

第 4 部分

物业管理师（四级）理论知识复习题

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、职业道德是从业人员在职业活动中应该遵循的符合自身职业特点的职业行为规范。（ ）
- 2、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。
()
- 3、物业服务人员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。
()
- 4、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，持之以恒地完成工作任务。（ ）
- 5、勤勉尽职是要对工作尽心尽职，保持负责的态度和精神。（ ）
- 6、热情友好是在职业活动中，对客户、对同事、对周围的人要亲切和蔼。（ ）
- 7、规范使用维修资金，维修资金存入银行账户，按幢立账、按户核算。（ ）
- 8、附属设备包括房屋结构、强电系统、弱电系统、暖通空调系统。（ ）
- 9、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。（ ）
- 10、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。（ ）
- 11、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附属设施维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等服务的活动。（ ）
- 12、《中华人民共和国民法典》规定：物业服务人包括物业服务企业和业主委员会。（ ）
- 13、管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务依

法作出约定。（ ）

14、《物业承接查验办法》的出台对减少建设单位的开发遗留问题，增加物业服务企业的管理服务风险，具有重要的现实意义。（ ）

15、我国物业管理的产生和发展始终离不开行业协会的推动引导和监督管理。（ ）

16、《特种设备安全法》规定：国家对特种设备实行分类管理。（ ）

17、物业设施系统化、物业产权多元化等都强烈要求有一个统一的机构对物业提供统一、规范的服务。（ ）

18、物业服务的早期介入是指物业服务企业在接管物业以前就参与介入可行性研究、规划设计、施工建设、营销策划、竣工验收等各个阶段的顾问工作。（ ）

19、物业服务质量，应体现出“以房屋建筑为中心，以业主、物业使用人为主体的，以业主、物业使用人的感受为基准”的服务理念。（ ）

20、物业服务人员的技能要求主要有创新能力、决断能力、组织能力、社会活动能力。（ ）

21、开展多种经营，但多种经营需要利用物业共用部位的，应当经过业主大会同意。这是物业服务企业的权利之一。（ ）

22、业主大会代表和维护物业管理区域内大业主在物业管理活动中的合法权益，有权依据法律法规的规定和管理规约的约定，决定物业管理区域内一切物业管理事项。（ ）

23、业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。（ ）

24、房地产开发企业，又称建设单位，是依法设立、具有法人资格的、不以营利为目的、从事房地产开发和经营的企业。（ ）

25、墙体是房屋的横向承重构件，它承受着由屋盖传来的荷载，并把这些荷载传给基础。墙体还有围护和分割作用。（ ）

26、火灾自动报警系统有三种基本形式，分别有区域报警系统、集中报警系统和控制中心报警系统。（ ）

27、地理信息系统是一个只能获取、存储、管理、查询地理信息的计算机系统。（ ）

28、《物业管理条例》规定：从事物业管理活动的企业应当具有法人资格。（ ）

29、《物业服务收费管理办法》规定：制定本办法是为规范物业服务收费行为，保障业主和物业使用人的合法权益。（ ）

30、《住宅室内装饰装修管理办法》规定：住宅室内装饰装修，是指住宅竣工验收合格后，业主或者住宅使用人对住宅室内进行装饰装修的建筑活动。（ ）

31、职业性、普遍性、自律性、他律性、鲜明的行业性和多样性，是职业道德所有的五个方面的主要特征。（ ）

32、遵守各种纪律，包括劳动纪律、规章制度、准则、工作职责/岗位职责、公约以及各种安全生产操作规程等。（ ）

33、物业企业保证履行的法定义务，包括有偿服务。（ ）

34、物权，是特定人依法对特定的物享有直接支配和排除他人非法干涉的权利。（ ）

35、推行招标投标制度对于促进物业管理健康发展的重要作用，提倡业主通过公平、公开、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。（ ）

36、物业管理服务的专业性含义之一是有专门的组织机构，表明这一行业从集中的劳动型转向了专业型。（ ）

37、物业服务的准备阶段的工作包括物业项目组织架构的设置、办公场所完善与物质装备配置、物业服务人员的选聘和培训、规章制度的制定。（ ）

38、业主大会会议分为定期会议和临时会议，业主大会定期会议应当按照主管部门要求召开。（ ）

39、按房屋结构分类，建筑可分为木结构、砖木结构、钢结构、钢筋混凝土结构、钢混结构、混合结构和其它结构。（ ）

40、与传统建筑相比，绿色建筑主要特征包括绿色建筑规划选址合理，绿色建筑节约资源、减少污染，绿色建筑注重舒适的室内外环境。（ ）

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、（ ）和评价人们职业行为善恶的准则，称为职业道德。

(A) 指导 (B) 培养 (C) 教育 (D) 借鉴

2、（ ）必须通过从业者在职业活动中体现，表现为职业性。

(A) 社会道德 (B) 生活道德 (C) 个人道德 (D) 职业道德

3、职业道德具有自我（ ）、控制的特征，体现了自律性。

(A) 约束 (B) 发挥 (C) 评价 (D) 调节

4、职业道德的（ ）包括有助于保证从业人员个人发展。

(A) 企业效用 (B) 家庭作用 (C) 社会作用 (D) 个人规划

5、物业管理人员的职业思想包括一切从服务（ ）出发。

(A) 企业 (B) 业主 (C) 员工 (D) 社会

6、技术服务，要求物业服务者在技术上更加（ ），更加规范。

(A) 努力 (B) 精细 (C) 专业 (D) 有效

7、物业服务人员的行为规范和行为准则是根据（ ）的要求而制定的。

(A) 职业思想 (B) 职业行为 (C) 职业职责 (D) 职业特点

8、尊法守约，是在（ ）中既要遵守法律法规，又要遵守各种纪律。

(A) 上班 (B) 社会交往 (C) 与人相处 (D) 职业行为

9、严格遵守物业管理相关的法律法规、规约，是物业服务行业的（ ）的要求。

(A) 尊法守约 (B) 行业规则 (C) 质量管理 (D) 标准

10、爱岗和敬业两者是（ ）的，只有爱岗才能敬业，敬业又会促进爱岗。

(A) 相对 (B) 兼顾 (C) 统一 (D) 平行

11、（ ）忠于职守，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) 企业员工 (B) 物业服务人员 (C) 业主 (D) 业委会

12、严格遵守物业管理活动中的各项规章制度、岗位职责和作业规范，也是（ ）的体现。

(A) 爱企业 (B) 维护企业利益 (C) 忠于职守 (D) 尊重业主

13、勤勉尽职要求做到努力工作，（ ），忠于职守，敢于担当。

(A) 勤勤恳恳 (B) 表现良好 (C) 劳逸结合 (D) 做事合理

14、诚实守信不仅仅是做人的（ ），也是做事的准则。

(A) 标准 (B) 标杆 (C) 原则 (D) 准则

15、物业服务活动中的（ ），主要体现在实际工作和服务中，对工作、对业主、对物业服务企业的忠诚。

(A) 诚实守信 (B) 工作要求 (C) 工作表现 (D) 服务态度

16、热情友好还表现为，（ ），始终保持热情的态度。

(A) 一团和气 (B) 有针对性 (C) 与人为善 (D) 投其所好

17、保证履行（ ），及时向业主、物业使用人告知安全使用物业的注意事项和房屋装饰、装修中的禁止行为。

(A) 岗位职责 (B) 法定义务 (C) 公司要求 (D) 业主要求

18、保证履行法定义务，定期听取（ ）的意见和建议，改进和完善物业服务。

(A) 公司 (B) 居委会 (C) 业主 (D) 街道

19、规范维修资金管理，小区（ ）按约定及时入账。

(A) 公共收益 (B) 物业费 (C) 公共能耗 (D) 代收公共事业费用

20、建筑物，通称“建筑”，一般指供人居住、工作、学习、生产、经营、娱乐、储藏物品以及进行其它（ ）的工程建筑。

(A) 演出 (B) 医疗 (C) 制造 (D) 社会活动

21、构筑物一般是指建筑物之外，对主体建筑有（ ）的，有一定功能性的结构建筑的统称，如水塔、烟囱、栈桥、堤坝、蓄水池等。

(A) 辅助作用 (B) 帮助作用 (C) 相配套 (D) 支撑作用

22、（ ）包括给排水系统、消防系统、电梯系统、建筑防雷系统等。

(A) 专用设备 (B) 物业设备 (C) 附属设备 (D) 常用设备

23、（ ）是确定和调整人与人之间因对物的归属和利用而产生的财产关系的法律规范的总称。

(A) 法律法规 (B) 物权法规 (C) 产权法规 (D) 物业法规

24、（ ）物权编确立了包含通则、所有权、用益物权、担保物权和占有在内的物权体系。

(A) 物权法 (B) 物业管理条例 (C) 民法典 (D) 管理规约

25、业主行使权利不得危及（ ）的安全；不得损害其他业主的合法权益。

(A) 建筑物 (B) 财产 (C) 物品 (D) 金融

26、共有权是指区分使用人依据法律、合同以及区分使用人之间的规约，对建筑物的共用部分所共同享有的（ ）权利。

(A) 保管 (B) 买卖 (C) 使用 (D) 财产

27、共有权是指区分所有权人对小区的绿地、道路、（ ）等所享有的共有权。

(A) 物业管理用房 (B) 阳台 (C) 厨房 (D) 卫生间

28、共同管理权是指区分（ ）基于专有部分的所有权，从而依法享有对业主的共同财产和共同事务进行管理的权力。

(A) 租户 (B) 管理人 (C) 所有权人 (D) 使用人

29、物业管理活动是由业主和（ ）按照物业服务合同约定来开展的。

(A) 业主大会 (B) 物业服务企业 (C) 业主委员会 (D) 街道

30、物业管理是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行（ ），维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

(A) 维修、清理、管理 (B) 维修、养护、保养 (C) 维修、养护、管理 (D) 清洁、养护、管理

31、物业服务的（ ）包括有利于提高人们生活质量，有利于增加就业，有利于维护社区稳定，有利于促进城市形象的改善。

(A) 社会意义 (B) 象征意义 (C) 经济意义 (D) 发展意义

32、《特种设备安全法》规定：特种设备安全工作应当坚持（B）的原则。

(A) 安全第一、预防为主、防消结合、综合治理

(B) 安全第一、预防为主、节能环保、综合治理

(C) 安全第一、预防为主、防消结合、节能环保

(D) 预防为主、防消结合、节能环保、综合治理

33、《中华人民共和国民法典》规定：物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和（D）的管理维护等物业服务，业主支付物业费。合同。

(A) 视频监控 (B) 消防器材 (C) 车辆停放 (D) 相关秩序

34、《中华人民共和国消防法》规定：国务院领导全国的消防工作；（C）负责本行政区域内的消防工作。

(A) 应急管理部门 (B) 消防救援机构 (C) 地方各级人民政府 (D) 住房和城乡建设主管部门

35、业主大会在物业管理活动中，依据法律法规和管理规约、（ ）行使共同管理权，业主大

会决策、业主委员会执行。

(A) 业主的决定 (B) 规章制度 (C) 合同 (D) 议事规则

36、业主大会代表和维护全体业主的合法权益，明确了业主大会的（ ）、职责、会议形式、表决原则以及议事规则等主要事项，规定了业主委员会的产生方式、资格条件、职责、备案要求等。

(A) 成立方式 (B) 组织原则 (C) 决定方式 (D) 会员加入

37、管理规约对违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定，管理规约对（ ）具有约束力。

(A) 大业主 (B) 部分业主 (C) 全体业主 (D) 使用人

38、鼓励建设单位按照房地产开发与物业管理（ ）的原则，通过招标投标的方式选聘符合要求的物业服务企业。

(A) 相统一 (B) 相分离 (C) 相互协调 (D) 相互促进

39、（ ）建设部发布了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》

(A) 2004 年 6 月 (B) 2003 年 8 月 (C) 2003 年 6 月 (D) 2004 年 8 月

40、为规范物业承接查验行为，加强（ ）活动的指导和监督，维护业主的合法权益，2010 年 10 月 14 日住房和城乡建设部印发《物业承接查验办法》。

(A) 前期物业管理 (B) 物业管理 (C) 承接查验 (D) 早期介入

41、住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定筹集（ ）。

(A) 大修理基金 (B) 物业管理费 (C) 公共收益 (D) 专项维修资金

42、专项维修资金属业主所有，专项用于物业（ ）物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

(A) 保修期满后 (B) 保修期内 (C) 任何时期 (D) 物业接管后

43、开展制度建设，通过制定相关法律、法规和政策来实施对物业管理活动的指导和监督，是（ ）的重要职责。

(A) 行业协会 (B) 业主大会 (C) 政府主管部门 (D) 物业企业

44、《中华人民共和国消防法》规定：消防工作贯彻 (D) 的方针。

(A) 预防为主、综合治理 (B) 综合治理、防消结合

(C) 谁主管、谁负责 (D) 预防为主、防消结合

45、《物业管理条例》规定：业主大会决定“改建、重建建筑物及其附属设施”的事项，应当经专有部分占建筑物总面积 (A) 的业主同意。

(A) 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上 (B) 3/4 以上的业主且占总人数 3/4 以上

(C) 过半数的业主且占总人数过半数 (D) 1/3 以上的业主且占总人数 1/3 以上

46、《物业管理条例》规定：经 (B) 以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

(A) 10% (B) 20% (C) 30% (D) 50%

47、物业管理服务的（ ）包含了有专业的人员配备，如机电维修、秩序维护、消防、清洁、绿化等均有相应的专业人员负责。

(A) 分散性 (B) 普遍性 (C) 广泛性 (D) 专业性

48、物业管理服务的专业性包含有专门的（ ）和设备。

(A) 工具 (B) 档案 (C) 技术 (D) 标准

49、物业服务企业将有关物业的各种（ ）工作汇集起来统一实施，正好呼应和满足了统一要求。

(A) 有偿服务 (B) 物业管理 (C) 物业服务 (D) 电梯管理

50、依据市场化的特点，要求物业服务活动必须遵守（ ）精神、业主与物业服务企业平等互利、权利义务对等原则。

(A) 市场契约 (B) 业主第一 (C) 服务优先 (D) 价格优先

51、物业管理权来自于物业的（ ）。

(A) 开发权 (B) 所有权 (C) 使用权 (D) 承接查验

52、物业服务的早期介入从（ ）的角度对物业的环境布局、功能规划、楼宇设计、材料选用、设备选型、配套设施、管线布置、房屋租赁经营、施工质量、竣工验收等方面提供建设性意见

(A) 设计 (B) 承接查验 (C) 社区 (D) 物业服务

53、建设单位与物业服务企业签订了前期物业服务合同后，物业服务就进入了（ ）。

(A) 承接阶段 (B) 查验阶段 (C) 准备阶段 (D) 入住阶段

54、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) 属性 (B) 品质 (C) 类型 (D) 规模

55、服务本质上就是要满足顾客的需求，应以（ ）作为核心和出发点。

(A) 服务能力 (B) 服务质量 (C) 服务费用 (D) 服务标准

56、一般来说，物业服务企业的（ ）可以分为服务标准、管理标准与工作标准（作业规程）三个部分。

(A) 标准体系 (B) 管理体系 (C) 管理模式 (D) 服务体系

57、（ ）是企业标准化运作的基础与主体，是衡量判断物业服务效果的准则。

(A) 作业标准 (B) 服务标准 (C) 管理标准 (D) 作业规程

58、物业服务人员的基本修养包括职业道德修养和（ ）修养。

(A) 沟通能力 (B) 服务能力 (C) 业务能力 (D) 素质能力

59、物业服务企业必须具备的条件：依法成立；有必要的财产或者经费；有自己的名称、组织机构和场所；能够独立承担（ ）。

(A) 企业义务 (B) 社会义务 (C) 民事责任 (D) 刑事责任

60、物业项目的全体业主、物业使用人及物业服务企业之间是平等的（ ）关系，不存在领导者与被领导者、管理者与被管理者的关系。

(A) 行政主体 (B) 企业主体 (C) 交易主体 (D) 民事主体

61、物业服务企业的（ ）包括根据物业服务合同的约定，实施物业管理活动。

(A) 义务 (B) 权利 (C) 责任 (D) 业务范围

62、业主既可以是自然人，也可以是法人和其他（ ）。

(A) 组织 (B) 公司 (C) 企业 (D) 代表

63、物业使用人，是指不拥有物业（ ），但通过某种形式获得物业使用权并实际占有和使用该物业的人。

(A) 使用权 (B) 所有权 (C) 管理权 (D) 租赁权

64、物业管理区域内的任何业主都必须遵守业主大会依法制定的各项规章制度，并执行业主大会（ ）的决定。

(A) 通过 (B) 所有 (C) 任何 (D) 依法作出

65、一个物业管理区域内，房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之（ ）以上，或者首套房屋出售并交付使用已满两年的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会。

(A) 六十 (B) 四十五 (C) 五十 (D) 四十

66、乡、镇人民政府或者街道办事处应当在接到建设单位书面报告或者业主书面要求后的（ ）日内组建筹备组。

(A) 五十 (B) 四十五 (C) 三十 (D) 六十

67、业主共同决定事项包括制定和修改（ ）。

(A) 物业制度 (B) 管理规约 (C) 物业服务 (D) 消防规定

68、业主委员会委员应当符合条件包括：具有（ ）能力。

(A) 完全民事行为能力 (B) 沟通 (C) 物业服务 (D) 协调

69、遵守业主大会议事规则、管理规约，（ ）业主义务，是业主委员会委员应当符合条件之一。

(A) 掌握 (B) 模范履行 (C) 履行 (D) 理解

70、设立房地产开发企业除应具备企业法人的一般条件外，还应符合《城市房地产开发经营管理条例》中的（ ）和要求。

(A) 行业标准 (B) 行业规则 (C) 特殊 (D) 相关条件

71、按（ ）分类，建筑可分为居住建筑、公共建筑、工业建筑、农业建筑。

(A) 使用功能 (B) 使用效能 (C) 使用性质 (D) 使用结果

72、按（ ）角度分类，建筑可分为住宅、商务、酒店、办公、厂房和其它物业。

(A) 所属行业 (B) 所属单位 (C) 产权性质 (D) 物业管理

73、基础与土层直接接触并承受建筑物的（ ），把它们传给地基。

(A) 水平荷载 (B) 全部荷载 (C) 部分荷载 (D) 竖向荷载

74、灭火器主要用来扑救初起火灾，是（ ）消防员扑救初起火灾的常用灭火工具。

(A) 非专业 (B) 专业 (C) 业余 (D) 群众

75、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（ ）形成火源，导致火灾发生。

(A) 安全 (B) 极易 (C) 不容易 (D) 不会

76、区域报警系统，由（ ）、手动火灾报警按钮、火灾声光警报器及火灾报警控制器等组成

(A) 火焰探测器 (B) 温感 (C) 烟感 (D) 火灾探测器

77、正确的 () , 是最可以发挥 “绿色建筑” 对城市发展的有效作用的前提。

(A) 施工 (B) 设计 (C) 选址 (D) 选材

78、资源包括能源、 () 、建筑材料以及水资源, 在充分利用的基础上, 尽可能地减少对环境的污染。

(A) 深林 (B) 河流 (C) 矿山 (D) 土地

79、地理信息系统在分析处理问题中使用了空间数据和 () , 并通过数据库管理系统将两者联系在一起共同管理、分析和应用。

(A) 空间资源 (B) 属性数据 (C) 信息数据 (D) 共享数据

80、物联网是 () 的互联网。

(A) 实景相连 (B) 人人相连 (C) 人物相连 (D) 物物相连

81、物联网实现包括物与物、人与物之间的互相连接, 并且与 () 结合, 形成了一个巨大信息网络系统。

(A) 电信网络 (B) 互联网 (C) 数据中心 (D) 移动手机

82、《物业管理条例》规定: 未经 () 同意, 物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。

(A) 业主委员会 (B) 街道办事处或居委会 (C) 房地产行政主管部门 (D) 业主大会

83、《物业承接查验办法》规定: 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) 实事求是 (B) 明确公开 (C) 客观公正 (D) 公平适当

84、《物业承接查验办法》规定: 现场查验 () 前, 建设单位应当向物业服务企业移交相关资料。

(A) 10 日 (B) 15 日 (C) 30 日 (D) 20 日

85、《物业服务收费管理办法》规定：国家提倡业主通过（ ）的市场竞争机制选择物业管理企业。

- (A) 合理、公开 (B) 公开、公平、公正 (C) 合理、公开、公正 (D) 公开、合理、公正

86、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定：招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的（ ）前，提交相关材料报物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。

- (A) 10 日 (B) 15 日 (C) 20 日 (D) 30 日

87、在《前期物业管理招标投标管理暂行办法》中，关于投标人的说法，错误的是（ ）。

- (A) 不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标
(B) 招标项目规模较大时，可以与其他投标人相互沟通标书信息
(C) 不得损害其他投标人的合法权益
(D) 禁止以向评标委员会成员行贿等不正当手段谋取中标

88、《住宅室内装饰装修管理办法》规定：装修人从事住宅室内装饰装修活动，未经批准，不得有下列行为的是（ ）。

- (A) 搭建建筑物、构筑物 (B) 拆改供暖、燃气管道和设施
(C) 其他三项都是 (D) 改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗

89、《高层民用建筑消防安全管理规定》规定：高层民用建筑的（ ）是高层民用建筑消防安全责任主体，对高层民用建筑的消防安全负责。

- (A) 物业服务企业 (B) 业主、使用人 (C) 开发商 (D) 消防技术服务机构

90、《高层民用建筑消防安全管理规定》规定：建筑高度超过（ ）的高层民用建筑外墙上设置的装饰、广告牌应当采用不燃材料并易于破拆。

- (A) 100 米 (B) 80 米 (C) 50 米 (D) 30 米

91、人们通过学习与实践养成的优良职业品质形成了（ ）。

(A) 做人行为 (B) 社交行为 (C) 职业道德 (D) 职业行为

92、职业道德的社会作用有助于（ ）职业交往中人与人之间的关系。

(A) 改变 (B) 理顺 (C) 改善 (D) 调节

93、忠诚服务，要求物业服务者（ ），严格履行服务合同，尽最大努力维护业主的利益不受损失。

(A) 企业 (B) 社会 (C) 国家 (D) 忠于业主

94、用以约束（ ）言行的基本准则和要求的是行为规范和行为准则。

(A) 业主 (B) 员工 (C) 组员 (D) 全员

95、物业服务从业人员的（ ），主要体现在履行使命。

(A) 工作成效 (B) 工作质量 (C) 工作标准 (D) 爱岗敬业

96、对工作一丝不苟，没有（ ），不辱使命，就是忠于职守。

(A) 违规行为 (B) 违反纪律 (C) 落后 (D) 失责行为

97、做到恪尽职守，维护物业服务（ ）的良好声誉，也体现了物业服务人员的勤勉尽职。

(A) 企业 (B) 人员 (C) 行业 (D) 活动

98、对业主的管理承诺方面，如服务事项、质量标准、（ ）等要说到做到。

(A) 服务及时率 (B) 管理职责 (C) 完好率 (D) 服务态度

99、热情友好是物业服务的核心内容之一，是物业服务从业者对本职业应有的工作（ ）。

(A) 态度 (B) 标准 (C) 业绩 (D) 成就

100、保证规范使用维修资金，未经（ ）同意，不得擅自使用维修资金。

(A) 业委会主任 (B) 业主大会 (C) 居委会 (D) 物业公司

101、相关场地，是指建筑物（ ）的庭院、绿地、道路、广场、露天停车位等。

(A) 里面 (B) 周围 (C) 外面 (D) 以外

102、配套设施，是指服务于业主、物业（ ）的配套设施。

(A) 买卖人 (B) 租户 (C) 公司 (D) 使用人

103、按照我国法律规定，不动产所有权包括（ ）所有权和房屋所有权。

(A) 地基 (B) 土地 (C) 地下室 (D) 公共区域

104、业主对建筑物专有部分以外的共有部分享有权利，承担义务；不得以（ ）为由不履行义务。

(A) 空置 (B) 放弃权利 (C) 放弃义务 (D) 经济状况

105、业主对专有部分以外的共有部分享有共有和（ ）的权利。

(A) 独立管理 (B) 共同租赁 (C) 共同买卖 (D) 共同管理

106、物业管理是业主对建筑物（ ）行使共同管理权、履行相关义务的体现。

(A) 共同部分 (B) 共管部分 (C) 专有部分 (D) 共有部分

107、物业服务的（ ）包括为经济增长贡献份额；推动房地产业的发展；可以使物业项目保值增值。

(A) 社会意义 (B) 经济意义 (C) 行业意义 (D) 象征意义

108、业主委员会作为业主大会的（ ），可以在业主大会的授权范围内就某些物业管理事项作出决定，但重大物业管理事项的决定只能由业主大会作出。

(A) 代表机构 (B) 执行机构 (C) 形象代表 (D) 组织代表

109、管理规约是全体业主之间形成的（ ），是业主共同订立并遵守的行为准则。

(A) 共同意志 (B) 共同关系 (C) 共同想法 (D) 明确表达

110、《物业承接查验办法》对维护业主的（ ），化解物业管理的矛盾纠纷，构建和谐互信的物业管理关系具有重要的现实意义。

(A) 权力 (B) 共同财产权益 (C) 财产权益 (D) 威信

111、《住宅专项维修资金管理办法》对加强住宅专项维修资金的（ ），维护住宅专项维修资金所有者的权益起到了重要作用。

(A) 流程 (B) 管理 (C) 监督 (D) 保护

112、物业管理制度建设的必要性包括弥补物业管理（ ）的需要，维护社会公共利益的需要。

(A) 功能 (B) 规模 (C) 不足 (D) 市场失灵

113、统一管理，可享受（ ）围绕物业管理的日常服务，而不必分别面对各个不同的服务提供者。

(A) 所有 (B) 一般的 (C) 普遍的 (D) 标准的

114、物业服务提质增效和物业服务企业健康发展必须要有稳定的（ ）。

(A) 财务关系 (B) 新项目 (C) 经费支撑 (D) 客户源

115、物业服务的早期介入为物业（ ）后的物业服务创造良好条件。

(A) 投入使用 (B) 前提物业管理 (C) 物业管理 (D) 开发

116、物业服务质量，取决于（ ）对物业服务的预期与实际可感知的物业服务水平的对比。

(A) 业委会 (B) 物业使用人 (C) 业主 (D) 业主、物业使用人

117、物业服务企业提供的是无形且有偿的服务，业主随着（ ）的增加，对物业服务的要求会不断提高。

(A) 社区效益 (B) 社会福利 (C) 自身收入 (D) 国家补贴

118、职业道德修养要求物业服务人员在管理与服务过程中，坚定自己的职业选择，不断加深对物业服务（ ）、准则的认识。

(A) 行业特性 (B) 行业规则 (C) 行业发展 (D) 行业规模

119、物业服务企业的主要职能是通过对物业提供（ ）的服务，为业主、物业使用人创造安

全、舒适、方便、温馨的居住和工作环境。

(A) 形式多样 (B) 企业义务 (C) 四保 (D) 有偿

120、物业服务企业的 () 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。

(A) 服务方式 (B) 管理 (C) 义务 (D) 权力

121、业主的权力包括对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有 () 和监督权。

(A) 控制权 (B) 出租权 (C) 知情权 (D) 买卖权

122、业主大会和业主委员会应当依法履行职责，不得作出与 () 无关的决定。

(A) 物业管理 (B) 物业人员 (C) 物业费 (D) 公共收益

123、业主共同决定事项包括使用建筑物及其附属设施的 () 。

(A) 保险费 (B) 公共收益 (C) 维修资金 (D) 物业费

124、业主委员会委员应当符合条件包括：热心 () ，责任心强，公正廉洁；具有一定的组织能力；具备必要的工作时间。

(A) 有偿服务 (B) 街道事务 (C) 公益事业 (D) 社会工作

125、建设单位职责包括：按照国家 () 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。

(A) 建筑标准 (B) 设计标准 (C) 使用标准 (D) 房地产标准

126、楼梯是两层以上房屋中的主要垂直 () ，是联系上下层之间的主要交通疏散设施。

(A) 人工通道 (B) 登高设施 (C) 交通设施 (D) 过道设施

127、火灾自动报警系统是人们为了及早 () 火灾，并及时采取有效措施控制和扑灭火灾而设置在建筑物内或其它场所的一种自动消防系统。

(A) 报警和传输 (B) 告知和控制 (C) 发现和通报 (D) 发现和传输

128、集中报警系统,由火灾探测器、手动火灾报警按钮、火灾声光警报器、消防应急广播、()、消防控制室图形显示装置、火灾报警控制器、消防联动控制器等组成。

(A) 消防专用电话 (B) 烟感 (C) 温感 (D) 灭火器

129、地理信息系统提供数据更新的手段,便于用户查询、浏览、统计和分析,使地图可以与数据库中的表格实现真正意义上的(),是图、文、表监控一体化的重要技术基础。

(A) 共享 (B) 一致 (C) 融合 (D) 匹配

130、数据的多态性与异构性、数据的海量性、数据的时效性是物联网数据的主要()。

(A) 功能 (B) 特点 (C) 能力 (D) 作用

131、《中华人民共和国民法典》规定:物业服务人应当按照(),妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分。

(A) 约定和物业的使用性质 (B) 合同约定 (C) 物业的使用性质 (D) 业主大会和业主委员会的要求

132、《中华人民共和国消防法》规定:公共消防设施、消防装备不足或者不适应实际需要的,应当()。

(A) 增建、改建、配置或者进行技术改造 (B) 增建、改建、配置 (C) 进行技术改造 (D) 增建或者进行技术改造

133、《特种设备安全法》规定:电梯的维护保养应当由()或者依照本法取得许可的安装、改造、修理单位进行。

(A) 物业服务企业 (B) 业主委员会 (C) 电梯制造单位 (D) 第三方机构

134、《物业管理条例》规定:召开业主大会会议,应当于会议召开()以前通知全体业主。

(A) 10日 (B) 20日 (C) 15日 (D) 30日

135、《物业管理条例》规定：物业服务企业承接物业时，应当与（ ）办理物业验收手续。

(A) 业主委员会 (B) 业主大会 (C) 建设单位 (D) 房地产行政主管部门

136、《物业承接查验办法》规定：物业服务企业应当自物业交接后（ ）内，持下列文件向物业所在地的区、县（市）房地产行政主管部门办理备案手续。

(A) 30 日 (B) 20 日 (C) 10 日 (D) 50 日

137、《物业服务收费管理办法》规定：物业服务收费应当遵循（ ）以及费用与服务水平相适应的原则。

(A) 公平、公正 (B) 公开、公正 (C) 合理、公开 (D) 合理、公平

138、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定：招标人应当在投标有效期截止时间（ ）前确定中标人。

(A) 10 日 (B) 20 日 (C) 30 日 (D) 50 日

139、《住宅室内装饰装修管理办法》规定：改动卫生间、厨房间防水层的，应当按照防水标准制定施工方案，并做（ ）。

(A) 竣工验收 (B) 图纸会审 (C) 压力测试 (D) 闭水试验

140、《高层民用建筑消防安全管理规定》规定：高层公共建筑内的单位应当（ ）至少对员工开展一次消防安全教育培训。

(A) 每月 (B) 每季度 (C) 每年 (D) 每半年

行政综合管理

一、判断题（请将判断结果填在括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1、财务管理是基于企业生产经营过程中客观存在的财务活动和财务关系而产生的，是利用价值形式对企业生产经营过程进行的管理。（ ）

2、包干制一般较多用于高档公寓、别墅、大厦的物业服务收费测算。（ ）

3、物业服务企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费由物业服务企业制定。（ ）

4、业主在享受物业服务企业提供服务的同时，应当按照物业服务合同的约定按时交纳物业费，不得以放弃权利为由不履行义务。（ ）

5、业主支付了物业费，有权利享受物业服务企业按照物业本身的类型、规模、功能、配备设施以及物业服务标准提供的服务。（ ）

6、以转帐方式收款，应及时与企业财务核对，办理进帐、转帐等相关手续。（ ）

7、物业管理应用文的主旨，是写作者所表达出的主要意图和主张，也称主题、观点或中心思想。（ ）

8、物业管理应用文的结构是文章内部的组合构造，是对观点与材料、内容与形式进行组织安排的具体体系，结构所要解决的问题就是文章的脉络层次和发展顺序。（ ）

9、总结是单位或个人对过去一段工作或一项活动进行全面、系统的回顾和分析评价，判明得失利弊，提高理性认识，从中找出经验教训，引出规律性的认识，用以指导今后工作的书面材料。（ ）

10、述职报告，是指各级管理人员和专业技术人员，向主管单位或本单位员工，陈述自己在一定时期内履行岗位职责的评述性文体。（ ）

11、发布性通知主要用于向所属下级单位发布有关行政法令和规章制度，有很高的政策性。（ ）

12、请示是向上级单位请求指示、批准的公务文书，属于呈请性的上行文。（ ）

13、物业入住期的物业管理档案收集工作重点集中在物业业主、物业使用人，即未来的主要服务对象，档案资料收集的范围是技术资料和相关档案资料的收集。（ ）

14、物业管理档案档案的分类方法主要有时间分类法、组织机构分类法、事件分类法、流程分类法。（ ）

15、档案是国家党政机关、企事业单位、社会组织或个人在社会活动中直接形成的有价值的文字形式的历史记录。（ ）

16、日常运行、维护费用是指为保障物业共用部位共用设施设备的正常使用和运行、维护保养和更新、改造所需的费用。（ ）

17、物业服务人员要设法将物业服务交费通知单按月或按季度及时送到业主或物业使用人的手中，应由业主或物业使用人签收。（ ）

18、物业服务项目财务管理是运营服务过程中至关重要的一环，仅涵盖了收款规定和支出规定的财务活动。（ ）

19、在物业管理应用文中，使用文字材料是一种简便有效的方法，因为文字可以给人准确的感受，易于认识把握，有说服力。（ ）

20、简报就是简明扼要的情况报道，是一种文章的体裁。（ ）

21、物业承接查验期的档案，一般称为物业基础资料档案。（ ）

22、在原有的基础上进行整理、加工，是物业档案整理的基本要求之一。（ ）

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、财务管理是企业组织（ ）、处理与各方面财务关系的一项综合性管理工作。

(A) 财务活动 (B) 人事活动 (C) 招聘活动 (D) 培训活动

2、下列关于管理与服务人员的相关费用支出，不能纳入物业服务成本的是（ ）。

(A) 社会保险 (B) 服装费 (C) 按规定提取的福利费 (D) 奖金

3、在物业管理与服务中，下列选项不能列为物业服务成本的是（ ）。

(A) 保安系统设备的维修、更新费用 (B) 固定资产折旧 (C) 绿化养护费用 (D) 日常运行、维护费用

4、包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业费用，盈余或亏损均由（ ）享有或承担的物业服务计费方式。

(A) 双方 (B) 业主 (C) 物业服务企业 (D) 各自

5、酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或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，结余或不足均由（ ）享有或承担的物业服务计费方式。

(A) 各自 (B) 业主 (C) 双方 (D) 物业服务企业

6、酬金制一般较多用于（ ）、别墅、大厦的物业服务收费测算。

(A) 普通住宅小区 (B) 经济适用住房 (C) 高档公寓 (D) 老旧住宅小区

7、无论采取包干制还是酬金制的形式约定物业费用，都应在物业服务合同中明确约定物业管理与服务内容、服务标准、（ ）、计费方式及计费起始时间等具体内容。

(A) 收费标准 (B) 工资标准 (C) 奖金标准 (D) 人事招聘标准

8、在物业费收取工作流程中，客户未交费时，下列处理方式错误的是（ ）。

(A) 发出催款通知单 (B) 发送律师函 (C) 提起诉讼或者申请劳动仲裁 (D) 以停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交

9、在物业服务企业财务人员收交物业费的工作流程图中，下列做法错误的是（ ）。

(A) 收到支票时，要检查支票的日期、金额大小 (B) 收到现金时，要检查现金真实性，识别伪钞 (C) 收到电子支付时，要及时查收 (D) 收到汇款时，要及时查收

10、关于解决物业服务收费难的有效对策，下列说法正确的是（ ）。

(A) 物业服务中的任何一方都可以采取相关手段解决物业费纠纷 (B) 物业服务企业依公司规定收取费用 (C) 应依照合同约定，协助业主解决开发商的遗留问题 (D) 物业服务企业经营业主共有物业的，其收益归物业服务企业所有

11、委托方和受托方的权利义务相符，要平等协商，双方互利互惠，体现的是（ ）原则。

(A) 专款专用 (B) 合理、公开 (C) 有偿服务 (D) 费用与服务水平相适应

12、在物业服务日常费用收支管理的原则中，不包括（ ）原则。

(A) 合理、公开 (B) 专款专用 (C) 无偿服务 (D) 有偿服务

13、（ ）要求质价相符，符合市场经济中的等价交换规律，并接受消费者的监督。

(A) 费用与服务水平相适应 (B) 有偿服务 (C) 依法收费与使用 (D) 合理、公开

14、物业服务项目财务管理主要包括预算管理、收款规定、支出规定、现金管理、（ ）、账册管理、印鉴保管等。

(A) 工资管理 (B) 投资规定 (C) 风险管理 (D) 财务检查

15、在物业服务项目财务管理中，属于财务活动的是（ ）。

(A) 支出规定 (B) 奖金规定 (C) 投资规定 (D) 福利规定

16、已收现金款项，必须在（ ）交由出纳核对，办理相关手续妥善保管，并及时入账。

(A) 一周内 (B) 第二天 (C) 当天 (D) 三天内

17、物业管理应用文的特点有（ ）、内容的实用性和专业性。

(A) 行文的一致性和层次性 (B) 行文的针对性和定向性 (C) 行文的针对性和多向性 (D) 行文的简洁性和一致性

18、下列属于物业管理应用文的特点的是（ ）。

(A) 内容的实用性和一致性 (B) 内容的一致性和层次性 (C) 内容的实用性和专业性 (D) 内容的实用性和层次性

19、在物业管理应用文中，能表现主旨方法的是（ ）。

(A) 开宗明义 (B) 标题隐旨 (C) 片言居尾 (D) 段尾显旨

20、物业管理应用文材料的搜集方法通常有：感受和观察、（ ）、检索和阅读。

(A) 调查和寻访 (B) 调研和采访 (C) 调研和访谈 (D) 调查和采访

21、材料的选择和使用是为主旨服务的。因此选材时要做到：真实、典型、（ ）、数字。

(A) 新颖 (B) 图片 (C) 一般 (D) 普通

22、结构安排的原则，要（ ）。

(A) 体现层次的特点 (B) 体现夸张的写作特点 (C) 服从主旨的需要 (D) 服从段落的需要

23、计划从内容上看，应包括制定计划的“四要素”，具体是指（ ）。

(A) 任务、职责、措施、方案 (B) 任务、目标、措施、步骤 (C) 任务、控制、措施、步骤 (D)

计划、控制、措施、步骤

24、计划的结构一般由标题、（ ）、落款三部分组成。

(A) 开头 (B) 结尾 (C) 正文 (D) 主体

25、总结按内容可分为：生产总结、工作总结、（ ）等。

(A) 学习总结 (B) 年度总结 (C) 专题总结 (D) 部门总结

26、简报的种类主要有：工作简报、（ ）、会议简报、动态简报。

(A) 计划简报 (B) 事件简报 (C) 事故简报 (D) 专题简报

27、（ ）是一种以报道本单位工作及业务活动为主要内容的经常性简报，一般需要定期编发。

(A) 工作简报 (B) 动态简报 (C) 项目简报 (D) 专题简报

28、下列属于述职报告特点的是（ ）。

(A) 履职的评价性 (B) 内容的故事性 (C) 表达的直陈性 (D) 语气的明晰性

29、（ ）是指国家党政机关、企事业单位、社会组织在进行公务活动时所使用的体式完整、

内容系统的各种书面材料。

(A) 事务文书 (B) 公务文书 (C) 专项业务文书 (D) 通知性文书

30、公务文书的特点有：作者的法定性、（ ）、程式的规范性。

(A) 严格的程序性 (B) 严格的标准性 (C) 严格的时效性 (D) 严格的规则性

31、通知的种类主要有：（ ）、批转性、转发性、指示性、知照性、会议和任免、聘用通知。

(A) 公告性 (B) 发布性 (C) 颁布性 (D) 流转性

32、通报是一种 ()。

(A) 前行文 (B) 平行文 (C) 上行文 (D) 下行文

33、通报的种类不包括 ()。

(A) 综合通报 (B) 情况通报 (C) 表彰性的通报 (D) 批评性通报

34、请示是一种 ()。

(A) 外行文 (B) 下行文 (C) 上行文 (D) 平行文

35、物业承接查验期的档案收集内容主要是被承接查验物业及其附属设施设备的权属资料、

() 和验收文件。

(A) 技术资料 (B) 业主资料 (C) 业主、物业使用人资料 (D) 遗留问题的跟踪处理资料

36、物业承接查验期物业管理档案收集的特点是 ()。

(A) 收集期间较分散 (B) 收集期间较集中 (C) 档案收集的技术要求高，涉及面窄 (D) 档案

收集的技术要求不高，涉及面广

37、物业入住期物业管理档案收集的主要特点是：档案资料收集来源于 ()。

(A) 建设单位 (B) 业主 (C) 物业使用人 (D) 业主、物业使用人

38、房屋共用部位和场地巡检、保养资料和共用设施设备巡检、保养资料，是物业 () 的收

集范围。

(A) 维修档案 (B) 服务档案 (C) 运行档案 (D) 业主和物业使用人档案

39、业主反馈资料是物业 () 的收集范围。

(A) 运行档案 (B) 维修档案 (C) 其它档案 (D) 服务档案

40、物业管理档案 () 又称为问题分类法。

(A) 事故分类法 (B) 事件分类法 (C) 案件分类法 (D) 时间分类法

41、物业各项管理方面的文件材料，在次年（ ）底前由形成文件材料的部门整理立卷归档。

(A) 九月 (B) 十二月 (C) 三月 (D) 六月

42、业主委员会的文件材料，应随工作内容（ ）立卷归档。

(A) 随时 (B) 半年后 (C) 一季度后 (D) 一段时间后

43、物业管理档案是指在物业的（ ）中形成的作为原始记录保存起来以备查考的文字、图像、声音以及其它各种形式和载体的文件。

(A) 开发和经营 (B) 开发和管理 (C) 维修和回访 (D) 经营和维修

44、下列属于物业档案整理基本要求的是（ ）。

(A) 在原有的基础上进行整理、加工 (B) 保持文件之间的因果关系 (C) 便于外单位借阅 (D) 保持文件之间的部门关系

45、下列不是物业档案整理基本要求的是（ ）。

(A) 便于保管和利用 (B) 便于外单位借阅 (C) 在原有的基础上进行整理、加工 (D) 保持文件之间的历史联系

46、物业服务企业的财务管理包括：（ ）管理、成本和费用管理、利润管理和代收代付管理。

(A) 物业服务收入 (B) 营业收入 (C) 有偿服务 (D) 公益性收入

47、在包干制中，物业费的构成包括物业服务成本、（ ）和物业服务企业的利润。

(A) 管理费 (B) 营业费 (C) 物料采购费 (D) 法定税费

48、在酬金制中，预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业服务企业的（ ）。

(A) 法定税费 (B) 管理费 (C) 利润 (D) 酬金

49、物业服务企业在物业服务中应当严格履行（ ），为业主提供质价相符的服务。

(A) 物业服务协议 (B) 议事规则 (C) 物业服务合同 (D) 管理规约

50、正确解决物业服务收费难有效对策的是（ ）。

(A) 依据《民法典》和《物业管理条例》等规定,明确双方义务 (B) 提供质价相符的物业服务 (C) 接受业主对物业服务的监督 (D) 其它三项都是

51、物业服务企业应当使物业费的支出与物业服务的质量、范围、标准相适应,质价相符,体现的是()原则。

(A) 专款专用 (B) 合理、公开 (C) 费用与服务水平相适应 (D) 有偿服务

52、物业服务日常费用收支管理原则包括:有偿服务原则、()、合理、公开原则、费用与服务水平相适应原则以及依法收费与使用原则。

(A) 符合业主利益原则 (B) 专款专用原则 (C) 符合管理规约原则 (D) 依据物业服务合同原则

53、物业项目收款,必须使用从企业领用、加盖()专用章的统一票据,或开具电子发票。

(A) 工程 (B) 办公室 (C) 人事 (D) 财务

54、收费通知书的写作目的就是为了让业主知晓所应交纳费用的款项、金额和时间,这是体现()的特点。

(A) 内容的实用性和一致性 (B) 行文的针对性和多向性 (C) 内容的实用性和专业性 (D) 行文的针对性和定向性

55、在物业管理应用文中,不是表现主旨方法的是()。

(A) 标题明旨、开宗明义 (B) 段尾显旨、片言居要 (C) 段首显旨、文末点题 (D) 其它三项都是

56、主旨是文章的灵魂,()要为表现主旨服务。

(A) 段落 (B) 层次 (C) 材料 (D) 结构

57、计划的写作要求,不包括()。

(A) 实事求是,防止夸大或贬低 (B) 层次分明,语言准确简洁 (C) 明确具体,利于执行检查

(D) 重点检查，及时调整修改

58、关于总结的写作要求，下列说法错误的是（ ）。

(A) 要归纳规律性的经验和方法 (B) 要有实事求是的科学态度 (C) 要突出团队，不能突出个性 (D) 表达要叙述、议论相结合

59、述职报告与个人总结的区别是（ ）。

(A) 写作的重点不同 (B) 回答的问题不同 (C) 所起作用不同 (D) 其它三项都是

60、公务文书按照行文方向划分，仅限在独立的组织中传达的文书是（ ）。

(A) 前行文 (B) 下行文 (C) 上行文 (D) 内行文

61、成立、调整或撤销机构，启用或废止公章等事项，一般采用（ ）。

(A) 发布性通知 (B) 指示性通知 (C) 知照性通知 (D) 批转性通知

62、通报的标题由发文单位、事由和文种构成，可省略（ ）。

(A) 事由 (B) 发文单位 (C) 正文 (D) 成文日期

63、请示的种类不包括（ ）。

(A) 请求批转的请示 (B) 请求指示的请示 (C) 请求批准的请示 (D) 请求汇报的请示

64、物业入住期的资料档案收集与入住期物业管理工作密切相关，（ ）进行。

(A) 同步 (B) 事先 (C) 事后 (D) 事先或事后

65、日常物业管理期档案的收集，一般不应超过（ ）时间。

(A) 1 年 (B) 3 个月 (C) 6 个月 (D) 2 年

66、物业管理档案（ ）能较突出地反映立档单位主要工作活动的面貌，又便于按专业系统全面地查阅利用档案。

(A) 组织机构分类法 (B) 年度分类法 (C) 事件分类法 (D) 流程分类法

67、物业产权人和使用人档案应随物业（ ）的变化随时立卷归档。

(A) 使用人 (B) 产权人 (C) 管理人 (D) 服务企业

68、物业服务企业应当采取有效措施, () 保管相关档案和业主、物业使用人信息资料。

(A) 长期 (B) 永久 (C) 短期 (D) 妥善

物业运维管理服务

一、判断题(请将判断结果填在括号中, 正确的填“√”, 错误的填“×”)

1、物业承接查验是指承接新建物业前, 物业服务企业和建设单位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。()

2、物业承接查验是对物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能的再检验。

竣工验收是对该项目是否符合规划设计要求以及建筑施工和设备安装质量进行全面检验, 取得竣工合格资料、数据和凭证。()

3、新建物业承接查验涉及的法律主体主要包括建设单位、物业服务企业、业主委员会。()

4、新建物业承接查验程序为确定物业承接查验方案、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、办理物业交接手续。()

5、承接查验中, 对于不能及时解决的遗留问题, 应记入《物业承接查验最终遗留问题汇总表》, 双方通过仲裁解决, 并在签订《物业承接查验协议》时明确约定。()

6、物业承接查验费用的承担, 由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明确的, 由建设单位承担。()

7、前期物业服务合同终止后, 业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业承接查验活动, 可以参照《物业承接查验办法》执行。()

8、物业建筑结构及装饰装修的查验和移交, 主要是共用部位的现场查验, 评价其使用功能、安全性和完好程度, 是否存在危险隐患, 以便分清责任, 由施工人员负责解决和处理。()

9、装饰装修管理依据包括:《前期物业管理合同》、《物业管理合同》、《临时管理规约》、

《管理规约》、《物业买卖合同》、《装修须知》、《装饰装修管理协议》和《用户手册》等。

()

10、要求物业服务人员真正做到坚持原则，熟悉装饰装修管理规定，要换位思考，为业主着想，规范操作行为。()

11、对于在装饰装修过程中的违规违约行为，应根据相关法规、《临时管理规约》或《管理规约》及《装饰装修管理协议》进行处理。()

12、装修人如需对专用区域进行装修时，向物业服务企业提出书面申请；提交有关资料和装修设计看案，开展装修工程。()

13、物业服务企业对装修申报资料、装修设计看案、《装修登记表》的具体内容进行审核，并提出书面或口述审核意见。()

14、在使用明火或电、气焊时应向物业服务企业提出动火申请后动火。()

15、装修垃圾堆放应做好消毒及防止堆放倒塌、滑落等措施，装修垃圾堆放不能影响物业区域内的正常生活和工作，特别是不能堵塞消防车通道。()

16、物业共用设施设备，是指附属于房屋建筑的各项设施设备的总称。()

17、物业共用设施设备管理的意义包括是延长物业使用年限、增加设备寿命周期费用、提高物业价值和使用价值，使物业保值增值的有效手段。()

18、承重墙常见问题包括倒塌、倾斜、变形、剥落、开裂、非收缩性裂纹等。()

19、木门窗：变形、铰链损坏、破损、腐烂、虫蛀、饰面损坏、盖口条、压缝条、密封条缺损、门框与墙体接缝不严密等。()

20、物业共用设施设备的维修养护方式：主要是“清扫、紧固、润滑、调整、防腐、防冻及外观表面检查对设备进行日常护理，以维持设备的性能和技术状况。()

21、物业共用设施设备的运行管理包括了物业共用设施设备的技术管理和经济管理两部分。

()

22、机械设备在使用过程中，磨损是机械设备失效最主要的原因之一。保持良好的润滑条件是其正常运转的基本条件。()

23、《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》的总体要求是明确实现碳达峰、碳中和目标，要坚持“全国统筹、节约优先、双轮驱动、内外畅通、防范风险”原则。

()

24、物业承接查验的作用包括明确各方的责、权、利，提高建设质量、保障业主财产权益，弥补前期物业管理期间业主大会缺位弊端，有利于界定三方责任。()

25、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。()

26、建设单位应当在《物业承接查验协议》签订后 20 日内办理物业交接手续。()

27、物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，物业服务企业应当承担相应的赔偿责任。()

28、建筑物的初次装修在建设过程中完成，物业管理主要是针对建筑在后续使用中所经历的装修环节。()

29、在办理开工手续前，业主方需确认装修施工的相关手续是否已经完备。()

30、装修人和装修企业责任包括：装修人未申报登记就进行住宅室内装饰装修活动的，由物业服务企业责令改正，并处罚款。()

31、装修人办理装修进场相关手续时，与业主、施工单位签署《装修须知》示范文本、《安全责任书》、《装修承诺书》，要求装修人、施工单位遵守上述协议的各项规定并作出承诺。()

32、建筑物是指用建筑材料构筑的空间和实体，供人们居住和进行各种活动的场所，如住宅、医院、学校、商店等。()

33、物业共用设施设备管理的含义包括运用普通的技术手段和科学的管理方法对房屋及各种设施和设备的使用、维护、保养、实施管理等。（ ）

34、屋顶防水常见方式包括卷材防水、刚性防水和瓦件防水。（ ）

35、特种设备的维修保养必须严格执行国家有关法律、法规的规定，确保其安全、正常运行和使用。（ ）

36、物业共用设施设备管理节能的基本方法包括供配电设备运行管理节能措施，用电设备管理节能措施，电梯管理节能措施，空调系统管理节能措施，给排水系统管理节能措施，物业减排管理措施。（ ）

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、物业承接查验是前期物业服务活动中的一个主要内容和（ ），是物业管理的基础性工作。

(A) 关键环节 (B) 重要环节 (C) 主要环节 (D) 管理环节

2、新建物业的承接查验发生在（ ）向物业服务企业移交物业的过程中

(A) 业主委员会 (B) 施工单位 (C) 业主大会 (D) 建设单位

3、物业管理机构更迭时的（ ）发生在业主大会或产权单位向新来的物业服务企业移交物业的过程中。

(A) 承接查验 (B) 竣工验收 (C) 现场勘探 (D) 施工交底

4、物业承接查验与竣工验收有三个不同之处：目的不同，（ ）不同和查验对象不同。

(A) 参与客体 (B) 检查标准 (C) 参与主体 (D) 检查方式

5、各方共同确认查验内容和（ ），对维护建设单位、业主和物业服务企业的各方权益，避免矛盾纠纷，都具有重要的保障作用。

(A) 查验结果 (B) 交接结果 (C) 查验方式 (D) 交接方式

6、实行物业承接查验制度，可以（ ）建设单位根据规划设计标准和售房约定，重视物业共用部位、共用设施设备的建设。

(A) 监控 (B) 建议 (C) 督促 (D) 控制

7、新建物业共用部位、共用设施设备承接查验的主体为，交验方：物业的（ ）。

(A) 建设单位 (B) 业主 (C) 业委会 (D) 原来的物业公司

8、房屋（ ）查验内容主要包括：地面、抹灰、门窗、吊顶、轻质隔墙、饰面板（砖）、幕墙、涂饰、裱糊与软包和细部等。

(A) 结构 (B) 设施设备 (C) 工程 (D) 装饰装修

9、房屋（ ）查验内容主要包括：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) 屋面 (B) 地面 (C) 楼板 (D) 墙面

10、在承接查验前，物业服务企业与建设单位共同编制、审核批准（ ）。

(A) 交接计划 (B) 交接方案 (C) 承接查验方案 (D) 查验计划

11、对物业共用部位、共用设施设备进行（ ），确保设施设备的名称、型号、规格、数量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) 图纸核对 (B) 现场核对 (C) 数量核对 (D) 资料核对

12、物业服务人员依据自身的专业技术能力和经验以及观察力，详细观察（ ）是否存在缺陷，发现问题，详细记录。

(A) 产品质量 (B) 内在质量 (C) 外观质量 (D) 制造质量

13、现场查验中发现的数量、质量问题，分类填入《物业承接查验问题处理跟踪表》，书面通知（ ），建设单位签收后应当及时责成责任单位解决。

(A) 建设单位 (B) 施工单位 (C) 承包单位 (D) 责任单位

14、建设单位在办理物业（ ）后，向物业服务企业移交物业服务用房及其它物业共用部位、共用设施设备。

(A) 查验手续 (B) 进场查验 (C) 进场手续 (D) 交接手续

15、交接工作应当形成书面记录，交接记录应当包括移交资料明细，物业共用部位、共用设施设备明细，交接时间、（ ）等内容，双方签署《物业项目移交表》。

(A) 交接方式 (B) 交接内容 (C) 交接人 (D) 交接地点

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

(A) 定期 (B) 周期 (C) 分期 (D) 不定期

17、物业承接查验（ ）后，当事人一方不履行协议约定的交接义务，导致前期物业服务合同无法履行的，应当承担违约责任。

(A) 结束 (B) 协议生效 (C) 完成 (D) 开始

18、建设单位与物业服务企业恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益的，双方应当共同承担（ ）。

(A) 违约责任 (B) 法律责任 (C) 赔偿责任 (D) 后果

19、机构更迭时的承接查验，应当在物业的业主、业主委员会或产权单位主管部门的（ ）下，由原有的和新选聘的物业服务企业的人员参加，共同组成查验和交接小组。

(A) 主持 (B) 参与 (C) 共同参与 (D) 协调

20、业主资料，包括业主身份、产权证明，物业查验、（ ）记录，物业使用、装修、维修资料，有关服务、投诉、回访记录和纠纷的处理报告等。

(A) 使用 (B) 跟踪 (C) 运行 (D) 问题解决

21、物业原始资料，主要是物业交付使用（ ）物业服务企业从物业建设单位承接来的物业原始资料。

(A) 初期 (B) 后期 (C) 不同时期 (D) 不同阶段

22、物业共用（ ）的查验和移交，主要包括环境卫生设施、绿化设施、照明设施、安防及消防设施、文化娱乐设施、各种标识等。

(A) 特种设备 (B) 设备 (C) 配套设施 (D) 产权资产

23、随着人们审美情趣的不断变化，物业装修（ ）、施工材料等个性化程度越来越高。

(A) 要求 (B) 设计方案 (C) 专业度 (D) 工艺

24、物业装修过程长、点多面广、（ ）因素多，管理控制难度大。

(A) 人为 (B) 反复 (C) 不确定 (D) 确定

25、装饰装修（ ）包括：《住宅室内装饰装修管理办法》、《建筑工程施工质量验收统一标准》。

(A) 管理依据 (B) 参考资料 (C) 设计依据 (D) 管理

26、装饰装修的禁止行为包括：损坏房屋（ ），如擅自改变房屋的基础、承重墙体、梁柱、楼盖、屋顶等房屋原始设计承重构件等。

(A) 防水设施 (B) 节能设施 (C) 装饰物 (D) 承重结构

27、装饰装修的禁止行为包括：擅自改变物业（ ），未经规划管理部门批准，将住宅改为非住宅使用、将非住宅改为住宅使用。

(A) 使用性质 (B) 使用条件 (C) 用途 (D) 使用方式

28、物业管理处应提前拟定《装修须知》，在业主装修（ ），将装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知装修人和装修人委托的装饰装修企业，并予以书面确认。

(A) 申报后 (B) 开工前 (C) 申报前 (D) 开工时

29、在办理（ ），尤其是需政府主管部门（规划、消防、城管等）或供应部门（燃气、暖气等）审批的事项。

(A) 开工手续后 (B) 开工手续前 (C) 申请手续前 (D) 登记手续后

30、对给排水系统、（ ）系统的施工，要求施工区域管道系统与公共管道系统有明显的接驳分离点。

(A) 冷凝水 (B) 电线 (C) 消防水 (D) 信号线

31、在施工过程中，物业管理方应特别重视消防安全、用电安全、建筑安全、有毒有害材料、高空坠物等会产生（ ）的违规行为，及时发现，及时劝阻、制止。

(A) 严重后果 (B) 后果 (C) 责任问题 (D) 违约

32、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，（ ）应当负责修复和赔偿，属于装饰装修企业责任的，装修人可以向装饰装修企业追偿。

(A) 施工单位 (B) 使用人 (C) 业主 (D) 装修人

33、装修人擅自拆改供暖、（ ）和设施而造成损失的，由装修人负责赔偿。

(A) 燃气管道 (B) 进水管 (C) 雨水管道 (D) 下水管道

34、装修人聘请的施工单位应具有相关行政主管部门颁发的建筑（ ）工程营业执照。

(A) 机电 (B) 安装 (C) 装饰装修 (D) 材料

35、物业管理处应（ ）装修申办流程、装修须知、装修申报所需资料和装修有关收费标准及依据。

(A) 宣传 (B) 公示 (C) 提醒 (D) 要求

36、物业服务企业应将装饰装修纳入（ ）管理。

(A) 平时 (B) 业务 (C) 常态化 (D) 特殊

37、（ ）主动向装修人、装修施工单位宣讲《装修须知》的有关内容和要求，以及装修人、装修施工单位应分别递交的资料。

(A) 装修负责人 (B) 物业员工 (C) 客服人员 (D) 工程人员

38、《装饰装修管理协议》的内容包括：住宅基本情况；保障周围环境、设施安全及相邻业主

(D) 事项；装修施工禁止行为。

(A) 具体 (B) 要求 (C) 注意 (D) 权益

39、《装饰装修管理协议》的内容包括：（ ）管理；施工期限和允许施工时间；建筑垃圾和大垃圾堆放和处置方式。

(A) 施工人员 (B) 材料 (C) 工具 (D) 出入

40、施工用电须按《施工现场临时用电安全技术规范》进行装设，电气施工作业人员须持（ ）的《电气安全操作证》。

(A) 正规 (B) 盖章 (C) 有效期内 (D) 可以非本人

41、装修垃圾指按照国家规定（ ）实施施工许可管理的房屋装饰装修过程中，产生的废料和其它废弃物。

(A) 需要 (B) 无需 (C) 落实 (D) 遵守

42、装修垃圾投放（ ）可以包括三种类型，一是投放至专门的装修垃圾堆放场所；二是投放至专用回收箱内；三是投放至临时交付点。

(A) 规定 (B) 办法 (C) 方式 (D) 过程

43、搬运装修建材时不得妨碍其他业主、使用人的（ ），不得造成共用部位的损坏和污染。

(A) 正常通行 (B) 环境 (C) 卫生 (D) 味道

44、建筑物，通称“建筑”，一般指供人居住、工作、学习、生产、经营、娱乐、储藏物品以及进行其它社会活动的（ ）建筑。

(A) 指定 (B) 常用 (C) 使用 (D) 工程

45、构筑物是指人们不能直接在其内进行（ ）的建筑，如水塔、烟囱、桥梁、堤坝、纪念碑等。

(A) 生产、生活 (B) 施工 (C) 作业 (D) 测量

46、物业共用设施设备，是构成房屋建筑实体的（ ）的有机组成部分。

(A) 不独立 (B) 可分割 (C) 不可分割 (D) 独立

47、物业共用设施设备管理的目的是（ ）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。

(A) 考虑 (B) 保证 (C) 设想 (D) 尽量使

48、物业共用设施设备管理以（ ）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) 平均 (B) 适当 (C) 最大限度 (D) 局部

49、物业共用设施设备管理可以为（ ）创造优美舒适的环境和工作、生活条件。

(A) 业主和使用人 (B) 业主 (C) 使用人 (D) 业委会

50、房屋完好率：是指完好房屋与（ ）房屋面积之和占房屋总建筑面积的百分率。

(A) 一般损坏 (B) 严重损坏 (C) 稍好 (D) 基本完好

51、危房率：是指危险房屋的建筑面积占房屋总建筑面积的（ ）。

(A) 百分率 (B) 总和 (C) 平方 (D) 指数

52、基础常见问题包括不规则（ ）、开裂、垮塌等。

(A) 挤压 (B) 上升 (C) 沉降 (D) 翻转

53、卷材防水常见问题：裂缝、翘边、（ ）、剥落、腐烂、积水、细部损坏。

(A) 倒伏 (B) 龟裂 (C) 开孔 (D) 撕裂

54、刚性防水常见问题：开裂、起砂、酥松、起壳、密封剥离、（ ）损坏、女儿墙开裂等。

(A) 涂层 (B) 夹层 (C) 排气管 (D) 表面

55、金属门窗：饰面划痕、凹陷、变形、铰链损坏、（ ）、门框与墙体接缝不严密、密封胶脱落等。

(A) 严重锈蚀 (B) 腐烂 (C) 开裂 (D) 气壳

56、房屋维修养护的总体要求包括：每一项维修工程事先应（ ），制定有效的维修方案。

(A) 申报 (B) 作预算 (C) 做计划 (D) 分析原因

57、房屋维修养护的总体要求包括：维修养护事项要按维修计划规定（ ）实施完成，要落实到部门、责任人。

(A) 期限 (B) 要求 (C) 质量 (D) 任务书

58、共用设施设备的维修养护要求达到：清洁、整齐、（ ）、安全”。

(A) 标准 (B) 规范 (C) 润滑良好 (D) 运转良好

59、（ ）的三级保养制度：日常维护保养、一级保养、二级保养制度。

(A) 房屋 (B) 设备 (C) 消防 (D) 电梯

60、设备的维护保养，一定要按设备维修（ ）实施，严格执行安全操作规程。

(A) 运行手册 (B) 操作手册 (C) 保养手册 (D) 管理手册

61、（ ）管理：设备的运行在技术性能上始终处于最佳状态，确保安全运行。

(A) 技术运行 (B) 运转 (C) 使用 (D) 操作

62、设施设备管理的“三好”是：管好、（ ）、维护好设备。

(A) 操作好 (B) 计划好 (C) 维护好 (D) 用好

63、设施设备管理的“四会”是：会使用、会维护保养、会检查、会（ ）。

(A) 排除故障 (B) 操作 (C) 润滑 (D) 管理

64、设备（ ）是设备管理和维护工作中极其重要的组成部分和关键环节。

(A) 操作 (B) 运行 (C) 润滑 (D) 保养

65、供配电设备运行管理节能措施包括合理优化高压线路设计，减少输配电线路损耗，提高变压器（ ），减少空载损耗。

(A) 电压 (B) 利用率 (C) 功率 (D) 功率因素

66、空调系统管理节能措施包括根据 () 和用户需求, 制定科学合理的空调运行方案。

(A) 室内温度 (B) 室内湿度 (C) 天气变化 (D) 空气质量

67、全国统筹: 全国一盘棋, 强化 () , 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。

(A) 顶层设计 (B) 地方管理 (C) 协调 (D) 统筹

68、承接查验直接关系到物业管理工作 () 能否正常进行, 以及使用和管理过程中出现质量问题时责任的确定。

(A) 现在 (B) 今后 (C) 推进 (D) 展开

69、业主大会成立 () 的承接查验是属于新建物业的承接查验。

(A) 之中 (B) 之前 (C) 之后 (D) 以后

70、工程竣工验收的目的是确认物业项目工程质量是否合格, 能否 () , 取得进入物业产品市场的资格。

(A) 符合设计 (B) 符合标准 (C) 通过测试 (D) 交付使用

71、新建物业共用部位、共用设施设备承接查验的主体为, () : 物业服务企业。

(A) 见证方 (B) 接管方 (C) 交验方 (D) 监督方

72、建设单位书面提请物业服务企业启动承接查验工作, 在现场查验 () 日前, 建设单位应当向物业服务企业移交物业查验资料。

(A) 25 (B) 10 (C) 30 (D) 20

73、查验人员要利用工具和检测仪器、仪表, 对共用部位、共用设施设备运行使用进行 () , 观察、记录各种数据, 看其是否达到设计文件规定的要求, 是否能满足使用需要。

(A) 外观检测 (B) 静态检测 (C) 静态试验 (D) 状态检测

74、问题整改完成后，组织查验的（ ）进行复验，直至合格。

(A) 物业人员 (B) 双方人员 (C) 建设单位人员 (D) 整改单位人员

75、物业服务企业应当自物业交接后 30 日内，持规定文件向物业所在地的区、县（市）房地产行政主管部门办理（ ）。

(A) 审批手续 (B) 移交手续 (C) 登记 (D) 备案手续

76、原有的物业服务企业向业主或业主委员会移交时的双方法律主体是，（ ）：原有的物业服务企业；接管方：物业的业主或业主委员会。

(A) 参与方 (B) 交验方 (C) 接管方 (D) 监督方

77、财务管理资料，包括属全体业主所有的物业管理（ ）清单、收支账目表、债权债务移交清单等。

(A) 设备 (B) 固定资产 (C) 财产 (D) 利润

78、物业管理用房移交，包括办公用房、活动室、（ ）、食堂、仓库、操作间等。

(A) 浴室 (B) 更衣室 (C) 休息室 (D) 员工宿舍

79、装饰装修管理依据包括：《建筑装饰装修（ ）验收规范》、《建筑给排水及采暖工程质量验收规范》。

(A) 项目 (B) 工程质量 (C) 工程 (D) 工艺

80、装饰装修的禁止行为包括：存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，或者存放、铺设（ ）物品。

(A) 超硬 (B) 超负荷 (C) 轻质 (D) 易碎

81、物业服务企业要清晰、公示（ ）和详细内容，对申报资料进行认真复核，避免出现差错。

(A) 收费标准 (B) 装修管理人员 (C) 制度 (D) 申报流程

82、验收工作是装修管理的最后一道工序，也是控制违章的最后一关。如果在此之前已经发现

了违章，则需在（ ）后再进行验收工作。

(A) 追责 (B) 停工处理 (C) 处理违章 (D) 罚款

83、物业服务企业（ ）要求装修人更换不符合规定条件的施工单位。

(A) 禁止 (B) 建议 (C) 物权 (D) 有权

84、装修人如需对专用区域进行装修时，须提前向物业服务企业提出书面申请；提交有关资料和装修（ ），未经批准不得开展任何装修工程。

(A) 合同 (B) 资料 (C) 申请书 (D) 设计方案

85、装修施工单位应递交的资料包括装修（ ）、物业所有权证明（或租赁合同）、装修申请人身份证原件及复印件。

(A) 申请书 (B) 申报登记表 (C) 材料清单 (D) 委托书

86、施工现场无人或下班后，应切断施工（ ）、关闭室内照明，并对现场进行安全检查。

(A) 通道 (B) 气源 (C) 水源 (D) 电源

87、（ ）指定位置、时间、方式进行堆放和清运。

(A) 有毒有害垃圾 (B) 可回收物 (C) 生活垃圾 (D) 装修垃圾

88、物业服务企业应向业主、使用人（ ）装修垃圾堆放点驳运至装修垃圾投放点的短驳服务。

(A) 要求 (B) 提供 (C) 监督 (D) 落实

89、物业共用设施设备，是发挥物业功能和实现物业价值的（ ）与必要条件。

(A) 基础设施 (B) 基本部分 (C) 功能基础 (D) 物质基础

90、物业共用设施设备管理是（ ）和社会管理及文明建设和发展的需要。

(A) 城市发展 (B) 城市经济 (C) 社区经济 (D) 社区环境

91、设施设备完好率：是指完好设施设备数量占全部（ ）总数量的百分率。

(A) 房屋 (B) 设施设备 (C) 公共区域面积 (D) 占地面积

92、电梯井道常见问题包括裂缝、空鼓、剥落、酥松、露筋、（ ）等。

(A) 顶部脱落 (B) 顶部漏水 (C) 底部污染 (D) 底部渗水

93、塑料门窗：大面划痕、裂缝、破损、密封条脱槽或缺失、（ ）、导轨及导轮损坏或缺失等。

(A) 缝隙过大 (B) 排水孔堵塞 (C) 漏水 (D) 腐烂

94、房屋维修养护的总体要求包括：维修养护作业要按（ ）方案的要求进行，要有验收环节，确保维修养护质量。

(A) 中修 (B) 大修 (C) 小修 (D) 维修

95、设备维护要做到：制度化、（ ）、规范化。

(A) 工艺化 (B) 现代化 (C) 智能化 (D) 可视化

96、技术运行管理：满足用户需求；针对设备的（ ），制定科学、严密且切实可行的操作规程和运行方案。

(A) 规模 (B) 特点 (C) 容量 (D) 等级

97、“五项纪律”是：（ ）使用设备，遵守安全规程；保持设备清洁，并按规定维护、加油；遵守各项规章制度；管好工具、零附件，不得丢失；发现异常，及时排除或报告。

(A) 会 (B) 凭证 (C) 能 (D) 正确

98、合理的润滑设备，可以使设备经常处于（ ）的润滑状态。

(A) 合理 (B) 饱和 (C) 正确 (D) 良好

99、双轮驱动：政府和市场两手发力，构建新型（ ），强化科技和制度创新，加快绿色低碳科技革命。

(A) 能源类型 (B) 举国体制 (C) 市场规模 (D) 联动模式

环境管理

一、判断题（请将判断结果填在括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

- 1、公共安全防范管理的工作内容包括：出入管理、物业项目公共安全秩序维护、灾害防治、配合政府开展社区管理、施工现场的管理等工作。（ ）
- 2、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。（ ）
- 3、公共安全防范管理巡逻的目的是及时配合处理各种违法犯罪行为。（ ）
- 4、我国道路上所用交通标志主要为下列四类：禁止标志、警告标志、指示标志、指路标志。（ ）
- 5、指引标志的几何图形是方形，绿色背景，白色图形符号及文字。（ ）
- 6、针对业主和物业使用人的消防宣传，可通过广播、宣传栏、警示牌等多种形式。（ ）
- 7、室内消火栓的使用方法及要求包括：发生火灾时，顺时针方向旋转手轮，打开消火栓阀门，水即可从水枪喷出。（ ）
- 8、物业服务企业应对消防器材定期检查，确保各类器材处于完好状态。（ ）
- 9、管道疏通是物业管理清洁工作的重要内容之一，主要是公共污水排水管道疏通及隔油池的清理。（ ）
- 10、物业管理单位的清洁卫生管理制度不包括员工行为规范和清洁绩效考核制度等。（ ）
- 11、物业清洁卫生的管理模式大致可分为外包作业和自行管理。（ ）
- 12、物业服务企业需每天对保洁情况进行不定时检查，由保洁领班或主管对各岗位工作进行巡视并指导，确保保洁工作质量及操作安全。（ ）
- 13、强腐蚀性、强挥发性、易燃易爆类、具有毒性等危险清洁药剂，必须存放于清洁药剂仓库，由保洁人员负责保管。（ ）
- 14、根据《上海市生活垃圾管理条例》，干垃圾，即其它垃圾，是指除可回收物、有害垃圾以外的其它生活废弃物。（ ）

15、根据《上海市生活垃圾管理条例》，管理责任人应当将需要驳运的生活垃圾，分类驳运至生活垃圾堆放点。（ ）

16、草坪的管理包括草坪修剪、灌溉、病虫害防治、草坪翻新、杂草防治等。（ ）

17、对学校要求精品管理与自然管理相结合、充分配合与利用教学实践进行绿化管理、注意绿化保护知识的宣传教育。（ ）

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

19、草坪杂草状况的检查重点是：修剪是否及时；施肥、淋水是否合理；表面平整度、秃斑；有无垃圾杂物。（ ）

20、根据《关于进一步规范居住区树木修剪的通知》，居住区主干道两侧树木应以回缩修剪为主。（ ）

21、病虫害的防治方法较多，主要采取栽培技术措施，诱杀防治、微生物防治和药剂防治。（ ）

22、盆栽植物在进行室内绿化布置时，要注意：散发浓烈香气的植物不要放在卧室。（ ）

23、物业项目的火灾预防是消防管理工作的首要任务。（ ）

24、总平面布局标识内容为：安全出口和疏散路线、主要消防设施位置、建筑消防设施、消防标识图例四个方面。（ ）

25、根据国家标准《火灾分类》，扑救 F 类火灾，应选用水基、干粉、泡沫、卤代烷或二氧化碳灭火器，但不能直接用水灭火，以免造成更大的意外火灾。（ ）

26、保洁服务的关键是要有一流的清洁保养技术，能够提供优质的服务质量，这一服务通常是由专业化的物业服务公司来提供。（ ）

27、现场保洁高空作业人员必须在合适气候环境下操作，风力过大、雨雪雾天、夜间不适合进行高处作业。（ ）

28、根据《上海市生活垃圾管理条例》，无法确定管理责任人的，由所在居委会确定管理责任人。（ ）

29、绿化管理的基本要求包括：为了保证小区环境整洁及安全，应及时清除植物的枯枝黄叶，对绿地进行清扫保洁，每年要对乔木进行回缩修剪。（ ）

30、树木能通过修剪的，不采取抽稀的措施；能通过抽稀的，不采取迁移的措施；能通过迁移的，不采取砍伐的措施。（ ）

31、室内植物装饰就是把植物当成艺术品来陈设和欣赏的。这除了合理选材外，还需一定的表现手法，只有按艺术原则去安排设计，才能达到效果。（ ）

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、公共秩序维护服务包括（ ）管理服务、消防管理服务和车辆停放管理服务等方面内容。

(A) 公共安全防范 (B) 社会安全监督 (C) 共用部位巡查 (D) 社区安全检查

2、公共秩序维护服务的实施，要以（ ）、各级政府及行业主管部门的规定和标准为准绳。

(A) 社会总体规范 (B) 国家相关法规 (C) 企业统一制度 (D) 政府颁布文件

3、公共安全防范管理服务是物业服务企业接受（ ），协助政府相关部门，为维护公共治安、施工安全、物业正常运行秩序等采取的一系列防范性管理服务活动。

(A) 社区指导 (B) 业主委托 (C) 政府监督 (D) 建设单位邀请

4、物业项目的火灾预防，物业服务企业应根据国家法规、消防主管部门的指导要求，制定完善的（ ）。

(A) 消防管理制度 (B) 消防服务网络 (C) 巡视监督办法 (D) 考核管理要求

5、物业项目的火灾预防，物业服务企业应认真做好物业项目的（ ）识别工作，编制完善的火灾应急预案。

(A) 火灾危险 (B) 火灾隐患 (C) 常见隐患 (D) 常见事故

6、车辆的出入管理应根据国家法规、物业服务合同、停车场管理合同等约定，现场的设施设备

硬件配置情况，区分不同类型的车辆，制定相应的出入管理制度，实现车辆出入的（ ）。

(A) 统一指挥 (B) 方便快捷 (C) 集中管理 (D) 有效管理

7、公共安全防范管理出入管控的来访人员登记流程包括：来访人员登记表格中应注明来访单位或场所、来访事由、预计停留时间等（ ）。

(A) 必要信息 (B) 基本情况 (C) 一般要求 (D) 特殊事宜

8、公共安全防范管理出入管控的来访人员登记流程包括：秩序维护人员应（ ）来访人员填写信息的真实性。

(A) 了解 (B) 核对 (C) 填写 (D) 明确

9、公共安全防范管理巡逻的目的有两个：其中之一是（ ）各种安全隐患。

(A) 发现或消除 (B) 检查和杜绝 (C) 发现和取证 (D) 发现并消除

10、总平面布局标识内容：在单位总平面图上标明消防水源、水泵接合器、消防车通道、消防安全（ ）等内容。

(A) 关键节点 (B) 隐患区域 (C) 重点部位 (D) 多发位置

11、总平面布局标识在物业区域的主要出入口附近等醒目位置，且材料采用（ ）。

(A) 反光膜 (B) 夜光膜 (C) 安全膜 (D) 荧光膜

12、在物业管理的过程中，物业区域内的交通标志设置须符合国家的（ ）。

(A) 强制性规定 (B) 参考性标准 (C) 针对性要求 (D) 指导性意见

13、《住宅物业管理服务规范》的标识管理规范要求包括：物业管理区域及专用作业区域内应设（ ）标识。

(A) 符号性 (B) 临时性 (C) 警示性 (D) 指示性

14、《住宅物业管理服务规范》的标识管理规范要求包括：物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置（ ）标识。

(A) 警示性 (B) 符号性 (C) 功能性 (D) 指示牌

15、物业管理中常用的安全禁令标志，其外形为圆形或三角形，（ ）背景、红边、红杠、黑色图案，标志杆为红、白两色相间。

(A) 蓝色 (B) 绿色 (C) 白色 (D) 黄色

16、为加强对项目管理处员工的消防安全教育培训，应（ ）员工进行防火和灭火知识教育。

(A) 不定期组织 (B) 定期组织 (C) 经常安排 (D) 在重大活动前组织

17、为加强对项目管理处员工的消防安全教育培训，应使（ ）都掌握必要的消防知识。

(A) 管理人员 (B) 秩序维护人员 (C) 全体员工 (D) 义务消防员

18、对业主和物业使用人的消防宣传，应营造起消防安全（ ）的良好氛围。

(A) 人人有责 (B) 人人负责 (C) 人人参与 (D) 人人监督

19、根据国家标准《火灾分类》，扑救（ ）火灾，应选用水型、磷酸铵盐干粉、泡沫或卤代烷型灭火器。

(A) B类 (B) A类 (C) C类 (D) D类

20、根据国家标准《火灾分类》，扑救（ ）火灾，应选用磷酸铵盐干粉、碳酸氢钠干粉、二氧化碳或卤代烷型灭火器。

(A) B类 (B) A类 (C) C类 (D) D类

21、室内消火栓的使用方法及要求包括：将水带接口一端与水枪连接，另一端与（ ）接口连接。

(A) 消火栓 (B) 消防水泵 (C) 市政水管网 (D) 控制按钮

22、手提式干粉灭火器使用时方法及要求包括：应手提灭火器的提把，迅速赶到火场，距离起火点（ ）左右，在室外使用时注意占据上风方向。

(A) 5m (B) 3m (C) 1m (D) 7m

23、手提式干粉灭火器使用时方法及要求包括：使用前先把灭火器（ ）颠倒几次，使筒内干粉松动。

(A) 前后 (B) 上下 (C) 左右 (D) 内外

24、常规消火栓的定期检查、管理要求：（ ）逐个检查一次消火栓箱外观检查，消火栓箱内检查。

(A) 每日 (B) 每周 (C) 每月 (D) 每季

25、保洁管理服务是指物业服务企业通过定时、定点、定人的清扫、擦拭、整理等（ ）操作。

(A) 常规化 (B) 基础性 (C) 区域化 (D) 专业性

26、保洁管理服务进行垃圾的（ ）收集、处理和清运等日常保洁工作，维护物业管理区域所有共用部位的清洁卫生的活动。

(A) 分类 (B) 集中 (C) 分散 (D) 固定

27、楼外公共区域的清洁具有工作相对简单、技术要求不大、跟踪清洁（ ）等特点。

(A) 效果不好 (B) 很难把控 (C) 要求不高 (D) 要求较高

28、保洁服务要得到社会和居民的认可，首先应该做到（ ）。

(A) 广泛性 (B) 技术性 (C) 规范性 (D) 程序性

29、随着建筑装饰装修行业的发展、装饰材料新品种的不断涌现和清洁保养材料及工具的不断更新迭代，保洁服务必须要讲究（ ）。

(A) 精确性 (B) 装饰性 (C) 科普性 (D) 科学性

30、物业服务企业的清洁卫生管理制度，包括各岗位的（ ）等相关规章制度和清洁绩效考核制度等。

(A) 工资基数 (B) 奖励标准 (C) 岗位职责 (D) 员工思想道德

31、清洁卫生质量管控方法包括：明确不同区域（ ）。

(A) 保洁数量和质量标准 (B) 保洁频次和质量标准 (C) 保洁幅度和质量要求 (D) 保洁数量和保洁频次

32、清洁卫生质量管控方法包括：完善保洁质量（ ）。

(A) 标准条款 (B) 统计方法 (C) 考核机制 (D) 奖惩标准

33、物业清洁卫生的外包是将清洁工作交由专业清洁公司具体实施，物业服务企业仅配设（ ）。

(A) 监管人员 (B) 协调专员 (C) 巡视助理 (D) 留守经理

34、保洁工作的楼外路面清扫、楼内大堂及电梯厅清洁、电梯轿厢保洁、楼道清扫、绿化带垃圾清理、卫生间清洁、游乐设施清洁、垃圾收运是属于每日必做的岗位（ ）工作。

(A) 跟踪 (B) 周期 (C) 专项 (D) 固定

35、保洁工作的门窗擦拭、灯具擦拭、楼外标识擦拭、幕墙清洁、天花清洁、管线除尘、窨井清扫疏通、天台清扫、栏杆清洁等，则根据不同要求进行（ ）清洁。

(A) 周期性 (B) 跟踪性 (C) 专项性 (D) 固定性

36、制定保洁工作流程包括：固定岗位的保洁员每天应先把（ ）等影响到业主、物业使用人出入感观的区域清扫一次。

(A) 楼道、大堂 (B) 路灯、指示牌 (C) 路面、大堂 (D) 楼梯、电梯

37、现场保洁高空作业人员必须须身体健康，且经（ ），严禁酒后、过度疲劳及情绪异常时登高作业。

(A) 技能等级培训和考核 (B) 专业培训后持证上岗 (C) 现场实际操作 (D) 专业水平测试成绩良好

38、现场保洁高处作业必须正确配戴安全带、保护绳、安全帽，并且所有安全保护装置在每次使用前必须（ ），确保符合安全要求。

(A) 专项抽查 (B) 重点核对 (C) 全面检查 (D) 仔细检查

39、清洁药剂使用安全的注意事项，包括必须建立完善的进、出、存、销的（ ）。

(A) 登记制度 (B) 备案流程 (C) 检验制度 (D) 检验流程

40、石材类保洁对象注意事项包括：（ ）清洁药剂会对石材类造成严重的损害，须应谨慎使用。

(A) 强酸强碱类 (B) 强酸弱碱类 (C) 弱酸强碱类 (D) 弱酸弱碱类

41、强酸强碱类清洁药剂容易对玻璃造成腐蚀，从而使玻璃雾化，应（ ）使用。

(A) 控制 (B) 谨慎 (C) 禁止 (D) 减少

42、根据《上海市生活垃圾管理条例》，有害垃圾，是指废电池、（ ）、废药品、废油漆及其容器等对人体健康或者自然环境造成直接或者潜在危害的生活废弃物。

(A) 废灯管 (B) 废塑料 (C) 废纸张 (D) 废金属

43、根据《上海市生活垃圾管理条例》，住宅小区由业主委托物业服务企业实施物业管理的，物业服务企业为（ ）。

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

44、根据《上海市生活垃圾管理条例》，道路、广场、公园、公共绿地等公共场所，（ ）为管理责任人；

(A) 管理部门或者管理部门委托的服务单位 (B) 管理部门委托的服务单位 (C) 物业服务企业 (D) 管理部门

45、根据《上海市生活垃圾管理条例》，管理责任人发现投放人不按分类标准投放的，应当要求投放人改正。投放人拒不改正的，管理责任人可以向所在地的乡镇人民政府或者街道办事处（ ）。

(A) 投诉 (B) 报告 (C) 举报 (D) 申诉

46、植物的习性，决定了植物的养护管理必须（ ），也就是人们常说的“三分种七分管”。

(A) 固定时间 (B) 经常进行 (C) 固定修剪 (D) 经常施肥

47、绿化管理服务具有（ ）的特点，是指花草树木都有不同的特点和习性，养护不同的花草树木，需要根据它们赖以生存的客观条件采取不同的养护方式，这些条件包括土壤、气候温度等，做到“适地适树”，以便“适者生存”。

(A) 季节性 (B) 经常性 (C) 针对性 (D) 动态性

48、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

49、绿化管理的基本要求包括：（ ），加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁工作。

(A) 绿化有偿服务 (B) 保持植物正常生长 (C) 防治生长不良 (D) 进行大乔木清理修剪

50、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适当（ ），减少人为践踏对绿化造成的危害。

(A) 整理 (B) 清除 (C) 修剪 (D) 删减

51、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要求的是（ ）。

(A) 绿化布置要求即时的效果 (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

52、绿化管理的前期介入关注点包括：规划设计阶段、施工阶段、（ ）及物业综合验收阶段。

(A) 承接查验 (B) 现场勘探 (C) 招投标 (D) 园林竣工验收

53、绿化管理的设计阶段前期介入，主要从物业管理的角度针对园林植物品种的选择、园林树木的分布等（ ）。

(A) 提供参考意见 (B) 进行合理修正 (C) 及时调整方案 (D) 进行科学决策

54、绿化管理的植物选材注意事项包括：离建筑 3 米范围内不宜种植（ ）。

(A) 小型乔木 (B) 阳性植物 (C) 藤本植物 (D) 大型乔木

55、绿化管理机械使用的注意事项包括：所有机械、工具均应至少（ ）检查保养一次，发现问题，及时请专业技术人员进行检修。

(A) 每日 (B) 每周 (C) 每月 (D) 每年

56、绿化管理机械使用的注意事项包括：（ ）每年年底前将所有机械、工具检查一次，对已损坏或易磨损部件列入清单做好记录，并及时购买一定数量的配件。

(A) 机械操作人员 (B) 工程管理人员 (C) 外包维修人员 (D) 专业技术人员

57、植物虫害、病害的情况；攀爬及寄生植物情况；有无枯黄枝及折断枝；植物长势、施肥及水分状况及肥水情况；植物修剪状况（株型及造型是否合理，有无徒长枝及重叠枝等）；是（ ）类型植物绿化检查重点。

(A) 绿篱及造型植物 (B) 乔木 (C) 地栽花卉 (D) 草坪

58、根据《上海市居住区绿化调整实施办法》，绿化调整应以保证（ ）为前提。

(A) 房屋安全 (B) 绿化面貌 (C) 品种优化 (D) 修剪抽稀

59、根据《上海市居住区绿化调整实施办法》，绿化调整应以保护原有小区的（ ）为原则。

(A) 绿化养护 (B) 绿化面貌 (C) 日照采光 (D) 通风通行

60、根据《关于进一步规范居住区树木修剪的通知》，居住区树木应尽量采取（ ）修剪的方式解决树木影响居民通风采光及安全问题。

(A) 疏枝 (B) 抽稀 (C) 回缩 (D) 常规

61、由生物性病原，如真菌、细菌、病毒、类菌质体、线虫、螨虫、寄生性种子植物等引起的病害，具有（ ）。

(A) 渗透性 (B) 扩展性 (C) 传染性 (D) 传播性

62、绿化植物虫害，按其（ ）可分为苗圃害虫、枝梢害虫、食叶害虫和蛀秆害虫 4 类。

(A) 食性和危害程度 (B) 生活方式和传播途径 (C) 生活方式和危害部分 (D) 食性和危害部分

63、生物防治是根据当地的 () 和病虫害发生的情况, 利用害虫的天敌、利用微生物和利用激素等防治害虫。

(A) 社会因素 (B) 自然条件 (C) 环境变化 (D) 客观规律

64、植物装饰的手法, 从布局形式上看, 主要从 () 三方面入手。

(A) 点、线、面 (B) 独立式、点状式、悬挂式 (C) 线条式、成排式、遮挡式 (D) 装饰性和观赏性、引导性

65、植物装饰具体布置的 () 方法灵活性强, 调整容易, 管理方便, 是最常用的方法。

(A) 平行式 (B) 摆放式 (C) 高低式 (D) 花槽式

66、盆栽植物在进行室内绿化布置时, 要注意: 以 () 较强的观叶植物为主。

(A) 抗旱性 (B) 耐水性 (C) 抗阳性 (D) 耐阴性

67、前台是员工和访客进入公司的第一道门面, 也是展示物业服务企业形象的重要窗口, 所以摆放的绿植要具有一定的 () , 给人赏心悦目之感。

(A) 价值 (B) 品相 (C) 档次 (D) 层次

68、会议室/洽谈室绿植选择的小型盆栽, 推荐植物: () 等。

(A) 黑金刚、鹤望兰 (B) 马拉巴栗、巴西木 (C) 棕竹、散尾葵 (D) 皱叶椒草、花叶常春蔓

69、公共秩序维护服务的实施, 要以 () 的约定为根据, 明确相关各方的责任义务, 不得超越职权范围, 不得违规操作。

(A) 管理规约 (B) 早期介入 (C) 物业服务合同 (D) 前期管理

70、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

71、物业服务企业应区分各类型车辆，设置合理的停车场收费标准并报当地价格管理部门（ ）许可。

(A) 备案 (B) 登记 (C) 审批 (D) 确认

72、公共安全防范管理出入管控，是以维护物业辖区内部治安秩序、保障业主、物业使用人的
人身及其财产安全的一种（ ）。

(A) 公共安全流程 (B) 突发事件应对 (C) 安保业务活动 (D) 保安专业实务

73、巡逻是指在一定物业区域内有计划地（ ），以确保该区域的安全。

(A) 巡回观察 (B) 重点检查 (C) 巡视了解 (D) 全面检查

74、交通标志是设在道路用地上（ ）道路状况和交通运行安全的设施。

(A) 引导 (B) 指明 (C) 区别 (D) 保障

75、《住宅物业管理服务规范》的标识管理规范要求包括：配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”、“作业中”等（ ）状态标识。

(A) 强制性提示 (B) 临时性服务 (C) 规范性提示 (D) 安全性服务

76、物业管理中常用的安全指示标志，其外形为圆形或方形，蓝色背景，（ ）图案。

(A) 白色 (B) 黑色 (C) 黑边 (D) 黄色

77、为加强对项目管理处员工的消防安全教育培训，应做到（ ）。

(A) 会报警 (B) 会报警、会使用灭火器材 (C) 会报警、会使用灭火器材、会组织群众疏散 (D)

会报警、会使用灭火器材、会组织群众疏散和扑救初起火灾

78、项目管理处应定期组织（ ）进行消防知识的培训工作。

(A) 业主 (B) 业主、物业使用人 (C) 使用人 (D) 责任人

79、室内消火栓的使用方法及要求包括：在地面上拉直水带，按下消火栓箱内的启泵按钮，启

动（ ）。

(A) 消火栓阀门 (B) 消火栓箱门 (C) 消防水泵 (D) 软管卷盘

80、推车式干粉灭火器使用时方法及要求包括：一般由（ ）操作。

(A) 专职消防员 (B) 一人 (C) 两人 (D) 三人

81、常规消火栓的定期检查、管理要求：（ ）逐个打开消火栓检查一次。

(A) 每周 (B) 每月 (C) 每季 (D) 每年

82、楼内公共区域的清洁包括大堂清洁、（ ）清洁、电梯及公共楼梯走道清洁、卫生间清洁等。

(A) 墙面 (B) 水池景观 (C) 公共绿地 (D) 道路

83、保洁管理服务具有规范性、专业性、科学性、社会性、（ ）的特点。

(A) 广泛性 (B) 标准性 (C) 经营性 (D) 现代性

84、物业服务企业的清洁卫生管理制度，包括各清洁工作的（ ）等相关规章制度和清洁绩效考核制度等。

(A) 处理工艺 (B) 处理流程 (C) 工艺水平 (D) 工艺流程

85、清洁卫生质量管控方法包括：不同类型物业日常保洁（ ）。

(A) 操作区域 (B) 监督区域 (C) 监督重点 (D) 检查重点

86、物业清洁管理外包模式的管控重点是监督检查外包清洁公司的保洁质量，并按（ ）对其进行考核与管理。

(A) 协议 (B) 合同 (C) 规约 (D) 标准

87、应当划分保洁工作区域，明确岗位保洁的工作内容：包括明确其（ ）工作的内容、操作要求和质量标准。

(A) 常规性及周期性 (B) 每日固定及周期性 (C) 每日固定及不固定 (D) 计划性和程序性

88、制定保洁工作流程包括：根据每天的固定安排做（ ）的清洁工作，之后跟踪保洁巡视及垃圾箱垃圾归集等工作。

(A) 动态性 (B) 临时性 (C) 重点性 (D) 周期性

89、使用完的清洁药剂容器须回收，按（ ）进行处理，不可随便丢弃。

(A) 分类要求 (B) 保洁流程 (C) 环保要求 (D) 项目实际

90、对于不锈钢、铜器等材料等，日常保洁中应使用（ ）。

(A) 高效除锈剂 (B) 专用光亮剂 (C) 专用清洁剂 (D) 抗锈增亮剂

91、根据《上海市生活垃圾管理条例》，以下（ ）属于干垃圾。

(A) 过期药品 (B) 湿纸巾 (C) 电子产品 (D) 碎玻璃片

92、根据《上海市生活垃圾管理条例》，管理责任人按照规定履行管理职责的，有关单位和个人应当（ ）。

(A) 予以配合 (B) 接受管理 (C) 履行义务 (D) 协助处理

93、绿化管理服务具有（ ）的特点，是指随着季节的变化、时间的推移，花草树木从发芽、长叶、开花结果到凋落，年复一年，循环往复。

(A) 常态性 (B) 变化性 (C) 流动性 (D) 动态性

94、植物的整形修剪可分为（ ）修剪两大类。

(A) 休眠期与生长期 (B) 春秋期与冬夏期 (C) 短期性和长期性 (D) 有偿性和无偿性

95、不同类型的物业对绿化管理有不同的要求，下列不宜使用果树或大花植物作绿化的是（ ）。

(A) 工厂绿化 (B) 会所绿化 (C) 市政及大型公共场所绿化 (D) 酒店绿化

96、绿化管理的施工阶段前期介入，主要针对一些隐蔽工程及给排水、园林回填土材料等施工从方便实用的（ ）进行介入。

(A) 物业服务角度 (B) 物业管理角度 (C) 物业经营角度 (D) 物业验收角度

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

(A) 阳性植物 (B) 阴性植物 (C) 灌木植物 (D) 常绿植物

98、绿化管理机械使用的注意事项包括：在使用前均应检查一次，发现缺油、螺丝松动等小问题，可自己解决并作好记录，对于较大故障无法自己解决的，报请专业技术人员进行（ ）。

(A) 检修 (B) 检验 (C) 鉴定 (D) 检查

99、枯黄叶能否及时清除；花苞及花果枝及时清除；病虫害情况等；是（ ）类型植物绿化检查重点。

(A) 乔木 (B) 绿篱及造型植物 (C) 草坪 (D) 棕榈科植物

100、根据《关于进一步规范居住区树木修剪的通知》，回缩修剪方案应依法征询业主意见通过后，业委会或居委会报街镇/乡绿化管理部门（ ）。

(A) 登记 (B) 备案 (C) 审核 (D) 审批

101、主要有天牛、象甲类，它们在植株内部钻蛀取食，严重影响植株生长，甚至造成植物整株死亡。属于（ ）。

(A) 蛀秆害虫 (B) 苗圃害虫 (C) 枝梢害虫 (D) 食叶害虫

102、物理防治是利用各种物理因素和（ ）来防治病虫害的方法。

(A) 辐射加工 (B) 人工职能 (C) 简单工具 (D) 冷却处理

103、盆栽植物在进行室内绿化布置时，要注意：盆栽观赏植物的颜色要与室内墙面和家具的颜色（ ）。

(A) 保持统一 (B) 相协调 (C) 形成对比 (D) 体现层次

104、净化空气作用的推荐植物：绿萝、龟背竹、芦荟、吊兰、常春藤等，比如在搬入新办公区前，在办公区放置较多绿植来进行（ ）。

(A) 甲醛治理 (B) 环境处置 (C) 氧气调节 (D) 空气检测

客户服务与公共关系维护

一、判断题（请将判断结果填在括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

- 1、《客户服务与公共关系维护》所定义的客户服务，仅指对“人”的管理，即与客户发生接触部分的管理。（ ）
- 2、《上海市住宅物业管理规定》规定，物业服务合同可以约定服务事项包括：共有绿化的维护、共有区域的保洁、共有区域的秩序维护等。（ ）
- 3、在物业管理活动中，广义的客户为物业服务的直接消费者。（ ）
- 4、物业项目客户的细分方法，按物业产权可以分为：业主、租客、其他物业使用人等。（ ）
- 5、根据上海市《住宅物业管理服务规范》客户接待分级标准要求，以下属于二级标准要求：有指定接待地点。（ ）
- 6、入住的完成意味着业主正式接收物业服务企业，物业由开发建设转入使用，物业管理服务活动全面展开。（ ）
- 7、《客户入住房屋验收表》是记录客户对房屋验收情况的文本，通常以记录表格的形式出现。（ ）
- 8、入住流程为：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→客户入住手续资料归档→领取相关文件资料及钥匙（ ）
- 9、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，报修受理分级三级标准要求：一般维修采用非预约方式。（ ）
- 10、为保证诚信原则的贯彻，应注意不承诺能力以外的事情，不轻易承诺结果。（ ）
- 11、客户投诉处理的基本流程为接受投诉、确认投诉、调查评估、处理方案、回复客户。（ ）
- 12、物业服务人员对客户的日常回访，可以采取电话联系、填写问卷、信件往来、上门拜访等方式。（ ）

13、社区服务的特征包括：社区服务是以社区全体居民的参与为基础，以效益和效率相兼顾的社会公益活动。（ ）

14、收集客户需求最为直接的方法就是客户满意分析法。（ ）

15、收集客户需求信息的适用性原则保证信息采集的时效。（ ）

16、特约服务按照市场化原则，提前向业主、物业使用人公示后，提供有偿服务。（ ）

17、社区文化是社区的地域特点、人口特性以及居民长期共同的经济和社会生活方式的反映，实质上是地方文化的具体表现。（ ）

18、社区文化建设远近结合原则的“远”，是指组织开展社区文化活动要制定长期规划。（ ）

19、根据《上海市住宅物业管理规定》，社区活动分为ABCDE五级标准。（ ）

20、社区文化的管理部门对人才素质要求较高，能否建立一支高素质的社区文化队伍，直接关系到社区文化活动的成效。（ ）

21、社区生活服务中大型活动开展策划的撰写方案，工作任务为引导互相支持和组织召开策划会议。（ ）

22、社区生活服务中大型活动的收尾工作板块为：回顾总结、宣传报道、存档资料和后续工作。（ ）

23、社区活动的服务推介方法，包括配合社区居委会或街道办事处组织社区服务活动的宣传推广。（ ）

24、社区治理区别于政府行政管理，其权力运行方式并不总是单一的、自上而下的。社区治理是多维度、上下互动的过程。（ ）

25、街道办事处的职责包括：指导业主大会、业主委员会等基层群众性自治组织建设，健全自治平台，组织社区居民和单位参与社区建设和管理。（ ）

26、物业项目客户服务，通常划分为基础性服务与公共性服务。（ ）

27、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡/胸牌，仪表整洁；用语文明规范、耐心热情。（ ）

28、客户接待的仪态仪表基本礼仪包括：男性应保持发型整洁，不留胡须；女性可适当化妆，但不宜浓妆艳抹，发型应规范统一。（ ）

29、根据《上海市住宅工程业主房屋质量预看房管理办法》，质量预看房查看的房屋质量问题，是指房屋建筑工程质量不符合国家、地方物业管理质量验收标准以及设计文件要求。（ ）

30、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，综合管理基本服务要求包括：全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。（ ）

31、客户投诉处理的要领包括：在回复客户时应统一回答口径，避免不同的人回答结果不一样。（ ）

32、客户投诉处理完毕后，需将客户投诉档案统一长期保存。（ ）

33、了解客户需求信息的作用包括：可以帮助物业服务企业建立良好的客户关系。（ ）

34、特约服务的个性化服务是指为业主、物业使用人提供的特约服务，如室内维修、私家花园草坪修剪、室内专有部分的维修、装修垃圾短驳服务等。（ ）

35、社区文化活动的內容主要分为运动类、书画类、康体类和经济类四个大类。（ ）

36、社区文化活动的实施，工程维修人员应确保活动场地的设施设备良好，做好应急方案与处理措施。（ ）

37、社区生活服务中大型活动的筹备工作为：宣传及招募居民参加、联络相关方参加和物料准备三个板块。（ ）

38、物业服务企业在进行活动宣传时可以提示客户在活动中的注意事项，一般是对身体素质有要求的活动。（ ）

39、社区治理是社区居民在政府的框架下，在社区的领导和指导下，协调社区生活中的实际问

题。（ ）

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、从（ ）来说，客户服务包括了所有为业主提供的服务，即物业服务。

(A) 广义 (B) 狭义 (C) 具体性 (D) 专业性

2、物业项目客户服务是物业服务企业对客户（ ）进行处理的活动。

(A) 应急事务 (B) 专项事务 (C) 基本事务 (D) 日常事务

3、物业项目客户服务通过（ ）等手段，不断改进。

(A) 客户沟通、投诉处理和满意度调查 (B) 客户事务办理、投诉反馈和满意度测评 (C) 客户沟通、客户服务、公共事务处理 (D) 、客户档案管理、公共事务处理、客户沟通

4、《上海市住宅物业管理规定》规定，物业服务合同可以约定下列服务事项：物业（ ）、共用设施设备使用管理和维护。

(A) 基础部位 (B) 专用区域 (C) 共用部位 (D) 公共区域

5、物业项目客户服务的内容一般包括：（ ）、公共事务处理、业主沟通、特约服务等。

(A) 公共秩序维护 (B) 物业项目维修 (C) 业主档案管理 (D) 参与承接查验

6、业主档案管理包括（ ）管理和业主信息管理。

(A) 工程保修 (B) 装修记录 (C) 承接查验 (D) 房屋信息

7、在物业项目管理活动中，广义的客户包括所有与物业管理活动相关的（ ）。

(A) 业主及使用人 (B) 单位和个人 (C) 政府部门和开发商 (D) 开发商和业委会

8、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、按客户的组织归属等划分，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

9、常见的客户细分方法，按客户的信仰、爱好、收入水平、家庭成员数、价值取向等划分，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) 自然属性

10、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) 物业特征 (B) 组织归属 (C) 服务需求 (D) 物业类型

11、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，物业服务企业应根据（ ），配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

(A) 法律法规和管理规约 (B) 法律法规和服务规范 (C) 物业管理区域的具体情况和合同约定
(D) 物业管理区域的总体情况和合同约定

12、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，服务人员应当取得与本岗位相适应的（ ）证书。

(A) 技能水平 (B) 职业能力 (C) 执业岗位 (D) 专业资格

13、根据上海市《住宅物业管理服务规范》客户接待分级标准要求，以下属于（ ）标准要求：在管理区域内设有接待窗口；投诉在 7 个工作日内予以回复。

(A) 一级 (B) 二级 (C) 三级 (D) 四级

14、客户接待的仪态仪表基本礼仪包括：客服人员应保持整洁、得体的仪表，穿着统一的工作服，（ ）。

(A) 佩戴工作牌 (B) 统一工作牌 (C) 明确工牌号 (D) 悬挂工作证

15、客户接待的语言规范基本礼仪包括：来访接待、电话接听或短信接受客户问询时，应使用礼貌、文明的语言，注意语气和语调或用词，保持（ ）的态度。

(A) 认真、专业 (B) 亲切、热情 (C) 谦虚、诚恳 (D) 专心、端正

16、入住是指建设单位将已具备（ ）条件的物业交付给业主并办理相关手续，同时物业服务企业为业主办妥物业管理事务手续的过程。

(A) 竣工验收 (B) 交付使用 (C) 承接查验 (D) 入住装修

17、根据《上海市住宅工程业主房屋质量预看房管理办法》，业主房屋质量预看房，是指在住宅工程（ ）后，由建设单位组织预购房或预选房的业主查看所购或所选房屋的质量情况，并在工程竣工验收前对业主提出房屋质量问题完成整改的制度。

(A) 分户验收 (B) 集中验收 (C) 承接查验 (D) 竣工验收

18、根据《上海市住宅工程业主房屋质量预看房管理办法》，业主在质量预看房过程中提出的问题，应由（ ）组织监理单位、施工单位及设计单位甄别是否为房屋质量问题，并将甄别后的房屋质量问题抄送质量潜在缺陷保险公司。

(A) 物业企业 (B) 建设单位 (C) 房管部门 (D) 房管机构

19、《入住通知书》内容不包括（ ）。

(A) 物业具体位置 (B) 设备设施的使用说明 (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

20、入住的其他准备事项包括：针对入住过程中可能发生的紧急情况，如交通堵塞、纠纷矛盾等，制定必要的（ ）。

(A) 紧急预案 (B) 逃生流程 (C) 行动指南 (D) 岗位职责

21、入住的其他准备事项包括：（ ）施工单位按《交房环境标准》全面彻底清理户内、楼内、楼层、楼梯及小区内的各类垃圾及建筑余料及施工配件。

(A) 要求 (B) 督促 (C) 安排 (D) 通知

22、入住流程的身份验证，一般建设单位或物业服务企业凭业主身份证、（ ）等对业主进行身份登记确认

(A) 入住通知书和业主入住房屋验收表 (B) 物业验收须知或业主/住户手册 (C) 业主/住户手册或购房合同 (D) 入住通知书或购房合同

23、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，综合管理基本服务要求包括：急修项目（ ）内

到场处置，市区内设置接待办公地点的，应 30 分钟内到现场。

(A) 0.5 小时 (B) 1 小时 (C) 2 小时 (D) 4 小时

24、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，综合管理基本服务要求包括：一般修理项目（ ）修复，业主、使用人预约、雨天筑漏可不受此限。

(A) 1 天内 (B) 7 天内 (C) 5 天内 (D) 3 天内

25、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，报修受理分级（ ）标准要求：一般维修在 3 日内完成。

(A) 一级 (B) 一级、二级 (C) 三级 (D) 四级

26、客户报事报修处理及跟进的要求包括：客户报修时，客服首先要根据实际情况判断客户所申报的维修项目是否应列为（ ）。

(A) 紧急项目 (B) 一般项目 (C) 无偿项目 (D) 有偿项目

27、客户报事报修处理及跟进的要求包括：客户报修时，客服人员须做好（ ）的记录，填写接待登记簿。

(A) 详细且明确 (B) 详细且准确 (C) 简洁而清楚 (D) 简洁而明确

28、客户投诉处理要遵循及时、诚信和（ ）的原则。

(A) 标准 (B) 满意 (C) 实用 (D) 专业

29、客户投诉处理的要领包括：（ ）；态度鲜明，不含糊其词。

(A) 坚持原则，寸步不让 (B) 以人为本，底线思维 (C) 坚持原则，不随意让步 (D) 以和为贵，适当让步

30、客户投诉处理的要领包括：（ ），坚持原则，不随意让步。

(A) 避免冲突，合理推责 (B) 认真接待，委婉解释 (C) 诚恳致歉，承担责任 (D) 认真对待，不敷衍塞责

31、投诉处理结束后，应当对客户投诉处理过程加以整理、存档，并定期将客户投诉的案例进行（ ），以便用于针对服务人员的培训及持续改进。

(A) 提炼和归纳 (B) 提炼和总结 (C) 整改和追责 (D) 归纳和处理

32、客户物业服务企业应当在企业内部积极营造 “（ ）” 的客户投诉处理的氛围。

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

33、客户投诉处理要注意：鼓励客户投诉；（ ）；快速响应；服务补救艺术。

(A) 严格区分 “合理” 、 “不合理” 投诉 (B) 不要区分 “理性” 、 “感性” 投诉 (C) 严格区分 “有效” 、 “无效” 投诉 (D) 不要区分 “有效” 、 “无效” 投诉

34、物业服务人员对客户的投诉回访安排上门回访的，要（ ）上门时间。

(A) 提前告知 (B) 提前约定 (C) 统一安排 (D) 明确合理

35、客户投诉处理完毕后，客户投诉档案或以电子文档、扫描图片、视频资料等输入工作软件中，定期（ ）。

(A) 备份、保存 (B) 检查、核对 (C) 备份、测试 (D) 转储、保存

36、客户投诉处理完毕后，物业服务企业应指定专人收集涉及相关部门的投诉，并纳入（ ），保存有关资料。

(A) 总结考核 (B) 统计分析 (C) 绩效考评 (D) 档案统计

37、社区服务的特征包括：社区服务不只是一些社会自发性和志愿性的服务活动，而是有指导、有组织、有系统的（ ）。

(A) 服务要素 (B) 服务组织 (C) 服务体系 (D) 服务模式

38、社区服务的作用包括：对社区（ ）有着很大的推动作用。

(A) 经济发展与物质生活提高 (B) 经济发展与文化建设 (C) 物质文明与精神文明建设 (D)

思想道德与文化建设推动

39、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

40、获取客户需求信息的收集方法包括：问卷调查法、沟通了解法、客户反馈法、客户满意分析法和（ ）。

(A) 问题发现法 (B) 观察总结法 (C) 直接评价法 (D) 面对面沟通法

41、了解客户需求信息的作用包括：可以提升客户（ ）。

(A) 满意度 (B) 成熟度 (C) 信任度 (D) 需求度

42、了解客户需求信息，可以起到帮助物业服务企业开发出符合（ ）的社区服务的作用。

(A) 服务方案 (B) 市场需求 (C) 顾客期望 (D) 社会认可

43、收集客户需求信息的（ ）原则是保证信息采集的价值所在。

(A) 完整性 (B) 实时性 (C) 准确性 (D) 可靠性

44、特约服务是指为业主专有部分提供的（ ）服务。

(A) 专业性 (B) 私属性 (C) 特殊性 (D) 便利性

45、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，对有偿服务的要求包括：服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行（ ）。

(A) 明确 (B) 告知 (C) 公示 (D) 公开

46、特约服务的（ ）原则，是业主、物业使用人可以根据个人喜好及需求来决定是否采购该服务。

(A) 自愿性 (B) 自主性 (C) 个性化 (D) 高值性

47、特约服务的（ ）服务主要是为单位、部门和团体<如业主委员会等>提供的服务，如销

售中心的管理、会议服务等。

(A) 精细化 (B) 管家式 (C) 个性化 (D) 支持性

48、特约服务的常见类别，根据服务（ ）的不同，特约服务通常又可以分为支持性服务与个性化服务。

(A) 对象 (B) 内容 (C) 费用 (D) 需求

49、社区共同体在长期生产和生活实践中所创造、使用或表现的一切事物的总和，是指（ ）。

(A) 广义的社区文化 (B) 狭义的社区文化 (C) 广义的社区建设 (D) 狭义的社区建设

50、社区文化的行为文化主要是指社区居民在交往、娱乐、生活、学习、休闲等过程中，所产生的反映（ ）的活动和行为，通常所说的社区文化就是指这一类内容。

(A) 文明观 (B) 生活观 (C) 道德观 (D) 居住观

51、住宅小区的制度可分为两大类：其中一类公众制度，主要是居民根据认同的居住观而共同制定的居住行为的（ ）。

(A) 文明公约 (B) 行为规范 (C) 居住准则 (D) 道德标准

52、社区文化建设以老与少、大与小、雅与俗以及远与近相结合为（ ）。

(A) 原则 (B) 功能 (C) 内容 (D) 流程

53、社区文化活动的（ ）内容适合各类的住宅小区，而且效果明显，影响面广。

(A) 竞技类 (B) 健身类 (C) 运动类 (D) 体育类

54、社区文化活动的（ ），是内容最广泛，也是实际工作中运用最多的形式。

(A) 文艺类 (B) 兴趣类 (C) 书画类 (D) 演艺类

55、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，每年举行5次以上社区公益活动或社区文体，属于社区活动分级（ ）标准要求。

(A) 一级、二级 (B) 三级 (C) 五级 (D) 四级

56、社区文化活动的计划编制至少（ ）应进行一次，具体应从便于时间、人员安排的角度出发，按月作活动安排。

(A) 每周 (B) 每年 (C) 每月 (D) 每季

57、有了社区文化活动的计划之后，社区文化活动管理部门就应针对具体项目制订活动的（ ）。

(A) 实施流程 (B) 安全措施 (C) 实施方案 (D) 岗位职责

58、社区文化活动（ ）是社区文化活动得以正常开展的组织保证。

(A) 设立机构 (B) 安排人员 (C) 技能培训 (D) 社区配合

59、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（ ）的效果。

(A) 主题鲜明、品牌独特、亮点凸显 (B) 主题丰富、品牌知名、亮点凸显 (C) 思想鲜明、品牌独特、重点清晰 (D) 观点鲜明、标语独特、焦点突出

60、社区文化实施与演出，大型活动事前要报请（ ）等部门做好现场应急预案防范工作。

(A) 规划、城管、绿化、市场监督 (B) 公安、消防、城管、医疗 (C) 工商、税务、市场监督、绿化 (D) 规划、房管、工商、税务

61、社区生活服务中大型活动开展的策划，就是要找准需求，（ ），达成共识。

(A) 拟定程序 (B) 明确范围 (C) 撰写方案 (D) 考虑成本

62、社区生活服务中大型活动筹备工作板块的内部筹备，工作任务为组织召开筹备会议和（ ）。

(A) 邀请媒体 (B) 制作相关资料 (C) 宣传活动信息 (D) 招募参加人员

63、社区生活服务中大型活动筹备工作板块包括（ ）。

(A) 检查设备情况 (B) 确认可用资源 (C) 宣传及招募居民参加 (D) 撰写活动方案

64、社区生活服务中大型活动收尾工作板块的回顾总结，工作要点包括邀请志愿者、相关方负责人一起进行总结分享，对好的做法进行弘扬，对优秀个人进行（ ）。

(A) 表彰和鼓励 (B) 表扬和肯定 (C) 表扬与奖励 (D) 宣传与奖励

65、针对社区文化建设活动开展中的单纯接受多，双向交流少问题，解决方法包括：在社区内组织一支文化活动（ ），在开展活动前以问卷调查或随机抽样询问的方式开展活动内容意愿征询。

(A) 专业团队 (B) 志愿小组 (C) 群众团体 (D) 骨干队伍

66、针对社区文化建设活动开展中的个体活动多，群体参与少问题，解决方法包括：可组织一部分居民参加培训，培养他们的（ ）。

(A) 兴趣与能力 (B) 专业与特长 (C) 知识与能力 (D) 兴趣与爱好

67、社区活动的服务推介方法，包括通过当面宣传、发传单、设展位、宣传栏、电子广告屏等（ ）宣传推广社区服务活动。

(A) 现场方式 (B) 图文方式 (C) 线上方式 (D) 线下方式

68、物业服务企业在社区服务活动宣传推广中，应注意事项包括：充分了解活动的意义，对客户进行（ ）。

(A) 合理安排 (B) 动员指导 (C) 积极引导 (D) 宣传培训

69、物业服务企业在社区服务活动宣传推广中，应注意事项包括：（ ），把握活动主旨，不可急功近利。

(A) 组织者推销业务或产品相统一 (B) 强化管理职能 (C) 切实考虑客户需要 (D) 增强服务意识

70、尽管政府在社区治理过程中依然会发挥决定性的影响作用，社区治理还具有主体（ ）的特点。

(A) 分散化 (B) 多元化 (C) 单一化 (D) 集中化

71、社区治理内容主要包括：社区（ ）与社区照顾；社区安全与综合治理。

(A) 服务 (B) 监管 (C) 协调 (D) 维护

72、社区治理内容主要包括：社区公共卫生与疾病预防；社区环境及（ ）。

(A) 设施管理 (B) 物业管理 (C) 秩序维护 (D) 房屋维修

73、街道办事处的职责包括：统筹落实社区发展的重大决策和社区建设规划，参与辖区公共服务设施建设规划编制，推动辖区（ ）。

(A) 安全、高效、廉洁 (B) 文明、和谐、可持续发展 (C) 健康、有序、和谐 (D) 健康、有序、可持续发展

74、居委会的任务包括：组织居民制定并遵守自治章程和（ ），召集居民会议，执行居民会议决定，开展自我管理、自我教育、自我服务、自我监督。

(A) 居民守则 (B) 文明公约 (C) 居民公约 (D) 管理规约

75、居委会的任务包括：（ ）业主委员会开展工作，维护居民和业主的合法权益。

(A) 协助和监督 (B) 协助和配合 (C) 指导和配合 (D) 指导和监督

76、从广义来说，客户服务包括对（ ）如共用设施、设备及场地的运行维护等。

(A) “物”的维护 (B) “物”的管理 (C) 硬件的管理 (D) 软件的维护

77、《上海市住宅物业管理规定》规定，物业服务合同可以约定下列服务事项：物业使用中（ ）行为的管理措施。

(A) 禁止性 (B) 强制性 (C) 违约性 (D) 损害性

78、入住手续办理、物品资料发放、工程维保问题协助跟进等属于物业项目客户服务的（ ）。

(A) 公共事务处理 (B) 业主档案管理 (C) 业主沟通 (D) 特约服务

79、在物业项目管理活动中，狭义的客户仅指（ ）。

(A) 业主及开发商 (B) 业主 (C) 业主及物业使用人 (D) 业主或物业使用人

80、常见的客户细分方法，按客户的消费场所、消费时间、消费频率、消费金额等划分，属于

根据客户的（ ）分类。

(A) 内在属性 (B) 价值行为 (C) 消费行为 (D) 消费属性

81、物业项目客户的细分方法，按（ ）来分，客户可以分为服务型、意见型、费用型。

(A) 服务需求 (B) 需求影响 (C) 客户态度 (D) 服务特点

82、根据上海市《住宅物业管理服务规范》客户接待分级标准要求，以下属于（ ）标准要求：

每年与业主或使用人沟通层面不低于 65%；投诉在 5 个工作日内予以回复；提供 2 种以上便民措施。

(A) 一级 (B) 二级 (C) 三级 (D) 四级

83、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

84、建设单位告知业主在物业验收时应掌握的基本知识和应注意事项的提示性文件是（ ）。

(A) 《入住通知书》 (B) 《业主入住房屋验收表》 (C) 《物业验收须知》 (D) 《业主/住户手册》

85、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) 专门途径或统一手段 (C) 有效途径或合理手段 (D) 书面途径或信件手段

86、客户入住手续办理完结之后，物业服务企业应将相关（ ）。

(A) 文件保存 (B) 资料归档 (C) 信息输入电脑 (D) 档案拷贝

87、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，报修受理分级（ ）标准要求：一次维修合格率不低于 95%。

(A) 一级 (B) 一级、二级 (C) 三级 (D) 四级

88、客户报事报修处理及跟进的要求包括：要事先将有偿维修的价格向客户告知，得到客户（ ）后，再商定维修的具体事宜。

(A) 授权 (B) 默认 (C) 认可 (D) 理解

89、客户投诉处理的诚信原则，要求注重（ ），有诺必践；处理问题应以能够公之于众为标准，不暗箱操作。

(A) 契约精神 (B) 职业道德 (C) 行为准则 (D) 企业规范

90、客户投诉处理的调查评估，包括对投诉进行（ ）的调查，了解事情的原委及过程。

(A) 常规性 (B) 目的性 (C) 实质性 (D) 程序性

91、客户投诉处理要注意：快速响应。一旦在规定的时间内投诉得不到有效处理，就应当（ ）。

(A) 升级到更高一级去处理 (B) 启动追踪程序 (C) 实施应急预案 (D) 调整投诉处理方案

92、物业服务人员对客户的投诉回访，首先要主动对客户带来的不便（ ）。

(A) 给予关心 (B) 赔礼道歉 (C) 表示歉意 (D) 解释原因

93、社区服务的特征包括：社区服务不是一般的社会服务产业，它与经营性的社会服务行业是有（ ）的。

(A) 内在联系 (B) 内在区别 (C) 普遍联系 (D) 本质区别

94、社区服务的作用包括：可以使人们更集中精力从事生产劳动和其它社会活动，创造出更多（ ）。

(A) 社会财富 (B) 精神财富 (C) 生活要素 (D) 物质资料

95、问卷调查法是指通过填写调查问卷的方式，（ ）客户需求信息。

(A) 主动提供 (B) 被动传递 (C) 间接反馈 (D) 直接了解

96、收集客户需求信息的（ ）原则是需求信息采集的基础。

(A) 完整性 (B) 实时性 (C) 准确性 (D) 可靠性

97、特约服务是物业服务企业按照物业管理法律法规和物业服务合同规定的公共服务之外，从事方便客户生活或工作的（ ）的物业服务项目。

(A) 内涵性 (B) 公益性 (C) 特殊性 (D) 外延性

98、特约服务的成本应该单独核算而（ ）纳入物业费的成本。

(A) 按规 (B) 可以 (C) 不能 (D) 应该

99、社区文化是整个社会文化的聚集点，在整个社会文化乃至人类文化中占（ ）作用。

(A) 主要 (B) 引导 (C) 主导 (D) 辅助

100、社区文化的社区环境是社区文化的第一个层面，是社区精神（ ）的具体体现。

(A) 形象化 (B) 物质化、对象化 (C) 物质化、生活化 (D) 对象化

101、社区文化建设的雅俗共赏原则，是指社区文化活动应当注重社区居民不同（ ）的需求。

(A) 文化 (B) 层面 (C) 兴趣 (D) 背景

102、根据上海市《住宅物业管理服务规范》，国定节假日布置不少于 5 次，布置应贴合节日主题，属于社区活动分级（ ）标准要求。

(A) 五级 (B) 一级、二级 (C) 三级 (D) 四级

103、通过对社区文化活动的需求分析，应结合本物业项目的实际情况，就社区文化活动进行（ ），作初步的策划。

(A) 计划制定 (B) 方案制定 (C) 需求调研 (D) 总体构想

104、社区文化活动场地的来源首先要求（ ）将社区文化活动的场地、设施纳入规划。

(A) 物业服务企业 (B) 规划设计部门 (C) 社区事务中心 (D) 物业主管部门

105、社区生活服务中大型活动，在策划阶段中，（ ）显得尤为重要。

(A) 明确方案 (B) 发掘市场 (C) 了解动态 (D) 探寻需求

106、社区生活服务中大型活动收尾工作板块的存档资料，工作要点为（ ）各项资料。

(A) 统一存储 (B) 分类存储 (C) 统一提交 (D) 分类提交

107、针对社区文化建设活动开展中的被动欣赏多，主动创造少问题，解决方法包括：组织者应尽可能（ ）客户中的能人参与组织活动。

(A) 发现 (B) 挖掘 (C) 鼓励 (D) 支持

108、目前，通过客户微信群宣传推广社区服务活动是应用（ ）的一种方式，其操作简单，方便客户查看。

(A) 非常广泛 (B) 逐步推广 (C) 特定范围 (D) 专业有效

109、社区治理要解决社区存在的问题，完成特定的、具体的经济社会发展任务。社区治理具有目标（ ）的特点。

(A) 集中化 (B) 具体化 (C) 过程化 (D) 规范化

110、街道办事处的职责包括：动员社会力量参与（ ），整合辖区内社会力量，形成社区共治合力，为社区发展服务，推动社区公益慈善事业发展。

(A) 社区管理 (B) 社区治理 (C) 社区建设 (D) 社区服务

111、居委会的任务包括：（ ）居民区内的社会组织、企业事业单位、志愿者等社会力量参与居民区治理，开展社区协商。

(A) 支持和引导 (B) 支持和配合 (C) 指导和引导 (D) 协助和配合

质量管理

一、判断题（请将判断结果填在括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1、质量是一个多义词，其具体含义取决于所处的不同领域。（ ）

2、服务是一种为满足他人需求而提供的无形活动或利益，通常伴随着交互过程。（ ）

3、客户服务作业规程的策划与编制，是物业服务企业直接面向业主和使用人提供优质规范服务

的关键性文件。（ ）

4、20 世纪 80 年代以来，以服务为导向、力求满足顾客需求和期望、追求顾客满意和忠诚的经营管理的新理念，在全球经济发达国家首先形成并迅速发展。（ ）

5、物业管理行业的客户满意度调查，通常由第三方机构作为调查主体，对在管物业项目的业主和使用人进行客户满意度指数测评活动。（ ）

6、作为业主和使用人对物业服务的评价结果，企业应在规定的时间内，将调查结果以物业项目为单位向物业使用人予以公示。（ ）

7、从质量的角度看，高质量的产品或服务意味着它们具有更少的缺陷、更高的性能和更短的使用寿命。（ ）

8、由于企业在制定客户服务规程时，未能充分考虑物业管理项目的实际情况，未能与委托对应的物业服务合同约定标准相匹配，使用范围较为狭窄而缺乏针对性。（ ）

9、传统的对顾客满意程度的测评多采用计算“顾客满意率”的方法。（ ）

10、客户满意度调查是一项系统性的规范活动。（ ）

11、根据客户满意度调查结果，以及纠正或纠正措施的实施结果，编写完整反映物业项目客户满意度调查结果的公示文件。（ ）

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、质量是产品或服务的总体特征和特性，基于这些特征和特性来满足（ ）的需求。

(A) 业主、物业使用人 (B) 明确或隐含 (C) 顾客 (D) 消费者

2、质量与质量管理的意义在于确保产品或服务的（ ），满足或超越顾客的需求和期望，从而为企业带来多方面的益处。

(A) 可靠性 (B) 一致性和可靠性 (C) 一致性 (D) 符合性

3、从质量管理的角度来看，其意义在于至少能够为企业带来提高效率、降低成本、（ ）、提高企业竞争力和促进持续改进与创新五个方面的益处。

(A) 增强顾客满意度 (B) 增强服务性价比 (C) 增强顾客满意度和忠诚度 (D) 增强顾客忠诚度

4、关于服务的基本概念，下列说法错误的是（ ）。

(A) 服务的提供可能涉及为物业服务企业创造氛围 (B) 服务的主要要素是无形的 (C) 服务包含与顾客的接触面的活动 (D) 服务的提供可能涉及无形产品的交付

5、作业规程是企业针对（ ）作业或任务所制定的详细、规范的操作流程和标准。

(A) 有限空间 (B) 重点 (C) 特殊 (D) 某一具体

6、根据相关标准体系，服务业企业的服务提供标准体系应包括服务规范、服务提供规范、服务质量控制规范、运行管理规范和（ ）这五项规范或标准。

(A) 服务评价与改进标准 (B) 服务评价标准 (C) 服务改进标准 (D) 产品控制规范

7、客户服务作业规程的执行，应注意控制（ ）、严格执行、检查监督和评审与改进四个方面的环节。

(A) 员工绩效考核 (B) 员工纪律 (C) 员工培训 (D) 员工劳动保护

8、企业可定期对作业规程进行检查和修订，确保其与（ ）、法律法规、合同约定等变化情况相匹配。

(A) 管理目标 (B) 项目实际 (C) 行业标准 (D) 公司要求

9、关于作业规程内容繁琐等问题的解决建议中，下列说法错误的是（ ）。

(A) 以结果为导向，使其具有相对的灵活性、提高效率 (B) 应识别过程的复杂程度，考虑操作人员的能力和素质 (C) 以过程为导向，使其具有相对的灵活性、提高效率 (D) 尽可能保持流程清晰、要点明确等

10、顾客满意与否，取决于顾客接受产品或服务的感知同顾客在（ ）的期望相比较后的体验。

(A) 接受之前 (B) 接受之后 (C) 接受过程中 (D) 感知之后

11、对顾客满意程度的测量，一般可通过“（ ）”和“客户满意度指数”这二种方法。

(A) 使用满意 (B) 服务满意 (C) 考核满意度 (D) 客户满意率

12、顾客满意度指数，是运用了（ ）的理论来处理多变量的复杂总体，全面、综合地度量顾客满意程度的一种指标。

(A) 计量经济学 (B) 社会经济学 (C) 经济学 (D) 社会学

13、物业服务企业的客户满意度调查的依据，主要是基于（ ）所载明或约定的服务范围、服务内容和 service 标准。

(A) 管理规约 (B) 业主大会议事规则 (C) 委托物业服务合同 (D) 行业相关指导建议

14、客户满意度调查活动的（ ），要求确定本次调查的类型、范围、内容、抽样比例、调查形式等。

(A) 评估 (B) 策划 (C) 咨询 (D) 调研

15、客户满意度调查根据调查（ ）一般分为第三方调查、内部调查和集中调查三种类型。

(A) 类型 (B) 内容 (C) 主体 (D) 范围

16、在客户满意度调查结果的公示要求中，不包括（ ）。

(A) 编制《客户满意度评估报告》 (B) 公示文件真实规范 (C) 实现调查结果公示目的 (D)

采取纠正和纠正措施

17、客户满意度调查结果公示，通常可分为公示前的准备、公示中的信息收集、公示后的（ ）三个阶段。

(A) 纠正措施 (B) 意见反响 (C) 意见效果 (D) 意见征询

18、客户满意度调查结果的公示期间，需要重点关注的注意事项不包括（ ）。

(A) 公示后的纠正措施 (B) 公示中的信息收集 (C) 公示前应消除不满意 (D) 公示信息真实

有效

19、质量管理是组织管理中各项管理的主线，旨在确保产品或服务的（ ）或超越顾客的需求和期望。

(A) 质量目标 (B) 质量标准 (C) 质量服务 (D) 质量满足

20、服务的四项特征是指无形性、（ ）、即时性、不可贮存性。

(A) 单一性 (B) 多样性 (C) 主动性 (D) 被动性

21、物业服务的作业规程通常包含作业目的和范围、作业前的准备、（ ）、作业流程和安全要求等内容。

(A) 投诉处理 (B) 职责与权限 (C) 投诉整改措施 (D) 回访流程

22、必要时，公司应对作业规程进行及时补充与修订，这是客户服务作业规程执行的（ ）环节。

(A) 评审与改进 (B) 检查监督 (C) 员工培训 (D) 严格执行

23、顾客满意度是指顾客事后可感知的结果与事前的期望之间作比较后的一种（ ）。

(A) 比较函数 (B) 差异函数 (C) 价值判断 (D) 价值认知

24、在客户满意度调查的基本要求中，调查问卷的六项基本内容不包括（ ）。

(A) 客户对物业服务质量的期望 (B) 客户对物业服务的抱怨 (C) 客户对物业服务的满意度 (D)

客户对企业文化的认同

25、客户满意度调查结果公示文件的内容，一般包含（ ）。

(A) 客户满意度调查的目的、范围、周期和内容 (B) 其它三项都是 (C) 一级满意度指数、二级满意度指数调查结果 (D) 针对客户不满意所采取的纠正或纠正措施

风险管理

一、判断题（请将判断结果填在括号中，正确的填“√”，错误的填“×”）

1、风险是客观存在的，是不以人的意志为转移的，有的风险是没有办法回避的或者说没有办法

消除的。（ ）

2、日常物业管理的风险，主要包括业主或物业使用人在使用物业和接受物业服务过程中存在的风险，以及物业管理日常运作过程中存在的风险。（ ）

3、预防是风险防范的关键所在，也是构建风险防范管理体系的思维认识出发点。（ ）

4、对待风险，首先要考虑的是避免风险，风险规避是改变决策来避免风险事故的损失。（ ）

5、物业管理风险是指物业服务企业签订物业服务合同之前，由于管理服务过程中出现的不可控或不确定因素导致的人身伤害、财产损害等损失的可能性。（ ）

6、车场岗位，夜间未穿着反光衣等造成的伤害，是清洁、绿化服务类风险源之一。（ ）

7、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，从而最小限度地降低事故发生的可能性，保障安全。（ ）

8、对物业企业而言，编制应急预案的目的在于提高应对和处置突发事件的能力，最大限度地控制和减少突发事件及其造成的损害，提高风险防范意识，保障业主、物业使用人的生命财产安全，维护物业的安全和稳定。（ ）

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、风险的特性主要包括（ ）、损害性、偶然性、可测定性。

(A) 不可预测性 (B) 主观性 (C) 客观性 (D) 选择性

2、物业管理风险的特点主要包括项目性、复杂性、主动性和（ ）。

(A) 内在性 (B) 外在性 (C) 必然性 (D) 单一性

3、物业管理风险潜在地存在于各个物业项目、各项管理服务事项以及管理服务事项各个环节，而这些环节都是由（ ）所承担。

(A) 项目主管 (B) 项目经理 (C) 一线员工 (D) 企业管理人员

4、（ ）的风险，也称正常期物业管理风险。

(A) 日常物业管理 (B) 前期物业管理 (C) 移交阶段物业管理 (D) 早期介入

5、在职业安全类危险源中，不属于公共秩序维护类、车辆管理类风险源的是（ ）。

(A) 使用防卫武器时，伤及他人或自己 (B) 车辆流向设置不合理性 (C) 道闸失灵、误操作 (D)

高空或离开地面作业时，没有正确佩戴安全绳或做好防护措施

6、在职业安全类危险源中，不属于清洁、绿化服务类危险源的是（ ）。

(A) 使用防卫武器时，伤及他人或自己 (B) 消杀工作中，违规使用消杀用品 (C) 清洁作业时，

湿滑的地面 (D) 绿化工作时，没有做好必要的防护措施

7、（ ）是有目的、有意识地通过计划、组织、控制和检查等活动来阻止风险事故的发生，以获取最大利益。

(A) 风险评估 (B) 风险控制 (C) 风险防范 (D) 风险识别

8、风险防范的目的，主要包括（ ）、保护利益、提高工作效率和保证可持续发展。

(A) 保障员工人身安全 (B) 保障安全 (C) 保障设备安全 (D) 保障财产安全

9、通过制定风险防控措施，可以预见、（ ）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。

(A) 识别 (B) 处理 (C) 规避 (D) 控制

10、风险应对的方法有（ ）、风险转移、风险减轻、风险接受。

(A) 风险规避 (B) 风险控制 (C) 风险处理 (D) 风险评估

11、关于应急预案的目的，下列说法错误的是（ ）。

(A) 有利于提高风险防范意识 (B) 建立了与上级单位和部门应急救援体系的衔接（ ）有利

于做出及时的应急响应，控制和防止事故进一步恶化 (D) 应急演练是各类突发事件的应急基础

12、确定了应急救援的（ ），使应急管理不再无据可依，无章可循，是应急预案的目的之一。

(A) 范围和体系 (B) 目标 (C) 准备工作 (D) 操作标准

13、风险由（ ）、风险事故和风险损失等要素构成。

(A) 风险识别 (B) 风险评估 (C) 风险控制 (D) 风险因素

14、物业管理日常运作过程中存在的风险包括（ ）等。

(A) 项目接管的不确定性带来的风险 (B) 物业服务员工服务存在的风险 (C) 专业服务咨询的风险 (D) 合同期限风险

15、预防和控制作为风险防范管理的主要手段，是风险防范的（ ）。

(A) 一般手段 (B) 常规手段 (C) 常见手段 (D) 核心手段

16、风险转移的主要形式是（ ）和保险。

(A) 协议 (B) 合同 (C) 口头承诺 (D) 书面承诺