**附件六：物业管理员技能比武理论知识题库**

1、什么是物业管理？

答：业主通过选聘物业服务企业或专业性服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

2、物业管理区域内哪些事项由业主共同决定（说出任意四项即可）？

答：（1）制定和修改业主大会议事规则及管理规约；

（2）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（3）监督业主委员会工作，听取业主委员会的工作报告，改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

（4）业主委员会不履行职责的，责成其恢复履行职责；

（5）选聘、解聘物业服务企业；

（6）筹集和使用住宅专项维修资金；

（7）决定改建、重建建筑物及其附属设施；

（8）决定物业管理区域内的其他物业管理事项。

3、业主委员会应当履行职责有哪些（说出任意四项即可）？

答：（1）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（2）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

（3）组织业主委员会的换届、改选、增补；

（4）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同，制止并向有关行政管理部门报告物业服务企业损坏业主权益的行为；

（5）监督业主管理规约的实施，督促业主交纳物业管理等依照合同应当缴纳的费用；

（6）接受业主、使用人对物业服务企业的投诉；

（7）配合街道办事处或乡镇人民政府、居民委员会做好本住宅区的社区管理工作；

（8）业主大会赋予的其他职责。

4、物业服务合同到期，需重新签订物业服务合同，一方不续约的，应该在什么时间告知对方?

答：在合同期满三个月前。

5、物业利用公共部位、公共设施设备经营的，应当争取谁的同意？收益怎么使用？

答：应当征得相关业主、业主大会同意；收益主要用于专项维修资金，也可以按照业主大会要求决定使用。

6、物业服务企业应该在什么时间到房地产行政主管部门备案？

答：自签订物业服务合同之日起30日内。

7、业主委员会应当自选举产生之日起多长时间持业主委员会选举结果和选举情况报告、管理规约及业主大会议事规则到县（市）区房产行政主管部门备案，并将业主委员会选举结果、管理规约及业主大会议事规则在物业管理区域内公示？

答：三十日内。

8、制定和修改管理规约，应当经多少的业主同意？

答：专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主。

9、从什么时间开始计收业主的物业管理费？
答：按约定日期办理收楼手续的，从办理收楼手续之日起开始计算；未按收楼手续约定日期办理收楼手续的，以开发商发给业主的“收楼通知书”上标明的交房时间的日期开始计收物业管理费。

10、物业服务企业成本由哪几部分组成？

答：（1）管理、服务人员的工资和按规定提取医疗保险、养老保险、福利费等费用；

（2）共用部位、共用设施设备日常运行、维修及保养费；

（3）绿化养护费；

（4）清洁卫生费；

（5）秩序维护费；

（6）办公费用；

（7）固定资产折旧费；

（8）共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（9）经业主同意的其他费用。

11、新建物业的建设单位在办理房屋预（销）售许可证时，应当向物业所在地市房产行政主管部门提供什么？

答：前期物业服务合同和临时管理规约。

12、物业经营用房的经营和收益管理方式，由谁来决定？

答：业主大会。

13、物业管理服务有哪些特点？

答：（1）物业管理服务的公共性和综合性；

（2）物业管理服务受益主体的广泛性和差异性；

（3）物业管理服务的即时性和无形性；

（4）物业管理服务的持续性和长期性

14、物业服务企业享有哪些权利（说出任意两项即可）？

答：（1）按照物业服务合同进行相应管理；

（2）按照物业服务合同收取服务费用；

（3）对装饰装修活动进行监督；

（4）对造成物业共用部位、共用设施设备和场地损害的行为，要求责任人停止损害；

（5）依据法律、法规规定和物业服务合同约定享有的其他权利。

15、物业服务企业应履行哪些义务（说出任意两项即可）？

答：（1）按照物业服务合同要求提供物业服务；

（2）接受业主、业主委员会的监督，定期向业主大会、业主委员会报告物业服务合同履行情况和物业维修资金使用情况，并进行公示；

（3）公示物业服务合同约定的收费项目和标准；

（4）公示利用共用部位、共用设施设备经营收益和支出情况；

（5）协助有关部门制止违法、违规的行为，维护物业管理区域秩序；

（6）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

16、物业使用中禁止哪些行为（说出任意三项即可）？

答：（1）损坏房屋承重结构、主体结构、破坏建筑物外貌；

（2）擅自改变物业共用部分结构、布局及既定用途；

（3）擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地；

（4）损坏物业共用部位、共用设施设备及场地、擅自移动占用共用设施、设备；

（5）利用物业从事危害公共利益和侵害他人合法权益的活动；

（6）管理规约和物业服务合同禁止的其他行为。

17、简述物业管理民事责任的免责条件。

答：（1）不可抗力；

（2）正当防卫；

（3）紧急避险；

（4）受害人自己的过错致使损害发生的；

（5）第三人过错致使损害发生的。

18、简述引起物业管理行政责任违法行为的表现。

答：（1）非法处置属于业主的物业共有部分及设施；

（2）非法经营行为；

（3）挪用专项维修基金的行为；

（4）违法的转委托行为；

（5）妨碍管理行为。

19、什么条件下可以采用协议方式选聘相应的物业企业

答：投标人少于3个或住宅建筑面积低于3万平米的，经物业所在地县级以上房地产行政主管部门批准后，可协议选聘。

20、投标文件应当包含的内容：

答：(1)投标函；

（2）投标报价；

（3）物业管理方案；

（4）招标文件要求提供的其它资料。

21、简述物业管理合同的基本原则。

答：物业合同的成立和履行应当遵循以下主要原则：（1）平等原则；（2）合法原则；（3）自愿原则；（4）公平原则；（5）委托权主体属于业主的原则；（6）产权与管理权分离的原则；（7）审查的原则；（8）政府指导，干预原则。

22、业主委员会与物业管理企业签订的物业服务合同应约定哪些具体内容？

答：应对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

23、什么是住宅专项维修资金？

答：住宅专项维修资金是住宅公用部位、公共设施设备保修期满后的维修和更新改造费用。

24、决定筹集和使用专项维修资金，应当经多少业主同意？

答：专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主。

25、业主委员会有哪些情形时，物业所在地的县（市）、区房产行政主管部门应当予以制止，责令限期改正或者撤销其决定，情节严重的，可暂停其活动并通告全体业主？

答：（1）业主委员会的行为违反法律、法规和政策规定的；

（2）业主委员会的行为危害社区安定和社会稳定的；

（3）业主委员会侵害业主合法权益。

26、哪些项目禁止从住宅专项维修资金中列支？

答：（1）依法应当由建设单位或者施工单位承担的住宅共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用；

（2）依法应当由相关单位承担的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等管线和设施设备的维修、养护费用；

（3）应当由当事人承担的因人为损坏住宅共用部位、共用设施设备所需的修复费用；

（4）根据物业服务合同约定，应当由物业服务企业承担的住宅共用部位、共用设施设备的维修和养护费用。

27、专项维修资金不敷使用时如何办理？

答：经业主大会同意，由管房单位组织，按产权人占用房屋建筑面积比例向产权人续筹。

28、业主转让房屋所有权时，结余的专项维修资金如何处理？

答：不予退还，随房屋所有权过户，房屋因拆迁或者其他自然因素造成住房灭失的，应将专项维修基金余额按业主个人缴纳比例退还给业主。

29、《物业管理条例》对住房专项维修资金的权属和用途是如何规定的？

答：住房专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造、不得挪作他用。

30、专项维修基金是否可以由业主随意支配？

答：专项维修资金属于业主所有，但并不意味着业主个人可以随意支配维修资金，专项维修资金制度是基于全体业主的公共利益而确立的制度，有关专项维修资金的收取、使用、管理等必须符合国家有关规定。

31、住宅专项维修资金是怎么管理的？

答：物业管理区域为单位建账、按户核算，银行专户存储、专款专用。

32、什么是住宅的共用部位、共用设施设备？

答：除业主自用部位以外的区域，如：住宅的共用墙体、共用设施设备(如上下水管线等)、主体结构、承重部位、楼梯间、电梯大厅、电梯、各设备房、消防监控等设施设备，小区道路、场地、绿化、路灯、健身场所等。

33、建设单位与其选聘的物业服务企业应当进行物业管理交接验收，向物业服务企业移交什么？

答：（1）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图、配套设施、地下管网工程竣工图等验收资料；

（2）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（3）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（4）物业管理所必需的其它资料（包括房屋产权资料、项目批准文件、用地批准文件、拆迁资料等）。

34、《物业承接查验办法》对物业承接查验的条件是如何规定的？（说出任意四项即可）

答：（1）建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；

（2）供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具；

（3）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；

（4）道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（5）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

（6）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（7）法律、法规规定的其他条件。

35、物业项目施工建设阶段的早期介入内容及要点？（说出任意四项即可）

答：(1)熟悉规划设计内容，对现场施工情况进行跟踪；

(2)参加项目沟通会，准确了解现场施工进度节点和各专业分项施工计划；

(3)跟进设施设备的安装调试，了解设施设备的使用功能和操作要求，并收集相关的技术资料及文件；

(4)熟悉并记录基础及隐蔽工程、管线的铺设情况，特别注意在设计资料或常规竣工资料中未反映的内容；

(5)与建设单位就施工过程中的问题共同磋商，及时提出并落实整改方案；

(6)仔细做好现场记录，将重要的场面拍照、存档，为今后的物业服务提供资料，也为将来处理质量问题提供重要依据；

(7)物业服务企业不是建设监理单位，要注意介入的方式方法，既要对质量持认真的态度，又不能影响正常的施工、监理工作。

36、物业项目营销策划阶段的早期介入内容及要点？（说出任意四项即可）

（1）根据物业产品类型、目标客户群的定位确定物业服务的模式；

（2）根据物业规划、配套确定物业服务的基本内容和服务质量标准；

（3）拟定物业服务的各项费用的收费标准及收费办法，协助各种手续的报批；

（4）协助建设单位起草并确定《前期物业服务合同》和《临时管理规约》；

（5）安排现场咨询人员，在销售现场为客户提供物业管理咨询服务；

（6）评估项目红线内外影响业主生活的不利因素，向建设单位提出建议；

（7）接受建设单位的委托对销售中心、样板房等提供物业管理服务，并展示未来物业服务的状况；

（8）物业服务费的定价除考虑物业档次、定位外，还应考虑物业服务成本的增长趋势和可持续经营；

（9）对于物业服务的宣传及承诺，要实事求是，符合法规。在销售时应依据物业服务的策划方案，不应为了促销而夸大其词，更不能做出不切实际的承诺。

37、物业项目竣工验收阶段的早期介入内容及要点？（说出任意四项即可）

（1）收集相关的验收标准和法律法规；

（2）参与竣工验收。在各项工程完工后，参与分期竣工验收；在工程全面竣工后，参与综合竣工验收；

（3）协助跟进遗留问题的整改和竣工验收资料的收集整理；

（4）参与竣工验收，主要是为了掌握验收情况，收集工程质量、功能配套以及其他方面存在的遗留问题，为物业的承接查验做准备；

（5）应跟进验收过程，了解验收人员给施工或建设单位的意见、建议和验收结论。

38、装修期常见装修违规行为有：（说出任意四项即可）

答：（1）擅自改变房屋建筑及其设施设备的结构、外观（含外墙、外门窗、阳台等部位设施的颜色、形状和规格）、设计用途、功能和布局；

（2）对房屋的内外承重墙、柱、梁、板进行违章凿、拆、搭建；

（3）擅自拆除、破坏、改造供电、供水、供气、通讯、排水、排污、消防等公共设施；

（4）擅自在门窗安装网、罩、牌，破坏房屋整体外观；

（5）擅自拆除地漏盖和向地漏倾倒杂物；

（6）擅自开工；

（7）随意拆改智能化系统；

（8）未配灭火器擅自动火；

（9）其他违反装修管理规定的行为。

39、物业管理中常见的突发事件有哪些？

答：物业管理中常见的突发事件有：（1）治安事件——盗窃、抢劫、斗殴、纵火等；（2）紧急医疗事件——急病、事故受伤急救等；（3）自然灾害——火灾、水灾、地震等；（4）突然停水、停电；（5）其他特殊事件——楼宇坍塌、坠楼等。

40、物业管理区域内如发生火灾，物业管理人员应及时做好哪些工作？

答：发生火灾时的应急措施：（1）打“119”并报告上级；（2）组织人员抢救，并查找原因；（3）控制火势；（4）组织群众撤离危险区；（5）严防坏人趁火打劫；（6）协助有关部门做好善后处理工作。

41、《物业管理条例》对业主逾期不交纳物业服务费有何规定？

答：违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业管理企业可以向人民法院起诉。

42、装修违规处理方式：

答：（1）劝说、批评、督促与住户沟通；（2）责令停工、恢复原状；（3）限期整改，发《装修整改通知书》（一式两份），一联存档，二联签字发放；（4）向行政部门报告；（5）要求赔偿损失；（6）申请仲裁或提起诉讼。

43、客户投诉处理的基本流程？

答：（1）接受投诉；（2）确认投诉；（3）调查评估；（4）处理方案；（5）回复客户；（6）回访客户；（7）投诉总结。

44、暴雨预警信号及划分标准

暴雨预警信号分四级，分别以[蓝色](https://baike.so.com/doc/2116317-2239178.html)、[黄色](https://baike.so.com/doc/5357056-5592568.html)、橙色、[红色](https://baike.so.com/doc/2129797-2253396.html)表示

答：（1）[蓝色](https://baike.so.com/doc/2116317-2239178.html)预警：12小时内降雨量将达50毫米以上，或者已达50毫米以上且降雨可能持续。

（2）[黄色](https://baike.so.com/doc/5357056-5592568.html)预警：6小时内降雨量将达50毫米以上，或者已达50毫米以上且降雨可能持续。

（3）橙色预警：3小时内降雨量将达50毫米以上，或者已达50毫米以上且降雨可能持续。

（4）[红色](https://baike.so.com/doc/2129797-2253396.html)预警：3小时内降雨量将达100毫米以上，或者已达到100毫米以上且降雨可能持续。

45、物业项目客户服务的一般内容？

答：物业项目客户服务的一般内容包括：业主档案管理、公共事务处理、业主沟通、特约服务。

46、建立客户服务体系包括哪些内容？

答：建立客户服务体系包括：细分客户群体、识别客户需求、设计服务项目及标准、设计服务传递系统等内容。

47、物业服务合同签订时应遵循原则？

答：（1）“宜细不宜粗”的原则；（2）不应有无偿无限期的承诺；（3）实事求是留有余地；（4）明确界定违约责任与处理方式。

48、物业管理投标的程序？

答：（1）获取招标信息，决策是否参与投标；（2）报送投标申请，接受资格审查；（3）获取与熟悉招标文件考察物业现场；（4）投标决策与编制投标书；（5）报送投标书；（6）参加开标及答辩会；（7）中标与签订物业服务合同。

49、物业管理档案的收集按照物业管理流程分类进行包括哪些？

答：（1）承接查验期档案；（2）入住期档案；（3）日常管理期档案。

50、物业承接查验的的原则？

答：物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产的原则。

1、物业管理的全面正式启动（以物业的接管验收）为标志。

2、接受业主委员会和业主使用人的监督是物业公司的（义务）。

3、《物业服务收费管理办法》规定：“包干制是指由业主统一向物业管理企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由（物业管理企业）享有或者承担的物业服务计费方式。

4、（政府行政主管部门和物业管理协会）是物业管理市场中的协调主体。

5、业主大会会议分为（定期会议和临时会议）。

6、物业服务合同约定以外的服务是一种有偿服务。服务报酬的数额、支付方式、支付时间等由（双方当事人）自主约定。

7、由（建设单位）与物业管理企业签订前期物业服务合同，仅仅是在业主不具备自行选聘物业管理企业条件下的权宜措施，因此在业主自行选聘物业管理企业条件具备后，必须保护业主选聘物业管理企业的自主权。

8、验收房屋后自行添置、改动的设施、设备、由（业主）承担维修责任。

9、物业管理企业认真履行告知、制止，报告三项义务后，对于故意违规业主，并给其他业主造成损害后果的，依照（民法通则）关于相邻权规定及相关的法律规定，由违规业主承担侵权责任，物业管理企业不承担物业服务合同的违约责任。

10、中国物业管理协会根据我国物业管理现实情况，于2004年印发了《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》制定了（3个）等级的服务标准。

11、物业管理主要是指向房屋及配套的设施设备和相关场地的维修，养护，管理，维护相关区域内的（环境卫生和秩序）的活动。

12、物业现场验收包括物业共用部位共用设施设备验收和（物业管理区域环境验收）两个方面。

13、物业保修责任是指（建设单位）有对物业竣工验收后在保修期内出现不符合工程建筑强制性标准和合同约定的质量缺陷，予以保证修复的责任。

14、商品住宅的保修期限不得（低于）建设工程承包单位向建设单位出具的质量保修书约定保修期的存续期。

15、业界普遍认为，物业管理起源于19世纪60年代的（英国）。

16、我国物业管理是在城市房地产综合开发和（住房）制度改革背景下，通过实行住房商品化制度而逐渐发展起来的。

17、《住宅质量保证书》规定，地面空鼓开裂、大面积起砂的保修期为（1年）。

18、（城市新建住宅小区管理办法）是我国第一部系统规范物业管理制度的规范性文件，是推动我国全面开展物业管理活动的基石，对我国建立物业管理活动秩序产生了重大影响。

19、为规范物业管理企业财务管理行为，有利于企业公平竞争，加强财务管理和经济核算，财政部1998年颁布了（物业管理企业财务管理规定）。

20、物业服务企业应当向业主大会或全体业主公布物业服务资金年度预决算，并每年（不少于1次）公布物业服务资金的收支情况。

21、商品房销售阶段的物业管理服务，客观上只能由（建设单位）选聘物业管理企业来实施。

22、业主在前期物业管理阶段接受物业管理服务，实际上是建立在两个合同基础之上的：一个是建设单位与购房人签订的包含前期物业服务内容的商品房销售合同，一个是（建设单位与物业管理企业签订的前期物业服务合同）。

23、物业管理是由业主通过选聘（物业管理企业）的方式来实现的活动。

24、业主大会作出一般性问题的决定，必须经与会业主所持投票权（1/2）以上通过。

25、物业管理委托合同终止时，必须向业主委员会移交全部房屋（物业管理档案）。

26、住宅小区物业管理首先应遵循（业主自治自律与专业化管理）相结合的原则。

27、物业管理对公共秩序的作用是提供协助性管理服务，属于（安全防范）性质。

28、建筑物所有权人就是指在物业管理活动中的（业主）。

29、物业管理区域内的共用部分的经营性收益属于（全体业主）所有。

30、物业管理企业通过签订物业服务合同，明确与业主的（权利与义务）关系。

31、一个物业管理区域内，具有物业管理重大事项最终决定权的是：（业主大会）。

32、业主在首次业主大会会议的投票权，按照业主拥有物业的（建筑面积、住宅套数）因素确定。

33、弃权或投反对票的业主应当（服从并执行）业主大会做出的各项决议。

34、前期物业管理招标投标结束后，招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起（30）日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面前期物业服务合同。

35、实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金包括（物业服务支出）和物业管理企业的酬金。

36、新建物业承接验收时，物业管理公司应向（建设单位）索取物业档案资料。

37、在物业管理活动中，以合同的格式条款侵害业主、业主大会、业主委员会或物业管理企业的（合法权益）合同的格式条款无效。

38、我国现代物业管理最早兴起于（深圳）。

39、（维护业主和使用人的合法权益）是物业服务企业的主要职能。

40、按照国民经济产业部门划分的标准，物业管理属于（第三产业）。

41、在物业管理中占主导地位的是（业主和使用人）。

42、业主临时规约由（建设单位）制定。

43、物业管理的早期介入是建设单位引入的（物业管理咨询活动）。

44、前期物业管理是指从前期物业服务合同签订之日起至（业主大会成立）之日止的物业管理活动。

45、业主大会选聘了新的物业服务企业，原物业服务企业应向（业主委员会）交还有关的物业管理资料和物业管理用房等。

46、《物业管理条例》在立法过程中，主要遵循的原则：1、物业管理权利和财产权相对应；2、维护全体业主合法权益；3、现实性与前瞻性有机结合；4、（从实际出发、实事求是）。

47、我国目前物业服务收费定价形式的种类有：（市场调节价和政府指导价）。

48、物业管理服务的种类有延伸性的专项服务、随机性的特约服务和（常规性的公共）服务。

49、县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区物业管理活动的（监督管理）工作。

50、国家提倡业主通过（公开、公平、公正）的市场竞争机制选择物业服务企业。

51、业主大会会议可以采用（集体讨论和书面征求意见）形式。

52、从事物业管理活动的企业应当具有（独立的法人）资格。

53、业主委员会应当自选举产生之日起（30）日内，向物业所在地的行政机关备案。

54、建设单位制定的（临时管理规约），不得侵害物业买受人的合法权益。

55、建设单位应当在物业销售前将（临时管理规约）向物业买受人明示，并予以说明。

56、投标人少于（3个）或者住宅规模较小的经物业所在地的房地产行政主管批准，可采用协议方式选聘物业服务企业。

57、业主依法享有的（物业共用部位、共用设施设备）的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。

58、建设单位应当按照规定在（物业管理区域）内配置必要的物业管理用房。

59、物业服务企业应当按照（物业服务合同）的约定，提供相应的服务。

60、物业管理用房的所有权依法属于业主。未经（业主大会）同意物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。

61、物业服务企业未能履行（物业服务合同）的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的应当依法承担相应的法律责任。

62、物业服务收费应当遵循合理、公开以及（费用与服务水平相适应的原则）。

63、已竣工但尚未出售或尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由（建设单位）缴纳。

64、业主与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费用的，从其约定，业主负（连带缴纳）责任。

65、物业服务期间可以根据业主的委托提供（物业服务合同）约定以外的服务项目，报酬由双方约定。

66、物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应向（最终用户）收取有关费用。

67、物业服务企业接受委托代收供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等费用的不得向业主收取（手续费）等额外费用。

68、物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律法规的行为，物业服务企业应当（制止并及时向有关行政部门报告）。

69、物业使用人在物业管理活动中的权利义务由（业主和物业使用人）约定，但不得违反法律法规和管理规约的有关规定。

70、物业管理区域内安装规划建设的（公共建筑）和（共用设施），不得改变用途。

71、业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的（道路）、（场地），损害业主的共同利益。

72、专项维修基金用于物业保修期满后（物业共用部位）、（共用设施设备）的维修和更新、改造，不得挪做它用。

73、分期开发建设或者两个以上的建设单位开发建设的物业，其配套实施是共用的，应当划定为（一个）物业管理区域。

74、业主委员会有监督（业主管理规约）的实施职责。

75、物业管理区域内，（业主大会)代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

76、根据我国相关法规要求，在正常使用情况下，房屋建筑工程的屋面防水工程的最低保修期限为（5年）。

77、业主完成商品房交易后，应当及时到房地产管理部门办理房屋所有权(转移)登记。

78、物业服务企业享有按照（物业服务合同）收取服务费用的权利。

79、物业服务企业应履行公示物业服务合同约定的（收费项目）和标准。

80、物业服务企业应履行协助有关部门制止违法违规的行为，维护（物业管理区域）秩序。

81、普通住宅以外的物业费实行市场调节价，由（业主与物业服务企业）协商确定。

82、物业服务收费的标准及收取方式应当在（物业服务合同）中约定，并向业主公示。

83、物业使用中禁止损坏物业共用部位、（共用设施设备），擅自移动、占用共用设施设备。

84、业主或物业使用人对自用部分进行装饰装修，应当告知（物业服务企业）。

85、依法不属于业主所有权的车库和依法不属于业主使用权的车位应当优先满足（业主、物业使用人）停车需要。

86、占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地停放机动车辆的，应当征得(业主大会)同意，确保消防通道和道路畅通。

87、经业主大会同意收取场地占用费的，场地占用费归（全体业主）所有。

88、物业服务企业履行看管责任的，可以获取适当的看管服务费。看管服务费标准由（业主和物业服务企业）双方确定，并在物业服务合同中约定。

89、专项维修资金以及所有增值部分属（业主）所有，任何单位和个人不得占有、挪用。

90、住宅专项维修资金市区内由（市房产行政部门）代管。

91、专项维修资金及其增值资金的具体管理办法，由（市人民政府）依法制定。

92、由建设单位或者施工单位承担的住宅共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用不得从（住宅专项维修资金）中列支。

93、住宅专项维修资金以（物业管理区域）为单位建账、按户核算，银行专户存储、专款专用。

94、专项维修资金的使用应当经专有部分占建筑物总面积（三分之二）以上的业主且占总人数（三分之二）以上的业主同意。

95、物业服务企业及其他专项维修资金使用单位应及时将专项维修资金的收支、使用情况进行公示，接受（业主）的监督。

96、房屋所有权转让时，该房屋分户账中结余的住宅专项维修资金随（房屋所有权）同时过户。

97、物业服务企业公开作出的（服务承诺）及制定的服务细则，属于物业服务合同的组成部分。

98、物业服务企业是指依法设立、具有独立法人资格，从事(物业管理服务)活动的企业。

99、住宅专项维修资金，是指专项用于（住宅共用部位、共用设施设备）保修期满后的维修和更新、改造的资金。

100、住宅专项维修资金管理实行专户存储、专款专用、（所有权人决策）和政府监督的原则。

101、商品住宅的业主、非住宅的业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地住宅建筑安装工程每平方米造价的（5%至8%）。

102、从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金属于（公有住房售房单位）所有。

103、业主大会成立前，商品住宅业主、非住宅业主交存的住宅专项维修资金，由物业所在地（直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门）代管。

104、未按专项维修资金办法规定交存（住宅专项维修资金）的，开发建设单位不得将房屋交付购买人。

105、业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额30%的，应当及时续交，续交方案由（业主大会）决定。

106、根据物业服务合同约定，应当由物业服务企业承担的住宅共用部位、共用设施设备的维修和养护费用，不得从（住宅专项维修资金）中列支。

107、前期物业管理招标由（招标人）依法组织实施。

108、前期物业管理招标分为（[公开招标](http://baike.baidu.com/item/%E5%85%AC%E5%BC%80%E6%8B%9B%E6%A0%87/4383273)）和（[邀请招标](http://baike.baidu.com/item/%E9%82%80%E8%AF%B7%E6%8B%9B%E6%A0%87/6811156)）。

109、招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的（10）日前，提交相关材料报物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。

110、[公开招标](http://baike.baidu.com/item/%E5%85%AC%E5%BC%80%E6%8B%9B%E6%A0%87/4383273)的[物业管理项目](http://baike.baidu.com/item/%E7%89%A9%E4%B8%9A%E7%AE%A1%E7%90%86%E9%A1%B9%E7%9B%AE/12752955)，自招标文件发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，最短不得少于（20日）。

111、预售商品房项目应当在取得([商品房预售许可证](http://baike.baidu.com/item/%E5%95%86%E5%93%81%E6%88%BF%E9%A2%84%E5%94%AE%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81/6606094))之前完成物业管理招投标工作。

112、新建现售商品房项目应当在现售前（30日）完成物业管理招投标工作。

113、投标文件应当包括以下内容：1、[投标函](http://baike.baidu.com/item/%E6%8A%95%E6%A0%87%E5%87%BD/2742821)；2、[投标报价](http://baike.baidu.com/item/%E6%8A%95%E6%A0%87%E6%8A%A5%E4%BB%B7/3005651)；3、(物业管理方案)；4、招标文件要求提供的其他材料。

114、评标委员会由招标人代表和物业管理方面的专家组成，成员为5人以上单数，其中招标人代表以外的物业管理方面的专家不得少于成员总数的（三分之二）。

115、招标人应当在[投标有效期](http://baike.baidu.com/item/%E6%8A%95%E6%A0%87%E6%9C%89%E6%95%88%E6%9C%9F/7680238)截止时限（30日）前确定中标人。

116、招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起（30日）内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同；[招标人](http://baike.baidu.com/item/%E6%8B%9B%E6%A0%87%E4%BA%BA/10393072)和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

117、业主大会和业主委员会应当依法履行职责，不得作出与（物业管理）无关的决定，不得从事与（物业管理）无关的活动。

118、符合成立业主大会条件的，区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当在收到业主提出筹备业主大会书面申请后（60日）内，负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。

119、筹备组应当自组成之日起（90日）内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

120、业主拒付物业服务费，不缴存专项维修资金以及实施其他损害业主共同权益行为的，业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其（共同管理权）的行使予以限制。

121、经专有部分占建筑物总面积（20%）以上且占总人数（20%）以上业主提议可召开业主大会临时会议。

122、业主因故不能参加业主大会会议的，可以（书面）委托代理人参加业主大会会议。

123、物业管理区域内业主人数较多的，可以(幢)、(单元)、（楼层）为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议，推选及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

124、业主委员会由业主大会会议选举产生，由（5）至（11）人单数组成。

125、业主委员会委员遵守业主大会议事规则、（管理规约），模范履行业主义务。

126、业主委员会办理备案手续后，可持备案证明向（公安机关）申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

127、业主委员会任期内，备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起（30日）内将变更内容书面报告备案部门。

128、业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定及业主大会的决定召开会议。经（三分之一）以上业主委员会委员的提议，应当在7日内召开业主委员会会议。

129、业主委员会委员资格自行终止：1、因物业转让、灭失等原因不再是业主的；2、（丧失民事行为能力的）；3、依法被限制[人身自由](http://baike.baidu.com/item/%E4%BA%BA%E8%BA%AB%E8%87%AA%E7%94%B1)的；4、法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

130、业主委员会三分之一以上委员或者持有（20%）以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，可以决定是否终止业主委员会委员的资格。

131、业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起（3日）内将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

132、物业服务收费是指物业服务企业按照物业服务[合同](http://www.fdcew.com/gw/List_211.html)的约定，对房屋及（配套的设施设备）和相关场地进行[维修](http://www.fdcew.com/hypx/List_189.html)、养护、运行、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主或者物业使用人所收取的费用。

133、物业共用部位、共用设施设备日常维修养护的资金主要来源于(物业服务费)。

134、业主委员会应当依法履行的职责是与(业主大会选聘的物业服务企业)签订物业服务合同。

135、《物业管理条例》明确对业主委员会实行(备案)制度。

136、业主委员会委员的变更由(业主大会)决定。

137、在物业管理活动中，《管理规约》生效的条件是(业主大会会议表决通过)。

138、前期物业管理招标投标活动必须遵循的原则是(公开、公平、公正和诚实守信)。

139、物业工程质量保修期内，物业服务企业负责(向建设单位申请)质量保修。

140、管理型物业服务企业是具有(策略性)物业管理能力的企业，它受业主委托对物业经营管理绩效承担综合责任，在物业管理活动中处在总包的位置。

141、业主大会成立后，发生危及房屋安全的紧急情况，需要立即对共用设施设备进行维修的，由(物业服务企业)持有关材料向业主委员会申请列支维修资金。

142、利用从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金购买国债的，应当根据售房单位的隶属关系，报经(同级财政部门)同意。

143、出售公有住房的住宅专项维修资金，由(售房单位)交存。

144、公房出售单位，从售房款中一次性提取住宅专项维修基金，其中，多层住宅按不低于售房款的(20% )提取。

145、建筑区划内，应当认定为业主专用部分的是(各个业主对其在构造和使用上具有独立性的建筑物部分)。

146、业主将住宅用作营业性场所，获取经营收益，应当经(有利害关系的业主)同意。

147、业主对建筑物共有部分享有权利的同时，应当承担(分担管理费用)的义务。

148、我国《物权法》所称物，包括(不动产和动产 )。

149、房屋交付使用后，对建设单位聘请的物业服务企业，(业主大会)有权依法更换。

150、改建、重建建筑物及其附属设施由(专有部分占建筑物总面积2/3以上业主且占总人数2/3以上业主)决定。

151、建筑区域内，是否设立业主大会由(全体业主)决定。

152、建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，在没有约定的情况下，应当(按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定)。

153、商品房预售合同登记备案的申请人是(商品房预售人)。

154、根据《城市房屋租赁管理办法》，房屋租赁当事人，应当在租赁合同签订后(30 )日内到房地产管理部门办理登记备案手续。

155、抵押房地产的房屋所有权人是(抵押人)。

156、抵押房屋在订立抵押合同前已出租的，原房屋租赁合同(不受该抵押权影响)。

157、业主完成商品房交易后，应当及时到房地产管理部门办理房屋所有权(转移)登记。

158、如果用人单位与劳动者建立劳动关系之后满1个月不满1年，而未与劳动者订立书面劳动合同，应当每月向劳动者支付（2）倍的工资。

159、一般情况下，企业职工个人按本人工资的（ 8%）缴纳养老保险。

160**、**按照我国建筑抗震设防相关规定，28层普通住宅楼建筑的抗震设防类别是（乙类）。