

第2届贝壳干部博学大考试卷答案及解析

一、判断题（共 20 题，每题 0.5 分，满分 10 分。判断下列各题观点的正误。请使用计算机鼠标在计算机答题界面上点击试题答案备选项前的按钮“○”作答）

1. 从法律的角度来说，房地产中介与房地产经纪是两个不同的概念。房地产中介所指的范围更广，包括房地产经纪、房地产价格评估和房地产咨询等。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案：[Y]

解析：1、教材原文。从法律的角度来说，房地产中介，所指的范围更广，不仅包括房地产经纪，还包括房地产价格评估、房地产咨询、房地产顾问等。

2、试题解析。依据教材原文，题干表述正确。

3、结论。本题答案为正确。

2. 2010 年 10 月，我国发布了《房地产经纪管理办法》，这是由全国人民代表大会常务委员会制定的专门规范我国房地产经纪行业的首部法律，填补了我国房地产经纪行业的法律空白。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案：[N]

解析：1、教材原文。2010 年 10 月，由住房和城乡建设部、国家发展和改革委员会、人力资源和社会保障部联合发布了《房地产经纪管理办法》，这是我国第一个专门规范房地产经纪行为的部门规章。

2、试题分析。我国房产经纪行业没有全国人大常委会专门的法律，《房地产经纪管理办法》仅仅是三个国家部门制定的部门规章。

3、结论。本题正确答案为错误。

3. 任何房地产经纪机构都可以设立分支机构，分支机构的形式通常为分公司、门店。因房地产经纪机构的分支机构不是独立法人，所以不需要办理工商注册。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案：[N]

解析：1、教材原文。任何房地产经纪机构都可以设立分支机构。分支机构的通常形式为分公司、门店，不是独立法人，但都应办理工商注册，领取营业执照。

2、试题分析。门店不是独立法人，但也要办理注册。

3、结论。本题正确答案为错误。

4. 在北京中心城区，一套住房的平均总价在 2017 年之后达到了 500 万元。很多人买房，不仅要消耗自己的全部积蓄，还要父母及亲朋的支援，同时还得办理住房按揭贷款，连本带息还款很多年。这说明房地产交易具有完成时间长的特征。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案：[N]

解析：1、教材原文。房地产交易有哪些特征：（1）金额很大。例如在北京中心城区，一套住房的平均总价在 2017 年之后达到了 500 万元。很多人买房，不仅要消耗自己的全部积蓄，还要父母及亲朋的支援，同时还得办理住房抵押贷款，连本带息还款 30 年。

2、试题解析。题干中说明的是，房地产交易具有金额很大的特征，不是交易具有完成时间长的特征。

3、结论。本题正确答案为错误。

5. 房源委托方式中的独家代理，是美国房地产经纪行业最为盛行的一种委托方式。这种方式，保证了房地产经纪人独家排他性销售权。在委托期间内，无论谁（包括业主本人）找到了买方，实现了房屋交易，业主都要向房地产经纪人支付佣金。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案：[N]

解析：1、教材原文。独家委托，是指业主仅仅委托一家房地产经纪机构开展房屋销售或出租，并排除自己销售或出租的委托方式。这种方式，保证了房地产经纪人独家排他性销售权或出租权。在委托期间内，无论谁（包括业主本人）找到了买方，实现了房屋交易，业主都

要向房地产经纪人支付佣金。这是美国最为盛行的一种委托方式。加拿大、澳大利亚也实行这种方式。

2、试题解析。题干表述的是独家委托，而不是独家代理，独家代理未排除业主本人卖房。

3、结论。本题正确答案为错误。

6. 2019 年，中国有总人口约 14 亿，其中城市人口 8.1 亿。新房交易约 1200 万套，存量房交易约 420 万套。那么 2019 年中国的千人购房率约为 20。()

- A. 正确 B. 错误

答案: [Y]

解析: 1、教材原文。千人购房率，是指每一个城市人口一年交易的住房套数。这个指标，全世界的平均水平大概是 20，也就是在世界范围内，每一个城市人口一年交易的住房套数是 20 套。2019 年，中国约有 8.4 亿城市人口，交易新房 1200 万套，存量房 420 万套。中国的千人购房率约为 20，与全世界的平均值持平。

2、试题解析。依据教材原文，题意表述正确。

3、结论。本题正确答案为正确。

7. 贝壳 CEO 彭永东在今年 5 月的大班会中提到，对于管理者来说，需要对伙伴们的述职给出反馈建议，出发点是希望伙伴们下次可以做得更好。伙伴们通过敢于面对自己、承认自己不足，实现更快速的成长。“敢于面对自己”便是贝壳价值观中“诚实可信”的具体体现。()

- A. 正确 B. 错误

答案: [Y]

解析: 1、教材原文。诚实可信：1 级-我承诺，我做到；2 级-不唯上，只唯实；3 级-尊重规则、不博弈；4 级-贝壳的干部光明磊落；5 级-敢于面对自己。

2、试题解析。“敢于面对自己”是对“诚实可信”价值观的行为描述。

3、结论。本题答案为正确。

8. 长期稳定发展的房地产市场符合消费者、政府和行业的根本利益。因此，经纪人应该是追涨杀跌的反作用力，在市场火热的时候，要看到下行的隐忧；在市场低迷的时候，要看到复苏的希望。()

- A. 正确 B. 错误

答案: [Y]

解析: 1、教材原文。经纪人是追涨杀跌的反作用力。长期稳定发展的市场是符合消费者、符合政府管理和符合行业根本利益的，所以我们秉持中性的市场观。在市场旺盛的时候，要看到下行的隐忧；在市场低迷的时候，要看到复苏的状况。

2、试题解析。依据教材原文，题干表述正确。

3、结论。本题答案为正确。

9. 贝壳平台人员的流转管理，保证了平台内品牌商、加盟商的员工在平台上有序流转。通过“转会协议及转会费的方式”管理人员流转，是为了保护平台加盟品牌的利益。()

- A. 正确 B. 错误

答案: [N]

解析: 1、教材原文。人员流转管理保证平台内品牌商、加盟商的员工，在平台上有序流转。通过转会费、转会协议的方式保护转出方店东的利益。

2、试题解析。按题干表述，人员流转为保护加盟品牌利益错误，实际是为保护转出方店东利益。

3、结论。本题正确答案为错误。

10. 某城市 2020 年二季度招育费用预算额度 15 万元，实际支出 20 万元，城市财务人员判断招育费用属于在预算编制范围内的业务事项，即使实际支出超过预算额度，也可以直接列支，无须申请预算追加。()

- A. 正确 B. 错误

答案: [N]

解析: 1、教材原文。未纳入全面预算编制范围内的业务事项，与之相关的支出属于预算外支出；已纳入全面预算编制范围内的业务事项，但实际支出超出预算额度的情况属于超预算支出。如果发生超预算或预算外支出，可以考虑申请追加预算。预算追加应列明需求事项及必要明细，经审批通过后方可执行。

2、试题分析。招育费用虽然属于已纳入预算编制范围内的业务事项，但实际支出超过预算额度 5 万元，属于超预算支出，应当申请追加预算，相应授权领导审批通过后方可列支。

3、结论。本题正确答案为错误。

11. 今年中秋节前，员工陈某收到了某供应商寄来的月饼券。陈某马上给对方打电话要求退回，但之后因为工作繁忙便将该事遗忘，月饼券也始终未使用。因此，陈某的行为不构成违规。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案: [N]

解析: 1、教材原文。公司员工遇到礼品赠送行为，必须当面说明公司严禁收受礼品的政策，予以婉言谢绝；对于非当面赠送的礼品（包括但不限于快递邮寄、工位放置等），必须将礼品原路退回。如不能当面谢绝或原路退回的，无论礼品形态和金额大小，一律于 2 个工作日内按礼品处理流程上交和报备。

2、试题分析。收到邮寄的礼品，必须原路退回。如不能原路退回的，无论礼品形态和金额大小，一律于 2 个工作日内按礼品处理流程上交和报备。

3、结论。本题正确答案为错误。

12. 贝壳公益号召和鼓励平台上的各个品牌都加入公益队伍，一起为社会提供价值，让有贝壳的地方就有改变发生。贝壳社区友好的核心词是“融入社区、创造价值”。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案: [Y]

解析: 1、教材原文。贝壳社区友好的核心词是：融入社区、创造价值。

2、试题解析。贝壳公益号召和鼓励平台上的各个品牌都可以加入公益的队伍，为社区提供力所能及的帮助，一起为社会提供价值，让有贝壳的地方就有改变发生。

3、结论。本题正确答案为正确。

13. 干部作为产业互联网第一军团的核心力量，关乎平台长期稳定持续发展。为加强干部管理，平台组织部将干部分为阿记、贝记、伽记、欧记四个层级，其中阿记和贝记由组织部直管，伽记和欧记由战区直管。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案: [N]

解析: 1、教材原文。组织部将干部分为阿记、贝记、伽记、欧记四个层级，其中阿记、贝记、伽记由组织部直管，欧记干部由战区直管。

2、试题解析。阿记、贝记、伽记由组织部直管，欧记干部由战区直管，而不是伽记和欧记由战区直管。

3、结论。本题答案为错误。

14. 吴超于 2015 年 8 月被某本科高校录取，学制 4 年，但由于个人原因，吴超选择延期毕业 1 年，于 2020 年 6 月拿到毕业证和学位证。那么，吴超不可以作为 2020 年 ADC 的目标群体。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案: [Y]

解析: 1、教材原文。ADC 的目标群体是指：在国家承认的国内外高校就读的，根据学校课程设置及安排，按时在该年份内毕业并取得毕业证和学位证/学历学位证明的高校学生。

2、试题分析。吴超未在规定年份内取得毕业证，因此不是 2020 年 ADC 群体。

3、结论。本题正确答案为正确。

15. 贝壳平台的面试采取多人决策制，决定是否录用需要通过多轮面试，其中在平台总部的社会招聘中，要求终极面试官至少为总监级。（ ）

- A. 正确 B. 错误

答案: [Y]

解析: 1、教材原文。专业线级平台总部的特定面试流程：(1) 社会招聘中面试官要求至少为总监级。

2、解析。依据教材原文，题干表述符合题意。

3、结论。本题答案为正确。

16. 根据经纪人能力成熟度将经纪人划分为培养期、成熟期、品牌期。A0-A2 级别的经纪人

通常处于培养期，尚处于学习阶段，业务能力不成熟，处于这一阶段的经纪人流失率较高，因此需要根据经纪人的业绩结果进行激励，避免产生固定成本，确保公司发展的持续性。（ ）

A. 正确 B. 错误

答案：[N]

解析：1、教材原文。根据经纪人能力成熟度将经纪人划分为培养期、成熟期、品牌期。A0-A2级别的经纪人通常处于培养期，尚处于学习阶段，业务能力不成熟，针对培养期经纪人的激励策略以保障和补贴为主； A3-A6级别经纪人通常处于成熟期，能够独立、成熟的完成各项业务工作，针对成熟期经纪人的激励策略兼顾经纪人的激励性与公司发展的持续性。2、试题解析。处于培养期的经纪人，激励策略以保障和补贴为主，以帮助经纪人度过生存期，提高留存率，因此题干中对于薪酬策略的描述是错误的。

3、结论。本题正确答案为错误。

17. 经纪门店中的大店由于人数多氛围好，对新人留存有极大帮助，因此平台从今年开始，已全面要求城市的代招资源向大店倾斜，同时禁止对评级为CD级的门店进行人员分配。上述做法体现了贝壳平台代招作业“好人分好店”的指导思想。（ ）

A. 正确 B. 错误

答案：[Y]

解析：1、教材原文。“好人分好店”是代招作业的唯一指导思想。大店由于人数多氛围好，对新人留存有极大的帮助，从2020年3月开始已全面要求城市对代招资源进行大店倾斜。CD店除去门店本身的经营和口碑问题外，存在一定的商机和盘源的限制，不利于新人的留存。从2020年5月开始已严格禁止对CD店进行人员分配，从2020年7月开始不计算代招作业人效。

2、试题分析。依据教材原文，题干表述符合题意。

3、结论。因此题干表述正确。

18. A代项目是指获得开发商独家委托销售，且承诺一定时间内完成约定销售任务的项目。对于A代项目，为了更好地评估项目合作性、聚焦资源，应由城市总经理和新房总经理共同参与选择和谈判，并由新房总经理确定A代项目合同的关键条款。（ ）

A. 正确 B. 错误

答案：[N]

解析：1、教材原文。对于A代项目、重点聚焦项目的选择和商务谈判，须由城市总经理和新房总经理共同参与，并由城市总经理确定关键条款，调动需要投入与协调的资源。

2、试题分析。依据教材原文，A代项目应由城市总经理确定合同关键条款。

3、结论。本题正确答案为错误。

19. 贝壳与全国性商业银行达成战略合作，依托家家支付的金融科技实力，为贝壳客户提供房屋交易资金存管服务。客户将交易资金存管在银行为其开设的电子账户中，如交易条件达成，则资金划转给卖方；如交易失败，则资金退回贝壳，由贝壳转交买方，保障交易资金安全。（ ）

A. 正确 B. 错误

答案：[N]

解析：1、教材原文。贝壳找房与全国性商业银行达成战略合作，依托于家家支付的金融科技实力，为贝壳找房平台交易客户提供房屋交易资金存管服务。客户将交易资金存管在银行为其开设的银行电子账户中：如交易条件达成，则资金划转给卖方；如交易失败，则资金退回买方，保障交易资金安全。

2、试题分析。购房资金放在银行的电子账户中，如交易达成则划给卖方，如交易失败则划给买方，贝壳不能经手资金的。

3、结论。本题的正确答案为错误。

20. 如视目前支持多人同时线上看房，不受天气、空间、时间、环境等客观因素限制，可使客户全面了解房源信息，结构、尺寸、朝向、装修、配套等均一览无余，让客户足不出户就能完成初步房源筛选。（ ）

A. 正确 B. 错误

答案：[Y]

解析：1、教材原文。如视对客户的价值：（1）不受天气、空间、时间、环境等客观因素限

制，随时随地查看意向优质房源；（2）全面了解房源信息，结构、尺寸、朝向、装修、配套，一览无余，随时复看回忆；（3）足不出户完成初步房源筛选，过滤无效房源，提升看房效率；（4）多人同时 VR 线上看房，解决一家人时间约不齐的困扰。

2、试题解析。题干所描述的情景均为如视可以为客户提供的价值。

3、结论。本题正确答案为正确。

二、单选题（共 40 题，每题 1 分，满分 40 分。每题的备选答案中只有 1 个最符合题意，多选、错选、不选均不得分。请使用计算机鼠标在计算机答题界面上点击试题答案备选项前的按钮“○”作答）

21. 国家对房地产经纪人员实行职业资格制度，纳入全国专业技术人员职业资格制度统一规划和管理。房地产经纪人员职业资格制度起始于（ ）年。

- A. 2001 B. 2005 C. 2012 D. 2015

答案：[A]

解析：1、教材原文。原人事部、原建设部于 2001 年 12 月 18 日联合发出了《关于印发〈房地产经纪人员职业资格制度暂行规定〉和〈房地产经纪人执业资格考试实施办法〉的通知》，建立了房地产经纪人员职业资格制度。

2、试题解析。依据教材原文，选项 A 正确。

3、结论。本题答案为 A。

22. 目前，北京市存量住房大约有 750 万套，最近几年成交套数每年约 15 万套，若全部存量住房都交易一次，且无重复交易，至少需要 50 年。这种现象说明房地产交易具有（ ）的特征。

- A. 标的独特 B. 交易金额大
C. 交易频次低 D. 交易完成时间长

答案：[C]

解析：1、教材原文。交易频次很低。房地产交易往往是一个家庭生命周期中规模最大、最为重要的一项决策，交易的频率很低。以北京为例，存量住房约 750 万套，近几年成交套数每年约 15 万套，若全部存量住房都交易一次，且无重复交易，至少需要 50 年才能完成。

2、试题解析。依据教材原文，题干表述的交易频次，选项 C 符合题意。

3、结论。本题正确答案为 C。

23. 房源委托，是指业主向房地产经纪机构委托房屋销售或出租的行为。英国及我国香港、台湾地区的房源委托方式是（ ）。

- A. 独家委托 B. 独家代理 C. 开放式委托 D. 开放式代理

答案：[C]

解析：1、教材原文。开放式委托，是指业主委托多家房地产经纪机构开展房屋销售或出租的委托方式。英国及我国香港、台湾地区为开放式委托。

2、试题分析。英国及我国香港、台湾地区为开放式委托。

3、结论。本题正确答案为 C。

24. 中国的房地产经纪行业是一个古老的行业，《史记·货殖列传》就有对居间活动的记载。

我国最早的居间活动产生于（ ）。

- A. 秦朝 B. 西汉 C. 唐朝 D. 宋朝

答案：[B]

解析：1、教材原文。中国最古老的居间活动产生于西汉(公元前 202 年—公元 8 年)，在《史记·货殖列传》中，就有对居间活动的记载。

2、试题解析。依据教材原文，选项 B 符合题意。

3、结论。本题正确答案为 B。

25. 国务院发布《关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》，确定停止住房实物分配，逐步实行住房分配货币化。由于房地产全面市场化，新房和存量房交易逐步活跃起来。上述通知发布的时间是（ ）年。

- A. 1994 B. 1998 C. 1999 D. 2001

答案：[B]

解析：1、教材原文。1998 年 7 月，国务院发布《关于进一步深化城镇住房制度改革加快住

房建设的通知》，确定了深化城镇住房制度改革工作的目标。

2、试题分析。依据教材原文，选项 B 符合题意。

3、结论。本题正确答案为 B。

26. 经纪人是服务供应链的中心环节，经纪人的实践经验丰富性和业务成熟度是决定消费者体验的关键因素。从业时长是实践经验丰富性和业务成熟度最直观的衡量指标。我国经纪人的平均从业时长为（ ）。

- A. 小于一年 B. 一年至两年 C. 两年至三年 D. 三年以上

答案：[A]

解析：1、教材原文。目前在中国经纪人的平均从业时长为 8 个月。

2、试题解析。目前我国经纪人平均从业时长小于 1 年，选项 A 符合题意。

3、结论。本题正确答案为 A。

27. 在观察房地产市场的长期指标中，住房流通率是指单位时间（通常为 1 年）流通住房量与期初现存可流通住房总量的比率。在城市化水平较高的成熟市场，住房流通率平均值通常为（ ）左右。

- A. 1% B. 4% C. 8% D. 16%

答案：[B]

解析：1、教材原文。在成熟市场，住房流通率的平均值保持在 4% 左右，中国当前的数据不足 2%。

2、试题分析。4% 最为符合成熟市场的住房流通率。

3、结论。本题正确答案为 B。

28. 业主唐静出售一套建筑面积 100 m² 的住宅，初次挂牌价 240 万元，经纪人吴娜维护两周后，挂牌价调整为 230 万元。客户李明看中该住宅，报价 218 万元。吴娜撮合后唐静与李明签署房屋买卖合同，成交价 222 万元，那么该笔交易的议价空间为（ ）。(保留一位小数)

- A. 3.5% B. 3.6% C. 3.7% D. 7.5%

答案：[A]

解析：1、教材原文。议价空间，是指挂牌价和成交价之差与挂牌价的比率，即议价空间=（挂牌价-成交价）/挂牌价。

2、试题解析。议价空间=（挂牌价-成交价）/挂牌价=（230-222）÷230=3.5%，选项 A 正确。

选项 B: (230-222)÷222=3.6%; 选项 C: (230-222)÷218=3.7%; 选项 D: (240-222)÷240=7.5%。

3、结论。本题正确答案为 A。

29. 经纪人王强作为房源维护人维护的一套二手住房于 2020 年 1 月 1 日挂牌出售，同年 3 月 1 日、4 月 1 日、5 月 1 日、6 月 1 日分别完成签署房屋买卖合同、贷款批贷、权属转移登记和银行放款。该房源的成交周期为（ ）个月。

- A. 2 B. 3 C. 4 D. 5

答案：[A]

解析：1、教材原文。成交周期，是指一套房屋自挂牌（开盘）之日起至成交（签订交易合同）之日止的时间。

2、试题分析。挂牌时间为 1 月 1 日，签订交易合同时间为 3 月 1 日，因此成交周期为 2 个月。

3、结论。本题正确答案为 A。

30. 贝壳自 2018 年成立至今，通过强大的数字化能力和高素质的服务者，精准连接供需两端，重塑各方的交互，致力于满足用户所有和“住”相关的需求，从而实现贝壳的愿景。那么，贝壳的愿景是（ ）。

- A. 推动房地产经纪行业正循环 B. 服务 3 亿家庭的品质居住平台
C. 打造科技驱动的新居住服务平台 D. 有尊严的服务者、更美好的居住

答案：[B]

解析：1、教材原文。贝壳的愿景是什么？服务 3 亿家庭的品质居住平台。

2、试题解析。贝壳的愿景是：服务 3 亿家庭的品质居住平台，选项 B 符合题意。

3、结论。本题正确答案为 B。

31. 房地产经纪行业的专业门槛高、成长性好，还有不错的潜在收入，但是近两年全行业招聘经纪人越来越难，很多 1990 年以后出生的年轻人宁可做外卖骑手，都不想做房地产经纪

人。出现上述现象的根本原因是（ ）。

- A. 全行业还没有把经纪人当成核心资产
- B. 全行业还没有树立客户至上的理念
- C. 全行业还没有形成经纪人相互合作的机制
- D. 全行业还没有实现科学管理

答案: [A]

解析: 1、教材原文。近两年，全行业招聘越来越难，很多90、95后进入职场，宁可做外卖骑手、快递员，都不想做房地产经纪人。这个行业的专业门槛更高、成长性更好，还有不错的收入，为什么招不来、留不住人？其根本原因是全行业还没有把房地产经纪人当成核心资产。

2、试题解析。依据教材原文，选项A符合题意。

3、结论。本题正确答案为A。

32. 规模和业绩增长只是达成贝壳使命的路径，消费者良好的体验才是所有人努力的目标。因此，贝壳平台上的所有角色应具备三个价值。下列价值，不属于上述三个价值的是（ ）。

- A. 服务经纪人
- B. 服务消费者
- C. 服务平台员工
- D. 帮助经纪人服务消费者

答案: [C]

解析: 1、教材原文。消费者良好的体验是行业所有人的努力目标，平台上的所有角色要有三个价值：服务经纪人、服务消费者、帮助经纪人服务消费者。

2、试题解析。服务经纪人、服务消费者、帮助经纪人服务消费者，是所有角色要具备的价值，服务平台员工不是要具备的价值。

3、结论。本题正确答案为C。

33. 经纪人通过诚信、专业和品质服务赢得客户，这意味着需要经历较长的无回报期。平台需要支持并激励选择“难而正确”路径的经纪人，除了增加荣誉和物质激励以外，核心方法是通过（ ）来影响平台资源的分配。

- A. 信用分
- B. 贝壳分
- C. 贝壳币
- D. 门店分级

答案: [B]

解析: 1、教材原文。经纪人选择用诚信、专业和服务赢得客户，意味着需要经历较长的无回报期。平台需要支持并激励选择“难而正确”路径的经纪人，核心方法是通过贝壳分来影响平台资源分配，此外也可以增加其他荣誉和物质激励。

2、试题分析。核心是贝壳分激励，因此选项B符合题意。

3、结论。本题正确答案为B。

34. 在ACN规则的运营工作中，涉及的项目非常庞杂且相互关联。为了便于聚焦和城市管理，平台将ACN合作运营的工作主要集中在三个层面，各城市结合自身情况选择重点突破的层面。下列关于ACN合作运营主要工作的说法，错误的是（ ）。

- A. 管理业务底线
- B. 减少恶性竞争
- C. 提升合作效率
- D. 门店装修质量

答案: [D]

解析: 1、教材原文。

(一) 管理业务底线。通过业务监察和合规检查，针对作业过程中的严重违规事件，例如私单飞单、泄露资源、私开门店、以及给城市带来风险的不合规行为等，对于违规经纪人、店面和店东进行严肃查处。(二) 减少恶性竞争。通过争议人员处理和陪审团运营，针对恶性竞争的行为，例如抢单、切户、侵占业绩、弄虚作假等，进行判责、处罚，并利用争议案件推动规则的迭代和完善。

(三) 提升合作效率。通过平台资源的合理分配，对积极合作行为的激励，对阻碍合作行为的处罚，对合作标杆、合作案例的传播，以及CA责任门店精细化运营等，促进经纪人之间的合作效率和效果提升，例如提升房源信息完备、提升陪看率、增加联卖率、提升费率稳定性等工作。

2、试题解析。依据教材原文，没有门店装修质量。

3、结论。本题正确答案为D。

35. 运营好城市的陪审团，可以助力城市更有效解决经纪人之间的争议，更方便收集经纪人反馈，更快速贯彻平台策略。下列不属于陪审团运营原则的是（ ）。

- A. 组建流程正义
C. 规则征求所有经纪人意见

- B. 处理流程正义
D. 处理结果有据可依

答案: [C]

解析: 1、教材原文。陪审团能帮助城市经营管理带来什么好处。贝壳陪审团是指依据贝壳ACN规则,由经纪人中的代表组成的自治组织,有权对平台内的经纪人之间因作业而引发的争议进行集体决策。贝壳陪审团对平台经纪人之间的争议拥有最高裁定权,其裁定结果具有强制性。陪审团运营的三个原则:组建流程正义;处理流程正义;处理结果有据可依。2、试题分析。根据教材,C错误。3、结论。因此,本题正确答案为C。

36. 贝壳平台聚合和赋能全行业的优质服务者,努力为更多消费者提供更优质、更安全的服务体验,因此对不符合要求的加盟商禁止准入平台。下列加盟商,属于禁止准入的有()。
未办理营业执照 分公司等非独立法律主体 营业期限已过期 无实际的经纪店面 公司名称未包含房地产中介字样 与平台存在竞争关系

- A. B. C. **D.**

答案: [D]

解析: 1、教材原文。加盟商禁止准入的情形:(1)未办理营业执照,无照经营(公司或个体工商需有执照);(2)分公司、个人等非独立法律主体;(3)营业期限已过期;(4)空壳公司、无实际店面的;(5)经营范围不包含房地产经纪/中介;(6)本公司股东或高级管理者在与特许方/平台存在竞争关系的体外公司(新房、金融或担保、经纪等)持有股份或兼职担任高级管理者;(7)本公司股东直系3代亲属在与特许方/平台存在竞争关系的体外公司(新房、金融或担保、经纪等)持有股份或担任高级管理者;(8)若存在多股东或多店面实际控制人的情况,全体股东(含一人)或所有实际控制人未就合作达成统一意见。

2、试题解析。依据教材原文,都是禁止的情形,不是禁止的范围。

3、结论。本题正确答案为D。

37. 平台各业务线的预算应与平台长期战略规划和年度经营目标保持一致,平衡长期目标与短期目标、整体利益与局部利益、收入与支出、结果与动因等关系,促进平台可持续发展。上述要求体现了全面预算管理()的原则。

- A. 统一规划** B. 上下结合 C. 分级管理 D. 实事求是

答案: [A]

解析: 1、教材原文。(一)统一规划原则:各业务线的预算应与集团长期战略规划和年度经营目标保持一致,应平衡长期目标与短期目标、整体利益与局部利益、收入与支出、结果与动因等关系,促进集团可持续发展。

2、试题分析。依据教材原文,题干阐述的是统一规划的原则。

3、结论。本题正确答案为A。

38. 平台及各业务线可根据实际管理需要,设置预算归口管理机构,负责分管领域的专项预算编制、审核、执行、分析及考核等工作,并配合各层级预算管理组织做好预算的综合平衡。

下列人员中,应作为各业务线预算管理第一责任人的是()。

- A. 中心负责人 B. 指定预算负责人
C. 业务线负责人 D. 财务BP

答案: [C]

解析: 1、教材原文。各业务线应建立完善的预算管理体系,横向联系相关职能组织,纵向延伸至基层业务组织。各业务线负责人作为本业务线预算管理第一责任人,负责组织、制定及实施本业务线预算方案,对预算方案的执行结果承担最终责任。各业务线财务负责人为本业务线的预算管理部门/预算管理岗,负责本业务线预算管理的具体执行及落地,对本业务线内部各项经营管理活动实施审核及监控,确保在预算目标框架内运营。

2、试题分析:业务线负责人是预算管理第一责任人,业务线的预算管理部门/预算管理岗负责预算管理的具体执行及落地。

3、结论。本题正确答案为C。

39. 资金预算执行过程中,由于市场环境、经营条件、政策法规等发生重大变化,可以对原资金预算进行合理的调整。申请资金预算调整时,最终需要经过()审批同意,方可生效。

- A. 城市财务负责人 B. 集团资金中心
C. 差错人上级 D. 差错人

答案: [B]

解析: 1、教材原文。预算执行过程中,由于市场环境、经营条件、政策法规等发生重大变化,或人为主观原因,需进行预算调整的,需本公司财务负责人审批,差错人及其上级领导确认(如主观所致),经集团资金中心审批后,进行预算调整;

2、试题分析。预算调整需要进行有效的审批,最终由集团资金中心确认调整。

3、结论。本题正确答案为B。

40. 根据《刑法》规定,企业工作人员利用职务上的便利,索取他人财物或者非法收受他人财物,为他人谋取利益,数额较大的,构成非国家工作人员受贿罪。根据《最高人民法院最高人民检察院关于办理贪污贿赂刑事案件适用法律若干问题的解释》,“数额较大”的起点为()元。

A. 一万

B. 三万

C. 六万

D. 十万

答案: [C]

解析: 1、教材原文。公司、企业或者其他单位的工作人员利用职务上的便利,索取他人财物或者非法收受他人财物,为他人谋取利益,数额较大的,处五年以下有期徒刑或者拘役;数额巨大的,处五年以上有期徒刑,可以并处没收财产。公司、企业或者其他单位的工作人员在经济往来中,利用职务上的便利,违反国家规定,收受各种名义的回扣、手续费归个人所有的依照前款的规定处罚。“数额较大”的起点为六万元以上。

2、试题分析。“数额较大”的起点为六万元以上。

3、结论。本题正确答案为C。

41. 某城市总经理利用管理城市业务和职能部门的便利,通过虚列合同支出和虚假报销业务费用的方式,套取公司钱款70余万元,那么其行为将被认定为()。

A. 诈骗罪

B. 挪用资金罪

C. 职务侵占罪

D. 非国家工作人员受贿罪

答案: [C]

解析: 1、教材原文。(一)职务侵占罪公司某城市总经理利用职务便利,通过虚列合同支出和虚假报销业务费用的方式套取公司钱款七十余万元。其因犯职务侵占罪被法院判处有期徒刑一年六个月。

2、试题解析。依据教材原文,题干描述符合职务侵占罪。

3、结论。本题正确答案为C。

42. 仲益互助的前身是链家互助金,成立于2008年10月。截止2020年6月30日,共救助1.2万多人次,共发放救助金额2.2亿多元,为提高经纪人抵抗风险能力,增强公司凝聚力发挥了重要作用。那么,仲益互助的愿景是()。

A. 一起传递爱的力量

B. 让经纪人成为有尊严的服务者

C. 服务百万经纪人的健康互助平台

D. 为经纪人及其家人提供定制化健康保障产品服务

答案: [C]

解析: 1、教材原文。仲益互助前身是链家集团互助金,成立于2008年10月。其愿景:服务百万经纪人的健康互助平台。

2、试题解析。依据教材原文,仲益互助的愿景是服务百万经纪人的健康互助平台。

3、结论。本题答案为正确为C。

43. 干部的选拔与任用需要遵循组织部规则,不可随意任免。下列关于城市运营序列干部选拔场景的说法,错误的有()。

A. 城市运营序列的贝记岗位可以根据战略需要由平级调任产生

B. 省区总经理可以竞聘二类城市的省区新房总经理

C. 三类城市的城市总经理不可以竞聘其他三类城市的城市总经理

D. 平台伽记干部满足绩效标准和在岗时长条件,可竞聘城市伽记岗位

答案: [B]

解析: 1、教材原文。一类城市、二类城市岗位,不允许隔级竞聘或降级竞聘。

2、试题分析。省区总经理竞聘二类城市岗位省区新房总经理属于降级竞聘。

3、结论。答案选择B。

44. 贝壳对不同渠道入职的人分别提供了不同的入职培训方式，以确保新人快速融入团队，了解业务。张昊是贝壳平台社招主管级新员工，为加速融入，在进入公司 3 个月内，他应参加的培训项目是（）。

- A. 识贝之旅 B. 贝壳领导力 C. ADC 炉石营 D. 蓝血行动

答案：[A]

解析：1、教材原文。识贝之旅面向社招新人，为期 5 天，设计理念为“心力+脑力+体力”加速团队融入、业务融入及文化融入，帮助搭建新员工之间的沟通平台。

2、试题分析。识贝之旅是面向贝壳面向社招新入职的培训项目，贝壳领导力是针对平台职能总监及以上层级人员的培训项目，ADC 炉石营是面向校招生 ADC 的新人融入培训项目，蓝血行动是为高潜干部的培养项目。

3、结论。本题正确答案为 A。

45. 花桥学堂面向平台、各城市及各品牌招募具备五有标准的人员作为讲师。下列关于花桥讲师五有标准的说法，正确的是（）。

- A. 有实力、有经验、有口碑、有师范儿、有壳范儿
B. 有战绩、有荣誉、有口碑、有师范儿、有壳范儿
C. 有实力、有荣誉、有信誉、有师范儿、有壳范儿
D. 有战绩、有经验、有信誉、有师范儿、有壳范儿

答案：[B]

解析：1、教材原文。花桥学堂讲师体系是什么。

花桥学堂面向平台、城市及各品牌总监及以上岗位招募具备五有标准的人员作为讲师，即有战绩、有荣誉、有口碑（行业五有经验）、有师范儿、有壳范儿；优秀店东在获得贝壳 BROKER 认证后且满足五有标准也可以成为花桥学堂讲师；

2、试题分析。B 选项描述完全正确。

3、结论。因此，本题正确答案为 B。

46. 贝壳搏学大考，俗称“经纪人高考”，一年举办两次，并于 2018 年 11 月，正式向入驻贝壳平台的所有经纪公司开放。搏学大考始创于（）年。

- A. 2010 B. 2011 C. 2012 D. 2015

答案：[B]

解析：1、教材原文。搏学大考，俗称“经纪人高考”，是链家在 2011 年 10 月创设的，一年举办两次。2018 年 11 月，搏学大考正式向入驻贝壳平台的所有经纪公司开放。

2、试题解析。参见教材原文，B 选项时间 2011 年 10 月，正确；ACD 均为错误时间。

3、结论。因此，本题正确答案为 B。

47. 贝壳的大客户模式，是指通过签订战略合作协议，建立贝壳与百强开发商总对总合作框架，助力贝壳城市公司与当地开发商区域公司更好合作。下列选项中，不属于大客户突破价值的是（）。

- A. 持续合作 B. 提升佣金 C. 相互成就 D. 降低风险

答案：[B]

解析：1、教材原文。大客户突破价值：持续合作、相互成就、降低风险。（1）大客户能够提供持续的房源供应，能够形成长期稳定的合作，提升合作效率；（2）大客户对于项目去化有要求、业务操作合规，新房作业及回款安全相对有保障；（3）大客户的全国扩张与城市业务布局相匹配，有助于多点合作。

2、试题分析。大客户的签署并不涉及到城市项目佣金点位的提升。

3、结论。本题正确答案为 B。

48. 新代理业务寻求新业务模式的探索与 GTV 规模化突破，助力贝壳新房全面冲刺万亿目标。关于新代理业务给贝壳带来价值的说法，错误的是（）。

- A. 减少洗客：提升贝渠客户转化率，减少纠纷单，让经纪人安心带客
B. 增加盘源：反哺楼盘字典，增加盘源及房源
C. 提升商机覆盖率：通过代理 KA 与开发商的强粘性，增加新房的商机覆盖范围
D. 实现良性竞争：改善低费率竞争，减少行业内相互挖角的情形

答案：[D]

解析：1、教材原文。对贝壳而言，新代理业务可以帮助我们净化案场、阳光作业、合规经

营、风险防范，主要表现在（1）减少洗客：提升贝壳客户转化率，减少纠纷单，让经纪人安心带客；（2）提升商机覆盖率：通过代理 KA 与开发商的强粘性，增加贝壳新房的商机覆盖范围；（3）增加专业讲盘人：直接由案场置业顾问向经纪人进行项目培训宣导，缓解城市驻场人员编制不足的压力；（4）增加盘源：反哺楼盘字典，增加盘源及房源；（5）数据驱动：基于代理 KA 更多新房客户及交易数据，为大数据分析客户需求、更为精准判断市场及 C2M 打好基础。

2、试题分析。依据教材原文，ABC 符合题意，选项 D 是对代理 KA 的价值，不是对贝壳的价值。

3、结论。本题正确答案为 D。

49. 截至 2020 年 9 月 30 日，贝壳新代理业务已成功落地 16 个城市，有力推动了各城市新房业务的发展。下列关于新代理业务对于城市新房业务作用的说法，错误的是（）。

- A. 强化新房案场业务闭环，提升内场转化效率
- B. 增添新业务模式，更好助推城市新房业务 GTV 增长
- C. 全面避免新房私单、飞单，助力新房业务不再出现纠纷
- D. 增强新房内外场合作效率，促进经纪人对新房作业合作满意度

答案：[C]

解析：1、教材原文。随着贝壳核心城市的新房渠道发展，新房市占率已足够高，为了更好的助推城市新房业务的 GTV 增长，需要开辟一个全新赛道，为新房增添新的业务模式，新代理业务应运而生。新代理业务寻求新业务模式的探索与 GTV 规模化突破，助力贝壳新房全面冲刺万亿目标，强化新房案场业务闭环，提升内场转化效率，搭建“合作共赢”新平台。2、试题分析。选项 A、B 来自于教材原文，都是新代理业务对于城市新房业务推动的关键点；D 选项是在原文基础上进行的延伸，在提升内场转化率的同时，强化内外场合作闭环，从而带动经纪人对于新房合作的满意度提升，是需要延展性思考的选项，也是正确的。C 选项过分强调了新代理业务对于私飞单及纠纷单的规避效果，用了“全面”二字，因此，该说法为错误的。

3、结论。本题正确答案为 C。

50. 线上贷签是贝壳交易在房产交易线上化、智能化、数字化的大趋势下，为全面提升客户和业主体验，通过流程优化与技术创新，推出的贷款办理新模式。那么，线上贷签是为了解决客户和业主在房产交易（）环节的痛点。

- A. 贷款预审批
- B. 贷款面签
- C. 贷款审批
- D. 贷款放款

答案：[B]

解析：1、教材原文。线上贷签是贝壳交易在房产交易线上化、智能化、数字化的大趋势下，推出的贷款面签新模式。

2、试题解析。贝壳线上核签室针对贷款面签环节。

3、结论。本题正确答案为 B。

51. 在房屋交易过程中，买方和卖方对资金安全和资金使用有不同的需求，买方需要确保购房资金安全，卖方希望提早拿到卖房款项。目前贝壳金融推出的担保支付产品的主要作用不包括（）。

- A. 对买方的购房资金进行担保
- B. 满足卖方提前拿到资金的需求
- C. 减少房屋无法正常交割引发的风险
- D. 助力优质店东的成长壮大

答案：[D]

解析：1、教材原文。担保支付类产品场景：卖方希望提前收取买方的定金、首付款，用于赎楼、经营或消费，而买方担心上述款项支付之后，房屋无法正常交割引起风险；我们通过旗下融担公司，提供对于买方资金的担保，保障资金支付安全，同时解决卖方资金需求。

2、试题解析。依据教材原文，ABC 是符合题意的，D 是店东贷的作用，不是担保支付的作用。

3、结论。本题正确答案为 D。

52. 贝壳通过科学管理、服务门店、使命驱动的方式帮助门店解决经营发展中的痛点。当优质门店需要经营周转资金，或者开设新店、装修需要资金时，可以在平台申请的无抵押信贷产品是（）。

- A. 贝用金
- B. 周转贝
- C. 安心赎
- D. 店东贷

答案: [D]

解析: 1、教材原文。店东贷是为贝壳找房店东提供无抵押、纯信用、高额度的贷款服务产品，用于日常经营、改造、开立新店等，最高额度可达 50 万。主要价值：助力优质店东的经营成长，提升店东满意度，结合门店分级，形成正循环。

2、试题解析。贝用金是为经纪人提供的小额信贷产品。周转贝、安心赎是为买卖客户提供金融产品。

3、结论。本题正确答案为 D。

53. 金融服务立足于居住场景，围绕所有房屋交易相关环节及交易后的安居场景，联合银行、信托等合作伙伴，为用户和行业服务者提供一系列金融服务。其中，理房通为资金存管业务提供技术和运营的支持，其持有的金融牌照为（）。

- A. 商业保理牌照
- B. 小额贷款公司牌照
- C. 融资担保牌照
- D. 第三方支付牌照

答案: [D]

解析: 1、教材原文。理房通作为第三方支付公司，持有“支付业务许可证”，为集团内各业务线提供支付、分账等服务。

2、试题解析。支付是集团最重要的金融牌照，是资金存管等金融业务的基础。

3、结论。本题正确答案为 D。

54. 在城市遭遇媒体公关危机时，必须第一时间启动危机公关。下列关于危机公关策略和原则的说法，错误的是（）。

- A. 遵循源头处理原则，解决危机源事件，避免后续事件发展至负面舆情
- B. 了解媒体角色，解决媒体核心诉求并妥善处理，一事一议准备媒体策略
- C. 媒体回复口径输出原则：第一，如果负面舆情并未集中引爆，无需主动给到媒体回复内容；第二，一般情况下无需主动发表官方声明
- D. 城市在处理品牌（贝壳、链家和德佑）危机时，贝壳、链家和德佑联合一体处理，展示平台实力

答案: [D]

解析: 1、教材原文。危机公关的策略和原则：（1）首先要遵循源头处理原则，解决危机源事件，避免后续事件发展至负面舆情；其次政府授意选题需要敦促城市 GR 妥善应对和处理政府关系，降低影响；消费者投诉问题，需要安抚客户并满足其合理需求。（2）需要了解媒介的角色，解决媒体核心诉求并妥善处理，一事一议准备媒介策略。（3）准备事件的说明/回复口径。针对已经引发媒体关注的事件，应该在第一时间了解清楚缘由和处理意见后，出具声明口径，以备媒体问询。（4）媒体回复口径输出原则：第一，如果负面舆情并未集中引爆，无需主动给到媒体回复内容；第二，一般情况下无需主动发表官方声明。（5）城市在处理品牌（贝壳、链家和德佑）危机时，贝壳、链家和德佑要实行各自隔离处理的原则，将负面影响控制在单个品牌内。避免将单个品牌危机的负面影响扩散至整个公司

2、试题分析。处理危机时，贝壳、链家和德佑要实行各自隔离处理原则，避免负面影响扩散。

3、结论。本题正确答案为 D。

55. 危机公关的目标是防止舆情引爆，降低媒体曝光率，将危机的负面影响降至最低，避免伤害平台声誉。遭遇媒体公关危机时，城市公司的第一责任人是（）。

- A. 涉事经纪人
- B. 城市总经理
- C. 城市市场中心负责人
- D. 涉事店东/商圈经理

答案: [B]

解析: 1、教材原文。城市遭遇媒体公关危机时，城市总作为第一责任人，必须第一时间启动危机公关，保证妥善和高效的处理危机，防止负面舆情爆发，为城市的舆情安全负责。

2、试题分析。城市总是城市遭遇媒体公关危机时的第一责任人。

3、结论。本题正确答案为 B。

56. 经纪人和店东的个人微博、朋友圈及其他社交平台不得实名、匿名发表公司敏感事件。下列信息中，可以在朋友圈发布的是（）。

- A. 小道消息！XX 品牌 100 家线下门店正式“脱贝”

- B. 重磅！贝壳找房联合开发商推出“无理由退房”
C. 柏林湾项目开盘 200 套遭疯抢，再不下手就要涨价了
D. 截至目前，贝壳 A 城市已经完成 GTV2000 亿元，还不速来加盟

答案：[B]

解析：(1) 教材原文。公司财务数据、经营数据、人员数据等，应使用总部正式对外公布的统一口径。

(2) 试题分析。B 消息为非公司敏感信息，可对外公开发表。

(3) 结论。答案选择 B。

57. 涉嫌滥用市场支配地位和垄断行为属于平台一级（特别重大）风险事件，一旦触发会对平台造成严重危害。下列行为，不涉嫌滥用市场支配地位和垄断行为的是（ ）。

- A. 与开发商签订含有强制独家或者“二选一”内容的合同
B. 城市公司组织贝联品牌同时调高佣金标准
C. 参与签署房地产经纪协会组织限定费率的协议
D. 某直营 KA 品牌将所有门店的佣金提高 1 个百分点

答案：[D]

解析：1、教材原文。一级风险事件，滥用市场支配地位，串通操纵价格，强迫合作对象“二选一”，涉嫌垄断行为。不得与开发商签订含有强制独家或者“二选一”内容的协议或合同，不得以任何书面形式要求开发商进行独家代理；城市公司不得组织贝联品牌一同调价；不得参与任何组织关于限定费率的协议签署。

2、试题分析。垄断在公司监管风险中的一级风险事件，一旦涉嫌相关风险将会危及平台生存，而有时在业务开展过程中会急于成绩，忽略了事件可能涉嫌垄断。

3、结论。本题正确答案为 D。

58. 人店平台的目标是推动传统经纪业务向新经纪业务模式转变，推动业务和运营的线上化、数据和新技术的智能化、ACN 的网络化，最终推动服务能力与线上化程度的提升，实现服务的（ ），构建人店模式“在线化”的居住服务生态。

- A. 规模化 B. 标准化 C. 正规化 D. 可视化

答案：[B]

解析：1、教材原文。人店平台的目标是推动传统经纪业务向新经纪业务“智能商业”模式转变，推动业务和运营的在线化、数据和新技术的智能化、ACN 的网络化，最终推动服务能力与线上化程度的提升，**实现服务的标准化**，构建人店模式“在线化”的居住服务生态。

2、试题解析。服务方差过大是房产经纪行业的主要痛点一直，因此人店平台致力于让 C 端客户享受到标准化的服务体验和质量。

3、结论。本题正确答案为 B。

59. 被窝家装自 2020 年 4 月 23 日正式推出，集合了众多优质家装设计师，提供标准化套餐、个性化半包等多种产品和服务，以标准化施工作为服务保障，打造一站式品质家装服务。被窝家装是贝壳旗下（ ）平台。

- A. 装修设计 B. 装修施工 C. 装修产品 D. 装修服务

答案：[D]

解析：1、教材原文。被窝家装，是贝壳找房旗下**装修服务平台**。

2、试题解析。被窝家装涵盖设计、施工、装修产品等装修相关的全面内容，因此是提供一站式解决方案的服务平台。选项 D 符合被窝家装定位。

3、结论。本题正确答案为 D。

60. 贝壳决定参股某城市一家房地产经纪公司，就投资方案达成一致后，双方签订了投资意向书，下一步需要进行尽职调查。尽职调查是指在投资过程中投资者对目标公司的一系列调查，一般包括法律尽职调查、财务尽职调查、高管尽职调查以及（ ）等。

- A. 人力尽职调查 B. 商业尽职调查 C. 税务尽职调查 D. 合规尽职调查

答案：[B]

解析：1、教材原文。尽职调查全称 Due Diligence，也称审慎调查，是股权投资中重要的风险防范工具，一般包括高管尽职调查、商业尽职调查（CDD）、财务尽职调查（FDD）以及法律尽职调查（LDD）等。

2、试题解析。按教材应该选 B 商业尽职调查。

3、结论。本题正确答案为 B。

三、多选题（共 30 题，每题 1 分，满分 30 分。每题的备选答案中有 2 个或 2 个以上符合题意，多选、少选、错选、不选均不得分。请使用计算机鼠标在计算机答题界面上点击试题答案备选项前的按钮“□”作答）

61. 在我国很多城市，例如北京、天津等，政府主管部门对开设房地产经纪门店，均要求具有一定数量的房地产经纪专业人员。这里的房地产经纪专业人员特指通过国家职业资格考试并注册的（ ）。

- A. 房地产经纪人 B. 房地产经纪人协理
C. 助理房地产经纪人 D. 高级房地产经纪人

答案：[AB]

解析：1、教材原文。《房地产经纪管理办法》第八条规定：“设立房地产经纪机构和分支机构，应当具有足够数量的房地产经纪人员。”房地产经纪人员，是指房地产经纪人和房地产经纪人协理。这里的房地产经纪人和房地产经纪人协理有其特定含义。房地产经纪人、房地产经纪人协理是指通过住房和城乡建设部、人力资源和社会保障部举办的全国房地产经纪人资格考试、全国房地产经纪人协理资格考试，取得相应资格并经注册的人员。

2、试题解析。依据教材原文，选项 AB 符合题意。

3、结论。本题答案为正确为 AB。

62. 目前房地产经纪行业的现状如果继续维持下去，经纪人不可能赢，行业不可能赢，消费者也不可能赢，这是传统房地产经纪行业的“三输格局”。那么，目前房地产经纪行业的现状有（ ）。

- A. 经纪人平均从业年限短 B. 经纪人流失率高
C. 经纪人受教育水平低 D. 经纪人收入水平低且方差小

答案：[ABC]

解析：1、教材原文。经纪行业的现状有哪些？一是，经纪人平均从业年限短。二是，经纪人流失率高。三是，经纪人受教育水平低。四是，经纪人收入水平低且方差大。

2、试题分析。依据教材原文，D 选项错误，是收入水平低且方差大。

3、结论。本题正确答案为 ABC。

63. 房地产经纪公司的经营模式主要有：直营连锁和特许加盟连锁。相比直营连锁模式，特许加盟连锁模式的特点有（ ）。

- A. 市场扩张更快速 B. 更容易管控
C. 对个体能更好激励 D. 减少管理成本

答案：[ACD]

解析：1、教材原文。特许加盟连锁的本质是一种资源整合，其价值有：（1）更轻更快速的扩大市场规模。（2）更好的激励机制。通过加盟这种机制设计，激活了更多的个体活力，更多发挥加盟企业和个体的能动性。将大型组织打散，让更多的个体自主决策，最终减少管理成本，提高平台企业的管理半径。

2、试题分析。总部对加盟门店的管控力不如对直营门店的管控力强，选项 B 错误。

3、结论。本题正确答案为 ACD。

64. 中国房地产经纪公司大部分存在诸多业务痛点，纯粹的品牌并没有给加盟商带来太大价值。因此，中国房地产交易特许加盟连锁核心的管理逻辑有（ ）。

- A. 管房源 B. 管客源 C. 管合作 D. 管风险

答案：[ACD]

解析：1、教材原文。中国房地产交易特许加盟连锁核心的管理逻辑是：管房源、管合作、管风险。

2、试题分析。依据教材原文，B 选项错误。

3、结论。本题正确答案为 ACD。

65. 从影响房地产市场长期发展的因素来看，未来中国房地产市场规模仍将保持较大的体量，其主要原因是（ ）。

- A. 城镇化率上升空间较大 B. 居民住房品质升级

C. 购房需求进一步向城市圈集聚

D. 老年人口占总人口的比例增大

答案: [ABC]

解析: 1、教材原文。(1) 从影响房地产市场长期发展的影响因素来看, 未来中国房地产成交市场规模仍将保持较大的体量。(1) 城镇化率上升空间较大; (2) 居民住房品质升级; (3) 购房需求进一步向城市圈集聚。

2、试题解析。依据教材原文, 老年人口占总人口比例增大不符合题意。

3、结论。本题正确答案为 ABC。

66. 自 2009 年以来, 北京、上海等一线城市率先进入存量房时代, 中国存量房交易规模逐年扩大, 到 2019 年达到约 6 万亿元, 预计到 2025 年将达到 11 万亿元。产生上述现象的根本原因有()。

A. 中国存量商品房规模足够大

B. 城市家庭房屋自有率高

C. 存量房比新房更具有价格优势

D. 中国将出现人口流动和住房需求转换浪潮

答案: [ABD]

解析: 1、教材原文。存量房爆发是大势所趋: (1) 中国存量商品房规模已经足够大。(2) 城市家庭房屋自有率高。(3) 中国将进入人口流动和住房需求转换的浪潮。

2、试题解析。依据教材原文, 基本原因不包括存量房比新房更具有价格优势, 实际在一线城市中, 因为位置的关系, 存量房的价格比新房高。

3、结论。本题正确答案为 ABD。

67. 中国房地产经纪行业互联网化可划分为 4 个发展阶段: 房源系统时期、网络广告时期、O2O 浪潮/数据化时期、产业数字化/智能化时期。标志中国房地产经纪行业进入产业数字化/智能化时期的事情有()。

A. 房源信息线上化

B. VR 带看

C. 贷款签约线上化

D. 智能客服上线

答案: [BCD]

解析: 1、教材原文。以 VR 带看、贷款签约和智能客服上线为里程碑, 标志行业进入签后流程线上化以及数据智能应用阶段。

2、试题分析。房源信息线上化早在 2000 年初的网络广告时期就已发生。

3、结论。本题正确答案为 BCD。

68. 贝壳作为新居住平台, 非常注重品质, 品质是平台的标签。下列关于新居住平台四个维度的描述, 正确的有()。

A. 网络合作

B. 流量平台

C. 竞争与合作并存

D. 服务和支持能力

答案: [ABD]

解析: 1、教材原文。(一) 平台的四个维度第一是品牌。品牌是人格化的东西, 对消费者和经纪人都有用。第二是网络合作。行业最难的是怎么形成合作的网络, 这需要对行业有非常深刻的理解, 又要有 IT。第三是流量平台。如今商机越来越在线上发起, 甚至在线上交互, 北京链家房源端有 30% 的房主在线上有非常深的交互。第四是服务和支持能力。未来还包括金融服务、交易服务、培训。

2、试题分析。根据教材, ABD 均正确。

3、结论。因此, 本题正确答案为 ABD。

69. 每一位蓝血 Beiker 都在用行动践行贝壳价值观, 为了改变行业的一点一滴做难而正确的事。下列行为, 属于贝壳价值观中“拼搏进取”的有()。

A. 服从组织安排

B. 认真完成本职工作

C. 不着急, 不怕难

D. 相信相信的力量

答案: [BCD]

解析: 1、教材原文。拼搏进取: 1 级-认真完成本职工作; 2 级不着急, 不怕难; 3 级-相信相信的力量; 4 级-努力到不留遗憾; 5 级-坚持长期艰苦奋斗

2、试题解析。“服从组织安排”属于“合作共赢”行为描述。

3、结论。本题正确答案为 BCD。

70. 在房地产经纪行业，推行真房源承诺等正确的事做起来都不容易，尤其当消费者不相信时，就更难做，甚至会流失客户。这时，要平稳度过无回报期，需要两种力量。这两种力量分别是（ ）。

- A. 相信的力量 B. 服从的力量 C. 赋能的力量 D. 激励的力量

答案：[AD]

解析：1、教材原文。任何正确的事做起来都不太容易，包括真房源在内的各种服务承诺。尤其当消费者不信时，就更难做，甚至会流失客户。这时，要度过无回报期，需要两种力量。一是相信的力量；二是激励的力量。

2、试题解析。依据教材原文，选项 AD 符合题意。

3、结论。本题答案为 AD。

71. 房地产经纪行业像一个搏杀的丛林，消费者和经纪人互不信任，因此房地产经纪行业必须从成交为王进化为客户至上。那么客户至上应满足的条件有（ ）。

- A. 真实准确丰富及时的物件信息 B. 拥有丰富从业经验的门店管理者
C. 专业诚实努力友善的房地产经纪人 D. 可体验可评价可衡量的服务标准

答案：[ACD]

解析：1、教材原文。消费者需要真实准确丰富及时的物件信息，需要专业诚实努力友善的房地产经纪人，需要可体验、可评价、可衡量的服务标准。满足这三个条件的成交才能说是“客户至上”。

2、试题解析。依据教材原文，ACD 符合题意，B 不是。

3、结论。本题正确答案为 ACD。

72. 作为新经纪服务者的职业道德规范和行为标准，《新经纪守则》参照中国近 20 年各品牌的房地产经纪服务，提炼出房地产经纪服务的五大核心方向，除对客户的服务交付、平台共建共治以外，还包括（ ）。

- A. 经纪人日常行为 B. 经纪人间的协同合作
C. 科技力量交互创新 D. 同业间共进共赢

答案：[ABD]

解析：1、教材原文。提炼出房地产经纪服务的五大核心方向：（1）经纪人日常行为；（2）对客户的服务交付；（3）经纪人间的协同合作；（4）平台共建共治；（5）同业间共进共赢。

2、试题解析。除平台共建共治、对客户的服务交付，还包括经纪人日常行为、经纪人间的协同合作、同业间共进共赢。

3、结论：正确答案 ABD。

73. 贝壳 2020 年发布的《新经纪守则》为全行业带来了新的要求和标准，其中平台共建共治准则中，程序正义在保障公正、提高处理效率、强化内部监督和提升组织公信力等方面发挥着不可替代的作用。那么，在维护程序正义方面，贝壳采取的关键举措是（ ）。

- A. 组建流程正义 B. 处理流程正义
C. 处理结果均满意 D. 处理结果有据可依

答案：[ABD]

解析：1、教材原文。

共同维护程序正义：平台共治要通过规范和一致的程序来实现，程序正义不仅是当前规则维护机制工作规范化的内在要求，而且在保障公正、提高处理效率、强化内部监督、提升组织公信力等方面发挥着不可替代的作用

（1）组建流程正义：程序正义首先体现在机制团队的组建流程正义上。贝壳确保在陪审团、监察团队等规则执行机构的组建上，执行严格的筛选和组建流程。例如陪审员在任用上有严格的面试、选拔和淘汰管理流程；监察人员在选拔培训上也有规范的标准和流程，严格遵循工作规范；

（2）处理流程正义：为了保证处理流程是可平等参与、对等沟通、充分交涉的，贝壳努力确保处理流程的严谨性。例如：陪审团的庭审回避原则、对庭审陪审员的构成、人数、投票比例次数的要求等；

（3）处理结果有据可依：凡是涉及经纪人的处罚必依据规则，不临时或事后制定罚则，不随意升降规则明确的处罚等级。

2、试题解析。共同维护程序正义，无处理结果均满意这一项。

3、结论。本题正确答案为 ABD。

74. C 端消费者的需求是有层次的：基础/底层的需求首先得到满足，消费者才会去关注更高层次的需求。在提升服务的过程中也要遵循这个规律，先满足消费者的刚需。下列需求，属于消费者刚需的有（）。

- A. 交易灵活性
- B. 交易安全性
- C. 交易愉悦性
- D. 交易信息真实性

答案：[BD]

解析：1、教材原文、C 端消费者的需求是有层次的：基础/底层的需求首先得到满足，客户才会去关注更高层次的需求(如容易性、愉悦感)。在提升服务的过程中也要遵循这个规律，先满足消费者的“刚需”，如信息真实性、交易安全性等。

2、试题解析。依据教材原文，选项 BD 符合要求。

3、结论。本题正确答案为 BD。

75. 费率管理是底线管理，只有先做到公平竞争才可能产生高效合作。费率健康的标志有（）。

- A. 稳定且足够小的方差
- B. 快速且差额小的回佣
- C. 简单且透明的佣金标准
- D. 复杂且严谨的管控策略

答案：[ABC]

解析：1、教材原文。费率健康的三大标志：(1) 稳定且足够小的方差： 分布方差足够小； 打折幅度足够小；(2) 快速且差额小的回佣： 回佣速度快； 佣金实收-应收差额小；(3) 简单且透明的佣金标准： 佣金费用项少，规则简单； 佣金收费标准透明公示。

2、试题解析。依据教材原文，费率健康的标志不包括负责且严谨的管控策略。

3、结论。本题正确的答案为 ABC。

76. 在很多城市，城市陪审团及陪审员已经参与到平台治理的各个方面，他们参与规则制定研讨、各项调研，进行规则宣导、案例培训、反馈隐性违规行为等。下列关于陪审团及陪审员优势的说法，正确的有（）。

- A. 固定组织，可定期或非定期的召集
- B. 团队成员参与平台事务的意愿度高
- C. 所有团队成员文字功底扎实，善于沟通
- D. 团队成员贴近业务，了解一线诉求及常见问题

答案：[ABD]

解析：1、教材原文。陪审团及陪审员的优势：(1) 固定组织，可定期或非定期的召集和组织；(2) 团队成员参与平台事务的意愿度高；(3) 团队成员大概率价值观正确，了解规则；(4) 团队成员大概率逻辑清晰，表达能力强；(5) 团队成员贴近业务，了解一线诉求及常见问题。

2、试题解析。依据教材原文，C 选项的内容不属于陪审团的优势。

3、结论。本题正确答案为 ABD。

77. 全面预算应贯穿集团经营管理活动的各个领域、层次及环节，形成由多类预算构成的相互衔接和勾稽的综合体系。下列预算，属于全面预算管理范围的有（）。

- A. 经营预算
- B. 人工预算
- C. 资金预算
- D. 投资预算

答案：[ABCD]

解析：1、教材原文。全面预算应贯穿集团经营管理活动的各个领域、层次及环节，形成由经营预算、投资预算和资金预算等一系列预算构成的相互衔接和勾稽的综合体系。(一) 经营预算：经营预算是规划和控制日常生产经营活动的预算。具体包括业务预算(GTV、单量、单均及人店规模等)、收入预算、成本预算及费用预算(含人工预算、采购预算)等。(二) 投资预算：投资预算是基于集团战略发展方向，在可行性研究的基础上编制的股权及其他形式投资的预算，具体反映投资时间、投资金额、投资期限、资金来源和投资收益等。(三) 资金预算：资金预算是反映预算期内集团现金收支状况的预算，具体形式为现金流量表预算。

2、试题解析。人工预算为经营预算中费用预算部分，也应包括在全面预算内。

3、结论。本题正确答案为 ABCD。

78. 2018 年 8 月，仲益互助携手第三方，一起致力为全经纪行业的从业人员提高抵抗风险能力。下列描述，属于仲益互助面向经纪行业开放意义的有（）。

- A. 建立互助平台，让行业内经纪人及其家人在患病时抱团取暖
- B. 建立信任平台，让行业内经纪人彼此信任、增加粘性
- C. 建立共享平台，资源共享，赋能全行业
- D. 建立宣传平台，提高消费者对贝壳平台的认知度

答案：[ABC]

解析：1、教材原文。仲益互助-互助金计划面向房产经纪行业开放是什么 2019 年 6 月仲益互助对房地产经纪行业开放，截止 2020 年 6 月 30 日，214 家公司 4323 人加入互助金计划，覆盖 43 个城市和 20 个品牌。建立互助平台让行业内经纪人及其家人在患病时能抱团取暖，建立信任平台让行业内经纪人彼此信任、增加粘性，建立共享平台资源共享，赋能全行业。

2、试题解析。建立互助平台让行业内经纪人及其家人在患病时能抱团取暖，建立信任平台让行业内经纪人彼此信任、增加粘性，建立共享平台资源共享，赋能全行业，并非是为了提高贝壳平台的知名度。

3、结论。本题正确答案为 ABC。

79. 群雁高飞头雁领，任何一支在天空飞翔的大雁队伍，最重要的都是领头雁。贝壳干部就是各城市、各专业线、各事业部的领头雁。在选拔贝壳干部时，应严格坚持选拔理念。贝壳干部选拔的理念有（ ）。

- A. 我承诺，我做到：做到比说到更重要
- B. 顾全大局：不损害组织利益的前提下满足个人利益
- C. 自律自省：严于律己不踩线，敢于面对真实的自己，向内归因
- D. 坚持做难而正确的事：坚持长期主义，对 B 点有清晰的价值认知

答案：[ACD]

解析：1、教材原文。贝壳干部选拔理念是什么：(1) 坚持做难而正确的事：长期主义，是对 B 点有清晰的价值认知，对自身能力有准确的判断，带领团队度过无回报期；(2) 我承诺，我做到：做到比说到更重要；(3) 自律自省：严于律己不踩线，敢于面对真实的自己，向内归因。

2、试题解析。依据教材原文，选项 ACD 符合题意。

3、结论。本题答案为正确为 ACD。

80. 李红应聘贝壳找房技术开发岗位，她被定义为“三好”候选人，是贝壳招聘的目标候选人。对“三好”人才的定义包括（ ）。

- A. 学历好，毕业于 QS100/985/211 院校
- B. 背景好，分类策略下的对标公司 2 年以上工作经历
- C. 面试评价好，每轮面试分数均在 4 分及以上
- D. 稳定性好，无连续两段工作经历不满一年

答案：[ABD]

解析：1、教材原文。注重人才品质：“三好”是贝壳的核心人才战略 专业线及平台总部社会招聘“三好”人才定义□好公司：分类策略下的对标公司 2 年以上工作经历；□好学历：QS100/985/211 院校；□好稳定性：无连续两段工作经历不满一年。

2、试题分析。三好是对人选背景的评价标准。

3、结论。本题正确答案为 ABD。

81. “培训是我们的竞争优势，培训很贵，不培训更贵”是贝壳的培训理念。下列关于贝壳培训理念的说法，正确的有（ ）。

- A. 领导者培养领导者，专家培养专家，培训以内训为主
- B. 员工的培训应该提前，在遇到问题之前就让其掌握相应的技能
- C. 培训是为了员工表现的提高，培训不是奖励，也不是能力不足的标志
- D. 培训是各级管理者的岗位职责之一，管理者的培训贡献和考核晋升挂钩

答案：[ACD]

解析：1、教材原文。贝壳培训理念有哪些第三章 培训与考试第一节 贝壳学院(1)领导者培养领导者，专家培养专家，培训以内训为主；(2)培训是各级管理者的岗位职责之一，管理者的培训贡献和考核晋升挂钩；(3)培训是我们的竞争优势，培训很贵，不培训更贵；(4)培训是为了员工表现的提高，培训不是奖励，也不是能力不足的标志；(5)员工的培训应该是在正需

要的时候，而不是提前或拖后；(6)人才是选拔出来的，不是培训出来的。

2、试题分析。选项 B，员工的培训应该是在正需要的时候，而不是提前或拖后。

3、结论。本题答案 ACD。

82. 2019 年，参加贝壳搏学大考的经纪人达到了 40 万人次。搏学大考的价值得到越来越多人的认可。那么，搏学大考的价值有（）。

- A. 是降低经纪人流失率的重要举措
- B. 是促进学习、提高专业第一动力
- C. 是衡量经纪人基础素质的重要量化指标
- D. 是检验经纪人学习效果、评估专业深度的重要举措

答案：[BCD]

解析：1、教材原文。(1) 搏学大考是促进学习、提高专业第一动力；(2) 搏学大考是检验经纪人学习效果、评估专业深度的重要举措；(3) 搏学大考是衡量经纪人基础素质的重要量化指标。

2、试题解析。依据教材原文，选项 BCD 符合题意。

3、结论。本题答案为正确为 BCD。

83. 助力贝壳打造产业互联网第一军团，为平台吸引并保留优秀人才，这需要很好地落实贝壳的激励观。下列选项中，属于贝壳激励观的是（）。

- A. 同创造、共分享
- B. 人才是最重要的投资
- C. 物质与精神并重，长短期结合
- D. 坚持长期主义、鼓励创新、强调协同

答案：[ACD]

解析：1、教材原文。贝壳的激励观是：同创造、共分享；物质与精神并重，长短期结合；坚持长期主义、鼓励创新、强调协同。

2、试题分析。选项 B，是薪酬理念。不是激励观。

3、结论。本题正确答案是 ACD。

84. 在鼓励经纪人看长看远的理念下，以链家和德佑为首的房地产经纪公司实行了经纪人积分制绩效模型。该绩效模型的特点有（）。

- A. 保障高收入
- B. 重视积累
- C. 扩展性强
- D. 不受制于历史业绩

答案：[BC]

解析：1、教材原文。经纪人积分制的理念是重视积累、扩展性强。积分制的特点主要体现在浮动收入和升降级上。运营序列浮动收入的提点主要由级别和当期业绩决定，跟历史累计相关性较大。员工升降级主要由期末积分决定，积分主要来自业绩，其他渠道有奖励、带教、投诉等，高级别对应高层次的积分区间。

2、试题解析。经纪人积分制绩效下，对于从业时间越长，历史累计业绩越多的经纪人，提点会更高，因此重视积累；同时积分绩效可以应用奖励、带教、投诉等，扩展性强；但是积分绩效制也遵循多劳多得，并且业绩越高，提点越高，反之亦然，因此对于低业绩经纪人并不保障高收入。

3、结论。本题正确答案为 BC。

85. 采用经纪人积分制的城市公司，可以调整业绩积分比（业绩积分比代表多少业绩可以兑换 1 个积分），确保经纪人的级别与能力相匹配，避免经纪人整体级别过高或者过低。下列情形中，需要城市公司提高业绩积分比的有（）。

- A. 城市处于起步阶段，经纪人整体能力不高
- B. 城市处于成熟阶段，经纪人整体能力比较高
- C. 城市消费水平提升，需要提升经纪人收入
- D. 城市交易处于上行区间，且房价上涨比较明显

答案：[BD]

解析：1、教材原文。业绩积分比代表多少业绩可以兑换 1 个积分。业绩积分比在很大程度上决定了经纪人的升级速度。处于起步阶段的城市公司，由于经纪人整体能力不高，业绩积分比通常不适合设置过高，要保持经纪人升级速度在合理区间；当城市交易量处于上行区间，

且房价有明显上升时，经纪人获得业绩的难度降低，可适当提高业绩积分比，避免经纪人升级速度与能力提升不符。

2、试题解析。选项 A、C 需要降低业绩积分比，选择 B、D 需要提高业绩积分比。

3、结论。本题正确答案为 BD。

86. 新房健康度是指通过新房在业务运作中各项管理指标的走势情况，反馈城市新房业务的运营能力及经营结果。新房健康度由若干维度构成，除了线上效率、经营结果、回款能力、品质管理，还包括（）。

- A. 渠道能力
- B. 案场能力
- C. 拓盘能力
- D. ACN 效率

答案：[ABC]

解析：1、教材原文。新房健康度是指通过新房在业务运作中各项管理指标的走势情况，反馈城市新房业务的运营能力及经营结果，用于评估城市新房业务发展是否持续稳定，新房健康度由 7 个维度构成：渠道能力、拓盘能力、案场能力、线上效率、经营结果、回款能力及品质管理。

2、试题解析。依据教材原文，新房健康度由 7 个维度构成：渠道能力、拓盘能力、案场能力、线上效率、经营结果、回款能力及品质管理，因此选项 ABC 符合题意。

3、结论。本题答案为正确为 ABC。

87. 百川平台是贝壳专门进行品牌服务与支持的组织，通过组织交流活动，渗透贝壳价值观，建立正向积极的品牌合作关系。百川平台的主要价值有（）。

- A. 推动建立品牌与平台沟通机制，助力解决品牌问题
- B. 组织开展品牌线上及线下交流活动，传递平台价值观
- C. 维护品牌关系，倾听品牌声音，识别和防范品牌舆论风险
- D. 组织各种业务培训，提升经纪品牌店东的实操能力

答案：[ABC]

解析：1、教材原文。百川平台对品牌的重点服务支持工作有哪些（1）建立品牌数据支持体系，提供贝联品牌及竞对品牌分析报告。（2）维护品牌关系，倾听品牌声音，识别和防范品牌舆论风险。（3）推动建立品牌与平台沟通机制，助力解决品牌问题。（4）组织开展品牌线上及线下交流活动 如“走进贝壳”、“品牌交流论坛”、“品牌游学”、“联盟常规会员活动--区域会议、全员会议”等。（5）输出优质品牌评选标准，打造品牌标杆，输出品牌建设指导手册。（6）与中房学、政府等合作开展行业论坛活动，传递平台价值观，连接非贝联品牌。

2、试题分析。依据教材原文，选项 ABC 为正确答案，选项 D 不是百川主要价值。

3、结论。本题的正确答案为 ABC。

88. 在经纪人能力提升工作中，文化价值观建设是基础，是达成认知统一的关键路径。价值观落地的主要运营措施有（）。

- A. CG
- B. 价值观研讨会与价值观评分
- C. 新经纪榜样及英雄大会
- D. 门店互评

答案：[ABCD]

解析：1、教材原文。一、价值观落地主要运营措施有哪些：（一）CG、（二）价值观研讨会与价值观评分、（三）新经纪榜样、（四）英雄大会、（五）门店互评。

2、试题分析。依据教材原文，选项 ABCD 符合题意。

3、结论。本题正确答案为 ABCD。

89. SSC 平台业务服务部楼盘字典审核团队作为平台楼盘信息入库的最后一道防线，涉及新房及二手房业务，工作内容主要包括（）。

- A. 建盘
- B. 楼盘信息纠错
- C. 属性信息修改
- D. 房源录入

答案：[ABC]

解析：1、教材原文。楼盘字典审核团队是平台楼盘信息入库的最后一道防线。涉及新房及二手房业务，工作内容包括建盘、楼盘信息纠错、属性信息修改等，完善周边配套数据及属性信息，以更快更及时的响应经纪人房源录入需求为目的，不断提升经纪人满意度及协助经纪人前段作业。

2、试题分析。楼盘字典审核团队工作内容包括建盘、楼盘信息纠错、属性信息修改。

3、结论。本题正确答案为 ABC。

90. 门店分级，是通过数据指标和门店口碑结果，将门店分为 A/B/C/D 四个级别。通过门店分级，选出真正好的门店，同时赋予每个级别相应权益，努力打造一个生态更加健康的平台。

下列描述，属于门店分级评估维度的有（ ）。

- A. 门店人均贝壳分
- B. 门店实收业绩
- C. 关键行为表现
- D. 运营总经理评分

答案：[ABC]

解析：1、教材原文。门店分级四大维度分别指：门店人均贝壳分、门店实收业绩、关键行为表现、门店口碑互评。

2、试题分析。运营总经理评价不是分级指标。

3、结论。本题正确答案为 ABC。

四、综合分析题（共 10 题，每小题 2 分，满分 20 分）每小题的备选答案中有 1 个或 1 个以上符合题意，多选、少选、错选、不选均不得分。请使用计算机鼠标在计算机答题界面上点击试题答案备选项前的按钮“□”作答）

【背景】

(1) 1999 年，北京市共成交了约 1000 套房屋，标志着房屋买卖市场真正启动。2001 年 11 月，链家在北京成立。2003 年 7 月，链家与银行合作，成为第一家交易资金监管的房地产经纪公司。

(2) 经过几年艰苦奋斗，至 2006 年底，链家在北京的经纪门店数量排名第一，初步获得消费者认可，发展经验在行业内受到关注。2010 年 10 月，链家在线（也就是后来的链家网）上线。自 2015 年开始，链家在北京推行单边比管理。单边比是指一个交易单，由多个经纪人承担，每个经纪人就是一边。

91. 【不定项选择题】1999 年北京市房屋买卖市场真正启动的时代背景是（ ）。

- A. 国务院发布《城市私有房屋管理条例》
- B. 全国人大常委会通过《城市房地产管理法》
- C. 国务院发布《关于深化城镇住房制度改革的决定》
- D. 国务院发布《关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》**

答案：[D]

解析：1、教材原文。1998 年 7 月，国务院发布《关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》，停止住房实物分配，逐步实行住房分配货币化。由于国家取消了福利分房，房地产全面市场化，新房和二手房交易逐步活跃起来。

2、试题解析。1999 年北京市房屋买卖市场真正启动，得益于 1998 年 7 月的住房制度改革，也就是国务院发布《关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》。

3、结论。本题正确答案为 D。

92. 【不定项选择题】2003 年 7 月，与链家合作，对交易资金进行监管的银行是（ ）。

- A. 工商银行
- B. 建设银行**
- C. 中国银行
- D. 农业银行

答案：[B]

解析：1、教材原文。2003 年 7 月 4 日，链家开始和建设银行合作做交易资金监管，是业内第一家进行交易资金监管的经纪机构。

2、试题解析。依据教材原文，合作的银行是建设银行。

3、结论。本题正确答案为 B。

93. 【不定项选择题】总结 2007 年之前链家在北京的发展经验，主要有（ ）。

- A. 实行刚性管理**
- B. 诚信不吃差价
- C. 加强人才梯队建设
- D. 适应市场发展趋势

答案：[ABCD]

解析：1、教材原文。链家用 6 年的时间发展成为北京房地产经纪的第一名，并获得了消费者认可，其经验可以总结为四点。第一，诚信，“不吃差价”。第二，人才梯队的建设。第三，刚性管理。第四，适应市场的发展趋势。

2、试题解析。依据教材原文，选项 ABCD 均符合题意。

3、结论。本题正确答案为 ABCD。

94. 【不定项选择题】链家推行单边比管理的重要意义有（ ）。

- A. 加速经纪人的成长
- B. 降低经纪人的流失率
- C. 鼓励经纪人挑战更高目标
- D. 提高经纪人对客户的服务品质

答案: [ABD]

解析: 1、教材原文。2015 年开始, 北京链家开始推行单边比。单边比推行的意义在于: (1) 客户服务品质更高。(2) 加速经纪人成长。(3) 降低流失率。

2、试题解析。依据教材原文, 选项 ABD 符合题意, 选项 C 不符合。

3、结论。本题正确答案为 ABD。

【背景】

(1) 2018 年 4 月 23 日, 贝壳诞生, 标志告别旧经纪时代, 迎接新经纪时代。成立两年多以来, 贝壳通过科技赋能产业互联网, 打造新居住服务平台, 继续夯实交易服务的线上化闭环。无论规模上还是效率上, 贝壳对房地产经纪行业都创造了极大价值。

(2) 在 2020 年 4 月 23 日召开的新居住大会上, 贝壳董事长左晖表示, 贝壳给产业带来的变化在于门店开始成为整个产业链的基础核心, 未来行业应该从竞争型思维转变到合作型思维。贝壳 CEO 彭永东表示, 贝壳将为平台上的服务者推出更多学习计划, 包括 5000 名店东得到花桥学堂认证等。

(3) 2020 年 7 月, 贝壳发布了 2024 年“B1112”战略目标, 未来将聚合和赋能更多的生态合作伙伴, 驱动行业进入数字化的“新居住”时代。同时, 将持续致力于, 为全国家庭的品质居住提供全方位服务, 用户所有和“住”相关的需求, 都可以在“新居住”平台上得到满足。

95. 【不定项选择题】贝壳的品牌定位是（ ）。

- A. 服务 3 亿家庭的品质居住平台
- B. 以科技驱动的新居住服务平台
- C. 房地产经纪行业基础设施和信用体系
- D. 为消费者提供理想新居住生活的入口

答案: [B]

解析: 1、教材原文。贝壳的品牌定位: 以科技驱动的新居住服务平台。

2、试题解析。依据教材原文, 贝壳的品牌定位是以科技驱动的新居住服务平台。

3、结论。本题正确答案为 B。

96. 【不定项选择题】花桥学堂作为贝壳投资建造的店东职业教育学校, 是推动店东职业化的行业基础设施。花桥学堂面向贝壳平台招生的学员有（ ）。

- A. 各经纪品牌的店东
- B. 各经纪品牌的店长
- C. 各经纪品牌的商圈经理
- D. 各经纪品牌级别高的经纪人

答案: [ABC]

解析: 1、教材原文、花桥学堂作为贝壳投资建造的店东职业教育学校, 是推动店东职业化的行业基础设施。学校将面向贝壳平台上各经纪品牌的店东、店长、商圈经理 S 和店组经理 M, 提供 Broker 系列培训课程及认证, 并陪伴店东持续成长。

2、试题解析。依据教材原文, 花桥招生的群体不包括级别高的经纪人。

3、结论。本题答案为正确为 ABC。

97. 【不定项选择题】ACN 合作网络是促进经纪人、经纪门店有效合作的重要机制, 其核心规则有（ ）。

- A. 费率管理规则, 避免无底线竞争
- B. 关联关系管理规则, 有效降低违规风险
- C. 角色人业绩分配规则, 减少分配业绩的摩擦
- D. 作业范围与房源维护人规则, 促进分工与合作

答案: [ACD]

解析: 1、教材原文。ACN 的核心规则是围绕房源联卖的分工、合作和竞争规则, 主要包括:

(1) 费率管理(佣金打折)规则, 避免无底线竞争; (2) 角色人业绩分配规则, 减少分业

绩的摩擦；（3）作业范围规则&房源维护人规则，促进分工与合作；（4）保证房客源流通的规则。

2、试题解析。依据教材原文，选项 ACD 符合题意。

3、结论。本题答案为正确为 ACD。

98. 【不定项选择题】下列关于贝壳战略目标 B1112 的说法，正确的是（ ）。

- A. 第 1 个“1”：振奋产业互联网第 1 军团的精神气质
- B. 第 2 个“1”：将新居住行业重度改造重做 1 次
- C. 第 3 个“1”：成就交易规模超 1 万亿美元的品质平台
- D. “2”：陪伴从业者价值，实现人均从业时长「翻番」

答案：[ABC 或 AC]

解析：1、教材原文。指“振奋产业互联网第「1」军团的精神气质，**将住这个**行业重度改造重做「1」次，成就交易规模超「1」万亿美元的品质平台，陪伴从业者价值实现店效「翻番」”。

2、试题解析。依据教材原文，选项 D 错误。B 选项表述和原文有差异，但不是错误考点，是否选 B 不影响得分。

3、结论。本题正确答案为 ABC 或 AC。

【背景】

（1）贝壳非常重视政府事务和市场公关。党群建设作为政府事务重要组成部分，2019 年 4 月，为深入贯彻党中央加强非公经济组织党建工作，贝壳成立了党委。贝壳党委成立一年多来，把党的组织和政治优势转化为平台发展优势，引领平台连接的新经纪品牌、经纪门店和服务者，融入新居住高质量的发展格局。

（2）危机公关是市场公关不可回避的组成部分。危机公关应以预防为主，防患于未然。当某城市遭遇媒体公关危机时，贝壳相关部门的干部应通力合作，督促城市运营合法合规，要求经纪门店和经纪人业务合规、言语规范，减少负面事件进一步延烧。

99. 【不定项选择题】贝壳作为两新组织，做好党建工作的重要意义有（ ）。

- A. 深化企业文化内涵
- B. 营造争先创优氛围
- C. 促进政企顺畅沟通
- D. 提升研发能力和水平

答案：[ABC]

解析：1、教材原文。（三）做好两新组织党建有什么意义：1、围绕中心，以党建引领企业正确发展方向充分发挥党的政治优势，2、凝聚人心，以党建深化企业文化内涵。3、激发活力，以党建营造争先创优氛围。4、整合资源，以党建促进政企沟通

2、试题解析。依据教材原文，选项 ABC 符合题意。

3、结论。本题答案为正确为 ABC。

100. 【不定项选择题】当某城市负责人遇到媒体公关危机时，应明确的目标有（ ）。

- A. 防止负面舆情进一步爆发
- B. 避免伤害企业声誉
- C. 快速将负面影响完全消除
- D. 降低媒体的曝光率

答案：[ABD]

解析：1、教材原文。城市遭遇媒体公关危机时，城市总作为第一责任人，必须第一时间启动危机公关，保证妥善和高效的处理危机，防止负面舆情爆发，为城市的舆情安全负责。危机公关的目标是防止舆情引爆，降低媒体曝光率，将危机的负面影响降至最低，避免伤害企业声誉。

2、试题解析。依据教材原文，选项 ABD 符合题意。

3、结论。本题答案为正确为 ABD。