

助理物业管理师（三级）理论考复习题

一. 判断题

物业是指已建成并具有使用功能的各类建筑物、附属设备及相关的场地。（ ）

物业管理必须采取业主通过选聘物业服务企业的方式。（ ）

物业管理的基本特征是社会化的、专业化的、企业化的。（ ）

物业服务企业，是指依法设立，具有企业法人资格，从事物业经营活动的企业。（ ）

物业服务企业设立必须向工商行政管理部门进行注册登记，在领取营业执照后，方可开业。
（ ）

物业服务企业资质等级分为一、二、三级和无级。（ ）

物业服务企业的组织形式有直线制、直线职能制和矩阵制。（ ）

物业服务企业规模较大、管理的物业较多时，企业的总体结构可分为两级：企业总部和各个项目管理机构。

住宅小区具有区域的独立性、居住的聚集性、功能的多样性、结构的多元性、产权的综合性等特点。（ ）

物业管理服务，概括地说，包括以下两方面的内容：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行养护、管理；二是维护相关区域内的环境卫生。（ ）

委托专业物业服务企业管理是办公楼物业保值增值的关键。（ ）

办公楼物业管理工作，包括制定管理计划、物业市场营销、制定租金收取办法、物业维修保养四项内容。（ ）

办公楼物业管理的目标由宏观目标、常规目标、微观目标这三大目标组成。（ ）

办公楼物业管理的基础管理服务包括财务管理服务与日常维修管理。（ ）

商业物业的管理内容主要分为招商及承租户组合、零售技术、物业维护、营销等六个模块。
（ ）

商业物业的管理目标是为租户的经营活动提供安全的场所，为实现租户的经营目标和整个物业的收益目标而服务。（ ）

商业物业管理物业服务要求包括：建立突发事件应急处理机制，控制、减轻和消除突发事件引起的社会危害。（ ）

其他类型物业主要是指：住宅、办公楼、商业场所和工业物业以外的各种物业。（ ）

工业区物业管理的主要内容包括：制定各项规章制度，厂房和仓库公用部位的管理，建筑物、设备设施的运行和维护、环境管理、安全管理。（ ）

数量相对较多、建筑形式独特、配套设施统一、附属场地各异是其他类型物业的特点。（×）

合同的法律特征包括：合同是以设立、变更、终止民事权利义务关系为目的。（ ）

要式合同，是指法律规定或当事人约定可以采取特殊形式订立的合同。（ ）

守法和维护社会公益，是民法、合同法的应遵循的最一般原则。（ ）

当事人订立合同，有书面形式、口头形式、事实形式和其他形式。（ ）

合同的约束力主要表现包括：当事人应按诚实信用原则履行一定的合同外义务，如完成合同的报批、登记手续以使合同生效。（ ）

前期物业服务合同，是指业主大会成立之前，建设单位与物业服务企业就前期物业管理阶段双方的权利义务所达成的协议，是物业服务企业被授权开展物业服务活动的依据。（ ）

前期物业服务合同的内容主要包含了合同的当事人、物业基本情况、服务内容与质量、服务费用、物业经营与管理、承接查验和使用维护、专项维修资金、侵权责任以及其他事项等主要内容。（ ）

物业服务合同可以终止原因包括：物业服务合同约定的期限将满，双方尚未续签合同的。
（ ）

签订物业服务合同应注意物业服务合同的主要条款宜粗不宜细。（ ）

物业服务合同期限是由订立合同双方约定的，与前期物业服务合同相比，具有期限明确、稳定性强等特点。（ ）

只要通过法定的多数投票权数，所有业主都必须承担相应的物业服务合同责任。（ ）

物业服务合同是物业服务企业与业主之间就物业管理服务及相关的物业管理活动所达成的权利义务关系的协议。（ ）

前期物业服务合同可以约定期限。但是，期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。（ ）

新建物业承接查验准备工作包括人员准备、计划准备和设备、工具准备三个方面。（ ）

新建物业查验的主要内容包括物业资料、物业共用部位、共用设施设备、园林绿化工程和其他公共配套设施等。（ ）

物业管理新建承接查验时的检测查验是通过必要的试验方法（如通水、闭水试验）测试相关设施设备的性能。（ ）

对于新建物业承接查验中所发现的问题，一般的处理程序为收集整理存在问题、提出处理方法和跟踪验证。（ ）

在物业管理机构发生更迭时，物业的产权单位或业主大会同新的物业服务企业签订了物业服务合同的情况下就可实施承接查验。（ ）

物业服务机构更迭时的物业承接查验的内容为物业共用部位、共用设施设备及维修情况。

（ ）

新建物业移交的物业资料包括：产权资料，竣工验收资料，设计、施工资料，机电设备资料，物业保修和物业使用说明资料，业主资料以及其他相关资料。（ ）

物业管理机构更迭时管理工作的移交包括：原有物业管理机构向业主大会或物业产权单位移交；业主大会或物业产权单位向新的物业服务企业移交。（ ）

根据《物业管理条例》规定，物业管理档案的内容为物业的权属资料、竣工验收资料和接管验收资料。（ ）

物业承接查验期的档案收集范围较为明确，主要是权属资料档案、技术资料档案和验收文件档案。（ ）

物业入住期的物业管理档案收集来源于物业管理的服务对象——业主（或物业使用人）。

（ ）

建筑物和设施设备等维修维护记录属于物业维修维护记录档案的内容。（ ）

专题卡片目录是以规范关键字、词组织档案相关内容的索引系统。（ ）

各类小型设备的运行和维护记录档案、环境与安全管理记录档案是物业管理档案中最重要和基础性的档案，应长期保存管理。（ ）

物业管理单位内能统一核算的财务主体所进行的以物业服务费为主要对象的费用计划、编制、控制、使用及管理和分析的财务活动称之为物业管理项目财务管理。（ ）

物业管理项目财务管理因具有不同的特性，从目前现状来看，主要分为独立核算与非独立核算两种形式。（ ）

物业服务企业在从事物业服务活动时，根据国家规定必须缴纳的税费主要是指流转环节的营业税及附加税。（ ）

物业服务费用酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担。（ ）

物业服务费用包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由双方享有或者承担的物业服务计费方式。（ ）

- 物业服务企业为该项目管理投入的固定资产折旧和物业管理项目机构用物业服务费购置的固定资产折旧，这两部分折旧不得纳入到物业服务费的测算中。（ ）
- 物业管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费是构成物业服务成本的相关内容。（ ）
- 物业服务费支出的编制依据包括：管理计划及实施计划所需物业服务成本。（ ）
- 以物业服务费总额除以该物业可收费总建筑面积即可得出单位面积物业服务费标准。（ ）
- 专项维修资金属于全体业主所有，专项用于物业保修期满后物业公共部位、共用设施设备的大修、更新、改造，不得挪作他用。（ ）
- 《上海市商品住宅维修资金管理办法》规定：对不配备电梯的住宅，房地产开发企业和购房人合计交纳的首期专项维修资金应当是每平方米建筑面积成本价的 。（ ）
- 出售公有住宅的维修资金，由业主和售房单位共同交存。其中，业主交存的部分属于业主所有，公有住房售房单位从售房款中提取的住宅专项维修资金属于售房单位所有。（ ）
- 业主办理房地产转移或抵押登记时，应当提交维修资金足额缴纳凭证。
- 建设单位应当在房屋所有权初始登记前，将物业维修资金交存至指定专户，专项用于保修期内物业维修的保障。（ ）
- 利用物业共用部分获取的收益，归共同拥有该物业的业主所有，只能补充专项维修资金。（ ）
- 公共关系是以社会组织为主体，主要研究组织与组织内外有关公众建立的各种关系。
- 物业服务企业可通过主动上门了解业主、开辟各种宣传园地、开展丰富多彩的社区文化活动和有效的处理业主投诉等途径加强与业主的沟通。（ ）
- 物业服务企业与开发商进行有效协调沟通作用的主要体现包括：兼顾双方的利益。（ ）
- 物业服务企业与新闻媒体协调沟通的方式有：新闻发布、记者招待会、企业名人文章、人物志及通论文章等特写。（ ）
- 心理学是一门主要研究人的心理作用和心理过程的科学。（ ）
- 心理过程包括认识过程、情感过程、思维过程三个方面。（ ）
- 个性心理特征是指个体的心理过程中经常地、稳定地表现出来的心理特征，它主要表现在能力、气质和性格三个方面。（ ）
- 心理学服务于了解人、解释人的心理活动和发挥人的精神作用。（ ）
- 情景效应即移情效应，是说人们将对某一事物的情绪状态转移到其他事物评价上的心理倾向。（ ）
- 物业管理的核心是服务，服务中的心理策略主要包括情感化服务、个性化服务。（ ）
- 业主投诉的一般心理为求补偿心理、求发泄心理和求理解心理三种。（ ）
- 当服务人员接到投诉时，首先要判断投诉是否有效，如果是无效投诉，接着就要分清是属于咨询性投诉、普通投诉还是紧急投诉。（ ）
- 用以迂为直的方法处理投诉，是投诉处理的技巧之一。（ ）
- 物业管理服务的沟通，是两个人之间交流信息、观点和理解的过程。（ ）
- 物业服务企业与建设单位、市政公用事业单位、专业公司等单位的沟通交流，要以合同准备为核心，明确各方职责范围、权利义务，做好沟通交流工作。（ ）
- 物业服务企业及员工与客户沟通的方法有：倾听、提问、表示同情、解决问题和跟踪。（ ）
- 物业服务的沟通应根据沟通的对象、目的、内容和地点的不同采取统一的沟通方法。（ ）
- 物业服务投诉主要有以下几个方面：物业管理服务、物业服务收费、社区文化活动组织、突发事件处理和毗邻关系处理等。（ ）
- 物业服务人员在受理业主投诉时，要严格遵守服务规范，还要求“谁受理、谁回复、谁处理”

()。

物业服务投诉处理的部分程序一般为：确定处理责任人→提出解决投诉的方案→调查分析投诉原因。()

物业管理投诉处理的方法包括：耐心倾听，不与争辩；详细记录，确认投诉；真诚对待，冷静处理；及时处理，注重质量；总结经验，改善服务。()

房屋租赁是房屋所有人让渡房屋所有权的行为，房屋所有人不再享有房屋的处分权。()

租金标准、支付方式和期限是房屋租赁合同的主要条款之一。()

住房房屋的出租人应当履行督促、配合居住使用人按照国家和本市的有关规定，及时办理居住登记的义务。()

在房屋转租期间，原租赁合同变更、解除或者终止的，转租合同维持不变。()

继续租赁，承租人在房屋租赁期间死亡的，与其生前共同居住的人可以按照原租赁合同继续租赁该房屋。()

属于违法建筑的，被鉴定为危险房屋的，不符合安全、防灾等工程建设强制性标准的，均不得出租。()

出租住房房屋，居住使用人的人均居住面积不得低于 平方米。居住面积是指原始设计为居住空间的房间的使用面积。()

办理出租委托代管房屋登记备案手续，除房屋租赁合同、所有权证书等必备资料外，还须提交委托代管人授权出租的证明。()

上行文和前行文，都属内行文，且是向上级报送的文书。()

应用文书写作行款格式中的署名，一般放在文章的大标题之下，居右。()

物业管理信息系统，是利用计算机程序和系统，通过操作，来反映企业运作，辅助企业决策，实现企业规划目标的应用系统。()

物业管理信息系统功能覆盖物业管理的所有环节，与其他软件相配合实现物业管理的办公自动化。()

物业服务企业运用计算机技术参与具体事务的管理需要综合考虑二个方面的因素；第一，管理的范围、广度和精度；第二，现有管理流程的市场化程度。()

物业管理信息系统实行计算机管理的步骤包括：建立以设备人员为中心的管理信息系统。()

公共事业单位是指国家、政府为了社会公益目的，由国家机关举办或者其他组织利用国有资产举办的，从事教育、科技、文化、卫生等活动的社会公共服务组织。()

市政设施维护管理事业单位也属于城市公用事业单位主要类型之一。()

城市的水陆交通主要是道路、桥梁、轨道交通、隧道等公共设施，是现代城市最基本、最重要的基础设施。()

市政配套进入物业服务区域的管理包括与基层政府机构建立定期信息沟通的联系机制。()

公共配套事务管理最重要的是公共配套设施的权属管理。()

住宅所在区域必须按照建筑设计要求配建教育、医疗保健、环卫、邮电、商业服务、社区服务、行政管理等公共建筑设施。()

社区管理是满足社区居民物质和生活特定需要而进行的一系列的群众管理活动。()

从社区管理的内容来说，社区管理应当包含在物业管理的内容之中。()

街道办事处的工作以社区管理和社区服务为重点。()

居民委员会的主要职责为管理职责、服务职责和教育职责这三个方面。()

社区文化可以包括环境文化、行为文化、制度文化的三个方面内容。()

社区文化主要有“引导、约束、凝聚、娱乐、激励、改造”六大功能。()

实现减少绝对劳务量这一管理目标，除了物业服务企业自身深挖潜力、提高效率之外，社区文化建设是十分重要的手段。（ ）

物业管理以人为本的全方位服务和以邻里相亲为主旨的社区文化建设相辅相成。（ ）

在整个社区文化活动的组织与进行过程中，管理处人员必须亲自参加各项工作，确保组织工作质量。（ ）

社区文化活动举办时间一般安排在周六、周日或重大节日来临前 天。（ ）

民用建筑的构成主要是由地基和基础、墙或柱、 楼板层与地面、楼梯、屋顶和门窗等组成。

地基是基础下面的土层，承受由基础传下的荷载，但地基不是建筑物的组成部分。（ ）

在砌体结构建筑中，墙体按结构受力情况不同分为自承重墙和隔墙。（ ）

为了满足使用要求，楼板层通常由面层、楼板、顶棚三部分组成。（ ）

一般阳台的栏板或栏杆扶手高度不低于 ，高层建筑可适当提高，以 为宜，但不宜超过 。且坚固可靠，舒适美观，保证人们在阳台上活动的安全。（ ）

楼梯由楼梯梯段（跑）、平台和栏杆扶手（栏板）三部分组成。（ ）

一般民用建筑门的高度不宜小于 。（ ）

屋面防水根据建筑物的重要性，渗漏后的影响程度划分为四个等级，使用年限分别定为 、 、 、 年，根据使用年限划分为 、II、III、IV四个等级。（ ）

建筑详图种类很多，有节点详图、墙身详图（墙身大样图）及楼梯详图等。（ ）

总平面图上标注的尺寸一律以米为单位，且一般注写到小数点后第一位。（ ）

建筑平面图基本内容包括建筑物及组成房间的名称和平面位置，墙、柱的断面形状和尺寸等。（ ）

建筑物立面的外观特征、形状及凹凸变化是建筑立面图包括的基本内容。（ ）

建筑详图种类很多，有节点详图、楼板详图及墙面详图等。（ ）

建筑结构施工图的识读内容包括结构设计说明、结构平面布置图、构件详图。（ ）

建筑设备施工图的识读内容为采暖施工图、电气施工图和通风空调施工图。（ ）

按房屋的主要承重结构材料不同可分为：砖木结构、混合结构、钢筋混凝土结构。（ ）

房屋的设施设备组成部分包括，水卫、电气、煤气、空调、暖通、特殊设备（如消防、避雷、电梯）等。（ ）

各类物业常见设施设备的种类包括供配电、消防、空调、采暖、给排水、电梯、电信和智能化系统等。（ ）

房屋设施设备的完好率等于完好设施设备数量与基本完好设施设备总数量的百分比。（ ）

根据各类房屋的结构、装修、设备等组成部分的完好及损坏程度，房屋的完损等级分为完好房、一般损坏房、严重损坏房和危险房。（ ）

房屋及设施设备管理的内容包括使用管理、定期检查、故障诊断、计划采购和技术档案资料管理。（ ）

房屋及设施设备维修养护的方式包括预防性维修、事后维修和紧急抢修。（ ）

房屋及设施设备修理类别分为改造、翻修、大修、中修、小修和养护。（ ）

房屋及设施设备维修养护时间进度编制的计划一般分为年度和月度维修养护计划。（ ）

部分维修养护计划的编制流程为资金的落实情况等→计划草案论证→计划确定和执行（ ）

共用设施设备运行管理内容和要求为制定合理的运行计划、配备管理人员和规章制度的建立。（ ）

设施设备的状态管理要求包括设备的检查、设备的状态监测、定期预防性试验和设备故障诊断技术几个方面。（ ）

如果需要将设施设备业务实行外包管理模式，就应选择在服务质量和价格方面均满足企

业需要的合格承包方。（ ）

外包合同订立的注意事项包括在签订合同时要注意保证签约主体与实施主体一致。（ ）

外包管理合同实施时要注意的事项包括：要建立抽样效果评估制度。（ ）

几种典型设施设备的管理是指供配电系统、消防系统和电梯系统三个方面。（ ）

物业装饰装修管理的部分流程一般为：登记→填写申报登记表→备齐资料→（ ）

物业装饰装修管理的内容为：物业装饰装修范围和时间管理、物业装饰装修管理的要求、物业装饰装修管理费用和垃圾清运的管理三个方面。（ ）

因装饰装修活动造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏等，装修人应当负责修复和赔偿，属于装饰装修企业责任的，装修人可以向装饰装修企业追偿。（ ）

在装饰装修项目申报登记时，物业管理单位必须到现场对所附图纸进行核对，以防有漏项，或有大的拆动项目漏报。（ ）

物业管理节能降耗的具体措施包括：合理设定运行参数（如空调温控点），既保证正常使用功能，又节省能源。（ ）

物业管理节能环保硬件及技术改造工作包括的范围和方法：水泵应选用合适的加压设备，采用变频技术，有效降低能耗。（ ）

智能建筑是指运用现代信息化技术、自动控制技术、通信技术、多媒体技术和现代建筑艺术相结合，适合当今信息技术高速发展的需求特点的现代化建筑。（ ）

智能建筑通常由楼宇自动化系统、办公自动化系统、通信自动化系统和智能建筑集成系统四大基本要素组成。（ ）

建筑智能化安全防范系统运行管理的要求包括：系统不间断电源严禁使用监视设备以外的负载。（ ）

公共安全防范管理服务的内容为安防系统的使用、维护和管理。（ ）

安全防范服务的要求包括公共秩序维护人员的仪表和礼貌礼仪，巡逻、门岗等执勤岗位，值班记录，以及技防设施设备几大方面。

物业管理公共区域安全防范工作检查方法包括日检、周检、月检和督查。

物业公共秩序维护人员遇到有人在公共区域聚众闹事，应立即向物业经理报告，协助物业经理迅速平息事件，防止事态扩大。（ ）

一般来讲，物业管理项目的义务消防队由项目的全体员工组成。

物业管理项目义务消防队伍的工作包括：负责消防监控报警中心的值班监控；发生火灾时应配合消防部门实施灭火扑救。

物业管理的消防制度为火警火灾应急处理制度、消防值班制度和消防器材管理制度三项制度。（ ）

物业消防安全检查的内容主要包括：消防控制室、自动报警（灭火）系统、安全疏散出口、应急照明与疏散指示标志、室内消防栓、灭火器配置、机房、厨房、楼层、电气线路以及防排烟系统等场所。

物业消防安全各部门和各项目的自查主要针对重大节日检查和重大活动检查。（ ）

物业消防安全检查的程序内容包括：按照部门制订的巡查路线和巡检部位进行检查。

物业消防安全检查的要求内容包括：检查公共通道的物品堆放情况，做好电气线路及配电工具的巡查。（ ）

物业动火安全管理对动火前的要求包括：凡储有易燃、易爆物品的车内，仓库和场所，未经排除易燃、易爆物品的不能动火。

物业动火过程中的要求包括：动火人员要严格执行安全操作规程。

物业动火后的要求：动火人员和现场负责人在动火作业后，应检查并基本消除现场火种。（ ）

重点防火部位主要包括：机房、公共娱乐场所、桑拿浴室及卡拉OK厅、业主专用会所、地下人防工程，资料库（室）和计算机（资讯）中心等。

物业灭火方案的要求包括：灭火预案经消防安全部门演练后具有合理性和广泛性。（ ）

灭火预案的制订程序内容包括：在制订灭火预案前，消防安全部门负责人应组织人员深入实地，调查研究，确定消防重点。

消防器材的配置应结合物业的火灾危险性，针对人员的特点进行合理的配置。（ ）

物业消防班在交接班时应对备用、应急和常规配备的器材进行检查，以保证器材的基本运行。（ ）

对物业管理区域内出入及停放的车辆，宜采用出入卡证管理。

对于电梯直接通往室内停车场车库的小区，必须做好电梯入口的安全防范监控措施，避免相关人员直接从地下车库进入楼内。（ ）

外墙清洗是指为了维护整个建筑的外观形象，减缓其老化而定期对建筑物的外墙进行清洗的保洁工作。

清洁卫生服务管理的基本方法大致可分为外包管理及自行管理两大类。（ ）

清洁卫生管理制度主要包括：各岗位的岗位职责、各项清洁工作的标准操作工艺流程、各个岗位的操作质量标准、清洁质量检查及预防纠正机制、员工行为规范等相关管理规章制度。

清洁工作日常管理由周检、月检及专项抽检组成。（ ）

物业绿化日常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，使其达到改善、美化环境，保持环境生态系统的良性循环的效果。（ ）

绿化管理的基本要求包括：创建社区环境文化，加强绿化保护宣传。

棕榈科植物检查的重点内容：杂草状况；修剪是否及时；施肥、淋水是否合理；表面平整度、秃斑；垃圾杂物。（ ）

白蚁的防治有挖巢法、药杀法、诱杀法以及生物防治法等，可根据不同的情况采用相应方法来消灭白蚁。

利用灭蟑药粉、药笔、杀虫涂料及毒饵粘捕等进行生物防治是蟑螂的防治方法之一。（ ）

作业现场负责人的安全生产职责包括：坚决执行国家“安全第一、预防为主、专项治理”的安全生产方针和相关法律、法规并接受监督。（ ）

公司主管生产经营的领导是安全生产直接责任人，对安全生产负有直接的领导责任。

安全主任有责任向公司安全生产第一责任人和直接责任人提交安全生产书面工作意见。（ ）

班、组长（主管、领班）的安全生产职责包括：督促本班组成员搞好文明生产，保持工作地点的卫生整洁。（ ）

员工安全生产的职责包括：有权拒绝接受违章指挥，并对上级单位和领导人忽视员工安全、健康的错误决定和行为保留意见。（ ）

物业管理风险的内容包括：早期介入的风险、合同期限的风险和日常物业管理的风险几个方面。（ ）

物业管理风险防范的措施包括：物业管理相关合同在订立前要注重合同主体的合法性，合同服务的约定应尽可能详尽，避免歧义。（ ）

物业保险的目的是分散意外损失和利于善后工作。（ ）

物业管理工作中经常涉及的保险主要有以下三类：财产保险、人身责任保险和公众责任保险。（ ）

财产保险从狭义来说，单指财产的保险。其包括的主要险种为火灾保险、企业财产保险、家庭财产保险、涉外财产保险等。物业管理中涉及的财产保险主要是物业的火险。（ ）

凡投保人所雇佣的员工在保险有效期内，在受雇佣过程中，从事于保险单所载明的、与投保

人业务有关的工作时，遭受意外而至受伤、死亡，投保人根据雇佣关系，须负医药费及经济赔偿责任，包括应支付的诉讼费用。（ ）

公众责任保险，主要承保各种团体及个人在固定场所从事生产、经营等活动以至日常生活中由于意外事故而造成他人人身伤害或财产损失，依法应由投保人所承担的各种经济赔偿责任。（ ）

同一行业的职业群体，关于从业信念、职业操守、行业习惯、行为准则的总体观念和要求，构成这个行业的职业规范。（ ）

物业管理职业道德主要有以下几方面的内容：守法经营、诚信经营、尽职尽责胜任本职工作、努力学习、掌握专业技能和团结互助、公平竞争。（ ）

职业守则的内容为遵纪守法，爱岗敬业；工作认真，尽职尽责；诚实守信，热情服务。（ ）

上海市住宅物业服务规范由窗口规范、行为规范和物业小区开展四查活动这三方面组成。（ ）

按照培训的类型可以分为：入职培训、专题培训、晋升培训或外派培训。（ ）

专项管理培训是指物业服务企业为推行某些新的管理方式或新的改进方案，对相关员工进行的专项培训。（ ）

培训员工的管理应当组织管理要严格，培训目标得具体，奖惩制度须灵活。（ ）

师徒式培训法是一种情景式和直观式教学，多用于能力培训。（ ）

培训效果的评估主要包含以下层次的内容：评估被培训者对培训知识的掌握程度；评估被培训者工作行为的改进程度；评估企业的经营绩效改善程度。（ ）

对项目负责人的考核一般是通过对其职业道德、业务管理能力、工作业绩、沟通协调能力等方面进行综合考核。（ ）

考核的原则包括坚持考核过程向员工反馈的程序性原则。（ ）

考核的程序内容包括确定考核周期，一般以一个月为周期比较合适。（ ）

定性考核和定量考核不是孤立的，而是应相互结合综合评定。操作中一般应遵循以定量指标为主，定性指标为辅的原则。（ ）

《物权法》所称的物权，是指权利人依法对特定的物享有直接支配和排他的权利，包括使用权、用益物权和担保物权。（ ）

《物权法》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共有和共同管理的权利。（ ）

《物权法》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；不得放弃权利和义务。（ ）

《物权法》规定：建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。（ ）

《物权法》规定：选聘和解聘物业服务企业和物业服务经理等事项由业主共同决定。（ ）

《物权法》规定：不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。（ ）

《物权法》规定：不动产权利人对相邻权利人因通行等必须利用其土地的，应当提供必要的便利。（ ）

《物权法》规定：建造建筑物，不得违反行业有关工程建设标准，妨碍相邻建筑物的通风、采光和日照。（ ）

《物业管理条例》规定：业主是指房屋和土地的所有权人和使用权人。（ ）

《物业管理条例》规定：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知情权和监督权。（ ）

《物业管理条例》规定：业主在物业管理活动中，应当履行按照国家有关规定交纳专项维修资

金的义务。（ ）

《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，业主的议事方式，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。（ ）

《物业管理条例》规定：前期物业服务合同可以约定期限；但是，期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。（ ）

《物业管理条例》规定：物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的侵权责任。（ ）

《物业管理条例》规定：业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。（ ）

《物业管理条例》规定：物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受委托代收前款费用的，可以向业主收取手续费。（ ）

《物业管理条例》规定：物业存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护，有关业主应当给予配合。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：乡、镇人民政府和街道办事处应当建立本辖区住宅小区综合管理事务中心，协调和处理辖区内物业管理综合事务和纠纷，指导监督业主大会、业主委员会的组建及日常运作。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：市物业管理行业协会是实行行业服务和自律管理的政府部门，依法制定和组织实施自律性规范。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：物业服务企业可以将物业服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将物业服务合同约定的全部事项一并委托给他人。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日发生的物业服务费用，由建设单位承担。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：物业服务企业应当自承接验收之日起十五日内签署验收确认书。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：物业保修金监管实行统一交存、资金归属不变、专款专用、政府监管的原则。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：受委托的物业服务企业每年至少公布一次专项维修资金和公共收益的收支情况，接受业主的监督。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：发生电梯、水泵故障影响正常使用的紧急情况时，物业维修人员应当立即采取应急防范措施，并制定维修、更新方案，同时向业主委员会和物业所在地房管办事处报告。（ ）

《上海市住宅物业管理规定》规定：物业服务企业聘用的物业服务项目经理未取得相应的资格证书的，由区、县房屋行政管理部门责令物业服务企业限期改正，并可处五万元以上二十万元以下的罚款。（ ）

《关于实施上海市住宅物业管理规定的若干意见》明确：物业服务项目经理应当持有建设部颁发的全国物业管理师证书或经全市统一考试取得的相应职业资格证书，并在住房保障房屋管理部门注册，取得物业服务项目经理职业许可证。（ ）

《关于实施上海市住宅物业管理规定的若干意见》明确：对在同一区、县行政区域范围内地理位置上相毗邻的住宅小区，一名物业服务项目经理可管理的数量不得超过一个，且总建筑面积不得超过一万平方米。（ ）

《关于实施上海市住宅物业管理规定的若干意见》明确：住宅小区内水、电、气分户计量表和表前的相关管线和设施设备维修、养护责任，由供水、供电、供气服务单位分别承担；分户计量表后的相关管线和设施设备维修、养护责任，由房屋所有人承担。（ ）

《关于实施上海市住宅物业管理规定的若干意见》明确：业主应当按照《房屋修缮工程技术规程》中规定的物业常规检查内容和检查周期，承担物业维修养护责任。（ ）

《对违法建筑发现、劝阻、报告的责任制度和考核制度的通知》规定：小区内已经搭建的违法建筑的形态、搭建人、搭建时间等事项未能记录在册的，给予小区经理记 分。（ ）

《对违法建筑发现、劝阻、报告的责任制度和考核制度的通知》规定：小区经理未建立日常巡查制度的，给予小区经理记 分。（ ）

《对违法建筑发现、劝阻、报告的责任制度和考核制度的通知》规定：未能通过巡查及时发现违法建筑，事后有居民投诉、媒体曝光、相关部门批转的，出现一起给予小区经理记 分。（ ）

《对违法建筑发现、劝阻、报告的责任制度和考核制度的通知》规定：发现违法建筑经劝阻无效，未能在 小时内通过书面方式报告区县拆违办的，出现一起给予小区经理记 分。（ ）

《对违法建筑发现、劝阻、报告的责任制度和考核制度的通知》规定：对于巡查不到位、制止不果断、报告不及时物业管理企业，区县房管部门应依据相关规定予以通报批评或则行政处罚。（ ）

《上海市住宅物业保修金管理暂行办法》所称住宅物业保修金，是指建设单位按照规定比例向工商银行交存，作为建设单位履行保修义务的保证金。（ ）

《上海市住宅物业保修金管理暂行办法》规定：保修金的管理，遵循“统一交存、资金归属不变、专款专用、审计监管”的原则。（ ）

《上海市住宅物业保修金管理暂行办法》规定：新建住宅及同一物业管理区域内其他建筑物，其建设单位按照建筑安装总造价的 交纳保修金。（ ）

《上海市住宅物业保修金管理暂行办法》规定：建设单位应当在办理房屋所有权初始登记前，持相关文件向房屋所在地的区、县房屋管理部门提出核定保修金交纳金额的手续。（ ）

《关于执行本市物业管理区域内重大事件报告制度的通知》规定：物业管理重大事件按严重性和影响程度依次分为特别重大、重大、较大和一般四个级别。（ ）

《关于执行本市物业管理区域内重大事件报告制度的通知》规定：物业管理区域内的物业服务人员发生工伤事故，属于二级物业管理重大事件主要内容。（ ）

《关于执行本市物业管理区域内重大事件报告制度的通知》规定：事件处置完毕 小时内，小区（楼宇）经理应向物业管理企业提交事件处理情况书面报告，属于四级物业管理重大事件报告程序和时限。（ ）

二. 单选题

物业是指已建成并具有使用功能的各类（ ）、附属设备、设施及相关的场地。

（ ）住宅 （ ）不动产 （ ）建筑物 （ ）房地产
物业是指已建成并具有 功能的各类建筑物、附属设备、设施及相关场地。

（ ）使用 （ ）居住 （ ）生产 （ ）安全

物业管理，是指业主通过（ ）物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

（ ）选择 （ ）选聘 （ ）选举 （ ）挑选

物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业（ ）合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

（ ）管理 （ ）经营 （ ）服务 （ ）双务

（ ）是物业管理最主要的特征。

（ ）社会化 （ ）市场化 （ ）规范化 （ ）专业化

物业管理（ ）的基本含义为：物业的所有人要到社会上去选聘物业服务企业，物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

（ ）社会化 （ ）专业化 （ ）市场化 （ ）企业化
物业服务企业，是指（ ）设立、具有独立企业法人资格，从事物业管理服务活动的企业。

（ ）依据行业规范 （ ）依据双方约定 （ ）依法 （ ）依据政府规定
物业服务企业的“产品”就是（ ），与工业企业等其他经济组织是有区别的。

（ ）经营 （ ）服务 （ ）管理 （ ）经济
物业服务企业在营业前必须到工商行政管理部门（ ）。

（ ）资质备案 （ ）验资审批 （ ）注册登记 （ ）资质登记
物业服务企业设立必须向工商行政管理部门进行注册登记，在领取（ ）后，方可开业。

（ ）经营执照 （ ）服务执照 （ ）管理执照 （ ）营业执照
注册资本为人民币 万元以上是（ ）等级物业服务企业必须具备的条件之一。

（ ）一级资质 （ ）二级资质 （ ）三级资质 （ ）无级资质
新设立的物业服务企业，其资质等级按最低等级核定，并设（ ）的暂定期。

（ ）三个月 （ ）半年 （ ）一年 （ ）二年
按专业分工设置相应的职能部门，实行主管人员统一指挥和职能部门专业指导相结合的组织形式是（ ）。

（ ）直线制 （ ）直线职能制 （ ）事业部制 （ ）矩阵制
事业部制是较为现代的一种组织形式，其主要特点有（ ）。

（ ）各级主管人员直接指挥，职能机构是直线行政主管的参谋
（ ）企业各级领导者亲自执行全部管理职能，按垂直系统直接领导
（ ）实行分权管理，实行独立核算和自负盈亏
（ ）在同一组织中既设置纵向的职能部门，又建立横向的管理系统
负责清洁、绿化管理，保持环境卫生，实施企业对清洁和绿化分包方监管等工作是（ ）的职责。

（ ）行政管理部 （ ）人力资源部 （ ）环境管理部 （ ）市场拓展部
品质管理部的主要职责包括（ ）。

（ ）物业管理市场调查研究，物业管理市场拓展等
（ ）制定物业项目考核体系、考核指标和标准等
（ ）企业质量管理体系运行和维护，客户满意度评价及监督等
（ ）工程维修和运行保障，合格工程维修分包商评审等

物业管理服务对象的多样性是住宅小区（ ）决定的。

（ ）区域的独立性 （ ）功能的多样性 （ ）产权的多元性 （ ）管理的综合性
决定了物业管理服务对象的多样性。

（ ）区域的独立性 （ ）居住的聚集性 （ ）产权的多元性 （ ）结构的系统性
物业管理服务，概括地说，包括以下两方面的内容：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护物业管理区域内的（ ）和秩序。

（ ）社区文化 （ ）人身安全 （ ）财产安全 （ ）环境卫生
物业管理服务，概括地说，包括以下两方面的内容：一是对房屋及配套的（ ）和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护相关区域内的环境卫生和秩序。

（ ）物业设施 （ ）电气设备 （ ）工程设施 （ ）设施设备
以下选项中，（ ）一般不作为办公楼的物业特点。

（ ）所处区位好，规模适中 （ ）多为现代化的高层建筑
（ ）功能齐全、配套设施完善 （ ）多由专业物业服务企业管理

办公楼由于档次高、设备设施复杂、管理要求高，一般都由（ ）管理。

楼宇设备企业 专业服务公司 物业服务企业 物业代理公司
办公楼物业管理的工作内容，包括制定管理计划、物业市场营销、制定（ ）、物业维修保养、安全保卫、协调业主与租户的关系、组织与控制等。

（ ）市场租金策划 （ ）租金调整计划 （ ）租金收取办法 （ ）租金营销计划
办公楼物业管理的工作内容，包括制定管理计划、物业市场营销、制定租金收取办法、物业维修保养、安全保卫、协调业主与租户的关系、（ ）等。

（ ）组织与控制 （ ）组织与协调 （ ）协调与控制 （ ）计划与控制
收益部分使用率最大化是办公楼物业管理常规目标中的（ ）。

（ ）经济目标 （ ）经营目标 （ ）管理目标 （ ）服务目标
物业所有人与使用人满意率最大化是办公楼物业管理常规目标中的（ ）。

（ ）经济目标 （ ）经营目标 （ ）管理目标 （ ）服务目标
办公楼物业管理对服务机构与人力资源配置要求包括：物业服务企业应根据办公楼的具体情况和（ ），设置相适应的办公楼物业管理服务机构，配备管理人员和服务设施。

（ ）相关规定 （ ）行业规范 （ ）企业标准 （ ）合同约定
办公楼物业管理服务要求包括：办公楼物业服务企业的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的（ ）。

（ ）充分运行 （ ）正常发挥 （ ）使用功能 （ ）正常运行
商业物业的管理内容主要分为招商及承租户组合、零售技术、（ ）、营销等六个模块。

安全预案 现场管理 物业沟通 物业维护
商业物业的管理内容主要分为（ ）、零售技术、物业维护、营销等六个模块。

零售招商 招商及承租户组合 承租户组合 招商
商业物业的现场管理目标是为租户的经营活动提供安全、有序、舒适的场所，为实现租户的经营目标和整个物业的（ ）而服务。

计划预算 经营收益 成本核算 收益目标
商业物业的管理目标在具体实践中可以将其具体化为“六统一”，即统一的店面管理、店面形象管理、员工管理、（ ）、承接租赁管理、物价质检管理。

卫生管理 绿化管理 安全管理 环境管理
商业物业管理物业服务要求包括：建立突发事件（ ）机制，控制、减轻和消除突发事件引起的社会危害。

（ ）迅速到位 （ ）沟通处理 （ ）应急处理 （ ）快速反应
商业物业管理物业服务要求包括：提供大型重要活动的外围警戒、秩序维护服务，保证（ ）。

（ ）有序、卫生、在控 （ ）有序、安全、在控
（ ）安全、可控、在控 （ ）有序、可控、在控

工业生产专用设备设施其管理的专业性强，一般由（ ）自管。

（ ）物业服务企业 （ ）工业企业 （ ）专业服务公司 （ ）其他管理人
企业新增项目的排放应通过（ ）的环境评估并验收达标。

环保部门 房管部门 物价部门 工商行政管理部门
涵洞、通道、车站、码头等属于（ ）物业。

（ ）体育类 （ ）卫生类 （ ）交通类 （ ）文化类
特种物业包括（ ）。

（ ）古建筑、名人故居、庙宇 （ ）古建筑、名人故居、监狱
（ ）古建筑、监狱、庙宇 （ ）防疫站、公用建筑、名人故居

物业管理时段性强一般是（ ）物业管理的特点之一。

() 学校 () 医院 () 酒店 () 工厂
 () 的保洁人员要具备一定的理疗常识，能够在工作中做好自身的防护。

() 学校物业 () 医院物业 () 酒店物业 () 工厂物业
 根据合同定义，以下内容属于合同法律特征的是 ()。

() 合同是一种行政法律行为 () 合同是以设立、变更、终止权利关系为目的
 () 合同是以条款的形式存在的 () 合同是当事人意思表示一致的协议

根据合同定义，以下内容属于合同法律特征的是 ()。

() 合同是一种民事法律行为
 () 合同是以设立、变更、终止民事权利义务关系为条件
 () 合同标的是合同当事人权利义务的体现 () 合同是当事人意思表示的反映

()，是指一方通过履行合同规定的义务而给付对方某种利益，对方要得到该利益必须为此支付相应代价的合同。

() 双方合同 () 双务合同 () 有偿合同 () 要式合同
 有名合同，又称 () 合同，是指法律上已经确定了一定的名称及规则的合同。

() 典型合同 () 双务合同 () 有偿合同 () 要式合同
 () 平等，属于《合同法》规定的合同订立应遵循的五项基本原则。

() 主体 () 内容和形式 () 客体 () 主体和客体
 () 原则是民法、合同法的最基本原则。

() 主体平等 () 合同自由 () 守法和维护社会公益 () 诚实信用
 所谓 ()，就是指当事人采用文字、图形及表格等方式将双方协商一致达成的协议表述出来的一种合同形式。

() 书面合同 () 事实合同 () 具体合同 () 格式合同
 ()，是指当事人双方不直接用口头或者书面形式进行意思表示，而是通过实施某种具体行为方式进行意思表示所达成的协议。

() 书面合同 () 事实合同 () 具体合同 () 格式
 合同的约束力主要表现包括：当事人应按诚实信用原则履行一定的 () 义务，如完成合同的报批、登记手续以使合同生效。

() 合同外 () 附加合同 () 补充合同 () 指定合同
 合同的约束力主要表现包括：当事人不得擅自变更或者终止合同；当事人应按合同约定履行其 ()。

() 合同条款 () 权利义务 () 合同义务 () 合同内容
 前期物业服务合同，是指业主大会 ()，建设单位与物业服务企业就前期物业管理阶段双方的权利义务所达成的协议，是物业服务企业被授权开展物业服务活动的依据。

() 成立之后 () 成立之前 () 召开之后 () 召开之前
 前期物业服务合同，是指业主大会成立之前，() 与物业服务企业就前期物业管理阶段双方的权利义务所达成的协议，是物业服务企业被授权开展物业服务活动的依据。

() 业主大会 () 业主委员会 () 业主 () 建设单位
 前期物业服务合同的内容主要包含了合同的当事人、物业基本情况、服务内容与质量、()、
 物业经营与管理、承接查验和使用维护、专项维修资金、违约责任以及其他事项等主要内容。

() 服务税费 () 管理费用 () 管理成本 () 服务费用
 前期物业服务合同的内容主要包含了合同的当事人、物业基本情况、服务内容与质量、服务费用、
 物业经营与管理、承接查验和使用维护、专项维修资金、() 以及其他事项等主要内容。

() 侵权责任 () 违约责任 () 民事责任 () 行政责任
前期物业服务合同涉及的费用种类多，情况复杂，支付主体及责任容易混淆，易造成矛盾，必须在合同中 ()。

() 明确内容 () 作出规定 () 予以解释 () 予以列明
前期物业服务合同可以约定期限，但是期限未满，业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同 ()。

() 仍然生效 () 按约定期限继续生效 () 可以视情况终止 () 终止
物业服务合同是建立 () 之间关系的重要法律文件，是约束当事人双方行为和明确双方权利、义务的“法律规范”。

() 业主与建设单位 () 业主与业主委员会
() 业主与业主大会 () 业主与物业服务企业

物业服务合同是整个物业管理关系的 ()。

() 核心 () 重心 () 重点 () 本质
物业管理服务是有偿的，在订立物业服务合同时，应明确 () 在物业管理服务过程中所应支付的物业服务费用。

() 单个业主 () 使用人 () 业主 () 当事人
只要通过法定的多数投票权数，() 业主都必须承担相应的物业服务合同责任。

() 多数 () 所有 () 相关 () 投票
物业服务合同中关于服务内容的条款与前期物业服务合同基本相同，主要差别在于订立合同的 () 不同。

() 服务标准 () 期限 () 服务对象 () 时间
物业服务合同中关于服务内容的条款与前期物业服务合同基本相同，主要差别在于订立合同的 () 不同。

() 人员 () 期限 () 对象 () 周期
签订物业服务合同应注意对 () 责任的约定等事项。

() 违规 () 违约 () 侵权 () 赔偿
签订物业服务合同应注意物业服务合同的主要条款 ()。

() 宜细 () 宜粗 () 宜细不宜粗 () 宜粗不宜细
物业服务合同可以终止原因包括：因 () 致使物业服务合同无法履行的，物业服务合同将自然终止。

() 突发事件 () 不可抗力 () 违规操作 () 矛盾激化
物业服务合同可以终止原因包括：物业服务企业与业主大会双方 () 解除合同的。

() 达成默契 () 明确要求 () 协商计划 () 协商一致
与建设单位确定承接查验的日期、进度安排，属于新建物业承接查验准备工作的 ()。

() 预算准备 () 日期准备 () 进度准备 () 计划准备
在物业的承接查验中，应做必要的查验记录，在正式开展承接查验工作之前，应根据实际情况做好资料准备工作，制订查验工作流程和记录表格。这些属于新建物业承接查验准备工作的 ()。

() 流程准备 () 记录准备 () 资料准备 () 实际准备
新建物业承接查验的主要内容包括物业资料、()、共用设施设备和园林绿化工程等。

() 竣工验收资料 () 物业共用部位 () 技术资料 () 主体结构
新建物业承接查验的主要内容包括物业资料、物业共用部位、() 和园林绿化工程等。

() 竣工验收资料 () 安全防范系统 () 共用设施设备 () 主体结构

物业管理的新建承接查验，如果在现场检查、设备调试等情况下还可采用（ ）的具体方法进行检查。

（ ） 观察查验 （ ） 触摸查验 （ ） 检测查验 （ ） 核对查验

物业管理的新建承接查验时通过通水、闭水等方法测试相关设施设备的性能，称为（ ）。

（ ） 观感查验 （ ） 使用查验 （ ） 试验查验 （ ） 检测查验

对于新建物业承接查验中所发现的问题，一般的处理程序为收集整理（ ）、提出处理方法和跟踪验证。

（ ） 资料 （ ） 存在问题 （ ） 意见 （ ） 改进方法

对于新建物业承接查验中所发现的问题，一般的处理程序为收集整理存在问题、提出处理方法和（ ）。

（ ） 实施整改 （ ） 现场跟踪 （ ） 跟踪验证 （ ） 督促建设单位处理

在物业管理机构发生更迭时，新的物业服务企业实施承接查验时必须满足的前提条件中包含了（ ）。

（ ） 物业的产权单位或业主大会与原有物业管理机构签订的物业服务合同届满时间还有二个月

（ ） 物业的产权单位或业主大会同新的物业服务企业签订了物业服务合同

（ ） 原物业管理机构与受托的专项服务企业已解除了专项物业服务合同

（ ） 物业的产权单位或业主大会同新的物业服务企业就物业管理事宜已协商并达成一致

在物业管理机构发生更迭时，新的物业服务企业实施承接查验时必须满足的前提条件中包含了（ ）。

（ ） 物业的产权单位或业主大会与原有物业管理机构初步确定解除物业服务合同

（ ） 物业的产权单位或业主大会同新的物业服务企业签订了物业服务合同

（ ） 新的物业服务企业与受托的专项服务企业已签订了专项物业服务合同

（ ） 物业的产权单位或业主大会已向物业管理服务企业发出解聘通知

物业服务机构更迭时的物业承接查验的内容包括物业共用部位、共用设施设备及（ ）等几个方面。

（ ） 管理水平 （ ） 管理现状 （ ） 运作现状 （ ） 维修情况

物业服务机构更迭时的物业承接查验的内容包括各项（ ）情况，项目机构经济运行情况等几个方面。

（ ） 费用与财务 （ ） 收取和支出 （ ） 费用与收支 （ ） 费用使用和结存

新建物业移交的物业资料包括：（ ），竣工验收资料，设计、施工资料，机电设备资料，物业保修和物业使用说明资料，业主资料以及其他相关资料。

（ ） 基础资料 （ ） 产权资料 （ ） 公共资料 （ ） 综合资料

新建物业移交的物业资料包括：产权资料，竣工验收资料，设计、施工资料，（ ）资料，物业保修和物业使用说明资料，业主资料以及其他相关资料。

（ ） 消防设备 （ ） 空调设备 （ ） 电气设备 （ ） 机电设备

物业管理机构更迭时管理工作的移交包括：（ ）物业管理机构向业主大会或物业产权单位移交；业主大会或物业产权单位向新的物业服务企业移交。

（ ） 新的 （ ） 原有 （ ） 原有和新的 （ ） 新的或原有

物业管理机构更迭时管理工作的移交包括：原有物业管理机构向业主大会或物业（ ）移交；业主大会或物业产权单位向新的物业服务企业移交。

（ ） 管理单位 （ ） 使用单位 （ ） 产权单位 （ ） 经营单位

根据《物业管理条例》规定，物业管理档案的内容包括物业的权属资料、竣工验收资料、（ ）资料、物业质量保修文件和物业使用说明文件、业主或物业使用人的权属档案资料、物业服务记录等物业管理所必需的其他资料。

() 产品资料 () 物业资料 () 技术资料 () 使用资料
根据《物业管理条例》规定,物业管理档案的内容包括物业的权属资料、() 资料、技术资料、物业质量保修文件和物业使用说明文件、等物业管理所必需的其他资料。

() 结构验收 () 工程验收 () 设备验收 () 竣工验收
物业承接查验期的档案收集范围较为明确,主要是权属资料档案、() 档案和验收文件档案。

() 技术资料 () 设备资料 () 安全资料 () 建筑资料
物业承接查验期的档案收集范围较为明确,主要是权属资料档案、技术资料档案和() 文件档案。

() 接管 () 验收 () 安全 () 建筑
入住期物业管理的档案资料收集范围主要是指物业业主的() 等内容。

() 专项维修资金信息 () 个人身份信息
() 物业服务费信息 () 权属档案资料和个人资料
入住期物业管理档案资料收集有其特点,下列选项中意思表达正确的是()。

- () 资料来源于物业管理的服务对象——建设单位
- () 资料来源于物业管理的服务对象——业主或使用人
- () 资料收集范围是服务对象的权属档案资料
- () 资料收集范围是服务对象的个人资料

凡是建筑物运行记录和设施设备运行记录属于() 记录档案的收集范围。

() 物业管理 () 物业运行 () 物业维修 () 物业服务
有关小区增值服务记录、会所服务记录以及投诉管理记录属于() 记录档案的收集范围。

() 物业管理 () 物业服务 () 物业维修 () 物业运行
() 目录是根据档案分类的逻辑关系建立的目录体系。

() 类型卡片 () 特殊专题卡片 () 分类卡片 () 项目索引
() 目录是以规范关键字、词组织档案相关内容的索引系统。

() 类型卡片 () 特殊专题卡片 () 主题卡片 () 项目索引
房屋共用部分和共用设施设备的检测、检修与运行记录档案一般不能低于设备()。

() 使用年限的 倍 () 运行年限的 倍
() 保修年限的 倍 () 保养年限的 倍

物业本体及大型或重要附属设施设备的维护记录保存期限一般为()。

() 长期 () 永久 () 短期 () 临时

物业管理项目财务管理的基本职能是通过一般会计制度规定的程序和方法,定期编制通用的财务报表和() 收支报表。

() 综合项目服务费用 () 独立服务项目服务费用
() 分类项目服务费用 () 专用的服务费用

物业管理单位内能() 的财务主体所进行的以物业服务费为主要对象的费用计划、编制、控制、使用及管理和分析的财务活动称之为物业管理项目财务管理。

() 独立核算 () 独立运作 () 统一核算 () 计划核算

物业管理项目机构设有财务部或专职会计和出纳员表明了该机构财务管理形态属于()。

() 单独核算 () 独立核算 () 专项核算 () 企业核算

物业管理项目机构把项目管理单位的会计核算集中到企业并按物业管理项目进行分别核算的财务管理形态属于()。

() 综合核算 () 非独立核算 () 专项核算 () 非企业核算

物业服务企业营业收入包括()。

- () 主营业务收入和多种经营业务收入 () 主导业务收入和特约业务收入
 () 主营业务收入和其他业务收入 () 主导业务收入和维修业务收入
 物业服务企业成本主要是指物业服务企业提供服务时所产生的 () 等相关内容。
 () 直接人工费、间接费用和税收 () 直接人工费、直接材料费和税收
 () 直接人工费、直接材料费和间接费用 () 直接人工费、直接材料费和员工福利
 物业服务费用酬金制是指在预收的物业服务资金中按 () 或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业,其余全部用于物业服务合同约定的支出,结余或者不足均由业主享有或者承担。
 () 预算比例 () 约定比例 () 计划比例 () 规定比例
 物业服务费用酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业,其余全部用于物业服务合同约定的支出,结余或者不足均由 () 享有或者承担。
 () 各自 () 物业服务企业 () 业主 () 双方
 物业服务费用包干制是指由业主向物业服务企业 () 物业服务费用,盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。
 () 支付预算 () 支付固定 () 支付计划 () 支付规定
 物业服务费用包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用,盈余或者亏损均由 () 享有或者承担的物业服务计费方式。
 () 各自 () 物业服务企业 () 业主 () 双方
 () 应根据物业服务的项目、内容和要求,科学测算确定物业服务成本。
 () 专项维修资金预算编制 () 物业服务企业成本测算编制
 () 物业服务费的测算编制 () 收费定价标准测算编制
 物业服务企业为该项目管理投入的固定资产折旧和用物业服务费购置的固定资产折旧,均应纳入到 () 的测算中。
 () 专项维修资金 () 物业服务成本 () 物业服务费 () 收费定价标准
 物业服务企业在物业管理过程中发生的办公费用以及固定资产折旧费应纳入 () 的内容。
 () 物业服务收入 () 物业服务收益 () 物业服务成本 () 物业服务利润
 下列选项中,不能列为物业服务成本的是 ()。
 () 管理服务人员的社会保险 () 公众责任保险费用
 () 旅游费用 () 办公费用
 物业服务费收入的编制方式通常是根据收费标准(单位时间费率形式)和可收费的 () 管理面积。
 () 管理范围 () 管理面积 () 管理成本 () 物业利润
 物业服务费支出的编制依据包括: () 及实施计划所需物业服务成本。
 () 管理范围 () 管理面积 () 管理成本 () 管理计划
 物业服务支出总额加上物业管理酬金或法定税费及利润后,即可得出 () 总额。
 () 物业服务支出 () 物业服务收入 () 物业服务费 () 物业服务利润
 以物业服务费总额除以该物业可收费总建筑面积即可得出 () 物业服务费标准。
 () 公共面积 () 专有面积 () 单位面积 () 分摊面积
 物业维修资金专项用于物业保修期满后物业 () 的维修和更新、改造,不得挪作他用。
 () 公共部位、公共设施设备 () 公用部位、公用设施设备
 () 共用部位、共用设施设备 () 专用部位、专用设施设备
 物业维修资金专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的 () ,不得挪作他用。
 () 维修、更新、改造 () 大修、更新、改造

维修、改造、投资 大修、中修、小修

《上海市商品住宅维修资金管理办法》规定，对配备电梯的住宅， 应当按照每平方米建筑面积成本价的 交纳首期专项维修资金。

售房单位 房地产开发企业 购房人 业主

《上海市商品住宅维修资金管理办法》规定：对不配备电梯的住宅 房地产开发企业应当按照每平方米建筑面积成本价的 交纳首期专项维修资金。

出售公有住宅的维修资金，由业主和售房单位共同交存。其中，业主交存的部分属于业主所有，公有住房售房单位从售房款中提取的住宅专项维修资金属于所有。

业主 售房单位 业主和售房单位共同 建设单位

出售公有住宅的维修资金，由业主和售房单位共同交存。其中，业主交存的部分属于所有，公有住房售房单位从售房款中提取的住宅专项维修资金属于售房单位所有。

业主 售房单位 业主和售房单位共同 建设单位

物业服务企业应当每月对业主专项维修资金账户进行核对，对按照规定达到补交或再次筹集标准的，应当在内书面告知业主委员会。

日 日 日 日

再次筹集维修资金采取分期筹集的，由于次月起在收取物业服务费时予以代收。

物业服务企业 业主委员会 居委会 房管部门

住宅共用部位，共用设备的维修、更新，需要使用住宅专项维修资金的，应当事先征得书面同意。

全体业主 业主大会 业主委员会 共用业主或业主小组

物业管理区域，应当事先征得业主大会的书面同意。

自用部位、自用设备的维修、更新 共用部位的维修、更新

公共设施的维修、更新 共用设备的维修、更新

业主大会许可他人利用物业管理区域公共设施停放车辆、设置广告等经营性设施而收取的费用，应当存入专项维修资金帐户，归全体业主共同所有，并设立单独帐目，专项用于物业管理区域 的维修、更新。

公共设施 共用部位 自用设备 共用设备

利用物业共用部分获取的收益，归共同拥有该物业的业主所有，主要补充 。

业主委员会工作经费 物业管理方面的其他需要

业主大会工作经费 专项维修资金

社会组织与公众建立良好关系的唯一手段是通过双向的。

情报传递 信息交流 信息传播 协调沟通

与公众建立良好关系的唯一手段是通过双向的信息沟通。

个人 公众 社会组织 组织

物业服务企业通过的途径，可以将具体的管理制度，服务程序和管理费收支情况，重大的管理措施等通告给业主。

客观了解情况 开辟各种宣传园地

兼顾双方利益 有效的处理业主投诉

物业服务企业可以通过主动上门了解业主、开辟各种宣传园地、开展丰富多彩的社区文化活动和有效的加强与业主的沟通。

了解情况经过 兼顾双方利益 互谅互让 处理业主投诉

物业服务企业与开发商进行有效协调沟通作用的主要体现包括：灵活务实，互谅互让和。

() 掌握动态 () 分析问题 () 解决问题 () 协调事务
物业服务企业与开发商进行有效协调沟通作用的主要体现包括：() 的利益。

() 满足双方 () 照顾双方 () 协调双方 () 兼顾双方
物业服务企业与新闻媒体协调沟通的方式有：()、记者招待会、企业名人文章、人物志及通论文章等特写。

() 新闻发布 () 新闻沟通会 () 新闻广播 () 新闻动态
物业服务企业与新闻媒体协调沟通的方式有：新闻发布、()、企业名人文章、人物志及通论文章等特写。

() 记者主题会 () 记者招待会 () 记者采访 () 记者专访
心理学是一门主要研究人的心理活动和()的科学。

() 行为准则 () 行为方式 () 行为习惯 () 行为表现
心理学是一门主要研究人的()的科学。

() 心理活动和行为习惯 () 心理过程和行为习惯
() 心理活动和行为表现 () 心理过程和精神作用

心理过程包括认识过程、情感过程、()三个方面。

() 感觉过程 () 思维过程 () 想象过程 () 意志过程
心理过程包括()、情感过程、意志过程三个方面。

() 感觉过程 () 思维过程 () 想象过程 () 认识过程
个性心理特征是指个体的心理过程中经常地、稳定地表现出来的心理特征，它主要表现在()、气质和性格三个方面。

() 能力 () 精神 () 意识 () 意志
个性心理特征是指个体的心理过程中经常地、稳定地表现出来的心理特征，它主要表现在能力、气质和()三个方面。

() 精神 () 性格 () 意志 () 言行
心理学服务有助于提高人的()和发挥人的潜在力量。

生理素质 心理素质 文化素质 职业素质
心理学服务用以改善人的()和人类生命的质量。

生活 服务 环境 休闲
()是区别于首因效应的另一种认知偏差心理现象，实质是首因效应在时间延续上的另一种表现形式，两者的本质极其相似。

() 光环效应 () 近因效应 () 晕轮效应 () 情感效应
()，指在人际相互作用过程中形成的一种夸大的社会印象，正如日、月的光辉，在云雾的作用下扩大到四周，形成一种光环作用。

() 首因效应 () 近因效应 () 晕轮效应 () 情感效应
()指具有一定客观标准的部分，为业主解决实际问题，是“硬件”。它满足业主期待着的“实用性”与“享受性”的需求。

() 主动服务 () 特约服务 () 心理服务 () 功能服务
物业服务企业在为业主服务过程中，与业主多接触，多沟通，多了解情况等人际交往而产生的“软件”，是情感化服务中的()。

() 主动服务 () 特约服务 () 心理服务 () 功能服务
业主采取投诉行动之后，都希望有关部门重视他们的意见，向他们表示歉意并立即采取相应的行动。这是一种()。

() 求尊重心理 () 求发泄心理 () 求补偿心理 () 求平衡心理
业主在受到一定损失而向有关部门投诉时，希望能对他们的损失有所表示，这是一种普遍的

心理，我们称之为（ ）。

（ ）求尊重心理 （ ）求发泄心理 （ ）求补偿心理 （ ）求平衡心理

面对多种多样的业主投诉，物业服务企业根据投诉的受理性质、投诉方式、投诉性质、投诉主体等不同所做的区分工作是（ ）。

（ ）判定投诉的性质 （ ）处理投诉的方式 （ ）做好投诉的分类 （ ）确定投诉的主体
对业主投诉的处理，及时判定（ ）是投诉处理的重要环节。

（ ）投诉意向 （ ）投诉性质

（ ）投诉反映 （ ）投诉态度

在处理投诉时，一定要注意把握好（ ），是投诉处理的技巧之一。

时间的利用 （ ）时间的尺度 （ ）时间的计算 （ ）时间的确定

给接诉人员处理投诉的（ ），是投诉处理的技巧之一。

思路 （ ）义务 （ ）条件 （ ）权力

语言、书面、网络等是物业管理服务沟通交流的（ ）。

（ ）概念 （ ）形式 （ ）方法 （ ）内容

物业管理服务的沟通，是（ ）人之间交流信息、观点和理解的过程。

（ ）一个 （ ）两个 （ ）两个以上 （ ）两个或两个以上

物业服务企业与建设单位、市政公用事业单位、专业公司等单位的沟通交流，要以（ ）为核心，明确各方职责范围、权利义务，做好沟通交流工作。

（ ）文件准备 （ ）合作准备 （ ）登记准备 （ ）合同准备

物业服务企业在与政府相关部门的沟通中，物业服务企业要（ ），对政府职能部门提出的建议和要求应经过了解、调查和分析，做好沟通交流每个环节的准备。

（ ）端正思想 （ ）摆正位置 （ ）把握方向 （ ）明确动机

物业服务企业及员工与客户沟通的方法有：（ ）、提问、表示同情、解决问题和跟踪。

（ ）沉默 （ ）倾听 （ ）提示 （ ）听讲

物业服务企业及员工与客户沟通的方法有：倾听、提问、表示同情、（ ）和跟踪。

（ ）了解问题 （ ）考虑问题 （ ）解决问题 （ ）分析问题

物业服务人员在与客户沟通交流时，应（ ）和神情专注。

（ ）态度恳切 （ ）态度和缓 （ ）态度诚实 （ ）态度诚恳

物业管理人员在与客户沟通交流时，应态度诚恳、（ ），没有特殊情况不去做其他与沟通交流无关的事。

（ ）神情专注 （ ）神情专一 （ ）神情平淡 （ ）气定神闲

物业服务企业擅自提高小区业主住宅物业的各种支出，遭到业主关于（ ）为内容的投诉。

（ ）物业管理服务 （ ）物业服务收费 （ ）突发事件处理 （ ）毗邻关系处理

某底层住户因搞车库，侵占绿地，扩展底层，殃及其他住户，居民联名投诉，法院以（ ）内容立案。

（ ）物业管理服务 （ ）物业服务收费 （ ）突发事件处理 （ ）毗邻关系处理

物业服务人员在受理业主投诉时，要严格遵守服务规范，还要求尽快处理，暂时无法解决的，除必须向业主说明外，要约时间处理， 。

时时跟进 （ ）时时考虑 （ ）时时处理 与时俱进

物业服务人员在受理业主投诉时，要严格遵守服务规范，并要求做（ ），及时总结经验，以便及时总结经验。

（ ）详细分析 （ ）记录要点 （ ）详细记录 （ ）记录分析

物业服务投诉处理的部分程序一般为（ ）。

（ ）确定处理责任人→提出解决投诉的方案→调查分析投诉原因

() 确定处理责任人→调查分析投诉原因→提出解决投诉的方案

() 调查分析投诉原因→确定处理责任人→提出解决投诉的方案

() 提出解决投诉的方案→调查分析投诉原因→确定处理责任人

物业服务投诉处理的部分程序一般为()。

() 总结评价→答复业主→回访 () 回访→总结评价→答复业主

() 答复业主→总结评价→回访 () 答复业主→回访→总结评价

物业管理投诉处理的方法包括：耐心倾听，不与争辩；()；真诚对待，冷静处理。

() 详细说明，确认投诉 () 详细记录，确认事实

() 详细记录，确认投诉 () 不强争辩，以理服人

物业管理投诉处理的方法包括：耐心倾听，不与争辩；详细记录，确认投诉；()。

() 及时处理，注重效果 () 及时反馈，注重质量

() 及时反馈，注重效果 () 及时处理，注重质量

在租赁期限内，房屋出租人转让房屋所有权的，房屋受让人应当()原租赁合同的规定。

() 终止履行 () 继续履行 () 重签合同 () 协商解决

公民、法人和其它组织的房屋租赁活动，当事人应当依照民法规定遵循()、自愿、合法和诚实信用的原则。

() 公正 () 合理 () 互助 () 平等

房屋租赁，当事人应当签订书面租赁合同，下列()一般不作为租赁合同的主要条款之一。

() 租赁用途 () 租赁期限 () 租金补贴 () 租金标准

租金标准、()和期限是房屋租赁合同的主要条款之一。

() 支付方式 () 租金支付 () 租金数额 () 支付要求

居住房屋的出租人应当履行的下列义务有()。

() 不定期进行安全检查和维修，及时发现安全隐患

() 承租人应当遵守业主管理规约，不得损害相邻业主的合法权益

() 协助做好出租房屋及其提供的设施、设备的安全

() 住宅物业被承租人及居住使用人从事无证无照经营的，出租人应及时报告工商行政等有关部门

下列选项中，属于居住房屋的出租人应当履行的义务是()。

() 出租人按租赁合同约定的期限将房屋交付承租人，若违约，支付违约金

() 承租人必须按期缴纳租金，违约的，应当支付违约金。

() 不定期进行安全检查和维修，及时发现安全隐患

() 协助做好出租房屋及其提供的设施、设备的安全

原租赁合同规定的租赁期限为()至()，则转租合同的终止日期不得超过()。

() () () ()

房屋转租，需征得()同意，可以将承租房屋的部分或全部转租给他人。

() 经纪人 () 出租人 () 委托人 () 承租人

房屋续租，居住房屋在租赁期间届满后继续出租的，承租人在同等条件下()。

() 有优先承租权 () 无优先承租权 () 不再有续租权 () 有优先购买权

房屋因买卖、交换、赠与、继承等发生所有权转移的，新的房屋所有权人应当()原租赁合同。

() 终止履行 () 继续履行 () 适当延长 () 协商修改

以下()情况属于可以进行房屋租赁的范围。

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/538002100105006031>