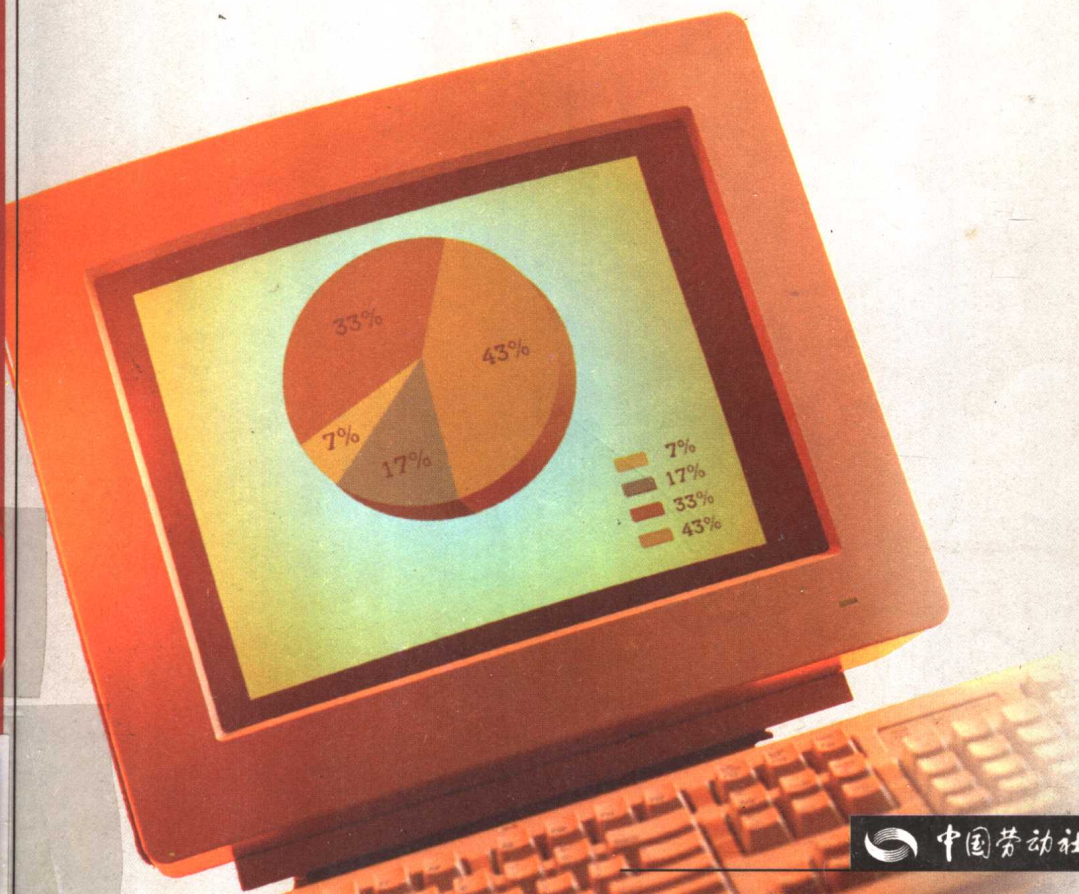


职业技能鉴定指导

物业管理员(师)

WUYE GUANLIYUAN (SHI)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写



中国劳动社会保障出版社

职业技能鉴定指导

物业管理员（师）

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理员(师)/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京:中国劳动社会保障出版社,2002.11

职业技能鉴定指导

ISBN 7-5045-3722-5

I. 物… II. 劳… III. 物业管理-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 092064 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京京安印刷厂印刷 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 8.25 印张 203 千字

2003 年 2 月第 1 版 2003 年 2 月第 1 次印刷

印数: 5000 册

定价: 12.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

前 言

实行职业资格证书制度是国家提高劳动者素质、增强劳动者就业能力的一项重要举措。为在物业管理从业人员中推行职业资格证书制度，劳动和社会保障部颁布了物业管理职业的《国家职业标准》（以下简称《标准》）。以贯彻《标准》、服务培训为目标，劳动和社会保障部教材办公室根据《标准》的要求，组织编写了专用于职业资格培训、社会力量办学培训的物业管理职业《职业资格培训教材》（以下简称《教材》）。

《教材》的出版引起了社会有关方面的广泛关注，特别受到职业培训机构和参加培训人员的重视。为了进一步满足培训单位和参加培训人员的需求，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社依据《标准》和《教材》内容组织有关专家编写了《职业技能鉴定指导——物业管理员（师）》（以下简称《指导》）作为该职业《教材》的配套用书，推荐使用。《指导》遵循“考什么、编什么”的原则编写，通过对《教材》内容的细化和完善，力求达到联系培训与考核，为培训教学提供训练素材，为应试者提供检验标准的目的。依据《教材》的内容，《指导》按照物业管理员、物业管理师分别设置了学习要点、知识试题、技能试题及参考答案等内容，并配有知识和技能考核模拟试卷，以方便应试人员了解鉴定的形式和难度要求。

《职业技能鉴定指导——物业管理员（师）》由冯明明（中国人民大学成人高等教育学院）、史源英（北京宝信房地产评估咨询有限责任公司）、赵新（北京中原物业顾问有限公司）、刘杨（中国人民大学）、郝瑞明（中国人民大学）、徐丹（高力国际物业服务有限公司）、孙琰华（中国人民大学）、戚瑞双（北京轻工职业技术学院）、史小来（北京轻工职业技术学院）、裴雷（高力国际物业服务有限公司）编写，冯明明主编，徐丹副主编。

编写《指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

第一部分 物业管理员

一、学习要点	(1)
二、知识试题	(6)
(一) 判断题	(6)
(二) 单项选择题	(15)
(三) 多项选择题	(28)
三、技能试题	(46)
(一) 情景题	(46)
(二) 案例分析题	(53)
四、模拟试卷	(59)
知识考核模拟试卷 (一)	(59)
知识考核模拟试卷 (二)	(66)
技能考核模拟试卷	(74)
五、参考答案	(78)
(一) 判断题	(78)
(二) 单项选择题	(78)
(三) 多项选择题	(79)
知识考核模拟试卷 (一)	(79)
知识考核模拟试卷 (二)	(80)

第二部分 物业管理师

一、学习要点	(81)
二、知识试题	(83)
(一) 判断题	(83)
(二) 单项选择题	(88)
(三) 多项选择题	(95)
三、技能试题	(106)
(一) 情景题	(106)
(二) 案例分析题	(111)
四、模拟试卷	(113)
知识考核模拟试卷 (一)	(113)

知识考核模拟试卷 (二)	(117)
技能考核模拟试卷	(121)
五、参考答案	(124)
(一) 判断题	(124)
(二) 单项选择题	(124)
(三) 多项选择题	(124)
知识考核模拟试卷 (一)	(125)
知识考核模拟试卷 (二)	(125)

第一部分 物业管理员

一、学习要点

工作内容	学习要点	重要程度
物业	1. 物业的含义	熟知
	2. 物业的性质	掌握
物业管理	1. 物业管理概念	掌握
	2. 物业管理的特性	掌握
	3. 物业管理的基本环节	了解
	4. 物业管理的业务范围	了解
	5. 物业管理的目标	了解
物业经营	1. 物业经营的含义	熟知
	2. 物业经营的内容	掌握
	3. 物业经营的特性	了解
物业管理市场	1. 物业市场的含义	掌握
	2. 物业市场的特性	了解
	3. 物业市场的分类	了解
房地产权属基本知识	1. 房地产权的概念	熟知
	2. 房地产权的分类	了解
	3. 房地产权属关系类型	了解
业主和非业主使用人	1. 业主的权利、义务	掌握
	2. 非业主使用人的权利、义务	掌握
业主大会	1. 业主大会基本内容	了解
	2. 业主大会的有关规定	掌握
业主委员会	1. 业主委员会的产生与组成	了解
	2. 业主委员会机构	了解
	3. 业主委员会的权利、义务	掌握
物业管理企业的设立	1. 物业管理的基本内容	掌握
	2. 物业管理的资质条件及审批	了解
	3. 物业管理的注册登记和章程	了解

续表

工作内容	学习要点	重要程度
物业管理企业组织机构	1. 物业组织机构形式	了解
	2. 物业主要机构的职能及机构选择	掌握
建立健全物业管理企业的管理制度	1. 建立制度的原则和作用	熟知
	2. 物业管理企业几项重要的管理制度	熟知
物业管理企业的权利、义务	1. 物业管理企业的责任与义务	熟知
	2. 物业管理企业的权利	熟知
物业管理费收取的原则和标准	1. 物业管理企业的收费原则	掌握
	2. 物业管理费的收入来源及构成	了解
	3. 物业管理费的核算方法	掌握
	4. 物业管理费的收费标准	熟知
物业管理企业与相关机构的关系	1. 物业管理企业与业主委员会的关系	掌握
	2. 物业管理企业与房地产开发商的关系	掌握
	3. 物业管理企业与政府部门的关系	掌握
物业管理的法律、法规	1. 物业管理法规的基本原则	掌握
	2. 物业管理的法律关系	掌握
	3. 物业管理的法律规范	掌握
	4. 物业管理的法律责任	掌握
接管验收	1. 早期介入的作用	了解
	2. 接管验收与竣工验收的关系	熟知
	3. 接管验收应检索提交的资料	掌握
	4. 新建房屋质量与使用功能的检验	掌握
	5. 接管验收的程序	熟知
房屋修缮管理	1. 房屋修缮的分类	了解
	2. 房屋修缮管理的作用	掌握
	3. 房屋修缮管理的主要内容	掌握
	4. 房屋日常养护的主要内容	掌握
	5. 房屋日常养护的一般程序	掌握
房屋设备管理	1. 房屋设备的构成	掌握
	2. 房屋设备管理的方式、内容	熟知
	3. 房屋设备管理的制度和程序	熟知
	4. 房屋设备管理的具体内容	掌握
	5. 房屋设备常见故障的处理方法	掌握
组织保安人员进行安全、保卫工作	1. 治安管理的內容	熟知
	2. 治安管理的特点	熟知
	3. 治安管理的组织机构	掌握
	4. 保安人员的配备及管理	掌握

续表

工作内容	学习要点	重要程度
组织保安人员进行安全、保卫工作	5. 保安制度	熟知
车辆停放和道路交通管理	1. 车辆道路管理的作用	掌握
	2. 车辆道路管理的内容	熟知
	3. 道路交通管理制度及规定	掌握
正确安置消防器材, 执行消防制度	1. 消防基本知识	掌握
	2. 消防管理工作的重点	熟知
	3. 防火的主要措施	熟知
	4. 灭火的基本方法	熟知
	5. 消防安全智能化系统	掌握
	6. 消防设施的设备与使用	掌握
在遇到紧急情况时应及时采取相应措施	1. 发生各种刑事案件时的处置方法	熟知
	2. 对不执行规定、不听劝阻的人的处置办法	熟知
	3. 发现有人触电时的处置办法	熟知
	4. 因停电或电梯事故而发生电梯轿厢内关人时的处置办法	掌握
	5. 发生火警时的处置办法	熟知
不同类型物业的物业管理 (住宅小区物业管理, 写字楼物业管理和租赁管理, 商业场所物业管理, 工业物业管理, 学校物业管理的内容, 政府机关办公物业管理的内容)	1. 住宅的含义、基本配套设施与类型	熟知
	2. 住宅的功能	了解
	3. 住宅物业管理的意义	了解
	4. 住宅小区的含义与特点	熟知
	5. 住宅小区物业管理的含义与特点	熟知
	6. 住宅小区物业管理的目标、内容	熟知
	7. 优秀住宅小区的基本要求	了解
	8. 住宅小区物业管理收费的项目构成	熟知
	9. 住宅物业管理收费的定价原则和来源	掌握
	10. 高层住宅楼、花园住宅、公寓式住宅的特点与管理的重点	了解
	11. 写字楼的含义和特点	了解
	12. 写字楼的分类	熟知
	13. 写字楼管理的模式	熟知
	14. 写字楼物业管理的基本要求	掌握
	15. 写字楼物业管理收费情况	熟知
	16. 写字楼物业管理与服务的要求	熟知
	17. 我国写字楼物业管理的现状	了解
	18. 写字楼租赁的含义	了解
	19. 写字楼租赁的工作内容	熟知

续表

工作内容	学习要点	重要程度
不同类型物业的物业管理（住宅小区物业管理，写字楼物业管理和租赁管理，商业场所物业管理，工业物业管理，学校物业管理的内容，政府机关办公物业管理的内容）	20. 写字楼租赁合同	了解
	21. 商业场所的含义、产权性质和类型	了解
	22. 商业场所一般性管理的主要内容	熟知
	23. 商业场所租赁管理工作的主要内容	了解
	24. 商业场所的租赁合同和管理公约	了解
	25. 工业物业的类型	熟知
	26. 工业物业的特点	掌握
	27. 工业物业管理的社会功能	了解
	28. 工业物业管理的原则	掌握
	29. 工业物业管理的主要内容	掌握
	30. 学校物业的特点	了解
	31. 学校物业管理的要求、主要内容	掌握
	32. 政府机关办公物业管理的特点与内容（参考案例）	掌握
物业区域的环境管理	1. 物业区域环境管理的内容	熟知
	2. 物业区域环境污染的种类	熟知
	3. 物业区域各种环境污染的防治	掌握
组织管区人员进行绿化、美化	1. 物业区域绿化的意义	熟知
	2. 物业区域绿化管理的内容	熟知
	3. 绿化管理的有关规定	掌握
管区的卫生清洁工作	1. 物业区域环境卫生管理的概念	掌握
	2. 物业区域环境卫生管理的重心	熟知
	3. 物业区域环境卫生管理的原则	掌握
	4. 物业区域环境卫生管理的范围	熟知
	5. 物业区域环境卫生管理的措施	熟知
	6. 环境卫生管理制度	掌握
	7. 环境卫生考核标准	掌握
	8. 日常卫生保洁工作	掌握
	9. 每周、日保洁操作考核标准	了解
物业区域的综合服务及管理	1. 综合服务的含义	熟知
	2. 综合服务的原则	掌握
	3. 综合服务及管理的运作方式	了解
	4. 物业区域的邮电通讯服务	了解
	5. 物业区域特约性服务的原则	熟知
	6. 物业区域兼营性服务的原则	掌握
	7. 特约及兼营性服务的项目	掌握

续表

工作内容	学习要点	重要程度
物业管理法律纠纷及处理方法	1. 物业管理法律纠纷的分类	掌握
	2. 物业管理法律纠纷的处理方法	熟知
	3. 物业管理企业与政府部门的关系	掌握

二、知识试题

(一) 判断题 下列判断题中正确的请打“√”，错误的请打“×”。

1. 物业可以指一个居住小区、一座单体建筑，也可以指一套住宅或办共用房。一处独立运作的停车场、娱乐场地也可称为一项物业。同一物业不可分割为若干物业。 ()
2. 物业的分类主要是依据物业的使用功能，也可按经营性质及产权划分。 ()
3. 物业的分类按经营性质来划分时，可划分为两个类型：收益性物业和非收益性物业。 ()
4. 物业所有权人可以是自然人，可以是法人或其他组织，也可以是中国入，但不可以是外国人。 ()
5. 物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设施、设备和场地。 ()
6. 物业管理是指按照一定的作业组织程序对物业的房屋建筑及其配套的共用设施、设备及场地实施维修与保养，对物业的环境卫生、交通秩序、治安环境、园林绿化进行治理和维护，以及对物业所有人和使用人提供综合性服务。 ()
7. 物业管理属于企业内部生产作业管理，有别于一般意义的企业管理，也不同于我国计划经济体制下的房地产管理。 ()
8. 物业环境管理主要是为保证物业管理区域内有一个良好的社会环境和自然环境而进行的管理与服务。 ()
9. 物业管理服务一般为有偿服务，由物业的住用人自愿接受，但一些公益性的服务或活动一般不能收取费用。 ()
10. 业主装修必须申报，经物业管理公司审核同意后，业主才可装修。 ()
11. 物业中的公共设施和房屋公共部位，是多个产权人共有的财产，其维修养护费用应由共有人按产权份额比例分担。 ()
12. 广义的物业经营不仅包括物业流通环节的营销活动和中介服务活动等，而且还包括物业生产环节的开发建设活动和消费环节中的物业管理服务活动等。广义的物业经营存在于整个物业涉及的行业经济活动之中，是使物业从开发建设到生产竣工，并能够顺利进入市场，实现物业商品价值，通过物业管理服务使物业得以保值甚至升值的重要经济活动。 ()
13. 物业管理市场是指围绕以物业为对象的管理服务而进行的全部交易活动的总和，是物业管理服务交换活动的载体，是权利转移的“场所”，也是物业管理交换关系的总和。 ()
14. 物业管理市场上“流通”和交换的标的不是有形的物体，而是商品性劳务。这种商品性劳务在交易时并没有生产出来，交易的对象严格地说应该是这种劳务在未来一定时间内的享用权。 ()

15. 作为财产的房屋，人们习惯称之为房产，房屋的所有权就叫做房产产权。由于房地具有不可分性，房地产是一个统一的整体，在我国实行城市土地国有化之后，房屋的所有权往往包含了与之关联的土地使用权。 ()

16. 房地产产权的特性之一是绝对性，房地产产权的绝对性是指只有产权人（包括国家、集体和个人）对其所拥有的房屋享有直接的利益和充分、完整的支配权，以及享有房屋所占用的宅基地、院落、院墙占地的使用权。 ()

17. 房地产产权的长期性是由房屋使用寿命决定的。房屋建筑具有投资数量大、建设工期较长、使用时间也较长的特点，所以房屋的产权也就具有了长期性。但长期性并不等于永久性，这是因为房屋所有者对国有土地的占用时间是有限的，从而决定了对建筑在国有土地上面的房屋所有权在时间上的有限性。根据我国的法规，这一时间规定为 50 年。 ()

18. 房屋所有权是指房屋所有人对其房屋享有占有、使用、收益和处分的权利，以及排除他人非法干涉的权利。 ()

19. 房屋占有权是指房屋所有人或其他人对房屋实际控制的权利，它是房屋所有权所衍生出来的 4 个权能之一。它不可以与所有权分离，故非所有权人不可能享有房屋占有权。 ()

20. 业主是指一处物业的所有权人。由于物业是指建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设施、设备和场地（也包括独立场地），所以业主的确切含义是指房屋、设施及设备的所有权人。从社会意义角度讲，业主就是物业的主人。 ()

21. 非业主使用人的权利和义务一般通过业主与非业主使用人的约定来确定。例如，属租赁关系的，非业主使用人的基本权利和义务就要受租赁合同的限制。业主与非业主使用人的权利和义务需在租赁合同中划分清楚。 ()

22. 业主大会不是由全体业主组成的，如果业主人数过多，则可按照比例推选出一定的业主代表组成业主代表大会，非业主使用人可列席业主大会。业主大会是物业的最高决策机构。业主大会可以不需要有半数以上持有投票权的业主出席就能召开。 ()

23. 业主委员会是由业主大会从全体业主中选举产生、经政府批准的代表物业全体业主合法权益的常设社团组织。 ()

24. 业主委员会由业主大会选出的代表组成。代表人数的多少主要取决于物业规模的大小。实践中，代表的数量必须为业主总数的 40% 左右，选举出的代表要具有代表性。 ()

25. 业主委员会代表着该物业的全体业主，其权利基础是对物业的所有权。因此，业主委员会最基本的权利是对与该物业有关的一切重大事项拥有决定权。 ()

26. 业主委员会有权采用招标或其他方式，选聘、续聘或解聘物业管理企业，与物业管理企业签订、变更或者解除物业管理委托合同。 ()

27. 业主委员会例会为常规性定期会议，每隔一定时间必须召开一次，一般为 3~6 个月至少举行一次。有 1/3 以上的委员提议或主任、副主任认为有必要时，可召开特别会议。 ()

28. 业主委员会会议的召开应由召集人提前半个月将会议通知及有关材料送达每位委员。委员因故不能参加，不能以一次性书面委托书由房地产开发企业代表业主行使这一权利。 ()

29. 《业主委员会章程》是由业主管理委员会负责制定的, 反映管理委员会宗旨、规范管理委员会行为、保障管理委员会达到其管理目标的原则性文件。 ()

30. 《业主公约》是指由全体业主承诺的并对全体业主有约束力的有关业主在物业使用、维护及管理等方面权利义务的行为守则。 ()

31. 物业管理企业是指按合法程序成立, 具备独立的企业法人资格及相应的资质条件, 根据合同接受业主或业主委员会的委托, 依照有关法律、法规的规定, 对物业实行专业化管理, 并收取相应报酬的经济实体。 ()

32. 设立物业管理企业要有管理物业所需的机构和各类人员, 且具备一定数量的具有专业知识的从业人员, 其中专职人员不得少于 22 人。 ()

33. 一般地说, 物业管理企业所接受的委托业务的“社会化”程度越高, 业务的种类越多, 就更应加强管理的职能, 提高市场的适应能力与决策能力, 而不宜采用“直线制”形式。当企业面临的业务非常复杂且非常规惯例时, 可以采用“矩阵制”。 ()

34. 为全面提高物业管理人员的素质, 规范物业管理行为, 建设部 1996 年 9 月 5 日颁发了《关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知》。该通知规定, 从 1999 年 1 月 1 日起对物业管理的高、中级管理人员, 即企业经理、部门经理和管理员全部实行持证上岗。通知还对岗位培训、持证上岗制定了具体实施办法。 ()

35. 物业管理企业接受业主(使用人)的委托, 管理物业, 至少每一年应向全体业主公布两次管理费用收支账目。 ()

36. 物业管理是为物业使用者服务的, 不同的使用者需要不同的服务, 因此, 收取费用自然也不同。此外, 对国内使用者和国外使用者收费标准也不一样。国外使用者多数出于商业目的来华, 对物业环境有较高要求, 物业管理费也应高一些。 ()

37. 物业管理企业作为直接从事地上建筑物、基础设施及周围环境管理的专门机构, 不属于第三产业中的服务行业, 其性质为具有独立企业法人地位的经济实体, 而不是事业单位性质。 ()

38. 物业管理企业应当按照有关规定申请企业资质等级评定, 未经主管部门进行资质评定并取得资质证书的, 不得从事物业管理业务。而新设立的物业管理企业应按照规定到当地县级以上人民政府物业管理行政主管部门申请领取《临时资质证书》。物业管理企业在领取《临时资质证书》后, 方可从事物业管理业务。 ()

39. 物业管理企业的组织机构形式中的职能制是在直线制组织机构形式基础上为各级领导者相应地设置职能机构或专职人员。他们既能在各自的职能范围内直接指挥下属单位, 又能协助领导工作。 ()

40. 事业部制又称分权组织, 或称部门化结构。这是按照“集中决策, 分散经营”的原则, 在总公司下设事业部。各事业部则在总公司制定的政策、目标、计划的指导和控制下, 根据物业经营管理的需要设置组织机构。 ()

41. 对于“管理型”的中小型物业管理企业, 在业务与管理不太复杂的情况下, 宜采用“直线制”组织形式; 而对于“实体型”的大中型物业管理企业, 则宜采用“直线职能制”或“事业部制”的组织形式。对于业务范围涉及多个国家或地区的跨国型物业管理企业, 其组织形式一般可采取“矩阵型”或“多维型”。 ()

42. 物业管理人员的服务态度直接关系到政府和行业的形象, 因此, 物业管理企业应引

导和教育员工坚持以“主动热情，周到优质”的服务态度实行文明管理。对业主服务应随叫随到，及时为业主排忧解难；对客户无理言行，应尽量容忍，耐心说服，不以恶相待，不允许与客户发生打骂行为，做到文明用语，礼貌待人，给业主以亲切感。（ ）

43. 根据物业管理从业人员的工作范围，员工培训内容划分为3个层次。对于基层人员的培训内容主要着重在操作上，应学习有关物业管理法律法规，房屋结构营造和保养维修基本知识以及员工工作范围内的专业知识，如治安保卫、清洁卫生、绿化园艺、服务技能、水电维修和机电设备维修养护等技能。（ ）

44. 交叉培训一般是为了帮助员工增长本职工作以外的知识和对员工提升做准备工作，或为了吸取其他方面的经验而进行的一种培训。它可以在企业内部各部门之间进行，安排员工到其他部门工作，一边工作一边学习，从而了解其他部门的工作内容，收集信息。对于普通员工来说，这类培训可以帮助他丰富对各职能部门的认识，大量地积累各方面的知识，使员工成为多能人才，成为人力资源的后备力量。（ ）

45. 物业管理企业和业主委员会都是物业管理机构，它们共同管理一定范围内的物业。但是，业主委员会管理的是其所代表的业主们的物业，而物业管理企业是受委托管理业主们的物业，由此形成了它们之间的特定关系。（ ）

46. 物业管理企业与业主委员会之间只是服务提供者和享受服务者的关系，受委托人和委托人之间的关系，在地位上是平等的，没有隶属关系，既不存在领导和被领导的关系，也不存在管理和被管理的关系。业主委员会有权利决定聘用或解聘某个物业管理企业，而物业管理企业也有受聘和拒聘的权利。（ ）

47. 房地产开发企业以原始业主的身份在物业建成以后，负责第一次选聘物业管理企业。由此，房地产开发企业与物业管理企业之间构成一种长期的合同关系。即使当业主委员会成立后，选聘物业管理企业的工作也要由房地产开发企业和业主委员会负责。（ ）

48. 街道办事处、居民委员会是政府的基层组织，在其管辖的范围内，通过对物业管理企业的社区服务与社区活动的监督和指导，行使各种管理职能。街道办事处、居民委员会与物业管理企业之间是相互配合、相互支持、相互促进的关系。（ ）

49. 物业管理的性质比较明确，主要是“服务性”的，寓管理、经营于服务之中，其经营方针是“保本微利，服务社会”，不能以牟取高额利润为目的。在收取微薄的管理经费中，同时要注意精打细算，取之于民，用之于民。运用资金时，要坚持“专款专用”的原则，这样一是能规范物业管理资金的运作，二是能确保业主的根本利益不受损害，对业主、对企业、对国家均有利。（ ）

50. 物业的开发和设计只是开发单位与设计院的工作。（ ）

51. 工程项目竣工之后，施工单位需向开发单位办理交付手续。在办理交付手续时，需经开发单位或专门组织的验收委员会对竣工项目进行查验，在认为工程合格后，方可办理工程接收手续，把产品移交给开发单位，这一交接过程称为接管验收。（ ）

52. 按现行政策规定，对新建、扩建、改建的物业，物业管理企业应参与政府行政管理部门所组织的竣工综合验收。（ ）

53. 政府行政主管部门要参与物业接管验收。（ ）

54. 在接管验收中，对新建房屋的电气线路进行检验时，发现一回路导线间和地绝缘电阻值为0.8 MΩ/kV，则可认为该电气线路检验不合格。（ ）

55. 采暖工程的接管验收时间必须在采暖期以前两个月进行。 ()
56. 房屋修缮不仅包括对损坏房屋的修理,也包括对非损坏房屋的维护。 ()
57. 中修后的房屋 70%以上必须符合基本完好或完好标准的要求。 ()
58. 按照国家现行规定,修缮工程费用由直接工程费、间接费、其他费用和税金 4 个部分构成。 ()
59. 墙台面及吊顶工程是房屋装修工程的主要部分。 ()
60. 防水层的养护是屋面工程养护的中心内容。 ()
61. 热媒参数低于 150℃的供暖系统称为低温热水供暖系统。 ()
62. 空调系统的工作区通常是指距地面 2 m,离墙 0.5 m 以内的空间。 ()
63. 分散式空调系统就是通常所说的窗式、柜式空调器。 ()
64. 按照建(构)筑物防雷等级划分的标准,凡贮存大量易燃物品的房屋(构筑物),或具有重要政治意义的民用建筑物均应属于一类建(构)筑物。 ()
65. 速度在 1.5 m/s 以上的电梯为高速梯。 ()
66. 在事故处理未完或重大设备启动或停机时,不得进行交接班。 ()
67. 对已发生冰冻的上水管道,可以采用将其浸入热水中的方法,让其解冻。 ()
68. 水箱有细微裂痕时,可将水箱里的水放掉,然后用胶布粘住,再在胶布外面涂一层环氧树脂,就可以放水使用了。 ()
69. 采暖系统停运后,应将系统中(包括锅炉在内)的水全部放掉,再用净水冲洗系统和清洗除污器,最后用自来水充满系统,其满水状况要保持到来年系统再次运行的时候。 ()
70. 对锅炉进行湿式保养时,为了使锅炉内壁能形成碱性保护膜,应向炉内投入一定量的纯碱或火碱。 ()
71. 物业的治安管理工作就是提供保安服务,即保障业主和非业主使用人的人身安全和财产安全。 ()
72. 根据我国治安管理条例的规定,社会治安工作应由公安机关统一管理,因此,物业管理企业应当依靠当地公安部门做好所辖区域的治安工作。 ()
73. 治安工作的重点:一是物业区域的安全保卫;二是维持正常的生活和工作秩序。 ()
74. 智能化建筑的智能化功能能否充分发挥,既取决于规划、建造的合理性,又取决于建筑物的施工质量。 ()
75. 业主及非业主使用人应遵守的规定和公约是指为保证物业区域内的环境,针对辖区内和辖区的所有人员制定的各项规定或公约。 ()
76. 消防的基本原理是防止燃烧的 3 个基本条件同时存在,或者避免这 3 个基本条件的相互作用。 ()
77. 消防安全智能化系统是智能化物业设施的一个重要部分,该系统适用于探测初期火灾并实施灭火。 ()
78. 物业管理企业应根据所管物业的环境和条件,制定完善的消防制度和防火规定,以约束和规范管理人员的日常行为,避免火灾事故的发生。 ()
79. 物业内部的电梯运行管制应能在确认火灾后,通过自动或手动控制,依次迫降于底

- 层后停止使用。 ()
80. 消防管理中的首要任务就是向全体物业管理人员做好消防宣传教育。 ()
81. 物业管理企业应定期对专职消防队员进行消防训练,并模仿火灾事故现场进行灭火、抢救伤员及财产的训练。 ()
82. 在火灾发生初期,采取有效措施疏散被困人员和组织被困人员进行自防自救,是火灾现场的一项重要工作。 ()
83. 身临火灾现场,首先要沉着冷静,保持头脑清醒,要迅速携带贵重物品或重要文件,及时、果断地采取有效措施,以达到逃生自救的目的。 ()
84. 物业区域的环境管理是整个社会管理的一个重要组成部分,因此应纳入社会化统一管理。 ()
85. 物业环境污染是指人们在生产和生活过程中,使有害物质进入生态系统的数量超过了生态系统本身的自净能力,造成环境质量下降或环境状况恶化,从而使生态环境及人们正常的生活条件遭到破坏。 ()
86. 在各种污染源排出的污染物质中,来自于工业生产和建设过程中的约占70%,因此各类物业都应将环境污染防治的重点放在工业生产和建设中污染物排放的防治上。 ()
87. 人类的各项活动中,向大气中排放适量的各种有毒、有害气体和烟尘等污染物,不会造成环境污染。 ()
88. 固体废弃物通常是指伴随着人们的生产活动而产生的,在一定时间、一定地点不被人们需要而丢弃的固态、半固态和泥态的物质。 ()
89. 生活垃圾袋装化有利于提高物业区域的文明程度和环境质量。物业管理企业应向业主和非业主使用人宣传生活垃圾分类袋装化的好处,要求业主和非业主使用人将垃圾装入相应的垃圾塑料袋内,丢入指定的容器或者指定的垃圾收集点,不得随意乱倒。 ()
90. 噪声一般是指那些人们不需要的、令人不愉快的或对人类生活、工作或健康有妨碍的声音。所谓噪声污染是指人类活动所发出的异常、超大声音,以致妨碍人们正常的工作、学习、生活和其他正常活动的现象。 ()
91. 绿化过程实质上是一个有生命的植物生长、繁衍的过程,在这一循环往复的过程中,虽然能够起到为人类改善环境的作用,但它还是一个自然的过程。 ()
92. 因为城市生态系统就是人类生存的系统,这个系统一旦处于失衡或遭到破坏就会危及到人类自身的生存。 ()
93. 生活垃圾分类袋装化有利于提高物业区域的文明程度和环境质量。物业管理企业应该要求业主和非业主使用人将垃圾装入相应的专用垃圾塑料袋内,丢入指定的容器或者指定的生活垃圾收集点。 ()
94. 具备屋顶、墙体、门和窗的建筑物就是住宅。 ()
95. 住宅不仅指供人居住的房屋,还应包括附属于房屋的设备、设施和场地。 ()
96. 依靠城市自来水塔的自然压力给水,称为简单给水方式。高层楼房多采用这种方式给水。 ()
97. 利用高压水泵和蓄水箱调蓄供水,称为高压给水方式。 ()
98. 生活中的污水要及时排走,排水管道必须处于通畅状态,否则会影响房屋的使用功能。 ()