

全国物业客服技能基础知识考试题库 (内含答案)

一、选择题(单选、多选)

1. 无论是业主或物业服务企业，都不得擅自占用或挖掘()内的道路和场地。

- A.物业维修区域
- B.物业管理区域
- C.业主管理区域
- D.业主委员会管理辖区

本题答案：B

2. 关于业主违反物业管理区域秩序的行为不正确的是()。

- A. 侵占公共场地
- B. 违反规定饲养宠物
- C. 违规装修
- D. 拒交物业代收水、电等意外的额外费用

本题答案：D

3. 为了提升业主的居住体验，物业客服应?

- A. 关注业主的日常生活需求，提供便捷的服务和设施
- B. 忽视业主的居住体验，认为只要房屋完好即可
- C. 强制要求业主接受特定的服务和设施
- D. 减少对业主需求的关注和响应

本题答案：A

4. 在处理业主关于小区内停车位分配不均的投诉时，物业客服应？

- A. 深入了解情况，协调停车位资源，提出合理的分配方案
- B. 告知业主停车位分配无法改变
- C. 忽视业主的投诉，认为停车位分配是小事
- D. 强制要求业主接受现有的停车位分配

本题答案：A

5. 一般情况下，每()由班长对小区进行消防安全抽检，监督检查实施情况，并向上级部门报告每日的消防安全检查情况。

- A. 日
- B. 周
- C. 月

D.年

本题答案：B

6. 进一步明确“物业服务企业接受委托代收供水、供电、供气等费用的，可向委托单位收取手续费”的是()。

- A. 《物业服务收费管理办法》
- B. 《物业服务企业资质管理办法》
- C. 《物业管理条例》
- D. 《商品房销售管理办法》

本题答案：A

7. 质量管理体系评审实施由()负责召开，质量管理相关成员和各部门负责人参加。

- A.政府主管部门
- B.企业总经理
- C.管理者代表
- D.第三方评审机构

本题答案：C

8. 下列对物业管理法律关系特征的表述，正确的有()。

- A.政府在物业管理法律关系中具有特殊的地位
- B.物业管理行为是一种提供公共性服务商品的法律行

为

C.物业管理法律关系仅涉及私权关系

D. 业主所有权(答案: 物权)的限制和监督权的扩大E、
作为法律关系主体的业主意志多元化和代表性

本题答案: B

9. 物业服务用房应在()全部装修完毕并投入使用。

A.竣工验收时

B.签订前期物业服务合同时

C.承接查验时

D.项目正式入住前

本题答案: D

10. 新建物业的承接查验的发生在()。

A.物业竣工验收合格后15日内

B.建设工程的竣工验收同时

C.业主大会成立之时

D.物业竣工验收合格后,物业服务企业于业主入住之前
或建设工程的竣工验收同时

本题答案: D

11. 不属于物业项目质量记录的是()。

- A.肥料清单
- B.设备验收单
- C.社区文化活动记录
- D.室外保洁管理要求

本题答案：D

12. 物业服务合同属于()的范畴。

- A.前期物业服务合同
- B.物业管理合同
- C.物业管理服务合同
- D.民事合同

本题答案：D

13. 物业服务合同是确立()在物业管理活动中的权利义务的法律依据。

- A.房产开发商和建设单位
- B.业主和物业服务企业
- C.房产开发商和业主
- D.建设单位和物业服务企业

本题答案：B

14. 业主参与物业管理活动的组织形式是()。

- A.业主大会
- B.业主委员会
- C.管理规约
- D.业主大会议事规则

本题答案：A

15. 下列各项中，不属于业主大会职责的是是()。

- A.召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况
- B.制定和修改管理规约
- C.选聘和解聘物业服务企业
- D.筹集和使用专项维修资金

本题答案：A

16. 下列设备中，在多层住宅、高层住宅、工业厂房、商业楼宇中都属于通常设备的是()

- A.发电机
- B.手扶电梯
- C.消火栓
- D.管道煤气

本题答案：C

17. 《客户投诉处理管理要求》属于物业管理企业质量

体系中的()。

- A.质量手册目录
- B.程序文件
- C.作业指导书
- D.质量记录

本题答案：C

18. 物业管理权移交工作开始时，双方应签订()

- A.前期物业服务合同
- B.物业服务合同
- C.物业移交协议书
- D.承接查验协议书

本题答案：C

19. ()是指完好房屋与基本完好房屋建筑面积之和占房屋总建筑面积的百分比。

- A.房屋完好率
- B.危房率
- C.房屋基本完好率
- D.设备设施完好率

本题答案：A

20. 负责管理规约草拟的机构是()。

- A.业主大会
- B. 业主委员会
- C.业主大会筹备组
- D.业主大会常务委员会

本题答案：C

21. 一般在住宅区内，每个消防栓内均配置1~2盘水带、水枪()及消防卷盘。

- A.1 支
- B.2 支
- C.3 支
- D.4 支

本题答案：A

22. 当物业使用人不履行或者不完全履行与业主关于物业服务费用缴纳的约定时，()承担缴纳物业服务费用的义务。

- A.物业使用人
- B. 业主
- C.业主委员会

D.物业公司

本题答案：B

23. 在物业管理的特征中，()是物业管理最基本的特征。

A. 市场化

B. 规范化

C. 专业化

D. 社会化

本题答案：A

24. 未经批准，在住宅室内装饰装修活动中搭建建筑物、构筑物的，或者擅自改变住宅外立面、在非承重外墙上开门窗的，由()依法处罚。

A. 建设单位

B. 城市规划行政主管部门

C. 城市房地产行政主管部门

D. 城管部门

本题答案：B

25. 对物业服务费的测算编制应考虑的因素叙述不正确的是()。

A.物业服务费测算编制应当区分不同物业的性质和特点，并考虑其实行的是政府指导价还是市场调节价

B.物业服务费的测算编制应根据物业服务的项目、内容和要求，科学测算确定物业服务成本

C.物业服务企业为该项目管理投入的固定资产折旧和物业管理项目机构用物业服务费购置的固定资产折旧，这两部分均不应纳入到物业服务费的测算中

D.物业管理属微利性服务行业，物业服务费的测算和物业管理的运作应收支平衡、略有结余

本题答案：C

26. 对处理紧急事件的要求叙述不正确的是()。

A.在发生紧急事件时，企业应尽可能努力控制事态的恶化和蔓延，把因事件造成的损失减少到最低限度，在最短的时间内恢复正常

B.在发生紧急事件时，管理人员不能以消极、推脱甚至是回避的态度来对待，应主动出击，直面矛盾，及时处理

C.在紧急事件发生后应由多名管理人员做好现场指挥，安排调度，以免出现过于听从一人指挥而出现大的错误无法弥补

D.处理紧急事件应以不造成新的损失为前提，不能因急

于处理而不顾后果，造成更大损失

本题答案：D

27. 物业管理是由业主通过选聘()的方式来实现的活动。

- A.物业管理人員
- B.物业服务企业
- C.物业管理分包单位
- D.物业管理师

本题答案：B

28. 在处理业主关于小区内儿童游乐设施安全性的担忧时，物业客服应？

- A. 立即检查游乐设施的安全性，并采取必要措施确保安全
- B. 告知业主游乐设施已符合安全标准，无需担忧
- C. 忽视业主的担忧，认为游乐设施足够安全
- D. 承诺会检查，但长时间无实际行动

本题答案：A

29. 为了提升物业服务的效率，物业客服应？

- A.采用先进的客服系统，优化服务流程

- B. 忽视服务效率的提升，认为现有流程已足够
- C. 随意处理业主问题，不考虑效率
- D. 依赖人工处理所有问题，不采用科技手段

本题答案：A

30. 在处理业主关于小区内宠物管理的投诉时，物业客服应？

A. 详细了解投诉内容，协调宠物主人与受影响的业主沟通解决

B. 指责宠物主人管理不善

C. 忽视业主的投诉，认为宠物管理是小事

D. 强制要求宠物主人遵守特定规定，但不提供解决方案

本题答案：A

31. 关于小区内的绿化养护，物业客服应如何向业主宣传？

A. 详细介绍绿化养护的重要性及物业的养护计划

B. 简单地告知业主绿化养护是物业的责任

C. 隐瞒绿化养护的真实情况，以避免业主质疑

D. 忽视业主对绿化养护的询问

本题答案：A

32. 在处理业主关于小区内公共设施损坏的紧急报修时，物业客服应？

- A. 立即响应，并协调维修部门尽快处理
- B. 告知业主需要等待一段时间才能处理
- C. 忽视业主的紧急报修，认为可以稍后处理
- D. 承诺会处理，但长时间无实际行动

本题答案：A

33. 为了提升业主的满意度，物业客服应？

- A. 主动了解业主需求，提供个性化服务
- B. 忽视业主的个性化需求，提供统一服务
- C. 强制要求业主接受特定服务
- D. 减少与业主的互动，以避免不满

本题答案：A

34. 对违反行政管理规定，又同时构成合同违规或侵权的行为，坚持()的原则。

- A. 强制逼迫赔偿
- B. 自行调节
- C. 道歉

D.损害赔偿优先

本题答案：D

35. 物业管理项目进入与退出是一个物业项目完整物业管理周期的开始和结束，而进入和退出最为关键的环节是()。

A. 合同签订

B. 物业管理权的交接

C. 承接查验

D. 厘清法律责任

本题答案：B

36. 根据《房屋建筑工程质量保修办法》正常使用下，地基基础和主体结构工程的最低保修期限为()。

A. 2年

B. 3年

C. 5年

D. 设计文件规定的该工程的合理使用年限

本题答案：D

37. “防火门、安全出口指示灯、疏散通道照明是否完好”属于消防设施设备检查工作要求的()。

- A. 每日检查项目
- B. 每周检查项目
- C. 每月检查项目
- D. 每半年检查项目

本题答案：B

38. 无形磨损是指设备在使用闲置过程中因()而造成的价值降低、技术落后、高耗能污染等丧失使用价值的情况。

- A. 技术进步
- B. 使用过度
- C. 维修频繁
- D. 疏于养护

本题答案：A

39. 《物业管理条例》调整的业主选择物业服务企业的方式是()

- A. 法定
- B. 选聘
- C. 招聘
- D. 委派

本题答案：B

40. 《物业服务收费管理办法》规定：“酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者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，结余或者不足均由（）享有或者承担的物业服务计费方式”

- A.业主大会
- B. 业主委员会
- C. 业主
- D.物业服务企业

本题答案：C

41. 业主与物业服务企业通过物业服务合同约定的公共性服务包括（）。

- A.房屋公用部位的维修、养护与管理
- B.物业管理区域内的环境卫生与绿化管理服务
- C.车辆停放管理服务
- D.专项维修资金的代管服务
- E、物业档案资料的管理

本题答案：ABDE

42. 《物权法》对建筑区划内的道路、绿地、物业管理

用房以及其他公共场所、公共设施的所有权归属规定及理解正确的是()。

A.建筑区划内的道路，属于业主共有的，但属于城镇公共道路的除外

B.建筑区划内的道路包括城镇公共道路，属于业主共有

C.建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外

D.建筑区划内的其他公共场所、公共设施和物业服务用房，属于业主共有

E、法律规定的绿地、道路归业主所有，就是说绿地、道路的土地所有权归业主所有

本题答案：ABC

43. 涉及物业管理项目获得权的获得的物业管理合同主要有()。

A. 前期物业服务合同

B. 早期介入合同

C. 物业服务合同

D. 物业经营协议

本题答案：AC

44. 物业服务企业认真履行告知、制止、报告三项义务后，对于故意违规业主，并给其他业主造成损害后果的，依照()关于相邻权规定及相关法律规定，由违规业主承担侵权责任，物业服务企业不承担物业服务合同的违规责任。

- A. 《合同法》
- B. 《刑法》
- C. 《民法通则》
- D. 《物业管理条例》

本题答案：C

45. 有关物业管理专业化特征说法正确的是()

- A. 有利于提高整个城市管理的程度
- B. 使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一
- C. 要求物业管理从业人员必须具备一定的执业资格
- D. 客服了旧体制下各自为政、多头管理等种种弊端

本题答案：C

46. 与()的沟通主要应要求熟悉物业管理基本法律、法规，并能将其运用于物业管理实践。

- A. 政府机关
- B. 建设单位

- C.业主大会
- D.专业外包公司

本题答案：C

47. “我家云”管理软件客户报事报修系统中()可以申请工单延期?

- A. 业主户内有偿服务(答案：业主无法提供材料)
- B.咨询工单
- C.快速口派工单
- D.投诉工单

本题答案：D

48. 为维护物业管理活动的交易秩序，《条例》和《物业服务收费管理办法》均明确规定：对于欠费业主，()应当督促其限期交纳。逾期仍不交纳的，物业服务企业可以依法追缴。

- A. 业主大会
- B.物业服务企业
- C.业主委员会
- D.建设单位

本题答案：C

49. 在包干制下，物业管理的会计主体是()。

- A.物业管理项目
- B.物业服务企业
- C.业主委员会
- D.业主大会

本题答案：B

50. 400会必定会回访()

- A.投诉
- B.业主报事
- C.有偿维修
- D.以上都对

本题答案：D

51. 利用公用部位、公用设施设备经营需要征得()的同意。

- A.相关业主
- B.业主委员会
- C.业主大会
- D.居民委员会

本题答案：A

52. 2007年3月，()的颁布，明确了业主对区分所有建筑物的共同管理权，奠定了物业管理的民事法律基础。

- A. 《物业管理条例》
- B. 《民法通则》
- C. 《物权法》
- D. 《合同法》

本题答案：A

53. 物业入住期物业管理的档案资料收集来源于()。

- A. 施工单位
- B. 建设单位
- C. 监理单位
- D. 业主或物业使用人

本题答案：D

54. 为消除设施设备先天性缺陷或陈旧老化引起的功能不足、故障频发，对设施设备局部结构和零件设计加以改造，结合修理进行改装以提高其可靠性和维修性的措施，称为()

- A. 计划维修
- B. 改善维修

C. 预防维修

D. 事后维修

本题答案： B

55. 招标人应当在投标有效期截止时限()日前确定中标人。

A.15

B.20

C.30

D.45

本题答案： C

56. 前期物业管理招标文件不包括()。

A. 投标人及投标项目简介

B. 物业管理服务内容及要求

C. 对投标人及投标书的要求

D. 评标标准和评标方法

本题答案： A

57. 在物业的质量保修期间，业主产权专用部分的保修由()负责。

A. 业主

- B.建设单位
- C.施工单位
- D.物业服务企业

本题答案：B

58. 客户服务员每季度对所辖区域业主的走访数量不少于(), 每()覆盖一遍。()

- A、1/2、一年
- B、1/2、半年
- C、1/4、一年
- D、1/4、半年

本题答案：B

59. 客服负责人对客服员的走访情况每周至少()次进行监督检查, 项目负责人对客服负责人的走访情况每周进行()此监督检查。()

- A、2、1
- B、4、1
- C、4、2
- D、2、2

本题答案：A

60. 走访发现的问题，要求管理处()小时给予回复，一般问题()天处理，重大问题()天处理完毕。()

A、12、2、5

B、12、3、7

C、24、3、7

D、24、3、5

本题答案：C

61. 产权发生变更时，客户服务员对老业主档案另置保管期一般为()()

A、1

B、2

C、3

D、4

本题答案：C

62. 物业服务合同签订后需在园区主出入通道公告栏等部位公示，公示期至少为()天。

A、7

B、14

C、20

D、30

本题答案：A

63. 管理处与交付前()日前拟定交付倒排计划。()

A、30

B、40

C、50

D、60

本题答案：C

64. 在交付前()天确定阳台封闭、防盗网、门头等安装方案。()

A、15

B、12

C、10

D、7

本题答案：C

65. 交付前30天，完成对第一遍初验部分的复验工作，整改率要达到()

A、95

B、90

C、85

D、80

本题答案：D

66. 对暖气打压、通球、闭水的验收的合格率要达到()

A、100

B、98

C、95

D、92

本题答案：A

67. 物业服务企业维护秩序的主要方式为()。

A.劝告和制止

B.报告

C.安全防范协助

D.监禁

本题答案：ABC

68. 住房建设、分配、管理都由国家和国有企业统包产生的弊端表现在()。

A.建设资金投入无回放

B.形不成投入产生的良性循环

- C. 制约了住宅建设的发展
- D. 不能维持房屋的维修养护
- E. 居住环境恶劣，房屋管理混乱

本题答案： ABCD

69. 物业在承接查验时， 应由 () 向物业服务企业移交资料。

- A. 房产开发商
- B. 建设单位
- C. 业主大会
- D. 业主委员会

本题答案： B

70. 绿化养护费是指 () 。

A. 管理、 养护绿化所需的绿化工具购置费、 种苗种植费等

B. 管理、 养护绿化所需的绿化工具购置费、 种苗费、 农药化肥费等， 不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维修费

C. 管理、 养护绿化所需的绿化工具购置费、 种苗费、 农药化肥费和前期维护费

D.管理、养护绿化所需的绿化工具购置费、种苗费、种苗种植费、前期维护费，但不包括农药化肥费

本题答案：B

71. 下列()不属于业主使用物业、接受服务中发生的风险。

- A. 物业使用带来的风险
- B. 物业违规装饰装修带来的风险
- C. 物业管理带来的风险
- D. 法律概念不清导致的风险

本题答案：C

72. 业主办理入住手续时，最先办理的事项是()。

- A. 房屋验收
- B. 产权代办手续办理
- C. 业主身份登记确认
- D. 签署物业管理的相关文件

本题答案：C

73. 为了营造和谐的社区环境，物业客服可以：

- A. 调解业主间的纠纷
- B. 举办社区文化活动

- C. 忽视业主间的矛盾，认为会自行解决
- D. 宣传社区规章制度，引导业主遵守

本题答案：A,B,D

74. 房地产中介服务是指具有专业执业资格的人员，在房地产投资、开发、交易等各个环节，为当事人提供居间服务的活动。其中主要包括：（）。

- A. 房地产价格评估
- B. 房地产中介服务
- C. 房地产中介服务
- D. 房地产咨询
- E. 房地产装修

本题答案：ACD

75. 为了提升业主满意度，物业客服应定期进行的工作是？

- A. 举办大型活动吸引业主参与
- B. 进行业主满意度调查并改进服务
- C. 强制要求业主提供反馈意见
- D. 忽视业主意见，保持现状

本题答案：B

76. 关于小区公共区域的清洁维护，物业客服应如何回应业主的询问？

- A. 告知业主这不是物业的责任
- B. 承诺立即解决，但可能无法立即见效
- C. 详细说明清洁维护的计划和时间表
- D. 忽略业主的询问，认为不重要

本题答案：C

77. 关于小区内的停车位分配，物业客服应如何回应业主的咨询？

- A. 承诺为每位业主分配固定车位
- B. 详细说明停车位的分配原则和管理规定
- C. 随意分配车位，不考虑业主需求
- D. 告知业主停车位分配与物业无关

本题答案：B

78. 在接待业主咨询时，物业客服应保持的态度是？

- A. 热情、耐心、专业
- B. 冷漠、敷衍、不耐烦
- C. 随意、不专业、不负责任
- D. 忽视业主需求，急于结束对话

本题答案：A

79. 当业主对小区内的绿化养护提出不满时，物业客服应？

- A. 立即进行整改，并承诺加强养护
- B. 反驳业主的观点，认为绿化已足够好
- C. 忽视业主的不满，认为其要求过高
- D. 承诺会考虑业主意见，但不做实际行动

本题答案：A

80. 在处理业主关于物业费调整的疑问时，物业客服应：

- A. 清晰解释调整的原因和依据
- B. 提供物业费的具体构成和用途
- C. 忽视业主的质疑，坚持调整决定
- D. 邀请业主参与物业费调整的讨论和决策过程(如果适用)

本题答案：A,B,D

81. 理解管理规约的法律效力应当注意：()

- A. 管理规约对物业的继受人自动产生效力
- B. 管理规约对物业使用人也发生法律效力
- C. 管理规约对行业主管部门自动产生效力

D.管理规约对居委会自动产生效力

E、管理规约只对业主自动产生效力

本题答案：AB

82. 关于小区内的垃圾分类回收站，物业客服应如何管理？

A. 定期检查垃圾分类回收站的使用情况，保持清洁并宣传垃圾分类知识

B. 忽视垃圾分类回收站的管理，认为业主会自行分类

C. 仅在发现垃圾堆积时才进行清理

D. 强制要求业主按照特定方式进行垃圾分类

本题答案：A

83. 在处理业主关于物业费明细的查询时，物业客服应？

A. 提供详细的费用清单和计算方式，解答业主的疑问

B. 简单地告知业主费用总额，不提供明细

C. 隐瞒费用明细中的不合理部分

D.拒绝提供明细，认为业主无需了解

本题答案：A

84. 公共安全防范管理服务是指在物业管理区域内，物

业服务企业协助()所进行的公共安全防范和公共秩序维护等管理服务活动。

- A.政府有关部门
- B.建设单位
- C.监理单位
- D.施工单位

本题答案：A

85. ()是建筑区划内建筑物及其附属设施的管理机构。

- A.业主委员会
- B.居委会
- C.业主大会
- D.管理规约

本题答案：C

86. 物业服务企业在处理火警时首先要确认和了解起火的()。

- A.位置、范围、程度
- B.原因、范围、程度
- C.位置、时间、范围
- D.位置、原因、责任人

本题答案：A

87. 2000年，()成立，对加强物业管理行业指导和行业自律起到了重要作用。

- A.全国物业管理专家委员会
- B.全国物业管理工作委员会
- C.中国房地产协会
- D.中国物业管理协会

本题答案：D

88. 为了提升物业客服的应急处理能力，物业客服部门应？

- A. 制定应急预案，定期组织应急演练，提升应对突发事件的能力
- B. 忽视应急预案的制定和演练
- C. 仅在突发事件发生时才进行应急处理
- D. 依赖其他部门的支持，不进行独立的应急处理

本题答案：A

89. 物业客服在处理业主投诉时应遵循的原则包括：

- A. 及时响应
- B. 耐心倾听

C. 尊重业主

D. 隐瞒问题

本题答案：A,B,C

90. 物业客服在提升服务质量方面可以采取的措施有：

A. 定期组织服务技能培训

B. 收集并分析业主反馈

C. 引入先进的客服管理系统

D. 忽视业主的个性化需求

本题答案：A,B,C

91. 为了提升物业客服的工作效率，可以采取的措施有：

A. 优化服务流程，减少不必要的环节

B. 引入自动化工具处理常见咨询

C. 忽视业主的咨询，以减少工作量

D. 定期进行团队协作与沟通培训

本题答案：A,B,D

92. 在处理业主关于停车位的投诉时，物业客服应首先确认的是？

A. 停车位是否足够

B. 业主是否按时缴纳停车费

C. 投诉的业主身份是否真实

D. 停车位是否被非法占用

本题答案：D

93. 物业客服在接待来访业主时，应展现的态度是？

A. 冷漠无礼

B. 热情友好，专业解答

C. 匆忙应对，尽快结束对话

D. 随意闲聊，不谈工作

本题答案：B

94. 关于小区安全巡逻，物业客服应如何向业主说明？

A. 巡逻只是形式，无需担心安全问题

B. 巡逻人员会严格履行职责，确保小区安全

C. 巡逻时间不确定，业主应自行加强防范

D. 巡逻与业主无关，无需了解详情

本题答案：B

95. 物业服务企业依据（）在质量保修期内对工程质量问题进行协调处理。

A. 《住宅质量保证书》

B. 《建设工程质量管理条例》

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/98521200020011320>