

物业管理师服务基础知识考试题(内含答案)

一、单选题

1. 业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求()予以撤销。

- A、物业服务企业
- B、开发商
- C、街道办事处
- D、人民法院

本题答案：D

2. 物业保安人员的主要职责，是()。

- A.维护物业管理区域内的公共秩序
- B.维护物业管理辖区内的公共秩序
- C.维护物业管理辖区外的公共秩序
- D.维护物业管理区域外的公共秩序

本题答案：A

3. 物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的保洁服务，以下哪项描述是不正确的？

- A:物业服务企业应确保公共区域的整洁和卫生

- B:保洁服务仅需在白天进行，无需考虑业主的作息时间
- C:物业服务企业应定期对公共区域进行深度清洁和消毒
- D:保洁服务应满足业主的合理需求和期望

本题答案: B

4. 业主大会和业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理()相抵触的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

- A、法律法规
- B、业主意愿
- C、合同约定
- D、业主大会决定

本题答案: A

5. 业主大会和业主委员会开展工作的经费情况，应当定期以()形式在物业管理区域内公告。

- A、口头
- B、书面
- C、电子邮件
- D、公告栏

本题答案：B

6. 一定时期内，物业服务企业为受托物业提供管理服务而发生的直接物业管理成本，称为物业服务企业的()。

A:管理费用

B:咨询费用

C:财务费用

D:营业成本

本题答案：D

7. 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()。

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

本题答案：D

8. 物业服务企业利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得()的同意后，按照规定办理有关手续。

A、业主

- B、业主大会
- C、业主委员会
- D、相关业主、业主大会、物业服务企业

本题答案：D

9. 业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。这体现了业主对共有部分的（）。

- A、共有权
- B、管理权
- C、收益权
- D、义务不可分割性

本题答案：D

10. 对物业管理区域内出入及停放的车辆，宜采用的管理方式是（）。

- A. 出入卡证管理
- B. ETC管理
- C. 身份证管理
- D. 停车登记管理

本题答案：A

11. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的临时服务请求，以下哪项描述是不正确的？

A:物业服务企业应尽量满足业主的临时服务请求

B:物业服务企业有权拒绝业主的临时服务请求

C:物业服务企业应评估临时服务请求的可行性和影响，然后决定是否提供服务

D:物业服务企业应无条件接受并处理业主的临时服务请求

本题答案: D

12. 业主大会或者业主委员会的决定，对物业管理区域内的全体业主具有()。

A、强制力

B、约束力

C、影响力

D、执行力

本题答案: B

13. 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。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向()报告，协助做好救助工作。

- A、业主委员会
- B、街道办事处
- C、有关行政管理部门
- D、物业服务行业协会

本题答案：C

14. 物业服务企业在管理区域内发现公共设施损坏，修复费用应该由谁承担？

- A:物业服务企业
- B:业主委员会
- C:全体业主共同承担
- D:损坏者承担

本题答案：C

15. 业主大会和业主委员会，对违反法律、法规或者管理规约，拒不履行()的业主，可以依法向人民法院提起诉讼。

- A、物业服务合同
- B、业主公约
- C、业主大会议事规则
- D、临时管理规约

本题答案：A

16. 如果物业管理服务的绩效超过客户的期望，客户会（）。

- A. 不满意
- B. 满意
- C. 十分满意
- D. 不一定是否会满意

本题答案：C

17. 业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人（）。

- A、停止侵害
- B、排除妨碍
- C、消除危险
- D、以上都是

本题答案：D

18. 物业服务企业有责任监督物业管理区域内的各类房屋按（）使用。

- A:使用人的意志
- B:利润最大化的要求
- C:设计功能
- D:商业运作模式

本题答案: C

19. 业主大会和业主委员会,对违反法律、法规和管理规约,拒不履行相关义务的业主,有关当事人可以向有关行政管理部门报告或者(),并有权依法对侵害自己合法权益的行为,向人民法院提起诉讼。

- A、投诉
- B、举报
- C、上诉
- D、申诉

本题答案: A

20. 当业主报告家中水管漏水时,物业客服应首先采取的行动是?

- A. 立即上门维修
- B. 记录问题并通知维修部门
- C. 要求业主自行解决

D. 忽略并等待其他业主报告

本题答案: B

21. 物业服务企业在管理区域内对业主的建议和意见, 以下哪项做法是正确的?

A: 忽略业主的建议和意见

B: 对业主的建议和意见进行记录和反馈

C: 强制要求业主接受其建议

D: 无需关注业主的建议和意见

本题答案: B

22. 业主大会和业主委员会, 对侵害业主共同权益的行为, 可以依法向人民法院提起诉讼。这里的“共同权益”通常指的是()。

A、业主个人的财产权益

B、业主对专有部分的所有权

C、业主对共有部分享有的权利和共同管理的权利

D、业主对物业服务企业的监督权

本题答案: C

23. 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()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

本题答案: C

24. 物业服务企业在管理区域内, 对于业主的宠物管理, 以下哪项做法是正确的?

- A: 允许业主在公共区域内放养宠物
- B: 对宠物进行管理, 确保宠物不会对公共环境造成影响
- C: 禁止业主携带宠物进入公共区域
- D: 无需关注业主的宠物问题

本题答案: B

25. 物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的, 应当提请()讨论决定同意后, 由业主依法办理有关手续。

- A、 业主
- B、 业主大会
- C、 业主委员会

D、物业服务企业

本题答案：B

26. 物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行（）。

A、改造

B、查验

C、维修

D、重建

本题答案：B

27. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的私人信息，以下哪项做法是正确的？

A:随意向第三方透露业主的私人信息

B:仅在业主同意的情况下，向第三方提供业主的私人信息

C:无需关注业主私人信息的保护

D:将业主的私人信息用于商业推广

本题答案：B

28. 在处理业主关于小区内宠物管理的投诉时，物业客服应？

- A. 立即捕捉并处理违规宠物
- B. 听取投诉，与业主共同商讨解决方案
- C. 指责业主未遵守宠物管理规定
- D. 忽视投诉，认为宠物管理是小事

本题答案：B

29. 业主大会和业主委员会开展工作的经费由()承担。

- A、物业服务企业
- B、业主
- C、开发商
- D、政府部门

本题答案：B

30. 物业服务企业在管理区域内对公共秩序的维护，以下哪项做法是不正确的？

- A:制定公共秩序管理规定
- B:对违反规定的业主进行处罚
- C:私自对业主进行搜身检查
- D:设立监控设备，确保公共区域的安全

本题答案：C

31. 业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人（）。

A、赔偿损失

B、停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失

C、公开道歉

D、限期改正

本题答案：B

32. 关于小区内的儿童游乐区管理，物业客服应如何回应业主的建议？

A. 听取建议，评估后决定是否采纳

B. 忽略业主建议，认为游乐区已足够安全

C. 强制要求业主遵守游乐区规定

D. 允许业主自行改造游乐区

本题答案：A

33. 业主大会决定选聘物业服务企业的，应当由业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订（）。

- A、物业服务合同
- B、物业服务协议
- C、物业服务意向书
- D、物业服务委托书

本题答案：A

34. 物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的清洁工作，以下哪项是重要的？

- A: 只在白天进行
- B: 使用强效清洁剂
- C: 确保环境整洁
- D: 无需定期检查

本题答案：C

35. 物业服务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，应当依法承担相应的()。

- A、刑事责任
- B、民事责任
- C、行政责任
- D、连带责任

本题答案：B

36. 为了提升业主对物业服务的信任度，物业客服应？

- A. 诚信服务，遵守承诺，及时解决问题
- B. 夸大服务效果，以吸引业主
- C. 隐瞒服务中的不足和错误
- D. 随意承诺，但无法兑现

本题答案：A

37. 业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有（）。

- A、强制力
- B、约束力
- C、影响力
- D、执行力

本题答案：B

38. 物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的设施设备的日常检查，以下哪项描述是正确的？

A:物业服务企业无需对公共区域的设施设备进行日常检查

B:物业服务企业可根据自身情况，决定是否进行日常检查

C:物业服务企业应定期对公共区域的设施设备进行日

常检查，确保其正常运行

D:物业服务企业仅需在设施设备出现故障时才进行检查

本题答案: C

39. 业主大会和业主委员会的决定，对业主具有约束力。业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求()予以撤销。

- A、业主大会
- B、业主委员会
- C、人民法院
- D、物业服务企业

本题答案: C

二、多选题

1. 关于物业专项维修资金，以下哪些说法是正确的？
(多选)

- A、物业专项维修资金属于业主所有
- B、物业专项维修资金应当专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造
- C、物业专项维修资金的使用应当遵循方便快捷、公开

透明、受益人和负担人相一致的原则

D、业主分户账面物业专项维修资金余额不足首期交存额30%的，应当及时续交

本题答案： ABCD

2. 管理规约应当对下列事项作出约定。（）

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。

本题答案： ABCD

3. 房地产中介服务人员房地产中介活动中不得有下列行为：（）。

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。

本题答案： ABCD

4. 以下属于物业管理早期介入的内容的是()。

- 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

本题答案： ABC

5. 下列()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

本题答案： ABCD

6. 《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()。

- A、告知义务
- B、制止义务

C、报告义务

D、上诉义务

本题答案：ABC

7. 物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途时，应当()。

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

本题答案：AC

8. 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()。

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

本题答案：BD

9. 物业服务企业在物业管理活动中，不得有哪些行为？
(多选)

A、擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途

B、擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益

C、擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营

D、物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和有关资料

本题答案：ABCD

10. 业主应当依据()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

本题答案：AC

11. 关于酬金制，下列说法中正确的有()。

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

本题答案：ABCD

12. 业主大会会议可以采用哪些形式召开?(多选)

A、集体讨论

B、书面征求意见

C、电子邮件投票

D、电话会议

本题答案：AB

13. 物业服务合同应当包含哪些内容?(多选)

A、物业管理事项

B、服务质量

C、服务费用

D、双方的权利义务

本题答案：ABCD

14. 以下哪些情形，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议?(多选)

- A、20%以上业主提议
- B、发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的
- C、业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情况
- D、业主委员会成员人数不足总数的二分之一

本题答案： ABCD

(注意. 具体比例可能因地区或管理规约的不同而有所差异，但以上选项均属于常见的召开业主大会临时会议的情形。)

15. 业主在物业管理活动中享有哪些权利?(多选)

- A、按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务
- B、提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议
- C、提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议
- D、参加业主大会会议，行使投票权

本题答案： ABCD

16. 物业服务企业在接管物业项目时，应进行哪些主要

工作?(多选)

- A、查验物业共用部位、共用设施设备和物业管理用房
- B、查验物业服务所必需的相关资料
- C、办理物业承接查验手续
- D、与建设单位签订物业承接查验协议

本题答案: ABCD

17. 物业管理招标的主体包括()。

- 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

本题答案: ABC

18. 业主对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有哪些权利?(多选)

- A、知情权和监督权
- B、建议和投诉权
- C、自行管理权
- D、收益权(在符合规定的前提下)

本题答案: ABD

(注意. C选项“自行管理权”通常不直接赋予业主个人, 而是由业主大会或业主委员会代表业主行使管理权。)

19. 下列哪些费用不得从住宅专项维修资金中列支?
(多选)

A、依法应当由建设单位或者施工单位承担的住宅共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用

B、依法应当由相关单位承担的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等管线和设施设备的维修、养护费用

C、应当由当事人承担的因人为损坏住宅共用部位、共用设施设备所需的修复费用

D、根据物业服务合同约定, 应当由物业服务企业承担的住宅共用部位、共用设施设备的维修和养护费用

本题答案: ABCD

20. 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示哪些信息?(多选)

A、物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况

B、电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等

C、物业管理区域内水、电、气、热等共用设施设备运

行费用分摊情况

D、业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况、住宅专项维修资金使用情况，节余和增值收益情况

本题答案： ABCD

21. 业主委员会应当履行的职责包括哪些?(多选)

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、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、监督管理规约的实施

本题答案： ABCD

22. 业主在物业管理活动中应履行的义务包括哪些?(多选)

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共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度

C、按照国家有关规定交纳专项维修资金

D、按时交纳物业服务费用

本题答案：ABCD

23. 物业服务企业进行成本控制，不能以()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

本题答案：CD

24. 下关于业主“自治”下列说法正确有()

- 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。

本题答案：AB

25. 物业服务合同中，承担违约责任的方式有()。

- 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

本题答案：BCD

26. 《住宅质量保证书》应当包括以下()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；

本题答案：ABCD

27. 以下阐述物业服务人与业主之间委托关系正确的是()。

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

本题答案：ACD

28. 对装修人员的管理，大体可以从以下几个方面着手：()

A、身份登记

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/248140105011006125>