

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证         | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证     | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务    | <input checked="" type="checkbox"/> 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务  |

**开设班次：**（请点击相应班次查看班次介绍）

基础班	串讲班	精品班	套餐班	实验班	习题班	高等数学预备班	英语零起点班
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------	--------

**网校推荐课程：**

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论（财经类）	英语（一）	英语（二）	线性代数（经管类）
高等数学（工专）	高等数学（一）	线性代数	政治经济学（财经类）
概率论与数理统计（经管类）	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

[更多辅导专业及课程>>](#)[课程试听>>](#)[我要报名>>](#)

## 浙江省 2010 年 10 月高等教育自学考试

### 物业管理试题

#### 课程代码：00176

#### 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。

- 《中华人民共和国招标投标法》规定，依法必须进行招标的项目，自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，最短不得少于( )  
A.十五日 B.二十日  
C.三十日 D.四十五日
- 物业管理早期介入是指物业服务企业在\_\_\_\_\_介入。( )  
A.物业的开发设计阶段 B.物业的施工阶段  
C.物业的竣工验收阶段 D.物业的装修阶段
- 房屋维修中修工程适用于一般损坏房屋，其一次维修费用应低于该房屋同类结构新建造价的( )  
A.5% B.10%  
C.20% D.25%
- 房屋完好率的计算方法为( )  
A. (完好房建筑面积/总建筑面积) × 100%  
B. (完好房建筑面积/基本完好房建筑面积) × 100%  
C. [(完好房 + 基本完好房 + 一般损坏房建筑面积) / 总建筑面积] × 100%  
D. [(完好房建筑面积 + 基本完好房建筑面积) / 总建筑面积] × 100%
- 对各楼层（含扶手）过道的保洁要求是( )

- A.每天清洁两次  
B.每天清洁一次  
C.每三天清洁一次  
D.每周清洁一次
6. 新建住宅小区内有路名的道路两旁的绿化养护管理由\_\_\_\_\_负责。( )  
A.物业管理公司  
B.房管部门  
C.园林部门  
D.街道办事处
7. 以下不属于公共秩序管理服务内容的是( )  
A.治安管理  
B.消防管理  
C.车辆管理  
D.装修管理
8. 下列哪类灭火器不适于扑灭带电物质的火灾?( )  
A.二氧化碳  
B.泡沫  
C.干粉  
D.以上所有
9. 物业管理企业开展综合经营服务的劣势在于( )  
A.项目规模小  
B.不容易与顾客建立长期稳定的条件  
C.市场集中度过高  
D.专业性强
10. 如果物业管理企业接管的项目是一个以年轻业主为主的住宅小区,可优先开发的综合经营服务项目为( )  
A.诊所  
B.家政服务员介绍所  
C.健身房  
D.护理服务
11. 以下关于房屋租赁特点的描述中,不正确的是( )  
A.房屋租赁关系因所有权的转移而终止  
B.房屋租赁的标的是作为特定物的房屋  
C.房屋租赁关系是一种经济的契约关系  
D.租赁双方必须是符合法律规定的责任人
12. 下列情况下,可以出租的房屋是( )  
A.已抵押,未经抵押权人同意的  
B.权属有争议的  
C.享有住房所有权的  
D.共有房屋未取得其共有人同意的
13. 建筑规模在 2 万平方米,商业服务区域以某一区域为主,服务人口 20 万人,年营业额为 3 亿元左右的商业物业被称为( )  
A.居住区商场  
B.地区购物商场  
C.市级购物中心  
D.省级购物中心
14. 下列属于急修项目的是( )  
A.屋面渗漏水  
B.墙体渗水  
C.水位设备零件损害  
D.落水管堵塞和水盘等设备漏水
15. 物业服务企业可以向 ISO9000 质量认证机构提请认证并预约好认证前的预审核的时间是( )  
A.2 个月  
B.3 个月

C.4 个月

D.6 个月

**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. 物业管理投标在定标阶段, 评标委员会评审的主要内容有( )

- A. 投标人投标资格审查
- B. 主要服务方式与特殊服务
- C. 计算偏差审查
- D. 服务质量评审
- E. 报价及补充说明

2. 物业管理区域卫生保洁工作要做到( )

- A. 五定
- B. 六净
- C. 六无
- D. 六定
- E. 当日清

3. 关于不同类型物业车辆管理的特点, 以下叙述正确的是( )

- A. 居住区车辆道路管理, 主要是车辆停放和车辆保管
- B. 办公物业车辆道路管理, 主要是车辆调度
- C. 商业物业车辆道路管理, 应配合公交系统车辆进行定线定站
- D. 旅游物业车辆道路管理, 应配合公交系统车辆进行定线定站
- E. 工业物业车辆道路管理, 主要是车辆停放和车辆保管

4. 学校物业管理的特点包括( )

- A. 保洁工作专业性强
- B. 物业管理时段性强
- C. 对安全管理要求高
- D. 服务时间既短又长
- E. 建筑独特

5. 与客户沟通的方法一般有( )

- A. 倾听
- B. 提问
- C. 表示同情
- D. 解决问题
- E. 跟踪

**三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分)**

1. 房屋日常养护
2. 物业环境管理
3. 突发事件处理预案
4. 写字楼
5. 客户服务管理

**四、简答题(本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分)**

1. 简述房屋维修管理的内容。

2. 简述选择综合经营服务项目的原则。
3. 简述衡量物业租赁经济效果的指标。
4. 简述质量管理体系的文件层次。

### 五、论述题(本大题 10 分)

试论述如何编写格式规范的物业管理投标书。

### 六、案例题(本大题 15 分)

某房地产开发公司开发的某住宅小区,由甲物业管理公司承担前期物业管理。业主于 2006 年 8 月开始入住,2008 年 5 月该小区召开首次业主大会会议,选举产生了业主委员会,并按照业主大会决议选聘了乙物业管理公司。业主委员会与乙物业管理公司签订了物业服务合同,合同于 2008 年 8 月 1 日零时生效。业主委员会以书面形式通知甲物业管理公司应于 2008 年 8 月 1 日前办理完成物业交接验收手续。甲物业管理公司收到业主委员会书面通知后,安排了该小区管理服务人员退场,但以部分业主欠缴物业服务费为由,拒绝移交相应的物业管理资料,拒不配合物业交接查验。

2009 年 8 月 15 日,顶层的 20 户业主发现房间在雨天渗水,于是联名要求乙物业管理公司无偿修复。乙物业管理公司称这是因甲物业管理公司管理不善所致,应由甲物业管理公司负责修缮。之后,乙物业管理公司不再受理业主有关该问题的投诉。

请回答:

- (1) 上述 20 户业主提出的修复请求是否合理?是否应由乙物业管理公司负责无偿修复?(4 分)
- (2) 乙物业管理公司的做法是否妥当?如果您是该公司的负责人,如何处理业主的投诉?(4 分)
- (3) 甲物业管理公司拒绝移交的理由是否成立?请说明理由(3 分)
- (4) 在甲物业管理公司拒绝移交物业管理资料和配合物业交接查验的情况下,乙物业管理公司应如何进行物业承接查验?(4 分)