

2023 年全省职业院校技能大赛

中职组土木建筑类物业服务赛项

竞赛样卷（C 卷）

一、竞赛系统背景

选手扮演物业管理公司客服部、工程部、保洁部和保安部工作人员，通过案例的方式，在 3D 虚拟的物业管理公司模拟完成住宅物业管理项目中的全程工作内容，包括入住管理、装修管理、日常巡视、业主投诉、突发事件、社区活动、物业费收缴；岗前培训、工作巡查；接管验收、工程巡查、安全规章、疑难问题等。选手在完成住宅物业服务的全过程中，需同时处理突发事件，以提高物业公司利润为最终目标。

二、竞赛流程及要求

1、首次进入系统，需要进行角色设定。选手完成角色性别，设置角色名称等。“确定”后进入场景模块选择界面。

2、分别选择“客服部”、“保洁部”、“工程部”、“保安部”模块，进入系统。

3、企业功能

在企业功能下可以查看公司名称、公司简介、项目简介、周边信息等内容，此外，系统还设置了 3 个衡量企业团队能力的指标：客户满意度，费用收缴度和社区活跃度。根据选手对不同种类的案例的整体掌握情况，团队能力指标随之变化。



4、点击平台主界面“案例实训”按钮，弹出案例实训界面。了解全部场景中的全部案例，选择其中一个案例了解该案例的内容和考核知识点，点击“开始特训”，开始竞赛。





竞赛系统模拟物业管理工作的真实环境，选手完成指定的案例，最终由系统判定企业利润，得出竞赛成绩。案例结构为多分支结构，在知识考核点处设置分值路径，选手操作的不同引导至不同的案例路径和案例结果。

案例主题	概述	考核点
新人报到	物业服务专业毕业后，你经过了层层选拔，终于成功进入了 A 市知名物业管理公司 Y 公司，成为了一名物业管理工作，雄心壮志的你渴望将自己在学校所学的知识在实践中得以应用，成为一个出色的物业管理人，今天是进入新公司客服部，成为一名楼管家的第一天，客服部经理赵刚让你收拾完东西去他的办公室一趟，交代一下工作的事项。	物业管理的类型； 物业管理权的获取方式； 物业公司部门构成； 客服部的工作内容； 楼管家的基本职责； 楼管家需要具备的能力； 物业公司的规章制度； 物业管理基本理论； 物业服务企业的权利和义务； 住宅小区物业管理特点； 物业管理基本制度； 物业管理的早期介入。
入住管理	当前的项目已经经过了承接查验，目前在准备入住管理的各项注意事项和安排。入住管理是什么，有什么作用，该怎么进行，过程中会遇到什么问题，都是你马上要学习到的内容。作为客服部的一员，积极参与入住管理，推进项目的进行，发挥自己的作用吧。	入住管理的基本内容 入住管理的意义 入住管理的阶段 入住管理的流程 入住管理的准备 入住现场服务的流程 验证身份的流程 物业管理的服务约定 物业管理相关文件资料 入住管理的注意事项 业主通知书 业主收楼须知 物业收费标准 业主数据登记及数据卡 物业人员基本仪容 收楼承诺书 验收楼交接书 收楼物品确认书 物业承接查验概述 物业承接查验过程和内容 物业管理早期介入管理概述

装修管理	业主的入住告了一段落，许多业主已经开始了装饰装修工作。由于涉及到业主、施工和物业单位三方，且不同业主对装饰装修的要求不一，装饰装修工作是矛盾频出的一个环节，也是楼管家需要特别注意的一个部分。如何在规定的情况下合理管理业主的装饰装修、调节业主与装修公司、业主与业主、业主与物业管理公司之间的矛盾，是一门复杂的综合学问。不少业主都在进行装饰装修，作为楼管家，每天的日常巡查是必须的工作，准备一下，去巡视负责的楼吧。	装饰装修巡查的基本内容； 装饰装修巡查要携带物品； 装修管理标准作业规程； 装饰装修时间段； 施工许可证； 巡视时礼仪； 与业主交流技巧； 装饰装修相关合同和法规； 装修人和装修企业的责任； 装饰人和装修企业违规的具体对应措施； 物业公司的权利； 装修违约单； 装修申请表； 装饰装修主要检查内容
日常巡视	经过几个月的装修，小区的大多数业主基本都完成了装修，一段时间后，小区的物业管理工作步入了正轨，开始了每日的管理工作。作为楼管，每日工作的主要内容之一就是日常的巡视，巡视的主要内容包括但不限于楼层内卫生、设施设备、安全、小区内卫生、安保、业主的维系和管理等工作。楼管做好日常巡视的工作，才能一步一步熟悉工作内容。积累能力，走好职业道路。	日常巡视的目的 日常巡视的基本知识 日常巡视的内容 日常巡视规章 巡检记录表 公共环境巡视内容 日常巡视问题处理方法 楼前检查内容 电梯间检查内容 电梯巡视内容 天台检查内容 楼道检查内容 停车场检查内容
业主投诉	客户投诉，指的是外部客户认为由于我们工作中的失职、失误、失度、失控伤害了他们的尊严或权益，或其合理需求没有得到满足，从而通过口头、书面和网络等形式反映的意见/建议。你正在办公室处理日常的工作，突然接到前台客服的电话，告知你所负责的楼的业主打电话对工程部李师傅进行投诉，李师傅是工程部的得力干将，平时在工程部工作上解决了不少问题，究竟出了什么问题呢？这还是你第一次处理业主的投诉问题，如何安抚业主，让双方都满意，最终解决问题，还需要你一步一步地探索。	客户服务部工单 业主投诉处理流程 工程维修单 与同事沟通技巧 与业主沟通技巧 入户维修流程和注意事项 联系业主的方式 入户注意事项
突发事件	正在忙碌工作的你突然接到保洁部阿姨的紧急电话，从保洁阿姨匆忙的声音中你勉强分辨出，原来保洁阿姨在打扫 10 号楼某一层的时候发现电梯间已经开始漫水。这可是非常严重的突发事件，如果电梯间的水漫进电梯内很容易造成电梯短路，从而发生事故，并且可能给左右和下层业主的屋内造成损失。如何迅速正确地处理这类突发事件，也是一门必须和熟练掌握的知识。	跑水突发事件处理预案； 跑水紧急处理措施； 跑水紧急处理流程； 跑水突发事件的处理内容； 突发事件与业主沟通技巧； 跑水处理注意事项； 突发事件报告； 紧急事件概念和性质； 紧急事件处理流程； 其他类别突发事件预案

社区活动	为配合近期街道办的消防知识宣传周活动，加强小区内业主们对消防安全知识的了解，提高业主的消防安全意识，营造更安全的社区环境，经理安排你主要策划并实施一个社区消防宣传活动。消防器材、消防知识都有哪些，如何更好地进行宣传；如何准备、组织和策划一个完整的社区活动，以及社区活动中可能遇到的情景，都是你需要了解的内容。	社区消防的注意事项； 消防演习的流程； 消防应急预案的内容； 消防应急预案的组织架构； 消防器材的使用； 火灾逃生技巧； 火灾安全知识普及； 活动流程策划； 紧急情况处理
物业费收缴	物业费的测算和收缴，物业费是物业公司赖以生存的一项重要收入，只有在物业费的测算工作与收缴工作都正常运转的情况下，物业公司才能良好运转。	物业费的组成； 物业费各项费用的计算与测算； 物业费的收缴措施； 物业费相关的理论知识与相关部门的收费标准
财务测算 1	又到了年底了，每年度的项目资金和财务测算都是年底最重要的事情之一。了解项目的资金构成，查看每个部分的实际资金情况，从而掌握项目的实际运转情况，并以此为基础，结合平时项目中的实际情况和遇到的问题，综合考虑并完成下一年度项目的财务测算，测算的完成度和精准度是优秀物业管理人员的衡量标准，也是最能体现物业管理人员专业能力的过程。希望你能用心学习相关知识，并将其用在实践中，完成一次优秀的资金和财务测算工作。	物业项目的资金和财务测算； 物业服务企业的营业收入； 物业服务企业的成本和费用； 物业服务企业的利润构成与计算； 项目资金和财务测算计算方式； 物业项目支出和收入类别
财务测算 2	了解了相关的成本和支出知识，掌握了测算的计算方式后，如何最终完成测算，也是一个复杂的过程。在这个过程里需要强大的理解和关联能力，以及计算能力。接下来就根据经理给出的表格和信息，一步一步的完成项目资金和财务测算吧。	物业项目的资金和财务测算； 物业服务企业的营业收入； 物业服务企业的成本和费用； 物业服务企业的利润构成与计算； 项目资金和财务测算计算方式； 物业项目支出和收入类别
品质管理	我国的物业管理行业经过三十年的发展，从无到有、从有到强，期间人们对物业管理服务品质的认识也在不断的提高。你知道物业品质管理主要工作内容是什么吗？如何做好物业品质管理呢？	品质管理的积极作用； 品质管理的内容； 反面行为举例； 品质管理之礼仪； 品质管理实践等。
风险预防	风险管理是一门新兴的管理学科，它是以观察实验、经验积累为基础，科学分析为手段。因此，物业服务企业要重视研究风险发生的规律，加强控制和防范风险的能力。建立事前科	物业管理的风险点； 治安风险、停车管理风险、消防风险、设备风险、公共环境管理风险； 识别风险；

	学预测、事中应急处理、事后妥善解决的风险防范和危机管理机制，把握风险的规律性，引入先进的风险管理技术规避、转移和控制风险，并建立相应的应急预案来防范风险、应对紧急事件。	如何应对风险； 如何避免风险等。
法律纠纷	法律纠纷主要就是有关法律规定的人身关系和财产关系，其中又以民事纠纷为主。纠纷是当事人就具体的事由产生了误会或者一方刻意隐瞒事实，导致双方协商无果的情形。民事纠纷是作为平等民事主体的公民、法人及其他组织等就人身和财产关系等属于民法调整范围的法律关系发生的各种纠纷。一般采用和解，调节，仲裁等方法消除纠纷。	物业项目常见的纠纷以及解决； 物业纠纷的类型； 物业相关法律法规； 物业费纠纷； 装修管理法律法规； 物业服务合同等。
岗前培训	实习期结束，你被分配到了保洁部成为一名保洁部主管，按要求对新进员工进行岗前培训，着重介绍保洁人员的工作流程，公司规章制度、服装要求、不同的保洁人员工作内容以及标准的差异，使新员工能够快速适应岗位。	保洁的工作规范 保洁分类 楼内保洁注意事项 楼外保洁注意事项 绿化保洁标准 垃圾清运标准 应急预案 防疫工作操作规程
工作巡查	巡查工作是提升保洁质量的重要保障，对违反物业管理规章的现象一定要敢管，不要顾虑可能影响与个别住户的关系，一定要把各种违章现象消灭在萌芽状态，否则以后再来解释就相当麻烦。如果允许违规现象存在，就是放松管理，实际上就是降低了对业主 / 住户的服务质量。日常的服务与管理过程中，简单地厉声制止往往不如言传身教，特别是针对那些意识较差的业主，以自己的行动对业主进行感化才是管理服务的上策，认真、负责的工作态度才会令业主满意放心。	工作巡查的主要内容 巡查的方式方法 电梯的清洁步骤 纠纷处理方式 防疫消毒的操作规范 社区绿化的保洁清洁
工程部接管验收	马上就是项目承接查验的阶段了，虽然本项目是建筑公司直接委托给子物业公司的住宅物业项目，但是承接查验这方面也不能有一丝马虎，相关情况和责任必须在承接查验时划分清楚。作为工程部的经理，你的主要职责就是做好工程方面的相关内容的交接验收，如何制定验收方案、验收的标准和过程以及发现问题的处理方式，都是你需要主导并妥善实施的。	物业接管验收的目的； 接管验收的范围； 工程部接管验收的职责； 物业项目接管验收方案； 接管验收的准备； 接管验收的实施； 接管验收的资料移交； 接管验收的验收依据； 接管验收的现状接管

工程巡查	随着项目一步步迈入正轨，作为工程部维修经理的你，主要的职责也逐渐向日常管理转变。马上就是月度巡查的日期了，你需要根据本项目的规模和特点，制定月度巡查的方案，包含巡查流程及巡查内容，及时做好业主维修回访，了解工程维修的现状和业主满意度，通过回访了解目前工程部存在的问题。同时，也要了解电力、排水、电梯、设备设施等相关系统的巡查流程和内容，并做好相关巡查工作。	工程部巡查流程及内容； 业主维修回访流程及注意事项； 电力系统巡查零修管理操作规程； 土建装饰系统巡查零修管理操作规程； 电梯系统巡查报修管理操作规程； 给排水系统巡查零修管理操作规程； 设备设施计划性保养管理操作规程
安全规章	经过在工作中的不断努力你现在成为了一名合格的保安管理人。作为保安主管的主要协助管理处落实各项治安防范、消防安全制度，维护小区秩序，及时发现和打击违法犯罪活动，保护小区设备设施及业主（使用者）的财产安全。保安主管的职责之一就是保安员的培训工作。今天又有一批新员工过来参加岗位培训，培训会议开始时间定在早上九点，开完早会就过去准备一下吧。	1. 物业保安的类型 2. 住宅物业保安的聘用和管理方式 3. 住宅物业保安的人数分配构成 4. 住宅物业保安的工作内容 5. 住宅物业保安的基本职责 6. 住宅物业保安需要具备的能力 7. 住宅物业保安的规章制度 8. 住宅物业保安管理特点 9. 住宅物业保安的礼仪要求 10. 住宅物业保安的安全培训方式及内容
疑难问题	作为保安部的主管，在公司领导和相关部门指导下，协助管理处落实各项治安防范、消防安全制度，维护小区秩序，及时发现和打击违法犯罪活动，保护小区设备设施及业主（使用者）的财产安全是你的主要责任。日常工作主要是监督安防方案实施情况和优化方案，提高安防管理的效率和效果。面对突发事件也要认真对待，快速反应，将平时演练结果应用到工作中，提高工作效率。	1. 住宅物业保安的作用 2. 住宅物业保安的巡逻路线及原因 3. 住宅物业保安的疑难问题 4. 住宅物业保安工作的优化和创新 5. 住宅物业保安与业主的沟通协调 6. 住宅物业保安与其他部门之间的工作关系 7. 住宅物业保安的交班要求和过程 8. 住宅物业保安的主要器械以及保养 9. 出入证件办理办法

5、理论知识测评

选手在完成案例后，点击“在线测评”完成物业理论知识测评。

理论测评题目在题库中随机抽取，每组 10 道题目，可进行 20 组题目测试。答对题目可以获得测试加分。题目均为单项选择题。

6、竞赛排名

竞赛系统按照企业利润、团队分值对选手进行成绩排名。

企业利润: 10.00 元分
团队分值: 10.00

金元国际物业服务中

能力排行

名称	团队分值	企业利润
1	10.00	10.00
2	10.00	10.00
3	9.40	408836.00
4	10.00	10.00
5	8.89	407903.00
6	8.89	407903.00
8	10.00	10.00
9	10.00	10.00
a		
b	10.00	10.00

共84页 1

实训统计

能力中心

能力排行

教师管理

信息中心

操作说明

控制中心

系统

附录：理论测试题目

1. 适用于公布社会各有关方面应当遵守或者周知的事项的公文文种是（）。
 - A. 通告
 - B. 通知
 - C. 报告
 - D. 意见
2. 出售公有住房的，售房单位应按照多层住宅不低于售房款的（），从售房款中一次性提取住宅专项维修资金。
 - A. 2%
 - B. 10%
 - C. 20%
 - D. 30%
3. 在物业管理活动中，风险是客观存在和不可避免的，在一定条件下还带有某些（）。虽然不可能完全消除风险，但可以通过努力把风险缩减到最小的程度。
 - A. 规律性
 - B. 典型性
 - C. 综合性
 - D. 随机性
4. 物业管理早期介入的风险主要是（）。
 - A. 业主在使用物业服务过程中存在的风险和专业服务咨询的风险
 - B. 合同风险和业主接受物业服务过程中存在的风险
 - C. 物业管理日常运作过程中存在的风险和专业服务咨询的风险
 - D. 项目接管的不确定性带来的风险和专业服务咨询的风险
5. 评标一般采用的评分方法是（）。
 - A. 综合评议和合格制评分法
 - B. 综合评议和百分制量化法
 - C. 随机抽记和合格制评分法
 - D. 随机抽记和百分制量化法
6. 物业承接查验期的档案收集内容主要是物业基础资料档案，该类档案收集的特点不包括（）。
 - A. 收集期间较集中
 - B. 档案收集的涉及面较窄
 - C. 与承接查验同步进行
 - D. 档案收集的技术要求高
7. 有关紧急事件的性质的说法，错误的是（）。
 - A. 紧急事件的复杂性表现为事件发生的原因事件发展变化的复杂性
 - B. 紧急事件具有极大的偶然性和随机性
 - C. 紧急事件如处理及时，则不会给企业造成经济上的损失
 - D. 面临紧急事件要及时发现及时报告及时响应及时控制和及时处置
8. 衡量物业设施设备管理质量的指标不包括（）。
 - A. 房屋完好率
 - B. 危房率
 - C. 设施设备完好率

- D. 设备设施损坏率
9. 物业管理机构更迭时，管理工作应移交的合同协议书是指（）。
- A. 对内签订的合同协议原件
- B. 对内对外签订的合同协议原件
- C. 对内对外签订的合同协议复印件
- D. 对外签订的合同协议原件
10. 物业管理常用的档案分类方法不包括（）。
- A. 地区分类法
- B. 组织机构分类法
- C. 事件分类法
- D. 年度分类法
11. 企业因经营原因，提出与员工解除劳动合同的行为是（）。
- A. 辞职
- B. 资遣
- C. 开除
- D. 辞退
12. 装饰装修活动中，装修人或者装饰装修企业违反《建设工程质量管理条例》的，由（）按照有关规定处罚。
- A. 城市房地产行政主管部门
- B. 建设行政主管部门
- C. 国务院建设主管部门
- D. 城市规划行政主管部门
13. 员工辞职时，员工应有书面的辞职申请，并提前（）天通知企业。
- A. 10
- B. 20
- C. 30
- D. 60
14. 下列关于物业管理区域内动火前要求说法不正确的是（）。
- A. 在高空进行焊接或切割作业时，须由消防主管领导会同消防管理负责人会审，无异议才能动火
- B. 防火灭火设施不落实，不能动火
- C. 凡盛装过油类等易燃液体的容器管道未经洗刷干净排除残存的油质不能动火
- D. 凡储有易燃易爆物品的车内仓库和场所，未经排除易燃易爆物品的不能动火
15. 薪酬体系设计的基础是（）。
- A. 薪酬水平定位
- B. 职位分析与评价
- C. 薪酬架构
- D. 薪酬制度
16. 用于发布规章制度阐述政策布置工作和答复下级单位询问的通知，称为（）。
- A. 指导性通知
- B. 指示性通知
- C. 周知性通知
- D. 转发性通知
17. 在物业管理操作中，由于物业管理服务不到位矛盾化解不及时投诉处理不当和与各

方沟通不及时等，均有可能导致（）。

- A. 物业管理费收缴风险
- B. 服务咨询风险
- C. 物业管理外包风险
- D. 物业管理舆论风险

18. 为消除设备先天性缺陷或频发故障，对设备局部结构或零件设计加以改进，结合修理进行改装以提高其可靠性和维修性措施的维修方式是（）。

- A. 事后维修
- B. 改善维修
- C. 预防维修
- D. 紧急抢修

19. 紧急事件能否发生何时何地发生以什么方式发生发生的程度如何，均是难以预料的，具有极大的（）。

- A. 偶然性和随机性
- B. 不确定性和不可预测性
- C. 偶然性和不可预测性
- D. 随机性和跳跃性

20. 小区业主的表决权约定在（）中。

- A. 业主规约
- B. 业主大会议事规则
- C. 物业服务合同
- D. 不知道

21. 从法律上讲，物业公司与业主的权利义务是（）。

- A. 平等的
- B. 物业公司有管理权
- C. 视情况而定
- D. 不知道

22. 下列什么建筑不需要交纳维修资金（）。

- A. 车库
- B. 会所
- C. 未分摊面积的业主地下室
- D. 不知道

23. 下列事项中，属于业主共有的是（）。

- A. 建筑区划内的道路
- B. 建筑区划内的绿化
- C. 建筑区划内的公共场所、公共设施、物业服务用房
- D. 小区内的地下车库

24. 下列关于小区车库的说法正确的是（）。

- A. 为解决现在的停车难问题，小区内的车库应该对社会开放，对小区业主与社会车辆一视同仁
- B. 小区道路场地，如用来停放车辆的可以出售
- C. 规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租的方式约定
- D. 物业公司对车库的用途有支配权，可以对社会出租以增加物业公司的收益

25. 下列事项中，不属于业主共同决定的事项的是（）。
- A. 制定和修改业主大会议事规则
 - B. 制定和修改建筑物及其附属设施的管理规约
 - C. 筹集和使用建筑物及其附属设施的维修基金
 - D. 由于物业公司服务不到位，一致拒绝交纳物业费
26. 甲有在某小区内有一处物业，产证上的用途表示该物业为商住两用，则下列说法错误的是（）。
- A. 如果管理规约约定该住宅仅为居住使用，则甲无权将该物业变更为商用
 - B. 甲欲将其住宅改为经营性用房开餐厅，则需得到其隔壁邻居的同意
 - C. 甲欲将其住宅改为经营性用房开餐厅，则需得到其楼上邻居的同意
 - D. 甲欲将其住宅改为经营性用房开餐厅，则需得小区全体业主的同意
27. 某小区拟解聘现有的物业管理机构，则下列关于业主表决情况的说法正确的是（）。
- A. 应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主或占总人数三分之二以上的业主同意
 - B. 应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意
 - C. 应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意
 - D. 应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主或占总人数过半数的业主同意
28. 甲入住了某小区，一段时间以后，该小区成立了业主委员会，则下列说法正确的是（）。
- A. 如甲为业主委员会主任，则甲可以独立决定小区管理中的某些事项
 - B. 如甲不是业委会委员，则对于业委会作出的决定，甲可以自由选择是否遵守
 - C. 对业委会作出的决定损害了乙的利益，甲作为小区一员，有义务提请法院予以撤销
 - D. 业委会作出的决定损害业主合法权益的，受侵害业主可以请求人民法院撤销
29. 对于维修资金的说法，下列说法错误的是（）。
- A. 建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有
 - B. 经业主共同决定，可用于电梯、水箱等共有部分的维修
 - C. 维修资金的筹集、使用情况应当公布
 - D. 维修资金是物业费的组成部分，按日常支出情况从物业费中划取
30. 物业管理是指（）通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。
- A. 业主大会
 - B. 业主
 - C. 业主委员会
 - D. 不知道
31. 物业管理区域内全体（）组成业主大会。
- A. 居民
 - B. 业主
 - C. 物业服务人
 - D. 不知道
32. 业主大会或者业主委员会的决定，对（）具有约束力。
- A. 居民
 - B. 业主

C.物业服务企业

D.建设单位

33.业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经（ ）以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

A.10%

B.20%

C.30%

D.50%

34.召开业主大会会议，应当于会议召开（ ） 日以前通知全体业主。

A.10

B.15

C.20

D.40

35.业主委员会应当自选举产生之日起（ ）日内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

A.10

B.15

C.30

D.45

36.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，应当签订书面的（ ）。

A.物业服务合同

B.前期物业服务合同

C.都不对

D.不知道

37.建设单位应当在销售物业之前，制定（ ），对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反而应当承担的责任等事项依法作出约定。

A.临时业主公约

B.临时管理规约

C.都不对

D.不知道

38.物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守（ ）予以书面承诺。

A.临时管理规约

B.前期物业服务合同

C.都不对

D.不知道

39.物业服务企业应当按照（ ）的约定，提供相应的服务。

A.有关规定

B.物业服务合同

C.都不对

D.不知道

40.已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由（ ）交纳。

A.物业买受人

B.建设单位

- C.都不对
- D.不知道