

物业管理及公共服务知识考试题与答案

单选题

1. 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

参考答案：B

2. 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

参考答案：B

3. 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

参考答案：D

4. 某物业竣工交付 6 个月时, 因电梯机房漏雨渗水致使电梯停梯。

下列说法中, 正确的有 ()。

A、电梯公司应履行保修责任, 并承担维修费用

B、建设单位应承担此次事故的全部费用

C、物业管理企业应承担渗漏机房的维修责任及费用

D、电梯机房属物业共用部位, 修缮费用应在专项维修资金中列支

参考答案 : B

5. 下列经营活动中, 不属于房地产中介服务活动的是房地产 ()。

A、价格评估

B、咨询

C、开发

D、经纪

参考答案 : C

6. 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

参考答案 : A

7. 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

参考答案：A

8. 综合经营项目的组织与管理中，无论采取哪种经营方式，物业管理企业都要加强对服务质量的（）。

- A、考评
- B、分析
- C、措施
- D、必要性

参考答案：A

9. 在编制房屋维修预算的步骤中，工程量的计算是非常重要的，它不包括（）。

- A、确定工程维修内容
- B、确定工程量计算项目
- C、计算分项工程量
- D、汇总工程量

参考答案：A

10. 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

参考答案：A

11. 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

参考答案：B

12. 如果住宅小区里老年人比较多，物业服务企业选择开展（）的服务项目会比较受欢迎。

A、装修公司

B、看护病人

C、金融门市

D、汽车维修

参考答案：B

13. 工业厂房装修需报（）审批，对装修过程严格监督，装修完成后经（）验收合格后方可使用。

A、消防部门、消防部门

B、公安部门、消防部门

C、物业服务企业、物业服务企业

D、上级主管部门、消防部门

参考答案：A

14. 如果物业管理区域内尚未成立业主大会，负责拟订管理规约草案的应是（）。

A、业主委员会

B、房地产行政主管部门

C、业主大会筹备组

D、建设单位

参考答案：C

15. 物业服务企业与正在装修房屋的业主之间管理与被管理的关系属于（）的法律关系。

A、民事性质

B、行政性质

C、刑事性质

D、民事和行政性质

参考答案：A

16. 在建工程抵押，是指抵押人为取得在建工程继续建造资金的贷款，以其合法方式取得的土地使用权连同在建工程的投入资产，以（）的方式抵押给贷款银行作为偿还贷款履行担保的行为。

A、转移占有

B、不转移占有

- C、动产质押
- D、不动产抵押

参考答案：B

17. 物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的绿化景观的维护和更新，以下哪项描述是正确的？

- A、物业服务企业无需考虑绿化景观的维护和更新
- B、绿化景观的维护和更新完全由业主自行负责
- C、物业服务企业应按照相关规定和业主需求，定期对绿化景观进行维护和更新
- D、物业服务企业仅需在绿化景观出现问题时才进行维护

参考答案：C

18. 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

参考答案：B

19. 物业管理招标投标过程中，招标的环节属于法律意义上的（）。

- A、要约邀请
- B、要约准备

C、要约

D、承诺

参考答案：A

20. 物业服务企业制定物业管理制度的工作流程一般是：确定制度内容要点→()→汇总、调整制度要点→草拟制度文本→讨论修改→领导审阅。

A、批准实施

B、征求意见

C、文本定稿

D、上报政府主管部门

参考答案：B

21. 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

参考答案：D

22. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的物业费用缴纳，以下哪项描述是正确的？

A、物业服务企业有权对未缴纳物业费用的业主进行处罚

B、物业服务企业无需关注业主的物业费用缴纳情况

C、

物业服务企业应定期催缴业主的物业费用，并告知业主缴纳方式

D、物业服务企业可自行决定物业费用的收取标准和方式

参考答案：C

23. 物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的维修基金管理，以下哪项描述是正确的？

A、物业服务企业有权自由支配维修基金

B、维修基金的使用无需经过业主大会的同意

C、物业服务企业应按照相关规定和业主大会的决定管理维修基金

D、物业服务企业无需向业主公示维修基金的使用情况

参考答案：C

24. 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

参考答案：D

25. 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

参考答案：C

26. 酒店前台服务人员如遇到客人提出的不属于自己职责范围内的事应该（）

A、为了坚守岗位，建议客人自己去找有关部门解决

B、向客户表示歉意

C、为了提高效率，直接联系相关责任人来解决

D、向领导报告解决

参考答案：D

27. 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

参考答案：B

28. 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

参考答案：B

29. 《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

参考答案：C

30. 物业管理区域内消防储水设备应（）维修一次，进行修补和重新油漆。

A、每月

B、每年

C、每2年

D、每3年

参考答案：C

31. 《城市居住区规划设计规范》要求，居住区的配建设施必须与（）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

参考答案：A

32. 我国物业管理是在城市房地产综合开发和（）制度改革背景下，通过实行住房商品化制度而逐渐发展起来的。

- A、物业
- B、住房
- C、产权
- D、分配

参考答案：B

33. 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

参考答案：A

34. 关于房地产交易，下列说法错误的是（）。

- A、房地产交易的形式有房地产转让、房地产抵押、房屋租赁
- B、房地产交易的基本制度有价格申报制度、价格评估制度、评估人员资格认证制度。
- C、

房地产转让程序为签订合同、申报价格、申请受理、查勘评估、缴纳税费、核发证书。

D、商品房预售条件为取得土地证、持有规划证、投资达 50%、取得预售许可证。

参考答案：D

35. 物业管理企业对于业主的投诉，应该如何处理？

A、忽视不理

B、立即反驳

C、耐心倾听并记录，尽快给出解决方案

D、转移给其他部门处理

参考答案：C

36. 物业服务企业在管理区域内发现违规行为，应该如何处理？

A、自行处罚

B、立即报警

C、口头警告并制止

D、无需处理

参考答案：C

37. 市级购物中心的服务人口一般在（）万人以上。

A、10

B、20

C、30

D、50

参考答案：C

38. 商务物业的管理目标可概括为“六个统一”和“一个指导”，其中“一个指导”是指（）的指导。

- A、质量
- B、安全
- C、权益
- D、形象

参考答案：C

39. 房屋维修预算编制准备工作不包括（）。

- A、调集专业预算人员组成预算编制小组
- B、调查了解各种物业信息
- C、收集、准备相关的工程预算定额
- D、对施工现场进行勘察并确定施工方式

参考答案：B

40. 物业管理区域内安全防范设施的管理工作是由（）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

参考答案：B

41. 物业管理企业编制房屋附属设备设施维修预算的原则不包括（）。

- A、厉行节约原则

B、据实合理原则

C、市场机制原则

D、统筹安排原则

参考答案：D

42. 采用（）的物业租赁管理模式，物业服务企业的收入与物业经营获利的多少没有关系。

A、包租转租模式

B、出租代理模式

C、委托管理模式

D、以上三种

参考答案：C

43. 工业物业管理区域内的生产企业若要在建筑物外墙或屋顶设置企业标志，应事先向（）提出申请，经协调批准后方可实施。

A、业主委员会

B、物业服务企业

C、开发经营公司

D、行政主管部门

参考答案：B

44. 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

参考答案：B

45. 物业服务企业在管理区域内发现安全隐患，应该如何处理？

A、自行排除

B、报告给政府部门处理

C、告知业主但无需处理

D、立即采取措施消除隐患

参考答案：D

46. 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

参考答案：B

47. 物业管理区域内的业主公约应由（）制定。

A、物业服务企业

B、开发建设单位

C、业主大会

D、业主委员会

参考答案：C

48.

() 应当按照装饰装修管理服务协议进行现场检查,对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的,应当要求装修人和装饰装修企业纠正,并将检查记录存档。

A、建设行政主管部门

B、协会组织

C、物业管理单位

D、建设单位

参考答案 : C

49. 关于社会群体, 下列说法不正确的是 ()。

A、社会群体是指由持续的、直接交往联系起来的具有共同利益的人群

B、社会群体有 6 个的基本特征

C、社会群体有初级群体和高级群体、正式群体和非正式群体

D、社会群体有内群体和外群体、所属群体和参照群体

参考答案 : C

50. 关于出让土地项目转让, 下列说法错误的是 ()。

A、有土地证

B、投资在 25%以上

C、建成房屋要有产权证

D、政府批准

参考答案 : D

51. 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

参考答案：B

52. 建筑规模一般在 3 万 m² 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

参考答案：A

53. 地区级购物商场的建筑规模在（） m²。

A、3 万

B、5 万

C、1~3 万

D、1~5 万

参考答案：C

54. 关于管理规约，以下说法正确的是（）。

A、其内容都是法律规范

B、订约人是业主和物业使用人

C、是业主自治管理的表现形式

D、其内容纯展于道德规范

参考答案：C

55. 物业服务企业和业主之间的关系是（）。

A、平等的民事主体的关系

B、领导者与被领导者的关系

C、管理者与被管理者的关系

D、决策者与执行者的关系

参考答案：A

56. 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%

参考答案：A

57. 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

参考答案：B

58. 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

参考答案：A

59. 依据《建设工程质量管理条例》的规定，供暖系统的最低保修期限为（）个采暖期。

- A、1
- B、2
- C、3
- D、4

参考答案：B

60. 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

参考答案：B

61. 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

参考答案：B

62. 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

参考答案：C

63. 在物业管理活动中，以业主的需要为核心，将业主置于首要地位，这体现了物业管理的（）原则。

A、权责分明

B、业主主导

C、统一管理

D、专业高效

参考答案：B

64. 适用于供暖期超过 240 天的不供暖房间和温度在 70℃以上的场所，这种喷水灭火设备是（）自动喷水灭火设备。

A、湿式

B、干式

C、干湿式

D、预作用

参考答案：B

65. 关于管理规约效力的说法，正确的是（）。

- A、管理规约对物业的继受人不具有约束力
- B、管理规约对物业使用人不具有约束力
- C、管理规约对生效后新入住的业主不具有约束力
- D、管理规约对尚未售完房屋的建设单位具有约束力

参考答案：D

66. 房屋共用部位的养护费用从（）中支出。

- A、定期收取的物业服务费
- B、房屋维修基金
- C、业主缴纳
- D、物业公司的经营费用

参考答案：A

67. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的投诉处理，以下哪项做法是不正确的？

- A、及时回应业主的投诉
- B、详细了解业主的投诉内容
- C、对业主的投诉置之不理
- D、尽快给出解决方案或答复

参考答案：C

68. 物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的卫生管理，以下哪项做法是正确的？

- A、只在业主需要时才进行清洁
- B、无需制定清洁计划，随意进行清洁
- C、制定清洁计划，定期进行公共区域的清洁工作
- D、清洁工作只在白天进行

参考答案：C

69. 物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的绿化管理，以下哪项做法是正确的？

- A、只在业主需要时才进行绿化工作
- B、无需对绿化区域进行维护
- C、定期对绿化区域进行养护，保持美观
- D、绿化工作只需在春天进行

参考答案：C

70. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的维修请求，以下哪项做法是不正确的？

- A、及时回应业主的维修请求
- B、对维修请求进行评估，尽快给出维修方案
- C、拖延维修工作，直至业主多次催促
- D、确保维修工作的质量和进度

参考答案：C

71. 物业服务企业在管理区域内，对于公共设施的使用规定，以下哪项做法是正确的？

- A、无需制定公共设施的使用规定

- B、允许业主随意使用公共设施
- C、制定公共设施的使用规定，并告知业主
- D、公共设施的使用规定由业主自行决定

参考答案：C

72. 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

参考答案：B

73. 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

参考答案：D

74. 物业服务企业在管理区域内，对于公共设施的日常维护，以下哪项做法是正确的？

- A、仅在业主投诉后才进行维护
- B、定期巡查并记录公共设施的状况

C、无需对公共设施进行日常巡查

D、允许公共设施带病运行

参考答案：B

75. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的紧急求助，以下哪项做法是不正确的？

A、立即响应并采取措施

B、告知业主等待专业人员处理

C、拖延处理，等待其他业主也反映同样问题

D、记录业主的求助信息，并跟踪处理结果

参考答案：C

76. 资产负债表是指反映企业在某一特定日期的（ ）的会计报表。

A、财务状况

B、经营成果

C、现金流量

D、营运资本

参考答案：A

77. 物业服务企业在接到业主报修请求后，应该如何处理？

A、忽略不管

B、尽快派人处理

C、要求业主自行维修

D、收取额外费用后处理

参考答案：B

78. 物业服务企业在管理区域内发现公共区域被占用，应该如何处理？

- A、自行清理
- B、报警处理
- C、要求占用者立即清理
- D、报告给政府部门处理

参考答案：C

79. 物业服务企业在管理过程中，如何保障业主的隐私？

- A、无需保障，因为物业有权查看业主信息
- B、在必要时，可以公开业主信息
- C、严格保密，未经业主同意不得泄露
- D、可以将业主信息用于商业用途

参考答案：C

80. 管网内平时不充水，而充以有压或无压气体，发生火灾后，感烟、感温或感光火灾探测器接到火警信号，自动起动有关阀门，在开启管网末端放气阀后，立即向系统管网内充水，当火灾场所温度升高，闭式喷头的闭锁装置脱落，喷头即可喷水灭火的是（）自动喷水灭火设备。

- A、干式
- B、湿式
- C、干湿式
- D、预作用

参考答案：D

81. 评标委员会由招标人代表和物业管理方面的专家组成，成员为（）。

A、5 人

B、7 人

C、5 人以上单数

D、7 人以上单数

参考答案：C

82. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的投诉和建议，以下哪项描述是正确的？

A、物业服务企业无需对业主的投诉和建议进行记录和反馈

B、物业服务企业仅需口头回复业主的投诉和建议

C、物业服务企业应认真听取业主的投诉和建议，及时记录并反馈处理结果

D、物业服务企业可自行选择是否对业主的投诉和建议进行回复

参考答案：C

83. 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

参考答案：B

84. 物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的设施设备维修，以下哪项描述是正确的？

A、物业服务企业可随意决定设施设备的维修时间和方式

B、物业服务企业无需对设施设备的维修进行记录和反馈

C、物业服务企业应按照相关规定和业主需求，及时对设施设备进行维修和保养

D、物业服务企业可自行选择是否对设施设备进行维修

参考答案：C

85. 消防水池、消防水箱、水罐的水，应根据环境、气候条件进行更换。更换消防用水时，应通知（）部门临场监督。

A、物业管理部门

B、房地产行政主管部门

C、消防监督部门

D、保安部门

参考答案：C

86. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的物业服务费用缴纳情况，以下哪项描述是正确的？

A、物业服务企业无需对业主的物业服务费用缴纳情况进行监督和催缴

B、物业服务企业可自行决定物业服务费用的收取标准和方式

C、物业服务企业应按照相关规定和合同约定，对业主的物业服务费用缴纳情况进行监督和催缴

D、物业服务企业无需向业主说明物业服务费用的使用情况和明细

参考答案：C

87. 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

参考答案：D

88. 在各种定价策略中，通过计算由价格政策引起的利润是否增加来判断定价方案可行性的策略称为（）。

A、判别定价

B、增量定价

C、利润定价

D、质量定价

参考答案：B

89. 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

参考答案：C

90. 物业服务企业在管理区域内，对于业主的投诉处理结果，以下哪项描述是正确的？

A、物业服务企业无需向业主反馈投诉处理结果

B、物业服务企业仅需口头告知业主投诉处理结果

C、物业服务企业应向业主书面反馈投诉处理结果，并说明处理情况和理由

D、物业服务企业可自行选择是否向业主反馈投诉处理结果

参考答案：C

91. 物业服务企业在处理业主投诉时，应遵循以下哪项原则？

A、以企业利益为重

B、以投诉内容为准

C、以法律法规为依据

D、以个人情绪为导向

参考答案：C

92. 物业服务企业在管理区域内发现违章搭建，应该如何处理？

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/535130224230011210>