

## 浙江省 2018 年 4 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. 物业管理企业成立工作小组进行投标,其获取招标文件后的一般工作程序为

- A. 考查物业现场、参加标前会、进行招标可行性分析、编制投标文件、封送标书、现场答辩
- B. 进行招标可行性分析、编制投标文件、考查物业现场、参加标前会、封送标书、现场答辩
- C. 参加标前会、进行招标可行性分析、编制投标文件、考查物业现场、封送标书、现场答辩
- D. 进行招标可行性分析、考查物业现场、参加标前会、编制投标文件、封送标书、现场答辩

2. 物业管理企业在物业项目的施工阶段的介入,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

3. 物业管理企业在物业验收合格后通知业主或租户可以办理入住手续的文件是

- A. 《入伙通知书》
- B. 《业主公约》
- C. 《房屋验收单》
- D. 《住户手册》

4. 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. 拆改室内电气线路
- B. 进行室内墙面的油漆粉刷
- C. 拆改供暖管道和设施
- D. 安装厨卫设施

5. 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5年
  - 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个采暖期、供冷期
  - D. 电气系统、给排水管道、设备安装为2个采暖期、供冷期
6. 按照房屋的结构、装修、设备的完好、损坏程度分类的一般损坏房指的是
- 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
7. 保修期外,属于由业主承担修缮责任是
- A. 房屋建筑共用部位
  - B. 共用设施设备
  - C. 物业规划红线内的市政公用设施和附属建筑
  - D. 物业内自用设备
8. 物业给水系统中,属于物业管理公司职责管理范围的是
- A. 高层楼供水泵房总计费水表以外的管线及设备
  - 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. 被人类活动改变和污染过的自然环境,如城市内部被破坏的林木草地或被绿化的荒坡、空地,属于
- A. 自然环境,即第一环境
  - B. 人化环境,即第二环境
  - C. 人工环境,即第三环境
  - D. 人文环境,即第四环境

10. 物管企业资金来源中如代管车辆、代接送子女入托等特约服务费收入属于
- A. 前期介入服务费  
B. 物业服务费  
C. 多种经营收入  
D. 其他杂项收入
11. 物业所在地的政治背景与变化可能带来的风险叫
- A. 经济风险  
B. 技术风险  
C. 商务风险  
D. 政治风险
12. 保险合同订立后,保险关系确立,负有缴付保险费义务的是
- 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的第一个环节是
- A. 组成项目选择队伍  
B. 市场预测  
C. 进行经济论证  
D. 协商谈判
14. 物业公司应收集的物业管理档案资料中,环境设施管理资料、垃圾消纳处理方案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. 物业公司在招商阶段应收集的档案资料有
- A. 施工许可证  
B. 预售许可证  
C. 招租物业的平面图纸  
D. 隐蔽工程验收记录

## 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. 物业管理企业在参加物业管理投标前,必须考虑以下因素以确定是否参加投标
- A. 物业管理收费标准  
B. 招标物业的条件  
C. 本企业投标的优势和劣势  
D. 潜在竞争者的状况  
E. 投标风险
17. 中修工程主要适用于
- A. 主体结构、围护结构简陋、无修理价值的房屋  
B. 少量结构构件形成危险点的房屋  
C. 一般损坏的房屋,如整幢房屋的门窗整修、楼地面、楼梯修缮、抹灰修补、油漆保养、设备管线的修缮和零配件的更换等  
D. 需对主体结构进行专项抗震加固的房屋  
E. 整幢房屋的公用生活设备,如上下水管、通风采暖设备管道、电气照明线路等需局部进行更换改善和改装、新装工程的房屋以及单项修缮的房屋

18. 按物业的不同,物业环境可分为 [www.zjzikaow.org](http://www.zjzikaow.org)

- A. 生活居住环境                      B. 经济环境                      C. 生产环境  
D. 商业环境                          E. 办公环境

19. 物业管理资金的使用原则

- A. 专款专用原则                      B. 厉行节约原则                      C. 效益原则  
D. 互惠互利原则                      E. 民主管理原则

20. 物业管理中经常涉及的保险有以下几种?

- A. 财产保险                          B. 建筑安装工程一切险                      C. 第三者责任险  
D. 雇主责任险                      E. 公共责任险

## 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. 公开招标  
22. 用户关系管理  
23. 房屋给排水系统  
24. 车辆道路管理  
25. 市场租金

**四、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)**

26. 简述房屋修缮管理的内容。  
27. 请简述物业管理公司给排水设备检查的重点内容。  
28. 简述绿地规划和布置的原则。  
29. 简述物业管理企业推行 ISO9000 质量管理体系的步骤。

**五、论述题(本大题 10 分)**

30. 试论述影响物业租金的主要因素。

**六、案例题(本大题 15 分)**

31. 某小区交付使用一年半,A 住户诉称其楼上住户的卫生间有滴漏现象,遂要求物业公司负责修理,而物业公司维修部检查的称该滴漏现象属于建筑公司的施工质量问题。于是双方开始了推诿扯皮。

- (1) 请分析该问题的解决方案。  
(2) 请就上述问题谈谈物业公司在物业承接验收中应注意的问题。