

2024年物业客服(处理及服务)技能知识 考试题库与答案

一、单选题

1. 在处理业主关于快递丢失的投诉时，物业客服应？

- A. 详细了解情况，协调快递公司与业主沟通解决
- B. 指责快递公司服务不佳，但不提供解决方案
- C. 忽视业主的投诉，认为快递丢失与物业无关
- D. 承诺赔偿，但不做实际行动

正确答案：A

2. 为了提升物业服务的专业性，物业客服应？

- A. 不断学习和提升业务知识，保持专业态度
- B. 忽视自身业务能力的提升
- C. 随意处理业主问题，不考虑专业性
- D. 依赖其他部门解决所有问题，不主动参与

正确答案：A

3. 在处理业主关于小区内公共设施改造的建议时，物业客服应？

- A. 认真听取并记录业主的建议，评估后决定是否采纳

- B. 忽视业主的建议，认为已有设施足够使用
- C. 承诺会考虑，但不做任何实际行动
- D. 强制要求业主接受物业的改造方案

正确答案：A

4. 在处理业主关于小区内停车秩序混乱的投诉时，物业客服应？

- A. 协调相关部门加强停车管理，改善停车秩序
- B. 告知业主停车秩序混乱是业主自身问题
- C. 忽视业主的投诉，认为停车秩序难以改善
- D. 承诺会改善，但不做实际行动

正确答案：A

5. 为了提升物业服务的整体质量，物业客服应？

- A. 不断收集业主反馈，持续改进服务流程和服务质量
- B. 忽视业主反馈，认为现有服务质量已足够
- C. 随意处理业主问题，不考虑服务质量
- D. 依赖其他部门提升服务质量，不主动参与

正确答案：A

6. 当业主对小区内的公共维修基金使用情况提出质疑时，物业客服应？

- A. 提供详细的账目和报告，解答业主的疑问
- B. 简单地告知业主基金使用是合法的
- C. 指责业主对基金使用的不信任
- D. 回避问题，不提供具体信息

正确答案：A

7. 在处理业主关于小区内邻居噪音扰民的长期投诉时，物业客服应？

- A. 耐心倾听，记录投诉，并协调双方沟通，提出解决方案
- B. 告知业主噪音问题是个人行为，物业无法干涉
- C. 忽视长期投诉，认为业主应自行解决
- D. 强制要求扰民邻居停止行为

正确答案：A

8. 关于小区内的安全监控设备，物业客服应如何维护和管理？

- A. 定期检查设备运行情况，确保监控无死角，及时修复故障
- B. 仅在设备出现故障时才进行维修
- C. 忽视监控设备的维护，认为设备足够稳定

D. 隐瞒设备故障情况，避免业主担忧

正确答案：A

9. 为了提升物业客服团队的专业素养，物业客服部门应？

A. 定期组织培训，学习新知识、新技能

B. 忽视培训，认为现有知识已足够

C. 强制要求客服人员参加不喜欢的培训

D. 减少培训时间，增加客服人员的工作时间

正确答案：A

10. 在处理业主关于小区内外来人员管理的投诉时，物业客服应？

A. 详细了解投诉内容，加强外来人员管理，确保小区安全

B. 告知业主外来人员管理难度大，无法完全控制

C. 忽视业主的投诉，认为外来人员管理是小事

D. 强制要求外来人员遵守特定规定，但不提供实际管理措施

正确答案：A

11. 关于小区内的垃圾分类宣传活动，物业客服应如何

组织？

- A. 制定详细的宣传计划，通过多种方式(如海报、讲座、微信群等)进行宣传
- B. 简单地告知业主需要垃圾分类
- C. 忽视垃圾分类宣传活动的重要性
- D. 强制要求业主参加垃圾分类宣传活动

正确答案：A

12. 对于物业管理无论是国家还是地方都尝试通过制度建设加以规范，《条例》颁布前的政策特点为()

- A.借鉴性
- B.过渡性
- C.针对性
- D.借鉴性、过渡性、针对性

正确答案：D

13. 物业的承接查验是物业服务企业在承接物业时，对()设备的配置标准、外观质量和使用功能的再检验。

- A.物业全部
- B.物业业主产权部分
- C.物业重要部位

D.物业共用部位、共用设施

正确答案：D

14. 价格主管部门为制定或者调整实行政府指导价的物业服务收费标准，对相关物业服务企业的服务成本实施监督和审核的行为，指的是()。

A. 物业服务定价成本

B. 物业服务定价标准

C. 物业服务定价成本监审

D. 物业服务定价标准监审

正确答案：C

15. 维护物业管理区域秩序的义务不包括()。

A. 履行告知义务

B. 履行选举义务

C. 履行制止义务

D. 履行报告义务

正确答案：B

16. 某物业管理处供暖设备出现故障，修理费用4000元，造成停暖1小时，该次设备事故属于()。

A. 一般事故

- B. 普通事故
- C. 重大事故
- D. 特大事故

正确答案：C

17. 《物业管理条例》规定，业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地区的县级人民政府房地产行政主管部门，应当责令()并通告全体业主。

- A. 限期改正其决定
- B. 撤销其决定
- C. 限期改正并撤销其决定
- D. 限期改正或撤销其决定

正确答案：A

18. 公有住房售房单位应当在收到售房款之日起()内，将提取的住宅专项维修资金存入公有住房专项维修资金专户。

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

正确答案：D

19. 物业管理活动的实质是()

A.业主和开发商就物业管理服务为标的所进行的一项活动

B.房地长权属已经由独立的产权立体向共有的产权主体转化

C.业主和物业服务企业就物业管理服务为标的进行的一项交易

D.物业服务企业接受业主和使用人的特别委托

正确答案：C

20. 下列关于《物权法》规定，建筑区划内的道路、绿地、物业管理用房以及其他公共场所、共用设施的所有权归属，描述不正确的是()

A.建筑区划内的道路，属于业主共有的，但属于城镇公共道路的除外

B.建筑区划内的绿地、道路的土地所有权归业主所有

C.建筑区划内的其他公共场地、公用设施和物业服务用房，属于业主共有

D.建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外

正确答案：B

21. 物业保安人员的主要职责，是()。

- A.维护物业管理区域内的公共秩序
- B.维护物业管理辖区内的公共秩序
- C.维护物业管理辖区外的公共秩序
- D.维护物业管理区域外的公共秩序

正确答案：A

22. ()是企业质量管理和质量保证活动应长期遵循的纲领性文件。

- A.质量目标
- B.质量手册
- C.程序文件
- D.作业指导书

正确答案：B

23. 物业项目所属企业出资人、债权人、中小股东为及时了解项目经营的真实情况、促进投资效益提高而组织开展的评价行为，属于()。

- A.政府评价
- B.社会评价

C.所有者评价

D.自我评价

正确答案：B

24. 业主大会制度和管理规约制度的目的就是()

A. 建立业主民主协商、自我管理、平衡利益的机制

B. 业主对物业管理区域内一些重大事务制定共同性约定

C. 为形成良好的共同财产管理、共同利益均衡秩序

D. 调整好业主之间权利与义务关系的基础

正确答案：A

25. 新建物业的物业管理工作移交中，交验方为该物业开发建设单位，接管方为()。

A. 物业服务企业

B. 业主大会

C. 业主委员会

D. 建设单位行政主管部门

正确答案：A

26. 物业管理法律关系的广泛性决定了物业管理法律关系()的多样性。

- A. 内容
- B. 主体
- C. 客体
- D. 权利和义务

正确答案：B

27. 关于利用公用部位、公用实施设备经营所得收益的使用，应当优先用于补充（）。

- A. 房屋维修资金
- B. 设备维修资金
- C. 物业服务费的不足
- D. 住宅专项维修资金

正确答案：D

28. （）是为了通过监视质量形成过程，消除质量环上所有阶段引起不合格或不满意效果的因素，以达到质量要求，获取经济效益，而采用的各种质量作业技术和活动。

- A. 质量体系试运行
- B. 质量评审
- C. 质量控制
- D. 质量改进

正确答案：C

29. 对于住宅专项维修资金的作用，以下说法错误的是()。

- A. 有利于保证物业共用部位、共用设施设备的维修养护
- B. 有利于保证物业的正常使用和保值增值
- C. 有利于保证物业服务企业的收支平衡
- D. 有利于保障全体业主的共同利益

正确答案：C

30. 正常使用下，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保修期为()。

- A. 2年
- B. 3年
- C. 5年
- D. 设计文件规定的该工程的合理使用年限

正确答案：C

31. 负责对管理规约、业主大会议事规则修订文本的起草的是()。

- A. 业主委员会
- B. 物业服务企业

C.业主委员会主任

D. 业主代表

正确答案：A

32. 确定住户共用部位、共用设施设备具体范围的主要依据是()。

A. 相关法律行政法规

B.住房买卖合同

C.物业服务企业法规

D.相关法律行政法规和住房买卖合同

正确答案：D

33. 下列关于业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利，表述不正确的是()

A. 业主对建筑物内属于自己所有的住宅、经营性用房等专有部分可直接占用、使用，实现居住或营业的目的

B. 业主可以对建筑物内属于自己所有的住宅、经营性用房等专有部分出租，获取收益

C. 业主可以将属于自己的住宅出借，解决亲朋好友居住之难

D.业主不可把属于自己的住宅或经营性用房用以抵押

以取得贷款

正确答案：D

34. 目前我国住宅物业服务收费普遍采用的形式是()。

- A. 酬金制收费形式
- B. 佣金制收费形式
- C. 代收、代交费用形式
- D. 包干制收费形式

正确答案：D

35. 评标委员会的专家成员，由招标人从房地产行政主管部门建立的专家名册中采取()的方式确定。

- A. 随机抽取
- B. 直接指定
- C. 轮流派出
- D. 领导推荐

正确答案：A

36. 物业承接查验期的档案收集内容主要是被承接查验物业及其附属设施设备的权属、技术和验收文件，一般称为()。

- A. 物业基础资料档案

- B.物业图纸资料档案
- C.物业技术资料档案
- D.物业查验资料档案

正确答案：A

37. 对物业服务企业而言，由于酬金是按照预收的物业服务资金提取，具有相对的()，可以使企业在一定程度上规避收支不平衡的经营风险。

- A.固定性
- B.不确定性
- C.灵活性
- D.可视性

正确答案：A

38. 对物业管理区域内出入及停放的车辆，宜采用的管理方式是()。

- A.出入卡证管理
- B.ETC管理
- C.身份证管理
- D.停车登记管理

正确答案：A

39. 《物业管理条例》针对物业管理的专业特征，已取消（）制度。

- A. 市场准入
- B. 企业资质管理
- C. 市场资质审批
- D. 市场清出

正确答案：B

40. 交付现场实行（）级接待，对交付中出现的突发事件进行紧急处理。（）

- A、4
- B、3
- C、2
- D、1

正确答案：B

41. 由建设单位或供货厂商的专业人员开启共用设施设备，并使其达到满负荷运行，现场与物业服务企业进行沟通交流 and 有效培训，保证物业服务企业人员全面正确地使用管理设备，这种查验方法是（）。

- A. 使用查验

- B. 检测查验
- C. 试验查验
- D. 观察查验

正确答案：A

42. 《物业服务收费管理办法》规定：“包干制是指由业主统一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。”

- A. 物业服务企业
- B. 业主大会
- C. 业主委员会
- D. 主管部门

正确答案：A

43. 在满意度测量中，确定测量的样本时，抽样比例一般尽量不要低于（），绝对样本量不要低于（）个。

- A. 10%, 10
- B. 20%, 20
- C. 30%, 30
- D. 30%, 20

正确答案：B

44. ()是物业管理活动中最重要的法律文书。

- A.物业服务合同
- B.管理规约
- C.物业管理条例
- D.业主大会议事规则

正确答案：A

45. 如果物业管理服务的绩效超过客户的期望，客户会()。

- A.不满意
- B.满意
- C.十分满意
- D.不一定是否会满意

正确答案：C

46. 建设单位应当在物业承接查验协议签订后()日内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业服务用房及其他物业共用部位、共用设施设备。

- A.10
- B.15
- C.20

D.30

正确答案：A

47. ()只是为物业服务企业设定了一项制止业主违规行为义务，并没有赋予物业服务企业行政执法权。

- A. 《物业管理条例》
- B. 《物业服务企业资质管理办法》
- C. 《业主大会规程》
- D. 《管理规约》

正确答案：A

48. 业主在地方颇具影响力的论坛发布有损公司形象、名誉的言论，且阅读量在500内，属于()舆情事件。

- A.一级
- B.二级
- C.三级
- D.四级

正确答案：B

49. 当业主报告家中水管漏水时，物业客服应首先采取的行动是？

- A. 立即上门维修

- B. 记录问题并通知维修部门
- C. 要求业主自行解决
- D. 忽略并等待其他业主报告

正确答案：B

50. 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。

- A. 泳池清洁
- B. 冬季除雪除冰
- C. 专项清洁工作
- D. 泳池清洁

正确答案：B

51. 紧急事件发生时，物业服务企业应首先必须()，立即启动相应行动计划。

- A. 确认危机类型和性质
- B. 上报主管部门
- C. 指定负责人
- D. 向外界发布信息

正确答案：A

52. ()是指物业服务企业在新承接项目入住前进行的

人、财、物及其他运营方面的准备工作。

- A. 早期介入
- B. 前期筹备
- C. 承接查验
- D. 方案策划

正确答案：B

53. 物业管理风险是指物业服务企业在服务过程中，由于企业或企业以外的()所导致的应由物业服务企业承担的意外损失。

- A. 人为原因
- B. 业主、使用人原因
- C. 自然、社会因素
- D. 不可抗力

正确答案：C

54. 当业主对物业服务提出表扬时，物业客服应？

- A. 谦虚地表示感谢，并继续努力
- B. 认为理所当然，不做任何回应
- C. 夸大其词，以获取更多好评
- D. 忽视表扬，认为没有实际意义

正确答案：A

55. 在处理业主关于房屋质量问题的投诉时，物业客服应？

- A. 承诺立即解决，但不做实际行动
- B. 协调开发商或相关单位进行处理
- C. 指责业主购房时未仔细检查
- D. 告知业主房屋质量问题与物业无关

正确答案：B

56. 前期物业招标分为公开招标和（）。

- A. 不公开招标
- B. 邀请招标
- C. 公开投标
- D. 邀请投标

正确答案：B

57. 物业管理处应（）进行一次消防演习，对整个消防系统进行一次有效性检查，对消防各设备联动协调运行进行测试。

- A. 每月
- B. 每季

C.每半年

D.每年

正确答案：D

58. 装修人装饰装修活动侵占公共空间，对公共部位和设施造成损害的，()可以责令其改正，造成损失的，依法承担赔偿责任。

A. 城市房地产行政主管部门

B. 城市规划行政主管部门

C. 建设单位

D. 街道办事处

正确答案：A

59. 业主和物业服务企业双方是()法律关系。

A. 平等的民事

B. 经济利益

C. 行政法律

D. 不平等的民事

正确答案：A

60. 在处理业主关于小区内宠物管理的投诉时，物业客服应?

- A. 立即捕捉并处理违规宠物
- B. 听取投诉，与业主共同商讨解决方案
- C. 指责业主未遵守宠物管理规定
- D. 忽视投诉，认为宠物管理是小事

正确答案：B

61. 当业主对小区内的公共设施提出改进建议时，物业客服应？

- A. 立即采纳并执行
- B. 感谢业主的建议，并承诺会进行评估
- C. 忽视业主的建议，认为现有设施已足够
- D. 反驳业主的建议，认为其不切实际

正确答案：B

62. 在小区内发生紧急情况时(如突发疾病)，物业客服应首先？

- A. 立即联系急救中心
- B. 等待业主自行处理
- C. 通知小区保安前往查看
- D. 询问其他业主是否有医疗经验

正确答案：A

63. 关于小区内的垃圾分类，物业客服应如何指导业主？

- A. 发放垃圾分类指南，并解答业主疑问
- B. 忽略垃圾分类，认为不重要
- C. 强制业主按照特定方式分类
- D. 允许业主随意丢弃垃圾

正确答案：A

64. 在处理业主关于公共设施损坏的报修时，物业客服应？

- A. 立即承诺修复，但不做详细记录
- B. 详细记录损坏情况，并安排维修部门及时处理
- C. 告知业主这不是物业的责任，应找开发商
- D. 拖延处理，等待自然修复

正确答案：B

65. 为了提升物业服务的响应速度，物业客服应？

- A. 设立快速响应机制，确保及时响应业主需求
- B. 忽视业主的紧急需求，认为可以等待
- C. 仅在特定时间段内提供服务
- D. 告知业主耐心等待，无需催促

正确答案：A

66. 关于小区内的儿童游乐区管理，物业客服应如何回应业主的建议？

- A. 听取建议，评估后决定是否采纳
- B. 忽略业主建议，认为游乐区已足够安全
- C. 强制要求业主遵守游乐区规定
- D. 允许业主自行改造游乐区

正确答案：A

67. 在处理业主关于邻里纠纷的投诉时，物业客服应？

- A. 立即介入，协调双方沟通
- B. 告知业主这是私人问题，物业无法干预
- C. 偏袒其中一方，试图快速解决
- D. 忽视投诉，认为邻里纠纷不可避免

正确答案：A

68. 采用挖巢法消灭白蚁的最好季节是在（）。

- A. 春季
- B. 夏季
- C. 秋季
- D. 冬季

正确答案：D

69. 非常注重服务感受，关注服务细节，对服务的瑕疵容忍度也会较低，这类客户属于()客户。

- A.服务型
- B.意见型
- C.费用型
- D.感性型

正确答案：A

70. ()是建设单位告知业主在物业验收时应掌握的基本知识和应注意事项的提示性文件。

- A.《住宅质量保证书》
- B.《入住通知书》
- C.《物业验收须知》
- D.《业主入住房屋验收表》

正确答案：C

71. 造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏等，()应当负责修复和赔偿。

- A.物业服务企业
- B.建设单位

- C. 装修人
- D. 装修人和相邻住宅业主

正确答案：C

72. 《水电表底册》属于物业管理企业质量体系中的()。

- A. 质量手册目录
- B. 程序文件
- C. 作业指导书
- D. 质量记录

正确答案：D

73. ()适用于记载、传达会议情况和议定事项。

- A. 函
- B. 会议纪要
- C. 通告
- D. 通知

正确答案：B

74. ()标志着物业管理行业的成熟。

- A. 行业自治组织的成立
- B. 皇家特许屋宇经理学会的成立

C.非盈利性行业组织的成立

D.芝加哥建筑管理人协会的成立

正确答案：A

75. 新建物业的建设单位应当在物业交付使用()日前，与选聘的物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。

A.10

B.15

C.20

D.30

正确答案：B

76. 在白蚁蛀食的食物中或主要出入的蚁路中喷人白蚁药物，使白蚁身体粘上白蚁药粉，通过相互传染给其他白蚁，导致整巢白蚁中毒死亡，这种方法是()。

A.药杀法

B.挖巢法

C.药物诱杀法

D.生物防治法

正确答案：A

77. 我司要求客服主管对客户报事工单进行核查，每周不少于()单，且需留存自查记录。

A.20

B.15

C.10

D.5

正确答案：A

78. 绿化的日常管理养护不包括()。

A.花坛植物更换

B.水分管理

C.施肥

D.造型与修剪

正确答案：A

79. 消防器材的一般配置有()。①楼层配置；②岗亭配置；③消防配置；④机房配置；⑤其他场所配置

A.②③④⑤

B.①③④⑤

C.①②④⑤

D.①②③⑤

正确答案：C

80. 业主委员会成立后应当向物业所在区的区、县()备案。

- A. 人民政府
- B. 人民政府房地产行政主管部门
- C. 工商行政主管部门
- D. 人民政府街道办事处

正确答案：B

81. 在对物业共用部位、共用设施设备进行现场查验时，判断其是否符合配置标准，外观质量是否存在缺陷所使用的方法是()。

- A. 核对查验
- B. 检测查验
- C. 使用查验
- D. 观察查验

正确答案：D

82. 接上题，服务报酬的数额、支付方式、支付时间等由()自主约定。

- A. 物业公司

- B.单方
- C.双方当事人
- D.业主委员会

正确答案：C

83. 在物业管理的客户管理中，()是物业管理服务的直接消费者，与物业管理服务活动联系最为紧密，关系最为重要。

- A. 业主(答案：或物业使用人)
- B.建设单位
- C.专业公司
- D.政府部门

正确答案：A

84. 《物业管理条例》在坚持()原则下，突出了发展为重、平衡利益等立法理念。

- A.民法基本
- B.立法法规定
- C.民法基本原则和立法法规定
- D.物业管理权力和财产权力相对性

正确答案：C

85. 以下关于业主选聘物业服务企业对物业实施管理的说法中, 正确的是()

- A. 业主通过选聘物业服务企业方式对物业实施管理
- B. 业主一定不通过选聘物业服务企业方式对物业实施管理
- C. 业主不必要通过选聘物业服务企业方式对物业实施管理
- D. 业主可以通过选聘物业服务企业方式对物业实施管理

正确答案: D

86. 《物业管理条例》规定业主为()。

- A. 房屋所有权人
- B. 房屋使用权人
- C. 土地所用权人
- D. 物业管理单位

正确答案: A

87. ()是我国第一部系统规范物业管理制度的规范性文件, 是推动我国全面开展物业管理活动的基石, 对我国建立物业管理秩序产生了重大影响。

- A. 《城市新建住宅小区管理办法》
- B. 《物业管理条例》
- C. 《深圳特区物业管理条例》
- D. 《全国物业管理优秀小区标准》

正确答案：A

88. 不属于物业项目前期筹备工作的是()。

- A.物资筹备
- B.资金筹备
- C.成品保护
- D.客户档案建立

正确答案：B

89. 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.保修期满后
- B.保修期满前
- C.全日制
- D.双休日

正确答案：A

90. 当业主的某些违法行为损害了全体业主共同利益

时，由业主先作出的措施是()

- A.自我控制、自我管理
- B.自我约束、自我控制
- C.自我管理、自我约束
- D.追究相应法律责任

正确答案：C

91. 前期物业管理的风险有许多方面，最主要的是()。

- A.合同风险
- B.物业违规装饰装修带来的风险
- C.专业服务咨询的风险
- D.物业费收缴风险

正确答案：A

92. 《物业管理条例》正式颁布后，物业管理政策法规主要体现的特点是()

- A.先进性
- B.指导性
- C.示范性
- D.配套性

正确答案：D

93. 房屋承重结构的保修期是()。

A.5 年

B.10 年

C.20 年

D.终 身

正确答案：D

94. 社区文化活动完成后需()编写《客户活动评估》，
报运营管理部备案

A.1 天

B.3 天

C.7 天

D.30 天

正确答案：C

95. 为了保证维修基金的安全，《住宅共用部位共用设
施设备维修基金管理办法》规定维修基金应()；严禁挪作他
用。①专户存储；②专款专用；③保证节余

A.①②

B.①③

C.②③

D.①②③

正确答案：A

96. ()是对在用的设备，按技术规范的要求，正确选用润滑材料，并按规定的润滑时间、部位、数量进行润滑。

A.设备保养

B.设备更新

C.设备润滑管理

D.设备防损

正确答案：C

97. 招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的(),向物业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。

A.5日前

B.10日前

C.15日前

D.20日前

正确答案：B

98. 招标人对已发出的招标文件，认为必须澄清或者修改有关内容的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间

至少()日前,以书面形式通知所有的招标文件收受人。

A.5

B.10

C.15

D.20

正确答案: C

99.项目月度走访记录需在每月()前完成信息提报。

A.1日

B.2日

C.3日

D.30日

正确答案: D

100.()年,我国取消了住房实物分配,开始实施住房分配货币化。

A.1998

B.1979

C.1978

D.1994

正确答案: A

101. 按房屋完损等级评定标准，装修中有三项完损程度符合一般损坏的标准，其余均符合完好标准的房屋是()。

- A.完好房
- B.基本完好房
- C.一般损坏房
- D.危房

正确答案：C

102. 为规范物业服务企业财务管理行为，有利于企业公平竞争，加强财务管理和经济核算，财政部1998年颁布了（）

- A.《城市新建住宅小区管理办法》
- B.《物业管理企业财务管理规定》
- C.《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》
- D.《物业服务企业资质管理试行办法》

正确答案：B

103. 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.年度分类法
- B.组织机构分类法

C.事件分类法

D.流程分类法

正确答案: C

104. 全面质量管理是以()为中心, 在研究、规划、设计、制造、销售及售后等各方面综合运用的一整套管理体系、手段和方法。

A.产品

B.质量

C.品牌

D.服务

正确答案: B

105. 《物业管理条例》要求物业服务企业在安全事故中的义务是()。

A.采取应急措施以避免损失的扩大

B.及时向有关行政管理部门报告事故

C.协助做好救助工作

D.承担事故损失E.承担违约责任

正确答案: B

106. ()国务院制定的规范的法律文件是。

- A.法律
- B.行政法规
- C.物业管理条例
- D.部门规章

正确答案：B

107. 《物业管理条例》规定对于投标人数少于()的，由于缺乏足够的竞标，进行招投标的意义不大，可以采取协议的方式选聘物业服务企业。个

- A.1 个
- B.2 个
- C.3 个
- D.4 个

正确答案：C

108. 下列不属于装饰装修施工管理内容的是()。

- A.收取装修管理服务费
- B.动火作业管理
- C.成品保护
- D.装修时间管理

正确答案：A

109. 物业服务企业更迭时管理工作移交，如承接的物业项目部分还在保修期内，承接单位应与建设单位、移交单位共同签订()，明确具体的保修项目、负责保修的单位及联络方式、保修方面遗留问题的处理情况。

- A.物业保修协议
- B.物业承接查验协议
- C.移交清单
- D.移交协议

正确答案：B

110. 下列有关业主大会、业主委员会的做法正确的是()。

- A. 业主大会作出非法集会的决定
- B. 业主委员会经业主大会通过作出选聘、解聘物业服务企业的决定
- C. 业主委员会作出挪用专项维修资金的决定
- D. 业主委员会不经业主大会通过作出选聘、解聘物业服务企业

正确答案：B

111. 《入住通知书》的内容不包括()。

A. 物业具体位置

B. 物业竣工验收合格以及物业服务企业接管验收合格的情况介绍

C. 《住宅质量保证书》及《住宅使用说明书》

D. 准予入住的说明

正确答案：C

112. 物业管理活动的依据是()

A. 物业服务合同

B. 物业交易合同

C. 物业劳动合同

D. 物业管理合同

正确答案：A

113. 与()的沟通主要集中在前期物业管理阶段，重点是物业的移交和工程遗留问题的处理。

A. 政府机关

B. 建设单位

C. 业主大会

D. 公共事业单位

正确答案：B

114. 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

正确答案: B

115. 《物业管理条例》的立法指导思想是()

- A. 强调保护业主的财产权益
- B. 强调业主与物业服务企业是平等的民事主体
- C. 强调业主与物业服务企业通过公平、公正和协调方式处理物业管理事项
- D. 以上三项都正确

正确答案: D

116. 只有一个业主的,或者业主人数较少且经全体业主一直同意,决定不成立业主大会的,由()共同履行业主大会、业主委员会职责。

- A. 业主
- B. 物业服务企业

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/638141104011006125>