

2015



机工建筑考试

全国物业管理师执业资格考试 历年真题 + 押题试卷

物业管理实务

全国物业管理师执业资格考试试题分析小组 编

免费赠送
考试题库软件

提高**50%**学习效率

含**2014**年真题

4套近年真题

11套预测试卷 (书+盘)

考前押题

微信扫一扫，获赠考前押题试卷

考试软件

超值免费赠送，2台电脑使用

模考模式

软件自动计时，自动判卷

练习模式

做题后自动显示答案

错题管理

自动记录模考错题，提高做题准确率

试题收藏

随时收藏经典试题，集中查看

超值版



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

2015 全国物业管理师执业资格考试
历年真题 + 押题试卷——

物业管理实务

全国物业管理师执业资格考试试题分析小组 编



机械工业出版社

本书是专门为广大参加全国物业管理师执业资格考试的考生编写的。本书共分五部分:第一部分为应试指导,为考生说明本科目知识体系和考试重点;第二部分为典型真题详解,主要对历年真题进行了详细的讲解,并对重点、难点进行了深层次的拓展分析和思路点拨;第三部分为重要考点分类归纳,主要将同一类型的知识点进行了归纳整理;第四部分为押题试卷,六套押题试卷充分体现了近几年来物业管理师执业资格考试的发展历程、命题思路的变化方式和考题形式的发展趋势;第五部分为2012~2014年考试真题试卷,便于考生掌握考试题型的变化。

本书附赠超值考试题库软件,软件由专业团队精心开发,功能强大,预测试题命中率高。

图书在版编目(CIP)数据

2015 全国物业管理师执业资格考试历年真题 + 押题试卷. 物业管理实务/全国物业管理师执业资格考试试题分析小组编. —2 版. —北京:机械工业出版社, 2015. 1

ISBN 978 - 7 - 111 - 49009 - 8

I. ①2… II. ①全… III. ①物业管理 - 资格考试 - 习题集
IV. ①F293.33 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 302777 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:张晶 责任编辑:张晶

封面设计:张静 责任印制:刘岚

责任校对:刘时光

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

2015 年 2 月第 2 版第 1 次印刷

184mm × 260mm · 6 印张 · 140 千字

标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 49009 - 8

ISBN 978 - 7 - 89405 - 681 - 8 (光盘)

定价: 35.00 元 (含 1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线:(010)88361066

机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:(010)68326294

机工官博:weibo.com/cmp1952

:(010)88379203

教育服务网:www.cmpedu.com

封面防伪标均为盗版

金书网:www.golden-book.com

前 言

本套全国物业管理师执业资格考试历年真题 + 押题试卷是围绕“夯实基础，掌握重点，突破难点，稳步提高”的理念编写而成的。

押题试卷的优势主要体现在以下几方面：

一、预测准。本书紧扣“考试大纲”和“考试教材”，指导考生梳理和归纳核心知识。本书不仅是对教材精华的浓缩，也是对教材的精解、精练。本书可以帮助考生掌握要领，提高学习效率，高效地掌握考试的精要。试卷信息量大，涵盖面广，对2015年全国物业管理师执业资格考试试卷的宏观把握和总体预测都具有极强的前瞻性。

二、权威性。本书是作者在总结经验，开创特色的宗旨下，按照2015年全国物业管理师执业资格考试大纲，针对2015年全国物业管理师执业资格考试的最新要求精心设计，代表着2015年全国物业管理师执业资格考试的最新动态和基本方向。

三、时效性。编写组用前瞻性、预测性的眼光去分析考情，在书中展示了各知识点可能出现的考题形式、命题角度和分布，努力做到与考试试卷趋势“合拍”，步调一致。本书题型新颖，切合物业管理师执业资格考试实际，包含大量深受命题专家重视的新题、活题。

为了使本书尽早与考生见面，满足广大考生的迫切需要，参与本书策划、编写和出版的各方人员都付出了辛勤的劳动，在此一并表示感谢。

编写组专门为考生配备了专业答疑教师解决疑难问题。

本书在编写过程中，虽然几经斟酌和校阅，但由于作者水平所限，书中难免有不尽如人意之处，恳请广大读者一如既往地对我们的疏漏之处给予批评和指正。

编 者

目 录

前言	
第一部分 应试指导	1
本科目知识体系	1
重要命题知识点归纳	3
2012~2014年《物业管理实务》考题分值统计	8
历年考试题型说明	12
备考复习方略	12
答题技巧	13
第二部分 典型真题详解	16
第三部分 重要考点分类归纳	29
第四部分 押题试卷	42
押题试卷(一)	42
参考答案	45
押题试卷(二)	47
参考答案	50
押题试卷(三)	53
参考答案	56
押题试卷(四)	59
参考答案	62
押题试卷(五)	64
参考答案	67
押题试卷(六)	69
参考答案	72
第五部分 近三年真题试卷	74
2012年度全国物业管理师执业资格考试试卷	74
2012年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案	78
2013年度全国物业管理师执业资格考试试卷	81
2013年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案	85
2014年度全国物业管理师执业资格考试试卷	87
2014年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案	90

第一部分 应试指导

本科目知识体系

《物业管理实务》的知识体系包括 14 部分: 物业项目早期介入, 物业项目管理权获取, 物业项目承接查验, 物业项目前期管理, 房屋及设施设备管理, 公共秩序管理, 物业环境管理, 风险防范与紧急事件, 客户服务与公共关系, 人力资源管理, 财务管理, 质量管理、绩效评价和供应商管理, 档案管理与应用文书, 物业项目管理权交接。



<p>物业环境管理</p>	<p>特点:本章的重点分为三部分:第一部分是清洁卫生管理,包括清洁卫生服务的工作内容、方法和注意事项;第二部分是有害生物防治,重点掌握白蚁、鼠害、蚊子、苍蝇、蟑螂的防治方法;第三部分是绿化管理,包括绿化管理的内容、方法与要求</p>
<p>风险防范与紧急事件</p>	<p>特点:本章主要对物业管理风险防范和紧急事件作了阐述。前者重点掌握物业管理风险的内容及防范措施。后者重点是紧急事件的处理、要求以及过程。其余内容是了解知识,注意把握方向</p>
<p>客户服务与公共关系</p>	<p>特点:本章阐述客户管理与公共关系管理,是重点内容,考题经常涉及与客户沟通的问题,包括客户投诉、与客户沟通的注意事项,这些内容常常在案例分析题中出现,一定要把握。客户满意度调查,偶尔也会融合进案例中,应有一定的了解</p>
<p>人力资源管理</p>	<p>特点:本章主要围绕人力资源管理展开阐述。第一个命题点是员工的招聘与员工劳动关系,包括招聘的流程、员工劳动合同管理、员工劳动争议与处理。第二个命题点是员工的培训,主要内容是员工培训的分类与内容。了解员工的绩效与薪酬管理体系</p>
<p>财务管理</p>	<p>特点:本章主要阐述财务管理的相关知识。重点掌握物业服务企业的财务管理及物业服务费的测算。物业服务费用酬金制与包干制是本章的核心内容,一定要牢记。住宅专项维修资金的概念、来源及管理内容也可能在案例分析题中出现,应有一定的了解</p>
<p>质量管理、绩效评价和供应商管理</p>	<p>特点:本章的重点内容是物业项目管理、绩效评价。主要内容包括物业项目质量体系的建立与实施、质量管理的控制、物业项目绩效评价的方法与注意事项。有关供应商管理的内容,应理解掌握供应商管理体系的建立与管理的注意事项</p>
<p>档案管理与应用文书</p>	<p>特点:本章的第一个重点是物业管理档案管理,包括物业管理档案的分类、收集、检索利用及归档保存。第二个重点是物业管理应用文书的类型,包括行政公文、事务公文、会议公文、制度公文、礼仪文书、经济公文、其他日常文书、司法公文等。物业常用应用文书的制作及运用的要领是重要知识点,应注意把握。了解应用文书的基础知识,要正确使用应用文书写作的行款格式规则</p>
<p>物业管理权交接</p>	<p>特点:本章的重点内容是物业管理权的移交及物业服务企业的退出。应掌握的主要内容包括物业管理权交接的主体、程序、方式、主要内容及交接注意事项,物业服务企业退出的程序、方法、主要内容及注意事项。该部分内容在案例分析题中出现的概率较大,应重点掌握</p>

重要命题知识点归纳

重要命题知识点		考试要点归纳
物业项目早期介入	物业项目早期介入概述	物业服务项目早期介入的含义 物业服务项目早期介入的作用、方式
	物业项目早期介入的工作内容	物业项目可行性研究阶段的早期介入 物业项目规划设计阶段的早期介入 物业项目施工建设阶段的早期介入 物业项目营销策划阶段的早期介入 物业项目竣工验收阶段的早期介入
	物业项目早期介入的组织实施	早期介入工作的准备 项目早期介入合同的订立与管理 项目早期介入的组织与实施 项目早期介入应注意的事项
物业项目管理权获取	物业项目管理权获取	物业项目管理权获取方式 物业项目的招标投标
	物业服务方案	制订物业服务方案的一般程序 制订物业服务方案的要求 物业服务方案的编制原则 物业服务方案的编制要点
	物业管理合同	物业管理合同 前期物业服务合同 物业服务合同
物业项目承接查验	新建物业承接查验	物业承接查验与工程竣工验收的区别 物业承接查验的依据和原则 新建物业承接查验应当具备的条件 物业承接查验的程序 承接查验的准备与实施 物业共用部位、共用设施设备的交接 物业承接查验遗留问题的解决与物业保修责任 物业承接查验中其他法律责任 争议的解决 新建物业承接查验应注意的问题
	物业管理机构更迭时的承接查验	承接查验的法律主体 承接查验的条件 承接查验依据的文件 承接查验的准备 承接查验及移交的程序和内容 承接查验注意事项

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
物业项目前期管理	物业项目前期筹备	筹备工作计划 行政人力资源筹备工作 财务筹备工作 物资筹备工作 其他运行筹备工作
	物业项目入住管理	入住的含义 入住各方主体的责任界定 入住服务流程及要求 入住管理注意事项
	物业装饰装修管理	装饰装修管理的含义 装饰装修管理各方主体责任 装饰装修管理流程及要求 装饰装修管理注意事项
	物业工程质量保修管理	工程质量保修的含义 工程保修各方主体责任 工程保修流程及要求 工程保修注意事项 常见工程遗留问题处理
房屋及设施设备管理	物业设施设备管理概述	物业设施设备 物业设施设备管理 物业设施设备基础管理
	房屋共用部位、共用设施与场地管理	房屋及共用设施、场地的种类与组成 房屋共用部位、共用设施与场地管理的内容、方法与要求 房屋共用部位、共用设施与场地管理的注意事项
	共用设备管理	共用设备的分类与组成 共用设备管理的内容、方法与要求 几种典型共用设备管理的内容、方法、要求及注意事项
	物业公共能源管理	物业公共能源管理 节能与减排管理
公共秩序管理	公共安全防范管理	公共安全防范管理的工作内容 公共安全防范管理的工作方法与要求 公共安全防范管理的注意事项
	消防管理	消防管理的工作内容 消防管理的工作方法与要求

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
公共秩序管理	车辆停放管理	车辆停放管理的工作内容 车辆停放管理的工作方法与要求 车辆停放管理的注意事项
物业环境管理	清洁卫生管理	清洁卫生服务的工作内容 清洁卫生服务的工作方法与要求 清洁卫生服务的注意事项
	有害生物防治	有害生物防治的工作内容 有害生物防治的工作方法与要求 有害生物防治的注意事项
	绿化管理	绿化管理的工作内容 绿化管理的工作方法与要求 绿化管理的注意事项
风险防范与紧急事件	物业管理风险的内容及防范管理	风险的概念和构成要素 物业管理风险的内容 风险管理的方法 物业项目风险的应对
	紧急事件处理	紧急事件 处理紧急事件的要求 紧急事件的处理过程 典型紧急事件的处理
客户服务与公共关系	物业项目的客户服务	客户服务的含义 物业项目客户服务的一般内容 建立客户服务体系
	物业项目的客户管理	客户沟通与关系维护 客户投诉管理 客户满意管理
	物业项目的公共关系管理	建立公共关系的主体 建立公共关系的工作方法 建立公共关系的注意事项
人力资源管理	职位管理	职位管理 项目人力资源计划 员工招聘 员工劳动关系
	员工的培训管理	培训的分类与内容 培训计划的制订 培训的组织实施

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
人力资源管理	员工的绩效管理	员工绩效管理概念 员工绩效计划 员工绩效辅导 员工绩效评估 员工绩效运用
	员工的薪酬管理	薪酬管理目标及政策 薪酬体系的设计- 员工薪酬沟通
	员工的劳动保护	职业健康安全危险源 员工劳动保护的方法
财务管理	物业服务企业的财务管理	物业服务企业的收入构成 物业服务企业的成本费用构成 物业服务企业的利润 物业服务企业代收代付业务 物业服务企业的财务特征 酬金制与包干制
	物业服务费的测算编制	物业服务费标准确定的政策模式和途径 物业服务项目费用测算的依据 物业服务项目费用测算的方法
	住宅专项维修资金	住宅专项维修资金的概念与来源 住宅专项维修资金的管理
质量管理、绩效评价和供应商管理	质量管理	全面质量管理的基本理念 质量管理体系的建立 实施质量管理的注意事项
	绩效评价	物业项目绩效评价的含义 物业项目绩效评价的方法 绩效管理注意事项
	供应商管理	供应商管理概述 供应商管理体系的建立 供应商管理注意事项
档案管理与应用文书	物业管理档案管理	物业管理档案的概念与分类 物业管理档案的建立 物业管理档案的管理
	物业管理应用文书	应用文书基础知识 物业常用应用文书
物业项目管理权交接	物业管理权的移交	物业管理权移交的含义和主体 物业管理权移交工作的程序 物业管理权移交的工作内容

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
物业管理权 交接	物业管理退出	物业管理退出的含义 物业管理退出的方式 物业管理退出的原因 物业管理退出中的交接问题及成因分析 物业管理退出的程序 物业管理退出应移交的工作内容 物业管理退出时的工作重点 物业管理退出的注意事项

2012 ~ 2014 年《物业管理实务》考题分值统计

知识点		2013 年			2012 年		
		单项选择题	多项选择题	案例分析题	单项选择题	多项选择题	案例分析题
物业服务企业	物业服务企业概述			5			
	物业服务企业的设立	1			1		
	物业服务企业的组织形式与机构设置				1		
物业管理招标投标	物业管理招标投标的内容与形式	1				2	
	物业管理招标投标的策划与实施	1			2		
	物业管理方案的制订						
物业服务合同	合同的概念						
	前期物业服务合同	1					
	物业服务合同						
	管理规约和其他物业管理合同						
早期介入与前期物业管理	早期介入				1		30
	前期物业管理		2				
物业的承接查验	新建物业承接查验						
	物业管理机构更迭时的承接查验		2				3
	物业管理工作的移交						18
入住与装修管理	入住服务的内容	1		5	1		8
	入住服务应注意的问题			5			
	装修管理	1					17
房屋及设施设备管理	房屋及设施设备管理概述				1		
	房屋及设施设备维修养护计划与实施						
	共用设施设备的运行管理			5			
	房屋及共用设施设备维护管理项目的外包控制			7			
	几种典型设施设备的管理						
物业环境管理	清洁卫生管理		2				
	白蚁及卫生虫害防治						
	绿化管理					2	
公共秩序管理服务	公共安全防范管理服务	1					
	消防管理	1			1		
	车辆停放管理服务						

(续)

知识点		2013 年			2012 年		
		单项选择题	多项选择题	案例分析题	单项选择题	多项选择题	案例分析题
物业管理风险防范与紧急事件	物业管理风险的内容及防范管理			7			
	紧急事件处理						
财务管理	物业服务企业财务管理		2	8			
	物业管理项目的财务管理						
	酬金制、包干制与物业服务费的测算编制			6		2	4
	物业管理专项维修资金			32			
物业管理档案管理	物业管理档案的概念与分类						
	物业管理档案的收集与整理		2				
	物业管理档案的检索利用与保存						
	物业服务企业信用档案						
人力资源管理	员工的招聘与解聘				1		
	人员的培训及管理						
	员工薪酬管理	1					
	员工的考核与奖惩					2	
客户管理	客户沟通						
	客户投诉的处理				1	2	
	客户满意度调查						
物业管理应用文书	应用文书的基础知识	1					
	物业管理应用文书的类型						
	物业管理应用文书制作及运用的要领						
合 计		10	10	80	10	10	80

(续)

知识点		2014年	
		案例分析选择题	案例分析题
物业项目早期介入	物业项目早期介入概述	2	
	物业项目早期介入的工作内容	2	
	物业项目早期介入的组织实施		
物业项目管理权获取	物业项目管理权获取	2	
	物业服务方案		
	物业管理合同	2	40
物业项目承接查验	新建物业承接查验		
	物业管理机构更迭时的承接查验		11
物业项目前期管理	物业项目前期筹备	2	
	物业项目入住管理		
	物业装饰装修管理	2	
	物业工程质量保修管理		
房屋及设施设备管理	物业设施设备管理概述		
	房屋共用部位、共用设施与场地管理	4	
	共用设备管理		
	物业公共能源管理		
公共秩序管理	公共安全防范管理		
	消防管理		
	车辆停放管理		
物业环境管理	清洁卫生管理		
	有害生物防治		
	绿化管理		
风险防范与紧急事件	物业管理风险的内容及防范管理		
	紧急事件处理		
客户服务与公共关系	物业项目的客户服务		
	物业项目的客户管理		
	物业项目的公共关系管理		
人力资源管理	职位管理		
	员工的培训管理		
	员工的绩效管理		
	员工的薪酬管理		
	员工的劳动保护		
财务管理	物业服务企业的财务管理	2	13
	物业服务费的测算编制	2	10
	住宅专项维修资金		6

(续)

知识点		2014 年	
		案例分析选择题	案例分析题
质量管理、绩效评价和 供应商管理	质量管理		
	绩效评价		
	供应商管理		
档案管理与应用文书	物业管理档案管理		
	物业管理应用文书		
物业管理权交接	物业管理权的移交		
	物业管理退出		
合计		20	80

历年考试题型说明

《物业管理实务》考试包括案例分析选择题和案例分析题。

案例分析选择题为不定项选择题,每题2分。备选项有4个,其中有1个或1个以上备选项符合题意,至少有1个错项(也就是说正确的选项应该是2个或3个);错选,本题不得分(也就是说所选择的正确选项中不能包含错误的选项,否则得0分);少选,所选的每个选项得0.5分(如果所选的正确选项缺项,且没有错误的选项,那么,每选择1个正确的选项就可以得0.5分)。因此,建议考生对于单项选择题,宁可错选,不可不选;对于多项选择题,宁可少选,不可多选。

主观题题型为案例分析题,主要有以下类型:

(1)简答题。这种题型实际上就是简答题,要求考生凭自己的记忆将这个内容再现出来。重点是考查记忆能力而不是考查分析问题和解决问题的能力。简答题的案例分析题一般情节简单、内容覆盖面较小,要求回答的问题也直截了当,因此难度较小。由于主要是考查考生掌握基本知识的能力,考生只需问什么答什么就够了,不必展开论述,否则会浪费宝贵的时间。

(2)分析型。这种案例的题干没有直接给我们提供解答的依据,需要考生自己通过分析背景材料来找出解决问题的突破口。这种题型不仅要求考生答出分析的结果,同时要求写出分析的过程和计算过程。其提问方式主要有三种:一是在判断题型的基础上加上“为什么”;二是在判断题型的基础上加上“请说明理由”;三是以“请分析”来引导问题。典型的分析型案例题的情节较为复杂,内容涉及面也较广,要求回答的问题一般在一个以上,问题具有一定的难度,涉及的内容也不再是单一的。答题时要针对问题作答,并要适当展开。

(3)计算型。该类题型有一定的难度,既要求考生掌握计算方法,又要理解其适用条件,还要提高计算速度和准确性。计算型案例分析题的关键就是要认真仔细。

(4)判断型。这种题型需要考生作出分析,只不过在回答问题时省略掉了分析的过程和理由,只要求写出分析的结果即可。一个案例分析题往往包含有相关联的多个问题,判断题往往是第一问,然后接着再在判断的基础上对考生提出其他更为复杂的问题。由于判断正确与否是整个案例题解是否成功的前提,因此,一旦判断失误,相关的问题就会跟着出错,甚至整道题全部错误。所以这种题型是关键题型,不能因为分值少而马虎大意。对于这种判断型案例分析题,一般来讲,考生只要答出分析结论即可,如果没有要求回答理由,或没有问为什么,考生一般不用回答理由或法律依据。

(5)综合型。这是近年来考核的重要题型,这种案例的背景材料比较复杂,内容和要求回答的问题较多。一个案例往往要求回答多个问题,而且有时考题本身并未明确问题的数量,要求考生自己找;内容往往涉及许多不同的知识点,案例难度最大,要求考生具有一定的理论水平。

备考复习方略

一是依纲靠本。考试大纲将教材中的内容划分为掌握、熟悉、了解三个层次。大纲要求掌握的知识点一定要花时间多看,大纲未要求的知识点不必花很多时间去了解,通读即可。根据考试大纲的要求,保证有足够多的时间去理解教材中的知识点,考试指定教材包含了命题范围