

■ 全国注册物业管理师执业资格考试用书

物业管理综合能力 考试冲刺题解

WUYE GUANLI ZONGHE NENGLI

中物时代传媒 组编
张祖松 编

- ★ 紧紧围绕考纲
- ★ 突出重点考点
- ★ 习题答案齐备
- ★ 备考冲刺捷径



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



全国注册物业管理师执业资格考试用书

物业管理综合能力 考试冲刺题解

中物时代传媒 组编

张祖松 编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是根据《全国物业管理师执业资格考试大纲》(简称《考试大纲》)及中国物业管理师执业资格考试参考教材《物业管理综合能力》而编写的。全书共分两部分,第一部分为复习纲要与习题,在介绍各章《考试大纲》要求的基础上,根据《考试大纲》题型要求编写了若干涵盖知识和考点的单项选择题和多项选择题,题后附有参考答案和与教材对应的页码,便于考生快速复习备考。第二部分为模拟试卷,共有五套模拟试卷,并配有参考答案。

本书所出的习题,涵盖了考试大纲所要求的知识点和考点,可供参加全国物业管理师执业资格考试的考生使用,还可供物业管理专业大中专院校师生参考,也可作为物业行业业务培训参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理综合能力考试冲刺题解 / 中物时代传媒组编; 张祖松编. —北京: 机械工业出版社, 2010. 10
全国注册物业管理师执业资格考试用书
ISBN 978 - 7 - 111 - 31779 - 1

I. ①物… II. ①中… ②张… III. ①物业管理 - 资格考核 - 解题 IV. ①F293.33 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 171990 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 何月秋 责任编辑: 何月秋

责任校对: 唐海燕 封面设计: 王伟光

责任印制: 杨 曦

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2010 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

169mm × 239mm · 11.75 印张 · 224 千字

0001 - 3000 册

标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 31779 - 1

定价: 37.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换
电话服务 网络服务

社服务中心: (010) 88361066

销售一部: (010) 68326294

销售二部: (010) 88379649

读者服务部: (010) 68993821

编 辑: (010) 88379732

门户网: <http://www.cmpbook.com>

教材网: <http://www.cmpedu.com>

封面无防伪标均为盗版

序

全国首次注册物业管理师执业资格考试即将举行,它不仅顺应了我国物业管理行业迅速发展的需要,同时也符合业内广大物业管理工作者的心愿。毫无疑问,这是全国物业管理行业的一件大喜事,是实现我国社会和经济健康、科学、和谐发展的助推器,是我国物业管理行业发展的里程碑。

为了更好地推动全国首次注册物业管理师执业资格考试认证工作的开展,帮助参加考试的物业管理工作者准备应试,中物时代传媒受中国国际贸易促进委员会建设行业分会物业服务委员会的委托,利用物业服务委员会平台的优势,组织行业专家,从我国目前物业管理行业发展的实际出发,针对注册物业管理师应具备的知识结构、综合素质、专业技能及组织协调能力等方面,组织编写了这套《全国注册物业管理师执业资格考试用书》(共四册)。

这套丛书以2008年8月全国物业管理师制度委员会《关于修改〈全国物业管理师执业资格考试大纲〉》(以下简称《考试大纲》)为中心,以考试指定参考教材《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》、《物业管理经营》、《物业管理综合能力》为依据,严格按照《考试大纲》规定的内容编写,旨在帮助广大考生在短时间内较全面、系统地理解教材的难点与重点,更准确、更快捷地把握《考试大纲》的要求,以便有针对性地进行考前复习,进而达到提高应试水平,少走弯路,轻松过关的目的。

从本丛书的编写思路和具体内容安排上看,主要有以下特点:

1. 围绕大纲。严格按照修改后的《考试大纲》和指定教材组织编写,充分体现了2010年全国首次注册物业管理师执业资格考试的要求。

2. 体系完整。按照《考试大纲》和指定参考教材,有侧重地编写各章节的知识体系、知识要点和考点,尽量涵盖相关内容,具有较强的指导性。

3. 解析精准。在力图把握出题规律的基础上,于各章节后均按照掌握、熟悉、了解三个层次给出了习题,同时标明相对应的正确答案和所在参考教材的页码,便于考生高效率复习备考。

4. 与时俱进。在《考试大纲》和指定参考教材中,凡涉及相关法律法规及规章制度有所变动的部分,均按最新的标准解释进行了修订和完善。

我们认为编写本丛书的价值不仅在于它能为当前物业管理从业人员应试提供帮助,同时对解决人民群众日益增长的物业管理需求与优质物业管理服务的有限供给之间的矛盾,对实施党的人才强国战略也有十分重要的意义。希望本套复习考试用书能给广大参考人员有益的帮助。

前 言

为配合全国物业管理师执业资格考试以及物业服务企业内部培训的需要,帮助物业管理工作者全面系统地掌握物业管理师执业资格考试大纲及教材的内容,在反复调研、论证的基础上,编辑汇总完成了这本《物业管理综合能力考试冲刺题解》。

为了最大限度地帮助广大考生尽快掌握考试的重点、难点和疑点,熟悉考试的基本题型,把握答题技巧和命题规律,有针对性地进行复习备考,顺利通过考试,本书将精辟阐明解题思路,全面展现考试题型,为考生提供理性分析,引领考生高效通过考试难关。

考虑到考生需要习题量较大、综合性较强的复习,本书依据考试大纲,对考试内容进行了全面系统的分析、整合,对各章都精心选编了大量体现本章重点、难点的题型与习题,本书除第一章外,其余各章都按“考试目的”、“考试基本要求”、“要点说明”、“单项选择题”、“多项选择题”、“案例分析题”的结构编写,并在所有习题的后面标注出了习题答案及对应教材的页码。而且,为了更有助于提高考生对教材知识点的全面掌握与综合运用,最后精编了五套模拟试卷,其具备真题难度与综合度,考生可通过考前模拟实战训练,进行查缺补漏,以取得备考的良好效果。

本书根据《中华人民共和国物权法》和《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》,将“物业管理企业”修改为“物业服务企业”,“业主公约”修改为“管理规约”,“临时业主公约”修改为“临时管理规约”。

本书以“检验综合知识,全面提升应试能力”为编写宗旨,衷心希望本书的出版能为参加全国物业管理师执业资格考试的考生提供一本有价值、得心应手的复习导航资料,真诚希望本书能帮助广大考生顺利通过全国物业管理师执业资格考试。

编 者

目 录

序

前 言

第一部分 复习纲要与习题 1

第一章 经济学基础知识与

应用 1

一、考试目的 1

二、考试基本要求 1

三、要点说明 1

四、单项选择题 2

五、多项选择题 6

第二章 管理学基础知识与

应用 9

一、考试目的 9

二、考试基本要求 9

三、要点说明 9

四、单项选择题 9

五、多项选择题 13

六、案例分析题 17

第三章 心理学基础知识与

应用 18

一、考试目的 18

二、考试基本要求 18

三、要点说明 18

四、单项选择题 19

五、多项选择题 22

六、案例分析题 25

第四章 公共关系基础知识与

应用 27

一、考试目的 27

二、考试基本要求 27

三、要点说明 27

四、单项选择题 27

五、多项选择题 30

六、案例分析题 34

第五章 行政管理学基础知识与

应用 36

一、考试目的 36

二、考试基本要求 36

三、要点说明 36

四、单项选择题 37

五、多项选择题 39

六、案例分析题 42

第六章 法律基础知识与

应用 44

一、考试目的 44

二、考试基本要求 44

三、要点说明 44

四、单项选择题 45

五、多项选择题 49

六、案例分析题	54	五、多项选择题	90
第七章 统计学基础知识与		六、案例分析题	95
应用	56	第十一章 建筑设备基础知识与	
一、考试目的	56	应用	98
二、考试基本要求	56	一、考试目的	98
三、要点说明	56	二、考试基本要求	98
四、单项选择题	57	三、要点说明	98
五、多项选择题	60	四、单项选择题	99
六、案例分析题	63	五、多项选择题	105
第八章 保险基础知识与		六、案例分析题	108
应用	64	第十二章 建筑智能化基础知识与	
一、考试目的	64	应用	111
二、考试基本要求	64	一、考试目的	111
三、要点说明	64	二、考试基本要求	111
四、单项选择题	64	三、要点说明	111
五、多项选择题	70	四、单项选择题	112
六、案例分析题	75	五、多项选择题	117
第九章 社会学基础知识与		六、案例分析题	120
应用	76	第二部分 模拟试卷	124
一、考试目的	76	模拟试卷一	124
二、考试基本要求	76	参考答案	133
三、要点说明	76	模拟试卷二	135
四、单项选择题	77	参考答案	144
五、多项选择题	79	模拟试卷三	146
六、案例分析题	82	参考答案	154
第十章 建筑工程基础知识与		模拟试卷四	157
应用	84	参考答案	165
一、考试目的	84	模拟试卷五	168
二、考试基本要求	84	参考答案	177
三、要点说明	84	参考文献	179
四、单项选择题	85		

第一部分 复习纲要与习题

第一章 经济学基础知识与应用

一、考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对经济学知识的掌握程度，以及对需求理论、供给理论、均衡价格的确定、弹性理论、规模报酬、成本理论、市场失灵等知识在物业管理中应用的掌握程度。

二、考试基本要求

- **掌握：**需求以及影响需求的主要因素和需求法则的基本内容。供给的方式、供给规律、弹性理论、边际收益递减规律、规模报酬，以及成本理论。
- **熟悉：**均衡价格的决定，影响需求弹性和供给弹性的主要因素，生产理论，以及市场失灵与政府调节相关内容。
- **了解：**需求量与需求的异同，个人需求与市场需求的关系，供给函数，市场均衡，弹性系数及其意义，生产函数，边际成本，外部性问题。

三、要点说明

1. 个人需求
2. 市场需求
3. 局部均衡价格理论及其在物业管理中的应用
4. 弹性理论及其在物业管理中的应用
5. 生产及生产要素
6. 总产量、平均产量及边际产量

7. 边际收益递减规律
8. 边际技术替代率
9. 生产规模与规模报酬原理及其在物业管理中的应用
10. 内在（不）经济与外在（不）经济原理及其在物业管理中的应用
11. 总成本、固定成本与可变成本
12. 经营决策的利润最大化
13. 市场失灵与政府调节
14. 非对称信息与逆选择，败德行为及其在物业管理中的应用
15. 委托人—代理人问题
16. 外部性及其划分

四、单项选择题（每题的备选项中，只有1个最符合题意）

1. () 是表示一个人在某一特定时间内，在各种可能的价格下，他将购买的某种商品的各种数量。

- A. 个人需求 B. 群体购买量 C. 市场需求 D. 客户需求量

【答案】A，见教材 P1

2. 消费者收入对某商品的需求增加，该商品为 ()。

- A. 低档商品 B. 高档商品 C. 替代商品 D. 互补商品

【答案】B，见教材 P3

3. 在市场均衡的情况下，需求量 () 供给量。

- A. 小于 B. 等于 C. 大于 D. 与之无关

【答案】B，见教材 P6

4. 以下因素变化会导致某种商品曲线移动的有 ()。

- A. 个人收入 B. 补充品价格
C. 商品自身价格 D. 替代品价格

【答案】C，见教材 P5

5. () 是指在某一特定市场和某一特定时期内，所有购买者在各种可能的价格下将购买的某种商品的各种数量。

- A. 市场需求 B. 个人需求 C. 社会需求 D. 总体需求

【答案】A，见教材 P3

6. 对于需求价格弹性分别为 1、1.5、0.8、2.0、1.25 的甲、乙、丙、丁、戊五种商品, 厂商可以通过降低价格增加收入的是 ()。

- A. 甲和乙 B. 乙、丁、戊 C. 丙和丁 D. 甲和戊

【答案】B, 见教材 P9、11

7. 如果某种商品涨价后总收入减少, 则这种商品的边际收益 () 零。

- A. 大于 B. 等于 C. 小于 D. 不确定

【答案】C, 见教材 P22

8. 冰棒的需求价格弹性 () 药品的需求价格弹性。

- A. 大于 B. 小于 C. 等于 D. 大于或等于

【答案】A, 见教材 P9 ~ 10

9. 以下关于供给价格弹性和供给价格弹性系数的说法中, 正确的有 ()。

A. 供给价格弹性是指价格变动所引起的供给量变动的程度, 价格是因变量, 供给量是自变量

B. 供给价格弹性系数是指供给量变动率与价格变动率的比值

C. 供给弹性系数是供给量变动绝对值与价格变动绝对值的比值

D. 供给弹性系数的数值可以是正值, 也可以是负值

【答案】B, 见教材 P11

10. 生产规模是指一定量生产要素投入所能获取的 ()。

- A. 实时产出量 B. 平均产出量
C. 最大产出量 D. 计划产出量

【答案】C, 见教材 P17

11. 边际收益递减规律是指可变生产要素增加所引起的产量的变化, 可分为 () 三个阶段。

- A. 边际产量递增、边际产量递减、总产量减少
B. 边际产量递减、边际产量递减、总产量减少
C. 边际产量递减、边际产量递增、总产量减少
D. 边际产量递减、边际产量递减、总产量增多

【答案】A，见教材 P14

12. 关于边际替代率的说法，正确的是（ ）。

- A. 边际替代率递减规律导致无差异曲线凸向原点
- B. 边际替代率递减规律导致等产量曲线凸向原点
- C. 边际替代率递减是边际效用递减规律造成的
- D. 边际替代率递减是要素报酬递减规律造成的

【答案】B，见教材 P15

13. 西方经济学一般将生产中各种资源投入概括为劳动、土地、资本以及管理者才能等，统称为（ ）。

- A. 生产资源
- B. 生产要素
- C. 生产条件
- D. 资源要素

【答案】B，见教材 P13

14. 边际技术替代率是指在（ ）曲线上两种生产要素相互替代的比率。

- A. 等产量
- B. 需求
- C. 最大产量
- D. 供给

【答案】A，见教材 P15

15. 规模报酬是指在技术水平不变的条件下，当各种生产要素按相同比例增加，即生产规模扩大时产量变化的情况。人们经过考察发现，规模报酬存在（ ）三个阶段。

- A. 递减、不变和递增
- B. 递增、不变和递减
- C. 递增、递减和不变
- D. 不变、递增和递减

【答案】B，见教材 P17

16. （ ）是指厂商在生产规模扩大时由于自身原因所引起的产量增加和成本降低。

- A. 内在经济
- B. 内在不经济
- C. 外在经济
- D. 外在不经济

【答案】A，见教材 P17

17. 边际产量指（ ）生产要素每增加一个单位所增加的产量。

- A. 劳动力
- B. 资本
- C. 可变
- D. 固定

【答案】C，见教材 P13

18. 平均产量指每单位 () 平均生产的产量。

- A. 固定要素 B. 产品存量 C. 可变要素 D. 固定资产

【答案】C, 见教材 P13

19. 经济学中的利润是指 (), 它是总收益与总成本 (经济成本) 的差额。

- A. 正常利润 B. 经济利润 C. 超额利润 D. 最大利润

【答案】B, 见教材 P22

20. 厂商利润最大化的条件是 ()。

- A. $MR < MC$ B. $MR > MC$ C. $MR = MC$ D. $MR \geq MC$

【答案】C, 见教材 P22

21. 在一定的产量水平点, 总可变成本 (TVC) 存在着一个拐点, 在拐点之前, TVC 曲线的斜率是递减的, 在拐点之后, TVC 曲线的斜率是递增的。TVC 曲线的这一特征来源于 ()。

- A. 边际技术替代率 B. 利润最大化原则
C. 边际转换率 D. 边际报酬递减规律

【答案】D, 见教材 P21

22. 下列曲线中, 呈现 U 形曲线的是 ()。

- A. AFC 曲线 B. TC 曲线 C. AVC 曲线 D. TVC 曲线

【答案】C, 见教材 P21

23. 市场条件下的价格机制并非总是有效的, 对于价格机制在某些领域不能起有效作用的情况, 我们称之为 ()。

- A. 市场失灵 B. 社会失灵
C. 价格失灵 D. 最大利润

【答案】A, 见教材 P23

24. 下列 () 不是导致市场失灵的原因。

- A. 外部性以及公共产品 B. 非对称信息
C. 气候变异 D. 垄断的存在

【答案】C, 见教材 P23

25. () 是个人 (包括自然人与法人) 的经济活动对他人造成的

影响而又未将这些影响计入市场交易的成本与价格之中。

- A. 外部性 B. 外在性 C. 市场失灵 D. 内在不经济

【答案】A, 见教材 P26

26. () 是指买卖双方信息不对称的情况下, 差的商品总是将好的商品驱逐出市场。

- A. 正选择 B. 逆选择 C. 市场失灵 D. 内在不经济

【答案】B, 见教材 P23

五、多项选择题 (每题的备选项中, 有 2 个或 2 个以上选项符合题意)

1. 以下描述市场需求的表达中, 正确的有 ()。

- A. 市场需求是个人需求的总和
B. 凡是影响个人需求的因素都会影响市场需求
C. 市场需求曲线和个人需求曲线形状相同, 都是向左上方倾斜的
D. 市场需求受消费者人数多寡的影响
E. 市场需求受消费者收入的影响

【答案】ABD, 见教材 P3

2. 单个厂商的供给受多种因素的影响, 主要有 ()。

- A. 厂商打算出售的商品的价格 B. 厂商的技术状况
C. 为生产该商品厂商所投入的生产要素的成本
D. 该时期的国民经济状况 E. 该时期的人均消费水平

【答案】ABC, 见教材 P4

3. 个人对商品的需求需要具备 () 的条件。

- A. 个人具有购买意愿 B. 所购买的商品有使用价值
C. 个人具有支付能力 D. 个人有稳定的收入
E. 所购买商品的潜在价值

【答案】AC, 见教材 P1

4. 以下选项中影响需求弹性的因素有 ()。

- A. 商品的替代品数目和可替代程度 B. 时间的长短
C. 商品本身用途的多用性 D. 商品的耐用程度

E. 个人需求

【答案】ABCD, 见教材 P9 ~ 10

5. 关于需求弹性, 下列理解正确的是 ()。

- A. 需求弹性是指需求量变动所引起的价格变动的程度
- B. 需求弹性是指价格变动所引起的需求量变动的程度
- C. 价格是自变量
- D. 需求量是因变量
- E. 需求量是自变量

【答案】BCD, 见教材 P8 ~ P9

6. 利用价格需求弹性可以区分出 ()。

- A. 生活必需品
- B. 奢侈品
- C. 经济商品
- D. 免费物品
- E. 物美价廉商品

【答案】AB, 见教材 P10

7. 决定内在不经济的主要因素有 ()。

- A. 企业管理机构庞杂, 管理效率低下
- B. 生产规模过大产生对生产要素的过度需求
- C. 生产规模过小产生对生产要素的过度需求
- D. 销售费用的增加
- E. 刺激要素价格上涨导致生产成本增加

【答案】ABDE, 见教材 P17

8. 下列有关可变比例生产函数边际产量曲线的特征的说法中, 正确的是 ()。

- A. 边际产量曲线将在平均产量曲线的最高点与之相交
- B. 边际产量曲线将在平均产量曲线的最低点与之相交
- C. 边际产量等于平均产量, 平均产量达到最大值
- D. 边际产量等于平均产量的点对应的总产量达到最大值
- E. 边际产量大于平均产量的点对应的总产量达到最大值

【答案】AC, 见教材 P14

9. 导致市场失灵的因素主要有 ()。

- A. 公平竞争的存在
- B. 非对称信息

C. 外部性

D. 公共产品

E. 消耗品

【答案】BCD，见教材 P23

10. 外部性是个人（包括自然人与法人）的经济活动对他人造成影响而又未将这些影响计入市场交易的成本与价格之中。下列属于外部性的主要应对措施的是（ ）。

A. 政府干预

B. 明确所有权

C. 企业合并

D. 企业破产

E. 成本管理

【答案】ABC，见教材 P26 ~ 30

第二章 管理学基础知识与应用

一、考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对管理学知识的掌握程度，以及对管理原理、管理方法、管理职能和市场营销管理、企业经营战略、管理创新等知识在物业管理中应用的掌握程度。

二、考试基本要求

- **掌握：**管理的性质，目标效益原理，管理的基本职能；市场细分，营销策略；企业经营战略以及创新。
- **熟悉：**管理的基本特征，管理的主要方法，目标市场的选择，市场调查，市场营销组织。企业经营战略的类型以及企业经营战略管理的一般过程和企业创新机制。
- **了解：**管理学的研究对象，系统均衡、运动控制、信息沟通等原理，创新过程与创新活动管理。

三、要点说明

1. 管理的基本特征、性质、研究对象
2. 管理原理
3. 管理的基本职能及在物业管理中的应用
4. 目标市场的选择及在物业管理中的应用
5. 市场调查、市场营销组合及在物业管理中的应用
6. 企业经营战略及企业经营战略管理
7. 创新、创新激励、创新过程、创新模式、创新活动管理及在物业管理中的应用

四、单项选择题（每题的备选项中，只有1个最符合题意）

1. 管理具有二重性，即同时具有（ ）。

- A. 阶级属性和社会属性
- B. 自然属性和阶级属性

C. 自然属性和社会属性

D. 市场属性和生产属性

【答案】C, 见教材 P36

2. 管理的 () 是指管理是社会生产力发展和组织社会化生产的客观要求, 社会生产力发展得越快, 社会化生产水平越高, 对管理的要求也就越高。

A. 自然属性

B. 社会属性

C. 技术属性

D. 经济属性

【答案】A, 见教材 P36

3. 管理的 () 是指管理是一定生产关系的体现, 是为一定的生产关系服务的。

A. 自然属性

B. 社会属性

C. 技术属性

D. 经济属性

【答案】B, 见教材 P36

4. 解决物业管理的方向性问题的管理基本职能是 ()。

A. 计划

B. 组织

C. 指挥

D. 决策

【答案】D, 见教材 P40

5. 在物业管理的基本职能中, 属于其他管理职能的前提和基础的是 ()。

A. 组织与领导

B. 决策与计划

C. 激励与控制

D. 指挥与协调

【答案】B, 见教材 P39

6. 市场细分是指采用一定标准在整体市场中识别 (), 并予以分类, 组成若干个分市场的活动。

A. 大客户

B. 潜在的消费者

C. 不同需求的消费者

D. 竞争对手

【答案】C, 见教材 P42

7. 某物业管理公司为了更好地为小区业主提供服务, 根据业主的年龄进行细分, 这种细分属于 ()。

A. 地理标准

B. 行为标准

C. 心理标准

D. 人口标准

【答案】D, 见教材 P42