



- A.房屋建筑设备  
B.房屋建筑弱电设备  
C.宣传设备  
D.公共设备系统
- 6.物业管理综合服务主要是针对物业住用人的( )  
A.服务与管理  
B.经营与管理  
C.服务与经营  
D.服务与修缮
- 7.物业的环境管理包括环境卫生管理和( )  
A.环境治安  
B.环境绿化  
C.生活废弃物的管理  
D.公共设备、设施管理
- 8.住宅小区物业管理首先应遵循\_\_\_\_\_相结合的原则。( )  
A.自治与自律  
B.专业化与企业化  
C.市场化与社会化  
D.业主自治自律与专业化管理
- 9.物业管理的前期准备必须进行( )  
A.早期介入  
B.组建物业管理企业  
C.物业管理人员的选拔和培训  
D.房屋维修保养
- 10.业主委员会成员\_\_\_\_\_所辖区域的物业管理企业的工作。( )  
A.可以兼任  
B.不得兼任  
C.可以担任  
D.应当兼任
- 11.我国第一部物业管理行政法规是建设部第 33 号令, 名称为( )  
A.城市居住物业管理条例  
B.城市物业管理条例  
C.城市住宅小区物业管理条例  
D.城市新建住宅小区管理办法
- 12.前期物业管理招标人是( )  
A.物业买受人  
B.物业接收单位  
C.物业建设单位  
D.物业使用
- 13.物业管理纠纷是一种\_\_\_\_\_纠纷。( )  
A.刑事  
B.经济  
C.民事  
D.行政
- 14.因不合理装修、搭建或使用不当等造成的房屋损坏, 称之为( )  
A.自然损坏  
B.人为损坏  
C.后天损坏  
D.故意损坏
- 15.(完好房建筑面积+基本完好房建筑面积) / 总的房屋建筑面积×100%, 该公式指( )  
A.房屋基本完好率  
B.房屋完好率

C.危房率

D.养护及时率

## 二、多项选择题(本大题共 8 小题, 每小题 2 分, 共 16 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. 停车场管理要点有( )

A. 场内车位划分要明确

B. 场内行驶标志要清楚

C. 进出停车场管理要严格

D. 车辆防盗和防损坏措施要得力

E. 管理人员要有驾车技能

2. 物业租赁管理模式有( )

A. 包租转租模式

B. 委托管理模式

C. 出租代理模式

D. 包租模式

E. 出租模式

3. 物业管理招标必须贯彻\_\_\_\_\_的原则。( )

A. 公平

B. 公正

C. 公开

D. 合理

E. 低价

4. 物业管理早期介入有利于( )

A. 优化设计

B. 提高房屋建造质量

C. 后期管理工作的进行

D. 树立物业管理企业形象

E. 提高服务质量

5. 房屋建筑主体的管理主要包括( )

A. 房屋基本情况的掌握

B. 房屋修缮及其管理

C. 房屋装修管理

D. 车辆道路管理

E. 环境管理

6. 房屋修缮是指对已建成的房屋进行\_\_\_\_\_和维修保养。( )

A. 翻修、大修

B. 中修、小修

C. 局部维修

D. 综合维修

E. 房屋环境维护

7. 房屋建筑公用设施设备包括共用的( )

A. 走廊通道

B. 上下水管道

C.邮政信箱

D.中央空调

E.室内空调

8.选聘物业管理企业最重要的两个标准是( )

A.资金雄厚

B.具有良好声誉

C.资质高

D.具有丰富的物业管理经验

E.距离近

### 三、名词解释(本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分)

1.前期物业管理的涵义

2.住宅小区

3.治安管理

4.房屋修缮管理

5.商业物业

6.ISO

### 四、论述题(本大题 10 分)

论述商业物业类型。

### 五、分析题(本大题共 14 分)

几年前, 一刘姓业主在山东省日照市开发区的某小区购买了一套临街的位于二层的商品住宅, 并兴高采烈地搬进了新居。乔迁本想好好享受一下新居的惬意生活, 不料好日子没过多长时间, 就大失所望了。楼下的业主王某于 1999 年底在一层和地下室搞起了餐饮, 红红火火的生意给他们一家生活带来了挥之不去的烦恼。

楼下王某开始做的是小生意, 开了一家馄饨铺。每天早晚用餐高峰时段, 楼下的叫卖声不绝于耳, 吵得刘某及其家人心烦意乱。更难以忍受的是, 店铺的废水、废料被随意倾倒在地面上, 时间一长气味难闻, 令人作呕, 以致刘某一家终日不敢开窗。刘某期间多次到物业公司投诉, 请求物业公司出面制止王某的行为, 但物业公司一直推三拖四、支支唔唔。

2000 年 6 月馄饨铺扩建成饺子城, 2001 年底又改建为饭店。楼下王某的生意越做越大, 楼上刘某的烦恼也越来越多。窗外整天车水马龙, 喧嚣声从中午绵延到深夜, 一家人终日不得安宁, 无法安心学习和正常休息。有时酗酒食客在楼下斗殴, 更让他们心惊肉跳。刘某及其家人一直没有中断到物业公司投诉, 然而得到的答复仍旧不是“自己管不了”, 就是“请去政府找”(一个并不复杂的问题, 足足找了、等了两三年还没有得到解决, 业主仍旧在饱受折磨中努力着, 物业公司仍旧无动于衷地旁观着, 两家都够有毅力、有耐心的了)。最后, 实在忍无可忍的刘某不得不

将物业公司告上了法庭。法院审理认为，物业公司在业主刘某按时交纳了物业管理费后，并未按照购房时签订的《物业管理条约》规定，提供一个安全、卫生、舒适的生活环境，反而由于其不作为行为致使王某的违法行为愈演愈烈，刘某及其家人的合法权益受到严重损害，理应承担违约责任。依法审理后判决，被告物业公司双倍返还原告两年的物业管理费，并就其不作为行为给原告造成的损害予以赔偿。

1. 什么是投诉接待？（4分）
2. 处理投诉过程中，应注意哪些事项？请结合实际予以论述。（10分）



自考365  
www.zikao365.com