

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 管理实务

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

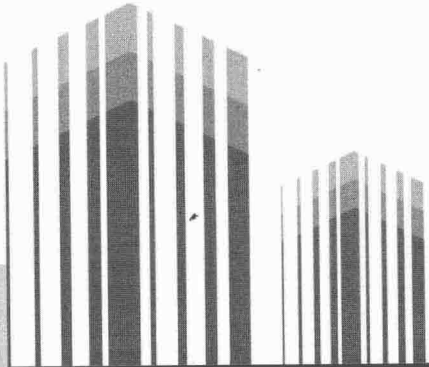
紧随2013年官方权威教材；吃透2010-2012年考试真题；
精析历年题型、题量、分值和分布；密押2013年试题权威试卷



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

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 管理实务

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

物业管理实务/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 - 2434 - 3

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 064402 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 12

字 数 277 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 - 2434 - 3/F · 9706

定 价 32.00 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《物业管理经营》。

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 物业管理企业	8
【历年考情分析】	8
【考点透视】	8
【历年高频真题精析】	13
【强化重点练习】	14
【参考答案及详解】	15
第二章 物业管理招标投标	17
【历年考情分析】	17
【考点透视】	18
【历年高频真题精析】	27
【强化重点练习】	30
【参考答案及详解】	31
第三章 物业管理合同	33
【历年考情分析】	33
【考点透视】	33
【历年高频真题精析】	38
【强化重点练习】	39
【参考答案及详解】	40
第四章 早期介入与前期物业管理	41
【历年考情分析】	41
【考点透视】	42
【历年高频真题精析】	45
【强化重点练习】	46
【参考答案及详解】	47

第五章 物业的承接查验	48
【历年考情分析】	48
【考点透视】	49
【历年高频真题精析】	53
【强化重点练习】	57
【参考答案及详解】	57
第六章 入住与装修管理	59
【历年考情分析】	59
【考点透视】	60
【历年高频真题精析】	66
【强化重点练习】	68
【参考答案及详解】	69
第七章 房屋及设施设备管理	71
【历年考情分析】	71
【考点透视】	72
【历年高频真题精析】	82
【强化重点练习】	83
【参考答案及详解】	85
第八章 物业环境管理	87
【历年考情分析】	87
【考点透视】	87
【历年高频真题精析】	91
【强化重点练习】	91
【参考答案及详解】	91
第九章 公共秩序管理服务	93
【历年考情分析】	93
【考点透视】	93
【历年高频真题精析】	98
【强化重点练习】	99
【参考答案及详解】	100
第十章 物业管理风险防范与紧急事件	102
【历年考情分析】	102
【考点透视】	102
【历年高频真题精析】	106
【强化重点练习】	107

【参考答案及详解】	108
第十一章 财务管理	110
【历年考情分析】	110
【考点透视】	110
【历年高频真题精析】	115
【强化重点练习】	117
【参考答案及详解】	119
第十二章 物业管理档案管理	121
【历年考情分析】	121
【考点透视】	121
【历年高频真题精析】	127
【强化重点练习】	128
【参考答案及详解】	129
第十三章 人力资源管理	131
【历年考情分析】	131
【考点透视】	131
【历年高频真题精析】	138
【强化重点练习】	139
【参考答案及详解】	141
第十四章 客户管理	143
【历年考情分析】	143
【考点透视】	143
【历年高频真题精析】	147
【强化重点练习】	149
【参考答案及详解】	150
第十五章 物业管理应用文书	152
【历年考情分析】	152
【考点透视】	152
【历年高频真题精析】	159
【强化重点练习】	160
【参考答案及详解】	161
权威预测试卷	162
权威预测试卷(一)	162
权威预测试卷(二)	165

权威预测试卷参考答案及解析	168
权威预测试卷(一)	168
权威预测试卷(二)	171

附录

2012 年全国物业管理师执业资格考试真题	174
-----------------------------	-----

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

《物业管理实务》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	10	10分	60分
多项选择题	5	10分	
案例题	8	80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:

入住的实质是()交付物业的过程。【2012 年真题】

- A. 建设单位向业主
- B. 物业服务企业向业主
- C. 施工单位向建设单位
- D. 施工单位向业主

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 A。

(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:

关于物业评标委员会的说法,正确的是()。【2012 年真题】

- A. 评标委员会由投标人的代表与物业管理专家组成
- B. 人数为 5 人
- C. 由招标人依法组建评标委员会
- D. 外聘专家不得少于五分之四

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:评标委员会由招标人的代表与物业管理专家组成,故排除 A 项;评标委员会的人数一般为 5 人以上单数;其中招标人代表以外的物业管理方面的专家人数不得少于成员总数的 2/3,故排除 B、D 项。由此可知,本题的正确答案为 C。

2. 多项选择题

(1) 直接选择法

物业服务合同终止的原因有()。【2010 年真题】

- A. 因不可抗力致使物业服务合同无法履行
- B. 大多数业主拒缴物业服务费

- C. 物业服务企业与业主双方协商一致解除合同
- D. 业主委员会委员变更
- E. 物业服务企业被宣告破产

根据教材内容可知,物业服务合同可以因下列原因终止:①物业服务合同约定的期限届满,双方没有续签合同的;②物业管理企业与业主大会双方协商一致解除合同的;③因不可抗力致使物业服务合同无法履行的,物业服务合同将自然终止;④物业管理企业如果被宣告破产,应按照国家规定进行破产清算,物业管理合同自然无法继续履行;⑤法律、法规规定的其他情形。故正确答案为 ACE。

(2) 逐一排除法

关于对员工奖励的说法,正确的有()。【2012 年真题】

- A. 物质奖励与精神奖励相结合
- B. 员工作出了成绩,符合奖励标准,应当立即予以奖励
- C. 奖励应采用公开透明的方式
- D. 奖励程度要与员工的贡献相符
- E. 奖励的方式保持一致,不应变化

对于这样的题目,就要采用逐一排除法来做。员工奖励应注意的问题包括:①要把物质奖励与精神奖励有机结合起来,使两者相辅相成;②员工作出了成绩,符合奖励标准以后,管理者应该立即予以奖励;③对不同的员工要采用不同的奖励方式;④奖励程度要与员工的贡献相符;⑤奖励的方式可以适当变化。故排除 C、E 项,正确答案为 ABD。

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”,应指明正确的做法。

(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. 物业管理企业的类型及特征 2. 物业管理企业的常见模式 3. 物业管理企业的设立程序 (1) 工商注册登记 (2) 资质管理 4. 物业管理企业的组织形式与机构设置 (1) 物业管理企业的组织形式 (2) 物业管理企业组织机构设置的影响因素 (3) 物业管理企业组织机构设置的要求 (4) 物业管理企业职能机构及其职责
第二章	1. 物业管理招标投标及其特点 2. 物业管理招标投标的原则与要求 3. 物业管理招标投标的策划与实施 4. 物业管理招标的类型 5. 物业管理招标的方式 6. 物业管理招标的内容 7. 物业管理招标的条件与程序 8. 物业管理投标的条件 9. 物业管理投标的程序 10. 物业管理投标的策略与技巧 (1) 制定物业管理方案的一般程序 (2) 制定物业管理方案的要求 (3) 物业管理方案的基本内容 (4) 制定物业管理方案的要点及方法
第三章	1. 合同的有关知识 2. 前期物业服务合同 (1) 前期物业服务合同及其主要内容 (2) 签订前期物业服务合同的注意事项 3. 物业服务合同 (1) 物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别 (2) 物业服务合同的终止 4. 业主公约和临时业主公约 5. 其他物业管理相关合同
第四章	1. 物业管理早期介入与前期管理的相关法规 2. 物业管理早期介入 (1) 早期介入的必要性 (2) 早期介入的作用 (3) 早期介入的内容

续表

章 节	考试要点
	3. 物业管理前期管理 (1) 物业项目前期管理运作的主要内容 (2) 物业项目的工程质量保修 (3) 前期物业管理的沟通与协调
第五章	1. 物业承接查验的相关法规 2. 新建物业的承接查验 (1) 新建物业承接查验的准备工作 (2) 新建物业承接查验的主要内容 (3) 新建物业承接查验的方式 (4) 物业承接查验中心发现问题的处理 3. 物业管理机构更迭时的承接查验 (1) 物业管理机构更迭时,新的物业管理企业实施物业承接查验的前提条件 (2) 物业管理机构更迭时物业承接查验的准备工作 (3) 物业管理机构更迭时物业承接查验的基本内容 4. 物业管理工作的移交 (1) 新建物业的移交 (2) 物业管理机构更迭时物业管理工作的移交 (3) 物业管理机构更迭时物业管理工作移交的注意事项
第六章	1. 物业入住的准备 2. 物业入住流程及手续、费用交纳、验房及发放钥匙、资料归档等服务内容的管理 3. 物业装饰装修管理流程 4. 物业装饰装修管理内容 5. 物业装饰装修中各方主体的责任
第七章	1. 房屋种类 2. 房屋的组成部分 3. 房屋及设备设施管理的基本要求 4. 房屋及设备设施管理的内容 5. 房屋及设备设施管理的方法 6. 房屋及设备设施维修养护计划的制订 7. 房屋及设备设施维修养护计划的实施 8. 共用设备设施运行管理 9. 房屋及共用设备设施维护管理项目的外包控制 10. 配电系统、给排水系统、消防系统、电梯系统、空调系统等典型设备设施的管理内容 11. 典型设备设施管理的注意事项
第八章	1. 物业清洁卫生管理 (1) 物业清洁卫生服务的基本内容 (2) 物业清洁的基本操作方法 (3) 物业清洁服务日常管理的方法 2. 物业白蚁及卫生虫害防治 (1) 白蚁防治的方法 (2) 其他虫害的防治 3. 物业绿化管理 (1) 物业绿化管理的基本内容 (2) 各类物业的管理要求 (3) 物业日常绿化管理的方法

续表

章 节	考试要点
第九章	1. 物业公共安全防范管理服务 (1) 物业管理安全防范内容 (2) 物业管理安全防范工作检查方法 (3) 物业管理治安防范注意事项 2. 物业消防管理 3. 物业车辆停放管理 (1) 车辆管理方法与要求 (2) 车辆管理注意事项 4. 公共秩序管理相关法规
第十章	1. 风险和物业管理风险的相关知识 2. 物业管理风险的内容 (1) 早期介入的风险 (2) 前期物业管理风险 (3) 日常物业管理风险 3. 物业管理风险防范的措施 4. 物业管理紧急事件的界定 5. 物业管理紧急事件的处理 6. 火警、燃气泄漏、电梯故障、噪声侵扰、电力故障、浸水漏水、高空坠物、交通意外处理、刑事案件和台风袭击等典型紧急事件的处理
第十一章	1. 物业管理企业的财务管理 (1) 物业管理企业的主营业务收入和其他业务收入 (2) 物业管理企业的成本费用和税费 (3) 物业管理企业的利润 2. 物业管理项目的财务管理 3. 物业管理酬金制、包干制与物业服务费用的测算编制 (1) 酬金制与包干制的内容和特点 (2) 物业服务成本或物业服务支出 (3) 物业服务费编制依据 (4) 物业服务费核算方法 4. 住宅专项维修资金的作用、来源和管理
第十二章	1. 物业管理档案的收集与整理 (1) 物业承接查验期档案资料的收集与整理 (2) 物业入住期档案资料的收集与整理 (3) 日常物业管理期档案资料的收集与整理 2. 物业管理档案的检索利用与保存 (1) 常用的纸介质档案的检索与利用 (2) 电子媒体档案的检索与利用 (3) 物业管理档案的保存 3. 物业管理企业信用档案 (1) 物业企业信用档案的作用及范围 (2) 建立物业管理企业信用档案的目标 (3) 物业管理企业信用档案记录内容的采集 (4) 物业管理企业信用的投诉处理
第十三章	1. 员工的招聘与解聘 (1) 员工招聘计划的制定 (2) 员工招聘的组织实施

续表

章 节	考试要点
第十三章	(3) 员工的解聘 2. 员工的培训及管理 (1) 培训体系的建立 (2) 培训的分类 (3) 培训的内容 (4) 年度培训计划 (5) 培训的组织与实施 3. 员工薪酬管理 4. 员工的考核与奖惩
第十四章	1. 客户沟通的内容 (1) 与建设单位就早期介入、承接查验、物业移交等问题的沟通交流 (2) 与政府行政、业务主管部门和辖区街道居委会在法规监管、行政管理服务方面的沟通交流 (3) 与市政公用事业单位、专业服务公司等相关单位和个人的业务沟通交流 (4) 与业主大会和业主委员会对有关物业管理事务的沟通交流 (5) 与业主、物业使用人的沟通交流 2. 客户沟通的方法 3. 客户沟通的管理 4. 客户投诉的处理 (1) 客户投诉的内容 (2) 客户投诉的方式 (3) 客户投诉处理的程序 (4) 客户投诉处理的方法 5. 客户满意度调查 (1) 客户满意度与测量方法 (2) 客户满意度调查的实施步骤
第十五章	1. 应用文书的相关知识 2. 物业管理应用文书的类型 (1) 行政公文 (2) 事务文书 (3) 制度文书 (4) 礼仪文书 (5) 其他日常文书 3. 物业管理应用文书制作及写作要领 (1) 物业管理应用文书标题的制作 (2) 物业管理应用文书写作的行款格式规则 (3) 物业管理应用文书的写作要领

第一章 物业管理企业

【历年考情分析】

本章为基础性内容,主要测试考生对物业管理企业类型、特征、设立程序、内部组织机构设置以及物业管理相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。本章知识点不多,虽然在考试中出现频率不高,但考生也应掌握本章的基础知识,为学习后面的章节打好基础。其主要包括物业管理企业的概念、设立程序、组织机构及其职能等内容。其他需要熟悉和了解的内容有:

- 1.【熟悉】物业管理企业的主要特征、组织结构形式及资质管理制度。
- 2.【了解】物业管理企业的主要分类、组织结构设计要求及其主要影响因素。

2010—2012 年考试题量、分值、考点分布表

题型 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	—	—	1	2	—	—	物业管理企业矩阵制组织形式的优点
2011	—	—	—	—	—	—	
2012	2	2	—	—	—	—	一级资质物业管理企业的审批要求;物业管理企业职能机构的内容
合 计	2	2	1	2	—	—	

【考点透视】

1.1 物业管理企业的概念和特征

表 1-1 物业管理企业的概念和特征

项 目	内 容
概念	物业管理企业是依法成立、具备专门资质并具有独立企业法人地位,依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经济实体