

浙江省 2020 年 8 月高等教育自学考试

物业管理实务试题

课程代码:06569

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. 物业管理企业在物业项目的可行性研究阶段就开始介入,这是物业管理的  
A. 早期介入                      B. 中期介入                      C. 晚期介入                      D. 后期介入
2. 物业管理企业在物业承接验收中处理质量问题的原则有  
A. 实践性和经验性相结合的原则                      B. 理论性和实践性相结合的原则  
C. 广泛性和具体性相结合的原则                      D. 细致入微和整体把握相结合的原则
3. 装饰人从事住宅室内装饰装修活动,未经批准,不得有下列行为  
A. 进行室内墙面的油漆粉刷                      B. 搭建建筑物、构筑物  
C. 拆改室内电气线路                      D. 安装厨卫设施
4. 关于在正常使用下,施工单位向建设单位提供的房屋建筑工程的最低保修期限,以下说法正确的为  
A. 地基基础和主体结构工程,为设计文件规定的该工程的合理使用年限  
B. 屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏为 2 年  
C. 供热与供冷系统,为 2 年  
D. 电气系统、给排水管道、设备安装为 2 个采暖期、供冷期

5. 按照房屋的结构、装修、设备的完好、损坏程度分类的完好房指的是
- A. 结构构件完好, 装修和设备完好、齐全完整, 管道畅通, 现状良好, 使用正常; 或虽个别分项有轻微损坏, 但一般经过小修就能修复的房屋
  - B. 房屋结构基本完好, 少量构部件有轻微损坏, 装修基本完好, 油漆缺乏保养, 设备、管理现状基本良好, 能正常使用, 经过一般性的维修就能修复的房屋
  - C. 结构一般性损坏, 部分构部件有损坏或变形, 屋面局部有破损, 油漆老化, 设备管道不够畅通, 水卫、电照管线、器具和零件有部分老化、损坏或残缺, 需要进行中修或局部大修更换部件的房屋
  - D. 承重构件已属危险构件, 结构丧失稳定和承载能力, 随时有倒塌的可能, 不能确保住用安全的房屋
6. 房屋修缮日常养护的一般程序为
- A. 计划编制——项目收集——任务落实
  - B. 计划编制——任务落实——项目收集
  - C. 项目收集——任务落实——计划编制
  - D. 项目收集——计划编制——任务落实
7. 以下选项中, 属于由物业管理公司承担修缮责任是
- A. 房屋建筑共用设施设备
  - B. 人为损坏的公共设施
  - C. 物业内自用部位
  - D. 物业内自用设备
8. 物业给水系统中, 属于由供水部门负责维护与管理的范围有
- A. 高层楼供水泵房总计费水表以内的管线及设备
  - B. 多层楼层水表井以外(不含水表井)的供水管线及设备
  - C. 多层楼层水表井以外(含水表井)的供水管线及设备
  - D. 高层楼供水泵房(不含计费水表)以内至用户的管线及设备
9. 如果发生物业租赁纠纷, 如果双方协商不能解决, 就需要由物业租赁机关出面进行
- A. 调解
  - B. 仲裁
  - C. 协商
  - D. 诉讼
10. 物业企业投资管理的目标, 是以\_\_\_\_\_获取同样多(或较多)的投资收益。
- A. 较高的投资风险和较少的资金投放
  - B. 较高的投资风险和较多的资金投放
  - C. 较低的投资风险和较少的资金投放
  - D. 较低的投资风险和较多的资金投放
11. 物业管理合同有关条款及规定可能带来的风险叫
- A. 经济风险
  - B. 技术风险
  - C. 商务风险
  - D. 政治风险
12. 在保险事故发生时享有向保险人申请领取损坏赔偿金或给付保险金的保险合同主体是
- A. 保险人
  - B. 投保人
  - C. 被保险人
  - D. 受益人

13. 物业管理公司在物业综合经营项目选择时一般的过程为

- A. 组成项目选择队伍——市场预测——进行经济论证——协商谈判——签约
- B. 组成项目选择队伍——市场预测——协商谈判——进行经济论证——签约
- C. 组成项目选择队伍——进行经济论证——市场预测——协商谈判——签约
- D. 组成项目选择队伍——协商谈判——进行经济论证——市场预测——签约

14. 物业公司应收集的物业管理档案资料中,客户资料、物业权属资料等按专业管理内容分类,应该是

- A. 基础管理档案
- B. 安全管理档案
- C. 环境卫生管理档案
- D. 精神文明建设档案

15. 推行 ISO9000,负责推广 ISO9000 文件的编写、检查和组织协调工作的是

- A. 企业领导
- B. 工作小组
- C. 内部审核员
- D. 管理者代表

## 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. 翻修工程主要适用于

- A. 主体结构全部或大部严重损坏,丧失正常使用功能,有倒塌危险的房屋
- B. 因自然灾害破坏严重,不能再继续使用的房屋
- C. 主体结构、围护结构简陋、无修理价值的房屋
- D. 地处陡峭易滑坡地区的房屋或地势低洼长期积水又无法排出地区的房屋
- E. 国家基本建设规划范围内需要拆迁恢复的房屋

17. 供暖系统管理的特点主要有

- A. 管理的系统性
- B. 明显的季节性
- C. 专业性要求高
- D. 突出的经营性
- E. 环保要求高

18. 车辆停放的主要场所有

- A. 地上停车场
- B. 地下停车场
- C. 停车楼
- D. 私宅车库
- E. 宅前后道路

19. 停车场建设的要求有

- A. 规划好停车场的车位
- B. 配备立体停车场
- C. 设置指示标识
- D. 配备安全防范设备
- E. 保持停车场的明亮

## 20. 物业综合经营服务的特点

- A. 日常生活类的优先      B. 优势特色项目优先      C. 高档服务的优先  
D. 消费周期短的优先      E. 中介服务项目优先

## 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、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

21. 前期物业管理  
22. 房屋修缮  
23. 物业环境  
24. 消防管理  
25. 保险

### 四、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

26. 评标活动的禁止行为有哪些?  
27. 简述用户关系管理的具体措施。  
28. 请简述物业管理公司排水系统管理的措施。  
29. 简述高层建筑消防管理的主要措施。

### 五、论述题(本大题 10 分)

30. 请论述物业管理企业推行 ISO9000 的要点。

### 六、案例题(本大题 15 分)

31. 王女士刚搬进 A 小区时,楼下还没有什么扰民商业,自从年初楼下开了几家饭店后,排气扇和鼓风机天天在耳边“轰鸣”,排烟管子经常漏油漏烟,弄得满楼道始终弥漫着呛人的油烟;由于半年多都没能睡上一个安稳觉,王女士患上了严重的失眠症;而另一幢居民楼下的塑钢窗加工点恼气上火,那不绝于耳的电锯“尖叫”声已逼得不少居民离家“逃难”去了,有的居民不得不配上了隔音耳塞;不久另一幢楼的面街的车库相继干起汽车修配厂,居民院成了修配厂的作业“车间”,周边居民难有安生之日,噪声、油漆味扰民等问题日益突出。  
请就物管企业开展综合经营服务应注意的事项展开论述。