

裴建国 等编

物业管理师

职业资格考试题解

第2版



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



物业管理师职业资格考试题解

第2版

裴建国 等编

标准书号: ISBN 978-7-111-56400-2

英圖潛行裝拆本由，頁強，頁國，頁卿官收，許奉國凡

机械工业出版社



机械工业出版社

本书是依据劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心编写的《物业管理基础》和《物业管理师》教程的内容编写的一本习题集。作者将每章的考点提炼成单项选择题、多项选择题、操作技能类的情景题、案例分析题、方案策划题，题后附有参考答案，并注明了所在教材页码，以便于考生查阅。本书还附有2005年5月份、11月份真题两份。

本书为参加物业管理师考试人员所准备，也可作为大专院校相关专业学生的参考书。

附录

附录 国家职业资格

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理师职业资格考试题解/裴建国等编. —2版. —北京:机械工业出版社, 2008.2

ISBN 978-7-111-18646-5

I. 物… II. 裴… III. 物业管理-资格考核-解题
IV. F293.33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 016009 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 闫云霞

责任编辑: 闫云霞

封面设计: 张 静

责任校对: 王 丹

责任印制: 李 妍

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2008 年 2 月第 2 版·第 1 次印刷

184mm×260mm·14.25 印张·329 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-18646-5

定价: 26.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

销售服务热线电话: (010) 68326294

购书热线电话: (010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话: (010) 68327259

封面无防伪标均为盗版

前言

为了更好地落实物业管理从业人员的国家资格证书制度，劳动和社会保障部组织了每年两次的国家资格职业技能鉴定考试。为了帮助学员顺利通过考试，我们将物业管理师考试相关的内容编写成考试题解。

本书完全依照《国家职业资格培训教程物业管理系列教程》的相关章节进行编写，主要是帮助考生在学习时加深印象巩固掌握知识。

本书的物业基础部分由裴建国、王伟、惠京民、张燕、狄玲玲、贾国庆编写，物业管理师部分由裴建国编写。这次修改将原教材中未收集的题目进行了补充，并将原有的错误进行改正。也将《中华人民共和国物权法》部分有关内容收集在内，并附有练习题。为使考生更多的练习，增加了考试模拟练习题。

编者
2007年11月

34		题解	一
43		题解	二
44		题解	三
46		题解	章8第
46		题解	一
46		题解	二
28		题解	三
29		题解	《物权法》
29		题解	一
29		题解	二
60		题解	三

物业管理师 第二部分

90		题解	章3第
90		题解	一
94		题解	二
98		题解	三
99		题解	四
102		题解	章4第
102		题解	一
108		题解	二
113		题解	三

17		题解	三
19		题解	第2章
19		题解	一
23		题解	二
23		题解	三
24		题解	章4第
24		题解	一
25		题解	二
30		题解	三
31		题解	章2第
31		题解	一

61		题解	章1第
61		题解	一
66		题解	二
71		题解	三
75		题解	四
78		题解	章2第
78		题解	一
81		题解	二
86		题解	三
86		题解	四

目 录

前言

第一部分 物业管理基础

第1章 物业管理基本概念	1	二、多项选择题	33
一、单项选择题	1	三、参考答案	36
二、多项选择题	5	第6章 工业区的物业管理知识	37
三、参考答案	9	一、单项选择题	37
第2章 物业管理机构基本知识	11	二、多项选择题	39
一、单项选择题	11	三、参考答案	41
二、多项选择题	15	第7章 其他类型物业管理知识	42
三、参考答案	17	一、单项选择题	42
第3章 住宅小区的物业管理知识	19	二、多项选择题	43
一、单项选择题	19	三、参考答案	45
二、多项选择题	22	第8章 相关法律法规知识	46
三、参考答案	23	一、单项选择题	46
第4章 写字楼的物业管理知识	24	二、多项选择题	54
一、单项选择题	24	三、参考答案	58
二、多项选择题	27	《物权法》补充题	59
三、参考答案	30	一、单项选择题	59
第5章 商业场所的物业管理知识	31	二、多项选择题	59
一、单项选择题	31	三、参考答案	60

第二部分 物业管理师

第1章 物业管理方案的制定	61	第3章 物业管理企业资金管理	90
一、单项选择题	61	一、单项选择题	90
二、多项选择题	66	二、多项选择题	94
三、技能操作题	71	三、技能操作题	98
四、参考答案	72	四、参考答案	99
第2章 物业管理制度的制定	78	第4章 房屋及附属设备设施维修	
一、单项选择题	78	养护管理	105
二、多项选择题	81	一、单项选择题	105
三、技能操作题	86	二、多项选择题	108
四、参考答案	86	三、技能操作题	113

四、参考答案	114	2005 年 5 月	劳动和社会保障部国家	
第 5 章 房屋及附属设备设施			职业资格全国统一鉴定	
维修预算	118		物业管理员 (二级)	
一、单选题	118		操作技能	180
二、多项选择题	119	2005 年 11 月	劳动和社会保障部国家职业	
三、技能操作题	121		资格全国统一鉴定	182
四、参考答案	122	2005 年 11 月	劳动和社会保障部国家职业	
第 6 章 综合经营服务	124		资格全国统一鉴定物业管理	
一、单项选择题	124		员 (二级) 操作技能	192
二、多项选择题	126	附录		193
三、操作技能题	130	附录 A 国家职业资格全国统一鉴定综		
四、参考答案	131	合评审办法		193
第 7 章 物业管理市场开发	136	表 1 论文提交封面格式		196
一、单选题	136	表 2 论文撰写格式		197
二、多项选择题	140	全国统一鉴定综合评审书面论文		
三、操作技能题	145	答辩试卷		198
四、参考答案	146	论文考试说明		199
第 8 章 绩效考核与论文撰写	152	附录 B 物业管理企业资质		
一、单项选择题	152	管理办法		200
二、多项选择题	153	附录 C 国家发展改革委、建设部关于		
三、操作技能题	155	印发《物业服务收费明码标价		
四、参考答案	155	规定》的通知		204
考试说明	157	附录 D 中华人民共和国建设部		206
模拟练习题	158	附录 E 中华人民共和国物权法		212
技能操作题	168	附录 F 国家职业资格全国统一		
2005 年 5 月 劳动和社会保障部国家职		鉴定答题卡		218
业资格全国统一鉴定	170	参考文献		219

第一部分 物业管理基础

第1章 物业管理基本概念

一、单项选择题（选项中只有一个正确答案）

1. ()是物业管理企业在接管物业前，就参与物业的规划、设计和建设，从物业管理服务的角度上提出意见和建议，以便将来更好地满足业主或使用人的要求。
A. 前期物业管理
B. 日常物业服务
C. 物业管理要和开发同期介入
D. 物业管理的早期介入
2. 物业管理服务中，始终处于主导地位的是()。
A. 房地产行政主管部门
B. 业主
C. 社区的建设
D. 建设单位
3. 目前，建设部对全国范围内上报的物业管理优秀住宅小区进行考评验收后，授予()称号。
A. “全国优秀管理住宅小区”
B. “全国城市物业管理优秀住宅小区”
C. “全国城市文明住宅小区”
D. “全国物业管理优秀示范住宅小区”
4. 物业管理企业内部各部门的权利与()要分明。
A. 职务
B. 职责
C. 管理水平
D. 服务质量
5. 前期物业管理由()选聘物业管理企业，实施物业管理。
A. 业主
B. 业主大会
C. 业主委员会
D. 建设单位
6. 根据建设部制订的《全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及评分细则》，提高物业价值和在法律允许前提下让业主和使用人满意的是()。
A. 收费低廉
B. 房屋质量高
C. 物业服务质量的根本标准
D. 物业管理服务质量优秀标准和达标要求
7. 目前，我国住宅小区物业管理服务质量的最高标准是()。
A. 建设部制订的《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》
B. 中国物业管理协会制订的《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》中的

一级标准

- C. 中国物业管理协会制订的《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》中的二级标准
- D. 中国物业管理协会制订的《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》中的三级标准
8. 在选聘物业管理企业时坚持公开、公平、公正的招标投标制度，体现了物业管理的（ ）原则。
- A. 专业高效 B. 公平竞争 C. 统一管理 D. 权责分明
9. 物业管理活动中（ ）可以有效地遏制腐败现象产生。
- A. 选聘有资质的物业管理企业 B. 进行招投标
- C. 公开、公平、公正的招投标制度 D. 物业管理行业尽快与国际接轨
10. 收取物业服务费的工作属于（ ）的工作内容之一。
- A. 物业的接管验收 B. 客户管理服务
- C. 安全服务 D. 社区活动组织
11. 我国第一家物业管理公司出现在（ ）。
- A. 北京 B. 上海 C. 广州 D. 深圳
12. 物业管理和各种服务收费标准需要由（ ）和物业管理企业约定。
- A. 国务院建设行政主管部门 B. 国务院价格主管部门
- C. 物业服务管理机构 D. 业主
13. 业主委员会是业主大会的（ ）机构。
- A. 派出 B. 执行 C. 监督 D. 附属
14. 拟写物业管理的常用文书，这项工作属于（ ）的内容之一。
- A. 物业接管验收 B. 客户管理服务
- C. 安全服务 D. 物业管理方案和制度的制订
15. 1994年3月23日，建设部以第33号令颁布了（ ）。
- A. 《物业管理条例》 B. 《物业管理收费管理办法》
- C. 《物业管理合同示范文本》 D. 《城市新建住宅小区管理办法》
16. 我国第一部地方性物业管理法规是（ ）。
- A. 《上海市居住物业管理条例》
- B. 《深圳经济特区住宅物业管理条例》
- C. 《北京市居住小区物业管理办法》
- D. 《物业管理条例》
17. 物业管理的早期介入是前期物业管理的（ ），早期介入工作越主动、越扎实，对物业管理企业正式按照委托合同实施前期物业管理越有利。
- A. 重要铺垫 B. 重要内容 C. 开始阶段 D. 工作延续
18. 现代物业管理与传统体制下房屋管理的根本区别是特别强调（ ）。
- A. 经济效益 B. 收费合理 C. 业主主导 D. 统一管理
19. 1994年建设部第33号令颁布了（ ），这为我国城市物业管理工作的正规化奠定了基础。

- A. 《城市新建住宅小区管理办法》 B. 《物业管理条例》
C. 《居住区物业管理条例》 D. 《物业服务收费办法》
20. 在业主或业主大会选聘物业管理企业之前，由建设单位选聘物业管理企业实施的物业管理是()。
- A. 物业管理的早期介入 B. 前期物业管理
C. 物业的接管验收 D. 物业的竣工验收
21. 物业管理企业在实施物业管理活动过程中首先要()。
- A. 接管验收物业 B. 签订物业服务合同
C. 收集物业资料 D. 为客户办理入住手续
22. 建设部对全国物业管理示范项目每()进行一次复验。
- A. 1 年 B. 2 年 C. 3 年 D. 5 年
23. ()指正在使用和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。
- A. 物业 B. 房地产 C. 不动产 D. 固定资产
24. 从 2000 年起建设部只对申报全国物业管理示范项目进行考评验收，并授予“全国物业管理示范项目”称号。凡是上报建设部的项目，省（自治区、直辖市）预评预验分值不得低于()分。
- A. 90 B. 95 C. 98 D. 100
25. 一个物业管理区域只能成立一个业主大会，一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理，这主要体现了物业管理的()原则。
- A. 专业高效 B. 统一管理 C. 公平竞争 D. 服务第一
26. 物业管理有许多特性，但其根本属性是()。
- A. 专业性 B. 广泛性 C. 服务性 D. 主导性
27. 以下关于各项物业管理原则的理解中不正确的是()。
- A. 权责分明原则，是指物业管理相关各方即业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业等的权利与责任应当非常明确
B. 依法行事原则，是指在物业管理活动中要以相关的法律法规和签订的《物业服务合同》为依据
C. 业主主导原则，是指在物业管理活动中，业主永远是对的
D. 服务第一原则，是指物业管理的根本任务是服务，应寓管理于服务中
28. 自 2004 年 5 月 1 日起施行的《物业管理企业资质管理办法》（建设部第 125 号令）规定：三级资质物业管理企业可以承接()的物业管理业务。
- A. 各种物业管理项目
B. 30 万 m^2 以下住宅项目和 8 万 m^2 以下非住宅项目
C. 20 万 m^2 以下住宅项目和 5 万 m^2 以下非住宅项目
D. 10 万 m^2 以下住宅项目和 3 万 m^2 以下非住宅项目
29. 尽管物业管理企业根据《物业管理条例》通过签订物业管理服务合同，取得管理权，在管理上如要将一些专业性强的服务项目转包时也要签订分包合同服务项目，但是()并没有转移。

- A. 服务水平 B. 服务技术 C. 服务形式 D. 服务责任
30. 物业管理人员在物业管理过程中处理复杂的问题, 首先应该依据的是()。
- A. 丰富的经验 B. 领导的意见
C. 《物业管理条例》 D. 业主的意见
31. ()是物业管理人员应当具有的职业道德。
- A. 诚实守信, 热情服务 B. 语言表达和沟通能力
C. 心理素质和形象 D. 兢兢业业, 热情服务
32. 根据《物业管理条例》规定, 一个物业管理区域成立()。
- A. 一个业主大会 B. 一个业主委员会
C. 两个业主大会 D. 根据具体情况
33. 在委托物业管理服务中, 物业管理企业只拥有物业的经营()。
- A. 使用权 B. 产权 C. 支配权 D. 管理权
34. 按照国民经济产业部门划分标准, 物业管理属于()。
- A. 第一产业 B. 第二产业 C. 第三产业 D. 建筑产业
35. ()是物业管理人员应具有的职业道德。
- A. 兢兢业业, 热情服务 B. 遵纪守法, 爱岗敬业
C. 耐心细致, 语言流畅 D. 仪表端庄, 形象良好
36. 《物业管理条例》规定, 在业主、业主大会选聘物业管理企业之前, 建设单位选聘物业管理企业的; ()签订书面的《前期物业服务合同》。
- A. 应当 B. 不必 C. 必须 D. 口头
37. 《物业管理条例》规定, 一个物业管理区域内的()组成一个业主大会。
- A. 业主 B. 建设单位 C. 物业管理企业 D. 全体业主
38. 《物业服务合同》是具有法律效力的规范(), 是物业管理的基本依据。
- A. 文件 B. 文本 C. 文书 D. 规定
39. 全国物业管理示范项目申报条件规定, 住宅小区、工业区建筑面积分别为()万 m^2 以上。
- A. 8 B. 10 C. 2 D. 5
40. 中国物业管理协会制订的《普通住宅小区物业管理服务等级标准 (试行)》将普通住宅小区的物业服务等级分为()等级。
- A. 1 个 B. 2 个 C. 3 个 D. 4 个
41. ()是指依自然性质或法律规定不可移动的土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物。
- A. 物业 B. 房地产 C. 不动产 D. 动产
42. 物质实体和依托于物质实体上的权益反映在()上。
- A. 房地产 B. 不动产 C. 物业 D. 动产
43. 为业主的物业保值、增值, 自然就成了物业管理企业的重要职责, 这体现了物业的()。
- A. 管理性 B. 服务性 C. 高值性 D. 重要性

44. 《房地产业基本术语标准》特别强调不动产、房地产、物业都不仅包括相关物质实体而且包括依托于物质实体上的()。
- A. 所有权 B. 权益 C. 权益性 D. 物权
45. 在物业管理区域内, 业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业的权利与责任应当非常明确, 物业管理企业内部各部门的权利与()要分明。
- A. 负责权限 B. 管理区域 C. 相互职责 D. 职责
46. 一个物业管理区域只能成立一个业主大会, 一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理是物业管理的基本原则的()原则。
- A. 合理管理原则 B. 统一体管理原则
C. 统一管理原则 D. 区域性管理原则
47. 物业管理企业可以将物业管理区域内的()服务委托给服务性公司。
- A. 专业性高 B. 专业化程度较高 C. 房屋修缮 D. 专项
48. 在物业管理活动中具有法律效力的规范文书是()。
- A. 《物业管理合同》 B. 《物业管理委托合同》
C. 《物业管理专业合同》 D. 《物业服务合同》
49. 物业管理服务质量标准对全国物业管理示范项目每()进行一次复验。
- A. 一年 B. 二年 C. 三年 D. 五年
50. 中国物业管理协会测算物业服务价格的参考依据是()。
- A. 《普通住宅小区物业管理服务等级标准 (试行)》
B. 《普通住宅商品住房小区物业管理服务等级标准 (试行)》
C. 《普通经济适用住房小区物业管理服务等级标准 (试行)》
D. 《普通廉租住房小区物业服务的试行标准》
51. 《北京市住宅物业管理服务标准》已于()起实行。
- A. 2000 年 12 月 1 日 B. 2002 年 1 月 1 日
C. 2003 年 1 月 1 日 D. 2003 年 12 月 1 日
52. ()规定, 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。
- A. 《物业管理法规》 B. 《业主大会规程》
C. 《物业管理条例》 D. 《物权法》
53. 业主或使用人为了解决在生活或工作中遇到的自己难以解决的问题时希望()。
- A. 物业管理公司给予帮助 B. 特约性服务
C. 建立服务网络 D. 花钱买方便

二、多项选择题 (选项中有两个以上正确答案)

1. 以下关于各项物业管理原则的理解中正确的是()。
- A. 业主主导, 是指在物业管理服务活动中, 以业主的需要为核心, 将业主置于首要地位
- B. 统一管理原则, 是指物业管理区域只能成立一个业主大会, 一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理

- C. 服务第一原则,是指物业管理的根本任务是服务,应寓管理与服务中
- D. 物业管理区域内,业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业的权利与责任应当非常明确,物业管理企业内部各部门的权利与职责要分明
2. 以下关于各项物业管理原则的理解中正确的是()。
- A. 业主主导,是指在物业管理服务活动中,以业主的需要为核心,将业主置于首要地位
- B. 服务第一原则,是指物业管理的根本任务是服务,应寓管理于服务中
- C. 统一管理原则,是指一个物业管理区域只能成立一个业主大会,一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理
- D. 专业高效原则,是指为了为客户提供高效优质服务,物业管理企业可以将物业管理区域内的一部分或全部物业管理业务委托给其他专业性服务企业
3. 物业管理处经理应具备的现代物业管理专业知识包括()等。
- A. 客户管理服务、资金管理、物业管理相关法律法规与政策等方面的基本知识
- B. 房屋建筑及附属设备设施方面的基本知识
- C. 环境保护、环境卫生、环境绿化方面的基本知识
- D. 安全保卫、消防、车辆管理方面的基本知识
4. 物业管理人员应当具备()等方面的专业技能。
- A. 房屋建筑管理
- B. 房屋附属设备与配套设施管理
- C. 环境管理
- D. 客户关系管理
5. 物业管理人员应当具有的职业道德体现在()等方面。
- A. 遵纪守法
- B. 热情服务
- C. 诚实守信
- D. 身体健康
6. 物业服务合同终止时,物业管理企业必须向业主委员会移交()。
- A. 管理用房
- B. 余留的专项维修资金
- C. 资质证书
- D. 物业管理的全部档案
7. 业主大会和业主委员会选聘物业管理企业后订立的书面物业服务合同应当对物业管理事项()等违约责任内容进行约定。
- A. 物业管理用房
- B. 服务质量,服务费用
- C. 双方权利义务
- D. 专项维修资金管理或使用
8. ()是对物业管理从业人员个人素质的要求。
- A. 具有较强的沟通能力
- B. 具有良好的心理素质
- C. 拥有健康的体魄
- D. 具有良好的个人形象
9. 物业服务质量的根本标准是()。
- A. 提高物业价值
- B. 降低管理成本
- C. 在法律允许前提下让业主和使用人满意
- D. 执行《物业服务合同》
10. 现代物业管理与传统体制下房屋管理的根本区别是()。
- A. 以业主的需要为核心
- B. 服务第一
- C. 将业主置于首要地位
- D. 使用人

11. 物业管理企业申报全国物业管理示范项目的基本条件包括()等。
 - A. 参评项目符合城市规划建设要求,配套设施齐全,并具有相应的规模和85%以上
的入住率或使用率
 - B. 取得省(自治区、直辖市)级物业管理示范项目称号1年以上
 - C. 已建立各项管理规章制度
 - D. 无重大责任事故和确认属实的重大投诉
12. 物业的产权是物业管理权的基础,()是物业管理权的主体。
 - A. 业主
 - B. 业主大会
 - C. 业主委员会
 - D. 使用人
13. 物业管理企业将一部分物业管理服务内容委托转交给其他专业服务公司,这是()。
 - A. 违反物业管理条例的行为
 - B. 物业管理专业化程度越来越高的表现
 - C. 社会主义市场经济进一步发展的要求
 - D. 充分满足业主和使用人需求的需要
14. 物业管理的主要内容包括()。
 - A. 物业管理接管验收
 - B. 物业管理方案和制度的制订
 - C. 房屋建筑及附属设备设施的维修养护管理服务
 - D. 环境保洁与绿化管理
15. 物业管理的过程包括()。
 - A. 验收接管物业
 - B. 履行服务合同
 - C. 做好交接工作
 - D. 签订物业服务合同
16. 物业管理日常服务的内容有()等。
 - A. 消防安全管理
 - B. 房屋维修
 - C. 车辆管理
 - D. 保洁管理
17. 物业管理人员不仅要管理物业,还要与人打交道,因此必须()。
 - A. 语言表达能力
 - B. 注意目光交流
 - C. 准确地传送信息
 - D. 面带微笑有亲和力
18. 《物业管理条例》规定,物业管理人员应当具有专业知识和专业技能,包括()。
 - A. 具有现代物业管理专业知识
 - B. 具有物业管理专业技能
 - C. 掌握现代管理手段
 - D. 具有创新精神
19. 国家行政主管部门和地方政府制订的关于其他物业服务质量要求的文件有()。
 - A. 《城市新建住宅小区管理办法》
 - B. 《城市房屋修缮管理规定》、《房屋修缮范围和标准》、《房屋修缮工程质量检验
评定标准》
 - C. 《深圳经济特区住宅物业管理条例》
 - D. 《北京市住宅物业管理服务标准》
20. 物业的特征包括()。
 - A. 固定性
 - B. 耐久性
 - C. 高值性
 - D. 权益性

21. 物业管理的特性包括()。
 - A. 覆盖面广
 - B. 服务性强
 - C. 业主处于主导地位
 - D. 物业管理与社区管理相结合
22. 物业管理人员必须增强服务意识, 热情服务、谦虚谨慎、文明礼貌、()、实事求是。
 - A. 作风正派
 - B. 忠诚可靠
 - C. 办事公道, 不谋私利
 - D. 工作上勤奋主动
23. 业主与物业管理企业约定服务质量标准的依据有()等。
 - A. 物业管理企业的水平
 - B. 业主的需求
 - C. 《物业服务收费管理办法》
 - D. 《物业管理条例》
24. 《中华人民共和国行业标准——房地产业基本术语标准》(JGJ/T30—2003) 定义中有区别的概念是()。
 - A. 土地
 - B. 房地产
 - C. 不动产
 - D. 物业
25. 房地产是指(), 包括物质实体和依托于物质实体上的权益。
 - A. 可开发的土地
 - B. 及其地上定着物
 - C. 尚未开发的土地
 - D. 建筑物
26. 房地产一词的使用贯穿于房屋()的全过程。
 - A. 从开发
 - B. 营销
 - C. 使用
 - D. 管理
27. 物业侧重于()角度。
 - A. 维护
 - B. 使用
 - C. 管理
 - D. 服务
28. 物业管理企业按照国家法律、法规和物业服务合同, 采用先进的维修养护技术和方法, 使物业发挥最大()。
 - A. 社会效益
 - B. 环境效益
 - C. 管理效益
 - D. 经济效益
29. 物业管理分为早期和前期物业管理, 他们的管理目的是()。
 - A. 防患于未然
 - B. 为日后更好地开展物业管理服务打下基础
 - C. 后期物业管理是前期物业管理的延续
 - D. 早期介入是前期物业管理的重要铺垫
30. 物业管理收缴的费用要让业主和使用人能够接受并感到()。
 - A. 满意
 - B. 质价相符
 - C. 物有所值
 - D. 合理收费
31. 物业管理遇到的问题十分复杂, 涉及到的法律非常广泛, 整个物业管理过程中时时刻刻离不开()。
 - A. 法律
 - B. 法规
 - C. 规章
 - D. 制度
32. 物业管理过程中常用的法律是()等。
 - A. 《物业管理条例》
 - B. 《城市房地产管理法》
 - C. 《劳动法》、《民法》
 - D. 《合同法》、《税法》
33. 总的来说, 提高()前提下让业主和使用人满意是物业服务质量的根本标准。
 - A. 物业价值
 - B. 确保业主安全
 - C. 法律允许
 - D. 宁静、舒适、温馨、优美的环境

34. 物业管理人员在职业服务中诚实守信、热情服务体现于()。
- A. 作风正派 B. 忠诚可靠
C. 不谋私利 D. 工作上勤奋主动
35. 物业管理人员具有较强的语言表达和沟通能力,具体是()。
- A. 准确地传送信息 B. 注意目光交流
C. 面带微笑有亲和力 D. 音量、语速有节奏感
36. 物业管理人员应具备的物业管理专业技能,包括()等等。
- A. 房屋建筑管理
B. 房屋附属设备设施管理
C. 物业区域内环境管理
D. 物业区域内安全消防管理
37. 国家行政管理部门对物业服务质量的要求为()。
- A. 《城市新建住宅小区管理办法》
B. 《物业服务收费管理办法》
C. 《城市房屋修缮管理规定》
D. 《房屋修缮工程质量检验评定标准》
38. 业主委员会与业主大会选聘的物业管理企业订立的书面物业服务合同内容中应包括的内容有()等。
- A. 服务质量、服务费 B. 专项维修资金的管理与使用
C. 物业管理用房、合同期限 D. 违约责任
39. 物业管理的主要内容是()。
- A. 物业的接管验收
B. 客户管理及安全、综合经营服务
C. 物业管理方案和制度的制订
D. 房屋建筑及附属设备设施的维修养护管理服务

三、参考答案

单项选择题

- | | | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|
| 1. D, 6 | 2. B, 4 | 3. D, 10 | 4. B, 7 | 5. D, 6 | 6. C, 10 |
| 7. A, 11 | 8. B, 9 | 9. C, 9 | 10. B, 5 | 11. D, 3 | 12. D, 8 |
| 13. B, 7 | 14. B, 5 | 15. D, 3 | 16. B, 3 | 17. A, 6 | 18. C, 8 |
| 19. A, 3 | 20. B, 6 | 21. B, 6 | 22. C, 11 | 23. A, 1 | 24. C, 11 |
| 25. B, 8 | 26. C, 3 | 27. C, 8 | 28. C, (125号文件) | 29. A, 9 | |
| 30. C, 9 | 31. A, 13 | 32. A, 8 | 33. D, 8 | 34. C, 10 | 35. B, 12 |
| 36. A, 6 | 37. D, 7 | 38. C, 10 | 39. A, 11 | 40. C, 11 | 41. C, 1 |
| 42. A, 1 | 43. C, 2 | 44. B, 2 | 45. D, 7 | 46. C, 8 | 47. D, 9 |
| 48. D, 10 | 49. C, 11 | 50. A, 11 | 51. D, 12 | 52. C, 13 | 53. D, 6 |

多项选择题

- | | | | |
|---------------|--------------|---------------|--------------|
| 1. ABD, 7、8 | 2. AC, 8 | 3. ACD, 5 | 4. ABC, 13 |
| 5. ABC, 12、13 | 6. ABD, 7 | 7. ABCD, 12 | 8. ABCD, 13 |
| 9. AC, 10 | 10. AC, 8 | 11. ABCD, 11 | 12. ABC, 8 |
| 13. BCD, 9 | 14. ABCD, 5 | 15. ABCD, 7 | 16. ABCD, 5 |
| 17. BCD, 13 | 18. ABC, 13 | 19. ABD, 12 | 20. ABCD, 2 |
| 21. ABCD, 4 | 22. ABCD, 13 | 23. CD, 12 | 24. BCD, 1 |
| 25. ABD, 1 | 26. ABCD, 1 | 27. BCD, 1 | 28. ABD, 2 |
| 29. BD, 6 | 30. BC, 9 | 31. AB, 9 | 32. ABCD, 10 |
| 33. AC, 10 | 34. ABCD, 13 | 35. ABCD, 13 | 36. ABCD, 13 |
| 37. ABCD, 12 | 38. ABCD, 12 | 39. ABCD, 4~6 | |

第2章 物业管理机构基本知识

一、单项选择题（选项中只有一个正确答案）

1. 中国物业管理协会成立于()，协会总部设在北京。
A. 1999年10月 B. 2000年10月 C. 2001年10月 D. 2001年6月
2. 按投资主体分类，私人投资者创办的物业管理企业为()。
A. 合营物业管理企业 B. 集体所有制物业管理企业
C. 股份制物业管理企业 D. 民营物业管理企业
3. 业主没有权利()。
A. 选举业主委员会委员
B. 拒绝执行业主大会的决定
C. 监督物业管理企业履行物业服务合同
D. 监督业主委员会的工作。
4. 参加业主大会的业主不包括该物业项目()。
A. 商品房的购买者 B. 公房的购买者
C. 商品房的租赁者 D. 未售出房屋的开发商
5. 《房屋建筑工程质量保修办法》规定，供热与供冷系统的最低保修期限为()个采暖期、供冷期。
A. 1 B. 2 C. 5 D. 10
6. 业主委员会应当自选举产生之日起()日内，将业主大会的成立情况、业主大会议事规则、业主公约和业主委员会名单等材料向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门备案。
A. 10 B. 30 C. 60 D. 90
7. 按投资主体分类，法人与法人共同投资，或法人与自然人投资，企业资产属于投资者所有的物业管理企业法人，为()。
A. 全民所有制物业管理企业 B. 集体所有制物业管理企业
C. 股份制物业管理企业 D. 民营物业管理企业
8. 物业管理有限责任公司的监事会由股东会选出的监事和()的监事组成。
A. 公司职工民主选举产生 B. 董事会选出
C. 从公司外部聘用 D. 上级主管部门派出
9. 重要的物业管理措施应当提交()审议决定。
A. 业主委员会 B. 业主大会
C. 居民委员会 D. 房地产行政主管部门
10. 在第一次业主大会上，物业的建设单位应当做出()工作报告。