

物业管理员测试题（含答案）

一、单选题（共 60 题，每题 1 分，共 60 分）

1、个性心理特征不包括（ ）。

- A、性格
- B、意志力
- C、人的气质
- D、能力

正确答案：B

2、物业管理活动的实质是（ ）。

- A、业主和物业服务企业就物业管理服务为标的进行的一项交易
- B、房地产权属已经由独立的产权主体向共有的产权主体转化
- C、业主和开发商就物业管理服务为标的所进行的一项活动
- D、物业服务企业接受业主和使用人的特别委托

正确答案：A

3、不属于物业项目前期筹备工作的是（ ）。

- A、成品保护
- B、物资筹备
- C、客户档案建立
- D、资金筹备

正确答案：D

4、（ ）是建筑区划内建筑物及其附属设施的管理机构。

- A、居委会
- B、业主大会
- C、业主委员会
- D、管理规约

正确答案：B

5、（ ）是建设单位向业主发出的办理入住手续的书面通知。

- A、《物业验收须知》
- B、《业主入住房屋验收表》
- C、《住宅质量保证书》
- D、《入住通知书》

正确答案：D

6、物业服务人包括（ ）和其他管理人。

- A、业主大会

- B、物业服务企业
- C、物业管理企业
- D、业主

正确答案：B

7、住宅小区物业管理公司生存与发展的关键性问题是()

- A、减少漏交管理费的现象
- B、协调好业主之间的关系
- C、使住宅小区居民满意
- D、创造最大的经济效益

正确答案：C

8、在物业服务过程中,业主对服务的评价多带有感性成分,往往不会在全面理性的斟酌后再谈感受,这体现了居住心理效应中的()

- A、移情效应
- B、首因效应
- C、晕轮效应
- D、近因效应

正确答案：C

9、招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的(),向物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。

- A、15 日前
- B、20 日前
- C、10 日前
- D、5 日前

正确答案：C

10、业主违反关于物业的使用、维护和管理的约定,妨碍物业正常使用的,其他业主和物业服务企业可依据临时管理规约向()提起诉讼。

- A、人民检察院
- B、居民委员会
- C、人民法院
- D、业主委员会

正确答案：C

11、掌握知识和技能的具体途径与方法是()。

- A、知识和技能
- B、素质

C、社会实践

D、教育

正确答案：D

12、负责《业主(住户)手册》编撰的单位是()。

A、建设单位

B、建设单位会同物业管理单位

C、建设单位会同施工单位

D、物业管理单位

正确答案：D

13、建设部对住宅小区物业管理服务质量的具体要求有()。

A、新建小区公共绿地人均3平方米以上

B、房屋完好率达98%以上

C、房屋零修及时率达100%

D、居民满意率达90%以上

正确答案：B

14、赫茨伯格将满足马斯洛的五个层次需要的因素中,满足下列因素为激励因素的是()。

A、社交需求、尊重的需求和自我实现需求

B、尊重的需求和自我实现需求

C、生理需求、安全需求和社交需求

D、生理需求和安全需求

正确答案：C

15、客户满意是指客户感觉状态的水平,它来源于一项服务的绩效或产出与客户的期望所进行的比较,如绩效不及期望会造成()。

A、客户不满意

B、客户十分满意、高兴或喜悦

C、客户满意

D、客户很不满意

正确答案：A

16、按房屋完损等级评定标准,设备部分中有二项完损程度符合基本完好的标准,其余符合完好标准的房屋是()。

A、一般完好房

B、完好房

C、一般损坏房

D、基本完好房

正确答案：B

17、()是物业管理服务活动过程中突然发生的,可能对服务对象、物业服务企业和公众产生危害,需要立即处理的事件。

A、物业管理风险

B、紧急避险

C、风险

D、物业管理紧急事件

正确答案：D

18、新建物业的建设单位应当在物业交付使用()日前,与选聘的物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。

A、30

B、10

C、15

D、20

正确答案：C

19、绿化的日常管理养护不包括()。

A、花坛植物更换

B、水分管理

C、施肥

D、造型与修剪

正确答案：A

20、管理规约对物业管理区域内的()不具有法律效力。

A、全体业主

B、建设单位

C、物业继受人(新业主)

D、物业使用人

正确答案：B

21、对物业管理区域内出入及停放的车辆,宜采用的管理方式是()。

A、ETC管理

B、停车登记管理

C、出入卡证管理

D、身份证管理

正确答案：C

22、当住用人因特殊原因希望花钱买方便时,物业管理企业应创造条件满足其要求,提供()

- A、公众代办性服务
- B、特约性服务
- C、公共性服务
- D、一般性服务

正确答案: B

23、()是指完好房屋与基本完好房屋建筑面积之和占房屋总建筑面积的百分比。

- A、危房率
- B、房屋完好率
- C、设备设施完好率
- D、房屋基本完好率

正确答案: B

24、保安员知识培训主要内容不包括()。

- A、仪容仪表
- B、物业管理基础知识
- C、供水供电基本知识
- D、停车场管理

正确答案: C

25、在消防装备的维护管理中,对配置在各项目的消防器材要实行定期统计制度,()应作一次全面统计工作,以保证项目配备的消防器材完整、齐全。

- A、每年
- B、每季
- C、每半年
- D、每月

正确答案: D

26、用户验收房屋后自行添置、改动的设施、设备,由()承担维修责任。

- A、用户
- B、业主委员会
- C、物业服务企业
- D、房地产开发企业

正确答案: A

27、物业服务费用包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用, 盈余或者亏损由()享有或者承担的物业服务计费方式。

- A、业主大会
- B、业主委员会
- C、业主
- D、物业服务企业

正确答案: D

28、()是最容易被管理者控制的因素、住宅小区构成中最重要的因素。

- A、社会环境
- B、地理环境
- C、自然环境
- D、人为环境

正确答案: D

29、对物业服务费的测算编制应考虑的因素叙述不正确的是()。

- A、物业服务费的测算编制应根据物业服务的项目、内容和要求, 科学测算确定物业服务成本
- B、物业服务企业为该项目管理投入的固定资产折旧和物业管理项目机构用物业服务费购置的固定资产折旧, 这两部分均不应纳入到物业服务费的测算中
- C、物业管理属微利性服务行业, 物业服务费的测算和物业管理的运作应收支平衡、略有结余
- D、物业服务费测算编制应当区分不同物业的性质和特点, 并考虑其实行的是政府指导价还是市场调节价

正确答案: B

30、对装修竣工验收合格的房屋, 根据业主意见开具放行条允许装修单位搬出施工工具和剩余材料, 结清费用, 退还押金, 发放()。

- A、《装修验收表》
- B、《装修登记表》
- C、《乔迁须知》
- D、《装修竣工验收合格通知书》

正确答案: D

31、非常注重服务感受, 关注服务细节, 对服务的瑕疵容忍度也会较低, 这类客户属于()客户。

- A、费用型

- B、服务型
- C、意见型
- D、感性型

正确答案：B

32、物业清洁卫生服务的工作内容不包括()。

- A、建筑物内公共区域清洁
- B、园林杂叶清理
- C、外墙清洗
- D、管道疏通

正确答案：B

33、在物业管理的特征中, ()是物业管理最主要的特点。

- A、专业化
- B、市场化
- C、规范化
- D、社会化

正确答案：B

34、写字楼商务中心服务保障的前提条件是()

- A、设备的正常使用和保养
- B、资金的良性循环
- C、物业的保值增值
- D、物业的出租率

正确答案：A

35、新建物业的建设单位应在现场查验前()日,向物业服务企业移交规定的物业资料。

- A、15
- B、20
- C、30
- D、10

正确答案：B

36、()是指因未来的不确定性所带来的可能损失,是收益或结果偏离期望值或平均值的可能性。

- A、风险
- B、管理风险
- C、物业管理风险

D、早期介入风险

正确答案：A

37、业主大会议事规则是业主大会组织、运作的规程《民法典》规定需要由()制定和修改。

A、房地产开发建设单位

B、物业服务企业

C、业主大会

D、房地产主管部门

正确答案：C

38、在物业管理中,物业管理服务费交纳的第一责任人是()。

A、物业承租人

B、业主

C、物业使用人

D、建设单位

正确答案：B

39、()是对在用的设备,按技术规范的要求,正确选用润滑材料,并按规定的润滑时间、部位、数量进行润滑。

A、设备润滑管理

B、设备更新

C、设备防损

D、设备保养

正确答案：A

40、物业服务企业在员工入职时应明确告知,员工辞职应提前()日以书面形式通知企业。

A、15

B、30

C、5

D、45

正确答案：B

41、实行物业承接查验制度,可督促()重视物业共用部位、共用设施设备的建设。

A、建设单位

B、业主

C、物业管理者

D、物业服务企业

正确答案：A

42、供应商选择的基本准则是质量、成本、交付与服务并重的原则,其中, ()因素是最重要的。

A、交付

B、成本

C、服务

D、质量

正确答案：D

43、人为了获得物质或社会报酬或避免惩罚而完成某种行为是指()。

A、诱惑

B、需要

C、外在动机

D、内在动机

正确答案：A

44、个性形成的基础是()。

A、先天遗传和培养

B、后天环境

C、先天遗传

D、后天培养

正确答案：C

45、下列对于民事法律关系,表述不正确的是()

A、主要根据当事人的意志发生

B、以权利义务为内容

C、均以法律明文规定而发生

D、保障措施具有补偿性

正确答案：C

46、从物业服务合同的内容来看,物业服务企业与业主约定的物业管理事项具有的特性是(),不仅包括对物业共用部位和共用设施设备进行维修、养护,而且包括对物业服务区域内绿化、清洁、交通、车辆等秩序的维护。

A、长期性

B、公共性

C、综合性

D、即时性

正确答案：C

47、为规范物业服务企业财政管理行为,有利于企业公平竞争,加强财务管理和经济核算,财政部 1998 年颁布了()。

- A、《物业服务企业财务管理规定》
- B、《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》
- C、《物业服务企业资质管理试行办法》
- D、《住宅室内装修管理办法》

正确答案：A

48、按照消防设施设备检查工作要求,消防水泵、风机应()试运行一次,确保随时可远程启动。

- A、每 15 天
- B、每日
- C、每周
- D、每月

正确答案：A

49、在订立前期物业服务合同时,()居于主导方面。

- A、监理单位
- B、物业建设单位
- C、施工单位
- D、物业服务企业

正确答案：B

50、一般情况下,装修期不超过()。

- A、1 年
- B、1 个月
- C、半年
- D、3 个月

正确答案：D

51、物业服务合同属于()的范畴。

- A、民事合同
- B、物业管理合同
- C、物业管理服务合同
- D、前期物业服务合同

正确答案：A

52、业主对建筑物区划内的共有部分的(),即业主对专有部分以外的共

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/117116052155006034>