

第 6 部分

理论知识考试模拟试卷及答案 物业管理师（四级）理论知识试卷

注 意 事 项

1. 考试时间：120min。
2. 请首先按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号和所在单位的名称。
3. 请仔细阅读各种题目的回答要求，在规定的位置填写您的答案。
4. 不要在试卷上乱写乱画，不要在标封区填写无关的内容。

	一	二	总分
得分			

得分	
评分人	

一、判断题（第 1 题～第 60 题。将判断结果填入括号中。正确的填√，错误的填×。每题 0.5 分，满分 30 分）

- 1、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、附属设备包括房屋结构、强电系统、弱电系统、暖通空调系统。（ ）
- 3、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。（ ）
- 4、《中华人民共和国民法典》对行业管理活动进行了大范围的规范和整顿，完善了行业管理的民事法律立法。（ ）
- 5、《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。（ ）
- 6、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。（ ）
- 7、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。（ ）
- 8、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。（ ）
- 9、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。（ ）

- 10、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。（ ）
- 11、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。（ ）
- 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、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。（ ）
- 14、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。（ ）
- 15、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。（ ）
- 16、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。（ ）
- 17、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。（ ）
- 18、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。（ ）
- 19、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。（ ）
- 20、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。（ ）
- 21、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。（ ）
- 22、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。（ ）
- 23、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。（ ）
- 24、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。（ ）
- 25、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方方案，开展装修工程。（ ）
- 26、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。（ ）
- 27、物业共用设施设备，是指附属于房屋建筑的各类设施设备的总称。（ ）

- 28、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。（ ）
- 29、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。（ ）
- 30、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。（ ）
- 31、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。（ ）
- 32、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。（ ）
- 33、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。（ ）
- 34、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。（ ）
- 35、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。（ ）
- 36、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。（ ）
- 37、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。（ ）
- 38、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。（ ）
- 39、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。（ ）
- 40、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。（ ）
- 41、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。（ ）
- 42、《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。（ ）
- 43、在物业管理活动中，广义的客户为物业服务的直接消费者。（ ）
- 44、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。（ ）
- 45、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。（ ）
- 46、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（ ）
- 47、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。（ ）

- 48、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。（ ）
- 49、收集客户需求最为直接的方法就是客户满意分析法。（ ）
- 50、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。（ ）
- 51、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。（ ）
- 52、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。（ ）
- 53、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。（ ）
- 54、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。（ ）
- 55、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。（ ）
- 56、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。（ ）
- 57、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。（ ）
- 58、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。（ ）
- 59、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。（ ）
- 60、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。（ ）

得分	
评分人	

二、单项选择题（第 1 题～第 140 题。选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中。每题 0.5 分，满分 70 分）

- 1、职业道德具有自我（ ）、控制的特征，体现了自律性。
- （A）约束 （B）发挥 （C）评价 （D）调节
- 2、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

3、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

4、() 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

5、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

6、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

7、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

8、() 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

9、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

10、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

11、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

12、2020年5月28日,()全国人民代表大会三次会议表决通过《中华人民共和国民法典》。

(A) 十三届 (B) 十四届 (C) 十五届 (D) 十六届

13、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

14、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

15、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

16、《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

17、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

18、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

19、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

20、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

21、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

22、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

23、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

24、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

25、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

26、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

27、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

28、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

29、《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

30、《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

31、《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

32、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

33、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

34、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

35、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

36、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

37、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

38、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

39、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

40、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

41、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

42、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

43、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

44、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

45、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

46、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

47、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

48、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

49、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

50、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

51、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

52、（ ）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

53、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

54、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）特殊设备 （B）设备 （C）配套设施 （D）产权资产

55、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

56、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

57、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

58、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

59、（ ）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

60、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

61、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

62、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

63、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

64、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

65、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

66、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

67、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

68、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

69、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

70、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

71、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

72、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

73、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

74、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

75、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

76、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

77、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

78、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

79、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

80、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) 市政给水管网 (D) 控制按钮

81、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

82、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

83、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

84、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

85、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

86、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

87、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

88、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

89、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

90、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

91、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

92、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

93、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

94、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

95、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

96、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

97、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

98、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

99、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

100、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

101、《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

102、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

103、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

104、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

105、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理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

106、《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

107、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

108、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

109、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

110、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

111、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

112、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

113、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

114、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

115、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

116、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

117、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

118、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

119、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

120、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

121、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

122、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

123、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

124、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

125、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

126、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

127、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

128、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

129、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

130、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

131、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

132、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

133、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、服务内容和服务标准。

(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

134、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

135、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

136、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

137、（ ）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

138、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

139、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

(C) 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

140 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

物业管理师（四级）理论知识试卷答案

一、判断题（第 1 题～第 60 题。将判断结果填入括号中。正确的填√，错误的填×。每题 0.5 分，满分 30 分）

1、√ 2、× 3、√ 4、× 5、× 6、× 7、√ 8、× 9、× 10、×
11、√ 12、× 13、√ 14、× 15、√ 16、√ 17、√ 18、√ 19、× 20、√
21、× 22、× 23、× 24、√ 25、× 26、× 27、√ 28、× 29、× 30、√
31、√ 32、× 33、√ 34、√ 35、× 36、× 37、× 38、√ 39、√ 40、×
41、√ 42、× 43、× 44、× 45、√ 46、× 47、√ 48、√ 49、× 50、√
51、× 52、√ 53、√ 54、√ 55、× 56、√ 57、× 58、× 59、√ 60、√

二、单项选择题（第 1 题～第 140 题。选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中。每题 0.5 分，满分 70 分）

1、A 2、B 3、A 4、B 5、A 6、C 7、A 8、C 9、A 10、C
11、A 12、A 13、C 14、A 15、C 16、B 17、C 18、D 19、B 20、C
21、B 22、D 23、D 24、B 25、C 26、A 27、C 28、D 29、D 30、C
31、C 32、D 33、B 34、A 35、D 36、B 37、D 38、B 39、A 40、C
41、A 42、A 43、A 44、D 45、B 46、B 47、A 48、C 49、A 50、C
51、A 52、C 53、A 54、C 55、A 56、C 57、A 58、C 59、A 60、C
61、C 62、A 63、C 64、C 65、A 66、B 67、A 68、C 69、D 70、B
71、A 72、A 73、D 74、D 75、D 76、A 77、C 78、C 79、B 80、A
81、C 82、A 83、C 84、C 85、A 86、A 87、C 88、A 89、A 90、C
91、B 92、B 93、A 94、D 95、D 96、A 97、D 98、B 99、D 100、A
101、C 102、A 103、C 104、A 105、B 106、B 107、D 108、D 109、B 110、C
111、C 112、B 113、B 114、C 115、A 116、B 117、D 118、D 119、A 120、B
121、B 122、B 123、A 124、C 125、B 126、C 127、C 128、B 129、A 130、C
131、A 132、A 133、C 134、D 135、C 136、D 137、C 138、B 139、D 140、D