



2013

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

《物业管理经营管理》

命题点全面解读

建筑考试培训研究中心 组织编写

搜索命题重点——科学准确把握考试命题重点与趋势
解析历年考题——详细解析历年考题，准确捕捉考点
精选热点试题——总结命题思路，精心编写热点试题
全程复习指导——资深培训老师考前全方位复习指导
免费专家答疑——向读者免费答疑
考前重点点拨——力点拨考前重点

购买本套图书或任一本，即赠送好学教育100元培训费

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

2013 全国物业管理师
执业资格考试辅导用书

《物业管理》 命题点全面解读

建筑考试培训研究中心 组织编写

中国铁道出版社

2013年·北京

图书在版编目(CIP)数据

《物业经营管理》命题点全面解读 / 建筑考试培训研究中心组织编写. —北京:中国铁道出版社, 2013. 4
2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书
ISBN 978-7-113-16206-1

I. ①物… II. ①建… III. ①物业管理—资格考试—自学参考资料 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 046048 号

书 名: 2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书
《物业经营管理》命题点全面解读
作 者: 建筑考试培训研究中心

策划编辑: 江新锡 陈小刚
责任编辑: 冯海燕 张荣君 电话: 010-51873193
封面设计: 冯龙彬
责任校对: 孙 玫
责任印制: 郭向伟

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)
网 址: <http://www.tdpress.com>
印 刷: 中国铁道出版社印刷厂
版 次: 2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷
开 本: 787mm×1 092mm 1/16 印张: 17.25 字数: 428 千
书 号: ISBN 978-7-113-16206-1
定 价: 42.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

电 话:市电(010)51873170,路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504,路电(021)73187

编写委员会

组织编写:建筑考试培训研究中心

参加编写:(排名不分先后)

好学教育(www.5haoxue.net)

中华培训教育网(www.wwbedu.com)

编写人员:(以汉语拼音为序)

郭爱云	郭丽峰	郭玉忠	郝鹏飞
黄贤英	靳晓勇	李同庆	王文慧
梁燕	梁晓静	刘龙	乔改霞
施殿宝	孙静	王凤宝	魏文彪
谢文婷	薛孝东	杨自旭	赵洁
张春霞	张福芳	郑赛莲	周胜

前 言

建筑考试培训研究中心应广大应试者的迫切要求，组织了一批执业资格考试辅导名师组成物业管理师执业资格考试辅导用书编写委员会，通过这些考试辅导名师在具体辅导和命题工作中积累的经验，在全面锁定考纲教材变化、准确把握考试新动向的基础上，科学安排知识体系架构，以独特方法全方位剖析试题的真实含义，采用多维的解题方法拓展解题多思路的编写理念进行编写。

《2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书》系列丛书的编写体例是：

命题规律解读 通过辅导用书编写委员会对物业管理师执业资格考试的命题规律的准确定位，深度透视命题规律，帮助应试者理顺备考思路。

命题点解读 一种话题就是一种考点，一段材料就是一段积累。辅导用书编写委员会将物业管理师执业资格考试的命题要点做了深层次的剖析和总结，帮助应试者有效形成基础知识的提高和升华。

热点试题全解 辅导用书编写委员会在编写过程中，遵循考试大纲，结合考试教材，经过潜心研究、精心策划、重点筛选后编写出难易符合考试要求的典型试题，帮助应试者巩固已掌握的知识。

《2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书》系列丛书的特点是：

“地毯式”搜索命题点——使考点插翅难飞；

“闪电式”速记命题点——把考试当作一场游戏；

“题库式”活用命题点——让命题者无计可施。

建筑考试培训研究中心专门为应试者组成了强大的专家答疑团队，所有应试者都可以通过专家答疑 QQ（1725581887）和答疑网站（www.wwbedu.com）提出问题，专家答疑团队接到提问后会在 24 小时内回答应试者的提问。我们更希望应试者通过邮箱给我们提出宝贵意见，以便我们在以后修订时更进一步提高辅导书的价值。

进入考场的那一瞬间，你可能会感到有点紧张，这很正常。放松你的心情，增加信心，我们相信你有能力也有把握将本次考试做到完美。

由于编写时间仓促，书中难免存在疏漏之处，望广大读者和同行不吝赐教。我们衷心希望将建议和意见及时反馈给我们，我们将在以后的工作中予以改正。

最后衷心预祝广大应试者顺利通过考试。

建筑考试培训研究中心
2013 年 3 月



考试相关情况说明

一、报考条件

报考科目	报考条件
考四科	<p>凡中华人民共和国公民，遵守国家法律、法规，恪守职业道德，并具备下列条件之一的，可以申请参加物业管理师资格考试：</p> <p>(一) 取得经济学、管理科学与工程或土建类中专学历，工作满10年，其中从事物业管理工作满8年。</p> <p>(二) 取得经济学、管理科学与工程或土建类大专学历，工作满6年，其中从事物业管理工作满4年。</p> <p>(三) 取得经济学、管理科学与工程或土建类本科学历，工作满4年，其中从事物业管理工作满3年。</p> <p>(四) 取得经济学、管理科学与工程或土建类双学士学位或研究生班毕业，工作满3年，其中从事物业管理工作满2年。</p> <p>(五) 取得经济学、管理科学与工程或土建类硕士学位，从事物业管理工作满2年。</p> <p>(六) 取得经济学、管理科学与工程或土建类博士学位，从事物业管理工作满1年。</p> <p>(七) 取得其他专业相应学历、学位的，工作年限及从事物业管理工作年限均增加2年</p>
考两科	<p>符合《物业管理师制度暂行规定》有关报名条件，并于2004年12月31日前，评聘工程类或经济类高级专业技术职务，且从事物业管理工作满10年的人员，可免试《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》2个科目，只参加《物业管理综合能力》2个科目的考试</p>
相关规定	<p>上述报名条件中有关学历或学位的要求是指经国家教育行政部门承认的正规学历或学位；从事相关业务工作的年限要求是指取得规定学历前、后从事该相关业务工作时间的总和，其截止日期为报名当年年底</p>

二、考试时间及科目

考试日期	考试时间	考试科目
2013年9月7日	9:00~11:30	物业管理基本制度与政策
	14:00~16:30	物业管理综合能力
2013年9月8日	9:00~11:30	物业管理实务
	14:00~17:00	物业管理实务

三、考试题型、试卷分值、合格标准

考试科目	考试题型	试卷满分	合格标准
物业管理基本制度与政策	单项选择题、多项选择题	100分	60分
物业管理综合能力	单项选择题、多项选择题与综合分析题	100分	60分
物业管理实务	单项选择题、多项选择题	100分	60分
物业管理实务	单项选择题、多项选择题与案例分析题	100分	60分

四、考试成绩管理

物业管理师执业资格考试成绩实行 2 年为一个周期的滚动管理办法，参加全部 4 个科目考试的人员必须在连续两个考试年度内通过全部科目；免试部分科目的人员必须在当年内通过应试科目。

五、合格证书

物业管理师执业资格考试合格，由人力资源与社会保障部、住房和城乡建设部委托省、自治区、直辖市人民政府人事行政部门，颁发人力资源与社会保障部统一印制，人力资源与社会保障部、住房和城乡建设部用印的“中华人民共和国物业管理师资格证书”。该证书在全国范围内有效。

六、注册

取得“中华人民共和国物业管理师资格证书”的人员，经注册后方可以物业管理师的名义执业。

住房和城乡建设部为物业管理师资格注册审批机构。省、自治区、直辖市人民政府房地产主管部门为物业管理师资格注册审查机构。

物业管理师资格注册有效期为 3 年。“中华人民共和国物业管理师注册证”在有效期内是物业管理师的执业凭证，由持证人保管和使用。

备考复习指南

2012年全国物业管理师执业资格考试临近，你准备好了吗？下面是为你研究制定的一套备考方略：

1. 准备好考试大纲和教材——将考试大纲要求掌握的内容，用不同的符号或不同颜色的笔迹在考试指定教材中做好标记，以备在学习中随时掌控。

2. 全面通读教材——通读教材需要投入一定的时间和精力，考生宜早做安排。强调对教材的通读，是要突出全面理解和融会贯通，并不是要求应试者把指定教材的全部内容逐字逐句地背下来。通读教材要注意准确把握文字背后的复杂含义，还要注意不同章节的内在联系，能够从整体上对应科目进行全面系统的掌握。

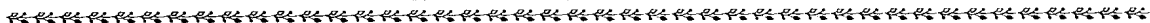
3. 突击考试重要考点——在对教材全面通读的基础上，应试者更要注意抓住重点进行复习。每门课程都有其必考知识点，这些知识点在每年的试卷上都会出现，只不过是命题形式不同罢了，可谓万变不离其宗。对于重要的知识点，应试者一定要深刻把握，能够举一反三，做到以不变应万变。

4. 通过习题练习巩固已掌握的知识——找一本好的复习资料进行巩固练习，好的资料应该按照考试大纲和指定教材的内容，以“考题”的形式进行归纳整理，并附有一定的参考价值的练习题，但复习资料不宜过多，选一两本就行了，多了容易眼花，反而不利于复习。

5. 实战模拟——建议应试者找三套模拟试题。一套在通读教材后做，找到薄弱环节，在突击考试重要考点时作为参考。一套在考试前一个月做，判断一下自己的水平，针对个别未掌握的内容有针对性地去学习。一套在考试前一周做，按规定的考试时间来完成，掌握答题的速度，体验考场的感觉。

6. 胸有成竹，步入考场——进入考场后，排除一切思想杂念，尽量使自己很快地平静下来。试卷发下来以后，要听从监考老师的指令，填好姓名、准考证号和科目代码，涂好准考证号和科目代码等。紧接着就安心答题。

7. 通过考试，领取证书——应试者按上述方法备考，一定可以通过考试。



答题方法解读

单项选择题答题方法：单项选择题每题1分，由题干和4个备选项组成，备选项中只有1个最符合题意，其余3个都是干扰项。如果选择正确，则得1分，否则不得分。单项选择题大部分来自考试用书中的基本概念、原理和方法，一般比较简单。如果应试者对试题内容比较熟悉，可以直接从备选项中选出正确项，以节约时间。当无法直接选出正确选项时，可采用逻辑推理的方法进行判断选出正确选项，也可通过逐个排除不正确的干扰选项，最后选出正确选项。通过排除法仍不能确定正确项时，可以凭感觉进行猜测。当然，排除的备选项越多，猜中的概率就越大。单项选择题一定要作答，不要空缺。单项选择题必须保证正确率在75%以上，实际上这一要求并不是很高。

多项选择题答题方法：多项选择题每题2分，由题干和5个备选项组成，备选项中至少有2个、最多有4个最符合题意，至少有1个是干扰项。因此，正确选项可能是2个、3个或4个。如果全部选择正确，则得2分；只要有1个选项选择错误，该题不得分。如果答案中没有错误选项，但未选出全部正确选项时，选择的每1个选项得0.5分。多项选择题的作答有一定难度，应试者考试成绩的高低及能否通过考试科目，在很大程度上取决于多项选择题的得分。应试者在作答多项选择题时首先选择有把握的正确选项，对没有把握的备选项最好不选，宁缺毋滥，除非你有选择正确答案的绝对把握，否则最好不要选择4个选项。当对所有备选项均没有把握时，可以采用猜测法选择1个选项，得0.5分总比不得分强。多项选择题中至少应该有30%的题你是可以完全正确选择的，这就是说你可以得到多项选择题的30%的分值，如果其他70%的多项选择题，每题选择2个正确答案，那么你又可以得到多项选择题的35%的分值。这样你就可以稳妥地过关。

综合(案例)分析题答题方法：案例分析题的目的是综合考核应试者对有关的基本内容、基本概念、基本原理、基本原则和基本方法的掌握程度以及检验应试者灵活应用所学知识解决工作实际问题的能力。案例分析题是在具体业务活动的背景材料基础上，提出若干个独立或有关联的小问题。每个小问题可以是计算题、简答题、论述题或改错题。应试者首先要仔细阅读案例分析题的背景材料，建议你阅读两遍，理清背景材料中的各种关系和相关条件，看清楚问题的内容，充分利用背景材料中的条件，确定解答该问题所需运用的知识内容，问什么回答什么，不要画蛇添足。在案例分析题的评分标准一般要分解为若干采分点，最小采分点一般为0.5分，所以解答问题要尽可能全面、针对性强、重点突出、逐层分析、依据充分合理、叙述简明、结论明确，有计算要求的要写出计算过程。

答题卡填涂技巧

应试者在标准化考试中最容易出现的问题是填涂不规范，以致在机器阅读答题卡时产生误差。解决这类问题的最简单方法是将铅笔削好。铅笔不要削得太细太尖，应削磨成马蹄状或直接削成方形，这样，一个答案信息点最多涂两笔就可以涂好，既快又标准。

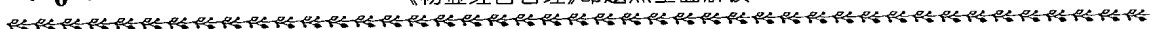
在进入考场接到答题卡后，不要忙于答题，而应在监考老师的统一组织下将答题卡的表头中的个人信息、考场考号、科目信息按要求进行填涂，即用黑色钢笔或签字笔填写姓名和准考证号，用2B铅笔涂黑考试科目和准考证号。不要漏涂、错涂考试科目和准考证号。一定要注意：每一科目的准考证号是不同的。

在填涂选择题时，应试者可根据自己的习惯选择下列方法进行：

先答后涂法——应试者接到试题后，先审题，并将自己认为正确的答案轻轻标记在试卷相应的题号旁，或直接在自己认为正确的备选项上做标记。待全部题目做完后，经反复检查确认不再改动后，将各题答案移植到答题卡上。采用这种方法时，需要在最后留有充足的时间进行答案移植，以免移植时间不够。

边答边涂法——应试者接到试题后，一边审题，一边在答题卡相应位置上填涂，边审边涂，齐头并进。采用这种方法时，一旦要改变答案，需要特别注意将原来的选择记号用橡皮擦干净。

边答边记加重法——应试者接到试题后，一边审题，一边将所选择的答案用铅笔在答题卡相应位置上轻轻记录，待审定确认不再改动后，再加重涂黑。需要在最后留在充足的时间进行加重涂黑。



2011~2012 年度 《物业经营管理》试卷命题点分值

知识点		2011 年		2012 年	
		单项选择题	多项选择题	单项选择题	多项选择题
物业经营管理概述	物业经营管理的概念	4	4	1	2
	物业经营管理的层次与工作内容	2	2	1	
房地产投资及其区位选择	房地产投资	4		3	2
	房地产投资的风险			1	2
	房地产投资区位的选择		2		
房地产投资分析技术	投资分析的基本概念	3		2	2
	现值与现值计算			1	
	设备更新中的经济分析		2		
	房地产投资财务评价指数	1	2	1	
	某出租公寓项目投资分析案例				
收益性物业价值评估	收益性物业的概念		2		
	收益性物业价格的概念和特征	1		1	
	收益性物业价值和价格的种类	3		2	2
	影响收益性物业价格的因素				
	收益性物业估价的基本方法			1	2
房地产市场与市场分析	房地产市场概述			1	
	房地产市场的供求关系				
	房地产市场结构与市场指标	2	2	2	2
	房地产市场的特性与功能				
	房地产市场分析			1	
	物业经营管理计划	2	2		
租赁管理	物业租赁概述	4		3	2
	租赁管理与租赁方案	4	2	2	2
	房屋租赁合同	1	4	2	
	租户关系管理	1		1	

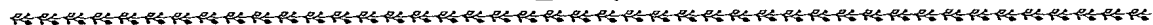
续上表

知识点		2011 年		2012 年	
		单项选择题	多项选择题	单项选择题	多项选择题
成本管理	物业管理中的成本及其分类	2		2	4
	成本估算方法	1	4		
	成本预算	3	2	1	
	成本控制	2		4	
合同与风险管理	物业管理中的主要合同类型		2		
	物业服务合同	3		1	
	招标投标阶段的合同管理			1	
	风险管理理论			1	2
	保险与物业保险	3		4	2
财务管理与绩效评价	财务管理概述	1		3	
	财务报告分析				
	物业管理绩效评价			3	2
	绩效评价的主要方法			1	2
	物业管理报告	1	2		
写字楼物业管理	写字楼及写字楼物业管理	4	2	4	
	写字楼租赁管理	1	2	1	2
	写字楼安全与风险管理				
	写字楼物业管理企业的选择与评价				2
零售商业物业管理	零售商业物业及其分类	1	2	1	
	零售商业物业经营管理中的经济学原理	3			
	零售商业物业的租赁管理			4	
	零售商业物业的现场管理				
	风险与安全管理			1	2
	零售商业物业管理案例				
物业经营管理的未来发展	房地产组合投资管理	2		2	
	大型企业物业资产管理				
	设施管理	1			2
	不良物业资产管理				
	可持续的物业管理				2
	新技术应用带来的改革				
合计		60	40	60	40

目 录

考试相关情况说明	1
备考复习指南	3
答题方法解读	4
答题卡填涂技巧	5
2011~2012 年度《物业经营管理》试卷命题点分值	6
第一章 物业经营管理概述	1
命题规律解读	1
命题点解读	1
历年考题诠解	6
热点试题全解	9
热点试题答案	14
第二章 房地产投资及其区位选择	16
命题规律解读	16
命题点解读	16
历年考题诠解	21
热点试题全解	23
热点试题答案	28
第三章 房地产投资分析技术	30
命题规律解读	30
命题点解读	30
历年考题诠解	40
热点试题全解	42
热点试题答案	50
第四章 收益性物业价值评估	52
命题规律解读	52
命题点解读	52
历年考题诠解	67

热点试题全解	69
热点试题答案	77
第五章 房地产市场与市场分析	79
命题规律解读	79
命题点解读	79
历年考题诠解	90
热点试题全解	92
热点试题答案	100
第六章 租赁管理	101
命题规律解读	101
命题点解读	101
历年考题诠解	111
热点试题全解	115
热点试题答案	121
第七章 成本管理	122
命题规律解读	122
命题点解读	122
历年考题诠解	134
热点试题全解	138
热点试题答案	146
第八章 合同与风险管理	148
命题规律解读	148
命题点解读	148
历年考题诠解	164
热点试题全解	167
热点试题答案	174
第九章 财务管理与绩效评价	176
命题规律解读	176
命题点解读	176
历年考题诠解	197
热点试题全解	199
热点试题答案	207



第十章 写字楼物业经营管理	209
命题规律解读.....	209
命题点解读.....	209
历年考题诠解.....	217
热点试题全解.....	220
热点试题答案.....	225
第十一章 零售商业物业经营管理	227
命题规律解读.....	227
命题点解读.....	227
历年考题诠解.....	236
热点试题全解.....	239
热点试题答案.....	243
第十二章 物业经营管理的未来发展	244
命题规律解读.....	244
命题点解读.....	244
历年考题诠解.....	254
热点试题全解.....	255
热点试题答案.....	260

第一章 物业经营管理概述

命题规律解读

本章的命题规律主要体现在：

1. 物业经营管理活动的管理对象通常为收益性物业，其包括多种类型，这是本章重点，需牢记。
2. 物业服务企业分为管理型、专业型和综合型三种，各种类型的物业服务企业其工作的重点各不相同，注意区分。
3. 物业经营管理分为物业管理或设施管理、房地产资产管理和房地产组合投资管理三个层次，各层次之间的相互关系，是重点的考核内容，注意掌握。
4. 物业经营管理中的战略性工作和常规工作内容，都是很好的命题素材，注意把握。

命题点解读

命题点1 物业经营管理的内涵(表 1—1)

表 1—1 物业经营管理的内涵

项 目	内 容
概 念	物业经营管理又称物业资产管理，是指为了满足业主的目标，综合利用物业管理、设施管理、房地产资产管理、房地产组合投资管理的技术、手段和模式，以收益性物业为对象，为业主提供的贯穿于物业整个寿命周期的综合性管理服务
作 用	物业经营管理突破了传统物业管理活动仅局限于“对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理”的局限，强调为业主提供价值管理服务，满足其物业投资收益或企业发展战略及主营业务发展目标的需求
活动内容	物业经营管理活动既包括了以保证物业正常使用的运行操作管理，也包括了将物业作为一种收益性资产所进行的资本投资决策、市场营销、租赁管理、成本控制、物业价值和经营绩效评估等经营活动

命题点2 物业经营管理活动的管理对象(表 1—2)

表 1—2 物业经营管理活动的管理对象

管理对象	内 容
写字楼	写字楼是为商务、办公活动提供空间的建筑，主要由作为办公空间的办公室部分和公用部分(如电梯、楼梯、卫生间、饮水间、走廊等)构成，包括企业自用写字楼、出租写字楼和自用出租复合型写字楼三种类型。

续上表

管理对象	内 容
写字楼	我国尚无统一的写字楼分类标准,专业人员主要依照其所处的位置、楼宇设计装修状况和收益能力等进行分类。国外通常将写字楼分为甲、乙、丙三个等级
零售商业物业	<p>零售商业物业是用于零售商业经营活动的建筑,包括从小型店铺到大型购物中心的各种零售商业空间。</p> <p>零售商业物业的分类主要依据其建筑规模、经营商品的特点及商业辐射区域的范围三个方面。其类型有:</p> <p>(1)区域购物中心。是指规模巨大,集购物、休闲、娱乐、饮食等于一体,包括百货店、大卖场以及众多专业连锁零售店在内的超级商业中心。</p> <p>区域购物中心所包含的内容比较广泛,在服务功能上表现为复合性,在经营管理上表现为一致性,在服务设施上体现为完整性,在服务范围上面向商圈内所有居民。</p> <p>(2)市级购物中心。市级购物中心的建筑规模一般在3万m²以上,其商业辐射区域可覆盖整个城市,服务人口在30万人以上,年营业额在5亿元人民币以上。按所服务的对象不同,市级购物中心也有高档和中档之分。</p> <p>(3)地区购物商场。地区购物商场的建筑规模一般在1万~3万m²之间,商业服务区域以城市中的某一部分为主,服务人口10万~30万人,年营业额在1亿~5亿元人民币之间。</p> <p>(4)居住区商场。居住区商场的建筑规模一般在3000~10000m²之间,商业服务区域以城市中的某一居住小区为主,服务人口1万~5万人,年营业额在3000万~10000万元人民币之间。</p> <p>(5)邻里服务性商店。这些商店的建筑规模一般在3000m²以下,且以500~1000m²建筑面积者居多,服务人口在1万人以下,年营业额在3000万元人民币以下。</p> <p>(6)特色商店。特色商店的特色主要表现在其所经营的商品或服务的特殊性,以及经营方式的灵活性</p>
出租型别墅或公寓	<p>用于出租经营的居住建筑主要是别墅和公寓,这是经营性房地产的重要类型。</p> <p>(1)别墅是指在风景区或在郊外建造的供休养的住所。</p> <p>(2)公寓是指包含有许多住宅单元的建筑物,通常不分割产权出售,供出租或短期居住</p>
工业物业	<p>工业物业是指为人类生产活动提供入住空间的物业,包括工业厂房、仓储用房、高新技术产业用房、研究与发展用房(又称工业写字楼)等。</p> <p>用于出租经营的工业物业常常出现在工业开发区、工业园区、科技园区和高新技术产业园区</p>
酒店和休闲娱乐设施	<p>酒店和休闲娱乐设施是为人们的商务或公务旅行、会议、旅游、休闲、康体娱乐活动提供入住空间的建筑,包括酒店、休闲度假中心、康体中心、赛马场、高尔夫球场等。</p> <p>酒店与休闲娱乐设施的差别主要表现在:</p> <p>(1)服务对象不同;</p> <p>(2)地理位置不同;</p> <p>(3)服务内容不同;</p> <p>(4)建筑设计和装潢风格不同</p>