物业管理协会竞赛考试试题

一、选择题

1. 招标人应当自确定中标人之日起（）日内，向物业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[单选题] *

A.15 √

B.7

C.20

D.30

2. 关于燃气泄漏不正确的是（）[单选题] *

A.抵达现场发现气体泄漏后立即用手机报警 √

B.立即打开门窗、关闭燃气阀门

C.情况严重时，应及时疏散人员

D.如发现有受伤或不适者，应立即通知医疗急救单位

3. 业主自有物业专有部分的承接验收属于（）之间的问题[单选题] *

A.业主与开发商 √

B.业主与物业服务企业

C.物业服务企业与开发商

D.业主与施工方

4. 关于客户满意，以下说法不正确的是（）[单选题] *

A.客户满意是指客户感觉状态的水平

B 客户满意来源于服务的绩效与客户期望状态的水平

C.绩效不及期望会造成客户不满;绩效超过期望则客户十分满意或喜悦

D.客户的实际感受全是真实的 √

5. 前期物业服务应达到（）的质量标准[单选题] *

A 国家规定

B 省、市规定

C 合同约定 √

D 业主要求

6. 前期物业服务合同期限未满，业主委员会与物业服务企业签定的物业服务开始生效，在此条件下，前期物业服务合同将（）[单选题] *

A.继续生效

B.二者同时有效

C.终止 √

D.以上都不可以

7. 鼠害的防治办法以下那种是不准确的（）[单选题] *

A.挖巢法 √

B.化学灭鼠

C.器械灭鼠

D.生物灭鼠

8. 前期物业管理是指（）的物业管理阶段[单选题] *

A.物业承接查验开始至业主大会选聘物业服务企业为止 √

B.物业销售开始至物业办理入住办止

C.物业竣工验收开始至业主大会选聘物业服务企业为止

D.物业办理入住开始至业主大会选聘物业服务企业为止

9. 一般住宅内，多层建筑中每层楼的消防栓（箱）内均配置（）[单选题] *

A.1

B.2 √

C.3

D.4

10. 以下不属于房屋及设施设备评价参考的主要指标是（）[单选题] *

A.房屋完好率

B.危房率

C.维修率 √

D.设施设备完好率

11. 物业承接查验发现的工程质量问题整理出来之后，由（）提出处理方法[单选题] *

A.建设单位 √

B.施工单位

C.物业服务企业

D.开发商

12. 物业服务企业的产品是（）[单选题] *

A.服务 √

B.管理

C.服务与管理并存

D.以上说法都不对

13. 在（）阶段，由（ ）制定临时管理规约[单选题] *

A.物业销售之前、建设单位 √

B.物业销售之前、物业服务企业

C.物业入住阶段、建设单位

D.物业入住阶段、物业服务企业

14. 下列不属于紧急案件的是（）[单选题] *

A.火警

B.噪音侵扰

C.高空坠物

D.投诉 √

15. 在整个物业项目实施过程中，不属于早期介入阶段的是（）[单选题] *

A.规划设计阶段

B.物业承接查验阶段 √

C.竣工验收阶段

D.销售阶段和建设阶段

16. 评标委员会的人数一般为 5 人（含 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人数不得少于成员人数的（）[单选题] *

A.1/2

B.2/3 √

C.3/4

D.4/5

17. 物业服务服务合同一般采用（）[单选题] *

A.书面合同 √

B.口头合同

C.事实合同

D.以上都可以

18. 单个业主拒绝物业服务或某个物业服务企业，该业主的反对（）[单选题] *

A.成立

B.不成立 √

C.可不交物业管理费

D.该业主可拒绝履行合同义务

19. 业主自有物业专有部分的承接验收属于（）[单选题] *

A.业主与开发商 √

B.业主与物业管理

C.物业管理与开发商

D.业主与施工方

20. 早期介入是指（）建设单位根据项目一切建设的需要所引入的物业管理的咨询活动。[单选题] *

A.物业办理入住前

B.新建物业竣工之前 √

C.新建物业竣工时

D.物业办理入住时

21. 未经有关行政主管部门批准，在住宅室内装饰装修活动中搭建建筑物、构筑物的，或者擅自改变住宅外立面、在非承重外墙上开门、窗的，由（）部门按照《城市规划法》及相关法规的规定处罚[单选题] *

A.城市房地产行政主管

B.建设行政主管

C.城市规划行政主管 √

D.装饰装修行政主管

22. 下列不是火警事件的处理方法是（）[单选题] *

A.了解和确认起火位置、范围和程度

B.向公安消防机关报警;

C.组织义务消防

D.检查排水管道是否畅通、防止淤塞 √

23. 酬金制的年末结余资金归属（）[单选题] *

A.全体业主 √

B.物业服务企业按比例提取后，剩余部分归全体业主

C.用于业主委员会经费

D.计入物业管理的利润

24. 物业承接查验期的基础资料档案不包括以下哪项内容（）[单选题] *

A.物业及其附属设施设备的权属资料

B.物业及其附属设施设备的技术资料

C.物业及其附属设施设备的验收资料

D.日常物业管理文件 √

25. 前期物业管理阶段是指（）[单选题] *

A.物业开发设计、施工建设、竣工验收

B.从物业承接查验开始至业主大会选聘物业服务企业为止 √

C.从物业开发设计到业主入住

D.从竣工验收到业主大会选聘物业服务企业承担日常管理前

26. 以下哪项不属于物业查验的主要内容（）[单选题] *

A.物业资料

B.居室户门 √

C.物业共用部位、共用设施设备

D.园林绿化工程

27. 物业管理风险按类型分类不包括（）的风险[单选题] *

A.早期介入

B.前期物业管理

C.日常物业管理

D.能源调价 √

28. 下列不属于紧急事件的是（）[单选题] *

A.火警

B.噪音侵扰

C.高空坠物

D.投诉 √

29. 酬金制的物业服务费计提基数为（）[单选题] *

A.预收服务资金 √

B 实收服务资金

C.预收服务资金和其他收入

D.实收服务资金和其他收入

30. 能够较好地保持文件在内容方面的联系，使内容相同或相近的文件集中在一起的档案分类方法是（）

[单选题] *

A.月度分类法

B.年度分类法

C.事件分类法 √

D.组织机构分类法

31. 不属于物业管理投诉处理要求的是（）[单选题] *

A.详细记录、总结经验

B.谁受理、谁跟进、谁回复

C.必须满足业主要求 √

D.尽快处理、时时跟进

32. 必须通过招标方式选聘物业服务企业的项目是（）[单选题] *

A.新建的商场

B.新建的写字楼

C.新建的住宅 √

D.新建医院

33. 按照《物业管理条例》和《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定，投标人少于（），经有关方面同意可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业[单选题] *

A.2 个或者 3 万平方以下

B.3 个或者住宅规模较小的 √

C.3 个或者 3 万平方米 以下

D.2 个或者 5 万平方米以下

34. 入住验收的资料准备， 是由建设单位和物业服务企业共同完成的。以下哪一项资料不是建设单位

准备的（）[单选题] *

A.《住宅质量保证书》《住宅使用说明书》

B.入住通知书

C.《 物业验收须知》

D.《业主（住户）手册》 √

35. 以下不属于物业服务费成本（支出）的是（）[单选题] *

A.物业共用部位、共用设施设备及公共责任保险费用

B.营业税及附加 √

C.物业管理区域绿化养护费用

D.办公费用

36. 业主自有物业专有部分的承接验收属于（）之间的问题。[单选题] *

A.业主与开发商 √

B.业主与物业服务企业

C.物业服务企业与开发商

D.业主与施工方

37. 关于年度培训计划说法不正确的是（）[单选题] *

A.根据企业经营战略和经营目标制订。

B.根据企业人力资源规划制定

C.根据员工绩效考核结果以及本企业实际情况来制订

D.根据职前培训的内容及工作要求制定 √

38. 日常物业服务企业档案的收集范围不包括的是（）[单选题] *

A.物业维修记录档案

B.物业服务记录档案

C.工程竣工验收记录

D.物业运行记录档案

39. 439 物业档案管理的本质属性是（）[单选题] *

A.文化属性

B.知识属性

C.原始记录性 √

D.信息属性

40. （）是指物业的开发和管理活动中形成的作为原始记录保存起来的以备查考的文字、图像、声音以及其他各种形式或载体的文件。[单选题] *

A.物业管理档案 √

B.纸介质档案

C.永久保管档案

D.业主档案

41. 双方应于承接查验合格，物业交接后（）内，向房地产行政主管部门报送相关资料，办理备案。[单选题] *

A.15 日

B.30 日 √

C.60 日

D.90 日

42. （）的档案是开展物业服务的前提和基础。[单选题] *

A.物业本身

B.物业服务活动中

C.开发建设

D.物业业主或使用人

43. 物业服务企业一般不使用（）的方法收集档案[单选题] *

A.接收本公司文书

B.征集 √

C.接收项目档案

D.档案移交

44. 物业管理档案的收集是依据物业管理档案的归档范围，通过一定的办法将（）的有保存价值的档案，集中到物业管理档案管理机构的过程。[单选题] *

A.个人

B.物业服务企业各部门

C.物业服务企业和个人 √

D.客户

45. 客户服务中“服务记录”不包括（）[单选题] *

A.客服前台接待日志

B.客户报修记录

C.业主投诉及回访

D.业主信息登记表 √

46. 案卷目录号是指（）[单选题] *

A.案卷排列的顺序号

B.全宗内案卷所属目录的代码 √

C.公司编号

D.卷内文件页码数

47. 长期保管档案保管期限（）[单选题] *

A.50 年以上

B.10--15 年

C.16--50 年

D.20--50 年

48. 根据档案室面积大小，灭火器（有效期内）配备最低不少于（）[单选题] *

A.2 具 √

B.3 具

C.1 具

D.5 具

49. 档案室温度范围（）[单选题] *

A.15--25 度

B.14--24 度 √

C.10--24 度

D.14--25 度

50. 建设单位应在物业交付使用前至少（）日根据国家有关规定完成物业的竣工验收，取得质量合格证书。[单选题] *

A.15 日

B.30 日

C.50 日 √

D.60 日

51. （）作为物业管理各项工作，最直接、原始的历史记录，贯穿物业活动的全过程。[单选题] *

A.物业管理档案

B.纸介质档案

C.永久保管档案

D.业主档案

52. 物业管理档案的收集是依据物业管理档案的归档范围，通过一定的办法将（）的有保存价值的档案，集中到物业管理档案管理机构的过程。[单选题] *

A.个人

B.物业服务企业各部门

C.物业服务企业和个人 √

D.客户

53. 物业管理档案的整理包括区分全宗、全宗内档案的分类、立卷、（）、编制案卷目录等业务环节。[单选题] *

A.组卷

B.填写备考表 √

C.填写卷内目录

D.案卷排列和编号

54. 档案室主通道净宽不应小于（）[单选题] *

A.1.20 米

B.0.80 米

C.0.60 米

D.1.50 米

55. 档案室档案密集架高度不宜超过（）[单选题] *

A.5 层

B.6 层 √

C.3 层

D.7 层

56. 物业承接查验的依据分为法律依据和合同依据，其中物业承接查验的法律依据主要是（）。[单选题] *

A.物业管理条件 √

B.物业买卖合同

C.临时管理规约

D.物业规划设计方案

57. 大会选聘了新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起（）内，向业主、业主委员会移交物业承接查验档案。[单选题] *

A.7 日

B.10 日 √

C.15 日

D.20 日

58. 员工的解聘包括的情况有（）。[单选题] *

A 辞职、辞退

B 辞职、资遣

C 辞退、资遣

D 辞职、辞退、资遣

59. 对于考核的原则来说，考核标准要便于衡量和理解，如果含混不明，抽象深奥,便无法使用。考核标准必须可以直接操作，同时还应尽可能予以量化，做到可（）测定。[单选题] *

A.定性

B.定量 √

C.定量与定性相结合

D.不确定

60. 一个好的薪酬计划是企业薪酬政策的（）。[单选题] *

A.具体化 √

B.广泛化

C.重点化

D.实施化

61. 某物业服务企业下属项目较多，而且项目所在地比较分散且物业类型结构复杂。该公司可采用的培训体系是（）。[单选题] *

A.一级培训体系

B.二级培训体系 √

C.一、二级混合培训体系

D.以上都可以

62. 在薪酬制度中引入（），使得薪酬成为一种激励与鞭策并用的措施。[单选题] *

A.弹性机制

B.风险机制 √

C.奖惩机制

D.福利机制

63. 在考核的程序中应建立考核的组织机构，一般对项目负责人的考核可建立以（）为组长，公司领导班子成员及人力资源部负责人为成员的考核领导小组。[单选题] *

A.公司负责人 √

B.项目机构负责人

C.相关部门负责人

D.人力资源部负责人

64. 下列选项中，属于管理层员工中的中高级管理人员知识培训的主要内容的是（）。[单选题] *

A.物业服务企业财务管理 √

B.物业管理基础知识

C.物业管理收费知识

D 环境管理知识

65. 招聘信息发布后，求职者通常会寄来个人简历。为了保证应聘人员提供信息的（），企业在招聘活动开始时要组织人员设计应聘申请表。[单选题] *

A.规范性 √

B.真实性

C.准确性

D.合理性

66. 档案装订成册，装订前要去掉（）[单选题] *

A.所有文件上回形针

B.所有文件上的金属物品 √

C.所有文件上的订书钉

D.所有文件上大头针

67. 物业项目的出入管理，要结合物业的类型和档次，制订相应的方案，实现（）等出入的有效管理。[单选题] *

A.人员、物品、机动车

B.物品、车辆

C.人员、车辆

D.人员、物品、车辆 √

68. 以下不属于公共安全防范管理服务内容的是（）。[单选题] *

A.出入管理

B.安防系统的使用、维护和管理

C.施工现场的管理和配合政府开展社区管理

D.装修管理 √

69. 在安全防范服务的要求中，对值班记录叙述不正确的是（）。[单选题] *

A.记录及时、齐全、规范和真实

B.交接班事项及物品记录清晰，未完成事项无需跟进记录 √

C.接班人员分别签字确认

D.记录、分类和归档正确及时，记录本整洁完好，记录字迹清楚

70. 常规消防装备是配备在部队的战备器材，应定期检查，至少（）进行一次。[单选题] *

A.每天

B.每周

C.每月 √

D.每年

71. “积极配合相关部门做好法律政策宣传教育”，符合（）的要求。[单选题] *

A.出入管理

B.配合政府开展社区管理 √

C.安防系统的使用、维护和管理

D.施工现场管理

72. 对消防安全检查的要求，下列叙述不正确的是（）。[单选题] *

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

73. 遇到有人在公共区域聚众闹事，除立即向公安机关报告外，还应及时（）。[单选题] *

A 上报上级领导 √

B 报告本区居委会

C 报告街道办事处

D 房地产行政主管部门

74. 消防器材的配置应考虑的因素是（）。[单选题] *

A.物业火灾的危险性 √

B.居住的户数

C.小区的交通状况

D.水源的分布情况

75. 公共秩序管理服务是指在物业管理区域内，物业服务企业协助（）所进行的公共安全防范和公共秩序维护等管理服务活动。[单选题] *

A.政府有关部门 √

B.建设单位

C.监理单位

D.施工单位

76. 重点防火的物业不包括（）。[单选题] *

A.酒店

B.机房 √

C.商场

D.写字楼

77. 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的，称为（）。[单选题] *

A.重点检查

B.日常检查 √

C.全面检查

D.抽样检查

78. 物业的车辆管理人员应包括（）。[单选题] *

A.车辆交通的疏导人员 √

B.客户服务人员

C.园区巡视人员

D.道路清洁人员

79. 在动火安全管理方面，动火过程中的要求不包括（）。[单选题] *

A.动火人员和现场负责人在动火作业后，应检查并彻底清理现场火种 √

B.动火人员要严格执行安全操作规程

C.发生火灾、燃炸事故时，要及时扑救

D.动火现场要指定安全负责人

80. 档案盒封面规格一般要求为（）[单选题] *

A.31 厘米×22 厘米 √

B.30 厘米×20 厘米

C.35 厘米×25 厘米

D.30 厘米×22 厘米

81. 义务消防队伍建立后应定期对义务消防人员进行消防实操训练及消防常识的培训，每年还应进行（）次的消防实战演习。[单选题] *

A.1~2 √

B.2~3

C.3~4

D.4~5

82. 对物业绿化管理内容的描述不正确的是（）。[单选题] *

A.物业绿化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、修缮等

B.绿化管理是为了达到改善、美化环境，保持环境生态系统良好循环的效果

C.绿化的日常管理不包括园林建筑及园林小品维护、绿化标识制作、园林观赏鱼喂养 √

D.绿化的日常管理包括浇水、修剪造型、施肥、中耕除草、病虫害防治、绿化保洁等

83. 城市房屋白蚁防治中，根据蚁路、空气孔、分飞孔及兵蚁、工蚁的分布等判断找出蚁巢后将其挖除的办法称之为（）。[单选题] *

A.药杀法

B.挖巢法 √

C.诱杀法

D.生物防治法

84. 下列各项属于物业管理清洁服务的延伸服务的是（）。[单选题] *

A.建筑物外公共区域的清洁

B.建筑物内公共区域的清洁

C.管道疏通服务

D.上门有偿清洁服务 √

85. 对大型公共区域绿化，说法不正确的是（）。[单选题] *

A.植物养护应注重对绿地的围护，避免人为因素造成植物损坏

B.在植物选用上必须选用生长快、或活率高、抗性强的树种 √

C.不宜使用带刺、有毒、易断的绿化植物

D.不宜使用果树或大花植物作绿化

86. 在清洁卫生服务内容中，（）是清洁工作中安全风险较大、操作技术要求较高的一项工作。[单选题] *

A.泳池清洁

B.外墙清洗 √

C.专项清洁工作

D.建筑物内公共区域清洁

87. 清洁卫生服务管理可以采用的方法是（）。[单选题] *

A.专业作业

B.专项管理

C.代理管理

D.自行作业或外包管理 √

88. 在各类绿化植物的日常绿化检查的重点内容中，对棕榈科植物的日常绿化检查的重点内容来说，下列属于棕榈科植物的日常绿化检查的重点内容是（）。[单选题] *

A.花苞及花果枝及时清除 √

B.植物叶面积尘情况

C.表面平整度、秃斑

D.有无垃圾杂物

89. 灯光诱杀主要用于白蚁（）诱杀。[单选题] *

A.幼虫时

B.回巢时

C.分飞时 √

D.产卵时

90. 清洁卫生操作的基本方法不包括（）。[单选题] *

A.全面清扫

B.垃圾收集和垃圾处理

C.晶面处理

D.自行作业 √

91. 在鼠害防治的主要方法中，（）是利用鼠类天敌、病原微生物、不育遗传等方法灭鼠。[单选题] *

A.防鼠

B.化学灭鼠

C.生物灭鼠 √

D.器械灭鼠

92. 经过清洁的游泳池应确保水质达到（）要求的标准。确保泳客的健康安全。[单选题] *

A.建设单位

B.国家技术监督局

C.国家卫生防疫部门 √

D.物业服务企业

93. 城市房屋白蚁防治中，挖巢法最好在（）进行。[单选题] *

A.春天

B.夏天

C.秋天

D.冬天 √

94. 档案销毁时，要由鉴定小组成员（）以上监督销毁并在销毁清册上签名。[单选题] *

A.三人

B.五人

C.十人

D.两人 √

95. 物业服务企业为了方便绿化管理而自建花木生产基地，用于时令花卉栽培、苗木繁殖及花木复壮养护等，指的是（）。[单选题] *

A.苗圃花木种植 √

B.花场花木种植

C.工程苗木种植

D.场苗木种植

96. 绿化的日常管理不包括（）。[单选题] *

A.花坛植物更换 √

B.修剪造型

C.施肥

D.中耕除草

97. 草坪翻新与补植、绿篱翻新补植、林下绿地改造、园林建筑小品翻新、花坛植物更换等属于绿化管理的（）。[单选题] *

A.翻新改造 √

B.日常管理

C.环境布置

D.绿化有偿服务

98. 关于绿化管理的方法，下列说法有误的是（）。[单选题] *

A.要建立健全绿化管理制度

B.对于乔木，要注意虫害、病害情况;攀爬及寄生植物

C.对于草坪，要注意杂草情况;施肥、淋水是否合理

D.小区园林在设计时应首先考虑“美观”，然后是“方便”、“实用” √

99. 对绿化管理的针对性要求来说，在进行（）管理时，要对园林绿化植物的保洁、清残及植物长势进行重点管理。[单选题] *

A.酒店及会所绿化

B.学校绿化

C.医院绿化 √

D.机关单位的绿化

100. 在各类绿化植物的日常绿化检查的重点内容中，对乔木的日常绿化检查的重点内容来说，下列不

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/375023241130011131