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、物业服务企业在接到业主关于房屋漏水的报修后，
应该如何处理?
A:立即通知业主自行处理
B:告知业主不属于物业服务范围
C:尽快派人检查并维修
D:等待漏水问题解决后再处理
【答案】：C

2、对不同类型的房屋制定不同的养护标准，对新建房
屋应重点搞好(　　)。
A:日常养护
B:提高房屋功能与建筑标准
C:业主的保修
D:物业服务公司的经营费用
【答案】：A

3、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
【答案】：A

4、下列不是合同生效条件的是(

)。
A:行为能力
B:意思真实
C:双方情愿
D:标的可能
【答案】：C

5、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
【答案】：C

6、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

7、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定，住宅及同一物业管理区域内非住宅的建设单位，应当通过招标 投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业：投标人数少 于(　　)个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民 政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。
A:2
B:3

C:4
D:5
【答案】：B

8、物业服务企业在管理区域内，对于业主的装修监管，以下哪项是不正确的?
A:物业服务企业应制定装修管理规定，并告知业主
B:物业服务企业应对装修过程进行监管，确保符合规定
C:物业服务企业有权禁止业主进行任何装修活动
D:物业服务企业应对装修过程中出现的问题进行协调和处理
【答案】：C

9、在物业管理中，哪个部门通常负责处理业主的投诉和纠纷?
A:客户服务部
B:工程维修部
C:保安部
D:财务部
【答案】：A

10、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
【答案】：C

11、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

12、物业服务企业在管理区域内，对于业主的装修押金退还，以下哪项描述是正确的?
A:无论装修是否违规，都全额退还押金
B:装修完成后立即退还押金
C:根据装修管理规定的执行情况，决定是否退还押金及退还金额
D:物业服务企业有权自行决定押金的退还
【答案】：C

13、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

14、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

15、主体享有的权利和承担的义务称为(　　)。
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】：C

16、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

17、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
【答案】：D

18、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
【答案】：B

19、物业服务企业在管理区域内对业主的停车管理，以下哪项是正确的?
A:随意安排业主的停车位
B:根据业主的需求和停车场的实际情况进行停车管理
C:强制要求业主接受其指定的停车位
D:无需关注业主的停车问题
【答案】：B

20、关于房屋登记的要求，下列说法错误的是(　　)。
A:违章建筑、临时建筑、法限建筑处理后登记

B:一般双方申请，特殊单方申请
C:一般查看资料，特殊查看现场
D:按照基本单元，进行房屋登记
【答案】：A

21、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

【答案】：B

22、物业服务企业在管理区域内发现车辆乱停乱放，应该如何处理?

A:罚款处理

B:立即拖车

C:提醒并引导车主正确停车

D:报告给交警部门处理

【答案】：C

23、在绩效考核的标准不是很清楚的情况下，当员工都 表现得很差时，表现普通者就容易被评为优秀，而当员工都 表现出色时，表现普通者就容易评为很差，这种偏差被称为(　　)。

A:晕轮效应

B:对比错误

C:偏见效应

D:居中趋势

【答案】：B

24、物业服务企业在制定房屋养护计划时，首先要做的是(　　)。

A:落实人员

B:落实费用

C:掌握房屋建筑的完好状况

D:确定工作时间安排和工作方式

【答案】：C

25、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

26、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
【答案】：A

27、对工业区设备设施的管理包括对工业区内各种地下管线、公共照明设施、公共道路和(　　)的管理。
A:公共部位
B:公共卫生
C:公共标识
D:公共安全
【答案】：C

28、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

【答案】：A

29、《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

30、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

【答案】：B

31、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

【答案】：B

32、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
【答案】：B

33、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
【答案】：C

34、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

35、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

【答案】：C

36、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

【答案】：C

37、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

【答案】：C

38、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

39、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

【答案】：C

40、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
【答案】：B

41、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

42、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
【答案】：D

43、酒店的管理也具有一般物业管理的共性，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

44、用(　　)方式追讨物业管理费是物业公司在不得已时才会采取的措施。
A:仲裁
B:调解
C:协商
D:诉讼
【答案】：D

45、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
【答案】：B

46、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

47、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

48、物业管理的早期介入是建设单位引入的(　　)。
A:设计工作
B:工程监理工作
C:开发建设工作
D:物业管理咨询活动
【答案】：D

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、如果室内的燃气泄露报警器突然报警，这时候应该做的是(　　)。
A:拔下报警器的插销
B:打开电灯查找漏气点
C:关闭燃气总阀门

D:关闭报警器

【答案】：C

51、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

52、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
【答案】：A

53、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
【答案】：C

54、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

55、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

56、物业服务企业在管理区域内，对于业主的装修行为，以下哪项做法是正确的?
A:无需对业主的装修行为进行监督
B:允许业主随意改变房屋结构
C:审核业主的装修方案，确保符合相关规定
D:强制要求业主使用指定的装修材料
【答案】：C

57、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

58、物业服务企业在管理区域内，对于业主的维修请求，以下哪项做法是正确的?
A:立即进行维修，无需核实情况
B:拒绝业主的维修请求
C:核实情况后，尽快安排维修工作
D:等待其他业主也反映同样问题后再处理
【答案】：C

59、《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:居住人口的收人
D:居住建筑的密度
【答案】：A

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
【答案】：B

61、《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

62、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
【答案】：B

63、物业服务企业接受业主委托开展有偿特约服务的
制度属于(

)的一部分。
A:物业管理的公共管理制度
B:企业综合管理制度
C:企业员工管理制度
D:业主内部管理制度
【答案】：A

64、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
【答案】：B

65、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
【答案】：D

66、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
【答案】：A

67、影响人际关系的心理效应不包括(

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/788134107014006071