

一、单选题（共 80 题，每题 1 分，共 80 分）

1、住宅小区一般经营服务项目分类的（），是为了满足个别物业产权人、使用人的需求受其委托提供的服务，实际上是一种个性化和多样性的服务。

- A、专项服务
- B、便民服务
- C、特约服务
- D、居间服务

正确答案：C

2、停车场（库）管理的要求和规定包括：保安部的车场（）主要是保证车行道通畅，避免车辆阻塞以及停泊秩序的维护和车辆安全的保障。

- A、管理职责
- B、基本要求
- C、管理标准
- D、实施方案

正确答案：A

3、在有害生物防治过程中，使用机械时应注意：使用前须检查机械、电线、插头等有无损坏，确保（）。

- A、设备运行
- B、用前检查
- C、机械正常
- D、用电安全

正确答案：D

4、1993 年，深圳市人民代表大会颁布了全国第一部物业管理地方性法规《深圳经济特区住宅小区物业管理条例》，是首次以地方立法的方式对物业管理进行（）。

- A、行业规范
- B、制度规范
- C、法律制约
- D、行政管理

正确答案：B

5、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，支付的物业服务用房有偿使用费计入（）。

- A、管理费用
- B、营业成本或者管理费用
- C、营业成本和管理费用
- D、营业成本

正确答案：B

6、建设单位应当委派专业人员参与现场查验，与物业服务企业共同确认现场查验的结果，（）。

- A、办理物业承接手续
- B、落实存在问题的解决
- C、签订物业承接查验协议
- D、拟定物业承接方案

正确答案：C

7、住宅小区一般经营服务项目分类的（），是物业服务企业为改善客户的工作、生活条件，为满足部分业主、单位需要而开展的各项服务工作。

- A、居间服务
- B、便民服务
- C、专项服务
- D、特约服务

正确答案：B

8、所有贮存清洁药物、机械的地方均应使用（），并配备相应的消防设备设施。

- A、防爆灯
- B、节能灯
- C、感应灯
- D、消防灯

正确答案：A

9、《民法典》规定：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；（）。

- A、可以放弃权利和义务
- B、不得以放弃权利不履行义务
- C、不得放弃权利和义务
- D、可以放弃权利而不履行义务

正确答案：B

10、房屋运行养护及维修的岗位需根据项目的（）进行设置。

- A、类别及规模
- B、费用与预算
- C、性质及规模
- D、性质及面积

正确答案：C

11、根据《上海市住宅物业管理规定》：下列选项中，需要实行工程审价制度的具体范围是指()。

- A、物业日常综合维修费用 ≥ 3 万元的
- B、物业维修、更新和改造费用 ≥ 5 万元的
- C、物业发生任何情况下的公共维修、更新和改造工程
- D、物业维修、更新和改造费用 ≤ 5 万元的

正确答案：B

12、职业道德是指从事一定职业的人们在其特定的工作或劳动中必须秉承和遵循的职业思想、行为规范和()。

- A、社会标准
- B、行为准则
- C、行为机制
- D、规章制度

正确答案：B

13、守护安保工作的应急情况处理包括：遇有违法犯罪分子进行纵火、行凶、爆炸、抢劫、盗窃财物等违法犯罪活动，要()，并将其抓获，同时应迅速报告保卫部门或公安机关。

- A、果断出击
- B、事先做好防范
- C、及时予以制止
- D、冷静分析应对

正确答案：C

14、《上海市住宅物业管理规定》：未建立首期专项维修资金或者专项维修资金余额不足首期筹集金额()的，业主应当按照国家和本市的相关规定、专项维修资金管理规约和业主大会的决定，及时补建或者再次筹集专项维修资金。

- A、百分之四十
- B、百分之五十
- C、百分之三十

D 百分之二十

正确答案：C

15、《物业管理条例》规定：管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的（），业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

A 议事方式

B 表决程序

C 实际利益

D 共同利益

正确答案：D

16、园林植物病虫害防治一般有通过（）、通过检疫、通过物理及机械法、利用生物、化学药物防治等方法。

A 肥水管理

B 苗木流通

C 栽培技术

D 选用品种

正确答案：C

17、客户沟通的基本要求：对重大事项，物业管理处与开发建设单位、业主委员会之间的沟通尽量使用（）。

A 公开形式

B 电子文本

C 录音记录

D 书面形式

正确答案：D

18、供暖系统设备管理分为（）和用户热网系统设备管理两个部分。

A 热源设备管理

B 设备运行状态参数管理

C 锅炉设备管理

D 压力容器设备管理

正确答案：A

19、物业管理档案按照全宗内档案反映的事件进行分类的方法是（）。

A 组织机构分类法

B 流程分类法

C 事件分类法

D 年度分类法

正确答案：C

20、日常物业管理期档案的收集时间，一般可由相关业务部门收集立卷后，() 向档案室移交。

A 每月、每季或每年上半年

B 每日、每周或每月

C 每月

D 每半年或每年

正确答案：A

21、绿化管理的植物选材注意事项：架空层、高大乔木下等荫蔽区域不宜种植() 。

A 阳性植物

B 阴性植物

C 常绿植物

D 灌木植物

正确答案：A

22、根据() ，在与客户的关系维护及日常沟通中，应当首先识别出关键的客户。

A 150 法则

B 墨菲定律

C 刺猬法则

D 二八定律

正确答案：D

23、常用客户满意度的测量方式一般有三种。其中的自主答卷，由业主自行填写问卷。其好处是：() 。

A 数据收集迅速

B 可以深入了解客户想法及意见，获得额外的信息。

C 获得相对真实完整的答案

D 可以减少误差并提高数据的完整性

正确答案：C

24、中修工程适用范围包括：需() 或局部加固、补强主体构件或拆砌部分墙体的房屋。

A 部分维修

B 少量维修

C、部分更换

D、少量更换

正确答案：D

25、根据《上海市住宅物业管理规定》：业主大会成立前，（）应当与审价单位签订委托审价合同。

A、业主委员会

B、业主委员会主任

C、建设单位

D、物业服务企业

正确答案：D

26、物业管理的基本环节一般分为策划阶段、（）、启动阶段和日常运作阶段四个阶段。

A、物业管理人员的选聘和培训阶段

B、物业管理的前期准备阶段

C、产权备案和档案资料的建立阶段

D、物业管理企业内部机构设置与拟定人员编制阶段

正确答案：B

27、任何物业服务企业对待风险的策略，首先考虑的是（）。

A、避免风险

B、转移风险

C、分散风险

D、控制风险

正确答案：A

28、物业项目在管理中的施工许可管理包括：双方必须签订（），规范施工管理。

A、施工质量保证书

B、施工管理协议

C、施工管理承诺书

D、违规责任书

正确答案：B

29、以下不属于物业项目客户服务中公共事务处理的是（）。

A、入住手续办理

B、费用催缴

C、公共区域清洁

D 停车位分配

正确答案：C

30、按房屋使用用途不同分类，物业租赁可以分为()。

- A、居住用房租赁、非居住用房租赁
- B、物业用房租赁、非物业用房租赁
- C、经营用房租赁、非经营用房租赁
- D 委托用房租赁、非委托用房租赁

正确答案：A

31、《条例》规定：物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主()受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

- A、生命安全
- B、人身伤害
- C、人身、财产安全
- D 财产意外损失

正确答案：C

32、物业服务企业()包括营业利润、投资净收益、营业外收支净额以及补贴收入。

- A、利润总额
- B、利润
- C、投资回报
- D 收入总额

正确答案：A

33、()，是指由于产品质量或投诉处理本身，没有达到客户的期望，客户向组织提出不满意的表示。

- A、客户申诉
- B、客户投诉
- C、客户反应
- D 客户举报

正确答案：B

34、职位分析的目的，一是为了对现有的工作内容与要求更加明确或合理化；二是对新工作明确()。

- A、工作要求
- B、工作愿景
- C、工作规范

D 工作范围

正确答案：C

35、物业管理的基本环节一般分为（）、物业管理的前期准备阶段、启动阶段和日常运作阶段四个阶段。

A 策划阶段

B 接管验收阶段

C 制定管理方案阶段

D 组建或选聘物业服务企业阶段

正确答案：A

36、2002 年 3 月住房和城乡建设部发布的《住宅室内装饰装修管理办法》，是物业服务企业规范业主装饰装修行为的主要（）。

A 行业规范

B 行业制度

C 政策依据

D 法规依据

正确答案：C

37、（）消防具有火险因素多、火势蔓延快、救火难度大和疏散困难大的特点。

A 超高建筑

B 民用建筑

C 商业物业

D 高层建筑

正确答案：D

38、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（）的维修和更新、改造的资金。

A 竣工验收后

B 保修期满后

C 保修期内

D 承接查验后

正确答案：B

39、以下（）不属于供配电设备运行管理节能的措施。

A 利用高效率的机电设备改造老设备，提高设备使用效率

B 加强设备管理，及时调整设备运行参数

C 提高变压器利用率，减少空载损耗

D 提高供电功率因数，保障能源利用效率

正确答案：A

40、住宅小区一般经营服务项目分类的居间服务，是物业服务企业自身开展的与物业管理相关的()。

A、经纪服务

B、市场拓展

C、投资保险

D、经营业务

正确答案：D

41、物业项目竣工验收阶段的早期介入形式，主要是从确保物业()的角度，工程技术人员参与对已竣工物业的验收，严把质量关。

A、履行合同

B、业主满意

C、保值增值

D、正常使用

正确答案：D

42、职位管理应当跟随() 和不同的发展阶段进行调整，不断改进完善。

A、班组实际

B、部门计划

C、员工情况

D、公司战略

正确答案：D

43、物业管理一般经过签订物业服务合同、()、履行服务合同和终止合同、做好交接的过程。

A、竣工验收物业

B、物业资料移交

C、招标投标物业

D、验收接管物业

正确答案：D

44、《民法典》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() 的权利。

A、共有和共同管理

B、共有和共同支配

C、共同管理

D 共有管理

正确答案：A

45、人力资源招聘计划是项目管理处根据项目人力资源的（）、工作职位的具体要求，对招聘的职位、人员数量、时间限制等作出详细计划。

A 岗位

B 供给

C 对象

D 需求

正确答案：D

46、社区文化建设以老与少、大与小、雅与俗以及远与近相结合的（）。

A 内容

B 流程

C 功能

D 原则

正确答案：D

47、（）是指物业管理企业通过住户手册、告示、通知等形式，让客户更多地对小区有所了解：客户也可通过向物业公司咨询得到满意的答复。

A 娱乐咨询

B 会所服务

C 咨询服务

D 休闲咨询

正确答案：C

48、《民法典》规定：业主对建筑物专有部分以外的共有部分，（）；不得以放弃权利不履行义务。

A 享有权益，承担义务

B 享有权利，承担职责

C 享有权益，承担风险

D 享有权利，承担义务

正确答案：D

49、培训计划由项目（）根据培训计划的时间、内容组织实施培训。

A 培训师

B 人事经理

C 培训主管

D 培训责任人

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/475043041040011313>