

- 的 ()
- A.目标原则
B.创新原则
C.整体性原则
D.节省原则
- 4.根据有关规定,在正常使用下,施工单位向建设单位提供的房屋建筑工程的最低保修期,装修工程为 ()
- A.2 年
B.3 年
C.5 年
D.8 年
- 5.房屋修缮工程的大、中修工程质量合格率应达到 ()
- A.30%
B.50%
C.80%
D.100%
- 6.空调房间内的湿热负荷一部分由经过处理的空气来承担,另一部分由作为冷热介质的水来承担,此类系统是 ()
- A.全空气系统
B.全水系统
C.空气-水系统
D.制冷剂系统
- 7.以下属于绿化服务和管理的精 神功能的是 ()
- A.遮阳
B.隔声
C.净化空气
D.美化环境
- 8.商业物业车辆道路管理特点主要是 ()
- A.车辆停放和车辆保管
B.车辆引导、停位的调度
C.停车场的建设和管理
D.客、货运车辆的管理
- 9.下列情况中可以出租的是 ()
- A.未依法取得房屋所有权证的
B.共有房屋取得共有人同意的
C.权属有争议的
D.属于违章的建筑
- 10.物业管理企业对所要筹集资金的数量、来源、方式和构成等方面进行的决策称为 ()
- A.筹资决策
B.投资决策
C.利润分配决策
D.资本运作决策
- 11.将实际数同特定的各种标准(基数)相比较,从数量上确定其差异,并找出产生差异的原因及其影响程度,为改进物业经营管理提供参 考的分析方法,称为 ()
- A.相关指标比率分析法
B.构成比率分析法
C.效率比率分析法
D.比较分析法
- 12.物业管理合同有关条款及规定可能带来的风险称为 ()
- A.政治风险
B.经济风险
C.商务风险
D.技术风险
- 13.日用百货供应属于物业综合经营服务中的 ()
- A.衣着方面
B.饮食方面
C.居住方面
D.购物方面
- 14.物业综合经营项目选择中最关键的一环是 ()
- A.市场调查和分析
B.选择场地环境
C.进行经济论证
D.签约
- 15.物业管理的服务要使业主和使用人所支付的费用要节减、合理,这是指物业管理服务特性中的 ()
- A.功能性
B.经济性
C.安全性
D.舒适性

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. 物业服务合同主要由哪几部分构成? ()
A. 招标书
B. 序文
C. 意向书
D. 正文
E. 结尾
2. 房屋修缮日常养护服务考核指标主要有 ()
A. 定额指标
B. 计划指标
C. 经费指标
D. 服务指标
E. 安全指标
3. 现代民用建筑房屋设备主要有 ()
A. 室内给水设备
B. 空调设备
C. 消防设备
D. 供电及照明设备
E. 房屋的装饰性设备
4. 写字楼租约一般分为 ()
A. 毛租约
B. 纯租约
C. 基础租约
D. 市场租约
E. 成本租约
5. 一般来说，选择保险公司的参照标准有 ()
A. 信誉
B. 偿付能力
C. 风险控制能力
D. 服务
E. 合同条款

三、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分）

1. 前期物业管理
2. 用户入伙
3. 房屋设备管理
4. 风险管理
5. 物业综合经营服务

四、简答题（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分）

1. 简答承接验收与竣工验收的区别。
2. 简答物业环境管理的措施。
3. 简答物业综合经营项目的选择原则。
4. 简答电子文件管理原则。

五、论述题（本大题 10 分）

论述用户关系管理的含义和处理与用户关系的原则。

六、案例分析题（本大题 15 分）

北京某小区 2 号楼已经交楼 1 年多，某日一位业主偶然来到小区业主共有的地下室，发现地下室内垃圾遍地，经过了解是施工时留下的，业主与物业管理公司协商清理，物业管理公司认为是开发商的责任，不愿解决。

- 问：1.物业管理公司是否有责任负责地下室的卫生？为什么？
2.为搞好小区的清洁管理工作，物业管理公司需要采取哪些具体措施？

