

■ 全国物业管理师执业资格考试复习指南

物业管理 综合能力

中国物业管理协会培训中心 编著

中国建筑工业出版社

全国物业管理师执业资格考试复习指南

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

物业管理经营管理



图书销售分类：
执业资格考试用书（R）

责任编辑：郑淮兵

封面设计：康羽

ISBN 978-7-112-09107-2



9 787112 091072 >

(15771)定价：25.00 元

全国物业管理师执业资格考试复习指南

物业管理综合能力

中国物业管理协会培训中心 编著

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理综合能力/中国物业管理协会培训中心编著.
北京:中国建筑工业出版社,2007
(全国物业管理师执业资格考试复习指南)
ISBN 978-7-112-09107-2

I. 物… II. 中… 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 047253 号

责任编辑:郑淮兵
责任设计:郑秋菊
责任校对:兰曼利 王雪竹

全国物业管理师执业资格考试复习指南

物业管理综合能力

中国物业管理协会培训中心 编著

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)
新华书店经销
北京天成排版公司制版
北京建筑工业出版社印刷

开本:787×960毫米 1/16 印张 13¹/₄ 字数 260千字

2007年4月第 版,2007年4月第 次印刷

印数 1—15000册 定价 25.00元

ISBN 978-7-112-09107-2

(15771)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题,可寄本社退换

(邮政编码 100037)

本社网址: <http://www.cabp.com.cn>

网上书店: <http://www.china-building.com.cn>

前 言

根据人事部、建设部印发的《物业管理师制度暂行规定》和《物业管理师资格考试实施办法》，物业管理师资格实行全国统一大纲、统一命题的考试制度，建设部组织专家编写了《全国物业管理师执业资格考试大纲》，并经人事部审定通过。

该《大纲》包括《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》和《物业经营管理》4个科目。每个科目均从我国物业管理行业发展现状的实际出发，针对物业管理师应具备的知识结构、素质和专业技能，提出了掌握、熟悉和了解三个层次的要求。其中，要求“掌握”的是本专业必备的重要内容，要求“熟悉”的是与本专业密切相关的比较重要的内容，要求“了解”的是相关的一般性内容。考试大纲既是考试命题的指导性文件，也是从事物业管理的专业管理人员复习备考的依据。

为配合人事部、建设部关于全国物业管理师执业资格考试以及物业管理企业内部培训的需要，让更多的物业管理从业人员及相关人员受益，中国物业管理协会培训中心特组织有关专业人员，编著了《全国物业管理师执业资格考试复习指南》，共4本，包括《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》和《物业经营管理》。

本书按照《全国物业管理师执业资格考试大纲》的要点说明，提

炼了参考教材中的重点知识，还精心设计了部分单项选择和多项选择习题，以帮助大家掌握考试大纲所要求的要点内容，提高考试的信心和能力。

本书由三部分组成：第一部分是考试目的与基本要求；第二部分是复习要点；第三部分是精选习题及参考答案。本书是参加全国物业管理师执业资格考试人员的应试辅导书，也是物业管理企业内部培训很好的参考资料，同时也为物业从业人员的理论知识及专业素质方面的系统性学习提升提供了参考。

由于时间及篇幅所限，对于本书不足之处，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国物业管理协会培训中心

目 录

第一章 经济学知识与应用	1
第一部分：考试目的与基本要求	1
第二部分：复习要点	1
一、个人需求	1
二、市场需求	2
三、局部均衡价格理论	2
四、弹性理论	3
五、生产及生产要素	6
六、总产量、平均产量以及边际产量	6
七、边际收益递减规律	7
八、边际技术替代率	7
九、生产规模与规模报酬原理	7
十、内在(不)经济与外在(不)经济原理	8
十一、总成本、固定成本与可变成本	9
十二、经营决策的利润最大化	9
十三、市场失灵	10
十四、非对称信息与逆选择，败德行为	10
十五、委托人—代理人问题	11
十六、外部性及其划分	11

第三部分：精选习题及参考答案	11
一、单项选择题	11
二、多项选择题	14
三、参考答案	16
第二章 管理学知识与应用	17
第一部分：考试目的与基本要求	17
第二部分：复习要点	17
一、管理的基本特征、性质、研究对象	17
二、管理原理	18
三、管理的基本职能	19
四、目标市场的策略选择	19
五、市场调查，市场营销组合及在物业管理中的应用	20
六、企业经营战略及企业经营战略管理	20
七、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	22
第三部分：精选习题及参考答案	23
一、单项选择题	23
二、多项选择题	24
三、参考答案	26
第三章 心理学知识与应用	27
第一部分：考试目的与基本要求	27
第二部分：复习要点	27
一、需要和动机	27

二、激励和激励机制	28
三、现代激励理论(需要理论、强化理论、期望理论、公平理论、 目标设置论)的要点	28
四、劳动者的心理健康	29
五、群体、群体内聚力、群体决策的含义	30
六、个体心理特征	30
七、性格、能力与气质	30
八、物业管理与居住环境	30
九、物业管理与居住心理效应	31
十、物业管理服务中的心理学策略应用	32
第三部分:精选习题及参考答案	33
一、单项选择题	33
二、多项选择题	35
三、参考答案	36

第四章 公共关系知识与应用

第一部分:考试目的与基本要求	38
第二部分:复习要点	38
一、公共关系的要素	38
二、公共关系的职能	39
三、公共关系与人际关系	39
四、人际关系的功能	39
五、影响人际吸引的主要因素	39
六、影响人际交往的主要因素	40
七、建立、维持和发展人际关系的原则和方法	41

第三部分：精选习题及参考答案	41
一、单项选择题	41
二、多项选择题	43
三、参考答案	44
第五章 行政管理学知识与应用	45
第一部分：考试目的与基本要求	45
第二部分：复习要点	46
一、行政的特点	46
二、行政管理的主客体及活动原则	46
三、行政职能的内容	47
四、行政管理组织	47
五、工商行政管理的地位、作用、目标	48
六、工商行政管理机关的职能及权限	49
七、工商行政管理机关行政行为成立的要件及效力	50
八、与物业管理相关的行政管理工作的主要内容	51
九、与物业管理相关的行政管理部门	52
十、物业管理企业与管理部門的关系	52
第三部分：精选习题及参考答案	53
一、单项选择题	53
二、多项选择题	54
三、参考答案	56
第六章 法律知识与应用	58
第一部分：考试目的及基本要求	58

第二部分：复习要点	59
一、法的特征	59
二、法的分类	59
三、法的制定	60
四、法的实施	64
五、民法的调整对象	67
六、民法的基本原则	67
七、民事法律关系	67
八、民事主体	68
九、民事法律行为	68
十、民事权利	68
十一、民事责任	68
十二、诉讼时效	70
十三、合同的订立与履行	70
十四、违约责任	72
十五、合同的解释	74
十六、买卖合同、租赁合同、委托合同	75
十七、物权与所有权	75
十八、善意取得制度	77
十九、相邻关系	77
二十、共有	77
二十一、用益物权	78
二十二、担保物权	78
二十三、物业管理法律关系	78
二十四、物业管理法律责任	80

二十五、物业服务合同	84
第三部分：精选习题及参考答案	84
一、单项选择题	84
二、多项选择题	87
三、参考答案	92
第七章 统计学知识与应用	93
第一部分：考试目的与基本要求	93
第二部分：复习要点	93
一、物业管理统计的研究对象	93
二、物业管理统计工作过程	94
三、物业管理统计的职能	94
四、物业管理统计调查的要求	94
五、物业管理统计调查的分类	94
六、物业管理统计调查方案的基本内容	94
七、物业管理统计表的结构	95
八、统计指标	95
九、总量指标	95
十、相对指标与结构相对指标	95
十一、比例相对数	95
十二、比较相对指标	96
十三、强度相对指标	96
十四、动态相对数	96
十五、计划完成程度相对指标	96
十六、平均指标	96

十七、几何平均值	96
十八、众数	96
第三部分：精选习题及参考答案	96
一、单项选择题	96
二、多项选择题	98
三、参考答案	100
第八章 保险知识与应用	101
第一部分：考试目的与基本要求	101
第二部分：复习要点	101
一、风险与风险管理	101
二、保险的要素与职能	102
三、保险的分类	102
四、保险合同	104
五、物业保险的原则、意义与作用	104
六、物业管理企业对保险险种及保险公司的选择	106
七、物业保险的注意事项	107
第三部分：精选习题及参考答案	108
一、单项选择题	108
二、多项选择题	109
三、参考答案	110
第九章 社会学基础知识与应用	111
第一部分：考试目的与基本要求	111
第二部分：复习要点	111

一、社会学的特征、研究对象、研究的方法和态度	111
二、文化的特点	113
三、社会化的特征及条件	114
四、社会组织的基本要素, 运行与管理	115
五、社会群体的特征	117
六、社会群体研究的基本范畴	118
七、社区的基本要素	119
八、物业管理与社区文化	120
九、物业管理与社区组织	121
十、物业管理企业在社区文化建设中的作用	122
十一、物业管理在和谐社会建设中的重要作用	123
十二、物业管理在和谐社会建设中的努力方向	124
第三部分: 精选习题及参考答案	126
一、单项选择题	126
二、多项选择题	128
三、参考答案	131
第十章 建筑工程基础知识与应用	132
第一部分: 考试目的与基本要求	132
第二部分: 复习要点	132
一、建筑、建筑物及构筑物	132
二、建筑物按用途的分类	133
三、材料的基本性质: 密度、密实度、孔隙率	133
四、材料的耐水性、抗渗性、抗冻性、导热性	133
五、气硬性和水硬性胶凝材料	133

六、水泥及其类型划分	134
七、混凝土	135
八、建筑钢材	135
九、热轧钢筋	135
十、防水材料及其施工方法	135
十一、建筑工程施工图的组成与常用符号	136
十二、建筑平面图的图示内容	137
十三、建筑立面图的图示内容	137
十四、建筑详图	138
十五、结构施工图	138
十六、建筑设备施工图的组成	138
十七、民用建筑的基本构造	138
十八、三种常用的墙身防潮层构造的做法	140
十九、隔墙	140
二十、三种变形缝	140
二十一、楼板层的设计要求	141
二十二、平屋顶常用的两种排水方法	141
第三部分：精选习题及参考答案	141
一、单项选择题	141
二、多项选择题	144
三、参考答案	146
第十一章 建筑设备基础知识与应用	148
第一部分：考试目的与基本要求	148
第二部分：复习要点	148

一、建筑给水系统	148
二、建筑物内部给水系统的组成	149
三、给水方案的技术参数	149
四、常用给水管材的种类	150
五、配水装置	151
六、给水附件	151
七、建筑排水系统及其分类	152
八、建筑排水管道系统的分类	152
九、常用的建筑排水管材的种类	153
十、设置污水泵、集水池和污水泵房的原因	154
十一、屋面水排水系统	154
十二、建筑中水系统	155
十三、中水处理工艺及其处理流程	157
十四、通风	157
十五、机械通风	157
十六、空调的功能	158
十七、空调系统的三个组成部分	158
十八、空调系统的分类	159
十九、供热系统	160
二十、供热系统的分类	160
二十一、供热管道热胀的危害及其处理	161
二十二、散热器	162
二十三、电路的组成	163
二十四、交流电及其波形特征	163
二十五、供电系统的主要指标	164

二十六、建筑供配电系统的构成	165
二十七、配电箱的设置及分类	165
二十八、电气照明	166
二十九、照明质量的基本要求	167
三十、照明类型划分	167
三十一、常用电光源的分类	170
三十二、照明配电线路的组成	171
第三部分：精选习题及参考答案	172
一、单项选择题	172
二、多项选择题	174
三、参考答案	177

第十二章 建筑智能化知识与应用

第一部分：考试目的与基本要求	178
第二部分：复习要点	178
一、智能建筑、智能住宅、智能化小区	178
二、消防设备联动控制	179
三、灭火控制系统的构成	180
四、保安监控系统的构成	181
五、闭路电视子系统的功能	181
六、防盗报警系统的构成及功能	182
七、出入口控制系统的构成	184
八、停车场管理系统功能	185
九、照明监控系统的分类	186
十、给排水控制系统的构成及功能	187