

中高物业内部考试试题(一)

测试时间: 90 分钟 满分: 100 分

部门: 市园开发部 岗位: 投标专员 姓名: 姜红艳 得分: 89

一、填空题(每空 0.5 分, 共 20 分)

- 18
- 1、公司档案管理制度中规定, 档案的保管期限自形成之日起为 5 种: 永久保管、10年保管、5年保管、5年保管、1年保管。
 - 2、员工累计旷工 5 天或在试用期内请假超过 15 天或旷工 1 天的员工视为自动离职, 一年中事假累计不得超过 30 天, 病假累计不得超过 60 天。丧假最多不能超过 6 天, 期间按个人工资标准的 80% 发放。
 - 3、仓库物品必须加 明显标识, 对特殊物资要填写有效期, 如有变化, 必须及时更新。
 - 4、采购管理制度中, 物资检验标准: 对批量采购数量不超过 10 个的, 抽取 2 个检验, 有 1 个不合格, 该批量作不合格处理; 采购数量超过 10 个的, 取 10% 比例, 但不少于 5 个抽检, 2 个不合格的, 该批量作不合格处理。
 - 5、员工上班须佩戴工号牌, 不佩戴者第一次警告, 警告后仍不佩戴者每次扣罚 10 元; 如在使用期限内遗失或损坏, 交纳工作牌制作成本 20 元, 使用期限超过 1 年的公司可免费更换一次。
 - 6、管理人员离职时, 按公司服装使用期限给予补贴, 其中 7-12 个月公司补贴额度为 50%, 19-24 个月公司补贴额度为 70%。
 - 7、零星采购单价在 500 元内的物资由物业服务服务中心自行购买, 单价在 100-500 内的物资由物业服务中心报价到综合办核实后, 由物业服务中心自行采购, 单价超过 2000 元的物资由综合办采购。
 - 8、质量管理的 7 项管理原则是: 以顾客为关注点、领导作用、全员参与、过程方法、持续改进、循证决策、关系管理。
 - 9、维修作业中, 接到报修信息 5 分钟内将《维修工作单》交给工程维修员; 维修员接单后, 如属日常维修在 30 分钟内赶到现场, 如属紧急维修达到现场的时间不得超过 10 分钟。
 - 10、钥匙管理规定中, 所有钥匙均应建立 钥匙管理台账。
 - 11、快捷键 CTRL+C 的指令是指: 复制, CTRL+V 的指令是指: 粘贴, QQ 截屏快捷键 ctrl shift A 查找快捷键 ctrl F。
 - 12、公司所有员工日常考核周期为 自然月 考核。管理人员考核期间, 被考核者与直接上级每月 5 日

根据本部门及本岗位年度工作计划共同制定被考核者下月工作计划表。

13、二、不定项选择题（每题至少有一个答案符合要求，多选、少选或错选均不得分，每小题 2 分，共 20 分）

1、公司档案的密级分为（ ABD ）

- A、机密 B、秘密 C、绝密 D、内部公开

2、发生重大投诉时物业服务中心应在（ B ）天内给予客户明确回答，并在（ D ）天内解决。

- A、1 天 B、2 天 C、9 天 D、10 天

3、消杀作业标准中，灭蚊、灭蝇、灭蟑螂在哪些月份（ ABD ）。

- A、3、4 B、5、6 C、7、8 D、9、10

4、接待投诉时，接待人员应严格遵守（ ABCD ）的原则。

- A、礼貌、乐观 B、热情、友善 C、大方、温和 D、耐心、平等

5、下列属于公司机密的是（ ABCDEF ）

- A、公司重大决策事项 B、公司所掌握尚未公开的各类信息 C、公司内部内部所掌握的合同、协议、意向书及可行性报告、重大报告 D、公司财务报表 E、公司为宣布的人事安排和职务任免及工资奖金发放方案 F、公司各种规章制度

6、公司考核档位分为（ ABCE ）

- A、优秀 B、合格 C、待改进 D、改进 E、差

7、实行全勤奖的人员为（ ABCDEFG ）

- A、会议服务员 B、教室管理员 C、保洁员（班长） D、宿管员 E 绿化员
F、工程维修员 G、厨师 I、事务助理

8、实物资产管理规定中行政助理于每年（ 1 ）月份会同其他部门负责人对各部门所管辖的资产进行清查、盘点。

- A、1 B、6 C、9 D、12

9、制定年度目标责任书，包括要素（ ABCDE ）

- A、工作目标 B、完成时间 C、衡量指标 D、监控点 E、保证措施

10、公司费用报销及备用金管理规定中，董事长负责（ C ）元及以上费用的审批。

- A、2000 B、3000 C、5000 D、8000 E、10000

三、简述题（本大题共 30 分）

1、请阐述你所在岗位的岗位职责（5 分）分管的人员情况（5 分）辖区情况（5 分）客户情况（5 分）

岗位职责：1. 协助完成客户招投标相关信息收集整理及踏勘；
2. 完成标书购买、投标报名、标书编制、投标保证金申请、开标、中标结果跟进一系列投标文件工作；
3. 招投标资料及文件的收发、整理、归档；
4. 负责上级领导安排的其他工作； 5. 招标信息的收集。

分管：直接上级：投标主管 直接下级：无

辖区情况：招投标全流程工作。

客户情况：目前开发云南、新疆、武汉、河南等市场。
现有客户有昆明农专、滇大学、滇艺术学院、滇体育运动职业学院、昆明市交警支队、大理党校、盘龙区、地奥集团、昆明医院、陆军学院、小龙潭监狱、师大附中、新疆阿拉尔大学、乌鲁木齐三中中等。

2、请你根据我公司的发展状况，结合你目前的工作岗位，谈谈对各岗位管理工作中一些需进行规范、改革的具体意见。（本小题 10 分）

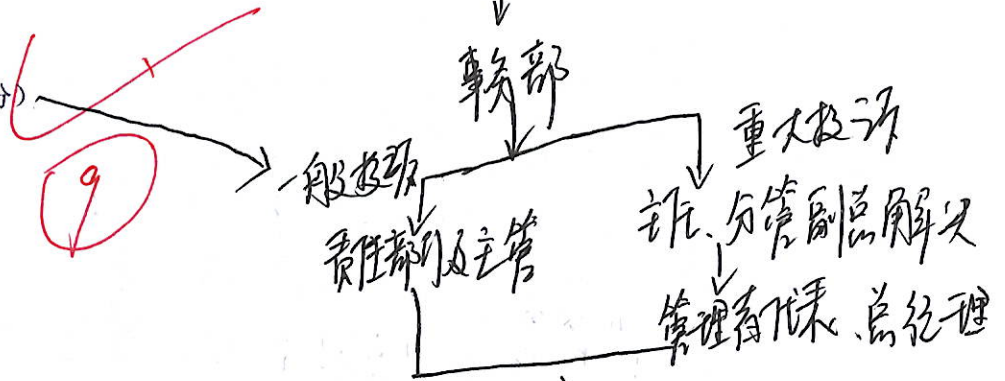
1. 建立证书管理制度：建立健全的证书管理制度，对人员的健康证、劳动合同以及各类证书进行统一管理和归档。
2. 定期更新与检查：定期对人员健康证及各类专业证书进行更新与检查，确保其在有效期内，定期剔除离职人员资料，确保其资料符合招标文件要求。

客户投诉 (电话或上门)

填写《客户来电、来访登记表》

四、应用题 (30 分)

1、如何处理顾客投诉? (10 分)



2、如何进行下属的工作能力提升及分管工作的管理? (10 分)

工作能力提升: 1. 明确职责与期望, 设定清晰、具体的工作职责; 2. 提供专业培训, 增强投标过程中的短板; 3. 强化实践锻炼, 学习以往优秀标书, 分配具有挑战性的项目, 在挑战中不断成长; 4. 定期对下属工作进行评估, 并给出具体建议。

分管工作: 1. 梳理现有投标流程, 完善投标流程; 2. 强化项目管理, 确保投标项目按时、保质、按量完成;

3、请做一份你下个月的工作计划表 (10 分)

3. 加强风险管理, 识别投标过程中的风险点, 并制定相应措施; 4. 提升市场敏锐度, 密切关注市场动态和竞争对手信息, 为招投标工作提供有力支持。

工作计划表

工作计划表

1. 投标工作: 按时完成分派的投标文件的制作, 及时按要求完成修改, 完成投标文件上传、封标、开标等流程工作。

2. 招标信息收集: 按照要求每天完成新疆地区招标信息收集及预采信息收集, 认真研究招标文件及相关信息, 按照要求及时发至市场部群。

3. 学习招投标相关法律法规。深入学习法律法规, 将重点难点进行标注, 不断更新自己的知识与技能。

4. 学习以往质疑函、被投诉、举报案例, 为后续可能出现的类似问题打好基础。

部门月度绩效考核记录表										
姓名： 普红薇			部门： 市场开发部	直接上级： 张慧				考核月份： 2024年12月		
重点工作事项完成明细										
序号	重点工作归属	工作内容	权重	完成指标及监控点			完成措施		自评完成率	复评完成率
1	年度本月重点工作	招标信息收集及项目投标跟进	30%	1、完成新疆地区招标信息及预采信息收集，汇总发布至开发部群，并确认项目是否投标及项目跟进人； 2、开标前至少5个工作日向项目跟进人再次确认项目是否投标			每天收集招标信息，按照制度标准汇总信息，并用不同颜色区分投与不投的项目，汇总发布			
2	年度本月重点工作	投标工作	55%	1、项目报名及时，无漏报现象； 2、保证金申请提报及时，至少在开标前3-4天提报；并及时催促财务打款； 3、文件制作规范，格式美观规整，技术部分内容无缺项漏项，无敏感错别字/词，方案契合评标办法及服务要求，不出现不满足服务要求的技术方案的情况； 4、文件经上级领导检查后，总体错误处不超过20处； 5、盖章无漏盖、上传无漏项且及时，按招标文件要求封装；结束后相互交叉检查；			根据安排制作投标文件，通过查找资料或自己编写等方式做好文件技术部分，熟练进行文件盖章、上传等步骤			
3	本月其它重点工作	其它工作	15%	1、学习招投标相关法律法规； 2、学习以往质疑问、投诉、举报案例； 3、其他临时性工作。			深入学习招投标相关法律法规和以往质疑问、投诉、举报案例			
重点工作的总完成率								重点工作得分		
其他加减分明细										
序号		加减分事项	适用条款				评定人	加减分		
1		出现未报名情况：每次扣10分								
2		出现废标：视情况每次扣15至30分								
3										
4										
其他得分合计										
月度积分合计（重点工作得分+其他得分合计）										
本人签字确认：						直属上级签字确认：				