

第 6 部分

操作技能考核模拟试卷

注 意 事 项

1. 考生根据操作技能考核通知单中所列的试题做好考核准备；
2. 请考生仔细阅读试题单中具体考核内容和要求，并按要求完成操作或进行笔答或口答，若有笔答请考生在答题卷上完成。
3. 操作技能考核时要遵守考场纪律，服从考场管理人员指挥，以保证考核安全顺利进行。

注：操作技能考核试题评分表及答案是考评员对考生考核过程及考核结果的评分记录表，也是评分依据。

物业管理员（四级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.2.1

试题名称：拟写通知、报告等常用应用文书

考核时间：15min

1. 背景资料

夏季是台风暴雨多发季节，去年夏天本市某小区就发生了一起花盆坠落砸坏小汽车的事件。今年5月15日，由甲物业服务企业管理的本市B住宅小区管理处李经理，在小区巡视后发现有的业主在阳台的护栏上支了块木板摆放花盆；有的业主的空调机架严重锈蚀；有的业主将晾衣杆随意绑在阳台护栏外面晾晒衣物；还有的业主窗户上的雨棚已经有脱落的迹象……。管理服务处准备拟写一份通知，提醒业主做好防范工作。

2. 试题要求

请根据应用文书的行款格式规则和写作要领，针对小区的实际情况，在巡视后两天内拟写一份通知，提醒业主做好防范工作。

物业管理员（四级）操作技能考核 试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：1.2.1

试题名称：拟写通知、报告等常用应用文书

考核时间：15min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	3	
2	3	
3	6	
4	3	
合计	15	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（3分）

标题（内容）

（1）事由（1.5分）

（2）文种（1.5分）

或

（1）事由（1分）

（2）文种（1分）

（3）其他要素（1分）

2.（3分）

受文、发文单位（名称）和发文时间

（1）受文单位（名称）（1分）

（2）发文单位（名称）（1分）

（3）发文时间（1分）

3. (6分)

正文(内容)应包括(不限于):

- (1) 花盆摆放(1.5分)
- (2) 空调机架(1.5分)
- (3) 晾衣杆(1.5分)
- (4) 和雨棚等安全隐患的防范措施(1.5分)

4. 格式正确(3分)

- (1) 标题(1分)
- (2) 受文单位、发文单位、发文时间(1分)
- (3) 分段(1分)

上海市物业管理行业协会版权所有

物业管理员（四级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.2.2

试题名称：审核装修登记

考核时间：20min

3. 背景资料

A 小区已入住 8 年，某日，小区内 3 号楼 33 层某住户向物业管理处报上一份装修申报登记表，其中包括申报在阳台装一台太阳能热水器，物业管理单位装修管理人员在接到申报后拟予以同意。上级主管在审核相关资料时发现太阳能热水器的安装地点不明确，于是要求装修管理人员去现场核实。核实发现该户申报的安装位置实为共用屋面，而非业主自用部分。

4. 试题要求

- （1）物业装饰装修管理的流程包括哪些方面？
- （2）物业装饰装修不予登记的情况包括哪些？
- （3）本案例反映的问题有哪些？
- （4）登记审核结果一般如何处理？

物业管理员（四级）操作技能考核

试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：2.2.2

试题名称：审核装修登记

考核时间：20min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	10	
2	8	
3	4	
4	3	
合计	25	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（10分）

物业装饰装修服务流程为：

装修申报（2分）→登记审核（2分）→进场手续办理（2分）→施工管理
→（2分）→装修竣工验收（2分）。

2.（8分）（回答八条或以上，每条1分，合计不超过8分）

物业管理处装修责任人应依据相关法规要求和本项目装修审批要求对《装修登记表》进行审核，对有下列行为之一的应不予登记：

（1）未经原设计单位或具有相应资质等级的设计单位提出方案，擅自变动建筑主体和承重结构的；（1分）

（2）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房的；（1分）

（3）扩大承重墙上原有的门窗尺寸，拆除连接阳台的砖、混凝土墙体的；（1分）

（4）损坏房屋原有节能设施、降低节能效果的；（1分）

(5) 未经城市规划行政主管部门批准搭建建筑物、构筑物的；（1 分）

(6) 未经城市规划行政主管部门批准改变物业外立面、在非承重外墙上开门、窗的；（1 分）

(7) 未经供暖管理单位批准拆改供暖管道和设施的；（1 分）

(8) 未经燃气管理单位批准拆改燃气管道和设施的；（1 分）

(9) 其他影响建筑结构和使用安全的行为。（1 分）

3. （4 分）

此案例中反映的问题主要是：

(1) 业主填写的装修申报登记表等资料过于简单，以至于无法确认业主安装设备的具体位置；（2 分）

(2) 装修管理人员未到现场核实而目同意施工。（2 分）

4. （3 分）

登记审核结果一般处理：

(1) 对于登记审核结果，物业管理处应及时书面反馈给业主。（1 分）

(2) 有违规申报登记项目的则需告知装修人调整并重新申报；（1 分）

(3) 如已经审批通过则通知装修人办理进场相关手续，并将《装修登记表》返还给其一份。（1 分）

物业管理员（四级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.1.5

试题名称：管理停车场突发事件

考核时间：20min

1. 背景资料

去年7月15日23时40分，某花园B栋一业主将私家车驶进小区，停放在地面私家车位后上楼休息。随后赶到的巡逻护卫员发现车的后窗玻璃已经破碎，当即向护卫班班长汇报，并做了详细记录。考虑到车主可能已经就寝，且现场情况可以认定车窗是在车场以外损坏的，就没有打扰他予以核对确认。

早晨6时20分，护卫员向车主通报其车辆后窗破碎。不料车主竟一口咬定是停进私家车位后被高空抛物所致，反倒要求管理处予以赔偿。护卫员拿出查车记录加以说明，并让其仔细查看一直保护着的现场情况。车主否认记录和现场具有真实性，并且抱怨物业管理不善，经常发生车位被占、道路拥堵等情况，影响到业主的工作与生活。

2. 试题要求

- （1）停车场突发事件管理一般主要包括哪些方面？
- （2）如发生车损事件一般处置流程如何？
- （3）如发生车位占用一般按什么流程处置？
- （4）如发生拥堵一般按什么流程处置？

物业管理员（四级）操作技能考核 试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：3.1.5

试题名称：管理停车场突发事件

考核时间：20min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	3	
2	6	
3	5	
4	6	
合计	20	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（3分）

停车场突发事件管理主要包括车损事件处置（1分）、车位占用处置（1分）、拥堵处置等（1分）。

2.（6分）

车损事件处置流程：

（1）现场确认车辆损毁情况，拍照取证；（1.5分）

（2）比对进场车辆记录，核实车损前后车辆对比状况；（1.5分）

（3）确认车损，并按车场保险申报流程提请赔偿；（1.5分）

（4）支付车主赔偿款，并总结车损发生原因，吸取经验教训。（1.5分）

3.（5分）

车位占用处置流程：

（1）现场确认车位占用情况，拍照取证；（1分）

（2）联系占用车位车主开走占用车辆，如无法联系上应张贴温馨提示条；

(1分)

(3) 在占用车辆开走之前, 应及时提供车位给固定车位车主临时停放;(1分)

(4) 占用情况处理完毕后, 应及时将占用车位的车辆列入重点监控对象, 停放时尽量给予引导, 如属经常行为者应(根据规约)列入车场黑名单禁止进入车场;(1分)

(5) 必要时可建议固定车主安装车位锁控制占用情况。(1分)

4. (4分)

拥堵处置流程:

(1) 车场巡逻岗现场确认拥堵情况;(1.5分)

(2) 对讲通知进出口岗控制车流, 必要时安排其他巡逻岗进行车辆分流控制;(1.5分)

(3) 现场指引拥堵处车辆逐辆疏散;(1.5分)

(4) 疏散后, 应在拥堵点继续指挥车辆有序行驶, 直至车流高峰时段结束。(1.5分)

物业管理员（四级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.1.5

试题名称：注意入住管理相关事项

考核时间：20min

1. 背景资料

某业主到房地产开发公司办理入住手续，该业主直接找到物业服务企业的经理自我介绍说：“接到入住通知书已经半年多了，由于工作忙，一直没来办理手续，今天特抽空来办理。”经理说：“没关系，我们一切为用户服务，不论拖多长时间，我们都一样办理。”经理又问：“您的材料是否带齐了？”业主拿出购房合同、入住手续书及付款收据。经理说：“可以了。”业主说：“我最近资金比较紧张，维修资金这一部分能不能缓交？等到房屋大修时，我一定补齐。”经理说：“可以，不过您必须写一个保证。”业主又问：“装修是否要办理手续？”经理说：“只要您不破坏承重墙，就不用办理任何手续了。”

2. 试题要求

- （1）指出并改正本案例中存在的错误与不妥之处。
- （2）简述入住准备的注意事项。
- （3）入住期间又需注意哪些事项？

物业管理员（四级）操作技能考核

试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：4.1.5

试题名称：注意入住管理相关事项

考核时间：20min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	10	
2	8	
3	7	
合计	25	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（10分）

改正本案例中存在的错误与不妥之处：

（1）错误之处：业主办理入住手续直接找经理。（1分）正确做法：应有专人负责办理入住手续。（1分）

（2）错误之处：业主办理入住手续的时间。（1分）正确做法：（一般按规定）业主应在接到入住通知书三个月内办理。（1分）

（3）错误之处：业主办理入住手续不齐。（1分）正确做法：应验证业主本人的身份证原件。（1分）

（4）错误之处：维修资金可以缓交。（1分）正确做法：国家明文规定，业主入住时应缴清公共维修资金。（1分）

（5）错误之处：装修不办理手续。（1分）正确做法：业主在装修前应向物业服务企业提出申请。（1分）

2.（8分）

入住准备的注意事项有：

（1）人力资源要充足。（1分）

现场引导、办理手续、交接查验、技术指导、政策解释、综合协调等各方人

员应全部到位，协同工作。如现场出现人员缺位，其他人员或机动人员应及时补位。（1分）

（2）资料准备要充足。（1分）

虽然物业服务企业可通过一定管理方法有意识地疏导业主，避免业主过于集中，但业主的随意性是不可控的，因此，有必要预留一定余量的资料。（1分）

（3）入住手续可分批。（1分）

对于入住量大，建议分批办理入住手续，避免因过分集中办理产生的混乱。

为避免入住工作的混乱，降低入住工作强度，在向业主发出《入住通知书》时，应明确告知其入住办理时间、办理流程、需准备的材料；现场亦应有明确标识和提示，以便对业主入住进行有效疏导和分流，确保入住工作的顺利进行。（1分）

（4）紧急情况有预案。（1分）

入住时由于现场人员混杂、场面较大，随时可能发生如治安、消防、医疗、纠纷等突发事件，建设单位及物业服务企业应预先设立各种处理方案，防患于未然。（1分）

3.（7分）

入住期间的注意事项有：

（1）业主入住实行一站式柜台服务，方便业主办理有关入住手续。（1分）

（2）因故未能按时办理入住手续的，可按照《入住通知书》中规定的办法另行办理。（1分）

（3）应合理安排业主入住服务办理时间，适当延长办理时间。（1分）

（4）办理入住手续的工作现场应张贴入住公告及业主入住流程图，（1分）

在显要位置张贴或摆放各类业主入住的标牌标识、作业流程、欢迎标语、公告提示等，方便业主了解掌握，加快入住进程。（1分）

（5）指定专人负责业主办理入住手续时的各类咨询和引导，以便入住工作有秩序地顺利进行。（1分）

（6）注意安全保卫以及车辆引导。（1分）

物业管理员（四级）操作技能考核

试题单

准考证号：

试题代码：5.2.5

试题名称：改善客户满意度

考核时间：15min

1. 背景资料

某住宅项目 28 万平方米，物业企业通过招投标接管该项目，实行的是包干制。物业项目处于 2020 年 10 月 25 日对所服务区域进行了第三季度的客户满意度调查。调查内容覆盖各专业各项目、调查问卷覆盖率 100%、回收率 100%、满意率为 77%。客户不满意的内容主要有：保修处理不及时；垃圾收集不及时，垃圾桶外经常堆有垃圾；楼道堆放杂物影响行走；秩序维护人员经常脱岗并仪容仪表不佳；投诉处理结果反馈较慢等等。为此，物业项目处向业委会反馈了客户满意度调查情况，认为本项目物业服务费每月每平方米 2.80 元较低，是导致客户满意度较低的主要原因。例如：人员定编不足、服务费低导致招人难等，致使物业服务无法满足业主的需求。

2. 试题要求

（1）你认为物业项目处关于客户满意度较低的理由正确吗？您分析认为物业服务满意度较低的主要原因是什么？

（2）在现实中，物业服务企业对于客户期望值的理解和所提供的服务与客户自己对于服务的期望值往往存在着某种差距，可能的情况一般有哪几种？

（3）在物业服务实践中，改善客户满意度通常需要重点考虑哪几点？

物业管理员（四级）操作技能考核

试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：5.2.5

试题名称：改善客户满意度

考核时间：15min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	5	
2	6	
3	4	
合计	15	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（5分）

（1）项目管理处关于客户满意度较低的理由不正确。（1分）

（2）物业服务满意度较低的主要原因：（回答四条或以上，每条1分，合计不超过4分）

①物业服务管理的专业性不够；（1分）

②对客户提出的问题、投诉、保修反映速度较慢；（1分）

③对客户服务需求的重视程度不足；（1分）

④对客户应承担的物业使用责任和违规行为宣传管理不到位；（1分）

⑤物业企业对项目服务质量监督检查管理不完善；（1分）

⑥物业企业管理模式、管理机制、操作流程不健全或落实不到位。（1分）

2.（6分）（回答三条或以上，每条2分，合计不超过6分）

在现实中，物业服务企业对于客户期望值的理解和所提供的服务与客户自己对于服务的期望值往往存在着某种差距，可能的情况一般有：

（1）客户对于服务的期望值与物业服务企业管理层对于客户期望值的认知

之间的差距。(2分)

(2) 物业服务企业对于客户所做出的服务承诺与物业服务企业实际为客户所提供的服务质量的差距。(2分)

(3) 物业服务企业对客户服务质量标准的要求和服务人员实际所提供的服务质量之间的差距。(2分)

(4) 物业服务企业管理层对于客户期望值的认知与物业服务企业的客户服务质量标准之间的差距。(2分)

(5) 客户对于物业服务企业所提供的服务感受与客户自己对于服务的期望值之间的差距。(2分)

3. (4分)

在物业服务实践中,改善客户满意度通常需要重点考虑这几点:

(1) 加强与客户多渠道沟通,了解客户对物业服务的期望值。(1分)

(2) 加强服务意识,提高服务品质。(1分)

(3) 优化现有的客户服务流程。(1分)

(4) 加强物业服务人员的基本素质、基本技能培训。(1分)

物业管理员（四级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：6.3.1

试题名称：执行消防管理制度

考核时间：15min

1. 背景资料

物业公司张经理带领新来的物业管理员巡视楼宇。巡视到2楼，这里正在装修，木工、瓦工和焊工都在一个房间紧张地作业。为了防止发生火灾，焊工作业场地准备了两个泡沫灭火器。来到3楼，管理员问：“2楼和3楼的灭火器的数量怎么不一样呀？”经理说：“每层楼只要有灭火器就符合要求，不必都一致。”看到消火栓柜前摆放着整齐的花盆，管理员问：“消防柜前的物品摆放是否有规定？”经理说：“没明确规定，但是消火栓柜门必须保证开关灵活，一旦发生火灾才能很快地拿出来使用。”

2. 试题要求

- （1）指出并改正本案例中存在的不妥之处。
- （2）消防安全检查制度的设备系统消防安全检查，一般检查什么内容？
- （3）消防应急救灾程序一般是什么？

物业管理员（四级）操作技能考核

试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：6.3.1

试题名称：执行消防管理制度

考核时间：15min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	6	
2	4	
3	5	
合计	15	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（6分）（回答三条或以上，每条2分，合计不超过6分）

指出并改正本案例中存在的不妥之处：

（1）不妥之处：木工和焊工同场作业。（1分）

正确做法：木工和焊工不允许同场作业。（1分）

（2）不妥之处：焊工作业场地准备的灭火器类型。（1分）

正确做法：应准备干粉灭火器或二氧化碳灭火器，泡沫灭火器不适合扑灭带电物质的火灾。（1分）

（3）不妥之处：各楼层配备的灭火器数量。（1分）

正确做法：同样规模的楼层灭火器的配备应一致。（1分）

（4）不妥之处：消防柜前摆放花盆。（1分）

正确做法：消防柜前不允许放置任何物品。（1分）

2.（4分）

消防安全检查制度的设备系统消防安全检查，一般检查内容为：

（1）检查消火栓、灭火器是否完好。（1分）

(2) 检查各机房、配电房设施设备是否运转正常，机房、配电房内所配备的灭火器材是否完好。(1分)

(3) 检查各走廊、消防通道是否畅通，指示灯及烟感报警系统是否正常。(1分)

(4) 检查中发现设施设备有异常情况或其他违反消防安全规定的问题，要立即查明原因，及时处理。不能立即解决的，由物业管理公司发出整改通知书，限期整改。(1分)

3. (5分)

消防应急救援程序一般包括的内容是：

(1) 报警。物业管理区域内的人员在发现火灾险情后，需立即向值班室报警。(1分)

(2) 接到报警后通知。火警经确认后，值班保安员应立即告知保安部、工程部及其他部门，并及时报告分管领导直到总经理。(1分)

(3) 请求支援。火灾难以控制时必须拨叫 119 请求支援。(1分)

(4) 明确领导或主管人员职责。(1分)

(5) 按照疏散程序进行人员和物品的转移。(1分)