

第3部分

理论知识复习题

职业道德

一、判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 职业道德具有职业性和抽象性、稳定性和阶段性、多样性和适用性的特点。（ ）
2. 物业管理者的行为规范和行为准则一般包括仪容仪表、言行举止、来电来访、投诉处理等。（ ）
3. “诚信”，是物业管理行业的本质所在。“服务”，是物业管理行业的价值基础。（ ）
4. “务实”，是物业管理行业的传统美德。“创新”，是物业管理行业的发展动力。（ ）
5. “专业”，是物业管理行业的行为准则。“规范”，是物业管理行业的立业之本。（ ）
6. “共治”，是物业管理行业的必然选择。“和谐”，是物业管理行业的追求目标。（ ）
7. 物业管理应该具备的素质能力修养主要包括：政治素质；业务素质；文化素质；身心素质。（ ）
8. 物业管理人员的技能要求为创新能力、决策能力和组织指挥能力这三方面。（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 职业道德是指从事一定职业的人们在其特定的工作或劳动中必须秉承和遵循的职业思想、行为规范和（ ）。
(A) 行为准则 (B) 行为机制 (C) 规范行为 (D) 规章制度
2. 职业道德是职业或行业范围内的特殊的道德要求，是一般社会道德和阶级道德在职业或行业生活中的具体体现，是各种职业道德形成和发展的（ ）。
(A) 理论基础 (B) 实践基础 (C) 社会实践 (D) 行业理论
3. 物业管理人员职业道德的基本内容包括（ ）、行为规范和行为准则三方面。
(A) 道德准则 (B) 思想理念 (C) 职业规范 (D) 职业思想
4. 物业管理人员的（ ）和行为准则是根据职业思想的要求而制定的，用以约束员工言行的基本准则和要求。
(A) 行为规范 (B) 仪容仪表 (C) 职业素养 (D) 行业习惯
5. 职业守则表达了四个层次的价值指向。其中，行业价值取向为（ ）。
(A) 务实创新 (B) 专业规范 (C) 诚信服务 (D) 共治和谐
6. 职业守则表达了四个层次的价值指向。专业规范是（ ）。
(A) 行业价值取向 (B) 企业价值目标 (C) 社区价值导引 (D) 从业者价值准则
7. “（ ）”，是对物业管理从业者队伍的素质要求，是从人的层面对物业管理职业守则的概述。它是物业管理行业的核心价值，也为物业服务企业的团队建设指引了方向。
(A) 专业规范 (B) 务实创新 (C) 诚信服务 (D) 共治和谐

8. “诚信”，是物业管理行业的（ ）。物业服务企业要将诚信作为企业经营的根本，不折不扣地落实每一项服务承诺，踏踏实实做好每一项分内工作。

(A) 价值导向 (B) 价值基础 (C) 内在要求 (D) 精神支柱

9. “诚信”，是物业管理行业的价值基础。物业服务企业要将诚信作为企业经营的根本，不折不扣地落实每一项（ ），踏踏实实做好每一项分内工作。

(A) 服务项目 (B) 工作要求 (C) 基本诉求 (D) 服务承诺

10. “创新”，是物业管理行业的（ ）。物业管理行业响应国家号召，坚持创新为驱动，激发企业的动力和活力，为社会经济建设贡献力量。

(A) 发展目标 (B) 发展动力 (C) 服务理念 (D) 工作要求

11. “务实”，是物业管理行业的（ ）。物业管理崇尚实干、实事求是、注重实效、拒绝空想精神。

(A) 传统观念 (B) 道德标准 (C) 传统美德 (D) 实际需求

12. “专业”，是物业管理行业的（ ）。专业化在物业管理市场化发展中，经过长期积累，逐渐符合专业标准、成为专门职业并获得相应专业地位的过程。

(A) 基本条件 (B) 行业规范 (C) 专业标准 (D) 立业之本

13. “规范”，是物业管理行业的行为准则。物业管理从业者在物业管理活动中所应遵循的（ ），是物业管理行业达到和谐目标的必然途径。

(A) 规定、规则或依据 (B) 标准、规则或准则

(C) 依据、规则或准则 (D) 标准、规则或示范

14. “（ ）”，是物业管理行业的必然选择。在透明、参与、责任、回应和有效等原则的统领下，与业主共同努力，与物业管理关联方共同协作，营建协同发展的物业管理发展环境。

(A) 和谐 (B) 参与 (C) 共治 (D) 共享

15. “（ ）”，是物业管理行业的追求目标。通过物业服务企业与业主的和谐、业主之间的和谐、业主及企业与社会各方面的和谐，继而实现物业管理行业的和谐，实现整个社会的和谐，从而达到行业与社会的高度统一。

(A) 共治 (B) 和睦 (C) 共享 (D) 和谐

16. 物业管理人员的基本修养包括（ ）修养和素质能力修养。

(A) 职业规范 (B) 职业道德 (C) 服务意识 (D) 文化素质

17. （ ）修养要求物业管理人员在管理与服务过程中，坚定自己的职业选择，不断加深对物业管理行业特性、准则的认识，明确自己在城市建设与发展中所担任的重要角色，树立忠诚意识、服务意识、质量意识、利人意识，刻苦学习，不断提高文化素质，将良好的服务意识贯彻到具体的服务行为中。

(A) 服务意识 (B) 忠诚意识 (C) 职业道德 (D) 服务道德

18. 职业道德修养要求物业管理人员在管理与服务过程中，坚定自己的职业选择，不断加深

对物业管理行业特性、准则的认识，明确自己在城市建设与发展中所担任的重要角色，树立（ ），刻苦学习，不断提高文化素质，将良好的服务意识贯彻到具体的服务行为中。

- (A) 忠诚意识、主动意识、效率意识、利人意识
- (B) 诚心意识、服务意识、效益意识、利人意识
- (C) 勤勉意识、诚恳意识、质量意识、利人意识
- (D) 忠诚意识、服务意识、质量意识、利人意识

19. 物业管理人员应该具备的素质能力修养包括（ ）：即物业管理人员应具备相关专业基础知识。

- (A) 政治素质 (B) 业务素质 (C) 专业能力 (D) 基础素质

20. 物业管理人员应该具备的素质能力修养包括（ ）：即物业管理人员应具备较宽的知识面和较强的接收信息的能力。

- (A) 学历素质 (B) 知识素质 (C) 文化素质 (D) 文明素养

21. 物业管理人员的技能要求包括（ ）：即可以在日复一日、看似平常的管理与服务中提出新的设想、方案，并能在管理过程中不断解决新问题，具备超出业主、使用人期望值的能力。

- (A) 创造能力 (B) 创新思维 (C) 超常思维 (D) 创新能力

22. 物业管理人员的技能要求包括（ ）：即能了解业主和客户的需求，具备公关、谈判及建立业务关系的能力；

- (A) 沟通能力 (B) 社会活动能力 (C) 业务能力 (D) 判断能力

物业管理基础知识

一、 判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 从物业管理的角度说，物业是指已建成并投入使用的各类房屋建筑及与之相配套的设备、设施和场地。（ ）
2. 广义的物业管理，是不动产管理活动的总称，是指业主通过自行管理、委托其他管理人或者物业服务企业等方式，对其所有的建筑物及其附属设施进行维修、养护和管理的活动。（ ）
3. 社会化、专业化、企业化是物业管理的三个基本特征。（ ）
4. 2003 年，国务院颁布《物业管理条例》，标志着我国物业管理进入了法制化和规范化发展的新时期。（ ）
5. 2020 年 5 月 28 日，经表决通过《民法典》，正式宣告我国《民法典》时代的到来。《民法典》从不同角度对物业管理活动进行了一系列的规范和调整，奠定了物业管理的民事法律基础，2021 年 1 月 1 日，《民法典》正式实施。（ ）
6. 物业管理服务，概括地说，包括以下两方面的内容：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行养护、管理；二是维护相关区域内的环境卫生。（ ）
7. 物业管理的基本环节一般分为策划阶段、启动阶段和前期运作阶段三个阶段。（ ）

8. 物业管理企业是依法成立、具有独立企业法人地位，依据物业服务合同从事物业经营活动的经济实体。（ ）

9. 物业服务企业的特征可以归纳为以下三点：是独立的企业法人；属于服务性企业；具有一定的公共管理性质的职能。（ ）

10. 我国各种类型的物业服务企业，按资本组合方式及经营人承担的责任分类为公司式企业、合伙企业和独资企业。（ ）

11. 为维护物业管理活动的正常秩序，《条例》规定，对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规定的行为，物业服务企业应当履行告知、制止、报告义务。（ ）

12. 《条例》规定：“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赔偿责任。”（ ）

13. 《条例》规定业主在物业管理活动中享有的权利包括：执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定。（ ）

14. 根据《条例》关于业主共同决定事项的规定，《业主大会和业主委员会指导规则》明确了业主大会的十项职责包括：利用共有部分进行经营以及所得收益的投资与利用。（ ）

15. 业主委员会主要履行的职责包括：与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。（ ）

16. 根据《物业管理条例》的规定，房地产行政主管部门的监督管理职责包括：制定物业服务收费办法。（ ）

17. 业主大会及业主委员会和物业服务企业的关系是平等的，是委托与受托的关系。（ ）

18. 居民委员会是政府的派出机构，主要承担社区行政管理职责，依法统筹规划、信息引导、组织协调和监督检查。（ ）

19. 互联网具有的“自由、开放、免费、平等、交互、合作、个性、虚拟、持续和全球”的特征。（ ）

20. 目前较为公认的物联网的定义是：通过射频识别（RFID）装置、红外感应器、全球定位系统、激光扫描器等信息传感设备，按约定的协议，把任何物品与互联网相连接，进行信息交换和通信，以实现智能化识别、定位、跟踪、监控和管理的一种网络。（ ）

21. 一般认为，物联网具有三大特征：全部互连、可靠传递和实时处理。（ ）

22. 建筑的安全防范系统是根据不同的防范类型和防范风险，为保障人身和财产的安全，运用计算机通信、电视监控及入侵报警等技术形成的综合安全防范体系。（ ）

23. 区块链（Blockchain），是比特币的一个重要概念，它本质上是一个去中心化的数据库，同时作为比特币的底层技术，是一串使用密码学方法相关联产生的数据块，每一个数据块中包含了一批次比特币网络交易的信息，用于验证其信息的有效性（防伪）和生成下一个区块。（ ）

24. 区块链具有中心化、通用性、自治性、信息不可篡改和公开性的特征。（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 从物业管理的角度说，物业是指已建成并投入使用的各类房屋建筑及与之相配套的（ ）和场地。

（A）设备（B）设施（C）设备、设施（D）设备、设施、环境

2. 从物业管理的角度说, () 是指已建成并投入使用的各类房屋建筑及与之相配套的设备、设施和场地。

(A) 房地产 (B) 构筑物 (C) 建筑物 (D) 物业

3. 根据用途, 物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和 () 等多种类型。

(A) 公寓 (B) 其他物业 (C) 写字楼 (D) 商住两用

4. 根据用途, 物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和其他物业等多种类型。其中, 居住物业又可分为 ()、公寓、别墅等类型。

(A) 商住两用 (B) 高层建筑 (C) 普通住宅小区 (D) 多层建筑

5. 根据用途, 物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和其他物业等多种类型。其中, 商业物业可分为 () 等类型。

(A) 经营场所、商业场所 (B) 娱乐场所、写字楼

(C) 写字楼、商住两用 (D) 写字楼、商业场所

6. 狭义的物业管理, 是指业主通过选聘物业服务企业, 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 (), 维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

(A) 维修、养护、服务 (B) 维修、养护、管理 (C) 维修、经营、管理 (D) 服务、经营、管理

7. (), 是指业主通过选聘物业服务企业, 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。

(A) 广义的物业管理 (B) 宏观的物业管理 (C) 狭义的物业管理 (D) 具体的物业管理

8. 社会化、() 是物业管理的三个基本特征。

(A) 专业化、规范化 (B) 市场化、规范化 (C) 专业化、企业化 (D) 专业化、市场化

9. 物业服务企业的商业性和物业管理活动的 (), 是物业管理可持续发展的经济基础。

(A) 企业化 (B) 市场化 (C) 规范化 (D) 集约化

10. 1993 年, 深圳市人民代表大会颁布了全国第一部物业管理地方性法规《深圳经济特区住宅小区物业管理条例》, 是首次以地方立法的方式对物业管理进行 ()。

(A) 行政管理 (B) 法律制约 (C) 制度规范 (D) 行业规范

11. 2003 年, 国务院颁布《物业管理条例》, 标志着我国物业管理进入了 () 发展的新时期。

(A) 行政化和规范化 (B) 规范化和程序化 (C) 制度化和规范化 (D) 法制化和规范化

12. 《物业管理条例》确立了物业管理的基本制度为: () 制度、管理规约制度、前期物业管理招标投标制度、物业承接查验制度、住宅专项维修资金制度。

(A) 业主委员会 (B) 业主大会 (C) 三驾马车 (D) 社区管理

13. 《物业管理条例》确立了物业管理的基本制度为：业主大会制度、管理规约制度、（ ）制度、物业承接查验制度、住宅专项维修资金制度。

(A) 物业管理选聘 (B) 物业管理招投标 (C) 前期物业管理招投标 (D) 业主大会招投标

14. 《物业管理条例》确立了物业管理的基本制度为：业主大会制度、管理规约制度、前期物业管理招投标制度、物业（ ）制度、住宅专项维修资金制度。

(A) 竣工查验 (B) 查验备案 (C) 竣工验收 (D) 承接查验

15. 为加强住宅室内装饰装修管理，保证装饰装修工程质量和安全，维护公共安全和公共利益，2002年3月住房和城乡建设部发布了《住宅室内装饰装修管理办法》。该办法是物业服务企业规范业主装饰装修行为的主要（ ）。

(A) 法规依据 (B) 政策依据 (C) 行业规范 (D) 行业制度

16. 2007年3月16日，第十届全国人民代表大会五次会议通过《中华人民共和国物权法》。作为我国基本的（ ）制度，《物权法》对我国宪法规定的公民财产权利提供了实体法保障，有利于维护社会主义市场经济秩序。

(A) 经济关系 (B) 经济财产 (C) 财产法律 (D) 物业法律

17. 物业管理服务，是指业主与物业服务企业通过物业服务合同约定的（ ）基础服务。

(A) 特约性 (B) 专项性 (C) 综合性 (D) 公共性

18. 物业管理服务，概括地说，包括以下两方面的内容：一是对房屋及配套的（ ）和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护相关区域内的环境卫生和秩序。

(A) 物业设施 (B) 设施设备 (C) 电气设备 (D) 工程设施

19. 物业管理的基本环节一般分为（ ）、物业管理的前期准备阶段、启动阶段和日常运作阶段四个阶段。

(A) 制定管理方案阶段 (B) 接管验收阶段

(C) 策划阶段 (D) 组建或选聘物业服务企业阶段

20. 物业管理的基本环节一般分为策划阶段、（ ）、启动阶段和日常运作阶段四个阶段。

(A) 物业管理企业内部机构设置与拟定人员编制阶段

(B) 产权备案和档案资料的建立阶段

(C) 物业管理人员的选聘和培训阶段

(D) 物业管理的前期准备阶段

21. 《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》（中物协[2004]1号），作为与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的（ ）。

(A) 参照标准 (B) 参考依据 (C) 实施办法 (D) 规范意见

22. 《普通住宅小区物业管理服务（ ）（试行）》（中物协[2004]1号），作为与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准

以及测算物业服务价格的参考依据。

(A) 实施办法 (B) 参考标准 (C) 等级标准 (D) 实施意见

23. 《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》（中物协[2004]1号），根据普通住宅小区物业服务需求的不同情况，由高到低设定为（ ）3个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。

(A) 高级、中级、初级 (B) 甲级、乙级、丙级

(C) A级、B级、C级 (D) 一级、二级、三级

24. 物业管理企业是依法成立、具有独立企业法人地位，依据物业服务合同从事（ ）活动的经济实体。

(A) 物业经营 (B) 物业管理 (C) 经营管理 (D) 公共服务

25. 物业管理企业是依法成立、具有独立企业法人地位，依据（ ）从事物业管理活动的经济实体。

(A) 承接查验协议 (B) 招投标中标合同 (C) 物业服务合同 (D) 业主大会协议

26. 物业服务企业的特征可以归纳为以下三点：是（ ）的企业法人；属于服务性企业；具有一定的公共管理性质的职能。

(A) 完全 (B) 合营 (C) 独资 (D) 独立

27. 物业服务企业的特征可以归纳为以下三点：是独立的企业法人；属于服务性企业；具有一定的（ ）性质的职能。

(A) 公益服务 (B) 公共管理 (C) 社会服务 (D) 配合政府

28. 我国各种类型的物业服务企业，按投资主体分类为全民所有制企业、集体所有制企业、（ ）、股份制企业和合资、合作、外资企业。

(A) 股份公司 (B) 合伙企业 (C) 民营企业 (D) 个体企业

29. 我国各种类型的物业服务企业，按（ ）分类为公司式企业、合伙企业和独资企业。

(A) 资本组合方式及出资人享有的权利 (B) 资本回报方式及出资人享有的权利

(C) 资本组合方式及经营人承担的责任 (D) 资本组合方式及出资人承担的责任

30. 物业服务公司内部组织机构应根据业务范围和服务内容，从实际出发进行设置。市场开发部，有的企业称为经营部，一般其职责是不断扩大企业的物业管理业务和提高知名度，做好市场调研和开发，负责房屋租赁和（ ）工作。

(A) 培训 (B) 招投标 (C) 协调公共关系 (D) 客户投诉处理

31. 大型物业服务企业一般在每个物业项目现场（物业管理区域）都设有一个物业管理处，物业管理处一般设有（ ）部、环境管理部、安全管理部和工程保障部。

(A) 行政管理 (B) 收费服务 (C) 客户服务 (D) 培训考核

32. 一般工程部负责物业管理区域内房屋及配套设施和相关场地的（ ）。

(A) 招投标 (B) 协调公共关系 (C) 安全监控 (D) 维修和养护

33. 对于一些轻微的违法违规行为，在业主和使用人配合下，物业服务企业可能有能力制止；对于另一些违法违规行为，物业服务企业可能由于缺乏必要的依据和职权而无法制止。在这种情况下，物业服务企业应当做的是，及时向有关主管部门（ ）。

(A) 告知 (B) 报告 (C) 请求制止 (D) 解释

34. 对已经发生的业主违规行为，物业服务企业必须履行管理职责，通过劝告、批评教育等方式（ ）业主的违规行为。

(A) 消除 (B) 减少 (C) 制止 (D) 处理

35. 《条例》规定：“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（ ）。”

(A) 侵权责任 (B) 违约责任 (C) 赔偿责任 (D) 法律责任

36. 《条例》规定：“物业服务企业未能履行物业服务合同的（ ），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。”

(A) 义务 (B) 约定 (C) 职责 (D) 承诺

37. 《条例》规定业主在物业管理活动中享有的权利包括：提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的（ ）。

(A) 方案 (B) 要求 (C) 建议 (D) 程序

38. 《条例》规定业主在物业管理活动中享有的权利包括：参加（ ）会议，行使投票权。

(A) 业主代表大会 (B) 业主委员会 (C) 居民委员会 (D) 业主大会

39. 《条例》规定业主在物业管理活动中履行的义务包括：遵守管理规约、业主大会（ ）。

(A) 议事方式 (B) 议事规则 (C) 表决程序 (D) 业主投票权确定办法

40. 《条例》规定业主在物业管理活动中履行的义务包括：按照国家有关规定交纳专项（ ）。

(A) 管理费用 (B) 修缮费用 (C) 维修资金 (D) 更新改造资金

41. 《条例》规定业主在物业管理活动中履行的（ ）包括：遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

(A) 责任 (B) 职责 (C) 权限 (D) 义务

42. 根据《条例》关于业主共同决定事项的规定，《业主大会和业主委员会指导规则》明确了业主大会的十项职责包括：改建、重建（ ）。

(A) 建筑物及构筑物 (B) 建筑物及其附属设施 (C) 物业设施设备 (D) 公共部位

43. 根据《条例》关于业主共同决定事项的规定，《业主大会和业主委员会指导规则》明确了业主大会的十项职责包括：法律法规或者管理规约确定应由业主（ ）的事项。

(A) 民主讨论 (B) 多数决定 (C) 共同决定 (D) 共同参与

44. 业主委员会主要履行的职责包括：（ ）业主大会的决定和决议。

(A) 推动 (B) 配合 (C) 协调 (D) 执行

45. 业主委员会主要履行的职责包括：组织和监督专项维修资金的（ ）。

(A) 筹集和续筹 (B) 筹集和使用 (C) 分配和使用 (D) 筹集和利用

46. 《条例》规定，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域内物业管理活动的监督管理工作，对违反《条例》规定的各种行为进行（ ）。

(A) 行政诉讼和行政处分 (B) 行政处理和行政处分

(C) 行政处罚或行政处分 (D) 行政处罚或行政执法

47. 《条例》规定，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域内物业管理活动的（ ）工作，对违反《条例》规定的各种行为进行行政处罚或行政处分。

(A) 监督核查 (B) 审批备案 (C) 审批管理 (D) 监督管理

48. 《物业管理条例》规定，在业主大会选聘物业服务企业之前，物业的建设单位应按照房地产开发与物业管理相（ ）的原则，通过招投标的方式选聘物业服务企业承担前期物业管理工作。

(A) 结合 (B) 分离 (C) 统一 (D) 配合

49. 《物业管理条例》规定，在业主大会选聘物业服务企业之前，物业的建设单位应按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式（ ）物业服务企业承担前期物业管理工作。

(A) 竞选 (B) 聘用 (C) 选聘 (D) 选择

50. 《物业管理条例》规定，在业主大会选聘物业服务企业之前，物业的建设单位应按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘物业服务企业承担（ ）工作。

(A) 前期物业管理和物业管理 (B) 前期物业管理或物业管理

(C) 物业管理 (D) 前期物业管理

51. 业主大会及业主委员会和物业服务企业的关系是平等的，是（ ）的关系。

(A) 管理和被管理 (B) 委托与受托 (C) 监督与服务 (D) 理解与配合

52. 当业主或使用人对物业管理工作有意见时，物业服务企业应（ ）工作。如有困难应向业主委员会通报，以求得其理解。

(A) 及时反馈 (B) 适当调整 (C) 及时改进 (D) 迅速改变

53. 物业服务企业和业主大会、业主委员会都应接受街道办事处和居民委员会的（ ），并积极配合他们开展社区建设工作。

(A) 监督监管 (B) 工作安排 (C) 业务指导 (D) 工作指导

54. 在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关（ ）依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

(A) 社区志愿者 (B) 居民委员会 (C) 物业服务企业 (D) 房管部门

55. （ ），又称国际网络，指的是网络与网络之间所串连成的庞大网络，这些网络以一组通用的协议相连，形成逻辑上的单一巨大国际网络。

(A) 物联网 (B) 网络营销 (C) 互联网 (Internet) (D) 网络结构

56. 互联网（Internet），又称国际网络，指的是网络与网络之间所串连成的庞大网络，这些网络以一组通用的协议相连，形成逻辑上的单一巨大（ ）。

（A）区域平台（B）综合平台（C）区域网络（D）国际网络

57. 互联网营销平台的概念有广义和狭义之分。广义的互联网营销也称为网络营销（On-line Marketing 或 E-Marketing），是以国际互联网络为基础，利用（ ）和网络媒体的交互性来辅助营销目标实现的一种新型的营销方式。

（A）交互性的信息（B）数字化的信息（C）营销化的处理（D）数字化的处理

58. 互联网营销平台的概念有广义和狭义之分。狭义的互联网营销是指组织或个人基于开放便捷的互联网络，对产品、服务所做的一系列（ ），从而达到满足组织或个人需求的全过程。

（A）经营销售（B）营销策划（C）经营活动（D）管理行为

59. 互联网营销平台的概念有广义和狭义之分。广义的互联网营销也称为网络营销（On-line Marketing 或 E-Marketing），是以国际互联网络为基础，利用数字化的信息和网络媒体的交互性来（ ）的一种新型的营销方式。

（A）完成营销目标实现（B）实现营销利润增长

（C）辅助营销过程持续（D）辅助营销目标实现

60. 目前较为公认的（ ）的定义是：通过射频识别（RFID）装置、红外感应器、全球定位系统、激光扫描器等信息传感设备，按约定的协议，把任何物品与互联网相连接，进行信息交换和通信，以实现智能化识别、定位、跟踪、监控和管理的一种网络。

（A）互联网（B）物联网（C）智能网（D）信息网

61. 目前较为公认的物联网的定义是：通过射频识别（RFID）装置、红外感应器、全球定位系统、激光扫描器等信息传感设备，按约定的协议，把任何物品与互联网相连接，进行信息交换和通信，以实现智能化（ ）的一种网络。

（A）识别、采集、储存、管理和运算（B）采集、储存、分析、显示和描述

（C）识别、定位、跟踪、监控和管理（D）识别、定位、采集、储存和分析

62. 一般认为，物联网具有三大特征：（ ）、可靠传递和智能处理。

（A）全部互连（B）全部共享（C）完全开放（D）全面感知

63. 一般认为，物联网具有三大特征：全面感知、（ ）和智能处理。

（A）实时处理（B）可靠传递（C）可靠融合（D）海量传递

64. 建筑的安全防范系统是根据不同的防范类型和防范风险，为保障人身和财产的安全，运用计算机通信、（ ）及入侵报警等技术形成的综合安全防范体系。

（A）电视监控（B）摄像装置（C）监控主机（D）传输控制

65. 建筑的安全防范系统是根据不同的防范类型和防范风险，为保障人身和财产的安全，运用计算机通信、电视监控及（ ）等技术形成的综合安全防范体系。

(A) 报警控制 (B) 入侵报警 (C) 报警探测 (D) 报警装置

66. 火灾自动报警系统的组成形式一般有：()、集中报警系统和控制中心报警系统。

(A) 分层报警系统 (B) 分部报警系统 (C) 局域报警系统 (D) 区域报警系统

67. 火灾自动报警系统的组成形式一般有：区域报警系统、()和控制中心报警系统。

(A) 集中报警系统 (B) 统一集中报警系统 (C) 分散报警系统 (D) 中央报警系统

68. 火灾自动报警系统的组成形式一般有：区域报警系统、集中报警系统和()。

(A) 消防中心报警系统 (B) 控制中心报警系统

(C) 区域中心报警系统 (D) 探测中心报警系统

69. 区块链(Blockchain)，是比特币的一个重要概念，它本质上是一个去中心化的()，同时作为比特币的底层技术，是一串使用密码学方法相关联产生的数据块，每一个数据块中包含了一批比特币网络交易的信息，用于验证其信息的有效性(防伪)和生成下一个区块。

(A) 数据链 (B) 传输链 (C) 信息源 (D) 数据库

70. 区块链是()、点对点传输、共识机制、加密算法等计算机技术的新型应用模式。

(A) 分布式数据存储 (B) 总分式数据处理 (C) 集中式数据处理 (D) 总分式信息合成

71. 区块链具有()、开放性、自治性、信息不可篡改和匿名性的特征。

(A) 分布式 (B) 去中心化 (C) 中心化 (D) 集中性

72. 区块链具有去中心化、开放性、自治性、信息不可篡改和()的特征。

(A) 非信任性 (B) 封闭性 (C) 公开性 (D) 匿名性

相关法律法规知识

一、判断题(将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”)

1. 《民法典》规定：业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。()

2. 《民法典》规定：选聘和解聘物业服务企业和物业服务经理等事项由业主共同决定。()

3. 《物业管理条例》规定：管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的议事方式，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。()

4. 《物业管理条例》规定：业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。()

5. 《上海市住宅物业管理规定》：公共收益归全体业主或者共同拥有该物业的业主所有，并应当单独列账。()

6. 专项维修资金补建或者再次筹集的方式为分期交纳，具体方式及筹集金额、期限、程序、资金入账等事项应当由业主大会作出决定。()

二、单项选择题(选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中)

1. 《民法典》规定：业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的()享有共有和共同管理的权利。

(A) 共有部分 (B) 相关部分 (C) 所有部分 (D) 共同部分

2. 《民法典》规定：业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有（ ）的权利。

(A) 共有管理 (B) 共有和共同管理 (C) 共同管理 (D) 共有和共同支配

3. 《民法典》规定：业主对建筑物专有部分以外的共有部分，（ ）；不得以放弃权利为由不履行义务。

(A) 享有权利，承担义务 (B) 享有权利，承担职责

(C) 享有权益，承担风险 (D) 享有权益，承担义务

4. 《民法典》规定：业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；（ ）。

(A) 可以放弃权利而不履行义务 (B) 不得以放弃权利为由不履行义务

(C) 不得放弃权利和义务 (D) 可以放弃权利和义务

5. 《民法典》规定：业主对建筑物（ ）的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

(A) 公共部分以外 (B) 公共部分以内 (C) 专有部分以外 (D) 专有部分以内

6. 《民法典》规定：制定和修改（ ）等事项由业主共同决定。

(A) 管理办法 (B) 管理规约 (C) 维修资金运作办法 (D) 运作流程

7. 《民法典》规定：（ ）等事项由业主共同决定。

(A) 选聘和解聘物业服务企业 (B) 选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人

(C) 选聘和解聘物业服务经理 (D) 选聘和解聘物业服务专业企业

8. 《物业管理条例》规定：管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的（ ），业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

(A) 表决程序 (B) 议事方式 (C) 实际利益 (D) 共同利益

9. 《物业管理条例》规定：管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的（ ），违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

(A) 要约 (B) 责任 (C) 义务 (D) 职责

10. 《物业管理条例》规定：业主应当根据（ ）交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。

(A) 管理规约的约定 (B) 物业服务合同的约定 (C) 物业服务法规的规定 (D) 物价审核的规定

11. 《物业管理条例》规定：业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，（ ）。

(A) 约定无效，仍由业主负交纳责任 (B) 从其约定，业主不负连带交纳责任

(C) 约定有效，仍由物业使用人负交纳责任 (D) 从其约定，业主负连带交纳责任

12. 《上海市住宅物业管理规定》：物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起（ ），向建设单位或者业主委员会移交公共收益的结余、物业管理用房等资料和财物。

(A) 十日内 (B) 二周内 (C) 一月内 (D) 约定时间内

13. 《上海市住宅物业管理规定》：物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十日内，向建设单位或者业主委员会移交（ ）等资料和财物。

- (A) 公共收益的结余 (B) 物业管理用房
(C) 公共收益的结余、物业管理用房 (D) 物业管理费

14. 《上海市住宅物业管理规定》：物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十日内，向（ ）移交公共收益的结余、物业管理用房等资料和财物。

- (A) 建设单位 (B) 业主委员会 (C) 业主大会或者业主委员会 (D) 建设单位或者业主委员会

15. 《上海市住宅物业管理规定》：公共收益主要用于补充专项维修资金的，应当按（ ）补充专项维修资金，补充比例应当高于百分之五十。

- (A) 月度 (B) 季度 (C) 半年一次 (D) 年度

16. 《上海市住宅物业管理规定》：（ ）主要用于补充专项维修资金的，应当按季度补充专项维修资金，补充比例应当高于百分之五十。

- (A) 公用收益 (B) 公共收益 (C) 共同收益 (D) 共有收益

17. 《上海市住宅物业管理规定》：专项维修资金补建或者再次筹集的方式（ ），具体方式及筹集金额、期限、程序、资金入账等事项应当由业主大会作出决定。

- (A) 为分期交纳 (B) 为一次性交纳 (C) 为一次性或二次交纳 (D) 分为分期交纳和一次性交纳

18. 《上海市住宅物业管理规定》：专项维修资金（ ）的方式分为分期交纳和一次性交纳，具体方式及筹集金额、期限、程序、资金入账等事项应当由业主大会作出决定。

- (A) 交纳 (B) 首期交纳 (C) 筹集 (D) 补建或者再次筹集

行政综合管理

一、判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 物业服务企业的财务管理为营业收入管理、成本和费用管理。（ ）
2. 物业管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费是构成物业服务成本的相关内容。（ ）
3. 物业服务费用包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由双方享有或者承担的物业服务计费方式。（ ）
4. 物业服务费用酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。（ ）
5. 物业服务收费依据为物业服务合同的约定和法律法规的规定。（ ）
6. 应用文书是国家党政机关、企事业单位在工作、学习和生活中使用的，用以处理公务、传播信息而撰写的具有一定的惯用体式的实用性文章。（ ）
7. 通用的应用文书可分为行政公文、事务公文、会议公文、制度公文、礼仪文书、经济公文、其他日常文书、司法公文等八大类几十种。（ ）

8. 组成公文式标题的要素主要包括单位、区域(范围)、时间、事由(内容)、性质和文种等,其中“事由”和“文种”是最基本的要素。()
9. 应用文书的行款格式是在长期的书面语表达中约定俗成的书写行列款式。基本内容包括标题、署名、分段和引文。()
10. 行政性公文的通知,大体上可分为三类:指示性通知、周知性通知和转发性通知。()
11. 函按行文方向,可分为去函和复函。去函是主动地与有关单位商洽工作、询问事项或提出请求;复函则是针对来函的问题向来函单位回答相应的商请或询问事项。()
12. 从范围的不同,函可以分为全面总结、专题总结和阶段总结三类。()
13. 物业管理档案的定义包括两层含义:一是经过归档保存的原始记录及其载体;二是该原始记录的信息内容。()
14. 物业管理常用的档案分类方法包括以下四种:年度分类法、组织机构分类法、事件分类法和流程分类法。()
15. 物业承接查验期物业管理档案收集的特点是档案收集的管理要求高,涉及面窄。()
16. 物业入住期物业管理档案收集的特点之一是本阶段的档案资料收集来源于物业管理的服务对象一业主、物业使用人。()
17. 物业管理档案的归档管理包括:档案管理人员应编制统一的档案分类说明书和档案总目录,并进行科学合理的分类存档。()
18. 物业管理档案的使用管理包括:对借阅原始资料的使用者,按档案的不同功能,在机关负责人批准后借阅,并应办理借阅手续。()

二、单项选择题(选择一个正确的答案,将相应的字母填入题内的括号中)

1. 物业服务企业的财务管理包括()管理、成本和费用管理、利润管理以及代收代付的管理。
- (A) 营业收入 (B) 物业服务收入 (C) 物业经营收入 (D) 物业酬金收入
2. 物业服务企业的财务管理包括营业收入管理、()管理、利润管理以及代收代付的管理。
- (A) 直接费用 (B) 成本和费用 (C) 间接费用 (D) 营业费用
3. ()是指物业服务企业按照物业服务合同的约定,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,向业主收取的费用。
- (A) 物业管理费 (B) 物业维修费 (C) 综合服务费 (D) 物业服务费
4. 物业服务费是指物业服务企业按照(),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,向业主收取的费用。
- (A) 物业服务合同的约定 (B) 法律法规的规定
- (C) 物业服务合同的规定 (D) 物价部门对费用的核定
5. 物业服务费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定,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,向()收取的费用。
- (A) 使用人 (B) 业主 (C) 责任人 (D) 法人
6. 物业服务企业在物业管理过程中发生的办公费用以及固定资产折旧费应纳入()的内容。

(A) 物业服务收入 (B) 物业服务收益 (C) 物业服务利润 (D) 物业服务成本

7. 下列选项中, 不能列为物业服务成本的是 ()。

(A) 公共设备设施大修费用 (B) 公众责任保险费用 (C) 管理服务人员的社会保险 (D) 办公费用

8. 物业服务费用 () 是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用, 盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。

(A) 酬金制 (B) 包干制 (C) 预收制 (D) 定额制

9. 物业服务费用包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用, 盈余或者亏损均由 () 享有或者承担的物业服务计费方式。

(A) 各自 (B) 双方 (C) 业主 (D) 物业服务企业

10. 物业服务费用 () 是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业, 其余全部用于物业服务合同约定的支出, 结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

(A) 酬金制 (B) 包干制 (C) 预收制 (D) 定额制

11. 物业服务费用酬金制是指在预收的物业服务资金中按 () 或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业, 其余全部用于物业服务合同约定的支出, 结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

(A) 预算比例 (B) 约定比例 (C) 计划比例 (D) 规定比例

12. 物业服务费的收取与使用原则包括: ()、专款专用、民主管理、依法收费与使用、以及合理、公开、费用与服务水平相适应。

(A) 公益为本 (B) 公共服务 (C) 有偿微利 (D) 有偿服务

13. 物业服务费的收取与使用原则包括: 有偿服务、()、民主管理、依法收费与使用、以及合理、公开、费用与服务水平相适应。

(A) 专款专用 (B) 按实使用 (C) 专项专用 (D) 经济节约

14. 物业服务费的收取与使用原则包括: 有偿服务、专款专用、民主管理、依法收费与使用、以及 ()、费用与服务水平相适应。

(A) 公开、透明 (B) 合理、公开 (C) 公正、透明 (D) 公信、公平

15. 物业服务收费依据为 () 和法律法规的规定。

(A) 物业行业协会的规范 (B) 物业服务合同的标准

(C) 行业协会和服务合同的公示 (D) 物业服务合同的约定

16. 物业服务收费依据为物业服务合同的约定和 ()。

(A) 法律法规的规定 (B) 政策制度的规范 (C) 示范文本的参考 (D) 民法典的约束

17. () 是国家党政机关、企事业单位、社会团体或个人在工作、学习和生活中使用的, 用以处理公或私事务、传播信息、表达意愿而撰写的具有一定的惯用体式的实用性文章。

(A) 行政公文 (B) 应用文书 (C) 制度文书 (D) 事务公文

18. 应用文书是 () 在工作、学习和生活中使用的, 用以处理公或私事务、传播信息、表达意愿而撰写的具有一定的惯用体式的实用性文章。

(A) 国家党政机关

(B) 国家党政机关、企事业单位

(C) 国家党政机关、企事业单位、社会团体

(D) 国家党政机关、企事业单位、社会团体或个人

19. 通用的应用文书可分为 ()、事务公文、会议公文、制度公文、礼仪文书、经济公文、其他日常文书、司法公文等八大类几十种。

(A) 企业公文 (B) 机关公文 (C) 党政公文 (D) 行政公文

20. 通用的应用文书可分为行政公文、()、会议公文、制度公文、礼仪文书、经济公文、其他日常文书、司法公文等八大类几十种。

(A) 事务公文 (B) 日常文书 (C) 专业文书 (D) 通用公文

21. 应用文书的相关术语包括: 内行文和外行文, 前行文和后行文, ()。

(A) 上行文、下行文 (B) 左行文、右行文和中行文

(C) 上行文、下行文和平行文 (D) 上行文、下行文和中行文

22. () 属于内行文、下行文和前行文的行政公文。

(A) 函 (B) 通报 (C) 请示 (D) 通知

23. () 属于内行文、上行文和后行文的行政公文。

(A) 报告 (B) 请示 (C) 通知 (D) 通报

24. 选择哪些要素来构成公文式标题, 一要考虑文种的写作习惯和约定俗成的规定性; 二要考虑写作的 ()。

(A) 实际需要 (B) 公文分段 (C) 行款格式 (D) 发文时间

25. 选择哪些要素来构成公文式标题, 一要考虑文种的写作习惯和 () 的规定性; 二要考虑写作的实际需要。

(A) 流程运行 (B) 约定俗成 (C) 公司法务 (D) 起草人员

26. 应用文书的行款格式是在长期的 () 表达中约定俗成的书写行列款式。基本内容包括标题、署名、分段、引文和序码。

(A) 行政公文 (B) 通用语言 (C) 书面语 (D) 民族习惯

27. 应用文书序码的行款格式规则包括: 序码的一般顺序应该由汉字到阿拉伯数字, 由无圈到有圈, 其中阿拉伯数字旁应为 ()。

(A) 齐底线的圆点, 不能是顿号 (B) 齐底线的顿号, 不能是圆点

(C) 齐底线的圆点 (D) 齐底线的顿号

28. 行政性公文的通知, 大体上可分为三类: () 通知、周知性通知和转发性通知。

(A) 指令性 (B) 指示性 (C) 指导性 (D) 规范性

29. 常见的如任免人员, 设置或撤销、合并机构, 扩展、缩小或终止有关组织、机构的某些职权, 启用或更换印章、地址, 召开会议等发布的通知均属 () 通知。

(A) 指示性 (B) 转发性 (C) 周知性 (D) 传达性

30. 报告的种类较多, 按其内容不同, 大体上可分为五类: ()、情况报告、建议报告、回复报告和报送报告。

(A) 工作报告 (B) 学习报告 (C) 总结报告 (D) 紧急报告

31. 用于向上级单位汇报某种特定或紧急情况的报告属于 ()。

(A) 特定报告 (B) 情况报告 (C) 建议报告 (D) 报送报告

32. 用于对上级单位查询、查办、催办的事项做出专门答复的报告属于 ()。

(A) 报送报告 (B) 查询报告 (C) 回复报告 (D) 催办报告

33. 主要是用于请求协助、商洽解决办理有关事项的函属于 ()。

(A) 商洽函 (B) 询问函 (C) 咨询函 (D) 协助函

34. 函按行文方向, 可分为去函和复函。去函是主动地与有关单位商洽工作、() 或提出请求。

(A) 回答商请 (B) 询问事项 (C) 安排工作 (D) 了解缘由

35. 根据 () 的不同, 可以把总结分为工作总结、生产总结、学习总结、教学总结、会议总结等。

(A) 范围 (B) 内容和性质 (C) 内容 (D) 范围和性质

36. 根据 () 的不同, 可以分为全国性总结、地区性总结、部门性总结、本单位总结、班组总结等。

(A) 范围 (B) 区域 (C) 规模 (D) 性质

37. 物业管理档案是指在 () 形成的作为原始记录保存起来以备查考的文字、图像、声音以及其他各种形式和载体的文件。

(A) 物业的管理活动中 (B) 物业的开发和管理活动中

(C) 工程竣工验收之前 (D) 工程竣工验收后

38. 物业管理档案的定义包括两层含义: 一是经过 () 的原始记录及其载体; 二是该原始记录的信息内容。

(A) 分类保存 (B) 归档利用 (C) 归档保存 (D) 收集利用

39. 物业管理档案包括物业 ()、技术资料和验收文件等。

(A) 权属资料 (B) 项目批准文件 (C) 工程合同 (D) 电梯使用合格证

40. 物业管理档案包括物业权属资料、技术资料和 () 等。

(A) 检查文件 (B) 验收文件 (C) 验收报告 (D) 检查报告

41. 物业管理档案包括物业权属资料、() 和验收文件等。

-
- (A) 竣工图 (B) 用地批准文件 (C) 技术资料 (D) 用电许可证及供电合同
42. 物业管理档案按照全宗内档案反映的事件进行分类的方法是 ()。
- (A) 事件分类法 (B) 年度分类法 (C) 组织机构分类法 (D) 流程分类法
43. 物业管理档案 () 能够系统地反映立档单位的档案资料, 保持立档单位档案资料全过程的连续性和全面性。
- (A) 时间分类法 (B) 流程分类法 (C) 事件分类法 (D) 机构分类法
44. 物业承接查验期物业管理档案收集的特点之一是收集期间较 ()。
- (A) 分散 (B) 统一 (C) 集中 (D) 明确
45. 物业承接查验期物业管理档案收集的特点之一是收集期间较集中, 一般集中在物业承接查验阶段, 并与承接查验 ()。
- (A) 同步进行 (B) 交叉实施 (C) 先后开展 (D) 前后运作
46. 物业 () 物业管理档案收集的特点之一是本阶段的档案资料收集来源于物业管理的服务对象—业主、物业使用人。
- (A) 承接查验期 (B) 入住期 (C) 竣工期 (D) 早期介入期
47. 物业入住期物业管理档案收集的特点之一是本阶段的档案资料收集范围是物业业主、物业使用人的 () 资料、个人资料等。
- (A) 购房合同 (B) 信用证明 (C) 权属档案 (D) 技术资料
48. 物业管理档案整理的基本内容是区分全宗、全宗内的档案 ()、案卷排列、案卷目录的编制。
- (A) 分类、立卷 (B) 校对、修正 (C) 收集、分类 (D) 建档、立卡
49. 物业管理档案整理工作的要求是必须保持文件之间的 () ; 必须便于保管和利用; 必须在原有的基础上进行整理、加工。
- (A) 因果关系 (B) 历史联系 (C) 发展脉络 (D) 发展关系
50. 物业管理档案整理的基本内容是区分全宗、全宗内的档案分类、立卷、案卷排列、案卷目录的 ()。
- (A) 校对 (B) 拟定 (C) 编制 (D) 审核
51. 物业管理档案的归档管理包括: 对业主和企业利益影响较大的档案应加以保存。这些档案应按 () 并严格控制借阅。
- (A) 授权级别检索 (B) 行政职位使用 (C) 业务关系检索 (D) 业务范围使用
52. 物业管理档案的归档管理包括: 档案管理人员应编制统一的档案 () , 并进行科学合理的分类存档。
- (A) 检索表和档案分目录 (B) 分类说明书和档案总目录
- (C) 档案分目录和档案总目录 (D) 分类说明书和总说明书
53. 物业管理档案的使用管理包括: 利用计算机网络技术, 并采用先进 () , 充分发挥档

案资料的作用。

(A) 检验软件 (B) 检索功能 (C) 检索软件 (D) 应用工具

54. 物业管理档案的 () 包括：利用计算机网络技术，并采用先进检索软件，充分发挥档案资料的作用。

(A) 使用管理 (B) 安全检查 (C) 资料复核 (D) 保护措施

物业运维管理服务

一、判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 物业承接查验是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。()
2. 物业承接查验是物业服务企业在承接物业时，对物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能的再检验。()
3. 实施物业承接查验，主要依据《物业管理条例》和《物业承接查验办法》二个文件。()
4. 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。()
5. 物业承接查验的作用主要体现包括：物业服务企业在承接物业项目时对共用部位、共用设施设备以及档案资料认真清点验收，各方共同确认交接内容和交接结果，有利于明确各方的责、权、利，对维护建设单位、业主和物业服务企业的正当权益，避免矛盾纠纷，都具有重要的保障作用。()
6. 物业管理机构更迭时承接查验的法律主体为原有的物业服务企业、新的物业服务企业。()
7. 物业管理机构更迭时承接查验的条件为：物业的业主或业主委员会(产权单位)与原有的物业服务企业解除了前期物业服务合同；物业的业主或业主委员会(产权单位)同新选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效。()
8. 物业管理机构更迭时承接查验的准备包括提前与有关单位协调关系。机构更迭时的承接查验没有明确的法律规定，为了顺利开展承接查验，需要同建设单位、原物业服务企业、业主委员会、行业主管部门等单位进行良好沟通。()
9. 物业装饰装修管理是通过对物业装饰装修过程的管理、服务和控制，规范业主、物业使用人的装饰装修行为，协助政府行政主管部门对装饰装修过程中的违规行为进行巡视和检查，从而确保物业的保值增值，维护全体业主的合法权益。()
10. 物业装饰装修管理内容包括装饰装修申报、登记审核、入场手续办理、装饰装修过程监督检查以及验收等环节。()
11. 物业服务企业和相关管理部门的责任包括：物业装饰装修行政主管部门接到物业服务企业关于装修人或者装饰装修企业有违反本办法行为的报告后，应当及时到现场检查核实，依法处理。()
12. 装修管理准备工作包括：物业管理处结合本物业项目情况和相关要求准备装饰装修管理资料，包括《装饰装修服务协议》和《装修须知》，以及装修登记表格。()
13. 物业装修服务流程一般为装修申报→登记审核→施工管理→进场手续办理→装修竣工验收。()

14. 按房屋结构的类型和材料可分为：墙承重结构、构架式承重结构、筒体结构或筒体框架结构承重及大空间结构承重等。（ ）
15. 房屋的设施设备组成部分包括：水卫、电气、暖通、空调、特种设备（电梯）安防、消防、避雷、通信、有线电视、网络等。（ ）
16. 房屋共用部位、共用设施与场地巡检、维护的内容、方法与要求包括：广场地面、道路和停车场巡检、维护的内容及要求为路面无破损、变形、裂缝。（ ）
17. 凡符合下列条件之一者可评为完好房：结构、装修、设备部分各项完损程度符合完好标准。在装修、设备部分中有一二项完损程度符合基本完好的标准，其余符合完好标准。（ ）
18. 房屋的修理、修缮的内容、方法与要求包括：达到大、中修标准的修理，修理后，要保证房屋、共用部位、共用设施与场地达到基本完好标准。（ ）
19. 物业设施设备主要分为：房屋与设施、强电系统、电梯升降系统、空调系统、给排水系统、消防系统、弱电系统等。（ ）
20. 物业设施设备管理的目标具体为：保持设施、设备完好，满足其使用功能；确保物业及使用人的安全；促进物业保值增值。（ ）
21. 设备完好率等于完好设施设备数量与基本完好设施设备总数量的百分率。（ ）
22. 房屋及设施设备管理的作用及意义包括：良好的房屋及物业设施设备管理是城市经济和社会管理及文明建设和发展的需要。（ ）
23. 共用设备使用守则包括：“四会”（会使用、会维护保养、会检查、会排除故障）。（ ）
24. 贯彻设备润滑的“五定”原则，总结推广和学习应用先进的润滑技术和经验，以实现设备润滑的科学管理。润滑“五定管理”是：定位、定质、定量、定时、定岗。（ ）
25. 设备故障诊断技术，指在设备运行中或基本不拆卸的情况下，掌握设备运行状况，判定故障产生的原因、部位，预测、预报设备未来状态的一门技术。它是预防维修的基础。（ ）
26. 设备修理类别的中修，内容包括：对设备进行局部解体，更换或修复磨损件；修理、调整设备的电气系统；重新按标准组装，检测；修复设备的附件以及修复设备外观；重新按标准加入工质、润滑油；进行整体测定、试车。（ ）
27. 共用设备完好率评定分类的基本完好设施设备，是指设施设备现状和运行情况有二项达不到完好标准或有三到四项比较小的隐患，但不影响使用。（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 物业（ ）是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。
- （A）接管检查（B）承接查验（C）竣工验收（D）验收管理
2. 物业承接查验是指承接新建物业前，（ ）按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。
- （A）施工企业和建设单位（B）质检部门和建设单位
- （C）物业服务企业和建设单位（D）物业服务企业和施工单位
3. 物业承接查验分为（ ）两种类型。
- （A）新建物业的承接查验和物业管理机构更迭时的承接查验
- （B）单项工程承接查验和综合工程承接查验

(C) 业主入住交房的承接查验和物业管理单位承接查验

(D) 设施设备承接查验和公共部位承接查验

4. 物业承接查验分为新建物业的承接查验和物业管理机构更迭时的承接查验两种类型,前者发生在()移交物业的过程中,后者发生在业主大会或产权单位向新的物业服务企业移交物业的过程中。

(A) 施工单位向建设单位

(B) 建设单位向物业服务企业

(C) 建设单位、施工单位向物业服务企业 (D) 设计单位、施工单位向建设单位

5. 物业承接查验分为新建物业的承接查验和物业管理机构更迭时的承接查验两种类型,前者发生在建设单位向物业服务企业移交物业的过程中,后者发生在()向新的物业服务企业移交物业的过程中。

(A) 业主委员会和产权单位

(B) 业主大会或和业主委员会

(C) 业主大会或产权单位

(D) 产权人或产权单位

6. ()的目的是确认物业项目工程质量是否合格,能否交付使用,取得进入物业产品市场的资格。

(A) 工程竣工验收

(B) 物业承接查验

(C) 物业承接查验与工程竣工验收

(D) 物业设备设施与共用部位验收

7. 物业承接查验是物业服务企业在承接物业时,对物业共用部位、共用设施设备的()的再检验。

(A) 建筑施工和设备安装质量

(B) 配置标准、外观质量和使用功能

(C) 竣工合格资料、数据和凭证

(D) 配置标准、施工质量和使用功能

8. 物业承接查验的依据分为法律依据和合同依据,其中物业承接查验的法律依据现在主要是《民法典》和()等法律法规。

(A) 《物业承接查验办法》 (B) 《合同法》 (C) 《物业管理条例》 (D) 《物权法》

9. 物业承接查验的合同依据,根据物业的不同情况有所区别,主要原则是不应超出物业服务合同规定的()。

(A) 范围与内容 (B) 规范与规则 (C) 标准与条件 (D) 范围与方法

10. 物业承接查验应当遵循诚实信用、()、权责分明以及保护业主共有财产的原则。

(A) 合理客观 (B) 客观公正 (C) 信息公开 (D) 业主监督

11. 物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、()以及保护业主共有财产的原则。

(A) 保障质量 (B) 安全可靠 (C) 权责分明 (D) 业主监督

12. 新建物业承接查验应当具备的条件包括:建设工程竣工验收(),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。

(A) 合格 (B) 具备验收条件 (C) 经过审核 (D) 认可

13. 新建物业承接查验应当具备的条件包括: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（ ）要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具。

(A) 城市规划 (B) 规划设计 (C) 建筑标准 (D) 使用性质

14. 新建物业承接查验应当具备的条件包括：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（ ）。

(A) 通过质量认证 (B) 具备使用功能 (C) 取得使用合格证书 (D) 经过严格检测

15. 物业承接查验的作用主要体现在：进行物业承接查验，可以（ ）建设单位根据规划设计标准和售房约定，重视物业共用部位、共用设施设备的建设，对提高建设质量，保证业主财产权益具有重要意义。

(A) 督促 (B) 监管 (C) 明确 (D) 协调

16. 物业承接查验的作用主要体现在：物业服务企业在承接物业项目时对共用部位、共用设施设备以及档案资料认真清点验收，各方共同确认（ ），有利于明确各方的责、权、利，对维护建设单位、业主和物业服务企业的正当权益，避免矛盾纠纷，都具有重要的保障作用。

(A) 交接内容和交接质量 (B) 交接内容和交接结果

(C) 交接方式和交接程序 (D) 交接程序和交接结果

17. 物业管理机构更迭时承接查验的法律主体包括：（ ）移交时的双方法律主体。

(A) 原有的物业服务企业向新的物业服务企业

(B) 原有的建设单位向新的物业服务企业

(C) 原有的物业服务企业向业主或业主委员会

(D) 原有的建设单位向业主或业主委员会

18. 物业管理机构更迭时承接查验的（ ）为原有的物业服务企业、业主或业主委员会以及新的物业服务企业。

(A) 法律主体 (B) 法律客体 (C) 法律主体和客体 (D) 法律标的和客体

19. 物业管理机构更迭时承接查验的（ ）为：物业的业主或业主委员会(产权单位)与原有的物业服务企业解除了前期物业服务合同；物业的业主或业主委员会(产权单位)同新选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效。

(A) 依据 (B) 条件 (C) 方法 (D) 方案

20. 物业管理机构更迭时承接查验的条件为：物业的业主或业主委员会(产权单位)与原有的物业服务企业（ ）了前期物业服务合同；物业的业主或业主委员会(产权单位)同新选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效。

(A) 撤销 (B) 调整 (C) 解除 (D) 到期

21. 物业管理机构更迭时承接查验依据的文件不包括以下（ ）。

(A) 《临时管理规约》

(B) 《物业管理条例》

(C) 移交的物业图纸资料、清单

(D) 物业管理相关的合同、协议

22. 物业管理机构更迭时承接查验依据的（ ）包括：物业服务合同；《物业管理条例》；《物业承接查验办法》；《管理规约》；移交的物业图纸资料、清单；物业管理的相关法律、法规、政策、标准和规范；物业管理相关的合同、协议等。

(A) 档案 (B) 文件 (C) 政策制度 (D) 标准规范

23. 物业管理机构更迭时承接查验依据的文件包括：物业服务合同；《物业管理条例》；《物业承接查验办法》；《管理规约》；移交的物业图纸资料、清单；物业管理的相关法律、法规、政策、标准和规范；物业管理相关的（ ）等。

(A) 设备台账、明细 (B) 行业示范文本 (C) 合同、协议 (D) 《临时管理规约》

24. 物业管理机构更迭时承接查验的准备包括对物业项目进行调查评估。为了使物业项目的承接查验能够顺利进行，在承接查验前必须对旧物业的（ ）进行全方位调查与评估，为物业移交和日后的管理提供依据，对发现需要整改的内容及时与移交单位协调处理。

(A) 管理现状及存在问题 (B) 房屋的完好情况及管理人员的素质
(C) 各类设备设施的运行、管理、维护情况 (D) 管理处经营情况

25. 物业管理机构更迭时承接查验的准备包括成立物业承接查验小组。查验小组成员要求有较强的（ ）。

(A) 管理经验和沟通能力，协调性强 (B) 工作经验和业务能力，专业性强
(C) 工作阅历和操作能力，综合性强 (D) 管理能力和政策水平，动手能力强

26. 物业装饰装修管理是通过对物业装饰装修过程的（ ），规范业主、物业使用人的装饰装修行为，协助政府行政主管部门对装饰装修过程中的违规行为进行处理和纠正，从而确保物业的正常运行使用，维护全体业主的合法权益。

(A) 审核、监督和控制 (B) 监督、检查和验收
(C) 管理、服务和控制 (D) 申报、登记和入住

27. 物业装饰装修管理是通过对物业装饰装修过程的管理、服务和控制，规范业主、物业使用人的装饰装修行为，协助政府行政主管部门对装饰装修过程中的违规行为进行处理和纠正，从而确保物业的（ ），维护全体业主的合法权益。

(A) 正常运行使用 (B) 基本符合要求 (C) 保值增值 (D) 设备设施完好

28. 物业装饰装修（ ）包括装饰装修申报、登记审核、入场手续办理、装饰装修过程监督检查以及验收等环节。

(A) 服务范围 (B) 管理内容 (C) 基本要求 (D) 操作规范

29. 物业装饰装修管理内容包括装饰装修（ ）、登记审核、入场手续办理、装饰装修过程监督检查以及验收等环节。

(A) 指导 (B) 资料验证 (C) 申报 (D) 备案

30. 装修人和装修企业责任包括：因装饰装修活动造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品损坏等，装修人应当负责（ ）。

(A) 修复和赔偿 (B) 修复或更换 (C) 赔礼道歉 (D) 赔偿损失

31. 装修人和装修企业责任包括：装修人装饰装修活动侵占了公共空间，对公共部位和设施造成损害的，由（ ）责令改正，造成损失的，应依法承担赔偿责任。

(A) 行业协会 (B) 城市房地产行政主管部门

(C) 物业服务企业 (D) 城市规划行政主管部门

32. 装修人和装修企业责任包括：装修人未申报登记就进行住宅室内装饰装修活动的，由城市房地产行政主管部门（ ）。

(A) 吊销营业执照 (B) 责令改正 (C) 责令改正，并处罚款 (D) 处以罚款

33. 物业服务企业和相关管理部门的责任包括：物业装饰装修行政主管部门接到物业服务企业关于装修人或者装饰装修企业有违反本办法行为的报告后，应当及时到现场（ ），依法处理。

(A) 检查核实 (B) 检查记录 (C) 了解情况 (D) 记录取证

34. 物业服务企业和相关管理部门的责任包括：物业服务企业发现装修人或者装饰装修企业有违反相关法规规定的行为不及时向有关部门（ ）的，由房地产行政主管部门给予警告，可处罚款处分。

(A) 反映 (B) 报告 (C) 投诉 (D) 举证

35. 装修管理准备工作包括：物业管理处结合本物业项目情况和相关要求准备装饰装修管理资料，包括《装饰装修服务协议》和（ ），以及装修登记表格。

(A) 《装修注意事项》 (B) 《装修违约责任》 (C) 《装修须知》 (D) 《装修禁止行为》

36. 装修管理准备工作包括：与建设单位确定建筑垃圾堆放点；垃圾堆放点需考虑合理覆盖半径且不得处于主出入口或主干道，堆放点需实行（ ）或半封闭；

(A) 封闭 (B) 局部封闭 (C) 机动封闭 (D) 半开放

37. 物业装修服务流程一般为（ ）。

(A) 登记审核→装修申报→进场手续办理→施工管理→装修竣工验收

(B) 装修申报→登记审核→进场手续办理→施工管理→装修竣工验收

(C) 装修申报→登记审核→施工管理→进场手续办理→装修竣工验收

(D) 装修申报→登记审核→进场手续办理→装修竣工验收→施工管理

38. 业主办理装修（ ）时，与业主、承建商签订《装饰装修服务协议》《施工消防责任书》，针对装修申请内容，提示业主装修的注意事项(如允许装修时间)。

(A) 登记审核 (B) 装修申报 (C) 进场相关手续 (D) 施工管理

39. 装饰装修管理注意事项包括：在实现控制的基础上让业主得到最大程度的满意，树立良好服务形象，就需要物业管理各级各类人员真正做到坚持原则，熟悉装饰装修管理规定，要（ ），为业主着想，规范操作行为。

(A) 换位思考 (B) 逆向思维 (C) 将心比心 (D) 善解人意

40. 装饰装修管理注意事项包括：为避免业主按自己意愿拟定的装修方案、准备或定制的材料与法规或物业管理处统一要求相冲突，减少业主损失或纠正的成本，物业管理处应提前拟定《装修须知》，在业主装修申报前将装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知装修人和装修人委托的装饰装修企业。并予以（ ）。

(A) 书面回复 (B) 书面确认 (C) 明确确认 (D) 正式回复

41. 装饰装修管理注意事项包括：装修人在准备资料的阶段，常常不知道如何表达需做的装饰装修项目，甚至因为语言表达不同，致使装修人与物业服务企业出现理解歧义。此时，物业服务企业有必要进行（ ），避免出现漏项或错报项。

(A) 现场查验 (B) 书面提醒 (C) 现场核对 (D) 耐心说明

42. 按房屋（ ）可分为：墙承重结构、构架式承重结构、筒体结构或筒体框架结构承重及大空间结构承重等。

(A) 承重受力方式 (B) 结构的类型和材料 (C) 用途 (D) 耐火等级

43. 按房屋的层次和高度可分为：低层建筑、多层建筑和（ ）建筑。

(A) 小高层 (B) 高层 (C) 超高层 (D) 摩天高层

44. 房屋的组成中不属于主体结构部分的是（ ）。

(A) 基础 (B) 承重构件 (C) 门窗 (D) 屋面

45. 房屋的组成部分不包括（ ）部分。

(A) 设计 (B) 主体结构 (C) 装饰装修 (D) 设施设备

46. 房屋共用部位、共用设施与场地巡检、维护的内容、方法与要求包括：地基基础巡检、维护的方法一般为人工观察、记录，发现（ ），及时报告有关部门查勘鉴定、修缮。

(A) 变形、裂缝 (B) 沉降和异常现象 (C) 腐朽、蛀蚀 (D) 风化、破损

47. 房屋共用部位、共用设施与场地巡检、维护的内容、方法与要求包括：门窗(含防火门、窗)巡检、维护的（ ）一般为完整无损，无积尘，开关灵活、严密，玻璃、五金齐全，油漆完好。

(A) 内容及方法 (B) 方法及要求 (C) 内容及要求 (D) 项目及方法

48. 根据各类房屋的结构、装修、设备等组成部分的完好及损坏程度，房屋的完损等级分为（ ）。

(A) 5类 (B) 4类 (C) 3类 (D) 6类

49. 根据各类房屋的（ ）等组成部分的完好、损坏程度，房屋的完损等级划分为：完好房、基本完好房、一般损坏房、严重损坏房和危险房五个等级。

(A) 设施、设备、部位 (B) 结构、装修、设备

(C) 基础、承重构件、屋面 (D) 设计、装修、设备

50. 根据各类房屋的结构、装修、设备等组成部分的完好、损坏程度，房屋的完损等级划分为：完好房、基本完好房、（ ）、严重损坏房和危险房五个等级。

(A) 一般危险房 (B) 基本损坏房 (C) 一般损坏房 (D) 严重危险房

51. 凡符合下列条件之一者可评为基本完好房：结构、装修、设备部分各项完损程度符合基本完好标准。在装修、设备部分中有（ ）完损程度符合一般损坏的标准，其余符合基本完好以上的标准。结构部分除基础、承重构件、屋面外，可有一项和装修或设备部分中的一项符合一般损坏标准，其余符合基本完好以上标准。

(A) 一二项 (B) 一项 (C) 二项 (D) 二三项

52. 凡符合下列条件之一者可评为严重损坏房：结构、装修、设备部分各项完损程度符合严重损坏标准。在结构、装修、设备部分中有少数项目完损程度符合（ ）标准，其余符合严重损坏的标准。

(A) 危险房 (B) 一般损坏 (C) 基本完好 (D) 基本损坏

53. 房屋的修理、修缮的内容、方法与要求包括：房屋主体结构修缮后经房屋安全主管部门鉴定，达到房屋主体结构（ ），消除危险房。

(A) 设计规范 (B) 安全要求 (C) 安全标准 (D) 完损等级

54. 房屋的修理、修缮的内容、方法与要求包括：达到大、中修标准的修理，同样要书面告业主或业主委员会，征得法规规定的业主同意后，申请动用住宅专项维修资金，聘请具有专业资质的单位进修理。修理后，保证房屋、共用部位、共用设施与场地达到（ ）。

(A) 完好或基本完好标准 (B) 完好标准 (C) 基本完好标准 (D) 一般完好标准

55. 物业设施设备主要分为：房屋与设施、强电系统、电梯升降系统、空调系统、给排水系统、消防系统、（ ）等。

(A) 智能系统 (B) 弱电系统 (C) 传感系统 (D) 网络系统

56. 强电系统的种类分为（ ），单回路与多回路，有、无自备电源，长期或短期供用电。

(A) 强压与弱压 (B) 加压与减压 (C) 高压与低压 (D) 升压与降压

57. （ ），是指物业服务企业根据物业服务合同的约定和有关规定，运用先进的技术手段和科学的管理方法对房屋及各种设施、设备的使用、维护、保养、维修实施管理，保证房屋、设施、设备的正常使用，提高房屋、设施、设备的完好率，延长房屋、设施、设备的使用寿命，以最大限度地满足业主和使用人对房屋、设施、设备使用的需要，并创造良好的经济效益和社会效益。

(A) 物业设施设备管理 (B) 物业能源管理 (C) 物业设施设备维护 (D) 物业维护养护管理

58. 物业设施设备管理，是指物业服务企业根据物业服务合同的约定和有关规定，运用先进的技术手段和科学的管理方法对房屋及各种设施、设备的（ ）实施管理，保证房屋、设施、设备的正常使用，提高房屋、设施、设备的完好率，延长房屋、设施、设备的使用寿命，以最大限度地满足业主和使用人对房屋、设施、设备使用的需要，并创造良好的经济效益和社会效益。

(A) 巡视、检查、检测、记录 (B) 使用、维护、保养、维修

(C) 计划、记录、报告、评定 (D) 小修、中修、大修、翻修

59. 物业设施设备管理，是指物业服务企业根据物业服务合同的约定和有关规定，运用先进的技术手段和科学的管理方法对房屋及各种设施、设备的使用、维护、保养、维修实施管理，保证房屋、设施、设备的正常使用，提高房屋、设施、设备的（ ），延长房屋、设施、设备的使用寿命，以最大限度地满足业主和使用人对房屋、设施、设备使用的需要，并创造良好的经济效益和社会效益。

(A) 适应性 (B) 维修率 (C) 完好率 (D) 评定率

60. 用好、管好、维护检修好、改造好现有设施设备，提高设施设备的利用率及完好率，是物业设施设备管理的（ ）。

(A) 根本目标 (B) 具体标准 (C) 指导方针 (D) 具体措施

61. 物业设施设备管理的目标具体为：保持设施、设备（ ），满足其使用功能；确保物业及使用人的安全；促进物业保值增值。

(A) 运行 (B) 完好 (C) 使用 (D) 性能

62. 物业设施设备管理质量的三个指标包括房屋（ ）率、危房率和设备完好率。

(A) 损坏 (B) 基本完好 (C) 完好 (D) 使用

63. 危房率，就是指危险房屋的（ ）面积占房屋总建筑面积的百分率。

(A) 建筑 (B) 使用 (C) 居住 (D) 实际

64. 良好的（ ）管理可以为业主和使用人创造优美舒适的环境和工作、生活条件。

(A) 房屋 (B) 房屋及物业设施设备 (C) 物业设备 (D) 房屋或物业设施合同

65. 良好的房屋及物业设施设备管理，是延长物业使用年限、降低设备寿命周期费用、提高（C）、使物业保值增值的有效手段。

(A) 物业自然属性和社会属性 (B) 物业价值和使用价格
(C) 物业价值和使用价值 (D) 物业经济属性和商品属性

66. 共用设备投入使用前的准备工作主要包括：管理制度、技术资料的（ ）；管理、操作、维修人员的培训，合格上岗。

(A) 编制 (B) 准备 (C) 拟定 (D) 核对

67. 共用设备投入使用前的准备工作主要包括：管理、操作、维修人员的培训，（ ）；能源、安全装置齐全。

(A) 考核上岗 (B) 合格上岗 (C) 技能提升 (D) 技能比武

68. 共用设备投入使用前的准备工作主要包括：能源、安全装置齐全；备件、附件、工具齐全；（ ）设备安装精度、性能完全达到标准；清理现场环境。

(A) 抽样测试 (B) 专项检查 (C) 全面检查 (D) 全面测试

69. 共用设备使用守则包括：建立设备的“三好”（即“（ ）”）、“四会”、“五项纪律”。

(A) 管好、用好、维护好设备 (B) 保养好、维护好、检查好设备

(C) 使用好、清洁好、维护好设备 (D) 管好、用好、检测好设备

70. 共用设备使用守则包括：“五项纪律”（凭证使用设备，遵守（ ）；保持设备清洁，并按规定维护、润滑；遵守各项规章制度；管好工具、零、附件，不得丢失；发现异常，及时排除或报告）。

(A) 运行规程 (B) 安全规程 (C) 安全须知 (D) 操作流程

71. 贯彻设备润滑的“五定”原则，总结推广和学习应用先进的润滑技术和经验，以实现设备润滑的科学管理。润滑“五定管理”是：（ ）、定质、定量、定期、定人。

(A) 定时 (B) 定位 (C) 定点 (D) 定检

72. 贯彻设备润滑的“五定”原则，总结推广和学习应用先进的润滑技术和经验，以实现设备润滑的科学管理。润滑“五定管理”是：定点、（ ）、定量、定期、定人。

(A) 定质 (B) 定时 (C) 定岗 (D) 定位

73. 设备状态监测，指利用人的感官、简单工具和仪器，对设备工作中的温度、压力、电流、转速、振幅、声音、工作性能的变化进行（ ）。

(A) 监控和测定 (B) 观察和测定 (C) 观察和预测 (D) 监控和预测

74. 设备故障（ ），指在设备运行中或基本不拆卸的情况下，掌握设备运行状况，判定故障产生的原因、部位，预测、预报设备未来状态的一门技术。它是预防维修的基础。

(A) 诊断方法 (B) 监测技术 (C) 诊断技术 (D) 监测方法

75. 设备诊断工作开展的步骤包括：全面搞清企业设备的（ ）。

(A) 状况 (B) 性能 (C) 结构 (D) 条件

76. 设备诊断工作开展的步骤包括：确定全部需要（ ）的设备，如重要关键设备，故障停机影响、损失大的设备。要先试点，总结经验后逐渐推广。

(A) 观察和测定 (B) 监测和诊断 (C) 监控和测定 (D) 观察和诊断

77. 设备诊断工作开展的步骤包括：培训人员，使（ ）都了解设备性能、结构、监测技术、故障分析及信号处理技术，检测仪器的使用、维护保养等。

(A) 维修与操作人员 (B) 管理与维修人员 (C) 管理与操作人员 (D) 设备主管与工程人员

78. 设备修理类别的（ ），内容包括：对设备进行局部解体，更换或修复磨损件；修理、调整设备的电气系统；重新按标准组装，检测；修复设备的附件以及修复设备外观；重新按标准加入工质、润滑油；进行整体测定、试车。

(A) 中修 (B) 项修 (C) 大修 (D) 翻修

79. 设备修理类别的（ ），是对设备精度、性能的劣化缺陷进行针对性的局部修理。

(A) 中修 (B) 项修 (C) 大修 (D) 翻修

80. 共用设备完好率评定分类的完好设施设备，是指设施设备现状和运行情况（ ）设施设备完好标准。

(A) 基本符合 (B) 主要部件完全符合 (C) 完全符合 (D) 90%达到

81. 共用设备完好率评定分类的（ ），是指设施设备现状和运行情况有两项及以上达不到完好标准或只有一项达不到标准并影响正常使用的设施设备。

- (A) 不完好设施设备 (B) 基本完好设施设备
(C) 部分完好设施设备 (D) 不正常设施设备

环境管理

一、判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 公共安全防范管理的工作内容包括：出入管理、物业项目公共安全秩序维护、灾害防治、配合政府开展社区管理、施工现场的管理等工作。（ ）
2. 根据公共秩序管理的工作内容以及原理，我们可以确定其工作对象为危害源、危害载体以及危害承载体。（ ）
3. 公共安全防范管理方法的秩序服务恢复工作，应在事件发生后，对事件发生造成的损害情况进行评估，同时制定恢复方案并组织实施，最后应对事件进行分析和评估。（ ）
4. 安全防范服务对紧急事件处置要求包括：服从统一指挥；坚守本职岗位；响应迅速；先人后财的处置原则，即优先确保人员生命安全，其次考虑财产安全。（ ）
5. 车辆停放管理的工作内容一般为车位规划与分配、车辆停放管理、停车收费管理和停车出入管理。（ ）
6. 为提供优质的交通秩序服务，必须执行和制定相应的管理制度，日常注重对服务人员进行宣传、培训和考核。（ ）
7. 停车场规划在有需要的位置设置标识主要是出入口标识、限高标识、限速标识、禁笛标识、方向指示这五种。（ ）
8. 物业服务企业应按法规规定在车场出入口处设立停放服务费温馨提示，以便车主查询。（ ）
9. 目前停车场使用的收费系统大多数使用感应卡停车场管理系统。这类感应系统高效快捷、公正准确，是停车场对于车辆实行动态和静态管理的综合。（ ）
10. 车辆停放管理的注意事项包括：车辆停放必须符合消防管理要求，切忌堵塞消防通道。（ ）
11. 物业管理单位的清洁卫生管理制度不包括各岗位的岗位职责和清洁绩效考核制度。（ ）
12. 物业清洁卫生的综合管理模式管控重点是监督检查外包清洁公司的工作质量并按合同对其进行评价与指导。（ ）
13. 清洁卫生服务的消防安全注意事项包括：清洁过程须注意做好对烟感、喷淋、报警器等消防设备设施的保护，避免造成损害。（ ）
14. （上海）住宅物业服务规范清洁卫生分级服务四级标准包括：共用部位的走廊、门厅、大堂、楼梯地面隔日清扫1次；地面清洁，无垃圾和积灰；门厅地面每周拖洗1次。（ ）
15. 绿化日常养护管理的工作内容为园林绿化的翻新改造、绿化环境布置、花木种植、园林绿化灾害预防和绿化有偿服务。（ ）
16. 物业绿化管理的运作模式有完全自主管理模式、自己管理+特种作业外包管理模式、子公司式管理模式及外包管理模式等几种。（ ）

17. 不同类型的物业对绿化管理有不同的要求,对普通住宅要求精品管理与自然管理相结合、充分配合与利用教学实践进行绿化管理、注意绿化保护知识的宣传教育。()
18. 按照《城市绿化条例》、《国家园林城市标准》设计的参考标准:绿篱修剪要求外形优美,有层次感,三面平整,直线笔直,曲线流畅,修剪强度适宜、疏密得当,操作标准,工具齐全()
19. 《(上海)住宅物业服务规范》绿化养护分级服务标准中项目的乔灌木养护:生长健壮,无死树、无缺株、无明显枯枝,属于三级服务标准。()
20. 绿色物业管理的物业寿命结束期介入阶段的推进要求:在物业寿命结束期,如需拆除物业,物业管理中应注重评估拆除物业对环境的影响,提出合理方案,做好噪音、粉尘、建筑垃圾控制处理,做好残余资源的回收利用等。()
21. 物业公共能源管理的意义:有利于增加能源;有利于提高经济效益;有利于保护生态环境;有利于降低全球气候变暖,造福千秋万代。()
22. 物业公共能源管理的内容、方法与要求的包括能源绩效管理。能源绩效管理要根据能源管理目标责任书及能源管理时限成果,对管理责任人进行绩效考核。()
23. 在人类生产和生活过程中,排放的物质和活动的后果使自然环境发生了不良变化,引起环境质量下降进而有害于人类及其他生物的正常生存和发展的现象,称为污染源现象。()
24. 从环境保护的概念理解,环境保护是一个专有名词,其实质上是针对环境破坏而言的,只有产生了污染现象,才会产生对被污染的对象进行保护的必要性,如减少污染物的排放、解决垃圾堆积问题、净化污水、减少噪声扰民等,其根本目的是为了创造一个良好的环境状况。()
25. 物业环境污染按污染物性质可分为大气污染、水污染、固体废物污染、噪声污染、辐射污染、光污染等。()
26. 《上海市生活垃圾管理条例》规定:生活垃圾可分为干垃圾、湿垃圾、可回收物和不可回收物。()
27. 《上海市生活垃圾管理条例》规定:餐饮服务、单位供餐等活动中产生的餐厨垃圾和餐厨废弃油脂,应当按本市相关规定单独投放至餐厨垃圾和餐厨废弃油脂收集容器,经分类收集、运输后实行资源化利用。()

二、单项选择题(选择一个正确的答案,将相应的字母填入题内的括号中)

1. 公共安全防范管理的工作内容包括:出入管理、物业项目公共安全风险维护、灾害防治、配合政府开展()、施工现场的管理等工作。
- (A) 治安管理 (B) 社区管理 (C) 社区防控 (D) 文明建设
2. 物业项目的出入管理应区分不同物业的(),制定相应方案,实现人员、物品、车辆等出入的有效管理。
- (A) 设备和设施 (B) 完损等级 (C) 类型和档次 (D) 规模和区域
3. 公共安全防范管理原理有()、社区危害因素、危害形成机理和社区危害管理这四个方面。
- (A) 危害管理要素 (B) 危害载体 (C) 社区治安事件 (D) 危害控制措施
4. 危害管理由危害源、()、危害承载体等三个维度组成。

-
- (A) 危害因素 (B) 危害载体 (C) 危害形成机理 (D) 社区危害
5. 社区危害管理通常分为减除(预防)、准备、()、恢复四个环节。
- (A) 识别 (B) 协调 (C) 应对 (D) 评估
6. 公共秩序管理工作对象的()有危害行为人、物理能、化学物质、自然灾害源和声源等。
- (A) 常见危害源 (B) 常见危害载体
- (C) 常见危害承载体 (D) 常见危害载体、常见危害承载体
7. 公共秩序管理工作对象的()有危害行为人使用的工具、通道、藏身之处；物理物品；化学物质使用方式、使用工具、地点；自然灾害载体；声波等。
- (A) 常见危害承载体 (B) 常见危害载体
- (C) 常见危害源 (D) 常见危害载体、常见危害承载体
8. 公共安全防范管理方法的预防包括：公共安全防范管理服务划分()。
- (A) 半禁区、防护区、监视区 (B) 禁区、控制区、监视区
- (C) 禁区、防护区、监视区 (D) 禁区、监控观察区、监视区
9. 公共安全防范管理方法的秩序服务应对工作，应在事件发生时第一时间启动相应的()，根据以人为本，减少危害；统一指挥，分级负责；快速反应，协同应对的原则进行现场处置，并及时将相关信息第一时间上报相关政府部门。
- (A) 应急预案 (B) 现场控制 (C) 救援疏散 (D) 快速处置
10. 安全防范服务对值勤记录要求包括：记录()；交接的事项及物品记录清晰，未完成事项有跟进记录。
- (A) 周到、齐全、规范、清晰 (B) 及时、齐全、规范、真实
- (C) 及时、齐全、整洁、清晰 (D) 周到、整洁、规范、真实
11. 安全防范服务对出入管理要求包括：熟悉人员物品出入()；对访客进行来访登记。
- (A) 管理计划 (B) 基本要求 (C) 管理流程 (D) 行为示范
12. 物业公共秩序维护人员遇到有人在公共区域聚众闹事，应立即向()报告，并及时上报上级领导，协助公安机关迅速平息事件，防止事态扩大。
- (A) 公安机关 (B) 物业经理 (C) 业委会 (D) 居委会
13. 物业管理公共区域安全防范遇有违法犯罪分子正在进行盗窃、抢劫、行凶和纵火等违法犯罪活动时，应()，协助公安机关制止违法犯罪活动。
- (A) 立即报告 (B) 立即报警 (C) 见义勇为 (D) 随机应变
14. 辖区公共区域内出现()，公共秩序维护人员要留心观察，必要时可礼貌查问。
- (A) 犯罪分子 (B) 闲杂人员 (C) 可疑人员 (D) 陌生人员
15. 物业服务企业应区分各类型车辆，设置合理的停车场收费标准并报当地价格管理部门()许可。建立停车场收费管理制度，公正、及时、准确地收取停车费用，设立完整的停车费账目。

(A) 备案 (B) 登记 (C) 审批 (D) 确认

16. 物业服务企业应充分考虑业主车辆停放的具体需求,做好车位的()工作。在不影响正常项目秩序的情况下,最大限度满足顾客的车辆停放需求。

(A) 统计与核算 (B) 规划与分配 (C) 租赁与核算 (D) 统计与租赁

17. 为做好管理区域内车辆管理,提供安全有序的车辆停放管理服务,物业服务企业应根据小区车辆管理实际情况做好人员安排,包括小区车辆交通的()等。

(A) 疏导人员、停车场维修人员、车辆收费管理人员

(B) 疏导及协调人员、停车场维护人员、车辆收费统计人员

(C) 疏导及管理人员、停车场维护人员、车辆收费管理人员

(D) 疏导及协调人员、停车位维修人员、车辆收费管理人员

18. 为做好管理区域内车辆管理,提供安全有序的车辆停放管理服务,物业服务企业应根据小区车辆管理()做好人员安排,包括小区车辆交通的疏导及管理人员、停车场维护人员、车辆收费管理人员等。

(A) 实际情况 (B) 年度分析 (C) 核定数据 (D) 沟通协调

19. 物业服务企业应在物业项目()阶段就参与停车场的动线规划工作。

(A) 承接查验 (B) 早期介入 (C) 前期管理 (D) 规划设计

20. 拟订停车位的规划与分配方案前应对物业项目的停车需求情况进行()。

(A) 实地调查 (B) 图纸分析 (C) 调研分析 (D) 沟通了解

21. 对于进出的公检法()车辆,出入口岗应询问进出事由并核实相关车辆证照,登记后予以放行。

(A) 标志 (B) 所属 (C) 行驶 (D) 值勤

22. 遇到车主未带车卡情况时,车场出入口岗应要求车主出示行驶证、驾照、身份证进行核实,核实身份后予以(),必要时可上报上级进行查询处理。

(A) 登记放行 (B) 确认放行 (C) 登记后收费 (D) 教育后放行

23. 有固定车位而任意停放,不按规定停放任意停放或在消防通道停车等现象出现时,管理人员应()。

(A) 立即报告 (B) 及时劝阻 (C) 及时劝说 (D) 立即扣押

24. 物业服务企业应根据各地的价格主管部门发布的《机动车停放服务收费管理办法》制定相应的停放服务()。

(A) 收费参考 (B) 费用规范 (C) 管理标准 (D) 费用标准

25. 物业服务企业应按法规规定在车场出入口处设立停放服务费标准(),以便车主查询。

(A) 公示牌 (B) 指示牌 (C) 公告 (D) 温馨提示

26. 随着科技的进步和电子技术、计算机技术、通信技术的应用,当今的停车场收费系统已经向()的方向转变。

(A) 应用型 (B) 智能型 (C) 人工型 (D) 图像型

27. 随着科技的进步和 () 的应用, 当今的停车场收费系统已经向智能型的方向转变。

(A) 电子技术、计算机技术 (B) 电子技术、通信技术

(C) 计算机技术、通信技术 (D) 电子技术、计算机技术、通信技术

28. 车辆停放管理的注意事项包括: 车辆管理的交通标识及免责声明应 (), 避免发生法律纠纷。

(A) 充足明显 (B) 详细明确 (C) 充足详细 (D) 明白明显

29. 车辆停放管理的注意事项包括: 车辆停放必须符合消防管理要求, 切忌堵塞 ()。

(A) 物业服务 (B) 消防通道 (C) 绿化通道 (D) 景观小品

30. 楼外公共区域的清洁主要包括 ()、游乐场等公共设施清洁、公共绿地清洁、各种露天排水井沟的清洁、水池景观清洁、露天停车场清洁等。

(A) 墙面清洁 (B) 垃圾分类 (C) 公共楼梯 (D) 道路清洁

31. 楼内公共区域的清洁包括大堂清洁、() 清洁、电梯及公共楼梯走道清洁、卫生间清洁等。

(A) 墙面 (B) 水池景观 (C) 公共绿地 (D) 道路

32. 垃圾的 () 包括了日常垃圾的收集、装修及施工垃圾的收集、垃圾分类、垃圾处理及垃圾场(桶)的清理等。

(A) 收集与清运 (B) 收集与处理 (C) 处理与填埋 (D) 收集与监管

33. 物业管理单位的清洁卫生管理制度不包括 ()。

(A) 清洁质量检查及预防、纠正机制

(B) 各项清洁工作的标准操作流程

(C) 各个岗位的操作质量标准

(D) 各个岗位的工资及奖励标准以及清洁绩效考核制度

34. 物业管理单位的清洁卫生管理制度不包括 ()。

(A) 员工思想道德 (B) 各岗位的岗位职责

(C) 员工行为规范等相关管理规章制度 (D) 清洁绩效考核制度

35. 物业清洁卫生的管理模式大致可分为 () 两大类。

(A) 外包管理及内包作业 (B) 专业管理及综合管理

(C) 外包管理及自行作业 (D) 专业作业及综合作业

36. 物业清洁卫生的管理模式大致可分为外包管理及自行作业两大类。自行作业是由物业服务企业自行 () 清洁工在物业管理区域内自行实施清洁服务工作。

(A) 招聘 (B) 负责 (C) 考核 (D) 计划

37. 清洁卫生服务应注意的事项中, 说法正确的是 ()。

(A) 使用、稀释药物时, 应将稀释液往浓液中倒, 而不能将浓液往稀释液中倒

- (B) 高空作业人员须身体健康，持证上岗
- (C) 在使用机械设备时，清洁人员只可短暂离开，如超过 30 分钟无人看守时，须关闭所有机械设备
- (D) 三人以上高处作业时需要安排人员作为安全防护或监督人员
38. 清洁卫生服务的药物使用安全注意事项包括：清洁药剂根据不同的清洁对象做好（ ），并且每类药剂上必须有清晰的药剂名称、使用方法、适用对象、稀释倍数等说明。
- (A) 统一存放 (B) 分层管理 (C) 分类存放 (D) 统一登记
39. 清洁卫生工作的“五定”标准是（ ）。
- (A) 定人、定地点、定时间、定任务、定质量
- (B) 定岗、定地点、定时间、定任务、定量
- (C) 定人、定岗、定时、定点、定量
- (D) 定标准、定地点、定时间、定任务、定效益
40. 清洁卫生工作的“六净”标准是（ ）。
- (A) 路面净、路口净、管道净、树坑净、墙根净、果皮箱净
- (B) 路面净、人行道净、雨（污）水井口净、树坑净、墙根净、果皮箱净
- (C) 路面净、路口净、雨（污）水井口净、树面净、墙面净、果皮箱净
- (D) 路面净、人行道净、雨（污）水井口净、树坑净、墙面净、路口净
41. 清洁卫生工作的标准“六无”为：（ ）、无人畜粪便、无砖瓦石块、无碎纸皮核、无明显粪迹和浮土、无污水脏物。
- (A) 无废弃纸张 (B) 无建筑垃圾 (C) 无垃圾污物 (D) 无随便堆物
42. 掌握基本的保洁器具使用要求和保洁操作流程属于（上海）住宅物业服务规范清洁卫生分级服务标准（ ）管理要求。
- (A) 三级 (B) 四级 (C) 五级 (D) 六级
43. （上海）住宅物业服务规范清洁卫生分级服务标准三级管理要求为（ ）。
- (A) 有保洁服务的，应掌握基本的保洁操作流程
- (B) 掌握基本的保洁器具使用要求和保洁操作流程
- (C) 熟练掌握各类保洁器具、药剂使用的要求
- (D) 熟练掌握各类专业保洁设备的使用和各类材质的清洁、保养要求
44. 绿化管理的工作内容为（ ）、园林绿化的翻新改造、绿化环境布置、花木种植、园林绿化灾害预防和绿化有偿服务。
- (A) 水分管理 (B) 植物造型与修剪 (C) 绿化日常养护 (D) 花坛更换
45. 绿化日常保养工作不包括（ ）等工作。
- (A) 花木种植 (B) 水分管理 (C) 清理残花黄叶 (D) 绿化保洁
46. 物业绿化管理的运作模式有完全自主管理模式、自己管理+特种作业外包管理模式、（ ）

等几种。

- (A) 分公司式管理模式及外包管理模式 (B) 子公司式管理模式及外包管理模式
(C) 子公司式管理模式及分公司式管理模式 (D) 分公司式管理模式或外包管理模式

47. 物业绿化管理的运作模式不包括 () 等几种。

- (A) 完全自主管理模式 (B) 自己管理+特种作业外包管理模式
(C) 子公司式管理模式及分公司式管理模式 (D) 子公司式管理模式及外包管理模式

48. 保持植物正常生长、加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁等工作是绿化管理的 () 要求。

- (A) 基本 (B) 高标准 (C) 施工 (D) 专项

49. 绿化管理的基本要求包括：及时对妨碍业主、物业使用人活动的绿化植株进行 ()，减少人为践踏对绿化造成的危害。

- (A) 维护 (B) 改造 (C) 维修 (D) 清除

50. 下列选项中，() 不是对绿化管理的基本要求。

- (A) 加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁工作
(B) 及时对妨碍业主、物业使用人活动的绿化植株进行改造
(C) 保持植物正常生长和造型优美
(D) 创建社区环境文化，加强绿化保护宣传

51. 不同类型的物业对绿化管理有不同的要求，下列选项中不属于对普通住宅的要求的是 ()。

- (A) 充分配合与利用教学实践进行绿化管理
(B) 保持植物正常生长，不出现大面积枯死或病虫害
(C) 加强枯枝黄叶清理及绿化保洁工作
(D) 绿化布置设计须充分考虑人们出行方便

52. 不同类型的物业对绿化管理有不同的要求，下列选项中不属于对酒店及会所的要求的是 ()。

- (A) 合理划分工作范围
(B) 加强绿化有偿服务工作，对行道树的修剪控形，避免行道路对交通、输电等造成影响
(C) 灵活调整绿化管理工作时间，避免对客人及营业造成影响
(D) 绿化布置要求即时的效果

53. 按照《城市绿化条例》、《国家园林城市标准》设计的参考标准：乔灌木养护的 () 要求：无缺株、死株(死株率 1%以下)，配置合理，疏密有序，保护措施完 备，维护及时。

- (A) 景观效果 (B) 修剪质量 (C) 施肥效果 (D) 松土除草

54. 按照《城市绿化条例》、《国家园林城市标准》设计的参考标准：外形优美，有层次感，三面平整，直线笔直，曲线流畅，修剪强度适宜、疏密得当，操作标准，工具齐全。属于对 () 要求。

(A) 地被生长状况 (B) 垂直绿化及立体绿化养护 (C) 绿篱修剪 (D) 球形植物修剪

55. 《(上海)住宅物业服务规范》绿化养护分级服务标准中项目的集中绿化面积:绿化以草坪和灌木为主,属于()服务标准。

(A) 二级、三级 (B) 三级 (C) 四级 (D) 一级、二级

56. 《(上海)住宅物业服务规范》绿化养护分级服务标准中项目的草坪养护:草坪种类为双季草、草面平整,草高不超过8厘米;无明显杂草、无明显黄土裸露;常年保证有效供水;及时做好病虫害防治;属于()服务标准。

(A) 四级 (B) 三级 (C) 二级 (D) 一级

57. 所谓(),是指物业服务机构通过科学管理、技术应用、制度建设和宣传教育等手段,开展的旨在有效节约资源,保护环境和减少污染,为人们提供健康、适用和高效的物业使用空间与环境的物业管理服务活动。

(A) 智慧社区服务 (B) 物业管理信息系统 (C) 绿色物业管理 (D) “彩生活”管家

58. 所谓绿色物业管理,是指物业服务机构通过科学管理、技术应用、制度建设和宣传教育等手段,开展的旨在有效节约资源,保护环境和减少污染,为人们提供()的物业使用空间与环境的物业管理服务活动。

(A) 安全、经济和实用 (B) 清洁、优美和健康

(C) 实用、适用和清洁 (D) 健康、适用和高效

59. 所谓绿色物业管理,是指物业服务机构通过科学管理、技术应用、制度建设和宣传教育等手段,开展的旨在有效(),为人们提供健康、适用和高效的物业使用空间与环境的物业管理服务活动。

(A) 节约资源、保护环境和减少污染 (B) 节约资源、减少消耗和提升服务

(C) 提升服务、提高效益和增加创收 (D) 减少消耗、保护环境和提高效益

60. 在(),物业服务企业和人员应在科学规划、制度建设、合理组织、技术应用、精细化管理、科学评价和宣传培训等方面,全面开展绿色物业管理活动。

(A) 物业寿命结束期介入阶段 (B) 早期介入阶段

(C) 日常物业管理服务阶段 (D) 规划设计施工安装阶段

61. 绿色物业管理的日常管理服务介入阶段的推进要求包括:应从物业()、整体环境和最佳利用角度,做出符合绿色物业管理要求的科学规划,提出明确可行的管理方案、措施、目标。

(A) 设备运行周期 (B) 管理服务过程 (C) 设备合理使用年限 (D) 全寿命周期

62. 物业公共能源管理的()是通过规范、有效的管理,达到合理用能、节能减排、降低能耗费用,实现绿色、生态建筑目标的要求,为业主创造价值,为企业创造效益,为人类社会造福。

(A) 目的 (B) 计划 (C) 内容 (D) 方法

63. 物业公共能源管理的目标是通过规范、有效的管理，达到合理用能、节能减排、降低能耗费用，实现（ ）目标的要求，为业主创造价值，为企业创造效益，为人类社会造福。

(A) 节能、降耗建筑 (B) 循环、环保建筑 (C) 绿色、生态建筑 (D) 绿色、循环建筑

64. 物业公共能源管理的内容、方法与要求包括：（ ）法律、法规、规章、制度。

(A) 明确 (B) 拟定 (C) 编制 (D) 落实

65. 物业项目公共能源管理计划的内容包括：公共（ ）、设施设备基础参数、能源统计标准、基础能耗统计分析、能源管理措施、实施责任落实等内容。

(A) 能耗项目 (B) 能源项目 (C) 设备名称 (D) 耗材名称

66. 节能与减排是指节约能源和减少环境有害物排放，指加强（ ），采取技术上可行、经济上合理以及环境和社会可以承受的措施，从能源消费的各个环节，降低能耗，减少损失和污染物排放，制止浪费，有效合理地利用能源，提高能源利用率，保护和改善环境，促进经济社会全面协调可持续发展。

(A) 能源利用 (B) 能耗协调 (C) 用能管理 (D) 用能服务

67. 节能与减排是指节约能源和减少环境有害物排放，指加强用能管理，采取（ ）的措施，从能源消费的各个环节，降低能耗，减少损失和污染物排放，制止浪费，有效合理地利用能源，提高能源利用率，保护和改善环境，促进经济社会全面协调可持续发展。

(A) 运行上可行、技术上合理以及费用上可承受

(B) 社会、业主和物业服务共同承担

(C) 从开发、施工、日常管理上全周期

(D) 技术上可行、经济上合理以及环境和社会可以承受

68. 节能与减排是指节约能源和减少环境有害物排放，指加强用能管理，采取技术上可行、经济上合理以及环境和社会可以承受的措施，从能源消费的各个环节，降低能耗，减少损失和污染物排放，制止浪费，有效合理地利用能源，（ ），保护和改善环境，促进经济社会全面协调可持续发展。

(A) 提高能源利用率 (B) 加快能源运作率 (C) 降低设备损耗率 (D) 促进能源减量化

69. 环境污染及相关概念：产生有害物质的设备、装置、场所、活动等，被称为（ ）。

(A) 污染物 (B) 环境污染 (C) 污染源 (D) 污染物质

70. 在人类生产和生活过程中，（ ）使自然环境发生了不良变化，引起环境质量下降进而有害于人类及其他生物的正常生存和发展的现象，称为环境污染。

(A) 产生的耗能和活动的影响 (B) 排放的物质和活动的影响

(C) 产生的耗能和活动的后果 (D) 排放的物质和活动的后果

71. （ ）就是运用现代环境科学的理论和方法技术，通过采取行政、法律、经济、科学技术等方面的措施，合理开发利用自然资源，防止治理环境破坏和污染，综合整治环境，保护人体健康，促进社会经济与环境协调、持续发展。

(A) 环境保护 (B) 环境整治 (C) 环境发展 (D) 环境科学

72. 环境保护就是运用现代环境科学的理论和方法技术，通过采取行政、法律、经济、科学技术等方面的措施，合理开发利用自然资源，防止治理环境破坏和污染，综合整治环境，保护人体健康，促进（ ）协调、持续发展。

(A) 社会民生与资源 (B) 经济改革与发展 (C) 社会经济与环境 (D) 社会与经济资源

73. 物业环境污染按（ ）可分为大气污染、水污染、固体废物污染、噪声污染、辐射污染、光污染等。

(A) 污染物性质 (B) 污染产生原因 (C) 污染物的分布范围 (D) 污染物形态

74. 物业环境污染按（ ）污染物性质可分为生物污染、化学污染，物理污染。

(A) 污染物性质 (B) 污染产生原因 (C) 污染物的分布范围 (D) 污染物形态

75. 从影响人体健康的角度来看，物业环境污染，特别是居住物业环境污染一般具有影响范围广、作用时间长、污染情况复杂和治理困难的（ ）。

(A) 隐患 (B) 可能 (C) 性质 (D) 特征

76. 从影响人体健康的角度来看，物业环境污染，特别是居住物业环境污染一般具有（ ）的特征。

(A) 影响范围广、作用时间长、污染情况复杂和治理困难

(B) 影响不易觉察、被动接受污染、污染情况简明和治理困难

(C) 影响范围窄、作用时间长、污染物种类多和治理困难

(D) 影响范围广、污染物种类多、污染情况复杂和治理快捷

77. 从影响（ ）的角度来看，物业环境污染，特别是居住物业环境污染一般具有影响范围广、作用时间长、污染情况复杂和治理困难的特征。

(A) 生命周期 (B) 人体健康 (C) 心理卫生 (D) 延年益寿

78. 《上海市生活垃圾管理条例》规定：（ ）是指废纸张、废塑料、废玻璃制品、废金属、废织物等适宜回收、可循环利用的生活废弃物。

(A) 有害垃圾 (B) 干垃圾 (C) 湿垃圾 (D) 可回收物

79. 《上海市生活垃圾管理条例》规定：有害垃圾，是指废电池、（ ）、废药品、废油漆及其容器等对人体健康或者自然环境造成直接或者潜在危害的生活废弃物。

(A) 废灯管 (B) 废塑料 (C) 废纸张 (D) 废金属

80. 《上海市生活垃圾管理条例》规定：党政机关、企事业单位、社会团体等单位的办公和生产经营场所，由业主委托物业服务企业实施物业管理的，物业服务企业为（ ）；由业主自行管理的，业主为管理责任人。

(A) 垃圾清运人 (B) 管理责任人 (C) 现场负责人 (D) 委托受理人

81. 《上海市生活垃圾管理条例》规定：本市建立生活垃圾源头减量、全程分类、资源化利用、无害化处置的（ ）制度，有关部门应当及时向社会公开检查情况和处理结果，并接受

社会监督。

(A) 综合管理 (B) 联席会议 (C) 责任主体 (D) 监督检查

客户服务与公共关系维护

一、判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 物业项目客户服务，是指对业主日常事务进行处理的活动。通常划分为经营性服务与特约服务。（ ）
2. 物业项目客户服务的内容一般包括：业主档案管理、公共事务处理、业主沟通、特约服务等。（ ）
3. 物业项目客户服务中业主档案管理主要是业主的基本信息和公共事务处理记录。（ ）
4. 物业项目客户服务公共事务处理入住包括的内容：入住手续办理、物品资料发放、工程维保问题协助跟进等；（ ）
5. 常见的客户细分方法，按物业项目的类型(住宅、写字楼、商业等)、按客户的地域分布、按客户的组织归属(如企业用户、个人用户、政府用户)等划分，属于根据客户的内在属性分类。（ ）
6. 物业项目客户的细分方法，按服务需求来分，客户可以分为服务型、意见型、费用型。（ ）
7. 通过组织和实施客户满意度评价，可以获得业主对物业服务成效的间接评价。这是属于业主满意分析法客户需求的识别方法。（ ）
8. 入住各方主体的责任界定：入住各方主体的责任界定：依据规定，入住的实质是建设单位向业主交付物业的行为，由物业服务单位主导并承担相关法律责任和义务。（ ）
9. 入住服务方案策划内容通常包括入住手续办理事项(包括仪式策划流程策划、物资准备，确定交房线路、办理区及车辆停放区)；入住现场布置(含公共区域布置、入住手续办理区)。方案中应包含对可能的紧急的突发事件识别、评价，以及相应的处置预案。（ ）
10. 物业入住方案中入住操作的模式有多种形式。第一种形式是以物业服务企业为主体，由建设单位配合的作业模式。第二种形式是建设单位将入住工作委托给物业服务企业，由物业服务企业代为办理入住手续。（ ）
11. 入住的其他准备事项包括：发出《入住通知书》，通过常规途径或法律制约手段，向业主适时发出入住通知，约定时间验收物业和办理相关手续。（ ）
12. 入住流程为：房屋验收→身份验证→签署物业管理有关服务约定等文件→交纳当期物业服务相关费用→领取相关文件资料及钥匙。（ ）
13. 日常客户接待服务规范的礼节礼貌要求包括：讲普通话，语调亲切，音量适度，语言简洁、明确，说话力求语意完整，合乎语法。不粗言粗语，高声喊叫。（ ）
14. 客户电话投诉接待注意事项包括：客户投诉完后，必须对来电者表示慰问，随后挂断电话。（ ）
15. 客户当面投诉接待注意事项包括：仔细倾听客户诉说，不带任何评价，因为这样可以发现一些被忽视的东西。（ ）
16. 客户投诉处理结果追踪要求包括：对回访中发现的问题及时了解、分析。（ ）
17. 社区的基本要素包括：相对完备的生活服务设施。基本的生活服务设施不仅是社区人群生存的本质特征，也是联系社区人群的润滑剂。（ ）

18. 社区服务是指政府、社区居委会以及数字社区等其他各方面力量间接为社会人员提供的公共服务和其他物质和生活方面的服务。（ ）

19. 社区服务的作用包括：对社区物质文明与精神文明建设有着很大的推动作用。（ ）

20. 社区居家养老服务依托社区养老服务资源和互联网技术信息服务平台,为 60 周岁及以上有生活照护需求的居家老年人提供或协助提供生活照料、医疗保健、康复辅助、精神慰藉、文教体娱、法律维权、紧急援助等社会化服务。（ ）

21. 社区服务的范围主要包括配套设施、娱乐休闲、咨询服务和会所服务等。（ ）

22. 组织任何专题活动都要经过策划和实施两个阶段。社区专题活动的策划程序分 3 步：拟定实施方案，筹备工作，活动进行。（ ）

23. 广义的社区文化是指社区共同体在长期生产和生活实践中逐渐形成和发展起来的传统、信仰、价值观、生活方式、行为模式、风俗习惯、群体心理和意识等一系列精神现象的总和。（ ）

24. 社区文化可以包括环境文化、行为文化、制度文化的三个方面内容。（ ）

25. 社区文化有着浓郁的功利性色彩、社区文化建设有潜在的企业化、社区文化具有感性化和世俗化的特征、社区文化具有开放性特征。（ ）

26. 社区文化建设以老与少、大与小、雅与俗以及远与近相结合的原则。（ ）

27. 社区文化建设为环境设施建设、行为模式塑造、行为准则建设和心理情感建设四个方面。（ ）

28. 社区文化活动的流程包括：制定年度社区文化活动工作计划→制定社区文化活动月工作计划→实施大型活动→社区文化活动方案策划→实施组织、准备工作→活动总结、建立活动档案。（ ）

29. 社区文化实施的组织与策划，要围绕年度工作计划，确定活动的时间、主题、参加对象和地点。力求达到观点鲜明、标语独特、焦点突出的效果。（ ）

30. 《社区文化管理制度》内容的适用范围一般是：适用于各管理处组织业主、住户参与的各种文化活动。（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 物业项目客户服务，是指对业主日常事务进行处理的活动。通常划分为（ ）。

- (A) 基础性服务与特约服务 (B) 基础性服务与一般性服务
(C) 一般性服务与经营性服务 (D) 经营性服务与特约服务

2. 物业项目（ ），是指对业主日常事务进行处理的活动。通常划分为基础性服务与特约服务。

- (A) 日常管理 (B) 客户服务 (C) 综合活动 (D) 事务处理

3. 物业项目基础性服务的特点是（ ）。

- (A) 可选择性 (B) 非公共性 (C) 自愿性 (D) 强制性

4. 物业项目特约服务是指为业主专有部分提供的（ ）服务。它的基本特征：一是自愿性原则，二是市场化原则。

-
- (A) 私属性 (B) 公共性 (C) 私密性 (D) 基础性
5. 物业项目特约服务是指为业主专有部分提供的私属性服务。它的基本特征：() 原则。
- (A) 自觉性和市场化 (B) 自愿性和市场化 (C) 自愿性和专业性 (D) 专业性和市场化
6. 物业项目客户服务的内容一般包括：业主档案管理、()、业主沟通、特约服务等。
- (A) 公共秩序维护 (B) 参与早期介入 (C) 公共区域清洁 (D) 公共事务处理
7. 物业项目客户服务的内容一般不包括()。
- (A) 公共秩序维护 (B) 业主档案管理 (C) 公共事务处理 (D) 业主沟通
8. 物业项目客户服务中业主档案管理的房屋信息管理不包括()。
- (A) 房屋的基本信息 (B) 承接查验记录 (C) 工程保修记录 (D) 公共事务处理记录
9. 物业项目客户服务中业主档案管理的业主信息管理不包括()。
- (A) 业主的基本信息 (B) 装饰装修记录 (C) 公共事务处理记录 (D) 特约服务记录
10. 以下不属于物业项目客户服务中公共事务处理的是()。
- (A) 停车位分配 (B) 入住手续办理 (C) 公共区域清洁 (D) 费用催缴
11. 以下不属于物业项目客户服务中公共事务处理的是()。
- (A) 入住手续办理 (B) 装修登记手续 (C) 物品搬出入的验证、放行 (D) 房屋信息管理
12. 物业项目客户服务业主沟通包括：社区互动活动的()、组织实施、活动记录等。
- (A) 考虑 (B) 策划 (C) 调节 (D) 拟定
13. 物业项目客户服务业主沟通包括：()等。
- (A) 协助召开业主大会、定期公布维修方案、物业管理费
- (B) 组织召开业主大会、定期公布管理工作报告、财务预算报告
- (C) 协助召开业主大会、定期公布管理工作报告、财务收支报表
- (D) 安排召开业主委员会、定期公布维修方案、财务收支报表
14. 物业项目客户服务业主沟通包括：()等。
- (A) 参加业主委员会、定期例会、工作通知沟通
- (B) 参加业主委员会、不定期交流、工作函件沟通
- (C) 协助成立业主委员会、不定期交流、工作通知沟通
- (D) 协助成立业主委员会、定期例会、工作函件沟通
15. 常见的客户细分方法，按客户的性别、年龄、籍贯、信仰、爱好、收入水平、家庭成员数、价值取向等划分，属于根据客户的()分类。
- (A) 外在属性 (B) 内在属性 (C) 消费行为 (D) 自然属性
16. 常见的客户细分方法，按客户的消费场所、消费时间、消费频率、消费金额等划分，属于根据客户的()分类。
- (A) 内在属性 (B) 价值取向 (C) 消费行为 (D) 外在属性
17. 物业项目客户的细分方法，按()来分，客户可以分为商业物业客户、办公物业客户、

写字楼物业客户、住宅物业客户、工业物业客户、公建物业客户等。

(A) 物业产权 (B) 组织归属 (C) 服务需求 (D) 物业类型

18. 物业项目客户的细分方法，按 () 来分，客户可以分为战略客户、重要客户、普通客户。

(A) 服务需求 (B) 对企业的价值贡献 (C) 组织归属 (D) 物业类型

19. 通过填写调查问卷或者面谈的方式，直接了解业主的需求。这是属于 () 客户需求的识别方法。

(A) 2. 标杆对比法 (B) 特征分析法 (C) 行为访谈法 (D) 业主满意分析法

20. 通过对行业中的标杆企业、其他服务业(如酒店、旅行社等)标杆企业的调研、了解，学习他人在客户服务方面的最佳实践。这是属于 () 客户需求的识别方法。

(A) 行为对比法 (B) 标杆特征法 (C) 特征分析法 (D) 标杆对比法

21. 入住是指建设单位将已具备 () 条件的物业交付给业主并办理相关手续，同时物业服务企业为业主办理物业管理事务手续的过程。

(A) 竣工验收 (B) 交付使用 (C) 承接查验 (D) 入住装修

22. 入住过程涉及 ()，入住的完成意味着业主正式接收物业服务企业，物业由开发建设转入使用，物业管理服务活动全面展开。

(A) 建设单位、物业服务企业以及业主大会 (B) 物业服务企业以及业主、业主委员会

(C) 建设单位、物业服务企业以及业主 (D) 居委会、物业服务企业以及业主

23. 对业主而言，入住的内容包括两个方面：一是 () 及其相关手续的办理；二是物业管理相关业务的办理。

(A) 物业检查 (B) 设施检验 (C) 装修核查 (D) 物业验收

24. 入住各方主体的责任界定：如属于建设单位原因未交付给业主的物业，其物业服务费用由建设单位承担，导致业主损失的由建设单位 ()。

(A) 补偿 (B) 赔偿 (C) 弥补 (D) 偿还

25. 入住各方主体的责任界定：物业服务企业作为入住后期的服务单位，只是协助具体相关手续办理，与业主建立服务与被服务关系，承担物业交付后的相关 ()。

(A) 管理义务 (B) 管理权限 (C) 管理责任 (D) 工作职责

26. 入住服务 () 内容通常包括入住手续办理事项、入住现场布置。方案中应包含对可能的紧急的突发事件识别、评价，以及相应的处置预案。

(A) 方案流程 (B) 方案预案 (C) 方案说明 (D) 方案策划

27. 入住服务方案策划内容通常包括的仪式策划流程策划、物资准备，确定交房线路、办理区及车辆停放区，属于 () 内容。

(A) 入住现场布置 (B) 入住手续办理事项 (C) 入住现场服务 (D) 公共关系维护

28. 物业入住方案中入住操作的模式有多种形式。第一种形式是以 () 的作业模式。第二

种形式是建设单位将入住工作委托给物业服务企业，由物业服务企业代为办理入住手续。

- (A) 物业服务企业为主体，由建设单位配合
- (B) 物业服务企业为主体
- (C) 建设单位为主体，物业服务企业配合
- (D) 建设单位和物业服务企业配合

29. 物业入住方案中入住操作的模式有多种形式。第一种形式是以建设单位为主体，由物业服务企业配合的作业模式。第二种形式是建设单位将入住工作（ ）给物业服务企业，由物业服务企业代为办理入住手续。

- (A) 安排
- (B) 移交
- (C) 转让
- (D) 委托

30. 《入住通知书》内容不包括（ ）。

- (A) 物业具体位置
- (B) 业主(住户)手册
- (C) 物业竣工验收合格以及物业服务企业接管验收合格的情况介绍
- (D) 准予入住的说明

31. （ ）是建设单位告知业主在物业验收时应掌握的基本知识和应注意事项的提示性文件。

- (A) 《入住通知书》
- (B) 《业主入住房屋验收表》
- (C) 《物业验收须知》
- (D) 《业主(住户)手册》

32. 《业主(住户)手册》是由（ ）编撰，向业主、物业使用人介绍物业基本情况和物业管理服务相关项目内容的服务指南性质的文件。

- (A) 建设单位会同物业管理单位
- (B) 房管部门
- (C) 业主委员会
- (D) 物业服务企业

33. 入住的其他准备事项包括：（ ）施工单位按《交房环境标准》全面彻底清理户内、楼内、楼层、楼梯及小区内的各类垃圾及建筑余料及施工配件；对房屋进行复验，收房屋钥匙按楼栋单元分类编号，并制作钥匙板摆放，确定专人发放管理。

- (A) 要求
- (B) 督促
- (C) 安排
- (D) 通知

34. 入住的其他准备事项包括：发出《入住通知书》，通过（ ），向业主适时发出入住通知，约定时间验收物业和办理相关手续。

- (A) 常规途径或制约手段
- (B) 司法途径或法律手段
- (C) 有效途径或合理手段
- (D) 有效途径或法律手段

35. 入住流程的身份验证，一般建设单位或物业服务企业凭业主身份证、（ ）等对业主进行身份登记确认

- (A) 入住通知书和业主入住房屋验收表
- (B) 物业验收须知或业主(住户)手册
- (C) 业主(住户)手册或购房合同
- (D) 入住通知书或购房合同

36. 入住流程一般为：（ ）。

(A) 房屋验收→身份验证→签署物业管理有关服务约定等文件→交纳当期物业服务相关费用→领取相关文件资料及钥匙

(B) 身份验证→房屋验收→签署物业管理有关服务约定等文件→交纳当期物业服务相关费

用→领取相关文件资料及钥匙

(C) 签署物业管理有关服务约定等文件→交纳当期物业服务相关费用→领取相关文件资料及钥匙→身份验证→房屋验收

(D) 交纳当期物业服务相关费用→身份验证→房屋验收→签署物业管理有关服务约定等文件→领取相关文件资料及钥匙

37. 佩戴工号卡，不得佩戴规定以外的饰品。女同志可化淡妆。属于日常客户接待服务规范()要求。

(A) 礼节礼貌 (B) 服务规范用语 (C) 仪表仪容 (D) 仪态仪式

38. 日常客户接待服务规范礼节礼貌要求包括：同客户讲话时，精神要集中，眼睛注视对方，要细心倾听，不东张西望、左顾右盼，讲话时不要离客户太近，应保持()的距离。

(A) 2米以上 (B) 3米以内 (C) 0.5米以内 (D) 1米左右

39. 日常客户服务接待时的注意事项包括：当客户对面走过时应()。

(A) 迎接握手 (B) 点头致意 (C) 点头致谢 (D) 亲切微笑

40. 日常客户服务接待中与客户讲话时的注意事项包括：与客户讲话时应始终面带()。

(A) 亲切微笑 (B) 三分微笑 (C) 自然微笑 (D) 热情微笑

41. 日常提供客户服务时的注意事项包括：如遇客户不礼貌言行时，勿与客户争吵，应()。

(A) 据理力争、直接明了回复客户 (B) 采取冷处理法，另行安排时间提供服务

(C) 直接汇报领导 (D) 婉言解释或及时向领导汇报

42. 客户电话投诉接待注意事项包括：投诉人说话含糊不清时，应()。

(A) 注意记录，保持爱心，反复倾听

(B) 注意倾听，保持耐心，问清问题

(C) 直接提醒客户说话不够清楚，立即问清问题或结束通话

(D) 提醒客户说话含糊不清，要求客户让其他人员来反应问题

43. 客户电话投诉接待注意事项包括：客户投诉完后，必须对来电者表示()，并等投诉人先挂电话，方能轻放电话。

(A) 慰问 (B) 心意 (C) 感谢 (D) 谅解

44. 客户当面投诉接待注意事项包括：接待客户投诉时，态度应()。

(A) 中立公正 (B) 冷静观察 (C) 不加掩饰 (D) 友好诚恳

45. 客户当面投诉接待注意事项包括：保持眼睛与客户对视，表明在专心听讲，以示()。

(A) 理解 (B) 尊重 (C) 同情 (D) 善意

46. 客户投诉处理结果追踪要求包括：可采用记录表格、电话询问、互联网等方式，定期或不定期对投诉问题处理结果进行()。

(A) 回复 (B) 追溯 (C) 回访 (D) 分析

47. 客户投诉处理结果追踪要求包括：对回访中发现的问题()。

- (A) 及时了解、分析 (B) 及时处理、追责 (C) 及时赔礼、道歉 (D) 及时处理、改进
48. 现在所谓的社区，是指聚集在一定地域范围内的人们所组成的（ ）。
- (A) 社会关系融合体 (B) 社会生活共同体 (C) 个体汇集互助体 (D) 社会组织服务区
49. 具体而言，社区是在一定地域内发生各种（ ），有特定的生活方式，并具有成员归属感的人群所组成的一个相对独立的社会实体。
- (A) 社会关系和经济关系 (B) 经济活动和社会活动
- (C) 社会关系和社会活动 (D) 经济活动和经济关系
50. 现在所谓的（ ），是指聚集在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。
- (A) 社会 (B) 社团 (C) 社区 (D) 街道
51. 社区的基本要素包括：人们赖以从事社会活动的、具有一定界限的地域。地域是人们进行社会活动的场所和依托，是社区存在和发展的前提，是构成社区的（ ）。
- (A) 第一要素 (B) 重要条件 (C) 本质特征 (D) 内在要素
52. 社区的基本要素包括：共同的社会生活。共同的社会活动即共同的社会生活，是社区的（ ）。
- (A) 第一要素 (B) 内在要素 (C) 本质特征 (D) 重要条件
53. 社区服务是指政府、社区居委会以及数字社区等其他各方面力量直接为社区成员提供的（ ）和其他物质、文化、生活等方面的服务。
- (A) 社会服务 (B) 专业服务 (C) 公益服务 (D) 公共服务
54. 社区服务是指政府、社区居委会以及数字社区等其他各方面力量直接为（ ）提供的公共服务和其他物质、文化、生活等方面的服务。
- (A) 社会人员 (B) 社区成员 (C) 妇女儿童 (D) 老弱病残
55. 社区服务的作用包括：对社区（ ）有着很大的推动作用。
- (A) 经济发展与物质生活提高 (B) 经济发展与文化建设
- (C) 物质文明与精神文明建设 (D) 思想道德与文化建设推动
56. 社区服务的作用包括：可以使社区成员拥有更多的公共服务、社会福利和闲暇时间，让人们从沉重的家务劳动中解放出来，提高人们的（ ）。
- (A) 生活福利 (B) 物质水平 (C) 生活品位 (D) 生活质量
57. 社区服务体系包括以下两大方面：一是面向全体社区居民的带有（ ）性质的社区服务体系；二是面向特殊群体，带有社会福利性质的社区服务体系。
- (A) 公益慈善 (B) 便民利民 (C) 公开公平 (D) 社会保障
58. 社区服务体系包括以下两大方面：一是面向全体社区居民的带有便民利民性质的社区服务体系；二是面向特殊群体，带有（ ）性质的社区服务体系。
- (A) 社会救助 (B) 微利免费 (C) 社会福利 (D) 政府监管
59. 面向全体社区居民的带有便民利民性质的社区服务体系不包括（ ）。

-
- (A) 一般家居生活服务 (B) 社区环境综合治理服务
(C) 社区医疗卫生服务 (D) 社区残疾人服务
60. 社区居家养老服务的心理咨询和抚慰和心理健康教育, 属于 () 的基本内容。
(A) 医疗保健 (B) 精神慰藉 (C) 法律维权 (D) 生活照料
61. 社区居家养老服务的医疗保健服务要求包括: 由 () 提供常见疾病的诊断和治疗服务。
(A) 社会医护人员 (B) 健康管理师 (C) 社区全科医师 (D) 保健志愿者
62. 社区服务的范围主要包括 ()、娱乐休闲、咨询服务和会所服务等。
(A) 经营设施 (B) 网点设施 (C) 公共设备 (D) 配套设施
63. 社区服务配套设施, 顾名思义就是与房屋配套的 (), 如商业、教育、卫生等公共设施以及网点和经营项目, 如便利店、饭店、银行、学校、菜场、诊所等。
(A) 附属场地 (B) 附属设施 (C) 附属设备 (D) 公共场地
64. 组织任何专题活动都要经过策划和实施两个阶段。社区专题活动的策划程序分 5 步: ()。
(A) 策划→论证→立项→调研→决策 (B) 调研→论证→策划→立项→决策
(C) 立项→调研→策划→论证→决策 (D) 策划→论证→决策→立项→调研
65. 组织任何专题活动都要经过策划和实施两个阶段。社区专题活动的实施分 3 步: ()。
(A) 计划实施方案, 筹备工作, 活动准备
(B) 制定实施计划, 筹备经费, 安排活动场地
(C) 制定实施细则, 拟定筹备工作, 确定人员安排
(D) 制定实施方案, 筹备工作, 活动进行
66. 编写社区专题活动宣传资料一般应以 (), 文字部分力求简洁扼要。
(A) 文字或画面为主 (B) 照片或画面为主 (C) 文字或画面为辅 (D) 照片或画面为辅
67. 组织社区专题活动的企业编写社区专题活动宣传资料, 一般文字内容应包括企业介绍、企业经营特色, 举办本次活动的 () 等。
(A) 目标、目的、意义 (B) 目标、时间或人员安排
(C) 目的及时间安排、参加人员要求 (D) 活动人员或工作人员具体介绍
68. 编写社区专题活动宣传资料一般应以照片或画面为主, 文字部分力求 ()。
(A) 简短直白 (B) 内容充实 (C) 鲜明丰富 (D) 简洁扼要
69. () 是指社区共同体在长期生产和生活实践中逐渐形成和发展起来的传统、信仰、价值观、生活方式、行为模式、风俗习惯、群体心理和意识等一系列精神现象的总和。
(A) 广义的社区文化 (B) 狭义的社区文化 (C) 狭义的社区建设 (D) 广义的社区建设
70. 广义的社区文化是指社区共同体在长期生产和生活实践中所创造、使用或表现的 () 的总和。
(A) 传统、信仰、价值观 (B) 生活方式、行为模式、风俗习惯

(C) 一切事物

(D) 一系列精神现象

71. 具体来说，社区文化可以包括环境文化、()、制度文化和精神文化等内容。

(A) 价值文化 (B) 传统文化 (C) 传承文化 (D) 行为文化

72. 具体来说，社区文化可以包括()、行为文化、制度文化和精神文化等内容。

(A) 人文文化 (B) 环境文化 (C) 居住文化 (D) 传承文化

73. 社区文化有着浓郁的()色彩。在物业服务企业对小区实施一体化管理之后，物业服务企业成了社区文化的组织者、创造者与传播者。

(A) 组织化 (B) 市场化 (C) 企业化 (D) 一体化

74. 社区成员以效率和效能作为衡量与评价日常生活的标准，对事件的处理不太强调邻里个人感情，而以利益为基本准则。人们讲究实效，讲究实惠，注重切身利益，重视实实在在的好处。这是社区文化具有()的特征。

(A) 浓郁的企业化 (B) 潜在的功利性 (C) 开放性 (D) 理性化和世俗化

75. 社区成员通过共建机制使社区各种力量相互作用、相互吸引、从而形成一种特有的()。

(A) 引导功能 (B) 凝聚功能 (C) 娱乐功能 (D) 激励功能

76. 社区文化能使社区成员从内心产生一种积极向上的进取精神。这种功能属于社区文化的()。

(A) 引导功能 (B) 凝聚功能 (C) 激励功能 (D) 改造功能

77. 社区文化主要具有引导、约束、凝聚、娱乐、激励和()的功能。

(A) 调节 (B) 愉悦 (C) 影响 (D) 改造

78. 社区文化建设以老与少、大与小、()以及远与近相结合的原则。

(A) 深与浅 (B) 雅与俗 (C) 强与弱 (D) 多与少

79. 社区文化建设远与近相结合的原则的“近”是指社区文化建设()。

(A) 路线距离近 (B) 心理距离近 (C) 要有短期周密的安排、落实和检查 (D) 内容贴近

80. 社区文化建设包括环境设施建设。要从社区的资源和区位、地域特征历史文化传统等因素出发，设计和建造具有()的社区环境设施。

(A) 个案参考 (B) 普遍性质 (C) 共性特征 (D) 个性特色

81. 社区文化建设包括环境设施建设、行为模式塑造、组织制度建设和()建设。

(A) 心理情感 (B) 精神文化 (C) 价值观念 (D) 文化氛围

82. 社区文化活动的流程包括：制定年度社区文化活动工作计划→制定社区文化活动月工作计划→社区文化活动方案策划→()。

(A) 实施大型活动→活动总结、建立活动档案→实施组织、准备工作

(B) 实施组织、准备工作→活动总结、建立活动档案→实施大型活动

(C) 实施组织、准备工作→实施大型活动→活动总结、建立活动档案

(D) 活动总结、建立活动档案→实施组织、准备工作→实施大型活动

83. 社区文化活动的流程包括：社区文化活动的流程包括：制定年度社区文化活动工作计划→制定社区文化活动月工作计划→社区文化活动方案策划→实施组织、准备工作→实施大型活动→（ ）。

- (A) 活动评估、考核、表彰 (B) 活动资料收集、建立活动档案
- (C) 活动评估、考核总结 (D) 活动总结、建立活动档案

84. 社区文化活动设立机构是社区文化活动得以正常开展的（ ）。

- (A) 人员保障 (B) 组织保证 (C) 编制要求 (D) 队伍安排

85. 社区文化准备工作包括社区文化活动的机构、社区文化活动的场地、社区文化活动的资金、社区文体活动意向调查以及社区文体活动（ ）的制订。

- (A) 规划征求草案 (B) 计划或报告方案 (C) 计划与实施方案 (D) 请示和报告

86. 社区文化准备工作包括社区文化活动的机构、社区文化活动的场地、社区文化活动的（ ）、社区文体活动意向调查以及社区文体活动计划与实施方案的制订。

- (A) 赞助费 (B) 劳务费 (C) 酬金 (D) 资金

87. 社区文化实施与演出，大型活动事前要报请（ ）等部门做好现场应急预案防范工作。

- (A) 规划、城管、绿化、市场监督 (B) 公安、消防、城管、医疗
- (C) 工商、税务、市场监督、绿化 (D) 规划、房管、工商、税务

88. 社区文体活动注意事项包括社区内举办的各项文体活动应确保内容（ ），有益于业主身心健康。

- (A) 健康、高尚、合规 (B) 充实、丰富、有趣
- (C) 健康、积极、合法 (D) 充实、积极、有趣

89. 《社区文化管理制度》内容的目的一般是：明确规定公司各管理处社区文化活动的（ ），以确保各管理处把社区文化活动作为一项重要的服务内容，丰富社区的文化生活，创建高品位的人文环境。

- (A) 工作要求和管理办法 (B) 工作规程和管理内容
- (C) 工作要求和管理内容 (D) 工作规程和管理办法

90. 《社区文化管理制度》内容的社区文化管理办法一般是：每一次的活动实施前应做好充分的准备工作，分项目应具体落实到人，做到（ ）“分工明细，人员落实，考虑细致，布置周密”。

- (A) “人员分工，检查落实，事前考虑，布置明确”
- (B) “分工明细，人员落实，考虑细致，布置周密”
- (C) “分工明显，检查落实，事前考虑，布置周密”
- (D) “分工明细，人员落实，事前考虑，布置明白”

质量管理

一、判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 客户满意，就是客户期望与客户实际服务感受的比较。（ ）
2. 影响业主满意程度的因素主要有二个：一是业主对服务质量的感知。二是业主对服务的期望。（ ）
3. 常用客户满意度的测量方式有三种。其中的访谈答卷，是由调查员上门与业主面谈，并按照既定的问卷内容向业主提问。其好处是：可以深入了解客户想法及意见，获得额外的信息。其弊端是：调查者可能带个人成见而影响问卷结果；调查时间长。（ ）
4. 客户满意度测量确定测量的样本要求包括：规定抽样的要求。根据项目的物业形态、客户类型，来确定抽样的要求，尽量保证样本是抽样分配且代表相同物业形态。（ ）
5. 客户满意度测量问卷的发放、回收，要严格按照既定的样本清单发放问卷，无特殊情况不得轻易更换既定的样本地址。不得使用物业管理处推荐的样本。（ ）
6. 根据《关于开展本市住宅物业服务企业社会责任履行社区满意度评价工作的通知》，物业服务工作完成情况评价内容，包括住宅小区物业服务企业的综合服务到位、投诉处理及时、秩序维护尽责、车辆管理有效、环境保洁整洁等五方面的工作情况。（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. （ ），就是客户期望与客户实际服务感受的比较。
(A) 客户期望值 (B) 客户感觉 (C) 客户满意 (D) 客户满足
2. 客户满意，就是客户期望与客户（ ）的比较。
(A) 理论服务感受 (B) 评定服务感受 (C) 超值服务感受 (D) 实际服务感受
3. 对客户满意度的评价可以分为（ ）的方法。
(A) 理性或感性 (B) 直接或间接 (C) 个体或总体 (D) 抽象或具体
4. 对客户满意度的评价可以分为直接或间接的方法。（ ），包括对客户投诉的分析、对客户流失的分析、对销售业绩的分析以及神秘客户调查等。
(A) 理性评价 (B) 感性评价 (C) 间接评价 (D) 直接评价
5. 对客户满意度的评价可以分为直接或间接的方法。（ ），就是开展客户满意度测量。
(A) 理性评价 (B) 感性评价 (C) 间接评价 (D) 直接评价
6. 影响业主满意程度的因素主要有三个：一是业主对服务质量的感知，即业主在日常生活、工作中感受到的服务水平。二是业主对服务的（ ）。需要注意的是，人们对服务的需求是不断变化和增长的。三是业主对价值的感知，即业主付出的总成本（包括管理费价格、时间、精力、情感等）与其享受到的总收益的比较。
(A) 反馈 (B) 期望 (C) 理解 (D) 忠诚度
7. 影响业主满意程度的因素主要有三个：一是业主对服务质量的感知，即业主在日常生活、工作中感受到的服务水平。二是业主对服务的期望。需要注意的是，人们对服务的需求是不断变化和增长的。三是业主对（ ），即业主付出的总成本（包括管理费价格、时间、精力、情感等）与其享受到的总收益的比较。
(A) 价格的判断 (B) 服务的比较 (C) 价值的感知 (D) 管理的接受度

8. 常用客户满意度的测量方式有三种。其中的访谈答卷，是由调查员上门与业主面谈，并按照既定的问卷内容向业主提问。其好处是：（ ）。

- (A) 获得相对真实完整的答案 (B) 可以减少误差并提高数据的完整性
(C) 数据收集迅速 (D) 可以深入了解客户想法及意见，获得额外的信息。

9. 常用客户满意度的测量方式有三种。其中的网络答卷，与自主答卷的区别是通过网络进行提交。其好处是：（ ）。

- (A) 获得相对真实完整的答案 (B) 可以减少误差并提高数据的完整性，数据收集迅速
(C) 回收率较高 (D) 可以深入了解客户想法及意见，获得额外的信息。

10. 客户满意度测量确定测量的样本要求包括：规定抽样的比例、最小样本数。根据项目的规模及客户的数量来决定抽样比例。一般抽样比例尽量不要低于（ ），绝对样本量不要低于 20 个。

- (A) 20% (B) 5% (C) 10% (D) 15%

11. 客户满意度测量确定测量的样本要求包括：规定抽样的要求。根据项目的物业形态、客户类型，来确定抽样的要求，尽量保证样本是（ ）。

- (A) 随机分布的且代表不同类型的物业形态 (B) 平均分布的且代表不同类型的业主
(C) 定点分配的且代表相同类型的业主 (D) 不均匀分布的且代表不同类型的业主

12. 客户满意度设计、制作测量问卷一般包括的几个方面：（ ）、问题设计、分配权重、评价等级。

- (A) 测量说明 (B) 前言 (C) 业主基本信息 (D) 内容结构

13. 客户满意度设计、制作测量问卷的问题设计，包括封闭式问题、开放式问题。设计开放式的问题，是为了让客户能够更加（ ）地表达对服务的意见。

- (A) 客观 (B) 主观 (C) 理性 (D) 实际

14. 客户满意度设计、制作测量问卷一般包括的几个方面：内容结构、（ ）、分配权重、评价等级。

- (A) 问题分析 (B) 问题设计 (C) 意见设计 (D) 意见分析

15. 客户满意度的调查问卷，应由（ ）亲自上门发放及回收（或采用邮寄的方式）。

- (A) 物业经理委托人员 (B) 物业经理 (C) 物业管理处员工 (D) 调查员

16. 客户满意度调查问卷出现损坏、人为涂改或客户答题数量不足等，（ ）。

- (A) 均应视为无效 (B) 可以视为无效 (C) 修正损坏内容 (D) 补充答题

17. 根据《关于开展本市住宅物业服务企业社会责任履行社区满意度评价工作的通知》，住宅物业服务企业社会责任履行社区满意度评价包括物业服务工作完成情况和社区协同工作完成情况等两方面内容，权重（ ）。

- (A) 分别占总满意度的 40% 和 60% (B) 各占总满意度的 50%
(C) 分别占总满意度的 60% 和 40% (D) 分别占总满意度的 40%——60%

18. 根据《关于开展本市住宅物业服务企业社会责任履行社区满意度评价工作的通知》，街镇、居民区根据满意度评价表对评价对象按（ ）满意评价方法进行评价。。

- (A) “满意、不满意” 二级
- (B) “满意、一般、不满意” 三级
- (C) “很满意、满意、一般、不满意” 四级
- (D) “很满意、满意、一般、不满意、很不满意” 五级

风险管理

一、判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 风险由风险因素、风险事故和风险损失等要素组成。（ ）
2. 对物业企业而言，编制应急预案的目的在于提高应对和处置突发事件的能力，最大限度地预防和减少突发事件及其造成的损害，提高风险防范意识，保障业户的生命财产安全，维护物业的安全和稳定。（ ）
3. 处理紧急事件的要求包括：在发生紧急事件时，企业应尽可能努力控制事态的恶化和蔓延，把因事件造成的损失减少到允许程度，在最短的时间内恢复正常。（ ）
4. 消防管理的方针为“预防为主，防消结合”。（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. （ ）是指因未来的不确定性所带来的可能损失，是收益或结果偏离期望值或平均值的可能性。
(A) 风险 (B) 物业管理风险 (C) 管理风险 (D) 早期介入风险
2. 风险由风险因素、（ ）和风险损失等要素组成。
(A) 风险隐患 (B) 风险事故 (C) 风险等级 (D) 风险偏差
3. 物业管理风险是指物业服务企业在服务过程中，由于企业或企业以外的（ ）所导致的应由物业服务企业承担的意外损失。
(A) 人为原因 (B) 业主、使用人原因 (C) 不可抗力 (D) 自然、社会因素
4. 物业管理的风险类型包括（ ）。
(A) 早期介入的风险、前期物业管理的风险和日常管理的风险
(B) 早期介入的风险、承接查验的风险和前期物业管理的风险
(C) 前期物业管理的风险和日常管理的风险
(D) 竣工验收的风险、承接查验的风险和合同签订的风险
5. 物业管理风险是指物业服务企业在服务过程中，由于企业或企业以外的自然、社会因素所导致的应由物业服务企业承担的（ ）。
(A) 实际损失 (B) 意外损失 (C) 经营亏损 (D) 实际亏损
6. 对物业企业而言，编制应急预案的目的在于提高应对和处置突发事件的能力，最大限度地（ ）突发事件及其造成的损害，提高风险防范意识，保障业户的生命财产安全，维护物业

的安全和稳定。

(A) 预防和控制 (B) 克服和控制 (C) 降低和减少 (D) 预防和减少

7. 对物业企业而言, 编制() 的目的在于提高应对和处置突发事件的能力, 最大限度地预防和减少突发事件及其造成的损害, 提高风险防范意识, 保障业户的生命财产安全, 维护物业的安全和稳定。

(A) 应急预案 (B) 抢险流程 (C) 预案准备 (D) 演习制度

8. 处理紧急事件的要求包括: 在发生紧急事件时, 企业应尽可能努力控制事态的恶化和蔓延, 把因事件造成的损失减少到(), 在最短的时间内恢复正常。

(A) 允许程度 (B) 最低限度 (C) 合理水平 (D) 社会平均水平

9. 处理紧急事件的要求包括: 在发生紧急事件时, 管理人员不能以消极、推脱甚至是回避的态度来对待, 应()。

(A) 主动主动, 直面矛盾, 及时反应 (B) 主动联系, 接受矛盾, 及时处理

(C) 主动出击, 接受矛盾, 及时反应 (D) 主动出击, 直面矛盾, 及时处理

10. 消防管理的() 是预防火灾的发生, 最大限度减小火灾损失, 保护业主的生命和财产安全, 为业主的生活、工作提供安全环境。

(A) 方针 (B) 计划 (C) 目的 (D) 内容

11. 消防管理的方针为()。

(A) “谁主管、谁负责” (B) “三落实”, 即队伍落实、制度落实、设备和器材落实

(C) 层层落实防火责任制 (D) “预防为主, 防消结合”

12. 消防管理工作的主要内容为建立消防队伍, 建立健全消防(), 做好消防宣传培训, 做好消防设备、器材使用管理。开展消防管理工作措施是“三落实”, 即队伍落实、制度落实、设备和器材落实。

(A) 岗位要求 (B) 管理制度 (C) 操作流程 (D) 演习方案

13. 消防管理工作的() 为建立消防队伍, 建立健全消防管理制度, 做好消防宣传培训, 做好消防设备、器材使用管理。开展消防管理工作措施是“三落实”, 即队伍落实、制度落实、设备和器材落实。

(A) 主要目的 (B) 主要依据 (C) 主要内容 (D) 工作标准

14. 消防管理工作的主要内容为建立消防队伍, 建立健全消防管理制度, 做好消防宣传培训, 做好消防设备、器材使用管理。开展消防管理工作措施是“三落实”, 即()。

(A) 人员落实、制度落实、设备落实 (B) 岗位落实、费用落实、考核落实

(C) 队伍落实、预防落实、器材落实 (D) 队伍落实、制度落实、设备和器材落实