物业管理师服务基础知识考试题及答案

单选题

1.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;不得以放弃权利为由不履行义务。这体现了业主对共有部分的（）。

A、共有权

B、管理权

C、收益权

D、义务不可分割性

参考答案：D

2.物业服务企业利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得（）的同意后，按照规定办理有关手续。

A、业主

B、业主大会

C、业主委员会

D、相关业主、业主大会、物业服务企业

参考答案：D

3.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

参考答案：D

4.一定时期内，物业服务企业为受托物业提供管理服务而发生的直接物业管理成本，称为物业服务企业的（）。

A、管理费用

B、咨询费用

C、财务费用

D、营业成本

参考答案：D

5.业主大会和业主委员会开展工作的经费情况，应当定期以（）形式在物业管理区域内公告。

A、口头

B、书面

C、电子邮件

D、公告栏

参考答案：B

6.业主大会和业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理（）相抵触的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

A、法律法规

B、业主意愿

C、合同约定

D、业主大会决定

参考答案：A

7.业主大会和业主委员会的决定，对业主具有约束力。业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求（）予以撤销。

A、业主大会

B、业主委员会

C、人民法院

D、物业服务企业

参考答案：C

8.物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的设施设备的日常检查，以下哪项描述是正确的？

A、物业服务企业无需对公共区域的设施设备进行日常检查

B、物业服务企业可根据自身情况，决定是否进行日常检查

C、物业服务企业应定期对公共区域的设施设备进行日常检查，确保其正常运行

D、物业服务企业仅需在设施设备出现故障时才进行检查

参考答案：C

9.业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有（）。

A、强制力

B、约束力

C、影响力

D、执行力

参考答案：B

10.为了提升业主对物业服务的信任度，物业客服应？

A、诚信服务，遵守承诺，及时解决问题

B、夸大服务效果，以吸引业主

C、隐瞒服务中的不足和错误

D、随意承诺，但无法兑现

参考答案：A

11.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（）。

A、刑事责任

B、民事责任

C、行政责任

D、连带责任

参考答案：B

12.物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的清洁工作，以下哪项是重要的？

A、只在白天进行

B、使用强效清洁剂

C、确保环境整洁

D、无需定期检查

参考答案：C

13.业主大会决定选聘物业服务企业的，应当由业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订（）。

A、物业服务合同

B、物业服务协议

C、物业服务意向书

D、物业服务委托书

参考答案：A

14.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

参考答案：A

15.业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人（）。

A、赔偿损失

B、停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失

C、公开道歉

D、限期改正

参考答案：B

16.物业服务企业在管理区域内对公共秩序的维护，以下哪项做法是不正确的？

A、制定公共秩序管理规定

B、对违反规定的业主进行处罚

C、私自对业主进行搜身检查

D、设立监控设备，确保公共区域的安全

参考答案：C

17.物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的保洁服务，以下哪项描述是不正确的？

A、物业服务企业应确保公共区域的整洁和卫生

B、保洁服务仅需在白天进行，无需考虑业主的作息时间

C、物业服务企业应定期对公共区域进行深度清洁和消毒

D、保洁服务应满足业主的合理需求和期望

参考答案：B

18.业主大会和业主委员会开展工作的经费由（）承担。

A、物业服务企业

B、业主

C、开发商

D、政府部门

参考答案：B

19.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

参考答案：B

20.物业服务企业在管理区域内，对于业主的私人信息，以下哪项做法是正确的？

A、随意向第三方透露业主的私人信息

B、仅在业主同意的情况下，向第三方提供业主的私人信息

C、无需关注业主私人信息的保护

D、将业主的私人信息用于商业推广

参考答案：B

21.物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行（）。

A、改造

B、查验

C、维修

D、重建

参考答案：B

22.物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请（）讨论决定同意后，由业主依法办理有关手续。

A、业主

B、业主大会

C、业主委员会

D、物业服务企业

参考答案：B

23.物业服务企业在管理区域内，对于业主的宠物管理，以下哪项做法是正确的？

A、允许业主在公共区域内放养宠物

B、对宠物进行管理，确保宠物不会对公共环境造成影响

C、禁止业主携带宠物进入公共区域

D、无需关注业主的宠物问题

参考答案：B

24.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

参考答案：C

25.业主大会和业主委员会，对侵害业主共同权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。这里的“共同权益”通常指的是（）。

A、业主个人的财产权益

B、业主对专有部分的所有权

C、业主对共有部分享有的权利和共同管理的权利

D、业主对物业服务企业的监督权

参考答案：C

26.物业服务企业在管理区域内对业主的建议和意见，以下哪项做法是正确的？

A、忽略业主的建议和意见

B、对业主的建议和意见进行记录和反馈

C、强制要求业主接受其建议

D、无需关注业主的建议和意见

参考答案：B

27.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

参考答案：B

28.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

参考答案：A

29.业主大会和业主委员会，对违反法律、法规和管理规约，拒不履行相关义务的业主，有关当事人可以向有关行政管理部门报告或者（），并有权依法对侵害自己合法权益的行为，向人民法院提起诉讼。

A、投诉

B、举报

C、上诉

D、申诉

参考答案：A

30.物业服务企业有责任监督物业管理区域内的各类房屋按（）使用。

A、使用人的意志

B、利润最大化的要求

C、设计功能

D、商业运作模式

参考答案：C

31.业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人（）。

A、停止侵害

B、排除妨碍

C、消除危险

D、以上都是

参考答案：D

32.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

参考答案：C

33.业主大会和业主委员会，对违反法律、法规或者管理规约，拒不履行（）的业主，可以依法向人民法院提起诉讼。

A、物业服务合同

B、业主公约

C、业主大会议事规则

D、临时管理规约

参考答案：A

34.物业服务企业在管理区域内发现公共设施损坏，修复费用应该由谁承担？

A、物业服务企业

B、业主委员会

C、全体业主共同承担

D、损坏者承担

参考答案：C

35.物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向（）报告，协助做好救助工作。

A、业主委员会

B、街道办事处

C、有关行政管理部门

D、物业服务行业协会

参考答案：C

36.业主大会或者业主委员会的决定，对物业管理区域内的全体业主具有（）。

A、强制力

B、约束力

C、影响力

D、执行力

参考答案：B

37.物业服务企业在管理区域内，对于业主的临时服务请求，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临时服务请求

B、物业服务企业有权拒绝业主的临时服务请求

C、物业服务企业应评估临时服务请求的可行性和影响，然后决定是否提供服务

D、物业服务企业应无条件接受并处理业主的临时服务请求

参考答案：D

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

参考答案：A

39.业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求（）予以撤销。

A、物业服务企业

B、开发商

C、街道办事处

D、人民法院

参考答案：D

多选题

1.物业服务企业在物业管理活动中，不得有哪些行为？（多选）

A、擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途

B、擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益

C、擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营

D、物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和有关资料

参考答案：ABCD

2.物业管理早期介入的必要性有（）。

A、为接管验收打下基础

B、有利于后期物业管理工作顺利进行

C、完善物业的使用功能

D、为保证物业正常运行打下基础

参考答案：ABCD

3.在物业管理活动中,虽然不可能完全消除风险,但可以通过努力把风险缩减到最小的程度。这就要求物业服务企业（）,以保证物业管理活动和人们生活的正常进行。

A、主动认识风险

B、积极管理风险

C、有效控制风险

D、有效防范风险

参考答案：ABCD

4.前期物业管理的意义有（）。

A、前期物业管理是后期管理的基础

B、满足物业不间断管理的需要

C、维护小区的整体形象,推动租售

D、为物业服务企业树立形象,赢得声誉创造机会

参考答案：ABCD

5.在住宅小区的出入管理中,安防人员应（）。

A、熟悉国家有关法律法规、本小区公共秩序管理服务规章制度

B、熟悉本岗位工作规程及相关安防设施设备的使用方法

C、合理控制出入管理环节,认真履行岗位职责

D、发现异常情况及时采取相应防范措施

参考答案：ABCD

6.业主对专有部分的所有权。即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,有权对专有部分（）。

A、占有

B、使用

C、收益

D、处分

参考答案：ABCD

7.关于业主对共有部分享有共有和共同管理权利的说法,正确的是（）。

A、业主享有权利、承担义务,不履行义务的前提是放弃权利

B、业主依据相关法律、法规等的规定行使占有、使用、收益或者处分的权利

C、业主可以根据需要调整建设规划,改变绿地、道路、停车位等布局

D、占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位,属于业主共有

参考答案：BD

8.实行物业服务收费酬金制,在收取的物业服务资金中包括（）。

A、物业服务企业的利润

B、企业员工的奖金

C、物业服务支出

D、物业服务企业的酬金

参考答案：CD

9.《广西物业管理条例》规定,业主大会会议可以采用（）方式召开。

A、集体讨论

B、书面征求意见

C、电话访问

D、互联网

参考答案：ABD

10.房屋附属特种设备的使用单位应当对使用中的特种设备（）。

A、进行经常性日常维修保养

B、定期自行检查

C、发现异常及时处理

D、对安全附近等进行定期校验并做记

参考答案：ABCD

11.下列选项中属于物业管理的专业价值是（）

A、物业设施管理

B、物业资产管理

C、客户关系管理

D、客户行为管理

参考答案：ABCD

12.住宅专项维修资金的使用,应当遵循（）的原则,任何单位和个人不得挪作他用。

A、受益人和负担人相一致

B、方便快捷

C、福利性

D、公开透明

参考答案：ABD

13.政府在物业管理法律关系中的重要地位不容忽视,主要表现在（）。

A、对业主和业主大会的监督和指导

B、对物业服务企业的监督和管理

C、对普通居住物业服务价格的监管

D、对物业使用与维护行为的监督和管理

参考答案：BCD

14.从物业管理的实践来看,（）是物业项目形成完整、舒适、便利等功能的先天制约阶段

A、规划设计

B、立项决策

C、建筑施工

D、竣工验收

参考答案：ACD

15.物业服务合同中,承担违约责任的方式有（）。

A、罚款

B、继续履行物业服务合同

C、赔偿损失

D、支付违约金

参考答案：BCD

16.居（村）民委员会依法协助街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关的下列工作（）。

A、配合开展物业管理区域的划分工作;

B、参与首次业主大会会议筹备工作,推荐业主委员会委员人选;

C、指导、监督业主大会、业主委员会依法开展工作;

D、依法参加业主大会、业主委员会会议。

参考答案：ABCD

17.业主养宠物扰民,物业服务企业可以（）。

A、物业公司有义务制止不文明行为

B、向有关行政主管部门报告

C、通过合同和管理规约约定不按照文明养犬的规定饲养宠物的责任

D、制止不文明养犬户的养犬行为

参考答案：ABC

18.物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途时,应当（）。

A、提请业主大会讨论决议

B、提请业主委员会讨论决议

C、得到同意后,由业主依法办理有关手续

D、得到同意后,由物业服务企业依法办理有关手续

参考答案：AC

19.物业投标文件包括的内容有（）。

A、投标函

B、投标报价

C、物业管理方案

D、前期物业服务合同

参考答案：ABCD

20.下列哪些情况下，业主共同决定事项应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意？（多选）

A、筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金

B、改建、重建建筑物及其附属设施

C、改变共有部分的用途

D、选聘和解聘物业服务企业

参考答案：ABC

21.业主大会的职责通常包括哪些？（多选）

A、制定和修改业主大会议事规则

B、制定和修改管理规约

C、选举业主委员会或者更换业主委员会成员

D、决定专项维修资金使用、续筹方案，并监督实施

参考答案：ABCD

22.以下哪些属于物业服务企业的基本职责？（多选）

A、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护

B、物业管理区域内环境卫生和绿化养护

C、物业管理区域内公共秩序的维护

D、物业装饰装修管理

参考答案：ABCD

23.以下关于房屋附属设施设备预防性计划维修养护的表述正确的是（）。

A、房屋附属设施设备预防性计划维修养护是为了防止设备设施意外损坏,按照预定计划进行的一系列预防性修理、养护和管理的组织措施和技术措施。

B、实行预防性计划维修养护目的,是为了保证物业管理区域呢的设备设施能正常工作,避免设备遭受不应有的破坏,充分发挥设备潜力

C、实行预防性计划维修养护制度,可以延长设备修理间隔期、降低修理成本和提高维修质量

D、进行计划维修养护的次序和期限是根据设备的功能、特点、规格与使用条件而定的

参考答案：ABCD

24.根据《物业管理条列》,以下表述中正确的是（）。

A、业主可以委托代理人参加业主大会会议

B、业主对共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权。

C、从事物业管理的人员应当按照国家有关规定,取得职业资格证书

D、业主大会、业主委员会不得从事与物业管理无关的工作

参考答案：ABCD

25.《广西物业管理条例》所称“共用部位”,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位,主要包括（）。

A、住宅的基础

B、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶

C、架空层、避难层

D、户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道

参考答案：ABCD

26.实行物业服务费用包干制的,物业服务费的构成包括（）。

A、物业服务成本

B、法定税费

C、物业服务支出

D、物业服务企业的利润

参考答案：ABD

27.以下哪些行为是业主在物业管理活动中应当遵守的？（多选）

A、遵守管理规约

B、遵守业主大会议事规则

C、遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用规定

D、按时交纳物业服务费用

参考答案：ABCD

28.关于业主委员会，以下哪些说法是正确的？（多选）

A、业主委员会由业主大会选举产生

B、业主委员会是业主大会的执行机构

C、业主委员会成员可以同时在物业服务企业中任职

D、业主委员会应当接受业主大会和业主的监督

参考答案：ABD

29.《物业管理条例》规定对物业管理区域内违反有关治安环保、物业装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为,物业服务企业应履行（）。

A、告知义务

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/676225120105010221