
第 6 部分

操作技能考核模拟试卷

注 意 事 项

1. 考生根据操作技能考核通知单中所列的试题做好考核准备；
2. 请考生仔细阅读试题单中具体考核内容和要求，并按要求完成操作或进行笔答或口答，若有笔答请考生在答题卷上完成。
3. 操作技能考核时要遵守考场纪律，服从考场管理人员指挥，以保证考核安全顺利进行。

注：操作技能考核试题评分表及答案是考评员对考生考核过程及考核结果的评分记录表，也是评分依据。

上海市物业管理行业协会版权所有

物业管理员（三级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.2.1

试题名称：测算物业服务费

考核时间：10min

1. 背景资料

2018 年 4 月某日，乙物业服务企业与本市 C 住宅小区业主大会签订了物业服务合同，合同有效期自 2018 年 5 月 1 日至 2020 年 4 月 30 日，并约定物业服务收费采用酬金制，酬金比例为年度物业服务总成本的 10%。2019 年 5 月中旬，乙物业服务企业向小区业主委员会提交了上年度（2018 年 5 月 1 日至 2019 年 4 月 30 日）的物业服务成本（不包括税金）：

(1) 各类管理服务人员的工资、社会保险等费用	85 万元
(2) 共用部位、共用设施设备的运行维护费用	20 万元
(3) 清洁卫生费用	12 万元
(4) 绿化养护费用	9 万元
(5) 公共秩序维护费用	16 万元
(6) 广告灯箱维护费用	1 万元
(7) 办公费用	3 万元
(8) 固定资产折旧费	3 万元
(9) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费	4 万元

2. 试题要求

(1) 你认为上述哪些费用不能列入小区物业服务成本，该项费用可以在哪里列支？

(2) 请计算 2018 年 5 月 1 日至 2019 年 4 月 30 日 C 小区的物业服务总成本是多少？

(3) 请计算乙物业服务企业的物业服务酬金是多少？（以万元为单位，小

数点后保留 2 位)

(4) 已知 C 住宅小区总建筑面积为 8 万 m^2 ，请计算该小区物业服务费每月每平方米的收费标准为多少？（以元为单位，小数点后保留 2 位）

上海市物业管理行业协会版权所有

物业管理（三级）操作技能考核

试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：1.2.1

试题名称：测算物业服务费

考核时间：10min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	2	
2	3	
3	2	
4	3	
合计	10	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（2分）

第(6)项广告灯箱维护费用不能在小区服务成本中列支。（1分）

可以在广告收益中列支/合同约定列支/由广告公司支付。（1分）

2.（3分）

物业服务总成本是： $85+20+12+9+16+3+3+4=152$ 万元。（列算式 1 分，答案

正确 2 分）

3.（2分）

乙物业服务企业的物业服务酬金是： $152 \text{ 万元} \times 10\% = 15.20 \text{ 万元}$ 。（列算式 1 分，答案正确 1 分）

4.（3分）

该小区物业服务费每月每平方米收费标准为： $152(1+10\%) / 8 \text{ 万 m}^2 / 12 = 1.74 \text{ 元/m}^2$ 。（列算式 1 分，答案正确 2 分）

物业管理员（三级）操作技能考核

试题单

准考证号：

试题代码：2.3.2

试题名称：实施施工监督检查管理

考核时间：20min

1. 背景资料

2018 年 10 月 20 日，甲物业服务企业在巡视过程中发现业主王某装修前未办理装修手续，并私自拆改天然气管道设施。物业服务企业要求其恢复原状。王某则提出自愿签署一份《承诺书》，内容包括“承诺因拆改天然气管道导致出现的安全事故，均由本人负责”等，并自愿交纳天然气改造押金 3000 元。事后甲物业服务企业发现在装修巡查检查方面存在问题，尤其是要加强普遍巡查和重点检查方面的工作。

2. 试题要求

（1）针对王某未办理装修手续即开始装修的情况，物业服务企业应该采取哪些管理措施？

（2）王某自愿签署的《承诺书》是否有效？为什么？

（3）装修巡查要做到普遍巡查和重点检查相结合。普遍巡查一般检查哪些方面？

（4）对建筑主体和承重结构有无变动，一般重点检查哪些方面？

（5）对有无未经有关单位批准的行为，一般重点检查哪些方面？

物业管理员（三级）操作技能考核 试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：2.3.2

试题名称：实施施工监督检查管理

考核时间：20min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	4	
2	4	
3	6	
4	5	
5	6	
合计	25	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（4分）

针对王某未办理装修手续即开始装修的情况，物业服务企业应当及时劝阻制止装修，并要求尽快补办开工申请；（2分）

已造成事实后果或拒不改正的，应及时报告城市房地产行政主管部门依法处理。（2分）

2.（4分）

王某自愿签署的《承诺书》有效。（2分）

《住宅室内装饰装修管理办法》规定，装修人擅自拆改供暖、燃气管道和设施造成损失的，由装修人负责赔偿。（2分）

3.（6分）

装修巡查要做到普遍巡查和重点检查相结合。普遍巡查一般检查以下二个方面：

一方面，要检查装饰装修项目是否为已登记的项目。（2分）

一是要检查装饰装修项目是否申报，（1分）

二是检查装饰装修物业的内容、项目有无私自增加，在巡视过程中发现新增装饰装修项目的，须指导用户及时申报，办理相关手续。（1分）

另一方面，要检查施工人员的现场操作是否符合相关要求。（2分）

4.（5分）

对建筑主体和承重结构有无变动，一般重点检查包括（不限于）以下方面：

有无变动建筑主体和承重结构。（1分）

有无将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间。（1分）

有无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。（1分）有无损坏房屋原有节能设施，降低节能效果。（1分）

有无其他影响建筑结构和使用安全的行为。（1分）

5.（6分）

对有无未经有关单位批准的行为，一般重点检查包括（不限于）以下方面：

搭建建筑物、构筑物；（1分）

改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗；（1分）

拆改供暖管道和设施；（1分）

拆改燃气管道和设施；（1分）

超过设计标准或者规范增加楼面荷载的；（1分）

改动卫生间、厨房间防水层的。（1分）

物业管理员（三级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.1.1

试题名称：实施物业管理区域内门卫、巡逻和守护公共秩序维护、服务

考核时间：15min

1. 背景资料

王先生居住在某花园小区内已有 3 年。某天，深夜的风吹开了王先生睡觉前未锁好的户门。此情况恰好被巡路过的保安员小张发现。在几次敲门、按门铃没有得到回答的情况下，小张认为，肯定是有歹徒进入了房间，遂进屋查看。小张的脚步声吵醒了王先生。王先生慌忙起身下床，惊慌失措的王先生走出卧室发现保安员小张。王先生认为睡觉前门是锁好的，保安员进入房间是企图盗窃，遂要求物业管理公司就员工管理、培训不到位险些造成业主的财产损失和生命危险，以及由此给业主带来的精神损失为由，要求物业公司赔偿 5000 元人民币。

2. 试题要求

- （1）保安员小张的行为是否妥当？说明理由。
- （2）发现业主房间门虚掩时，如您作为保安员会采取什么处理方法？
- （3）如物业守护范围内发生盗窃案件的应急情况，一般应如何处理？
- （4）物业保安巡逻时，一般主要检查哪些内容？

物业管理员（三级）操作技能考核 试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：3.1.1

试题名称：实施物业管理区域内门卫、巡逻和守护公共秩序维护、服务

考核时间：15min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	4	
2	3	
3	4	
4	9	
合计	20	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（4分）

保安员小张的行为不妥当。（2分）

理由：小张敲门和按门铃没有得到回答，不足以表明屋里正在发生危险或可能发生危险，故其冒昧进入屋内，行为不妥当。（2分）

2.（3分）

发现业主房间门虚掩时的处理方法：

（1）询问或敲门，提示业主加强防范，将房门关好。（1分）

（2）如房间内无人，报告队长，电话确认，保护现场直至房主到来。（1分）

（3）阻止无关人员进入，并保持房间门开闭状态。（1分）

3.（4分）

如物业守护范围内发生盗窃案件的应急情况，应做到迅速向上级报告；（1分）主动维护好现场，不准无关人员进入现场；（1分）

积极向公安机关、保卫部门提供情况，协助破案；（1分）

要认真总结守护工作的经验教训，堵塞漏洞。（1分）

4.（9分）

一般主要巡逻检查内容应包括（不限于）：

（1）检查治安、防火、防盗、水浸等情况，发现问题，立即处理，并通知中心控制室。（1.5分）

（2）检查消防设施设施（烟感器、温感器、报警按钮、消防栓、正压送风口、应急灯、疏散指示灯等）是否完好。（1.5分）

（3）检查防火门是否关闭，机房门、电井门等是否锁闭及有无损坏。（1.5分）

（4）巡视大厦外墙、玻璃等设施看其是否完好，有损坏应做记录，并上报主管或管理处领导。（1.5分）

（5）在物业管理公共区域内巡查，发现可疑人员，前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。如果是摆摊叫卖的推销人员，应劝其离开物业管理区域。（1.5分）

（6）详细记录意外情况的发生时间及确切位置。（1.5分）

物业管理员（三级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.1.2

试题名称：进行客户投诉管理与处理

考核时间：15min

1. 背景资料

某日晨，小区业主张先生开着私家车急于上班，车辆行驶到小区大门时，门口的道闸显示屏上又显示“该车辆未支付停车费”。此时门岗保安员上前告知车主需要缴付停车费才能离开。业主张先生回答说：“我已支付了一年的停车费，你们为什么不让我出去，我已为此事多次投诉到物业管理处，你们为什么不解决？今天我公司有急事，造成损失你们将承担赔偿责任！”为此，双方发生了争执，业主张先生一气之下，将车辆抛堵在小区大门口，甩手离开现场。这一行为造成小区的出入口拥堵，最后由社区民警出面协调处理，恢复车辆正常出入。

2. 试题要求（20 分）

- （1）该小区业主张先生的行为是否妥当？为什么？
- （2）如业主张先生回答的话属实，该小区物业管理处对投诉处理的方式是否正确？为什么？
- （3）客户投诉处理的基本流程是什么？
- （4）投诉处理的注意事项包括服务补救艺术，服务补救常见的步骤包括哪些？

物业管理（三级）操作技能考核 试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：4.1.2

试题名称：进行客户投诉管理与处理

考核时间：15min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	3	
2	5	
3	7	
4	5	
合计	20	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（3分）

（1）该小区业主张先生的行为不妥当。（1分）

（2）因为该小区业主张先生侵犯了其他业主的公共通行权。（2分）

2.（5分）

（1）如业主张先生回答的话属实，该小区物业管理处对投诉处理的方式不正确。（1分）因为该小区物业管理处对此投诉未能及时给予处理。（1分）

（2）该业主张先生投诉反映的情况，物业管理处未能及时检查车辆车牌识别系统，包括车辆感应系统，未能及时排除车辆识别故障，（2分）导致该车辆多次进出小区大门受阻。（1分）

3.（7分）

客户投诉处理的基本流程包含以下内容：

（1）接受投诉（1分）

（2）确认投诉（1分）

（3）调查评估（1分）

(4) 处理方案 (1 分)

(5) 回复客户 (1 分)

(6) 回访客户 (1 分)

(7) 投诉总结 (1 分)

4. (5 分)

服务补救常见的步骤包括：

(1) 道歉 (1 分)

(2) 紧急复原 (1 分)

(3) 移情 (1 分)

(4) 象征性赎罪 (1 分)

(5) 跟踪 (1 分)

物业管理员（三级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：5.1.2

试题名称：实施租约执行过程中的租赁管理（收取租金）

考核时间：10min

1. 背景资料

某小区业主张先生，将自用的房屋租赁给王先生居住使用。双方签订了房屋租赁协议。协议约定房屋租赁期限 4 年，租金每月 20 日前通过银行转账支付。某月 10 日，业主张先生致电王先生，要求王先生提前支付房屋租金，并要求支付现金。王先生提出，因本人最近失业，未能有经济来源，身边也没有现金可支付，坚持按照原协议约定的每月 20 日前支付租金。业主张先生以本人需要支付相关费用为由，仍要求王先生提前支付房屋租金，并同时提出，下月租金在原有的基础上，再提升 20%。为此，双方发生了争议。

2. 试题要求

（1）业主张先生收取租金的方式是否正确？为什么？

（2）业主张先生“下月租金在原有的基础上，再提升 20%”的做法是否合理？为什么？

（3）您认为收取租金应考虑哪些方面？

物业管理员（三级）操作技能考核 试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：5.1.2

试题名称：实施租约执行过程中的租赁管理（收取租金）

考核时间：10min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	3	
2	3	
3	4	
合计	10	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（3分）

（1）业主张先生收取租金的方式不正确。（1分）

（2）租赁双方应按租赁合同执行，不应擅自要求王先生提前支付房屋租金和用现金支付。（2分）

2.（3分）

（1）业主张先生“下月租金在原有的基础上，再提升20%”的做法不合理。（1分）

（2）调整（提升）租金，应当依法依规，双方协商一致。（2分）

3.（4分）（回答四条或以上，每条1分，合计不超过4分）

收取租金应考虑方面包括（不限于）：

（1）要以建立出租人与承租人之间良好信任关系为核心。（1分）

（2）出租人设定的租金收取程序要充分考虑承租人的方便和困难。（1分）

（3）注意程序的可操作性，根据承租人的特点采取灵活便利的收租方式，确定合理的收取时间。（1分）

（4）在租金收取过程中，出租人可使用客户缴费通知单、电子邮件、手机电话、信件、微信等手段提醒承租人主动按时缴纳租金。（1分）

（5）对承租人主动按时缴纳租金的行为要表示感谢和激励。（1 分）

上海市物业管理行业协会版权所有

物业管理员（三级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：6.2.1

试题名称：评价客户满意度

考核时间：10min

1. 背景资料

某物业公司客服部刘经理接管的一个项目已入住 3 年，物业费收缴率一直在 85% 附近徘徊。为了解客户的满意度，找出服务上的差距，物业公司拟聘请第三方专业机构或企业自行组织，对客户满意度进行测评。客服部刘经理不知道有哪些客户满意度的评价方法可以选择，也不知道常用的客户满意度测量方式，工作未能及时推进。

2. 试题要求

- （1）对客户满意度的评价一般可以分为哪二种方法？
- （2）常用的客户满意度测量方式有哪些？
- （3）设计、制作客户满意度测量问卷主要包括哪些方面？

物业管理（三级）操作技能考核 试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：6.2.1

试题名称：评价客户满意度

考核时间：10min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	2	
2	3	
3	4	
合计	9	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（2分）

对客户满意度的评价一般可以分为：

（1）直接评价方法（1分）

（2）间接评价方法（1分）

2.（3分）

常用的客户满意度测量方式有（不限于）：

（1）访谈答卷（1分）

（2）自主答卷（1分）

（3）网络答卷（1分）

3.（4分）

设计、制作客户满意度测量问卷主要包括：

（1）内容结构（1分）

（2）问题设计（1分）

（3）分配权重（1分）

（4）评价等级（1分）

物业管理员（三级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：7.4.1

试题名称：组织实施物业消防安全管理

考核时间：10min

1. 背景资料

近日，根据应急管理部的消防工作要求，某新建住宅小区物业管理处李经理，在主持召开物业管理处消防安全工作会议时，要求全体物业服务人员应积极落实消防安全管理工作的指导方针，即以“预防为主、防消结合”为主题，开展消防安全大检查，组织和实施物业管理消防安全工作。会上，李经理考虑到是新建项目，消防基础条件较好，故决定不再进行消防演练。

2. 试题要求

- （1）物业管理处李经理的决定是否正确？为什么？
- （2）如您组织实施消防演习方案，将按照什么程序实施消防演习方案？

物业管理员（三级）操作技能考核 试题评分表及答案

准考证号：

试题代码：7.4.1

试题名称：组织实施物业消防安全管理

考核时间：10min

评分表：

评价要素	配分	得分
1	2	
2	4	
合计	6	

考评员（签名）：

参考答案：

1.（2分）

（1）物业管理处李经理的决定不正确。（1分）

（2）物业服务企业应根据消防相关法律法规要求，以及物业服务企业实际情况，每年组织1-2次消防演习。（1分）

2.（4分）

消防演习方案实施程序如下：

（1）消防演习方案申报批准；（0.5分）

（2）消防演习实施通知；（0.5分）

（3）消防演习工作内容分工；（0.5分）

（4）消防演习前培训、宣传；（0.5分）

（5）消防演习前消防设备、消防器材等准备；（0.5分）

（6）消防演习准备工作落实情况检查；（0.5分）

（7）消防演习实施；（0.5分）

（8）消防演习总结；（0.5分）