

中高后勤内部考试试题

测试时间：90 分钟 满分：100 分

部门：_____ 岗位：_____ 姓名：李彪 得分：87

一、填空题（每空 1 分，共 30 分）

- 27
- 1、公司的全称是：中高后勤(云南)服务有限公司，公司成立的时间是2010年1月22日（年月），公司的服务理念：中高后勤，让您省心。
 - 2、公司的使命：让每所高校体验后勤服务之美；（愿景：成为中国高校物业管理标杆）。
 - 3、公司价值观：诚信为本，客户第一，精益求精，责任担当。
 - 4、公司员工入职后试岗期为90天。
 - 5、7S 管理制度中的“7S”是指：整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约。（此空 2 分）
 - 6、云瑞员工应具备的四大意识是：服务、质量、成本、营销。
 - 7、公司四个“我的”分别是我的公司，我的钱，我的员工，我的客户。
 - 8、在公文写作中，从行文关系上看，公文分为上行文、下行文、平行文。
 - 9、服务基本礼貌用语 10 字：您好、请、对不起、谢谢、再见。
 - 10、员工薪资计算期间从每月 1 日起至该月末日止，并于次月 15-20（遇节假日顺延）给付薪资。
 - 11、迟到的处理：迟到 1 分钟扣除 2 元钱，58 元封顶。

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 1 分，共 10 分）

- 5
- 1、在市场经济条件下，物业管理的属性是经营，所提供商品是（C）
A. 管理 B. 劳务 C. 服务 D. 经济
 - 2、物业服务按服务的性质和提供的方式可分为：（DEF）
A. 清洁保洁服务 B. 绿化管养服务 C. 工程维修服务 D. 常规性的公共服务
E. 针对性的专项服务 F. 委托性特约服务
 - 3、在物业管理经费筹集中，长期、稳定、主要的物业管理经费来源是（D）

- A. 物业管理多种经营收入和利润 B. 政府政策扶持和一定的资金支助 C. 开发建设单位
提供管理用房和经营用房，提交物业管理企业开业费 D. 物业管理服务费

4. 公司在物业管理的业务范围主要包括 (ABCDEFGI)

- A. 学生食堂经营 B. 绿化管养服务 C. 维修服务 D. 保洁服务
E. 学生公寓管理服务 F. 教室管理服务 G. 会议服务 H. 超市、商业网点经营
I. 事业单位餐厅管理

5. 受控标识章只用于公司质量体系相关文件，包括 (ABC) 等文件的确认。

- A. 《质量手册》(含程序文件) B. 《通用工作手册》 C. 管理处的《工作手册》
D. 质量记录样表 E. 公司战略、机制、策划 F. 会议纪要

6. 在公司采购管理制度中要求对采购物资进行检验，验证方法可采用核对 (ABCDEFGH) 等方式进行

- A. 数量 B. 规格 C. 型号 D. 外观 E. 合格证 F. 生产日期 H. 有效期

7. 据法律规定，房屋租赁合同是经济法定要式合同必须 (ABDE)

- A. 双方同意 B. 有一定协议或合同形式 C. 到法定机关进行合同登记、公证
D. 登记备案 E. 采取书面形式

8. 上行文的种类有哪些 (ABCDEF)

- A. 请示 B. 决定 C. 报告 D. 计划 E. 总结 F. 会议纪要

9. 公司范围内的投诉划分为 (ABC)

- A. 轻微投诉 B. 一般投诉 C. 重大投诉

10. 公司顾客满意度调查时间为 (BD)

- A. 1月 B. 6月 C. 9月 D. 12月

四、案例分析 (30 分, 每题 15 分)

1、一天下午, 保洁员将保洁推车停放在有斜坡的路边, 之后去进行保洁工作了, 推车沿着坡向下移动, 最后因为碰到了路边客户的车辆而停止了, 客户的车辆被擦碰, 客户来找物业公司, 物业公司说推车是自行移动的, 和物业公司无关, 客户一之下将此事进行了投诉。

假如此事由你来跟进, 该如何处理? 我认为此事件应由物业公司承担并给于赔偿。

- 答: ①安排客户, 与客户进行交谈协商, 希望客户撤诉;
②对客户承认错误: 追溯问题本身是因为物业公司工作人员疏忽不细心, 将工作的保洁车停放在斜坡上, 导致客户财产损坏;
③与客户友好协商赔偿方案或找第三方来定损, 后期进行维修;
④维修期间客户出行不方便, 主动提供公司车辆或者提供误工费;
⑤在处理事件过程中随时对客户进行观察回访以表歉意;
⑥事件处理完后, 以本案例为素材, 召集员工开会, 分享经验教训;
⑦引以为戒, 完善公司的应急预案;
⑧遇到问题、直面问题, 不逃避不推脱。

2、业主李某经过其所住的商住楼大堂时, 因潮湿地滑而摔倒在地, 造成骨折住院一个多月, 花费医药费数千元。李某认为其摔倒主要是因为地滑, 因此物业公司应负担一定责任, 物业公司应当补偿其医药费、误工费和精神损失费。请问此事物业公司是否需承担责任? 谈谈你的看法。

答: 分两种情况: (1) 地面潮湿未设置提示牌, 需承担责任。

若物业人员为在地面潮湿时未及时设置提示牌提示业主“小心地滑”导致业主受伤并造成严重后果则需要承担责任。

(2) 设置了提示牌, 物业管理工作做到位, 则不需承担责任。

物业从业人员在发现地面潮湿时及时设置了提示牌, 此案例是由于业主不小心, 应由业主本人承担。

三、简述题 (30 分)

1、请阐述你所在岗位的岗位职责 (本小题 10 分)

答: ①协助项目进行文件归纳、整理;

②在最短的时间内熟悉项目(人员情况、管理范围、项目满意度等);

③学习项目的某个板块,逐一攻破,项目上学习整个项目的管理制度;

④监督指导保洁、绿化、维修等基层员工工作,友好沟通;

⑤学习OA系统,快速上手,便于人员信息管理;

⑥了解并学习项目人员变动流程(入职办理、请假等);

⑦掌握员工动向,便于人员调配,防止出现脱岗或不在岗现象;

⑧与甲方(客户)打好关系,了解其组织架构,便于后期工作对接各个部门负责人;

⑨热心服务,提高项目满意度; ⑩为服务对象排忧解难,及时解决问题。

2、请你根据我公司的发展状况,结合你目前的工作岗位,谈谈如何提高本部门员工的质量意识和服务意识。(本小题 20 分)

答: (1)如何提高质量意识:

①前期指导作业,亲以身作则,示范工作标准;

②从某个板块(如:保洁)或区域切入,重点盯防其作业标准指导其工作;

③将一个板块质量提高后,其余板块逐步去整改;

④未达作业质量标准,扣除其绩效,建立一套针对本项目的奖惩制度,不断优化改进;

⑤不定时巡查各项工作,发现问题或作业标准,记入其对应绩效。

(2) 如何提高服务意识:

①定期组织项目人员进行服务意识培训;必要时

②树立员工的主人翁意识“此片区是我管,别人到这个片区时就像来到自己的‘家’一样,要保给他人一种良好的印象”

③在与员工沟通协调时,放低身份,以朋友或同级角度去解决问题;

④阶层划分不要过于明显,切勿用命令的语气去指挥工作;

⑤让员工成为管理人员亲切,愿意去做好本职工作;

感受到

⑥给员工提供良好的情绪价值。