

浙江省 2019 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. 物业管理企业在项目施工阶段的介入属于
A. 早期介入 B. 中期介入 C. 晚期介入 D. 后期介入
2. 物业管理企业以业主或业主委员会的名义处理委托事务,体现了物业服务合同的
A. 委托性 B. 有偿性 C. 信任感 D. 合法性
3. 房屋修缮工程的大、中修工程质量合格率应达到 100%,其中优良品率为
A. 10% -30% B. 30% -50% C. 50% -70% D. 70% -90%
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 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 5 年
C. 供热与供冷系统,为 5 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
5. 工程投资额在多少万元以下或者建筑面积在多少平方米以下,可以不申请办理施工许可证的非住宅装饰装修活动参照《住宅室内装饰装修管理规定》执行?
A. 10,100 B. 20,200 C. 30,300 D. 40,400

6. 排水系统管理范围界定:北京市对普通小区物业管理公司与各专业管理部门的职责分工为:
负责修缮管理高、低层消防供水系统,包括泵房、管道、室内消防栓等的是
- A. 物业管理公司
B. 市政工程管理部门
C. 供水管理部门
D. 公安消防部门
7. 用户来电接待时,应保持报修或投诉电话畅通,一般要求在电话铃声响几次前,应立即接听电话?
- A. 2 次
B. 3 次
C. 4 次
D. 5 次
8. 绿色植物选择和配置的基本原则包括
- A. 以乡土植物为主
B. 以草本花卉为主
C. 以野生植物为主
D. 以常绿树为主
9. 我国对砖木结构房屋的耐用年限一般规定为
- A. 60-80 年
B. 40-60 年
C. 30-50 年
D. 10-15 年
10. 目前我国大多数私人小汽车较多的居住区采用的道路系统是
- A. 人车交通分流
B. 人车混行
C. 人车部分分流
D. 内环式
11. 物业管理合同有关条款及规定可能带来的风险称为
- A. 政治风险
B. 管理风险
C. 商务风险
D. 技术风险
12. 折旧费的计算公式正确的是
- A. 年折旧费 = 房屋造价 × 残值率 / 耐用年限
B. 年折旧费 = 房屋造价 × (1 - 残值率) / 耐用年限
C. 年折旧费 = 房屋造价 × 残值率 / 使用年限
D. 年折旧费 = 房屋造价 × (1 - 残值率) / 使用年限
13. 档案区别于文物的主要特点是
- A. 社会性
B. 历史性
C. 原始记录性
D. 确定性
14. 物业管理企业在为业主和使用人提供服务管理时,要做到及时、准时和省时,这是指物业管理服务特性中的
- A. 功能性
B. 经济性
C. 时间性
D. 舒适性
15. 实施 ISO9000 质量管理体系的步骤中,审核和认证的程序是
- A. 申请—认证审核—初审或预审—颁发认证合格证和注册
B. 申请—初审或预审—认证审核—颁发认证合格证和注册
C. 初审或预审—申请—认证审核—颁发认证合格证和注册
D. 初审或预审—认证审核—申请—颁发认证合格证和注册

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. 在物业承接验收中应注意的问题包括

- A. 防止房屋所有权不清楚
- B. 防止交接双方责、权、利不明确
- C. 防止物业承接验收“走过场”
- D. 防止物业承接验收“不到位”
- E. 防止物业承接验收“资料不全”

17. 建设部 2001 年颁布的《商品房销售管理办法》中规定,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 6 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 年
- E. 装修工程为 3 年

18. 物业租赁纠纷的处理环节分为

- A. 协商
- B. 调解
- C. 行政干预
- D. 仲裁
- E. 诉讼

19. 保险合同包含哪些内容

- A. 当事人的名称和住所
- B. 保险标的和保险金额
- C. 保险责任范围和责任免除
- D. 违约责任和争议处理
- E. 保险费用及其支付方法

20. 物业管理档案按照组织机构分为

- A. 安全管理部
- B. 基础管理部
- C. 工程部
- D. 巡逻部
- E. 经营服务部

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. 物业管理投标
22. 业主公约
23. 物业绿化
24. 风险管理
25. 物业综合经营服务

四、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

26. 简述物业管理投标应该遵循的原则及其策略。
27. 简述新建房屋的承接验收程序。
28. 简述规划用户关系管理专项活动应坚持的原则。
29. 简述物业综合经营服务市场预测的必要性。

五、论述题(本大题 10 分)

30. 试论述高层建筑消防的特点。

六、案例题(本大题共 15 分)

31. 李先生入住花园小区一高层住宅还不到 1 个月。一天,李先生家因烟头引起纸篓内纸张燃烧,其家人急忙跑到楼层消防栓处,打开水源开关,拉着软管一边向屋里跑,一边打开喷枪开关,结果喷枪内滴水未出。幸亏楼层灭火器箱内有几只灭火器,在闻讯赶来的周围邻居和物业管理公司值班保安员的帮助下,及时扑灭了火焰。后经了解,消防栓喷不出水,是因为小区内有居民盗用消防栓里的水,物业管理公司担心水费超标,所以擅自将消防栓的阀门关掉了。于是,李先生向该小区物业管理公司投诉,要求赔偿经济损失。

问:

- (1) 物业管理公司擅自将消防栓的阀门关掉的行为是否正确?为什么?(5分)
- (2) 讨论物业管理消防管理的主要内容有哪些?(5分)
- (3) 如果物业管理公司以后再遇到此种情况,应该怎样处理?(5分)