

■ 全国物业管理师执业资格考试复习指南

物业 经营管理

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 经 营 管 理

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

物业经营管理/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 978-7-112-09108-9

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 052703 号

责任编辑: 郑淮兵
责任设计: 郑秋菊
责任校对: 安 东 王金珠

全国物业管理师执业资格考试复习指南

物业经营管理

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: 787×1092 毫米 1/16 印张: 19 字数: 368 千字

2007 年 1 月第一版 2007 年 1 月第一次印刷

印数: 1—15000 册 定价: 35.00 元

ISBN 978-7-112-09108-9

(15772)

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，中国物业管理协会培训中心为让更多的物业管理从业人员及相关人员受益，特组织有关专业人员，编写了《全国物业管理师执业资格考试复习指南》。本套书包括4本，即《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》、《物业经营管理》。

本册按照《全国物业管理师执业资格考试大纲》的要求，细致地

提炼了参考教材中的重点知识，每章从整体上考虑，用框架图的形式表示出了要点之间的联系，还精心设计了部分单选和多选习题，以帮助帮助大家掌握考试大纲所要求的要点，提高考试的信心和能力。

本册由四部分组成：第一部分是考试要求；第二部分是要点整理；第三部分是知识框架；第四部分是精编习题及参考答案。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，也是很好的物业管理企业内部培训参考资料，同时也为物业管理从业人员的理论知识及专业素质方面的系统性学习提供了参考。

本册由胡清波主编，参加编写人员有胡清波、崔琦、臧炜彤等。

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，以便下次再版时修改。

中国物业管理协会培训中心

目 录

第一章 物业经营管理概述	1
第一部分：考试要求	1
第二部分：要点整理	1
一、物业经营管理的性质、对象、内容、目标、类别	1
二、收益性物业的类型及特点	2
三、物业经营管理的层次及各层次之间的相互关系	4
四、物业经营管理的战略性工作内容和常规工作内容	7
五、物业经营管理与传统物业管理的异同和相互关系	7
六、管理型物业管理企业、专业型物业管理企业、综合型物业管理企业的区别	8
第三部分：知识框架	8
第四部分：精编习题及参考答案	10
一、单项选择题	10
二、多项选择题	14
三、参考答案	19
 第二章 房地产投资及其区位选择	21
第一部分：考试要求	21
第二部分：要点整理	21

一、房地产投资的概念、目的及其特性	21
二、房地产直接投资和间接投资的区别与联系	23
三、房地产投资的形式与内容	24
四、房地产投资的利弊	26
五、房地产投资风险的种类	27
六、房地产区位的内容、狭义区位与广义区位的区别	29
七、不同类型房地产投资项目对区位的特殊要求	30
第三部分：知识框架	31
第四部分：精编习题及参考答案	33
一、单项选择题	33
二、多项选择题	37
三、参考答案	42

第三章 房地产投资分析技术..... 43

第一部分：考试要求	43
第二部分：要点整理	43
一、现金流量	43
二、现金流量图的绘制方法	46
三、资金时间价值	47
四、单利计息与复利计息的计算方法	47
五、名义利率与实际利率的区别	48
六、资金等效值的计算公式及其应用	49
七、设备更新经济分析方法	52
八、投资回收与投资回报的区别与联系	57
九、房地产投资经济效果的表现形式(房地产投资分析指标)	57

十、静态盈利指标的计算方法	58
十一、房地产投资动态盈利指标	59
十二、清偿能力指标的计算方法	62
第三部分：知识框架	64
第四部分：精编习题及参考答案	66
一、单项选择题	66
二、多项选择题	75
三、参考答案	79
 第四章 收益性物业价值评估	 81
第一部分：考试要求	81
第二部分：要点整理	81
一、物业价格的构成	81
二、投资价值、市场价值、成交价格、市场价格的联系与区别	83
三、市场法、成本法和收益法的用途、适用对象和操作步骤	85
四、(收益性)物业价格及其特征	87
五、收益性物业价值和价格的种类	88
六、影响收益性物业价格的因素	92
七、收益法估价的基本公式及其应用	92
八、市场法的应用	97
九、成本法的应用	100
第三部分：知识框架	104
第四部分：精编习题及参考答案	105
一、单项选择题	105
二、多项选择题	116

三、参考答案	121
第五章 房地产市场与市场分析	122
第一部分：考试要求	122
第二部分：要点整理	122
一、房地产市场结构的构成	122
二、房地产市场分析的内容	123
三、物业经营管理计划的制定原则、计划的表现形式	125
四、编制物业经营管理计划的基础工作内容	126
五、物业管理计划的主要内容	128
六、房地产市场的需求与供给	129
七、房地产市场的特性与功能	130
八、房地产市场的细分方式	131
九、房地产市场的概念、运行环境和推动房地产市场转变的 社会经济力量	132
十、反映和描述房地产市场状况的指标	133
十一、政府干预房地产市场的原则、手段	136
第三部分：知识框架	137
第四部分：精编习题及参考答案	138
一、单项选择题	138
二、多项选择题	141
三、参考答案	144
第六章 租赁管理	146
第一部分：考试要求	146

第二部分：要点整理	146
一、物业租赁的含义和特点	146
二、物业租赁管理模式类型	147
三、租金确定与调整的方法	149
四、实施客户关系管理(CRM)的目的	150
五、物业租赁的分类方式	150
六、租赁管理的概念、租赁管理的三个阶段及各阶段的 主要内容	152
七、租赁方案与策略涉及的主要工作内容	152
八、房屋租赁合同的基本条款	153
九、房屋租赁行政管理的内容	158
十、租赁管理中的市场营销工作	159
十一、租赁管理中的租户关系管理及其在租赁管理中的应用	159
第三部分：知识框架	160
第四部分：精编习题及参考答案	161
一、单项选择题	161
二、多项选择题	163
三、参考答案	167
 第七章 成本管理	 169
第一部分：考试要求	169
第二部分：要点整理	169
一、物业管理成本的概念和构成	169
二、物业管理成本的分类	170
三、我国物业管理企业收取物业服务费的方式	174

四、成本估算方法	174
五、成本控制的分类、原则和程序	182
六、成本预算编制的基本要求	183
七、成本预算的编制方法	184
八、成本预算的编制程序	186
九、成本日常管理工作的内容	186
十、成本控制的组织体系	186
第三部分：知识框架	187
第四部分：精编习题及参考答案	189
一、单项选择题	189
二、多项选择题	192
三、参考答案	196

第八章 合同与风险管理

第一部分：考试要求	197
第二部分：要点整理	197
一、物业服务合同的类型、物业服务合同的特征、前期物业服务合同和物业服务合同的区别	197
二、物业服务合同的主要内容	198
三、物业服务合同的签订要点	200
四、物业管理活动中涉及到的合同类型	201
五、物业管理所涉及的保险种类	201
六、物业管理中的投保决策	205
七、物业管理招标与投标阶段的工作内容与合同管理	206
八、风险及风险管理	207

第三部分：知识框架·····	209
第四部分：精编习题及参考答案·····	210
一、单项选择题·····	210
二、多项选择题·····	213
三、参考答案·····	216

第九章 财务管理与绩效评价····· 217

第一部分：考试要求·····	217
----------------	-----

第二部分：要点整理·····	217
----------------	-----

一、物业管理绩效评价的概念、特点·····	217
-----------------------	-----

二、物业管理绩效评价的类型·····	219
--------------------	-----

三、物业管理绩效评价的指标体系·····	219
----------------------	-----

四、物业管理报告的类型·····	221
------------------	-----

五、物业管理报告的构成与内容·····	222
---------------------	-----

六、企业财务管理的对象·····	223
------------------	-----

七、财务管理的目标·····	224
----------------	-----

八、财务管理的内容和手段·····	226
-------------------	-----

九、物业管理绩效评价的标准·····	228
--------------------	-----

十、物业管理绩效评价结果的表达方法·····	229
------------------------	-----

十一、编写物业管理报告的注意事项·····	231
-----------------------	-----

十二、财务报告的构成与内容·····	232
--------------------	-----

十三、财务报告分析的主要形式·····	232
---------------------	-----

十四、财务报告分析的主要方法·····	233
---------------------	-----

十五、财务报告分析的一般过程·····	233
---------------------	-----

十六、绩效评价的主要方法·····	234
-------------------	-----

第三部分：知识框架·····	235
第四部分：精编习题及参考答案·····	236
一、单项选择题·····	236
二、多项选择题·····	241
三、参考答案·····	244

第十章 写字楼物业经营管理····· 245

第一部分：考试要求·····	245
第二部分：要点整理·····	245
一、写字楼物业管理的常规目标·····	245
二、写字楼租金的确定与调整的方法和特点·····	246
三、写字楼物业经营管理的绩效评价·····	247
四、写字楼物业的特点·····	248
五、写字楼物业管理的工作模式和管理内容·····	248
六、写字楼的租户选择·····	251
七、写字楼的租约制定·····	251
八、写字楼物业管理企业的选择标准·····	252
九、影响写字楼分类的因素·····	252
十、写字楼管理中的策略·····	253
十一、写字楼安全管理·····	254
十二、写字楼风险管理·····	255
第三部分：知识框架·····	256
第四部分：精编习题及参考答案·····	257
一、单项选择题·····	257
二、多项选择题·····	260

三、参考答案	264
第十一章 零售商业物业经营管理	265
第一部分：考试要求	265
第二部分：要点整理	265
一、零售商业物业经营管理中的经济学原理	265
二、零售商业物业运作相关理论的具体应用	266
三、零售商业物业管理中租赁管理目标与工作内容，零售商业 物业租户选择时应考虑的因素、租赁方案和租赁策略的制 定及租金确定与调整	266
四、零售商业物业经营管理的工作内容和类型	268
五、策略与运行管理、现场管理的工作内容	269
六、零售商业物业管理中的风险类别与安全管理	270
第三部分：知识框架	271
第四部分：精编习题及参考答案	272
一、单项选择题	272
二、多项选择题	273
三、参考答案	275
第十二章 物业经营管理的未来发展	277
第一部分：考试要求	277
第二部分：要点整理	277
一、企业物业资产管理的相关概念及其工作内容	277
二、可持续发展的物业管理具备的要素	279
三、物业管理信息系统构成和特征	279

四、房地产组合投资管理的概念和工作内容·····	280
五、设施管理涉及的主要问题·····	280
六、组合投资理论在房地产投资决策中的应用步骤·····	281
七、不良物业资产管理内容和处置目标·····	281
第三部分：知识框架·····	283
第四部分：精编习题及参考答案·····	284
一、单项选择题·····	284
二、多项选择题·····	284
三、参考答案·····	286
主要参考文献·····	287

第一章 物业经营管理概述

第一部分：考试要求

掌握：物业经营管理的性质、对象、内容、目标、类别，收益性物业的类型及特点，物业经营管理的层次及各层次之间的相互关系。

熟悉：物业经营管理的战略性工作内容和常规工作内容。

了解：物业经营管理和传统物业管理的异同和相互关系，管理型物业管理企业、专业型物业管理企业、综合型物业管理企业的区别。

第二部分：要点整理

一、物业经营管理的性质、对象、内容、目标、类别

（一）物业经营管理的性质

1. 物业经营管理是贯穿于物业整个生命周期的综合性管理服务，是物业管理、设施管理、房地产资产管理和房地产组合投资管理的不
断拓展、交叉和融合的结果。

2. 物业经营管理是策略性的物业资产价值管理，强调满足业主的
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。

（二）物业经营管理的对象

通常为收益性物业。

（三）物业经营管理的内容

1. 保证物业正常使用的运行操作管理。
2. 将物业作为一种收益性资产所进行的各种经营活动。

（四）物业经营管理的目标

从业主的角度出发，在物业经济寿命的全寿命周期内，持续满足租户正常空间使用需求，在实现物业各期净收益最大化的基础上，保持和提高物业的市场价值以及未来发展潜力。

（五）物业经营管理的类别

物业管理、设施管理、房地产资产管理、房地产组合投资管理。

二、收益性物业的类型及特点

（一）收益性物业的类型

写字楼、零售商业物业、出租型别墅或公寓、工业物业、酒店和休闲娱乐设施等。

（二）收益性物业的特点

收益性物业通常出租给租户使用，可获得经常性租金收益，是房地产投资信托基金和机构投资者进行房地产投资的主要物质载体。

1. 写字楼的特点

是为商务、办公活动提供空间的建筑。为了持续保持写字楼的市场竞争力，提升写字楼的市场价值，通常需要高标准、高质量、专业化的物业经营管理服务。

国外通常将写字楼分为甲、乙、丙三个等级。专业人员主要依照写字楼所处的位置、楼宇设计装修状况和收益能力等进行等级划分。

2. 零售商业物业的特点