

# 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>