

51CTO.com

技术成就梦想

主 编 薛大龙
副主编 王家亮 张 莹

注册物业管理师考试 辅导教程 物业管理



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

注册物业管理师考试辅导教程

物业管理

主 编 薛大龙

副主编 王家亮 张 莹

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

《物业经营管理》是根据最新的注册物业管理师考试大纲编写的，其“考点梳理”是作者针对该科考试自首次开考至今所有考过的内容进行梳理后，得出的高频考点，并增加了最新要求的内容；其“真题解析”是将最近历年的考试真题进行了分类后，梳理出的典型题目放在每章的后面，并进行了详细的解析，使考生能够通过试题剖析，更好地理解考试重点与考试方法。

本书由注册物业管理师考试辅导教程编委会主任薛大龙教授担任主编。薛老师作为业内名师，具有12年面授经验、主编出版书籍50余种，曾在全国范围内讲授公开课600多次，企业内训超过1000家。作为考试规则研究者，薛老师非常熟悉命题要求、命题形式、命题难度、命题深度、命题重点及判卷标准等。

本书作为考生备考注册物业管理师考试的学习教材，也可供各类培训班使用。考生可通过学习本书，掌握考试的重点，并通过历年真题的解析，熟悉试题形式及解答问题的方法和技巧。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

物业经营管理 / 薛大龙主编. —北京：电子工业出版社，2014.8

注册物业管理师考试辅导教程

ISBN 978-7-121-23659-4

I. ①物… II. ①薛… 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141627号

策划编辑：祁玉芹

责任编辑：鄂卫华

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：中国电影出版社印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本：787×1092 1/16 印张：15 字数：365千字

版 次：2014年8月第1版

印 次：2014年8月第1次印刷

定 价：35.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

前言

PREFACE

最新版《物业管理师制度暂行规定》要求：物业管理师，是指经全国统一考试，取得《中华人民共和国物业管理师资格证书》，并依法注册取得《中华人民共和国物业管理师注册证》，从事物业管理工作的专业管理人员。国家对从事物业管理工作的专业管理人员，实行职业准入制度，纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划。中华人民共和国住房和城乡建设部（本书简称“住建部”，2008年3月前称“建设部”）、中华人民共和国人力资源和社会保障部（本书简称“人社部”，2008年3月前称“人事部”）共同负责全国物业管理师职业准入制度的实施工作，并按职责分工对该制度的实施进行指导、监督和检查。物业管理师资格实行全国统一大纲、统一命题的考试制度，每年举行一次。

物业管理师资格考试合格，由人社部、住建部委托省、自治区、直辖市人民政府人事行政部门，颁发由人社部统一印制，人社部、住建部用印的《资格证书》。该证书在全国范围内有效。取得《资格证书》的人员，经注册后方可以物业管理师的名义执业。住建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。取得《资格证书》并申请注册的人员，应当受聘于一个具有物业管理资质的企业，并通过聘用企业向本企业工商注册所在省的注册审查机构提出注册申请。

物业管理项目负责人应当由物业管理师担任。物业管理师只能在一个具有物业管理资质的企业负责物业管理项目的管理工作。取得《资格证书》的人员，用人单位可以根据工作需要聘任经济师职务。第一次进行全国统一开考的物业管理师考试始于2010年，由于起始时间较晚，积累了大量期盼获得物业管理师证书的考试人员，目前注册物业管理师考试的全国平均通过率一般在20%左右。物业管理师考试范围较泛，同时具有一定的深度，考生仅看参考教材很难通过考试，需要掌握考试规律，掌握考试重点，掌握考试技巧。因此，本书应运而生，本书收入了2010年—2013年的考试真题，并且做了详细的解析，包括知识点和答题方法的解析，对考生参加物业管理师的考试有很大的帮助。

《注册物业管理师考试辅导教程》系列书籍的编写结合真题，结合考试重点，力求让考试能够把知识点和考试技巧同时掌握，全套共有四本，分别是：《物业管理基本制度与政策》、《物业经营管理》、《物业管理实务》、《物业管理综合能力》。其“考点梳理”是作者针对该科考试自首次开考至今所有考过的内容进行梳理后，得出的高频考点，力求重点突出，

简单明了；其“真题解析”是将最近历年的考试真题进行了分类后，梳理出典型题目放在每章的后面，并进行了详细的解析，使考生能够通过试题，更好地理解考试重点，而且注重教会考生如何做题，如何把知识点和考试技巧结合在一起轻松做对题目，每一道题的解析都包含着做题的思路，考生如果能掌握解题的方法，备考事半功倍。

《物业经营管理》由注册物业管理师考试辅导教程编委会主任薛大龙教授担任主编。薛老师作为面授名师，具有12年面授经验、主编正式出版书籍50余种，曾在全国范围内讲授公开课600多次，企业内训超过1000家。作为考试规则研究者，薛老师非常熟悉命题要求、命题形式、命题难度、命题深度、命题重点及判卷标准等。

《物业经营管理》由注册物业管理师考试辅导教程编委会副主任王家亮、编委会委员张莹担任副主编，编委会委员陈崎参与了本书部分章节的写作。王家亮为中国物业教育网王家亮物业师实战专栏作者、中国物业管理协会认证师资；张莹为王家亮物业师实战专栏的版主；陈崎为永泰红礪养老产业集团物业项目执行总监。几位老师均在具有丰富物业管理经验的同时，对物业管理师考试研究透彻。学员可以在王家亮物业管理师备考QQ群（群号：175588492）与作者面对面交流。本书的一大特点是自我学习与网络教学相结合，看书的同时可以在网络上听作者的视频讲课，二者结合效果更佳。

物业管理师的工作中常用到的一些法律法规和标准，这些法律法规和标准也是参加物业管理师考试中的必考内容，如《物业管理条例》、《物业服务企业资质管理办法》、《物业管理师制度暂行规定》、《物业管理师资格考试实施办法》、《住宅专项维修资金管理办法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《房屋建筑工程质量保修办法》等。编者将这些文件进行了整理，读者可以在以下2个网站进行下载学习：<http://www.phei.com.cn>（电子工业出版社），<http://www.guoruan.org.cn>（北京国软信息技术研究中心）。

本书作为考生备考注册物业管理师的学习教材，也可供各类培训班使用。考生可通过学习本书，掌握考试重点，并通过历年真题及解析，熟悉试题形式及解答问题的方法和技巧等。

感谢电子工业出版社祁玉芹老师和张瑞喜老师，两位老师在本书的策划、选题的申报、写作大纲的确定，以及编辑出版等方面，付出了辛勤的劳动和智慧。

由于时间仓促，书中难免存在错漏和不妥之处，如果读者发现书中的错误，请发邮件到作者电子邮箱 PYXDL@163.COM，编者诚恳地希望读者们的不吝指正和帮助，并表示感激。

编者
2014年7月



目录

CONTENTS

第 1 章 物业经营管理概述	1
1.1 物业经营管理的概念	1
1.1.1 考点梳理	1
1.1.2 真题解析	4
1.2 物业经营管理的层次与工作内容	10
1.2.1 考点梳理	10
1.2.2 真题解析	13
第 2 章 房地产投资及其区位选择	17
2.1 房地产投资的概念	17
2.1.1 考点梳理	17
2.1.2 真题解析	20
2.2 房地产投资的风险	25
2.2.1 考点梳理	25
2.2.2 真题解析	28
2.3 房地产投资区位的选择	29
2.3.1 考点梳理	29
第 3 章 房地产投资分析技术	31
3.1 投资分析的基本概念	31
3.1.1 考点梳理	31
3.1.2 真题解析	34
3.2 现值与现值计算	38
3.2.1 考点梳理	38
3.2.2 真题解析	40

3.3	设备更新中的经济分析	40
3.3.1	考点梳理	40
3.3.2	真题解析	42
3.4	房地产投资财务评价指标	43
3.4.1	考点梳理	43
3.4.2	真题解析	45
第4章	收益性物业价值评估	47
4.1	收益性物业的概念	47
4.1.1	考点梳理	47
4.1.2	真题解析	47
4.2	收益性物业价格的概念和特征	49
4.2.1	考点梳理	49
4.2.2	真题解析	50
4.3	收益性物业价值和价格的种类	51
4.3.1	考点梳理	51
4.3.2	真题解析	55
4.4	影响收益性物业价格的因素	59
4.4.1	考点梳理	59
4.5	收益性物业估价的基本方法	61
4.5.1	考点梳理	61
4.5.2	真题解析	67
第5章	房地产市场与市场分析	69
5.1	房地产市场概述	69
5.1.1	考点梳理	69
5.1.2	真题解析	70
5.2	房地产市场的供求关系	70
5.2.1	考点梳理	70
5.3	房地产市场结构与市场指标	71
5.3.1	考点梳理	71
5.3.2	真题解析	75
5.4	房地产市场的特性与功能	78
5.4.1	考点梳理	78

5.4.2	真题解析	79
5.5	房地产市场的特性与功能	80
5.5.1	考点梳理	80
5.6	物业经营管理计划	82
5.6.1	考点梳理	82
5.6.2	真题解析	86
第6章	租赁管理	89
6.1	物业租赁概述	89
6.1.1	考点梳理	89
6.1.2	真题解析	91
6.2	租赁管理与租赁方案	96
6.2.1	考点梳理	96
6.2.2	真题解析	97
6.3	房屋租赁合同	100
6.3.1	考点梳理	100
6.3.2	真题解析	102
6.4	租户关系管理	106
6.4.1	考点梳理	106
6.4.2	真题解析	108
第7章	成本管理	109
7.1	物业管理中的成本及其分类	109
7.1.1	考点梳理	109
7.1.2	真题解析	111
7.2	成本估算方法	114
7.2.1	考点梳理	114
7.2.2	真题解析	117
7.3	成本预算	120
7.3.1	考点梳理	120
7.3.2	真题解析	122
7.4	成本控制	125
7.4.1	考点梳理	125
7.4.2	真题解析	127

第 8 章 合同与风险管理	131
8.1 物业管理中的主要合同类型.....	131
8.1.1 考点梳理.....	131
8.1.2 真题解析.....	132
8.2 物业服务合同.....	132
8.2.1 考点梳理.....	132
8.2.2 真题解析.....	134
8.3 招标投标阶段的合同管理.....	137
8.3.1 考点梳理.....	137
8.3.2 真题解析.....	141
8.4 风险管理理论.....	142
8.4.1 考点梳理.....	142
8.4.2 真题解析.....	144
8.5 保险与物业保险.....	145
8.5.1 考点梳理.....	145
8.5.2 真题解析.....	150
第 9 章 财务管理与绩效评价	155
9.1 财务管理概述.....	155
9.1.1 考点梳理.....	155
9.1.2 真题解析.....	156
9.2 财务报告分析.....	159
9.2.1 考点梳理.....	159
9.2.2 真题解析.....	163
9.3 物业管理绩效评价.....	163
9.3.1 考点梳理.....	163
9.3.2 真题解析.....	168
9.4 绩效评价的主要方法.....	171
9.4.1 考点梳理.....	171
9.4.2 真题解析.....	172
9.5 物业管理报告.....	173
9.5.1 考点梳理.....	173
9.5.2 真题解析.....	174

第 10 章 写字楼物业经营管理	175
10.1 财务管理概述	175
10.1.1 考点梳理	175
10.1.2 真题解析	178
10.2 写字楼租赁管理	182
10.2.1 考点梳理	182
10.2.2 真题解析	184
10.3 写字楼安全与风险管理	186
10.3.1 考点梳理	186
10.3.2 真题解析	187
10.4 写字楼物业管理企业的选择与评价	188
10.4.1 考点梳理	188
10.4.2 真题解析	189
第 11 章 零售商业物业经营管理	191
11.1 零售商业物业及其分类	191
11.1.1 考点梳理	191
11.1.2 真题解析	192
11.2 零售商业物业经营管理中的经济学原理	194
11.2.1 考点梳理	194
11.3 零售商业物业的租赁管理	195
11.3.1 考点梳理	195
11.3.2 真题解析	197
11.4 零售商业物业的现场管理	201
11.4.1 考点梳理	201
11.4.2 真题解析	203
11.5 零售商业物业的租赁管理	204
11.5.1 考点梳理	204
11.5.2 真题解析	206
第 12 章 物业经营管理的未来发展	207
12.1 房地产组合投资管理	207
12.1.1 考点梳理	207

12.1.2 真题解析.....	208
12.2 大型企业物业资产管理.....	209
12.2.1 考点梳理.....	209
12.2.2 真题解析.....	211
12.3 设施管理.....	211
12.3.1 考点梳理.....	211
12.3.2 真题解析.....	212
12.4 不良物业资产管理.....	213
12.4.1 考点梳理.....	213
12.4.2 真题解析.....	215
12.5 可持续的物业管理.....	216
12.5.1 考点梳理.....	216
12.5.2 真题解析.....	217
12.6 新技术应用带来的变革.....	218
12.6.1 考点梳理.....	218
附录 物业管理条例.....	221
参考文献.....	228

第1章

物业经营管理概述

1.1 物业经营管理的概念

《物业管理条例》是中国物业管理师执业的基本准则和依据，而条文的具体内容则是物业管理师考试命题工作中的高频考点，考生必须要熟练掌握。《物业管理条例》全文见本书附录。



1.1.1 考点梳理

一、物业经营管理的概念

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術、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生命周期的综合性管理服务。

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。

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，又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。

二、物业经营管理活动的管理对象

物业经营管理活动的管理对象通常为收益性物业，主要包括写字楼、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。

这些收益性物业通常出租给租户（又称租客、承租人）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商业房地产投资的主要物质载体。

（一）写字楼

写字楼的概念：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共用部分（如电梯、楼梯、卫生间、饮水间、走廊等）构成。

写字楼的类型：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。

政府写字楼的特色：政府办公楼虽然具有写字楼的功能，但在其使用和公共性方面，与一般写字楼有所区别。

写字楼的市场：由于大多数服务型企业没有能力拥有写字楼或出于业务经营特性的原因不愿意拥有写字楼，所以存在着一个巨大的写字楼投资和租赁市场。

写字楼的等级：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。

(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。

写字楼分类依据：写字楼分类在很大程度上依赖于专业人员的主观判断。从这个角度出发，对写字楼分类一般要考虑如下 12 个因素：

所处的位置、交通方便性、声望或形象、建筑形式、大堂、电梯、走廊、室内空间布置、为租户提供的服务、建筑设备系统、物业管理水平和租户类型。

（二）零售商业物业

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。为了实现业主总体利益的最大化，非常需要集中统一的专业化物业管理服务。

零售商业物业的分类主要依据是建筑规模、经营商品的特点及商业辐射区域的范围三个方面。

零售商业物业通常分为如下六种类型：

(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。

其建筑面积在 10 万平方米以上，有效商业服务半径可达到 200 千米，由专业购物中心管理集团开发经营，业态业种的复合度高（全业态、全业种/行业经营，高度专业化与高度综合化并存）、行业多、店铺多、功能多。区域购物中心是一个高效运作的统一体。

(2) 市级购物中心的建筑规模一般在 3 万平方米以上，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。在市级购物中心中，通常由一家或数家大型百货公司为主要租户。

(3) 地区购物商场的建筑规模一般在 1~3 万平方米之间，商业服务区域以城市中的某一部分为主，服务人口 10~30 万人，年营业额在 1~5 亿元人民币之间。地区购物商场中，中型百货公司往往是主要租户。

(4) 居住区商场的建筑规模一般在 3000~10 000 平方米之间, 商业服务区域以城市中的某一居住小区为主, 服务人口 1~5 万人, 年营业额在 3000~10 000 万元人民币之间。居住区商场内, 日用百货商店和超级市场通常是主要租户。

(5) 邻里服务性商店的建筑规模一般在 3000 平方米以下, 且以 500~1000 平方米建筑面积者居多, 服务人口在 1 万人以下, 年营业额在 3000 万元人民币以下。

(6) 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。如专为旅游者提供购物服务的旅游用品商店、精品店商场、物美价廉的直销店或仓储商店、有较大价格折扣的换季名牌商品店等。这类商店的建筑规模、商业服务半径、服务人口、年营业额等差异较大。

零售商业物业其他分类形式: 一是只经营零售业的独立的建筑物或建筑群; 二是某综合用途物业内的一部分。

三、物业经营管理服务的目标

物业经营管理服务的目标, 是从业主的角度出发, 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。

物业业主分类: 既包括直接持有物业产权的企业或机构, 也包括这些企业或机构背后的投资者。

物业 经营 管理 目标	物业经营管理服务的目标, 是从业主的角度出发, 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	
	常规目标	写字楼物业管理常规目标集经营、管理、服务三位一体, 互相渗透
	① 经营目标	收益部分使用率最大化
	② 管理目标	物业资产保值率和升值率最大化
	③ 服务目标	物业所有人与使用人满意率最大化

四、物业经营管理企业

物业管理企业以公司的形式存在, 属于服务性行业, 属于第三产业。

公司是指依法定程序设立的, 由两个以上股东共同出资经营, 以营利为目的, 具有法人资格的经济组织。

一般应具有以下五个特征:

- ① 依照有关法律进行登记注册;
- ② 由两个以上股东共同出资经营;
- ③ 以营利为目的;
- ④ 具有法人资格;
- ⑤ 是经济组织。

物业管理企业分类: 划分为管理型、专业型和综合型三种。

(1) 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。

特点: 有利于提升物业管理工作的管理内涵, 提高物业管理体系运行效率, 为业主提

供更加满足其多元化目标需求的服务。

(2) 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。

特点：在物业管理的某个环节提供专业管理服务，既能提高管理效率和质量，也能有效控制和管理成本，提高物业管理企业的劳动生产率和效益。

(3) 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。综合型物业管理企业一般在公司总部设置管理层，履行策略性物业管理的职能，同时还设置若干专业化的分公司，履行物业运行过程中专业物业管理的职能。

特点：从管理的层次上，又可以分为公司管理、现场管理和现场作业三个层次。

管理型和综合型物业管理企业，也能为业主提供物业管理顾问、咨询服务。



1.1.2 真题解析

2010-01 政府办公楼虽然有写字楼的功能，但与一般写字楼在（ ）方面有所区别。

- A. 建筑规模
- B. 建筑结构
- C. 公共性
- D. 社会性

试题分析：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共用部分（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。政府办公楼虽然具有写字楼的功能，但在其使用和公共性方面，与一般写字楼有所区别。

解题技巧：政府办公楼的建筑规模、建筑结构可以和写字楼的相同也可以不同，因此，A、B两个选项否定；政府办公楼是向全社会开放的，因此在公共性上与写字楼不同。

参考答案：C

2010-02 国外通常将具有优越的地理位置，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，设施设备先进的写字楼称为（ ）级写字楼。

- A. 甲
- B. 乙
- C. 丙
- D. 丁

试题分析：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。甲级写字楼通常有完善的物业管理服务包括24小时的维护、维修及保安服务。

解题技巧：写字楼分为甲、乙、丙三级，甲级是最好的，对应的关键词是：优越、优良、超过、先进；次之乙级对应关键词：良好、良好、达到、不是最先进的，低于新落成的；丙级写字楼条件还要低于乙级。把乙级的条件掌握了，优于乙级的就是甲级的，低于乙级的就是丙级的。

参考答案：A

2010-03 物业经营管理服务的目标是（ ）。

- A. 防止物业泡沫

- B. 保持和提高物业的市场价值以及未来发展潜力
- C. 合理筹划物业税收
- D. 提供舒适环境并切实保障物业的治安安全

试题分析：物业经营管理服务的目标，是从业主的角度出发，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。这里所说的物业业主，既包括直接持有物业产权的企业或机构，也包括这些企业或机构背后的投资者。

解题技巧：本题说的是概念性的东西，是总括的说法，在文字上选择最严谨的最规范的、而且是切题的选项作为答案。

参考答案：B

2010-04 实现物业经营管理服务目标的基础是实现物业各期（ ）最大化。

- A. 价值
- B. 净收益
- C. 价格
- D. 收入

试题分析：物业经营管理服务的目标，是从业主的角度出发，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。这里所说的物业业主，既包括直接持有物业产权的企业或机构，也包括这些企业或机构背后的投资者。

解题技巧：价值价格可以和投入相互抵消，收入可以和支出相互抵消，净运营收益的最大化是业主最关心的问题，也是考察物业管理企业的物业管理工作成功与否的主要方面。

参考答案：B

2011-01 关于物业经营管理内涵的说法，错误的是（ ）。

- A. 物业经营管理是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
- B. 物业经营管理就是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理
- C. 物业经营管理既包括保证物业正常使用的运行操作管理活动，也包括将物业作为一种收益性资产所进行的一系列的经营活动
- D. 收益性物业通过物业经营管理活动，为业主或者投资者创造利润和回报

试题分析：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。

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。

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。写字楼、零售商业等收益性物业完全可以像一个一般的工商企业那样，通过物业经营管理活动，为业主或投资者创造利润和回报。

解题技巧：分清物业经营管理和物业管理的区别，区分住宅物业和收益性物业的区别，选项就很好确认了。

参考答案：B

2011-02 关于写字楼分类的说法，正确的是（ ）。

- A. 写字楼分为出租型写字楼和政府办公楼两种类型
- B. 我国统一的写字楼分类标准将写字楼分为甲、乙、丙三个等级
- C. 建筑面积是写字楼分类的主要依据
- D. 写字楼分类在很大程度上依赖于专业人员的主观判断

试题分析：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共用部分（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。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。写字楼的分类在很大程度上依赖于专业人员的主观判断。

解题技巧：选项 B 说是统一的写字楼分类标准，选项 D 说是专业人员的主观判断，二者是对立矛盾的，正确答案就在这两个选项之中。我国尚无统一的写字楼分类标准，很大程度上依赖于专业人员的主观判断，选项 D 是正确的。

参考答案：D

2011-03 关于区域购物中心的说法，错误的是（ ）。

- A. 区域购物中心通常集购物、休闲、娱乐、饮食于一体
- B. 区域购物中心定位于高端消费，针对的是高收入人群
- C. 区域购物中心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
- D. 区域购物中心不是各类商家简单的集合，而是一个高效运作的统一体

试题分析：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。区域购物中心定位于家庭式消费，通过设置大面积百货和超市大卖场及大量不同行业的各类专卖店、家居家电、儿童及青年游乐设施、文化广场、餐饮，以覆盖老中青幼四代各个层次不同类型的顾客，再辅以针对各类消费者之需的各类专业店。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，在服务设施上表现为完整性，在服务范围上面向商圈内所有居民。因此，区域购物中心不是各类商家简单的集合，而是一个高效运作的统一体。

解题技巧：零售商业物业分六类：区域购物中心，市级购物中心，地区购物商场，居住区商场，邻里服务性商店，特色商店。区域购物中心包含的范围和人员是最广的，因此“B 选项区域购物中心定位于高端消费，针对的是高收入人群”是错误的。

参考答案：B

2011-04 下列各类物业中，不属于物业经营管理活动管理对象的是（ ）。