
第 2 部分

操作技能考核模拟试卷

注 意 事 项

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

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

物业管理师（三级）操作技能考核通知单

姓名：

准考证号：

考核日期：

试题 1

试题代码： 1.2.2

试题名称：物业服务成本和酬金制物业费测算

考核时间：整场 90min

配分：20 分。

试题 2

试题代码：2.4.4

试题名称：住宅小区强弱电系统的维修养护

考核时间：整场 90min

配分：25 分。

试题 3

试题代码： 3.2.1

试题名称：住宅小区环境管理

考核时间：整场 90min

配分：20 分。

试题 4

试题代码： 4.2.2

试题名称：提供适老化改造服务

考核时间：整场 90min

配分：20 分。

试题 5

试题代码： 5.3.1

试题名称：物业代收代付风险识别及风险处置

考核时间：整场 90min

配分：15 分。

物业管理师（三级）操作技能考核

试题单

试题代码：1.2.2

试题名称：物业服务成本和酬金制物业费测算

考核时间：15min。

1. 背景资料

A 住宅小区于 2023 年 7 月 1 日交付入住，至今尚未成立业主大会，前期物业服务合同约定物业费采用酬金制物业服务计费方式，酬金比例为年度物业服务总成本的 8%。近日，甲物业服务企业在小区公示了 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日的物业服务成本为 875.1 万元（不包括税金），具体包括：

（1）各类管理服务人员的工资、社会保险等	735 万元
（2）共用部位、共用设施设备的运行维护费	97.2 万元
（3）清洁卫生费	2.1 万元
（4）绿化养护费（含乔灌木购置及补种费用 4 万）	24.3 万元
（5）公共秩序维护费	2.5 万元
（6）企业春节慰问小区残障人士和孤老费用	2 万元
（7）办公费	3.5 万元
（8）固定资产折旧	6 万元
（9）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费	1.5 万元
（10）经业主同意的其他费用	

小区业主王先生认为，上述费用中有部分费用不能列入物业服务成本，要求甲物业服务企业修正后重新公示。

2. 试题要求

（1）请问王先生的观点对吗？您认为上述哪些费用不能列入小区物业服务成本？为什么？

（2）请计算 2023 年度 A 住宅小区的物业服务总成本是多少？（小数点保留两位）

（3）请问什么是物业酬金收入？请计算甲物业服务企业的物业服务酬金是多少？（小数点保留两位）

物业管理师（三级）操作技能考核

试题评分表及答案

评分表：

评价要素	配分	得分
1	10	
2	4	
3	6	
合计	20	

考评员（签名）：

参考答案：

1. 王先生的观点：

（1）对的；（2分）

不能列入小区物业服务成本：

（2）乔灌木购置；（1分）

（3）补种费用；（1分）

原因：

（4）绿化养护费用不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费；
（2分）

（5）企业春节慰问小区残障人士和孤老费用不能在小区物业服务成本中列支；（2分）

（6）该费用未经业主大会同意在物业费中开支。（2分）

2. 2023 年度 A 小区物业服务总成本是： $875.1 - 2 - 4 = 869.1$ 万元。

（1）算式正确 2 分；（2）答案正确 2 分。

3. 物业酬金收入定义：

（1）是指物业服务企业从物业服务项目预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取的酬金收入。（2分）

甲物业服务企业的物业服务酬金是： $869.1 \text{ 万元} \times 8\% = 69.53 \text{ 万元}$ 。

（2）算式正确 2 分；（3）答案正确 2 分。

物业管理师（三级）操作技能考核

试题单

试题代码： 2.4.4

试题名称：住宅小区强弱电系统的维修养护

考核时间：20min。

1. 背景资料

某住宅小区建成于 2010 年，共有住宅楼 10 栋，每栋楼高 18 层，配有电梯、消防设施、给排水系统等。近年来，由于小区使用年限较长，部分房屋和设施设备出现了不同程度的老化和损坏，业主投诉逐渐增多。为了提升小区的整体环境和居住品质，甲物业服务公司决定对小区进行全面的维修和改造，并委托项目经理小王负责制定详细检查和维修计划。小王在巡视过程中，发现以下问题：

低压配电系统：跳闸。

访客对讲系统：不能对讲、视频、开锁。

视频监控系统：没有输入信号。

空调系统：制冷系统无冷源或冷源不足。

消防报警及联动系统：不报警或误报警。

火灾联动系统：不联动或错误联动。

2. 试题要求

（1）如果你是小王，在巡视过程中，遇到低压配电系统跳闸，请分析造成其跳闸的原因和解决方法是什么？

（2）在巡视过程中，遇到视频监控系统没有输入信号，请分析视频监控系统无输入信号的故障原因并提出解决方法？

（3）请你结合经验分析造成空调系统制冷系统无冷源或冷源不足的原因及处理措施有哪些？

（4）你认为通常情况下消防报警及联动系统不报警或误报警的原因及处理方法是什么？

物业管理师（三级）操作技能考核

试题评分表及答案

评分表：

评价要素	配分	得分
1	5	
2	6	
3	4	
4	10	
合计	25	

考评员（签名）：

参考答案：

1. 低压配电系统跳闸原因：

（1）过载跳闸、短路跳闸二种；（1分）

低压配电系统跳闸处理方法：

（2）过载跳闸——切断过载回路电源开关，查看断路器跳闸信号，判断跳闸类型，查找过载原因，故障修复后，恢复供电；（2分）

（3）短路跳闸——查看断路器跳闸信号，判断跳闸类型，查找短路故障点，故障修复后，绝缘测试合格，恢复供电。（2分）

2. 视频监控系统无输入信号原因：

（1）系统电源故障、摄像机及解码器故障、网络交换机故障、线路故障；（2分）

视频监控系统无输入信号处理方法：

（2）检查系统电源，排除故障；（1分）

（3）检查摄像机、解码器，排除故障；（1分）

（4）检查网络交换机，排除故障；（1分）

（5）检查电源线、控制信号线、网线，排除故障。（1分）

3. 空调系统制冷系统无冷源或冷源不足原因：

（1）电源故障、制冷机组、冷冻水泵（一次、二次泵）、冷却水泵、冷却塔、阀门、管道、集水器、回水器、热交换器等故障；（2分）

空调系统制冷系统无冷源或冷源不足处理方法：

(2) 检查、排除电源故障：检查上述设备，排除故障。(2 分)

4. 消防报警及联动系统不报警或误报警的原因及处理方法：

(1) 探测器故障，应检查探测器（感烟探测器、感温探测器等）信号灯是否闪烁状态，如不是，核对探测器地址吗、清洁探测器或更换探测器；(2 分)

(2) 线路故障：检查线路，排除故障（短路、开路），测试报警效果；(2 分)

(3) 报警模块故障：检查报警模块，排除故障或更换模块；(2 分)

(4) 报警主机软件设置错误：核对报警点软件设置，恢复正确设置；(2 分)

(5) 报警主机硬件故障：检查报警主机，排除故障。(2 分)

物业管理师（三级）操作技能考核

试题单

试题代码： 3.2.1

试题名称：住宅小区环境管理

考核时间：20min。

1. 背景资料

我国南部城市的某园林式别墅小区业主大会准备公开招标选聘物业，A 物业服务企业准备参与竞标，公司市场部门对该小区现场走访调查时发现，小区早在十多年曾被评为“园林式居住区”，目前绿化存在不同程度的损坏和退化，草坪大面积退化有大量杂草，灌、乔木没有得到及时的修剪，该小区的“园林式居住区”已名不副实，由于当地气候以潮湿闷热为主，且原物业服务企业环境维护工作开展不到位，使该小区公共区域，特别是生活垃圾房等处滋生大量的蚊蝇、蟑螂等虫害，致使小区业主苦不堪言，业主希望中标物业公司入驻后，能改善小区环境，重新梳理小区保洁、绿化岗位的设置和职责，优化相关作业规程，提升小区绿化养护和花木种植、虫害消杀等工作，为广大业主营造和创建优美环境的住宅小区。

2. 试题要求

（1）A 物业服务企业人力资源部在了解项目基本情况后，会设置哪三类保洁管理服务岗位？其中环境管理部经理岗位职责应当考虑设置哪几项？

（2）如果你是 A 物业服务企业拟派该小区的项目经理，根据背景材料所描述的情况，针对绿化日常养护工作，你将从哪几个方面入手整改？

（3）A 物业服务企业若中标该项目，正式入驻后，开展花木种植工作应包括哪些内容？

（4）结合案例描述的情况，请问住宅小区常见的有害生物基本种类包括哪些？

物业管理师（三级）操作技能考核 试题评分表及答案

评分表：

评价要素	配分	得分
1	8	
2	4	
3	5	
4	3	
合计	20	

考评员（签名）：

1. 保洁管理服务岗位：

- （1）环境管理部经理岗位；（1分）
- （2）保洁主管岗位；（1分）
- （3）保洁人员岗位。（1分）

环境管理部经理岗位职责：

- （4）制定环境管理制度并实施（1分）
- （5）保洁管理（1分）
- （6）绿化管理（1分）
- （7）质量改进（1分）
- （8）部门员工管理（1分）

2. 整改绿化日常养护的内容将：

- （1）杂草防除（1分）
- （2）植物造型与修剪（1分）
- （3）园林植物施肥（1分）
- （4）草坪养护（1分）

3. 花木种植工作内容：

- （1）时令花卉栽培；（1分）
- （2）阴生植物繁殖与栽培；（1分）
- （3）苗木繁殖；（1分）

(4) 撤出花木复壮养护；(1 分)

(5) 盆景制作。(1 分)

4. 物业常见有害生物基本种类包括：(答出一项得 1 分，最高 3 分)

(1) 白蚁；(1 分)

(2) 老鼠；(1 分)

(3) 苍蝇；(1 分)

(4) 蟑螂；(1 分)

(5) 蚊子。(1 分)

物业管理师（三级）操作技能考核

试题单

试题代码： 4.2.2

试题名称：提供适老化改造服务

考核时间：15min。

1. 背景资料

本市 A 住宅小区由甲物业服务企业提供服务，自 2023 年开始，甲物业服务企业充分发挥自身熟悉社区老人的优势，在做好物业服务的同时尝试了助餐服务和助洁服务两项居家社区养老服务，得到小区居民特别是社区老人的认可和好评，凸显出物业服务在社区服务体系中的重要性。为此，甲物业服务企业打算为有需求的老人增加服务项目，结合智慧物业建设和适老化改造，积极推进智慧居家社区养老服务。

2. 试题要求

（1）案例中居家社区养老服务是一项面向特殊群体的服务，社区生活服务体系中除了面向特殊群体的服务还包含面向全体社区居民的服务，请问面向全体社区居民的服务有哪些内容？

（2）智慧居家社区养老服务是一种结合现代信息技术与传统养老服务的新型养老模式，旨在为老年人提供便捷、安全的居家养老支持，请简单介绍如何结合智慧物业建设来推进智慧居家社区养老服务。

（3）居家社区适老化改造是居家社区养老服务的基础，近几年本市大力推进居家社区适老化改造，支持物业服务企业开展社区居家养老服务，请问居家社区适老化改造包括哪些内容？

物业管理师（三级）操作技能考核

试题评分表及答案

评分表：

评价要素	配分	得分
1	8	
2	4	
3	8	
合计	20	

考评员（签名）：

参考答案：

1. 面向全体社区居民的服务：（答出一项得 2 分，最高 8 分）

- （1）一般家居生活服务；（2 分）
- （2）社区环境综合治理服务；（2 分）
- （3）社区医疗卫生服务；（2 分）
- （4）社区少年儿童服务；（2 分）
- （5）社区生活服务。（2 分）

2. 推进智慧居家社区养老服务：

- （1）建设智慧养老信息平台；（1 分）
- （2）配置智慧养老服务设施；（1 分）
- （3）丰富智慧养老服务形式；（1 分）
- （4）创新智慧养老产品供给。（1 分）

3. 居家社区适老化改造内容：（答出一项得 1 分，最高 8 分）

- （1）增设无障碍通道；（2 分）
- （2）加装电梯等设施；（2 分）
- （3）提供地面防滑；（2 分）
- （4）加装扶手；（2 分）
- （5）消除地面高差等。（2 分）

物业管理师（三级）操作技能考核

试题单

试题代码： 5.3.1

试题名称：物业代收代付风险识别及风险处置

考核时间：15min。

1. 背景资料

甲物业服务企业与本市某办公楼业主大会签订的正常期物业服务合同已到期，双方同意不再续约。甲物业服务企业在准备物业管理移交的时候，才发现虽然一直在为公用事业部门提供办公楼裙楼商铺代收代缴燃气费服务，但之前从未与业主（使用人）签订过任何委托代收代付燃气费的协议，也未及时向部分业主（使用人）催缴代付的燃气费。甲物业服务企业担心，项目移交之后，向该部分业主（使用人）追缴燃气费的难度会增加。

2. 试题要求

（1）请问本案属于正常期物业管理风险还是移交阶段物业管理风险？如果按物业管理的不同阶段来划分，除了该二类风险，还有哪几类风险？

（2）在物业管理日常运作的风险中，除了替公用事业费用代收代缴费用存在的风险以外，您认为还有哪些方面的风险？

（3）如项目管理处发生燃气泄漏突发事件，管理处处理时应关注哪些方面？

物业管理师（三级）操作技能考核

试题评分表及答案

评分表：

评价要素	配分	得分
1	4	
2	5	
3	6	
合计	15	

考评员（签名）：

参考答案：

1. 本案风险属于：

（1）正常期物业管理风险；（2 分）

其他风险类有：

（2）早期介入的风险；（1 分）

（3）前期物业管理风险。（1 分）

2. 其他方面的风险有：

（1）管理费收缴风险；（1 分）

（2）管理项目外包存在的风险；（1 分）

（3）物业服务员工服务存在的风险；（1 分）

（4）公共媒体在宣传报道中的舆论风险；（1 分）

（5）公用、共用设施设备风险等。（1 分）

3. 处理燃气泄漏突发事件时，应关注：

（1）当发生易燃气体泄漏时，应立即通知燃气公司；（1 分）

（2）在抵达现场后，要谨慎行事，严禁烟火，不可使用任何电器（按门铃、开灯、打电话等）和敲击金属，并设立现场警戒线；（1 分）

（3）立即打开所有门窗，关闭燃气闸门；（1 分）

（4）情况严重时，应及时疏散人员；（1 分）

（5）如发现有中毒或不适者，应立即将其抬离现场，送医救治或拨打 120；（1 分）

（6）燃气公司人员到达现场后，应协助其彻底检查，消除安全隐患。（1 分）