

物业管理员 / 助理物业管理师 职业资格考试 复习指导及题集

谷力 主编

物业管理员/助理物业管理师 职业资格考试复习指导及题集

谷 力 主编



机械工业出版社

本书是根据劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写的《物业管理基础》和《物业管理员》、《助理物业管理师》国家职业资格培训教程的内容进行编写的一本复习指导及习题集。作者按照学习目标的要求,对每章的知识点进行总结,提炼成复习要点,以便于考生复习。同时还编写了大量针对性强的复习题,习题类型与考试相同,有理论考试的单项选择题、多项选择题;有与技能考试配套的现场操作题、情景题、案例分析题,并配有现场操作题的VCD和参考答案。本书还附有两套模拟试卷。

本书可作为参加物业管理员、助理物业管理师职业资格考试人员复习指导用书,也可作为大专院校相关专业学生的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理员/助理物业管理师职业资格考试复习指导及题集/谷力主编.

—北京:机械工业出版社,2009.8

ISBN 978-7-111-28091-0

I. 物... II. 谷... III. 物业管理—资格考核—自学参考资料
IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第146307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 尔学会

封面设计:鞠 杨 责任印制:李 妍

北京振兴源印务有限公司印刷

2009年9月第1版第1次印刷

184mm×260mm·19.5印张·479千字

0001—4000册

标准书号:ISBN 978-7-111-28091-0

定价:46.00元(含1VCD)

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)88379724

投稿热线电话:(010)88379775

封面无防伪标均为盗版

前 言

为更好地落实物业管理从业人员的国家职业资格证书制度及劳动和社会保障部组织的每年两次的职业资格考试，我们结合培训教程和几年来的考试情况编写了这本物业管理师和助理物业管理师职业资格考试的复习指导及题解。同时还增加了《物权法》、《物业管理条例》等新颁布的法律法规的相关内容。

本书在内容上紧密结合物业管理师、助理物业管理师职业资格培训教程的相关内容，按模块化的方式分为物业管理基础、物业管理师、助理物业管理师三个部分进行编写，按章节的要求提炼出了复习要点和各种类型的习题，以供考生复习参考，从而有助于考生对知识点的理解和把握，提高应试能力。同时也可以为从事物业管理相关工作的专业人员提供学习参考。

本书由谷力主编，物业管理基础部分由杨韬、王达、谷力编写，物业管理师部分由邢燕、马丽平编写，助理物业管理师部分由谷力、周淑梅、段丽霞编写。

由于时间仓促和编者能力有限，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

编 者
2009年6月

目 录

前言

第一部分 物业管理基础

第一章 物业管理基本概念.....	1
【复习要点】	1
【习题精选】	3
【参考答案】	8
第二章 物业管理机构基本知识	10
【复习要点】	10
【习题精选】	17
【参考答案】	24
第三章 住宅小区的物业管理知识.....	26
【复习要点】	26
【习题精选】	29
【参考答案】	31
第四章 写字楼的物业管理知识	32
【复习要点】	32
【习题精选】	34
【参考答案】	37
第五章 商业场所的物业管理知识.....	38
【复习要点】	38
【习题精选】	41
【参考答案】	44
第六章 工业区的物业管理知识	45
【复习要点】	45
【习题精选】	47
【参考答案】	49

第七章 其他类型物业管理知识	50
【复习要点】	50
【习题精选】	52
【参考答案】	54
第八章 相关法律法规知识	55
【复习要点】	55
【习题精选】	59
【参考答案】	65
第二部分 物业管理员	
第一章 日常客户服务	66
【复习要点】	66
【习题精选】	68
【参考答案】	71
第二章 物业管理常用文书拟写与档案管理	74
【复习要点】	74
【习题精选】	80
【参考答案】	86
第三章 物业管理收费服务	89
【复习要点】	89
【习题精选】	92
【参考答案】	98
第四章 房屋建筑维修养护管理	100
【复习要点】	100
【习题精选】	105
【参考答案】	112
第五章 房屋附属设备设施维修养护管理	115
【复习要点】	115
【习题精选】	123
【参考答案】	130
第六章 物业安全管理	133
【复习要点】	133
【习题精选】	136
【参考答案】	142

第七章 物业环境管理	145
【复习要点】	145
【习题精选】	147
【参考答案】	153
第八章 物业管理员模拟现场操作题	156
【答题指导】	156
【观看录像】	156
【参考答案】	156
第三部分 助理物业管理师	
第一章 物业接管验收与撤管	161
【复习要点】	161
【习题精选】	164
【参考答案】	171
第二章 物业服务费用管理	174
【复习要点】	174
【习题精选】	178
【参考答案】	183
第三章 房屋租赁服务	187
【复习要点】	187
【习题精选】	189
【参考答案】	191
第四章 客户管理服务	193
【复习要点】	193
【习题精选】	194
【参考答案】	197
第五章 房屋建筑维修养护管理	199
【复习要点】	199
【习题精选】	202
【参考答案】	208
第六章 房屋附属设备设施维修养护管理	210
【复习要点】	210
【习题精选】	217
【参考答案】	223

第七章 物业安全管理	225
【复习要点】	225
【习题精选】	227
【参考答案】	232
第八章 物业环境管理	235
【复习要点】	235
【习题精选】	237
【参考答案】	242
第九章 业务培训与考核	245
【复习要点】	245
【习题精选】	245
【参考答案】	246
第十章 助理物业管理师模拟现场操作题	247
【答题指导】	247
【观看录像】	247
【参考答案】	247

第四部分 模 拟 试 题

第一套 物业管理员（国家职业资格四级）	252
【参考答案】	261
第二套 助理物业管理师（国家职业资格三级）	265
【参考答案】	275

附 录

附录 A 国务院关于修改《物业管理条例》的决定	278
附录 B 物业管理条例	279
附录 C 中华人民共和国物权法	286
附录 D 建设部关于修改《物业管理企业资质管理办法》的决定	291
附录 E 住宅室内装饰装修管理办法	295
附录 F 物业服务收费明码标价规定	300
参考文献	302

第一部分 物业管理基础

第一章 物业管理基本概念

【复习要点】

一、物业与物业管理

1. 物业

物业、房地产、不动产是既有联系又有区别的三个概念。

物业指的是正在使用中的和已经可以投入使用的各类建筑物及其附属设备、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。

不动产是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益。

房地产是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益。

房地产一词的使用贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程；不动产强调的是它的不可移动性；物业则侧重于使用、服务和管理。

物业的特征：固定性、耐久性、多样性、高值性、权益性。

2. 物业管理

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服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

现代的物业管理与传统的房地产管理在管理体制、服务范围和服务质量上有很大的不同。

1981年3月，全国第一家物业服务企业——深圳市物业服务企业诞生。

1994年3月原建设部第33号令颁布了《城市新建住宅小区管理办法》，为我国有关城市住宅小区管理工作的正规化、法制化奠定了基础。

1994年6月，深圳市颁布了《深圳经济特区住宅物业管理条例》，这是我国第一部地方性物业管理法规。

2003年9月1日，国务院颁布的《物业管理条例》开始实施，该条例于2007年8月26日修订。

物业管理的特性：覆盖面广、服务性强、专业性强、业主处于主导地位、物业管理与社区管理相结合。

二、物业管理的主要内容与过程

1. 物业管理的主要内容

- (1) 物业的接管验收。
- (2) 物业管理方案和制度的制定。
- (3) 客户管理服务。
- (4) 房屋建筑及附属设施设备的维修养护管理服务。
- (5) 安全服务。
- (6) 环境保洁与绿化美化管理。
- (7) 综合经营服务。

2. 物业管理的早期介入和前期物业管理

物业管理的早期介入是指物业服务企业在接管物业之前，就参与物业的规划、设计和建设，从物业管理服务的角度提出意见和建议，以使建成后的物业能满足业主或使用人的要求。

前期物业管理是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

物业管理的早期介入是前期物业管理的重要铺垫，前期物业管理是后期物业管理的基础，后期物业管理是前期物业管理工作的延续。

3. 物业管理的过程

- (1) 签订物业服务合同。
- (2) 验收接管物业。
- (3) 履行服务合同。
- (4) 终止合同，做好交接。

三、物业管理的基本原则

- (1) 权责分明原则。
- (2) 业主主导原则。
- (3) 服务第一原则。
- (4) 统一管理原则。
- (5) 专业高效原则。
- (6) 收费合理原则。
- (7) 公平竞争原则。
- (8) 依法行事原则。

四、物业管理的服务质量标准

1. 原建设部制定的《全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及评分细则》

原建设部只对申报的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。

凡是上报原建设部的项目，省（自治区、直辖市）预评预验分值不得低于 98 分。

全国物业管理示范项目每三年进行一次复验，对复验不达标的，取消其“全国物业管理示范项

目”称号。

全国物业管理示范项目申报基本条件如下：

- (1) 参评项目符合城市规划建设要求，配套设施齐全。住宅小区、工业区建筑面积在 8 万 m^2 以上，别墅建筑面积在 2 万 m^2 以上，大厦建筑面积在 3 万 m^2 以上且非住宅建筑面积占 60% 以上，入住率或使用率要达到 85% 以上。
- (2) 取得“省（自治区、直辖市）物业管理示范项目”称号一年以上。
- (3) 物业服务企业已经建立各项规章制度。
- (4) 物业服务企业无重大责任事故。
- (5) 未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉。

2. 中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》

该标准为普通商品住房、经济适用房、房改房、集资建房、廉租住房等普通住宅小区物业服务的试行标准。物业服务收费实行市场调节价的高档商品住宅的物业服务不适用该标准。该标准根据普通住宅小区物业服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级共三个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。

五、物业管理人员的素质要求

1. 物业管理人员应当具有高尚的职业道德

- (1) 遵纪守法，爱岗敬业。
- (2) 工作认真，尽职尽责。
- (3) 诚实守信，热情服务。

2. 物业管理人员应当具有专业知识和专业技能

- (1) 具有现代物业管理专业知识。
- (2) 具有物业管理专业技能。
- (3) 掌握现代管理手段。

3. 物业管理人员应当具有较高的个人素质

- (1) 具有较强的语言表达和沟通能力。
- (2) 具有良好的心理素质和个人形象。
- (3) 拥有健康的体魄。

【习题精选】

一、单项选择题

1. () 特指正在使用中的和已经可以投入使用的各类建筑物及其附属设备、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. 地产

2. () 是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物，包括物质实体和依托于物质实体上

的权益。

- A. 物业 B. 房地产 C. 不动产 D. 地产

3. () 是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物, 包括物质实体和依托于物质实体上的权益。

- A. 物业 B. 房地产 C. 不动产 D. 地产

4. 在建造物业之前, 一定要有长远观念, 在政府的规划范围内精心规划, 这是由于物业的 () 特性所决定的。

- A. 固定性 B. 耐久性 C. 多样性 D. 高值性

5. 物业与一般的消费品不同, 它的使用时间很长, 这就要求物业应该具有 ()。

- A. 固定性 B. 耐久性 C. 多样性 D. 高值性

6. 物业的范围非常广泛, 规模各不相同, 类型多样, 因此管理方法也各异, 这体现了物业 () 的特性。

- A. 权益性 B. 耐久性 C. 多样性 D. 高值性

7. 由于物业具有 () 的特点, 因此, 如何为业主的物业保值、增值, 就成了物业服务企业的重要职责。

- A. 固定性 B. 耐久性 C. 多样性 D. 高值性

8. () 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服务合同的约定, 对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理, 维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

- A. 物业管理 B. 房产管理 C. 物业服务 D. 小区管理

9. 1981 年 3 月, 全国第一家物业服务企业在 () 成立。

- A. 北京市 B. 上海市 C. 深圳市 D. 广州市

10. 国务院于 2003 年颁布了《物业管理条例》, 并于 () 年对其进行了修订。

- A. 2005 B. 2006 C. 2007 D. 2008

11. 《物权法》于 () 起施行, 其中第六章对业主的建筑物区分所有权进行了约定。

- A. 2007 年 10 月 1 日 B. 2007 年 1 月 1 日
C. 2006 年 10 月 1 日 D. 2006 年 1 月 1 日

12. 原建设部于 1994 年颁布的 () 为我国城市住宅小区物业管理工作的正规化、法制化奠定了基础。

- A. 《城市新建住宅小区管理办法》 B. 《物业管理条例》
C. 《住宅小区管理办法》 D. 《城市物业小区管理办法》

13. 我国第一家物业服务企业成立于 () 年。

- A. 1985 B. 1981 C. 1991 D. 1978

14. 物业管理从 20 世纪 80 年代开始进入我国, 由深圳逐步发展到上海、广州、北京等众多城市, 这体现了物业管理 () 的特性。

- A. 覆盖面广 B. 多样性 C. 专业性 D. 服务性

15. 物业服务企业接受委托后, 需要按照合同的约定, 采用先进的维修养护技术和方法, 对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、道路养护统一实施专业化管理, 这符合物业管

理（ ）的特性。

- A. 覆盖面广 B. 多样性 C. 专业性强 D. 服务性强

16. 业主有权参加业主大会，并选举业主委员会委员，同时有被选举权，这体现了物业管理（ ）的特性。

- A. 业主处于主导地位 B. 权益性
C. 专业性强 D. 服务性强

17. 物业服务企业应妥善保管好所有物业资料，在物业服务合同终止时，应将全部物业资料移交给（ ）。

- A. 业主 B. 业主委员会
C. 业主委员会主任 D. 居委会

18. 以下（ ）不包括在客户管理服务的工作中。

- A. 提供业主入住服务 B. 处理客户投诉
C. 建立物业管理档案 D. 制定物业再开发利用方案

19. 制定物业管理区域内安全防范设施的设置方案，正确设置消防器材，属于（ ）的工作内容。

- A. 物业管理方案的制定 B. 安全服务
C. 客户管理服务 D. 环境管理

20. （ ）是指物业服务企业在接管物业之前，就参与物业的规划、设计和建设，从物业管理服务的角度提出意见和建议，以使建成后的物业能满足业主或使用人的要求。

- A. 物业管理的早期介入 B. 前期物业管理
C. 物业的前期管理 D. 物业的介入管理

21. （ ）是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

- A. 物业管理的早期介入 B. 前期物业管理
C. 物业的前期管理 D. 物业的后期管理

22. 物业的前期管理是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由（ ）选聘物业服务企业实施的物业管理。

- A. 业主大会 B. 业主委员会 C. 建设单位 D. 街道办事处

23. 《物业管理条例》规定，在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，（ ）应该与选聘的物业服务企业签订书面的《前期物业服务合同》。

- A. 业主大会 B. 业主委员会
C. 建设单位 D. 房地产行政主管部门

24. 物业服务合同到期或因某些原因终止时，物业服务企业要向（ ）报告专项维修资金的使用情况，并接受审查。

- A. 业主大会 B. 业主委员会
C. 每位业主 D. 房地产行政主管部门

25. 在物业管理区域内，业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业的权利与责任应当非常明确，这体现了物业管理（ ）的原则。

- A. 权责分明 B. 业主导 C. 统一管理 D. 专业高效
26. 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. 业主导 C. 统一管理 D. 专业高效
27. 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服务企业实施物业管理，这体现了物业管理（ ）的原则。
- A. 权责分明 B. 业主导 C. 统一管理 D. 专业高效
28. 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务委托给专业服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人，这体现了物业管理（ ）的原则。
- A. 权责分明 B. 业主导 C. 统一管理 D. 专业高效
29. 在选聘物业服务企业时，应该坚持招标、投标制度，这体现了物业管理（ ）的原则。
- A. 权责分明 B. 业主导 C. 统一管理 D. 公平竞争
30. 凡是上报原建设部的示范项目，省（自治区、直辖市）预评预验分值不得低于（ ）分。
- A. 98 B. 99 C. 95 D. 85
31. 以下符合全国物业管理示范项目的申报条件的是（ ）。
- A. 参评项目符合城市规划建设要求，配套设施齐全，入住率或使用率达 80% 以上
- B. 取得“省（自治区、直辖市）级物业管理示范项目”称号一年以上
- C. 没有服务质量方面的投诉
- D. 物业服务企业无任何责任事故
32. 全国物业管理示范项目每（ ）年进行一次复验，对复验不达标的，取消其“全国物业管理示范项目”称号。
- A. 2 B. 3 C. 4 D. 5
33. 以下适用于中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准》的是（ ）。
- A. 高级公寓 B. 经济适用住房 C. 别墅 D. 高档住宅
34. 以下不适用于中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准》的是（ ）。
- A. 廉租住房 B. 经济适用住房 C. 房改房 D. 高档商品住宅
35. 收取物业服务费的工作属于（ ）的工作内容之一。
- A. 物业接管验收 B. 客户管理服务 C. 安全服务 D. 社区活动组织
36. 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》或《前期物业服务合同》为依据
- C. 业主导原则，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，应寓于管理服务之中
37. 原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. “全国城市文明住宅小区” B. “全国优秀管理住宅小区”
C. “全国城市物业管理优秀住宅小区” D. “全国物业管理示范住宅小区”

38. 在物业管理活动中，始终处于主导地位的是（ ）。

- A. 房地产行政主管部门 B. 业主和使用人
C. 建设单位 D. 物业服务企业

39. 根据《物业管理条例》的规定，物业管理的具体内容应按照业主和物业管理企业签订的（ ）实施。

- A. 物业服务合同 B. 物业管理合同
C. 物业服务规章制度 D. 物业管理规章制度

40. 物业管理（ ）原则的内涵，是指物业管理的根本任务是服务，寓于管理服务之中。

- A. 专业高效 B. 业主主导 C. 服务第一 D. 收费合理

41. 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

42. 物业的法律属性集中反映在（ ）的关系上。

- A. 物权 B. 责任
C. 开发商与业主 D. 物业服务企业与业主

43. 根据《物业管理条例》规定，物业管理是指通过选聘物业服务企业，由（ ）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，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

- A. 业主大会 B. 业主
C. 业主委员会 D. 房地产行政主管部门

二、多项选择题

1. 物业的特征是（ ）。

- A. 固定性 B. 耐久性 C. 多样性 D. 高值性

2. 《房地产业基本术语标准》特别强调，（ ）不仅包括相关物质实体，而且包括依托于物质实体上的权益。

- A. 物业 B. 房地产 C. 不动产 D. 地产

3. 业主是物业的主人，主要体现在（ ）。

- A. 业主在物业管理中处于主导地位 B. 参加业主大会会议，行使投票权
C. 选举业主委员会委员 D. 执行业主大会的决议

4. 物业管理的主要内容有（ ）。

- A. 物业的接管验收 B. 物业管理方案和制度的制定
C. 客户管理服务 D. 房屋及附属设备设施的维修养护管理

5. 客户管理服务的内容包括（ ）。

- A. 提供业主入住服务 B. 处理客户投诉
C. 建立物业管理档案 D. 拟写物业管理常用文书

6. 物业服务合同到期或因某些原因终止时，物业服务企业应当将（ ）等资料交还给

业主委员会。

- A. 物业管理用房
 - B. 余留的专项维修资金
 - C. 承接验收时的图纸
 - D. 企业员工的档案资料
7. 下列 () 的说法是错误的。
- A. 物业管理用房的所有人是业主
 - B. 余留的专项维修资金归物业服务企业所有
 - C. 《前期物业服务合同》由房地产行政主管部门和物业服务企业签订
 - D. 物业服务企业的早期介入越早越好
8. 物业管理的基本原则有 ()。
- A. 权责分明
 - B. 统一管理
 - C. 专业高效
 - D. 依法行事
9. 全国物业管理示范项目申报基本条件有 ()。
- A. 参评项目符合城市规划建设要求, 配套设施齐全, 住宅小区建筑面积在 8 万 m^2 以上, 入住率达 85% 以上
 - B. 取得“省(自治区、直辖市)物业管理示范项目”称号一年以上
 - C. 物业服务企业无重大责任事故
 - D. 未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉
10. 中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准》适用于 ()。
- A. 普通商品住房
 - B. 经济适用住房
 - C. 房改房
 - D. 高档住宅
11. 物业管理人员应当具有的高尚职业道德是 ()。
- A. 遵纪守法, 爱岗敬业
 - B. 工作认真, 尽职尽责
 - C. 诚实守信, 热情服务
 - D. 宽以待人, 严以律己
12. 物业管理人员应当具备的个人素质有 ()。
- A. 较强的语言表达能力
 - B. 良好的心理素质
 - C. 健康的体魄
 - D. 较强的沟通能力
13. 物业服务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

【参考答案】

一、单项选择题

1. A 2. C 3. B 4. A 5. B 6. C 7. D 8. A 9. C
 10. C 11. A 12. A 13. B 14. A 15. C 16. A 17. B 18. D
 19. B 20. A 21. B 22. C 23. C 24. B 25. A 26. B 27. C

28. D 29. D 30. A 31. B 32. B 33. B 34. D 35. B 36. C
37. D 38. D 39. A 40. C 41. C 42. A 43. B

二、多项选择题

1. ABCD 2. ABC 3. ABC 4. ABCD 5. ABCD
6. ABC 7. BC 8. ABCD 9. ABCD 10. ABC
11. ABC 12. ABCD 13. BCD