通过管理规约来规范

C. 所有物业管理法律关系的当事人之间地位都是平等的

D. 行使物业管理监督权的主体，不仅包括于业主大会和业主委员会，而且包括每位业主和使用人

17、《物业管理条例》规定，临时管理规约的修改权属于（ D ）。

A. 居民委员会 B. 业主大会 C. 业主委员会 D. 建设单位

18、某住宅小区采用公开招标的方式选聘物业服务企业，评标委员会中有招标人员代表 2 人，则该评标委员会中物业管理方面的专家不得少于（ C ）人。

A.3 B.4 C.5 D.6

19、业主与物业服务企业应当在平等、自愿、诚实信用和（ C ）的基础上签订的物业服务合同。

A. 公开合法 B. 政府指导 C. 等价有偿 D. 民主协商

20、根据《城市房地产管理法》，不属于商品房预售审核条件的是（ D ）。

A. 已交付全部土地使用权出让金，取得土地使用权证书

B. 投入开发建设资金达到工程建设总投资的 25% 以上

C. 持有建设工程规划许可证

D. 房屋预售对象

21、以下关于业主人数的说法，错误的是（ D ）

A. 业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算；

- B. 建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，按一人计算；
- C. 同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；
- D. 同一买受人拥有一个以上专有部分的，按多人计算。

22、在物业管理服务费交纳中，业主和使用人约定物业管理服务费由使用人负责交纳的，业主负有的责任为（ D ）。

- A. 免责责任
- B. 催交责任
- C. 代交责任
- D. 连带交纳责任

23、在前期物业服务中，决定前期物业服务收费标准的是（ D ）。

- A. 建设单位
- B. 物业服务企业
- C. 政府定价
- D. 建设单位与物业服务企业合同约定

24、业主参与物业管理活动的组织形式是（ A ）。

- A. 业主大会
- B. 业主委员会
- C. 管理规约
- D. 业主大会议事规则

25、业主委员会成立后应当向物业所在地的区、县（ B ）备案。

- A. 人民政府
- B. 人民政府房地产行政主管部门
- C. 工商行政主管部门
- D. 人民政府街道办事处

26、业主和使用人自律的保证和实行自治的前提是全体业主建立、遵守（ D ）。

- A. 业主大会决定
- B. 物业服务企业规章制度
- C. 业主委员会决议
- D. 管理规约

27、由建设单位通过招标方式选聘物业服务企业的，称为（ A ）。

- A. 前期物业管理招标投标
- B. 物业管理招标投标
- C. 物业管理公开招标投标
- D. 物业管理邀请招标投标

28、建筑区划内，应当认定为业主专有部分的是（ C ）。

- A. 物业管理用房
- B. 未经确权的地下储物空间
- C. 规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台

D. 业主停放汽车的道路

29、以下是商品房建筑面积构成的是（ C ）。

A. 套内使用面积+分摊的共有建筑面积

B. 套内建筑面积+分摊的共有使用面积

C. 套内建筑面积+分摊的共有建筑面积

D. 套内使用面积+分摊的共有使用面积

30、（ D ）是由物业服务企业编撰，向业主、物业使用人介绍物业基本情况和物业管理服务相关项目内容的服务指南性质的文件。

A. 《住宅质量保证书》 B. 《住宅使用说明书》

C. 《物业验收须知》 D. 《业主（住户）手册》

31、关于车辆停放管理注意事项的表述，错误的是（ D ）。

A. 车辆管理的交通标识及免责声明应充足明显，避免发生法律纠纷。

B. 车主首次申请办理停车年卡或月卡时应提交本人身份证、驾驶证、车辆行驶证原件与复印件，并签订停车位使用协议，建立双方车辆停放服务关系。

C. 对于电梯直接通往室内停车场车库的小区，必须做好电梯入口的安全防范监控措施，避免不法人员直接从地下车库进入楼内。

D. 车辆停放必须符合消防管理要求，必要时可以短暂堵塞消防通道。

32、在酬金制下，物业服务项目是独立的会计主体，其会计核算的责任主体是（ D ），这反映出物业服务企业“代人理财”的特点。

A. 物业管理项目 B. 业主 C. 业主委员会 D. 物业服务企业

33、物业管理早期介入的风险主要是（ D ）。

A. 业主在使用物业服务过程中存在的风险和专业服务咨询的风险

B. 合同风险和业主接受物业服务过程中存在的风险

C. 物业管理日常运作过程中存在的风险和专业服务咨询的风险

D. 项目接管的不确定性带来的风险和专业服务咨询的风险

34、物业管理机构更迭时，管理工作应移交的合同协议书是指（ B ）。

- A. 对内签订的合同、协议原件
- B. 对内、对外签订的合同、协议原件
- C. 对内、对外签订的合同、协议复印件
- D. 对外签订的合同、协议原件

35、下列关于物业管理区域内动火前要求说法不正确的是（ A ）。

- A. 在高空进行焊接或切割作业时，须由消防主管领导会同消防管理负责人会审，无异议才能动火
- B. 防火、灭火设施不落实，不能动火
- C. 凡盛装过油类等易燃液体的容器、管道未经洗刷干净、排除残存的油质不能动火
- D. 凡储有易燃、易爆物品的车内、仓库和场所，未经排除易燃、易爆物品的不能动火

36、在物业管理操作中，由于物业管理服务不到位、矛盾化解不及时、投诉处理不当和与各方沟通不及时等，均有可能导致（ D ）。

- A. 物业管理费收缴风险
- B. 服务咨询风险
- C. 物业管理外包风险
- D. 物业管理舆论风险

37、物业管理酬金制的优势不包括（ D ）。

- A. 体现业主主体地位
- B. 运作规范、财务透明
- C. 适当减轻企业税负
- D. 风险大

38、业主大会需要注意的两个边界是（ B ）。

- A. 物业管理区域和物业管理对象
- B. 物业管理区域和物业管理活动
- C. 物业管理活动和物业管理对象
- D. 物业管理活动和物业管理服务

39、物业管理的行业本质，是一种物业服务企业从事的以（ A ）为基础，以业主需求为导向，以管理为手段，以准公共性服务为核心产品的商业活动。

- A. 不动产
- B. 客户
- C. 业主
- D. 以上都不对

40、物业管理活动是建立在（ B ）基础上的市场交易行为。

- A. 收费 B. 等价有偿 C. 限制收费 D. 以上都不对
- 41、物业管理法律关系是在物业管理法律规范调整之下的（ C ）。
- A. 合同关系 B. 法定关系 C. 社会关系 D. 法律关系
- 42、对物业的养护、维修是业主的（ A ）。
- A. 根本义务 B. 基本义务 C. 衍生义务 D. 约定义务
- 43、物业服务企业要摆正自身在物业管理法律关系中的受托人地位，清醒地认识到业主所委托的是（ C ）。
- A. 权利 B. 权力 C. 义务 D. 责任
- 44、物业费标准由合同当事人双方按法律法规的有关规定，通过（ D ）进行约定。
- A. 参考当地平均标准 B. 大致估算
C. 物价局规定 D. 合理测算
- 45、调整物业费的约定，要依法明确业主共同表决的（ D ），避免对业主表决权的侵犯。
- A. 事项 B. 通过比例 C. 参与人数 D. 条件和途径
- 46、以下关于业主人数的说法，错误的是（ D ）
- A. 业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算；
B. 建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，按一人计算；
C. 同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；
D. 同一买受人拥有一个以上专有部分的，按多人计算。
- 47、物业费是业主支付给物业服务人的（ D ）。
- A. 劳动报酬 B. 劳务报酬 C. 服务报酬 D. 委托报酬
- 48、竣工验收阶段早期介入风险防范，尤其是对其后的（ A ）与未来物业管理有关联影响的问题隐患要形成整改意见方案。
- A. 承接查验 B. 入住服务 C. 装修管理 D. 销售租赁
- 49、物业承接查验协议应对物业承接查验的基本情况、存在的问题、解决办法及其时限、双方的权利义务、（ D ）等事项作出明确约定。

A. 法律责任 B. 赔偿责任 C. 行政责任 D. 违约责任

50、业主做出下列行为时，应当经有利害关系的业主同意的是（ D ）。

- A. 将住宅出租给他人居住，获取租金收益
- B. 将住宅抵押给金融机构，获取抵押贷款
- C. 将住宅作价投资人股，获取投资收益
- D. 将住宅用作营业性场所，获取经营收益

51、物业的承接查验分为新建物业的承接查验和（ C ）的承接查验两种类型。

A. 老旧物业 B. 开发商 C. 物业管理机构更迭时 D. 别墅洋房

52、因住宅室内装饰装修活动造成相邻住宅的管道堵塞，渗漏水，停水停电，物品毁坏等，（ B ）应当负责修复和赔偿。

A. 装修人 B. 装修单位 C. 装修施工人员 D. 物业管理公司

53、承接查验符合要求后，物业服务企业应与建设单位签订（ D ）。

- A. 物业服务合同
- B. 竣工验收报告
- C. 前期物业管理合同
- D. 承接查验协议

54、查验记录应当由建设单位和物业服务企业及其他参加查验的人员（ A ），统一归档保存。

A. 现场签字确认 B. 达成口头承诺 C. 填写 D. 收集

55、解聘与选聘的物业服务企业应当按约按时进行（ C ），并移交物业服务用房，以及属于业主共同所有的其他物业服务设施，确保物业服务的正常与连续性。

A. 履职 B. 服务 C. 现场岗位交接 D. 资料移交

56、前期物业服务合同期限未满，物业服务企业不得擅自（ D ）

A. 终止服务 B. 解除合同 C. 进行交接 D. 提前撤管

57、物业管理的落脚点就是要（ A ）

- A. 保护业主的财产权利
- B. 为业主提供舒适的居住环境
- C. 为业主提供最上乘的服务
- D. 保护业主的各项合法权利

A. 处理流程 B. 防范措施 C. 应急预案 D. 入住程序

A. 文件准备 B. 审核登记 C. 现场管理 D. 装修查验

A. 防范机制 B. 急预案 C. 组织措施 D. 记录存档

A. 《物业管理条例》
B. 《广西物业管理条例》
C. 《中华人民共和国物权法》
D. 《中华人民共和国民法典》

A. 开发商所有 B. 业主共有
C. 使用人所有 D. 国家所有

A. 居民委员会
B. 开发建设单位
C. 派出所
D. 市场监督管理部门

A. 全体业主
B. 有利害关系的业主
C. 业主委员会委员
D. 物业公司管理者

10

- A. 业主可以自行管理
- B. 委托物业服务企业进行管理的
- C. 委托其他管理人进行管理的
- D. 以上三项均可

66、《广西壮族自治区物业管理条例》已由广西壮族自治区第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议于 2020 年 7 月 24 日修订通过,自(C)起施行。

- A. 2019 年 1 月 1 日
- B. 2020 年 1 月 1 日
- C. 2021 年 1 月 1 日
- D. 2021 年 10 月 1 日

67、以下不属于业主的是(D)。

- A. 因继承取得建筑物专有部分所有权的个人
- B. 因人民法院的生效法律文书决定取得建筑物专有部分所有权的个人
- C. 因合法建造取得建筑物专有部分所有权的个人
- D. 依法通过订立《房屋租赁合同》获得房屋使用权的个人

68、在物业管理活动中,以下不属于业主享有的权利是(D)。

- A. 推选业主代表,选举业主委员会委员、业主监督委员会委员,并享有被选举权;
- B. 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权;
- C. 监督物业专项维修资金和公共收益的管理和使用;
- D. 配合物业服务企业实施物业管理

69、自 2021 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国民法典》中规定,业主共同决定事项,应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定使用建筑物及其附属设施的维修资金规定的事项,应当经(A)。

- A. 参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意;
- B. 参与表决专有部分面积三分之二以上的业主且参与表决人数三分之二以上的业主同意;

C. 参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意；

D. 参与表决的所有业主同意。

70、《广西壮族自治区物业管理条例》是根据（ C ）和国务院《物业管理条例》等法律、行政法规的规定制定的。

A. 《中华人民共和国物权法》 B. 《中华人民共和国民法总则》

C. 《中华人民共和国民法典》 D. 《中华人民共和国合同法》

71、业主有权参加业主大会，并选举业主委员会委员，同时有被选举权，这体现了物业管理（ A ）的特性。

A. 业主处于主导地位

B. 权益性

C. 专业性强

D. 服务性强

72、以下（ D ）不包括在物业管理客户服务的工作中。

A. 提供业主入住服务

B. 处理客户投诉

C. 建立物业管理档案

D. 制定物业再开发利用方案

73、自 2021 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国民法典》中规定，业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动的事项，应当经（ C ）。

A. 参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意；

B. 参与表决专有部分面积三分之二以上的业主且参与表决人数三分之二以上的业主同意；

C. 参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意；

D. 参与表决的所有业主同意。

74、在物业管理区域内，业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业的权利与责任应当非常明确，这体现了物业管理的（ A ）原则。

C. 拖欠物业服务费

D. 放弃享有的共有部分权利

84、业主违反物业服务合同约定，逾期不交纳物业服务费用的，(D)应当督促其限期交纳。

A. 业主大会

B. 房产行政管理部门

C. 社区居民委员会

D. 业主委员会

85、商品房住宅小区前期物业服务合同的甲方是(B)。

A. 房地产行政主管部门

B. 物业建设单位

C. 当地街道办事处

D. 建筑施工单位

86、物业管理委托关系除了通过物业服务合同来约定外，还需要通过(A)来规范。

A. 管理规约

B. 管理细则

C. 政府监督

D. 议事规则

87、下列关于国有建设用地使用权出让最高年限的表述中，错误的是(C)。

A. 写字楼 40 年

B. 厂房用地 50 年

C. 大型超市用地 50 年

D. 别墅用地 70 年

88、下列关于物业服务费说法错误的是(B)。

A. 物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费；

B. 物业服务人在特殊情况下可以采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费；

C. 业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；

D. 合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

89、(D)是企业因故提出与员工终止劳动合同的一项人事调整活动。

A. 辞职

B. 辞退

C. 退職

D. 资遣

90、下列是物业经营管理部主要职责的是(B)。

A. 企业文化和社区文化建设

- B. 组织对各物业项目进行目标考核
- C. 制定企业各项人力资源管理制度
- D. 各物业项目服务品质监督

91、物业服务合同约定以外的物业服务收费采取的是（ D ）。

- A. 市场调节价
- B. 政府指导价
- C. 业主定价
- D. 物业服务企业与业主协商确定

92、业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前（ C ）日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。

- A. 十五
- B. 三十
- C. 六十
- D. 九十

93、物业服务合同的订立，必须经过（ C ）两个阶段。

- A. 要约和邀约
- B. 邀约和承诺
- C. 要约和承诺
- D. 邀请要约和承诺

94、物业服务企业的消防工作的指导原则是（ B ）

- A. 安全第一，预防为主
- B. 预防为主，防消结合
- C. 不顾一切，灭火为主
- D. 安全第一，财产第二

95、（ A ）是物业管理服务活动过程中突然发生的，可能对服务对象、物业服务企业和公众产生危害，需要立即处理的事件。

- A. 物业管理紧急事件
- B. 风险
- C. 物业管理风险
- D. 紧急避险

96、物业服务期限届满前，物业服务人不同意续聘的，应当在合同期限届满前（ D ）日书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

- A. 十五
- B. 三十
- C. 六十
- D. 九十

97、物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为（ D ）。

- A. 3 年
- B. 5 年
- C. 长期
- D. 不定期

98、物业管理风险是指物业服务企业在服务过程中，由于企业或企业以外的（ C ）所导致的应由物业服务企业承担的意外损失。

- A. 不可抗力
- B. 业主、使用人的原因
- C. 自然、社会因素
- D. 开发建设单位的原因

99、物业服务合同是指在建设单位销售并交付的物业达到一定数量时，依法成立业主委员会，由（ D ）根据业主大会决定与业主大会选聘的物业服务企业签订的专门的服务合同。

- A. 业主
- B. 业主大会
- C. 建设单位
- D. 业主委员会

100、（ A ）俗称“房屋的养老金”

- A. 物业专项维修资金
- B. 物业保修费
- C. 物业维修费
- D. 物业服务费

101、以下不属于《广西壮族自治区物业管理条例》中规定业主的权利是（ C ）。

A. 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；

- B. 监督物业专项维修资金和公共收益的管理和使用；
- C. 按照国家和自治区有关规定交纳物业专项维修资金；
- D. 提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议。

102、物业管理的早期介入服务对象是（ A ）。

- A. 开发建设单位
- B. 业主大会
- C. 施工单位
- D. 物业服务企业

103、业主大会属于业主自治组织，这个机构属于物业管理区域内的决策机构，而业主委员会是在业主大会中选举产生的，它属于物业管理区域内的（ D ）。

- A. 主导机构
- B. 主人
- C. 业主
- D. 执行机构

104、物业服务企业要制订相应的演习计划，定期地进行有关演习，以提高突发事件发生时的应急处理能力。这属于（ A ）。

A. 事先准备 B. 事中控制 C. 事后处理 D. 善后处理

105、前期物业管理的招标主体是（ A ）。

A. 开发建设单位 B. 业主 C. 业主委员会 D. 业主大会

106、（ A ）是指建设单位在销售物业前，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，如违反应当承担的责任等事项依法做出的约定。

A. 临时管理规约 B. 管理规约
C. 物业服务合同 D. 前期物业服务合同

107、当房地产开发企业作为建设单位将房屋出售给物业买受人后，（ B ）就成为工程质量保修的第一责任人。

A. 施工单位 B. 开发建设单位
C. 承包单位 D. 物业服务企业

108、实行物业服务费用包干制的，预收的物业服务资金包括（ D ）和物业服务企业的利润。

A. 物业服务成本 B. 物业服务支出
C. 物业服务支出、法定税费 D. 物业服务成本、法定税费

109、下列关于物业服务区域内安全防范工作责任的说法中，表述正确的是（ A ）。

A. 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作
B. 物业服务企业对服务区域内的治安防范工作负有全部责任
C. 物业服务区域内发生刑事案件时，物业服务企业不承担任何责任
D. 物业服务企业可对嫌疑人进行留置讯问

110、电梯出现紧急情况时，乘客应采取的正确措施是（ C ）。

A. 确认电梯处于静止状态，撬开轿厢门逃生
B. 通过安全窗撤离轿厢
C. 通过电话或对讲系统通知管理员，静候救援
D. 在管理员的指挥下采取措施自救

111、物业服务企业就业主受到的人身和财产损害承担责任的前提条件是（ B ）。

- A. 物业企业签订了物业服务合同
- B. 物业企业未能履行物业服务合同的约定
- C. 物业企业违反了管理规约约定
- D. 业主交纳了物业服务费用

112、入伙的实质是（ A ）。

- A. 建设单位向业主交付物业的行为
- B. 业主对物业验收及其相关手续的办理
- C. 物业管理服务活动全面展开
- D. 业主开始正式交纳物业费

113、下列属于前期物业管理的阶段有（ A ）。

- A. 物业承接查验阶段、物业入住阶段、业主大会选聘物业服务企业
- B. 物业开发项目的可行性研究阶段性、规划设计阶段、物业入住阶段、业主大会选聘物业服务企业
- C. 销售阶段、物业入住阶段
- D. 物业开发项目的可行性研究阶段性、业主大会选聘物业服务企业

114、物业管理区域符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会；以下说法不正确的是（ C ）。

- A. 交付使用的专有部分建筑面积达到物业管理区域内建筑物总建筑面积三分之二以上；
- B. 交付使用的专有部分业主人数达到物业管理区域内业主总人数的三分之二以上；
- C. 交付使用的专有部分业主人数达到物业管理区域内业主总人数的二分之一以上；
- D. 首套房屋交付使用满两年。

115、物业管理区域符合业主大会成立条件的，建设单位应当在（ C ）

日内书面向物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府提出成立业主大会的报告；建设单位逾期未提出书面报告的，（ C ）人以上的业主联名，可以书面向物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府提出成立业主大会的申请。

A. 十五；五 B. 二十；十 C. 三十；十 D. 六十；十

116、街道办事处、乡镇人民政府应当自收到建设单位书面报告或者业主联名书面申请的（ D ）日内组建首次业主大会会议筹备组，并将筹备组成员名单在物业管理区域内公示，公示期不少于（ D ）日。筹备组发布的通知或者公告，应当加盖街道办事处的公章。

A. 十五；三 B. 二十；五 C. 三十；七 D. 六十；七

117、新建物业承接验收时，物业公司应向（ B ）索取物业档案资料。

A. 业主大会 B. 开发建设单位 C. 施工单位 D. 监理单位

118、前期物业服务合同的终止时间是（ C ）。

A. 业主委员会选举成立之日

B. 业主委员会与物业服务企业签署物业服务合同之日。

C. 业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效之日。

D. 物业服务企业之间完成项目移交之日

119、自 2021 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国民法典》中规定，业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动规定的事项，应当经（ C ）。

A. 参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意；

B. 参与表决专有部分面积三分之二以上的业主且参与表决人数三分之二的业主同意；

C. 参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意；

D. 参与表决的所有业主同意。

120、《广西物业管理条例》规定业主大会筹备组由业主代表若干名、建设单位代表一名、街道办事处或者乡镇人民政府代表一名、社区或者村党组织代表一名、辖区公安派出所代表一名以及居（村）民委员会代表一名组成，其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的（ B ）。筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府的在职在编人员担任。

A. 三分之一 B. 二分之一 C. 三分之二 D. 四分之三

121、已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由（ D ）交纳。

A. 物业服务企业 B. 房地产行政主管部门
C. 业主委员会 D. 开发建设单位

122、业主大会成立并选举业委会后对原物业服务企业进行更换，新接管的物业公司应当与（ C ）办理物业验收手续。

A. 开发建设单位 B. 业主大会
C. 业主委员会 D. 原物业服务企业

123、以下不属于业主委员会的职责的有（ C ）。

A. 召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
B. 监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；
C. 选聘和解聘物业服务企业；
D. 监督管理规约的实施。

124、物业服务合同是指在建设单位销售并交付的物业达到一定数量时，依法成立业主委员会，由（ D ）根据业主大会决定与业主大会选聘的物业服务企业签订的专门的服务合同。

A. 业主 B. 业主大会 C. 建设单位 D. 业主委员会

125、自 2021 年 1 月 1 日起施行的《广西物业管理条例》中规定，业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定成立业主监督委员会，选举、更换业主

监督委员会委员，决定业主监督委员会委员任期、职责、工作规则的事项，应当经（ A ）。

- A. 参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意；
- B. 参与表决专有部分面积三分之二以上的业主且参与表决人数三分之二以上的业主同意；
- C. 参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意；
- D. 参与表决的所有业主同意。

126、以下不属于业主委员会应当及时组织召开临时业主大会会议的情况是（ B ）。

- A. 占总人数百分之二十以上的业主以书面形式提议；
- B. 占总人数百分之五十以上的业主以书面形式提议；
- C. 发生安全事故或者紧急情况需要业主大会决定；
- D. 管理规约或者业主大会议事规则规定的其他情况。

127、除发生安全事故或者紧急情况需要临时召开业主大会会议外，业主委员会应当在会议召开前（ C ）将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业管理区域内显著位置予以公示，并书面告知居（村）民委员会。居（村）民委员会应当派人进行指导和监督。

- A. 七日
- B. 十日
- C. 十五日
- D. 三十日

128、经业主大会决定，可以从下列渠道筹集经费用于业主委员会开展工作。（ B ）

- A. 物业专项维修资金
- B. 从业主共有部分经营所得收益中提取
- C. 物业服务费
- D. 开发建设单位给予经费支持

129、《广西物业管理条例》明文规定，业主委员会人数为（ B ）人单数；每届任期不超过（ B ）年，可以连选连任。具体人数、任期由业主大会决定。。

- A. 五至七；三
- B. 五至十一；五
- C. 五至七；五
- D. 五至十一；七

130、关于业主委员会委员，以下说法不正确的是（ B ）。

A. 业委会委员应具有一定的组织能力和必要的工作时间，热心公益事业，责任心强，公正廉洁；

B. 有欠交物业服务费或者物业专项维修资金等情形的不影响担任业委会委员；

C. 支持符合条件的居（村）民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会委员；

D. 鼓励业主中的中国共产党党员以及法律、财务、工程等专业人员通过法定程序成为业主委员会委员。

131、实施新建物业承接查验，主要依据的文件不包括（ D ）。

- A. 商品房买卖合同
- B. 物业规划设计方案
- C. 建设单位移交的图纸类资料
- D. 商品房预售许可证

132、根据《广西物业管理条例》的规定，业主委员会应当（ C ）公布一次业主委员会委员、候补委员交纳物业专项维修资金、物业费、停车费等相关费用情况以及停车位使用情况。

- A. 每个月
- B. 每季度
- C. 每半年
- D. 每年

133、业主委员会应当自选举产生之日起（ D ）内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

- A. 10 日
- B. 15 日
- C. 20 日
- D. 30 日

134、根据《广西物业管理条例》的规定，鼓励业主大会建立业主委员会委员任中审计和离任审计制度。审计可以委托专业审计机构实施，费用在（ C ）中列支。

- A. 物业服务费
- B. 物业专项维修资金
- C. 公共收益
- D. 业主自愿捐赠

135、在物业管理活动中占主导地位的是（ A ）。

- A. 业主 B. 开发建设单位
- C. 业主委员会 D. 物业服务企业

136、根据《广西物业管理条例》的规定，前期物业服务合同的期限一般不超过（ C ）。合同有效期内，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

- A. 两年 B. 三年 C. 五年 D. 七年

137、2021 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国民法典》一共有（ B ）篇章。

- A. 6 B. 7 C. 8 D. 9

138、业主大会会议分为定期会议和临时会议。定期会议（ B ），具体时间由业主委员会按照业主大会议事规则执行。

- A. 至少每半年召开一次 B. 至少每年召开一次
- C. 每个月召开一次 D. 每个季度召开一次

139、以下不属于业主共同决定的事是（ D ）。

- A. 选聘、续聘、解聘物业服务人或者决定自行管理；
- B. 确定或者调整物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；
- C. 使用物业专项维修资金；
- D. 与新接管的物业服务企业签订《物业服务合同》。

140、2021 年 1 月 1 日起施行的《广西物业管理条例》中规定，物业管理区域符合条件的应当召开首次业主大会会议，成立业主大会。以下不属于的条件是（ C ）。

- A. 交付使用的专有部分建筑面积达到物业管理区域内建筑物总建筑面积三分之二以上；
- B. 交付使用的专有部分业主人数达到物业管理区域内业主总人数的三分之二以上；
- C. 交付使用的专有部分建筑面积和业主人数均达到二分之一以上；
- D. 首套房屋交付使用满两年。

141、2021 年 1 月 1 日起施行的《广西物业管理条例》中规定，物业管理区域符合条件的，建设单位应当在三十日内书面向物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府提出成立业主大会的报告；建设单位逾期未提出书面报告的，（ A ）人以上的业主联名，可以书面向物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府提出成立业主大会的申请。

A. 十 B. 十五 C. 二十 D. 三十

142、（ C ）是指新建物业交付使用前，建设单位和前期物业服务人应当在物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门的指导、监督下，按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验，确认现场查验结果，形成查验记录。

A. 检验验收 B. 竣工验收 C. 承接查验 D. 返修验收

143、以下不属于物业服务企业享有的权利是（ C ）。

A. 根据法律、法规规定，临时管理规约、管理规约、物业合同等约定，对物业及其环境、秩序进行管理；
B. 依照物业服务合同约定收取物业费；
C. 根据法律、法规规定、物业服务合同约定等给住户提供服务；
D. 法律、法规规定，临时管理规约、管理规约、物业服务合同等约定的其他权利。

144、物业服务人退出物业管理区域且没有业主委员会或者业主委员会不能正常履行职责的，经（ B ）以上业主申请，由居（村）民委员会在街道办事处或者乡镇人民政府监督下，从应急物业服务人备选库中随机抽选一家物业服务人提供应急服务。

A. 百分之十五 B. 百分之二十
C. 百分之三十 D. 百分之五十

145、下列行为中，物业服务企业可以做的是（ B ）。

A. 改变物业共用部位、共用设施设备和物业服务用房用途；
B. 依法终止物业服务合同，并停止服务或者退出物业管理区域；

C. 采取停止供电、供水、供燃气等方式催交物业服务费；

D. 擅自利用、许可或者默许他人在公共场地、共用部位从事经营活动，或者利用公共场地、共用部位、共用设施设备进行广告宣传等。

146、关于前期物业服务合同，以下说法错误的是（ D ）。

A. 前期物业服务合同可以约定期限

B. 前期物业服务合同是建设单位与物业服务企业签订的合同

C. 前期物业服务合同的内容应当包含在建设单位与物业买受人签订的买卖合同中

D. 前期物业服务合同到期之前，业主委员会与物业服务企业不能再签订新的物业服务合同

147、物业承接查验费用的承担，由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明确的，由（ B ）承担。

A. 物业服务企业 B. 建设单位

C. 业主大会 D. 购房者

148、以下说法中错误的是（ D ）。

A. 建设单位和物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主；

B. 建设单位与物业服务企业签订的前期物业服务合同，应当包含物业承接查验的内容；

C. 非业主的住宅使用人对住宅室内进行装饰装修，应当取得业主的书面同意；

D. 装修人擅自拆改供暖、燃气管道和设施造成损失的，由业主负责赔偿。

149、按照《物业管理条例》规定，选聘、解聘物业服务企业的是（ A ）的职责。

A. 业主大会 B. 业主委员会

C. 居民委员会 D. 有关行政管理部门

- 150、按照国民经济产业部门划分标准，物业管理属于（ C ）。
- A. 第一产业 B. 第二产业
C. 第三产业 D. 建筑产业
- 151、在物业管理区域内，（ C ）是权力机构。
- A. 房地产行政管理部门 B. 物业服务企业
C. 业主大会 D. 业主委员会
- 152、利用物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备经营产生的商业推广、停车、广告等公共收益归全体业主共有，并应当单独列账。（ C ）
- 以上的公共收益优先用于补充物业专项维修资金，剩余部分可以用于业主大会和业主委员会工作经费、消防设施和消防器材更新、电动车停放充电场所改造、业主委员会审计等经业主大会决定的其他支出。
- A. 百分之二十 B. 百分之三十
C. 百分之五十 D. 百分之七十
- 153、（ A ）指正在使用和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施，相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。
- A. 物业 B. 房地产 C. 不动产 D. 固定资产
- 154、在委托物业管理服务中，物业服务企业只拥有物业的经营（ D ）。
- A. 使用权 B. 产权 C. 支配权 D. 管理权
- 155、甲公司以出让方式按法定最高年限取得了某度假村土地使用权，2年后建成开业，则开业时度假村的土地使用权的剩余使用年限为（ A ）年。
- A. 38 B. 40 C. 48 D. 50
- 156、业主不得违反法律、法规以及（ B ），将住宅改变为经营性用房。
- A. 物业服务合同 B. 管理规约
C. 前期物业服务合同 D. 物业管理条例
- 157、以下关于物业专项维修资金说法不正确的是（ A ）。
- A. 物业保修期限内发生的维修、更新、改造的费用从物业专项维修资

金中列支；

B. 物业专项维修资金属于全体业主所有；

C. 公共部位和公共设备设施的保修期限届满后的维修、更新、改造的费用从专项维修资金中列支；

D. 业主专有部分由业主承担，不能从物业专项维修资金中列支。

158、以下不属于“严重影响物业正常使用的紧急情况，需要立即对物业共用部位、共用设施设备进行紧急维修、更新、改造且需要使用物业专项维修资金”的情况是（ D ）。

A. 电梯发生故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；

B. 屋顶或者外墙渗漏，严重影响房屋使用，有资质的鉴定机构出具鉴定文件的；

C. 专用给排水设施坍塌、堵塞、爆裂的；

D. 消防设施和消防器材有小部分缺失和轻微破损情况的。

159、（ B ）标志着物业开始正式进入使用阶段。

A. 竣工验收完成 B. 接管验收完成

C. 业主大会召开 D. 业主委员会成立

160、《广西壮族自治区物业管理条例》是（ A ）进行修订。

A. 广西壮族自治区人民代表大会常务委员会 B. 国务院

C. 全国人民代表大会 D. 中华人民共和国住房和城乡建设部

161、2021年1月1日起施行的《广西壮族自治区物业管理条例》中规定，监督管理的说法以下不正确的是（ D ）。

A. 县级以上人民政府住房城乡建设主管部门对物业承接查验、物业服务人退出交接活动进行指导和监督；

B. 卫生健康主管部门负责指导居（村）民委员会、业主大会、业主委员会、物业服务人依法开展疾病防控、计划生育工作；

C. 公安机关负责公共安全、公共秩序、养犬、保安服务、车辆停放等监督管理；

D. 物价部门对物业专项维修资金交存、管理和使用情况以及公共收益收支情况进行监督管理；

162、与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同是业主委员会的（ B ）。

A. 权利 B. 职责 C. 义务 D. 权力

163、公摊水电费优先按照（ C ）分摊。

A. 户 B. 面积 C. 约定 D. 物业公司规定

164、以下不能认定为业主的情形是（ D ）

A. 因人民法院拍卖程序取得房屋所有权，但尚未办理不动产权属登记
B. 因继承取得房屋所有权，但尚未办理不动产权属登记
C. 基于与建设单位的商品房买卖合同购房人已经合法收房，但尚未办理不动产权属登记

D. 基于二手房交易合同购房人已经合法收房，但尚未办理不动产权属登记

165、关于业主大会，业主委员会和居民委员会的关系，以下说法错误的是（ D ）

A. 业主大会、业主委员会应当积极配合居委会开展相关工作，并接受指导和监督

B. 住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知并听取居委会的建议

C. 业主大会与居委会之间并不一一对应，双方不存在隶属关系

D. 业主大会、业主委员会作出的违法决定，居委会有权撤销

166、业主对物业企业提供的服务往往难以产生物有所值的感觉，这体现了物业管理服务（ C ）的特点。

A. 长期性 B. 差异性 C. 无形性 D. 公共性

167、以下说法正确的是（ C ）

A. 物业管理本质上是一种民事活动，政府主管部门不应该干预

B. 政府主管部门不依法履行监督指导职责的，物业服务企业可以依法提起行政复议

C. 物业管理活动中大量民事关系的处理，由当事人自行调解或通过司法程序解决

D. 对违反行政管理规定又同时构成民事违约或侵权的行为，坚持行政处罚优先原则

168、以下应用文写作标题正确的是（ A ）

A. ××物业服务中心 3 月份维修工作方案

B. ××物业服务中心 7 月份业务培训纲要

C. ××物业服务中心关于购买电脑的请示报告

D. ××物业服务中心关于邀请业主参加国庆晚会的通知函

169、关于消防管理，以下说法错误的是（ C ）

A. 一般在住宅区内，高层和超高层物业每层楼应配置 4 瓶灭火器。

B. 消防水泵在点动测试前应当将联动主机上控制键调至手动

C. 消防广播系统在测试结束后应当将控制键调至手动

D. 消防车道的净宽带和净空度均不应小 4 米

170、因装饰装修活动造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏等，应当负责修复和赔偿的是（ D ）。

A. 物业企业 B. 业主 C. 装修公司 D. 装修人

171、以下属于共用设备的是（ C ）

A. 污水井 B. 宣传栏 C. 水箱 D. 化粪池

172、通过启用设施或设备直接检验被查验对象的安装质量和使用功能，以直观地了解其符合性、舒适性、安全性的具体检查方法是（ A ）。

A. 使用查验 B. 检测查验 C. 实验查验 D. 观感查验

173、物业供应商选择的基本准则是“Q. C. D. S”原则，其中 Q 指的是（ D ）

A. 交付 B. 服务 C. 成本 D. 质量

- 174、盲目作出服务承诺造成中标后亏损经营，其风险来自于（ C ）。
- A. 招标人 B. 招标物业 C. 投标人 D. 竞争对手
- 175、追诉物业专项维修资金的诉讼时效为（ D ）
- A. 1 年 B. 2 年 C. 3 年 D. 无时效限制
- 176、物业服务应首先要达到（ C ）的质量标准。
- A. 国家规定 B. 服务等级 C. 合同约定 D. 主管部门要求
- 177、在物业管理活动中起主导作用的是（ B ）
- A. 建设单位 B. 业主 C. 业主委员会 D. 物业企业
- 178、张小飞邀请关小羽来家中做客，关小羽进入张小飞所住小区后，突然从小区的高楼内抛出一块砚台，将关小羽砸伤。关于砸伤关小羽的责任承担，下列哪一选项是正确的？（ B ）
- A. 张小飞违反安全保障义务，应承担侵权责任
- B. 顶层业主通过证明当日家中无人，可以免责
- C. 小区物业违反安全保障义务，应承担侵权责任
- D. 如查明砚台系从 10 层抛出，10 层以上业主仍应承担赔偿责任
- 179、成语“爱屋及乌”的含义是“爱其人者，兼屋上之乌”。它体现了影响人际吸引因素中（ C ）。
- A. 相似性因素 B. 临近因素 C. 移情效应 D. 情感的相悦性
- 180、将建筑或小区内使用后的生活污水、废水经适当处理后回用于建筑或小区作为生活杂用水供水系统为（ A ）系统。
- A. 建筑中水 B. 建筑废水回收系统
- C. 建筑循环用水 D. 节能减排
- 181、下列不属于物业服务企业营业成本的是（ D ）。
- A. 直接人工费 B. 化粪池清理费 C. 管理费分摊 D. 水电公摊费
- 182、《装修申报登记表》属于质量体系文件中的（ D ）
- A. 质量手册 B. 程序文件 C. 作业指导书 D. 质量记录
- 183、三供一业中的“一业”是指（ D ）。

A. 供水企业 B 供电企业 C. 房地产 D. 物业管理

184、根据现行广西物业服务行业信用信息管理相关规定，某物业服务企业获得 A 级信用等级，属于（ C ）

A. 优秀 B. 良好 C. 合格 D. 不合格

185、房屋的五方竣工验收由（ B ）组织

A. 政府主管部门 B. 建设单位 C. 物业企业 D. 房屋施工监理单位

186、物业公司招用人员在物业管理区域内开展门卫、巡逻、秩序维护等服务的，应当在（ D ）日内向公安机关备案。

A. 7 B. 10 C. 15 D. 30

187、发现火灾隐患和消防安全违法行为可拨打（ D ）电话，向当地公安消防部门举报。

A. 110 B. 119 C. 96110 D. 96119

188、程某与某房地产开发公司于 2014 年 5 月 4 日签订了《某市商品房预售合同》，2014 年 10 月 10 日，该房屋通过竣工验收。该开发公司于 2015 年 10 月 10 日将程某所购商品住房交付其使用，则开发商就该房屋屋面渗漏对业主的保修期应到（ B ）截止。

A. 2017 年 10 月 10 日 B. 2019 年 10 月 10 日

C. 2018 年 10 月 10 日 D. 2020 年 10 月 10 日

189、关于业主委员会，以下说法正确的是（ B ）

A. 业主委员会应当对签订的外包合同内容保密

B. 业主委员会不得从事与物业管理无关的活动

C. 业主委员会应当于业主委员会会议召开 15 日前公告会议内容和议程

D. 业主委员会委员人数不足总数的三分之二时应当召集临时业主大会重新进行选举

190、以下说法不正确的是（ C ）

A. 建设单位擅自改变业主共有部分使用功能，业主有权要求恢复原状

B. 物业企业对占用业主共有部分进行经营活动所得收入，可以提取合理成本

C. 建设单位和前期物业企业可以在前期物业服务合同中约定公共收益归物业公司所有

D. 物业企业利用业主共有部分进行经营活动的，应当经过业主大会同意

191、《物业管理条例》规定，对物业管理区域内违反有关物业装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为，物业服务企业应履行的义务不包括（ D ）。

A. 告知义务 B. 制止义务 C. 报告义务 D. 执行义务

192、2021 年 1 月 1 日正式实施的《广西壮族自治区物业管理条例》属于（ A ）

A. 地方法规 B. 行政法规 C. 地方规章 D. 部门规章

193、根据物权法规定，业主维修房屋、水管等必须通过邻居房屋的，邻居应当提供必要的便利，造成邻居损失的，业主应当给予适当的（ C ）

A. 赔偿 B. 补助 C. 补偿 D. 无偿

194、下列建筑物区分所有权的说法正确的是（ B ）。

A. 业主对其房屋专有部分相对应的外墙面享有专有权

B. 业主对房屋的避难层享有共有和共同管理的权利

C. “有利害关系业主”指本栋楼内全体业主

D. 业主对业主委员会的决定不服的可以在 3 年内向人民法院提起撤销权诉讼

195、物业企业的正式员工辞职应提前（ C ）日以书面形式通知企业。

A. 7 B. 15 C. 30 D. 45

196、买卖双方办理房屋过户手续实质是指办理房屋的（ D ）

A. 变更登记 B. 预告登记 C. 更正登记 D. 转移登记

197、以下错误的说法是（ C ）。

A. 建设单位依法与物业服务企业签订的前期物业服务合同对全体业主具有约束力

B. 一个物业管理区域只能成立一个业主大会

C. 对行政部门给以业主委员会备案行为不服，物业服务企业可以提起行政诉讼

D. 对业主破坏电梯的行为，物业服务企业可以直接提起诉讼

198、物业服务企业退出项目时应当将物业承接查验的相关资料移交给(C)

A. 业主大会 B. 继任物业服务企业

C. 业主委员会 D. 建设单位

199、下列对物业服务企业员工薪酬计划的表述有误的是(C)。

A.企业在制定薪酬计划时，要通盘考虑

B.薪酬计划是企业预计要实施的员工薪酬支付水平、支付结构及薪酬管理重点等

C.为了留住企业优秀人才，企业应提高薪酬支付水平，超过同行业工资率

D.企业既要观察外部环境的变化，又要从内部管理角度出发，选择和调整适合企业经营发展的薪酬计划，并在实施过程中根据需要随时调整

200、物业服务企业薪酬体系设计的步骤为(B)

(1)薪酬调查;(2)薪酬定位;(3)职位分析;(4)薪酬结构设计;(5)职位评价(6)薪酬体系的实施和修正

A.(3) (5) (2) (1) (4) (6) B.(3) (5) (1) (2) (4) (6)

C.(1) (3) (5) (2) (4) (6) D.(1) (2) (1) (3) (5) (6)

201、物业服务企业在早期介入阶段服务的对象是(A)单位。

A.建设 B.施工 C.规划设计 D.监理

202、(B)是指新建物业竣工之前，建设单位根据项目开发建设的需要所引入的物业管理的咨询活动。

A.前期介入 B.早期介入

C.前期物业管理 D. 早期物业管理

203、早期介入可使建设单位全程得到物业服务企业的专业支持，开发出市场定位准确、功能使用考虑周全、业主满意的物业，促进物业的销售。这体现了早期介入的（ C ）作用。

- A.为前期物业管理做充分准备
- B.有助于了解物业情况
- C.有助于提高建设单位的开发效益
- D.有助于提高工程质量

204、根据物业建设及目标客户群的定位确定物业管理的模式属于物业开发项目(A)阶段早期介入的内容

- A.可行性研究 B.规划设计 C.建设 D.销售

205、在物业开发项目的规划设计阶段，下列选项中不属于其早期介入的方法和要点的是（ B ）。

- A.从确定的目标客户的角度考虑问题
- B.组织物业管理专业人员向建设单位提供专业咨询意见，同时对未来的物业管理进行总体策划
- C.对于分期开发的物业项目，对共用配套设施设备和环境等方面的配置在各期之间的过渡性安排提供协调意见
- D.参与有关规划设计的讨论会、并从使用、维护、管理、经营以及未来功能的调整和物业保值、增值等角度，对设计方案提出意见或建议

206、在物业开发项目的建设阶段、早期介入的方法和要点是（ D ）。

- A.选用知识面、综合素质高、策划能力强的管理人员承担项目管理工作
- B.对于分期开发的物业项目，对共用配套设施设备和环境等方面的配置在各期之间的过渡性安排提供协调意见
- C.要贯彻可行性研究阶段所确定的物业管理总体规划的内容和思路，保证总体思路的一致性、连贯性和持续性
- D.物业服务企业不是建设监理单位，要注意介入的方式方法，既要

量持认真的态度，又不能影响正常的施工、监理工作

207、下列对物业开发项目的销售阶段早期介入的内容表述正确的是(A)。

A.拟订物业管理的公共管理制度

B.根据物业管理成本初步确定物业管理服务费的收费标准

C.根据目标客户情况确定物业管理服务的总体服务质量标准

D.就物业管理用房、社区活动场所等公共配套建筑、设施、场地的设置要求等提出意见

208、物业管理招投标是招标投标双方运用价值规律和市场竞争机制，通过规范有序的招投标行为确定(B)的活动

A.物业使用权 B.物业管理权 C.物业所有权 D.物业租赁权

209、对于整体的物业管理服务项目的招标，物业管理投标的主体必须是(C)。

A.所有物业管理企业 B.专业管理公司

C.符合招标条件的物业管理企业 D.建设单位下属企业

210、物业管理招标的方式包括(B)。

A.协议招标和邀请招标 B.公开招标和邀请招标

C.公开招标和非公开招标 D.协议招标和公开招标

211、物业管理投标中，常见的做法是将投标文件根据性质分为商务文件和技术文件两大类。下列对商务文件和技术文件的叙述，不正确的是(A)。

A.公司简介不属于商务文件范畴

B.公司简介包括投标公司的资质条件、以往业绩、人员等情况

C.公司法人地位及法定代表人证明属于商务文件

D.商务文件要求投标人按招标要求和行业标准真实反映企业的情况和详细的报价

212、有关投标人对投标的组织策划的表述中，不正确的是(C)

A.灵活运用公共关系，多渠道获取相关信息，确保报价的合理性

B.周密安排招标方的资格预选和评标过程中的现场答辩活动

C.技术文件的选择是去报投标活动的质量和效率的基础

D.对招标方、招标物业基本情况和竞争对手要进行深入细致的调查，正确评估，预测并降低投标的风险

213、以下关于物业管理招标条件的表述错误的是（ B ）

A.招标人可以委托招标代理机构办理招标事宜

B.自行组织实施招标活动的招标人可以成立专门的招标组织

C.招标代理机构与招标人之间仅限于委托代理的关系

D.招标项目为重点基础设施或公用事业物业的，招标人必须经相关产权部门的批准、授权

214、对招标物业项目的整体设想与构思必须在对项目进行分析研究的基础上实施，只有对招标物业项目的基本情况和业主的需求进行详尽深入的调查、分析，才能制定出科学、合理、可行的方案，因此，（ C ）是编制物业管理方案的前提条件。

A.客户服务需求分析 B.项目简介

C.物业管理方案 D.项目的可行性研究与定位

215、投标文件又称标书，一般由投标函、投标报价表、资格证明文件、（ C ）、招标文件要求提供的其他材料等组成。

A.投标方案 B.操作方案

C.物业管理方案 D.答疑文件

216、下列属于物业管理方案关键性内容的是（ C ）。

A.人员培训与管理 B.档案的建立与管理

C.费用测算与成本控制 D.管理制度的制定

217、下列关于制定物业管理方案要求的叙述中，不正确的是（ B ）。

A.物业管理方案的内容、格式、投标报价必须响应并符合招标文件(包括答疑文件)中对物业管理服务需求的规定，不能有缺项或漏项

B.方案的各项具体实施内容必须是根据招标物业的基本情况和特点制定，但整体方案可直接制定，避免调研、评估影响进程

C.方案中对招标文件要求作出的实质性响应内容必须是投标企业能够履行的，包括各项服务承诺、工作目标及计划、具体项目的实施方案等

D.制定物业管理服务费用价格必须合理，具体实施内容应该在满足招标人(或业主)需求的基础上制定设计科学，运行经济的方案

218、为了避免在业主大会选聘物业服务企业之前出现物业管理的真空，管理服务责任主体，规范前期物业管理活动，《物业管理条例》明确规定，前期物业管理服务由（ C ）选聘物业服务企业。

A.业主委员会 B.物业产权人

C.建设单位 D.业主大会

219、前期物业服务合同的主要内容中，以下不属于服务内容的是（ D ）

A.物业共用部位及共用设施设备的运行

B.物业装饰装修管理服务

C.车辆停放管理

D.停车场的收费标准

220、物业服务合同是物业服务企业与（ B ）之间就物业管理服务及相应的物业管理活动所达成的权利义务关系的协议。

A.建设单位 B.业主（或业主大会授权的业主委员会）

C.个人 D.房地产开发商

221、下列有关物业服务合同的表述中，不正确的是（ D ）。

A.物业服务合同通常在成立时即生效

B.物业服务企业必须具备相应的技术人员证书

C.只要通过法定的多数投票权数，所有业主都必须承担相应的物业服务合同责任

D.物业管理涉及群众的日常生活，因此，各级政府行政机关没必要介入、指导和监督物业管理活动

222、在物业销售之前，物业服务企业应协助建设单位制定（ C ）

A.前期物业服务合同 B.物业服务合同

C.业主临时公约 D.业主公约

223、下列属于物业企业与业主或物业使用人签订合同的是（ B ）

A.清洁承包委托合同 B. 装饰装修管理服务协议

C.土地使用合同 D.工程建设合同

224、关于物业服务的基本内容和质量要求，应当包含在（ D ）文件中。

A.大厦管理规划 B.住宅使用说明书

C.员工行为管理规定 D.物业服务合同

225、下列各项目，必须通过招标投标方式选聘物业服务企业的是（ C ）。

A.工厂集体宿舍 B.新建写字楼

C.新建商品住宅区 D.部队营房

226、关于物业评标委员会的说法，正确的是（ C ）

A.评标委员会由投标人的代表与物业管理专家组成

B.人数为 5 人

C.由招标人依法组建评标委员会

D.外请专家不得少于 4/5

227、物业承接查验的准备工作不包括（ D ）。

A.设备、工具准备 B.计划准备 C.资料准备 D.资金准备

228、按照《物业管理条例》的规定，物业服务企业在承接物业时，应对物业共用部位进行查验，其主要内容是（ A ）。

A.园林绿化工程 B.电气照明工程

C.火灾报警系统 D.物业质量保修文件

229、物业查验的主要内容包括（ C ）。

A.业主车辆停放场 B.业主专有区域

C. 公共卫生间 D.业主个人所有庭院

230、物业查验的过程中，（ A ）查验是对查验对象外观的检查，一般采用目视、触摸等方法进行。

A.观感 B.使用 C.检测 D.试验

231、新建物业承接检验中，物业服务企业对物业进行查验之后将发现的问题提交（ A ）处理。

A.建设单位 B.业主大会 C.施工单位 D.项目负责人

232、在物业服务企业发生更迭时，新的物业服务企业必须在满足（ D ）的情况下方可实施承接查验。

A.物业的产权单位与原有物业服务企业完全解除了物业服务合同

B.物业的业主大会与原有物业服务企业完全解除了物业服务合同

C.原有物业服务企业退出物业管理工作

D.物业的产权单位或业主大会与原有物业管理机构完全解除了物业服务合同并且同新的物业服务企业签订了物业服务合同

233、移交的物业资料包括产权资料，（ C ）、设计、施工资料和机电设备资料

A.技术资料 B.物业共用部位

C.竣工验收资料 D.共用设施设备

234、在物业管理工作的移交过程中，以下不属于新建物业的移交对象是（ B ）。

A.机电设备资料 B.共用设施设备

C.竣工验收资料 D.设计、施工资料

235、下列选项中，属于物业服务企业更迭时管理工作应移交的管理资料是（ C ）。

A.装修申请表 B.固定资产清单

C.设备维修记录 D.验收报告

236、物业服务企业更迭时，管理工作应移交的合同协议书是指（ C ）。

A.对外签订的合同、协议原件

B.对外签订的合同、协议原件及附件

C.对内对外签订的合同、协议原件

D.对内对外签订的合同、协议原件或附件

237、物业服务企业更迭时，管理工作需移交的物资财产不包括（ B ）。

A.通信器材 B.办公设备 C.物业管理软件 D.欠收款项

238、物业服务企业更迭时管理工作移交，如承接的部分物业项目还在保修期内，承接单位应与建设单位移交单位共同签订（ A ），明确具体的保修项目、负责保修的单位及联络方式、保修方面遗留问题的处理情况。

A.移交协议 B.保修协议 C.继续维修合同 D. 验收协议

239、物业工程质量保修分为两部分：一是物业服务企业承接管理的物业共用区域及共用设施设备等部门；二是业主从建设单位购头的产权专有部分。这两部分的保修事务都应由（ D ）负责。

A.业主大会 B.施工单位 C.物业服务企业 D.建设单位

240、以下关于前期物业管理的特点叙述不正确的是（ C ）。

A.前期物业管理的时间上和管理上均是一个过渡时期和过程

B.前期物业管理的职责是在新建物业投入使用初期建立物业管理服务体系并提供服务

C.在前期物业管理阶段，不需要投入较大人力、财力、物力等资源，管理成本相对较低

D.前期物业管理的特定内容是以后常规期物业管理的基础，对常规物业管理有着直接和重要的影响

241、前期物业管理的职责是在新建物业投入使用初期建立物业管理服务体系并提供服务、其介于（ A ）与常规物业管理之间。

A.早期介入 B.竣工验收 C. 销售 D.投入使用

242、下列选项中，有关房屋种类的划分叙述正确的是（ A ）

A.按房屋的用途分为：居住用途、商业用途、工业用途和其他用途

B.按房屋的层次和高度可分为：单层建筑、多层建筑和高层建筑

C.按房屋承重受力方式可分为：墙承重结构、砖木结构、筒体结构或架结构承重和大空间结构承重

D.按房屋的建筑结构类型和材料可分为：构架式承重结构、混合结构、钢

筋混凝土结构和其他结构

243、下列不属于房屋的基本组成部分的是（ B ）。（题目设计不够严谨，建议不纳入考核）

A.装修部分 B.承重部分 C.结构部分 D.设施设备部分

244、根据各类房屋的结构、装修、设备等组成部分的完好及损坏程度，房屋的完损登记分为（ D ）类

A.2 B.3 C.4 D.5

245、物业管理过程中应提倡的主要维修养护方式是（ B ）。

A.事后维修 B.预防性维修 C.紧急抢修 D.使用中维修

246、对已在使用的设施设备来说，修理周期是指（ D ）之间的间隔时间。

A.从开始使用到第一次大修 B.两次相邻计划修理
C.两次相邻修理 D.两次相邻大修

247、维修保养人员进入现场后，在（ B ）个工作日内提供所保养设备的现状报告，并对存在问题提出解决方案，由有关领导确认。

A.3 B.5 C.7 D.14

248、维修保养人员接到运行人员通知后，应在（ B ）小时内解决严重故障。

A.1 B.2 C.3 D.4

249、按检查时间的间隔，将设备的检查分为（ C ）和定期检查。

A.不定期检查 B.季度检查 C.日常检查 D.年度检查

250、在设备运行中或基本不拆卸的情况下，采用先进的信息采集、分析技术掌握设备运行状况，判定产生故障的原因、部位，预测、预报设备未来状态的技术等特点，称为（ B ）。

A.设备的状态监测 B.故障诊断技术
C.设备的检查 D.定期预防性试验

251、常见的共用设施设备管理的模式主要有自行管理模式和（ C ）。

A.委托管理模式 B.承包管理模式

C.外包管理模式 D.授权管理模式

252、共用设施设备外包管理合同实施应注意的问题是（ B ）。

A.在签订合同时要注意保证签约主体与实施主体一致

B.建立定期效果评估制度

C.在合同中应明确因设施设备故障、事故造成的人员、财产等损失，明确在出现情况时的责任方，以免在出现问题时产生纠纷

D.委托方应尽量保留受托方在服务过程中的有关质量记录文件

253、按供电性质的不同，物业的供电可分为（ C ）。

A.高压供电和低压供电

B.单回路供电和双回路供电

C.长期供电和临时供电

D.无自备电源供电和有自备电源供电

254、电梯按拖动方式划分，可分为直流电梯、交流电梯和（ C ）电梯。

A.乘客 B.单机控制 C.液压 D.集选控制

255、（ D ）是较为常用的灭火装置、对范围不大的初期火灾灭火效果好。

A.消火栓系统 B.自动喷洒灭火系统

C.防排烟系统 D.手提式灭火器

256、下列有关空调系统管理工作的主要内容，叙述有误的是（ D ）。

A.建立空调系统技术档案

B.根据物业性质和人流规律等特点，确定每年空调的开停日期和每日的开停时间

C.在空调设备新装和改装时要重点考虑用电负荷问题和噪声污染问题

D.尽可能消除或减少空调房间内各种干扰源的影响

257、对安全防范服务中安防人员的要求，以下叙述不正确的是（ A ）。

A.服从领导、听从指挥

B.办事高效，坚持原则。礼貌待人

C.执勤时整洁着装、佩戴工牌号

D.执勤中认真履行职责。不脱岗、不做与工作无关的事情

258、消防工作的指导原则是（ B ）。

- A.安全第一，预防为主 B.预防为主，防消结合
- C.安全第一，防消结合 D. 预防第一，安全为主

259、对消防安全检查的要求，以下叙述不正确的是（ B ）。

- A.对重点设施设备和机房进行深层次的检查，发现问题立即整改
- B.对重点设施设备和机房进行深层次的检查、发现问题时，在规定时间内进行整改
- C.对消防隐患问题，立即处理
- D.深入楼层对重点消防保卫部位进行检查，必要时应做系统调试和试验

260、消防器材的配置应结合物业的火灾危险性。针对易燃易爆物品的特点进行合理。一般在住宅区内，多层建筑中每层楼的消火栓(箱)内均配置（ B ）瓶灭火器。

- A.1 B.2 C.3 D.4

261、以下不属于消防安全检查的基本程序的是（ A ）。

- A.对检查出的消防问题在规定时间内进行整改，对不及时整改的应予以严肃处理。对问题严重或不能及时处理的应上报有关部门
- B.确定被检查的部位和主要检查内容得到检查
- C.对重点设施设备和机房进行深层次的检查，发现问题立即整改
- D.确定被检查的部位和主要检查内容得到检查

262、有关车辆管理注意事项的叙述中，错误的是（ A ）。

- A.车主首次申请办理停车年卡或月卡时，应提交本人身份证、驾驶证、车辆行驶证复印件，并签订停车位使用协议，建立双方车辆停放服务关系
- B.车辆停放必须符合消防管理要求，切忌堵塞消防通道
- C.车辆管理的交通标识及免责声明应充足明显，避免发生法律纠纷
- D.对于电梯直接通往室内停车库的小区，必须做好电梯入口的安全防范监控措施。避免不法人员直接从地下车库进入楼内

- 263、在消防安全预案中，以下属于重点防火部位的是（ D ）。
- A.商场 B.酒店 C.写字楼 D.卡拉 OK 厅
- 264、对物业管理区域内出入紧急停放的车辆，宜采用（ C ）管理服务。
- A.出入登记 B.出入限制 C.出入卡证 D.出入收费
- 265、在清洁工作日常管理中，（ A ）应覆盖小区主要室内外公共区域。
- A.日检 B.月检 C.年检 D.专项抽检
- 266、下列选项中，对清洁卫生服务管理基本方法叙述正确的是（ B ）。
- A.清洁卫生服务管理的基本方法可分为外包管理及委托管理两大类
- B.外包管理是将清洁工作交由专业清洁公司具体实施
- C.外包管理的重点不仅要监督检查，更要强化清洁服务工作
- D.物业服务企业无须对外包的清洁卫生项目进行服务
- 267、下列不属于清洁工作日常管理构成的是（ C ）。
- A.日检 B.月检 C.年检 D.专项抽检
- 268、如发现白蚁又未能确定蚁巢地点，或者知道蚁巢地点又不能将其挖出时，可采用（ C ）来防治白蚁。
- A.挖巢法 B.药杀法 C.诱杀法 D.生物防治法
- 269、对蟑螂的防治方法，以下叙述错误的是（ C ）。
- A.对建筑物各种孔缝进行堵眼、封缝，防治蟑螂入内
- B.严格控制食物及水源，及时清理生活垃圾，消除蟑螂食物
- C.利用灭蟑的天敌、杀虫涂料及毒饵粘捕等进行化学防治
- D.彻底整顿室内卫生，清楚残留卵夹，控制和减少高峰季节的蟑螂密度
- 270、下列不是绿化管理基本要求的是（ C ）。
- A.保持植物正常生长
- B.创建社区环境文化，加强绿化保护宣传
- C.督促业主进行种草植树活动
- D.加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁工作
- 271、在学校绿化管理中，对校区布局紧凑、人员活动较多的区域，应采用

(C) 管理。

A.自然式 B.规划式 C.精品式 D.监督式

272、工厂绿化植物受周围环境影响较大，其植物绿化功能以(A)为主，在植物选用上多选用生长快、成活率高、抗性强的树种。

A.环保 B.美化环境 C.减轻污染 D.降低噪音

273、前期物业管理的风险有许多方面，但最主要的是(B)。

A.项目接管的不确定性带来的风险
B.合同风险
C.物业管理日常运作过程中存在的风险
D.专业服务咨询的风险

274、日常物业管理的风险中，(C)是物业管理运作中常见的现象。

A.管理费收缴风险
B.物业管理员工服务存在的风险
C.物业管理服务项目外包存在的风险
D.替公用事业费用代收代缴存在的风险

275、物业管理企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，要承担相应的法律责任，这体现了(C)。

A.管理费收缴风险
B.管理项目外包存在的风险
C.物业管理员工服务存在的风险
D.公共媒介在宣传报道中的舆论风险

276、下列对物业管理风险防范的措施叙述中，不正确的是(C)。

A.适当引入市场化的风险分担机制
B.建立健全并严格执行物业服务企业内部管理的各项规章制度和岗位责任制
C.风险管理是一门新兴的管理学科，它是以科学分析为基础，观察实验、经验积累为手段

D.物业管理相关合同在订立前要注重合同主体的合法性、合同服务的约定应尽可能详尽，避免歧义

277、紧急事件能否发生、何时何地发生、以什么方式发生，发生的程度如何，均是难以预料的，具有极大的（ C ）。

A.偶然性 B.随机性 C.偶然性和随机性 D.不确定性

278、紧急事件控制的一个重要工作是（ A ）。

A.沟通 B.及时处理 C.控制 D.成立处理小组

279、物业服务企业在处理火警时首先要了解和确认起火（ B ）、范围和程度

A.原因 B. 位置 C.时间 D.材料

280、紧急事件发生时，物业服务公司首先应（ D ），立即启动相应行动计划。

A.指定责任人 B.立即启动应急预案
C.向外界发布信息 D.确认危机类型和性质

281、在物业管理服务活动中，沟通是一种常见的管理服务行为。下列选项中，不属于物业管理客户沟通内容的是（ B ）。

A.与业主大会和业主委员会物业管理事务的沟通交流
B.与施工单位就后期物业维修保养等问题的沟通交流
C.与建设单位就早期介入、承接查验、物业移交等问题的沟通交流
D.与市政公用事业单位、专业服务公司等相关单位和个人的业务沟通交流

282、沟通的内容、形式和方法是复杂多变的，在客户表达混乱或语无伦次时，要有礼貌地与客户谈话，弄清主题和要求，也可以重新组织谈话或转换话题，这属于沟通方法中的（ C ）。

A.倾听 B.表示同情 C.提问 D.解决问题

283、物业管理应区分不同沟通对象进行分析研究，针对客户特点和要求，定期走访客户，与建设单位的沟通主要集中在（ B ）阶段。

A.早期介入 B.前期物业管理

C.建设阶段 D.物业管理全过程

284、客户需要公平的礼遇，而不是埋怨、否认或找借口，这体现了客户需要（ A ）的需求。

A.被倾听 B. 迅速反应化 C.被关心 D.服务人员专业

285、客户满意度调研的核心是（ B ）。

A.以客户为中心的组织

B.对竞争对手的相应绩效指标进行分析

C.确定服务在多大程度上满足了顾客的欲望和需求

D.公司应当同抱怨甚至拒绝服务或正打算转向其他服务企业的客户进行接触，了解发生这种情况的原因

286、客户满意调查过程的成败首先取决于(C)。

A.结果的分析 B.客户满意过程再评估

C.调查的策划 D.客户满意度调研

287、完成客户满意度调查最重要的步骤之一是（ C ）。

A.客户满意度调查的策划

B.客户满意过程再评估

C.报告反馈与实施战略行动计划

D.客户期望的了解

288、下列属于面谈问卷式优点的是（ D ）。

A.方便答卷者

B.数据收集迅速

C.可以减少误差并提高数据的完整性

D.可以深入征询意见，获得额外的信息

289、人力资源管理中组织人员招聘的第一步是（ B ）。

A.设计应聘申请表 B.公布招聘信息

C.对应聘者进行初审 D.确定选拔方法

290、在设计应聘申请表时，应注意的是（ A ）。

- A.内容的设计要根据职务说明书来确定
- B.在设计申请表时要考虑申请表的逻辑性
- C.力求能真实全面反映应聘者的信息
- D.便于找出符合职位技术和经验要求的应聘者

291、对应聘者进行初审的目的是（ C ）。

- A.对应聘者的一种初步了解
- B.对应聘者是否符合职位基本要求的一种资格审查
- C.筛选出那些背景和潜质都与职务所需条件相当的候选人
- D.了解应聘者是否掌握应聘岗位所必须具备的基础知识和专业知识

292、下列选项中，不属于筛选申请表的方法是（ C ）。

- A.注明可疑之处
- B.关注与职业相关的问题
- C.分析简历结构
- D.判断应聘者的态度

293、物业服务企业在员工入职时应明确告知，员工辞职应当提前（ D ）日以书面形式通知企业。

- A.7
- B.10
- C.15
- D.30

294、（ B ）是指在新员工上岗前，为其提供基本的知识培训。

- A.入职培训
- B.职前培训
- C.试用培训
- D.员工培训

295、试用培训的内容包括（ D ）。

- A.公司发展史
- B.职业礼节礼貌
- C.公司企业文化
- D.岗位工作职责及工作要求

296、下列属于操作层及一般管理层员工知识培训内容相同部分的是（ A ）。

- A.物业管理基础知识
- B.房屋维护与管理知识
- C.物业管理企业财务管理
- D.物业管理法规知识

297、（ A ）是物业管理企业培训中常用的培训方法，具有系统性、连贯性特点，多用于知识培训。

- A.课堂教学法
- B.师徒式培训法

C.现场教学法 D.特别任务教学

298、培训效果评估的主要目的是（ D ）。

- A.评估被培训者工作行为的改进程度
- B.评估企业的经营绩效是否得到了改善
- C.评估被培训者对培训知识的掌握程度
- D.研究和分析员工在经过培训后其行为是否发生了变化

299、员工薪酬管理，是企业管理者对员工薪酬的支付标准、发放水平、要素结构进行确定、分配和调整的过程，即对基本工资、绩效工资、激励性报酬和（ C ）等薪资加以确定和调整的过程，

- A.奖励 B.奖金 C.福利 D.年终奖

300、对于物业管理企业中员工薪酬管理的目标，以下叙述错误的是（ D ）。

- A.吸引高素质人才，稳定现有员工队伍
- B.努力实现组织目标和员工个人发展目标的协调
- C.使员工安心本职工作，并保持较高的工作业绩和工作动力
- D.为进行薪酬调查建立统一的职位评估标准，使不同职位之间具有可比性，为确保薪酬的公平性奠定基础

二、多项选择题（ 每题 2 分，每题有 2 个或 2 个以上备选项符合题意，多选、少选、错选均不得分。）

1、根据《物业服务收费管理办法》的规定，物业服务企业应当按照政府价格主管部门的规定实行明码标价，将（ ABCD ）等有关情况进行公示。

- A. 服务内容 B. 服务标准 C. 收费项目 D. 收费标准

2、前期物业管理中的合同风险具体包括（ ABC ）。

- A. 合同期限 B.合同订立的风险
- C.合同执行的风险 D.合同续签的风险

3、税务行政主管部门有权依法对物业服务企业进行（ ABD ）。

- A. 价格工作的监督、指导 B. 定期、不定期的税务检查和指导

C. 企业经营现状的检查 D. 违反税务规定行为的处罚

4、物业服务企业进行成本控制，不能以（ CD ）为代价。

- A. 降低行政办公费 B. 降低公共区域秩序维护费
- C. 降低服务质量 D. 降低业主和使用人的满意度

5、物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途时，应当（ AC ）。

- A. 提请业主大会讨论决议
- B. 提请业主委员会讨论决议
- C. 得到同意后，由业主依法办理有关手续
- D. 得到同意后，由物业服务企业依法办理有关手续

6、根据《物业管理条例》，以下表述中正确的是（ ABCD ）。

- A. 业主可以委托代理人参加业主大会会议
- B. 业主对共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权。

- C. 从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书
- D. 业主大会、业主委员会不得从事与物业管理无关的工作

7、业主管理规约应当对（ ABCD ）等事项进行规定。

- A. 物业的使用、维护、管理 B. 业主的共同利益
- C. 业主应当履行的义务 D. 违反公约应当承担的责任

8、住宅专项维修资金的使用，应当遵循（ ABD ）的原则，任何单位和个人不得挪作他用。

- A. 受益人和负担人相一致 B. 方便快捷
- C. 福利性 D. 公开透明

9、关于酬金制，下列说法中正确的有（ ABCD ）。

- A. 在物业服务资金中，物客企业只收取酬金，其余用于合同支出
- B. 服务资金中的节余或不足部分由业主享有或承担
- C. 对业主而言这种收支情况较透明
- D. 对企业而言这种收入具有相对固定性

- 10、对装修人员的管理，大体可以从以下几个方面着手：（ AB ）
- A. 身份登记 B. 行为约束 C. 书面警告 D. 小额罚款
- 11、业主对专有部分的所有权。即业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，有权对专有部分（ ABCD ）。
- A. 占有 B. 使用 C. 收益 D. 处分
- 12、《物权法》规定应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意的事项有（ AD ）。
- A. 筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金
B. 制定和修改管理规约
C. 选举业主委员会和更换业主委员会成员
D. 改建、重建建筑物及其附属设施
- 13、业主委员会委员应当具备的条件有（ ABC ）。
- A. 具有完全民事行为能力
B. 具备必要的工作时间
C. 遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务
D. 具有中学以上的文化程度
- 14、住宅专项维修资金管理实行（ ABC ）原则。
- A. 专户存储 B. 政府监督 C. 所有权人决策 D. 业主委员会监督
- 15、在物业管理活动中，虽然不可能完全消除风险，但可以通过努力把风险缩减到最小的程度。这就要求物业服务企业（ ABCD ），以保证物业管理活动和人们生活的正常进行。
- A. 主动认识风险 B. 积极管理风险
C. 有效控制风险 D. 有效防范风险
- 16、物业管理，顾名思义，是以物业作为管理的对象和内容物业管理企业必须要具备的（ ABCD ）基本的专业能力
- A. 保证建筑物及设施的安全使用 B. 保证设施设备的正常运行
C. 延长建筑物及设施的使用寿命 D. 节省建筑物及设施的使用成本

17、下关于业主“自治”下列说法正确有（ AB ）

- A. 业主可自行管理建筑物及其附属设施
- B. 也可委托物业服务企业或其他管理人管理
- C. 业主必须自己亲自做打扫公共卫生和维修公共设备等工作才叫“自治”
- D. 目前的法律法规体系不支持业主“自治”，所以业主必须委托物业公司来管理小区。

18、近代物业的产生正是为了（ BC ）的矛盾应运而生的。

- A. 开发商和买房人
- B. 解决物业产权多元化
- C. 公共设施设备社会化
- D. 个别业主之间

19、物业管理生命周期分为（ ACD ）三个阶段。

- A. 早期介入
- B. 中期介入
- C. 前期物业管理
- D. 常规物业管理

20、下列选项中属于物业管理的专业价值是（ ABCD ）

- A. 物业设施管理
- B. 物业资产管理
- C. 客户关系管理
- D. 客户行为管理

21、限制业主行使共同管理权的依据是（ BC ）。

- A. 业主大会规程
- B. 管理规约
- C. 业主大会议事规则
- D. 物业管理条例

22、物业服务企业不履行或者不完全履行以下（ ABCD ）义务，物业服务企业则存在违约行为。

- A. 物业服务合同约定的义务
- B. 物业服务企业公开作出的承诺
- C. 物业服务企业制定的服务细则
- D. 业主大会制定的管理规约的规定

23、实行物业服务收费酬金制，在收取的物业服务资金中包括（ CD ）。

- A. 物业服务企业的利润
- B. 企业员工的奖金
- C. 物业服务支出
- D. 物业服务企业的酬金

24、不动产相邻各方应当按照（ ABCD ）原则，正确处理截水、排水、通行、采光等方面的相邻关系。

- A. 有利生产 B. 方便生活
- C. 团结互助 D. 公平合理

25、规避侵犯业主的物业管理知情权法律责任风险，物业服务企业应该做到（ ABCD ）。

- A. 采取合理公布方式 B. 按期公布公开资料
- C. 公开资料真实可信 D. 业主预审公开资料

26、以下阐述物业服务人与业主之间委托关系正确的是（ ACD ）。

- A. 物业服务人按业主指示管理物业
- B. 物业服务人是物业管理责任主体
- C. 业主义务委托并不实现义务转移
- D. 业主是物业养护维修的责任主体

27、从物业管理的实践来看，（ ACD ）是物业项目形成完整、舒适、便利等功能的先天制约阶段

- A. 规划设计 B. 立项决策 C. 建筑施工 D. 竣工验收

28、《物业承接查验办法》规定，新建物业应具备（ ABC ）等条件，才能实施承接查验。

- A. 竣工验收合格，取得准许使用文件
- B. 市政公用设施按规划要求建成
- C. 公用服务设施按规划要求建成
- D. 签订物业服务合同

29、物业管理机构更迭时承接查验需要移交（ ABD ）等资料。

- A. 物业原始资料 B. 业主资料
- C. 属于物业公司的财务管理资料 D. 属于业主的财务管理资料

30、日常物业管理期档案主要包括（ ABC ）。

- A. 物业运行记录档案 B. 物业维修记录档案

C. 物业服务记录档案 D. 物业承接查验期档案

31、物业服务人通过客户沟通、(ABCD)等手段,不断改进工作,提升管理服务水平,获取更大的经济效益和社会效益。

A. 投诉处理 B. 客户关系维护
C. 满意度调查 D. 客户服务创新

32、在追究物业服务企业的自然灾害防治法律责任时,除了要考虑不可抗力因素,还要考虑(BCD)等因素进行综合分析判断。

A. 意外事件 B. 是否在物业服务企业服务范围内
C. 受损方有无过错 D. 受损方过错程度

33、实行物业服务费用包干制的,物业服务费的构成包括(ABD)。

A. 物业服务成本 B. 法定税费
C. 物业服务支出 D. 物业服务企业的利润

34、物业服务合同到期或因某些原因终止时,物业服务企业应当将(ABC)等,交还给业主委员会。

A. 物业管理用房 B. 余留的专项维修资金
C. 承接验收时的图纸 D. 企业员工的档案资料

35、以下关于房屋附属设施设备预防性计划维修养护的表述正确的是(ABCD)。

A. 房屋附属设施设备预防性计划维修养护是为了防止设备设施意外损坏,按照预定计划进行的一系列预防性修理、养护和管理的组织措施和技术措施。

B. 实行预防性计划维修养护目的,是为了保证物业管理区域呢的设备设施能正常工作,避免设备遭受不应有的破坏,充分发挥设备潜力

C. 实行预防性计划维修养护制度,可以延长设备修理间隔期、降低修理成本和提高维修质量

D. 进行计划维修养护的次序和期限是根据设备的功能、特点、规格与使用条件而定的

36、房屋附属特种设备的使用单位应当对使用中的特种设备(ABCD)。

- A. 进行经常性日常维修保养
- B. 定期自行检查
- C. 发现异常及时处理
- D. 对安全附近等进行定期校验并做记

37、从消防管理的角度看，高层建筑的特点(ABCD)

- A. 火险因素多
- B. 火势蔓延快
- C. 救火难度大
- D. 人员疏散比较难

38、物业管理区域内的房屋附属设备设施应当定期巡回检查，主要检查(ABC)等情况，并做相应记录。

- A. 仪表是否正常工作
- B. 设备运转有无异常噪声
- C. 设备运转有无异常发热
- D. 设备是否需要大修

39、不动产相邻各方应当按照(ABCD)原则，正确处理截水、排水、通行、采光等方面的相邻关系。

- A. 有利生产
- B. 方便生活
- C. 团结互助
- D. 公平合理

40、关于物业服务合同的说法，正确的有(ABCD)。

- A. 物业服务合同是平等主体之间签订的民事合同
- B. 物业服务合同应为要式合同
- C. 物业服务合同为有偿合同
- D. 物业服务合同是双务合同

41、前期物业管理的意义有(ABCD)。

- A. 前期物业管理是后期管理的基础
- B. 满足物业不间断管理的需要
- C. 维护小区的整体形象，推动租售
- D. 为物业服务企业树立形象，赢得声誉创造机会

42、通过招标投标方式选择物业服务企业的，招标人应当按照规定时限完成物业管理招标投标工作，以下正确的有(BCD)。

- A. 新建现售商品房项目应当在现售前 60 日完成；
- B. 新建现售商品房项目应当在现售前 30 日完成；

- C. 预售商品房项目应当在取得《商品房预售许可证》之前完成；
- D. 非出售的新建物业项目应当在交付使用前 90 日完成。

43、物业服务合同中，承担违约责任的方式有（ BCD ）。

- A. 罚款
- B. 继续履行物业服务合同
- C. 赔偿损失
- D. 支付违约金

44、物业管理早期介入的必要性有（ ABCD ）。

- A. 为接管验收打下基础
- B. 有利于后期物业管理工作的顺利进行
- C. 完善物业的使用功能
- D. 为保证物业正常运行打下基础

45、物业管理招标的主体包括（ ABC ）。

- A. 物业所有权人
- B. 物业建设单位
- C. 业主大会
- D. 业主委员会

46、房地产中介服务人员在房地产中介活动中不得有下列行为：
（ ABCD ）。

- A. 索取、收受委托合同以外的酬金或其他财物，或者利用工作之便，牟取其他不正当的利益；
- B. 允许他人以自己的名义从事房地产中介业务；
- C. 同时在两个或两个以上中介服务机构执行业务；
- D. 与一方当事人串通损害另一方当事人利益。

47、在住宅小区的出入管理中，安防人员应（ ABCD ）。

- A. 熟悉国家有关法律法规、本小区公共秩序管理服务规章制度
- B. 熟悉本岗位工作规程及相关安防设施设备的使用方法
- C. 合理控制出入管理环节，认真履行岗位职责
- D. 发现异常情况及时采取相应防范措施

48、典型紧急事件的处理包括对火警、燃气泄漏、电梯故障、噪声侵扰、电力故障、（ ABCD ）和台风袭击等典型紧急事件的处理。

- A. 浸水漏水 B. 高空坠物 C. 交通意外 D. 刑事案件

49、早期介入的风险包括（ CD ）。

- A. 合同订立的风险 B. 合同执行的风险
C. 专业服务咨询的风险 D. 项目接管的不确定性带来的风险

50、以下属于物业管理早期介入的内容的是（ ABC ）。

- A. 察看工程建设现场
B. 设计管理模式，草拟和制定管理制度
C. 建立服务系统和服务网络
D. 竣工验收

51、业主养宠物扰民，物业服务公司可以（ ABC ）。

- A. 物业公司有义务制止不文明行为
B. 向有关行政主管部门报告
C. 通过合同和管理规约约定不按照文明养犬的规定饲养宠物的责任
D. 制止不文明养犬户的养犬行为

52、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别有（ ACD ）。

- A. 订立合同的当事人不同 B. 前期物业服务合同必须通过招投标
C. 合同期限不同 D. 合同内容不同

53、开发建设单位在前期物业管理活动中应当承担的义务有（ ABCD ）。

- A. 依法选聘物业服务企业 B. 制定临时管理规约
C. 承担保修期间的物业保修责任 D. 按规定配置物业管理用房

54、下列选项属于禁止从住宅专项维修资金中列支的费用的是（ ABCD ）。

- A. 物业竣工保修期内的住房共用部位、共用设施设备维修的费用
B. 公用事业等管线和设施设备的维修、养护费用
C. 人为损坏共用设施设备所需的修复费用
D. 物业服务合同中约定的从物业服务费用中支出的维修费用

55、下列关于物业管理服务费的描述正确的有（ ABCD ）。

- A. 依照物业服务合同交纳物业服务费是业主应尽的义务

- B. 经书面催交，业主无正当理由拒绝缴纳的，人民法院应当支持
- C. 物业使用人欠费的，业主承担连带责任
- D. 已竣工尚未出售的物业，物业服务费由建设单位全额交纳

56、物业服务企业建立公共关系的主要方法包括（ ABC ）。

- A. 日常工作例会、工作函件
- B. 机构成立撤销及人事更替的告知
- C. 节假日拜访、社区活动策划
- D. 在新闻媒体上刊登广告

57、2021 年 1 月 1 日《中华人民共和国民法典》施行后，以下同时废止的有（ ABCD ）。

- A. 《中华人民共和国民法通则》
- B. 《中华人民共和国合同法》
- C. 《中华人民共和国物权法》
- D. 《中华人民共和国侵权责任法》

58、将在 2021 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国民法典》中提到物业服务人包括（ AB ）。

- A. 物业服务企业
- B. 其他管理人
- C. 政府管理部门
- D. 开发建设单位

59、将在 2021 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国民法典》中，以下属于典型合同的有（ ABCD ）。

- A. 买卖合同
- B. 租赁合同
- C. 中介合同
- D. 物业服务合同

60、物业服务企业在物业管理活动中与（ ABCD ）是平等的法律关系。

- A. 开发建设单位
- B. 业主委员会
- C. 供水公司
- D. 专业外包公司

61、以下所有权属于全体业主所有的是（ ACD ）

- A. 物业管理用房
- B. 房屋质量保证金
- C. 利用公共部位经营所得公共收益
- D. 专项维修资金

62、物业投标文件包括的内容有（ ABC ）。

- A. 投标函
- B. 投标报价
- C. 物业管理方案
- D. 前期物业服务合同

63、管理规约应当对下列事项作出约定。（ ABCD ）

- A. 建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；
- B. 专项维修资金的筹集、使用方案，共有部分的经营与收益分配、使用；
- C. 物业管理区域内有关环境卫生、噪声、宠物饲养、安全管理等业主的权利与义务；
- D. 违反管理规约应当承担的责任；

64、物业管理的基本环节包括（ ABCD ）。

- A. 物业管理早期介入
- B. 物业的接管验收
- C. 前期物业管理
- D. 后期物业管理

65、居（ 村 ）民委员会依法协助街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关的下列工作（ ABCD ）。

- A. 配合开展物业管理区域的划分工作；
- B. 参与首次业主大会会议筹备工作，推荐业主委员会委员人选；
- C. 指导、监督业主大会、业主委员会依法开展工作；
- D. 依法参加业主大会、业主委员会会议。

66、《广西物业管理条例》所称“共用部位”，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，主要包括（ ABCD ）。

- A. 住宅的基础
- B. 承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶
- C. 架空层、避难层
- D. 户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道

67、业主委员会由业主大会会议依法选举产生，对业主大会负责，受业主大会监督，履行下列主要职责（ ABCD ）。

- A. 召集业主大会会议，报告物业管理实施情况、业主委员会履职情况；

B. 与业主大会选聘、续聘的物业服务人签订物业服务合同，与退出的物业服务人进行交接；

C. 监督管理规约的实施，对违反管理规约的行为进行制止；

D. 组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用。

68、《广西物业管理条例》规定，业主大会会议可以采用（ ABD ）方式召开。

A. 集体讨论 B. 书面征求意见 C. 电话访问 D. 互联网

69、物业服务人应当自物业交接后三十日内，持以下资料的复印件并加盖公章，向物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门办理物业承接查验备案。（ BCD ）

A. 前期物业服务合同 B. 物业承接查验协议

C. 建设单位移交资料清单 D. 查验、交接记录

70、下列有关物业紧急事件的说法，正确的是（ ACD ）。

A. 在发生紧急事件时，物业服务企业应尽可能努力控制事态的恶化和蔓延，在最短的时间内恢复正常

B. 在紧急事件发生后，应由几名物业管理人做好统一的现场指挥，安排调度，以免造成混乱

C. 在发生紧急事件时，物业管理人员不能以消极、推脱甚至是回避的态度来对待，应主动出来，及时处理

D. 处理紧急事件应以不造成新的损失为前提，不能因急于处理，而不顾后果，造成更大损失

71、以下（ BCD ）属于邀请要约。

A. 投标 B. 拍卖 C. 招标公告 D. 寄送的价格目表

72、物业管理招标的主体包括（ BCD ）。

A. 物业服务企业 B. 物业建设单位

C. 业主大会 D. 物业所有权人

73、下列（ ABCD ）是物业服务企业的义务。

- A. 按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。
- B. 接受业主、业主大会和业主委员会对履行合同的情况进行监督
- C. 重大管理措施提交业主大会审议决定
- D. 接受政府主管部门监督指导

74、关于物业服务合同的说法，正确的有（ ABCD ）。

- A. 物业服务合同是平等主体之间签订的民事合同
- B. 物业服务合同应为要式合同
- C. 物业服务合同为有偿合同
- D. 物业服务合同是双务合同

75、政府在物业管理法律关系中的重要地位不容忽视，主要表现在（ BCD ）。

- A. 对业主和业主大会的监督和指导
- B. 对物业服务企业的监督和管理
- C. 对普通居住物业服务价格的监管
- D. 对物业使用与维护行为的监督和管理

76、前期物业服务合同与物业服务合同的主要区别包括（ ABCD ）。

- A. 合同签订主体不同
- B. 合同的内容不同
- C. 合同存在阶段不同
- D. 合同履行期限不同

77、首次业主大会会议筹备组由以下（ ABCD ）代表组成。

- A. 业主
- B. 建设单位
- C. 物业服务企业
- D. 街道办事处或乡镇政府、居民委员会

78、《物业管理条例》规定对物业管理区域内违反有关治安环保、物业装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为，物业服务企业应履行（ ABC ）。

- A. 告知义务
- B. 制止义务
- C. 报告义务
- D. 上诉义务

79、下列不属于业主委员会职责的是（ BD ）。

- A. 召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况
- B. 选聘或解聘物业服务企业

C. 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同

D. 决定专项维修资金使用、续筹方案

80、业主应当依据（ AC ）的规定对共有部分行使权利、承担义务。

A. 物权法及相关法律、法规 B. 业主大会议事规则

C. 管理规约 D. 业主委员会决议

81、关于业主对共有部分享有共有和共同管理权利的说法，正确的是（ BD ）。

A. 业主享有权利、承担义务，不履行义务的前提是放弃权利

B. 业主依据相关法律、法规等的规定行使占有、使用、收益或者处分的权利

C. 业主可以根据需要调整建设规划，改变绿地、道路、停车位等布局

D. 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有

82、《住宅质量保证书》应当包括以下（ ABCD ）内容。

A. 工程质量监督部门核验的质量等级；

B. 地基基础和主体结构在合理使用寿命年限内承担保修；

C. 正常使用情况下各部位、部件保修内容与保修期；

D. 用户报修的单位，答复和处理的时限；

83、通过招标投标方式选择物业服务企业的，招标人应当按照规定时限完成物业管理招标投标工作，以下正确的有（ BCD ）。

A. 新建现售商品房项目应当在现售前 60 日完成；

B. 新建现售商品房项目应当在现售前 30 日完成；

C. 预售商品房项目应当在取得《商品房预售许可证》之前完成；

D. 非出售的新建物业项目应当在交付使用前 90 日完成。

84、物业服务合同中，承担违约责任的方式有（ BCD ）。

A. 罚款

B. 继续履行物业服务合同

- C. 赔偿损失 D. 支付违约金

85、在住宅小区的出入管理中，安防人员应（ ABCD ）。

- A. 熟悉国家有关法律法规、本小区公共秩序管理服务规章制度
- B. 熟悉本岗位工作规程及相关安防设施设备的使用方法
- C. 合理控制出入管理环节，认真履行岗位职责
- D. 发现异常情况及时采取相应防范措施

86、业主养宠物扰民，物业服务企业可以（ ABC ）。

- A. 物业公司有义务制止不文明行为
- B. 向有关行政主管部门报告
- C. 通过合同和管理规约约定不按照文明养犬的规定饲养宠物的责任
- D. 制止不文明养犬户的养犬行为

87、下列选项属于禁止从住宅专项维修资金中列支的费用的是（ ABCD ）。

- A. 物业竣工保修期内的住房共用部位、共用设施设备维修的费用
- B. 公用事业等管线和设施设备的维修、养护费用
- C. 人为损坏共用设施设备所需的修复费用
- D. 物业服务合同中约定的从物业服务费用中支出的维修费用

88、下列关于物业管理服务费的描述正确的有（ ABCD ）。

- A. 依照物业服务合同交纳物业服务费是业主应尽的义务
- B. 经书面催交，业主无正当理由拒绝缴纳的，人民法院应当支持
- C. 物业使用人欠费的，业主承担连带责任
- D. 已竣工尚未出售的物业，物业服务费由建设单位全额交纳

89、以下所有权属于全体业主所有的是（ ACD ）

- A. 物业管理用房 B. 房屋质量保证金
- C. 利用公共部位经营所得公共收益 D. 专项维修资金

90、物业投标文件包括的内容有（ ABC ）。

- A. 投标函 B. 投标报价
- C. 物业管理方案 D. 前期物业服务合同

91、《广西物业管理条例》所称“共用部位”，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，主要包括（ ABCD ）。

- A. 住宅的基础；
- B. 承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶；
- C. 架空层、避难层；
- D. 户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道。

92、《广西物业管理条例》规定，业主大会会议可以采用（ ABD ）方式召开。

- A. 集体讨论
- B. 书面征求意见
- C. 电话访问
- D. 互联网

93、物业服务人应当自物业交接后三十日内，持以下资料的复印件并加盖公章，向物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门办理物业承接查验备案。（ ABCD ）

- A. 前期物业服务合同
- B. 物业承接查验协议
- C. 建设单位移交资料清单
- D. 查验、交接记录

94、物业服务人不得有下列行为：（ ABCD ）

- A. 将物业管理区域内的全部物业服务委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人
- B. 未依法终止物业服务合同，擅自停止服务或者退出物业管理区域
- C. 擅自提高收费标准或者扩大收费范围、重复收费、捆绑收费以及收取物业服务合同约定外的费用
- D. 采取停止供电、供水、供燃气等方式催交物业费

95、业主对其建筑物专有部分行使占有、使用、收益和处分的权利时，不得（ CD ）。

- A. 遵守物业服务企业的要求
- B. 随意改变房屋的内部装饰
- C. 危及建筑物的安全
- D. 损害其他业主的合法权益

96、管理规约应当对下列事项作出约定。（ ABCD ）

- A. 建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；
- B. 专项维修资金的筹集、使用方案，共有部分的经营与收益分配、使

用；

C. 物业管理区域内有关环境卫生、噪声、宠物饲养、安全管理等业主的权利与义务；

D. 违反管理规约应当承担的责任。

97、以下属于物业管理早期介入的内容的是（ ABC ）。

A. 察看工程建设现场

B. 设计管理模式，草拟和制定管理制度

C. 建立服务系统和服务网络

D. 竣工验收

98、开发建设单位在前期物业管理活动中应当承担的义务有（ ABCD ）。

A. 依法选聘物业服务企业

B. 制定临时管理规约

C. 承担保修期间的物业保修责任

D. 按规定配置物业管理用房

99、关于物业承接查验，以下说法正确的是（ BCD ）

A. 物业企业与建设单位应当在办理物业交接手续前签订物业承接查验协议

B. 物业承接查验协议与前期物业服务合同具有同等法律效力

C. 业主对物业承接查验活动享有知情权和监督权

D. 物业承接查验档案属于全体业主所有

100. 中共中央、国务院《关于加强和完善城乡社区治理的意见》提出，建立健全（ ABD ）议事协调机制

A. 社区党组织 B. 社区居民委员会

C. 业主大会 D. 业主委员会

101、在物业管理过程中，早期介入的作用体现于(ABCD)。

A. 优化设计

B. 有助于提高工程质量

C. 为前期物业管理做充分准备

D. 有利于了解物业情况

102、物业项目开发可行性研究阶段，以下对其早期介入方法和要点表述正确的是（ BCD ）。

- A.帮助建设单位优化设计或从使用维护等角度上对设计方案进行调整
- B.组织物业管理专业人员向建设单位提供专业咨询意见，同时对未来的物业管理进行总体策划
- C.除对物业档次定位外，还应考虑物业的使用成本
- D.选用知识面广、综合素质高、策划能力强的管理人员承担项目管理工作

103、在物业开发项目竣工验收阶段,以下属于早期介入内容的是(BCD)。

- A.完成物业管理方案及实施进度表
- B.在各单项工程完工后，参与单项工程竣工验收
- C.在分期建设的工程完工后，参与分期竣工验收
- D.在工程全面竣工后，参与综合竣工验收

104、物业管理招标的主体一般有(ABD)。

- A.物业的建设单位
- B.业主大会
- C.物业管理承包单位
- D.物业产权人

105、下列选项中,(ABCD)等项目物业的招标必须经国有资产管理部门或相关产权部门的批准，一般由产权人或管理使用单位、政府采购中心等作为招标人组织招标。

- A.政府办公楼
- B.学校
- C.口岸
- D.医院

106、常规物业管理招标的主要内容有(ABC)。

- A.物业的租赁经营
- B.财务管理
- C.项目机构的建立与日常运作机制的建立
- D.物业管理模式的设计

107、自行组织物业管理招标活动的招标人应具备的条件是(ABCD)。

- A.拥有与招标项目相适应的技术、经济、管理人员
- B.具有编制招标文件的能力
- C.具有组织开标、评标的能力

D.具有组织定标的能力

108、物业管理投标的策略及技巧中，以下不属于投标文件编写的基本要求是（ ABD ）

A.做好投标文件的保密措施

B.不可任意修改填写内容

C.确保资料的真实性

D.确保填写无遗漏、无空缺

109、招标人应当根据物业管理项目的特点和需要，在招标前完成招标文件的编制。招标文件应包括的内容有（ ABCD ）。

A. 招标活动方案，包括招标组织结构、开时间及地点

B. 物业管理服务内容及要求，包括物业内容、服务标准

C. 物业服务合同的签订说明

D. 对投标人及投标书的要求，包括投标人的资格、投标书的格式、主要内容

110、物业管理工作计划的制定大体可以分成（ ACD ）。

A.筹备期

B.计划讨论阶段

C.交接期

D. 正常运作期

111、物业管理服务模式的确定是在对项目基本情况进行深入调查分析的前提下，结合招标文件的具体要求，确定最符合物业实际情况和业主需求的管理服务点和主要措施，包括(BCD)等方面的内容。

A.物业的地段定位

B.物业的功能定位

C. 客户定位

D.服务需求定位

112、制定物业管理方案时应注意成本的控制。下列对成本控制的表述中，正确的有（ ABCD ）

A.成本费用控制要在充分调动全体职工控制成本费用的积极性的基础上进行

B.成本费用控制应与提供优质的物业管理服务相结合，不能为控制而控制，即不能为降低耗费而不提供或少提供服务

C.在成本控制方案中，应明确规定各部门和有关人员应承担的责任，赋予其相应的权限，并通过考核其责任履行情况、予以相应的奖罚，使成本费用控制的目标及相应的管理措施真实落到实处

D.在成本全面控制的基础上，对一些重要的、不正常的、不符合常规的关键性成本费用差异(例外情况)应进行重点控制

113、前期物业服务合同的主要内容中，物业基本情况包括（ABD）等方面的内容。

A. 物业名称 B.物业类型 C. 管理方式 D.建筑面积

114、下列对签订的期物业服务合同成注意事项的表述,正确的是(BCD)。

A.对业主自有物业专有部分的承接验收需在合同中约定

B.应当对物业共用部位、共用设施设备的承接验收内容、标准、责任等作出明确的约定

C.应当由建设单位支付的费用不能转嫁给业主

D. 前期物业服务合同中由业主支付的费用部分,应当注意是否符合国家法律法规的要求

115、前期物业服务合同的履行受业主入住状况及房屋工程质量等各种因素的影响。合同的期限具有不确定性，当此类因素致使前期物业服务合同无法全面履行时，物业服务企业可以通过（ABD）的方式规避风险，

A.宣告合同无效

B.宣告合同可撤销

C.提前解除合同

D. 要求补偿

116、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别表现在（ABC）。

A.前期物业服务合同的当事人是物业开发建设单位与物业服务企业

B.物业服务合同的当事人是业主（或业主大会)与物业服务企业

C. 前期物业服务合同的期限虽然可以约定，但是期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同又开始生效的，前期物业服务合同将会终止

D.物业服务合同期限由订立合同双方约定，与前期物业服务合同相比，

具有期限不明确、稳定性差等缺点

117、物业管理服务及相关活动规范是合同签订的主要目的。在签订物业服务合同时，要特别注意的主要条款包括（ ABCD ）。

A. 内容 B.费用 C.项目 D. 标准

118、物业服务合同的签订应注意的事项有（ ABCD ）。

A.对违约责任的约定
B.对免责条款的约定
C. 明确违约责任的界定及争议的解决方式
D. 明确业主委员会的权利义务

119、物业承接查验是物业服务企业对新接管项目的物业共用部位、共用设施设备进行承接查验、它分为（ AD ）两种类型。

A.新建物业的承接查验
B.竣工验收阶段的承接查验
C.入住阶段的承接查验
D. 物业服务企业更迭时的承接查验

120、在正式开展新建物业承接查验工作之前，应根据实际情况做好资料准备工作，制定查验工作流程和记录表格。其工作流程一般包括（ BCD ）。

A. 《物业承接查验记录表》
B. 《物业承接查验工作流程》
C. 《承接查验所发现的处理流程》
D.《物业查验的内容及方法》

121、在办理物业承接验收手续时、物业服务企业应接收查验的资料包括（ ABCD ）。

A.竣工总平面图
B.单体建筑、结构、设备竣工图
C. 物业质量保修文件和物业使用说明文件
D. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术文件

122、按照《物业管理条例》的规定、物业服务企业在承接物业时，应对（ ABCD ）进行查验。

- A.物业资料 B.共用设施设备
- C.物业共用部位 D.园林绿化工程

123、物业服务企业更迭时，物业查验的基本内容包括（ ABCD ）。

- A.物业资料情况
- B.物业管理用房
- C.项目机构经济运行情况
- D.物业共用部位、共用设施设备及管理现状

124、物业服务企业更迭时查验物业共用部位、共用设施设备及管理现状的主要项目内容有（ ABCD ）。

- A.绿化及设施 B.清洁卫生设施
- C.保安监控设施 D.建筑结构及装饰装修工程的状况

125、物业管理工作的移交必须在完成承接查验的前提下，在不同的主体之间进行。移交工作的情况可分为（ ABCD ）。

- A.由建设单位将新建物业移交给物业服务企业
- B.在业主大会选聘新的物业服务企业并订立物业服务合同后，将物业移交给物业服务企业
- C.在业主大会选聘新的物业服务企业并订立物业服务合同后，由业主大会将物业移交给物业服务企业
- D.在物业服务企业与业主大会终止物业服务合同、退出物业管理项目的同时，由物业服务企业向业主大会或物业产权单位移交或交接物业

126、有关物业服务企业更迭时的承接查验的准备工作的叙述，正确的是（ BCD ）

- A.物业的产权单位可与原有物业服务企业完全解除了物业服务合同即可实施承接查验
- B.在签订了物业管理服务合同之后，新的物业服务企业即应组织力量成

立物业承接查验小组

C. 查验小组成员要求具有较强的工作经验和业务能力，专业性强

D. 物业的承接查验验收小组应提前与业主委员会及原物业服务企业接触，洽谈移交的有关事项

127、同新建物业的物业管理移交一样，原物业服务企业退出后的物业管理移交也应该办理交接手续，在办理交接手续时应注意（ABCD）。

A.提出遗留问题的处理方案

B. 确认原有物业服务企业退出或留下人员名单

C. 对物业及共用配套设施设备的使用现状作出评价，真实客观地反映房屋的完好程度

D. 各类管理资产和各项费用应办理移交，对未结清的费用(如业主拖欠的物业服务费)应明确收取、支付方式

128、物业服务企业更迭时，在管理工作移交过程中应注意的是（ACD）。

A.具体移交工作中可合并进行，但要分清楚移交的主体及责任

B.原物业服务企业可向准备承接的物业服务企业直接移交

C.对物业共用部位和共用设施设备存在的问题应在签订移交协议或办理相关手续时注意作出相关安排

D.各项费用和资产的移交、共用配套设施和设备的接管、承接时的物业管理运作衔接

129、早期介入在项目的开发建设中有积极的作用，其与前期物业管理是不同的，主要表现在（CD）。

A.合作方式不同 B.取费方式不同

C.服务对象不同 D.内容作用不同

130、物业管理项目机构前期运作的内容包括（ABCD）。

A.管理制度和服务规范的完善

B.确定物业管理单项服务的分包

C.确定工程质量保修期限

D.物业管理人员的到位

131、房屋及设施设备评价参考的主要指标包括（ ACD ）。

- A.危房率 B.设备正常运转率
- C.房屋完好率 D.设施设备完好率

132、预防性维修有（ ABD ）。

- A.计划性预防维修 B.改善性预防维修
- C.完善性防维修 D.状态监测下的防维修

133、以下对维修养护计划的编制依据，表述正确的是（ ABCD ）。

- A.房屋及设施设备的修理周期亏修理间隔期
- B. 安全与环境保护的要求
- C.房屋及设施设备的技术状态
- D.房屋及设施设备的使用要求和管理目标

134、在共用设施设备的运行管理中，以下属于建立健全的必要规章制度内容的是（ ACD ）。

- A.操作人员必须遵守设施设备的操作和运行规程
- B.操作人员经培训考核合格后，才能独立上岗操作相关工作专业的设备
- C.对于连续运行的设施设备，可在运行中实行交接班制度和值巡视汇录制
- D. 实行定人、定机和凭证操作设备制度，不允许无证人员单独操作设备，对多人操作的设施设备，应指定专人负责

135、下列属于共用设施设备管理节能措施的有（ BCD ）。

- A.做好保暖隔热层
- B. 实行节能运行程序
- C.加强节能宣传和培训，树立节能意识
- D. 建立能源消耗的计划 and 考核制度

136、采用外包管理模式管理共用设施设备，通常从（ BCD ）等方面对承包方进行评估。

- A.管理风险 B.技术能力
- C. 预算价格、付款方式 D.企业品牌状况

137、下列选项中属于供配电系统主要管理工作内容的是（ACD）。

- A.制定严格的供配电运行制度和电气维修保养制度，同时建立相应的检查监督机制保证各项制度的执行
- B.建立临时用电管理制度、对任何新增加的用电都应进行用电负荷的计算，在紧急情况下可临时允许超负荷供电
- C. 定时对备用电源进行检查，对蓄电池进行充电，对备用发电机进行运行试验
- D.定期对用电计量仪表进行检查和校验，确保用电计量的准确性

138、以下对消防系统管理工作叙述正确的是（BCD）。

- A.每半年应启动排烟风机试一次
- B.设有消防控制中心的要安排 24 小时值班
- C. 对日常巡检和测试发现的问题和安全隐患，一定要在限期内整改完毕，并进行调查分析，采取措施避免错误再次发生
- D. 每年结合消防演习，对整个消防系统进行一次运行检查，对各消防设备的联动协调运行进行调试

139、物业服务企业公共秩序管理服务内容包括（ABC）。

- A.出入管理 B.施工现场管理
- C.停车管理 D. 安防系统的维护和管理

140、安全防范工作的检查方法包括（ABCD）。

- A.日检 B.周检 C.月检 D.督察

141、各类机房均应配备足够数过的灭火器材，以保证机房火灾的处置。机房内主要配备有（AD）。

- A.固定灭火器材 B.不固定灭火器材
- C.手动式灭火器 D. 推车式灭火器

142、动火安全管理中，对动火前的要求叙述正确的有（BCD）。

A.现场安全负责人和动火作业员必须经常检查动火情况，发现不安全苗头时，要即停止动火

B.防火、灭火设施不落实，周围的易燃杂物不清除。附近难以移动的易燃结构未采取安全防范措施的不能动火

C.重点部位动火必须由消防主管领导会同消防管理负责人会审，无异议才能动火

D.在高空进行焊接或切割作业时，下面的可燃物品未清理或未采取安全防护措施的不能动火

143、物业管理项目的义务消防队由项目的全体员工组成，分为(ABCD)。

A.指挥组 B.设备组和通信组

C.警戒组 D.灭火组和救援组

144、灭火预案的主要内容有(ACD)

A.灭火预案图 B.灭火器数量控制

C.灭火力量部署 D.火灾危险性及火灾发展特点

145、下列属于清洁卫生服务内容的是(ABCD)

A.外墙清洁 B.管道疏通服务

C.专项清洁工作 D.垃圾收集与处理

146、清洁卫生操作的基本方法包括(ABD)

A.全面清扫 B.泳池日常清洁

C.外包管理 D.垃圾收集与处理

147、鼠害防治的主要方法有(BCD)灭鼠法

A.挖巢 B.化学 C.生物 D.器械

148、大型公共物业有人流量大、交通疏导要求高、人为破坏绿化植物多等特点。针对这些特点，在进行绿化管理时必须注意(ACD)。

A.不宜使用果树或大花植物作绿化

B.对绿篱、灌木等进行人工造型修剪，及时清除残花败叶

C.不宜使用带刺、有毒、易断的绿化植物

D.植物养护应注重对绿地的围护，避免人为因素造成植物破坏

149、下列属于机关单位绿化管理要求的有（ ABD ）。

A.庄严 B.整洁 C.幽静 D.高雅

150、在物业管理风险中，早期介入的风险主要包括（ BC ）

A.管理费收缴风险

B.专业服务咨询的风险

C.项目接管的不确定性带来的风险

D.管理项目外包存在的风险

151、下列属于物业管理日常运作过程中存在的风险的是（ ABCD ）。

A.管理费收缴风险

B.公共媒体在宣传报道中的舆论风险

C.物业管理员工服务存在的风险

D.替共用事业费用代收代缴存在的风险

152、在物业管理风险防范中，物业服务企业应妥善处理物业管理活动相关主体间的关系，主要包括（ ABCD ）

A.妥善处理与开发建设单位的关系

B.妥善处理与市政公用事业的关系

C.妥善处理与各专业公司的关系

D.妥善处理与政府相关行政主管部门的关系

153、物业服务企业对紧急事件的处理可以分为（ ACD ）。

A.事中控制 B.结果反馈 C.事后控制 D.事先准备

154、下列对物业服务企业处理紧急事件的要求的是（ ABCD ）

A.发生紧急事件时，管理人员应主动出击，直面矛盾，及时处理

B.在紧急事件发生后应由一名管理人员做好统一的现场指挥，安排调度，以免出现“多头领导”，造成混乱

C.处理紧急事件应以不造成新的损失为前提，不能内急于处理，而不顾后果，造成更大损失

D.企业应尽可能努力控制事态的恶化和蔓延，把因事件造成的损失减少对最低限度在最短的时间内恢复正常

155、发生空坠物后，物业服务企业应（ACD）

A.尽快确定坠落物来源

B.协助有关部门尽快予以解决

C.在发生高空坠物后，有关管理人员要立即赶到现场，确定物造成的危害情况

D.事后应检查和确保在恰当位置张贴“请勿高空抛物”的标识，并通过多种宣传方式，使业主自觉遵守社会公德

156、下列选项中，属于客户沟通准备工作的是（ABCD）。

A.勤于学习、勤于思考，注意观察、了解物业区域内的业主的基本情况

B.物业服务企业中的管理人员应熟悉物业管理基本的法律法规，并能将其运用于物业管理实践

C.熟悉和掌握物业的基本情况，熟悉物业区域内各类设施设备、场地的功能、特点和要求

D.在与政府相关部门的沟通中，物业服务企业要摆正位置，对政府职能部门提出建议和要求应经过了解、调查和分析，做好沟通交流每个环节的准备

157、以下不属于物业管理沟通方法的有（ACD）。

A.提问 B.调查 C.跟踪 D. 倾听

158、物业管理企业和管理服务人员为了使沟通工作达到良好效果，在做好场地、人员、资料和相关服务工作的同时，应针对不同（BC）做好相应的准备工作。

A.要求 B.内容 C.对象 D.方法

159、物业服务企业在与客户沟通时，应注意（BCD）

A.在与业主正式沟通中，物业管理应直入主题

B.物业服务的沟通应根据沟通的对象、目的、内容和地点的不同采取相

应的方法

C. 在物业管理办公区域实施沟通时,物业管理单位应对相关场所进行必要布置到摆放有序、干净整洁、明亮舒适

D.物业管理工作人员在与客户沟通时,应注意倾听别人的谈话,不得轻易打断

160、以下选项中,属于测量客户满意方法的是(ABCD)

A.客户满意度调研 B.重要客户分析

C.竞争者分析 D.失去客户分析

161、下列选项中,属于物业客户满意度问卷调查中基本的答问格式的是(ABD)。

A.自主答卷式 B.面谈问答式

C.对比格式 D.定性答卷式

162、客户满意度调查是一个为推动以客户为中心的业务战略和长远规划而认识市场、优势、实力和机遇的过程,客户满意度调查应当注意的问题包括(ABCD)。

A.目标明确 B.持续改进 C.协同运作 D.基于事实

163、物业服务企业的招聘应根据企业发展战略、管辖项目类型、物业面积的大小、业主构成情况、收入与消费倾向、消费特点等制定招聘计划,其内容应包括(ACD)。

A.招聘方法 B.招聘的费用

C.招聘信息发布的时间 D.各类人员的招聘条件

164、审阅和筛选简历的方法包括(BCD)。

A.判断应聘者的态度 B.分析简历结构

C.审查简历中的逻辑性 D.关注与职业相关的问题

165、下列对员工辞职管理叙述正确的有(AC)。

A.辞职是指员工要求离开现任职位,与企业解除劳动合同,退出企业工作的人事调整活动

B.即使劳动合同尚未到期，员工也可以根据个人要求辞职

C.员工辞职时，人事管理部门和有关用人单位应督促其办好有关工作移交及个人财物清理

D. 员工与企业订有特殊工作协议的，人事管理部门不能同意其辞职

167、下列选项中，应对当事人予以辞退的情况有（ BCD ）。

A.因工受伤，正在治疗期的

B.被依法追究刑事责任的

C.在试用期间被证明不符合录用条件的

D.严重违反劳动记录或者用人单位规章制度的

168、维修员知识培训的主要内容包括（ ABD ）。

A.物业管理基础知识

B.供水供电基本知识

C.房屋附属设备维修的类型

D. 房屋日常养护知识及房屋维修知识

169、项目管理负责人能力培训的主要内容包括（ ACD ）。

A.创优达标的能力

B.突发事件的处理能力

C.策划经营服务的能力

D.制定物业管理方案的能力

170、专题培训是为达到某一专门目的或解决某一专门问题而对员工进行的培训，这类培训主要包括（ BCD ）。

A.晋升培训

B.专项管理培训

C.专项技术培训

D.更新观念的培训

171、物业服务企业员工薪酬管理的主要内容包括（ ABCD ）。

A.选择薪酬政策

B.调整薪酬结构

C.制定薪酬计划

D.确定薪酬管理目标

172、对薪酬结构的确定和调整需主要掌握的基本原则包括（ CD ）原则。

A.公平竞争

B.公开

C.公平付薪

D.给予员工最大激励

173、物业服务企业薪酬结构一般需要综合考虑（ ABCD ）等方面的因素。

A.个人绩效 B.个人资历 C. 职位等级 D.个人技能

174、物业服务企业员工考核一般应遵循（ ABCD ）原则。

- A. 考核的内容必须与工作相关
- B. 考核标准必须可以直接操作
- C. 考核标准的制定与执行必须科学合理
- D. 凡是与绩效有关的工作都要列入考核指标体系，做到全面完整

175、物业管理企业员工考评中定性考核法主要包括（ BCD ）。

- A.工作完成情况 B.组织谈话 C.群众考评 D.上级评定

176、直接人工费包括物业服务企业中直接从事物业管理活动的人员的（ BD ）等

- A. 邮电通信费 B.工资 C.劳动保护费 D.办公费

177、物业服务企业的主营业收入不包括（ ACD ）。

- A.物业经营收入 B.材料物资销售收入
- C.物业管理收入 D.物业大修收入

178、下列属于物业服务企业的财务管理的有（ ACD ）。

- A.营业收入管理 B.营业支出管理
- C.成本和费用管理 D.利润管理

179、物业服务企业的利润总额包括（ ABCD ）。

- A.营业利润 B.投资净收益 C. 补贴收入 D.营业外收入净额

180、物业服务费支出的构成包括（ ACD ）。

- A.物业管理区域清洁卫生费用
- B.物业服务企业固定资产折旧及修理费
- C.物业管理区域绿化养护费用
- D.物业管理区域秩序维护费用

181、从目前物业管理项目机构财务管理的现状来看，主要分为（ BD ）

- A.整体核算 B.独立核算 C.分项核算 D.非独立核算

182、物业服务费的测算编制应考虑的因素有（ ABCD ）。

A.物业服务企业为该项目管理投入的同定资产折旧和物业管理项目机构用物业服务费购置的固定资产折旧，这两部分折旧均应纳入到物业服务费的测算中

B.物业服务费测算编制应当区分不同物业的性质和特点，并考虑其实行的是政府指导价还是市场调节价

C. 物业服务费的测算编制应根据物业服务的项目、内容和要求，科学测算确定物业服务成本

D. 物业管理属微利性服务行业。物业服务费的测算和物业管理运作应收支平衡、略有结余，在确保物业正常运行维护和管理的前提下，获取合理的利润，使物业服务企业得以可持续发展

183、物业服务企业应当充分理解并运用（ ABCD ）原则，建立并运行企业的质量管理体系。

A.以顾客为关注焦点 B.全员参与

C.领导作用 D.持续改进

184、物业项目绩效评价的作用包括（ ABCD ）。

A.对物业项目而言，绩效评价对于项目总结管理经验、找出经营管理中的问题及其原因，制定有效的财务计划、改进管理和提高绩效提供直接的帮助

B.对物业项目所在的企业而言，通过对物业项目绩效的评价，其所在企业可以科学全面地考核经营者的业绩，从而能有效降低代理成本，并能发现项目管理中存在的问题，以寻找改进方向

C.对政府而言，物业项目的绩效评价也为各有关部门对物业管理行业实施间接管理加强宏观调控、制定经济政策和考核企业经营管理者们的业绩提供了科学的依据

D.对物业服务企业而言，加强人员培训是实施质量管理的重要保障

185、物业管理常用的档案分类方法为（ BCD ）。

A.季度分类法 B.年度分类法

C.组织机构分类法 D.事件分类法

186、对物业管理档案存放的叙述，正确的有（ABCD）。

A. 档案应当有专门的档案室，档案室的大小应由未来档案的可能数量和一定的余量来确定

B. 物业入住期收集整理的档案，检索频度较高，随时间推移会发生有限增加

C. 物业日常管理期收集整理的档案种类繁多、情况复杂且随时间推移会不断增加

D.为了方便检索利用，归档整理后的案卷需要按分类方法进行分类存放

187、物业承接查验期的档案收集的内容主要包括（BCD）。

A.设计文件

B.技术文件

C.验收文件

D. 被承接查验物业及其附属设施设备的权属

188、物业承接查验期的档案收集范围较为明确，以下属于技术资料档案的有（ABD）。

A.新材料及构配件鉴定合格证书

B.质量事故处理记录

C.电梯使用合格证

D.供水管道试压报告

189、物业运行记录档案的收集范围包括（CD）。

A.物业维修记录档案 B.物业服务记录档案

C.建筑物运行记录档案 D.设施设备运行记录档案

190、应用文书在词语的使用上应当力求（ABC）才能较好地传递信息。

A.简练 B.得当 C.准确 D.通俗

191、物业管理的制度文书种类主要有（ABCD）。

A.制度 B.办法 C.守则 D.公约

192、礼仪文书的显著特点是（ BC ）。

A.程序性 B.规范性 C.礼节性 D.固定性

193、当企业在内部要表彰先进、批评错误、传达重要精神或者让下级单位周知某事项的情况时，要使用“通报”这个文种。其中通报大体上可分为（ ABCD ）。

A.表彰性通报 B.批评性通报 C.情况通报 D.专题通报

194、在常规物业管理中，使用批复应注意的问题包括（ ABCD ）。

A.必须有正式的书面请示才能批复，口头或电话请示不能作为批复的依据

B.批复是对请示作回复，所以在批复的开头一定要完全引述来文字号和标题，不可只引文号，或只引标题

C. 批复一般只给来文请示的单位

D. 批复要有针对性，要态度明朗，观点明确，措辞要庄重、周密、准确

195、计划主体的三要素包括（ ACD ）。

A.目标 B.根据 C.步骤 D. 措施

196、组成公文式标题的最基本要素包括（ AB ）。

A.事由 B.文种 C.单位 D.时间

197、下列选项，属于企业财产保险的是（ AD ）。

A.由被保险人经营管理或替他人保管的财产

B.在运输过程中的物资

C.领取执照并正常运行的机动车

D.属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产

198、下列关于公众责任险的说法，正确的是（ BCD ）。

A.第三者人身伤亡或财产损失导致的每次事故赔偿总金额不得超过保险合同中列明的每次事故赔偿限额

B.公众责任保险的险种有主险以及若干附加险

C.附加险条款如电梯责任条款、广告及装饰装置责任条款、火灾和爆炸

责任条款、游泳池责任条款、停车场责任条款等

D.被保险人因出租房屋或建筑物发生火灾造成第三者人身伤亡或财产损失，保险人不负责赔偿

199、社区的基本要素包含（ABCD ）。

A.以一定的社会关系为基础组织起来共同生活的人群

B.人们赖以从事社会活动的、具有一定界限的地域

C.共同的社会生活

D.较为规范的生活制度及较为完成的管理机构

200、社区治理的主体包含（ABCD ）。

A.居民委员会 B.业主委员会 C.志愿者组织 D.居民个人