

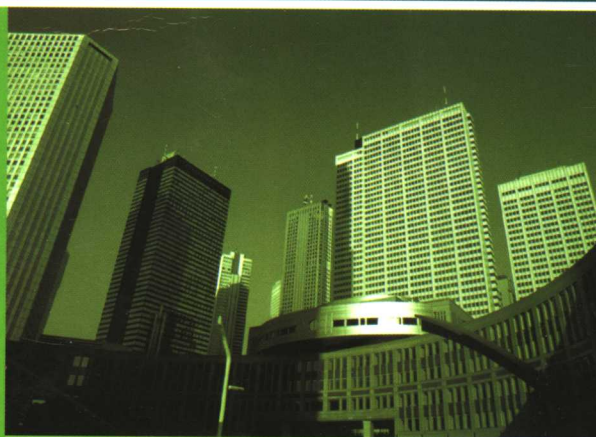


附录像光盘

裴建国 主编

助理物业管理师 / 物业管理员

职业资格考试题解



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



助理物业管理师/物业管理员 职业资格考试题解

裴建国 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教材而推出的应试用书,内容包括物业管理基础、助理物业管理师、物业管理师、录像四部分。每一部分又按照相关教材内容分成若干章,每章按照单项选择题、多向选择题、操作技能题、参考答案的结构编写,并且附有2005年考试题。书末还附有物业管理的有关规定供学习参考。

本书适用于物业管理从业人员,也可供相关专业院校师生参考和使用。

图书在版编目(CIP)数据

助理物业管理师/物业管理师职业资格考试题解/裴建国主编.
—北京:机械工业出版社,2006.3
ISBN 7-111-18654-0

I. 助… II. 裴… III. 物业管理—中国—资格考
核—解题 IV. F299.233.3-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第018012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:范兴国 闫云霞

责任编辑:张晶 版式设计:霍永明 责任校对:程俊巧

封面设计:张静 责任印制:

北京京丰印刷厂印刷

2006年3月第1版·第1次印刷

787mm×1092mm $\frac{1}{16}$ ·14印张·342千字

0 001—4 000册

定价:35.00元(含1VCD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010) 68326294

编辑热线:(010) 68327251

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职业资格证书制度，以及劳动和社会保障部所组织的每年两次的国家资格考试，我们结合几年来的考试相关的内容编写了助理物业管理师/物业管理员职业资格考试题解。

本书依照教程的相关章节进行编写，并且附有参考答案和参考页码不仅可以帮助考生提高考试成绩，同时也可以帮助专业人员对本书的内容加深了解。

本书由裴建国主编，参加编写的人员有：王伟、惠京民、张燕（物业管理基础部分），狄玲玲（物业管理员部分第20章、第21章），贾国庆（助理物业管理师部分第12章、第14章、第15章），其余部分由裴建国编写。

本书由于编写时间仓促，错误在所难免，与培训教材不符之处应以教材为准。

编 者

目 录

前言

第一部分 物业管理基础 1

第 1 章 物业管理基本概念 1

- 一、单项选择题 1
- 二、多项选择题 4
- 三、参考答案 6

第 2 章 物业管理机构基本知识 8

- 一、单项选择题 8
- 二、多项选择题 11
- 三、参考答案 12

第 3 章 住宅小区的物业管理知识 13

- 一、单项选择题 13
- 二、多项选择题 14
- 三、参考答案 15

第 4 章 写字楼的物业管理知识 16

- 一、单项选择题 16
- 二、多项选择题 18
- 三、参考答案 19

第 5 章 商业场所的物业管理知识 20

- 一、单项选择题 20
- 二、多项选择题 21
- 三、参考答案 23

第 6 章 工业区的物业管理知识 24

- 一、单项选择题 24
- 二、多项选择题 25
- 三、参考答案 27

第 7 章 其他类型物业管理知识 28

- 一、单项选择题 28
- 二、多项选择题 29
- 三、参考答案 30

第 8 章 相关法律法规知识 31

- 一、单项选择题 31
- 二、多项选择题 38
- 三、参考答案 41

第二部分 助理物业管理师 43

第 9 章 物业的接管验收与撤管 43

- 一、单项选择题 43
- 二、多项选择题 45
- 三、操作技能题 48
- 四、参考答案 48

第 10 章 物业服务费用管理 51

- 一、单项选择题 51
- 二、多项选择题 53
- 三、操作技能题 55
- 四、参考答案 55

第 11 章 房屋租赁服务 58

- 一、单项选择题 58
- 二、多项选择题 59
- 三、操作技能题 61
- 四、参考答案 61

第 12 章 客户管理服务 63

- 一、单项选择题 63
- 二、多项选择题 64
- 三、操作技能题 65
- 四、参考答案 66

第 13 章 房屋建筑维修养护管理 68

- 一、单项选择题 68
- 二、多项选择题 71
- 三、操作技能题 75
- 四、参考答案 75

第 14 章 房屋附属设备设施 维修养护管理 77

- 一、单项选择题 77
- 二、多项选择题 79
- 三、操作技能题 82
- 四、参考答案 82

第 15 章 物业安全管理 85

- 一、单项选择题 85
- 二、多项选择题 87

三、操作技能题	89	二、多项选择题	142
四、参考答案	89	三、操作技能题	144
第 16 章 物业环境管理	92	四、参考答案	147
一、单项选择题	92	第 23 章 房屋附属设备设施维修	
二、多项选择题	94	养护管理	151
三、操作技能题	95	一、单项选择题	151
四、参考答案	96	二、多项选择题	153
第 17 章 业务培训与考核	98	三、操作技能题	154
一、单项选择题	98	四、参考答案	155
二、多项选择题	98	第 24 章 物业安全管理	160
三、参考答案	99	一、单项选择题	160
第 18 章 考试试题	100	二、多项选择题	162
考试说明	100	三、操作技能题	164
2005 年 5 月国家职业资格全国统一		四、参考答案	164
鉴定	101	第 25 章 物业环境管理	168
2005 年 11 月国家职业资格全国统一		一、单项选择题	168
鉴定	110	二、多项选择题	170
第三部分 物业管理员	119	三、操作技能题	171
第 19 章 日常客户服务	119	四、参考答案	171
一、单项选择题	119	第 26 章 考试试题	175
二、多项选择题	121	考试说明	175
三、操作技能题	122	2005 年 5 月国家职业资格全国统一	
四、参考答案	122	鉴定	176
第 20 章 物业管理常用文书拟写与		2005 年 11 月国家职业资格全国统一	
档案管理	124	鉴定	186
一、单项选择题	124	第四部分 录像	195
二、多项选择题	126	一、录像题 (附光盘)	195
三、操作技能题	128	二、参考答案	195
四、参考答案	128	附录	205
第 21 章 物业管理收费服务	131	附录 A 物业管理企业资质管理办法	205
一、单项选择题	131	附录 B 物业服务收费明码标价规定	209
二、多项选择题	133	附录 C 住宅室内装饰装修管理办法	210
三、操作技能题	134	附录 D 国家职业资格全国统一鉴定	
四、参考答案	135	答题卡	215
第 22 章 房屋建筑维修养护管理	138		
一、单项选择题	138		

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

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. 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
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》, 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. 建设部制定的《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定的《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定的《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定的《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定

15. 我国第一部物业管理地方性法规出现在 ()。

- A. 北京 B. 上海 C. 广州 D. 深圳

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. 《常州市居住小区物业管理办法》

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》(建设部令第 125 号) 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. 心理素质和个人形象

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

二、多项选择题

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, 是指为了给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. 减低管理成本
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% 以上的人住率或使用率
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定
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, 因此必须具有 ()。

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定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

三、参考答案

单项选择题:

- | | | | | | | |
|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------------|
| 1. D, 6 | 2. B, 4 | 3. D, 6 | 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 | | | |

多项选择题:

- | | | | | |
|-------------|-------------|------------|------------|--------------|
| 1.ABD, 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.AB, 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 | | | |

第2章 物业管理机构基本知识

一、单项选择题

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。
A. 竣工验收 B. 接管验收 C. 早期介入 D. 前期物业管理
11. 无论业主大会会议采用哪种形式, 都应当有()业主参加方可召开。

- A. 物业管理区域内半数以上
- B. 物业管理区域内全体
- C. 物业管理区域内持有 1/2 以上投票权的
- D. 物业管理区域内持有 2/3 以上投票权的

12. 业主公约是由（ ）承诺的，共同约定，相互制约，共同遵守的有关物业使用、维护、管理及公共利益等方面的行为准则。

- A. 业主和物业管理公司
- B. 业主
- C. 开发商和业主
- D. 物业管理公司

13. 负责对物业管理企业资质进行审批和动态管理的部门是（ ）。

- A. 房地产行政主管部门
- B. 建设单位
- C. 业主委员会
- D. 工商行政管理部门

14. （ ）是住宅工程质量第一责任者。

- A. 施工单位
- B. 建设单位
- C. 物业管理企业
- D. 竣工验收单位

15. 根据《业主大会规程》的规定，业主委员会委员如果无故缺席业主委员会会议连续（ ）次以上，经业主大会会议通过，终止其业主委员会委员资格。

- A. 2
- B. 3
- C. 5
- D. 7

16. 业主委员会是业主大会的（ ）机构。

- A. 决策
- B. 执行
- C. 管理
- D. 领导

17. 按照《物业管理条例》规定，制定、修改业主公约是（ ）的职责。

- A. 业主大会
- B. 业主委员会
- C. 居民委员会
- D. 有关行政管理部门

18. 房屋建筑工程如果在保修范围和保修期限内出现质量缺陷，（ ）应当履行保修义务。

- A. 施工单位
- B. 设计单位
- C. 房地产主管部门
- D. 物业管理企业

19. 物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，具体办法由（ ）制定。

- A. 国务院建设行政主管部门
- B. 建设部
- C. 县级以上地方人民政府
- D. 省、自治区、直辖市

20. 根据《业主大会规程》的规定，确定业主委员会委员候选人产生办法及名单，应该是（ ）的工作。

- A. 业主大会
- B. 业主大会筹备组
- C. 物业管理企业
- D. 居民委员会

21. 业主大会的一项重要职责是（ ）。

- A. 提出选聘、解聘物业管理企业的建议
- B. 选聘、解聘物业管理企业
- C. 组织实施选聘物业管理企业的招标活动
- D. 与物业管理企业签订物业服务合同

22. 根据《物业管理条例》的规定，房地产行政主管部门对日常物业管理活动的监督管理职责不包括（ ）。

- A. 制定物业管理区域划分办法
- B. 对物业管理区域内公共建筑和共用设施使用性质的改变进行审批
- C. 指导业主大会的成立
- D. 对业主委员会委员的人选进行审批

23. 物业管理区域内第一次业主大会会议的筹备组应当在物业所在地的区、县房地产行政主管部门和（ ）指导下成立。

- A. 建设单位
- B. 行业协会
- C. 居委会
- D. 街道办事处

24. 根据 1993 年发布的《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》(建法字第 814 号)规定,住宅小区的()单位对所开发的住宅小区质量负最终责任,不得将工程质量不合格或配套不完善的房屋交付使用。

- A. 规划设计
- B. 开发建设
- C. 施工
- D. 物业管理

25. 建设部 2000 年 6 月 30 日发布并开始施行《房屋建筑工程质量保修办法》中对屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏保修年限为()。

- A. 2 年
- B. 3 年
- C. 4 年
- D. 5 年

26. 企业住所,根据《民法通则》规定,企业法人应以他的主要()所在地为住所。

- A. 办事机关
- B. 办事机构
- C. 物业管理公司
- D. 办事场所

27. 业主大会与物业管理企业的关系是()。

- A. 委托与受托
- B. 领导与被领导
- C. 管理与被管理
- D. 业主与使用人

28. 社区建设一般由()出面组织。

- A. 街道办事处
- B. 物业管理企业
- C. 房地产开发商
- D. 房地产主管部门

29. 物业管理企业划分为三个等级。他是依据建设部建住房()规定的资质等级。

- A. 《城市新建住宅小区管理办法》
- B. 《物业管理企业资质管理办法》
- C. 《北京市住宅物业管理服务标准》
- D. 《物业管理条例》

30. 《物业管理条例》规定,业主不能出席业主大会会议的,可以()出席业主大会会议。

- A. 由他人替代
- B. 由亲属
- C. 由子女
- D. 委托代理人

31. 按照现行法规的规定,物业管理区域内公有住宅出售达到 50% 以上,或者从第一个业主入住之日起满(),可以召开第一次业主大会或业主代表大会。

- A. 1 年
- B. 2 年
- C. 3 年
- D. 不定期限

32. () 是物业管理企业中综合管理部门,主要负责公司内部日常行政事务,如:写文书、组织会议、后勤管理、协调公共关系等工作。

- A. 财务部
- B. 工程部
- C. 办公室
- D. 管理部

33. 建设部 2000 年 6 月 30 日发布并开始施行《房屋建筑工程质量保修办法》中对电气系统、给水排水管道、设备安装、装修工程保修年限为()。

- A. 半年
- B. 1 年
- C. 2 年
- D. 5 年

二、多项选择题

1. 中国物业管理协会的职能有 ()。
 - A. 制定行业收费标准
 - B. 进行行业内部协调, 维护行业内部公平竞争
 - C. 代表和维护企业合法权益
 - D. 组织开展对物业管理企业的资质评定和管理
2. 政府税务主管部门有权依法对物业管理企业进行 ()。
 - A. 价格工作的监督、指导
 - B. 定期、不定期的税务检查与指导
 - C. 企业经营现状的检查
 - D. 处罚违反税务规定的行为
3. 根据《物业管理条例》规定, 业主委员会的职责有 ()。
 - A. 将专项服务委托给专业服务企业
 - B. 处罚物业管理区域内的违章行为
 - C. 召集业主大会会议
 - D. 监督业主公约的实施
4. 房屋质量缺陷是指房屋建筑工程的质量不符合 ()。
 - A. 工程建设强制性标准
 - B. 建设项目合同约定
 - C. 建设单位要求
 - D. 物业管理要求
5. 房地产行政主管部门负责物业管理行业的政策制定和对物业管理活动的指导、监督、管理, 具体工作内容主要体现在 () 等方面。
 - A. 审批物业管理企业的经营资质
 - B. 对物业管理招标投标活动实施监督管理
 - C. 对日常物业管理活动实施监督管理
 - D. 组织物业管理企业参加考评和评比
6. 业主大会会议召开的一般形式是 ()。
 - A. 集体讨论
 - B. 个别探讨
 - C. 书面征求意见
 - D. 口头征求意见
7. 物业管理企业应该接受 () 对其履行物业服务合同情况的监督。
 - A. 专项服务公司
 - B. 业主
 - C. 业主大会
 - D. 业主委员会
8. 业主对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有 ()。
 - A. 个人处置权
 - B. 个人占有权
 - C. 知情权
 - D. 监督权
9. 物业管理企业组建成功后在撰写公司章程中应明确 ()。
 - A. 企业宗旨、性质
 - B. 资本状况
 - C. 业务范围
 - D. 经营方式
10. 第一次业主大会的召开对公有住宅和新建商品住宅出售建筑面积要求是 ()。
 - A. 50% 以上
 - B. 25% 以上
 - C. 30% 以上
 - D. 50% 以上
11. 物业管理相关机构有 ()。
 - A. 房地产行政主管部门
 - B. 工商、税务和物价等行政主管部门
 - C. 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位
 - D. 物业建设单位