

# 2024年“物业管理及公共服务”等知识考试题库

## 第一部分 单选题(150题)

1、酒店前台服务人员如遇到客人提出的不属于自己职责范围内的事应该( )

A: 为了坚守岗位, 建议客人自己去找有关部门解决

B: 向客户表示歉意

C: 为了提高效率, 直接联系相关责任人来解决

D: 向领导报告解决

**【答案】: D**

2、物业服务企业在管理区域内对业主的停车管理, 以下哪项是正确的?

A: 随意安排业主的停车位

B: 根据业主的需求和停车场的实际情况进行停车管理

C: 强制要求业主接受其指定的停车位

D: 无需关注业主的停车问题

**【答案】: B**

3、物业服务企业在管理区域内, 对于公共区域的设施设备维修, 以下哪项描述是正确的?

A: 物业服务企业可随意决定设施设备的维修时间和方式

B: 物业服务企业无需对设施设备的维修进行记录和反馈

C: 物业服务企业应按照相关规定和业主需求, 及时对设施设备进行维修和保养

D: 物业服务企业可自行选择是否对设施设备进行维修

**【答案】: C**

4、编制房屋附属设施设备维修预算可以有多种方法，在具体编制时（ ）。

- A: 只能采用一种方法
- B: 几种方法可以相互结合使用
- C: 最多可以同时采用两种方法
- D: 经研究决定采用何种方法

**【答案】**： B

5、物业服务企业在管理区域内发现消防设备损坏，应该如何处理？

- A: 等待业主报修
- B: 立即修复
- C: 报告给消防部门
- D: 通知业主自行处理

**【答案】**： B

6、依据《建设工程质量管理条例》的规定，供暖系统的最低保修期限为（ ）个采暖期。

- A: 1
- B: 2
- C: 3
- D: 4

**【答案】**： B

7、物业服务企业在管理区域内发现车辆乱停乱放，应该如何处理？

- A: 罚款处理
- B: 立即拖车
- C: 提醒并引导车主正确停车
- D: 报告给交警部门处理

**【答案】**： C

8、物业服务费的收费标准通常由谁确定？

- A: 物业服务企业
- B: 业主委员会
- C: 政府部门
- D: 开发商

【答案】： B

9、综合经营项目的组织与管理中，无论采取哪种经营方式，物业管理企业都要加强对服务质量的( )。

- A: 考评
- B: 分析
- C: 措施
- D: 必要性

【答案】： A

10、在绩效考核的标准不是很清楚的情况下，当员工都 表现得很差时，表现普通者就容易被评为优秀，而当员工都 表现出色时，表现普通者就容易评为很差，这种偏差被称为( )。

- A: 晕轮效应
- B: 对比错误
- C: 偏见效应
- D: 居中趋势

【答案】： B

11、《物业管理条例》规定，物业服务企业挪用专项维 修资金的，县级以上地方人民政府房地产行政主管部门可以对该企业处以挪用数额( )倍以下的罚款。

- A: 1
- B: 2
- C: 5
- D: 10

【答案】： B

12、下列物业服务企业的市场营销策略工作流程图正确的是(

)。

A: 建立营销机构 → 调查分析市场 → 明确市场定位 → 确定经营战略 → 设计营销策略 → 制定和实施营销方案

B: 建立营销机构 → 明确市场定位 → 调查分析市场 → 确定经营战略 → 设计营销策略 → 制定和实施营销方案

C: 建立营销机构 → 明确市场定位 → 调查分析市场 → 设计营销策略 → 确定经营战略 → 制定和实施营销方案

D: 建立营销机构 → 调查分析市场 → 明确市场定位 → 设计营销策略 → 确定经营战略 → 制定和实施营销方案

**【答案】**：A

13、物业服务企业在管理区域内，对于业主的紧急求助，以下哪项做法是不正确的？

A: 立即响应并采取措施

B: 告知业主等待专业人员处理

C: 拖延处理，等待其他业主也反映同样问题

D: 记录业主的求助信息，并跟踪处理结果

**【答案】**：C

14、房屋维修预算编制准备工作不包括( )。

A: 调集专业预算人员组成预算编制小组

B: 调查了解各种物业信息

C: 收集、准备相关的工程预算定额

D: 对施工现场进行勘察并确定施工方式

**【答案】**：B

15、物业服务企业在管理区域内，对于消防设施的检查频率，以下哪项是推荐的？

A: 每季度

B: 每月

C: 每周

D: 每天

**【答案】** : A

16、采用( )的物业租赁管理模式,物业服务企业的收入与物业经营获利的多少没有关系。

- A: 包租转租模式
- B: 出租代理模式
- C: 委托管理模式
- D: 以上三种

【答案】: C

17、( )有时称作超额租约,是出租零售商业物业最常用的一种租约形式。

- A: 纯租约
- B: 净租约
- C: 毛租约
- D: 百分比租约

【答案】: D

18、物业管理法律关系中权利的享有者和义务的承担者为物业管理法律关系的( )。

- A: 主体
- B: 客体
- C: 内容
- D: 要素

【答案】: A

19、适用于供暖期超过 240 天的不供暖房间和温度在 70℃以上的场所,这种喷水灭火设备是( )自动喷水灭火设备。

- A: 湿式
- B: 干式
- C: 干湿式
- D: 预作用

【答案】: B

20、物业服务企业在管理区域内，对于业主的投诉处理时间，以下哪项描述是正确的？

- A: 物业服务企业应立即处理所有投诉，并在 24 小时内回复业主
- B: 物业服务企业可根据自身情况，随意决定投诉处理时间
- C: 物业服务企业应尽快处理投诉，并在合理时间内回复业主
- D: 物业服务企业无需对业主的投诉进行回复

**【答案】：C**

21、对房屋日常的管理维修中出现的钢木门窗的整修，在房屋修缮预算应列在( )工程中。

- A: 日常维修
- B: 零星维修
- C: 中修
- D: 普通检修

**【答案】：B**

22、物业服务企业在管理区域内，对于业主的财物损失，以下哪项是物业服务企业的责任？

- A: 赔偿业主的全部损失
- B: 无需对业主的财物损失承担责任
- C: 根据物业服务合同的约定承担相应的责任
- D: 物业服务企业应主动为业主购买保险

**【答案】：C**



23、下列哪项是物业服务企业日常巡视工作的重要内容？

- A: 检查业主家庭卫生
- B: 监督业主装修进度
- C: 检查公共区域的安全和卫生
- D: 评估业主的满意度

【答案】： C

24、物业服务企业在管理区域内发现违规行为，应该如何处理？

- A: 自行处罚
- B: 立即报警
- C: 口头警告并制止
- D: 无需处理

【答案】： C

25、下列不是合同生效条件的是( )。

- A: 行为能力
- B: 意思真实
- C: 双方情愿
- D: 标的可能

【答案】： C

26、在各类物业中，( )的物业管理时段性最强，物业管理企业要划分不同的时间段，合理安排设备设施的维修养护、日常保洁及安全保卫工作。

- A: 医院
- B: 写字楼
- C: 学校
- D: 工业区

【答案】： C

27、物业服务企业在管理区域内，对于业主的公共收益分配，以下哪项描述是正确的？

- A: 物业服务企业有权自行决定公共收益的分配
- B: 公共收益应全部用于物业服务企业的运营费用
- C: 公共收益的分配应经过业主大会的决定，并公示给业主
- D: 物业服务企业无需向业主公示公共收益的收支情况

【答案】： C

28、物业服务企业在管理区域内，对于业主的装修监管，以下哪项是不正确的？

- A: 物业服务企业应制定装修管理规定，并告知业主
- B: 物业服务企业应对装修过程进行监管，确保符合规定
- C: 物业服务企业有权禁止业主进行任何装修活动
- D: 物业服务企业应对装修过程中出现的问题进行协调和处理

【答案】： C

29、可以计入物业服务企业递延资产的费用是( )。

- A: 共用部位维修费
- B: 办公费用
- C: 企业对管理用房的装饰装修费用
- D: 员工工资

【答案】： C

30、物业服务企业在管理区域内，对于业主的个性化服务需求，以下哪项描述是不正确的？

- A: 物业服务企业应尽量满足业主的个性化服务需求
- B: 物业服务企业无需考虑业主的个性化服务需求是否合法合规
- C: 物业服务企业应在符合相关规定的前提下，尽量满足业主的个性化服务需求

D:物业服务企业应向业主说明个性化服务需求的可行性和限制

【答案】：B

31、如果物业管理区域内尚未成立业主大会，负责拟订管理规约草案的应是（

)。

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

**【答案】：C**

32、物业服务企业在管理区域内发现业主私自改变房屋结构，应该如何处理？

- A: 立即拆除
- B: 要求业主恢复原状
- C: 罚款处理
- D: 无需处理

**【答案】：B**

33、下列经营活动中，不属于房地产中介服务活动的是房地产( )。

- A: 价格评估
- B: 咨询
- C: 开发
- D: 经纪

**【答案】：C**

34、( )是检验经营服务项目运作状况的主要方法，有助于修改完善原有方案，为下一阶段的工作提供依据。

- A: 考核
- B: 检查
- C: 考查
- D: 考评

**【答案】：D**

35、物业服务企业在管理区域内，对于公共区域的安保工作，以下哪项是正确的？

- A: 无需设置安保人员
- B: 仅在业主要求时才进行安保巡逻
- C: 根据实际情况设置安保人员和巡逻频率
- D: 允许任何人员进入管理区域

**【答案】： C**

36、根据《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，招标人采取邀请招标方式的，应当向( )个以上物业服务企业发出投标邀请书。

- A: 2
- B: 3
- C: 5
- D: 10

**【答案】： B**

37、关于划线管理，下列说法错误的是( )。

- A: 城市紫线是指城市环境保护范围的界线。
- B: 城市绿线是指城市各类绿地范围的控制线。
- C: 城市蓝线——是指规划确定的江、湖、库、渠和湿地等城市地表水保护和控制的地域界线。
- D: 城市黄线是指城市基础设施用地的控制界线。

**【答案】： A**

38、物业服务企业在管理区域内，对于业主的维修请求，以下哪项做法是不正确的？

- A: 及时回应业主的维修请求
- B: 对维修请求进行评估，尽快给出维修方案
- C: 拖延维修工作，直至业主多次催促
- D: 确保维修工作的质量和进度

**【答案】： C**

39、物业服务企业在接到业主报修请求后，应该如何处理？

- A: 忽略不管
- B: 尽快派人处理
- C: 要求业主自行维修
- D: 收取额外费用后处理

【答案】： B

40、根据《城市建筑垃圾管理规定》，处置建筑垃圾的单位在运输建筑垃圾时，应当随车携带( )，按照城市人民政府有关部门规定的运输路线、时间运行。

- A: 建筑垃圾来源证明
- B: 建筑垃圾处置核准文件
- C: 建筑垃圾运输通行证
- D: 建筑垃圾消纳单

【答案】： B

41、资产负债表是指反映企业在某一特定日期的( )的会计报表。

- A: 财务状况
- B: 经营成果
- C: 现金流量
- D: 营运资本

【答案】： A

42、物业管理企业编制房屋附属设备设施维修预算的原则不包括( )。

- A: 厉行节约原则
- B: 据实合理原则
- C: 市场机制原则
- D: 统筹安排原则

【答案】： D

43、物业服务企业在制定房屋养护计划时，首先要做的是(

)。

- A: 落实人员
- B: 落实费用
- C: 掌握房屋建筑的完好状况
- D: 确定工作时间和工作方式

【答案】： C

44、在各种定价策略中，通过计算由价格政策引起的利润是否增加来判断定价方案可行性的策略称为( )。

- A: 判别定价
- B: 增量定价
- C: 利润定价
- D: 质量定价

【答案】： B

45、物业管理企业对于业主的投诉，应该如何处理？

- A: 忽视不理
- B: 立即反驳
- C: 耐心倾听并记录，尽快给出解决方案
- D: 转移给其他部门处理

【答案】： C

46、首先承担物业管理早期介入费用的一般是( )。

- A: 房地产开发商
- B: 业主
- C: 使用人
- D: 物业服务企业

【答案】： A

47、物业服务企业在管理区域内，对于业主的快递服务，以下哪项做法是正确的？

- A: 代收并随意存放业主的快递
- B: 拒绝为业主提供快递服务



C:与快递公司合作，为业主提供便捷的快递服务

D:无需关注业主的快递问题

**【答案】**：C

48、物业服务企业编制成本预算时，不需要考虑的内容是（ ）等。

- A: 预算期物资采购情况
- B: 企业未来的现金流
- C: 材料消耗定额
- D: 费用消耗定额

【答案】： B

49、物业服务企业接受业主委托开展有偿特约服务的制度属于（ ）的一部分。

- A: 物业管理的公共管理制度
- B: 企业综合管理制度
- C: 企业员工管理制度
- D: 业主内部管理制度

【答案】： A

50、房屋共用部位的养护费用从（ ）中支出。

- A: 定期收取的物业服务费
- B: 房屋维修基金
- C: 业主缴纳
- D: 物业公司的经营费用

【答案】： A

51、物业服务企业在管理区域内，对于业主的物业服务费用减免申请，以下哪项描述是正确的？

- A:物业服务企业应无条件接受所有业主的物业服务费用减免申请
- B:物业服务企业无需考虑业主的实际情况，拒绝所有减免申请
- C:物业服务企业应根据业主的实际情况和相关规定，审慎考虑物业服务费用减免申请
- D:物业服务企业可自行决定是否接受业主的物业服务费用减免申请

**【答案】：C**

52、酒店的管理也具有一般物业管理的共性，都要通过 物业服务委托合同明确业主或使用人与物业管理企业的( )关系。

- A:物质交换
- B:管理与被管理
- C:劳务交换
- D:长期合作

**【答案】：C**

53、关于房屋登记的要求，下列说法错误的是( )。

- A:违章建筑、临时建筑、法限建筑处理后登记
- B:一般双方申请，特殊单方申请
- C:一般查看资料，特殊查看现场
- D:按照基本单元，进行房屋登记

**【答案】：A**

54、物业服务企业在管理区域内发现安全隐患，应该如何处理？

- A:自行排除
- B:报告给政府部门处理
- C:告知业主但无需处理

D: 立即采取措施消除隐患

【答案】： D

55、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》允许的做法是(

)。

- A: 招标人对潜在投标人实行歧视待遇
- B: 招标人将标底透露给投标人
- C: 在确定中标人之前，招标人与投标人就投标价格进行磋商
- D: 在招标文件要求提交投标文件截止时间至少 15 日前，招标人对已发出的招标文件进行修改

**【答案】：D**

56、物业服务企业在管理区域内发现违章搭建，应该如何处理？

- A: 自行拆除
- B: 报告给政府部门处理
- C: 要求业主自行拆除
- D: 无需处理

**【答案】：B**

57、关于民法，下列说法不正确的是( )。

- A: 民法调整不平等主体之间的财产关系和人身关系
- B: 民法的基本原则是平等、自愿、公平、诚实、公序良俗、不滥用权
- C: 民事权利能力是指公民从出生之日起至死亡之日止，所具有的人身权利和财产权利
- D: 民事行为能力有：完全民事行为能力、限制民事行为能力和无民事行为能力

**【答案】：A**

58、物业服务企业在处理业主投诉时，应遵循以下哪项原则？

- A: 以企业利益为重
- B: 以投诉内容为准
- C: 以法律法规为依据

D:以个人情绪为导向

**【答案】**：C

59、在物业管理招标投标的过程中，确定中标人以后，招标人应当向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知所有未中标的投标人，并（

)。

- A: 返还其投标书
- B: 给予一定经济补偿
- C: 返还其营业执照
- D: 给付一定的违约金

【答案】： A

60、物业服务合同通常由谁与物业服务企业签订？

- A: 开发商
- B: 物业公司
- C: 业主委员会
- D: 政府部门

【答案】： C

61、物业管理区域综合经营服务项目策划书的主要内容一般包括目标市场现状分析与预测、综合经营服务项目组合设计、发展目标、其他条件和( )。

- A: 人力资源
- B: 市场营销策略
- C: 领导意见
- D: 相关政策

【答案】： B

62、物业管理企业在管理期限内，发生业主人身、财产安全受到损害的，是否应当承担相应的法律责任？(判断题)

- A: 是
- B: 否

【答案】： B

63、物业管理区域内的业主公约应由( )制定。

- A: 物业服务企业
- B: 开发建设单位

C: 业主大会

D: 业主委员会

**【答案】**： C



64、在制定物业管理方案的过程中，以下工作流程前后顺序正确的是( )。

A:初步确定物业管理方案要点 →培训工作人员 →准备资料、设备和经费→调查分析标的物业项目情况→研究分析调查资料 →调查项目情况以及业主和使用人的服务需求 →进行可行性评价

B:培训：工作人员→准备资料、设备和经费→调查项目情况以及业主和使用人的服务需求 →了解同类物业管理状况 →研究分析调查资料 →初步确定物业管理方案要点 →进行可行性评价

C:进行可行性评价→培训工作人员→准备资料、设备和经费 →初步确定物业管理方案要点 →调查项目情况以及业主和使用人的服务需求 →研究分析调查资料 →了解同类物业管理状况

D:了解同类物业管理状况 →调查项目情况以及业主和使用人的服务需求→培训工作人员→准备资料、设备和经费 →初步确定物业管理方案要点 →进行可行性评价 →研究分析调查资料

【答案】：B

65、商务物业的管理目标可概括为“六个统一”和“一个指导”，其中“一个指导”是指( )的指导。

A:质量

B:安全

C:权益

D:形象

【答案】：C

66、关于房地产交易，下列说法错误的是(

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/165142013023011212>