

# 2024 年“物业管理及公共服务”等知识考试题库

## 第一部分 单选题(150 题)

1、物业服务企业在管理区域内，对于业主的投诉和建议，以下哪项是不正确的处理方式？

- A: 礼貌接待并认真听取业主的投诉和建议
- B: 及时记录并跟进处理
- C: 对业主的投诉和建议置之不理
- D: 定期向业主反馈处理结果

【答案】： C

2、物业服务企业在管理区域内，对于业主大会的决定，以下哪项做法是正确的？

- A: 无条件执行业主大会的所有决定
- B: 对业主大会的决定进行审查，只执行符合法律法规的决定
- C: 拒绝执行业主大会的决定
- D: 无需关注业主大会的决定

【答案】： B

3、综合经营服务项目的布局原则不包括( )

- A: 尽量缩小服务半径
- B: 尽量选择能够兼顾区内和区外的门户位置，以便增加客流量
- C: 布局位置要符合人流走向
- D: 同写字楼保持足够的距离

【答案】： D

4、物业服务企业在管理区域内，对于业主的财物安全，以下哪项是物业服务企业的责任？

- A: 确保业主的财物不会丢失
- B: 代替业主保管财物
- C: 提供安全保障措施
- D: 赔偿业主的财物损失

【答案】： C

5、可以计入物业服务企业递延资产的费用是( )。

- A: 共用部位维修费
- B: 办公费用
- C: 企业对管理用房的装饰装修费用
- D: 员工工资

【答案】： C

6、《城市居住区规划设计规范》要求，居住区的配套设施必须与( )相适应。

- A: 居住人口规模
- B: 居住用地面积
- C: 居住人口的收入
- D: 居住建筑的密度

【答案】： A

7、根据《城市建筑垃圾管理规定》，处置建筑垃圾的单位在运输建筑垃圾时，应当随车携带( )，按照城市人民政府有关部门规定的运输路线、时间运行。

- A: 建筑垃圾来源证明
- B: 建筑垃圾处置核准文件
- C: 建筑垃圾运输通行证
- D: 建筑垃圾消纳单

【答案】： B

8、当事人申请转移登记的，应当自房屋所有权主体转移事实发生之日起(

)内申请转移登记。

- A: 30
- B: 60
- C: 90
- D: 180

**【答案】： C**

9、物业服务企业在管理区域内，对于业主的财物损失，以下哪项是物业服务企业的责任？

- A: 赔偿业主的全部损失
- B: 无需对业主的财物损失承担责任
- C: 根据物业服务合同的约定承担相应的责任
- D: 物业服务企业应主动为业主购买保险

**【答案】： C**

10、出租房产供各类商人从事商品零售活动或提供服务获得营业收入的物业是( )。

- A: 商业场所
- B: 特种物业
- C: 公寓楼
- D: 写字楼

**【答案】： A**

11、物业服务企业在管理区域内，对于业主的装修管理，以下哪项描述是不正确的？

- A: 物业服务企业应要求业主按照装修管理规定进行装修
- B: 物业服务企业应定期检查装修现场，确保符合规定
- C: 物业服务企业有权对违规装修行为进行处罚
- D: 物业服务企业应无条件接受业主的装修申请，无需审核

**【答案】： D**

12、公有住房出售时，向售房单位收取的专项维修资金占售房款的比例为(

)。

A: 多层住宅不低于 20%, 高层住宅不低于 30%

B: 多层住宅不低于 2%, 高层住宅不低于 3%

C: 多层住宅不低于 10%, 高层住宅不低于 20%

D: 多层住宅不低于 5%, 高层住宅不低于 15%

【答案】： A

13、物业管理企业在管理期限内，发生业主人身、财产安全受到损害的，是否应当承担相应的法律责任？（判断题）

A: 是

B: 否

【答案】： B

14、物业服务企业在管理区域内，对于业主的投诉和建议，以下哪项是正确的处理方式？

A: 忽略不重要的

B: 尽快处理并回复

C: 只在业主催促时才处理

D: 转交他人处理即可

【答案】： B

15、下列那个情况属于本办法规定的保修范围( )。

A: 正常使用造成的质量缺陷

B: 因使用不当造成的质量缺陷

C: 第三方造成的质量缺陷

D: 不可抗力造成的质量缺陷

【答案】： A

16、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》允许的做法是(

)。

A: 招标人对潜在投标人实行歧视待遇

B: 招标人将标底透露给投标人

C: 在确定中标人之前，招标人与投标人就投标价格进行磋商

D: 在招标文件要求提交投标文件截止时间至少 15 日前，招标人对已发出的招标文件进行修改

**【答案】：D**

17、物业服务费的收费标准通常由谁确定？

A: 物业服务企业

B: 业主委员会

C: 政府部门

D: 开发商

**【答案】：B**

18、在正常使用条件下，房屋建筑工程中的屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏为( )。

A: 5 年

B: 2 年

C: 设计文件规定的该工程的合理使用年限

D: 产权年限

**【答案】：A**

19、物业管理早期介入的主要服务对象是( )。

A: 规划设计单位

B: 建设单位

C: 施工企业

D: 监理单位

**【答案】：B**

20、物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的安保工作，以下哪项是正确的？

- A: 无需设置安保人员
- B: 仅在业主要求时才进行安保巡逻
- C: 根据实际情况设置安保人员和巡逻频率
- D: 允许任何人员进入管理区域

**【答案】：** C

21、《物业管理条例》规定，物业服务企业挪用专项维修资金的，县级以上地方人民政府房地产行政主管部门可以对该企业处以挪用数额( )倍以下的罚款。

- A: 1
- B: 2
- C: 5
- D: 10

【答案】： B

22、物业服务企业的预计损益表又称( ),是在经营决策的基础上，综合反应物业服务企业预算期内收入、成本费用和净利润的预算。

- A: 现金流量表
- B: 年度利润计划
- C: 预计资产负债表
- D: 资本预算表

【答案】： B

23、物业服务企业在管理区域内，对于业主的个性化服务需求，以下哪项做法是正确的？

- A: 无视业主的个性化服务需求
- B: 强制业主接受统一的服务标准
- C: 在符合法律法规和物业服务合同约定的前提下，尽量满足业主的个性化服务需求
- D: 物业服务企业无需对业主的个性化服务需求进行响应

【答案】： C

24、建筑规模一般在 3 万 m<sup>2</sup> 以上，其商业辐射区域可以覆盖整个城市，服务人口在 30 万人以上，年营业额在 5 亿元以上的是(

)。

- A: 市级购物中心
- B: 地区购物商场
- C: 居住区商城
- D: 特级购物中心

【答案】： A

25、首先承担物业管理早期介入费用的一般是( )。

- A: 房地产开发商
- B: 业主
- C: 使用人
- D: 物业服务企业

【答案】： A

26、物业管理区域综合经营服务项目策划书的主要内容一般包括目标市场现状分析与预测、综合经营服务项目组合设计、发展目标、其他条件和( )。

- A: 人力资源
- B: 市场营销策略
- C: 领导意见
- D: 相关政策

【答案】： B

27、《物业管理条例》规定，房屋共用部位、共用设施设备的专项维修资金归( )所有。

- A: 业主委员会
- B: 业主大会
- C: 业主
- D: 物业服务企业

【答案】： C

28、工业园区内所有工业废水须(

)排入公共污水管道，  
进污水处理厂集中处理。

- A: 直接
- B: 消毒处理后
- C: 澄清处理后
- D: 经预处理达到污水处理厂的污水接纳标准后

【答案】： D

29、物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的绿化维护，以下哪  
项是正确的？

- A: 绿化维护仅包括浇水，无需其他管理
- B: 物业服务企业应制定绿化维护计划，并定期实施
- C: 绿化维护完全由业主自行负责
- D: 物业服务企业无需对绿化进行任何维护

【答案】： B

30、物业管理招标人和中标人应当自中标通知书发出 之日起( )内  
，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面  
合同。

- A: 10 日
- B: 15 日
- C: 20 日
- D: 30 日

【答案】： D

31、物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的设施更新，以下哪  
项做法是正确的？

- A: 无需更新设施，直到其完全损坏
- B: 随意更换设施，不考虑业主的需求
- C: 根据设施的使用情况和业主的需求，制定设施更新计  
划

D:拒绝业主提出的设施更新请求

【答案】：C

32、物业管理区域内安全防范设施的检查监督工作是由(

)负责。

- A: 公安机关
- B: 物业服务企业
- C: 业主委员会
- D: 居民委员会

**【答案】： A**

33、酒店的管理也具有般物业管理的共性，都要通过 物业服务委托合同明确业主或使用人与物业管理企业的( )关系。

- A: 物质交换
- B: 管理与被管理
- C: 劳务交换
- D: 长期合作

**【答案】： C**

34、砍伐城市树木，必须经城市人民政府( )部门批准。

- A: 城市园林管理
- B: 城市绿化行政主管
- C: 城市公安管理
- D: 城市环境保护主管

**【答案】： B**

35、根据《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，新 建现售商品房项目的前期物业管理招标人应当在现售前( )日完成招标投标工作。

- A: 15
- B: 30
- C: 60
- D: 90

**【答案】： B**

36、关于物业管理区域内房屋查勘鉴定说法错误的是  
(

)。

A: 房屋查勘鉴定的负责人，必须是取得相关职称或有相关专业背景的技术人员

B: 查勘鉴定的责任人若因工作失职造成事故，要承担责任

C: 定期查勘鉴定，即每隔 2 年对所管房屋进行一次逐幢普查。

D: 定期或季节性查勘鉴定的，均由基层房屋经营管理单位组织实施

**【答案】：C**

37、影响人际关系的心理效应不包括( )。

A: 成见效应

B: 近因效应

C: 从众效应

D: 晕轮效应

**【答案】：A**

38、物业服务企业根据业主、物业使用人的委托为其个别需求提供的物业服务合同约定以外的特约服务，服务收费由( )。

A: 政府指导价

B: 市场调节价

C: 物业服务企业定价

D: 双方约定

**【答案】：D**

39、( )是检验经营服务项目运作状况的主要方法，有助于修改完善原有方案，为下一阶段的工作提供依据。

A: 考核

B: 检查

C: 考查

D: 考评

【答案】： D

40、物业服务合同通常由谁与物业服务企业签订？

- A: 开发商
- B: 物业公司
- C: 业主委员会
- D: 政府部门

【答案】： C

41、对房屋日常的管理维修中出现的钢木门窗的整修，在房屋修缮预算应列在( ) 工程中。

- A: 日常维修
- B: 零星维修
- C: 中修
- D: 普通检修

【答案】： B

42、物业服务企业在管理区域内，对于业主的物业服务费用减免申请，以下哪项描述是正确的？

- A: 物业服务企业应无条件接受所有业主的物业服务费用减免申请
- B: 物业服务企业无需考虑业主的实际情况，拒绝所有减免申请
- C: 物业服务企业应根据业主的实际情况和相关规定，审慎考虑物业服务费用减免申请
- D: 物业服务企业可自行决定是否接受业主的物业服务费用减免申请

【答案】： C

43、物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的绿化管理，以下哪项是不正确的？

- A: 定期修剪植物
- B: 清除杂草
- C: 无需浇水
- D: 防治病虫害

【答案】： C

44、关于工业区污染的防治，以下说法正确的是( )。

- A: 工业园区内所有的生活污水都必须排入公共污水管道
- B: 没有达到污水处理厂接纳标准的工业废水可用雨水进行稀释后排入公共污水管道
- C: 工业生产区地面有条件的情况下可采用雨、污分流系统
- D: 冷却塔的废水未受污染，不应排入污水管道

【答案】： A

45、下列不是法的特征的是( )。

- A: 国家制定
- B: 普遍适用
- C: 权责内容
- D: 引导实施

【答案】： D

46、编制房屋附属设施设备维修预算可以有很多种方法，在具体编制时( )。

- A: 只能采用一种方法
- B: 几种方法可以相互结合使用
- C: 最多可以同时采用两种方法
- D: 经研究决定采用何种方法

【答案】： B

47、主体权利和义务指向的对象称为(

),

- A: 物业管理法律关系主体
- B: 物业管理法律关系客体
- C: 物业管理法律关系内容
- D: 物业管理法律关系行为

【答案】： B

48、根据《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，招标人采取邀请招标方式的，应当向( )个以上物业服务企业发出投标邀请书。

- A: 2
- B: 3
- C: 5
- D: 10

【答案】： B

49、下列物业服务企业的市场营销策略工作流程图正确的是( )。

- A: 建立营销机构 → 调查分析市场 → 明确市场定位 → 确定经营战略 → 设计营销策略 → 制定和实施营销方案
- B: 建立营销机构 → 明确市场定位 → 调查分析市场 → 确定经营战略 → 设计营销策略 → 制定和实施营销方案
- C: 建立营销机构 → 明确市场定位 → 调查分析市场 → 设计营销策略 → 确定经营战略 → 制定和实施营销方案
- D: 建立营销机构 → 调查分析市场 → 明确市场定位 → 设计营销策略 → 确定经营战略 → 制定和实施营销方案

【答案】： A

50、按房屋所有权性质，房屋租赁分为公房租赁和私房租赁，那么直管公房所有人的代表是( )。

- A: 房地产行政主管部门
- B: 国家

C: 国家授权的国有企事业单位

D: 各级地方人民政府

**【答案】：** A

51、物业经营管理市场的供给具有( )特点。

- A: 多样性和灵活性
- B: 无形性和可变性
- C: 不可分离性
- D: 易逝性

【答案】： A

52、物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的秩序维护，以下哪项措施是不必要的？

- A: 设立监控设备
- B: 制定公共秩序管理规定
- C: 配备专业的秩序维护人员
- D: 允许业主随意在公共区域进行商业活动

【答案】： D

53、物业管理区域内水幕消防系统中每组水幕系统的安装喷头数量不宜超过( )。

- A: 16 个
- B: 32 个
- C: 64 个
- D: 72 个

【答案】： D

54、物业服务企业在管理区域内，对于业主的个性化服务需求，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个性化服务需求
- B: 物业服务企业无需考虑业主的个性化服务需求是否合法合规
- C: 物业服务企业应在符合相关规定的前提下，尽量满足业主的个性化服务需求
- D: 物业服务企业应向业主说明个性化服务需求的可行性和限制

【答案】： B

55、按照《城市绿化工程施工及验收规范》新种植的乔木、灌木和攀缘植物，应当在( )进行验收。

- A: 一个年生长周期满后
- B: 郁闭度达到 89%以上时
- C: 种植 15 天后
- D: 发芽出土后

【答案】： A

56、物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以( )。

- A: 表示同意
- B: 补充完善
- C: 另行约定
- D: 书面承诺

【答案】： D

57、房屋建筑工程在保修期限内出现质量缺陷，由( )向施工单位发出保修通知。

- A: 监理单位
- B: 建设单位
- C: 物业公司

D: 设计单位

**【答案】：** B

58、物业服务企业在提供服务时，应当遵循的原则是？

- A: 以企业利益为中心
- B: 以业主需求为导向
- C: 以政府政策为准则
- D: 以市场竞争为动力

【答案】： B

59、在住宅小区内确定综合经营服务项目的位置时，应( )。

- A: 以分散布局为主
- B: 将商业服务建筑布置在不影响交通的小区边角处
- C: 将地下室作为理想的经营场所之一
- D: 尽量避免在“底商”布置夜市、娱乐场所等扰民项目

【答案】： D

60、关于民法，下列说法不正确的是( )。

- A: 民法调整不平等主体之间的财产关系和人身关系
- B: 民法的基本原则是平等、自愿、公平、诚实、公序良俗、不滥用权
- C: 民事权利能力是指公民从出生之日起至死亡之日止，所具有的人身权利和财产权利
- D: 民事行为能力有：完全民事行为能力、限制民事行为能力和无民事行为能力

【答案】： A

61、物业服务企业在管理区域内，对于消防设施的检查频率，以下哪项是推荐的？

- A: 每季度
- B: 每月
- C: 每周

D: 每天

【答案】： A

62、物业服务企业在管理区域内，对于业主的投诉处理时间，以下哪项描述是正确的？

A: 物业服务企业应立即处理所有投诉，并在 24

小时内

回复业主

B:物业服务企业可根据自身情况,随意决定投诉处理时间

C:物业服务企业应尽快处理投诉,并在合理时间内回复业主

D:物业服务企业无需对业主的投诉进行回复

【答案】: C

63、物业服务企业在管理区域内,对于突发事件的处理,以下哪项做法是不正确的?

A:立即启动应急预案,组织人员进行现场处置

B:及时通知业主并告知处理进展

C:等待政府部门指示后再采取行动

D:对处理过程进行记录和评估,以便后续改进

【答案】: C

64、物业管理市场交换的是物业管理服务,物业管理服务过程既是物业服务企业的“生产”过程,同时也是客户的消费过程,这体现了物业管理服务市场的( )特点。

A:不可分割性

B:需求可变性

C:质量差异性

D:服务连锁性

【答案】: A

65、物业服务企业在管理区域内对公共区域的清洁工作,以下哪项说法是正确的?

A:清洁工作只需在白天进行

B:清洁工作可以随意进行,无需固定时间

C:清洁工作应定期进行,确保环境整洁

D:清洁工作只需在业主投诉后进行

【答案】：C

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/496021225022010133>