

第 5 部分

理论知识考试模拟试卷及答案

物业管理员（三级）理论知识试卷

注 意 事 项

- 1. 考试时间：90 min。
- 2. 请首先按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号和所在单位的名称。
- 3. 请仔细阅读各种题目的回答要求，在规定的位置填写您的答案。
- 4. 不要在试卷上乱写乱画，不要在标封区填写无关的内容。

	一	二	总 分
得 分			

得 分	
评分人	

一、 判断题（第 1 题～第 60 题。将判断结果填入括号中。正确的填√，错误的填×。
每题 0.5 分，满分 30 分）

- 1、职业守则表达了四个层次的价值指向。其中，行业价值取向为诚信服务，企业价值目标为务实创新。（ ）
- 2、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。（ ）
- 3、物业具有稳定性、增值性、多样性、高值性、权益性的特征。（ ）
- 4、《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、业主委员会制度、物业管理招投标制度、物业承接查验制度、住宅专项维修资金制度。（ ）
- 5、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。（ ）
- 6、《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，由高到低设定为一级、二级、三级 3 个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。（ ）
- 7、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。（ ）
- 8、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。（ ）
- 9、《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

物业管理相统一的原则，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。（ ）

10、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。

（ ）

11、目前较为公认的物联网的定义是：通过射频识别装置、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。（ ）

12、区块链是分布式数据存储、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。（ ）

13、《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；不得放弃权利和义务。（ ）

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十五日内，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。（ ）

15、职位管理需做到因人设岗、职责明确，序列清晰、层次分明，价值明确、动态管理。（ ）

16、劳动关系主要以企业与员工所签订的劳务合同的方式明确。（ ）

17、物业服务企业营业成本的直接费用，是指物业服务企业在管理多个物业项目情况下，为保证相关的物业服务正常运转而由各物业服务项目承担的管理费用。（ ）

18、费用收缴率等于当期实际收到的费用除以当期应收的费用。（ ）

19、《上海市住宅物业管理规定》：业主大会、业主委员会应当委托有资质的中介机构对专项维修资金、公共收益的收支情况以及业主委员会工作经费进行年度财务审计。（ ）

20、物业承接查验期档案的收集范围主要包括物业运行记录档案、物业维修记录档案、物业服务记录档案和物业管理公司行政管理档案。（ ）

21、物业管理档案的使用管理要求包括：对借阅原始资料的使用者，按档案的不同层次，在机关负责人批准后借阅。（ ）

22、物业项目营销策划阶段的早期介入形式，主要是确定物业服务模式、收费标准等，对销售人员、客户提供物业服务的培训、咨询活动，让业主对项目的物业服务情况有一定的了解。

（ ）

23、物业服务企业对物业进行现场查验时应当综合应用核对、观察、使用、检测和试验等方法。（ ）

24、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。（ ）

25、对装修验收不合格的，应提出书面整改意见要求业主和装修施工单位限期整改。（ ）

26、综合维修后的房屋必须符合完好标准的要求。（ ）

27、大修工程适用范围包括：整栋房屋需要进行设备及管线拆换、改装的房屋。（ ）

28、程序化管理是为设备管理职能的实施提供共同的行为准则和标准，同时也是为设备的技术经济活动提供基本的依据和手段。（ ）

-
- 29、用户热网系统设备管理主要是运行管理和季节性维修养护管理。()
- 30、弱电(智能化)系统设备管理分为中央控制室设备工作站管理和综合布线管理二个部分。()
- 31、门卫保安人员的服务内容与要求包括:门卫保安人员在遇到客户、员工情绪激动或其他紧急情况时应保持冷静,并立即报告主管,避免事态进一步恶化。()
- 32、物业车辆管理人员发现无关人员或可疑人员到停车库要及时令其离开,若有紧急情况按有关规定进行处理。()
- 33、绿化日常养护包含园林景观的翻新改造、绿化环境布置、花木种植、园林景观灾害预防和绿化有偿服务这五项工作内容。()
- 34、绿化管理的基本要求包括:保持植物正常生长,加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁工作。()
- 35、针对新建房屋及装饰材料的白蚁预防,木构件的预处理可使用杀白蚁药物涂刷、浸泡等,也可用 60° C 以上高温处理。()
- 36、为了防止蟑螂侵入,对墙壁、地板、门框、窗台(框)、水池和炉台等处的孔洞和缝隙应用油灰、水泥和其他材料加以堵塞封闭。()
- 37、提高变压器利用率,减少空载损耗,不属于供配电设备运行管理节能的措施。()
- 38、合同能源管理是指合同能源管理公司通过与客户签订能源服务合同,由双方担负风险为客户提供节能改造的一整套服务。()
- 39、根据《上海市生活垃圾管理条例》,生活垃圾标准分类为可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾。()
- 40、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。()
- 41、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。()
- 42、根据二八定律,在与客户的关系维护及日常沟通中,应当首先识别出特殊的客户。()
- 43、当条件具备时,物业管理处应当根据物业管理条例的规定,积极组织开发建设单位召开第一次业主大会。()
- 44、物业服务企业的投诉管理体系,通常包括管理系统、处理系统、反馈系统和评审系统等四个部分。()
- 45、投诉处理要注意:严格区分有效、无效,合理、不合理和理性、感性投诉。()
- 46、物业管理活动中,通常涉及的公共关系有如下几类:政府主管部门、社会服务机构、开发建设单位、施工及监理单位、新闻媒体等。()
- 47、面向全体社区居民的带有便民利民性质的社区服务体系包括社区优抚对象服务和社区特困家庭救济。()
- 48、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特征。()

49、物业租赁是房地产市场中的一种重要交易形式，出租的实质就是出售一定时期的物业使用权。（ ）

50、净租租金要求承租人除了支付规定的租金外，还要额外支付物业服务费用的一部分。（ ）

51、出租代理模式下，业主负责物业租赁的所有活动，承担全部的市场风险，同时也获取全部租金收入。（ ）

52、住宅小区一般经营服务项目分类的居间服务，是物业服务企业的重要业务之一，是物业服务企业自身开展的与物业管理相关的经营业务。（ ）

53、住宅小区的上学入托接送服务要点包括：项目自身盈利要作为重点，提高客户享受上学入托接送服务的舒适度尤为重要。（ ）

54、培训计划的培训需求确定包括：要根据本项目员工的能力情况、绩效情况、项目工作要求，分析员工个人的培训需求。（ ）

55、员工培训的管理，包括要严格执行培训管理制度，严格考勤、考核及培训结果的应用。（ ）

56、对培训对象的评估内容和方法为：知识和技能在工作中的应用程度，一般采用考试、实操测试方式。（ ）

57、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。（ ）

58、客户满意度设计、制作测量问卷一般包括的几个方面：说明结构、意见设计、分配权重、评价等级。（ ）

59、风险的识别，是确定何种风险可能会对项目产生影响，并将这些风险的特性归档。（ ）

60、物业管理区域内发生的突发事件通常可分自然灾害、事故灾难和公共卫生事件三大类。（ ）

得 分	
评分人	

二、单项选择题（第 1 题～第 140 题。选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中。每题 0.5 分，满分 70 分）

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）社会标准（D）规章制度

2、物业管理行业的（ ）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

3、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。

（A）价值导向（B）价值基础（C）内在要求（D）精神支柱

4、专业，是物业管理行业的（ ）。

(A) 基本条件 (B) 行业规范 (C) 专业标准 (D) 立业之本

5、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

6、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

7、物业管理人员的日常工作要求其必须掌握与 () 相关的知识，这是物业管理承担管理任务的基础和条件。

(A) 管理和经营 (B) 经营和服务 (C) 设备和设施 (D) 管理和服务

8、物业管理人员的技能要求包括 ()：即在出现突发事件而无法从容请示、协商时，能够分清轻重缓急，权衡利弊得失，当机立断地提出新设想、新方法并勇于负责的能力。

(A) 决策能力 (B) 决断能力 (C) 沟通能力 (D) 决定能力

9、广义的物业管理，是不动产管理活动的总称，是指业主通过 () 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。

(A) 自行管理、委托其他管理人或者物业服务企业等

(B) 自行管理

(C) 自行管理、委托其他管理人

(D) 委托其他管理人或者物业服务企业

10、物业管理的基本原则为权责分明、业主主导、服务第一、统一管理、()、收费合理、公平竞争和依法行事。

(A) 专业高效 (B) 专项服务 (C) 委托管理 (D) 分工明确

11、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

12、2002 年 3 月住房和城乡建设部发布的《住宅室内装饰装修管理办法》，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

13、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

14、物业管理一般经过签订物业服务合同、()、履行服务合同和终止合同、做好交接的过程。

(A) 招标投标物业 (B) 验收接管物业 (C) 竣工验收物业 (D) 物业资料移交

15、《住宅物业管理服务规范》(DB31 / T360—2020)适用于上海市行政区域内住宅小区的物业管理服务。本标准中,物业服务等级由低到高分分为()。

- (A) 一级、二级 (B) 一级、二级、三级、四级、五级
(C) 一级、二级、三级 (D) 一级、二级、三级、四级

16、许多省市自治区都制定有更加具体的物业管理服务要求与标准,物业服务公司在各省市自治区辖区内实施物业管理时应同时()当地的服务要求与标准。

- (A) 遵照执行 (B) 参照遵守 (C) 参考理解 (D) 计划推进

17、对于一些违法违规行为,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

18、业主委员会主要履行的职责包括:及时了解业主、物业使用人的意见和建议,()物业服务企业履行物业服务合同。

- (A) 监督和协助 (B) 配合和协助 (C) 督促和配合 (D) 督促和监督

19、《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

20、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

21、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

22、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

23、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

24、《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

25、《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

26、《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

27、职位管理是指对企业组织架构以及该架构上各职位，通过（ ）来明确不同职位在企业组织中的角色和职责以及相应的任职资格。

(A) 资料分析 (B) 工作分析 (C) 职位绩效 (D) 职位价值

28、项目管理处人力资源定编计划，是指为完成物业项目各项年度工作，项目管理处各职位所需的人员的数量。它具有（ ），不同的阶段有不同的定编。

(A) 效益性 (B) 时效性 (C) 时段性 (D) 灵活性

29、人力资源招聘计划是项目管理处根据项目人力资源的（ ）、工作职位的具体要求，对招聘的职位、人员数量、时间限制等作出详细计划。

(A) 岗位 (B) 对象 (C) 供给 (D) 需求

30、劳动争议又称劳动纠纷，指用人单位和劳动者之间因（ ）所发生的纠纷。

(A) 辞退员工和员工辞职 (B) 劳动保护和劳动争议
(C) 工作变更、劳动合同执行 (D) 劳动权利和劳动义务

31、物业服务企业营业收入包括物业服务（ ）收入和其他业务收入。

(A) 延伸服务 (B) 物业经营 (C) 主营业务 (D) 公共服务

32、固定资产残值率按（ ）计算；个别固定资产残值较低或者较高的，按照实际情况合理确定残值率。

(A) 1%~3% (B) 3%~5% (C) 2%~4% (D) 4%~6%

33、物业服务企业（ ）包括营业利润、投资净收益、营业外收支净额以及补贴收入。

(A) 利润 (B) 收入总额 (C) 投资回报 (D) 利润总额

34、（ ）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。

(A) 公共收益专项资金 (B) 住宅专项维修资金 (C) 物业管理服务费 (D) 设备设施运行费

35、根据专项维修资金的管理原则，未划定物业管理区域的，以（ ）为单位设账，按房屋户门号设分户账。

(A) 单元 (B) 幢 (C) 物业管理区域 (D) 楼层

36、物业维修、更新完成后，物业服务企业应当将（ ）提交业主委员会审核，并经业主委员会主任、副主任共同签章后，有关的费用方可在专项维修资金中列支。

(A) 费用清单、维修方案
(B) 加盖企业公章的维修费用预算及发票复印件
(C) 加盖工程部经理公章的费用清单、发票原件
(D) 加盖企业公章的费用清单、发票原件

37、应当由（ ）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，不得从专项维修资金中列支。

(A) 业主 (B) 使用人 (C) 物业服务企业 (D) 当事人

38、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

39、物业承接查验期的档案收集范围较为明确，主要是权属资料档案、() 档案和验收文件档案。

(A) 技术资料 (B) 竣工图纸 (C) 工程合同 (D) 设备清单

40、纸介质档案检索工具种类很多，物业管理档案管理常用的有：()、簿式索引、指南、卡片式检索工具等。

(A) 摘要 (B) 目录 (C) 标题 (D) 细目

41、物业管理档案资料的保存工作要求包括：所有文档必须妥善保存，()，确保长期可读。

(A) 动态管理 (B) 定期核对 (C) 精准梳理 (D) 定期检查

42、物业管理档案信息化应以促进、完善企业信息化和提升档案管理现代化水平为()。

(A) 总目标 (B) 依据 (C) 核心 (D) 任务

43、物业管理档案管理应注意：档案的()必须由物业经理或其指定人员负责，对档案是否有效、作废、复印人、份数以及保存期限、保存数量等做出决定，其他未经授权人士无权决定。

(A) 鉴定 (B) 审定 (C) 效用 (D) 存废

44、项目早期介入是指新建物业()，建设单位在项目的立项、规划设计、施工建设、营销策划、竣工验收阶段所引入的物业服务咨询活动。

(A) 接管之前 (B) 管理之前 (C) 签约之后 (D) 竣工之前

45、物业服务项目早期介入，从()的角度，有利于提高业主对物业的认可度。

(A) 物业经营 (B) 业主使用 (C) 项目开发 (D) 风险规避

46、物业项目()阶段的早期介入形式，主要是安排工程技术人员驻场，对施工中的项目进行巡查、了解、记录，并就有关问题提出建议。

(A) 施工管理 (B) 施工建设 (C) 现场管理 (D) 建设监理

47、物业项目竣工验收阶段的早期介入形式，主要是从确保物业()的角度，工程技术人员参与对已竣工物业的验收，严把质量关。

(A) 正常使用 (B) 保值增值 (C) 履行合同 (D) 业主满意

48、新建物业现场查验中，物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的()不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，建设单位应当及时解决并组织物业服务企业复验。

(A) 配置、外观和功能 (B) 查验范围和查验方法

(C) 数量和质量 (D) 技术参数和配置标准

49、建设单位应当委派专业人员参与现场查验，与物业服务企业共同确认现场查验的结果，()。

(A) 签订物业承接查验协议 (B) 拟定物业承接方案

(C) 办理物业承接手续 (D) 落实存在问题的解决

50、新建物业的建设单位应当到现场查验（ ）前，建设单位应当向物业服务企业移交规定的物业资料。

(A) 20 日 (B) 30 日 (C) 10 日 (D) 15 日

51、新建物业共用部位、共用设施设备现场查验 20 日前，建设单位应当向物业服务企业移交资料包括：共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等（ ）。

(A) 管理资料 (B) 技术参数 (C) 技术资料 (D) 技术证明

52、新建物业建设单位应当在物业承接查验协议签订后（ ）内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业服务用房及其他物业共用部位、共用设施设备。

(A) 30 日 (B) 20 日 (C) 15 日 (D) 10 日

53、分期开发的物业项目，可以根据（ ），对符合交付使用条件的物业分期承接查验与交接。

(A) 分期内容 (B) 分期标准 (C) 开发程序 (D) 开发进度

54、新建物业的物业服务企业应当自物业交接后（ ）内，持相关文件向物业所在地的区、县(市)房地产行政主管部门办理备案手续。

(A) 20 日 (B) 30 日 (C) 10 日 (D) 15 日

55、装修服务流程的登记审核，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（ ）进行审核。

(A) 《装修须知》 (B) 《装饰装修服务协议》 (C) 《装修登记表》 (D) 《装修验收表》

56、办理装修进场相关手续时，物业管理处为装修施工单位办理《装修施工登记证》、施工人员（ ）。

(A) 《施工人员上岗证》 (B) 《施工企业出入证》

(C) 《施工人员出入证》 (D) 《施工人员健康证》

57、装饰装修管理注意事项包括：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

58、房屋运行养护及维修的标准包括：卫生设备及配件维修后无（ ）现象，能正常使用。

(A) 跑、冒、渗、漏 (B) 滴、漏、渗、跑 (C) 渗、泄、滴、漏 (D) 跑、冒、滴、漏

59、房屋运行养护及维修的岗位需根据项目的（ ）进行设置。

(A) 性质及面积 (B) 性质及规模 (C) 费用与预算 (D) 类别及规模

60、在钢筋混凝土结构、混合结构、砖木结构房屋完损等级评定中，完好房的评定方法包括：在（ ）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。

(A) 装修 (B) 设备 (C) 结构、装修、设备 (D) 装修、设备

61、凡需牵动或拆换少量主体构件，但保持原房的规模和结构的工程一般为（ ）工程。

(A) 翻修 (B) 大修 (C) 综合维修 (D) 中修

62、公共设施中修确定的条件包括：当上、下水管线局部损坏、严重锈蚀和少量设备损坏时，

应（ ）。

- (A) 少量更换管线和设备 (B) 局部更换管线和设备
- (C) 少量更换管线或设备 (D) 局部更换管线或设备

63、关于设施设备原始技术资料，承接方应安排专人按有关规范和制度的规定进行分类整理建档，（ ）。

- (A) 临时保存 (B) 短期保存 (C) 长期保存 (D) 永久保存

64、物业项目在管理中的施工许可管理包括：任何单位需到物业项目内进行施工，必须按规定办理有关（ ）。

- (A) 审批手续 (B) 备案流程 (C) 工程预检 (D) 资料申报

65、物业设施设备的安全管理包括建立健全安全管理制度，完善各类设施设备的（ ）和突发事件应急处理预案。

- (A) 安全操作规程 (B) 安全操作流程 (C) 安全操作预案 (D) 安全操作规则

66、（ ）设备管理分为：高低压变配电设备管理、动力照明设备管理和避雷设备管理三个部分。

- (A) 配电系统 (B) 智能系统 (C) 强电系统 (D) 电力系统

67、特种设备使用单位应当使用取得（ ）的特种设备。禁止使用国家明令淘汰和已经报废的特种设备。

- (A) 经营登记并经检验备案 (B) 许可生产并经检验合格
- (C) 许可生产并经经营登记 (D) 检验合格并经使用登记

68、中央空调设备在使用期内要建立值班制度，配备（ ）。

- (A) 合格的管理人员和相应数量的操作工和维修工
- (B) 合格的专业工程技术人员和相应数量的操作工和维修工
- (C) 合格的管理人员、专业工程技术人员和相应数量的操作工
- (D) 合格的管理人员、专业工程技术人员和维修工

69、给排水设备管理主要分为供水设备管理、（ ）管理和排水设施设备管理。

- (A) 雨水设备 (B) 污水设备 (C) 中水设备 (D) 废水设备

70、物业项目管理处应（ ）结合消防演习，对整个消防系统进行一次有效性检查，对消防各设备联动协调运行进行测试。

- (A) 每月 (B) 每季 (C) 每年 (D) 每半年

71、安保服务是物业管理区域内常规性公共服务内容，保安巡逻的范围只严格限定在物业管理区域的（ ）区域。

- (A) 所有 (B) 共用 (C) 建筑红线内 (D) 公共

72、巡逻保安服务标准的工作要求包括：能熟练掌握物业管理区域内的（ ）。

- (A) 突发事件 (B) 客户资料 (C) 基本情况 (D) 消防重点位置设施

73、巡查楼层等共用部位、共用设备设施（ ），做好记录，是物业巡逻保安的工作职责之

一。

(A) 完好情况 (B) 使用情况 (C) 完好等级 (D) 损耗原因

74、物业车辆管理人员岗位职责包括：负责对停车场（库）的汽车、摩托车，以及保管站内自行车的（ ）。

(A) 引导 (B) 巡视 (C) 管理 (D) 维护

75、停车场（库）管理的要求和规定包括：保安部经理应预先了解本项目的车场情况，并在投入使用前组织安排车场相关工作培训，以保证车场保安人员均能够具备维持车场秩序的（ ）。

(A) 工作能力 (B) 基本素质 (C) 职业道德 (D) 技能标准

76、当发现车辆损毁设备设施造成损失时，物业车辆管理人员应记下肇事（ ），暂不放其驶出车场，并联系物业部负责人就设备设施损害程度与肇事车主共同协商解决。

(A) 司机姓名 (B) 车辆损害情况 (C) 车辆号码 (D) 车主来源

77、楼内公共区域的清洁不包括（ ）清洁。

(A) 大堂 (B) 排水沟 (C) 楼梯 (D) 电梯

78、所有贮存清洁药物、机械的地方均应使用（ ），并配备相应的消防设备设施。

(A) 消防灯 (B) 节能灯 (C) 防爆灯 (D) 感应灯

79、园林植物根据不同的情况有不同的修剪方式。一般整形修剪可分为（ ）、自然修剪及混合式修剪三种方式。

(A) 造型修剪 (B) 定形修剪 (C) 整形疏剪 (D) 定形修剪

80、园林植物病虫害防治一般有通过栽培技术、通过检疫、通过（ ）、利用生物、化学药物防治等方法。

(A) 热处理及超声波 (B) 紫外线及各种射线 (C) 人工及高压电网 (D) 物理及机械法

81、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

82、绿化管理的植物选材注意事项：架空层、高大乔木下等荫蔽区域不宜种植（ ）。

(A) 阳性植物 (B) 阴性植物 (C) 灌木植物 (D) 常绿植物

83、（ ）包括对老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子等病媒生物的防治，白蚁等危害性比较严重的社会性虫害的防治以及环境综合治理等。

(A) 生物防治 (B) 病毒防治 (C) 有害生物防治 (D) 有害虫害防治

84、（ ）是通过在白蚁蛀食的食物中或在白蚁主要出入的蚁路中喷入白蚁药物，使白蚁身体粘上白蚁药粉，药粉通过相互传染传递给其他白蚁，导致整巢白蚁中毒死亡。

(A) 诱杀法 (B) 药杀法 (C) 生物防治法 (D) 挖巢法

85、投放抗凝血灭鼠制成的毒饵时应遵循 () 的办法, 每堆的量为 20~40 克, 沿着墙边或鼠洞投放。

(A) 多量少堆、一次投放 (B) 多量少堆、定时补充

(C) 少量多堆、一次投放 (D) 少量多堆、定时补充

86、苍蝇的环境整治, 应加强垃圾粪便管理, 垃圾 (), 并加强无害化处理。

(A) 动态巡查 (B) 日产日清 (C) 随时清运 (D) 动态清运

87、其他卫生虫害 () 防治: 用灭蚁灵等毒饵诱杀; 用开水浇烫灭杀; 用杀虫剂喷杀。

(A) 螨类 (B) 蚤类 (C) 白蚁 (D) 蚂蚁

88、有害生物防治药物使用安全的注意事项: 使用完的药物容器须回收, 按 () 进行处理, 不可随便丢弃。

(A) 有毒有害物品 (B) 特殊药物 (C) 环保要求 (D) 标识分类要求

89、以下 () 不属于用电设备管理节能的措施。

(A) 利用高效率的机电设备改造老设备 (B) 选用高效光源, 使用高效节能型照明附件

(C) 正确选用不同区域的照明照度 (D) 控制照明电路中的高次谐波

90、以下 () 不属于利用新技术、新工艺、新材料进行技术改造, 实现节能目的。

(A) 利用新光源和太阳能, 改造老照明光源

(B) 利用空调系统的热能回收装置, 扩大热能回收率

(C) 电梯储存的势能、动能再利用技术

(D) 利用雨水回收技术

91、防治大气污染的主要措施为利用大气的自净作用、发挥植物的 ()、采用先进技术改变能源结构、加强对物业区域的综合治理和对大气环境质量进行监控。

(A) 调节作用 (B) 排毒作用 (C) 除菌作用 (D) 净化作用

92、对已排污水的处理方法包括: 利用 () 原理分离污水中呈悬浮状态的物质, 达到净化水质的目的。

(A) 生物 (B) 化学 (C) 自净 (D) 物理

93、根据《上海市生活垃圾管理条例》, () 应当对所辖区域内管理责任人履行管理责任的情况进行监督。

(A) 乡镇人民政府和街道办事处 (B) 居民委员会和业主委员会

(C) 城管部门 (D) 市容绿化部门

94、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

95、客户细分是 20 世纪 50 年代中期由美国学者温德尔·史密斯提出的, 其理论依据主要有两点: 客户需求的 (); 企业有限的资源和有效的市场竞争。

(A) 区域性 (B) 稀缺性 (C) 普遍性 (D) 异质性

96、客户细分的方法有很多，以下（ ）属于根据客户的内在属性分类。

(A) 地域分布 (B) 消费行为 (C) 组织归属 (D) 价值取向

97、首先按照不同的维度，对业主群体进行细分。然后通过头脑风暴法对不同细分业主的特征进行讨论、分析、归类，并进一步分析出他们的需求。这是属于运用（ ）识别客户需求的方法。

(A) 特征分析法 (B) 行为对比法 (C) 特征细分法 (D) 业主需求法

98、服务传递系统通常由两部分构成：一是（ ），包括服务空间的布局、环境、服务的设施设备、专业工具等。

(A) 硬件要素 (B) 物理属性 (C) 物质基础 (D) 有形系统

99、客户沟通的基本要求：对重大事项，物业管理处与开发建设单位、业主委员会之间的沟通尽量使用（ ）。

(A) 书面形式 (B) 电子文本 (C) 录音记录 (D) 公开形式

100、在遇到紧急突发事件时，物业管理处应及时知会业主委员会。同时在事件处理完毕后向业主委员会提交（ ）。

(A) 明确的处理意见 (B) 简要的情况说明 (C) 详细的处理报告 (D) 完整的情况反馈

101、在与关键客户沟通前，物业管理处应尽可能多地收集、分析关键客户的（ ），做到知己知彼。

(A) 背景资料 (B) 工作经历 (C) 性格特征 (D) 企业文化

102、（ ），是指由于产品质量或投诉处理本身，没有达到客户的期望，客户向组织提出不满意的表示。

(A) 客户举报 (B) 客户反应 (C) 客户申诉 (D) 客户投诉

103、企业对客户投诉进行及时、有效的管理，可以达到提高企业美誉度、提高（ ）、为企业指明改进方向的目的。

(A) 客户向心力 (B) 员工忠诚度 (C) 员工归属感 (D) 客户忠诚度

104、投诉管理体系的基本要求为可见性、（ ）、以客户为中心、持续改进、责任制、保密性、响应度和客观性。

(A) 可达性 (B) 多元性 (C) 追溯性 (D) 时间性

105、客户投诉处理的基本流程为接受投诉、确认投诉、调查评估、处理方案、（ ）、回访客户和投诉总结。

(A) 回复客户 (B) 征询意见 (C) 了解动机 (D) 解释处理方式

106、所谓公共关系是指（ ）通过信息传播手段，建立良好的公众关系，使社会组织拥有良好的社会关系环境，从而谋求事业的成功。

(A) 个人公众 (B) 社会组织 (C) 企事业单位 (D) 政府机构

107、（ ），这是公共关系最明显的特征之一。

(A) 人和性 (B) 人情性 (C) 协调性 (D) 情感性

108、建立公共关系的主要方法包括：物业管理处正式成立、撤销时，应（ ），告知相关单位(主要是物业主管部门、街道办事处、建设单位等)。

(A) 预先告知 (B) 提前通知 (C) 加强沟通 (D) 主动发函

109、社会主义社会人与人之间的关系是（ ）的关系。

(A) 平等 (B) 真诚 (C) 友爱 (D) 宽容

110、人际交往能力构成的（ ），是人际交往的外在表现，是较高人际交往能力的表现。

(A) 人际感受能力 (B) 人际理解力 (C) 人际想象力 (D) 风度和表达力

111、（ ）是指物业管理企业通过住户手册、告示、通知等形式，让客户更多地对小区有所了解；客户也可通过向物业公司咨询得到满意的答复。

(A) 咨询服务 (B) 休闲咨询 (C) 娱乐咨询 (D) 会所服务

112、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

113、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

114、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（ ）。

(A) 原则 (B) 功能 (C) 内容 (D) 流程

115、物业租赁的对象（ ）。

(A) 既不是特定物也不是种类物 (B) 是特定物不是种类物
(C) 不是特定物是种类物 (D) 既是特定物也是种类物

116、按房屋所有权的性质，物业租赁分为（ ）的租赁。

(A) 政府和企事业房屋 (B) 个人和法人房屋
(C) 直管公房和自管公房 (D) 公有房屋和私有房屋

117、（ ）关系在双方中的一方死去时自动终止。

(A) 自动延期租赁 (B) 定期租赁 (C) 非自动延期租赁 (D) 意愿租赁

118、按房屋使用用途不同分类，物业租赁可以分为（ ）。

(A) 经营用房租赁、非经营用房租赁 (B) 居住用房租赁、非居住用房租赁
(C) 委托用房租赁、非委托用房租赁 (D) 物业用房租赁、非物业用房租赁

119、包租转租模式，业主（ ）。

(A) 不负责物业的租赁，不承担市场风险，只收取包租的固定租金
(B) 不负责物业的租赁，承担一定的市场风险，只收取包租的固定租金
(C) 不负责物业的租赁，不承担市场风险，收取百分比租金
(D) 配合物业的租赁，不承担市场风险，只收取包租的固定租金

120、住宅小区一般经营服务项目分类的（ ），是物业服务企业为改善客户的工作、生活条件，为满足部分业主、单位需要而开展的各项服务工作。

(A) 便民服务 (B) 居间服务 (C) 特约服务 (D) 专项服务

121、住宅小区一般经营服务项目分类的特约服务是为了满足 () 物业产权人、使用人的需求, 受其委托提供的服务, 实际上是一种个性化和多样性的服务。

(A) 个别 (B) 多数 (C) 全部 (D) 少数

122、住宅小区餐饮服务的经营项目及管理, 要根据小区的 () 决定是否开设这类经营项目以及经营规模大小和档次高低。

(A) 业主与客户特点 (B) 客户特点与周边配套情况

(C) 客户类别与周边配套情况 (D) 客户类别与周边配套规划

123、住宅小区康乐项目的经营项目及管理, 要结合小区自身硬件条件和客户服务需求, 综合考虑 () 等因素后择机开设。

(A) 卫生、环保、规模及质量 (B) 安全、环境、盈利性及可持续

(C) 安全、环境、卫生及质量 (D) 便利、环保、规模及效益

124、公寓、别墅物业经营项目服务对象具有 () 的特点。

(A) 客户容易变化, 服务时间长, 服务对象单一

(B) 客户相对稳定, 服务时间长, 服务对象复杂

(C) 客户相对稳定, 服务时间短, 服务对象单一

(D) 客户容易变化, 服务时间短, 服务对象复杂

125、公寓、别墅物业特约服务需求调查时 ()。

(A) 要有普遍性, 满足不同需求 (B) 要有针对性, 做到有的放矢

(C) 要有超前性, 提供超值服务 (D) 要有动态性, 做到有序调整

126、物业管理基础知识、礼仪行为规范、客户服务、客户服务职责、客户服务流程、客户服务工作要求、档案管理等一般适用于 () 培训。

(A) 入职培训 (B) 项目各专业主管和客户服务操作类员工

(C) 项目经理和项目主管 (D) 安保管理主管和操作类员工

127、() 主要是根据项目员工的培训需求、上级单位培训要求等编制, 同时要考虑本项目的师资情况、资金问题。

(A) 培训指南 (B) 培训时间 (C) 培训计划 (D) 培训方法

128、培训计划由项目 () 根据培训计划的时间、内容组织实施培训。

(A) 培训主管 (B) 培训责任人 (C) 人事经理 (D) 培训师

129、() 的培训方法, 是一种情景式和直观式教学, 以培训师示范, 受训者操作、角色扮演为主的方法, 多用于技能的培训。

(A) 班前班后会 (B) 课堂授课 (C) 师徒式培训 (D) 实践操作

130、对于外派培训学习费用较高、时间较长的, 可与员工 ()。

(A) 协商费用承担比例 (B) 签订培训承诺书 (C) 明确权利义务 (D) 签订培训协议

131、(), 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

132、对客户满意度的(),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

133、常用客户满意度的测量方式一般有三种。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

134、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) 不平均分布的且代表不同类型的业主

135、客户满意与否,更多是取决于()的比较。

(A) 客户专业知识与企业服务承诺 (B) 客户的期望与客户实际感受

(C) 企业服务承诺与企业服务口碑 (D) 客户过往消费经历与自身专业知识

136、客户忠诚是指客户在满意的基础上,对组织的产品或服务作出长期购买(接受)的()。

(A) 理解 (B) 愿景 (C) 可能 (D) 承诺

137、任何物业服务企业对待风险的策略,首先考虑的是()。

(A) 避免风险 (B) 控制风险 (C) 分散风险 (D) 转移风险

138、物业管理日常运作过程中存在的风险不包括()。

(A) 前期物业管理合同风险 (B) 公用、共用设施设备风险

(C) 管理项目外包存在的风险 (D) 公共媒体在宣传报道中的舆论风险

139、应急预案应与地方政府预案、上级主管单位以及相关部门的预案相()。

(A) 一致 (B) 衔接 (C) 统一 (D) 关联

140、物业管理企业的消防设备、器材管理工作主要有()。

(A) 定期巡视、检查、保养

(B) 日常管理、保养和维修

(C) 对部分消防设备巡视检查和对消防器材的管理保养工作

(D) 外委保养维修和对部分消防设备巡视检查

物业管理员（三级）理论知识试卷答案

一、判断题(第 1 题~第 60 题。将判断结果填入括号中。正确的填√，错误的填×。每题 0.5 分，满分 30 分)

- | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. √ | 2. √ | 3. × | 4. × | 5. × | 6. √ |
| 7. × | 8. × | 9. × | 10. √ | 11. √ | 12. √ |
| 13. × | 14. × | 15. × | 16. × | 17. × | 18. √ |
| 19. × | 20. × | 21. × | 22. √ | 23. √ | 24. √ |
| 25. √ | 26. × | 27. √ | 28. × | 29. √ | 30. × |
| 31. × | 32. √ | 33. × | 34. √ | 35. √ | 36. √ |
| 37. × | 38. × | 39. × | 40. √ | 41. √ | 42. × |
| 43. × | 44. √ | 45. × | 46. √ | 47. × | 48. × |
| 49. √ | 50. × | 51. × | 52. √ | 53. × | 54. √ |
| 55. √ | 56. × | 57. × | 58. × | 59. √ | 60. × |

二、单项选择题(第 1 题~第 140 题。选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中。每题 0.5 分，满分 70 分)

- | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. A | 2. A | 3. B | 4. D | 5. B | 6. B |
| 7. D | 8. A | 9. A | 10. A | 11. C | 12. B |
| 13. D | 14. B | 15. B | 16. A | 17. B | 18. A |
| 19. C | 20. B | 21. B | 22. D | 23. B | 24. A |
| 25. D | 26. D | 27. B | 28. B | 29. D | 30. D |
| 31. C | 32. B | 33. D | 34. B | 35. B | 36. D |
| 37. D | 38. A | 39. A | 40. B | 41. D | 42. A |
| 43. A | 44. D | 45. B | 46. B | 47. A | 48. C |
| 49. A | 50. A | 51. C | 52. D | 53. D | 54. B |
| 55. C | 56. C | 57. A | 58. D | 59. B | 60. D |
| 61. D | 62. B | 63. D | 64. A | 65. A | 66. C |
| 67. B | 68. B | 69. C | 70. C | 71. D | 72. C |
| 73. A | 74. C | 75. A | 76. C | 77. B | 78. C |
| 79. A | 80. D | 81. B | 82. A | 83. C | 84. B |
| 85. D | 86. B | 87. D | 88. C | 89. A | 90. B |
| 91. D | 92. D | 93. A | 94. D | 95. D | 96. D |
| 97. A | 98. A | 99. A | 100. C | 101. A | 102. D |
| 103. D | 104. A | 105. A | 106. B | 107. B | 108. D |
| 109. A | 110. D | 111. A | 112. D | 113. C | 114. A |
| 115. B | 116. D | 117. D | 118. B | 119. A | 120. A |
| 121. A | 122. B | 123. B | 124. B | 125. B | 126. B |
| 127. C | 128. B | 129. D | 130. D | 131. C | 132. C |
| 133. D | 134. B | 135. B | 136. D | 137. A | 138. A |

139. B

140. B

上海市物业管理行业协会版权所有