

广安市 2023 年新就业形态劳动者
第一届“賓州工匠”杯物业服务行业技能大赛

(客服理论知识)

参
考
资
料

竞赛组委会

2023 年 3 月

广安市 2023 年新就业形态劳动者 第一届“賓州工匠”杯物业服务行业技能大赛

(客服理论知识参考资料)

一、单项选择题 (共有 150 道小题)

1、《物业管理条例》调整的业主选择物业服务企业的方式是 (B)

A.法定

B.选聘

C.招聘

D.委派

2、物业管理活动的实质是 (C)

A.业主和开发商就物业管理服务为标的所进行的一项活动

B.房地产权属已经由独立的产权立体向共有的产权主体转化

C.业主和物业服务企业就物业管理服务为标的进行的一项交易

D.物业服务企业接受业主和使用人的特别委托

3、业主和物业服务企业双方是 (A) 法律关系。

A.平等的民事

B.经济利益

C.行政法律

D.不平等的民事

4、物业管理市场化集中体现在 (D)

A.遵循市场原则

B.等价有偿

C.双向选择

D.双向选择和等价有偿

5、有关物业管理专业化特征说法正确的是（ C ）

A.有利于提高整个城市管理的程度

B.使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一

C.要求物业管理从业人员必须具备一定的执业资格

D.克服了旧体制下各自为政、多头管理等种种弊端

6、物业管理社会化的必要条件是（ B ）

A.现代化大生产的社会专业分工

B.物业的所有权、使用权与经营管理权相分离

C.物业服务企业成为独立承担民事责任的企业法人

D.有健全的市场机制和良好的市场秩序

7、物业管理起源于 19 世纪 60 年代的（ C ）

A.法国

B.德国

C.英国

D.美国

8、下列（ A ）属于业主对房屋等建筑物的管理方式。

A.业主将不同的服务内容委托给不同的专业公司

B.业主行使对建筑物的占有权

C.业主行使对建筑物的使用权

D.业主行使对建筑物的收益权

9、（A）年，我国取消了住房实物分配，开始实施住房分配货币化。

A.1998

B.1979

C.1978

D.1994

10、1981年3月11日，第一家涉外商品房管理的专业公司，即（A）物业服务企业挂牌成立。

A.深圳市

B.广东省

C.日本

D.法国

11、2000年，（D）成立，对加强物业管理行业指导和行业自律起到了重要作用。

A.全国物业管理专家委员会

B.全国物业管理工作委员会

C.中国房地产协会

D.中国物业管理协会

12、我国物业管理是通过（D）而逐渐发展起来的。

A.住房分配采取实物分配

B.改革政策向居民出售公有住房

C.实行国有化的政策中

D.实行住房商品化制度

13、居住消费本身包含众多的消费环节，包括（D）

①购房消费支出；②家庭装饰装修消费支出；③使用过程中的水、电、气、暖方面的长期消费支出；④房屋大、中修及设备改造以及物业管理消费支出

- A.①②③
- B.②③④
- C.①③④
- D.①②③④

14、（ A ）是我国第一部系统规范物业管理制度的规范性文件，是推动我国全面开展物业管理活动的基石，对我国建立物业管理秩序产生了重大影响。

- A.《城市新建住宅小区管理办法》
- B.《物业管理条例》
- C.《深圳特区物业管理条例》
- D.《全国物业管理优秀小区标准》

15、为推动社会化、专业化的物业管理进程，建设部于1995年发布的文件是（ B ）

- A.《城市新建住宅小区管理办法》
- B.《全国优秀管理住宅小区标准》
- C.《物业服务收费管理办法》
- D.《前期物业服务合同》

16、（ A ）建设部在青岛召开了全国第一次物业管理工作会议。

- A.1995年
- B.1996年
- C.1997年

D.1978 年

17、为规范物业服务企业财务管理行为，有利于企业公平竞争，加强财务管理和经济核算，财政部 1998 年颁布了

(B)

A.《城市新建住宅小区管理办法》

B.《物业管理企业财务管理规定》

C.《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》

D.《物业服务企业资质管理试行办法》

18、(A) 年 10 月，全国首次物业管理师资格考试举行。

A.2010

B.2012

C.2006

D.2007

19、为规范物业管理市场秩序，加强对物业服务企业经营活动的管理，1999 年建设部印发了 (D)

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.《关于实行物业服务企业经理、部门经理、管理员岗位培训合格上岗制度的通知》

D.《物业管理企业资质管理试行办法》

20、2007 年 3 月，(C) 的颁布，明确了业主对区分所有建筑物的共同管理权，奠定了物业管理的民事法律基础。

A.《物业管理条例》

B.《民法通则》

C.《物权法》

D.《合同法》

21、《物业管理条例》正式颁布后，物业管理政策法规主要体现的特点是（ D ）

A.先进性

B.指导性

C.示范性

D.配套性

22、（ C ），国务院颁布了《物业管理条例》。

A.2002年6月28日

B.2002年8月6日

C.2003年6月8日

D.2003年8月6日

23、《物业管理条例》颁布标志着（ D ）

A.我国物业服务企业基本纳入行业管理

B.我国物业管理市场基本得到稳定

C.我国物业管理有了法律依据

D.我国物业管理进入了法治化、规范化发展的新时期

24、业主大会制度和管理规约制度的目的就是（ A ）

A.建立业主民主协商、自我管理、平衡利益的机制

B.业主对物业管理区域内一些重大事务制定共同性约定

C.为形成良好的共同财产管理、共同利益均衡秩序

D.调整好业主之间权利与义务关系的基础

25、我国的物业管理制度的由（ D ）共同组成。

A.国家法规

B.地方性法规

C.中央性法规

D.国家法规政策和地方性法规政策

26、前期物业管理合同关系是根据（ A ）形成的。

A.建设单位与物业服务企业签订的前期物业服务合同

B.业主和物业服务企业签订的前期物业服务合同

C.建设单位和业主签订的前期物业服务合同

D.房产开发商和业主签订的前期物业服务合同

27、当业主的某些违法行为损害了全体业主共同利益时，由业主先作出的措施是（ C ）

A.自我控制、自我管理

B.自我约束、自我控制

C.自我管理、自我约束

D.追究相应法律责任

28、商品房销售阶段的物业管理服务，客观上只能由（ B ）选聘物业服务企业来实施。

A.业主

B.建设单位

C.业主大会

D.政府主管部门

29、2009年9月，最高人民法院公布的《关于审理建筑物区分所有权案件具体应用法律若干问题的解释》法释[2009]7

号，主要是调整业主之间、业主与建设单位之间的（ B ）

A.管理关系

B.物权关系

C.服务关系

D.经济关系

30、（A）作为规范我国财产法律关系的基本法律，是权利人对动产和不动产实施占有、使用、收益和处分的基本准则。

A.《物权法》

B.《物业管理条例》

C.《合同法》

D.《业主大会议事规则》

31、下列关于业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利，表述不正确的是（D）

A.业主对建筑物内属于自己所有的住宅、经营性用房等专有部分可直接占用、使用，实现居住或营业的目的

B.业主可以对建筑物内属于自己所有的住宅、经营性用房等专有部分出租，获取收益

C.业主可以将属于自己的住宅出借，解决亲朋好友居住之难

D.业主不可把属于自己的住宅或经营性用房用以抵押以取得贷款

32、下列关于《物权法》规定，建筑、区划内的道路、绿地物业管理用房以及其他公共场所、共用设施的所有权归属，描述不正确的是（B）

A.建筑区划内的道路，属于业主共有的，但属于城镇公共道路的除外

B.建筑区划内的绿地、道路的土地所有权归业主所有

C.建筑区划内的其他公共场地、公用设施和物业服务用房，属于业主共有

D.建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外

33、《物权法》规定，决定筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金，改建、重建建筑物及其附属设施，应当经专有部分建筑物总面积 $2/3$ 以上的业主且占总人数（ D ）的业主同意。

A. $1/3$

B. $1/2$

C. $1/3$ 以上

D. $2/3$ 以上

34、《物业管理条例》规定，业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地区的县级人民政府房地产行政主管部门，应当责令（ D ），并通告全体业主。

A.限期改正其决定

B.撤销其决定

C.限期改正并撤销其决定

D.限期改正或撤销其决定

35、下列关于共同管理权的其他规定，说法不正确的是（ B ）。

A.住宅专项维修资金的所有权归属和使用

B.固定资产折旧的计提方法

C.建筑物及其附属设施的管理

D.管理费用分担与收益分配

36、物业服务合同区别一般委托合同的一个显著特点是（ B ）。

A.物业管理服务的公共性和综合性
B.物业管理服务的公共性决定了其受益主体的广泛性和差异性

C.物业管理服务的即时性和无形性

D.物业管理服务的持续性和长期性

37、物业管理服务的无形性源于其（ B ）。

A.服务对象的特征

B.服务产品的特征

C.服务是无形商品

D.普无品质难以用精确标准去衡量

38、物业管理服务，是指业主与物业服务企业通过物业服务合同约定的（ A ）服务。主要包括对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理以及维护相关区域内的环境卫生和秩序。

A.公共性

B.私密性

C.义务性

D.程序性

39、从业主整体利益出发，决定物业管理服务事项的原则是（ A ）。

A.按照少数服从多数的原则

B.维护全体业主合法权益原则

C.从实际出发、实事求是原则

D.现实性与前瞻性有机结合的原则

40、公用设施设备需要维修，属于小修范围的应采取的措施是（ C ）。

A.及时编制维修、更新改造计划

B.编制住宅专项维修资金使用计划

C.及时组织修复

D.根据业主大会的决定，组织维修或更新改造

41、对进出小区的装修、家政等劳务人员采取的措施是（ D ）。

A.由业主带领出入

B.由物管人员负责监督，实施登记管理

C.实施证、卡管理

D.实施临时出入证管理

42、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为加以劝阻，并报告（ D ）和有关主管部门。

A.城管部门

B.建设部

C.业主大会

D.业主委员会

43、为了规范住宅小区物业管理服务的内容和标准，中国物业管理协会根据我国物业管理现实情况，于2004年印发了（ C ）。

A.《全国优秀管理住宅小区标准》

B.《城市新建住宅小区管理办法》

C.《普通住宅小区物业管理服务等级标准》

D.《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》

44、二级服务标准对房屋单元门、楼梯通道及其他公用部位的门窗、玻璃等的要求是（ A ）。

A.每 3 日巡查 1 次

B.配有安全监控设施，实施 24 小时监控

C.每 1 小时至少巡查一次

D.只需做维修保养工作

45、根据《价格法》和《物业管理条例》，国家发展和改革委员会和建设部于（ C ）联合颁布了《物业服务收费管理办法》。

A.2002 年 11 月

B.2003 年 11 月

C.2004 年 1 月

D.2005 年 8 月

46、2004 年 10 月，国家发展改革委、建设部联合颁布（ D ）明确物业服务收费属于《价格法》调整范围，物业服务企业应在物业管理区域内的显著位置，依法向业主公示物业服务企业名称、物业服务内容、服务标准、收费项目、收费计价方式和收费标准。

A.《物业管理服务标准》

B.《物业管理条例》

C.《物业服务收费管理办法》

D.《物业服务收费明码标价规定》

47、各物业管理服务项目的具体收费标准，由（ C ）根据规定的基准价和价格浮动幅度，结合本物业项目的服务等级标准和调整应因素，在物业服务合同中约定。

- A.物业服务企业行政主管部门
- B.业主大会
- C.业主与物业服务企业
- D.房产开发商与业主

48、物业服务收费应遵循的原则是（ D ）。

- A.合理原则
- B.公开原则
- C.费用与服务水平相适应原则
- D.合理、公开以及费用与服务水平相适应原则

49、《物业服务收费管理办法》规定：“酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由（ C ）享有或者承担的物业服务计费方式”

- A.业主大会
- B.业主委员会
- C.业主
- D.物业服务企业

50、目前我国住宅物业服务收费普遍采用的形式是（ D ）。

- A.酬金制收费形式
- B.佣金制收费形式
- C.代收、代交费用形式

D.包干制收费形式

51、国内企业固定资产残值率一般按（ B ）计算。

A.2%

B.5%

C.4%

D.3%

52、影响物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标应当符合行业标准或者社会公允水平是（ B ）。

A.合法性原则

B.合理性原则

C.相关性原则

D.对应性原则

53、进一步明确“物业服务企业接受委托代收供水、供电、供气等费用的，可向委托单位收取手续费”的是（ A ）。

A.《物业服务收费管理办法》

B.《物业服务企业资质管理办法》

C.《物业管理条例》

D.《商品房销售管理办法》

54、物业服务合同属于（ D ）的范畴。

A.前期物业服务合同

B.物业管理合同

C.物业管理服务合同

D.民事合同

55、下列选项中，有关物业服务合同应具备的内容不包括（ D ）。

- A.物业管理事项
- B.物业服务质量
- C.专项维修资金的管理和使用
- D.物业服务态度

56、物业服务企业可按照合同的约定和业主大会的授权，对建筑物进行管理，对物业管理区域内人们的行为进行约束，这种管理与约束本质上属于（ D ）。

- A.物业服务企业提供服务
- B.业主的服务需要
- C.合同法上无名合同范畴
- D.为业主提供服务的范畴

57、《物业管理条例》明确规定，物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业管理资料交还给（ C ）。

- A.建设单位
- B.街道办事处或居民委员会
- C.业主委员会
- D.当地房地产主管部门

58、前期物业服务合同的签订主体是（ B ）。

- A.房产开发商和物业服务企业
- B.建设单位和物业服务企业
- C.房产开发商和建设单位
- D.业主大会和物业服务企业

59、物业的承接查验合同的内容不包括（ A ）。

- A.建设单位没有保修责任
- B.建设单位应承担的责任和解决办法

C.建设单位应向物业服务企业移交的资料

D.双方确认公用部位共用设施设备存在的问题

60、《条例》第二十六条对此作出了特别规定：前期物业服务合同可以约定期限，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生效的，前期物业服务合同（ B ）。

A.在半年内终止

B.终止

C.继续同时生效

D.作废

61、《物业管理条例》强调，有关主管部门应当及时处理物业服务企业的报告。如果物业服务企业报告之后，相关主管部门不予理睬，属于（ A ），应当承担相应的法律责任。

A.行政不作为

B.侵权行为

C.正常行为

D.违约行为

62、关于业主违反物业管理区域秩序的行为不正确的是（ D ）。

A.侵占公共场地

B.违反规定饲养宠物

C.违规装修

D.拒交物业代收水、电等意外的额外费用

63、当物业使用人不履行或者不完全履行与业主关于物业服务费用支付的约定时，（ B ）承担支付物业服务费用的义务。

- A. 物业使用人
- B. 业主
- C. 业主委员会
- D. 物业公司

64、物业服务企业认真履行告知、制止、报告三项义务后，对于故意违规业主，并给其他业主造成损害后果的，依照（ C ）关于相邻权规定及相关法律规定，由违规业主承担侵权责任，物业服务企业不承担物业服务合同的违规责任。

- A. 《合同法》
- B. 《刑法》
- C. 《民法通则》
- D. 《物业管理条例》

65、物业服务企业对侵占公共场地、私搭乱建、损害居住环境行为采取的措施是（ C ）。

- A. 强制拆除
- B. 可能无法制止，因为没有相应手段
- C. 应当向规划管理部门报告
- D. 应当向房屋管理部门报告

66、物业服务企业对业主大量存放易燃、易爆有毒物品采取的措施是（ A ）。

- A. 向公安管理部门报告
- B. 向房屋管理部门报告

C.无法制止，因为没有相应手段

D.通知燃气管理部门

67、关于利用公用部位、公用实施设备经营所得收益的使用，应当优先用于补充（ D ）。

A.房屋维修资金

B.设备维修资金

C.物业服务费的不足

D.住宅专项维修资金

68、物业管理主要是指向房屋及配套的设施设备和相关场地的维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和（ D ）的活动。

A.安全防范

B.社会治安

C.精神文明建设

D.公共秩序

69、（ A ）是物业管理活动中最重要的法律文件。

A.物业服务合同

B.管理规约

C.物业管理条例

D.业主大会议事规则

70、物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，处委托合同价款的（ D ）罚款。

A.10%—20%

B.20%—30%

C. 30%—40%

D. 30%—50%

71、《物业管理条例》规定业主为（ A ）。

A.房屋所有权人

B.房屋使用权人

C.土地所用权人

D.物业管理单位

72、（ C ）是《物业管理条例》确定、《物权法》确认的一项基本制度。

A.管理规约制度

B.物业服务企业资质审查制度

C.业主大会制度

D.业主委员会制度

73、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

74、根据物业管理有关法规的规定，一个物业管理区域只能成立（ A ）业主大会。

A.1 个

B.2 个

C.2 个以上

D.3 个以下

75、只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由（ A ）共同履行业主大会、业主委员会职责。

- A.业主
- B.物业服务企业
- C.大业主
- D.业主代表

76、下列各项中，不属于业主大会职责的是（ A ）。

- A.召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况
- B.制定和修改管理规约
- C.选聘和解聘物业服务企业
- D.筹集和使用专项维修资金

77、《物业管理条例》规定：经（ B ）以上的业主提议，业主委员会就召开业主大会临时会议。

- A.10%
- B.20%
- C.30%
- D.40%

78、下列各项中，决定事项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 以上同意的是（ D ）。

- A.选举业主委员会或者更换业主委员会成员
- B.选聘和解聘物业服务企业
- C.制定和修改管理规约
- D.改建、重建建筑物及其附属设施

79、业主大会做出选聘或解聘物业服务企业的决定，必须经物业管理区域内（ C ）通过。

- A.占建筑物总面积 2/3 以上的业主且总人数 2/3 以上
- B.占建筑物总面积 2/3 以上的业主
- C.占建筑物总面积 1/2 以上的业主且占总人数 1/2 以上
- D.占建筑物总面积 1/2 以上的业主

80、以下（ D ）不属于业主委员会职责范围。

- A.召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况
- B.代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同
- C.及时了解业主与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.制定和修改管理规约

81、业主委员会成立后应当向物业所在区的区、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

82、业主委员会的每次会议均应当做好书面记录并存档，业主委员会会议作出的决定，应有（ D ）的签字确认，并自作出决定之日起 3 日内在物业管理区域内公告。

- A.业主大会主席
- B.业主委员会全体委员
- C.物业服务企业的负责人

D.参会的委员

83、业主共同财产的管理和共同利益的平衡，需要通过（ B ）来实现。

A.共同选举

B.民主协商的机制

C.确立法案

D.法律强制

84、管理规约是物业管理法律法规和政策的一种（ B ）。

A.无益的补充

B.有益的补充

C.无益的额外补充

D.补充

85、《物业管理条例》规定，建设单位制定的临时管理规约不得侵害（ A ）的合法权益。

A.物业买受人

B.业主大会

C.业主委员会

D.全体业主

86、业主大会代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，有权依据法律和（ B ）的约定，决定物业管理区域内的一切物业管理事项。

A.《物业管理条例》

B.《管理规约》

C.《物权法》

D.《物业服务合同》

87、《物业管理条例》特别要求，（ B ）应当以招标的方式选聘物业服务企业。

- A.非住宅物业的建设项目
- B.住宅物业的建设项目
- C.政府机关的建设项目
- D.非政府机关的建设项目

88、《物业管理条例》规定对于投标人少于（ C ）的，由于缺乏足够的竞标，进行招投标的意义不大，可以采取协议的方式选聘物业服务企业。

- A.1 个
- B.2 个
- C.3 个
- D.4 个

89、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定：招标人应当确定投标人编制投标文件所需的合理期间，公开招标物业管理项目，自招标文件发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，最短不得少于（ D ）日。

- A.5
- B.10
- C.15
- D.20

90、新建现售商品房项目应当在现售前（ D ）物业管理招标投标工作。

- A.15 日完成
- B.20 日完成

C.25 日完成

D.30 日完成

91、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代表 3 人，则该评标委员会中，物业管理方面的专家不得少于（ D ）人。

A.3

B.4

C.5

D.6

92、招标人应当在投标有效期截止时限（ C ）日前确定中标人。

A.15

B.20

C.30

D.45

93、招标人应当自确定中标人之日起（ B ）日内，向物业管理项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。

A.5

B.15

C.25

D.30

94、《物业管理条例》第五十七条规定：违反本条例的规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，由

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处（ D ）元以下的罚款。

- A.5 万
- B.6 万
- C.8 万
- D.10 万

95、物业管理活动的出发点和归宿，是（ A ）。

- A.业主物权利益的最大化
- B.物业的保值增值
- C.物业服务企业利益最大化
- D.业主利益的最大化

96、物业承接查验内容（ D ）。

- A.资料移交
- B.物业现场验收
- C. 物业质量保修文件
- D.共用部位和共用设施设备

97、《物业管理条例》针对物业管理的专业特征，2018 年已取消（ B ）制度。

- A.市场准入
- B.企业资质管理
- C.市场资质审批
- D.市场清出

98、确定住户共用部位、共用设施设备具体范围的主要依据是（ D ）。

- A.相关法律行政法规

B.住房买卖合同

C.物业服务企业法规

D.相关法律法规和住房买卖合同

99、为了保证维修基金的安全，《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》规定维修基金应（ A ）；严禁挪作他用。

①专户存储；②专款专用；③保证节余

A.①②

B.①③

C.②③

D.①②③

100、商品住宅的业主，非住宅的业主按照所拥有的物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为（ C ）。

A.售房款的 2%至 3%

B.售房款的 5%至 8%

C.当地住宅建筑安装工程每平方米造价的 5%至 8%

D.当地住宅建筑安装工程每平方米造价的 2%至 3%

101、业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首次缴存额（ C ）的，应当及时续缴。

A.10%

B.20%

C.30%

D.40%

102、住宅专项维修资金的使用，应遵循（ C ）的原则。

- A.不公开
- B.受益人和负担人不一致
- C.任何单位和个人不得挪作他用
- D.方便但缓慢

103、凡是挪用住宅专项维修资金的，由上一级人民政府财政部门追回挪用的住宅专项维修资金，没收非法所得，可以并处挪用金额（ B ）倍以下的罚款。

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

104、房地产作为物质实质，即指土地、建筑及建筑附属物，作为权益，包括房地产的所有权、占有权、收益权和（ A ）以及以上权益派生出来的承租权、抵押权、典权等等

- A.处分权
- B.买卖权
- C.交换权
- D.销毁权

105、城市总体规划期限一般为（ C ）年。

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

106、规划管理的主要方式是审批、核发“一书两证”，该“一书两证”是（ D ）。

A.国有土地使用证、城市房屋拆迁许可证和项目选址意见书

B.开工证、建设工程规划许可证和项目选址意见书

C.国有土地使用证、建设工程规划使用证和项目选址意见书

D.建设工程规划许可证、建设用地规划许可证和选址意见书

107、建设部根据我国《民法通则》和《城市房地产管理法》有关规定，制定并颁布了（ C ）。

A.《城市房屋租赁法》

B.《物业管理条例》

C.《商品房屋租赁管理办法》

D.《城市房地产租赁条文》

108、房地产权属登记制度是现代（ C ）中一项重要制度。

A.房地产管理法

B.土地管理法

C.物权法

D.城乡规划法

109、在下列说法中房屋使用人、行为人应当承担民事责任的是（ D ）。

A.有险不查

B.损坏不修

C.经鉴定机构鉴定为危险房屋而未采取有效的解除危险措施

D.使用人擅自改变房屋结构、构建、设备或使用性质

110、物业服务用房应在（ D ）全部装修完毕并投入使用。

A.竣工验收时

B.签订前期物业服务合同时

C.承接查验时

D.项目正式入住前

111、《入住通知书》的内容不包括（ C ）。

A.物业具体位置

B.物业竣工验收合格以及物业服务企业接管验收合格的情况介绍

C.《住宅质量保证书》及《住宅使用说明书》

D.准予入住的说明

112、在物业办理入住手续时，（ C ）工作办理完成后，标志着业主入住过程完结。

A.支付当期物业服务等有关费用

B.领取《业主（住户）手册》等相关文件资料

C.领取房屋钥匙

D.签订委托协议，支付相关费用

113、住宅类物业装饰装修管理的主要依据是（ B ）以及国家和地方的其他规定。

A.《住宅使用说明书》

B.《住宅室内装饰装修管理规定》（建设部令 2002 第 110 号）

C.《建筑装饰装修管理规定》（建设部令 1995 第 46 号）

D.《管理规约》

114、一般情况下，装修期不超过（ B ）。

A.1 个月

B.3 个月

C.半年

D.1 年

115、下列有关物业装饰装修的说法中错误的是（ D ）。

A.物业装饰装修的区域应按照相关装饰装修管理规定和业主权益予以限定，原则上应统一要求、统一形式

B.装饰装修时间应根据各地不同的作息时间、季节变换以及习惯习俗等综合确定

C.装修期是指装饰装修过程的完结时间

D.物业装饰装修管理只涉及公共权益，不涉及个人权益

116、房屋承重结构的保修期是（ D ）。

A.2 年

B.10 年

C.20 年

D.终身

117、根据《房屋建筑工程质量保修办法》正常使用下，地基基础和主体结构工程的最低保修期限为（ D ）。

A.2 年

B.3 年

C.5 年

D.设计文件规定的该工程的合理使用年限

118、正常使用下，屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏保修期为（ C ）。

A.2 年

B.3 年

C.5 年

D.设计文件规定的该工程的合理使用年限

119、某住宅小区房屋总建筑面积为 50 万平方米，其中，完好房屋 42 万平方米，基本完好房屋 5 万平方米，一般损坏房屋 2.6 万平方米，危险房屋 0.4 万平方米。该住宅小区的住宅完好率是（ C ）。

A.84%

B.89%

C.94%

D.99.2%

120、下列设备中，在多层住宅、高层住宅、工业厂房、商业楼宇中都属于通常设备的是（ C ）

A.发电机

B.手扶电梯

C.消火栓

D.管道煤气

121、物业服务企业更迭时管理工作移交，如承接的物业项目部分还在保修期内，承接单位应与建设单位、移交单位共同签订（ B ），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.物业保修协议

B.物业承接查验协议

C.移交清单

D.移交协议

122、按照消防设施设备检查工作要求，消防水泵、风机应（ D ）试运行一次，确保随时可远程启动。

A.每日

B.每周

C.每 15 天

D.每月

123、公共安全防范管理服务是指在物业管理区域内，物业服务企业协助（ A ）所进行的公共安全防范和公共秩序维护等管理服务活动。

A.政府有关部门

B.建设单位

C.监理单位

D.施工单位

124、消防系统检测制度是相关法律硬性规定的，建筑消防设施、电气设备、电气线路（ D ）至少进行一次全面检测，检测报告存档备查。

A.每月

B.每季

C.每周

D.每年

125、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

126、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的配置。一般在住宅区内，多层建筑中每层楼的消防栓（箱）内应配置（ B ）。

- A.1 瓶
- B.2 瓶
- C.3 瓶
- D.4 瓶

127、关于车辆停放管理，说法正确的是（ A ）。

A.车辆管理的交通标识及免责告示应充足、明显，避免发生法律纠纷

B.电梯直接通往地下停车库的小区，必须在电梯进入车库处设置专人专岗，以避免不法人员直接从地下车库进入楼

C.有固定车位业主的车位被占用时，应立即报告交警或交通协管进行处罚

D.车辆停放必须符合消防管理要求，除物业管理处自己员工外，一律不得堵塞消防通道

128、在白蚁蛀食的食物中或主要出入的蚁路中喷入白蚁药物，使白蚁身体粘上白蚁药粉，通过相互传染给其他白蚁，导致整巢白蚁中毒死亡，这种方法是（ A ）。

- A.药杀法
- B.挖巢法
- C.药物诱杀法

D.生物防治法

129、不同类型植物的绿化检查重点不同，草坪的检查重点不包括（ C ）。

A.施肥、淋水是否合理

B.表面平整度、秃斑

C.病虫害情况

D.修剪是否及时

130、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.人为原因

B.业主、使用人原因

C.自然、社会因素

D.不可抗力

131、对物业管理常见的紧急事件，不仅要准备预案，而且针对同一类型的事件要制订（ B ）以上预选方案。

A.1 个

B.2 个

C.3 个

D.4 个

132、物业服务企业在处理火警时首先要确认和了解起火的（ A ）。

A.位置、范围、程度

B.原因、范围、程度

C.位置、时间、范围

D.位置、原因、责任人

133、对发生火警的主要应对措施叙述不正确的是
(C)。

A.及时封锁现场，直到有关方面到达为止

B.向公安消防机关报警

C.立即组织现场人员疏散，不管是否危及人身安全都不要抢救物资

D.组织义务消防队，在保证安全的前提下接近火场，用适当的消防器材控制火势

134、客户满意是指客户感觉状态的水平，它来源于一项服务的绩效或产出与客户的期望所进行的比较，如绩效不及期望会造成 (B)。

A.客户很不满意

B.客户不满意

C.客户满意

D.客户十分满意、高兴或喜悦

135、在满意度测量中，确定测量的样本时，抽样比例一般尽量不要低于 ()，绝对样本量不要低于 (B) 个。

A.10%，10

B.20%，20

C.30%，30

D.30%，20

136、员工第一次与企业签订劳动合同时，应约定试用期，试用期最长不超过 (D)。

A.1个月

B.2 个月

C.3 个月

D.6 个月

137、停车场收入属于（ B ）。

A.物业管理收入

B.物业经营收入

C.其他业务收入

D.物业酬金收入

138、关于物业服务企业成本费用的管理，说法不正确的是（ B ）。

A.物业服务企业经营管辖物业共用设施设备支付的有偿费用计入营业成本

B.支付的物业服务用房有偿使用费计入营业费用

C.物业服务企业可于年度终了时，按照年末应收取账款余额的 0.3%--0.5%计提坏账准备金，计入管理费用

D.固定资产折旧采用年限平均法，折旧年限根据固定资产的性质和使用情况合理确定，固定资产残值率一般按 3%~5% 计算

139、关于主营业务利润的计算正确的是（ D ）。

A.主营业务利润=主营业务收入÷-营业成本

B.主营业务利润=主营业务收入-÷（营业税金+附加-营业成本）

C.主营业务利润=主营业务收入÷-（营业税金+附加-营业成本+-管理费用）

D. 主营业务利润=主营业务收入÷-（营业税金+附加-营业成本-+管理费用+-财务费用）

140、某物业项目停车场共 130 个车位，因车位紧张，物业管理处只将其中 10 个划分为临时停车位，其他固定停车位每年通过抽签确定租用权。固定车位收费标准为 150 元 / 月，临时停车位收费标准为 0.5 元 / 小时，临时停车位平均占用率为 90%，则该物业项目每月（按 30 天计算）停车场收入为（ B ）元。

A.21600

B.21240

C.19500

D.19440

141、物业服务费收费率测算方法是以（ D ）即可得出单位面积物业服务费标准。

A. 物业服务支出总额除以该物业总建筑面积

B. 物业服务支出总额除以该物业可收费总建筑面积

C. 物业服务费总额除以该物业总建筑面积

D. 物业服务费总额除以该物业可收费总建筑面积

142、《客户投诉处理管理要求》属于物业管理企业质量体系中的（ C ）。

A. 质量手册目录

B. 程序文件

C. 作业指导书

D. 质量记录

143、质量体系评审包括 6 个步骤：(1)管理评审的输出；(2)评审准备；(3)管理评审输入；(4)评审策划；(5)跟踪和检查；(6)管理评审的实施，顺序正确的是：（C）。

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

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

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

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

144、物业承接查验期的档案收集内容主要是被承接查验物业及其附属设施设备的权属、技术和验收文件，一般称为（A）。

A.物业基础资料档案

B.物业图纸资料档案

C.物业技术资料档案

D.物业查验资料档案

145、（B）期物业管理档案收集范围较为明确，主要是权属资料档案、技术资料档案和验收文件档案，档案收集的索取对象较单一，主要是建设单位。

A.物业入驻

B.物业承接查验

C.日常物业管理

D.早期介入

146、物业管理权移交时，应移交的物业资料包括（D）。

①物业产权资料；②业主资料；③管理资料；④财务资料；⑤合同协议书；⑥人事档案资料

A.①②③④

B.①③④⑤⑥

C.①②

D.①②③④⑤⑥

147、物业管理服务的（ D ）决定了其受益主体的广泛性和差异性。

A.态度

B.质量

C.标准

D.公共性

148、中国特色社会主义事业“五位一体”总体布局是经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、（ B ）。

A.制度建设

B.生态文明建设

C.作风建设

D.军事建设

149、在新的历史条件下，我们党面临着执政、改革开放、（ C ）、外部环境“四大考验”。

A.商品经济

B.内部环境

C.市场经济

D.执政能力

150、坚持（ B ），是我们的强国之路。

A.以经济建设为中心

B.改革开放

- C.科技兴国战略
- D.人才

二. 多项选择题（共有 50 道小题）

1、下列关于住宅专项维修资金的叙述不正确的是（CD）。

- A.可用于购买国债
- B.维修资金划转业主大会管理后，其使用由物业服务企业提出方案，经业主大会依法通过后实施
- C.住宅专项维修资金列支范围内专有部分占建筑物总面积 $1/2$ 以上的业主且占总人数 $1/2$ 以上的业主讨论通过使用建议
- D.业主转让房屋所有权时，结余维修资金予以退还，不随房屋所有权同时过户

2、关于住宅专项维修资金管理的原则正确的是（ABD）。

- A.专户存储
- B.专款专用
- C.政府决策
- D.所有权人决策

3、在包干制下，物业服务企业作为一个独立的企业法人，应（ACD）。

- A.自主经营，自负盈亏
- B.联合经营，风险分散
- C.结余归己
- D.风险自担

4、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.营业外收支净额
- D.补贴收入

5、关于物业服务企业管理费分摊，以下说法正确的是（ ABD ）。

A.物业服务企业只从事物业服务的，可按其所管辖项目的物业服务计费面积分摊

B.物业服务企业只从事物业服务的，可按其所管辖项目的应收物业服务费加权分摊

C.物业服务企业只从事物业服务的，可按其所管辖项目的个数平均分摊

D.物业服务企业兼营其他业务的，应先按实现收入的比重在其他业务和物业服务之间分摊

6、物业服务企业的营业成本包括（ CD ）。

- A.管理费用
- B.税金及附加费
- C.直接费用
- D.间接费用

7、物业服务企业除主营业务收入外，其他业务收入包括（ ABC ）。

- A.房屋中介代销手续费收入
- B.无形资产转让收入
- C.商业用房经营收入

D.大修收入

8、下列区域属于公共安全防范管理服务划分的防护区的是（BD）。

A.业主户内

B.物业本体共用区域

C.安全监控中心

D.室内外停车场

9、停车场规划包括（BCD）。

A.出入卡证规划

B.动线规划

C.车位规划与分配

D.标识系统规划

10、关于物业项目员工绩效管理说法正确的是（ACD）。

A.物业项目员工的主要绩效目标来源于管理处绩效目标分解

B.可根据不同的职位，确定不同的绩效计划周期，如项目经理可为月度，工程主管可为半年

C.绩效目标尽可能设置为可量化评估的指标

D.员工绩效评估流程为员工自评、直接上级评估、确定评估结果、绩效反馈

11、在员工绩效管理过程中，员工的直接上级的职责是（CD）。

A.绩效管理工具的提供、绩效管理技能的培训和支持

B.受理和反馈员工申诉、绩效结果运用落实

C.与员工沟通，制订绩效计划

D.进行绩效辅导、绩效评估并反馈绩效结果，确定绩效结果运用方案

12、物业服务企业在承接查验之前会涉及的公共关系有（ CD ）。

A.消防管理局防火科

B.燃气公司

C.园林景观施工单位

D.门窗安装单位

13、关于客户投诉管理应注意的事项有（ CD ）。

A.应不鼓励且尽量避免客户投诉

B.要严格区分有效投诉和无效投诉

C.对于客户投诉要快速响应

D.要对那些在处理客户投诉方面表现卓越的员工给予及时嘉奖

14、关于客户沟通的基本要求，说法正确的是（ ABC ）。

A.物业管理处可以采用多元化的方式，例如工作例会、座谈会等，与客户保持良好的沟通

B.与业主委员会、开发建设单位召开工作例会的，应当形成会议纪要并定期进行跟踪和督办

C.应建立收发文制度

D.对非物业管理处责任或暂时无法改变的质量缺陷，应尽量回避

15、物业项目客户服务，是指对业主日常事务进行处理的活动，通常划分为（ AD ）

- A.基础性服务
- B.一般性服务
- C.经营性服务
- D.特约服务

16、物业管理区域内有人员触电受伤时应（ ABC ）。

- A.立即派有关人员到现场
- B.查明情况并立即报警
- C.立即送往医院或拨打 120 急救电话
- D.立即上前用手将触电者拉离电源

17、供电线路发生故障时应（ ACD ）。

- A.有关人员应立即赶到现场，查明确认故障源
- B.有备用供电线路的，如判断超过半小时无法恢复供电，应立即切换备用供电线路
- C.立即组织抢修
- D.立即派人检查确认电梯内是否有人

18、应对风险可采取的策略除回避和承受外，还包括（ ABC ）。

- A.风险控制
- B.风险分散
- C.风险转移
- D.风险后移

19、在绿化植物日常检查中，需要检查有无垃圾杂物的植物种类有（ BCD ）。

- A.乔木
- B.绿篱及造型植物
- C.地栽花卉
- D.草坪

20、不同类型植物的绿化检查重点不同，绿篱及造型植物的检查重点包括（BCD）。

- A.表面平整度、秃斑
- B.有无枯黄枝、空膛、空脚现象
- C.有无寄生或杂生植物、杂草
- D.生长势

21、下列选项中，（BCD）是对绿化管理的基本要求。

- A.保持植物正常生长和造型优美
- B.加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁工作
- C.及时对妨碍业主、物业使用人活动的绿化植株进行改造
- D.创建社区环境文化，加强绿化保护宣传

22、不同类型物业日常保洁检查重点不同，下列不属于多层住宅小区日常保洁检查重点的是（ACD）。

- A.地下停车场排水沟积水及杂物、管线积尘等
- B.清洁工仪容仪表及工作纪律等
- C.电梯天花、四壁、按钮积尘及痕印、轨槽内沙粒杂物
- D.后勤通道及卸货区域的保洁

23、以下各项需要每月疏通或检查一次是（ABD）。

- A.雨季期间的雨水管道
- B.入住多年小区的排污管道弯头处
- C.装修高峰期小区的排污主管

D.化粪池

24、绿化管理应注意（ACD）。

A.在早期介入时就应从物业管理的角度针对园路规划及设计合理性、科学性、实用性提出建议

B.离建筑 10 米范围内不宜种植大型乔木

C.沿海地区及强风地区不适宜选用根系较浅的大冠幅植物

D.所有机械、工具均应至少每月检查保养一次

25、车辆管理的内容包括（ABD）。

A.车位规划与分配

B.车辆出入与停放管理

C.车辆消防通道管理

D.车辆收费管理

26、对消防管理中的灭火方案的要求叙述正确的是（ABC）。

A.灭火预案经消防安全部门演练后具有实操性和可行性

B.根据小区情况、火灾特点对火险隐患较大的地方进行重点标识

C.灭火方案须报当地公安消防大（中）队审核通过和备案

D.鉴于消防演练的重要性，演练费用不需预算直接实报实销

27、大型物业管理区域的一般消防器材配备应包括（ABD）。

A.消防头盔、消防战斗服、消防手套、消防战斗靴、消防安全带、消防腰斧

B.安全钩、保险钩

C. 滑梯

D. 个人导向绳、安全滑绳、照明灯具

28、关于物业消防管理，说法正确的是（ ABC ）。

A.火灾预防是消防管理的首要任务

B.消防隐患识别是消防预防工作的重中之重

C.一般情况下，小区防火督查巡检员应每日检查

D.物业项目的义务消防队应由项目中所有年轻力壮、身体素质好、反应灵敏和责任心强的人员组成

29、对房屋等建筑物的管理，业主可以采取的方式有（ ACD ）。

A.业主自行进行管理

B.业主将服务内容委托给专业公司

C.业主将不同的服务内容委托给不同的专业公司

D.业主选聘物业服务企业进行

30、物业管理的基本特征是（ BCD ）。

A.行政化

B.专业化

C.市场化

D.社会化

31、（ AC ）是物业管理可持续发展的经济基础。

A.物业服务企业的商业性

B.物业管理活动的社会化

C.物业管理活动的市场化

D.物业管理活动的专业化

32、《物权法》颁布后的物业管理制度建设的主要特点：
(ABC)。

- A.协调性
- B.引导性
- C.创新性
- D.操作性

33、居委会和业主大会之间并不一一对应，不存在
(BC)。

- A.知道关系
- B.隶属关系
- C.上下级关系
- D.互相帮助

34、业主的建筑物区分所有权的构成有 (ABD)。

- A.业主对专有部分的所有权
- B.业主对建筑区划内共有部分的共有权
- C.业主对建筑区划外部分的所有权
- D.业主对建筑区划内的共有部分的共同管理权

35、依据《物权法》和《物业管理条例》，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 以上的业主同意才可以生效的事项是 (CD)。

- A.制定和修改业主大会议事规则
- B.制定和修改建筑物及其附属设施的管理规约
- C.筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金
- D.改建、重建建筑物及其附属设施

36、物业服务企业在编制前期筹备工作计划应（BCD）。

- A.与交付时间严丝合缝来倒推
- B.全面、系统
- C.具有较强的实际操作性
- D.明确起止时间、工作要求及责任人、验证人

37、物业服务企业可根据业主委托提供物业服务合同以外的服务，需要注意（ABC）。

A.提供物业服务合同约定以外的服务，并不是物业服务企业的法定义务

B.合同以外的服务事项需由特定的业主和物业服务企业另行约定

C.委托合同与物业服务合同在主体、内容等方面并不一致，不能混为一谈

D.专项维修资金的代管服务

38、《物业服务收费管理办法》采取（CD）对物业服务收费进行管理。

A.合法性原则

B.相关性原则

C.政府指导价

D.市场调节价

39、业主与物业服务企业可以就物业经营活动的各个项目作出具体约定，其中包括（ABCD）。

A.物业经营活动的项目名称

B.物业经营部位的权属界定

C.物业经营项目的收费标准
D.业主与物业服务企业关于经营项目收费或利润的分成比例

40、业主的义务包括（ ABCD ）。

A.遵守管理规约，业主大会议事规则
B.遵守物业管理区域内物业公共部位和共用设施设备的使用规则
C.执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定

D.按时支付物业服务费

41、我国实行物业承接查验制度的必要性有（ ABC ）。

A.是规范前期物业服务合同行为的需要
B.是保护业主物权的需要
C.是促进物业服务行业发展的需要
D.是新老物业服务企业的生产延续的需要

42、物业承接查验的依据有（ ABCD ）。

A.物业买卖合同
B.物业规划设计
C.建设单位移交的图纸资料
D.临时管理规约

43、物业管理从业人员的职业素质，主要包括（ ABCD ）。

A.专业素质
B.职业道德
C.执业资格

D.职业道德

44、住宅专项维修资金的分摊规则表述正确的是
(ACD)。

A.商品住宅之间或者商品住宅与非住宅之间共用部位共用
设施设备的维修和更新、改造费用，由相关业主按照各自拥有
物业建筑面积的比例分摊

B.售后公有住房之间共用部位共用设施设备的维修和更
新、改造费用，由相关业主和公有住房售房单位按照相关业主
各自拥有物业建筑面积的比例分摊

C.售后公有住房之间共用部位共用设施设备的维修和更
新、改造费用，由相关业主和公有住房售房单位按照所交存专
项维修资金的比例分摊

D.售后公有住房与商品住宅或者非住宅之间共用部位共用
设施设备的维修和更新、改造费用，先按照建筑面积比例分摊
到各相关物业，其中，售后公有住房应分摊的费用，再由相关
业主和公有住房售房单位按照所交存住宅专项维修资金的比例
分摊

45、前期物业服务合同的内容是通过合同条款反映的
(BD)之间的权利义务关系。

A.招标机构与物业服务企业

B.建设单位与物业服务企业

C.政府主管部门与物业服务企业

D.使用人与物业服务企业

46、在办理物业承接验收手续时，物业服务企业应接受查
验的资料包括 (ABC)。

A.竣工总平面图，单位建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料

B.设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料

C.物业质量保修文件和物业使用说明文件

D.工作联络登记表

47、在物业办理入住手续阶段，建设单位或物业管理单位陪同业主一起验收其名下的物业，登记水、电、气表起始数、房屋验收情况，购房合同双方应在（ AC ）上签字确认。

A. 《业主入住房屋验收表》

B. 《物业验收须知》

C. 《房屋设备移交清单》

D. 《业主（住户）手册》

48、装修活动中（ BCD ），由城市房地产行政主管部门责令改正，并处罚款。

A.损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果的

B.擅自拆改供暖、燃气管道和设施的

C.未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，擅自超过设计标准或者规范增加楼面荷载的

D.未经城市规划行政主管部门批准改变物业外立面、在非承重外墙上开门、窗的

49、物业服务企业依据（ BC ）在质量保修期内对工程质量问题进行协调处理。

A. 《住宅质量保证书》

B. 《建设工程质量管理条例》

C. 《房屋建筑工程质量保修办法》

D. 《前期物业服务合同》

50、以下属于物业项目客户服务的公共事务处理的是
(ABC)。

A.入住手续办理

B.停车位分配

C.费用催缴

D.公共区域清洁

三、判断题 (共有 50 道小题)

1、物业管理活动的依据是物业服务合同。(√)

2、物业管理的内容是对物业进行维修、养护、管理，对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护。(√)

3、业主无权选择适合自己的方式管理自己的物业。(×)

4、行业自治组织的成立标志着物业管理行业的成熟。

(√)

5、下列属于改革开放前，住房制度主要特征的是采取福利型的行政管理模式。(×)

6、为我国房地产管理体制的改革指明方向的是建设部于1994年颁布了《城市新建住宅小区管理办法》。(√)

7、1998年建设部在深圳召开了全国第三次物业管理工作会议，推广物业管理项目招投标制度的经验。(×)

8、《物业管理条例》在坚持民法基本原则和立法法规定原则下，突出了发展为重、平衡利益等立法理念。(√)

9、业主共同财产管理和共同利益的平衡，需要有平衡利益的机制来实现。(×)

10、对违反行政管理规定，又同时构成合同违规或侵权的行为，坚持损害赔偿优先的原则。（√）

11、中国物业管理协会根据我国物业管理现实情况，于2004年印发了《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》，制定了3个等级的服务标准。（√）

12、对物业服务收费的定价方式、收费形式、费用构成，相关主体的权利义务以及监管措施等均作了具体规定的是《物业服务收费明码标价规定》。（×）

13、物业服务合同规定以外的服务是有偿服务。（√）

14、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权利义务的法律依据。（√）

15、业主和物业服务企业之间的关系是服务与被服务的关系。（×）

16、物业在承接查验时，应由房产开发商向物业服务企业移交资料。（×）

17、“损坏国家、集体财产或者他人财产的，应当恢复原状或者折价赔偿”是由《民法通则》规定的。（√）

18、《物业管理条例》明确规定，供水、供电、供气、供热、通电、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管理和设施设备维修、养护的责任。（√）

19、《物业管理条例》规定物业服务企业在知道业主装修后应当将相关禁止行为和注意事项告知业主。一是可以帮助业主更好地装饰装修房屋；二是可以起到劝告作用。（×）

20、当业主在实施占用、挖掘道路行为时，必须征得业主大会和物业服务企业同意为先。（×）

21、物业服务司法解释是各级人民法院审理物业服务纠纷案件的重要依据，也是确定物业服务合同双方主体民事责任的重要规范。（√）

22、负责管理规约草拟的机构是业主大会筹备组。（√）

23、业主大会筹备组应当自组成之日起 60 日内在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门的指导下，组织业主召开首次业主大会会议。（×）

24、业主对业主委员会的工作享有知悉权。（×）

25、《物业管理条例》规定，管理规约在协调各业主利益与业主整体利益存在的各种矛盾时，按照少数服从多数的原则解决存在的分歧。（√）

26、《临时管理规约》规定，说明物业的名称和坐落地址，物业的名称应当以当地政府主管部门审定的名称为主。（√）

27、前期物业招标分为公开招标和不公开招标。（×）

28、招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的 10 日前，向物业所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。（×）

29、评标委员会由招标人的代表和评标专家共同组成，成员为 5 人以上单数，其中招标人代表以外的物业管理方面的专家不得少于成员总数的 2/3。（√）

30、招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起 20 日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。（×）

31、物业竣工验收是物业服务企业接受建设单位委托开展前期物业管理工作的前提条件。（×）

32、《物业管理条例》为了区别物业服务企业和建设单位对物业的维修的不同责任，进一步明确建设单位对物业的保修责任，保养由物业服务企业按照相关服务合同的约定承担。

(√)

33、住宅专项维修资金的使用，有利于保证物业服务企业的收支平衡。(×)

34、出售公有住房的业主按照所拥有的物业的建筑面积交存住房专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金数额为当地房改成本价的2%。(√)

35、住宅专项维修资金，是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。(√)

36、房地产业属于第三产业。(√)

37、住宅房地产开发项目的资本金占项目总投资的比例不低于30%。(×)

38、转让的房地产系3年前修建的，提地使用年限为70年，整个开发周期为2年，则此时转让后的房地产的剩余使用年限为67年。(×)

39、销售商品住宅时，房地产开发企业应当向买受人提供《住宅质量保证书》。(√)

40、按提供预售的商品房计算，投入开发建设的资金达到工程建设总投资的20%以上。(×)

41、房地产开发企业应当自签约之日起30日内，向房地产管理部门和市、县人民政府土地管理部门办理商品房预售合同登记备案手续。(√)

42、房地产开发企业应当在商品房交付使用之日起 30 日内，将需要由其提供的办理房屋权属登记的资料报送房屋所在地房地产主管部门。（×）

43、房屋租赁当事人应当在租赁合同签订后 20 日内，持有关证件到有关部门办理登记备案手续。（×）

44、承租人拖欠房租累计 6 月以上的，出租人可以解除租赁合同。（√）

45、抵押当事人应当在房地产抵押合同自签订之日起 30 日内，到房地产所在地的房地产管理部门办理房地产抵押登记。（√）

46、凡权属清楚、证明材料齐全的，房地产抵押登记机关应当在受理登记之日起 7 日内决定是否予以登记。（√）

47、房屋权属证书有以下三种，《房屋所有权证》《房屋共有权证》《房屋收益权证》。（×）

48、经登记机关审查登记申请，凡权属清楚、产权来源资料齐全的，初始登记、转移登记、变更登记、他项权利登记，在受理登记后 30 日内核准登记，并颁发房屋权属证书。（√）

49、从事房地产咨询业务的公司，必须具有 1 名以上取得《房地产经纪人执业资格证书》并登记注册的专职房地产经纪人和 2 名以上取得经纪执业人员资格的人员，2 名以上取得《房地产经纪人助理资格证书》并登记注册的专职房地产经纪人助理；（√）

50、房屋所用人对危险房屋能够解除危险的应及时解除危险，房屋所有人和使用人都有权申请危险房屋鉴定。经鉴定为危险房屋的，鉴定费由房地产开发商承担。（×）

51、白蚁防治单位应当建立竣工验收制度，健全施工档案管理工作，确保房屋建筑工程竣工后至少 15 年不受白蚁危害。（√）

52、在英国，住在独立式别墅或联排别墅里，别墅之间的道路、绿地及各种市政管线、设施均由政府部门维护管理，业主需每年支付房地产税。（×）

53、美国物业经理职位分为 3 个层次。（√）

54、早期介入对开发建设单位而言并非强制性要求，而是根据项目需要进行选择。（√）

55、公开招标的招标人对投标申请人进行资格预审，在合格的申请人过多时，招标人可从中选择，但应不少于 5 家。（√）

56、招标人在发布招标公告或投标邀请书的 15 日前必须提交与招标项目和招标活动有关的资料，向项目所在地的县级以上地方人民政府主管部门备案。（×）

57、公开招标的物业管理项目，自招标文件发出之日起至投标人提交投标文件之日止，最短不得少于 20 日。（√）

58、义务消防队伍中，应由年轻力壮、身体素质好、反应灵敏和责任心强的人员担当的是灭火组、救援组。（√）

59、招标人应当在投标有效期截止时限 30 日前确定中标人。（√）

60、在物业管理招标投标过程中，只有投标方需充分考虑市场要素。（×）

61、《物业管理条例》规定，当业主大会经物业管理区域内全体业主所持投票权 2/3 以上通过，决定选聘物业服务企业后，由业主委员会代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。（√）

62、物业服务企业应当自物业交接后 15 日内，向物业所在地的区、县（市）房地产行政主管部门办理备案手续。（×）

63、建设单位应当在物业承接查验协议签订后 15 日内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业服务用房及其他物业共用部位、共用设施设备。（×）

64、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。其主要内容不包括低压配电设施。（√）

65、负责《业主（住户）手册》编撰的单位是物业管理单位。（√）

66、业主办理入住手续时，最先办理的事项是签署物业管理的相关文件。（×）

67、造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏等，装修人应当负责修复和赔偿。（√）

68、对装修竣工验收合格的房屋，根据业主意见开具放行条允许装修单位搬出施工工具和剩余材料，结清费用，退还押金，发放《装修竣工验收合格通知书》。（√）

69、装修人装饰装修活动侵占公共空间，对公共部位和设施造成损害的，城市规划行政主管部门可以责令其改正，造成损失的，依法承担赔偿责任。（×）

70、房屋建筑工程保修期从业主实际入住之日起计算。（×）

71、“防火门、安全出口指示灯、疏散通道照明是否完好”属于消防设施设备检查工作要求的每周检查项目。（√）

72、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的配置。一般在住宅区内，多层建筑中每层楼的消防栓（箱）内应配置4瓶。（×）

73、在消防装备的维护管理中，对配置在各项目的消防器材要实行定期统计制度，每月应做一次全面统计工作，以保证项目配备的消防器材完整、齐全。（√）

74、建筑物外公共区域的清洁不包括墙面清洁。（√）

75、商品房现售条件包括取得土地使用权证书、已通过竣工验收、拆迁安置已经落实、物业管理方案已经落实。（√）

76、物业管理的法律责任分为民事责任、行政责任、经济责任。（√）

77、绿化的日常管理养护不包括花坛植物更换。（√）

78、大型公共场所绿化不宜使用果树或大花植物作绿化。（√）

79、在订立前期物业服务合同时，物业服务企业居于主导方面。（×）

80、某物业服务企业有意识地选择几种不同类型的物业进行管理组合，这属于风险应对策略中的风险分散策略。（√）

- 81、物业管理所涉及的保险种类主要是人身保险。（×）
- 82、物业服务企业在处理火警时首先要确认和了解起火的原因、范围、程度。（×）
- 83、易燃气体泄漏时，物业服务企业应立即通知燃气公司。（√）
- 84、在物业管理的客户管理中，业主（或物业使用人）是物业管理服务的直接消费者，与物业管理服务活动联系最为紧密，关系最为重要。（√）
- 85、三至五年的人力资源计划为中期计划。（×）
- 86、为员工提供培训机会属于非经济性薪酬。（√）
- 87、广告收入属于其他业务收入。（√）
- 88、物业管理专项维修资金属于全体业主所有。（√）
- 89、商品住宅的业主、非住宅的业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地住宅建筑安装工程每平方米造价的5%~8%。（√）
- 90、物业区域内的共用部位、共用设施设备，有些可以用来经营，获得收益，经业主大会同意，可将收入的一部分纳入专项服务资金。（×）
- 91、物业服务企业质量管理体系评审每年至少进行一次。（√）
- 92、日常物业管理期档案，除一些跨年执行处理的文件或某些特殊载体的文件时间可延长外，一般不超过2年时间。（×）

93、房屋共用部分和共用设施设备的检测、检修等档案，在分析房屋主体安全、事故分析中有时起着十分关键性的作用，因此这类档案的真实性和保存期限应有明确规定，一般不能低于设备的使用年限的2倍。（√）

94、通告适用于公布社会各有关方面应当遵守或者周知的事项。（√）

95、《物业管理条例》要求物业服务企业在安全事故中的义务是采取应急措施以避免损失的扩大。（×）

96、建设单位向县级以上地方人民政府土地管理部门申请用地之前，必须取得《建设用地规划许可证》。（√）

97、物业服务企业与业主之间基于物业服务合同形成交易关系，双方交易的标的物是物业管理服务。（√）

98、“人之初，性本善”是说人生下来时，本性是善良的，这是老子的观点。（×）

99、既是法规名称又是规章名称的是“规则”。（×）

100、十九大党章增写了必须坚持以人民为中心的发展思想。（√）