一、单选题

1.在从事职业劳动过程中，生产力发展和职业分工的结果就是（C）。

A.职业规范

B.职业素养

C.职业道德

D.职业行为

2.物业管理职业道德主要有以下几方面的内容：守法经营、（C）、尽职尽责胜任本职工作、努力学习、掌握专业技能和团结互助、公平竞争。

A.合理经营

B.公平经营

C.诚信经营

D.诚实经营

3.《物权法》规定：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，对专有部分以外的共有部分享有（B）的权利。

A.共有管理

B.共有和共同管理

C.共同管理

D.共有和共同支配

4.《物业管理条例》规定:业主是指(C)。

A.房屋和土地的所有权人

B.房屋和土地的使用权人

C.房屋的所有权人

D.房屋的所有权人和使用权人

5.某物业服务企业在企业内部以文献旳形式下达对年度优秀员工旳奖励，应使用旳物业管理行政公文文种是（ A ）。

A.决定

B.告知

C.批复

D.意见

6.同一行业的职业群体关于从业信念、职业操守、行业习惯、行为准则的总体观念和要求构成这个行业的（ C）。

A.职业规范

B.职业素养

C.职业道德

D.职业行为

7.物业管理人员应具备的职业道德之一是（ B ）。

A.仪表端庄,形象良好

B.忠于职守,尽职尽责

C.体魄健康,胸怀宽广

D.语言流畅,表达力强

8.物业是指已建成并具有(A)功能的各类建筑物、附属设备、设施及相关场地。

A.使用

B.居住

C.生产

D.安全
9.物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业（C）合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。
A.管理
B.经营
C.服务
D.双务
10.物业管理（A）的基本含义为：物业的所有人要到社会上去选聘物业服务企业，物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。
A.社会化
B.专业化
C.市场化
D.企业化
11.物业服务企业，是指（C）设立、具有独立企业法人资格，从事物业管理服务活动的企业。
A.依据行业规范
B.依据双方约定
C.依法
D.依据政府规定
12.物业服务企业的“产品”就是（B），与工业企业等其他经济组织是有区别的。
A.经营
B.服务
C.管理
D.经济
13.物业服务企业设立必须向工商行政管理部门进行注册登记，在领取（D）后，方可开业。
A.经营执照
B.服务执照
C.管理执照
D.营业执照
14.注册资本为人民币 300 万元以上是（B）等级物业服务企业必须具备的条件之一。
A.一级资质
B.二级资质
C.三级资质
D.无级资质
15.新设立的物业服务企业，其资质等级按最低等级核定，并设（C）的暂定期。
A.三个月
B.半年
C.一年
D.二年
16.按专业分工设置相应的职能部门，实行主管人员统一指挥和职能部门专业指导相结合的组织形式是（B）。
A.直线制
B.直线职能制
C.事业部制

D.矩阵制
17.物业服务企业品质管理部的主要职责包括（C）。
A.物业管理市场调查研究，物业管理市场拓展等
B.制定物业项目考核体系、考核指标和标准等
C.企业质量管理体系运行和维护，客户满意度评价及监督等
D.工程维修和运行保障，合格工程维修分包商评审等
18.物业管理服务，概括地说，包括以下两方面的内容：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护物业管理区域内的（D）和相关秩序。
A.社区文化
B.人身安全
C.财产安全
D.环境卫生
19.以下选项中，（A）一般不作为办公楼的物业特点。
A.所处区位好，规模适中
B.多为现代化的高层建筑
C.功能齐全、配套设施完善
D.多由专业物业服务企业管理
20.办公楼由于档次高、设备设施复杂、管理要求高，一般都由（C）管理。
A.楼宇设备企业
B.专业服务公司
C.物业服务企业
D.物业代理公司
21.办公楼物业管理的工作内容，包括制定管理计划、物业市场营销、制定租金收取办法、物业维修养护、安全保卫、协调业主与租户的关系、（A）等。
A.组织与控制
B.组织与协调
C.协调与控制
D.计划与控制
22.收益部分使用率最大化是办公楼物业管理常规目标中的（B）。
A.经济目标
B.经营目标
C.管理目标
D.服务目标
23.办公楼物业管理对服务机构与人力资源配置要求包括：物业服务企业应根据办公楼的具体情况和（D　），设置相适应的办公楼物业管理服务机构，配备管理人员和服务设施。
A.相关规定
B.行业规范
C.企业标准
D.合同约定
24.办公楼物业管理服务要求包括：办公楼物业服务企业的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的（D)。
A.充分运行
B.正常发挥
C.使用功能

D.正常运行
25.商业物业的管理内容主要分为招商及承租户组合、零售技术、 (D)、营销等六个模块。
A.安全预案
B.现场管理
C.物业沟通
D.物业维护
26.商业物业的现场管理目标是为租户的经营活动提供安全、有序、舒适的场所，为实现租户的经营目标和整个物业的（D）而服务。
A.计划预算
B.经营收益
C.成本核算
D.收益目标
27.商业物业的管理目标在具体实践中可以将其具体化为“六统一”，即统一的店面管理、店面形象管理、员工管理、（C）、承接租赁管理、物价质检管理。
A.卫生管理
B.绿化管理
C.安全管理
D.环境管理
28.特种物业包括（B）。
A.古建筑、名人故居、庙宇
B.古建筑、名人故居、监狱
C.古建筑、监狱、庙宇
D.防疫站、公用建筑、名人故居
29.物业管理时段性强一般是（A）物业管理的特点之一。
A.学校
B.医院
C.酒店
D.工厂
30.（B）的保洁人员要具备一定的理疗常识，能够在工作中做好自身的防护。
A.学校物业
B.医院物业
C.酒店物业
D.工厂物业
31.根据合同定义，以下内容属于合同法律特征的是（D）。
A.合同是一种行政法律行为
B.合同是以设立、变更、终止权利关系为目的
C.合同是以条款的形式存在的
D.合同是当事人意思表示一致的协议
32.所谓（A），就是指当事人采用文字、图形及表格等方式将双方协商一致达成的协议表述出来的一种合同形式。
A.书面合同
B.事实合同
C.具体合同
D.格式合同

33.（B），是指当事人双方不直接用口头或者书面形式进行意思表示，而是通过实施某种具体行为方式进行意思表示所达成的协议。
A.书面合同
B.事实合同
C.具体合同
D.格式合同
34.入住期物业管理档案资料收集有其特点，下列选项中意思表达正确的是（B ）。
A.资料来源于物业管理的服务对象——建设单位
B.资料来源于物业管理的服务对象——业主或使用人
C.资料收集范围是服务对象的权属档案资料
D.资料收集范围是服务对象的个人资料
35.凡是建筑物运行记录和设施设备运行记录属于（B）记录档案的收集范围。
A.物业管理
B.物业运行
C.物业维修
D.物业服务
36.有关小区增值服务记录、会所服务记录以及投诉管理记录属于（B）记录档案的收集范围。
A.物业管理
B.物业服务
C.物业维修
D.物业运行
37.房屋共用部分和共用设施设备的检测、检修与运行记录档案一般不能低于设备（A）。
A.使用年限的 2 倍
B.运行年限的 2 倍
C.保修年限的 2 倍
D.保养年限的 2 倍
38.物业本体及大型或重要附属设施设备的维护记录保存期限一般为（A）。
A.长期
B.永久
C.短期
D.临时
39.应用文书中常见的搭配不当、成分残缺、语序不当、指代不明等语法错误，是因为没有掌握好（C）的基本要领。
A.正确使用汉字
B.准确使用词语
C.表达要符合规范
D.表达要符合逻辑
40.某新建住宅小区，在业主大会选聘物业服务企业之前，应由（ D ）负责物业管理服务的招标组织工作。
A.业主委员会
B.业主大会
C.物业产权人
D.建设单位
41.前期物业管理服务的对象是（ A ）。

A.全体业主
B.建设单位
C.施工单位
D.业主委员会
42.在物业规划设计阶段，物业服务企业初期介入的重要工作内容是（ B ）。
A.确定物业服务收费原则
B.就物业环境的适应性提出提议
C.配合设备安装，保证安装质量
D.熟悉物业项目供水管线铺设状况
43.减少管理成本、提高管理效率和服务质量，培养专业技术人才的有效措施是 （ C ）
A.安全管理
B.维修保养
C.技术支持
D.外包管理
44.物业服务企业对物业管理区划内门禁系统的检查维护属于（ B ）管理。
A.特约服务
B.公共秩序
C.社会治安
D.增值服务
45.有关前期物业服务协议特点的说法，错误的是（ C ）。
A.前期物业服务协议由建设单位和物业服务企业签订
B.前期物业服务协议属于书面协议
C.前期物业服务协议的有效期须为 3 至 5 年
D.前期物业服务协议属于附终止条件的协议
46.在销售阶段，物业服务企业初期介入的重要工作内容不包括（ B ）。
A.完毕物业管理方案及实行进度表
B.提供设施设备的设置、选型及服务方面的改善意见
C.派出现场征询人员，在售楼现场为客户提供物业管理征询服务
D.将所有初期介入所形成的资料，整顿后归入物业管理档案
47.前期物业服务协议是具有委托性质的（ B ），由建设单位代表全体业主与物业服务企业签订。
A.口头协议
B.集体协议
C.专题协议
D.管理协议
48.根据《物业管理条例》的规定，业主大会经物业管理区域内全体业主所持投票权（ B ）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协议。
A.1/3
B.1/2
C.2/3
D.3/4
49.物业服务企业是依法成立、具有专门资质并具有独立企业法人地位，根据物业服务协议从事物业管理有关活动的 （ A ）

A.经济实体
B.法人代表
C.服务企业
D.有限企业
50.以包干制方式约定的物业服务费用，对业主而言物业服务费是（　C　）。
A.波动的
B.独立的
C.固定的
D.增长的
51.三级资质的物业服务企业注册资本为人民币（　A　）万元以上。
A.50
B.300
C.200
D.500
52.《业主(住户)手册》由物业管理单位编撰，重要内容包括（　C　）
A.验收时间
B.物业名称、楼号
C.小区概况
D.验收状况简要描述
53.业主直接参与物业管理区域的物业管理,这种自治管理是通过(C)实现的。
A.业主大会
B.业主代表大会
C.业主大会或业主代表大会
D.物业管理公司
54.《物业管理条例》第一条规定:为了规范物业管理活动,维护(A)的合法权益,改善人民群众的生活和工作环境制定本条例。
A.业主和物业管理企业
B.开发建设单位
C.物业管理企业
D.业主
55.物业管理招标是由(A)负责,通过竞争择优选聘物业管理企业的一种方法.
A.物业开发商或业主
B.业主
C.物业开发商
D.房地产管理部门
56.业主全面有效行使对物业的管理权是在(C)以后。
A.第一个业主入住一年
B.全部业主入住
C.成立业主委员会
D.接管验收
57.房屋种类按房屋承重受力方式划分,不包括(C)。
A.墙承重结构
B.构架式承重结构
C.混合结构

D.筒体结构
58.建设单位将不符合交付条件的物业交付使用,因(D)给业主造成损害的,应当承担赔偿责任。
A.房屋质量
B.物业公用部位缺陷
C.公用设施缺陷
D.以上全部
59.《物业管理条例》规定，建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房的，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，没收违法所得，并处(A)的罚款。
A.10 万元以上 50 万元以下
B.5 万元以上 20 万元以下
C.3 万元以上 l0 万元以下
D.1 万元以上 3 万元以下
60.以下关于各项物业管理原则的理解中不正确的是(C)。
A.权责分明原则。是指物业管理相关各方即业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业等的权利与责任应当非常明确。
B.依法行事原则。是指在物业管理活动中要以相关的法律、法规和签订的《物业服务合同》或《前期物业服务合同》为依据。
C.业主主导原则。是指在物业管理活动中，业主永远是对的。
D.服务第一原则。是指物业管理的根本任务是服务，应寓管理于服务中。
61.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，装修人应当负责（ D）。
A.修复和更换
B.赔礼道歉
C.赔偿损失
D.修复和赔偿
62.（C）与公众建立良好关系的惟一手段是通过双向的信息沟通。
A.个人
B.公众
C.社会组织
D.组织
63.物业服务企业可以通过主动上门了解业主、开辟各种宣传园地、开展丰富多彩的社区文化活动和有效的（D）加强与业主的沟通。
A.了解情况经过
B.兼顾双方利益
C.互谅互让
D.处理业主投诉
64.物业服务企业与开发商进行有效协调沟通作用的主要体现包括：灵活务实，互谅互让和（C）。
A.掌握动态
B.分析问题
C.解决问题
D.协调事务
65.物业服务企业与开发商进行有效协调沟通作用的主要体现（D）的利益。

A.满足双方
B.照顾双方
C.协调双方
D.兼顾双方
66.物业服务企业在为业主服务过程中，与业主多接触，多沟通，多了解情况等人际交往而产生的“软件”，是情感化服务中的（C）。
A.主动服务
B.特约服务
C.心理服务
D.功能服务
67.业主采取投诉行动之后，都希望有关部门重视他们的意见，向他们表示歉意并立即采取相应的行动。这是一种（A）。
A.求尊重心理
B.求发泄心理
C.求补偿心理
D.求平衡心理
68.对业主投诉的处理，及时判定（B）是投诉处理的重要环节（B）。
A.投诉意向
B.投诉性质
C.投诉反映
D.投诉态度
69.在处理投诉时，一定要注意把握好（B），是投诉处理的技巧之一。
A.时间的利用
B.时间的尺度
C.时间的计算
D.时间的确定
70.语言、书面、网络等是物业管理服务沟通交流的（B）。
A.概念
B.形式
C.方法
D.内容
71.物业管理服务的沟通，是（D）人之间交流信息、观点和理解的过程。
A.一个
B.两个
C.两个以上
D.两个或两个以上
72.物业服务企业及员工与客户沟通的方法有：（B）、提问、表示同情、解决问题和跟踪。
A.沉默
B.倾听
C.提示
D.听讲
73.物业管理人员在与客户沟通交流时，应态度诚恳、（A），没有特别情况不去做其他与沟通交流无关的事。
A.神情专注

B.神情专一
C.神情平淡
D.气定神闲
74.某底层住户因搞车库，侵占绿地，扩展底层，殃及其他住户，居民联名投诉，法院以（D）内容立案。
A.物业管理服务
B.物业服务收费
C.突发事件处理
D.毗邻关系处理
75.物业服务人员在受理业主投诉时，要严格遵守服务规范，还要求尽快处理，暂时无法解决的，除必须向业主说明外，要约时间处理,(A)。
A.时时跟进
B.时时考虑
C.时时处理
D.与时俱进
76.物业服务人员在受理业主投诉时，要严格遵守服务规范，并要求做（C），及时总结经验，以便及时总结经验。
A.详细分析
B.记录要点
C.详细记录
D.记录分析
77.物业管理投诉处理的方法包括：耐心倾听，不与争辩；详细记录，确认投诉；（D）。
A.及时处理，注重效果
B.及时反馈，注重质量
C.及时反馈，注重效果
D.及时处理，注重质量
78.物业管理企业日常客户关系管理的工作内容不包括(B)。
A.宣传有关物业管理的知识和相关的政策法规
B.协调客户与政府的关系
C.将物业管理区域内一些重要事情及时告知客户
D.客户报修、投诉后的回访
79.为了及时了解客户对物业服务的意见、建议以及满意情况。中国物业管理协会发布的《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》中的一级、二级、三级标准都要求物业管理企业每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见。而且三个级别物业服务的客户满意率分别应达到(D)以上。
A.98％，95％，90％
B.90％，85％，80％
C.85％，80％，75％
D.80％，75％，70％
80.社区管理是指一定的社区内部各种机构、团体或组织，为了维持社区的正常秩序，促进社区的发展和繁荣，满足社区居民（D）等特定需要而进行的一系列的自我管理或行政管理活动。
A.物质生活
B.精神和娱乐活动

C.物质和社会活动
D.物质和文化活动
81.具体来说，社区文化可以包括环境文化、行为文化、制度文化和（A）等内容。
A.精神文化
B.和谐文化
C.传承文化
D.价值文化
82.社区文化是指一定区域、一定条件下社区成员共同创造的精神财富及其（D）。
A.道德规范
B.行为准则
C.价值观念
D.物质形态
83.社区文化主要具有引导、约束、凝聚、娱乐、激励和（D）的功能。
A.调节
B.愉悦
C.影响
D.改造
84.社区成员通过共建机制使社区各种力量相互作用、相互吸引、从而形成一种特有的（B）。
A.引导功能
B.凝聚功能
C.娱乐功能
D.激励功能
85.物业服务企业组织开展社区文化活动在客观上形成了（B）的互动。
A.政治与经济
B.经济与文化
C.精神与物质
D.企业与社区
86.举办社区文化活动的通知一般应提前（B）以海报形式张贴在社区公告栏、宣传栏内。
A.三天
B.一个星期
C.十天
D.半个月
87.举办各类文化活动，一般在（B）以前停止，以不影响小区业户正常休息为原则。
A.晚上 6 :00
B.晚上 10:00
C.晚上 8:00
D.晚上 12:00
88.社区文化活动中举办各类文化活动必须选定经验丰富、（D）的主持人。
A.名声在外
B.反应灵敏
C.功底深厚
D.活动能力强
89.每年开展(B)以上文体活动
A.3 次

B.2 次
C.1 次
D.4 次
90.实施社区专题活动的步骤中不包括(A)。
A.建立客户信息档案
B.制定活动实施方案
C.做好活动筹备工作
D.开展具体活动
91.前期物业服务合同，是指业主大会（B），建设单位与物业服务企业就前期物业管理阶段双方的权利义务所达成的协议，是物业服务企业被授权开展物业服务活动的依据。
A.成立之后
B.成立之前
C.召开之后
D.召开之前
92.前期物业服务合同的内容主要包含了合同的当事人、物业基本情况、服务内容与质量、（D）、物业经营与管理、承接查验和使用维护、专项维修资金、违约责任以及其他事项等主要内容。
A.服务税费
B.管理费用
C.管理成本
D.服务费用
93.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（D）。
A.仍然生效
B.按约定期限继续生效
C.可以视情况终止
D.终止
94.物业服务合同是建立（D）之间关系的重要法律文件，是约束当事人双方行为和明确双方权利、义务的“法律规范”。
A.业主与建设单位
B.业主与业主委员会
C.业主与业主大会
D.业主与物业服务企业
95.物业服务合同是整个物业管理关系的（A）。
A.核心
B.重心
C.重点
D.本质
96.物业管理服务是有偿的，在订立物业服务合同时，应明确（C）在物业管理服务过程中所应支付的物业服务费用。
A.单个业主
B.使用人
C.业主
D.当事人
97.只要通过法定的多数投票权数，（B）业主都必须承担相应的物业服务合同责任。

A.多数
B.所有
C.相关
D.投票
98.签订物业服务合同应注意对（B）责任的约定等事项。
A.违规
B.违约
C.侵权
D.赔偿
99.物业服务合同可以终止原因包括：因（B）致使物业服务合同无法履行的，物业服务合同将自然终止。
A.突发事件
B.不可抗力
C.违规操作
D.矛盾激化
100.与建设单位确定承接查验的日期、进度安排，属于新建物业承接查验准备工作的（D）。
A.预算准备
B.日期准备
C.进度准备
D.计划准备
101.在物业的承接查验中，应做必要的查验记录，在正式开展承接查验工作之前，应根据实际情况做好资料准备工作，制订查验工作流程和记录表格。这些属于新建物业承接查验准备工作的（C）。
A.流程准备
B.记录准备
C.资料准备
D.实际准备
102.物业管理的新建承接查验，如果在现场检查、设备调试等情况下还可采用（C）的具体方法进行检查。
A.观查查验
B.触摸查验
C.检测查验
D.核对查验
103.物业管理的新建承接查验时通过通水、闭水等方法测试相关设施设备的性能，称为（C）。
A.观感查验
B.使用查验
C.试验查验
D.检测查验
104.对于新建物业承接查验中所发现的问题，一般的处理程序为收集整理存在问题、提出处理方法和（C）。
A.实施整改
B.现场跟踪
C.跟踪验证
D.督促建设单位处理

105.在物业管理机构发生更迭时，新的物业服务企业实施承接查验时必须满足的前提条件中包含了（B）。
A.物业的产权单位或业主大会与原有物业管理机构签订的物业服务合同届满时间还有二个月
B.物业的产权单位或业主大会同新的物业服务企业签订了物业服务合同
C.原物业管理机构与受托的专项服务企业已解除了专项物业服务合同
D.物业的产权单位或业主大会同新的物业服务企业就物业管理事宜已协商并达成一致
106.物业服务机构更迭时的物业承接查验的内容包括物业共用部位、共用设施设备及（B）等几个方面。
A.管理水平
B.管理现状
C.运作现状
D.维修情况
107.新建物业移交的物业资料包括：（B），竣工验收资料，设计、施工资料，机电设备资料，物业保修和物业使用说明资料，业主资料以及其他相关资料。
A.基础资料
B.产权资料
C.公共资料
D.综合资料
108.物业管理机构更迭时管理工作的移交包括：（B）物业管理机构向业主大会或物业产权单位移交；业主大会或物业产权单位向新的物业服务企业移交。
A.新的
B.原有
C.原有和新的
D.新的或原有
109.物业管理项目财务管理的基本职能是通过一般会计制度规定的程序和方法，定期编制通用的财务报表和（D）收支报表。
A.综合项目服务费用
B.独立服务项目服务费用
C.分类项目服务费用
D.专用的服务费用
110.物业管理单位内能（A）的财务主体所进行的以物业服务费为主要对象的费用计划、编制、控制、使用及管理和分析的财务活动称之为物业管理项目财务管理。
A.独立核算
B.独立运作
C.统一核算
D.计划核算
111.物业服务企业营业收入包括（C）。
A.主营业务收入和多种经营业务收入
B.主导业务收入和特约业务收入
C.主营业务收入和其他业务收入
D.主导业务收入和维修业务收入
112.物业服务企业成本主要是指物业服务企业提供服务时所产生的（C）等相关内容。
A.直接人工费、间接费用和税收

B.直接人工费、直接材料费和税收
C.直接人工费、直接材料费和间接费用
D.直接人工费、直接材料费和员工福利
113.物业服务费用酬金制是指在预收的物业服务资金中按（B）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，结余或者不足均由业主享有或者承担。
A.预算比例
B.约定比例
C.计划比例
D.规定比例
114.物业服务费用包干制是指由业主向物业服务企业（B）物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。
A.支付预算
B.支付固定
C.支付计划
D.支付规定
115.物业服务企业在物业管理过程中发生的办公费用以及固定资产折旧费应纳入（C）的内容。
A.物业服务收入
B.物业服务收益
C.物业服务成本
D.物业服务利润
116.物业维修资金专项用于物业保修期满后物业（C）的维修和更新、改造，不得挪作他用。
A.公共部位、公共设施设备
B.公用部位、公用设施设备
C.共用部位、共用设施设备
D.专用部位、专用设施设备
117.物业管理区域（C），应当事先征得业主大会的书面同意。
A.自用部位、自用设备的维修、更新
B.共用部位的维修、更新
C.公共设施的维修、更新
D.共用设备的维修、更新
118.利用物业共用部分获取的收益，归共同拥有该物业的业主所有，主要补充(D)。
A.业主委员会工作经费
B.物业管理方面的其他需要。
C.业主大会工作经费
D.专项维修资金
119.在租赁期限内，房屋出租人转让房屋所有权的，房屋受让人应当（B）原租赁合同的规定。
A.终止履行
B.继续履行
C.重签合同
D.协商解决
120.公民、法人和其他组织的房屋租赁活动，当事人应当依照民法规定遵循（D）、自愿、合

法和诚实信用的原则。
A.公正
B.合理
C.互助
D.平等
121.房屋租赁，当事人应当签订书面租赁合同，下列（C）一般不作为租赁合同的主要条款之一。
A.租赁用途
B.租赁期限
C.租金补贴
D.租金标准
122.租金标准、（A）和期限是房屋租赁合同的主要条款之一。
A.支付方式
B.租金支付
C.租金数额
D.支付要求
123.原租赁合同规定的租赁期限为 2011.11.30 至 2013.11.30，则转租合同的终止日期不得超过（D）。
A.2012.5.31
B.2012.11.30
C.2013.12.31
D.2013.11.30
124.房屋因买卖、交换、赠与、继承等发生所有权转移的，新的房屋所有权人应当（B）原租赁合同。
A.终止履行
B.继续履行
C.适当延长
D.协商修改
125.以下（A）情况属于可以进行房屋租赁的范围。
A.计划小修的房屋
B.违反规定改变房屋使用性质的
C.属于违法建筑的
D.被鉴定为危险房屋的
126.根据有关法律规定和为了维护房屋租赁市场秩序，不符合安全、防灾等工程建设（A）标准的房屋不得进行房屋租赁。
A.强制性
B.规范性
C.统一性
D.地方性
127.民用建筑的构成主要是由基础、墙体或柱、（B）、楼梯、屋顶和门窗等组成。
A.台阶与阳台
B.楼板层与地面
C.地面与台阶
D.地基与地面

128.（D）是基础下面的土层，承受由基础传下的荷载，但它不是建筑物的组成部分。
A.基层
B.地面
C.地层
D.地基
129.在砌体结构建筑中，墙体按结构受力情况不同分为（A）两种。
A.承重墙和非承重墙
B.外墙和内墙
C.纵墙和横墙
D.山墙和围护墙
130.楼地层包括(B)和地坪层。
A.基层
B.楼板层
C.结构层
D.垫层
131.一般阳台的栏板或栏杆扶手高度不低于 1050mm，(A)建筑可适当提高，以 1100mm 为宜，但不宜超过 l200mm。且坚固可靠，舒适美观，保证人们在阳台上活动的安全。
A.高层
B.多层
C.底层
D.普通
132.屋面防水根据建筑物的重要性，渗漏后的影响程度划分为四个等级，使用年限分别定为(A)，根据使用年限划分为 I、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ四个等级。
A.5、10、15、25 年
B.2、4、6、8 年
C.10、15、20、25 年
D.10、20、30、40 年
133.（A）指房屋的结构、装修和设备完好，虽个别分项有轻微损坏，但不影响居住安全和正常使用，一般经过小修就能修复好的房屋。
A.完好房
B.基本完好房
C.良好房
D.达标房
134.（B），指房屋年久失修，结构有明显变形或损坏，个别构件已处于危险状态，屋面严重渗漏，需要进行大修或翻修、改建的房屋。
A.损坏房
B.严重损坏房
C.危险房
D.翻修房
135.房屋构造基本完好，少许构部件有轻微损坏，能正常使用，通过一般性的维修即可恢复使用功能的房屋，属于（ B ）。
A.严重损坏房
B.基本完好房
C.危险房

D.一般损坏房
136.根据房屋完损等级分类，下列属于一般损坏房屋特性的是（C　　）。
A.构造构件完好，装修和设备完好、完整
B.构造基本完好，少许构部件有轻微损坏，装修基本完好
C.构造一般性损坏，装修局部有破损，但不影响居住安全和正常使用
D.构造基本完好，虽个别分项有轻微损坏，一般通过小修就能修复好
137.物业装饰装修管理流程一般包括的内容有：①申报登记；②备齐资料；③办理动工手续；④签订装修管理协议；⑤施工；⑥验收。上述流程的对的次序是（　C　）。
A.①→②→④→③→⑤→⑥
B.①→④→②→③→⑤→⑥
C.②→①→④→③→⑤→⑥
D.②→④→①→③→⑤→⑥
138.经过翻修重建的房屋必须达到(D)的标准。
A.基本完好房
B.70%完好房
C.基本完好房或完好房
D.完好房
139.供气燃料系统、空运水运系统、安全消防警卫系统等也属于（B）范围。
A.公共配套
B.市政配套
C.工程配套
D.服务设施配套
140.社区卫生站、娱乐、健身、继续教育、社区服务等应该属于市政配套的（D）。
A.给排水系统
B.供电系统
C.供气、燃料系统
D.文化体育福利等系统
141.公共配套事务管理最重要的是（A）的权属管理。
A.公共配套设施
B.公共配套设备
C.公共配套财产
D.国有资产配置
142.住宅区内的公共配套设施的产权归广大（B）。
A.业主使用
B.业主共有
C.业主享有
D.业主安份共有
143.房屋及设施设备管理的内容包括采购和零备件管理、工量具和维修用设备的管理、外包管理和（D）等。
A.故障诊断
B.维修方案
C.聘请专家
D.技术支持
144.房屋及设施设备维修养护的方式包括（D）维修、事后维修和紧急抢修。

A.计划性
B.改善性
C.监测性
D.预防性
145.（C）是房屋及设施设备基础构件或主要零件损坏严重，主要性能大部分丧失，安全性和可靠性严重下降，必须经过全面修理才能恢复其效能的情况下使用的一种修理形式。
A.翻修
B.改造
C.大修
D.中修
146.（B）的工作内容主要是针对日常点检和定期检查发现的问题，拆卸有关的零部件，检查、调整、更换或修理失效的零件，以恢复设备的正常功能。
A.检修
B.小修
C.养护
D.中修
147.房屋及设施设备维修养护修理类别编制的计划包括：房屋维修养护计划、（B）维修保养计划、空调系统维修保养计划等。
A.工程系统
B.消防系统
C.装修系统
D.设备系统
148.房屋及设施设备维修养护时间进度编制的计划包括：（A）维修养护计划。
A.年度、季度、月度
B.每旬、每周、每月
C.每周、每月、每季
D.短期、中期、长期
149.共用设施设备运行管理内容和要求包括制定合理的（B）、配备管理人员、工作环境的要求和规章制度的建立等方面。
A.设备制度
B.运行计划
C.运行规程
D.运行系统
150.设施设备的状态管理要求包括设备的检查、设备的状态监测、定期（D）试验和设备故障诊断技术几个方面。
A.控制性
B.安全性
C.预期性
D.预防性
151.消防系统设施设备管理的主要内容包括；（B）检查项目检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位。
A.每日
B.每周
C.每月

D.每年
152.电梯系统设施设备管理的主要内容包括；电梯每年要由（C）技术监督部门进行年检，获得年检合格证，才能继续使用。
A.企业
B.行业
C.政府
D.相关
153.物业管理公司一般应当(C)对物业管理区域内的空调主机作一次全面的技术性能检查。
A.每月
B.每季度
C.每年
D.每三年
154.房屋附属设备的(D)保养是设备操作人员对设备进行的经常性的保养工作，主要包括定期检查、清洁和润滑，发现小故障及时排除，做好必要记录等。
A.一级
B.二级
C.三级
D.日常
155.整幢房屋的门窗整修属于房屋的(B)工程。
A.小修
B.中修
C.大修
D.翻修
156.以下物业管理企业对业主房屋装修进行管理的做法中不正确的是(D)。
A.在发给业主的《住户手册》中写明业主进行房屋装修时应遵循的有关规定和程序
B.与装修人签订房屋装修管理服务协议
C.将房屋装修工程的禁止行为告知装修人
D.对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，及时依法进行处罚
157.物业服务企业会同有关市政配套单位开展各种提高居民对市政配套设施功能及维护的认识活动，可以通过（C）办法来解决。
A.与市政配套的相关单位相互配合
B.制定详细的市政配套设施的维护制度
C.在物业服务区域内经常开展宣传活动
D.与基层政府机构建立定期信息沟通的联系机制
158.公共秩序维护人员的仪表和礼貌礼仪，（C），值班记录以及技防设施设备是安全防范服务的要求的几大方面。
A.处理突发事件
B.处理事故隐患
C.巡逻、门岗等执勤岗位
D.熟悉出入管理流程
159.物业管理公共区域安全防范工作检查方法包括日检、 周检、月检和（D）。
A.抽查
B.巡视
C.督导

D.督查
160.辖区公共区域内出现（C），公共秩序维护人员要留心观察，必要时可礼貌查问。
A.犯罪分子
B.闲杂人员
C.可疑人员
D.陌生人员
161.物业公共秩序维护人员遇到有人在公共区域聚众闹事，应立即向（D）报告，并及时上报上级领导，协助公安机关迅速平息事件，防止事态扩大。
A.居委会
B.物业经理
C.业委会
D.公安机关
162.物业管理的消防制度包括各种消防设施设备的操作及维修保养制度、（D）和消防器材管理制度等。
A.消防检查要求与标准
B.消防演习制度
C.消防系统维护保养制度
D.火警火灾应急处理制度
163.物业消防安全检查的内容主要包括：自动报警（灭火）系统、安全疏散（B）、应急照明与疏散指示标志等场所。
A.进口
B.出口
C.外围
D.内部
164.物业消防安全检查的方法包括：专职部门检查、各部门和各项目的（D）。
A.巡查
B.明查
C.暗查
D.自查
165.物业消防安全的日常检查、重大节日检查和重大活动检查一般由（D）。
A.专职部门检查
B.各部门自查
C.各项目自查
D.各部门、各项目的自查
166.物业消防安全检查的要求内容包括：检查公共通道的物品堆放情况，做好电气线路及（B）的检查。
A.配电配件
B.配电设备
C.配电线路
D.线路设备
167.物业消防安全检查的要求内容包括：对重点设施设备和机房进行深层次的检查，发现问题（C）。
A.立即处理
B.立即修理

C.立即整改
D.立即整修
168.一般在住宅区内，高层和超高层物业每层楼放置的消防栓（箱）内应配置（D）灭火器。
A.1 瓶
B.2 瓶
C.3 瓶
D.4 瓶
169.车辆进入停车位停放时，管理人员应（B）车辆，观察车辆是否有损坏等情况，必要时做好记录并通知车主，避免出现法律纠纷。
A.随机抽查
B.及时检查
C.事后检查
D.预先检查
170.物业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（D），建立双方车辆停放服务关系。
A.责任书
B.安全书
C.保证书
D.协议
171.物业车辆停放必须符合消防管理要求，切忌堵塞（B）。
A.停车通道
B.消防通道
C.电梯通道
D.外围通道
172.作业现场负责人的安全生产职责包括：坚决执行国家“安全第一、（D）”的安全生产方针和各项安全生产法律、法规，接受物业公司监督和行业管理。
A.预防为主、专项治理
B.防治结合、综合治理
C.预防为主、统一治理
D.预防为主、综合治理
173.作业现场负责人的安全生产职责包括：审定、颁发本现场各项安全生产责任制和安全生产管理制度，提出本现场安全生产目标，并（C）。
A.组织协调
B.计划实施
C.组织实施
D.协助实施
174.有关车辆管理注意事项的表述，错误的是（ D ）。
A.车辆管理的交通标志及免责通告应充足明显，防止发生法律纠纷
B.车主初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备监控措施，防止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规定，必要时可以堵塞消防通道
175.物业服务企业公共安全防备管理服务的内容不包括（ C ）。

A.出入管理
B.配合政府开展小区管理
C.治安管理
D.安防系统的使用
176.房屋及设施设备管理的基本规定是，做好房屋及设施设备的维护保养工作，充足发挥设施设备功能，有效延长设施设备的使用寿命，并自始至终把（B　　）工作放在最重要的位置上。
A.质量管理
B.安全管理
C.进度管理
D.资本管理
177.建立健全岗位防火责任制管理，以消防安全员、班组长为主，对所属区域重点防火部位等进行检查，必要时要对某些易发生火灾的部位进行夜间检查的方式属于（　A　）
A.平常检查
B.全面检查
C.重大节日检查
D.抽样检查
178.物业公共安全防范管理服务内容不包括(A)。
A.协助抓捕罪犯，对犯罪嫌疑人进行留置询问。
B.出入管理
C.施工现场管理
D.安防系统的使用、维护和管理
179.定期进行消防知识培训，消防预案每年演习不少于(B)，记录完整
A.一次
B.两次
C.四次
D.三次
180.采取封闭式管理的物业管理区域，物业入口处应有保安人员(D)。
A.每天 8 小时值班。其他时间自由出入
B.每天白天值班，其他时间自由出入
C.每天夜间值班，其他时间自由出入
D.24 小时值班，外来人员进入须登记
181.物业灭火方案的要求包括：根据小区情况、火灾特点对火险隐患较大的地方进行（C ）。
A.全面标识
B.重点标记
C.重点标识
D.全面标记
182.建筑物内公共区域的清洁包括大堂清洁、（A）清洁、电梯及公共楼梯走道清洁、卫生间清洁等。
A.墙面
B.水池景观
C.公共绿地
D.道路
183.垃圾的（C）工作包括收集公共区域及业主住户日常生活垃圾、清运装修及建筑垃圾、

垃圾分类，以及将垃圾统一清运到市政垃圾填埋场填埋或焚烧等。
A.收集与清运
B.清运与处理
C.收集与处理
D.收集与监管
184.清洁卫生操作的基本方法包括：全面清扫、垃圾收集和垃圾处理、管道疏通、外墙装饰面清洁（C）、打蜡、抛光、晶面处理等。
A.维修
B.更新
C.保养
D.装饰
185.清洁卫生服务管理外包管理的重点是监督检查外包清洁公司的工作质量并对其进行（A）。
A.考核与管理
B.考核与评定
C.管理与评定
D.检查与管理
186.清洁卫生管理制度主要包括：各岗位的岗位职责、各项清洁工作的标准操作工艺流程、各个岗位的操作质量标准、清洁质量检查及预防纠正机制、员工（A）等相关管理规章制度。
A.行为规范
B.文明礼仪
C.行为要求
D.道德标准
187.清洁工作日常管理的日检应覆盖小区主要室内外（D）。
A.卫生区域
B.安全区域
C.绿化区域
D.公共区域
188.清洁工作（A）由日检、月检及专项抽检组成。
A.日常管理
B.岗位管理
C.动态管理
D.专项管理
189.绿化的日常管理包括浇水、（A）、施肥、中耕除草、病虫害防治、绿化保洁等。
A.修剪造型
B.翻新改造
C.花木种植
D.环境布置
190.物业绿化管理除了日常绿化养护管理工作外，还包括绿化（C）、花木种植、环境布置、绿化有偿服务等工作。
A.保洁更新
B.美化环境
C.翻新改造
D.养护修缮
191.绿化管理的基本要求包括：及时对妨碍业主、物业使用人活动的绿化植株进行（C），减

少人为践踏对绿化造成的危害。
A.维护
B.维修
C.改造
D.安排
192.除绿化的基本要求外，还应根据物业的不同特点和要求实施（B）管理。
A.常规性
B.针对性
C.季节性
D.专业性
193.（D）检查的重点内容：植物枯黄叶情况、植物叶面积尘情况、植物盆内杂物清理情况、植物生长情况等。
A.乔木
B.地栽花卉
C.棕榈科植物
D.室内植物
194.（C）检查的重点内容：枯黄叶及时清除；花苞及花果枝及时清除；病虫害情况等。
A.乔木
B.灌木
C.棕榈科植物
D.室内植物
195.白蚁的防治有挖巢法、（A）、诱杀法以及生物防治法等，可根据不同的情况采用相应方法来治灭白蚁。
A.药杀法
B.药诱法
C.药控法
D.药毒法
196. 某人打算承租某写字楼的一个单元，在可出租面积的计算上与业主发生了分歧，后经测量得出以下数据：出租单元内使用面积为 40 平方米，外墙面积为 8 平方米，单元问分隔墙面积为 10 平方米，公摊面积为 5 平方米，那么，可出租面积应为(C　) 平方米。
A.44
B.48
C.53
D.63
197.灭蝇环境治理的主要方法有：保持垃圾日产日清，不乱丢垃圾和果皮，不用粪肥、花生麸饼等洒于地表作植物肥料，消除苍蝇的（B）。
A.寄生场所
B.孳生场所
C.出生场所
D.隐藏场所
198.由于工厂常会排放某些杂质对土壤导致影响，因此在施肥时应根据土壤的污染状况采用（B）施肥，防止导致植物的缺素症状。
A.整体性
B.针对性

C.统一性
D.局部性
199.防治物业环境固体废弃物污染的重点是对(C)
A.商业垃圾的处理
B.工业垃圾的处理
C.生活垃圾的管理
D.公共厕所的管理
200.(B)是最容易被管理者控制的因素、住宅小区构成中最重要的因素。
A.社会环境
B.人为环境
C.地理环境
D.自然环境
201.住宅小区人为环境的管理主要靠(A)来限制或规定住宅小区居民的一些行为规范。
A.签订公约或管理制度
B.业主委员会的督促
C.广大业主的自觉性注
D.经常性监督检查
202.建筑物内公共区域清洁不包括（　D　）。
A.大堂清洁
B.电梯清洁
C.墙面清洁
D.公共设施清洁
203.居住区的绿化一般应以（A　）为主，注意合理布局。
A.植物造园
B.园林小品
C.苗圃花圃
D.假山水池
204.中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》中保洁服务一项一级、二级和三级标准要求电梯厅、楼道每日清扫次数分别为(　C)。
A.3，2，1
B.l，2，3
C.2，1，l
D.2，2，1
205.按照有关规定，我国一般新建居住区绿化用地占建设用地总面积的比例最少应达到(　C)。
A.10％
B.20％
C.30％
D.40％
206.《中华人民共和国大气污染防治法》规定：在露天焚烧秸秆、落叶等产生烟尘污染物质的，要责令其停止违法行为；情节严重的，可以处(A)以下罚款。
A.200 元
B.300 元
C.400 元
D.500 元

207.根据功能要求和居住区规模大小，居住区道路一般可分为 3 级或 4 级，其中(A)是居住区的次要道路，解决居住区的内部联系。

A.居住小区级道路

B.宅前小路

C.居住组团级道路

D.居住区级道路

208.根据有关规定，工业区锅炉废水必须经过冷凝降温至（ D）以下后才能排入公共污水管道。

A.15°C

B.25°C

C.35°C

D.45°C

209.物业管理一级服务标准规定：路灯、楼道灯完好率不低于（ C)。

A.93%

B.94%

C.95%

D.96%

210.计划停电时，物业管理主管部门若不能提前 24 小时通知用户，最迟在实施停电前(B)小时，应将停电通知送达用户或启用广播系统紧急通知用户。

A.半小时

B. 1 小时

C. 2 小时

D. 4 小时

二、多选题
1.接待业主时，要做到(BCD) 。
A.微笑时，嘴角微微向上翘起，隐约露出 4 颗牙齿，给人以亲切自然的感觉
B.交谈时，聚精会神，认真倾听，给人以受尊重的感觉
C.接待时，坦诚待客，不卑不亢，给人以真诚自信的感觉
D.整个过程都显得沉着稳重，给人以镇定可靠的感觉
2.物业管理机构更迭需要移交的业主入住资料包括(ABC)。
A.入住通知书
B.业主身份证复印件
C.入住登记表
D.物业产权资料
3.物业管理人员应具备的个人素质包括（ABC)。
A.语言表达能力
B.端庄的仪表仪容
C.良好的心理素质
D.掌握各种设备维修技能
4.物业服务企业初期介入的阶段包括（ABCD)。
A.立项阶段
B.竣工验收阶段
C.建设阶段
D.规划设计阶段
5.在物业管理服务活动中，物业服务企业及员工与客户的沟通方式一般为（ABC)。
A.倾听
B.跟踪
C.表达同情
D.交谈
6.下列物业管理档案资料中，属于长期保留的有（CD)。
A.物业及重要的附属设施设备的基础性文献资料
B.物业管理工作中产生的重要决策、决定
C.大型或重要附属设施设备的维护记录
D.物业管理年度计划工作汇报
7.房屋及设施设备维修养护方式重要有（ABCD)。
A.定期维修
B.紧急抢修
C.防止性维修
D.事后维修
8.物业服务企业初期介入的重要作用是（ABC)。
A.有助于提高工程质量
B.有助于提高建设单位的开发效益
C.为前期物业管理作充足准备
D.完善物业管理档案资源
9.物业绿化管理除了平常绿化养护管理工作外，还包括（ABD）工作。
A.绿化翻新改造
B.花木种植

C.面积扩张
D.环境布置
10.住宅小区业主大会选聘了新的物业服务企业，该物业服务企业对此住宅小区实行承接查验的前提条件包括（AD）。
A.业主大会同新的物业服务企业签订了物业服务协议
B.原物业管理机构书面同意移交小区物业管理权
C.业主委员会同意新的物业服务企业接管小区
D.业主大会与原物业管理机构的物业服务协议已到期或完全解除
11.签订前期物业服务协议应注意的事项有（　ABC　）
A.物业的承接验收
B.物业服务的费用
C.前期物业服务协议的解除或终止
D.业委会改选措施
12.物业管理承接查验的方式中，观感查验是对查验对象外观的检查，一般采用（AC）的措施进行。
A.目视
B.估测
C.触摸
D.敲击
13.下列哪些是新建物业承接查验的重要内容（ABCD）
A.物业资料
B.物业共用部位
C.共用设施设备
D.园林绿化工程
14.鼠害防治的重要措施有（ABCD）。
A.环境治理
B.生物灭鼠
C.化学灭鼠
D.器械灭鼠
15.初期介入建设阶段的措施和要点包括（ABC）
A.仔细做好现场记录，既为此后的物业管理提供资料，也为未来处理质量问题提供重要根据
B.物业服务企业不是建设监理单位，要注意介入的方式措施，既要对质量持认真的态度，又不能影响正常的施工、监理工作
C.派出工程技术人员进驻现场，对工程进行观测、理解、记录，并就有关问题提出意见和提议
D.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绪，保证总体思绪的一致性、连贯性和持续性
16.物业环境管理与业主的生活和工作亲密有关，其基本内容有（ABCD）
A.白蚁防治
B.建筑物外墙清洗
C.下水管道疏通
D.垃圾搜集与处理
17.现实物业管理中，具有业主身份的有如下几种状况（ABC）
A.待领房屋所有权证书和房屋共有权证书的购房人

B.房屋所有权证书持有人
C.房屋共有权证书持有人
D.房屋使用证书持有人
18.房屋及设施设备管理是指对房屋及配套的设施设备的平常运行维护和管理、大中小修及更新改造。房屋及设施设备管理（AC），关系到物业的正常运行和安全使用，是物业管理的重要内容之一。
A.波及面广
B.工作强度大
C.技术含量高
D.难度大
19.在包干制下，物业服务企业作为一种独立的企业法人，（ABC）。
A.自主经营
B.结余归己
C.风险自担
D.综合经营
20.前期物业服务协议中，专题维修资金的重要内容包括这部分资金的（ABCD）
A.缴存
B.续筹
C.使用
D.管理
21.物业管理不一样于一般服务业，是具有社会公共服务和个体服务特性的群体服务，提供的是（ABCD）的服务产品。
A.全天候
B.全方位
C.不间断
D.多层次
22.多层小区清洁卫生平常管理应检查的部位包括（ABD）。
A.室外沙井及排水明沟内的烟头等垃圾杂物、积水
B.室外公共区域的垃圾杂物
C.地下停车场排水沟积水及杂物、管线积尘
D.业主信报箱上部的积尘
23.在绿色建筑运行管理方面,物业服务企业可经营管理的内容有哪些?(ABD)
A.材料鉴别
B.污水处理
C.垃圾处理
D.噪音控制
24.物业日常运作过程中的风险包括(ABD)。
A.替公共事业费用代收代缴存在的风险
B.管理项目外包存在的风险
C.合同订立及执行的风险
D.管理费收缴风险
25.物业管理的风险类型包括(ABD)。
A.前期物业管理的风险
B.早期介入的风险

C.合同风险
D.日常管理的风险
26.新建房屋接管验收应验交的产权资料包括(ABCD)。
A.用地批准文件
B.项目批准文件
C.建筑执照
D.拆迁执照
27.物业管理的服务模式包括(ACD)。
A.客户定位
B.制度定位
C.物业的功能定位
D.服务需求定位
28.与业主的沟通交流的内容包括(ACD)。
A.物业投诉处理的受理与反馈
B.建立定期客户沟通制度
C.物业管理相关法规的宣传
D.物业管理服务内容和标准的解释
29.入住期间需要注意的问题有(ABCD)。
A.注意安全保卫及车辆引导
B.合理安排业主入住,适当延长办理时间
C.业主入住实行一站式柜台服务,方便业主办理有关入住手续
D.工作现场张贴入住公告及入住流程图,方便业主了解,加快入住进程
30.发生失窃案应根据(AB)决定是否向公安机关报案。
A.丢失财务价值
B.客人的明确要求
C.保安部的规模
D.物业管理公司的制度
31.消防管理工作的内容包括(AC)。
A.火灾预防
B.提前排查
C.灭火救援
D.防消结合
32.选聘物业管理企业的标准有(BCD)。
A.企业规模
B.人员素质
C.收费合理
D.社会信誉
33.下列属于重点防火部位的是(ACD)。
A.地下人防工程
B.停车场
C.设备机房
D.档案室
34.在物业管理区域内举行消防演习，正确的做法是(ABCD)
A.提前 1 个月将消防演习计划方案上报业主委员会

B.在实施演习前 2 周,向客户发出消防演习通知
C.演习前 3 天，由灭火总指挥带领相关负责人对消防演习准备工作进行最后综合检查
D.在消防演习前 2 天,在公共区域张贴告示，进一步提示客户关于消防演习事宜
35.大型物业管理区域内安全保卫管理人员的安排，一般有以下几种形式：(ABC)
A.聘用专业保安公司的保安人员
B.物业管理企业自己组建保安部
C.聘用专业保安人员与企业自己组建保安部结合
D.物业管理企业其他部门工作人员兼作保安员
36.物业管理区域内电梯的(CD)工程均应在每年设备普查的基础上提出下一年度的维修计划，经上级部门批准后，安排施工。
A.急修
B.小修
C.中修
D.大修
37.房屋附属设备设施的养护管理制度,一般应根据房屋各类附属设备设施的(ABCD)等制定。
A.系统组成
B.作用与特性
C.养护要求
D.使用规程
38.房屋维修管理的原则包括(ACD)。
A.确保房屋完好
B.提升房屋档次
C.改善使用功能
D.提高使用效益
39.客户关系管理年度计划应包括(ABCD)等项内容。
A.客户状态分析
B.本年度客户关系管理的具体内容和重点
C.本年度客户关系管堡的实施方式
D.本年度客户关系管理的实施时间与人员
40.物业管理企业可以在物业管理区域内开展的专题活动有(AC)。
A.棋牌有奖比赛
B.全国性中小学生有奖数学竞赛
C.网络游戏比赛
D.物业管理区域内业主手工艺品制作比赛
41.根据《城市房屋租赁管理办法》的规定房屋租赁的有关政策主要有(BD)等。
A.房屋租赁期限届满后，承租人需要继续租用的,应当在租赁期限届满前 6 个月提出，并经出租人同意，重新签订租赁合同
B.租赁期限内，房屋出租人转让房屋所有权的，房屋受让人应当继续履行原租赁合同的规定
C.承租人拖欠租金累计 3 个月以上，出租人有权终止合同收回房屋
D.房屋转租期间，原房屋租赁合同变更、解除或者终止，转租合同也随之相应变更、解除或者终止
42.物业管理人员与客户沟通的技巧有(ABCD)。
A.耐心倾听

B.反馈信息
C.协调矛盾
D.解决疑难
43.业主违反物业服务合同约定逾期不交纳服务费用或者物业服务资金的,(AB)应当督促其限期交纳。
A.业主委员会
B.业主大会
C.物业管理企业
D.居委会
44.物业管理企业的提前解聘一般发生在物业服务合同履行过程中双方发生争议时，解决争议的正确方法有（ABCD)。
A.双方充分协商
B.提请物业管理行政主管部门调解
C.提交仲裁机构进行仲裁
D.提交法院依法裁决
45.根据国家发展和改革委员会与建设部联合制定的《物业服务收费管理办法》规定，物业服务成本或者物业服务支出构成中应包括（ABCD)。
A.物业管理企业房屋维修设备购置费
B.管理服务人员的加班费、服装费
C.物业管理公共区域节日装饰费
D.物业管理公共区域垃圾桶购置费
46.根据《房屋接管验收标准》，新建物业质量与使用功能的接管验收标准应达到（ABD)。
A.砖石结构没有明显裂缝
B.木结构无蚁害
C.两层以上房屋在公用部位设置屋面检修孔
D.楼地面没有裂缝和脱皮现象
47.根据《物业管理条例》，以下表述中正确的是(ABC)。
A.业主大会作出决定，必须经与会业主所持投票权 1 / 2 以上通过
B.业主大会作出解聘物业管理企业的决定，必须经与会业主所持投票权 2 / 3 以上通过
C.业主大会会议应当有物业管理区域内持有 1 / 2 以上投票权的业主参加
D.业主大会会议应当有物业管理区域内持有 2 / 3 以上投票权的业主参加
48.学校物业管理的特点包括(BCD)。
A.保洁工作专业性不强
B.物业管理时段性强
C.对安全管理要求高
D.物业管理没有互动性
49.根据《物业管理条例》的规定,房地产行政主管部门对日常物业管理活动的监督管理职责包括(ABC)等。
A.制定物业管理区域划分办法
B.对物业管理区域内公共建筑和共用设施使用性质的改变进行审批
C.指导业主大会的成立
D.对业主委员会委员的人选进行审批
50.车辆管理的方法与要求包括(ACD)。
A.车辆停放管理

B.专人看管
C.建立健全车辆管理队伍
D.车辆出入管理
51.物业服务企业制定的消防灭火预案内容除包括物业基本情况、火灾危险性、火灾发展特点外，还应包括(ABC)。
A.灭火注意事项
B.灭火措施及方法
C.灭火力量部署
D.灭火物资采购计划
52.草坪日常绿化检查的重点内容包括(ABC)。
A.杂草垃圾杂物状况
B.修剪是否及时
C.表面平整度、秃斑
D.虫害、病害情况
53.各类机房均应配备足够数量的灭火器材，以保证机房火灾的处置。机房内主要配备有(AB)。
A.固定灭火器材
B.推车式灭火器
C.手动式灭火器
D.消防战斗服
54.在进行小区园林设计时，必须首先考虑的因素有(BC)。
A.美观
B.实用
C.方便
D.环保
55.前期物业服务合同与物业服务合同两者的区别有(ABD)。
A.签订合同的主体不同
B.合同终止条件不同
C.前期物业服务合同须经政府主管部门批准，物业服务合同则不需要
D.前期物业服务合同属于无固定期限合同，物业服务合同属于固定期限合同
56.公共秩序管理服务包括(ABC)。
A.公共安全防范管理服务
B.消防管理服务
C.车辆停放管理服务
D.施工安全管理服务
57.针对灌木绿化植物日常检查的重点内容包括(ABCD)。
A.植物虫害、病害的情况
B.有无攀爬及寄生植物，植物长势，松土除草状况
C.植物肥水状况，有无枯黄枝及折断枝
D.植物修剪、造型状况
58.关于建筑物外公共区域清洁说法正确的是(AB)。
A.建筑物外公共区域的清洁主要包括道路清洁、游乐场等公共设施清洁、公共绿地清洁、各种露天排水井沟的清洁等
B.室外公共区域的清洁方法主要包括扫、洗、捡等
C.建筑物外公共区域的清洁对专业知识和技能要求较高

D.建筑物外公共区域的清洁对设备要求较高
59.给排水系统管理的注意事项包括(ABCD)。
A.应保证消防用水的基本储备
B.北方地区应注意冬季管道防冻，避免发生水管爆裂、跑水事故
C.餐厅和食堂的厨房排水要建隔油池，防止油污直接排入排水管道，要定期清理化粪池和隔油池，防止污水管道堵塞
D.采用分流排水系统的要坚持雨水和污水分流排放，不允许污水通过雨水管道排放
60.设施设备的状态管理包括的内容有(ABCD)。
A.设备的检查
B.设备的状态监测
C.定期预防性试验
D.设备故障诊断技术
61.物业服务企业公共安全防范管理服务的内容包括(ABC)。
A.出入管理
B.安防系统的维护和管理
C.施工现场管理
D.停车管理
62.关于车辆管理注意事项，下列说法正确的有(ABD)。
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.车主首次申办停车卡时应提交本人证件，签订停车位使用协议
C.大型车辆可以安排在出口附近停放
D.电梯直接通往室内停车场的小区，必须做好电梯人口的安全防范监控工作
63.物业共用设施设备承接查验的主要内容有(ACD)。
A.低压配电设施、柴油发电机组、电气照明、插座装置，防雷与接地
B.停车场、物业大门、治安岗亭、运动场地
C.给水排水、电梯，消防水系统，通信网络系统，火灾报警及消防联动系统
D.排烟送风系统、安全防范系统、采暖和空调
64.物业管理的承接查验主要以核对的方式进行，在现场检查、设备调试等情况下还可以采用(ABC)等具体方法进行检查。
A.观感查验
B.试验查验
C.检测查验
D.跟踪查验
65.物业服务企业垃圾的收集和处理工作包括(ABCD)。
A.垃圾分类
B.清运装修及建筑垃圾
C.收集公共区域及业主住户日常生活垃圾
D.将垃圾统一清运到市政垃圾填埋场填埋或焚烧
66.目前常见的房屋及共用设施设备的维护管理模式包括(AB)。
A.自行管理模式
B.外包管理模式
C.政府管理模式
D.行业管理模式
67.物业房屋及设施设备维修保养计划的编制依据包括(ABC)。

A.房屋及设施设备的修理周期与修理间隔期
B.房屋及设施设备的使用要求和管理目标
C.安全与环境保护的要求
D.房屋及设施设备装饰的折旧周期
68.物业管理绿化的基本要求有(ACDE)。
A.加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁工作,保持植物正常生长
B.保持环境生态系统良性循环的效果
C.及时对妨碍业主、物业使用人活动的绿化植株进行改造，减少人为践踏对绿化造成的危害
D.创建社区环境文化，加强绿化保护宣传
69.物业共用部位包括(ABC)。
A.主体结构及外墙、屋面、共用部位楼面、地面、内墙面、顶棚
B.公共卫生间、阳台
C.公共走廊、楼道及其扶手、护栏
D.防雷和接地
70.出现下列情形时，车辆管理人员应该及时劝阻的有(BC)。
A.有贵重物品遗留车内的
B.不按规定任意停放的
C.在消防通道停车的
D.车辆损坏停在小区内的

三、判断题

1.由于房屋质量方面的问题而导致的投诉,属于C类投诉。(×)

2.在客户满意度调查结果分析中,对于不满意及非常不满意的客户,应对客户反映的问题进行横向比对,对有共性的问题进行重点关注,持续改善。(√)

3.一般客户信息以小区为主建立客户档案,统一设置封面和档案目录。(×)

4.物业交付操作的模式有三种:一是以建设单位为主体,由物业服务企业相配合的作业模式;二是建设单位将交付工作委托给物业服务企业代为办理交付手续。三是建设单位自行办理。(×)

5.物业企业只是协助相关手续办理,客户依据法规与合同约定验收物业,并与物业企业建立服务关系,对于不具备交付条件的物业客户有权拒收并要求建设单位赔偿损失。(√)

6.商业场所不仅包括各类商店,而且也包括服务企业、娱乐场所和银行等。 (√)

7.房屋装修管理是通过对物业装修过程的管理、服务和控制,规范客户、物业使用人的装修行为,协助政府行政主管部门对装修过程中的违规行为进行处理和纠正,从而确保物业的正常运行使用,维护全体客户的合法权益。(√)

8.建设单位在邮寄入伙通知书时,同时将空白的《业主资料登记》邮寄给业主,让业主填好后,直接交给现场的工作人员,以节约时间。(×)

9.同一行业的职业群体，关于从业信念、职业操守、行业习惯、行为准则的总体观念和要求，构成这个行业的职业规范。(×)

10.《物业管理条例》规定：业主是指房屋和土地的所有权人和使用权人。(×)

11.物业管理覆盖面广的特点，就是指从地域上看管理面广。(×)

12.物业管理的基本特征是社会化、专业化、企业化。(×)

13.物业服务企业，是指依法设立，具有企业法人资格，从事物业经营活动的企业。(×)

14.物业服务企业的组织形式有直线制、直线职能制和矩阵制。(×)

15.物业服务企业规模较大、管理的物业较多时，企业的总体结构可分为两级：企业总部和各项目管理机构。(√)

16.竣工验收是由政府建设行政单位负责，开发商和物业管理企业共同组织综合验收小组进行。(×)

17.委托专业物业服务企业管理是办公楼物业保值增值的关键。(×)

18.办公楼物业管理的目标由宏观目标、常规目标、微观目标这三大目标组成。(√)

19.办公楼物业管理的基础管理服务包括财务管理服务与日常维修管理。(×)

20.工业区物业管理的主要内容包括：制定各项规章制度，厂房和仓库公用部位的管理，建筑物、设备设施的运行和维护、环境管理、安全管理。(√)

21.其他类型物业主要是指：住宅、办公楼、商业场所和工业物业以外的各种物业。(√)

22.共有物业是指物业管理人或使用人共有的物业。(×)

23.合同的法律特征包括：合同是以设立、变更、终止民事权利义务关系为目的。(√)

24.当事人订立合同，有书面形式、口头形式、事实形式和其他形式。(×)

25.建筑物和设施设备等维修维护记录属于物业维修维护记录档案的内容。(√)

26.竣工验收是政府行为，而接管验收是企业行为。(√)

27.上行文和前行文，都属内行文，且是向上级报送的文书。(×)

28.公共关系是以社会组织为主体，主要研究组织与组织内外有关公众建立的各种关系。(√)

29.物业管理的核心是服务，服务中的心理策略主要包括情感化服务、个性化服务。(√)

30.业主投诉的一般心理为求补偿心理、求发泄心理和求理解心理三种。(×)

31.当服务人员接到投诉时，首先要判断投诉是否有效，如果是无效投诉，接着就要分清是

属于咨询性投诉、普通投诉还是紧急投诉。（√）
32.物业管理服务的沟通，是两个人之间交流信息、观点和理解的过程。（×）
33.物业服务企业与建设单位、市政公用事业单位、专业公司等单位的沟通交流，要以合同准备为核心，明确各方职责范围、权利义务，做好沟通交流工作。（√）
34.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统一的沟通方法。（×）
35.物业服务投诉主要有以下几个方面：物业管理服务、物业服务收费、社区文化活动组织、突发事件处理和毗邻关系处理等。（√）
36.物业服务人员在受理业主投诉时，要严格遵守服务规范，还要求“谁受理、谁回复、谁处理” （×）。
37.社区管理是满足社区居民物质和生活特定需要而进行的一系列的群众管理活动。（×）
38.社区文化活动举办时间一般安排在周六、周日或重大节日来临前 2 天。（√）
39.物业服务合同期限是由订立合同双方约定的，与前期物业服务合同相比，具有期限明确、稳定性强等特点。（√）
40.新建物业承接查验准备工作包括人员准备、计划准备和设备、工具准备三个方面。（×）
41.物业服务企业在从事物业服务活动时，根据国家规定必须缴纳的税费主要是指流转环节的营业税及附加税。（×）
42.物业管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费是构成物业服务成本的相关内容。（√）
43.专项维修资金属于全体业主所有，专项用于物业保修期满后物业公共部位、共用设施设备的大修、更新、改造，不得挪作他用。 （×）
44.利用物业共用部分获取的收益，归共同拥有该物业的业主所有，只能补充专项维修资金。（×）
45.房屋租赁是房屋所有人让渡房屋所有权的行为，房屋所有人不再享有房屋的处分权。（×）
46.房屋设施设备的完好率等于完好设施设备数量与基本完好设施设备总数量的百分比。（×）
47.城市的水陆交通主要是道路、桥梁、轨道交通、隧道等公共设施，是现代城市最基本、最重要的基础设施。（×）
48.房屋及设施设备管理的内容包括使用管理、定期检查、故障诊断、计划采购和技术档案资料管理。（×）
49.房屋及设施设备修理类别分为改造、翻修、大修、中修、小修和养护。（×）
50.房屋及设施设备维修养护时间进度编制的计划一般分为年度和月度维修养护计划。（×）
51.部分维修养护计划的编制流程为资金的落实情况等→计划草案论证→计划确定和执行（×）
52.物业公共秩序维护人员遇到有人在公共区域聚众闹事，应立即向物业经理报告，协助物业经理迅速平息事件，防止事态扩大。（×）
53.物业消防安全各部门和各项目的自查主要针对重大节日检查和重大活动检查。（×）
54.消防器材的配置应结合物业的火灾危险性，针对人员的特点进行合理的配置。（×）
55.对物业管理区域内出入及停放的车辆，宜采用出入卡证管理。（√）
56.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，避免相关人员直接从地下车库进入楼内。（×）
57.作业现场负责人的安全生产职责包括：坚决执行国家“安全第一、预防为主、专项治理”的安全生产方针和相关法律、法规并接受监督。（×）
58.外墙清洗是指为了维护整个建筑的外观形象，减缓其老化而定期对建筑物的外墙进行清洗的保洁工作。（√）
59.清洁卫生服务管理的基本方法大致可分为外包管理及自行管理两大类。（×）

60.清洁工作日常管理由周检、月检及专项抽检组成。（×）
61.物业绿化日常管理的内容包括对绿化植物及园林小品等进行养护管理、保洁、更新、修缮，使其达到改善、美化环境，保持环境生态系统的良性循环的效果。（×）
62.绿化管理的基本要求包括：创建社区环境文化，加强绿化保护宣传。（√）
63.棕榈科植物检查的重点内容：杂草状况；修剪是否及时；施肥、淋水是否合理；表面平整度、秃斑；垃圾杂物。（×）
64.利用灭蟑药粉、药笔、杀虫涂料及毒饵粘捕等进行生物防治是蟑螂的防治方法之一。（×）
65.住宅小区具有区域的独立性、居住的聚集性、功能的多样性、结构的多元性、产权的综合性等特点。（×）
66.物业是指已建成并具有使用功能的各类建筑物、附属设备及相关的场地。（×）
67.各类小型设备的运行和维护记录档案、环境与安全管理记录档案是物业管理档案中最重要和基础性的档案，应长期保存管理。（×）
68.数量相对较多、建筑形式独特、配套设施统一、附属场地各异是其他类型物业的特点。（×）
69. 物业管理服务，概括地说，包括以下两方面的内容：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行养护、管理；二是维护相关区域内的环境卫生。（×）
70.物业管理必须采取业主通过选聘物业服务企业的方式。（×）