

## 住宅物业运营品质负责人综合考核试题

单选题每题 1 分，共 65 题；多选题每题 1 分，共 10 题；判断题每题 1 分，共 25 题。满分 100 分。

单选题每题 1 分，共 65 题

姓名:	_____
城市:	_____
部门:	_____
工号:	_____

1.以下哪项不属于物业服务成本（）？ [单选题]\*

- A.物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用
- B.物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用
- C.物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用(正确答案)
- D.物业管理区域清洁卫生及绿化养护费用

2.纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售，或者因开发建设单位原因未按时交给物业买受人的物业，物业服务费用或者物业服务资金由（）全额交纳。 [单选题]\*

- A.物业管理企业
- B.开发建设单位(正确答案)
- C.物业买受人
- D.物业使用人

3.物业服务企业在物业交接后（）日内，应向物业所在地的区、县(市)房地产行政主管部门办理备案手续。 [单选题]\*

A.7 日

B.10 日

C.15 日

D.30 日 (正确答案)

4.在业主，业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，签订的文件叫做（） [单选题]\*

A.临时管理规约

B.前期物业服务合同 (正确答案)

C.物业服务合同

D.物业服务协议

5.业主指的是（） [单选题]\*

A.房屋的使用人

B.房屋的管理人

C.房屋的所有权人 (正确答案)

D.房屋的建造人

6.专项维修资金属于谁所有（）？ [单选题]\*

A.物业服务企业

B.业主大会

C.业主委员会

D.业主 (正确答案)

7.房屋建筑工程保修期从什么时候起开始计算（）？ [单选题]\*

A.业主收楼之日起

B.物业交接手续完成之日起

C.工程竣工验收合格之日起(正确答案)

D.工程竣工之日起

8.物业管理区域内，供水，供应，供气，供热，通信，有线电视等单位应向谁承担有关费用（）？ [单选题]\*

A.国家

B.物业服务企业

C.建设单位

D.最终用户(正确答案)

9.专项维修资金用于物业保修期满后的的什么地方（）？ [单选题]\*

A.业主户内维修

B.物业用房维修

C.物业共用部位(正确答案)

D.以上皆可

10.以下描述正确的是（）？ [单选题]\*

A. 土地所有权是否可以抵押

B. 不动产或者动产只能由一个组织、个人所有

C. 不动产或者动产被占有人占有的，权利人是否可以请求返还原物(正确答案)

D. 业主大会或者业主委员会的决定，对业主不具有法律约束力

11. 《宁骏物业管理岗位负责人主要例行事务》中，关于项目负责人目标计划管理不包括以下哪项工作内容（）？ [单选题]\*

- A、预算编制与调整
- B、项目客户信息细分管理和资料维护 (正确答案)
- C、项目月度计划(工作、资金、采购、培训)
- D、工作计划及目标达成情况检查

12. 以下哪一项不属于项目负责人月度例行事务（）？ [单选题]\*

- A、对项目各专业负责人的工作进行检查
- B、项目综合品质检查
- C、项目夜间查岗
- D、参与项目消防演习 (正确答案)

13. 在《关于实施住宅物业满意度过程考核的通知》中，考核的维度是什么（）？ [单选题]\*

- A、满意度提升计划完成率和收缴率
- B、满意度提升计划完成率和客户转化率 (正确答案)
- C、收缴率和清欠率
- D、报事完结率和客户转化率

14. 以下哪一项不属于磨合期业主关系维护的关键点（）？ [单选题]\*

- A、返修管理过程沟通
- B、装修服务推进服务
- C、空置房管理

D、设施设备升级改造(正确答案)

15.以下哪一项不属于三大会议（）？ [单选题]\*

A、晨会(正确答案)

B、满意度及品质分析会

C、区域/部门/项目周例会

D、报事投诉分析会

16、以下哪一项不属于项目 KPI 指标（）？ [单选题]\*

A、收缴率

B、清欠率

C、完成率(正确答案)

D、满意度

17、集团 400 投诉电话是多少（）？ [单选题]\*

A、400-010-1813

B、400-020-1813(正确答案)

C、400-030-1813

D、400-080-1813

18、宁骏物业线上培训平台名称是什么（）？ [单选题]\*

A、小宁助手

B、一合平台

C、悠活宁骏

D、合景商学院(正确答案)

19、关于返修钥匙管理，描述正确的是（）？ [单选题]\*

- A、钥匙当天借隔天还
- B、所有钥匙按楼栋或单元存放，放置在客服人员私人储物柜储存
- C、钥匙借出需填写《钥匙借用登记表》，无需事先确认房屋状态
- D、客服人员当天下班对《钥匙借用登记表》进行清理，原则上借出钥匙当天必须归还，如当天未归还需逐户查明原因(正确答案)

20、《装修施工许可证》有效期最长多久（）？ [单选题]\*

- A、1个月
- B、3个月(正确答案)
- C、6个月
- D、12个月

21、社区活动/便民活动结束后，要求在多长时间内完成活动宣传（）？ [单选题]\*

- A、活动后1天内(正确答案)
- B、活动后3天内
- C、活动后1周内
- D、活动后1个月内

22、园区及单元大堂公告栏内信息饱和度保持在（）以上？ [单选题]\*

- A、60%
- B、70%
- C、80%
- D、90%(正确答案)

23、关于项目物业服务简报公示，最低频次为多久进行一次园区桁架展示（）？

[单选题]\*

- A、2周
- B、1个月
- C、一个季度(正确答案)
- D、半年

24、2020年业主转化率目标值是多少（）？ [单选题]\*

- A、55%
- B、65%
- C、75% (正确答案)
- D、85%

25、关于空置房管理，描述错误的一项是（）？ [单选题]\*

- A、空置房巡检时，应检查房内水、电、煤气等设施是否处于完好状态；
- B、每月至少2次对空置房进行开窗通风；
- C、施工单位人员对空置房进行返修后，服务中心应及时安排人员检查房内设备设施和清洁状况。
- D、空置房物业服务费由项目客服中心提供月度《空置房清单》，每季度末向地产提出结算申请。(正确答案)

26、客户即时报修，按制度报事处理要求，工程同事应在多长时间内到达现场维修（）？ [单选题]\*

- A、10分钟
- B、15分钟(正确答案)
- C、30分钟

D、1小时

27、所有入户服务在报事完结后多少时间内应完成回访（）？ [单选题]\*

A、8小时

B、12小时

C、24小时 (正确答案)

D、48小时

28、关于投诉升级的描述，以下哪一项是错误的（）？ [单选题]\*

A、发生影响人生安全的投诉需升级处理。

B、一般投诉的处理时限超过15天仍无法关闭的需升级处理。

C、重点客户投诉直接上升为升级投诉处理。

D、跟进投诉的不同级别，要求相应岗位的人员处理，升级投诉处理人为客服负责人。 (正确答案)

29、以下哪一项不属于投诉协商技巧（）？ [单选题]\*

A、充分准备，回复客户前通过查阅现场照片或录像资料，充分了解事件全过程。

B、据理力争，证明是地产的问题。 (正确答案)

C、用心聆听，发现客户真正需求，获取解决问题的重要信息。

D、解决问题，及时解决客户问题或探询客户希望解决的办法。

30、关于空置房的定义，哪一项描述错误（）？ [单选题]\*

A、开发商已交付验收的住宅或商铺。

B、待售、已售未达交付时间的住宅或商铺。

C、已售业主未办理接房手续期间的房屋。

D、已售业主已收楼但未入住的房屋。(正确答案)

31.项目每年消防演习频次是（）？ [单选题]\*

A、每年一次

B、每年二次

C、每年三次

D、每半年一次(正确答案)

32.《住宅物业安全检查管理操作指引》和《住宅物业各专业主要例行事务管理制度》规定，秩序巡逻岗对安全出口、疏散通道、常闭防火门等重点位置巡查的频次是不少于（）？ [单选题]\*

A、4次/天

B、3次/天

C、2次/天

D、1次/天(正确答案)

33.消防专员、中控室值班人员应接受消防安全专门培训后持（）上岗，复印件交公司人力资源部备案。 [单选题]\*

A、《消防上岗证》

B、《秩序员上岗证》

C、《保安员上岗证》

D、《建(构)筑消防员上岗证》(正确答案)

34.节日综合安全检查每年包含（）共7次。 [单选题]\*

A、元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆、重阳

C、元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆(正确答案)

D、元旦、春节、正月十五、清明、端午、中秋、重阳

35.干粉灭火器的有效期是自出厂日期起（）年，有效期满后再充装的手提式干粉灭火器的有效期为自充装日期起1年。 [单选题]\*

A、3

B、5(正确答案)

C、8

D、10

36.应关注并跟踪当班巡逻岗的出警情况，户内报警（）分钟内到达报警地点，并要求出警岗位回复。 [单选题]\*

A、1分钟

B、3分钟

C、5分钟(正确答案)

D、10分钟

37.周界安防设施测试（）进行一次全覆盖；测试情况记录在《中控室报警(故障)记录》上，如有故障按《住宅物业客户报事管理制度》处理。 [单选题]\*

A、每天

B、每周(正确答案)

C、每2周

D、每月

房户位表进行检查并填写秩序专业《装修房检查记录》。 [单选题]\*

- A、 1次/天
- B、 2次/天
- C、 1次/周
- D、 2次/周 (正确答案)

39.突发事件发生后，项目需在30分钟内由项目负责人上报城市公司总、（）分钟内相应部门负责人上报管理条线负责人。 [单选题]\*

- A、 30分钟 (正确答案)
- B、 60分钟
- C、 80分钟
- D、 100分钟

40.《保安服务管理条例》规定：保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存（）备查，保安从业单位和客户单位不得删改或者扩散。 [单选题]\*

- A、 15日
- B、 30日 (正确答案)
- C、 60日
- D、 120日

41.项目园区内公区设施设备擦拭时间及频次要求中，雨后（）分钟内完成对座椅及康体设施水渍擦拭。 [单选题]\*

- A、 10
- B、 20

30 (正确答案)

D、40

42、公区垃圾清收后应清洁垃圾桶及周边墙、地面，并每周（）次对垃圾桶作消杀处理。 [单选题]\*

A、0.5

B、1 (正确答案)

C、2

D、3

43、使用消毒液对电梯按键进行消毒，常用的消毒方式是（）。 [单选题]\*

A、喷洒

B、浸泡

C、泼洒

D、擦拭 (正确答案)

44. 保洁巡查标准：电梯前室垃圾桶的垃圾袋，保证垃圾桶内的垃圾不超过容量的（）。 [单选题]\*

A、1/3

B、3/4

C、2/3 (正确答案)

D、1/2

45. 以下消防通道设备、设施卫生标准错误的是（）。 [单选题]\*

A、消防通道杂物、业户私人物品摆放整齐。 (正确答案)

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/997025012025010015>