

## 物业管理员高级理论知识模拟习题+参考答案

### 一、单选题（共 80 题，每题 1 分，共 80 分）

1、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、（ ）、回访客户和投诉总结。

- A、回复客户
- B、征询意见
- C、解释处理方式
- D、了解动机

正确答案：A

2、《上海市住宅物业管理规定》：物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十日内，向建设单位或者业主委员会移交（ ）等资料和财物。

- A、物业管理费
- B、公共收益的结余、物业管理用房
- C、物业管理用房
- D、公共收益的结余

正确答案：B

3、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酒店及会所的要求的是（ ）。

- A、加强绿化有偿服务工作，对行道树的修剪控形，避免行道路对交通、输电等造成影响
- B、灵活调整绿化管理工作时间，避免对客人及营业造成影响
- C、合理划分工作范围
- D、绿化布置要求即时的效果

正确答案：A

4、新建物业建设单位应当在物业承接查验协议签订后（ ）内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业服务用房及其他物业共用部位、共用设施设备。

- A、15 日
- B、20 日
- C、10 日
- D、30 日

正确答案：C

5、设备基础管理档案包括的（ ），是对于重要的一、二类设备进行动态管理。

- A、《设备台账》
- B、《设备登记卡》
- C、《设备清单》
- D、《设备卡》

正确答案：A

6、客户细分的方法有很多，以下( )属于根据客户的内在属性分类。

- A、组织归属
- B、消费行为
- C、价值取向
- D、地域分布

正确答案：C

7、客户满意度设计、制作测量问卷的问题设计，是为了让客户能够更加( )地表达对服务的意见。

- A、客观
- B、理性
- C、主观
- D、实际

正确答案：A

8、物业管理企业是依法成立、具有独立( )地位，依据物业服务合同从事物业管理活动的经济实体。

- A、经济法人
- B、经济主体
- C、企业法人
- D、民事主体

正确答案：C

9、住宅小区一般经营服务项目分类的( )，是物业服务企业的重要业务之一，是物业服务企业自身开展的与物业管理相关的经营业务。

- A、专项服务
- B、便民服务
- C、特约服务
- D、居间服务

正确答案：D

10、担任物业管理经理部门经理的物业管理人员还应该具备其他三方面的修养包括：较广的知识面，即不仅要掌握相关基本知识，而且要了解

( )有关理论和开发、经营、管理、估价的知识。

- A、建筑
- B、物业
- C、不动产
- D、房地产

正确答案：D

11、社区成员通过共建机制使社区各种力量相互作用、相互吸引、从而形成一种特有的( )。

- A、引导功能
- B、凝聚功能
- C、激励功能
- D、娱乐功能

正确答案：B

12、中央空调设备在使用期内要建立值班制度，配备( )。

- A、合格的管理人员和相应数量的操作工和维修工
- B、合格的管理人员、专业工程技术人员和维修工
- C、合格的管理人员、专业工程技术人员和相应数量的操作工
- D、合格的专业工程技术人员和相应数量的操作工和维修工

正确答案：D

13、建立公共关系的主要方法包括：物业管理处正式成立、撤销时，应( )，告知相关单位（主要是物业主管部门、街道办事处、建设单位等）。

- A、加强沟通
- B、主动发函
- C、提前通知
- D、预先告知

正确答案：B

14、对已排污水的处理方法包括：利用( )原理分离污水中呈悬浮状态的物质，达到净化水质的目的。

- A、生物
- B、物理
- C、化学
- D、自净

正确答案：B

15、物业服务企业在管理多个物业项目情况下，为保证相关的物业服务

正常运转而由各物业服务项目承担的管理费用，称之为( )。

- A、其他分摊费用
- B、间接费用
- C、直接费用
- D、人工费分摊

正确答案：B

16、物业项目规划设计阶段早期介入的介入形式，主要是组织( )参与项目规划设计沟通会，从使用、维护、管理、经营以及未来功能的调整和保值、增值等角度，对设计方案提出意见或建议。

- A、设施设备调试人员
- B、结构、设备专业人员
- C、筹划、管理项目人员
- D、项目经理、主管

正确答案：B

17、对于一些违法违规行为，物业服务企业可能由于缺乏必要的依据和职权而无法制止。在这种情况下，物业服务企业应当做的是，及时向有关主管部门( )。

- A、报告
- B、请求制止
- C、解释
- D、告知

正确答案：A

18、《条例》规定，县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的( )工作，对违反《条例》规定的各种行为进行行政处罚或行政处分。

- A、监督管理
- B、审批管理
- C、审批备案
- D、监督核查

正确答案：A

19、( )管理是为设备管理职能的实施提供共同的行为准则和标准，同时也是为设备的技术经济活动提供基本的依据和手段。

- A、程序化
- B、统一化

C、规范化

D、标准化

正确答案：D

20、有防水要求部位的查验，宜采用( )方法。

A、检测查验

B、试验查验

C、核对查验

D、使用查验

正确答案：B

21、物业管理应该具备的素质能力修养包括( )：即物业管理应该具备良好的政治素养、正确的经营思想、强烈的事业心和法制观念。

A、业务素质

B、经营素质

C、政治素质

D、法制素质

正确答案：C

22、在钢筋混凝土结构、混合结构、砖木结构房屋完损等级评定中，基本完好房的评定方法包括：在装修、设备部分中有( )完损程度符合一般损坏的标准，其余符合基本完好以上的标准。

A、二项

B、一二项

C、一项

D、二三项

正确答案：B

23、( )，是确定何种风险可能会对项目产生影响，并将这些风险的特性归档。

A、风险的识别

B、风险的评估

C、风险的过程

D、风险的影响

正确答案：A

24、高层建筑消防具有火险因素多的特点，表达错误的是( )。

A、高层建筑遭受雷击的机会多、有可能因雷击起火

B、高层建筑装修复杂，容易存在可燃物质和特定火源

- C、高层建筑二次装修频繁，采用易燃材料、施工质量等都形成火灾隐患
- D、高层建筑设备繁多，易引起电器火灾

正确答案：B

25、物业管理服务，是指业主与物业服务企业通过物业服务合同约定的（ ）基础服务。

- A、特约性
- B、公共性
- C、专项性
- D、综合性

正确答案：B

26、物业租赁关系（ ）。

- A、因所有权的转移而中止
- B、不因使用权的转移而中止
- C、不因所有权的转移而中止
- D、房屋所有权人死亡，影响到物业租赁关系的延续

正确答案：C

27、员工培训的管理，要建立员工培训（ ）、激励制度，包括考勤、考核、培训结果应用，以增强员工参加培训的积极性。

- A、管理制度
- B、管理档案
- C、评估方案
- D、应用流程

正确答案：A

28、如为实操方法培训，还需准备实操所需的（ ）。

- A、课室布置
- B、设备设施
- C、投影仪器
- D、教学道具

正确答案：B

29、公共设施中修确定的条件包括：当外装饰层（ ）应修补或重作。

- A、空鼓、裂缝、风化、有脱落危险时
- B、有脱落危险时
- C、裂缝、风化、有脱落危险时
- D、风化、有脱落危险时

正确答案：A

30、以下( )属于空调系统管理节能措施。

- A、提倡推广低温地板辐射采暖技术，结合利用太阳能和热泵技术，实现节能环保供暖
- B、广泛推广应用空调热泵技术，提高空调系统效率和能源利用率
- C、合理调整空调新、回风比例，降低冷、热源消耗
- D、进行空调大温差、小流量加变频技术改造

正确答案：C

31、对于外派培训学习费用较高、时间较长的，可与员工( )。

- A、签订培训承诺书
- B、明确权利义务
- C、协商费用承担比例
- D、签订培训协议

正确答案：D

32、( )，就是客户期望与客户实际服务感受的比较。

- A、客户期望值
- B、客户满足
- C、客户感觉
- D、客户满意

正确答案：D

33、植物的整形修剪可分为( )两大类。

- A、造型修剪与自然修剪
- B、休眠期修剪与生长期修剪
- C、秋冬期修剪与春夏期修剪
- D、自然修剪与混合式修剪

正确答案：B

34、《民法典》规定：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，对专有部分以外的( )享有共有和共同管理的权利。

- A、相关部分
- B、共同部分
- C、共有部分
- D、所有部分

正确答案：C

35、采用( )的物业租赁管理模式，物业服务企业承担的市场风险最大。

- A、物业服务委托模式
- B、包租转租模式
- C、出租代理模式
- D、包租代理模式

正确答案：B

36、在与关键客户沟通前，物业管理处应尽可能多地收集、分析关键客户的( )，做到知己知彼。

- A、工作经历
- B、背景资料
- C、性格特征
- D、企业文化

正确答案：B

37、( )是指合同能源管理公司通过与客户签订能源服务合同，由自己担负风险为客户提供节能改造的一整套服务，并从客户节能效益中收回投资和取得利润的一种商业运作模式。

- A、能源运营管理
- B、能源服务管理
- C、合同能源管理
- D、服务合同管理

正确答案：C

38、《条例》规定，县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，对违反《条例》规定的各种行为进行( )。

- A、行政诉讼和行政处分
- B、行政处理和行政处分
- C、行政处罚或行政处分
- D、行政处罚或行政执法

正确答案：C

39、社会主义社会人与人之间的关系是( )的关系。

- A、平等
- B、友爱
- C、真诚
- D、宽容

正确答案：A

40、高低压变配电设备管理主要是( )，确保安全供用电，满足用户需求。

- A、运行管理、维修保养和定期检测
- B、养护管理、定期维修和重点检测
- C、人员管理、维修管理和检测管理
- D、制度管理、设备管理和检测管理

正确答案：A

41、物业管理人员的技能要求包括( )：即在出现突发事件而无法从容请示、协商时，能够分清轻重缓急，权衡利弊得失，当机立断地提出新设想、新方法并勇于负责的能力。

- A、沟通能力
- B、决定能力
- C、决断能力
- D、决策能力

正确答案：D

42、物业服务企业营业收入包括物业服务( )收入和其他业务收入。

- A、物业经营
- B、延伸服务
- C、公共服务
- D、主营业务

正确答案：D

43、给排水设备管理主要分为供水设备管理、( )管理和排水设施设备管理。

- A、中水设备
- B、废水设备
- C、雨水设备
- D、污水设备

正确答案：A

44、设计服务传递系统的基本方法主要有三种，即工业化方法、( )方法和技术核分离方法。

- A、客户化
- B、差异化
- C、标准化
- D、个性化

正确答案：A

45、客户满意度设计、制作测量问卷一般包括的几个方面：( )、问题设计、分配权重、评价等级。

- A、内容结构
- B、前言
- C、业主基本信息
- D、测量说明

正确答案：A

46、物业租赁与物业买卖的区别主要是( )的形式不同和资产形态转化的时间不同。

- A、使用价值
- B、价值实现
- C、价值形态
- D、保值增值

正确答案：B

47、公共设施大修后的房屋必须符合( )的要求。

- A、一般完好或完好
- B、基本完好或完好
- C、基本完好
- D、完好

正确答案：B

48、物业服务项目早期介入，从( )角度，有利于了解物业情况，为前期物业管理作充分准备，有利于规避物业经营管理风险。

- A、业主使用
- B、物业经营
- C、项目开发
- D、物业管理

正确答案：D

49、物业服务企业承担风险的方式可以分为( )。

- A、无计划的单纯自留或无计划的自己保险
- B、无计划的单纯自留或有计划的自己保险
- C、有计划的单纯自留或无计划的自己保险
- D、有计划的单纯自留或有计划的自己保险

正确答案：B

50、楼内公共区域的清洁不包括( )清洁。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/128070110025006033>