

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

物业管理综合能力



考试攻略

■ 王学发 主编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

物业管理综合能力

考试攻略

■ 王学发 主编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

本书为全国物业管理师执业资格考试攻略之物业管理综合能力。本书分为 12 部分,即经济学基础知识与应用、管理学基础知识与应用、心理学基础知识与应用、公共关系基础知识与应用、行政管理学基础知识与应用、法律基础知识与应用、统计学基础知识与应用、保险基础知识与应用、社会学基础知识与应用、建筑工程基础知识与应用、建筑设备基础知识与应用、建筑智能化基础知识与应用。

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理综合能力考试攻略/王学发主编. —北京:
中国电力出版社, 2007

全国物业管理师执业资格考试考前辅导用书
ISBN 978-7-5083-5300-5

I. 物... II. 王... III. 物业管理 资格考核-自
学参考资料 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 011677 号

中国电力出版社出版发行

北京三里河路 6 号 100044 <http://www.cepp.com.cn>

责任编辑:梁 瑶 责任印制:陈焊彬 责任校对:黄 蓓

汇鑫印务有限公司印刷·各地新华书店经售

2007 年 3 月第 1 版·第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16·9.75 印张·230 千字

定价:20.00 元

版权专有 翻印必究

本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

本社购书热线电话 (010-88386685)



王学发 (1967—)，管理学博士，中国人民大学在站博士后，高级经济师，中国注册房地产估价师，中国注册资产评估师，注册土地估价师，国家房地产估价师执业资格考试辅导教材《房地产估价相关知识》副主编。主持完成“资产评估应用系统”研究课题，通过河南省科委鉴定国内先进水平，获平顶山市科技进步二等奖。参与完成国家自然科学基金课题“房地产业与国民经济协调发展研究”，中国房地产估价师学会“中国房地产估价业与房地产经纪业规范管理研究”，“房地产估价术语研究”，北京市“中关村科技园区土地一级开发模式研究”等多项省部级以上重大课题的研究。出版专著《建筑工程概预算》、《不动产估价》(译著)、《房地产经纪相关知识》、《房地产估价相关知识》、《房地产开发经营》、《房地产业与国民经济协调发展》、《银行市场营销》、《实用评估与房地产估价业经验案例》、《中国城市房地产市场的发展与城市住房消费》等。

前 言

全国物业管理师执业资格考试 2007 年将首次举行，这是物业管理行业的一件大事。由于是第一年物业管理师执业资格考试，广大考生对于考试的题型还难以把握，特别需要有一本有针对性的且带有练习和把握考试重点的辅导用书。针对这种情况，经过反复研究讨论，终于完成了这套针对性强、重点突出的考试辅导用书。这套辅导用书是经过仔细的市场研究，在总结作者的历年相关专业的考试辅导经验和相关专业执业资格考试的命题经验的基础上完成的。本书对考试教材中的考点内容进行了全面系统的分析整合，全部以习题方式出现，并在需要加注的地方给出了相应的注释，将每本几十万字的内容通过习题方式展示出来帮助大家备考，便于考生迅速适应考试形式，配合例题讲解掌握应试技巧，在最短时间有针对性地进行复习备考，最大限度地帮助考生顺利通过考试，真正做到考前有的放矢、考时游刃有余、考后胸有成竹。

这套辅导用书按照指导用书分为四册，物业管理基本制度与政策、物业管理实务、物业管理综合能力、物业管理经营，每章都基本按照“考试要点”、“重点内容”，每节均按照“本节要点”、“复习题解”的结构编写；并在需要注解的习题后面给予了必要的说明。

本套辅导用书通过对各部分内容的高度提炼，所给出的习题包括单项选择题、多项选择题、综合分析题或问答题，其中单项选择题和多项选择题严格按照命题的要求完成，纯粹为仿真练习，为了将各种考点囊括其中，一些需要掌握的内容以问答形式给出，从而加强了本套辅导用书的内容完整性。本套辅导用书是对考试内容的高度提炼，为广大考生备考提供了良好的复习素材，希望通过本书的阅读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

前言

第一章 经济学基础知识与应用	1
考试要点.....	1
重点内容.....	1
第一节 需求、供给与局部均衡价格理论.....	1
本节要点.....	1
复习题解.....	2
第二节 弹性理论.....	5
本节要点.....	5
复习题解.....	5
第三节 生产理论.....	8
本节要点.....	8
复习题解.....	8
第四节 成本理论.....	11
本节要点.....	11
复习题解.....	12
第五节 市场失灵.....	13
本节要点.....	13
复习题解.....	13
第六节 经济学基础知识在物业管理中的应用.....	14
本节要点.....	14
复习题解.....	14
第二章 管理学基础知识与应用	16
考试要点.....	16
重点内容.....	16
第一节 管理与管理学.....	16
本节要点.....	16
复习题解.....	16
第二节 管理学的基本职能.....	17
本节要点.....	17
复习题解.....	17
第三节 市场营销管理.....	18
本节要点.....	18
复习题解.....	18

第四节 企业经营战略	22
本节要点	22
复习题解	22
第五节 创新管理	24
本节要点	24
复习题解	24
第六节 管理学基础知识在物业管理中的应用	26
本节要点	26
复习题解	27
第三章 心理学基础知识与应用	29
考试要点	29
重点内容	29
第一节 梅奥的霍桑实验及人群关系理论	29
本节要点	29
复习题解	29
第二节 现代激励理论	31
本节要点	31
复习题解	31
第三节 劳动者心理与群体心理	33
本节要点	33
复习题解	34
第四节 个性心理差异与管理	35
本节要点	35
复习题解	36
第五节 心理学基础知识在物业管理中的应用	37
本节要点	37
复习题解	37
第四章 公共关系基础知识与应用	39
考试要点	39
重点内容	39
第一节 公共关系基础知识	39
本节要点	39
复习题解	39
第二节 人际关系概述	41
本节要点	41
复习题解	41
第三节 建立、维持和发展人际关系的原则和方法	43
本节要点	43
复习题解	43

第四节 公共关系基础知识在物业管理中的应用	44
本节要点	44
复习题解	44
第五章 行政管理学基础知识与应用	45
考试要点	45
重点内容	45
第一节 行政管理概述	45
本节要点	45
复习题解	45
第二节 工商行政管理概论	47
本节要点	47
复习题解	48
第三节 物业管理的行政管理	50
本节要点	50
复习题解	50
第六章 法律基础知识与应用	53
考试要点	53
重点内容	53
第一节 法学基础知识	54
本节要点	54
复习题解	54
第二节 民法基础知识	56
本节要点	56
复习题解	56
第三节 合同法基础知识	61
本节要点	61
复习题解	61
第四节 物权法基础知识	66
本节要点	66
复习题解	66
第五节 法律基础知识在物业管理中的应用	71
本节要点	71
复习题解	71
第七章 统计学基础知识与应用	76
考试要点	76
重点内容	76
第一节 物业统计概述	76
本节要点	76
复习题解	76

第二节 物业统计数据的搜集和整理	78
本节要点	78
复习题解	78
第三节 统计指标	79
本节要点	79
复习题解	79
第八章 保险基础知识与应用	81
考试要点	81
重点内容	81
第一节 概述	81
本节要点	81
复习题解	81
第二节 保险的类型	85
本节要点	85
复习题解	85
第三节 保险合同	86
本节要点	86
复习题解	86
第四节 保险险种及保险公司的选择	87
本节要点	87
复习题解	88
第五节 物业管理中的保险事务	90
本节要点	90
复习题解	90
第九章 社会学基础知识与应用	93
考试要点	93
重点内容	93
第一节 社会学基本概念	93
本节要点	93
复习题解	93
第二节 社会文化	95
本节要点	95
复习题解	95
第三节 个人社会化	96
本节要点	96
复习题解	96
第四节 社会组织	98
本节要点	98
复习题解	98

第五节 社区群体和社区	102
本节要点	102
复习题解	102
第六节 社会学在物业管理中的运用	103
本节要点	103
复习题解	103
第十章 建筑工程基础知识与应用	106
考试要点	106
重点内容	106
第一节 建筑和构成建筑的基本要素	107
本节要点	107
复习题解	107
第二节 建筑材料	108
本节要点	108
复习题解	109
第三节 建筑识图基本知识	109
本节要点	109
复习题解	110
第四节 建筑构造	114
本节要点	114
复习题解	114
第五节 建筑工程基础知识在物业管理中的应用	119
本节要点	119
复习题解	119
第十一章 建筑设备基础知识与应用	121
考试要点	121
重点内容	121
第一节 建筑给水、排水设备	122
本节要点	122
复习题解	122
第二节 通风、空气调节及供暖设备	128
本节要点	128
复习题解	129
第三节 建筑供、配电系统设备	132
本节要点	132
复习题解	132
第四节 建筑电气照明设备	133
本节要点	133
复习题解	133

第五节 建筑设备知识在物业管理中的应用	134
本节要点	134
复习题解	134
第十二章 建筑智能化基础知识与应用	137
考试要点	137
重点内容	137
第一节 建筑智能化系统概述	137
本节要点	137
复习题解	137
第二节 火灾自动报警控制系统	139
本节要点	139
复习题解	139
第三节 保安监控系统	140
本节要点	140
复习题解	141
第四节 照明控制系统	142
本节要点	142
复习题解	142
第五节 给水排水控制系统	142
本节要点	142
复习题解	142
第六节 热交换系统	143
本节要点	143
复习题解	143
第七节 空调控制系统	144
本节要点	144
复习题解	144
第八节 集成控制系统	145
本节要点	145
复习题解	145
第九节 建筑智能化基础知识在物业管理中的应用	145
本节要点	145
复习题解	146

第一章 经济学基础知识与应用

考试要点:

本部分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。

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,影响需求弹性的主要因素,影响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。

重点内容:

1. 个人需求
2. 市场需求
3. 局部均衡价格理论及在物业管理中的应用
4. 弹性理论及在物业管理中的应用
5. 生产及生产要素
6. 总产量、平均产量以及边际产量
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在物业管理中的应用
10. 内在(不)经济与外在(不)经济原理及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,败德行为及在物业管理中的应用

第一节 需求、供给与局部均衡价格理论

本节要点:

需求、个人需求、市场需求的基本概念;需求函数、需求表、需求曲线的关系;需求和需求曲线的变动含义;需求法则;消费者收入变化、相关商品价格变化的影响;相关商品包

括替代品和互补品。

供给、供给曲线、供给函数的概念、涵义；影响供给变化的因素及其影响的方向。
均衡价格和均衡数量及其计算；均衡点的稳定性。

复习题解：

一、单项选择题

1. 一般商品需求曲线的倾斜方向是（ ）。

- A. 右上方 B. 右下方 C. 左下方 D. 左后方

【答案】 B

【解析】 需求规律（法则）是一般商品的需求规律，并不是所有商品的规律。除了一般商品外还有一些特殊商品，价格下降需求下降，价格上升需求上升，这种商品为吉芬商品。

2. 需求曲线向右下方倾斜的状况揭示的需求函数的一个重要特征是（ ）。

- A. 需求与价格呈正方向变化 B. 需求量与价格呈正方向变化
C. 需求与价格呈反方向变化 D. 需求量与价格呈反方向变化

【答案】 D

3. 对于劣等商品，消费者的收入水平提高，会引起该商品需求变动的情况是（ ）。

- A. 增加 B. 减少 C. 没有影响 D. 变化方向无法确定

【答案】 B

【解析】 这里主要考察的是对需求影响因素的理解。一般情况下，收入的提高会增加消费者对商品的需求，但是对于劣等商品，随着收入的提高对劣等商品的需求是减少的。复习过程中一定要注意那些一般情况以外是否存在的特殊情况。

4. 如果住房价格等其他因素保持不变，通往市区的快速公路取消收费，对这个地区的住房需求会（ ）。

- A. 增加 B. 减少 C. 没有影响 D. 变化情况无法确定

【答案】 A

【解析】 这里主要要求区别替代品和互补品，替代品之间商品的需求与其替代品价格的变动是呈正方向变化，即替代品价格上涨，商品需求增加；替代品价格下降，商品需求减少。互补品则是方向变化。典型的替代品还有普通住房和经济适用住房、公寓、别墅等；互补品有住房与商业配套用房、停车泊位、共用设备设施等。

5. 某种商品的市场需求曲线是一条向右上方倾斜的曲线，这种商品称为（ ）。

- A. 一般商品 B. 奢侈品 C. 劣质品 D. 吉芬商品

【答案】 D

【解析】 吉芬商品也是一种特殊的商品，判断其是否为吉芬商品的依据是看它是否违背了商品的需求规律，即需求量与价格的关系是否正方向变化。

6. 商品供给曲线的倾斜方向是（ ）。

- A. 右上方 B. 右下方 C. 左下方 D. 左后方

【答案】 A

7. 某类住房的需求曲线是 $Q_d = 600000 - 500q$ ，住房供给曲线是 $Q_s = -500000 + 600q$ ，均衡价格是（ ）。

- A. 100 B. 1000 C. 1500 D. 2000

【答案】 B

【解析】 这里虽然是个计算题，计算不重要，重要的是理解均衡价格是需求曲线与供给曲线相交的点对应的价格。均衡的条件是 $Q_d = Q_s$ 。

二、多项选择题

1. 以下能够反映某特定时期内的需求量与价格之间的关系有 ()。

- A. 需求函数 B. 需求变量
C. 需求表 D. 需求曲线
E. 需求量

【答案】 ACD

【解析】 需求函数、需求表、需求曲线是以不同方式反映需求量与价格之间关系的，分别使用的工具是数学函数、表格和曲线，其本质是一样的。

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

需求表反映了不同价格下消费者对商品的不同需求量。

2. 以下情况的变化中，形成住房需求变化的有 ()。

- A. 住房价格 B. 居民收入水平
C. 对未来价格看涨的预期 D. 住房以外其他房地产价格
E. 住房开发成本

【答案】 BCD

【解析】 个人需求受许多因素的影响，主要因素有：个人的偏好、个人的资产与收入、个人所购买商品的价格、与个人所购买商品的价格有关的其他商品的价格，以及消费者对商品未来价格的预期等。

产生需求变化的是价格以外的因素，除了价格能够使得住房需求变化的都是需求的变化，即需求曲线的移动。如收入增加，购买力提高，需求曲线向右上方移动，对应每一个价格水平，对商品的需求量都是增加的。

3. 以下情况的变化中，改变住房需求的情况有 ()。

- A. 住房价格 B. 居民收入水平
C. 对未来价格看涨的预期 D. 住房以外其他房地产价格
E. 住房开发成本

【答案】 BCD

【解析】 这里需要区别的是需求和需求量的区别。需求量变化是商品本身的价格变化引起的，在需求曲线上从一个点到另外一个点的变动；商品价格以外的其他因素变化引起的是商品需求的变化，是整个需求曲线的向左或向右移动。如对于一般商品，收入水平提高，整个需求曲线就向右移动，其改变的是需求函数。

4. 以下情况的商品供给中，供给曲线不向右上方倾斜的有 ()。

- A. 长期的土地供给 B. 土地经济供给
C. 任何情况下的劳动供给 D. 股票
E. 一般商品的供给

【答案】 ACE

【解析】 本题有些超纲，但是还是要求大家注意，商品供给也存在一些例外。土地的经济供给就是某种用途土地的供给。当住宅用途土地价格上涨的时候，住宅用地的供给就会增加。

5. 影响住房市场供给的因素有（ ）。

- A. 住房的市场价格水平
- B. 住房的开发成本
- C. 住房开发的生产技术情况
- D. 住房开发商对住房市场未来的预期
- E. 住房的建筑结构

【答案】 ABCD

【解析】 单个厂商的供给是指在某一特定时期内，单个生产者在各种可能的价格下愿意并且能够出售的某种商品的各种数量。单个厂商的供给受多种因素的影响，其中主要有：厂商打算出售的商品的价格，为生产该商品厂商所投入的生产要素的成本，厂商的技术状况，厂商对于商品未来价格的预期，其他商品的价格等。

6. 以下因素发生变化引起的住房供给量的变化称为供给的变动的有（ ）。

- A. 住房价格上涨
- B. 写字楼价格上涨
- C. 住房开发成本上升
- D. 写字楼成本上升
- E. 开发商开发技术水平提高

【答案】 BCDE

【解析】 对于一般商品而言供给量是随着商品价格的变化而同方向变化。除了商品自身的价格外，生产价格的成本、厂商的技术状况等其他因素也会影响厂商的供给。其他因素变化对于厂商供给的影响与商品自身价格的变化对于厂商供给的影响是不同的。在局部均衡理论中，因商品自身价格的变化而引起的厂商对于商品供给量的变化称为供给量的变动。因其他因素，比如因厂商所投入的生产要素成本、厂商技术状况等因素的变化而引起的厂商对于商品供给量的变化称为供给的变动。供给量的变动不会改变供给函数、供给表或供给曲线，供给的变动则改变了供给函数、供给表或供给曲线。从供给曲线来看，供给量的变动是同一条供给曲线上不同点的变动；供给的变动是整条供给曲线的移动。

7. 以下关于局部均衡的说法中，正确的有（ ）。

- A. 需求曲线与供给曲线在第一象限存在交点则存在均衡点
- B. 需求曲线与供给曲线不在第一象限存在交点则不存在均衡点
- C. 只存在惟一的均衡价格和均衡数量
- D. 在局部均衡条件下，均衡点是多重的
- E. 如果存在市场的力量或其他经济机制的作用，使价格能自动地逼近并达到均衡点，则该均衡点是稳定的

【答案】 ABCE

【解析】 在某种商品的各种可能的价格中，必有买者和卖者共同接受的价格。在这个价格下，需求量等于供给量，从而使商品的市场达到一种平衡。达到市场均衡时的价格称之为均衡价格，达到市场均衡时的数量成为均衡数量。

4. 有 4 个房地产, 其可以使用的用途特征分别是: ①住宅; ②住宅、商业; ③住宅、办公; ④住宅、商业、办公, 则需求弹性最大的应该是 ()。

- A. ① B. ② C. ③ D. ④

【答案】 D

【解析】 一般而言, 如果某种商品的替代品数目很多, 则该商品的需求很可能是富有弹性的。把一种商品的范围限定的越窄, 它的替代品越多, 需求弹性也越大。

5. 有四种商品, 需求价格弹性分别是: ① -0.4 ; ② -1.5 ; ③ -2.6 ; ④ -0.9 , 则可以通过提高价格增加销售者收入的是 ()。

- A. ①和② B. ②和③ C. ③和④ D. ①和④

【答案】 B

【解析】 若某种商品的需求富有弹性, 则价格与消费者支出呈反方向变动。当价格上升时, 消费者支出减少 (或销售者收入减少); 当价格下降时, 消费者支出增加 (或销售者收入增加)。

若某种商品的需求为单一弹性, 即价格升 (降) 的百分率与需求减 (增) 的百分率相等, 此时价格 P 与需求量 Q 的乘积为定值, 因此价格变化与消费者支出 (或销售者收入) 无关。

若某种商品的需求缺乏弹性, 则价格与消费者支出呈同方向变动。当价格上升时, 消费者支出增加 (或销售者收入增加); 当价格下降时, 消费者支出减少 (或销售者收入减少)。

二、多项选择题

1. 以下关于需求弹性和需求弹性系数的说法中, 正确的有 ()。

- A. 需求弹性是指价格变动所引起的需求量变动的程度, 即需求量变动对价格变动的反应程度, 价格是因变量, 需求量是自变量。
B. 需求弹性系数是指需求量变动率与价格变动率的比值
C. 需求弹性系数是需求量变动绝对量与价格变动绝对量的比值
D. 需求弹性系数的数值可以是正值, 也可以是负值
E. 同一条需求曲线上不同点的需求弹性系数大小并不一定相同

【答案】 BDE

【解析】 此题考查对需求弹性和需求弹性系数的理解。参见单项选择题第 2 题。

2. 以下关于商品需求弹性的说法中, 正确的有 ()。

- A. $|Ed|=0$, 称需求完全无弹性 B. $|Ed|=\infty$, 称需求完全有弹性
C. $|Ed|=1$, 称需求为单一弹性 D. $|Ed|>1$, 称需求富有弹性
E. $|Ed|<1$, 称需求缺乏弹性

【答案】 ABCD

【解析】 此题考查需求弹性的分类。

3. 以下关于影响需求弹性系数的因素的说法中, 正确的有 ()。

- A. 把一个商品的范围界定的越窄, 其替代品就越多, 需求弹性也越大
B. 消费品在家庭开支中所占的比例越大, 需求弹性越小
C. 商品本身的用途越多, 需求弹性越大
D. 商品越耐用, 需求弹性越大