

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看，不限时间、地点、次数，直到当期考试结束后一周关闭
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时更新；
- 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

英语/高等数学预备班：英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

基础学习班 依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

真题串讲班 教育部考试中心已经启动了自考的国家题库建设，熟练掌握自考历年真题成为顺利通过考试的保障之一。自考 365 网校与权威自考辅导专家合作，推出真题串讲班网上辅导课程。通过对课程的整体情况分析及近 3 次考试的真题讲解，全面梳理考试中经常出现的知识点，并对重点难点问题配合典型例题扩展讲解。串讲班课程在考前一个月左右开通。[立即报名！](#)

习题班 自考 365 网校与北大燕园合作推出，每门课程均涵盖该课程全部考点、难点，在线测试系统按照考试难度要求自动组卷、全程在线测试、提交后自动判定成绩。我们相信经过反复练习定能使您迅速提升应试能力，使您考试梦想成真！[立即报名！](#)

自考实验班：针对高难科目开设，签协议，不及格返还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

自考精品班 全力打造专属于学员个人的辅导计划，学员自入学当天便开始享受专属于自己的个性化辅导课程，专职教学辅导老师及班主任全程跟踪学员的学习情况，随时调整辅导方案，以保证学习计划的有效进行。帮助学员克服可能出现的学习上的怠倦、不良情绪的影响等情况。坚定考试必胜信念，并以最适合自己的方式，在短时间内掌握考试内容，全面提升学员的考试通过率。我们承诺，当期考试不通过，下期学费减半！[立即报名！](#)

浙江省 2009 年 10 月高等教育自学考试

物业管理实务试题

课程代码：06569

一、单项选择题（本大题共 15 小题，每小题 2 分，共 30 分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 物业服务合同通常有哪两种类型？（ ）
A. 有偿性和赞助性
B. 咨询服务合同和事务服务合同
C. 长期性和阶段性
D. 前期物业服务合同和物业服务合同
2. 在物业的承接验收中发现的质量问题，可采用费用补偿后由物业管理企业处理的问题（ ）
A. 影响房屋结构安全问题
B. 影响相邻房屋的安全问题
C. 设备使用安全问题
D. 不影响房屋结构和设备使用安全的问题
3. 狭义的房屋修缮是指（ ）

- A.房屋的养护、改建
B.房屋的养护、维修
C.房屋的维修、改建
D.房屋的养护、扩建
- 4.承重构件已属危险构件，结构丧失稳定和承载能力，随时有倒塌的可能，不能确保住用安全的房屋属于（ ）
A.基本完好房
B.一般损坏房
C.严重损坏房
D.危险房
- 5.为空调系统提供冷量和热量的设备，如锅炉房、冷冻站、冷水机组等，这部分设备是属于空调系统的（ ）
A.工作区
B.空气的输送和分配部分
C.空气的处理部分
D.空气处理所需的辅助设备
- 6.由人工建造的房屋、道路和各项设施等组成的环境，是（ ）
A.自然环境，即第一环境
B.人化环境，即第二环境
C.人工环境，即第三环境
D.人文环境，即第四环境
- 7.物业管理企业的清洁卫生工作的工作重点应放在（ ）
A.制订管理办法
B.严格处罚
C.“扫”
D.“防”
- 8.对于私人汽车较少的居住区，居住区级道路系统的基本布局形式可考虑（ ）
A.人车分流
B.人车混行
C.人车部分分流
D.环形布局
- 9.如果发生物业租赁纠纷，应以维护物业租赁关系，实现双方利益为出发点，首先考虑通过_____解决矛盾。（ ）
A.调解
B.仲裁
C.协商
D.诉讼
- 10.我国对砖木结构房屋的耐用年限一般规定为（ ）
A.60~80年
B.40~60年
C.30~50年
D.10~15年
- 11.物业企业资金来源中如高层电梯维修管理等专项服务费收入属于（ ）
A.前期介入服务费
B.物业服务费
C.多种经营收入
D.其他杂项收入
- 12.投保人根据合同约定向保险人支付的费用为（ ）
A.保费
B.保险标的
C.保险金额
D.保险价值
- 13.下列各项中，物业公司综合经营服务的决策基础是（ ）
A.组成项目选择队伍
B.市场预测
C.选择场地环境
D.协商谈判
- 14.在物业的客户入住阶段中，物业公司应收集的物业管理档案资料是（ ）
A.规划许可证
B.竣工图
C.物业服务合同
D.入住通知书
- 15.按 ISO9000 的要求，企业应定期开展内部质量审核工作，此工作应由_____负责。（ ）
A.企业领导
B.工作小组
C.内部审核员
D.管理者代表

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

- 1.由于物业管理服务的特殊性，物业管理招标与其他类型的招标相比，有着自身的特点，主要为（ ）

- A.超前性
C.阶段性
E.公开性
- 2.前期物业管理的意义在于（ ）
A.减少商品房销售的纠纷
C.改善设备的运行状况
E.为物业租售创造良好的环境
- 3.现代民用建筑房屋设备主要有（ ）
A.运输设备
C.卫生与机械设备
E.房屋新型设备
- 4.影响物业租金的主要因素有（ ）
A.物业本身构造方面因素
C.物业的外部因素
E.承典人
- 5.物业管理中经常涉及的保险有以下几种？（ ）
A.财产保险
C.第三者责任险
E.公共责任险
- B.复杂性
D.长期性
- B.业主入住前先把物业管起来
D.保护先期入住业主的合法权益
- B.共用设施设备
D.电气工程设备
- B.所有权人的资信情况
D.影响租赁市场的社会因素
- B.建筑安装工程一切险
D.雇主责任险

三、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分）

- 1.物业管理投标
- 2.业主公约
- 3.环境污染
- 4.代管基金
- 5.物业管理档案

四、简答题（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分）

- 1.承接验收与竣工验收的区别。
- 2.简述《特种设备安全监察条例》规定特种设备管理需要遵循的基本原则。
- 3.请简述清洁工作对物业管理的重要性。
- 4.简述物管企业电子文件的管理原则。

五、论述题（本大题 10 分）

试论述物业管理前期介入的必要性。

六、案例题（本大题 15 分）

吴先生和温小姐婚后搬进了新居，住了一年多，小日子过得挺舒服的。但半个月前，楼上的住户突然开始装修了，剧烈的装修噪音吵得他们没法休息。吴先生跑到楼上一问才知，原来楼上的住户高先生一年前买的房子，拖到现在才开始装修。每次吴、温夫妇下班回来，楼上的噪音仍是让人忍无可忍，吴先生和温小姐分别上去交涉过几次，每次房东高先生都是接连地道歉，并表示一定注意尽量减少噪音，但装修还要持续一个月左右。他们想问：搬新家装修是避免不了的，但物业管理企业在装饰装修管理中具有什么样的职责呢？

