

第2届贝壳干部搏学大考试卷

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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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
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
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%
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%
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
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
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
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
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
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
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 B. 处理流程正义
C. 规则征求所有经纪人意见 D. 处理结果有据可依
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（ ）。
- ①未办理营业执照 ②分公司等非独立法律主体 ③营业期限已过期 ④无实际的经纪店面 ⑤公司名称未包含房地产中介字样 ⑥与平台存在竞争关系
- A. ①③④⑤⑥ B. ①②③④⑤ C. ①②③⑤⑥ D. ①②③④⑥
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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
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
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
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. 助力优质房东的成长壮大
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
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
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
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. 涉事房东/商圈经理
56. 经纪人和房东的个人微博、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
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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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/智能化时期的事件有（）。

- 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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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
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
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
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、提高专业的第一动力
 - 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
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
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
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
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
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

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

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

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

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》

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

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

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

【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，都可以在这个“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

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

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

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」

【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

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