第 5 部分

理论知识考试模拟试卷及答案

物业管理员（四级）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.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。（　）

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。（　）

4.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。（　）

5.社会化、专业化、企业化是物业管理的三个基本特征。（　）

6.2020 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。（　）

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.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。（　）

9.《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。”（　）

10.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。（　）

11.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。（　）

上海市物业管理行业协会版权所有

12.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。（ ）

13.一般认为,物联网具有三大特征:全部互连、可靠传递和实时处理。（ ）

14.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。（ ）

15.《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。（ ）

16.《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。（ ）

17.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。（ ）

18.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。（ ）

19.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。（ ）

20.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。（ ）

21.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。（ ）

22.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。（ ）

23.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—业主、物业使用人。（ ）

24.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。（ ）

25.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。（ ）

26.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。（ ）

27.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。（ ）

28.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。（ ）

29.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。（ ）

30.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、筒体结构或简体框架结构承重及大空间结构承重等。（ ）

上海市物业管理行业协会版权所有

31.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。（ ）

32.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。（ ）

33.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。（ ）

34.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)。（ ）

35.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。（ ）

36.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。（ ）

37.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。（ ）

38.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。（ ）

39.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。（ ）

40.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。（ ）

41.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。（ ）

42.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。（ ）

43.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。（ ）

44.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。（ ）

45.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。（ ）

46.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。（ ）

47.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。（ ）

48.《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。（ ）

49.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。（ ）

上海市物业管理行业协会版权所有

50.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。（　）

51.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。（　）

52.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。（　）

53.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。（　）

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。（　）

55.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。（　）

56.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。（　）

57.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。（　）

58.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。（　）

59.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。（　）

60.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。（　）

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）规范行为（D）规章制度

2.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

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，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

4.“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

上海市物业管理行业协会版权所有

5.“（　）”，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

6.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

7.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

8.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

9.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

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

13.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

14.《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

15.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。

上海市物业管理行业协会版权所有

（A）完全（B）合营（C）独资（D）独立

16.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

17.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

18.《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

19.《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

20.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

21.《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

22.《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

23.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

24.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

25.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

26.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

27.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

28.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

29.《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

上海市物业管理行业协会版权所有

30.《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

31.《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

32.《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

33.《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

34.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

35.（　）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

36.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

37.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

38.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

39.（　）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

40.（　）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

41.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

42.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

43.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

上海市物业管理行业协会版权所有

44.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

45.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

46.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

47.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

48.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

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

51.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

52.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

53.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

54.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

55.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

56.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

上海市物业管理行业协会版权所有

57.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

58.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"

59.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

60.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

61.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

62.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"

63.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

64.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

65.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

66.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

67.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

68.（　），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

上海市物业管理行业协会版权所有

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

69.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

70.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

71.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

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：（　）、定质、定量、定期、定人。

（A）定时（B）定位（C）定点（D）定检

73.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

74.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

75. 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

76.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

77.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"

78.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

79.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

80.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

81.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）物业设备（B）消防通道（C）绿化通道（D）景观小品

82.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。

上海市物业管理行业协会版权所有

（A）墙面清洁（B）垃圾分类（C）公共楼梯（D）道路清洁

83.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

84.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

85.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

86.（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"

87.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

88.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

89.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

90.《（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

91.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

92.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

93.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

上海市物业管理行业协会版权所有

94.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

95.（　）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

96.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

97.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

98.《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

99.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

100.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

101.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

102.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

103.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

104.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

105.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

106.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

107.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（　）。

上海市物业管理行业协会版权所有

（A）补偿（B）赔偿（C）弥补（D）偿还

108.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

109.《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

110.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

111.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

112.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

113.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

114.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

115.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

116.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

117.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

118.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。

上海市物业管理行业协会版权所有

（A）公益慈善（B）便民利民（C）公开公平（D）社会保障

119.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

120.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

121.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

122.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

123.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

124.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

125.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

126.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

127.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

128.《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”

129.（　），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

130.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

131.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

上海市物业管理行业协会版权所有

132.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

133.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

134.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

135.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

136.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

137.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

138.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”

139.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

140.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

上海市物业管理行业协会版权所有

物业管理员（四级）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. D	3. B	4. B	5. C	6. D
7. D	8. C	9. B	10. D	11. B	12. B
13. C	14. D	15. D	16. C	17. B	18. D
19. B	20. B	21. C	22. C	23. D	24. C
25. B	26. B	27. D	28. D	29. A	30. C
31. D	32. C	33. B	34. B	35. D	36. B
37. A	38. B	39. B	40. D	41. A	42. C
43. A	44. A	45. B	46. C	47. B	48. C
49. B	50. A	51. C	52. A	53. A	54. B
55. C	56. C	57. B	58. A	59. C	60. A
61. A	62. B	63. C	64. C	65. B	66. A
67. C	68. A	69. A	70. B	71. C	72. C
73. B	74. A	75. C	76. A	77. B	78. C
79. A	80. D	81. B	82. D	83. A	84. B
85. C	86. B	87. C	88. B	89. A	90. A
91. C	92. C	93. D	94. A	95. A	96. A
97. A	98. D	99. B	100. D	101. A	102. B
103. C	104. D	105. D	106. D	107. B	108. D
109. B	110. C	111. B	112. C	113. D	114. D

上海市物业管理行业协会版权所有

115. C	116. B	117. D	118. B	119. B	120. C
121. D	122. D	123. C	124. B	125. D	126. D
127. B	128. B	129. C	130. D	131. C	132. A
133. D	134. D	135. B	136. D	137. A	138. D
139. C	140. C				

上海市物业管理行业协会版权所有