

浙江省 2015 年 4 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

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、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 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. 选择物业管理企业时要考虑的主要因素是

- A. 收费低廉 B. 规模较大 C. 社会信誉 D. 历史长久

2. 在_____情况下不能出现物业专业分包合同。

- A. 技术上的需要 B. 经济上的目的
C. 业主委员会的要求 D. 转嫁风险

3. 物业管理早期介入,应该在以下哪个阶段就介入

- A. 房屋销售 B. 施工阶段 C. 住户入住 D. 规划设计

4. 房屋装修施工期间,如要动用明火,需向_____提出申请,批准后方可使用。

- A. 建设单位 B. 物业服务企业
C. 公安部门 D. 开发商

5. 修补楼地面面层,抽换个别楞木等属于哪类房屋维修工程

- A. 小修工程 B. 中修工程
C. 翻修工程 D. 综合维修工程

6. 个别分项有轻微损坏,但不影响居住安全和正常使用,一般经过小修就能修复的房屋属于

- A. 一般损坏房 B. 基本完好房 C. 完好房 D. 严重损坏房

7. 清洁卫生工作的基本要求是“五定”，即定人、定地点、定时间、定任务和
- A. 定岗位 B. 定权利 C. 定收入 D. 定质量
8. 居住区的绿化一般以_____为主，注意合理布局。
- A. 植物造园 B. 园林小品 C. 苗圃、花圃 D. 假山水池
9. 进入物业管理区域内的车辆必须按管理公司规定的路线行驶，进入车库时限速_____以下。
- A. 3km/h B. 5km/h C. 12km/h D. 20km/h
10. 下列事件中不属于物业管理中的突发事件的是
- A. 火警、燃气泄漏、电梯故障 B. 噪声侵扰、电力故障、高空坠物
- C. 业主的违规与物业企业的纠纷 D. 交通意外、刑事案件和台风袭击
11. 下列表述中，不属于租赁合同自然终止的是
- A. 租赁合同到期 B. 因不可抗力致使租赁合同不能继续履行
- C. 无效合同终止 D. 当事人协商一致
12. 承租人在物业租赁期限内，可以将承租房屋的部分或全部转租给他人，但必须征得_____同意。
- A. 物业管理企业 B. 房地产行政主管部门
- C. 使用人 D. 出租人
13. 住宅小区物业管理内容主要包括小区内绿化、卫生、治安等环境的管理以及
- A. 房屋建筑及其配套设备设施维修养护 B. 住户室内环境美化
- C. 自产自用设备设施养护 D. 对环卫部门的指导
14. 中型写字楼的建筑面积一般在_____平方米之间。
- A. 1~3 万 B. 1~5 万 C. 2~3 万 D. 2~5 万
15. 对于客户的电话投诉、书面投诉、当面投诉，物业管理有关人员都应该
- A. 承担责任 B. 详细记录
- C. 尽力解决 D. 立即表态

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。

16. 以下哪些情况属于不合格的投标书
- A. 逾期送达的投标书 B. 未密封的投标书
- C. 投标人法人代表未出席开标会议 D. 未加盖投标人法人代表印鉴
- E. 字迹模糊的投标书

17. 装修人从事住宅室内装饰装修活动, 未经批准, 不得有下列哪些作为
- A. 安装太阳能热水器 B. 拆改供暖管道和设施 C. 搭建建筑物、构筑物
- D. 拆改燃气管道和设施 E. 改变住宅外立面、在非承重外墙上开门、窗
18. 在物业管理区域内, 物业管理企业负责的日常保洁范围应该包括
- A. 楼宇内的公共部位 B. 物业管理区域的公共场所 C. 业主的自用部位
- D. 城市主干道 E. 物业管理区域内的垃圾
19. 在物业管理区域内设计综合经营服务项目时需要考虑的原则有
- A. 尽量扩大服务半径 B. 保证各类设施集中布置 C. 不能扰民
- D. 可以考虑门户位置 E. 布局位置符合人流走向
20. 下列各项, 属于房屋租赁合同基本条款的有
- A. 房屋坐落、面积、装修及设施状况 B. 当事人姓名、性别及承租经历
- C. 租赁用途及期限 D. 房屋的修缮责任
- E. 租金及支付方式

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、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分)

21. 物业管理投标
22. 综合维修工程
23. 绿化养护管理
24. 物业租赁管理
25. 商业物业

四、简答题(本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分)

26. 简述物业管理招标的方式。
27. 简述物业消防管理的内容。
28. 简述处理客户投诉的过程。
29. 简述建立质量管理体系的基本要求。

五、论述题(本大题 10 分)

30. 试论述物业接管验收中应注意的问题。

六、案例题(本大题共 2 小题,共 15 分)

远大物业管理公司承接了西子家园的物业管理工作,该项目是一个地处市区外新建的经济适用住宅项目,附属配套设施缺乏。通过调查,该小区的中老年人占有一定比例,为了能够搞好该小区的综合经营服务项目,满足小区业主生活需要,请您:

31. 为该物业项目设计四种合适的综合经营服务项目(只写出服务项目名称即可)(4 分)
32. 说明如何对远大物业管理公司的综合经营服务项目进行策划。(11 分)

www.zikao365.com