

全国物业管理师资格考试用书

|修订版|

物业管理综合能力

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

- 紧扣考试大纲
- 囊括全部内容
- 全真模拟试卷
- 权威系统实用



中华女子学院



0388989

① 中国工人出版社

全国物业管理师资格考试用书

物业管理综合能力

|修订版|

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

张海港◎主编



③ 中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理综合能力: 2011 修订版 / 北京亚太教育研究院物业管理研究中心编写. —北京: 中国工人出版社, 2011.5

ISBN 978-7-5008-4984-1

I. ①物… II. ①北… 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(2011)第 075889 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京市鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100120

电 话: (010)62350006(总编室)
(010)82075934(编辑室)

发行热线: (010)62045450 62005042(传真)

邮购热线: (010)62383056 62045461

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市国英印务有限公司

版 次: 2010 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 2 版第 2 次印刷

开 本: 700 毫米×1000 毫米 1/16

字 数: 190 千字

印 张: 12

定 价: 27.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前 言

《物业管理师制度暂行规定》施行后,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,须经过全国统一考试,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》。

2010年,北京亚太教育研究院物业管理研究中心与全国各地有影响力的机构及行业协会一起,举办了几十场累计23000余人次的物业管理师培训课程,为了进一步方便广大物业管理从业人员参加考试,提高学习、复习效率及考试通过率,发挥我们的优势资源,编者在总结了大量注册物业管理师培训经验的基础上,结合学员培训效果反馈,严格参照考试大纲,对2010年5月出版的考试用书进行了修订,系统编写了这套全新的考试参考教材。它是参加注册物业管理师资格考试学员备考以及老师讲解的重要工具。

这套新教材将每个知识点进行精简归纳,方便记忆,同时将所有知识点在严格参照考试大纲的基础上,依据考试出题思路 and 模式,按重要性划分为四个级别,即:

A级——需要重点掌握的内容;

B级——需要熟悉的内容;

C级——需要了解的内容;

大纲不做要求的内容。

希望大家在学习过程中注意把握重点内容。

同时,这套教材按照全国物业管理师制度管理委员会发布的《关于修改〈全国物业管理师执业资格考试大纲〉的说明》,对四个科目的相关知识点全部进行了更

新。缩减了《物业管理实务》模拟练习中选择题的数量,加大补充了《物业管理实务》案例分析、简答部分的模拟练习题。对《物业管理综合能力》科目中的案例分析题目也进行了调整。另外,《物业管理基本制度与政策》是在新修订的《中华人民共和国物权法》《住宅专项维修资金管理办法》《物业服务定价成本监审办法(试行)》《物业管理条例》《物业服务企业资质管理办法》《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》《保安服务管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》以及 2011 年开始实施的《物业承接查验办法》等法规基础上进行撰写的,对模拟考试习题知识模块也进行了相应的修改、调整和补充。

最后,对于参与本教材调研的众多学员和考生,提出修改修订建议的诸位老师、行业内的领导、专家,参与教材相关准备、校对的诸多工作人员以及相关人士的大力支持和帮助,在此表示衷心的感谢!

由于篇幅及时间限制,书中难免会有疏漏,望广大物业同仁批评指正。

北京亚太教育研究院物业管理研究中心 张海港

2011 年 5 月 8 日于北京

目 录

第一章 经济学基础知识与应用	1
第一节 需求、供给与局部均衡价格理论	1
第二节 弹性理论	2
第三节 生产理论	5
第四节 成本理论	8
第五节 市场失灵	9
第六节 经济学基础知识在物业管理中的应用	11
第二章 管理学基础知识与应用	13
第一节 管理与管理学	13
第二节 管理的基本职能	14
第三节 市场营销管理	15
第四节 企业经营战略	17
第五节 创新管理	18
第六节 管理学基础知识在物业管理中的应用	21
第三章 心理学基础知识与应用	24
第一节 梅奥的霍桑实验及人群关系理论	24
第二节 现代激励理论	25
第三节 劳动者心理与群体心理	28

第四节 个性心理差异与管理	30
第五节 心理学基础知识在物业管理中的应用	33
第四章 公共关系基础知识与应用	36
第一节 公共关系基础知识	36
第二节 人际关系概述	38
第三节 建立、维持和发展人际关系的原则和方法	39
第四节 公共关系基础知识在物业管理中的应用	40
第五章 行政管理学基础知识与应用	42
第一节 行政管理概论	42
第二节 工商行政管理概论	44
第三节 物业管理的行政管理	48
第六章 法律基础知识与应用	50
第一节 法学基础知识	50
第二节 民法基础知识	54
第三节 合同法基础知识	59
第四节 物权法基础知识	63
第五节 法律基础知识在物业管理中的应用	71
第七章 统计学基础知识与应用	76
第一节 物业统计概述	76
第二节 物业统计数据的搜集和整理	76
第三节 统计指标	78
第八章 保险基础知识与应用	80
第一节 概述	80

第二节 保险的类型	84
第三节 保险合同	84
第四节 保险险种及保险公司的选择	86
第五节 物业管理中的保险事务	89
第九章 社会学基础知识与应用	93
第一节 社会学基本概念	93
第二节 社会文化	94
第三节 个人社会化	95
第四节 社会组织	96
第五节 社会群体与社区	98
第六节 社会学在物业管理中的运用	100
第十章 建筑工程基础知识与应用	103
第一节 建筑和构成建筑的基本要素	103
第二节 建筑材料	104
第三节 建筑识图基本知识	106
第四节 建筑构造	108
第十一章 建筑设备基础知识与应用	111
第一节 建筑给水、排水设备	111
第二节 通风、空气调节及供暖设备	118
第三节 建筑供、配电系统设备	122
第四节 建筑电气照明设备	125
第十二章 建筑智能化基础知识与应用	130
第一节 建筑智能化系统概述	130
第二节 火灾自动报警控制系统	131

第三节	保安监控系统	132
第四节	照明控制系统	136
第五节	给水排水控制系统	137
第六节	热交换系统	137
第七节	空调控制系统	138
第八节	集成控制系统	139
第九节	建筑智能化基础知识在物业管理中的应用	140
附录 1:《物业管理综合能力》考试模拟习题		142
附录 2:《物业管理综合能力》考试模拟习题参考答案		182

第一章 经济学基础知识与应用

第一节 需求、供给与局部均衡价格理论

一、需求【B级】

(一)个人需求

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

个人对于商品的需求具备两个条件:第一,个人具有购买意愿;第二,个人具有支付能力。没有支付能力的购买意愿只是自然需要而不构成需求。

在一般情况下,消费者的需求量与其价格之间呈现出相反的变化趋势。即需求量与价格呈反方向变化,这一特征被称为需求法则。需求法则表述如下:假定其他条件不变,商品的需求量与价格呈反方向变化:价格上升,需求量下降;价格下降,需求量上升。

其他商品价格的变化对消费者所购买的商品需求的影响分商品是替代品还是补充品而有所不同。替代品是指消费者中可以相互替代满足消费者某种欲望的商品。补充品是指消费中可以相互补充以满足消费者某种欲望的商品。

(二)市场需求

市场需求是指在某一特定市场和某一特定时期内,所有购买者在各种可能的价格下将购买的某种商品的各种数量。

由于市场需求是个人需求的加总,因此,凡是影响个人需求的因素都会影响市场需求。此外,市场需求还受消费者人数多寡的影响。

与个人需求曲线的形状相同,市场需求曲线也是向右下方倾斜的。

二、供给【A级】

厂商的供给是指在某一特定时期内,生产者在各种可能的价格下能够出售的某种商品的各种数量。

不管是线性的供给函数还是非线性的供给函数,除了某些特殊的资源,如土地、劳动等,多数商品的供给曲线是向上方倾斜的。由于某些特殊资源的供给量与价格不一定呈同方向变化,因此并不存在供给法则。

三、局部均衡价格【B级】

(一)均衡价格与均衡数量

要说明一种商品的价格的确定,就必须将需求和供给结合起来考虑。在某种商品的可能的价格中,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称为均衡数量。由市场需求函数与市场供给函数可以求出均衡价格与均衡数量。

(二)关于均衡点的讨论

均衡点的存在性。如需求曲线与供给曲线在第一象限存在交点,则存在均衡点。

均衡点的唯一性。所谓均衡点的唯一性是指只存在唯一的均衡价格与均衡数量。

均衡点的稳定性。当价格略微偏离均衡点时,如果由于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。

第二节 弹性理论

一、需求弹性【B级】

需求弹性是指由于影响需求的诸因素发生变化后,需求量作出反应的程度。

从理论上分析,可以对影响需求的任何变量的弹性进行考察,但由于其中一些因素难以量化,因此通常考察的为需求的价格弹性、需求的交叉性和需求的收入弹性。而需求的价格弹性具有代表性,因此我们仅讨论需求的价格弹性,并按通常习惯称之为需求弹性。

商品的需求弹性是不同的,通常用需求弹性系数来表示需求弹性的大小。需求弹性系数是需求量变动率与价格变动率的比值。

(一)理解需求弹性和需求弹性系数的要点

(1)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。价格是自变量,需求量是因变量。

(2)需求弹性系数是指需求量变动率与价格变动率的比值,而不是需求量变动绝对量与价格变动绝对量的比值,这样可以排除计量单位。

(3)需求弹性数的数值可以是正值,也可以是负值,这取决于有关两个变量的变动方向。若他们同方向变动,则 E_d 为正值;反之, E_d 为负值。实际运用时,为方便起见一般都取其绝对值, E_d 的绝对值表示变动程度的大小。

(4)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。

(二)需求弹性的分类范围

以 E_d 表示需求弹性的大小,一般情况下,不同类商品的需求弹性也是不同的,为了揭示某种商品及其在某一价格的弹性高低,通常根据需求弹性系数大小进行分类:

1. $|E_d| = 0$,表明无论价格如何变动,需求量都固定不变,始终有 $\Delta Q = 0$,需求曲线是一条与横轴垂直的线,此时称需求完全无弹性,或称需求弹性为零。

2. $|E_d| = \infty$,表明在价格既定的条件下,需求量是无限的,需求曲线为一条与横轴平行的直线,此时称需求有完全弹性。

3. $|E_d| = 1$,表明价格每提高(或降低)一定比率,则需求量相应减少(或增加)相同的比率,需求曲线为一条正双曲线,此时称需求为单一弹性。

4. $|E_d| > 1$,表明价格每提高(或降低)一定比率,则需求量相应减少(或增加)更大的比率,需求曲线比较平坦,此时称需求富有弹性。

5. $0 < |E_d| < 1$,表明需求量变动比率的绝对值小于价格变动比率的绝对

值,需求曲线比较陡峭,此时称需求缺乏弹性。

(三)影响需求弹性的主要因素

1. 商品的替代品数目和可替代程度。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。

2. 消费者对某种商品的需求程度以及商品在消费者家庭预算中所占的比例。

3. 商品本身用途的多用性。某种商品的用途越多,其需求弹性越大。

4. 商品的耐用程度。商品越是耐用,需求弹性越小。

5. 时间的长短。需求弹性是指时间的函数,会随时间的变化而变化。一般而言,时间越长,消费者和厂商越容易找到新的替代品,因而需求也越有弹性。

(四)需求的点弹性系数

需求的点弹性系数(用 E 表示)是指需求曲线上任一点的弹性系数,它可以根据弧弹性系数的方法再求极限得出:

$$E = \lim_{\Delta P \rightarrow 0} \frac{\Delta Q}{\Delta P} \frac{P}{Q} = \frac{dQ}{dP} \frac{P}{Q}$$

(五)需求弹性与消费支出(或销售收入)之间的关系

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。

若某种商品的需求为单一弹性,此时的价格 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。

二、供给弹性【B级】

供给弹性是指由于影响供给的因素发生变化后,供给量作出反应的程度。一般考察的是供给的价格弹性,通常用供给价格弹性系数来表示价格变动引起供给量变动的程度。一条供给曲线上不同点的供给价格系数大小并不一定相同。

供给价格弹性系数是供给量变动率与价格变动率的比值,以 E_s 表示。

1. $E_s = 0$,表明无论价格如何变动,供给量都固定变动,此时称供给完全无弹性,或称供给价格弹性为零。

2. $E_s = \infty$,表明在价格既定的条件下,供给量是无限的,此时称供给价格弹性无穷大,或称供给有完全弹性。

3. $E_s = 1$,表明价格每提高(或降低)一定比率,则供给量相应增加(或减少)相

同比率,此时称供给为单一弹性。若供给曲线是以坐标原点为起点的一条直线,则该供给曲线上任一点的价格弹性系数都是 1。

4. $E_s > 1$, 表明价格每提高(或降低)一定比率,则供给量相应增加(或减少)更大的比率,供给曲线比较平坦,此时称供给富有弹性。

5. $0 < E_s < 1$, 表明供给量变动率的绝对值小于价格变动比率的绝对值,供给曲线比较陡峭,此时称供给缺乏弹性。

影响供给价格弹性的主要因素:

与需求弹性有所不同,影响供给价格弹性大小的因素主要表现在两个方面:一是从厂商供应能力和产品生产周期方面考虑,时期长短是决定供给价格弹性大小的主要因素;二是从厂商生产产品的成本方面考虑,由于厂商供给一定量产品的售价取决于产品的成本,所以产品的成本状况决定供给价格弹性的大小。

在很短的时间内,厂商能够提供给市场的产品量,仅限于已生产的产品存量,供给量无法随价格变动而变动,因此供给价格弹性为零。同样,对于生产周期较长的产品,即使价格上涨,在极短时期内也无法形成现实供给,因而影响供给价格弹性。

第三节 生产理论

一、生产及生产函数【C 级】

生产:是指厂商把各种生产要素作为投入品进行组合并转化成产品的过程。

西方经济学一般将生产中各种资源投入概括为劳动、土地、资本以及管理者才能等,统称为生产要素。其要素可简化为劳动(L)和资本(K)两种 $TP=Q=f(L, K)$, 若资本 K 固定不变,则 $Q=f(L)$ 。

二、可变比例与边际收益递减规律【A 级】

(一)总产量、平均产量、边际产量

总产量是指一定量的可变要素投入与固定要素投入组合所生产的全部产量。

平均产量是指每单位可变要素平均生产的产量。

边际产量是指可变生产要素每增加一个单位所增加的产量。

（二）边际收益递减规律

边际收益递减规律是指在技术水平不变的条件下，其他要素固定不变，而不断增加某种可变要素的投入，开始会使总产量递增；当要素增加到一定限度后，虽然总产量继续增加，但增加的产量逐渐递减；超过了一定界限继续增加可变要素的投入，将使总产量减少。

假设资本等要素投入固定不变，随着劳动量的增加，最初总产量、平均产量和边际产量都是递增的，但各自增加到一定程度之后就分别递减。总产量曲线、平均产量曲线和边际产量曲线均表现出先升后降的特征。

当劳动要素的投入增加到使边际产量为零时，总产量达到最大值。此后边际产量为负，总产量将绝对减少。

三、等产量曲线分析与投入量的最优组合【C级】

（一）等产量曲线

等产量曲线是指劳动和资本这两种生产要素投入的不同数量组合所能获得相同产量的生产函数曲线。

（二）边际技术替代率

边际技术替代率是指在等产量曲线上两种要素相互替代的比率。

（三）等成本曲线

同一条等产量曲线上的不同要素组合，可能会有不同的成本支出。生产要素的组合受成本因素的约束。等成本曲线是指在生产要素价格既定的情况下，生产者以一定量的费用支出所能购买到的两种生产要素所有可能数量组合的集合。

（四）投入量的最优组合

成本一定时产量最大（或者产量一定时成本最小）的要素投入量最优组合，该切点既是等产量曲线上的点，又是等成本线上的点。

四、生产规模与规模报酬【A级】

生产规模是指一定量生产要素投入所能获取的最大产出量。

规模报酬是指在技术水平不变的条件下，当各种生产要素按相同比例增加，即生产规模扩大时产量变化的情况。人们经过考察发现，规模报酬存在递增、不变和

递减三个阶段。即随着生产规模的扩大,最初会使产量的增加大于生产规模的扩大;当规模扩大使生产达到规模经济后,规模报酬保持不变;继续扩大生产规模并超过一定限度后,则会使产量的增加小于生产规模的扩大,规模报酬出现递减。

当生产要素价格固定不变时,规模报酬递增、不变和递减分别对应于平均成本递减、不变和递增。

(一)内在经济与内在不经济

内在经济是指厂商在生产规模扩大时由于自身原因所引起的产量增加和成本降低。

内在不经济是指厂商在生产规模扩大时由于自身原因所引起的产量减少和成本增加。

(二)外在经济与外在不经济

外在经济是指整个行业生产规模扩大以后的个别厂商带来的产量增加和成本降低。

外在不经济是指整个行业生产规模扩大以后的个别厂商的产量减少和成本增加。

(三)适度规模

厂商的适度规模是指正好使收益(出售产品所获得的收入)递增达到最大时的生产规模。

五、生产可能性曲线和最大收益产量组合【C级】

(一)生产可能性曲线和边际转换率

生产可能性曲线是指在技术水平既定的条件下,投入的资源都能得到充分利用时所生产的各种商品最大可能的数量组合。

(二)等收益线与最大收益产量组合

等收益线是指在两种商品的价格既定时,能获得相同销售收入的两种商品的各种数量组合。只有在生产可能性曲线与等收益线相切的切点上的两种商品的数量组合是生产可能性曲线上可以获得最大销售收入的产量组合。

第四节 成本理论

一、基本概念【A级】

经济学中的成本概念是指厂商生产经营活动中所使用的各种生产要素的支出总和。商品的销售收入正好能补偿经济成本时,厂商获得了正常利润。若销售收入超过经济成本,则厂商可获得超过正常利润的经济利润,即超额利润。成本和利润的相互关系可用以下关系式表示:

经济成本=会计成本(显见成本)+隐含成本

经济利润=销售收入-会计成本-隐含成本

二、成本分析【C级】

在成本分析中,主要区分总成本、平均成本和边际成本。

(一)总成本、平均成本和边际成本

总成本 TC 是指厂商在一定时期内生产一定量产品所需的成本总和,它随产量的增加而增加。总成本可分为固定成本 TFC 和可变成本 TVC。

平均成本 AC 是指每生产一单位产品平均所需的成本。

$$AC = \frac{TFC}{Q}$$

边际成本 MC 是指每增加一单位产量所增加的总成本量。

$$MC = \frac{\Delta TC}{\Delta Q}$$

(二)成本曲线的特征及其相互关系

1. 在一定的产量水平点,总可变成本存在着一个拐点。TVC 曲线的这一特征来源于边际报酬递减规律。

2. 平均可变成本 AVC 曲线呈 U 形,随产量增加而先降后升的特征。

成本曲线的特征及其相互关系如下图所示。