

物业管理师（三级）

理论知识题库

基本要求

一、判断题（请将判断结果填入括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 道德是由一定社会的经济关系所决定的社会意识形态。（ ）
2. 道德通过教育功能，唤起人们向善的积极性。（ ）
3. 职业道德必须通过从业者在职业活动中体现，职业道德主要体现在从事工作的人群中。（ ）
4. 在全社会从业者中开展职业道德教育，培养良好的职业道德品质，其意义重大，作用明显。（ ）
5. 物业服务行业的尊法守约，要求严格遵守物业管理相关的法律法规、规约。（ ）
6. 忠于职守，是认真履行家庭责任、遵守职业纪律，对工作一丝不苟，尽职尽责，忠诚职业操守。（ ）
7. 诚实守信，是在职业活动中轻承诺、守信用、忠实履行自己应该承担的职业义务。（ ）
8. 签订的物业服务合同应包含企业制定的物业服务合同示范文本中所规定的要件。（ ）
9. 围墙、信报箱、弱电系统、暖通空调系统属于附属设备。（ ）
10. 所有权是对物的全面支配权为内容的权利，是所有权人在法律规定的范围内，限制支配标的物并享有排除干涉的权利。（ ）
11. 能够登记成为特定业主所有权的客体的摊位可认定为专有部分。（ ）
12. 业主的共有权体现了对业主的共同财产和共同事务进行管理的权利。（ ）
13. 物业服务是物业管理的重要内容和组成部分。（ ）
14. 随着我国经济体制改革的逐步开展，我国房地产领域也进行了改革。（ ）
15. 业主大会制定的管理规约生效时临时管理规约终止。（ ）
16. 《中华人民共和国民法典》规定“业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理”。（ ）
17. 规范有序是物业服务高效运作和发展的重要前提。（ ）
18. 物业服务行业的发展要遵循市场经济规律，引入竞争机制。（ ）
19. 物业服务企业撤场应当有序进行，可以按照自己单方面意愿随意退出。（ ）
20. 物业服务企业的义务包括对其选聘的专项服务公司的服务行为向业主承担责任。（ ）
21. 建设单位按照行业建筑标准组织房屋及满足房屋使用功能的基础设施施工建设，并在建设过程中通过工程监理等手段保证房屋建筑工程质量。（ ）
22. 安全用电包括供电系统的安全、用电设备的安全及人身安全三个方面。（ ）
23. 由于设计、施工安装以及使用维护不当、短路、过载、电弧等影响极易形成火源，导致火灾发生。（ ）

24. 绿色物业管理的基本原则不包括建立绿色物业管理技术和产品的推广、限制、淘汰公布制度和管理办法。（ ）
25. 现在的社会发展高速、科技发达、信息流通快，人们之间的交流越来越密切，生活也越来越方便，大数据不属于这个时代的产物。（ ）
26. 《中华人民共和国消防法》规定：任何单位和个人都有维护消防安全、保护消防设施、预防火灾、报告火警的权利和义务。（ ）
27. 《物业承接查验办法》规定：物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产的原则。（ ）
28. 《物业服务收费管理办法》规定：物业服务收费，是指物业管理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，向业主所收取的费用。（ ）
29. 《住宅室内装饰装修管理办法》规定：住宅室内装饰装修应当保证工程质量和居住舒适性，符合工程建设强制性标准。（ ）
30. 《高层民用建筑消防安全管理规定》规定：高层民用建筑消防安全管理贯彻预防为主、防消结合、综合治理的方针，实行消防安全责任制。（ ）
31. 道德作为人类社会生活发展到一定阶段的必然产物，既源于人的社会生产需要，也服务于人的社会生活需要。（ ）
32. 职业道德的普遍性，首先是由其职业性决定的。从事职业的人群众多，范围广大，这就决定了职业道德不一定带有普遍性。（ ）
33. 爱岗敬业，是要热爱本职工作，在工作中兢兢业业，认真负责地履行岗位职责。（ ）
34. 物业服务的热情友好，主要体现在工作中始终以业主为中心，保持高度的热情做好服务。（ ）
35. 按照我国法律规定，不动产所有权包括土地所有权和房屋所有权。（ ）
36. 随着我国物业服务行业的发展，我们对物业管理的理解和认识也在不断深化。（ ）
37. 业主大会议事规则是由业主委员会依法共同制定。（ ）
38. 物业管理区域是大量人群生活、工作、生产的地方。（ ）
39. 岗位设置和职能安排既要分工明确，又要注意各项目、各岗位之间的衔接配合。（ ）
40. 业主委员会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开，至少每两个月召开一次。（ ）
41. 低速电梯：速度低于 1.0m/s 的电梯，通常用于 15 层以下的建筑物，客货两用电梯或货梯。（ ）
42. 绿色建筑尽量减少使用人工合成材料，充分利用阳光、自然通风等资源。（ ）
43. 《中华人民共和国民法典》规定：物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。（ ）

44. 《住宅专项维修资金管理办法》规定：。住宅专项维修资金，是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和新建、改造的资金（ ）
45. 《房屋建筑工程质量保修办法》规定：房屋建筑工程质量保修，是指对房屋建筑工程竣工验收后在保修期限内出现的质量缺陷，予以修复。（ ）

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. 道德的认识功能：道德是（ ）人们追求真善美的指南针。
（A）告诉（B）认识（C）引导（D）作为
2. 道德的规范功能：道德是规范行为的（ ）。
（A）方向（B）模范（C）样板（D）戒尺
3. 职业道德是人们通过（ ）养成的优良职业品质，涉及从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。
（A）学习与生活（B）学习与工作（C）学习与实践（D）生活与实践
4. 职业道德是根据（ ）确定的，是指导和评价人们职业行为善恶的准则。
（A）环境特点（B）个人特点（C）生活特点（D）职业特点
5. 从业者通过对职业道德的学习和实践，产生职业道德的（ ）、觉悟、良心、意志、信念、理想。
（A）信心（B）概念（C）意识（D）思维
6. 法律、纪律是通过命令或强制的方式对公民的行为进行约束，而（ ）控制职业行为的这种自律性乃是职业道德的显著特征。
（A）遵守纪律（B）符合规范（C）遵守制度（D）自我约束
7. （C），要求物业服务者在技术上更加专业，更加规范，不间断地学习物业管理专业知识，不断提高业务水平，为业主提供更好的服务。
（A）技术管理（B）专业管理（C）技术服务（D）专业服务
8. 忠诚服务，要求物业服务者忠于业主，严格履行服务合同，尽最大努力维护业主的（ ）不受损失。
（A）权利（B）形象（C）地位（D）利益
9. （ ），要为实现物业服务的工作目标去努力工作、勇于担当。
（A）热爱专业（B）尽忠职守（C）爱岗敬业（D）尽心尽力
10. 爱岗敬业，要争做守岗有责的（ ），要有强烈的使命感，要有爱岗敬业的责任心。
（A）员工（B）管理者（C）从业者（D）践行者
11. 物业服务人员的勤勉尽职，应（ ）体现在整个物业服务过程中。
（A）有效（B）部分（C）始终（D）逐步
12. 物业服务人员的勤勉尽职就是要对业主有（ ）的精神。

- (A) 有力保障 (B) 忠于 (C) 一诺千斤 (D) 高度负责
13. 热情友好，可以反映出从业者对工作的（ ），体现对业主尊重的认识高度，是物业服务人员优良的职业道德综合素质的集中反映。
- (A) 认真程度 (B) 负责程度 (C) 热爱程度 (D) 认识程度
14. 热情友好是物业服务的（D）之一，是物业服务从业者对本职业应有的工作态度。
- (A) 有效方法 (B) 关键手段 (C) 重要内容 (D) 核心内容
15. 构筑物一般是指建筑物之外，对主体建筑有辅助作用的，有一定（ ）的结构建筑的统称，如水塔、烟囱、栈桥、堤坝、蓄水池等。
- (A) 功能性 (B) 实用性 (C) 特点 (D) 使用价值
16. 相关场地，是指（ ）周围的庭院、绿地、道路、广场、露天停车位等。
- (A) 构筑物 (B) 建筑物 (C) 小区 (D) 项目
17. 居住物业是指以居住为（ ）的物业，包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等。
- (A) 主要功能 (B) 主要目的 (C) 次要功能 (D) 次要目的
18. 商业物业是指以（ ）经营活动为主要功能的物业，包括综合楼、办公楼、商业中心、酒店、影院和娱乐场所等。
- (A) 营利性 (B) 收益性 (C) 社会性 (D) 组织性
19. 房屋（ ），又称房屋产权。
- (A) 所有权 (B) 租赁权 (C) 使用权 (D) 转租权
20. 房屋产权是房屋所有权人（ ）地支配其所有房屋的权利。
- (A) 合占性 (B) 独占性 (C) 共同 (D) 有条件
21. 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；（ ）以放弃权利为由不履行义务。
- (A) 不得 (B) 可以 (C) 经批准可以 (D) 业委会同意
22. 共有权是指区分所有权人依据法律、（ ）以及区分所有权人之间的规约，对建筑物的共用部分所共同享有的财产权利。
- (A) 法规 (B) 合同 (C) 议事规则 (D) 规章制度
23. 物业服务企业进行物业管理活动是按照（ ）的约定进行的。
- (A) 物业服务合同 (B) 管理规约 (C) 议事规则 (D) 法律法规
24. 物业管理中的物业服务企业是由业主（ ）的。
- (A) 选举 (B) 选聘 (C) 邀请 (D) 批准
25. 我国物业管理随着住房（ ）制度的发展而发展起来。
- (A) 商品化 (B) 市场化 (C) 租赁 (D) 买卖

26. 房地产制度改革为推行（ ）制度创造了有利条件。
- （A）业主大会（B）物业管理（C）管理规约（D）招投标
27. 业主大会议事规则是对全体业主具有（ ）约束力的自律性规范。
- （A）普遍（B）局部（C）全部（D）针对性
28. 业主大会议事规则是有效调整业主权利与义务关系的（ ）文本。
- （A）指导性（B）基础性（C）原则性（D）决定性
29. 弥补了物业管理市场（ ）的需要，是体现物业管理制度建设的必要性之一。
- （A）不规范（B）缺失（C）失灵（D）有效性
30. 我国物业管理的产生和发展始终离不开（ ）主管部门的推动引导和监督管理。
- （A）房地产（B）物业（C）行业（D）政府
31. 不同背景的人群集聚一处，物业服务工作必然具有很强的（ ）。
- （A）阶级性（B）层次性（C）社会性（D）复杂性
32. 物业服务企业应争取业主、物业使用人、相关政府部门和社会各方面力量的（ ）。
- （A）原谅（B）同情（C）信任（D）支持与帮助
33. 业主主导，是指在物业服务活动中，以业主的需要为核心，将业主置于（ ）地位。
- （A）平等（B）一般（C）首要（D）次要
34. 物业服务企业是受聘、受托者，为业主、物业使用人提供服务是其（ ）的基础。
- （A）经营（B）工作（C）服务（D）生存
35. 主要岗位人选要选派尊法守约、爱岗敬业、忠于职守和（ ）强的人员。
- （A）领导能力（B）表达能力（C）业务能力（D）交际能力
36. 物业项目组织架构及岗位要依据所管物业项目的（ ）和特点以及前期物业服务合同约定的服务标准进行设置。
- （A）费用（B）属性（C）类型（D）规模
37. 物业服务人员应当要具备的专业知识包括掌握房屋（ ）、巡检维护和安全管理的基本知识。
- （A）完损标准（B）大修标准（C）质量标准（D）等级标准
38. 物业服务人员应当要具备的专业知识包括掌握物业管理的基本理论和有关政策法规，掌握（ ）有关物业管理的规定以及物业管理的有关技术标准及专业基本知识。
- （A）本行业（B）本地区（C）本企业（D）本项目
39. 经（ ）以上业主委员会委员提议，应当及时召开业主委员会临时会议。
- （A）三分之一（B）二分之一（C）四分之一（D）三分之二
40. 业主委员会的职责包括及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主交纳物业服务费，监督和

- () 物业服务企业履行物业服务合同。
- (A) 执行 (B) 协助 (C) 履行 (D) 审核
41. () 服务企业是指以合同形式，专为物业项目提供专项服务的企业。
- (A) 行业 (B) 专业 (C) 物业 (D) 技术
42. 物业服务企业对 () 的专业服务部门可以实行承包责任制。
- (A) 招标选择 (B) 别人推荐 (C) 自己下设 (D) 属于个人
43. 高速电梯：速度大于 2.0~3.0m/s 的电梯，通常用于 () 以上的建筑物内。
- (A) 14 层 (B) 15 层 (C) 16 层 (D) 17 层
44. 超高速电梯：速度超过 () 或更高的电梯，通常用于超高层建筑物内。
- (A) 2.0~8.0.0m/s (B) 2.5.~10.0m/s (C) 3.0~8.0m/s (D) 3.0~10.0m/s
45. 二氧化碳灭火器适用于扑救仪器仪表、贵重设备、()、少量油脂和 600V 以下的电器等场所的初起火灾。
- (A) 柴油 (B) 可燃液体 (C) 图书资料 (D) 大量油脂
46. 干粉灭火器适用于易燃、可燃液体、带电设备 () 火灾。
- (A) 全程 (B) 后期 (C) 中期 (D) 初起
47. 绿色建筑定义包括为人们提供健康、()、高效的使用空间，最大限度地实现人与自然和谐共生的高质量建筑。
- (A) 宽敞 (B) 舒适 (C) 适用 (D) 有限
48. 绿色建筑定义包括在 () 期内，节约资源、保护环境、减少污染。
- (A) 建设和使用 (B) 建设 (C) 使用 (D) 全寿命
49. 绿色建筑运行维护中 () 主要包括设备及系统、绿化及景观、围护结构与材料修缮。
- (A) 运行技术 (B) 维修技术 (C) 维护技术 (D) 管理技术
50. 绿色建筑运行维护规章制度管理包括 () 管理及维护保养制度。
- (A) 预算 (B) 计划 (C) 财务 (D) 运行
51. 《中华人民共和国民法典》规定：物业服务合同是 () 在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同。
- (A) 物业服务企业 (B) 其他管理人 (C) 物业服务人 (D) 业主委员会
52. 《中华人民共和国民法典》规定：物业服务期限届满前，物业服务人不同意续聘的，应当在合同期限届满前 () 书面通知业主或者业主委员会。
- (A) 三十日 (B) 五十日 (C) 六十日 (D) 九十日
53. 《物业管理条例》规定：物业服务企业应当在 () 终止时将上述资料移交给业主委员会。

- (A) 前期物业服务合同 (B) 前期物业管理合同 (C) 前期物业服务协议 (D) 前期物业管理承诺
54. 《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，从其约定，业主负（ ）。
- (A) 民事赔偿责任 (B) 连带交纳责任 (C) 民事附带刑事责任 (D) 刑事责任
55. 《住宅专项维修资金管理办法》规定：业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额（ ）的，应当及时续交。
- (A) 30% (B) 20% (C) 10% (D) 40%
56. 《住宅专项维修资金管理办法》规定：住宅专项维修资金的使用，应当遵循方便快捷、公开透明、（ ）相一致的原则。
- (A) 受益人和物业服务企业 (B) 受益人和负担人 (C) 物业服务企业和负担人 (D) 物业服务企业和业主
57. 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定：投标文件的内容不包括（ ）。
- (A) 与物业管理有关的物业项目开发建设的政府批件 (B) 投标函 (C) 投标报价 (D) 物业管理方案
58. 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定：评标委员会由招标人代表和物业管理方面的专家组成，成员为 5 人以上单数，其中招标人代表以外的物业管理方面的专家不得少于成员总数的（ ）。
- (A) 3/4 (B) 2/3 (C) 1/2 (D) 1/3
59. 《房屋建筑工程质量保修办法》规定：质量缺陷，是指房屋建筑工程的质量不符合（ ）以及合同约定。
- (A) 工程建设标准 (B) 施工单位建设标准 (C) 工程建设强制性标准 (D) 开发商建设标准
60. 《房屋建筑工程质量保修办法》规定：房屋建筑工程保修期从工程（ ）之日起计算。
- (A) 施工建设 (B) 规划设计 (C) 营销策划 (D) 竣工验收合格
61. 道德是以善恶为评价标准，依靠社会舆论、传统习惯和（ ）所维持的。
- (A) 内心信念 (B) 外部观点 (C) 社会遗留 (D) 家庭影响
62. 道德能规范人们在职业领域、（ ）领域、家庭领域的行为。
- (A) 社会公共 (B) 行业 (C) 企业 (D) 民族
63. 除少数有特殊情况的人之外，绝大多数的人都要从事职业活动，有（ ），就会有职业道德。
- (A) 职业活动 (B) 社会活动 (C) 家庭活动 (D) 人员交流
64. 职业道德会（ ）从业人员对生活目标的确立和生活道路的选择，以及其道德观念和评价社会行为的道德标准。
- (A) 直接影响 (B) 间接影响 (C) 间接改变 (D) 间接决定
65. 物业服务行业的（ ），要求严格遵守合同、制度，认真、如实地履行职责。
- (A) 尊法守约 (B) 行为规范 (C) 服务理念 (D) 爱企业精神

66. 物业服务人员的（ ），主要体现在认真履行物业服务行业和物业服务岗位的责任。
- （A）忠于职守（B）基本要求（C）服务意识（D）执行纪律
67. 诚实守信不仅仅是做人的准则，也是（ ）的准则。
- （A）做事（B）服务（C）管理（D）经营
68. 按照（ ）的约定，提供相应的服务。
- （A）合同（B）约定（C）标准（D）企业能力
69. 小区中配套的商店、幼儿园、共用健身设施、地下停车库等属于（ ）。
- （A）公用设备（B）独立建筑（C）配套设施（D）配套建筑
70. 所有权，是指所有权人对（ ）的不动产或动产，依法享有的占有、使用、收益和处分的权利。
- （A）国家（B）企业（C）自己（D）别人
71. 具有利用上的（ ），可以排他使用的车位可认定为专有部分。
- （A）独特性（B）公用性（C）独立性（D）配套性
72. 业主对专有部分以外的共有部分（ ）共有和共同管理的权利。
- （A）部分享有（B）没有（C）享有（D）有条件享有
73. 物业服务是指物业服务企业按照物业服务合同约定，向业主提供建筑物及其（ ）维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等服务的活动。
- （A）公共场地（B）公共区域（C）附属设施（D）整个项目
74. 房地产领域的三项改革包括（ ）改革。
- （A）房屋买卖制度（B）农村住房制度（C）城镇住房制度（D）所有住房制度
75. 管理规约是业主行使业主共同管理权的（ ）文件，对全体业主具有约束力。
- （A）一般（B）制度性（C）契约性（D）告知性
76. 业主自行管理的方式是指业主本身或者业主通过（ ）对物业进行养护、维修和管理。
- （A）业主委员会（B）业主大会（C）物业服务企业（D）居委会
77. 物业管理服务的（ ）包括物业服务企业应通过规范的程序接管物业。
- （A）规范性（B）程序性（C）制度性（D）市场化
78. （ ）是市场经济的灵魂，物业服务企业要吸收和引进的管理理念和经验，提高综合竞争力。
- （A）竞争（B）开拓（C）创新（D）守约
79. 《中华人民共和国民法典》第九百四十九条规定：物业服务合同（ ）的，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域。
- （A）不确定（B）开始（C）终止（D）延期
80. 物业服务企业的（ ）包括不得随意改变公共设施设备及其公共场地的用途，不得擅自改变物业管理用

房的用途。

(A) 权利 (B) 责任 (C) 义务 (D) 意愿

81. 建设单位对其开发建设的房地产开发项目的 () 承担责任, 并按照国家规定的保修期限和保修范围, 承担基础设施与房屋的保修责任。

(A) 质量 (B) 工期 (C) 工艺 (D) 材料

82. 供电系统的故障可能导致 () 的损坏或人身伤亡事故。

(A) 用电设备 (B) 电源 (C) 供电设备 (D) 线路

83. 自然原因造成火灾是指由雷击、地震、自燃、() 等自然原因引发的火灾。

(A) 静电 (B) 煤气泄漏 (C) 抽烟 (D) 电焊

84. 绿色物业管理的基本原则包括应根据具体情况, 制定有 () 的统计、考核指标体系和评价、认证制度。

(A) 针对性 (B) 计划性 (C) 特殊性 (D) 原则性

85. 大数据是一种规模大到在获取、存储、管理、分析方面大大超出了传统数据库软件工具能力范围的 ()。

(A) 数据集合 (B) 数据库 (C) 信息库 (D) 文字库

86. 《中华人民共和国消防法》规定: 人员密集场所室内装修、装饰, 应当按照消防技术标准的要求, 使用 () 材料。

(A) 不燃、难燃 (B) 不燃 (C) 难燃 (D) 不燃或可燃

87. 《物业承接查验办法》规定: 鼓励物业服务企业通过参与建设工程的设计、施工、分户验收和 () 等活动, 向建设单位提供有关物业管理的建议, 为实施物业承接查验创造有利条件。

(A) 可行性研究 (B) 规划设计 (C) 竣工验收 (D) 施工监理

88. 《物业服务收费管理办法》规定: 物业服务收费实行政府指导价的, 具体收费标准由业主与物业管理企业根据规定的 () 在物业服务合同中约定。

(A) 基准价 (B) 浮动幅度 (C) 基准价和浮动幅度 (D) 基准价和指导价

89. 《住宅室内装饰装修管理办法》规定: 住宅室内装饰装修超过设计标准或者规范增加楼面荷载的, 应当经 () 提出设计方案。

(A) 原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位 (B) 原设计单位 (C) 具有相应资质等级的设计单位 (D) 物业服务企业或施工单位

90. 《高层民用建筑消防安全管理规定》规定: 对建筑高度超过 () 的高层公共建筑, 鼓励有关单位聘用相应级别的注册消防工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。

(A) 100 米 (B) 120 米 (C) 80 米 (D) 50 米

三、多项选择题 (选择合适的答案, 将相应的字母填入题内的括号中)

1. 道德主要表现为（ ）三种形式。
- (A) 家庭美德 (B) 社会公德 (C) 个人品德 (D) 职业道德 (E) 行业道德
2. 树立正确的（ ）等观念，可以陶冶人的情操，提高人的精神境界，使人逐步成为道德高尚的人。
- (A) 义务 (B) 荣誉 (C) 正义 (D) 幸福 (E) 审美
3. 中共中央印发的《公民道德建设实施纲要》明确提出，（ ）是从业人员职业道德规范的主要内容，要求所有从业者都要共同遵守。
- (A) 爱岗敬业 (B) 诚实守信 (C) 办事公道 (D) 服务群众 (E) 奉献社会
4. 职业道德一方面可以调节从业人员内部的关系，即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为，促进职业内部人员的团结与合作。另一方面，职业道德又可以（ ）。
- (A) 增进同事友谊 (B) 改善人际关系
- (C) 调节从业人员和服务对象之间的关系 (D) 帮助减少和避免矛盾发生
- (E) 形成良好的社会关系
5. 尊法守约，是在职业行为中既要遵守法律法规，又要遵守各种纪律，包括（ ）、工作职责/岗位职责、公约以及各种安全生产操作规程等。
- (A) 劳动纪律 (B) 规章制度 (C) 准则 (D) 企业文化 (E) 企业精神
6. 物业服务的忠于职守，要严格遵守物业管理活动中的各项（ ）。
- (A) 规章制度 (B) 岗位职责 (C) 工作纪律 (D) 行为规范 (E) 作业规范
7. 物业服务活动中的诚实守信，主要体现在实际工作和服务中，对工作、对业主、对企业的忠诚，（ ），实事求是。
- (A) 不违纪 (B) 不说谎 (C) 不做假 (D) 不隐瞒 (E) 不掩饰
8. 履行物业服务合同时，要保证合同（ ）合法并向相关部门进行合同备案。
- (A) 形式 (B) 格式 (C) 主体 (D) 程序 (E) 内容
9. 附属设备包括强电系统、给排水系统、（ ）等。
- (A) 门禁系统 (B) 消防系统 (C) 监控系统 (D) 电梯系统 (E) 建筑防雷
10. 物权，是权利人依法对特定之物享有的（ ）权利。
- (A) 直接支配性 (B) 相容性 (C) 排他性 (D) 请求性 (E) 平等性
11. 专有权是专有部分所有权的简称，是指房屋所有权人对其建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分所享有的单独所有权。业主行使权利（ ）。
- (A) 可随意搭建 (B) 不得危及建筑物的安全
- (C) 可改变建筑使用性质 (D) 不得损害其他业主的合法权益 (E) 可改变房型
12. 共同管理权是指区分所有权人基于专有部分的所有权，从而依法享有对业主的（ ）进行管理的权力。

- (A) 共同财产 (B) 专有财产 (C) 特定财产 (D) 专有事务 (E) 共同事务
13. 物业服务的经济意义包括 ()。
- (A) 能为经济增长贡献份额 (B) 能推动房地产业的发展
- (C) 可以使物业项目保值增值 (D) 能使物业企业规范化 (E) 促进经济发展
14. 我国房地产领域进行了三项改革 ()，这些改革为推行物业管理制度创造了有利条件。
- (A) 城镇住房管理改革 (B) 城镇住房制度改革
- (C) 房地产行业制度改革 (D) 城市土地使用制度改革 (E) 房地产生产方式改革
15. 业主大会有权 () 管理规约。管理规约是全体业主之间形成的共同意志，是业主共同订立并遵守的行为准则。
- (A) 否决 (B) 起草 (C) 讨论 (D) 废除 (E) 修订
16. 物业管理具有委托性质，即 () 源自物业管理的管理主体业主的委托。
- (A) 专业性服务企业提供的服务 (B) 物业管理实施主体业主委员会
- (C) 物业服务企业的物业管理权利 (D) 业主的监督 (E) 房地产行政主管部门的监管
17. 物业管理服务的规范性主要有三层含义，其中之一是物业服务企业要根据国家有关政策法规，到市场监管部门正式 ()。
- (A) 登记注册 (B) 办理有关手续 (C) 接受审核 (D) 依法经营 (E) 定期复验
18. 物业管理市场要鼓励公平合理的竞争，打破物业服务市场的“世袭”和垄断，让 () 的物业服务企业占领市场。
- (A) 实力强 (B) 信誉好 (C) 水平高 (D) 收费合理 (E) 效益好
19. 物业服务企业在退出项目时，不仅要做好 () 交接和工作交接，而且不能在后续管理服务没有到位的情况下随意退出，导致项目处于失管状态。
- (A) 资料 (B) 财务 (C) 物资 (D) 场地 (E) 人员
20. 物业服务企业的义务包括 () 法律法规规定的其他义务。
- (A) 依法经营，诚信履行物业服务合同 (B) 接受业主和业主委员会的监督
- (C) 履行法律法规规定的告知义务
- (D) 履行法律法规规定的巡查发现、劝阻、制止、报告义务
- (E) 履行法律法规规定的资料保管和移交义务
21. 建设单位的职责主要包括基础设施与房屋建设、()。
- (A) 建筑工程质量保证 (B) 首期开荒保洁 (C) 组织竣工验收 (D) 建立建设工程档案 (E) 房屋销售
22. 常用的绝缘防护用具包括 () 等。
- (A) 绝缘手套 (B) 绝缘靴 (C) 绝缘隔板 (D) 绝缘垫 (E) 绝缘站台

23. 人为造成的火灾是指由于人们防火意识淡薄，违规操作，如不遵守安全工作原则动用气焊、（ ）或随意乱扔烟头等直接引起的火灾。

(A) 铆钉 (B) 电焊 (C) 违规操作造成电火花 (D) 乱接电线 (E) 违章吸烟

24. 绿色物业管理的原则包括应符合国家的法律、法规及相关的服务标准规范，实现（ ）的统一。

(A) 经济效益 (B) 企业效益 (C) 社会效益 (D) 环境效益 (E) 综合效益

25. 大数据具有（ ）四大特征。

(A) 海量的数据规模 (B) 快速的数据流转

(C) 多样的数据类型 (D) 自动识别切换 (E) 价值密度低

26. 《中华人民共和国消防法》规定：消防安全重点单位除应当履行相关规定的职责外，还应当履行的消防安全职责包括（ ）。

(A) 确定消防安全管理人 (B) 实行每日防火巡查

(C) 建立消防档案 (D) 定期组织消防安全培训和消防演练 (E) 对职工进行岗前消防安全培训

27. 《物业承接查验办法》规定：实施物业承接查验，主要依据的文件有（ ）。

(A) 临时管理规约 (B) 前期物业服务合同

(C) 确定物业承接查验方案 (D) 解决查验发现的问题 (E) 物业买卖合同

28. 《物业服务收费管理办法》规定：物业服务收费应当遵循（ ）的原则。

(A) 公正 (B) 合理 (C) 公开 (D) 费用与服务水平相适应 (E) 公平

29. 《住宅室内装饰装修管理办法》规定：住宅室内装饰装修活动，禁止行为包括（ ）。

(A) 未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，变动建筑主体和承重结构

(B) 损坏房屋原有节能设施，降低节能效果

(C) 扩大承重墙上原有的门窗尺寸，拆除连接阳台的砖、混凝土墙体

(D) 住宅外立面设施及防盗窗的安装要求

(E) 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间

30. 《高层民用建筑消防安全管理规定》规定：高层住宅建筑的业主、使用人应当履行的消防安全义务有（ ）。

(A) 遵守住宅小区防火安全公约和管理规约约定的消防安全事项

(B) 按照不动产权属证书载明的用途使用建筑

(C) 配合消防服务单位做好消防安全工作

(D) 维护消防安全，保护消防设施

(E) 预防火灾，报告火警

31. 职业道德品质是通过知识学习和社会实践，在社会和职业环境的影响下逐渐养成的，是将从业者向善

发展的职业道德意识、（ ）、观念固化的结果。

(A) 理论 (B) 意志 (C) 情感 (D) 理想 (E) 信念

32. 物业服务人员的行为规范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，一般包括（ ）等。

(A) 仪容仪表 (B) 服务态度 (C) 言行举止 (D) 来电来访 (E) 投诉处理

33. 勤勉尽职，是要对工作尽心尽职，保持负责的态度和精神，（ ）。

(A) 努力工作 (B) 勤勤恳恳 (C) 遵守纪律 (D) 忠于职守 (E) 敢于担当

34. 根据中华人民共和国《房地产基本术语标准》定义，一个完整的物业应该包括（ ）。

(A) 建筑物 (B) 构筑物 (C) 附属设备 (D) 配套设施 (E) 相关场地

35. 其它物业，是指除居住物业、商业物业、工业物业以外的其它物业，包括车站、（ ）、政府机关等。

(A) 机场 (B) 航运中心 (C) 会展中心 (D) 医院 (E) 学校

36. 区分所有权人对小区的（ ）等所享有的共有权属于共有权。

(A) 绿地 (B) 阳台 (C) 道路 (D) 厨房 (E) 物业管理用房

37. 我国改革开放前的城镇住房制度主要呈现三个特征（ ）。

(A) 住房买卖国家监管 (B) 住房投资由国家 and 国有企业统包 (C) 住房分配采取实物分配方式 (D) 住房消费采取福利低租金和国家包修包养护制度 (E) 住房使用计划供给

38. 开展制度建设，通过制定相关（ ）来实施对物业管理活动的指导和监督，是政府主管部门的重要职责。

(A) 法律 (B) 制度 (C) 规约 (D) 法规 (E) 政策

39. 为业主营造（ ）的生活、工作空间，用服务来赢得客户，赢得市场，创造企业的发展机会。

(A) 舒适 (B) 高效 (C) 快捷 (D) 便利 (E) 温馨

40. 物业服务人员应当要具备以下专业知识：物业管理知识、建筑工程结构知识、（ ）。

(A) 财务知识 (B) 机电设备知识 (C) 管理学知识 (D) 法律知识 (E) 心理学知识

41. 物业管理市场相应地出现了（ ）消防系统维保企业、卫生消杀企业、弱电系统维保企业、防水施工企业等专业服务企业。

(A) 保洁服务企业 (B) 保安服务企业 (C) 机构施工 (D) 绿化企业 (E) 电梯维保企业

42. 常用灭火剂主要有（ ）等类型。

(A) 化学灭火剂 (B) 水系灭火剂 (C) 泡沫灭火剂 (D) 干粉灭火剂 (E) 气体灭火剂

43. 绿色建筑运行维护一般从四个方面开展工作，包括（ ）。

(A) 系统综合效能调适与交付 (B) 运行技术 (C) 维护技术 (D) 规章制度管理 (E) 经济寿命

44. 《物业管理条例》规定：物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、（ ）等内容进

行约定。

(A) 双方的权利义务 (B) 专项维修资金的管理与使用 (C) 物业管理用房 (D) 合同期限 (E) 违约责任

45. 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定：前期物业管理招标投标应当遵循（ ）的原则。

(A) 公开 (B) 公平 (C) 合理 (D) 公正 (E) 诚实信用

行政综合管理

一、判断题（请将判断结果填入括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 人力资源管理可以满足组织当前及未来发展的需要，保证组织目标实现与成员发展的最大化的招聘活动的总称。（ ）

2. 减少员工的压力和焦虑是培训的意义之一。（ ）

3. 信息传递式培训方法是指培训开发者通过一定方式将培训信息传递给培训对象，使他们能够接收和吸收这些信息。（ ）

4. 物业服务企业内部组织机构应根据实际业务范围和服务内容进行设置。（ ）

5. 秩序维护人员需要具备高度的责任心和执行力，严格执行岗位职责，确保物业的安全。（ ）

6. 能够有效地组织和安排项目任务和资源，能够制定合理的项目计划，并确保项目按计划顺利实施，这是项目经理组织能力的素质要求。（ ）

7. 劳动合同的法定必备条款必须包括劳动合同期限、工作内容和工作地点等内容。（ ）

8. 劳动合同的履行是指合同当事人履行劳动合同约定义务的法律行为，即劳动者与用人单位按照劳动合同的要求，共同实现劳动过程和各自合法权益。（ ）

9. 物业服务企业应为员工提供相关的安全培训和教育，从而增强员工的安全意识和自我保护能力以及可能遇到危险的应对方法。（ ）

10. 双向选择是员工招聘的基本原则之一。（ ）

11. 物业服务企业的财务管理包括其他业务收入管理、成本和费用管理、利润管理以及代收代付管理。（ ）

12. 对物业服务用房进行装饰装修发生的支出，计入长期待摊费用，在有效使用期限内，一次性摊入营业成本或者管理费用中。（ ）

13. 专项维修资金补建或者再次筹集应当采用一次性交纳方式。（ ）

14. 利用市政道路或场地停放车辆所得的收益，是公共收益的来源之一。（ ）

15. 在物业档案的归档制度中，对业主和物业服务企业利益影响较大的档案应加以永久保存。（ ）

16. 强化档案管理组织体系建设主要涉及建立和完善物业档案管理的一系列措施，以确保档案管理的科学化、规范化和合理化。（ ）

17. 为了确保档案的长期可读性和安全性，需要定期对档案保存介质进行维护和更新。（ ）

18. 物业档案管理的信息化建设，首先需要对管理流程进行优化，可以通过分析现有流程，找出繁琐或低效的环节，并进行相应的改进。（ ）
19. 在企业文化培训中，通过向新员工介绍企业的社会责任，有助于增强新员工的荣誉感和自豪感。（ ）
20. 具备领导能力是客服接待人员的素质要求之一。（ ）
21. 劳务协议是劳动者与用人单位之间确立劳动关系、明确双方权利和义务的协议。（ ）
22. 劳动合同期限届满之前，当事人单方面或双方提前终止劳动关系的合法行为，称作劳动合同的终止。（ ）
23. 评估阶段是对应聘者甄选阶段测评的结果进行分析、确定入职者的过程。（ ）
24. 根据上海市《住宅物业服务价格评估规范》，综合管理服务费用是五项基本服务费用之一。（ ）
25. 全体公共收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。（ ）
26. 广义的物业管理档案只包括物业服务实际操作中接收和形成的多种专业性档案。（ ）
27. 确保电子文档的存储空间，不定期备份，确保电子文档的存储安全。（ ）

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. 通过薪酬、考核、晋升等一系列管理活动，维护劳动者的合法权益，保证员工在工作场所的安全、健康、舒适，提高员工满意度，这是（ ）。
- （A）评估职能（B）发展职能（C）保持职能（D）整合职能
2. （ ）是通过员工培训、工作内容丰富化、职业生涯规划与开发，可以促进员工知识、技能和其它方面素质的提高，使其劳动能力得到增强和发挥。
- （A）规划职能（B）保持职能（C）评估职能（D）发展职能
3. 企业可以通过（ ）向新员工介绍企业的社会责任，有助于增强新员工的荣誉感和自豪感。
- （A）基础知识培训（B）企业文化培训（C）企业基本情况培训（D）岗位职责培训
4. （ ）培训的内容，主要包括岗位知识、法律法规、职业道德、行为规范等。
- （A）基础知识和岗位技能（B）企业基本情况（C）企业文化（D）岗位职责
5. 当企业总目标能够分层次落实到各个部门，并使之各司其职，企业目标就不难实现了，这是（ ）的作用。
- （A）分工协作原则（B）权责对应原则（C）有效管理幅度原则（D）目标原则
6. 在物业管理项目岗位设置中，有效的（ ）必须考虑到架构特性、管理内容、人员能力以及组织架构的健全程度等因素。
- （A）绩效管理（B）管理幅度（C）质量管理（D）权责对应
7. 需要具备与客户和访客进行有效沟通的能力，以友好的态度解答问题和提供帮助，这是客服接待人员的素质要求的（ ）。

- (A) 亲和力和沟通能力 (B) 语言表达能力 (C) 组织能力 (D) 服务意识
8. 在客服接待人员的素质要求中, 不包括 ()。
- (A) 语言表达能力 (B) 解决问题能力 (C) 组织能力 (D) 服务意识
9. () 是工程维修人员的素质要求之一。
- (A) 解决问题能力 (B) 语言表达能力 (C) 领导能力 (D) 决策能力
10. 下列属于工程维修人员的素质要求的是 ()。
- (A) 领导能力 (B) 安全意识 (C) 决策能力 (D) 组织能力
11. 根据 () 不同, 劳动合同可分为个人劳动合同与集体劳动合同。
- (A) 用工方式 (B) 劳动合同形式 (C) 劳动者主体 (D) 劳动合同有效期限
12. 非全日制劳动合同属于临时工性质的劳动合同, 劳动者一般平均每日工作时间不超过 4 小时, 每周工作时间累计不超过 ()。
- (A) 16 小时 (B) 20 小时 (C) 28 小时 (D) 24 小时
13. 双方当事人就劳动合同的条款达成一致意见, 如对具体条款意见不一致, 劳动合同不能成立, 这是 () 原则。
- (A) 平等自愿 (B) 诚实信用 (C) 协商一致 (D) 公平
14. () 原则主要体现在双方当事人应当履行劳动合同约定的内容, 因不履行劳动合同而使对方受到损失, 应当承担责任。
- (A) 全面履行 (B) 实际履行 (C) 公平 (D) 诚实信用
15. 劳动合同的解除, 不包括 ()。
- (A) 劳动者主动辞职 (B) 过失性辞退 (C) 劳动合同期满的 (D) 经济性裁员
16. 劳动合同的终止, 包括 ()。
- (A) 劳动者死亡 (B) 用人单位被吊销营业执照的 (C) 劳动合同期满的 (D) 其它三项都是
17. 下列不属于员工招聘意义的是 ()。
- (A) 增强客户凝聚力 (B) 提高企业工作绩效和核心竞争力
- (C) 增添企业活力 (D) 促进人才合理流动, 优化资源配置
18. () 是员工招聘意义之一。
- (A) 企业和劳动者可以双向选择 (B) 促进人才合理流动, 优化资源配置
- (C) 增添客户活力 (D) 增强客户凝聚力
19. 在员工招聘的 (), 物业服务企业需要做好两项基础性工作, 即人力资源规划和工作分析。
- (A) 准备阶段 (B) 录用阶段 (C) 招募阶段 (D) 面试阶段
20. () 的工作目标是科学分析应聘者的综合素质, 运用性价比最高的测评技术, 准确识别和评估应聘

者，为企业最终的录用决策提供可靠的信息。

(A) 评估阶段 (B) 甄选阶段 (C) 录用阶段 (D) 招募阶段

21. 经业主同意的其他费用属于物业服务企业的 ()。

(A) 直接费用 (B) 间接费用 (C) 管理费用 (D) 管理费分摊

22. 物业服务企业的间接费用包括 ()。

(A) 清洁卫生费用 (B) 培训费用 (C) 绿化养护费用 (D) 秩序维护费用

23. 根据上海市《住宅物业服务价格评估规范》，综合管理服务费用包括 ()。

(A) 行政办公费 (B) 消防演练宣传费 (C) 灌溉用水费用 (D) 电梯日常维修费

24. 根据上海市《住宅物业服务价格评估规范》，警用器材与必需品费用属于 () 费用。

(A) 综合管理服务 (B) 公共区域秩序维护服务
(C) 公共区域清洁卫生服务 (D) 公共区域绿化日常养护服务

25. 业主委员会或者其委托的物业服务企业应当将专项维修资金交纳、使用和结存的金额，() 向全体业主公布一次。

(A) 每半年 (B) 每季度 (C) 每月 (D) 每年

26. 物业服务企业需要使用专项维修资金的工程项目中，物业维修、更新和改造费用 ()，需要实行工程审价制度。

(A) >5 万元 (B) ≥5 万元 (C) ≥4 万元 (D) >4 万元

27. 公共收益用于补充专项维修资金的，补充比例应当高于 ()。

(A) 百分之五十 (B) 百分之三十 (C) 百分之四十 (D) 百分之六十

28. 业主大会成立前，公共收益主要来源于利用业主共有道路或场地停放车辆获取的收益，其管理成本应当在 () 中予以约定。

(A) 《物业服务合同》 (B) 《前期物业服务合同》 (C) 公共收益管理专项规约 (D) 业主大会

29. 应在专门的档案室中进行妥善保管，避免遭受或造成任何损坏、丢失的风险，这是制定物业项目档案管理制度 () 原则。

(A) 便利性 (B) 保密性 (C) 安全性 (D) 合理性

30. 应明确利用者的身份和目的，不得隐瞒或欺骗任何信息，这是物业项目管理档案利用的 () 原则。

(A) 尊重性 (B) 合法性 (C) 有序性 (D) 责任性

31. 狭义的物业管理档案是指物业服务企业依照 () 的约定，在物业服务活动中所形成的、反映物业状况、业主和物业使用人变迁以及客户服务、经营活动情况等。

(A) 业主大会 (B) 街道或居委会 (C) 物业服务合同 (D) 管理规约

32. 狭义的物业管理档案也包括接管验收档案、()、住户档案、物业服务档案、租赁档案等。

- (A) 党群管理档案 (B) 人事管理档案 (C) 财务管理档案 (D) 维修档案
33. 根据国家档案局 2013 年《企业文件材料归档范围和档案保管期限规定》第七条规定：“企业档案的保管期限定为永久、定期两种，定期一般分为（ ）。”
- (A) 30 年、10 年 (B) 20 年、10 年 (C) 30 年、20 年 (D) 10 年、5 年
34. 根据国家档案局的相关规定，下列属于定期保管企业管理类档案的是（ ）。
- (A) 行业协会对本企业做出的重要决定等文件材料 (B) 部门工作或专项工作规划
- (C) 本企业与其他组织形成的重要合同等文件材料 (D) 经营管理工作的文件材料
35. 在物业档案管理优化的手段中，可以运用信息化手段，提高档案（ ）。
- (A) 数字化水平和使用价值 (B) 纸质化水平和使用价值
- (C) 数字化水平和研究价值 (D) 纸质化水平和管理价值
36. 在物业档案管理优化的手段中，可以引入现代信息技术，提高档案管理与（ ）。
- (A) 服务的作用 (B) 利用的效能 (C) 利用的目的 (D) 研究的价值
37. （ ）主要是根据人力和物力及其变化，对人力进行恰当的培训、组织和协调，使二者保持最佳比例和有机的结合，使人和物都充分发挥出最佳效应。
- (A) 数量管理 (B) 计划管理 (C) 绩效管理 (D) 控制管理
38. 通过沟通和开办团队协作课程等方式，帮助员工树立团队意识，促进充分接触和相互交流，建立良好的人际关系，这是培训意义的（ ）。
- (A) 提升员工的能力和水平 (B) 增进各部门员工的认同感 (C) 增进新员工的认同感 (D) 减少员工的压力和焦虑
39. 越来越受到物业服务企业重视的（ ）方法，主要包括案例分析法、角色扮演法、游戏法等。
- (A) 模拟式培训 (B) 基于新技术的培训 (C) 信息传递式培训 (D) 在岗式培训
40. 在客户服务部的主要职能中，不包括（ ）。
- (A) 客户投诉处理 (B) 指导业主办入住手续 (C) 项目现场环境美化的管理工作 (D) 客户接待服务
41. 需要具备能够与其他员工和相关部门紧密合作的能力，协调一致做好安全工作，这是秩序维护人员（ ）的素质要求。
- (A) 知识和技能 (B) 忍耐和稳定性 (C) 沟通和协调能力 (D) 责任心和执行力
42. 能够激励和激发团队成员的潜力，同时要具备一定的创新应变能力、信息捕捉能力和语言表达能力，这是项目经理（ ）的素质要求。
- (A) 沟通能力 (B) 组织能力 (C) 领导能力 (D) 决策能力
43. （ ）是指根据《劳动法》《劳动合同法》的规定，在劳动合同中必须包含的内容。
- (A) 法定必备条款 (B) 重要条款 (C) 约定条款 (D) 合理条款

44. 要求合同双方当事人应当按照合同约定的实际标的履行各自的义务、实现各自的权利，而不能用其它标的或方式代替，这是（ ）原则。
- (A) 实际履行 (B) 亲自履行原则 (C) 全过程履行 (D) 全面履行
45. 常用劳动保护措施不包括（ ）。
- (A) 发现金让员工自行购买劳保用品 (B) 识别与控制危险源 (C) 合理分配工作 (D) 确保工作场所安全
46. （ ）是指企业或招聘者在适宜的时间范围内，采取适宜的方式，以实现因事任人、人尽其才、才尽其用的共赢目标。
- (A) 公平公开竞争 (B) 效率优先 (C) 能岗匹配 (D) 双向选择
47. 物业服务企业的（ ）是指从事物业服务和其它经营活动所取得的各项收入。
- (A) 主营业务收入 (B) 服务收入 (C) 营业收入 (D) 其他业务收入
48. 在物业服务企业成本费用的管理中，按照年末应收取账款余额的（ ）计提坏账准备金，计入管理费用。
- (A) 3% ~5% (B) 1% ~3% (C) 0.3% ~0.5% (D) 0.1% ~0.3%
49. 商品住宅房屋维修资金归集标准，按照每平方米（ ）计价。
- (A) 建筑面积市场价 (B) 实际可用面积成本价 (C) 建筑面积成本价 (D) 实际可用面积市场价
50. 公共收益按照共有部分的权属情况，可分为全体业主公共收益和（ ）公共收益。
- (A) 少数业主 (B) 物业使用人 (C) 门牌幢业主 (D) 部分业主
51. 在物业档案的归档制度中，以原件为主，复制的文件材料必须注明（ ），字迹工整，图表、图像清晰。
- (A) 来源单位及时间 (B) 来源单位及作者 (C) 经办人及时间 (D) 数量
52. 在细化档案管理具体制度，优化操作规程中，主要涉及档案分类与归档、档案的整理、保存、（ ）、档案信息管理系统建设和组织档案管理人员的培训与宣传。
- (A) 档案数字化 (B) 档案纸质化 (C) 档案图片化 (D) 档案视频化
53. 档案保存介质是指用于保存档案信息的（ ）。
- (A) 纸质载体 (B) 生物载体 (C) 物理载体 (D) 文字载体
54. （ ）是物业档案管理信息化的方法之一。
- (A) 加强纸质资料的安全管理 (B) 优化物业原始档案保存的流程 (C) 建立信息化平台 (D) 选择硬件设备

三、多项选择题（选择合适的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 人力资源管理涉及对人力资源（ ）的管理。
- (A) 计划 (B) 控制 (C) 数量 (D) 绩效 (E) 质量

2. 培训的意义主要包括（ ）。
(A) 提升员工的自我学习能力 (B) 提升员工的自律能力
(C) 提升员工的能力和水平 (D) 增进新员工的认同感 (E) 减少员工的压力和焦虑
3. 在物业服务企业中，信息传递式培训最具代表性的方法之一就是演示法，演示法主要包括（ ）等。
(A) 视听法 (B) 讲授法 (C) 案例分析法 (D) 角色扮演法 (E) 研讨法
4. 项目经理岗位的主要职能包括（ ）。
(A) 贯彻执行质量管理体系和环境管理体系
(B) 完成管理目标和经济指标
(C) 检查监督各项制度的执行情况
(D) 合理调配人员，协调各岗位的分工协作，确保管理处员工有良好的精神面貌和积极的工作态度
(E) 处理装修审批和违章投诉，协调与供水、供电、消防、业委会、居委会等外部关系
5. 在秩序维护人员的素质要求中，需要具备知识和技能、沟通和协调能力、（ ）。
(A) 卫生和安全意识 (B) 分析能力
(C) 责任心和执行力 (D) 忍耐和稳定性 (E) 领导能力
6. 项目经理的素质要求包括（ ）等。
(A) 分析能力 (B) 领导能力 (C) 组织能力 (D) 沟通能力 (E) 决策能力
7. 劳动合同的内容包括（ ）。
(A) 一般条款 (B) 特殊条款 (C) 重要条款 (D) 法定必备条款 (E) 约定条款
8. 劳动合同的履行，应当遵循（ ）的原则。
(A) 全过程履行 (B) 实际履行 (C) 全面履行 (D) 亲自履行 (E) 协作履行
9. 常用劳动保护措施，主要包括（ ）等。
(A) 安全培训和教育 (B) 有效管理危险物品
(C) 配置劳动保护用品 (D) 确保机械设备安全 (E) 确保工作场所安全
10. 员工招聘的基本原则，主要包括（ ）。
(A) 遵守国家法律法规 (B) 公平公开竞争 (C) 效率优先 (D) 能岗匹配 (E) 双向选择
11. 物业服务企业的主营业务收入包括（ ）。
(A) 特约服务收入 (B) 物业服务收入
(C) 停车场收入 (D) 物业大修收入 (E) 物业经营收入
12. 在物业服务企业成本费用的管理中，下列说法正确的是（ ）。
(A) 物业服务用房装饰装修发生的支出，可以一次性摊入营业成本中
(B) 固定资产残值率按 0.3%~0.5% 计算

- (C) 物业共用设施设备所支付的有偿费用，应计入营业成本或者管理费用
- (D) 按照年末应收取账款余额的 3%~5%计提坏账准备金
- (E) 工会经费、职工教育经费的计提比例按国家统一规定的比例确定
13. 住宅专项维修资金是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的（ ）的资金。
- (A) 维修 (B) 重建 (C) 更新 (D) 新建 (E) 改造
14. 公共收益是指利用住宅小区物业管理区域内业主的共有部位、共有设施设备获取的收入扣除（ ）等管理成本后获得的收益。
- (A) 法定税收 (B) 奖金 (C) 利润 (D) 能耗 (E) 人工
15. 下列符合物业档案管理制度内容的是（ ）。
- (A) 保持文件材料的有机联系 (B) 可实行原始资料和视频资料档案管理双轨制
- (C) 所有文档必须永久保存 (D) 外单位人员未经分管领导批准不得借阅
- (E) 销毁清单，应作为档案资料长期保存
16. 在提高档案制度的贯彻执行力度中，主要涉及（ ）、建立健全档案的安全体系。
- (A) 强化管理功能 (B) 强化服务功能
- (C) 加大开发力度与挖掘档案的价值 (D) 促进档案资源的共享 (E) 控制档案资源的共享
17. 物业管理档案保存的介质主要有纸质档案、光盘（ ）。
- (A) 电子档案 (B) 云存储 (C) 图片 (D) 磁存储 (E) 文字
18. 物业档案管理信息化的方法，主要包括（ ）。
- (A) 优化物业原始档案保存的流程 (B) 优化物业档案管理信息化的流程
- (C) 选择适当的软、硬件设备 (D) 建立信息化平台 (E) 加强数据安全管控
19. 人力资源管理具有（ ）、评估、发展的五大职能。
- (A) 获取 (B) 整合 (C) 保持 (D) 调整 (E) 保留
20. 物业项目岗位设置原则，主要包括（ ）。
- (A) 分工协作原则 (B) 有效管理幅度原则 (C) 目标原则 (D) 权责对应原则 (E) 绩效管理原则
21. 工程维修人员的素质要求，主要包括（ ）、抗压能力、安全意识。
- (A) 技术和专业知识 (B) 解决问题能力 (C) 语言表达能力 (D) 决策能力 (E) 组织能力
22. 《劳动合同法》第三条规定，订立劳动合同，应当遵循（ ）、协商一致、诚实信用的原则。
- (A) 合法 (B) 公平 (C) 合理 (D) 平等自愿 (E) 公正
23. 员工招聘的意义，主要包括（ ）。
- (A) 提高企业工作绩效和核心竞争力 (B) 促进人才合理流动，优化资源配置 (C) 企业和劳动者可以双向选择 (D) 增强企业凝聚力 (E) 增添企业活力

24. 物业服务企业的直接费用主要由人员费用、日常运行维护费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、（ ）以及经业主同意的其他费用组成。
- (A) 设施设备及公众责任保险费用 (B) 管理费分摊 (C) 营业费用 (D) 办公费用 (E) 固定资产折旧
25. 需要对住宅共用部位、共用设施设备进行维修、更新的，物业服务企业或者自行管理执行机构应当及时制定维修、更新方案，主要包括（ ）。
- (A) 水泵、水箱/池故障，影响正常使用的 (B) 电梯故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的 (C) 火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统损坏，消防部门出具整改通知书的 (D) 外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险的 (E) 屋顶或外墙渗漏等情况，严重影响房屋使用的
26. 物业项目管理档案的利用，主要包括（ ）原则。
- (A) 合法性 (B) 便利性 (C) 有序性 (D) 责任性 (E) 尊重性
27. 根据国家档案局的相关规定，永久保管的企业管理类档案主要包括（ ）。
- (A) 内部管理制度、规定、办法等文件材料 (B) 发布的一般性公告 (C) 半年、季度、月份计划与总结等文件材料 (D) 企业文化建设文件材料 (E) 召开会议的一般性文件材料

物业运维管理服务

一、判断题（请将判断结果填入括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 早期介入是确保建成的物业更好地满足业主和物业使用人的需求，方便建设单位工作的开展。（ ）
2. 可行性研究阶段的工作内容包括协助建设单位评估项目所需相关配套设施。（ ）
3. 施工建设阶段的介入内容包括熟悉规划设计内容，对现场施工情况进行跟踪。（ ）
4. 在隐蔽工程完工前，工程技术人员可参加隐蔽工程竣工验收。（ ）
5. 新建物业专用部位承接查验的接管方为物业服务企业。（ ）
6. 对全体查验人员进行统一培训，内容包括查验职责、查验方法、判定标准、查验记录、问题汇总、问题处理跟踪等。（ ）
7. 承接查验条件包括供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成。（ ）
8. 房屋结构查验内容主要包括基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、电梯井道、架空层、避难层和设备间等。（ ）
9. 应根据合同约定和规划设计批准文件及引用的法规、规范和标准，以及物业共用设施设备清单，对物业共用部位、共用设施设备进行现场核对。（ ）
10. 物业服务企业应根据查验项目的规模、难度及工作量，组建专业能力、人员数量与之相匹配的查验小组。（ ）

11. 给排水设备查验应以设备的出厂装箱单和相关合同为依据。（ ）
12. 一幢建筑物，除基本组成部分外，还有一些人们工作、生活所必须的设施，如雨棚、台阶、阳台等，这些称为附属组成部分。（ ）
13. 混凝土应用必须保证浇灌后混凝土具有相当的密实性和均匀性，才能保证工程的质量。（ ）
14. 未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，禁止变动建筑主体和承重结构，如拆除承重墙体、加装夹层。（ ）
15. 物业服务企业应当参照上海市房屋行政管理部门制作的示范文本，制定适用于本物业管理区域的《装饰装修管理协议》等文件。（ ）
16. 对于严重的装修违规行为，物业服务企业可以罚款处理。（ ）
17. 装饰装修施工中发生《装饰装修管理协议》所列禁止事项，物业服务企业在 24 小时内向业主委员会、房地产行政主管部门报告。（ ）
18. 在雨季到来之前，对共用部位的外窗渗漏情况、屋面渗漏情况等进行检查，属于房屋日常巡视检查范围。（ ）
19. 设备设施的巡视检查方法包括在雨季到来之前，对屋面及室外排水设施等进行检查，进行防静电装置检查。（ ）
20. 二次供水设施的评定标准为水质检测每季度 2 次，水质应符合 GB5749 和 DB31 / T1091 要求。（ ）
21. 强电设备每月检查每个断路器功率、电流显示值是否正常，各种信号灯、仪表是否正常。（ ）
22. 通风及防排烟系统的维护包括：每年巡视各楼层排烟风阀，检查风阀相关控制线路，就地启动测试。（ ）
23. 火灾联动控制系统管理要求：手动测试消防联动控制对象。（ ）
24. 房屋安全检查按时间间隔划分，可以分为日常性检查、抽查、重点检查及普查等类型。（ ）
25. 二次控制线路故障处理：检查一次控制线路，故障修复后，恢复供电。（ ）
26. 正确设置变频器运行频率范围，不可以节能。（ ）
27. 全国一盘棋，强化地方设计，发挥制度优势，实行党政同责，压实各方责任；根据各地实际分类施策，鼓励主动作为、率先达峰。（ ）
28. 就项目环境及配套规划的合理性、适用性提出建议不属于规划设计阶段的内容。（ ）
29. 新建物业承接查验的合同依据可能因不同物业项目的特点而有所差异。（ ）
30. 物业承接查验小组的组建，由物业服务企业和业委会各选拔一定数量的工程技术人员及管理人员。（ ）
31. 物业承接查验的程序依次为查验共用部位、共用设施设备、解决查验发现的问题、签订承接查验协议、确认查验结果、办理物业交接手续。（ ）
32. 物业管理机构更迭时查验和移交的业主资料包括业主身份、产权证明、物业查验、问题解决记录、租

赁合同、投诉、回访记录和纠纷的处理报告等。（ ）

33. 为了满足使用要求，楼板层通常由面层、楼板、顶棚三部分组成。（ ）

34. 物业装修过程短、点多面广、不确定因素多，管理控制难度大。（ ）

35. 对于装修施工中违反建筑垃圾清运、堆放等违规行为，物业企业要监督整改的效果，直至符合规范要求为止。（ ）

36. 房屋的评定标准包括排污畅通，井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。（ ）

37. 基础墙体出现裂缝或产生不均匀沉降，如情况严重，应立即报告，采取紧急疏散措施。（ ）

38. 防盗报警系统维护保养：微波红外探测器：固定牢固、外观良好、控制范围有效、无误报、接线可靠。（ ）

39. 进行设施设备巡视检查和定期检查，巡视检查采用每日定时、定点方式。（ ）

40. 合理调整空调新、回风比例，降低冷、热源消耗，实现节能运行，也是中央空调系统管理节能有效方法。（ ）

二、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. 建设单位在建设过程中要执行国家有关（ ）。

（A）市场政策（B）政策法规（C）技术标准（D）具体要求

2. 物业服务企业可就房屋设计和功能配置、设备选型和材料选用、公共设施配套等方面提出建议，使物业的（ ）更符合使用要求。

（A）管理（B）施工（C）建造（D）设计

3. 物业规划设计阶段的工作包括就物业管理用房、社区活动场所等公共配套建筑、设施、（ ）的设置和要求等提出意见。

（A）道路（B）设备（C）场地（D）绿化

4. 收集对建设单位规划设计的建议，整理成项目建议书并（ ）属于规划设计阶段的内容。

（A）发送施工单位（B）发送设计单位（C）发送建设单位（D）跟进落实

5. 对施工项目进行过程监控，是物业服务企业在（ ）阶段的工作。

（A）施工建设（B）规划设计（C）研究（D）竣工验收

6. 物业服务企业在施工建设阶段的工作内容包括向建设单位反馈（ ）过程中出现的问题和相关证据，提出改善建议。

（A）验收（B）施工（C）设计（D）规划

7. 新建物业承接查验的（ ）包括《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《物业承接查验办法》等。

（A）主要依据（B）参考依据（C）行业规则（D）技术文件

8. 《物业买卖合同》《临时管理规约》《前期物业服务合同》《物业规划设计方案》《建设单位移交的图

纸资料》可作为承接（ ）依据。

(A) 项目 (B) 查验 (C) 合同 (D) 工程

9. 现场查验计划中应该涵盖参与人员、记录人、（ ）等。

(A) 管理人员 (B) 技术人员 (C) 负责人 (D) 甲方人员

10. 物业承接查验的现场查验计划包括（ ）的收集与处理、工具与器材等。

(A) 证据 (B) 违规事件 (C) 材料 (D) 问题

11. 物业承接查验小组（ ）的配置应根据查验项目的大小和进度要求来合理确定。

(A) 人数 (B) 工具种类 (C) 材料种类 (D) 仪器仪表种类

12. 建设单位还可以指派工程施工总承包单位、主要设备（ ）、工程监理单位参与承接查验。

(A) 设计单位 (B) 供货厂家 (C) 制造单位 (D) 顾问单位

13. 物业承接查验的相关资料包括竣工图纸、资料，（ ）及许可使用文件等。

(A) 验收合格证 (B) 验收文件 (C) 申请资料 (D) 核对资料

14. 物业资料查验包括物业设计、（B）、竣工验收的相关资料。

(A) 规划 (B) 施工 (C) 扩初设计 (D) 方案设计

15. 确定物业承接查验（ ）、移交有关图纸资料、查验共用部位、共用设施设备、解决查验发现的问题、确认查验结果、签订承接查验协议、办理物业交接手续是物业承接查验的正确程序。

(A) 方法 (B) 方案 (C) 计划 (D) 预算

16. 物业承接查验的程序应该按照确定物业承接查验方案、移交有关（ ）、查验共用部位、共用设施设备、解决查验发现的问题、确认查验结果、签订承接查验协议、办理物业交接手续的次序进行。

(A) 图纸资料 (B) 工具 (C) 材料 (D) 设备

17. 现场查验中发现的问题由物业（ ）将查验中发现的问题分类填入《物业承接查验问题处理跟踪表》。

(A) 现场查验小组 (B) 监督人员 (C) 管理人员 (D) 工程人员

18. 查验中对于不能（ ）的遗留问题，应记入《物业承接查验最终遗留问题汇总表》。

(A) 及时发现 (B) 及时解决 (C) 了解 (D) 介入

19. 物业管理机构更迭时查验和移交的（ ）包括物业竣工图纸资料、竣工验收资料、设备的使用、维护技术资料、物业产权资料、物业清单等。

(A) 原始资料 (B) 工程资料 (C) 业主资料 (D) 业委会资料

20. 物业管理机构更迭时查验和移交的（ ）包括对内、对外签订的合同、协议原件。

(A) 外部资料 (B) 合同协议书资料 (C) 内部资料 (D) 商业资料

21. 设备系统查验前，由设备生产厂家或安装单位的专业（ ）向参与查验的技术人员进行技术培训，合格后方可参加现场查验。

- (A) 技术人员 (B) 管理人员 (C) 销售人员 (D) 安装人员
22. 给排水系统设施设备现场查验前，要做好（ ）与控制措施。
- (A) 状态评估 (B) 风险分析 (C) 静态测试 (D) 动态测试
23. （ ）系指楼板层的下面部分，也是室内装修部分，要求表面光洁、美观，且能起反射光照的作用，以改善室内的亮度。
- (A) 顶棚 (B) 屋顶 (C) 楼板层 (D) 面层
24. 面层，又称楼面或地面，起着保护（ ）、承受并传递荷载的作用，同时对室内有很重要的清洁及装饰作用。
- (A) 地面 (B) 楼板 (C) 顶棚 (D) 房屋
25. 建筑装饰装修设计必须保证建筑物的（ ）和主要使用功能。
- (A) 结构安全 (B) 设备安全 (C) 消防安全 (D) 电气安全
26. 建筑装饰装修设计图纸要求所有的技术资料应以（ ）单位说明图纸比例。
- (A) 英制 (B) 公制 (C) 混合制 (D) 美制
27. 业主、物业使用人在制定装修方案和选择装修材料时，更多地考虑实用性、美观性和经济性，而可能忽视建筑安全和（ ）。
- (A) 公共权益 (B) 专用权益 (C) 别人利益 (D) 物业利益
28. 物业（ ）管理是物业服务中的重点和难点，要求细致专业、一丝不苟。
- (A) 运行管理 (B) 装饰装修 (C) 保安全管理 (D) 保洁管理
29. 对装修违规行为，如果拒不改正的，物业服务企业应当在（ ）小时内报告业主委员会、城管执法等相关行政管理部门。
- (A) 二十四 (B) 十二 (C) 八 (D) 十
30. 物业服务企业对检查中发现的违规装修情形，应当劝阻、制止并（ ）。
- (A) 罚款 (B) 督促改正 (C) 警告 (D) 处罚
31. 对于装修施工中违反建筑垃圾清运、堆放等管理规定的行为，物业服务企业应（ ）要求施工单位进行整改。
- (A) 立即 (B) 当天 (C) 隔天 (D) 可延时
32. 装饰装修管理过程中，对违反施工作业（ ）的行为，由物业管理企业视情节轻重，分别给予宣传教育、口头警告、书面警告、暂停施工处理。
- (A) 范围 (B) 时限 (C) 进度 (D) 禁止事项
33. 禁止在以下区域停放、放置（ ）及其蓄电池，或者充电：消防车通道及其两侧影响通行的区域；人员密集场所的室内区域等。

- (A) 电动自行车 (B) 非机动车 (C) 机动车 (D) 残疾车
34. 建筑物的疏散通道、() 等区域禁止停放、放置电动自行车及其蓄电池, 或者为电动自行车及其蓄电池充电。
- (A) 门口 (B) 安全出口 (C) 大门口 (D) 车库出口
35. 排水管道、化粪池、检查井无堵塞、满溢现象, 属于房屋的() 范围。
- (A) 评定标准 (B) 维修标准 (C) 管理标准 (D) 运行标准
36. 房屋的评定标准包括()、雨水口干净无堵塞物, 雨水管完好, 泄水顺畅。
- (A) 地面 (B) 屋面 (C) 楼面 (D) 墙面
37. 主机和打印设备工作正常; 显示器图像显示清晰, 属于() 设备的评定标准的内容。
- (A) 监控摄像 (B) 有线电视 (C) 卫星电视 (D) 防盗报警
38. 监控录像存储期应符合() 安防系统管理要求, 也是监控摄像设备的评定标准的内容。
- (A) 行业 (B) 上海市 (C) 国家 (D) 建设部
39. 梁、柱、板主体出现() 时, 处理方式包括用高标号水泥砂浆修复, 如有需要还应按要求修复饰面。
- (A) 露筋 (B) 裂缝 (C) 起壳 (D) 饰面脱落
40. 外墙渗水处理方式之一: () 渗水面积较大时, 先将饰面铲除, 然后涂 1~2 道胶质防水涂料, 在最后一道胶未干时, 即用水泥砂浆抹平, 再修复饰面。
- (A) 内墙 (B) 外墙 (C) 分割墙 (D) 简易墙
41. 采用密封式(免维护型)轴承的电动机() 加注润滑脂或更换润滑脂, 而是定期更换轴承。
- (A) 无须 (B) 定期 (C) 需要 (D) 不定期
42. 电动机的维护保养: 停用() 以上的电动机启动之前应先检查绝缘电阻、轴承的润滑情况。
- (A) 3 个月 (B) 两年 (C) 一年 (D) 半年
43. () 系统维护保养要求: 紧急按钮: 固定牢固、接线紧固、外观无变形、按钮灵敏有效。
- (A) 防盗报警 (B) 监控 (C) 有线电视 (D) 应急广播
44. () : 干簧管与磁铁工作缝隙 $<20\text{mm}$, 工作正常、安装稳固, 属于防盗报警系统维护保养要求。
- (A) 电气开关 (B) 门磁开关 (C) 照明开关 (D) 信号盒
45. 通过定期和不定期对房屋的完损等级鉴定、安全检查以及危险房屋的鉴定和() 工作。
- (A) 排险 (B) 维修 (C) 抢修 (D) 大修
46. 随时掌握房屋的质量分布详情, 为房屋的() 使用、维护管理和计划修缮提供基本依据, 确保房屋的完好和住用安全。
- (A) 安全 (B) 合理 (C) 可靠 (D) 合适
47. 设备定期检查根据不同设备的() , 按周、月、季度、半年、年周期及规定内容进行, 及时发现存

在的故障和隐患，为制定维修养护计划提供依据。

(A) 特点 (B) 性能 (C) 工况 (D) 运行时间

48. 设施设备维修 () 管理：设施设备维修、施工方案制定，维修施工质量管理，设施设备技术档案资料的管理及技术责任制的建立。

(A) 运行 (B) 技术 (C) 维护 (D) 大修理

49. 消火栓 () 处理：如果属于输送管道、阀门故障，应检查阀门、管道，排除故障后，恢复供水。

(A) 断水 (B) 无压力 (C) 流量小 (D) 漏水

50. 消火栓断水处理：发生 () 断水，恢复总水源供水。

(A) 支路水源 (B) 总水源 (C) 旁路水源 (D) 备用水源

51. 中央空调系统管理节能方法：在室内外温差不大的情况下，充分利用 () 来调节环境温度。

(A) 自然新风 (B) 回风 (C) 送风 (D) 混合风

52. 中央空调系统 () 节能方法：合理设置空调房间环境状态参数，避免过冷、过热。

(A) 技术 (B) 管理 (C) 运行 (D) 效率

53. 建筑运营管理方应合理利用可 () 能源，包括太阳能系统，热泵系统等。

(A) 再生 (B) 化石 (C) 绿色 (D) 有机

54. 建筑运营管理方宜增加设置景观绿地，包括垂直绿化、坡地绿化等方式，精心养护绿植，增加植绿 ()。

(A) 面积 (B) 碳汇 (C) 收益 (D) 效益

55. () 对物业的配套设施、管线布置、施工质量、销售策划、竣工验收等方面提出合理化意见和建议。

(A) 竣工验收 (B) 前期物业管理 (C) 早期介入 (D) 承接查验

56. 向建设单位提供专业 () 和可行性研究报告建议属于可行性研究阶段的工作内容。

(A) 咨询意见 (B) 技术 (C) 方案 (D) 设计

57. 与建设单位就 () 中的问题共同磋商，及时提出并落实整改方案属于施工建设阶段的介入内容。

(A) 施工过程 (B) 设计 (C) 现场 (D) 营销

58. 在竣工验收阶段，工程技术人员参与收集相关的 () 和法律法规。

(A) 产品标准 (B) 设计标准 (C) 验收标准 (D) 工作标准

59. 新建物业承接查验涉及的 () 主要包括建设单位、物业服务企业、物业购买人。

(A) 参与者 (B) 参与单位 (C) 法律主体 (D) 参与主体

60. 物业承接查验的查验记录表格主要包括：《物业资料查验 () 》《系统设施设备现场查验问题汇总表》等。

(A) 移交表 (B) 汇总表 (C) 清单 (D) 目录表

61. 建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设

行政主管部门（ ），属于承接查验必须具备的条件。

(A) 批准 (B) 审核 (C) 备案 (D) 审批

62. 房屋屋面查验（ ）主要包括卷材防水屋面、涂膜防水屋面、刚性防水屋面、瓦屋面和隔热屋面等。

(A) 技术 (B) 方式 (C) 内容 (D) 测试

63. 物业服务企业对物业进行现场查验时应当综合运用（ ）、观察、使用、检测和试验等方法。

(A) 计算 (B) 衡量 (C) 核对 (D) 比较

64. 物业服务企业既应兼顾未来物业维护保养管理的需求，也应站在业主的立场上，对物业进行严格验收，以维护（ ）的合法权益。

(A) 物业企业 (B) 建设单位 (C) 业主 (D) 使用人

65. （ ）设备查验结果应记录在《给排水设备随机图纸、资料及备品备件查验表》中。

(A) 空调 (B) 电气 (C) 给排水 (D) 消防

66. 墙体按（ ）分类为外墙和内墙，按墙的方向又可分为纵墙和横墙。

(A) 结构 (B) 承重 (C) 所处位置 (D) 材料

67. 混凝土强度等级中，（ ）表示立方体抗压强度标准为 30 牛顿/平方毫米。

(A) A30 (B) E30 (C) C30 (D) D30

68. 装饰装修图纸设计中将没有防水要求的房间或者阳台改为（ ）、厨房是不允许的。

(A) 客厅 (B) 房间 (C) 卫生间 (D) 卧室

69. （ ）应当与物业服务企业签订《装饰装修管理协议》。

(A) 租户 (B) 业主 (C) 装修人 (D) 业委会

70. 物业服务企业应当为装修（ ）办理小区临时出入证等手续。

(A) 管理人员 (B) 材料人员 (C) 施工人员 (D) 监理人员

71. 装修施工现场，发现不办理动火许可证进行动火作业，要求（ ）按规定程序补办动火许可手续后，方可继续动火作业。

(A) 业主 (B) 使用人 (C) 施工单位 (D) 装修人

72. 白蚁、蚁害区的蚁情属于房屋（ ）巡视检查范围。

(A) 定点 (B) 定时 (C) 日常 (D) 特殊季节

73. 对供暖设施、防雷装置和二次供水设备进行使用安全检查，属于设施设备（ ）范围。

(A) 周期性保养 (B) 验收 (C) 巡视检查 (D) 定期校正

74. 二次供水设施的评定标准包括（ ）做好维护保养工作，记录完整。

(A) 每周 (B) 每天 (C) 定期 (D) 不定期

75. 强电设备每月检查柜内（ ）的线路困扎、固定是否牢固，走线是否规范。

- (A) 主回路 (B) 一次回路 (C) 二次回路 (D) 低压回路
76. 巡视检查各风机 () 是否正常, 打扫机房和清除风机表面灰尘, 属于通风及防排烟系统的维护范围。
- (A) 继电器 (B) 断路器 (C) 控制线路 (D) 电源
77. 火灾自动报警系统及联动控制系统管理要求: 按要求定期 () 湿式报警阀、干式报警阀、预作用报警阀的动作报警功能是否有效。
- (A) 观察 (B) 核对 (C) 检测 (D) 联动
78. 房屋完损等级评定是根据房屋的结构、() 及设备三个部分的完好和损坏程度。
- (A) 墙体 (B) 五金件 (C) 装修 (D) 附件
79. 设备故障停电处理: 按 () 要求进行拉闸操作, 挂停电指示牌, 故障修复后, 按倒闸操作要求进行合闸操作, 恢复供电。
- (A) 设备维修 (B) 停电 (C) 倒闸操作 (D) 送电
80. 设备节能措施: 实行多台电梯 () , 实现优化运行模式。
- (A) 独立运行 (B) 单控 (C) 群控 (D) 梯控
81. 实行全面节约战略, () 降低单位产出能源资源消耗和碳排放。
- (A) 适当 (B) 逐步 (C) 持续 (D) 合理

三、多项选择题 (选择合适的答案, 将相应的字母填入题内的括号中)

1. 项目早期介入是指新建物业竣工之前, 建设单位在项目的 () 、竣工验收阶段所引入的物业服务咨询活动。
- (A) 可行性研究 (B) 规划设计 (C) 结构封顶 (D) 施工建设 (E) 营销策划
2. 可行性研究阶段介入形式为获取项目信息, 组织相关人员对项目的 () 等进行分析、评估, 就项目的物业服务进行总体策划。
- (A) 整体设想 (B) 房屋营销 (C) 建设思路 (D) 周边情况 (E) 项目定位
3. 施工建设阶段的介入形式, 安排工程技术人员驻场, 对施工中的项目进行 () , 并就有关问题提出建议。
- (A) 巡查 (B) 了解 (C) 考核 (D) 验证 (E) 记录
4. 竣工验收阶段的介入形式, 从确保物业正常使用的角度, 工程技术人员参与对已竣工物业的 () 。
- (A) 档案检查 (B) 工艺检查 (C) 验收 (D) 严把质量关 (E) 监理
5. 物业承接查验应当遵循 () 以及保护业主共有财产的原则。
- (A) 效率第一 (B) 诚实信用 (C) 客观公正 (D) 质量第一 (E) 权责分明
6. 物业承接查验所需 () 设备、仪器仪表、工具及记录表格的准备。
- (A) 设备 (B) 仪器仪表 (C) 资格证书 (D) 工具 (E) 记录表格

7. () 已安装独立计量表具是承接查验的条件之一。
- (A) 供水、(B) 供电 (C) 通信 (D) 供气 (E) 供热
8. 房屋装饰装修部分的查验内容主要包括 () 与软包和细部等。
- (A) 地面、抹灰 (B) 屋顶及防水 (C) 门窗、吊顶
- (D) 轻质隔墙、饰面板/砖 (E) 幕墙、涂饰、裱糊
9. 现场核对, 确保设施设备的 () 和安装位置符合规划设计批准与物业买卖合同约定的配置要求。
- (A) 品牌 (B) 名称 (C) 型号 (D) 规格 (E) 数量
10. 新建物业承接查验的注意事项包括查验小组的组成及人员配置、验收立场要明确、遗留问题要备案、保修事宜要落实、特殊信息要收集、() 拒接未经查验的物业。
- (A) 管理配套要关注 (B) 产权界定要明
- (C) 管理权限要清楚 (D) 查验手续要齐全 (E) 查验责任要界定
11. 在对给排水系统设施设备进行现场查验之前, 应对设备的 () 进行查验和移交。
- (A) 随机图纸 (B) 设计资料 (C) 安装图纸 (D) 资料及备品 (E) 备件和专用工具
12. 房屋基本组成部分包括 () 屋顶和门窗 6 个部分组成。
- (A) 基础 (B) 墙体或梁柱 (C) 楼板层与地面 (D) 楼梯 (E) 地基
13. 混凝土的 14 个强度等级有 C15、C20、C25、C30、()、C50、C55、C60、C65、C70、C75 和 C80。
- (A) C35 (B) C48 (C) C40 (D) C43 (E) C45
14. 一般来说, 一套完整的装饰装修图纸包括设计说明、() 强电布置图、弱电布置图、开关插座图、立面图、节点图、水路改造图等。
- (A) 原始平面图 (B) 墙体改建图 (C) 平面布置图 (D) 顶面布置图 (E) 地面设计图
15. 《装饰装修管理协议》中应当包括装修工程的 () 收费事项等内容。
- (A) 施工企业资质 (B) 禁止行为 (C) 垃圾堆放和清运 (D) 装修保证金 (E) 施工时间
16. 对施工人员违反物业管理的出入、卫生、文明施工、停车等相关规定的一般违规行为, 由物业管理企业视情节轻重, 分别给予 () 处理。
- (A) 罚款 (B) 宣传教育 (C) 口头警告 (D) 书面警告 (E) 暂停施工
17. 装修施工现场, 发现 () 等违章行为, 物业服务企业必须令其停止动火作业, 检查动火作业现场是否存在消防隐患。
- (A) 不办理动火许可证进行动火作业 (B) 灭火器放置位置不合理
- (C) 动火现场有易燃易爆物 (D) 动火前没有按规定做好灭火措施及配备灭火器
- (E) 施工现场有易燃物品
18. 房屋日常巡视检查内容包括 () 室内外共用部位装饰装修的松动、起翘、脱落等现象, 建筑防水的

完好情况等。

- (A) 房屋的开裂、变形 (B) 地基不均匀沉降等异常现象
- (C) 木质产品和木质构件的虫蛀、腐朽等现象 (D) 金属构件等防腐或者防火涂层的完好性
- (E) 广场地面砖脱落、开裂

19. 设备设施的巡视检查包括对 () 等进行使用安全检查。

- (A) 锅炉等特种设备 (B) 照明设备 (C) 燃气设施 (D) 消防设施 (E) 电气设施

20. 二次供水设施的评定标准包括: () 水泵等共用设施设备保持正常运行。

- (A) 电源正常 (B) 功能齐全 (C) 设备外观完好 (D) 供水畅通 (E) 管道平稳

21. 强电设备每月进行一次测温为主的巡查, 巡查内容包括: 用测温仪或示温贴片检测导电体连接点温度, 部位包括 (), 超过 60℃或示温贴片变色应及时维修处理。

- (A) 母排连接点 (B) 电缆接头 (C) 电柜外壳 (D) 断路器进出连接点 (E) 接地线缆

22. 通风及防排烟系统的维护要求: 每季度检查、修补送、回风系统破损和脱落的 (), 修复开裂、脱胶的接缝胶带。

- (A) 保温层 (B) 矿棉层 (C) 橡塑层 (D) 防潮层 (E) 保护层

23. 按要求定期检查火灾自动报警控制器的 () 报警和联动信息存储功能、报警主机软件设置以及报警主机电源是否正常。

- (A) 自检功能 (B) 消音复位功能 (C) 火灾报警功能 (D) 故障报警功能 (E) 火灾优先功能

24. 根据《危险房屋鉴定标准》, 房屋基础及楼层危险性鉴定, 分为 () 多个等级。

- (A) Au 级无危险点 (B) Bu 有危险点 (C) Cu 局部危险 (D) Du 整体危险 (E) Eu 非常危险

25. 过载跳闸处理: 切断过载回路电源开关, 查看断路器跳闸信号, ()。

- (A) 判断跳闸类型 (B) 查找过载原因 (C) 故障修复后 (D) 发出通知 (E) 恢复供电

26. 设施设备管理节能的方法: (), 降低能耗费用、提高功率因素, 提高能源利用效率等。

- (A) 提高变压器的利用率 (B) 减少空载损耗
- (C) 加强设施设备管理 (D) 及时调整和优化设施设备运行参数 (E) 利用低谷电价差

27. 中共中央、国务院 2021 年 9 月 22 日下发的《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》, 明确实现碳达峰、碳中和目标, 要坚持 () 原则。

- (A) 全国统筹 (B) 节约优先 (C) 双轮驱动 (D) 内外畅通 (E) 防范风险

28. 建设单位在建设过程中还应考虑到物业的 () 以及物业使用者的便利、安全、舒适等因素。

- (A) 地段 (B) 功能 (C) 布局 (D) 造型 (E) 环境

29. 早期介入施工建设阶段的工作内容包括: 及时掌握 () 等信息。

- (A) 施工质量 (B) 施工进度 (C) 施工安全 (D) 设计修改 (E) 隐蔽验收

30. 物业共用部位、共用设施设备现场查验计划，包括：查验（ ）等。
- （A）项目（B）内容（C）标准（D）方法（E）时间与进度
31. 物业承接查验的相关资料包括（ ）等。
- （A）房屋清单（B）设施清单（C）设备清单（D）绿化清单（E）财产清单
32. 《物业承接查验协议》应当对物业承接查验（ ）双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定，由双方共同签字盖章。
- （A）计划（B）方案（C）基本情况（D）存在问题（E）解决方法及其时限
33. 室内排水管道现场查验的内容包括检查管道的名称、安装地点、材质、规格、连接方式、外观质量、固定支架及紧固、（ ）与楼板或墙壁的密封。
- （A）防腐与油漆（B）积水口（C）排气管（D）检查口（E）清扫口
34. 设计方案中出现（ ）内容的，需要重新调整设计方案。
- （A）擅自改建、占用物业共用部分（B）擅自占用、移装共用设施设备（C）拆除房屋原有节能设施，降低节能效果（D）铺设超负荷物品（E）将生活污水接入雨水管道
35. 物业服务企业要重点加强对进入小区的（ ）存在违规违约装修行为的检查与管理。
- （A）装修施工人员（B）装修材料以及装修人（C）装修设计单位（D）装饰装修单位（E）材料供应商
36. 禁止在建筑物（ ）等区域停放、放置电动自行车及其蓄电池，或者为电动自行车及其蓄电池充电。
- （A）周围（B）首层门厅（C）共用走道（D）楼梯间（E）楼道等共用部位
37. 监控摄像设备的评定标准包括室内外摄像机（ ）。
- （A）安装牢固（B）接地可靠（C）能自动调焦（D）能自动调光圈（E）规范接线
38. 电动机的维护保养包括：检查电动机冷却风叶是否出现（ ），松动的紧固，裂缝或缺损的更换。
- （A）咬住（B）平稳（C）松动（D）裂缝（E）缺损
39. 房屋保养与维修计划可以分为（BCE）。
- （A）紧急计划（B）短期计划（C）中期计划（D）临时计划（E）长期计划
40. 消火栓水泵故障处理：检查消火栓水泵的（ ）等，排除故障后，恢复运行。
- （A）电动机（B）控制柜（C）连锁装置及线路（D）水泵（E）消火栓水管道
41. 建筑运营管理方应制定建筑能源管理系统调适制度，定期通过（ ）和完善等技术和手段，持续优化用能设备的运行状态，提升建筑能效水平。
- （A）评价（B）测试（C）计量（D）诊断（E）调整

环境管理

一、判断题（请将判断结果填入括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 公共安全防范的危害载体是指财物。（ ）
2. 公共安全防范定期检查的日检，是秩序维护队伍的各班班组长每天应依据检查标准对本班各岗位的当班人员进行检查。（ ）
3. 保安主管的岗位职责包括：负责协助秩序管理部经理制定各种安全制度。（ ）
4. 防盗报警系统的技术要求包括：监控或交流功能。（ ）
5. 根据《城市道路路内停车位设置规范》，停车位的设置宜进行技术性评价和使用性评价。（ ）
6. 车位占用处置流程包括：占用情况处理完毕后，应及时将占用车位的车辆列入黑名单禁止进入车场。（ ）
7. 公司各部标识的房间门应设置有醒目的门牌，门牌要求制作精美、标识出公司或部门名称，结实耐用。（ ）
8. 消防检查方案要明确重点防火物业和防火部位。（ ）
9. 火灾逃生常识：受到火势威胁时，要当机立断，立即披上衣物、被褥等向安全出口方向冲出去。（ ）
10. 消防安全检查组织形式上可采取日常检查和突击检查、随机检查与抽样检查相结合的方法。（ ）
11. 游泳池是小区居民锻炼、游乐的场所，一般通过循环过滤系统、日常清洁、加药消毒等对游泳池及其水质进行保洁、消毒处理，确保水质清澈、卫生。（ ）
12. 保洁人员的岗位职责工作细化包括：组织实施保洁工作管理制度，并不断地改进保洁工作的标准。（ ）
13. 直接水枪及接杆清洁法，多用于上凸下凹的特殊形状建筑外墙清洁，成本高，效率低。（ ）
14. 水箱/池清洗的准备包括：按水箱/池清洗计划，安排清洗人员、工具、材料提前进场，并熟悉、清洗现场。（ ）
15. 水箱清洗应注意包括：清洗人员下水箱/池之前，必须检查池内有无有害气体，必须通风至少 10 分钟。（ ）
16. 《二次供水设施卫生规范》中相关设施的卫生要求包括：通过设施所供给居民的饮水感官性状不应对人产生不良影响。（ ）
17. 制定保洁宣传教育的措施包括：在宣传栏内张贴环保宣传公告；同时需要制定相关的环保公约，要求物业内的所有人员遵守。（ ）
18. 化学防除主要应用于杂草量较少或较大棵、较易于拔除的杂草种类，或不宜使用除草剂的地方。（ ）
19. 花场花木种植工作包括时令花卉栽培、阴生植物繁殖与栽培、苗木繁殖、撤出花木复壮养护、盆景制作等。（ ）
20. 陆生植物根据陆地环境类型不同又可分为沙生植物和盐生植物两类。（ ）
21. 植物配置的适用原则，要在适地、适树和处理树种间关系的基础上，建立相对稳定的植物群落，能够充分发挥植物改善生态环境的综合功能。（ ）
22. 后胸背板颜色是区分黄胸散白蚁成虫与黑胸散白蚁成虫最直观明了的外部特征。（ ）

23. 库蚊因携带病毒多而被称为最危险的蚊子。（ ）
24. 有害生物防治机械使用安全的内容和要求包括：所有操作机械人员须经专门培训合格方可上岗。（ ）
25. 公共安全防范方法的恢复，是指事件发生后、对事件发生情况进行评估、制定恢复方案并组织实施。（ ）
26. 巡逻岗人员的岗位职责包括：巡逻中，对要出场的物品、车辆实施检查，禁止不符规定的物品出场，酌情控制一切易燃、易爆、剧毒危险品带入停车场。（ ）
27. 车辆出入管理的工作方法与要求包括：对于进出车辆装有货物的，应查看货物是否易燃易爆危险品，如发现安全隐患，应予阻止或上报上级同意后放行<应通知巡逻岗全程跟进>。（ ）
28. 需要进行追溯性的标识应具有唯一性，有追溯性要求的标识不允许有非授权的涂改。（ ）
29. 火灾扑灭后，物业服务企业要做好现场警戒隔离和取证工作。（ ）
30. 保洁主管的岗位职责工作细化包括：执行环境管理部经理组织制定的保洁计划，并将任务分配给下属员工。（ ）
31. 外墙清洗区域周围必须用划线提示，避免无关人员入内，清洗现场必须有专门的安全监督员对整个施工过程进行监督指导。（ ）
32. 生活饮用水的输配水设备、防护材料和水处理材料不应污染生活饮用水。（ ）
33. 推行环境绿化是改善和创造适应人居的生态环境的一个重要手段。（ ）
34. 体细而长，不能直立，只能依附其他物体，缠绕或攀缘向上生长的植物，属于草本植物。（ ）
35. 加强绿化保护宣传的措施包括：加强绿化知识宣传。可在每期墙报栏内开辟出一部分以进行绿化知识的宣传，也可将主要树木挂上标语，注明绿化禁止行为等。（ ）
36. 有害生物防治药物使用安全的内容和要求包括：消杀药物必须由专人进行保管并建立完善的进、出、存、销登记制度。（ ）

二、选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 公共安全防范管理的预防方法包括：针对物业项目不同区域管理对象的差异，可以划分成（ ）。
- （A）半禁区、防护区、监视区 （B）禁区、控制区、监视区
- （C）禁区、防护区、监视区 （D）禁区、监控观察区、监视区
2. 公共安全防范管理的应对方法包括：当紧急事件发生时，必须第一时间启动相应的（ ）。
- （A）快速处置 （B）现场控制 （C）救援疏散 （D）应急预案
3. 公共安全防范的注意事项及工作重点包括：辖区公共区域内出现（ ），要留心观察，必要时可礼貌查问。
- （A）违法犯罪分子 （B）疯、傻、醉等特殊人员 （C）可疑人员 （D）聚众闹事人员
4. 公共安全防范的注意事项及工作重点包括：遇到有人在公共区域聚众闹事，应立即向（ ）报告，并及

时上报上级领导，协助公安机关迅速平息事件，防止事态扩大。

(A) 街道办事处 (B) 房管部门 (C) 城管部门 (D) 公安机关

5. 巡逻岗人员的岗位职责包括：勤于巡逻，对巡逻中发现的异味、异响要（ ），随时做好对可疑、闲杂人员的清理工作。

(A) 查明原因 (B) 追究责任 (C) 了解情况 (D) 立即封控

6. 巡逻岗人员的岗位职责包括：（ ）辖区物业管理范围内的基本情况。

(A) 了解 (B) 掌握 (C) 熟悉 (D) 明确

7. 视频监控系统的技术要求包括：摄像机的（ ）。

(A) 防水防爆性 (B) 视频感 (C) 清晰度 (D) 远程操作度

8. 视频监控系统的技术要求包括：视频信号的（ ）。

(A) 清晰度 (B) 抗干扰性 (C) 接收性 (D) 信噪比

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

(A) 检查 (B) 备案 (C) 登记 (D) 审核

10. 在消防通道停车等现象出现时，秩序维护人员应（ ）。

(A) 沟通协调 (B) 按约处理 (C) 立即报告 (D) 及时劝阻

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

(A) 充足明显 (B) 详细明确 (C) 充足详细 (D) 明白明显

12. 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) 停车区域

13. 物业标识的设置要求包括：用图形和符号进行的标识，图形和符号应符合相关的标准或（ ）法则。

(A) 通用 (B) 基本 (C) 具体 (D) 总体

14. 物业标识的设置要求包括：不易被（ ）变动其标识的内容和位置。

(A) 随机因素 (B) 人为因素 (C) 客观原因 (D) 主观原因

15. 消防管理要做好常规消防装备的物资准备。（ ）一般配备：包括消防头盔、消防专用服、消防手套、消防靴、消防安全带、安全钩、保险、消防腰斧、照明灯具、个人导向绳和安全滑绳等。

(A) 重点服务企业 (B) 各类物业管理区域 (C) 大型物业服务公司 (D) 大型物业管理区域

16. 每个保安岗亭均应配备一定数量的灭火器。在发生火灾时，岗亭秩序维护人员应先就近使用灭火器扑救本责任区的（ ）。

(A) 初起火灾 (B) 剧烈火情 (C) 各类火灾 (D) 固体火灾

17. 火灾扑灭后，物业服务企业应及时做好（ ）。

(A) 了解情况 (B) 抢救伤员 (C) 维护秩序 (D) 恢复工作

18. 火灾扑灭后，如有购置相应保险的，物业服务企业应启动保险（ ）工作。
- （A）申报赔偿（B）费用计算（C）资料准备（D）配合审核
19. 楼外公共区域的清洁具有工作相对简单、技术要求不大、（ ）要求较高等特点。
- （A）重点清洁（B）跟踪观察（C）跟踪清洁（D）循环清洁
20. 垃圾的收集与处理包括了日常垃圾的收集、（ ）垃圾的收集、垃圾分类、垃圾处理及垃圾场/桶的清理等。
- （A）大件及固体（B）生活和生产（C）有毒有害（D）装修及施工
21. 保洁主管的主要职责是协助环境管理部经理做好辖区内的保洁工作和保洁人员的（ ）工作。
- （A）专项管理（B）日常监督（C）日常管理（D）专项操作
22. 保洁主管的岗位职责工作细化包括：（ ）保洁工作管理制度，并不断地改进保洁工作的标准。
- （A）计划（B）检查（C）监督（D）实施
23. 外墙清洗前要派专业的技术人员对被清洗的建筑物进行（ ），掌握建筑物外墙的基本情况。
- （A）质量鉴定（B）数据分析（C）实地勘察（D）及时维护
24. 为了确保外墙清洗工作能保质、保量、高效、快捷、安全地完成，必须根据实地勘察的情况（ ）。
- （A）选择合适的清洗时间（B）拟定完善的安全措施
- （C）准备充足的清洗材料（D）制订周密的清洗方案
25. 由于外墙清洗药剂有较强的（ ），清洗范围内的各种植物必须做好遮盖保护并及时冲水，避免药物对植物造成影响。
- （A）污染性（B）传染性（C）腐蚀性（D）渗透性
26. 外墙清洗必须根据不同的外墙装饰材料采用（ ）。
- （A）统一的药剂及清洗方法（B）不同的药剂及统一的清洗方法
- （C）统一的药剂及不同的清洗方法（D）不同的药剂及清洗方法
27. 水箱/池清淤除垢的清洗程序包括：当水箱/池水位降至约（ ）时，停止排水开始清洗水箱/池。
- （A）5 厘米（B）50 厘米（C）15 厘米（D）100 厘米
28. 水箱/池清淤除垢的清洗程序包括：清洗消毒人员进入水箱/池进行清洗，清洗消毒人员应穿（ ）。
- （A）短衣短裤消毒服（B）长衣长袖消毒服（C）短衣松袖安全服（D）长衣紧袖工作服
29. 集中式供水单位卫生要求应符合《生活饮用水集中式供水单位卫生（ ）》规定。
- （A）守则（B）细则（C）规范（D）程序
30. 处理生活饮用水采用的絮凝、助凝、消毒、氧化、吸附、pH 调节、防锈、阻垢等化学（ ）不应污染生活饮用水。
- （A）净化剂（B）消毒剂（C）添加剂（D）处理剂

31. 二次供水设施管理单位应当邀请居/村民委员会、业主委员会或者业主代表作为现场监督人员，对二次供水储水设施清洗、消毒过程进行监督，并做好记录，经现场监督人员签字确认后（ ）。
- (A) 登记存档 (B) 存档备查 (C) 存档备案 (D) 登记备案
32. 二次供水设施管理单位应当在对二次供水储水设施清洗、消毒完成后 24 小时内，将清洗、消毒的有关情况向（ ）。
- (A) 街镇反馈 (B) 物业登记 (C) 业主公示 (D) 社区公告
33. 环境绿化的主要功能包括净化空气、净化水体、（ ）、降低噪声等八个方面。
- (A) 提高湿度和温度 (B) 调节湿度和温度 (C) 降低温差和干燥 (D) 提升温感和舒适度
34. 环境绿化的主要功能包括（ ）、安全防护、提升城市景观、提供休闲场所等 8 个方面。
- (A) 控制病毒 (B) 灭菌除害 (C) 杀灭细菌 (D) 降低流感
35. 为了保持花坛的良好景观，应定期对衰败的个别植株进行更换，并在整个花坛衰败植株（ ）时将整个花坛植物全部更换。
- (A) 超过 1/5 (B) 超过 1/3 (C) 不到 1/5 (D) 不到 1/3
36. 在物业绿化管理过程中，经常会出现因原设计用植物不当导致植物退化、人为破坏园林植物、因工程需要临时移栽一些植物及台风等自然灾害对植物造成破坏等。为了不破坏原植物景观，应对受破坏的植物及时（ ）。
- (A) 替换 (B) 扩充 (C) 补植 (D) 调整
37. 按植物生长习性分类，植物体木质部不发达，茎柔软，地上部分通常于开花结果后即枯死或进入休眠状态，来年重新萌发生长的植物为（ ）。
- (A) 木本植物 (B) 草本植物 (C) 藤本植物 (D) 陆生植物
38. 按植物生长习性分类，（ ）的植物体木质部发达，一般比较坚硬，多年生。
- (A) 藤本植物 (B) 陆生植物 (C) 木本植物 (D) 草本植物
39. 从空间形式上可以将绿化划分为地面绿化和（ ）绿化两种类型。
- (A) 屋顶 (B) 立体 (C) 垂直 (D) 墙面
40. 立体绿化主要采用（ ）植物来达到绿化和美化城市环境的目的。
- (A) 寄生 (B) 附生 (C) 爬藤 (D) 草本
41. 在物业绿化工作中，创建社区环境文化，加强绿化保护宣传是很重要的。其中一个重点就是要提高业主、物业使用人的（ ），使业主、物业使用人形成爱护绿化的良好习惯。
- (A) 修养 (B) 素质 (C) 能力 (D) 知识
42. 加强绿化保护宣传的措施包括：在（ ）的主持下，为业主、物业使用人举行插花艺术、盆景养护、花卉栽培等绿化知识的培训活动。

- (A) 物业管理人员 (B) 社区志愿者 (C) 绿化专业人员 (D) 绿化维护人员
43. 褐家鼠体形 ()、口鼻钝圆、肾毛棕褐色、腹毛灰白色，尾毛短而稀疏，尾上面黑褐、下面灰白、耳短而圆，向前遮盖不到眼部。
- (A) 瘦长 (B) 中等 (C) 硕大 (D) 较小
44. 褐家鼠是家鼠中数量最多的一种。可以根据尾巴腹面近端呈 () 识别褐家鼠。
- (A) 黑白色 (B) 黑色 (C) 黄色 (D) 白色
45. 有害生物防治药物使用安全的内容和要求包括：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
46. 有害生物防治药物使用安全的内容和要求包括：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
47. 《上海市爱国卫生与健康促进条例》明确：病媒生物预防控制服务机构应当在依法向有关登记管理机关办理登记手续后 ()，向所在地的区卫生健康部门备案。
- (A) 三十日内 (B) 十日内 (C) 二十日内 (D) 六十日内
48. 《上海市爱国卫生与健康促进条例》明确：区卫生健康部门应当向社会公布本行政区域内病媒生物预防控制服务机构 ()，并加强监督管理。。
- 检查情况 (B) 备案信息 (C) 登记信息 (D) 信用等级
49. 公共安全防范的危害源包括： ()。
- (A) 危害行为人 (B) 行为嫌疑人 (C) 危害载体 (D) 自然灾害源
50. 公共安全防范定期检查的 () 工作，是指定人员对各项的安防工作进行全面检查，重点检查现场管理效果及过程管理记录，确保安防工作的有效性。
- (A) 月检 (B) 日检 (C) 周检 (D) 专项检查
51. 负责对相关制度的执行情况进行监督和检查。一般属于 () 的岗位职责。
- (A) 车辆主管 (B) 秩序维护人员 (C) 保安主管 (D) 客服专员
52. 防盗报警系统的技术要求包括：报警系统的报警功能； () 功能。
- (A) 自检 (B) 更新 (C) 传输 (D) 监控
53. 根据《城市道路路内停车位设置规范》，路内停车位的设置应遵循保障道路交通 () 的原则。
- (A) 有序、安全、畅通 (B) 合理、高效、规范 (C) 合理、有序、畅通 (D) 安全、高效、规范
54. 停车场车损事件处置流程包括：首先要现场确认车辆损毁情况， ()。
- (A) 拍照取证 (B) 拍照上传 (C) 留取痕迹 (D) 提请赔偿
55. 物业服务人员标识的要求包括：项目管理部各类服务人员均着 () 的服装，秩序维护人员除外。

- (A) 颜色、式样统一 (B) 颜色、式样不同 (C) 不同颜色、式样统一 (D) 颜色统一、式样不同
56. 义务消防队伍建立后，应定期对义务消防人员进行消防实操训练及消防常识培训，每年还应进行一至两次消防（ ）。
- (A) 技能考核 (B) 演练 (C) 模拟训练 (D) 竞赛活动
57. 当项目发生火灾时，物业服务企业现场值班人员应当立即报警，同时启动火灾应急预案，组织力量进行人员疏散及灭火扑救工作，同时还应做好现场的（ ）及伤员救治协助工作。
- (A) 安全保障 (B) 隔离警戒 (C) 事故取证 (D) 现场封闭
58. 消防安全的专职部门检查，应对物业小区的消防安全检查进行分类管理，落实责任人或责任部门，确保对（ ）的检查能落到实处。
- (A) 重点单位和重点人员 (B) 重点单位和重要防火部位 (C) 重点设备和重要防火部位 (D) 重点进口和重点出口
59. 为了使外墙装饰面保持亮丽的外观，确保物业的保值、升值，应（ ）对外墙装饰面进行清洁保养。
- (A) 定期 (B) 经常 (C) 明确 (D) 不定期
60. 保洁人员的岗位职责工作细化包括：按照（ ），对辖区进行清洁与打扫，保持良好的卫生环境。
- (A) 卫生标准 (B) 卫生指标 (C) 卫生要求 (D) 工作目标
61. 保洁人员的岗位职责工作细化包括：按照（ ），对辖区进行清洁与打扫，保持良好的卫生环境。
- (A) 卫生标准 (B) 卫生指标 (C) 卫生要求 (D) 工作目标
62. 外墙清洁的（ ），适用于各种外墙，工作效率较高，但危险性大，容易造成清洁人员或清洁工具下坠的危险。
- (A) 人工吊板清洁法 (B) 吊篮清洁法 (C) 升降机清洁 (D) 搭脚手架清洁
63. 水箱/池清洗的准备包括：与专业清洗公司进行有效沟通，确定水池清洗时间及清洗方案，提前一周张贴水箱/池清洗通知，以提醒业主、物业使用人（ ）。
- (A) 做好蓄水准备 (B) 了解清洗方案 (C) 避开用水时间 (D) 提前安排用水
64. 水箱清洗应注意包括：消毒人员必须戴（ ）。
- (A) 防毒面具 (B) 安全帽 (C) 口罩 (D) 消毒帽
65. 《二次供水设施卫生规范》中相关设施的卫生要求包括：（ ）应保持环境整洁，应有很好的排水条件，供水设施应运转正常。
- (A) 排水设施 (B) 供水设施 (C) 设备房 (D) 设施周围
66. 制定保洁宣传教育措施包括：通过编印和发放《居住区环保手册》，在区内设宠物粪便收集区，举办家庭园艺培训班等，提升全体社区成员的（ ）。
- (A) 卫生理念 (B) 环保思维 (C) 卫生意识 (D) 环保意识

67. 生长期修剪指的是在植物生长期为了（ ）植物长势、形状而进行的抹芽、摘心、除蘖、徒长枝修剪及适当的控形修剪。
- (A) 促进 (B) 抑制 (C) 调节 (D) 控制
68. 苗圃花木种植是物业服务企业为了方便绿化管理而自建花木（ ），用于时令花卉栽培、苗木繁殖及花木复壮养护等。
- (A) 苗圃花园 (B) 服务基地 (C) 销售中心 (D) 生产基地
69. 按植物生境分类，可以分为（ ）、水生植物、附生植物和寄生植物。
- (A) 盐生植物 (B) 高山植物 (C) 沙生植物 (D) 陆生植物
70. 植物配置中的（ ）原则，是考虑成本问题，一方面是种植成本，另一方面是养护成本。选择节水和耐旱植物材料，是城市园林可持续发展的关键因素之一。
- (A) 节能 (B) 实用 (C) 成本 (D) 经济
71. 黄胸散白蚁有翅成虫头壳（ ），前胸背板灰黄色，后额灰黄色，足腿节深黄褐色，胫节黄褐色。
- (A) 栗褐色 (B) 灰黄色 (C) 灰白色 (D) 黑灰色
72. 库蚊是室内最常见的蚊子，它们的翅膀较大且通常没有斑点，体色为（ ）。
- (A) 棕黄色 (B) 棕黑色 (C) 黄白色 (D) 灰白色
73. 有害生物防治机械使用安全的内容和要求包括：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

三、多项选择题（选择合适的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 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（ ）。
- (A) 危害源 (B) 危害载体 (C) 危害承载体 (D) 危害行为人 (E) 物理物品
2. 公共安全防范的专项检查工作，是指由（ ）。
- (A) 指定的项目经理定期对安防工作进行常规检查
- (B) 指定的督查人员不定期对安防工作进行突击检查
- (C) 秩序维护主管及项目领导每周应根据检查标准进行全面的检查
- (D) 确保安防工作严格按标准执行 (E) 并对违规人员进行罚款处罚
3. 以下（ ）一般属于保安主管的岗位职责。
- (A) 负责安保设施、器械的维修和保养工作
- (B) 负责突发事件的现场管理，维持现场秩序
- (C) 做好安保设施、器械的安装、拆卸和保管工作
- (D) 协助、配合所在区域的公安机关进行治安管理和案件的侦破工作

(E) 做好辖区内的人员出入管理

4. 防盗报警系统的技术要求包括：（ ）。

- (A) 报警记录功能
- (B) 电源自动转换功能
- (C) 对探测器进行编号，报警部位显示功能
- (D) 高画质和作的功能
- (E) 远距离捕捉现场物体的全景功能

5. 根据《城市道路路内停车位设置规范》，以下路内停车位设置一般要求正确的是（ ）。

- (A) 停车位的设置应综合考虑道路、交通运行等条件，并兼顾停车需求
- (B) 停车位的设置应严格控制总量
- (C) 停车位的类型根据停车需求、交通管理需要等因素确定
- (D) 停车位标志、标线的设置应符合 GB 5768.2、GB 5768.3、GB 51038 和 GA/T 1271 的规定
- (E) 停车位宜设置停车位流水号

6. 停车场拥堵处置流程包括：（ ）。

- (A) 车场巡逻岗现场确认拥堵情况
- (B) 对讲通知进出口岗控制车流，必要时安排其他巡逻岗进行车辆分流控制
- (C) 现场指引拥堵处车辆逐辆疏散
- (D) 疏散后，应在拥堵点继续指挥车辆有序行驶，直至车流高峰时段结束
- (E) 拥堵情况处理完毕后，应及时将拥堵车辆列入重点监控对象。

7. 设备设施标识的标准与要求包括：（ ）。

- (A) 供配电室<高低压>必须用标牌标识，并注明“非工作人员非请勿入”的要求
- (B) 高压配电柜必须悬挂“高压危险”字样
- (C) 中央空调机组、水泵房机组必须标明机组机号
- (D) 凡有使用范围限制的设施、设施，应标识出禁止使用范围
- (E) 因为设施检修而影响到用户日常工作、生活时，维修人员应当在楼道明确标识如“电梯维修”等警示

8. 物业服务企业消防管理规定包括企业消防管理机构及运作方式、（ ）等。

- (A) 消防安全岗位责任
- (B) 奖惩规定
- (C) 消防安全行为
- (D) 消防保障要求
- (E) 消防事故处理报告制度

9. 火灾报警时的主要步骤如下：（ ）。

- (A) 要讲清着火部位所在区县、街道、路名、门牌号等具体地址
- (B) 要说清是什么东西着火和火势大小，以便消防部门调出相应的消防车辆
- (C) 说清楚报警人的姓名和使用的电话号码

- (D) 要注意听清消防队的询问，正确简洁地予以回答，待对方明确说明可以挂断电话时，方可挂断电话
- (E) 报警后，要到路口等候消防车，指示消防车去火场的道路
10. 物业消防安全检查的内容主要包括（ ）、应急照明与疏散指示标志、室内消火栓、灭火器配置、机房、厨房、楼层、电气线路及防排烟系统等场所。
- (A) 消防控制室 (B) 消防泵房
- (C) 消防水箱水池 (D) 自动报警/灭火系统 (E) 安全疏散出口
11. 管道疏通是物业管理清洁工作的重要内容之一，它包括（ ）等。
- (A) 市政管线 (B) 雨水管道疏通
- (C) 公共污水排水管道疏通 (D) 化粪池、隔油池的清理 (E) 中水管道、消防管道
12. 保洁人员的岗位职责工作细化包括：（ ）。
- (A) 若在保洁区内发现堆积物，应及时与相关人员联系并劝其清理
- (B) 对保洁区内的垃圾进行及时清理
- (C) 负责对辖区内环境卫生状况进行定期与不定期的巡视
- (D) 协助遏制乱扔垃圾、乱贴广告等不良现象的发生
- (E) 协助环境管理部经理制定与保洁工作相关的规章制度
13. 外墙清洁的吊篮清洁法，（ ）。
- (A) 适用于各种外墙，工作效率较高
- (B) 但危险性大，容易造成清洁人员或清洁工具下坠的危险
- (C) 适用于楼层较高、原设计配有高空吊篮的建筑
- (D) 较为安全，但工作效率低
- (E) 多用于上凸下凹的特殊形状建筑外墙清洁，成本高，效率低
14. 水箱/池清洗的准备包括准备：（ ）等清洗工具和物料。
- (A) 扫帚、拖把、水桶和水斗 (B) 带有漏电开关的电缆及插座
- (C) 潜水泵及水管、鼓风机 (D) 安全带和安全设施
- (E) 有漏电保护且防水防潮的 36 伏低压安全照明灯具
15. 水箱清洗应注意包括：（ ）。
- (A) 动力设备和电源线应绝缘良好 (B) 池内部分不得有接头
- (C) 使用 36 伏低压安全照明灯具 (D) 清洗过程中，检查口必须有专人执勤
- (E) 清洗完成后，水箱/池门须关上，防止异物进入
16. 设施水质卫生标准的水质指标有：（ ）。
- (A) 必测项目 (B) 选测项目 (C) 增测项目 (D) 附加项目 (E) 备用项目

17. 必须制定保洁宣传教育措施。业主整体素质的提高，需要物业服务公司通过（ ），作出坚持不懈的努力。

（A）宣传教育（B）监督治理（C）日常保洁工作（D）行政罚款（E）纪律处分

18. 绿化日常保养工作包括（ ）、园林植物施肥、园林植物病虫害防治、草坪养护等工作。

（A）水分管理（B）清理残花黄叶（C）绿化保洁（D）花木种植（E）园林绿化的翻新改造

19. 绿化有偿服务是利用物业服务企业所拥有的园林绿化专业人才开展针对业主、物业使用人甚至是物业管理区域外其他单位提供的（ ）、花艺装饰、插花艺术培训、花卉知识培训等有偿服务。

（A）绿化代管（B）专项养护（C）绿化改造（D）庭院绿化设计施工（E）花木出租出售

20. 水生植物指植物体部分或全部沉浸在水中，如（ ）。

（A）肉苁蓉（B）菟丝子（C）莲（D）浮萍（E）慈姑

21. 植物配置应遵循（ ）的原则。

（A）统一（B）适用（C）美观（D）经济（E）对比

22. 台湾乳白蚁兵蚁的（ ）大而显著，位于头前端微突起的短管上，如被触动，能分泌乳状汁液，乳白蚁因之而得名。

（A）头及触角淡黄色（B）上颚乳白色（C）腹部乳白色（D）头呈椭圆形（E）胸近于圆形

23. 伊蚊识别：（ ）。

（A）伊蚊喜欢在晚上活动（B）身体黄白相间

（C）翅膀无斑点（D）它们在叮咬时非常凶猛（E）飞行速度慢

24. 有害生物防治机械使用安全的内容和要求包括：使用前须检查（ ），确保用电安全。

（A）机械有无损坏（B）电线有无损坏

（C）插头等有无损坏（D）电线与转动部分是否保持适当距离（E）用电场所无水湿等情况

25. 公共安全防范的注意事项及工作重点包括：遇有违法犯罪分子正在进行盗窃、抢劫、行凶，纵火等违法犯罪活动时，（ ）。

（A）应立即报警（B）协助公安机关制止（C）并采取积极措施予以抢救、排险（D）尽量减少损失（E）

对于已发生的案件，应做好现场的保护工作，以便公安机关进行侦查破案

26. 视频监控系统的技术要求包括：（ ）。

（A）系统的传输带宽（B）摄像机的视频感（C）电视信号的制式（D）系统各部分的环境适应程度（E）

视频信号的抗干扰性

27. 车辆停放管理的注意事项包括：（ ）。

（A）交通标识要醒目（B）车辆停放手续齐全（C）车辆停放符合消防要求（D）车库内电梯入口是安防重

点（E）对于电梯直接通往室内停车场车库的小区，必须做好提示，避免陌生人员直接从地下车库进

入楼内

28. 消防装备的维护要求做到：定期检查、（ ）。

(A) 定期大修 (B) 专人保管 (C) 交接班检查 (D) 定期统计 (E) 经常使用

29. 楼内公共区域的清洁包括（ ）等。

(A) 大堂清洁 (B) 楼梯及公共走道清洁 (C) 管道疏通 (D) 垃圾收集与处理 (E) 电梯及卫生间清洁

30. 外墙清洗的人员安排，应根据现场勘察的情况，安排合理数量的人员进行清洗。选用的外墙清洗人员（ABCE）。

(A) 必须经过专门的培训 (B) 取得国家相关主管部门核发的高空作业证书，并在有效期内方可上岗 (C) 必须有良好的身体条件和心理素质 (D) 年龄应在 16-60 岁 (E) 血压正常，视力良好，无恐高症

31. 水箱/池消毒的程序包括：水箱/池消毒通常以喷洒或刷涂方式进行，将消毒液均匀喷至水箱/池内壁面及（ABDE）等部位。

(A) 通气管 (B) 溢流管 (C) 浮球 (D) 水位控制器 (E) 爬梯

32. 生活饮用水清洗的业主监督流程包括：（ ）。

(A) 清洗消毒前监督 (B) 清洗消毒时监督 (C) 清洗消毒后监督 (D) 查看管理单位的二次供水设施管理公示信息 (E) 评估双方在《业主监督记录表》上签字（章）确认，管理单位存档备查

33. 园林绿化翻新改造的工作内容主要为（ ）。

(A) 园林植物病虫害防治 (B) 植物造型与修剪 (C) 园林植物施肥 (D) 园林植物补植 (E) 花坛更换

34. 地面绿化主要的空间类型包括：（ ）。

(A) 草坪空间 (B) 疏林草地空间 (C) 乔、灌、草多层覆盖的密林空间 (D) 以灌木种植为主的半开敞空间 (E) 以棚架、栅栏为主的全开敞空间

35. 小家鼠体形较小，（ ）。

(A) 口鼻短而圆 (B) 尾长与体长相等或略短 (C) 毛色变化较小 (D) 栖居野外及农田周围住宅区的体毛偏黄褐色 (E) 栖居在城镇内的，多偏灰白色

36. 《上海市爱国卫生与健康促进条例》明确：乡镇人民政府、街道办事处负责落组织开展日常和集中相结合的病媒生物预防控制活动。（ ）等应当协助配合做好相关工作。

(A) 房管机构 (B) 居/村民委员会 (C) 物业服务企业 (D) 行业协会 (E) 房管部门

客户服务与公共关系维护

一、判断题（请将判断结果填入括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 物业服务企业应在与客户的双向互动中获得客户对物业服务企业的认可和信任作为最终目标。（ ）

2. 常见的客户细分方法，一般分为消费行为和消费意识两类。（ ）

3. 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。（ ）
4. 评估服务项目与标准的内容包括：与竞争对手相比是否有差异性。（ ）
5. 客户化方法一般应用和技术相对密集、标准化程度高、大规模的服务性行业。（ ）
6. 客户入住服务方案的入住现场布置包括公共区域布置、入住手续办理区布置。（ ）
7. 业主信息管理包括房屋的基本信息、承接查验记录、工程保修记录、房屋维修记录、装饰装修记录、房屋使用记录等。（ ）
8. 客服主管的岗位职责包括：负责收费台账的管理、收费计划的落实、解决收费过程中遇到的常规问题。（ ）
9. 客户投诉处理方案的设计要点包括：明确投诉处理的基本流程、投诉处理的标准、时限要求等。（ ）
10. 客户沟通的基本要求包括：对于属于项目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。（ ）
11. 实行包干制的物业项目，项目管理处应于每年年末向业主委员会提交下一年度的工作计划及财务预算，待业委会审议通过后方可执行。（ ）
12. 客户投诉可分为私人行为和企业行为。（ ）
13. 投诉管理体系持续改进的基本要求，是指对投诉处理流程本身不断调整。（ ）
14. 社区服务的范围主要包括：社区服务应基本满足居民的娱乐休闲需求。（ ）
15. 社区文化具有的包容性特征，一方面表现为社区文化的手段对社区外的依赖，另一方面表现为社区成员对区域外各种文化的吸纳。（ ）
16. 精神文化建设是社区文化的重要层面，它体现在社区居民的日常交往、生活娱乐和学习等行为过程中。（ ）
17. 社区文化活动控制要素的硬件要素，是指充分利用会所、中心花园等已有的硬件设施，通过对服务类别进行划分，如设立居民娱乐活动中心、图书馆、健身房、儿童娱乐场等硬件配置。（ ）
18. 物业服务企业在依法依约履行职责和提升专业服务水平的同时，也应该从履行社会责任和促进行业长远发展的角度出发，大力支持并积极参与社区文化建设。（ ）
19. 行为文化建设的内涵是指在小区开展丰富多彩、行之有效的社区文化活动。（ ）
20. 丰富居家社区养老服务内容包括：支持开展老年人营养服务和健康促进。（ ）
21. 推动线上线下生活服务，需要全域全量采集数据。其中采集物业管理数据，要以加强城市新型基础设施建设为基础，大力推进居住社区物联网建设，对设施设备进行资源化、信息化建设，补齐数字化短板。（ ）
22. 《关于加强城市社区体育工作的意见》提出：加快推进企事业单位等体育设施向社会开放。（ ）

23. 社区康养服务的中植入的“医”，则指的是老人重大疾病早期识别、必要的检查、治疗、康复训练及临终关怀等医疗技术上的服务。（ ）
24. 企业需要识别出能够有效服务的、最具吸引力的细分市场，通过集中企业资源并制定科学的竞争策略，以获得和增强竞争优势。（ ）
25. 服务行业的确定服务质量标准，需将客户意向转换为相应的文件标准。（ ）
26. 设计服务传递系统的基本步骤包括：分析成本收益，对每个一环节以及整个服务系统的成本与收益进行分析，并加以改进，以提高效率。（ ）
27. 客户服务方案的服务模式，要明确客户服务的服务宗旨、服务标准及服务特色等。（ ）
28. 识别关键客户，限于业主拥有的产权份额、业主在社区中的地位或职务、特殊需求等。（ ）
29. 对有特殊需求的关键客户，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。（ ）
30. 物业微信公众号不仅是重要的宣传渠道，也是重要的物业服务平台。通过微信公众号，项目管理处可以提供更为高效的服务。（ ）
31. 社区文化建设的调节功能是指社区文化能提供人们消遣，营造轻松、舒适的环境的作用。（ ）
32. 社区文化组织活动人员配备的常设机构，人员配备应根据物业服务企业规模和居民结构来确定。（ ）
33. 补齐居家社区养老服务设施短板的方法要求包括：清理整合居住小区内各类闲置和低效使用的公共房屋和设施，经社区决策同意，可交由物业服务企业统一改造用于居家社区养老服务。（ ）
34. 推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务，需要发动居民共建共治共享，建立“网上议事厅”，引导居民参与互动，不断调整业主大会议事规则。（ ）

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. 客户群体细分理论依据的客户需求（ ），是指只要存在两个以上的客户，需求就会不同。
（A）区域性（B）稀缺性（C）特殊性（D）异质性
2. 客户群体细分理论的依据包括：企业（ ）的资源和有效的市场竞争。
（A）有限（B）局部（C）差异（D）无限
3. 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
4. 物业项目客户的细分方法，按（ ）贡献来分，可以分为战略客户、重要客户、普通客户。
（A）价值（B）经济（C）社会（D）财务
5. 服务行业的质量标准通常分为三个层次：站在客户的角度，定义（ ），即服务应达到什么程度。
（A）服务标准（B）服务内容（C）服务层次（D）服务规程

6. 服务行业的质量标准通常分为三个层次：站在服务人员的角度，定义（ ），即如何提供服务。
- （A）服务提供程序（B）服务提供标准（C）服务提供依据（D）服务提供参考
7. 服务传递系统通常由两部分构成：其一是（ ），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
8. 服务传递系统通常由两部分构成：其二是（ ），通常是无形的，包括服务流程、员工培训、服务过程中员工的职责、授权等。
- （A）组织顺序（B）软件要素（C）运行程序（D）实际运作
9. 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
10. 设计服务传递系统的基本步骤包括：建立时间标准，依据客户所能接受的标准确定每个（ ）的时间标准。
- （A）服务（B）系统（C）环节（D）细节
11. 物业入住方案中入住操作的模式，一种形式以建设单位为（ ），物业服务企业提供配合的模式。
- （A）掌握（B）支配（C）主导（D）主管
12. 物业入住方案中入住操作的模式，一种形式以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的模式。
- （A）安排（B）交付（C）委派（D）委托
13. 客户服务方案的人力资源配置，要明确各客户服务岗位人员配备及岗位（ ）。
- （A）任职要求（B）能力要求（C）专业水平（D）职业资格
14. 客户服务方案的便民服务计划，要明确物业服务合同约定之外（ ）服务项目。
- （A）经营和管理（B）无偿及有偿（C）保值和增值（D）延伸或拓展
15. 客服前台接待的岗位职责包括：负责日常客户（ ）。
- （A）设施维修处理（B）工作计划安排（C）前台接待工作（D）工作标准拟定
16. 客服前台接待的岗位职责包括：办理出入证、门禁卡等各类证件，并及时（ ）客户信息。
- （A）了解（B）编制（C）反馈（D）更新
17. 通过识别关键客户这种方式，物业服务企业能够以更少的精力和资源，获得更好的（ ）。
- （A）服务效果（B）社会效益（C）客户肯定（D）管理效率
18. 物业服务企业可以结合项目的实际情况，从（ ）识别关键客户。
- （A）不同层次（B）多个维度（C）各种途径（D）专业角度
19. 在工程维保期内与开发建设单位沟通，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

20. 与开发建设单位沟通工程维保进度、施工维保单位存在的问题，应每月与开发建设单位的有关费用<如公共能耗、工程维保费、空置物业费、委托施工费用等>进行整理，并以（ ）形式提交开发建设单位，督促其及时支付。

(A) 发函 (B) 传真 (C) 约定 (D) 书面

21. 在与关键客户沟通前，项目管理处应尽可能多地收集、分析关键客户的（ ）；同时根据客户的个人特点及需求，确定与其沟通及维护关系的合适方式。

(A) 背景资料 (B) 工作履历 (C) 性格特征 (D) 企业文化

22. 应定期保持与关键客户的沟通，向其介绍近期的主要工作及成果，并听取其对服务工作的（ ）。

(A) 指导和安排 (B) 意见和反馈 (C) 情况和意见 (D) 投诉和反应

23. 当客户提出投诉时，尤其是公开投诉，企业的知名度可能会随着事件的曝光而增加。如果企业以消极态度应对，听之任之、隐瞒情况或不与公众合作，企业的（ ）会随着知名度的提升而下降。

(A) 认可度 (B) 好感度 (C) 美誉度 (D) 品牌度

24. 根据美国著名消费者调查公司的研究发现，那些提出投诉并得到圆满解决的客户，其（ ）往往会比那些从未遇到问题的客户更高。

(A) 向心力 (B) 可靠度 (C) 归属感 (D) 忠诚度

25. 微信作为一款社交软件，拥有庞大的用户群体，集服务展示与企业形象宣传于一体，已成为（ ）的新渠道。

(A) 民意调研 (B) 在线咨询 (C) 传播信息 (D) 发布通知

26. 通过开发项目相关的 APP 或微信小程序，客户可以直接在平台上发起报修或投诉。项目管理处接收后，可以及时反馈，通过定制模板消息的形式发给客户。同时，客户还可以跟踪整个报修流程，提升了（ ）和客户满意度。

(A) 管理一体化 (B) 服务知晓度 (C) 管理精确度 (D) 服务透明度

27. 社区生活服务体系包括以下两大方面：第一方面是面向全体社区居民的带有（ ）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

28. 社区生活服务体系包括以下两大方面：第二方面是面向特殊群体，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

29. 社区成员以共同目标、利益和信念为基础，通过共建机制，促使社区各个方面相互作用、相互吸引，不断增进居民间的认同感和归属感，是指社区文化建设的（ ）功能。

(A) 团结 (B) 凝聚 (C) 引导 (D) 汇集

30. 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 () 功能。

(A) 推动 (B) 引导 (C) 激励 (D) 鼓舞

31. 社区居民的参与是社区文化建设成功与否的 () 因素。

(A) 普遍性 (B) 决定性 (C) 主导性 (D) 主观性

32. 物业服务企业既是 ()，也是业主、物业使用人的服务提供者，应当与各方共同努力，创造良好的社区文化。

(A) 社区文化的决定性因素 (B) 政府和居民之间的桥梁 (C) 物业的管理者 (D) 物业的建设者

33. 对社区文化活动的要求、方法等工作，组织机构设置也是必须考虑的方面：项目管理处可以设置一个专门的工作部门，主要负责 () 系列有针对性的文化活动，该部门同时也承担新闻宣传、文体活动场所和设施的管理维护等工作。

(A) 策划、组织和实施 (B) 沟通、协调和安排 (C) 宣传、策划和组织 (D) 沟通、协调和组织

34. 社区文化活动组织中，应将一些社区文化活动固化为传统项目，以此给居民和潜在的消费者留下深刻印象。小区的社区文化活动丰富多彩、持续不断，这样能够增强社区品牌的凝聚力。是指社区文化活动组织的 ()。

(A) 娱乐性控制 (B) 常规化发展 (C) 参与性控制 (D) 确立主体对象

35. 环境文化建设的要点包括：小区文明洁净，环境质量良好，资源合理利用，生态良性循环，基础设施健全，形成环保意识，建立绿色社区是环境文化建设的 ()。

(A) 目标 (B) 要求 (C) 指标 (D) 愿景

36. 环境文化建设的要点包括：传播、交流人文理想。可以评选确定小区区花、吉祥物，形成 () 的识别体系。

(A) 理想化 (B) 个性化 (C) 人性化 (D) 区别化

37. 补齐居家社区养老服务设施短板的方法要求包括：支持物业服务企业根据老年人日常生活和社会交往需要，进行增设无障碍通道、加装电梯等设施适老化改造，以及提供地面防滑、加装扶手、消除地面高差等居家社区 ()。

(A) 规模化经营 (B) 品牌化经营 (C) 适老化管理 (D) 适老化改造

38. 补齐居家社区养老服务设施短板的方法要求包括：按照集中和分散兼顾、独立和混合使用并重的原则，() 居家社区养老服务设施布点。

(A) 完善 (B) 设置 (C) 利用 (D) 调节

39. 构建智慧物业管理服务平台，鼓励大型物业服务企业开放自有智慧物业管理服务平台功能，拓展服务范围，为中小物业服务企业提供 ()。

- (A) 平台建设和技术维护 (B) 平台管理和技术管理 (C) 平台维护和技术维护 (D) 平台支撑和技术支持
40. 构建智慧物业管理服务平台，要求以智慧物业管理服务平台为支撑，打造（ ）、政务服务、公共服务和生活服务应用，构建居住社区生活服务生态，为居民提供智慧物业服务。
- (A) 物业管理 (B) 物业经营 (C) 金融管理 (D) 行政服务
41. 推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务，必须推进共建共治共享，依托智慧物业管理服务平台，加强社区党组织对物业工作的（ ）。
- (A) 参与 (B) 对接 (C) 协调 (D) 领导
42. 推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务，必须推进共建共治共享，促进城市管理（ ）。
- (A) 下沉 (B) 融合 (C) 对接 (D) 上移
43. 社区教育服务的组织与实施，需要做好的三个方面包括：加强组织领导，（ ）社区教育资源。
- (A) 逐步加大 (B) 协同治理 (C) 有效运转 (D) 协调发展
44. 社区教育服务的组织与实施，需要做好的三个方面包括：加强（ ），制定社区教育岗位规范；
- (A) 教育队伍建设 (B) 人员统筹安排 (C) 专人分管社区 (D) 表彰激励机制
45. 物业客户服务，是指物业服务企业为提高其服务的（ ），与客户之间进行的相互活动。
- (A) 效益 (B) 信誉 (C) 质量 (D) 价值
46. 常见的客户细分方法，按物业项目的类型、按客户的地域分布，属于根据客户的（ ）分类。
- (A) 外在属性 (B) 内在属性 (C) 消费行为 (D) 价值取向
47. 通过填写调查问卷或者面谈的方式，直接了解业主的需求。这是属于（ ）客户需求的识别方法。
- (A) 标杆对比法 (B) 特征分析法 (C) 行为访谈法 (D) 业主满意分析法
48. 评估服务项目与标准的内容包括：该服务项目对客户是否（ ）。
- (A) 可替代 (B) 可增值 (C) 有价值 (D) 有回报
49. 设计服务传递系统的（ ）方法，需要充分考虑客户的个性化需求，使系统为客户提供一种非标准化的、差异化的服务。
- (A) 特殊化 (B) 个别化 (C) 客户化 (D) 差异化
50. 客户入住服务方案需要根据项目的（ ），与建设单位充分沟通、用心策划，设计入住服务方案。
- (A) 特点 (B) 标的 (C) 类别 (D) 用途
51. 物业项目客户服务的（ ）管理内容主要包括：房屋信息管理和业主信息管理。
- (A) 特约服务 (B) 业主沟通 (C) 业主档案 (D) 公共事务
52. 客服主管的岗位职责包括：负责（ ）。
- (A) 落实客服的各项工作计划、目标 (B) 编撰和修订本部门的标准化运营管理服务手册 (C) 项目管理处日常客户前台接待工作 (D) 日常设施报修处理

53. 客户投诉处理方案的设计要点包括：制定投诉处理的（ ）。
- (A) 目的、目标、系统 (B) 原则、方针、目标 (C) 方向、方针、方略 (D) 体系、机制、规则
54. 客户沟通的基本要求包括：项目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（ ）。
- (A) 会议记录 (B) 会议决议 (C) 会议通报 (D) 会议纪要
55. 与业主委员会沟通，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
56. “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”。是指（ ）。
- (A) 客户举报 (B) 客户反应 (C) 客户申诉 (D) 客户投诉
57. 投诉管理体系（ ）的基本要求，是指已建立的投诉渠道应保持畅通和有效。
- (A) 可达性 (B) 可见性 (C) 追溯性 (D) 时间性
58. 咨询服务是指物业服务企业通过住户手册、告示、通知等形式，帮助居民更多地了解项目情况。同时，居民也可以通过向物业服务企业咨询，获得所需的（ ）。
- (A) 解答和帮助 (B) 解释和解答 (C) 解惑或征询 (D) 支持和帮助
59. 社区文化有着浓郁的企业化色彩，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（ ）、创造者与传播者。
- (A) 领导者 (B) 决策者 (C) 组织者 (D) 决定者
60. 环境设施是社区文化建设的硬件，环境设施的风格还折射出社区的文化品位和特色。因此，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（ ）特色的社区环境设施。
- (A) 个案 (B) 本质 (C) 地方 (D) 个性
61. 通过物业服务企业与各项目管理处相互配合，实现社区文化活动连贯开展，是社区文化活动的控制要素包括的（ ）要素。
- (A) 职能 (B) 系统 (C) 组织 (D) 协调
62. 物业服务企业应从（ ）的角度出发，将社区文化建设视为与主营业务相辅相成的工作，精心规划、周到安排、灵活引导。
- (A) 经济和社区 (B) 计划性和规划性 (C) 大局和长远 (D) 局部和细节
63. 行为文化建设具体做法包括：举办（ ）活动，如一年一度的小区艺术节、各种形式的歌咏会、舞会、音乐会、趣味游戏、棋类、牌类活动等。
- (A) 落实机构 (B) 文化娱乐 (C) 歌咏比赛 (D) 才艺展示
64. 丰富居家社区养老服务内容包括：支持参与提供（ ）服务。
- (A) 康复咨询结合 (B) 医养结合 (C) 护理健身统一 (D) 护理康复兼顾
65. 推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务，需要全域全量采集数据。其中采集物业管理数据，要

以加强城市新型基础设施建设为基础，大力推进居住社区物联网建设，对设施设备进行（ ），补齐数字化短板。

(A) 数字化、信息化建设 (B) 数字化、智能化改造 (C) 信息化、系统化改造 (D) 智能化、系统化建设

66. 社区体育服务要想有效地进行组织与实施，需要做好以下三个方面，包括建立（ ）的体育设施。

(A) 基本 (B) 完善 (C) 常态 (D) 重要

67. 社区康养服务的组织与实施，其中包括引入多元养老机制，实现社区康养服务（ ）。

(A) 全角度 (B) 全过程 (C) 全参与 (D) 全覆盖

三、多项选择题（选择合适的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 物业客户服务过程中，物业服务企业应（ ）。

(A) 以客户需求为导向 (B) 以企业利润为标准
(C) 以实现客户价值为服务理念 (D) 努力为客户提供优质的服务 (E) 努力为客户提供满意的服务

2. 常见的客户细分方法，按客户的（ ）等划分，属于根据客户的内在属性分类。

(A) 信仰 (B) 爱好 (C) 收入水平 (D) 价值取向 (E) 物业项目的类型

3. 对客户需求的识别是进行物业服务策划的基本前提，通常可以运用（ ）等四种方法。

(A) 行为对比法 (B) 行为访谈法
(C) 标杆对比法 (D) 特征分析法 (E) 客户满意分析法

4. 评估服务项目与标准的内容包括：（ ）。

(A) 服务应达到什么程度 (B) 如何提供服务
(C) 服务是否可以分级 (D) 企业是否有能力提供 (E) 提供的成本以及服务定价是否可以接受

5. 设计服务传递系统的技术核分离方法，需要考虑的主要问题是：（ ）。

(A) 建立明确的劳动分工，使服务人员的行为规范化、服务程序标准化
(B) 尽量运用新技术、新设备来取代个人劳动
(C) 前台运作和后台运作之间的衔接
(D) 与客户接触程度的区分和两种方法的结合使用
(E) 新技术的利用及其导致的前后台区分的变化

6. 客户入住服务方案的入住手续办理事项包括：（ ）。

(A) 仪式策划设计 (B) 流程策划设计 (C) 物资准备 (D) 确定交房线路 (E) 办公区及车辆停放区

7. 物业项目客户服务的内容一般包括（ ）。

(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 (E) 参与承接查验

8. 客服主管的岗位职责包括：（ ）。

- (A) 协助客服经理/主任处理客户的疑难投诉问题等，对突发事件进行处理
 - (B) 负责所管辖范围内绿化、保洁工作的监督，使之达到合同约定的服务标准
 - (C) 负责与客户、项目其他部门的工作沟通、协调
 - (D) 组织实施客户满意度调查工作
 - (E) 组织实施社区文化活动方案”
9. 客户投诉处理方案的设计要点包括：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) 职责 (B) 授权 (C) 汇报程序 (D) 义务 (E) 资质
10. 客户沟通的基本要求包括：项目管理处可以采用多元化的方式，如（ ）、面谈等，与客户保持良好的沟通。
- (A) 工作例会 (B) 座谈会 (C) 工作联系函 (D) 电话 (E) 邮件
11. 与业主委员会沟通方法包括：财务报告应当真实、准确地反映项目管理处的（ ）等。
- (A) 收支状况 (B) 经营状况 (C) 专项维修资金的使用情况
 - (D) 公共收益的使用情况 (E) 员工的薪酬绩效考核
12. 客户投诉的公开行为包括：（ ）等。
- (A) 向企业投诉 (B) 向政府相关部门投诉 (C) 不再光顾 (D) 要求赔偿 (E) 诉诸于媒体
13. 投诉管理体系的基本要求包括：（ ）。
- (A) 可见性 (B) 可达性 (C) 主观性 (D) 责任制 (E) 包容性
14. 社区生活服务的范围主要包括（ ）等。
- (A) 配套设施 (B) 娱乐休闲 (C) 咨询服务 (D) 会所服务 (E) 文化建设
15. 社区文化的特点为：（ ）。
- (A) 情感化和通俗化的特征 (B) 浓郁的企业化色彩
 - (C) 潜在的功利性 (D) 理性化和世俗化的特征 (E) 开放性特征
16. 社区文化建设包括（ ）。
- (A) 环境设施建设 (B) 行为模式 (C) 心理情感建设 (D) 组织制度建设 (E) 精神文化建设
17. 社区文化活动的控制要素包括：（ ）。
- (A) 硬件要素 (B) 价值要素 (C) 组织要素 (D) 时效要素 (E) 成本要素
18. 物业服务企业开展社区文化建设，在社区文化形成过程中要加强引导。应特别注重对居民（ ）。
- (A) 健康居住价值观的引导 (B) 环保意识的培养
 - (C) 公德意识的培养 (D) 公民意识的培养 (E) 契约意识的培养
19. 行为文化建设具体做法包括：（ ）。

- (A) 举办文化娱乐活动 (B) 举办体育健身活动
- (C) 举办各种形式的聚会 (D) 组织老年人集体郊游、医疗咨询、膳食调理讲座
- (E) 开展小朋友乐于参加的生日、节日活动
20. 丰富居家社区养老服务内容，发展社区助老志愿服务包括：（ ），为老年人参与社区生活搭建平台。
- (A) 鼓励物业服务企业加强与社区居民委员会、业主委员会的沟通合作
- (B) 共同健全社区动员和参与机制
- (C) 开展社区居民结对帮扶老年人志愿服务活动
- (D) 开展敬老助老孝老主题教育和代际沟通活动
- (E) 加强对老年人的精神关爱服务
21. 推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务，需要全域全量采集数据。其中优化数据资源管理，需要依托智慧物业管理服务平台，对（ ）产生的数据进行全周期系统化管理。
- (A) 多主体 (B) 多来源 (C) 多客体 (D) 多应用 (E) 多服务
22. 社区体育服务是“推广（ ）的体育健身方法”。
- (A) 简便易行 (B) 适合不同年龄 (C) 适合不同性别 (D) 适合不同职业特点 (E) 适合不同体质状况
23. 社区康养，“养”指的是包括老年人生理和心理上的护理、（ ）、危重生命体征、身体状况分析、体重营养定期监测等服务。
- (A) 用药和安全 (B) 日常饮食照护 (C) 功能训练 (D) 日常学习 (E) 日常活动
24. 物业项目客户的细分方法，按服务需求来分，客户可以分为（ ）。
- (A) 战略型 (B) 服务型 (C) 意见型 (D) 费用型 (E) 普通型
25. 服务传递系统（ ）。
- (A) 可以用服务蓝图来表示 (B) 服务蓝图又称为服务流程 (C) 是一种有效描述服务传递过程的可视技术 (D) 是一个涵盖了服务全部处理过程的示意图 (E) 可以运用流程图、漫画甚至相片等多元化的方式来呈现
26. 建设单位将入住工作委托给物业服务企业，由物业服务企业代为办理入住手续的模式，常见于（ ）。
- (A) 物业管理承接查验较深的阶段 (B) 建设单位楼盘较多 (C) 人力资源不足 (D) 或是建设单位与物业服务企业存在上下级关系 (E) 以及双方协商认为有必要时
27. 客服前台接待的岗位职责包括：（ ）。
- (A) 熟悉物业管理法律法规 (B) 随时掌握客户入住及装修情况并向主管定期汇报 (C) 负责二次装修备案手续办理 (D) 负责开具出门条等日常服务工作 (E) 负责日常设施维修处理
28. 与开发建设单位沟通工程维保进度、施工维保单位存在的问题，应（ ）。
- (A) 申报需动用专项维修资金的项目 (B) 通报社区文化活动的开展情况 (C) 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（D）提出发现的问题并寻求开发建设单位的支持（E）对工程保修期内施工单位的保修质量进行监督

29. 物业服务企业对客户投诉进行及时、有效的管理，可以达到（ ）的目的。

（A）提高企业性价比（B）提高企业美誉度（C）提高客户忠诚度（D）为企业指明改进方向（E）提高客户诚信度

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，可以分为：（ ）。

（A）一般家居生活服务（B）社区环境综合治理服务（C）社区医疗卫生服务（D）社区少年儿童服务（E）社区生活服务

31. 社区文化活动参与的成员包括：（ ）。

（A）居民（B）居委会（C）业委会（D）开发商（E）物业服务企业

32. 环境文化建设应先（ ），然后按照步骤组织实施。

（A）明确目标（B）落实组织机构（C）落实管理制度（D）落实主要措施（E）落实激励机制

33. 构建智慧物业管理服务平台，要求明确平台基础功能广泛运用 5G、互联网、物联网、云计算、（ ）

和人工智能等技术，对接城市信息模型和城市运行管理服务平台，链接各类电子商务平台。

（A）大智能（B）大数据（C）数据链（D）区块链（E）大平台

34. 加强社区教育队伍的建设，要制定社区教育工作者岗位规范，建立一支（ ）的能够适应社区教育需要的管理队伍和师资队伍。

（A）以专职人员为骨干（B）以兼职人员和志愿者为主体（C）以兼职人员为辅（D）以专职人员为主体（E）以专职人员和兼职人员为主体

物业资产管理

一、判断题（请将判断结果填入括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 厨房、卫生间、阳台、贮藏室以及其他非居住空间不得单独出租用于居住。（ ）

2. 对于那些最初设计为厨房、卫生间、阳台以及地下储藏室等其他非居住性质的空间，是不允许出租给人员使用的。（ ）

3. 有效的房源资料，为顺利开展房屋租赁和托管工作奠定基础。（ ）

4. 在物业日常工作中可以获得大量的房源信息，所获得的房源信息都是有价值的。（ ）

5. 推荐房源等信息的注意事项：不得虚假宣传，包括经纪能力、房源、价格等信息。（ ）

6. 房屋租赁与托管过程中，委托人需提供有关证明。（ ）

7. 资产管理体现更多的是对物业本体及其配套设施的具体维护，使资产所有者或使用者在生活方面得到方

便。（ ）

8. 物业资产管理运营管理的对象以物业为依托或媒介的资源。（ ）

9. 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得业主、业主委员会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。（ ）

10. 物业经营资源涵盖了硬件设施、人力资源、社区文化、信息技术等多个维度。（ ）

11. 利用数据分析，精准推送个性化服务信息，提升居民满意度。（ ）

12. 物业资源经营过程中，在保证利润增长的前提下，可以将资源经营工作视为日常工作中的主业。（ ）

13. 未经登记的不动产物权变动，法律不承认其物权已经发生变动，也不予以法律保护。（ ）

14. 当事人可以续订租赁合同的租赁期限自续订之日起不得超过十年。（ ）

15. 善于挖掘房源卖点，才能更高效的找到客源。（ ）

16. 租赁物毁损、灭失的，租赁人应承担损害赔偿责任。（ ）

17. 在物业的所有构成内容中，充分发挥原有设计功能，可通过经营及其他方式产生新的价值。（ ）

18. 合规性保障，新增服务需符合《物业管理条例》，重大事项经业主大会表决。（ ）

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. 不动产物权的设立、变更、转让和消灭，经（ ），发生效力。

（A）备案（B）登记（C）依法备案（D）依法登记

2. 不动产物权未经（ ），不发生效力，但法律另有规定的除外。

（A）备案（B）登记（C）注记（D）录入

3. 住房租赁合同一般应当包含：出租人、承租人以及（ ）的身份信息和联系方式。

（A）相关血缘人员（B）共同生活人员（C）共同居住人员（D）其他三项都正确

4. 政府积极鼓励出租人和承租人利用住房租赁平台进行网上签约，有助于明确双方的权利和义务，为租赁双方提供一个清晰、明确的（ ），从而保障租赁关系的稳定和谐。

（A）关系架构（B）法律架构（C）关系框架（D）法律框架

5. 诉讼时效的普通时效期间为（ ）年。

（A）三年（B）五年（C）十年（D）二十年

6. 诉讼时效的长期时效期间为（ ）。

（A）三年（B）五年（C）十年（D）二十年

7. 房地产经纪中的“房源真实性原则”主要指（ ）。

（A）真实存在、真实委托、真实价格 （B）真实用途、真实产权、真实图片

（C）真实信息、真实动态、真实业主 （D）真实存在、真实委托、真实价格、真实在售

8. 因为房源具有动态性特点，随着市场变化、时间推移或业主心理变化等，房源状态可能出现各种变化，

物业工作人员还应及时对房源信息进行更新，以确保房源的（ ）。

(A) 准确性 (B) 完整性 (C) 有效性 (D) 可持续性

9. 房源信息应第一时间（ ）房源信息，以避免信息滞后而错失成交机会。

(A) 公示 (B) 公告 (C) 推荐 (D) 推广

10. 在房源勘察、成交等关键时间节点，安排适当的沟通方式，尽量减少对他们的日常生活造成干扰和影响，以确保交易的（ ）。

订立 (B) 签订 (C) 达成 (D) 顺利进行

11. 在签订（ ）后，房地产权利人向承租人获取租赁合同约定的收益。

(A) 租赁合同 (B) 托管合同 (C) 委托合同 (D) 行纪合同

12. 在签订（ ）后，房地产权利人已经可以通过托管合同向物业服务企业获取约定的固定收益。

(A) 租赁合同 (B) 托管合同 (C) 委托合同 (D) 行纪合同

13. 承租人的义务：未经出租人同意，不得对租赁物进行（ ）或增设他物。

(A) 修缮 (B) 改善 (C) 更新 (D) 迁移

14. 承租人的义务：按照租赁合同约定的期限支付（ ）。

(A) 租金 (B) 押金 (C) 保证金 (D) 中介费

15. 针对不同类型收益性物业的复杂经营管理需求，（ ）。

(A) 委托专业公司提供针对性服务以应对复杂性

(B) 由物业所有者自行管理以降低运营成本

(C) 采用统一管理模式简化不同物业的管理流程

(D) 减少对设备设施的维护投入以节省资源

16. 在物业服务企业的财务报表中，资源开发与经营所获得的经营收入通常会被归类到（ ）会计科目中。

(A) 主营业务收入 (B) 其他业务收入 (C) 其他收入 (D) 营业外收入

17. 物业及其配套设施设备在（ ）中产生价值。

(A) 使用过程 (B) 维护过程 (C) 流通过程 (D) 更新过程

18. （ ）资源经营的价值，可排除在有效物业资源之外。

(A) 不能实现 (B) 暂不能实现 (C) 不能使用 (D) 暂不能使用

19. 在物业管理主业的发展过程中，物业服务企业开展物业资源经营时，应当遵循（ ）。

(A) 优先追求经营收益最大化，降低管理成本

(B) 经营项目完全根据业主个人需求独立设定

(C) 不得因经营忽视服务职责，且需与物业风格及业主特征契合

(D) 所有经营项目必须经政府主管部门备案审批

20. 物业服务企业在开发经营公共物业资源时，必须满足（ ）条件。
- （A）无需任何授权，直接自主开展经营活动
 - （B）在保障所有权人利益的前提下，获得授权并与业主协商制定策略
 - （C）只需政府主管部门批准，无需与业主协商
 - （D）完全依据企业内部决策，快速推进经营项目
21. 物业经营资源的全面识别时应（ ）。
- （A）需求调研先行（B）优先采用合作分成模式（C）符合规范（D）建立数字模型
22. 轻资产运营时应（ ）。
- （A）需求调研先行（B）优先采用合作分成模式（C）符合规范（D）建立数字模型
23. 物业服务企业在实施物业经营项目过程中，关于“持续监控与调整”的核心要求是（ ）。
- （A）仅需定期检查物业经营计划的完成进度，无需关注外部反馈
 - （B）需定期检查计划落实、收集反馈改进、调整策略、评估总结成果
 - （C）根据法规调整策略后，可直接执行，无需与业主协商
 - （D）以企业主观判断为主，定期对执行成果进行粗略估算
24. 物业服务企业在执行物业经营项目计划时，（ ）。
- （A）需现场核实设施条件、制定服务流程、及时响应诉求并加强部门协作
 - （B）需制定服务标准与流程，并响应业主诉求
 - （C）电梯广告可直接安装，不强制现场核实电力设施位置
 - （D）以部门独立操作为主，减少一定数量协作以提升效率
25. 具备供水、供电等必要的（ ）条件。
- （A）生活（B）居住（C）使用（D）租赁
26. 出租的房间必须是最初（ ）为居住用途的空间。
- （A）设计（B）规划（C）建造（D）竣工
27. 房源信息不会凭空产生，需要（ ）深入了解搜集房源的渠道、掌握基本的搜集方法。
- （A）物业服务企业（B）工作人员（C）中介人员（D）业主
28. 核实房源信息的真实性、有效性，是后续的各项工作的（ ）上。
- （A）前提（B）依托（C）核心（D）基础
29. 推荐房源等信息的注意事项：不得在信息接收者（ ）前推送房源、客源信息。
- （A）确认（B）同意（C）认可（D）默认
30. 房屋租赁与托管过程中，（ ）告知委托人有关事项。
- （A）口头（B）书面（C）应（D）需

31. () 的考核评价强调物业的正常运作使用以及业主、物业使用人的满意度。
- (A) 物业管理 (B) 资产管理 (C) 业主大会 (D) 业主委员会
32. 商业物业获得持续性租金收益是房地产投资信托基金和机构投资者进行商业物业投资的主要 ()。
- (A) 物质载体 (B) 物质运营 (C) 运营基础 (D) 运营依托
33. 某小区拟将属于业主共有的广告位经营收益用于补充专项维修资金。根据相关法律规定，该用途的决定必须满足 ()。
- (A) 无需业主同意，由物业企业直接决定 (B) 仅需物业服务企业负责人签字同意 (C) 经半数以上相关业主口头认可即可 (D) 必须经业主大会表决通过
34. () 属于社区生活服务类物业经营资源。
- (A) 房屋经纪服务 (B) 社区老年大学 (C) 电梯 (D) 社区团购
35. () 需定期举办多样化的社区活动，增强社区凝聚力；利用社交媒体平台，建立线上社区，拓宽居民交流渠道。
- (A) 硬件设施升级与维护 (B) 人力资源优化 (C) 社区文化建设 (D) 数字化转型
36. 物业服务企业在经营利用各类资源时，必须 ()。
- (A) 以资源利用效率为唯一目标 (B) 必须恪守对客户权益的尊重，避免侵犯其合法权益 (C) 优先保障企业收益最大化，客户权益次之 (D) 根据企业需求使用资源

三、多项选择题（选择合适的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 出租的房屋必须符合的条件 ()。
- (A) 房屋符合国家和本市建筑、消防、治安、防灾、卫生、环保等方面的标准和要求
- (B) 具备供水、供电等必要的生活条件
- (C) 以原始设计或者经有关部门批准改建的房间为最小出租单位
- (D) 厨房、卫生间、阳台、贮藏室以及其他非居住空间不得单独出租用于居住
- (E) 每个房间的居住人数和人均居住面积符合本市相关规定
2. 最小出租单位应符合： ()。
- (A) 出租的房间必须是最初设计为居住用途的空间
- (B) 不允许按照床位的方式进行出租
- (C) 非居住性质的空间，不允许出租给人员作为居住使用
- (D) 每个房间的居住人数应当限制在 2 人以内
- (E) 居住使用人的人均居住面积不得低于 5 平方米
3. 房源信息来源包括： ()。
- (A) 物业服务中心获取 (B) 利用媒体获取

- (C) 通过熟人推荐获取 (D) 社区维护获取 (E) 电话接听获取
4. 房源信息筛选的原则包括 ()。
- (A) 实用信息 (B) 有效信息 (C) 动态信息 (D) 完整信息 (E) 可操作信息
5. 推荐信息的注意事项包括: ()。
- (A) 不得在信息接收者同意前推送房源、客源信息
- (B) 不得虚假宣传, 包括经纪能力、房源、价格等信息
- (C) 规范操作流程
- (D) 拥有有效的委托书、资质证书等相关证明文件
- (E) 确保信息的合理性
6. 房屋租赁与托管的注意事项包括: ()。
- (A) 书面告知委托人有关事项 (B) 委托人的有关证明
- (C) 签署服务合同 (D) 填写要求 (E) 风险防范措施
7. 资产管理与物业管理的区别包括 ()。
- (A) 定义不同 (B) 主体不同 (C) 侧重点不同 (D) 考核评价目的不同 (E) 获得收益的方式不同
8. 为了持续保持物业的市场竞争力, 提升物业资产的市场价值, 通常采购高标准高质量专业化的物业资源经营管理服务, 以利于保障物业的 ()。
- (A) 基本运营条件 (B) 整合优化物业空间
- (C) 提升配置物业条件和形象 (D) 吸引和巩固优质租户 (E) 提升物业的租赁收益
9. 在利用物业共用部位共用设施设备的实际经营时, 业主意见可能存在分歧。物业服务企业应当 ()。
- (A) 做好宣传 (B) 获取沟通业委会同意
- (C) 明确阐述相关经营行为的利弊得失 (D) 以争取超过半数业主的同意
- (E) 取得属地政府职能部门认可
10. 空间运营类物业经营资源包括 ()。
- (A) 房屋经纪服务 (B) 社区老年大学 (C) 电梯 (D) 道闸广告 (E) 儿童游乐设施
11. 物业经营资源经营优化建议包括 ()。
- (A) 硬件设施升级与维护 (B) 人力资源优化 (C) 社区文化建设 (D) 数字化转型 (E) 多元化经营策略
12. 物业资源经营的过程中需注意 ()。
- (A) 不影响物业主体功能发挥 (B) 不侵犯客户权益
- (C) 妨碍物业管理主业的发展 (D) 选择切合实际的经营管理方式 (E) 注意防范经营管理风险
13. 住房租赁合同一般应当包括: ()。
- (A) 房屋及其附属设施和设备的基本情况 (B) 租赁用途、房屋使用要求和维修责任 (C) 租金和押金的

数额、支付方式和期限 (D) 物业服务、水、电、热、燃气等相关费用的承担方式 (E) 违约责任和争议的解决方式

14. 房源信息获取原则包括 ()。

(A) 真实性原则 (B) 及时性原则 (C) 客观性原则 (D) 时效性原则 (E) 集中性原则

15. 租赁和托管的区别包括 ()。

(A) 行为属性不同 (B) 行为客体不同 (C) 合同条款不同 (D) 获取收益不同 (E) 日常工作业务内容不同

16. 物业资源运营管理的特点包括 ()。

(A) 专业性 (B) 收益性 (C) 复杂性 (D) 综合性 (E) 创造性

17. 物业资源经营原则包括 ()。

(A) 不可越权经营 (B) 不妨碍物业管理基本服务的开展 (C) 获得业主大会、业主委员会的认可 (D) 有效规避经营活动中的风险 (E) 正确把握不同物业管理发展阶段的经营特性

18. 不同的物业资源经营项目，由于其经营目标和任务的不同，物业资源经营计划的组成内容也有所不同，因此通常在实施过程中需做好 () 的工作。

(A) 宣传与沟 (B) 组织基层人员 (C) 条件落地与保障到位 (D) 现场服务与配合 (E) 持续监控与调整

质量管理

一、判断题（请将判断结果填入括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 质量管理是指通过一系列的管理活动，确保产品或服务达到既定的质量标准和企业目标。()

2. 作业规程为员工提供了清晰的工作指导，避免了因不清楚操作流程而产生的迷惑和浪费。()

3. 企业所提供的物业服务范围，通常是指物业规划红线以内，业主专用区域以外的公共区域和共用部位。()

4. 明确服务的内容、质量要求、时间要求、责任划分等方面，以指导和规范服务过程，确保服务的一致性和高质量。()

5. 整理汇总后可进行数据化处理，并对汇总的数据进行统计分析，识别出服务过程中的重要环节。()

6. 物业服务作业规程的改进建议，是物业服务标准化的重要举措，是修订或完善作业规程的主要依据。()

7. 质量管理的原则为组织提供了实施质量管理活动的指导方针，有助于组织提高产品和服务的质量，满足顾客需求，并实现持续改进和长期发展。()

8. 在住宅物业管理项目中，单项服务主要是指综合管理、秩序维护、清洁卫生、绿化养护和设施设备管理五大类。()

9. 客户满意度调查，一般根据调查主体的不同，可以采用不同的调查类型。()

10. 客户满意度调查一般采用纸质问卷的方式，向被调客户发放填写。（ ）
11. 在开展客户满意度调查前，应组织调查人员进行必要的培训，确保调查人员能够胜任调查工作。（ ）
12. 客户满意度调查单位，应根据所获得的数据类型和调查范围，选择相应的数据汇总与分析的方法。（ ）
13. 质量是指一组固有特性满足要求的程度。（ ）
14. 服务提供标准体系是由服务组织外服务提供标准按其内在联系形成的科学的有机整体。（ ）
15. 物业服务前期的准备阶段，通常需要建立相应的服务保障规范，其中的重点在于物业服务作业规范实施与结果的监督检查。（ ）
16. 质量管理是组织经营管理的重要组成部分，旨在通过一系列的活动来确保产品和服务的质量符合顾客需求和利益目标。（ ）
17. 在企业对服务质量的评价中，内部测评通常指客户满意度调查，以监测客户满意程度是否达到预期的目标。（ ）
18. 在客户满意度调查问卷的问题设计时，应注意避免特殊性问题，确保获得有意义的信息。（ ）

二、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. （ ）是由组织的最高管理者正式发布的总的质量宗旨与质量方向。
（A）质量方针（B）质量目标（C）质量控制（D）质量策划
2. （ ）是组织在质量方面所追求的目的，是质量方针的具体体现，且必须是可测量的。
（A）质量控制（B）质量目标（C）质量策划（D）质量保证
3. 质量管理与作业规程之间是（ ）的关系。
（A）相互矛盾、共同作用 （B）相互依存、相互统一
（C）相互依存、共同作用 （D）相互矛盾、相互统一
4. 关于质量管理与作业规程的相互依存关系，说法错误的是（ ）。
（A）质量管理促进作业规程的完善 （B）作业规程为质量管理提供执行依据
（C）质量管理在实施过程中，需要依据作业规程来监督和检查工作的执行情况
（D）通过作业规程的实践，企业可以发现质量管理中存在的问题和不足
5. 在物业管理行业，物业项目上通常会涉及到（ ）、服务提供规范、服务质量控制规范三项内容。
（A）员工操作规范（B）培训规范（C）服务规范（D）管理规范
6. 服务提供规范是在服务实现过程中，对服务提供的要求、提供的方法和程序所制定的（ ）。
（A）规程（B）制度（C）方法（D）标准
7. 在物业服务的标准中，属于作业标准的是（ ）。
（A）岗位配置与职责（B）专业外包项目的数量（C）作业周期与频次（D）顾客满意程度
8. 在物业服务的标准中，不属于管理标准的是（ ）。

- (A) 房屋、设施设备完好率 (B) 物业管理总目标 (C) 顾客满意程度 (D) 人员流动率要求
9. 在物业服务过程的控制中，每日检查不包括（ ）。
- (A) 每项工作的执行情况或现场状况是否符合规定要求
- (B) 规定的日志记录是否按规定要求及时填写
- (C) 管理处定期工作计划执行率
- (D) 员工每日工作任务执行情况
10. 在物业服务过程的控制中，月度检查包括（ ）。
- (A) 客户投诉或业主委员会诉求事项，是否得到有效处置
- (B) 通过巡检物业现场，确认辖区内是否存在服务质量问题
- (C) 下属各部门主管每周检查工作是否符合规定要求
- (D) 其它三项都是
11. 物业管理人员在发现或收集问题中，客户接待部门应采取电话或走访的方式加强与业主、物业使用人的沟通，且每年不低于总户数的（ ），并做好书面记录。
- (A) 50% (B) 65% (C) 75% (D) 80%
11. 管理处各级管理人员应组织实施常规例行和专项检查，发现问题，及时落实整改措施，这是物业管理人员在发现或收集问题中，提出改进建议的（ ）具体方法。
- (A) 企业监督 (B) 自查与抽查 (C) 专项检查 (D) 电话或走访沟通
13. 向顾客和其他相关方提供信任，证明产品或服务能够满足所需的质量要求，这是质量管理内容中的（ ）。
- (A) 质量控制 (B) 质量说明 (C) 质量保证 (D) 质量检查
14. 通过监视和测量过程和产品或服务，确保质量符合规定要求，这是质量管理内容中的（ ）。
- (A) 质量策划 (B) 质量检查 (C) 质量改进 (D) 质量控制
15. 专项测评的主要依据，包括（ ）质量目标、管理制度、服务提供规范和服务保障规范所包含的服务标准和要求等。
- (A) 企业内部 (B) 行业 (C) 企业外部 (D) 政府相关部门
16. 物业管理过程中，可以采用专项检查、客户满意度调查和（ ）等多种测评方法，检验和评价物业单项服务质量。
- (A) 专家评价 (B) 履约质量评价 (C) 相关部门检查评价 (D) 企业自查评价
17. 在物业管理行业，调查问卷的（ ）是开展客户满意度调查的步骤之一。
- (A) 准备 (B) 讨论 (C) 设计 (D) 审核
18. 在物业管理行业，编制客户满意度调查（ ）是开展客户满意度调查的步骤之一。

- (A) 内容 (B) 计划 (C) 总结 (D) 报告
19. 客户对现有物业服务质量的 ()，是客户满意度指数所基于的六项基本内容之一。
- (A) 感知 (B) 忠诚度 (C) 理解 (D) 支持
20. 客户对物业服务的 ()，是客户满意度指数所基于的六项基本内容之一。
- (A) 支持 (B) 满意度 (C) 期望 (D) 理解
21. 在客户满意度调查问卷中，问题设计通常可设置为开放式问题和 ()。
- (A) 封闭式问题 (B) 半开放式问题 (C) 半封闭式问题 (D) 讨论式问题
22. 在客户满意度调查问卷的调查问题选项中，多数情况下采用的是五级标度选项，即：满意、比较满意、一般、()。
- (A) 不满意和很满意 (B) 较不满意和不满意 (C) 不满意和非常满意 (D) 较不满意和非常不满意
23. 客户满意度调查样本抽取的数据整理中，调查问卷出现选项空缺率 () 的，应视作废卷处理。
- (A) >10% (B) >20% (C) >15% (D) >5%
24. 客户满意度调查样本抽取的数据整理中，调查问卷的单选题中出现多选情况超过 () 以上的，应视作废卷处理。
- (A) 4 个 (B) 5 个 (C) 6 个 (D) 3 个
25. 作业规程，也称为 ()，是为了完成特定任务或工作而制定的一系列详细步骤和指导。
- (A) 操作细节 (B) 工艺流程 (C) 操作规程 (D) 操作方法
26. 作业规程通过规定详细的操作步骤和要求，确保了工作的 ()。
- (A) 一致性和标准化 (B) 特殊性和标准化 (C) 一致性和特殊性 (D) 个性化和标准化
27. 由于建筑业态的 ()，住宅类和非居住类物业服务的五类服务内容有所不同。
- (A) 差异性 (B) 相关性 (C) 层次性 (D) 统一性
28. 在物业服务过程控制方法中，() 包括客户服务、需求分析、方案设计、实施执行、结果评估等环节。
- (A) 策划服务流程 (B) 制定服务标准与指导原则 (C) 持续改进 (D) 实施现场控制
29. () 是质量改进活动中的汇总与分析问题的方法之一。
- (A) 客观环境 (B) 实地勘察 (C) 对标分析 (D) 调查取证
30. 论述作业规程所存在的缺陷将会对物业服务带来的风险，这种风险可能会直接或间接导致客户投诉率、客户满意度等方面的负面影响，这是作业规程的改进建议需要表述的 () 内容。
- (A) 风险评估 (B) 风险控制 (C) 解决方案 (D) 风险预防
31. 将活动作为相互关联、功能连贯的过程组成的体系来理解和管理时，可更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果，这是质量管理的 () 原则。

- (A) 领导作用 (B) 关系管理 (C) 过程方法 (D) 全员积极参与
32. () 是秩序维护专项测评的检查内容之一。
- (A) 秩序服务规范 (B) 清洁卫生服务规范 (C) 绿化养护服务规范 (D) 消防系统
33. 客户满意度调查活动的策划，要求确定本次调查的 ()、范围、内容、抽样比例、调查方式等。
- (A) 规模 (B) 对象 (C) 类型 (D) 层次
34. 一份完整的客户满意度调查问卷，一般包括：()、问卷填写说明、被调查者基本信息、调查的问题、调查问题的选项等内容。
- (A) 礼貌用语 (B) 公司介绍 (C) 介绍词 (D) 标准用语
35. 采取问卷入户调查的，需通过培训使相关调查人员清晰地了解相关职责，其中包括调查的范围和 ()。
- (A) 可变性 (B) 不确定性 (C) 抽样要求 (D) 随机性
36. 客户满意度调查数据汇总与统计分析方法，主要包括 () 和满意度计算方法。
- (A) 数学模型 (B) 概率推理 (C) 数据统计模型 (D) 决策模型

三、多项选择题（选择合适的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 质量管理可以通过 () 等步骤与方法，不断提高产品或服务的质量水平。
- (A) 审批 (B) 计划 (C) 处理 (D) 检查 (E) 实施
2. 质量管理与作业规程的共同作用关系，主要包括 ()。
- (A) 推动持续改进 (B) 确保工作的一致性和标准化
- (C) 提高工作效率和质量 (D) 质量管理促进作业规程的完善
- (E) 作业规程为质量管理提供执行依据
3. 在上海市《住宅物业管理服务规范》中，将住宅物业服务的内容归纳为 ()、绿化管理服务和共用部位和共用设施设备日常管理五大类。
- (A) 综合管理 (B) 秩序维护服务 (C) 特种设备维修保养服务 (D) 清洁卫生服务 (E) 车辆管理服务
4. 物业服务过程控制方法包括：制定服务标准与指导原则、()、持续改进。
- (A) 确定物业管理方案 (B) 策划服务流程 (C) 建立绩效指标 (D) 培训和发展员工 (E) 实施现场控制
5. 质量改进活动中的汇总与分析问题的方法，主要包括问题收集与分类、问题汇总与分析、服务规程审查、员工访谈、()。
- (A) 分析解决 (B) 对标分析 (C) 企业调研 (D) 客户调研 (E) 整改措施
6. 在质量改进活动中，物业服务作业规程的改进建议，通常需要表述的内容有：()。
- (A) 改进措施 (B) 风险预防 (C) 分析结果 (D) 风险评估 (E) 问题来源
7. 质量管理原则主要包括：以顾客为关注焦点、领导作用、全员积极参与、过程方法、改进、()。

- (A) 循证决策 (B) 过程决策 (C) 产品管理 (D) 客户管理 (E) 关系管理
8. 物业综合管理专项测评，一般包含基本服务、社区活动、() 的检查内容。
- (A) 风险预防管理 (B) 经济运行 (C) 突发事件应对 (D) 日常检查与改进 (E) 满意度测评
9. 客户满意度调查，一般根据调查主体的不同，主要的调查类型有：()。
- (A) 企业本部统一组织的集中调查 (B) 业主的个人调查
- (C) 企业聘请第三方机构的调查 (D) 项目管理处组织的局部调查
- (E) 企业下属区域单位的局部调查
10. 在客户满意度三级指标中，属于二级指标参数的是()。
- (A) 综合管理服务 (B) 秩序维护服务 (C) 楼内清洁卫生 (D) 绿化养护服务 (E) 设施设备管理
11. 在调查员针对住宅小区进行满意度调查中，不宜抽样的对象包括()。
- (A) 小区内不同性质的物业 (B) 业主委员会下属业主代表
- (C) 业主委员会委员 (D) 小区内每幢楼或每个门牌号 (E) 欠交物业费的业主
12. 统计技术在客户满意度调查中的应用，主要体现在描述性统计分析、相关性分析、() 等。
- (A) 回归分析 (B) 交叉分析 (C) 差异分析 (D) 聚类分析 (E) 时间序列分析
13. 作业规程，规定了工作的() 等，以确保工作的标准化和规范化。
- (A) 具体流程 (B) 操作方法 (C) 注意事项 (D) 劳动纪律 (E) 质量控制要求
14. 一般情况下，物业服务标准包括：()。
- (A) 作业标准 (B) 人员标准 (C) 采购标准 (D) 管理标准 (E) 工资标准
15. 在质量改进活动的实施过程中，是否能够()，并提出解决问题的建议，是衡量质量改进活动是否得到有效实施的关键。
- (A) 处理问题 (B) 解决问题 (C) 发现问题 (D) 汇总问题 (E) 分析问题
16. 在物业单项服务测评方法中，专项测评的主要依据包括()。
- (A) 法律法规、行政规范 (B) 双方的口头承诺 (C) 行业标准要求 (D) 委托物业服务合同的约定 (E) 企业内部质量目标、管理制度等所包含的服务标准和要求
17. 客户满意度指数所基于的六项基本内容，主要包含客户对物业服务质量的期望、客户对物业服务的价值感知、()。
- (A) 客户对现有物业服务质量的感知 (B) 客户对物业服务的满意度 (C) 客户对物业服务的抱怨 (D) 客户对物业服务模式的适应性 (E) 客户对物业服务企业的忠诚度
18. 客户满意度调查样本抽取的数据整理中，调查问卷出现下列情况应视作废卷处理的是()。
- (A) 问卷中的字体填写笔迹出现 3 份以上相同情况的 (B) 带有敌对情绪业主填写的 (C) 顾客满意度三级指标选项均做单一选择的 (D) 顾客投诉存在严重不实情况，经确认属实的 (E) 电话回访时，被访

者否认参与受访的

风险管理

一、判断题（请将判断结果填入括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 道闸失灵、误操作是物业服务场景中清洁服务类的常见风险源之一。（ ）
2. 物业管理中的突发事件，是物业管理与服务活动过程中必然发生的，可能对服务对象、物业服务企业以及公众造成危害，需要立即处理的事件。（ ）
3. 风险规避是通过改变决策来控制风险事故的发生和减少潜在损失的策略。（ ）
4. 在提出物业保险理赔申请之前，首先需要准备一系列的理赔资料，通常包括但不限于以下内容：保险合同、事件发生证明、受损物品的外观尺寸、相关费用清单等证明文件。（ ）
5. 物业管理风险识别是物业服务企业风险防范管理的重要前提。（ ）
6. 通过制定风险防控措施，可以预见、识别和评估潜在风险，并采取相应的预防和化解措施，从而最大限度地降低事故发生的可能性。（ ）
7. 在购买物业相关保险前，申请人应当仔细阅读保险合同的条款，了解保险的保障范围、免赔条款、赔偿限额和理赔的具体流程。（ ）

二、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. 在缺乏统计数据和原始资料的情况下，为特定风险识别提供有价值的见解和建议，这是（ ）。
(A) 工作经验法 (B) 小组讨论法 (C) 专家调查法 (D) 记录分析法
2. （ ）有助于从过去的事件中提取出有价值的信息和经验，帮助项目管理者更好地理解 and 应对潜在风险。
(A) 头脑风暴法 (B) 专家调查法 (C) 工作经验法 (D) 记录分析法
3. 属于正常期物业管理过程中的风险防范及应对的是（ ）。
(A) 注重物业管理财务核算，按合同定期公布账务
(B) 重视物业管理档案的收集、整理、日常管理及移交工作
(C) 物业员工服务过程中存在的风险防范及应对
(D) 积极配合召开业主大会、组建成立业主委员会
4. 不属于正常期物业管理过程中的风险防范及应对的是（ ）。
(A) 物业费收缴风险的防范措施 (B) 管理项目外包存在的风险防范及应对
(C) 公用事业费用代收代缴存在的风险防范及应对 (D) 严格执行预算管理，避免亏损
5. 风险的存在往往会导致（ ）。
(A) 决策的迟滞 (B) 资源的损失 (C) 其它三项都是 (D) 工作的中断
6. 随着社会的发展，各种风险与挑战（ ），如果未能及时制定相应的风险防控措施，物业服务企业可能

会受到影响，甚至可能无法实现持续发展。

(A) 逐年减少 (B) 逐渐趋于平缓 (C) 趋于饱和 (D) 不断增加

7. () 主要关注被保险人在公共场所进行生产、经营或其它活动时，因发生意外事故对第三者造成的人身伤害和财产损失或灭失所引起的赔偿责任。

(A) 第三者责任险 (B) 物业管理责任保险 (C) 公众责任保险 (D) 员工意外保险

8. () 主要针对物业服务企业因管理上的疏忽或过失，而发生的意外事故造成的损失或费用为承保对象的保险。

(A) 公众责任保险 (B) 企业财产保险 (C) 员工意外保险 (D) 物业管理责任保险

9. 下列不属于物业理赔资料整理要求及注意事项的是 ()。

(A) 遵守保险公司的相关要求 (B) 寻求专业帮助 (C) 提交资料 (D) 及时通知保险公司

10. 下列属于物业理赔资料整理要求及注意事项的是 ()。

(A) 现场勘察 (B) 提交理赔资料 (C) 填写理赔申请表格 (D) 理解保险合同

11. () 是物业服务场景中公共秩序管理类的常见风险源之一。

(A) 使用防卫武器时，伤及他人或自己 (B) 绿化工作时，没有做好必要的防护措施 (C) 清洁作业时，湿滑的地面 (D) 道闸失灵、误操作

12. 突发事件的处理方法，主要包括事先准备、()、事后处理。

(A) 事中控制 (B) 事中管理 (C) 前期预防 (D) 前期识别

13. 物业服务企业主要通过合同转移和()两种形式来实现风险转移。

(A) 保险转移 (B) 风险控制 (C) 财产转移 (D) 风险预防

14. 物业保险理赔流程有：①现场勘察②联系保险公司③理赔审核和赔付④准备理赔资料⑤提交理赔资料⑥填写理赔申请表格。下列选项中，正确排列保险理赔流程的是 ()。

(A) ④②①⑥⑤③ (B) ④①②⑥⑤③ (C) ④①②⑤⑥③ (D) ④②①⑤⑥③

三、多项选择题（选择合适的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 在物业服务场景中，车辆管理类的常见风险源包括 () 等。

(A) 公共场所照明亮度不够 (B) 车库上端管道滴水
(C) 反光标识不明显 (D) 车辆进出没有检查 (E) 停车位标识不清

2. 突发事件具有极大的 ()，其发生的可能性、发生的时间与地点、发生的形式以及影响的程度都是难以预测的。

(A) 关联性 (B) 因果性 (C) 偶然性 (D) 随机性 (E) 必然性

3. 风险应对的方法主要包括风险规避、()。

(A) 风险转移 (B) 风险评估 (C) 风险接受 (D) 风险减轻 (E) 风险控制

4. 物业保险理赔流程主要包括准备理赔资料、（ ）。

(A) 理赔审核和赔付 (B) 联系保险公司 (C) 填写理赔申请表格 (D) 提交理赔资料 (E) 现场勘察

5. 正常期物业管理过程中的风险防范及应对，主要包括（ ）。

(A) 公共媒体在宣传报道中的舆论风险防范及应对 (B) 公用、共用设施设备风险，包括消防风险的风险防范及应对 (C) 物业员工服务过程中存在的风险防范及应对 (D) 管理项目外包存在的风险防范及应对 (E) 物业费收交风险的防范措施

6. 物业管理服务主要涉及的险种主要有企业财产保险、（ ）、社会保险。

(A) 家庭财产保险 (B) 员工意外保险 (C) 公众责任保险 (D) 车辆保险 (E) 物业管理责任保险