浙江省 2015 年 10 月高等教育自学考试

物业管理试题

课程代码:00176

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

-	ᆇ	#	ᇁ	
7 +		丰	ᆀ	

A. $-\pi$ m²

1. 答题前,考生务必将自己的考试	果程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔
填写在答题纸规定的位置上。	

- 2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。
- 一、单项选择题(本大题共10小题,每小题1分,共10分)

B. 三万 m^2

	在每小题列出的	四个备选项中只有一·	个是符合题目要求	文的,请将其选出并将"答题纸"的相
	应代码涂黑。错	涂、多涂或未涂均无分) .	
1.	物业管理早期介入	是指物业管理企业在	三物业的阶	段即介入。
	A. 项目可行性研究	充	B. 开发设计	
	C. 项目施工		D. 项目验收	
2.	中修工程,其一次	维修费用是该房屋同	类结构新建造价的	的以下。
	A. 10%	B. 20 %	C. 30 %	D. 40 %
3.	外墙保洁要求规定	三,在高温以上	,不宜进行外墙的	清洗。
	A. 30℃	В. 35℃	C. 37℃	D. 39℃
4.	烟、温感报警系统	的测试规定,每个烟、	温感探头至少每年	F要轮测
	A. 一次	B. 二次	C. 三次	D. 四次
5.	与常规性物业管理	理服务不同的是,综合:	经营服务项目的设	设计是的,可以根据需要设立
	并随时调整。			
	A. 封闭性	B. 开放性	C. 传统性	D. 公众代办性
6.	物业租赁的标的物	7是		
	A. 动产	B. 不动产	C. 地上附着	物 D. 作为特定物的房屋
7.	按建筑面积划分,	大型写字楼是指面积	在以上。	

00176# 物业管理试题 第1页(共5页)

C. 五万 m² D. 六万 m²

8. 正确处理客户投诉的过	程为			
A. 接诉——聆听与记录——判断、处理——回访——总结				
B. 接诉——判断、处理——聆听与记录——回访——总结				
C. 接诉判断、处理-	C. 接诉——判断、处理——回访——聆听与记录——总结			
D. 接诉回访	:听与记录——判断	、处理——总结		
9. 质量管理体系文件由低	到高的层次为			
A. 质量记录——程序文件——工作规程文件——质量手册				
B. 质量手册——程序文	件——工作规程文	件——质量记录		
C. 质量记录——工作规	程文件——程序文	件——质量手册		
D. 质量手册——工作规]程文件——程序文	件质量记录		
10是物业管理系统				
A. 基础数据模块	B. 收费管理模块	C. 工程设备模块	D. 投诉管理模块	
二、多项选择题(本大题共	15 小题,每小题 2 :	分,共30分)		
在每小题列出的五个	备选项中至少有两个	是符合题目要求的	,请将其选出并将"答题纸"的	
相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。				
11. 物业管理招标人包括				
A. 物业所有权人	B. 业主委员	会 C	. 物业的开发商	
D. 物业服务企业	E. 政府相关	部门		
12. 凡竣工的工程,一般必	须做到"五通一平"。	,五通的内容包括		
A. 通路	B. 通水	C	. 通电	
D. 通信	E. 通暖			
13. 房屋维修管理是指对已	已建成的房屋进行_	,还包括对房屋	屋完损等级的检查与评定、不	
同等级房屋功能的更新	所改造。			
A. 小修	B. 中修	C	. 大修	
D. 综合维修	E. 日常维护	保养		
14. 物业管理中,"五定"的内容包括				
A. 定人	B. 定地点	C	. 定时间	
D. 定任务	E. 定质量			
15. 保安部的四防工作是持	년 터			
A. 防火	B. 防盗	С	. 防闯	
D. 防爆	E. 防破坏			
0	0176# 物业管理词	式题 第2页(共5	页)	

18. 住宅小区的特点包括

D. 房屋和出率

A. 居住功能为主

B. 其他功能设施齐全

C. 人口密度大

D. 结构复杂

E. 绿化品种多

E. 租金收缴率

19. 住宅小区共用设施管理要求

A. 共用配套设施完好,不随意改变用途

B. 共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录,无事故隐患

C. 供水设备正常运行,保持设施完好

D. 电梯按规定时间运行,安全设施齐全

E. 道路保持通畅,路面平整,井盖无缺损无丢失,排水排污管要保持畅通

20. 客户的投诉按投诉性质分,可分为

A. 有效投诉

B. 沟通性投诉

C. 求助型投诉

D. 咨询型投诉

E. 发泄型投诉

21. 会议服务注意事项包括

A. 绝不能因为服务站立时间过长,而倚靠会场墙壁或柱子

B. 会场服务尽量不干扰讨论中的客人或正在发言的客人

C. 会场服务过程,语言、动作要轻,避免影响发言者

D. 不得随意翻阅会议文件或打听会议内容

E. 不得中途退出会场

22. 物业管理实施 ISO9000 应把握的特性包括

A. 服务的对象是有感情的"人"

B. 服务是无形的

C. 服务是不可贮存的

D. 服务是一次性的

E. 业主的评价常常带有个人色彩

23. 建立质量管理体系的基本要求有					
A. 强调质量策划	A. 强调质量策划				
B. 强调以预防为主	B. 强调以预防为主				
C. 强调满足业主对服务的要求					
D. 强调系统化					
E. 强调协同性					
24. 物业管理信息系统的组成包	2括				
A. 基础数据模块	B. 收费管理模块	C. 工程设备模块			
D. 人事管理模块	E. 保安管理模块				
25. 投诉管理模块的功能是处理	型业主投诉信息的	等基本信息,并对处理过程与结果进行			
登记。					
A. 投诉编号	B. 投诉内容	C. 投诉时间			
D. 接待员工	E. 联系部门				
非选择题部分					
注意事项:					
用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。					
三、填空题(本大题共 15 小题,	每小题 1 分,共 15 分)	27.			
26. 物业管理的招标投标行为是	一种通过市场化方式	实现的双向选择。招标活动必须遵循"公			
开、公平、公正和"的原则。					
27. 物业接管验收程序规定,经检验符合要求时,物业服务企业应在日内签发验收合格					
先证。					
28. 已完成竣工验收的新建房地产开发项目,接管验收的交接人为。					
29. 小修综合平均费用占房屋现时总价的以下。					
30. 房屋季节性养护内容包括:防汛、防台风、防冻、和防白蚁等。					
31. 保洁服务范围包括、共用部分和垃圾处理。					
32. 绿化养护考核标准要求本市	了树苗成活率要大于_	o			
33. 突发事件是突然发生的、影	响面广泛、出乎民众和	承受力之外的事件。			
34. 办公物业的车辆与道路管理的重点应放在上。					
35. 从更广阔的方面来讲,物业	经营服务是向物	勿业管理辖区内部的扩展。			
00176	‡ 物业管理试题 第	54页(共5页)			

- 36. 物业租赁既是一种经济活动,也是一种_____行为。
- 37. 住宅小区房屋维修管理要求房屋完好率达到 以上。
- 38. 物业接待服务的核心是 作为服务工作的先决条件。
- 39. 质量手册是证明或描述 的主要文件。
- 40. 物业管理信息系统中的办公室模块用于管理办公室的____。

四、名词解释(本大题共5小题,每小题3分,共15分)

- 41. 物业租赁管理程序
- 42. 写字楼
- 43. 客户服务中心
- 44. 质量管理体系文件
- 45. 突发事件处理预案

五、简答题(本大题共5小题,每小题4分,共20分)

- 46. 物业档案管理的主要程序主要有哪些?
- 47. 房屋日常养护类型有哪些?
- 48. 保洁服务的质量标准有哪些?
- 49. 突发事件预案编制的要求是什么?
- 50. 综合经营服务的作用有哪些?

六、论述题(本大题 10 分)

51. 试述物业管理投标书的写作技巧与注意事项。