

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、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。（ ）
- 4、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。（ ）
- 5、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。（ ）
- 6、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。（ ）
- 7、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。（ ）
- 8、物业管理人员的基本修养包括职业能力修养和素质能力修养。（ ）
- 9、物业管理人员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。（ ）
- 10、物业管理人员至少要具备的专业知识包括：建筑工程结构知识，即应该熟悉和了解综合性设备系统和房屋设备的性能及其维修管理的内容和方法。（ ）
- 11、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。（ ）
- 12、担任物业管理经理部门经理的物业管理人员还应该具备其他三方面的修养包括：领导能力和方法，即具备一定的决策指挥能力、组织协调能力、创新应变能力、信息捕捉能力和语言表达能力。（ ）

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) 社会标准 (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。专业规范是从业者的 ()。

(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、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

8、服务，是物业管理行业的 ()。物业管理最终目的是要满足业主日益增长的物业服务需求。

(A) 价值导向 (B) 外在表现 (C) 本质所在 (D) 内在要求

9、()，是物业管理行业的传统美德。物业管理崇尚实干、实事求是、注重实效、拒绝空想精神。

(A) 务实 (B) 创新 (C) 实干 (D) 和谐

10、创新，是物业管理行业的 ()。物业管理行业要坚持创新为驱动，激发企业的动力和活力。

(A) 发展目标 (B) 发展动力 (C) 立业之本 (D) 工作要求

11、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

12、规范，是物业管理行业的 ()。

(A) 行为准则 (B) 基本要求 (C) 目标依据 (D) 政策制度

13、()，是物业管理行业的必然选择。

(A) 共有 (B) 参与 (C) 共治 (D) 共享

14、()，是物业管理行业的追求目标。

(A) 共治 (B) 和睦 (C) 共享 (D) 和谐

15、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

16、() 修养要求物业管理人员在管理与服务过程中，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) 思想品德 (B) 社会公德 (C) 职业道德 (D) 服务道德

17、物业管理应该具备的素质能力修养包括 ()：即物业管理应该具备良好的政治素养、正确的经营思想、强烈的事业心和法制观念。

(A) 政治素质 (B) 法制素质 (C) 经营素质 (D) 业务素质

18、物业管理应该具备的素质能力修养包括 ()：即物业管理应该具备相关专业基

基础知识。

(A) 政治素质 (B) 业务素质 (C) 专业能力 (D) 基础素质

19、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

20、物业管理人员至少要具备的专业知识包括：建筑工程结构知识，即掌握房屋 ()、质量检测方法和安全管理的基本知识。

(A) 完损标准 (B) 完损要求 (C) 使用标准 (D) 使用条件

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

23、担任物业管理经理、部门经理的物业管理应该具备其他三方面的修养包括：领导能力和方法，即具备一定的决策指挥能力、() 能力、创新应变能力、信息捕捉能力和语言表达能力。

(A) 安排协调 (B) 协调沟通 (C) 组织协调 (D) 安排落实

24、担任物业管理经理部门经理的物业管理应该具备其他三方面的修养包括：较广的知识面，即不仅要掌握相关基本知识，而且要了解 () 有关理论和开发、经营、管理、估价的知识。

(A) 不动产 (B) 物业 (C) 建筑 (D) 房地产

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、物业具有稳定性、增值性、多样性、高值性、权益性的特征。()

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、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、专业高效、收费合理、公平竞争和依法行事。()

4、20 世纪初，美国也成立了第一个企业协会——芝加哥建筑管理人协会。这既标志着物业管理行业的逐渐成熟，也有力推动了物业管理行业的有序发展。()

5、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。()

6、《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。()

7、2020 年 5 月 28 日，经表决通过《民法典》。《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。()

8、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。()

9、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。()

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

11、《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。()

12、《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为一、二、三级。()

13、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遵照执行当地的服务要求与标准。()

14、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。()

15、《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。()

16、《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。()

17、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。()

18、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。()

19、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。()

20、《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。()

21、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。()

22、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。()

23、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。
()

24、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、服务所做的一系列经营活动,从而达到满足组织或个人需求的全过程。()

25、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。()

26、一般认为,物联网具有三大特征:全面互联、可靠传递和实时处理。()

27、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。()

28、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。()

29、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。()

30、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、物业具有()、耐久性、多样性、高值性、权益性的特征。

(A) 稳定性 (B) 固定性 (C) 依附性 (D) 确定性

2、物业具有固定性、耐久性、多样性、()、权益性的特征。

(A) 保值性 (B) 增值性 (C) 高值性 (D) 超值性

3、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

4、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

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

(A) 行业引导 (B) 政府引导 (C) 物业主导 (D) 业主主导

6、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

7、物业管理起源于 19 世纪 60 年代的 ()。

(A) 美国 (B) 香港 (C) 英国 (D) 法国

8、20 世纪初，美国成立了第一个行业协会——芝加哥建筑管理人协会。行业自治组织的成立，既标志着物业管理行业的 ()，也有力推动了物业管理行业的有序发展。

(A) 从无到有 (B) 社会认可 (C) 正式确立 (D) 逐渐成熟

9、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

10、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

11、《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

12、《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

13、住房和城乡建设部 1994 年 3 月颁布《城市新建住宅小区管理办法》，指明我国 () 改革的发展方向。

(A) 房屋管理体制 (B) 房地产开发 (C) 物业管理 (D) 房屋管理机制

14、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

15、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

16、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维修、养护、管理；二是维护相关区域内的 () 和秩序。

(A) 环境卫生 (B) 绿化美化 (C) 环境保洁 (D) 车辆停放

17、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

18、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

19、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

20、物业管理一般经过签订物业服务合同、验收接管物业、()和终止合同、做好交接的过程。

- (A) 制定规章制度 (B) 约定服务项目 (C) 履行服务合同 (D) 提供物业服务

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、《住宅物业管理服务规范》(DB31/T 360—2020)是上海市(),由上海市房屋管理局提出并组织实施。

- (A) 地方标准 (B) 地方规定 (C) 企业标准 (D) 行业依据

24、《住宅物业管理服务规范》(DB31/T 360—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()。

- (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

25、国家及行政管理部门制定的《物业管理条例》、()、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、等物业管理相关政策法规,从不同方面对物业管理作出了总体或单项具体要求。

- (A) 《业主大会和业主委员会规范》 (B) 《业主议事导则》
(C) 《业主委员会规程》 (D) 《业主大会规程》

26、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

27、物业管理企业是依法成立、具有独立 () 地位, 依据物业服务合同从事物业管理活动的经济实体。

(A) 企业法人 (B) 民事主体 (C) 经济法人 (D) 经济主体

28、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

29、《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 () 义务:

(A) 告知、制止、报告 (B) 沟通、告知、报告
(C) 沟通、制止、报告 (D) 沟通、告知、制止

30、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

31、《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

32、《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 () 受到损害的, 应当依法承担相应的法律责任。

(A) 人身、财产安全 (B) 人身伤害 (C) 财产意外损失 (D) 生命安全

33、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: 制定物业服务 () 以及物业服务收费方案。

(A) 内容、标准 (B) 项目、内容 (C) 标准、方案 (D) 项目、方案

34、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

35、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

36、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

37、《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

38、《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

39、《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国家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

40、《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国家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

41、业主大会及业主委员会和物业服务企业的关系是（ ）的，是委托与受托的关系。

(A) 平等 (B) 不平等 (C) 对称 (D) 互补

42、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

43、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

44、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工作指导，并积极配合他们开展（ ）工作。

(A) 社区建设 (B) 物业管理 (C) 文化活动 (D) 精神文明

45、（ ），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 (D) 网络结构

46、互联网，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

47、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，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市场营销方式。

(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

48、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

49、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（ ），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）信息传感设备（B）信息感应装置（C）信息交换设备（D）信息互联系统

50、目前较为公认的（ ）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。

（A）互联网（B）物联网（C）智能网（D）信息网

51、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

52、一般认为,物联网具有三大特征,利用 RFID 、传感器、二维码等随时随地获取物体的信息,属于（ ）特征。

（A）全面感知（B）可靠传递（C）智能处理（D）全部互连

53、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

54、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

55、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

56、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

57、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（ ）。

（A）应用系统（B）信息传递过程（C）应用模式（D）网络交易平台

58、区块链,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。

（A）数据链（B）传输链（C）信息源（D）数据库

59、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

60、区块链具有去中心化、（ ）、自治性、信息不可篡改和匿名性的特征。

（A）封闭式（B）通用性（C）开放性（D）半开放性

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：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。（ ）
- 3、《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。（ ）
- 4、《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。（ ）
- 5、《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。（ ）
- 6、《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。（ ）
- 7、《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。（ ）
- 8、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：制定和修改（ ）等事项由业主共同决定。
(A) 业主大会议事规则 (B) 业主委员会议事规则 (C) 物业服务合同 (D) 小区安全管理规定
- 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、《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

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，业主的共同利益，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（ ）。

(A) 合约 (B) 规范 (C) 规定 (D) 约定

9、《物业管理条例》规定：业主应当根据（ ）交纳物业服务费用。

(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

10、《物业管理条例》规定：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

11、《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

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

13、《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，应当按季度补充专项维修资金，补充比例应当高于百分之（ ）。

(A) 三十 (B) 四十 (C) 五十 (D) 六十

14、《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

15、《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

16、《上海市住宅物业管理规定》：未建立首期专项维修资金或者专项维修资金余额不足首期筹集金额（ ）的，业主应当按照国家和本市的相关规定、专项维修资金管理规约和业主大会的决定，及时补建或者再次筹集专项维修资金。

(A) 百分之二十 (B) 百分之三十 (C) 百分之四十 (D) 百分之五十

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、职位管理是指对企业组织架构以及该架构上各职位，通过职位绩效来确定职位在企业组织中的相对价值，并在企业组织内部形成职位价值序列。（ ）
- 2、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。（ ）
- 3、职位评估是在职位分析的基础上，对职位本身所具有的特性，比如职位对企业的影响、承担的责任、任职条件等进行的系统评价。（ ）
- 4、项目管理处人力资源定编应遵循项目管理各项目有人负责、不缺失的目标，同时考虑项目规模等因素，合理设置，满足经营绩效目标的实现，可相互兼职。（ ）
- 5、人力资源定编的定量分析法，是利用统计学的方法，通过对较长时间收集的数据进行分析，确定的项目各职位定编的量化标准。（ ）
- 6、人力资源招聘计划是项目管理处根据项目人力资源的需求、工作职位的总体要求，对招聘的职位、人员数量、时间限制等作出总体计划。（ ）
- 7、人力资源成本计划的招聘费用包括招聘网站、广告费、招聘摊位费、招聘中介费、招聘差旅费等（ ）
- 8、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。（ ）
- 9、社会保险项目包括：养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险。（ ）
- 10、劳动争议又称劳动纠纷，指用人单位和劳动者之间因劳动保护和劳动争议所发生的纠纷。（ ）
- 11、物业服务企业其他业务收入是指物业服务企业从事主营业务以外的其他业务活动所取得的收入。（ ）
- 12、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。（ ）
- 13、物业服务企业经营管辖物业共用设施设备支付的有偿费用计入营业成本，支付的物业服务用房有偿使用费计入营业成本或者管理费用。（ ）
- 14、物业服务企业利润总额包括营业利润、投资净收益、营业外收支净额三个方面。（ ）
- 15、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。（ ）
- 16、住宅专项维修资金是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备交付使用后的维修和更新、改造的资金。（ ）
- 17、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、政府监督的原则。（ ）
- 18、物业维修、更新完成后，物业服务企业应当将加盖企业公章的费用清单、发票原件提交业主委员会主任签字后，有关费用方可在专项维修资金中列支。（ ）
- 19、依法应当由相关单位承担的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等管线和设施设备的维修、养护费用，不得从专项维修资金中列支。（ ）

20、《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。（ ）

21、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。（ ）

22、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、技术资料档案。（ ）

23、物业入住期的资料档案收集与入住期物业管理工作密切相关，应同步进行。（ ）

24、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。（ ）

25、物业管理档案的检索利用与保存应区分介质不同、特点差异，采取针对性措施并使用处理。（ ）

26、物业管理档案资料的保存工作要求包括：所有文档必须永久保存，定期检查，确保长期可读。（ ）

27、在物业管理中可实行原始资料和计算机档案管理双轨制，并尽可能将其转化为计算机磁盘储存形式以便于查找。（ ）

28、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。（ ）

29、物业管理档案信息化应坚持技术与管理并重、与企业信息化协调相同步的原则。（ ）

30、物业管理档案管理应注意：档案出室必须由具备资格的人经过核对后方可借出。（ ）

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、（ ）是指对企业组织架构以及该架构上各职位，通过工作分析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）职位管理（B）职位分析（C）职位评审（D）职位排列

2、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

3、职位管理应当跟随（ ）和不同的发展阶段进行调整，不断改进完善。

（A）班组实际（B）员工情况（C）部门计划（D）公司战略

4、职位管理的（ ）在于对职位管理制度的坚持执行和灵活运用，有效地发展和激励员工。

（A）关键（B）目标（C）基础（D）条件

5、（ ）是以公司发展战略为出发点，分析确认必要的职位并进行评估，得出支持公司战略发展的职等架构。

（A）职位分析（B）职位评估（C）职位管理（D）职称管理

6、职位分析的目的，一是为了对现有的工作内容与要求更加明确或合理化；二是对新工作明确（ ）。

(A) 工作要求 (B) 工作愿景 (C) 工作范围 (D) 工作规范

7、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

8、项目管理处人力资源定编应遵循项目管理各（ ）有人负责、不缺失的原则，同时考虑项目规模、服务质量、经营收入等因素，合理设置，满足经营绩效目标的实现，可相互兼职。

(A) 职责 (B) 岗位 (C) 职能 (D) 职业

9、项目人力资源定编方法不同企业也不相同，主要有两种方法，一是（ ）判断方法，二是定量分析法。

(A) 主观 (B) 专家 (C) 统计 (D) 预计

10、人力资源定编的（ ），是由有经验的专家或管理人员依据以往的经验，根据项目的规模、项目管理要求、工作流程等因素，预计项目人力资源定编。

(A) 流程推算法 (B) 主观判断法 (C) 经验统计法 (D) 专家预计法

11、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

12、人力资源招聘计划在确定招聘职位、人员数量时，需考虑以下因素：本年度（ ）、不同岗位的离职率和项目管理处现有晋升、员工退休、产假等情况。

(A) 新增岗位 (B) 已有岗位 (C) 离职人数 (D) 岗位条件

13、人力资源成本计划包括（ ）计划、招聘费用计划、培训费用计划和工会经费计划。

(A) 法定薪酬 (B) 员工工资 (C) 薪酬总额 (D) 法定福利

14、人力资源成本计划包括的工会经费为根据（ ）工会经费制度要求提取的费用，已建立工会组织的企业需提取此费用。

(A) 行业 (B) 区域 (C) 企业 (D) 政府

15、劳动关系主要以企业与员工所签订的（ ）的方式明确。

(A) 劳务合同 (B) 劳动合同 (C) 岗位合同 (D) 标准合同

16、员工第一次与企业签订劳动合同时，应约定试用期，试用期最长不超过（ ）。

(A) 1个月 (B) 2个月 (C) 6个月 (D) 3个月

17、（ ）是国家通过立法强制征集专项资金，用于保障劳动者在暂时或永久丧失劳动力时，或在工作中断期间的基本生活需求的一种保险制度。

(A) 社会保险 (B) 劳动保险 (C) 基本保险 (D) 统筹保险

18、社会保险项目包括：（ ）、医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险。

(A) 退休保险 (B) 养老保险 (C) 法定保险 (D) 基本保险

19、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

20、劳动争议处理分为()三个阶段。

(A) 调解、仲裁和诉讼

(B) 咨询、受理、组织仲裁

(C) 起诉和受理、调查取证、审判和执行 (D) 达成协议、签字确认、自觉履行

21、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

22、主营业务收入是指物业服务企业在从事物业服务活动的过程中,为物业产权人、使用人提供()所取得的收入。

(A) 管理和服务 (B) 维修和管理 (C) 维修、管理和其他业务 (D) 维修、管理和服务

23、物业服务企业的营业成本包括()等。

(A) 人员费用和维护费用

(B) 直接费用和间接费用

(C) 养护费用和维修费用

(D) 管理费用和经营费用

24、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,称之为()。

(A) 人工费分摊 (B) 直接费用 (C) 间接费用 (D) 其他分摊费用

25、物业服务企业经营管辖物业共用设施设备支付的有偿费用计入营业成本,支付的物业服务用房有偿使用费计入()。

(A) 营业成本或者管理费用 (B) 营业成本和管理费用 (C) 营业成本 (D) 管理费用

26、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%

27、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

28、物业服务企业利润总额包括营业利润、()、营业外收支净额以及补贴收入。

(A) 投资净收益 (B) 投资总收益 (C) 营业净收益 (D) 营业总收益

29、在测算物业服务费时,管理费应依据()以及收缴率等来计算。

(A) 建筑面积

(B) 政府指导价、建筑面积

(C) 管理费收费标准、收费面积

(D) 占地面积

30、在测算物业服务费时,不可作为收入编制依据的选项是()。

(A) 费用收缴率 (B) 管理费收入 (C) 停车场收入 (D) 建设单位所拥有的会所营业收入

31、()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

32、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（ ）的维修和更新、改造的资金。

(A) 竣工验收后 (B) 承接查验后 (C) 保修期满后 (D) 保修期内

33、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、（ ）的原则。

(A) 政府监督 (B) 行业监管 (C) 业主监控 (D) 企业自律

34、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

35、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

36、物业维修、更新完成后，物业服务企业应当将加盖企业公章的费用清单、发票原件提交（ ）审核，并经业主委员会主任、副主任共同签章后，有关费用方可在专项维修资金中列支。

(A) 业主委员会 (B) 业主小组 (C) 业主代表 (D) 居委会主任

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

(A) 建设单位 (B) 施工单位 (C) 物业服务企业 (D) 业主

38、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

39、根据《上海市住宅物业管理规定》：下列选项中，需要实行工程审价制度的具体范围是指（ ）。

(A) 物业日常综合维修费用 ≥ 3 万元的

(B) 物业维修、更新和改造费用 ≥ 5 万元的

(C) 物业维修、更新和改造费用 ≤ 5 万元的

(D) 物业发生任何情况下的公共维修、更新和改造工程

40、根据《上海市住宅物业管理规定》：业主大会成立前，（ ）应当与审价单位签订委托审价合同。

(A) 业主委员会 (B) 业主委员会主任 (C) 物业服务企业 (D) 建设单位

- 41、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
- 42、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
- 43、物业承接查验期的档案收集范围较为明确，主要是（ ）档案、技术资料档案和验收文件档案。
- (A) 业主资料 (B) 项目文件 (C) 物业资料 (D) 权属资料
- 44、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
- 45、物业入住期的资料档案收集与入住期物业管理工作密切相关，应（ ）。
- (A) 顺序开展 (B) 先资料档案收集后物业管理工作
(C) 同步进行 (D) 先物业管理工作后资料档案收集
- 46、在组织接待业主、物业使用人入住期间，应同时组织好档案资料收集所必需的（ ）。
- (A) 计划安排 (B) 人员落实 (C) 沟通协调 (D) 准备工作
- 47、（ ）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。
- (A) 物业入住期 (B) 日常物业管理期 (C) 物业承接查验期 (D) 物业移交期
- 48、日常物业管理期档案的收集时间，一般可由相关业务部门收集立卷后，（ ）向档案室移交。
- (A) 每月 (B) 每半年或每年 (C) 每月、每季或每年上半年 (D) 每日、每周或每月
- 49、物业管理档案通常有纸介质和（ ）形式两大类。
- (A) 电子媒体 (B) 数字 (C) 录像资料 (D) 图形图像
- 50、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
- 51、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
- 52、物业管理档案资料的保存工作要求包括：根据文件的（ ）采用标准分发与非标准分发相结合的方式。
- (A) 密级 (B) 范围 (C) 保管期限 (D) 增加条目
- 53、物业管理档案的归档管理要求包括：对业主和企业利益影响较大的档案应按（ ）检索并严格控制借阅。

(A) 职责范围 (B) 部门性质 (C) 授权级别 (D) 签字确认

54、物业管理档案的归档管理要求包括：档案管理人员应编制统一的（ ），并进行科学合理的分类存档。

(A) 档案分类说明书和检索表 (B) 档案检索表和分类编码目录

(C) 档案总目录和分目录 (D) 档案分类说明书和档案总目录

55、物业管理档案的使用管理要求包括：利用计算机（ ），并采用先进检索软件，充分发挥档案资料的作用。

(A) 网格化技术 (B) 网络技术 (C) 多媒体手段 (D) 信息化功能

56、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（ ），在机关负责人批准后借阅，并应办理借阅手续。

(A) 不同层次 (B) 特殊性质 (C) 不同密级 (D) 紧急程度

57、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

58、物业管理档案信息化应坚持（ ）、与企业信息化协调相同步的原则。

(A) 技术与管理同步

(B) 技术与管理并重

(C) 检索利用和保存同步

(D) 检索利用和保存并重

59、物业管理档案管理应注意：档案出室必须由具备资格的人经过（ ）后方可借出。

(A) 审查 (B) 核对 (C) 备案 (D) 登记

60、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

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、项目早期介入对建设单位而言并非强制性要求，而是根据项目管理的需要进行选择，可以由物业服务企业提供，也可以由专业咨询机构提供。（ ）

2、从项目开发角度，有利于了解物业情况，为前期物业管理作充分准备，有利于规避物业经营管理风险。（ ）

3、建设单位委托物业服务企业或专业咨询机构，由被委托单位安排专业的工作人员通常运用市场调研、图纸会审、对标管理、过程监控方式实施项目的早期介入。（ ）

4、物业服务企业在项目立项阶段获取项目信息，组织相关人员对项目的整体设想和建设思路、周边情况、项目定位等进行分析、评估，就项目的物业服务进行全面考量。（ ）

5、物业项目规划设计阶段早期介入的介入形式，主要是组织结构、设备专业人员参与项目规划设计沟通会，对设计方案进行调整。（ ）

-
- 6、物业项目施工建设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。（ ）
- 7、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。（ ）
- 8、物业项目竣工验收阶段的早期介入形式，主要是从确保业主满意的角度，工程技术人员参与对已竣工物业的验收，为承接查验作准备。（ ）
- 9、物业服务企业对新建物业进行现场查验时，应当重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量、使用功能和检测、实验数据。（ ）
- 10、新建物业现场查验中，物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的技术参数和配置标准不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位。（ ）
- 11、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，签订物业承接查验协议。（ ）
- 12、新建物业的建设单位应当在物业交付使用 20 日前，与选聘的物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。（ ）
- 13、新建物业承接查验方案的内容包括组建物业承接查验小组，由物业服务企业和建设单位各抽调数名工程技术人员（包括土建与安装专业）及管理人员组成物业承接查验小组。（ ）
- 14、新建物业的物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查。物业服务企业对接收到的物业资料应按规定进行分类建档，长期保存，认真管理。（ ）
- 15、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。（ ）
- 16、新建物业建设单位应当在物业承接查验协议签订后 15 日内办理物业交接手续。（ ）
- 17、分期开发的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验与交接。（ ）
- 18、新建物业的物业服务企业应当自物业交接后 30 日内，持下列文件向物业所在地的区、县（市）房地产行政主管部门办理审批程序。（ ）
- 19、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。（ ）
- 20、装修服务流程的装修申报，物业管理处应指导业主及装修施工单位根据《装修须知》分别提供相应资料，报物业管理处进行备案。（ ）
- 21、未经设计单位提出方案，擅自变动建筑主体和承重结构的，物业管理处装修责任人应不予登记。（ ）
- 22、办理进场手续，物业管理处应为装修施工单位办理《装修施工登记证》、施工人员《施工人员出入证》。（ ）

23、物业装饰装修施工期间,对装修人或者装饰装修施工单位违反《物业装饰装修管理服务协议》的,应追究违法责任。()

24、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。()

25、装饰装修管理注意事项包括:在施工前,明确要求业主做闭水试验和管道打压测试,以界定建设单位、装修单位的保修责任,避免纠纷。()

26、物业服务项目中建筑物的公共设施主要包括风道、烟囱、供暖锅炉房、热力站、高压水泵房、消防泵房、中水机房等。()

27、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跑、冒、渗、漏现象,能正常使用。()

28、房屋运行养护及维修的岗位职责包括:建立房屋维修、养护记录,定期进行数据分析,对于易损部位进行科学分析,找出原因,进行整改。()

29、综合维修后的房屋必须符合完好标准的要求。()

30、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,严重损坏房的评定方法包括:结构、装修、设备部分各项完损程度符合严重损坏标准。()

31、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大修工程。()

32、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。()

33、公共设施中修确定的条件包括:地下室防水层老化失效,采取局部堵漏的方法无法解决渗漏问题,需重新做防水层。()

34、物业设施设备原始档案资料的管理,应统一编号,规范管理、分类归档、严格管理,原件不得带出资料室,由资料员保管和复制供应;其他要求与物业档案管理的规定一样。()

35、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。()

36、物业设施设备管理的计划内容包括:专业技术人员作业安排计划,各类专业设备运行计划,设备维修保养计划,设施设备大中修、更新改造、报废计划;设备及物资采购计划、资金应用计划等。()

37、物业项目在管理中的施工许可管理包括:定期或随时进行施工监管,发现问题及时处理。()

38、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安全操作规程和突发事件应急处理预案。()

39、强电系统设备管理分为:高低压变配电设备管理和动力照明设备管理二个部分。()

40、电梯的维护保养单位应当在维护保养中严格执行安全技术规范的要求,保证其维护保养的电梯的安全性能,并负责落实现场安全防护措施,保证施工安全。()

41、空调系统设备管理分为:整体空调系统的设备管理和分体空调系统的设备管理两个部分。()

- 42、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。()
- 43、给排水设备管理主要分为供水设备管理和排水设施设备管理。()
- 44、每月检查项目包括：检查消防水泵、管道是否泄漏，消防备用电源是否正常，能否及时切换。()
- 45、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。()

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、()是指新建物业竣工之前，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) 前期管理 (B) 物业管理咨询 (C) 项目早期介入 (D) 项目的可行性研究
- 2、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
- 3、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
- 4、物业服务项目早期介入，从()角度，有利于了解物业情况，为前期物业管理作充分准备，有利于规避物业经营管理风险。
- (A) 业主使用 (B) 项目开发 (C) 物业管理 (D) 物业经营
- 5、建设单位委托物业服务企业或专业咨询机构，由被委托单位安排专业的工作人员通常运用()、图纸会审、对标管理、过程监控方式实施项目的早期介入。
- (A) 市场调研 (B) 项目调研 (C) 综合分析 (D) 了解情况
- 6、物业服务项目早期介入的图纸会审，是指物业服务企业或专业人员会同()等，对图纸进行分析、论证，并提出相关建议。
- (A) 建设单位、设计单位 (B) 建设单位、设计单位、施工单位、监理单位
(C) 建设单位、设计单位、施工单位 (D) 咨询机构、建设单位、设计单位、施工单位
- 7、物业服务企业在项目()获取项目信息，组织相关人员对项目的整体设想和建设思路、周边情况、项目定位等进行分析、评估，就项目的物业服务进行总体策划。
- (A) 筹划过程 (B) 审核阶段 (C) 定位过程 (D) 立项阶段
- 8、物业服务企业在项目立项阶段获取项目信息，组织相关人员对项目的整体设想和建设思路、周边情况、项目定位等进行分析、评估，就项目的物业服务进行()。
- (A) 总体策划 (B) 宏观协调 (C) 具体运作 (D) 全面考量
- 9、物业项目规划设计阶段早期介入的介入形式，主要是组织()参与项目规划设计沟通会，从使用、维护、管理、经营以及未来功能的调整和保值、增值等角度，对设计方案提出意见或建议。

(A) 筹划、管理项目人员 (B) 设施设备调试人员

(C) 结构、设备专业人员 (D) 项目经理、主管

10、物业项目规划设计阶段早期介入的介入形式，主要是组织结构、设备专业人员参与项目规划设计沟通会，对（ ）提出意见或建议。

(A) 计划草案 (B) 意向合同 (C) 招标文件 (D) 设计方案

11、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

12、物业项目施工建设阶段的早期介入形式，主要是安排（ ）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) 拟任项目经理 (B) 物业设备经理 (C) 工程技术人员 (D) 综合管理人员

13、物业项目（ ）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。

(A) 营销策划 (B) 销售咨询 (C) 业务培训 (D) 经营销售

14、物业项目营销策划阶段的早期介入形式，主要是确定物业（ ）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。

(A) 管理范围、收费依据 (B) 服务模式、收费标准

(C) 经营范围、服务模式 (D) 管理范围、经营模式

15、物业项目（ ）阶段的早期介入形式，主要是从确保物业正常使用角度，工程技术人员参与对已竣工物业的验收，严把质量关。

(A) 承接验收 (B) 综合验收 (C) 工程接管 (D) 竣工验收

16、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

17、新建物业共用部位、共用设施设备的现场查验，应当综合运用（ ）等方法。

(A) 巡查、记录、使用、检测和试验 (B) 核对、观察、运行、测量、试验

(C) 核对、观察、使用、检测和试验 (D) 巡查、记录、运行、测量、核对

18、新建物业共用部位、共用设施设备的现场查验，重点查验物业共用部位、共用设施设备的（ ）、外观质量、使用功能和检测、实验数据。

(A) 设置参数 (B) 技术标准 (C) 技术参数 (D) 配置标准

19、新建物业现场查验中，物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量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（ ）。

(A) 复核 (B) 复验 (C) 验收 (D) 查验

20、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（ ）不符合合同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

21、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

22、物业承接查验（ ）应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项做出明确约定。

- (A) 流程 (B) 协议 (C) 规范 (D) 制度

23、新建物业的建设单位应当在物业交付使用（ ）前，与选聘的物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。

- (A) 10 日 (B) 20 日 (C) 30 日 (D) 15 日

24、新建物业的建设单位应当在现场查验（ ）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

25、新建物业承接查验方案的内容包括组建物业承接查验小组，由（ ）数名工程技术人员（包括土建与安装专业）及管理人员组成物业承接查验小组。

- (A) 物业服务企业抽调 (B) 建设单位抽调
(C) 物业服务企业和建设单位各抽调 (D) 物业服务企业或建设单位各抽调

26、新建物业承接查验方案的内容包括列出各专业工程实施查验的（ ）。

- (A) 行业规范 (B) 图纸资料 (C) 配置标准 (D) 技术依据

27、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：竣工总平面图，（ ）竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料。

- (A) 总建筑、结构、设备 (B) 单体建筑、结构、设备
(C) 单体建筑、设施、设备 (D) 总建筑、设施、设备

28、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

29、在对物业共用部位、共用设施设备进行现场查验时，判断其是否符合配置标准，外观质量是否存在缺陷所使用的方法是（ ）。

(A) 观察查验 (B) 核对查验 (C) 检测查验 (D) 使用查验

30、有防水要求部位的查验，宜采用（ ）方法。

(A) 核对查验 (B) 试验查验 (C) 检测查验 (D) 使用查验

31、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

32、新建物业的交接记录应当包括移交资料明细，物业共用部位、共用设施设备明细，交接时间、交接方式等内容，双方签署（ ），交接记录应当由建设单位和物业服务企业共同签字、盖章确认。

(A) 《物业移交表》 (B) 《移交备案表》 (C) 《移交责任书》 (D) 《安全承诺书》

33、分期开发的物业项目，建设单位与物业服务企业应当在承接最后一期物业时，办理物业项目（ ）手续。

(A) 具体交接 (B) 分期交接 (C) 整体交接 (D) 总项目交接

34、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

35、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

36、新建物业的物业服务企业应当自物业交接后 30 日内，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（ ）。

(A) 登记手续 (B) 申报程序 (C) 备案手续 (D) 书面承诺

37、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) 《装修说明》 (B) 《装修违约责任》 (C) 《装修须知》 (D) 《装修禁止行为》

38、装修管理准备工作包括：物业服务中心（ ）装修申办流程、装修须知、所需资料和装修有关收费标准及依据。

(A) 承诺 (B) 告知 (C) 明确 (D) 公示

39、装修服务流程的装修申报，物业管理处应指导业主及装修施工单位根据《装修须知》分别提供相应资料，报物业管理处进行（ ）。

(A) 确认 (B) 登记 (C) 备案 (D) 验证

40、装修服务流程的装修申报，物业管理处应（ ）业主及装修施工单位根据《装修须知》分别提供相应资料，报物业管理处进行验证。

(A) 指导 (B) 安排 (C) 规定 (D) 协调

41、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》

42、对于装修登记审核结果，物业管理处应及时书面反馈给业主，有违规申报登记项目的则需告知装修人（ ）。

(A)更正装修方案(B)接受违规处理(C)不予登记(D)调整并重新申报

43、业主办理装修进场相关手续时，物业管理处应与业主、承建商签订《装饰装修服务协议》、（ ），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)《临时管理规约》(B)《施工消防责任书》(C)《物业验收须知》(D)《施工管理责任书》

44、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》

45、物业集中装修期间，物业服务企业要增派人力，做到（ ）和重点检查相结合。

(A)普遍巡查(B)随机巡查(C)一般巡查(D)流动巡查

46、物业装饰装修施工期间，物业服务企业应加强现场检查，发现装修人或者装饰装修施工单位有违反有关规定的行为，应当及时（ ）。

(A)报告(B)劝阻和制止(C)依法处理(D)追究违约责任

47、业主装修应进行（ ）。业主提出装修验收时，物业管理处装修验收负责人要与业主约定验收时间。

(A)结构验收(B)施工验收(C)质量验收(D)竣工验收

48、装修验收由物业管理处责任人组织，（ ）参加。

(A)业主、装修施工单位、装修管理人员(B)业主、装修施工单位

(C)业主、使用人、装修管理人员(D)装修施工单位、设计单位、监理单位

49、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

50、装饰装修管理注意事项包括：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

51、物业服务项目中建筑物的（ ）包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

(A)公共设施(B)市政公用设施(C)承重结构(D)公共部位

52、物业服务项目中建筑物的（ ）主要包括风道、烟囱、供暖锅炉房、热力站、高压水泵房、消防泵房、中水机房等。

(A) 公共设施 (B) 市政公用设施 (C) 承重结构 (D) 公共部位

53、房屋运行养护及维修的标准包括：室内地面、散水不应出现起砂空鼓、松动的情况,维修后应（ ）。

(A) 不起泡、不翘边、接搓平整 (B) 无裂缝、无破损、无堵塞

(C) 平整、光滑、接搓平顺 (D) 无裂缝及露筋

54、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

55、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

56、房屋运行养护及维修的岗位职责包括：根据房屋使用情况,起草房屋公共部位、配套设施大、中修计划和专项资金使用计划,并根据批复的项目（ ）。

(A) 组织实施 (B) 组织实施、监督

(C) 组织实施、监督及指导 (D) 协调巡视、检修及监督

57、公共设施大修后的房屋必须符合（ ）的要求。

(A) 基本完好或完好 (B) 基本完好 (C) 完好 (D) 一般完好或完好

58、公共设施中修后的房屋（ ）以上必须符合基本完好或完好的要求。

(A) 50% (B) 70% (C) 90% (D) 98%

59、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

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，基本完好房的评定方法包括：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。

(A) 一二项 (B) 二三项 (C) 一项 (D) 二项

61、凡需牵动或拆换部分主体构件,但不需全部拆除的工程一般为（ ）工程。

(A) 中修 (B) 翻修 (C) 大修 (D) 综合维修

62、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

63、中修工程适用范围包括：需（ ）或局部加固、补强主体构件或拆砌部分墙体的房屋。

(A) 少量维修 (B) 少量更换 (C) 部分更换 (D) 部分维修

64、大修工程适用范围包括：（ ）损坏严重,有局部危险的房屋。

(A) 承重结构 (B) 承重部件 (C) 主体结构 (D) 主体部件

65、公共设施中修确定的条件包括：当外装饰层（ ）应修补或重作。

- (A) 空鼓、裂缝、风化、有脱落危险时 (B) 裂缝、风化、有脱落危险时
(C) 风化、有脱落危险时 (D) 有脱落危险时

66、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

67、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

68、设备基础管理档案包括的（ ），是对于重要的一、二类设备进行动态管理。

- (A) 《设备台账》 (B) 《设备卡》 (C) 《设备登记卡》 (D) 《设备清单》

69、（ ）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。

- (A) 规范化 (B) 程序化 (C) 标准化 (D) 统一化

70、标准化管理主要包括：在管理中导入 ISO9001、14001、18001（ ）国际标准管理体系。

- (A) 质量、环境、社会 (B) 环境、社会、健康安全
(C) 经济、质量、健康安全 (D) 质量、环境、健康安全

71、物业设施设备管理的计划内容包括：各类专业设备（ ），如投入设备台数、开机时间、运行状态参数、巡检周期等。

- (A) 运转计划 (B) 运行计划 (C) 巡检计划 (D) 开机安排

72、物业设施设备管理的计划内容包括：各类专业设备运行计划，设备维修保养计划，设施设备（ ）计划等。

- (A) 大中修、折损、报废 (B) 大中修、更新、改造
(C) 大中修、更新改造、报废 (D) 更新改造、折损、报废

73、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

74、物业项目在管理中的施工许可管理包括：双方必须签订（ ），规范施工管理。

- (A) 施工管理承诺书 (B) 施工管理协议 (C) 施工质量保证书 (D) 违规责任书

75、物业设施设备的安全管理包括建立健全（ ），完善各类设施设备的安全操作规程和突发事件应急处理预案。

- (A) 设施设备安全使用管理制度 (B) 人员安全巡查制度
(C) 员工守则 (D) 安全管理制度

76、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

77、() 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

78、高低压变配电设备管理主要是（ ），确保安全供用电，满足用户需求。

(A) 养护管理、定期维修和重点检测 (B) 制度管理、设备管理和检测管理

(C) 人员管理、维修管理和检测管理 (D) 运行管理、维修保养和定期检测

79、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

80、特种设备使用单位应当在特种设备投入使用前或者投入使用后（ ）内，向负责特种设备安全监督管理的部门办理使用登记，取得使用登记证书。

(A) 15 日 (B) 90 日 (C) 30 日 (D) 60 日

81、中央空调设备管理主要是（ ），确保安全、经济运行，满足用户需求。

(A) 运行管理、维修保养和定期检测 (B) 技术管理

(C) 人员管理、维修保养 (D) 人员管理、维修保养、设备巡检和档案管理

82、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

83、供暖系统设备管理分为（ ）和用户热网系统设备管理两个部分。

(A) 压力容器设备管理 (B) 锅炉设备管理

(C) 设备运行状态参数管理 (D) 热源设备管理

84、热源设备管理，要定期对锅炉、压力容器的计量仪表和安全保护装置进行（ ），确保用热计量单位的准确性和对系统与设备的有效保护。

(A) 检查与校验 (B) 检查与测试 (C) 维修与测试 (D) 维修与检查

85、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

86、二次供水水箱、水池必须（ ），以防污染和投毒。

(A) 封闭、巡视 (B) 封闭、加盖 (C) 巡视、上锁 (D) 加盖、上锁

87、防火门、安全出口指示灯、疏散通道照明是否完好属于消防设施设备检查工作要求的（ ）。

(A) 每日检查项目 (B) 每周检查项目 (C) 每月检查项目 (D) 每半年检查项目

88、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

89、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、（ ）管理和综合布线管理三个部分。

(A) 末端设备 (B) 前端设备 (C) 中端设备 (D) 前端和中端设备

90、中央控制室各系统工作站设备管理，要（ ），及时发现各种隐患并迅速排除和报告，并做好记录。

(A) 设立晚间 8 小时人员动态巡岗 (B) 设立 24 小时人员值班
(C) 设立 365 天人员防范 (D) 设立每月定期检查

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、开展物业安保服务的公共范围有：物业管理区域内的绿化区、休闲娱乐场所、停车场、走廊通道、电梯间、安全通道、消防梯通道等。（ ）

2、物业安保守护的措施为设置必要的守护哨位和闭路电视监视系统。（ ）

3、物业门卫、守护保安服务标准的服务态度要求包括：礼貌待人，说话和气，微笑服务。主动、热情、耐心、周到地为业主（客户）服务。 不与客户发生争吵、打斗事件。（ ）

4、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。（ ）

5、检查消防设备设施（烟感器、温感器、报警按钮、消防栓、正压送风口、应急灯、疏散指示灯等）是否完好，是物业巡逻保安的工作内容之一。（ ）

6、守护安保工作的应急情况处理包括：发现在守护范围内有行动诡秘、神色慌张、行为可疑的人时，应立即向保安部门有关负责人报告，请示如何处理。（ ）

7、物业车辆管理人员岗位职责包括：遵守规章制度，按时上下班，认真做好交接班手续，不擅离职守。（ ）

8、停车场（库）管理的要求和规定包括：根据车场出入口、设备操作系统的因素配备保安人员。（ ）

9、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。（ ）

10、车辆被盗的处理可采用的方法是：物业车辆管理人员立即向当地公安机关报案。（ ）

11、楼外公共区域的清洁工作以扫、捡、洗等为主，其清洁工作的好坏直接影响到一个小区

的形象，对居民的生活及环境的美化具有很大的影响。（ ）

12、楼内公共区域清洁除了常规的清扫抹外，更多的是对清洁对象如石材、木地板、地毯等的工艺操作。（ ）

13、清洁卫生服务应注意高处作业安全，高处作业必须有专门的安全防护及监督人员。（ ）

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

15、绿化日常养护包含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这五项工作内容。（ ）

16、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造型修剪、自然修剪及混合式修剪三种方式。（ ）

17、园林植物病虫害防治一般是通过选用品种、通过检疫、利用植物、利用生物、化学药物防治的方法。（ ）

18、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。（ ）

19、对学校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。（ ）

20、绿化管理的植物选材注意事项：生活居住公共区、人员活动密集区不宜选用有毒、有刺、重污染及水果类的植物品种。（ ）

21、生物防治包括对老鼠、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。（ ）

22、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。（ ）

23、诱杀法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，导致整巢白蚁中毒死亡。（ ）

24、投放抗凝血灭鼠制成的毒饵时应遵循少量多堆、定时补充的办法。（ ）

25、成蚊杀灭可采用打烟炮、烟熏、超低容量喷雾等办法将身藏于角落的成蚊进行物理杀灭。（ ）

26、对苍蝇较多的场所可采用滞留喷洒、空间喷洒等方法进行药物杀灭。（ ）

27、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。（ ）

28、螨类防治要勤利用吸尘器吸尘，减少螨虫滋生；定期清洗地毯；保持室内通风干燥。（ ）

29、有害生物防治药物使用安全的注意事项：药物存放处必须做好防泄漏、防中毒、防腐蚀、防病毒的相应措施，确保安全。（ ）

30、在有害生物防治过程中，使用机械时应注意：所有操作机械人员须经专门培训合格方可上岗。（ ）

- 31、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。（ ）
- 32、选用高效光源，使用高效节能型照明附件，属于用电设备管理节能的措施。（ ）
- 33、广泛应用空调热泵技术，提高空调系统效率和能源利用率，属于空调系统管理节能措施。（ ）
- 34、利用新技术、新工艺、新材料进行技术改造，实现节能目的，主要内容包括：利用高效率的机电设备改造老设备，提高设备使用效率。（ ）
- 35、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。（ ）
- 36、防治大气污染的主要措施包括加强对物业区域的综合治理和对大气环境质量进行监控。（ ）
- 37、物业管理企业必须按照有关规定，配合卫生防疫机构每年对二次供水的水质检测一次。（ ）
- 38、为控制噪声污染，应制定必要的管理规定，包括禁止在住宅区、文教区和其他特殊地区设立产生噪声污染的生产、经营项目。（ ）
- 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、根据《上海市生活垃圾管理条例》，管理责任人应当将需要驳运的生活垃圾，分类驳运至生活垃圾收集运输交付点。（ ）

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、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
- 2、一般物业安保巡逻服务的方式包括（ ）：穿制服巡逻和着便装巡逻；昼间巡逻和夜间巡逻。
- （A）定时巡逻和不定时巡逻（B）定点巡逻和不定点巡逻
- （C）定人巡逻和不定人巡逻（D）间隔巡逻和不间隔巡逻
- 3、物业安保守护通常可以采用（ ）的形式。
- （A）区域哨、定点哨和交叉哨（B）重点哨、一般哨和特别哨
- （C）固定哨、游动哨和瞭望哨（D）白天哨、晚上哨和固定哨
- 4、物业安保守护的（ ）是为了弥补固定哨的不足，在守护范围内对一些薄弱环节或易出问题的部位、区域，派出保安人员进行巡逻。
- （A）重点哨（B）区域哨（C）控制哨（D）游动哨
- 5、物业保安服务标准仪容仪表及礼仪规定：（ ）。精神饱满，姿态端正，举止文明、大方，不背手、不勾肩搭背。

(A) 按季节着装, 统一形象 (B) 按规定着装, 佩戴工作证

(C) 按要求站岗, 佩戴帽徽 (D) 按班次换装, 佩戴工作证

6、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

7、门卫保安人员的服务内容与要求包括: 在遇到异常事件时应 () 领班、主管、部门经理, 紧急时直接向部门经理报告。

(A) 按顺序报告 (B) 按内容请示 (C) 按时间联系 (D) 按类别汇报

8、门卫保安人员的服务内容与要求包括: 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 (), 避免事态进一步恶化。

(A) 立即报告主管 (B) 采取控制措施 (C) 准备防护措施 (D) 告知可能后果

9、熟悉各执勤岗的 (), 协助各个岗位处理疑难问题是物业巡逻保安的工作职责之一。

(A) 工作和性质 (B) 职责和职能 (C) 目标和任务 (D) 职责和任务

10、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

11、守护安保人员的工作程序: 首先是 () 进行自我检查, 按规定着装, 仪容、仪表端庄、整洁, 做好上岗签名。

(A) 守护中 (B) 交接时 (C) 上岗前 (D) 换岗后

12、守护安保工作的应急情况处理包括: 遇有违法犯罪分子进行纵火、行凶、爆炸、抢劫、盗窃财物等违法犯罪活动, 要 (), 并将其抓获, 同时应迅速报告保卫部门或公安机关。

(A) 冷静分析应对 (B) 果断出击 (C) 事先做好防范 (D) 及时予以制止

13、物业车辆管理人员岗位职责包括: 熟悉物业管理区域内的车辆流通情况、车位情况, 合理引导, () 业主使用车位。

(A) 确保 (B) 优先保证 (C) 引导 (D) 规范

14、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

15、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

16、停车场(库)管理的要求和规定包括: 保安部的车场 () 主要是保证车行道通畅, 避免车辆阻塞以及停泊秩序的维护和车辆安全的保障。

(A) 基本要求 (B) 管理职责 (C) 管理标准 (D) 实施方案

17、当有车辆驶进车库时，物业车辆管理人员应迅速（ ），安全地停放在指定的车位上，没有固定车位的车辆不得让其停放于固定车位上。

（A）咨询车主车况（B）协助车辆进库（C）指挥车辆通行（D）指引车辆慢行

18、物业车辆管理人员应（ ），发现漏水、漏油，未关好车门、窗，未上锁等现象，及时处理并通知车主，并在停车场（库）值班记录上做好记录。

（A）定时检查车辆的车况（B）不定时检查车辆的车况
（C）定时检查车辆的安全性能（D）不定时检查车辆的安全性能

19、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

20、如果车主违反车辆行驶或停放管理规定，不服从物业车辆管理人员的管理，物业车辆管理人员应采取措施包括：保持（ ）、文明礼貌，不使用过激语言及不礼貌的行为与车主（或驾驶员）发生争执。

（A）安静（B）镇定（C）风度（D）冷静

21、在清洁时间上，一般楼外公共区域要求每天在（ ）先全面清扫一次主要道路，避免在业主出门时因清洁道路对业主造成影响。

（A）早上业主出门后（B）早上业主出门前（C）晚上业主出门后（D）晚上业主出门前

22、楼外公共道路应根据不同物业等级确定不同的（ ）及时进行清洁，并对道路及绿化地等进行跟踪巡查，及时清除道路及绿地上的垃圾杂物。

（A）时间（B）顺序（C）频次（D）人员

23、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

24、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

25、清洁卫生服务应注意高处作业安全，高空作业人员须身体健康，且经专业培训后（ ）。

（A）考核上岗（B）上岗实习（C）实操合格（D）持证上岗

26、清洁卫生服务应注意高处作业安全，所有安全保护装置在每次使用前必须（ ），确保符合安全要求。

（A）全面检查（B）专项检查（C）集中抽查（D）全面测试

27、（ ）均应进行相关的消防知识培训，学会逃生及扑灭初起火灾。

（A）重点清洁人员（B）所有清洁人员（C）所有清洁管理人员（D）重点清洁管理人员

28、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

29、绿化管理的工作内容为绿化日常养护、()、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) 园林绿化的翻新改造 (B) 园林植物补植 (C) 花坛更换 (D) 植物造型与修剪

30、绿化管理的工作内容为绿化日常养护、园林绿化的翻新改造、绿化环境布置、花木种植、()和绿化有偿服务。

(A) 植物造型与修剪 (B) 园林绿化灾害预防 (C) 园林植物补植 (D) 水分管理

31、植物的整形修剪可分为()两大类。

(A) 秋冬季修剪与春夏期修剪 (B) 造型修剪与自然修剪

(C) 自然修剪与混合式修剪 (D) 休眠期修剪与生长期修剪

32、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

33、园林植物病虫害防治一般有通过()、通过检疫、通过物理及机械法、利用生物、化学药物防治等方法。

(A) 肥水管理 (B) 苗木流通 (C) 栽培技术 (D) 选用品种

34、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

35、绿化管理的基本要求包括：()，加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁工作。

(A) 防治病虫害 (B) 保持植物正常生长 (C) 防治生长不良 (D) 进行大乔木清理修剪

36、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) 整理 (B) 清除 (C) 改造 (D) 删减

37、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

38、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

39、绿化管理的植物选材注意事项：离建筑 3 米范围内不宜种植（ ）。

(A) 小型乔木 (B) 阳性植物 (C) 藤本植物 (D) 大型乔木

40、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

41、（ ）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

42、有害生物防治包括对老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子等（ ）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) 寄生虫害 (B) 常见病毒 (C) 寄生生物 (D) 病媒生物

43、针对新建房屋及装饰材料的白蚁预防，施工前的（ ），主要是清理建筑周边及建筑内、建筑回填土内的木料、纸张等植物纤维类东西，断绝场地上遗留的白蚁食料，间接地消灭白蚁，减少白蚁生存的可能性。

(A) 现场准备 (B) 现场处理 (C) 工作预案 (D) 人员准备

44、针对新建房屋的墙基、地坪和土壤的白蚁预防处理：在新建房屋处若发现蚁害，则必须进行（ ）。

(A) 彻底消毒 (B) 基层处理 (C) 彻底处理 (D) 药物诱杀

45、用挖巢法挖巢时最好在（ ）进行，并在挖巢后在巢穴周围再施些白蚁药杀灭残蚁。

(A) 冬天 (B) 酷暑 (C) 入秋 (D) 春寒

46、（ ）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

47、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

48、鼠害的防治方法主要有防鼠、化学灭鼠、器械灭鼠和（ ）四种。

(A) 生物灭鼠 (B) 病原灭鼠 (C) 生化灭鼠 (D) 基因灭鼠

49、蚊子的防治方法一种是环境治理，（ ）是灭蚊的根本办法。

(A) 改造下水管道 (B) 整理填平洼地 (C) 清除各种积水 (D) 改造疏通管道

50、物业公司应在雨后及时清理各类积水，并对雨水沙井加防蚊闸盖，减少蚊虫的（ ），减少幼蚊的产生。

(A) 传播源 (B) 病媒处 (C) 储藏所 (D) 滋生地

51、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

52、苍蝇的环境整治，公共厕所要专人管理，（ ），定时清扫、冲洗。

（A）粪便密封（B）粪便清理（C）粪池密封（D）粪池隔离

53、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（ ）。

（A）堵塞封闭（B）加固修补（C）填充修补（D）堵塞加固

54、蟑螂环境整治，要（ ），及时清理生活垃圾。

（A）防止外带随身物品入室（B）严格控制食物及水源

（C）及时清理厨房卫生（D）防范水源与管道污染

55、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

56、蚤类防治要做好清洁保养工作，改善环境，控制宠物行动和卫生，消灭鼠害，断绝蚤的（ ）。

（A）血源（B）食物（C）水源（D）温度

57、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

58、有害生物防治药物使用安全的注意事项：毒鼠药类必须使用（ ）药物。

（A）高效低毒性（B）高效高毒性（C）慢性高毒性（D）慢性低毒性

59、在有害生物防治过程中，使用机械时应注意：使用前须检查机械、电线、插头等有无损坏，确保（ ）。

（A）设备运行（B）用电安全（C）用前检查（D）机械正常

60、在有害生物防治过程中，使用机械时应注意：所有带转动装置的机械必须确保转动部位有完善的（ ），避免将物品、人员等卷入。

（A）应急装置（B）应急设备（C）保护装置（D）保护程序

61、以下（ ）属于供配电设备运行管理节能的措施。

（A）合理优化高压线路设计，减少输配电线路损耗

（B）利用高效率的机电设备改造老设备

（C）控制照明电路中的高次谐波

（D）推广楼宇设备智能化控制技术

62、以下（ ）不属于供配电设备运行管理节能的措施。

（A）提高变压器利用率，减少空载损耗

（B）利用高效率的机电设备改造老设备，提高设备使用效率

(C) 加强设备管理，及时调整设备运行参数

(D) 提高供电功率因数，保障能源利用效率

63、以下（ ）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) 合理利用变频技术，实现随系统负荷变化无极调节能力

(C) 进行新光源和太阳能利用，改造老照明光源

(D) 选用高效光源，使用高效节能型照明附件

64、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

65、以下（ ）属于空调系统管理节能措施。

(A) 广泛推广应用空调热泵技术，提高空调系统效率和能源利用率

(B) 提倡推广低温地板辐射采暖技术，结合利用太阳能和热泵技术，实现节能环保供暖

(C) 合理调整空调新、回风比例，降低冷、热源消耗

(D) 进行空调大温差、小流量加变频技术改造

66、以下（ ）不属于空调系统管理节能措施。

(A) 及时利用空调系统的热能回收装置，扩大热能回收率

(B) 合理调整空调新、回风比例，降低冷、热源消耗

(C) 加强设备维修保养，提高设备运行效率

(D) 广泛推广应用空调热泵技术，提高空调系统效率和能源利用率

67、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

68、以下（ ）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) 合理优化高压线路设计，减少输配电线路损耗

(B) 选用高效光源，使用高效节能型照明附件

(C) 利用高效率的机电设备改造老设备，提高设备使用效率

(D) 实行多台电梯群控，实现合理运行

69、（ ）是指合同能源管理公司通过与客户签订能源服务合同，由自己担负风险为客户提供节能改造的一整套服务，并从客户节能效益中收回投资和取得利润的一种商业运作模式。

(A) 合同能源管理 (B) 能源服务管理 (C) 服务合同管理 (D) 能源运营管理

70、合同能源管理公司由自己担负风险为客户提供节能改造的一整套服务，其收回投资、取

得利润的方式为（ ）。

- (A) 签订的合作协议约定费用及支付时间 (B) 从客户节能效益中取得
- (C) 政府主管部门奖励 (D) 国家相关课题研究拨款

71、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

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

- (A) 综合治理 (B) 车辆管理 (C) 施工监督 (D) 禁止焚烧

73、水体污染防治的主要措施是严格控制（ ）污水的排放。

- (A) 物理和化学 (B) 市政和生活 (C) 工业和生活 (D) 地表和地下

74、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

75、防治噪声污染的主要措施包括（ ）、限制车辆进入物业区域、推广控制噪声污染的技术和制定必要的管理规定。

- (A) 植树造林 (B) 加强绿化 (C) 美化环境 (D) 绿化养护

76、设置隔声屏障，采用隔声墙、隔声罩，阻挡噪声传播，属于防治噪声污染的（ ）控制技术。

- (A) 声源 (B) 接收者防护 (C) 噪声传播途径 (D) 隔声屏障

77、《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

78、《上海市生活垃圾管理条例》规定：以下（ ）属于干垃圾。

- (A) 过期药品 (B) 湿纸巾 (C) 电子产品 (D) 碎玻璃片

79、根据《上海市生活垃圾管理条例》，住宅小区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（ ）。

- (A) 监督管理人 (B) 分类投放人 (C) 行政责任人 (D) 管理责任人

80、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

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。（ ）
- 2、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。（ ）
- 3、物业项目客户服务业主沟通内容为：参加业主委员会、不定期交流、工作通知沟通。（ ）
- 4、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：客户需求的异质性；企业有限的资源和有效的市场竞争。（ ）
- 5、客户细分的方法有很多，常见的包括：根据客户的外在属性分类。例如性别、年龄、籍贯、信仰、爱好、收入水平、家庭成员数、价值取向等。（ ）
- 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。这是属于运用业主满意分析法识别客户需求的方法。（ ）
- 8、服务传递系统通常由两部分构成：硬件要素和软件要素。（ ）
- 9、设计服务传递系统的基本方法主要有三种，即工业化方法、规范化方法和技术核分离方法。（ ）
- 10、设计服务传递系统的基本步骤包括：识别容易失误的环节。找出服务过程中可能由于人员、设备以及其他原因容易出现失误的环节，以便进行监测、控制和修正。（ ）
- 11、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。（ ）
- 12、客户沟通的基本要求：对属于物业管理处责任范围以内的事项，管理处应组织制定改进措施、改进计划，并给予对方明确的回复。（ ）
- 13、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。（ ）
- 14、物业管理处应定期或不定期向业主委员会提交财务报告。（ ）
- 15、对有特殊需求的关键客户，物业管理处应当建立专门的台账并培训相关员工，以便在紧急情况下能够从容应对。（ ）
- 16、客户投诉，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。（ ）
- 17、企业对客户投诉进行及时、有效的管理，可以达到提高企业品牌度、提高客户向心力、为企业指明改进方向的目的。（ ）
- 18、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。（ ）
- 19、投诉管理体系持续改进的基本要求，是指利用投诉发现的问题持续改进服务。（ ）
- 20、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、回复客户、回

访客户和投诉总结。()

21、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。()

22、所谓公共关系是指社会组织通过信息传播手段，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。()

23、公共关系具有人情性、双向性、包容性、协调性、长期性和全员性的特征。()

24、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。()

25、建立公共关系的主要方法包括：当社区发生重大客户投诉、紧急突发事件、重大服务责任事故时，物业管理处应向政府主管部门报告，并在事件处理完毕后，向其提交简要的处理反馈。()

26、物业管理项目建立公共关系，应当注意的事项包括：物业管理处应按照循序渐进的原则与相关单位建立沟通及合作关系。()

27、人际交往中，首先应当遵守人际交往的基本规则，这些规则主要是宽容原则。()

28、人际交往能力构成的人际想象力，指从对方的地位、处境、立场思考问题，评价对方行为的能力，也就是设身处地为他人着想的能力。()

29、人际关系维持的方式包括时时提醒自己要逆向思维。()

30、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。()

31、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、精神慰藉等公益性服务。()

32、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。()

33、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。()

34、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。()

35、社区文化主要有引导、约束、凝聚、娱乐、激励、改造六大功能。()

36、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。()

37、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。()

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) 公共事务处理记录 (C) 装饰装修记录 (D) 特约服务记录

2、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

3、以下属于物业项目客户服务中公共事务处理的是 ()。

(A) 承接查验记录 (B) 入住手续办理 (C) 工程保修记录 (D) 特约服务记录

4、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

5、物业项目客户服务业主沟通包括：() 等。

(A) 协助成立业主委员会、定期例会、工作函件沟通

(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) 参加业主委员会、定期例会、工作通知沟通

6、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

7、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

8、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：客户需求的异质性；()。

(A) 企业有限的资源和有效的市场竞争 (B) 企业局部的资源和细分的市场竞争

(C) 企业差异的资源和有效的市场竞争 (D) 企业有限的资源和细分的市场竞争

9、客户细分的方法有很多，常见的包括：根据客户的 () 分类。这种划分方法简单、直观，数据也很容易得到，但这种分类相对比较粗放。

(A) 内在属性 (B) 消费行为 (C) 外在属性 (D) 组织归属

10、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

11、物业项目客户的细分方法，按对企业的 () 来分，客户可以分为战略客户、重要客户、普通客户。

(A) 规模大小 (B) 价值贡献 (C) 经营状况 (D) 管理属性

12、物业项目客户的细分方法，按服务需求来分，客户可以分为 ()、意见型、费用型。

(A) 感受型 (B) 尊重型 (C) 服务型 (D) 细节型

13、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

14、通过对行业中的标杆企业、其他服务业标杆企业的调研、了解，学习他人在客户服务方面的最佳实践。这是属于运用 () 识别客户需求的方法。

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

15、服务传递系统通常由两部分构成：（ ）。

- (A) 后台传递至前台提供 (B) 空间布局和时间控制
(C) 服务的设施设备和服务的流程职责 (D) 硬件要素和软件要素

16、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

17、设计服务传递系统的基本方法主要有三种，即工业化方法、（ ）方法和技术核分离方法。

- (A) 标准化 (B) 差异化 (C) 客户化 (D) 个性化

18、设计服务传递系统的（ ）方法，一般应用在技术相对密集、标准化程度高、大规模的服务性行业，如餐饮、零售业、银行、酒店、航空等。

- (A) 程序化 (B) 规范化 (C) 技术核分离 (D) 工业化

19、设计服务传递系统的基本步骤包括：确认服务过程，确定服务的（ ）。

- (A) 输入、输出与措施 (B) 输入、流程与产出
(C) 方法、程序与预案 (D) 监测、控制和修正

20、设计服务传递系统的基本步骤包括：识别容易失误的环节。找出服务过程中可能由于人员、设备以及其他原因容易出现失误的环节，以便进行（ ）。

- (A) 监测、调整和修正 (B) 分析、控制和调整
(C) 监测、控制和修正 (D) 分析、控制和调整

21、根据（ ），在与客户的关系维护及日常沟通中，应当首先识别出关键的客户。

- (A) 二八定律 (B) 刺猬法则 (C) 150 法则 (D) 墨菲定律

22、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（ ）的客户。

- (A) 主流 (B) 关键 (C) 重点 (D) 优秀

23、客户沟通的基本要求：物业管理处与业主委员会、开发建设单位召开工作例会的，应当形成（ ）。由主持人签发后，分发给与会人员及相关部门。

- (A) 会议记录 (B) 会议决议 (C) 会议通报 (D) 会议纪要

24、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

25、在工程维保期内，物业管理处应（ ）就业主对房屋质量、售后服务等的意见和建议，工程维保进度、施工维保单位存在的问题事项与开发建设单位沟通，并提交书面的报告。

- (A) 每月 (B) 动态 (C) 定期 (D) 确保

26、物业管理处应按时参加开发建设单位组织的施工、监理等各相关单位的协调会，发现问题并寻求开发建设单位的支持，对物业保修期内施工单位的保修质量进行（ ）。

(A) 检查 (B) 反馈 (C) 管理 (D) 监督

27、物业管理处应通过工作例会、管理工作报告等形式,与业主委员会的成员进行()。

(A) 信息传递 (B) 定期沟通 (C) 情况汇报 (D) 情感交流

28、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

29、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) 工作履历 (C) 性格特征 (D) 企业文化

30、物业管理处经理应定期(如每月)保持与关键客户的沟通,就物业管理处近期的主要工作及成果向其介绍,听取其对管理服务工作的()。

(A) 指导和意见 (B) 意见和反馈 (C) 意见和建议 (D) 投诉和反应

31、(),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

32、客户投诉,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()。

(A) 提出不满意的表示 (B) 表达生气的情绪
(C) 呈现的消极情绪 (D) 提出改正错误的态度

33、企业对客户投诉进行及时、有效的管理,可以达到提高企业()、提高客户忠诚度、为企业指明改进方向的目的。

(A) 认可度 (B) 知名度 (C) 美誉度 (D) 品牌度

34、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

35、物业服务企业的投诉管理体系,通常包括()、处理系统、反馈系统和评审系统等四个部分。

(A) 操作系统 (B) 管理系统 (C) 信息系统 (D) 组织系统

36、投诉管理体系应当包括内容:明确投诉处理的最高管理者、管理者代表、投诉处理部门、相关人员等,以及在处理投诉过程中各自的()。

(A) 职务、职责、授权 (B) 部门、岗位、汇报程序
(C) 职责、授权、汇报程序 (D) 部门、岗位、职责

37、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

38、投诉管理体系的基本要求包括：（ ）。即物业服务企业应当建立多元化的投诉渠道，同时应当将投诉的受理部门、联系方式、投诉受理、处理及回复的时间等公之于众，方便业主获取。

（A）可达性（B）可见性（C）客观性（D）响应度

39、客户投诉处理的（ ）为接受投诉、确认投诉、调查评估、处理方案、回复客户、回访客户和投诉总结。

（A）总体要求（B）具体内容（C）运作方法（D）基本流程

40、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

41、物业服务企业应当在企业内部积极营造（ ）的客户投诉处理的氛围。

（A）必须受理、酌情回复、适度响应 （B）乐于受理、酌情回复、快速响应
（C）乐于受理、一定回复、快速响应 （D）必须受理、一定回复、适度响应

42、投诉处理要注意：鼓励客户投诉；（ ）；快速响应；服务补救艺术。

（A）严格区分合理、不合理投诉 （B）不要区分理性、感性投诉
（C）严格区分有效、无效投诉 （D）不要区分有效、无效投诉

43、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

44、所谓公共关系是指社会组织通过（ ）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）情报传递（B）信息交流（C）信息传播（D）协调沟通

45、以（ ）为特征的传播活动是公共关系最实质性的部分。

（A）双向沟通过程（B）人情性（C）广泛性（D）整体性

46、（ ），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

47、物业服务公司与政府主管部门的（ ）维护关系的主要目的为违章建筑的管理和拆除、社区乱摆卖的清理。

（A）区物业管理科（B）街道办事处（C）社区居委会（D）城管办执法大队

48、物业服务公司与开发建设单位工程管理部门建立关系时间一般为（ ）。

（A）筹备运作阶段（B）正常管理阶段（C）入住之日前（D）承接查验时

49、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

50、建立公共关系的主要方法包括：当社区发生重大客户投诉、紧急突发事件、重大服务责任事故时，物业管理处应在第一时间向政府主管部门、开发建设单位报告，听取其建议或意见，并在事件处理完毕后，向其提交（ ）。

（A）正式的书面报告（B）明确的处理报告（C）公开正式的函件（D）详细深刻的总结

51、物业管理项目建立公共关系，应当注意事项包括：物业管理处应按照（ ）的原则与相关单位建立沟通及合作关系。

（A）由浅入深（B）由表及里（C）循序渐进（D）先来后到

52、物业管理项目建立公共关系，应当注意事项包括：物业管理处应经常收集相关单位的新政策或新闻，了解该单位正在开展的主要工作，了解对方可能的需求，并在允许的情况下整合现有资源（ ）。

（A）合作共赢（B）解决对方困难（C）共同完成任务（D）主动协助对方

53、人际交往中，首先应当遵守人际交往的基本规则，这些规则主要是（ ）。

（A）友爱（B）道德与法律（C）宽容（D）互助

54、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

55、人际交往能力构成的（ ），指从对方的地位、处境、立场思考问题，评价对方行为的能力，也就是设身处地为他人着想的能力。

（A）人际感受能力（B）人际理解力（C）人际想象力（D）合作能力与协调能力

56、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

57、人际关系维持的方式包括（ ）。

（A）直言不讳的指出对方缺点（B）慎重给别人提意见

（C）及时给别人提意见（D）坦率地指出对方缺点

58、人际关系维持的方式包括时时提醒自己要（ ）。

（A）逆向思维（B）感同身受（C）换位思考（D）以己度人

59、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

60、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

61、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、精神慰藉等（ ）服务。

(A) 社会化 (B) 群众性 (C) 公益性 (D) 企业化

62、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

63、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

64、（ ）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

65、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

66、具体来说，社区文化可以包括环境文化、行为文化、制度文化和（ ）等内容。

(A) 精神文化 (B) 和谐文化 (C) 传承文化 (D) 价值文化

67、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

68、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。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) 理性和世俗化

69、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

70、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

71、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

72、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

73、社区文化建设包括的环境设施建设，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

74、社区文化建设的精神文化，是社区文化的深层次内容，也是社区的（ ）。

(A) 无形资产 (B) 有形资产 (C) 情感积淀 (D) 价值观念

物业资产管理

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。（ ）
- 2、物业租赁的对象是种类物不是特定物。（ ）
- 3、物业租赁与物业买卖的区别主要是价值实现的形式不同和资产形态转化的时间不同。（ ）
- 4、自管公房由国家委托的单位即国有企事业单位自行管理。（ ）
- 5、按物业租赁期限约定模式的不同，可分为定期租赁、自动延期租赁和不定期租赁。（ ）
- 6、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。（ ）
- 7、按承租人的性质分类，物业租赁可分为国内租赁、涉外租赁。涉外租赁是指外国人、外国机构在我国设立办事机构租赁用房。（ ）
- 8、包租转租模式是物业服务企业在接受业主物业租赁管理委托时，将出租物业全部以比例租金包租下来，然后负责转租。（ ）
- 9、出租代理模式是业主全权委托物业服务企业负责租赁活动以及租赁中的管理和服务工作，物业服务企业只获得租金收入一定比例的代理佣金。（ ）
- 10、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。（ ）
- 11、住宅小区一般经营服务项目分类的便民服务，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。（ ）
- 12、住宅小区一般经营服务项目分类的便民服务，是为了满足个别物业产权人、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。（ ）
- 13、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。（ ）
- 14、住宅小区餐饮服务的开设，必须在管理上确保实行卫生包干制，食品原料来源明确，消防符合监管要求。（ ）
- 15、在住宅小区组织开展一些有益的健康活动，不仅有利于客户的身心健康，提高社区文明层次，也有利于增进区内人际交流，创造融洽和谐的小区环境。（ ）
- 16、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。（ ）
- 17、在住宅小区内开设托幼服务项目，必须注意问题包括：幼童的食品卫生要特别重视，要聘专业厨师，厨具消毒工作要勤抓不懈。（ ）
- 18、公寓、别墅物业经营项目服务对象具有服务性效率高的特点。（ ）
- 19、公寓、别墅物业特约服务要在明确了解客户需求类别以及需求量的前提下设立。（ ）
- 20、公寓、别墅物业特约服务的服务规范编写必须经过业主大会审核，确保其完善和具有可操作性。（ ）

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、（ ），指房屋的租赁，是指房屋所有权人作为出租人将其拥有的房屋出租给承租人使用，由承租人向出租人支付租金的行为。

（A）常规的物业租赁（B）特殊的物业租赁（C）狭义的物业租赁（D）广义的物业租赁

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

（A）转移（B）经营（C）出租（D）交易

3、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

4、物业租赁关系（ ）。

（A）不因使用权的转移而中止（B）房屋所有权人死亡，影响到物业租赁关系的延续

（C）不因所有权的转移而中止（D）因所有权的转移而中止

5、物业租赁与物业买卖的区别主要是（ ）的形式不同和资产形态转化的时间不同。

（A）价值实现（B）保值增值（C）使用价值（D）价值形态

6、物业租赁与物业买卖的区别主要是价值实现的形式不同和（ ）转化的时间不同。

（A）保值增值（B）资产形态（C）使用价值（D）交换形态

7、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

8、公有房屋的所有权人是（ ）。

（A）国家（B）政府

（C）代表政府的房管部门（D）政府授权的房管部门和国有企事业单位

9、按物业租赁期限约定模式的不同，可分为（ ）。

（A）定期租赁和不定期租赁

（B）自动延期租赁和非自动延期租赁

（C）定期租赁、自动延期租赁和不定期租赁

（D）定期租赁、自动延期租赁、非自动延期租赁和不定期租赁

10、（ ）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

11、按物业租金的内涵分类，通常将物业租赁分为毛租、净租和（ ）三种形式。

（A）固定租金（B）百分比租金（C）超额租金（D）比例租金

12、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（ ）。

（A）一部分（B）全部（C）一部分甚至全部（D）能源使用费和房地产税

13、按房屋（ ）不同分类，物业租赁可以分为居住用房租赁、非居住用房租赁。

(A) 使用用途 (B) 房屋所有权性质 (C) 租金内涵 (D) 承租人性

14、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

15、采用（ ）的物业租赁管理模式，物业服务企业承担的市场风险最大。

(A) 出租代理模式 (B) 物业服务委托模式 (C) 包租代理模式 (D) 包租转租模式

16、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

17、业主全权委托物业服务企业负责租赁活动以及租赁中的管理和服务工作，物业服务企业只获得租金收入一定比例的代理佣金。这是（ ）。

(A) 包租代理模式 (B) 包租转租模式 (C) 出租代理模式 (D) 物业服务委托模式

18、出租代理的模式，（ ），所获取的利润是扣除代理佣金后的全部租金收入，但要承担一定的市场风险。

(A) 业主负责总体的物业租赁工作

(B) 业主和物业服务企业各承担相应的物业租赁工作

(C) 业主总体负责、物业服务企业负责具体的物业租赁工作

(D) 业主不负责具体的物业租赁工作

19、采用（ ）的物业租赁管理模式，租赁经营活动所获得利润的多少与物业服务企业无关。

(A) 出租代理模式 (B) 物业服务委托模式 (C) 包租代理模式 (D) 包租转租模式

20、（ ）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。

(A) 出租代理模式 (B) 包租代理模式 (C) 物业服务委托模式 (D) 包租转租模式

21、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

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

(A) 极个别 (B) 部分 (C) 全部 (D) 少数

23、住宅小区一般经营服务项目分类的（ ），是为了满足个别物业产权人、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) 便民服务 (B) 居间服务 (C) 专项服务 (D) 特约服务

24、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

25、住宅小区一般经营服务项目分类的(), 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。

(A) 便民服务 (B) 居间服务 (C) 专项服务 (D) 特约服务

26、住宅小区一般经营服务项目分类的居间服务, 是物业服务企业自身开展的与物业管理相关的()。

(A) 经纪服务 (B) 市场拓展 (C) 投资保险 (D) 经营业务

27、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

28、住宅小区餐饮服务的经营项目及管理, 要根据小区的客户特点与周边配套情况决定()。

(A) 是否调整这类经营项目以及经营项目档次高低
(B) 经营项目以及经营规模大小和档次高低
(C) 是否开设这类经营项目以及经营规模大小和档次高低
(D) 经营项目品牌、客户群体及回报率

29、在住宅小区组织开展一些有益的康乐活动, 不仅有利于客户的身心健康, 提高社区文明层次, 也有利于增进区内人际交流, 创造() 的小区环境。

(A) 融洽和谐 (B) 安全文明 (C) 团结安定 (D) 国泰民安

30、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

31、住宅小区的上学入托接送服务要点包括: 交通车的投资尽量()。

(A) 要求由购房者提供, 谁受益谁付费
(B) 争取由政府提供, 作为社区的公益服务
(C) 开发商、物业公司和购房者共同承担
(D) 争取由开发商提供, 作为配套不全的一种补偿

32、住宅小区的上学入托接送服务要点包括: ()。

(A) 项目自身盈利不一定作为重点, 提高客户对公司的信赖和满意度可能更为重要
(B) 项目自身盈利可作为重点, 提高客户享受上学入托接送服务的舒适度尤为重要

(C) 项目自身盈利不一定作为重点, 提高客户享受上学入托接送服务的舒适度尤为重要

(D) 项目自身盈利必须作为重点, 提高客户对公司的信赖和满意度同样重要

33、在住宅小区内开设托幼服务项目, 必须注意问题包括: 幼童的()要特别重视, 要聘专业厨师, 厨具消毒工作要勤抓不懈。

(A) 饮食习惯 (B) 食物来源 (C) 食品卫生 (D) 营养成分

34、在住宅小区内开设托幼服务项目, 必须注意问题包括: 要有()的教师和辅助人员团队。

(A) 经过培训考核 (B) 综合素质过硬 (C) 良好思想品德 (D) 符合资质要求

35、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

36、公寓、别墅入住客户多为商务人士, 他们的工作和事务繁忙, 其家政事务往往需要专业人员处理, 这给物业服务企业()。

(A) 加大工作范围和难度

(B) 主业带来干扰, 但可能增加创收

(C) 拓展经营业务带来契机

(D) 专业化、规范化服务带来影响

37、公寓、别墅物业特约服务要在明确了解客户()的前提下设立。

(A) 需求类别以及需求量

(B) 背景资料以及周边环境

(C) 需求品质以及需求数量

(D) 背景资料以及需求类别

38、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

39、公寓、别墅物业特约服务的服务规范编写必须经过()审核, 确保其完善和具有可操作性。

(A) 业委会 (B) 服务中心 (C) 业主大会 (D) 公司

40、公寓、别墅物业特约服务设计的定价要充分考虑企业成本、利润和()等多方面因素。

(A) 市场价格 (B) 社区需求 (C) 承受能力 (D) 便捷优势

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、项目员工培训从培训对象来分类, 分为入职培训、项目经理培训、项目管理员培训、操作类员工培训等培训。()

2、企业文化认知一般适用于项目经理和项目主管培训。()

3、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。（ ）

4、培训计划的培训目标分为二类，一是技能培训，二是知识传授。（ ）

5、年度培训计划内容包括：培训目标、对象、课程、内容、形式、方法、培训师、场地、时间、考核方式、组织责任人、培训经费等。（ ）

6、常用的培训设施为电脑、白板、白板笔、纸。课室布置、桌椅摆放都应根据培训师的需求操作。（ ）

7、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。（ ）

8、实践操作的培训方法，是授课与实践操作相结合的方式，主要以针对日常出现问题，分析讨论改进方法，或员工实践操作、训练的培训方法。（ ）

9、外出培训是提高员工素质的一个重要途径。外出培训也可作为奖励员工的一种方式。（ ）

10、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。（ ）

11、客户满意，就是客户期望与客户实际服务感受的比较。（ ）

12、对客户满意度的直接评价，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。（ ）

13、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。（ ）

14、常用客户满意度测量方式的访谈答卷，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。（ ）

15、客户满意度测量确定测量的样本要求包括：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布的且代表相同物业形态。（ ）

16、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。（ ）

17、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。（ ）

18、客户满意度测量要对测量结果进行分析和改进。通过开放性问题的获取的客户对服务的意见，不能作为物业项目服务改进的依据和输入。（ ）

19、客户满意率是接受调查人口对服务满足其需求和期望程度的主观感受，常用具体分值来表示样本。（ ）

20、客户满意既是客户忠诚的必要条件，也是充分条件。（ ）

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、项目员工培训从（ ）来分类，分为入职培训、项目经理培训、项目管理员工培训、操作类员工等培训。

(A) 培训范围 (B) 培训层次 (C) 培训对象 (D) 培训方式

2、项目员工培训从培训的()来分类,分为企业文化认知、管理知识与技能、专业知识与技能等培训。

(A) 层次 (B) 方式 (C) 对象 (D) 内容

3、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

4、公司概况、公司发展史、公司发展规划、公司理念、行为准则、公司组织架构、公司规章制度、劳动纪律等适用于()和日常企业文化宣导。

(A) 项目各专业主管和客户服务操作类员工 (B) 项目经理和项目主管

(C) 入职培训 (D) 安保管理主管和操作类员工

5、培训计划的培训需求确定要根据()对项目各职位的职责要求和能力要求,分析企业对员工培训的内容和要求。

(A) 企业 (B) 部门 (C) 经理 (D) 行政

6、培训计划的培训需求确定要根据企业对项目各职位的(),分析企业对员工培训的内容和要求。

(A) 理论要求和操作要求 (B) 职责要求和能力要求

(C) 管理规范和服务流程 (D) 职业道德和规章制度

7、培训计划的()为培训计划提供明确的方向和依据。

(A) 培训内容 (B) 适用范围 (C) 组织实施 (D) 培训目标

8、培训计划的培训目标一般可以分为三类:()。

(A) 一是技能培训,二是知识传授,三是工作态度的转变

(B) 一是技能培训,二是知识传授,三是安全管理

(C) 一是企业文化培训,二是安全管理,三是工作态度的转变

(D) 一是企业文化培训,二是安全管理,三是服务规范的提升

9、()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

10、培训计划的培训对象,是指项目的员工、项目员工层级和专业分类,较特殊的是(),在设置培训计划时企业文化类的课程可不分层级。

(A) 项目经理 (B) 专业主管 (C) 操作人员 (D) 新入职员工

11、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

12、如为实操方法培训，还需准备实操所需的（ ）。

(A) 课堂布置 (B) 教学道具 (C) 设备设施 (D) 投影仪器

13、员工培训的管理，要建立员工培训（ ）、激励制度，包括考勤、考核、培训结果应用，以增强员工参加培训的积极性。

(A) 管理制度 (B) 管理档案 (C) 评估方案 (D) 应用流程

14、员工培训的管理，要对培训效果进行（ ），不断改进培训课程和方法，提高员工学习意愿。

(A) 考核 (B) 评估 (C) 摸底 (D) 分析

15、（ ）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

16、（ ）是授课与实践操作相结合的方式，主要以针对日常出现问题，分析讨论改进方法，或员工实践操作、训练的培训方法。

(A) 班前班后会 (B) 课堂授课 (C) 师徒式培训 (D) 实践操作

17、物业服务企业主要以提高（ ）员工的管理能力、专业岗位员工的知识和技能而派员工外出培训。

(A) 全体 (B) 基础 (C) 中高层 (D) 高层

18、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

19、对培训课设置的培训评估内容包括：课程是否能帮助员工能力提升，课程对（ ）有效果。

(A) 提升产品经营、服务规模 (B) 提高项目经营、服务品质

(C) 提升项目品牌度、市场占有率 (D) 提高项目管理、服务意识

20、对培训课设置的评估方法：可采用调查表、（ ）相结合的方式。

(A) 资料检查和资料分析 (B) 工作结果检查和考核

(C) 现场工作检查和工作结果检查 (D) 现场工作检查和工作分析

21、（ ），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

22、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

23、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

24、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

25、影响业主满意程度的因素主要有三个：其一是业主对服务质量的（ ），即业主在日常生活、工作中感受到的服务水平。

(A) 感知 (B) 感悟 (C) 印象 (D) 理解

26、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。二是业主对服务的（ ）。三是业主对价值的感知。

(A) 反馈 (B) 期望 (C) 理解 (D) 忠诚度

27、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。

28、常用客户满意度的测量方式一般有三种。其中的自主答卷，由业主自行填写问卷。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。

29、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。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%

30、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

31、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

32、客户满意度设计、制作测量问卷的问题设计，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

33、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。（ ）使用物业管理处推荐的样本。

(A) 应该 (B) 可以 (C) 不得 (D) 提倡

34、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) 业委会 (B) 物业经理 (C) 物业管理处员工 (D) 调查员

35、客户满意度测量要对测量结果进行分析和改进。通过开放性问题所获取的客户对服务的意见, () 物业项目服务改进的依据和输入。

(A) 不能作为 (B) 可以作为 (C) 避免作为 (D) 适度作为

36、客户满意度测量要对测量结果进行分析和改进。包括对 () 进行分析。

(A) 完全理解驱动因素、完全不理解驱动因素 (B) 理解驱动因素、满意驱动因素

(C) 满意驱动因素、不满意驱动因素 (D) 不理解驱动因素、不满意驱动因素

37、客户满意经营是企业应当遵循的基本理念, 但客户满意是 () 的。

(A) 相对 (B) 难以衡量 (C) 综合考虑 (D) 实际很难做到

38、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

39、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

40、客户满意 ()。

(A) 是客户忠诚的必要条件, 而非充分条件

(B) 不是客户忠诚的必要条件, 也不是充分条件

(C) 既是客户忠诚的必要条件, 也是充分条件

(D) 不是客户忠诚的必要条件, 却是充分条件

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。()

2、流程图分析法的优点是在缺乏统计数据和原始资料的情况下, 可以做出较为精确的估计。

()

3、风险应对主要有风险回避策略、风险控制策略、风险分散策略这三种基本类型。()

4、物业管理日常运作过程中的风险防范及应对包括公共媒体在宣传报道中的舆论风险防范及应对。()

5、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。

()

6、应急预案编制好后, 应对预案的实用性和有效性进行评审。()

7、消防设备器材必须确保其随时处于应急状态, 随时可以启用。()

8、高层建筑消防具有火险因素多、火势蔓延快、救火难度大和疏散困难大的特点。()

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。

(A) 风险的过程 (B) 风险的影响 (C) 风险的识别 (D) 风险的评估

2、风险的识别，一般是根据项目的()，从潜在的事件及其产生的后果和潜在的后果及其产生的原因来检查风险。

(A) 管理 (B) 内容 (C) 特点 (D) 性质

3、() 的优点是在缺乏统计数据和原始资料的情况下，可以做出较为精确的估计。

(A) 管理人员 (B) 专家调查法 (C) 财务报表分析法 (D) 流程图分析法

4、() 是一个项目风险识别常用的工具，可以帮助项目负责人分析和了解风险所处的具体环节、项目各个环节之间存在的风险以及项目风险的起因和影响。

(A) 财务报表 (B) 数据图 (C) 流程图 (D) 鱼骨图

5、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

6、物业服务企业承担风险的方式可以分为()。

(A) 有计划的单纯自留或无计划的自己保险 (B) 无计划的单纯自留或有计划的自己保险

(C) 无计划的单纯自留或无计划的自己保险 (D) 有计划的单纯自留或有计划的自己保险

7、物业管理日常运作过程中存在的风险不包括()。

(A) 管理费收缴的风险 (B) 物业服务员工服务存在的风险

(C) 管理项目外包存在的风险 (D) 早期介入的风险

8、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

9、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、社会安全事件和() 四大类。

(A) 区域卫生事件 (B) 物业责任事件 (C) 公共卫生事件 (D) 公共灾难事件

10、一般火警火灾、电梯困人等属于()。

(A) 自然灾害 (B) 社会安全事件 (C) 物业责任事件 (D) 事故灾难

11、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

12、应急预案编制好后，应对预案的() 进行评审。

(A) 程序化和实用性 (B) 标准性和程序化 (C) 实用性和有效性 (D) 可靠性和有效性

13、消防设备器材必须确保其随时处于()，随时可以启用。

(A) 完好状态 (B) 应急状态 (C) 运行状态 (D) 工作状态

14、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

15、() 消防具有火险因素多、火势蔓延快、救火难度大和疏散困难大的特点。

(A) 民用建筑 (B) 超高层建筑 (C) 商业物业 (D) 高层建筑

16、高层建筑消防具有火险因素多的特点，表达错误的是 ()。

(A) 高层建筑设备繁多，易引起电器火灾

(B) 高层建筑二次装修频繁，采用易燃材料、施工质量等都形成火灾隐患

(C) 高层建筑遭受雷击的机会多、有可能因雷击起火

(D) 高层建筑装修复杂，容易存在可燃物质和特定火源

上海市物业管理行业协会版权所有