

2013年注册物业管理师执业资格考试
实战辅导及权威预测

物业 管理综合能力

注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编写

- 历年考情透视
- 历年真题精析
- 全真模拟实测
- 权威动向把脉

紧随2013年官方权威教材；吃透2010-2012年考试真题；
精析历年题型、题量、分值和分布；密押2013年试题权威试卷

2013年注册物业管理师执业资格考试
实战辅导及权威预测

物业 管理综合能力

注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编写



● 历年考情透视

● 历年真题精析

● 全真模拟实测

● 权威动向把脉



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理综合能力/注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编写.

北京: 中国经济出版社, 2013. 6

(2013 年注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测)

ISBN 978 - 7 - 5136 - 2436 - 7

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 (2013) 第 064435 号

责任编辑 夏军城
责任审读 贺 静
责任印制 张江虹
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. 75
字 数 364 千字
版 次 2013 年 6 月第 1 版
印 次 2013 年 6 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 2436 - 7/F · 9708
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

21013 年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个方面:

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了深入解析。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 经济学基础知识与应用	8
【历年考情分析】	8
【考点透视】	9
【历年高频真题精析】	18
【强化重点练习】	22
【参考答案及详解】	24
第二章 管理学基础知识与应用	26
【历年考情分析】	26
【考点透视】	27
【历年高频真题精析】	34
【强化重点练习】	35
【参考答案及详解】	37
第三章 心理学基础知识与应用	39
【历年考情分析】	39
【考点透视】	40
【历年高频真题精析】	46
【强化重点练习】	50
【参考答案及详解】	52
第四章 公共关系基础知识与应用	54
【历年考情分析】	54
【考点透视】	55
【历年高频真题精析】	60
【强化重点练习】	64
【参考答案及详解】	66

第五章 行政管理学基础知识与应用	68
【历年考情分析】	68
【考点透视】	69
【历年高频真题精析】	73
【强化重点练习】	74
【参考答案及详解】	75
第六章 法律基础知识与应用	77
【历年考情分析】	77
【考点透视】	78
【历年高频真题精析】	97
【强化重点练习】	101
【参考答案及详解】	103
第七章 统计学基础知识与应用	105
【历年考情分析】	105
【考点透视】	106
【历年高频真题精析】	107
【强化重点练习】	110
【参考答案及详解】	111
第八章 保险基础知识与应用	113
【历年考情分析】	113
【考点透视】	114
【历年高频真题精析】	125
【强化重点练习】	127
【参考答案及详解】	128
第九章 社会学基础知识与应用	130
【历年考情分析】	130
【考点透视】	131
【历年高频真题精析】	138
【强化重点练习】	141
【参考答案及详解】	143
第十章 建筑工程基础知识与应用	144
【历年考情分析】	144
【考点透视】	145
【历年高频真题精析】	161

【强化重点练习】·····	164
【参考答案及详解】·····	166
第十一章 建筑设备基础知识与应用 ·····	168
【历年考情分析】·····	168
【考点透视】·····	169
【历年高频真题精析】·····	182
【强化重点练习】·····	184
【参考答案及详解】·····	187
第十二章 建筑智能化基础知识与应用 ·····	189
【历年考情分析】·····	189
【考点透视】·····	189
【历年高频真题精析】·····	200
【强化重点练习】·····	202
【参考答案及详解】·····	203
权威预测试卷 ·····	205
权威预测试卷(一)·····	205
权威预测试卷(二)·····	213
权威预测试卷参考答案及解析 ·····	221
权威预测试卷(一)·····	221
权威预测试卷(二)·····	226
附 录 ·····	231
2012 年全国物业管理师执业资格考试真题·····	231

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》、《物业管理经营管理》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

《物业管理综合能力》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	50	50分	60分
多项选择题	15	30分	
案例题	1	20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:

实现有效管理的关键因素是()。【2012 年真题】

- A. 培训方法
- B. 规章制度
- C. 奖励措施
- D. 管理者

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 D。

(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,然后再对剩余答案进行逐一排除,最后选出正确的答案。例如下面这道题:

心理学上,具有性情活跃,动作灵敏等气质特征的个体,属于()。【2010 年真题】

- A. 胆汁质
- B. 多血质
- C. 黏液质
- D. 抑郁质

古希腊医生希波克拉特把气质分为 4 种类型,即性情急躁、动作迅猛的胆汁质,排除 A 项;性情沉静、动作迟缓的黏液质,排除 C 项;性情脆弱、动作迟钝的抑郁质,排除 D 项。故正确答案为 B。

2. 多项选择题

(1) 直接选择法

市场调查方法包括()。【2010 年真题】

- A. 预测法
- B. 询问法
- C. 观察法
- D. 实验法
- E. 计算法

根据教材内容可知,市场调查的方法很多,按调查方式划分,有直接调查法和间接调查

法;按调查范围划分,有全面调查法和抽样调查法。其中直接调查法包括询问法、观察法和实验法。故正确答案为BCD。

(2) 逐一排除法

关于物业服务合同的说法,正确的有()。【2011年真题】

- A. 物业服务合同是平等主体之间签订的民事合同
- B. 物业服务合同应为要式合同
- C. 物业服务合同为有偿合同
- D. 物业服务合同是双务合同
- E. 物业服务合同双方可以随意解除合同

对于这样的题目,就要采用逐一排除法来做。根据教材内容可知,对于物业服务合同,除合同约定的条件成就外,物业管理企业不得随意解除合同,故E项说法不正确,应排除。则本题的正确答案为ABCD。

3. 案例题

案例题基本有三种命题类型:“依法评说”型、“问题处理”型、“工作评价”型,针对三种不同的类型,也有不同的答题方法。

(1) “依法评说”型

对于此种类型的题目,考生应按下列程序作答:

- ①仔细阅读题目,回答“正确”与“错误”;
- ②分析题目,做出自己的判断,并按照国家物业管理法律法规以及地方性规定条例进行论述;
- ③如果回答为“错误”,应指明正确的做法。

(2) “问题处理”型

- ①仔细阅读题目,回答题目中对于问题的处理“正确”与“错误”;
- ②分析题目,做出自己的判断,并按照国家物业管理法律法规以及地方性规定条例进行论述;

- ③如果回答为“错误”,应指明正确的处理方法。

(3) “工作评价”型

- ①仔细阅读题目,回答题目中工作的方式或结果“正确”与“错误”;
- ②分析题目,做出自己的判断,并按照国家物业管理法律法规以及地方性规定条例进行论述;

- ③如果回答为“错误”,应指明正确的工作方式或结果。

四、考试要点分布表

为了让考生更好地把握考试内容,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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 个人需求 2. 市场需求 3. 局部均衡价格理论及在物业管理中的应用 4. 弹性理论及在物业管理中的应用 5. 生产及生产要素 6. 总产量、平均产量以及边际产量 7. 边际收益递减规律 8. 边际技术替代率 9. 生产规模与规模报酬原理及在物业管理中的应用 10. 内在(不)经济与外在(不)经济原理及在物业管理中的应用 11. 总成本、固定成本与可变成本 12. 经营决策的利润最大化 13. 市场失灵与政府调节 14. 非对称信息与逆选择, 败德行为及在物业管理中的应用 15. 委托人—代理人问题 16. 外部性及其划分
第二章	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理的基本特征、性质、研究对象 2. 管理原理 3. 管理的基本职能及在物业管理中的应用 4. 目标市场的选择及在物业管理中的应用 5. 市场调查, 市场营销组合及在物业管理中的应用 6. 企业经营战略及企业经营战略管理 7. 创新, 创新激励, 创新过程, 创新模式, 创新活动管理及在物业管理中的应用
第三章	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需要和动机 2. 激励和激励机制 3. 现代激励理论(需要理论, 强化理论, 期望理论, 公平理论, 目标设置理论)及在物业管理中的应用 4. 劳动者的心理健康 5. 群体, 群体内聚力, 群体决策及在物业管理中的应用 6. 个体心理特征 7. 性格、能力与气质 8. 物业管理与居住环境 9. 物业管理与居住心理效应 10. 物业管理服务中的心理学策略应用
第四章	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共关系的要素 2. 公共关系的职能 3. 公共关系与人际关系 4. 人际关系的功能 5. 影响人际吸引的主要因素及在物业管理中的应用 6. 影响人际交往的主要因素及在物业管理中的应用 7. 建立、维持和发展人际关系的原则和方法及在物业管理中的应用

续表

章节	考试要点
第五章	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政的特点 2. 行政管理的主客体及活动原则 3. 行政职能的内容 4. 行政管理组织 5. 工商行政管理的地位、作用、目标 6. 工商行政管理机关的职责及权限 7. 工商行政管理机关行政行为成立的要件及效力 8. 与物业管理相关的行政管理工作的主要内容 9. 与物业管理相关的行政管理部门 10. 物业管理企业与行政管理部门的关系
第六章	<ol style="list-style-type: none"> 1. 法的特征 2. 法的分类 3. 法的制定 4. 法的实施 5. 民法的调整对象 6. 民法的基本原则 7. 民事法律关系 8. 民事主体 9. 民事法律行为 10. 民事权利 11. 民事责任 12. 诉讼时效 13. 合同的订立与履行 14. 违约责任 15. 合同的解释 16. 买卖合同、租赁合同、委托合同及在物业管理中的应用 17. 物权与所有权 18. 善意取得制度 19. 相邻关系 20. 共有 21. 用益物权 22. 担保物权 23. 物业管理法律关系 24. 物业管理法律责任 25. 物业服务合同
第七章	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业管理统计的研究对象 2. 物业管理统计工作过程 3. 物业管理统计的职能 4. 物业管理统计调查的要求 5. 物业管理统计调查的分类 6. 物业管理统计调查的基本内容 7. 物业管理统计调查表的结构 8. 统计指标 9. 总量指标 10. 相对指标与结构相对指标 11. 比例相对数 12. 比较相对指标

续表

章节	考试要点
第七章	13. 强度相对指标 14. 动态相对数 15. 计划完成程度相对指标 16. 平均指标 17. 几何平均值 18. 众数
第八章	1. 风险与风险管理及在物业管理中的应用 2. 保险的要素与职能 3. 保险的分类 4. 保险合同 5. 物业保险的原则、意义与作用 6. 物业管理对于保险险种及保险公司的选择 7. 物业保险的注意事项
第九章	1. 社会学的特征, 研究对象, 研究的方法和态度 2. 文化的特点 3. 社会化的特征及条件 4. 社会组织的基本要素, 运行与管理 5. 社会群体的特征 6. 社会群体研究的基本范畴 7. 社区的基本要素 8. 物业与社区文化 9. 物业管理与社区组织 10. 物业管理企业在社区文化建设中的作用 11. 物业管理在和谐社会建设中的重要作用 12. 物业管理在和谐社会建设中的努力方向
第十章	1. 建筑、建筑物及构筑物 2. 建筑物按用途的分类 3. 材料的基本性质: 密度、密实度、孔隙率 4. 材料的耐水性、抗渗性、抗冻性、导热性 5. 气硬性和水硬性胶凝材料 6. 水泥及其类型的划分 7. 混凝土 8. 建筑钢材 9. 热轧钢筋 10. 防水材料及其施工方法 11. 建筑工程施工图的组成与常用符号 12. 建筑平面图的图示内容 13. 建筑立面图的图示内容 14. 建筑详图 15. 结构施工图 16. 建筑设备方程式图的组成 17. 民用建筑的基本构造 18. 三种常用的墙身防潮层构造的做法 19. 隔墙 20. 三种变形缝 21. 楼板层的设计要求 22. 平屋顶常用的两种排水方式

续表

章 节	考试要点
<p>第十一章</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建筑给水系统 2. 建筑物内部给水系统 3. 给水方案的技术参数 4. 常用的给水管材的种类 5. 配水装置 6. 给水附件 7. 建筑排水系统及其分类 8. 建筑排水管道系统的分类 9. 常用的建筑排水管材的种类 10. 设置污水泵、集水池和污水泵房的原因 11. 屋面水排水系统 12. 建筑中水系统 13. 中水处理工艺及其处理流程 14. 通风 15. 机械通风 16. 空调的功能 17. 空调系统的三个组成部分 18. 空调系统的分类 19. 供热系统 20. 供热系统的分类 21. 供热管理热胀的危害及其处理 22. 散热器 23. 电路的组成 24. 交流电及其波形特征 25. 供电系统的主要指标 26. 建筑供、配电系统的构成 27. 配电箱的设置及分类 28. 电气照明 29. 照明质量的基本要求 30. 照明类型划分 31. 常用的电光源的分类 32. 照明配电线路的组成
<p>第十二章</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 智能建筑、智能住宅、智能化小区 2. 消防设备联动控制 3. 灭火控制系统的构成 4. 保安监控系统的构成 5. 闭路电视子系统的功能 6. 防盗报警系统的构成及功能 7. 出入口控制系统的构成 8. 停车场管理系统功能 9. 照明监控系统的分类 10. 给排水控制系统的构成及功能 11. 热交换系统的构成及功能 12. 空调控制系统的构成及功能 13. 锅炉供应系统监控方式 14. 智能化建筑的集成控制系统的构成及功能

第一章 经济学基础知识与应用

【历年考情分析】

本章为基础性内容,主要测试考生对经济学知识的掌握程度,以及对需求理论、供给理论、均衡价格的确定、弹性理论、规模报酬、成本理论、市场失灵等知识在物业管理中应用的掌握程度。本章知识点较多,在近几年的考试中以单项选择题为主要出题形式,但也有个别多项选择题会涉及本章的内容,考生在学习的过程中应有重点的学习,需要掌握的内容有:需求以及影响需求的主要因素和需求法则的基本内容,供给的方式,供给规律,弹性理论,边际收益递减规律,规模报酬,以及成本理论。其他需要熟悉和了解的内容有:

1.【熟悉】均衡价格的决定,影响需求弹性的主要因素,影响供给弹性的主要因素,生产理论,以及市场与政府调节相关内容。

2.【了解】需求量与需求的异同,个人需求与市场需求的关系,供给函数,市场均衡,弹性系数及其意义,生产函数,边际成本,外部性问题。

2010—2012年考试题型、分值、考点分布表

年份	单项选择题		多项选择题		案例题		考点分布
	题量	分值	题量	分值	题量	分值	
2010	6	6	2	4	2	2	个人对于商品的需求需要具备的条件;商品均衡价格的计算;需求弹性;替代品;固定成本;造成市场失灵的原因;外部性问题
2011	6	6	1	2	—	—	个人需求的概念;替代品;供给曲线;市场失灵;供给量的变动;边际收益
2012	4	4	2	4	1	3	边际产量;外部性;物业管理市场失灵与政府调节
合计	16	16	5	10	3	5	

【考点透视】

1.1 需求

表 1-1 需求

项 目		内 容
个人需求	概念	个人需求是表示一个人在某一特定时间内,在各种可能的价格下,他将购买的某种商品的各种数量
	条件	(1)个人具有购买意愿 (2)个人具有支付能力
	影响因素	个人的偏好、个人的资产与收入、个人所购买的商品的价格、与个人所购买的商品的价格有关的其他商品的价格,以及消费者对商品未来价格的预期等
	一元需求函数表达式	$q_x^d = a - bP_x$ 式中, q_x^d 表示消费者对于 x 商品的需求, P_x 表示 x 商品的价格, a, b 为常数,且 $a, b > 0$
	需求法则	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
市场需求	概念	市场需求是一个表列,它表示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
	需求曲线	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。因此,对于市场需求来说,需求法则也成立。但是,无论是个人需求还是市场需求都存在例外的情况,即需求曲线不是向右下方倾斜的情况

1.2 供给

表 1-2 供给

项 目		内 容
概念		单个厂商的供给是指在某一特定时期内,单个生产者在各种可能的价格下愿意并且能够出售的某种商品的各种数量
函数表达式		<p>单个厂商的供给函数一般形式</p> $q_x^s = f(P_x; P_1, P_2, \dots, P_n; P_e; c; \rho)$ <p>式中,q_x^s表示厂商对于x商品的供给;P_x表示x商品的价格;P_i表示第i种商品的价格;P_e表示厂商对于未来价格的预期;c表示生产要素的成本;ρ表示厂商的技术情况</p> <p>一元函数的一般形式是:</p> $q_x^s = f(P_x)$ <p>对于非线性的供给函数来说,函数的形式有可能是:</p> $q_x^s = \lambda P_x^\theta$
供给量的变动		供给量的变动不会改变供给函数、供给表、或供给曲线,供给的变动则改变了供给函数、供给表、或供给曲线。从供给曲线来看,供给量的变动是同一条供给曲线上不同点的变动;供给的变动是整条供给曲线的移动