

8. 正确处理客户投诉的过程为

- A. 接诉——聆听与记录——判断、处理——回访——总结
- B. 接诉——判断、处理——聆听与记录——回访——总结
- C. 接诉——判断、处理——回访——聆听与记录——总结
- D. 接诉——回访——聆听与记录——判断、处理——总结

9. 质量管理体系文件由低到高的层次为

- A. 质量记录——程序文件——工作规程文件——质量手册
- B. 质量手册——程序文件——工作规程文件——质量记录
- C. 质量记录——工作规程文件——程序文件——质量手册
- D. 质量手册——工作规程文件——程序文件——质量记录

10. _____是物业管理系统的核心模块。

- A. 基础数据模块
- B. 收费管理模块
- C. 工程设备模块
- D. 投诉管理模块

二、多项选择题(本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

11. 物业管理招标人包括

- A. 物业所有权人
- B. 业主委员会
- C. 物业的开发商
- D. 物业服务企业
- E. 政府相关部门

12. 凡竣工的工程,一般必须做到“五通一平”,五通的内容包括

- A. 通路
- B. 通水
- C. 通电
- D. 通信
- E. 通暖

13. 房屋维修管理是指对已建成的房屋进行_____,还包括对房屋完损等级的检查与评定、不同等级房屋功能的更新改造。

- A. 小修
- B. 中修
- C. 大修
- D. 综合维修
- E. 日常维护保养

14. 物业管理中,“五定”的内容包括

- A. 定人
- B. 定地点
- C. 定时间
- D. 定任务
- E. 定质量

15. 保安部的四防工作是指

- A. 防火
- B. 防盗
- C. 防闯
- D. 防爆
- E. 防破坏

16. 综合经营服务项目管理的主要内容有

- A. 选择经营方式
- B. 对服务收费进行监督
- C. 监控服务质量和环境
- D. 服务效果考评
- E. 服务收益核算

17. 衡量物业租赁经济效果的指标主要有

- A. 租赁房屋总量
- B. 租赁房屋结构
- C. 房屋完好率
- D. 房屋租出率
- E. 租金收缴率

18. 住宅小区的特点包括

- A. 居住功能为主
- B. 其他功能设施齐全
- C. 人口密度大
- D. 结构复杂
- E. 绿化品种多

19. 住宅小区共用设施管理要求

- A. 共用配套设施完好,不随意改变用途
- B. 共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录,无事故隐患
- C. 供水设备正常运行,保持设施完好
- D. 电梯按规定时间运行,安全设施齐全
- E. 道路保持通畅,路面平整,井盖无缺损无丢失,排水排污管要保持畅通

20. 客户的投诉按投诉性质分,可分为

- A. 有效投诉
- B. 沟通性投诉
- C. 求助型投诉
- D. 咨询型投诉
- E. 发泄型投诉

21. 会议服务注意事项包括

- A. 绝不能因为服务站立时间过长,而倚靠会场墙壁或柱子
- B. 会场服务尽量不干扰讨论中的客人或正在发言的客人
- C. 会场服务过程,语言、动作要轻,避免影响发言者
- D. 不得随意翻阅会议文件或打听会议内容
- E. 不得中途退出会场

22. 物业管理实施 ISO9000 应把握的特性包括

- A. 服务的对象是有感情的“人”
- B. 服务是无形的
- C. 服务是不可贮存的
- D. 服务是一次性的
- E. 业主的评价常常带有个人色彩

23. 建立质量管理体系的基本要求有

- A. 强调质量策划
- B. 强调以预防为主
- C. 强调满足业主对服务的要求
- D. 强调系统化
- E. 强调协同性

24. 物业管理信息系统的组成包括

- A. 基础数据模块
- B. 收费管理模块
- C. 工程设备模块
- D. 人事管理模块
- E. 保安全管理模块

25. 投诉管理模块的功能是处理业主投诉信息的_____等基本信息,并对处理过程与结果进行登记。

- A. 投诉编号
- B. 投诉内容
- C. 投诉时间
- D. 接待员工
- E. 联系部门

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

三、填空题(本大题共 15 小题,每小题 1 分,共 15 分)

26. 物业管理的招标投标行为是一种通过市场化方式实现的双向选择。招标活动必须遵循“公开、公平、公正和_____”的原则。

27. 物业接管验收程序规定,经检验符合要求时,物业服务企业应在_____日内签发验收合格凭证。

28. 已完成竣工验收的新建房地产开发项目,接管验收的交接人为_____。

29. 小修综合平均费用占房屋现时总价的_____以下。

30. 房屋季节性养护内容包括:防汛、防台风、防冻、_____和防白蚁等。

31. 保洁服务范围包括_____、共用部分和垃圾处理。

32. 绿化养护考核标准要求本市树苗成活率要大于_____。

33. 突发事件是突然发生的、影响面广泛、出乎民众和_____承受力之外的事件。

34. 办公物业的车辆与道路管理的重点应放在_____上。

35. 从更广阔的方面来讲,物业经营服务是_____向物业管理辖区内部的扩展。

36. 物业租赁既是一种经济活动,也是一种_____行为。
37. 住宅小区房屋维修管理要求房屋完好率达到_____以上。
38. 物业接待服务的核心是_____作为服务工作的先决条件。
39. 质量手册是证明或描述_____的主要文件。
40. 物业管理信息系统中的办公室模块用于管理办公室的_____。

四、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

41. 物业租赁管理程序
42. 写字楼
43. 客户服务中心
44. 质量管理体系文件
45. 突发事件处理预案

五、简答题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

46. 物业档案管理的主要程序主要有哪些?
47. 房屋日常养护类型有哪些?
48. 保洁服务的质量标准有哪些?
49. 突发事件预案编制的要求是什么?
50. 综合经营服务的作用有哪些?

六、论述题(本大题 10 分)

51. 试述物业管理投标书的写作技巧与注意事项。