

2013

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

《物业管理实务》

命题点全面解读

建筑考试培训研究中心 组织编写

搜索命题重点——科学准确把握考试命题重点与趋势
解析历年考题——详细解析历年考题，准确捕捉考点
精选热点试题——精心编写热点试题
全程复习指导——全方位复习指导
免费专家答疑——专家通过答疑QQ向读者免费答疑
考前重点点拨——资深培训老师倾全力点拨考前重点

购买本套图书或任一本，即赠送好学教育100元培训费

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

2013 全国物业管理师
执业资格考试辅导用书

《物业管理实务》 命题点全面解读

建筑考试培训研究中心 组织编写

中国铁道出版社

2013 年·北 京

图书在版编目(CIP)数据

《物业管理实务》命题点全面解读 / 建筑考试培训研究中心组织编写. —北京:中国铁道出版社, 2013. 4
2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书
ISBN 978-7-113-16255-9

I. ①物… II. ①建… 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 053689 号

书 名: 2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书
《物业管理实务》命题点全面解读
作 者: 建筑考试培训研究中心

策划编辑: 江新锡 陈小刚
责任编辑: 冯海燕 张荣君 电话: 010-51873193
封面设计: 冯龙彬
责任校对: 孙 玫
责任印制: 郭向伟

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街 8 号)
网 址: <http://www.tdpress.com>
印 刷: 三河市华丰印刷厂
版 次: 2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷
开 本: 787mm×1 092mm 1/16 印张: 15.75 字数: 388 千
书 号: ISBN 978-7-113-16255-9
定 价: 38.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

电 话:市电(010)51873170,路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504,路电(021)73187

编写委员会

组织编写:建筑考试培训研究中心

参加编写:(排名不分先后)

好学教育(www.5haoxue.net)

中华培训教育网(www.wwbedu.com)

编写人员:郭爱云 郭丽峰 郭玉忠 郝鹏飞
黄贤英 靳晓勇 李同庆 王文慧
梁 燕 梁晓静 刘 龙 乔改霞
施殿宝 孙 静 王凤宝 魏文彪
谢文婷 薛孝东 杨自旭 赵 洁
张春霞 张福芳 郑赛莲 周 胜

前言

建筑考试培训研究中心应广大应试者的迫切要求，组织了一批执业资格考试辅导名师组成物业管理师执业资格考试辅导用书编写委员会，通过这些考试辅导名师在具体辅导和命题工作中积累的经验，在全面锁定考纲教材变化、准确把握考试新动向的基础上，科学安排知识体系架构，以独特方法全方位剖析试题的真实含义，采用多维的解题方法拓展解题多思路的编写理念进行编写。

《2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书》系列丛书的编写体例是：

命题规律解读 通过辅导用书编写委员会对物业管理师执业资格考试的命题规律的准确定位，深度透视命题规律，帮助应试者理顺备考思路。

命题点解读 一种话题就是一种考点，一段材料就是一段积累。辅导用书编写委员会将物业管理师执业资格考试的命题要点做了深层次的剖析和总结，帮助应试者有效形成基础知识的提高和升华。

热点试题全解 辅导用书编写委员会在编写过程中，遵循考试大纲，结合考试教材，经过潜心研究、精心策划、重点筛选后编写出难易符合考试要求的典型试题，帮助应试者巩固已掌握的知识。

《2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书》系列丛书的特点是：

“地毯式”搜索命题点——使考点插翅难飞；

“闪电式”速记命题点——把考试当作一场游戏；

“题库式”活用命题点——让命题者无计可施。

建筑考试培训研究中心专门为应试者组成了强大的专家答疑团队，所有应试者都可以通过专家答疑 QQ(1725581887) 和答疑网站 (www.wwbedu.com) 提出问题，专家答疑团队接到提问后会在 24 小时内回答应试者的提问。我们更希望应试者通过邮箱给我们提出宝贵意见，以便我们在以后修订时更进一步提高辅导书的价值。

进入考场的那一瞬间，你可能会感到有点紧张，这很正常。放松你的心情，增加信心，我们相信你有能力也有把握将本次考试做到完美。

由于编写时间仓促，书中难免存在疏漏之处，望广大读者和同行不吝赐教。我们衷心希望将建议和意见及时反馈给我们，我们将在以后的工作中予以改正。

最后衷心预祝广大应试者顺利通过考试。

建筑考试培训研究中心

2013 年 3 月

考试相关情况说明

一、报考条件

报考科目	报 考 条 件
考四科	凡中华人民共和国公民，遵守国家法律、法规，恪守职业道德，并具备下列条件之一的，可以申请参加物业管理师资格考试： （一）取得经济学、管理科学与工程或土建类中专学历，工作满10年，其中从事物业管理工作满8年。 （二）取得经济学、管理科学与工程或土建类大专学历，工作满6年，其中从事物业管理工作满4年。 （三）取得经济学、管理科学与工程或土建类大学本科学历，工作满4年，其中从事物业管理工作满3年。 （四）取得经济学、管理科学与工程或土建类双学士学位或研究生班毕业，工作满3年，其中从事物业管理工作满2年。 （五）取得经济学、管理科学与工程或土建类硕士学位，从事物业管理工作满2年。 （六）取得经济学、管理科学与工程或土建类博士学位，从事物业管理工作满1年。 （七）取得其他专业相应学历、学位的，工作年限及从事物业管理工作年限均增加2年
考两科	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》、《物业管理实务》2个科目，只参加《物业管理综合能力》、《物业管理综合能力》2个科目的考试
相关规定	上述报名条件中有关学历或学位的要求是指经国家教育行政部门承认的正规学历或学位；从事相关业务工作的年限要求是指取得规定学历前、后从事该相关业务工作时间的总和，其截止日期为报名当年年底

二、考试时间及科目

考 试 日 期	考 试 时 间	考 试 科 目
2013年9月7日	9:00~11:30	物业管理基本制度与政策
	14:00~16:30	物业管理综合能力
2013年9月8日	9:00~11:30	物业管理实务
	14:00~17:00	物业管理综合能力

三、考试题型、试卷分值、合格标准

考 试 科 目	考 试 题 型	试 卷 满 分	合 格 标 准
物业管理基本制度与政策	单项选择题、多项选择题	100分	60分
物业管理综合能力	单项选择题、多项选择题与综合分析题	100分	60分
物业管理实务	单项选择题、多项选择题	100分	60分
物业管理实务	单项选择题、多项选择题与案例分析题	100分	60分

四、考试成绩管理

物业管理师执业资格考试成绩实行 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；免试部分科目的人员必须在当年通过应试科目。

五、合格证书

物业管理师执业资格考试合格，由人力资源与社会保障部、住房和城乡建设部委托省、自治区、直辖市人民政府人事行政部门，颁发人力资源与社会保障部统一印制，人力资源与社会保障部、住房和城乡建设部用印的“中华人民共和国物业管理师资格证书”。该证书在全国范围内有效。

六、注册

取得“中华人民共和国物业管理师资格证书”的人员，经注册后方可以物业管理师的名义执业。

住房和城乡建设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。

物业管理师资格注册有效期为 3 年。“中华人民共和国物业管理师注册证”在有效期内是物业管理师的执业凭证，由持证人保管和使用。

备考复习指南

2013年全国物业管理师执业资格考试临近,你准备好了吗?下面是为你研究制订的一套备考方略:

1. 准备好考试大纲和教材——将考试大纲要求掌握的内容,用不同的符号或不同颜色的笔迹在考试指定教材中做好标记,以备在学习中随时掌控。

2. 全面通读教材——通读教材需要投入一定的时间和精力,应试者宜早做安排。强调对教材的通读,是要突出全面理解和融会贯通,并不是要求应试者把指定教材的全部内容逐字逐句地背下来。通读教材要注意准确把握文字背后的复杂含义,还要注意不同章节的内在联系,能够从整体上对应考试科目进行全面系统的掌握。

3. 突击考试重要考点——在对教材全面通读的基础上,应试者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,只不过是命题形式不同罢了,可谓万变不离其宗。对于重要的知识点,应试者一定要深刻把握,能够举一反三,做到以不变应万变。

4. 通过习题练习巩固已掌握的知识——找一本好的复习资料进行巩固练习。好的资料应该按照考试大纲和指定教材的内容,以“考题”的形式进行归纳整理,并附有一定的参考价值的练习题,但复习资料不宜过多,选一两本就行了,多了容易眼花,反而不利于复习。

5. 实战模拟——建议应试者找三套模拟试题。一套在通读教材后做,找到薄弱环节,在突击考试重要考点时作为参考。一套在考试前一个月做,判断一下自己的水平,针对个别未掌握的内容有针对性地去学习。一套在考试前一周做,按规定的考试时间来完成,掌握答题的速度,体验考场的感觉。

6. 胸有成竹,步入考场——进入考场后,排除一切思想杂念,尽量使自己很快地平静下来。试卷发下来以后,要听从监考老师的指令,填好姓名、准考证号和科目代码,涂好准考证号和科目代码等。紧接着就安心答题。

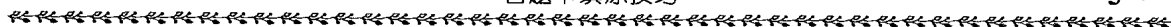
7. 通过考试,领取证书——应试者按上述方法备考,一定可以通过考试。

答题方法解读

单项选择题答题方法：单项选择题每题 1 分，由题干和 4 个备选项组成，备选项中只有 1 个最符合题意，其余 3 个都是干扰项。如果选择正确，则得 1 分，否则不得分。单项选择题大部分来自考试用书中的基本概念、原理和方法，一般比较简单。如果应试者对试题内容比较熟悉，可以直接从备选项中选出正确项，以节约时间。当无法直接选出正确选项时，可采用逻辑推理的方法进行判断选出正确选项，也可通过逐个排除不正确的干扰选项，最后选出正确选项。通过排除法仍不能确定正确项时，可以凭感觉进行猜测。当然，排除的备选项越多，猜中的概率就越大。单项选择题一定要作答，不要空缺。单项选择题必须保证正确率在 75% 以上，实际上这一要求并不是很高。

多项选择题答题方法：多项选择题每题 2 分，由题干和 5 个备选项组成，备选项中至少有 2 个、最多有 4 个最符合题意，至少有 1 个是干扰项。因此，正确选项可能是 2 个、3 个或 4 个。如果全部选择正确，则得 2 分；只要有 1 个选项选择错误，该题不得分。如果答案中没有错误选项，但未选出全部正确选项时，选择的每 1 个选项得 0.5 分。多项选择题的作答有一定难度，应试者考试成绩的高低及能否通过考试科目，在很大程度上取决于多项选择题的得分。应试者在作答多项选择题时首先选择有把握的正确选项，对没有把握的备选项最好不选，宁缺勿滥，除非你有选择正确答案的绝对把握，否则最好不要选择 4 个选项。当对所有备选项均没有把握时，可以采用猜测法选择 1 个选项，得 0.5 分总比不得分强。多项选择题中至少应该有 30% 的题你是可以完全正确选择的，这就是说你可以得到多项选择题的 30% 的分值，如果其他 70% 的多项选择题，每题选择 2 个正确答案，那么你又可以得到多项选择题的 35% 的分值。这样你就可以稳妥地过关。

综合（案例）分析题答题方法：案例分析题的目的是综合考核应试者对有关的基本内容、基本概念、基本原理、基本原则和基本方法的掌握程度以及检验应试者灵活应用所学知识解决工作实际问题的能力。案例分析题是在具体业务活动的背景材料基础上，提出若干个独立或有关联的小问题。每个小问题可以是计算题、简答题、论述题或改错题。应试者首先要详细阅读案例分析题的背景材料，建议你阅读两遍，理清背景材料中的各种关系和相关条件。看清楚问题的内容，充分利用背景材料中的条件，确定解答该问题所需运用的知识内容，问什么回答什么，不要画蛇添足。在案例分析题的评分标准一般要分解为若干采分点，最小采分点一般为 0.5 分，所以解答问题要尽可能全面、针对性强、重点突出、逐层分析、依据充分合理、叙述简明、结论明确，有计算要求的要写出计算过程。



答题卡填涂技巧

应试者在标准化考试中最容易出现的问题是填涂不规范，以致在机器阅读答题卡时产生误差。解决这类问题的最简单方法是将铅笔削好。铅笔不要削得太细太尖，应削磨成马蹄状或直接削成方形，这样，一个答案信息点最多涂两笔就可以涂好，既快又标准。

在进入考场接到答题卡后，不要忙于答题，而应在监考老师的统一组织下将答题卡的表头中的个人信息、考场考号、科目信息按要求进行填涂，即用黑色钢笔或签字笔填写姓名和准考证号，用2B铅笔涂黑考试科目和准考证号。不要漏涂、错涂考试科目和准考证号。一定要注意：每一科目的准考证号是不同的。

在填涂选择题时，应试者可根据自己的习惯选择下列方法进行：

先答后涂法——应试者接到试题后，先审题，并将自己认为正确的答案轻轻标记在试卷相应的题号旁，或直接在自己认为正确的备选项上做标记。待全部题目做完后，经反复检查确认不再改动后，将各题答案移植到答题卡上。采用这种方法时，需要在最后留有充足的时间进行答案移植，以免移植时间不够。

边答边涂法——应试者接到试题后，一边审题，一边在答题卡相应位置上填涂，边审边涂，齐头并进。采用这种方法时，一旦要改变答案，需要特别注意将原来的选择记号用橡皮擦干净。

边答边记加重法——应试者接到试题后，一边审题，一边将所选择的答案用铅笔在答题卡相应位置上轻轻记录，待审定确认不再改动后，再加重涂黑。需要在最后留在充足的时间进行加重涂黑。

2011~2012 年度 《物业管理实务》试卷命题点分值

命 题		2012 年			2011 年		
		单项 选择题	多项 选择题	案例题	单项 选择题	多项 选择题	案例题
物业服务企业	物业服务企业概述						
	物业服务企业的设立	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		2				
	物业管理招标投标的策划与实施	2					
	物业管理方案的制订						
物业管理合同	合同的概念						
	前期物业服务合同				1		2
	物业服务合同						
	管理规约和其他物业管理合同				1		
早期介入与前期物业管理	早期介入	1		30		2	
	前期物业管理						
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			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		8			
	入住服务应注意的问题						
	装修管理			17	1		
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						3
	共用设施设备的运行管理						8
	房屋及共用设施设备维护管理项目的外包控制						
	几种典型设施设备的管理				1		

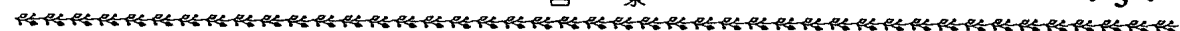
续上表

命 题		2012 年			2011 年		
		单项 选择题	多项 选择题	案例题	单项 选择题	多项 选择题	案例题
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				3
公共秩 序管理 服务	公共安全防范管理服务					2	2
	消防管理	1					5
	车辆停放管理服务						
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						
	紧急事件处理					2	
财务 管理	物业服务企业财务管理					2	
	物业管理项目的财务管理				1		3
	酬金制、包干制与物业服务费的测算 编制		2	4	1		30
	物业管理专项维修资金						
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						
	物业管理档案的检索利用与保存				1	2	
	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		22
	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		1		
	客户满意度调查						
物业 管理 应用 文书	应用文书的基础知识						
	物业管理应用文书的类型				1		
	物业管理应用文书制作及运用的要领						
合 计		10	10	80	10	10	80

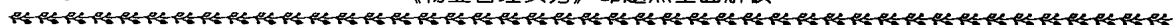
目 录

考试相关情况说明	1
备考复习指南	3
答题方法解读	4
答题卡填涂技巧	5
2011~2012 年度《物业管理实务》试卷命题点分值	6
第一章 物业服务企业	1
命题规律解读	1
命题点解读	1
历年考题诠解	7
热点试题全解	8
热点试题答案	14
第二章 物业管理招标投标	16
命题规律解读	16
命题点解读	16
历年考题诠解	27
热点试题全解	27
热点试题答案	36
第三章 物业管理合同	39
命题规律解读	39
命题点解读	39
历年考题诠解	46
热点试题全解	47
热点试题答案	51
第四章 早期介入与前期物业管理	53
命题规律解读	53
命题点解读	53
历年考题诠解	57

热点试题全解	59
热点试题答案	62
第五章 物业的承接查验	64
命题规律解读	64
命题点解读	64
历年考题诠解	69
热点试题全解	71
热点试题答案	74
第六章 入住与装修管理	76
命题规律解读	76
命题点解读	76
历年考题诠解	84
热点试题全解	86
热点试题答案	90
第七章 房屋及设施设备管理	93
命题规律解读	93
命题点解读	93
历年考题诠解	106
热点试题全解	107
热点试题答案	114
第八章 物业环境管理	117
命题规律解读	117
命题点解读	117
历年考题诠解	122
热点试题全解	122
热点试题答案	126
第九章 公共秩序管理服务	128
命题规律解读	128
命题点解读	128
历年考题诠解	135
热点试题全解	136
热点试题答案	140



第十章 物业管理风险防范与紧急事件	142
命题规律解读.....	142
命题点解读.....	142
历年考题诠解.....	148
热点试题全解.....	148
热点试题答案.....	152
第十一章 财务管理	155
命题规律解读.....	155
命题点解读.....	155
历年考题诠解.....	161
热点试题全解.....	162
热点试题答案.....	167
第十二章 物业管理档案管理	169
命题规律解读.....	169
命题点解读.....	169
历年考题诠解.....	175
热点试题全解.....	176
热点试题答案.....	180
第十三章 人力资源管理	181
命题规律解读.....	181
命题点解读.....	181
历年考题诠解.....	191
热点试题全解.....	193
热点试题答案.....	199
第十四章 客户管理	202
命题规律解读.....	202
命题点解读.....	202
历年考题诠解.....	208
热点试题全解.....	208
热点试题答案.....	214
第十五章 物业管理应用文书	217
命题规律解读.....	217



命题点解读·····	217
历年考题诠解·····	226
热点试题全解·····	227
热点试题答案·····	234

第一章 物业服务企业

命题规律解读

本章的命题规律主要体现在：

1. 涉及物业服务企业内容的考题主要以物业服务企业的类型、特征、常见模式、设立程序、组织机构设置等知识点作为命题点。
2. 需要重点掌握的内容有物业服务企业的主要特征、组织结构形式以及资质管理制度等。
3. 物业服务企业的设立程序以及企业职能机构的设置等内容需做熟悉掌握。
4. 对物业服务企业的主要类型,组织结构设计的要求和主要影响因素的内容可作一般了解。

命题点解读

命题点 1 物业服务企业的概述

表 1—1 物业服务企业的概述

项 目		内 容
特征	独立的 企业法人	物业服务企业严格遵循法定程序建立,拥有一定的资金、设备、人员和经营场所;拥有明确的经营宗旨和符合法规的管理章程,具备相应的物业管理资质;独立核算,自负盈亏,以自己的名义享有民事权利,承担民事责任;所提供的服务是有偿的和盈利性的
	服务性企业	物业服务企业的主要职能是通过对其物业的管理和提供的多种服务,确保物业正常使用,为业主和物业使用人创造一个舒适、方便、安全的工作和居住环境。物业服务企业本身并不制造实物产品,它主要是通过常规性的公共服务、延伸性的专项服务、随机性的特约服务、委托性的代办服务和创收性的经营服务等项目,尽可能实现物业的保值和增值
	有一定的 公共管理 性质的职能	物业服务企业在向业主和物业使用人提供服务的同时,还承担着物业区域内公共秩序的维护、市政设施的配合管理、物业的装修管理等,其内容带有公共管理的性质
分类	按投资主体 的经济 成分划分	(1)全民所有制物业服务企业。资产属于国家所有。这类企业从已有的全民所有制企业或行政事业单位中分离出来,以原有企业或行政事业单位的房屋管理和维修部门为基础,由原有企业或行政事业单位负责组建。 (2)集体所有制物业服务企业。资产属于集体所有。这类企业一般是以街道原有的房产管理机构为基础,由街道或其他机构负责组建,管理街道区域内的物业或其他物业。此外,这类企业还可以由集体所有制的房地产开发公司负责组建,主要管理企业自己开发的各类房产。