

注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测(2014版)

注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编著

2011-2013年考情透视
2011-2013年真题精析

物业管理经营

紧随2014年官方权威教材；吃透最近三年考试真题；
精析历年题型、题量、分值和分布；密押2014年试题权威试卷

4年考纲依据全真实测
4年动向权威精准把脉



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测(2014版)

注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编著

物业经营 管理

2011-2013年考情透视
2011-2013年真题精析



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业经营管理/注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编著.

—2 版. —北京: 中国经济出版社, 2014. 4

(注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测: 2014 版)

ISBN 978 - 7 - 5136 - 3140 - 2

I. ①物… II. ①注… 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 (2014) 第 045568 号

责任编辑 夏军城

责任审读 贺 静

责任印制 马小宾

封面设计 任燕飞装帧设计工作室

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 15

字 数 346 千字

版 次 2014 年 4 月第 2 版

印 次 2014 年 4 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 3140 - 2

定 价 38.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测丛书

编写委员会

主 编：梁龙凤

副主编：刘 可 赵 祺

委 员：刘海晖 刘春来 薛艳军 梁龙凤 林 伟
张石磊 张领山 刘 可 牛惠峰 黄 涛
王洪波 刘 欣 郑春晓 孙 强 朱 伟
赵 祺 李佳凝 张国霞 刘 敏 倪振兴

前 言

2005年11月16日,国家人事部和建设部制定并颁布了《物业管理师制度暂行规定》、《物业管理师资格考试实施办法》和《物业管理师资格认定考试办法》,这三个文件实施后,物业管理师资格正式纳入了国家专业技术人员职业资格系列。近几年来,随着社会对物业管理师需求的增加,参加该项考试的人数逐年递增,竞争也日趋激烈。

为了帮助考生在短时间内有的放矢地复习应考,我们特组织有关专家编写了这套物业管理师执业资格考试辅导丛书(以下简称“本丛书”)。根据考试特点和考纲要求,本丛书分为四册:《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》和《物业经营管理》。

本丛书紧扣最新物业管理师执业资格考试大纲,从考生的实际需要出发,围绕“夯实基础,掌握重点,突破难点,稳步提高”这一理念进行编写。其特点主要体现在以下几方面:

1. 图析考点,清晰直观

本丛书将考点图表化,强调系统化、网络化的思维模式,对考试大纲要求掌握的考点逐个进行讲解,便于考生理解和记忆。表格编制科学、内容精练,对重点内容点准、点透,举一反三。

2. 围绕大纲,内容全面

针对最新考试大纲所指定的内容进行科学的阐释,同时精选了最新的考试真题并对其进行深入的解析。此外,本丛书还从考试大纲要求出发,结合命题规律,精心编写了两套权威预测试卷,题目设置权威、合理,答案解析全面、准确,能使考生达到实战的目的。

3. 结构合理,逻辑严谨

本丛书每册图书均按“历年考情分析”、“考点透视”、“历年高频真题精析”、“强化重点练习”、“参考答案及详解”、“权威预测试卷”的结构进行编排。其中,“考点透视”——将每章考点以图表的形式罗列出来,内容逻辑结构与主教材保持一致;“历年高频真题精析”——精选每章内容在近年考试中反复出现的重点题型,并进行深度解析;“权威预测试卷”——帮助考生熟悉题型,加深记忆,拓展解题思路,巩固复习效果。

本书涵盖内容广泛,虽经全体编者反复修改,但因时间和水平有限,书中难免有疏漏和不当之处,敬请读者指正。

编 者

目 录

备考指南	1
第一章 物业经营管理概述	6
【历年考情分析】	6
【考点透视】	7
【历年高频真题精析】	10
【强化重点练习】	13
【参考答案及详解】	14
第二章 房地产投资及其区位选择	16
【历年考情分析】	16
【考点透视】	17
【历年高频真题精析】	20
【强化重点练习】	23
【参考答案及详解】	24
第三章 房地产投资分析技术	26
【历年考情分析】	26
【考点透视】	27
【历年高频真题精析】	36
【强化重点练习】	39
【参考答案及详解】	40
第四章 收益性物业价值评估	42
【历年考情分析】	42
【考点透视】	43
【历年高频真题精析】	50
【强化重点练习】	53
【参考答案及详解】	54
第五章 房地产市场与市场分析	56
【历年考情分析】	56

【考点透视】	57
【历年高频真题精析】	67
【强化重点练习】	70
【参考答案及详解】	71
第六章 租赁管理	73
【历年考情分析】	73
【考点透视】	74
【历年高频真题精析】	81
【强化重点练习】	86
【参考答案及详解】	88
第七章 成本管理	90
【历年考情分析】	90
【考点透视】	91
【历年高频真题精析】	99
【强化重点练习】	104
【参考答案及详解】	105
第八章 合同与风险管理	107
【历年考情分析】	107
【考点透视】	108
【历年高频真题精析】	119
【强化重点练习】	123
【参考答案及详解】	124
第九章 财务管理与绩效评价	126
【历年考情分析】	126
【考点透视】	127
【历年高频真题精析】	139
【强化重点练习】	143
【参考答案及详解】	144
第十章 写字楼物业经营管理	145
【历年考情分析】	145
【考点透视】	146
【历年高频真题精析】	152
【强化重点练习】	157
【参考答案及详解】	158
第十一章 零售商业物业经营管理	159
【历年考情分析】	159

【考点透视】	160
【历年高频真题精析】	165
【强化重点练习】	169
【参考答案及详解】	170
第十二章 物业经营管理的未来发展	172
【历年考情分析】	172
【考点透视】	173
【历年高频真题精析】	180
【强化重点练习】	182
【参考答案及详解】	183
权威预测试卷	184
权威预测试卷(一)	184
权威预测试卷(二)	192
权威预测试卷参考答案及解析	201
权威预测试卷(一)	201
权威预测试卷(二)	207
附 录	215
2013 年全国物业管理师执业资格考试真题	215

备考指南

物业管理师执业资格考试每年举行一次,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;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》、《物业经营管理》2个科目,只参加《物业管理实务》、《物业管理综合能力》2个科目的考试,免试部分科目的人员必须在一个考试年度内通过应试科目。

一、考试题型、题量、试卷分值、合格标准

《物业经营管理》的考试题型、题量、试卷分值、合格标准如下表所示:

考试题型	考试题量	试卷分值	合格标准
单项选择题	60	60分	60分
多项选择题	20	40分	

二、复习指南

物业管理师执业资格考试是以能力为本的考试,考试难度也在逐年的增加,考生想要顺利通过考试,除了要在掌握物业管理专业知识的基础上加强分析问题、解决问题的能力培养外,还应掌握相关的复习技巧。

1. 研读考试大纲,熟悉重点、难点

考试大纲是考生发现命题点的重要途径,因此,考生应认真、反复阅读考试大纲的内容,吃透考试大纲要求的考试范围和要点,然后将这些要求用不同符号或不同颜色的笔在考试指定教材中做好标记,以便在学习中准确把握重点、难点。

2. 网罗历年真题,把握命题趋势

对考生来说,历年考试真题是了解考试命题趋势和动态的重要“窗口”,因此考生应网罗这几年尤其是近两年的考试真题,学会从这些真题中整理出常考、必考的内容。这就要求考生在收集真题的基础上,在指定教材中找到每一题的出处,同时标记是哪一年的考题,最终发掘出近年考试发生的变化及未来趋势。

3. 总结命题考点,复习主次分明

考生要根据教材中标记的历年考题,统计各章节内容在历年考题中所占的分值,同时结合考试大纲,罗列出反复出现的考点及从未出现的内容,以便在复习过程中能够分清主次,做到心中有数。

4. 全面通读教材,掌握内在联系

物业管理师执业资格考试考查的知识点以记忆性的为主,因此考生一定要安排好通读教材的时间。在这里强调对教材的通读,是要突出全面理解和融会贯通。此外,在准确把握文字背后的复杂含义的基础上,还要注意不同章节的内在联系,能够从整体上对应考试科目做到全面、系统的掌握。

5. 突击重要考点,灵活应对变化

考生在对教材全面通读的基础上,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,只是命题的形式不同,万变不离其宗。因此,对于重要的知识点,考生一定要熟练掌握,并且能够举一反三,做到以不变应万变。

三、答题技巧

1. 单项选择题

(1) 直接选择法

此种方法适用于考生掌握基本知识、基本理论比较扎实,或题目比较简单,很快就能选出符合题目要求的正确答案的题目。例如下面这道题:

物业价格实质上是物业()的价格。【2013 年真题】

- A. 交换 B. 权益 C. 租赁 D. 风险

对于这样的题目,就可以采用直接选择法,根据考生所掌握的知识,能够马上判断出正确答案为 B。

(2) 逐一排除法

此种方法适用于题目有一定的难度,或考生对答案模棱两可的题目。遇到这种题目,考生在仔细阅读题干后,分析四个答案,先排除明显不符合命题要求的答案,然后对剩余答案再进行逐一排除,最后选出正确的答案。例如下面这道题:

关于拍卖底价的说法,正确的是()。【2011 年真题】

- A. 拍卖底价是拍卖前公布的拍卖标的物的评估价
B. 拍卖底价又称为起拍价
C. 竞买人的最高应价未达到拍卖底价的,拍卖无效
D. 拍卖底价等于起叫价

对于这样的题目,采用直接选择法无法得到答案,就可以采用逐一排除法。阅读题干后,分析给出的四个答案:保留价又称拍卖底价,是在拍卖前确定的拍卖标的可售的最低价格,故 A、B 选项说法错误,应排除;在增价拍卖中,起叫价通常低于保留价,也可以等于保留价,故 D 选项说法错误,也应排除。所以,剩下的 C 选项自然是正确答案。

2. 多项选择题

(1) 直接选择法

制定物业管理计划的基本原则有()。【2011 年真题】

- A. 注册物业管理师主持 B. 政府审批
C. 发挥物业管理集体智慧 D. 专家论证
E. 实际物业管理应该参与其中

根据教材内容可知,制定物业管理计划的基本原则包括:①物业管理师必须参加和主

持;②发挥物业管理人员的集体智慧,鼓励大家参与;③实际参与物业管理工作人员必须参与该项活动和工作计划的制定。故正确答案为 ACE。

(2) 逐一排除法

房地产投资个别风险包括()。【2012 年真题】

- A. 持有期风险
- B. 通货膨胀风险
- C. 市场供求风险
- D. 机会成本风险
- E. 收益现金流风险

对于这样的题目,就要采用逐一排除法来做。根据提供的五个答案,B、C 选项属于系统风险,故排除;D 项不属于房地产投资的风险,也应排除。所以本题的正确答案为 AE。

四、考试要点分布表

为了让考生更好地掌握考试内容,我们根据考试大纲和教材内容,结合历年考试命题情况,对教材各章考点分布进行了分析整理,供考生参考,见下表:

考试要点分布表

章 节	考试要点
第一章	1. 物业经营管理的性质和管理对象 2. 物业经营管理的目标 3. 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 4. 物业经营管理的类别 5. 物业经营管理的工作内容
第二章	1. 房地产投资的目的与内容 2. 房地产直接投资的内容 3. 房地产开发投资的内容 4. 房地产投资信托基金运作方式 5. 房地产投资的主要特征及利弊 6. 房地产投资市场风险和非市场风险的区别 7. 狭义的区位与广义的区位的区别
第三章	1. 现金流量与现金流量图 2. 资金时间价值与资金等值的判定 3. 设备更新的内容与特点 4. 投资回收与投资回报的区别 5. 盈利能力指标的分类
第四章	1. 物业价格的特征 2. 收益性物业价格的价值的种类 3. 影响收益性物业价格的因素 4. 收益性物业价值评估的基本方法、内容及步骤

续表

章 节	考试要点
第五章	1. 房地产市场的构成及影响其转变的因素 2. 房地产市场结构的构成 3. 房地产市场供给的主要指标 4. 房地产市场的特性与功能 5. 房地产市场分析的内容 6. 物业管理规划及制定的基本原则 7. 物业管理计划的分类 8. 编制物业经营管理计划的基础工作内容 9. 物业管理计划的主要内容
第六章	1. 房屋租赁的特征 2. 物业租赁的分类方式 3. 物业租赁管理模式的类型 4. 租赁管理的工作内容 5. 租赁方案与策略主要涉及的工作内容 6. 经营性物业的租金水平的确定 7. 房屋租赁合同的基本条款 8. 实施客户关系管理的目的与内容
第七章	1. 物业管理企业成本的构成 2. 物业管理企业收取物业管理服务费的方式 3. 物业管理服务成本估算的主要内容 4. 成本预算、固定预算、弹性预算的区别 5. 零基预算的基本要求 6. 滚动预算与概率预算的计算方法 7. 物业管理成本控制的内容、分类与原则 8. 成本日常管理的工作内容
第八章	1. 物业管理活动中涉及的合同的主要类型 2. 前期物业服务合同和物业服务合同的内容与区别 3. 物业管理工作中经常涉及的商业保险险种
第九章	1. 企业财务管理的对象、目标及其基本内容 2. 企业财务报告的编制与分析 3. 物业管理绩效考核的内容 4. 物业管理绩效评价方法与类型 5. 物业管理绩效评价指标体系的构成 6. 物业管理报告的类型及其内容
第十章	1. 写字楼分类及其类型等级划分的因素 2. 写字楼物业管理的常规目标 3. 写字楼物业管理的工作内容 4. 写字楼租户选择过程中考虑的主要因素 5. 影响写字楼的租金水平的因素 6. 写字楼物业管理工作评价的内容 7. 写字楼物业经营管理绩效评价指标体系的构成

续表

章 节	考试要点
第十一章	1. 零售商业物业经营管理的主要工作内容 2. 策略运行管理与现场管理的工作内容 3. 零售商业物业运作相关理论的具体应用 4. 租赁方案和租赁策略制定 5. 零售商业物业租户选择时应考虑的因素 6. 基础租金的确定 7. 非分比租金的测算方法 8. 净租形式出租的三种类别 9. 零售商业物业租约内容 10. 零售商业物业现场管理的目标 11. 零售商业物业管理中的风险类型
第十二章	1. 房地产组合投资管理的工作内容及其步骤 2. 企业物业资产管理的内容 3. 设施管理的内容及其涉及的主要问题 4. 不良物业资产的表现形式及其处置的目标 5. 不良物业资产管理内容与处置方式 6. 可持续发展的物业管理具备的要素 7. 物业管理信息系统的构成、特征及作用

第一章 物业经营管理概述

【历年考情分析】

本章为基础性章节,对物业经营管理的基础知识做了全面的概述,在近几年的考试中所占比例不高,考生在学习过程中应有重点的掌握关键知识点。《物业经营管理》活动的管理对象、不同层次之间的关系、战略性工作是本章考核的重点,另外,物业经营管理的概念、目标、物业经营管理的层次、常规工作等基础性知识点虽然内容简单,但也是常考的内容,考生应全面熟悉和掌握。

2011—2013 年考试题型、分值、考点分布表

年份 \ 题型	单项选择题		多项选择题		考点分布
	题量	分值	题量	分值	
2011 年	6	6	3	6	物业经营管理的概念;写字楼的分类;零售商业物业的分类;区域购物中心的特征;物业经营管理对象;房地产组合投资管理;物业经营管理战略性工作;写字楼评级的参考因素;物业经营管理企业
2012 年	2	2	1	2	判断写字楼等级的考虑因素;物业经营管理的内容;专业型物业服务企业的特点
2013 年	2	2	2	4	资产组合论理的原则;资产管理的主要内容;零售商业物业的分类;写字楼的类型
合 计	10	10	6	12	

【考点透视】

1.1 物业经营管理的内涵

表 1-1 物业经营管理的内涵

项 目	内 容
概念	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(Property Management)、设施管理(Facilities Management)、房地产资产管理(Real Estate Assets Management)、房地产组合投资管理(Real Estate Portfolio Management)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
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

1.2 物业经营管理活动的管理对象

表 1-2 物业经营管理活动的管理对象

项 目	内 容
写字楼	(1) 甲级写字楼:具有优越的地理位置和交通环境,建筑物物理状况优良,建筑质量达到或超过有关建筑条例或规范的要求,其收益能力能与新建成的写字楼建筑媲美 (2) 乙级写字楼:具有良好的地理位置,建筑物实物状况良好,建筑质量达到有关建筑条例或规范的要求;但建筑物的功能不是最先进的(有功能陈旧因素影响),有自然磨损存在,收益能力低于新落成的同类建筑物 (3) 丙级写字楼:物业已使用的年限较长,建筑物在某些方面不能满足新的建筑条例或规范的要求;建筑物存在较明显的实物磨损和功能折旧,但仍能满足低收入租户的需求并与其租金支付能力相适应;相对于乙级写字楼,丙级写字楼的租金虽然较低,但仍能保持一个合理的出租率
零售商业物业	(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 (2) 市级购物中心的建筑规模一般在 3 万 m^2 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 (3) 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 (4) 居住区商场的建筑规模一般在 3000~10000 m^2 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 (5) 邻里服务性商店建筑规模一般在 3000 m^2 以下,且以 500~1000 m^2 建筑面积居多,服务人口在 1 万人以下,年营业额在 3000 万元人民币以下 (6) 特色商店所经营的商品或服务的特殊性,以及经营方式的灵活性
出租型别墅或公寓	别墅(Villa)是指在风景区或在郊外建造的供休养的住所 公寓(Apartment)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

续表

项 目	内 容
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
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

1.3 物业经营管理服务的目标

表 1-3 物业经营管理服务的目标

项 目	内 容
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的使用需求,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
责任	(1)策划租户的组合及物色潜在租户 (2)制订及落实租务策略 (3)执行租务条件 (4)确保所管理的物业遵守国家法规 (5)履行租务管理工作,例如管理租户租用物业的情况及附属康乐设施,就出租、退租、租金调整、终止租约及续订租约与租户磋商 (6)进行租务评估、制订租约条款、拟备租约、收取租金、追收欠租及收回物业 (7)执行例行的管理服务,包括保安监控、防火设施、通信系统及紧急事故管理 (8)制订及落实有关楼宇管理、维修及改善的政策及计划 (9)提出更新改造建议及监察有关活动

1.4 物业经营管理企业

表 1-4 物业经营管理企业

项 目	内 容
管理型物业管理企业	管理型物业管理企业是具有策略性物业管理能力的企业,它受业主委托对物业经营管理绩效承担综合责任,在物业管理活动中处在总包的位置
专业型物业管理企业	专业型物业管理企业是具有物业运行过程中某种专业管理能力的企业,通常以专业分包的形式,也以直接接受业主委托的形式,在成本、绩效或成本加绩效合同的基础上,获得物业管理业务
综合型物业管理企业	综合型物业管理企业是同时具备物业策略管理和物业运行管理能力的企业

1.5 物业经营管理的层次

表 1-5 物业经营管理的层次

项 目	内 容
物业管理	物业管理的核心工作是对物业进行日常的维护与维修,并向入住的客户或业主提供服务,以保障其始终处在正常的运行状态。对于居住物业,物业管理就是物业经营管理的全部内容

续表

项 目		内 容
设施管理	功能	设施管理是一种新型的房地产服务业务,其主要功能是通过对人 and 工作的协调,为某一机构(企业或事业单位)创造一个良好的生产、办公环境
	管理对象	主要是高新技术企业用房、医院、科研教学设施、大型公共文体设施、政府和企业办公楼等物业,服务对象通常为拥有房地产的非房地产企业或机构
房地产资产管理		房地产资产管理从对物业、设施和租户的管理上升到聘用多个物业管理企业和设施管理公司来同时管理多宗物业
房地产组合投资管理		房地产组合投资管理的视野更加广阔,包括理解和执行物业业主的投资目标;评价资产管理公司的表现;审批资产管理公司为维护物业资产结构安全、功能先进,保持其市场竞争地位而提出的更新改造计划;以经风险调整后的组合投资回报最大化为目标来管理资产;以及在合适的时机购置和处置物业资产

1.6 物业经营管理中的战略性工作

表 1-6 物业经营管理中的战略性工作

项 目	内 容
确定战略	首先需要明确的是频繁改变资产组合是不切实际而且不经济的,因此根据发展战略认真确定初始组合非常重要。与此同时,投资者还需要有应对机遇的愿望和能力,因为这些机会总是发生在最不可能发生和最不方便操作的时候
确定标准	资产投资者将需要结合对市场的跟踪、分析判断,确定不同市场条件下的投资标准。这些投资标准包括现金流、租金波动和基于市场交易的收益变化
构建信息基础	提出一个建议和制定一个策略的首要前提是有足够的信息可用。因此,必须有一个可靠的足以使资产组合中的各个单元都得到合适评价的数据库。对搜集到的信息,应当进行分类保存
决策分析	决策分析是对各种可能的方案进行分析比较的过程。近年来,制定决策的过程越来越复杂,投资决策主要取决于两个关键因素,预期收益和风险水平
进行资产组合	资产组合理论的原则是投资者应当把一些合适的持有物进行分散,从而有效地抵消一部分风险。这种理论假设投资者是理性的,愿意在可以接受的风险水平上追求最大的收益

1.7 物业经营管理的常规工作

表 1-7 物业经营管理的常规工作

项 目	内 容
常规工作内容概述	从日常工作的角度看,具体负责资产管理的物业管理师要使物业处于正常并可以接受的水平上,保持合理的开支水平,尽量减少给使用者带来的不便