

理论知识考试模拟试卷及答案
物业管理师（三级）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	
评分人	

一、判断题（第 1 题～第 40 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 20 分）

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. 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. 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。（ ）
4. 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。（ ）
5. 《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。（ ）
6. 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。（ ）
7. 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。（ ）
8. 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。（ ）
9. 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。（ ）
10. 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。（ ）
11. 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。（ ）

12. 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。（ ）
13. 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。（ ）
14. 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。（ ）
15. 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。（ ）
16. 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。（ ）
17. 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。（ ）
18. 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。（ ）
19. 火灾联动控制系统管理要求：手动测试消防联动控制对象。（ ）
20. 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。（ ）
21. 防盗报警系统的技术要求包括：监控或交流功能。（ ）
22. 消防检查方案要明确重点防火物业和防火部位。（ ）
23. 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。（ ）
24. 《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。（ ）
25. 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。（ ）
26. 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。（ ）
27. 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。（ ）
28. 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。（ ）
29. 客户投诉可分为私人行为和企业行为。（ ）
30. 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。（ ）
31. 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。（ ）
32. 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。（ ）
33. 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。（ ）

34. 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。（ ）
35. 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。（ ）
36. 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。（ ）
37. 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。（ ）
38. 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。（ ）
39. 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。（ ）
40. 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。（ ）

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. 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. 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）学习与实践 （C）学习与工作 （D）生活与实践
3. 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
4. （ ），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）专业服务 （D）技术服务
5. （ ），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
6. 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
7. 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

8. 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
9. 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
10. 房屋（ ），又称房屋产权。
- (A) 所有权 (B) 租赁权 (C) 使用权 (D) 转租权
11. 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) 可以 (B) 不得 (C) 经批准可以 (D) 业委会同意
12. 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
13. 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
14. 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) 局部 (B) 全部 (C) 针对性 (D) 普遍
15. 《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
16. 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
17. 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
18. 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) 首要 (C) 一般 (D) 次要
19. 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
20. 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
21. 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
22. （ ）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

23. 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

24. 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

25. 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) 有限 (D) 适用

26. 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

27. 《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

28. 《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%

29. 《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

30. 《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

31. 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

32. 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

33. 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

34. 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

35. () 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

36. 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

37. 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

38. 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

39. 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

40. 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) 录用阶段

41. 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

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

43. 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

44. 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

45. 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

46. 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
47. 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
48. 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
49. 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
50. 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
51. 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
52. 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
53. 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
54. 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
55. 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
56. 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
57. 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
58. 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

59. 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) 管理人员 (B) 技术人员 (C) 销售人员 (D) 安装人员

60. () 系指楼层层的下面部分，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

61. 建筑装饰装修设计必须保证建筑物的（ ）和主要使用功能。

(A) 设备安全 (B) 消防安全 (C) 结构安全 (D) 电气安全

62. 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

63. 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) 十二 (B) 二十四 (C) 八 (D) 十

64. 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

65. 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) 非机动车 (B) 机动车 (C) 残疾车 (D) 电动自行车

66. 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

67. 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

68. 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) 裂缝 (B) 露筋 (C) 起壳 (D) 饰面脱落

69. 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

70. () 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) 监控 (B) 有线电视 (C) 应急广播 (D) 防盗报警

71. 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

72. 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) 性能 (B) 特点 (C) 工况 (D) 运行时间

73. 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

74. 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) 回风 (B) 送风 (C) 自然新风 (D) 混合风

75. 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

76. 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

77. 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

78. 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

79. 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

80. 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) 审核 (D) 登记

81. 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声明应 (), 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

82. 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

83. 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

84. 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
85. 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
86. 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
87. 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) 实地考察 (C) 数据分析 (D) 及时维护
88. 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
89. 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) 100 厘米 (D) 15 厘米
90. 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
91. 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
92. 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
93. 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) 不到 1/5 (C) 超过 1/3 (D) 不到 1/3
94. 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
95. 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) 垂直 (C) 墙面 (D) 立体
96. 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
97. 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

98. 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

99. 《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

100. 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

101. 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

102. 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

103. 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

104. 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

105. 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

106. 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

107. 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

108. 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

109. 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

110. 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

111. 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

112. 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

113. 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

114. 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

115. 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

116. 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

117. 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

118. 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

119. 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

120. 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

121. 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

122. 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

123. 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

124. 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

125. 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

126. 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

127. 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

128. 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

129. 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

130. 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

131. 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
132. 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
133. 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
134. （ ）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
135. 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
136. 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
137. 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
138. 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
139. 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
140. 风险的存在往往会导致（ ）。
- (A) 决策的迟滞 (B) 资源的损失 (C) 工作的中断 (D) 其它三项都是

得分	
评分人	

三、多项选择题（第 1 题～第 10 题。选择恰当的答案，将相应的字母填入题内的括号中。每题 1 分，满分 10 分）

1. 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
2. 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
3. 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
4. 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
5. 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
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. 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
8. 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
9. 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

10. 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

物业管理师（三级）理论知识试卷答案

一、判断题（第1题～第40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20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、×

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

三、多项选择题（第1题～第10题，题选择合适的答案，将相应的字母填入题内的括号中。每题1分，满分10分）

1、ABE 2、BDE 3、ABCDE 4、ABDE 5、ACDE
6、ABCD 7、CDE 8、ABCDE 9、ABD 10、CD