

2013

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

《物业管理综合能力》

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——总结命题思路，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——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

《物业管理综合能力》 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

《物业管理综合能力》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 978-7-113-16207-8

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 046033 号

书 名: 2013 全国物业管理师执业资格考试辅导用书
《物业管理综合能力》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: 北京铭成印刷有限公司
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: 17.75 字数: 440 千
书 号: ISBN 978-7-113-16207-8
定 价: 42.00 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作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.wybedu.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
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	物业经营管理
	14:00~17:00	物业管理实务

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
物业经营管理	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一个考试年度内通过应试科目。

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，颁发人力资源社会保障部统一印制，人力资源社会保障部、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？下面是为你研究制定的一套备考方略：

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——通读教材需要一定的时间和精力投入，应试者宜早作安排。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，通读教材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，宁缺毋滥，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 《物业管理综合能力》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
经济学 基础知 识与应 用	需求、供给与局部均衡价格理论	1			3	2	
	弹性理论	1	2				
	生产理论	1			2		
	成本理论						
	市场失灵	1	2		1		
	经济学基础知识在物业管理中的应用	3		3			4
管理学 基础知 识与应 用	管理与管理学	1					
	管理的基本职能	2					
	市场营销管理	1			3		
	企业经营战略					2	
	创新管理	1					
	管理学基础知识在物业管理中的应用		2				
心理学 基础知 识与应 用	梅奥的霍桑实验及人群关系理论						
	现代激励理论	2			3		
	劳动者心理与群体心理	1	2				
	个性心理差异与管理	1			1	2	
	心理学基础知识在物业管理中的应用						4
公共关 系基础 知识与 应用	公共关系基础知识	3	2		1		
	人际关系概述	1	2		3		
	建立、维持和发展人际关系的原则和方法						
	公共关系基础知识在物业管理中的应用					2	
行政管 理学基 础知识 与应用	行政管理概论	1			2	2	
	工商行政管理概论	1			1		
	物业管理的行政管理						

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
法律基础知识与应用	法学基础知识	3					
	民法基础知识	2	4	10	3	2	
	合同法基础知识		2	1	1		
	物权法基础知识			6	1		4
	法律基础知识在物业管理中的应用				1	2	
统计学基础知识与应用	物业统计概述	1					
	物业统计数据的搜集和整理	1	2		3	2	
	统计指标	2	2		1		
保险基础知识与应用	概述	2			1		
	保险的类型						
	保险合同		2				
	保险险种及保险公司的选择	1			1	2	
	物业管理中的保险事务	1			2		
社会学基础知识与应用	社会学基本概念						
	社会文化	1			1	2	
	个人社会化	1					4
	社会组织	1			1	2	
	社会群体与社区	1			3		
	社会学在物业管理中的运用						
建筑工程基础知识与应用	建筑和构成建筑的基本要素	1				2	
	建筑材料	2	2		2	2	
	建筑识图基本知识						
	建筑构造	1			2		
	建筑工程基础知识在物业管理中的应用						4
建筑设备基础知识与应用	建筑给水、排水设备	3	2		3		
	通风、空气调节及供暖设备					2	
	建筑供、配电系统设备	1	2		2		
	建筑电气照明设备	1					
	建筑设备知识在物业管理中的应用						

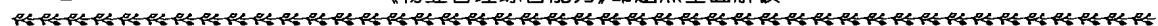


续上表

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
建筑智能化基础知识与应用	建筑智能化系统概述					2	
	火灾自动报警控制系统	1					
	保安监控系统				2		
	照明控制系统						
	给水排水控制系统						
	热交换系统						
	空调控制系统	1					
	集成控制系统						
	建筑智能化基础知识在物业管理中的应用						
合 计		50	30	20	50	30	20

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《物业管理综合能力》试卷命题点分值	6
第一章 经济学基础知识与应用	1
命题规律解读	1
命题点解读	1
历年考题诠解	11
热点试题全解	13
热点试题答案	19
第二章 管理学基础知识与应用	20
命题规律解读	20
命题点解读	20
历年考题诠解	31
热点试题全解	33
热点试题答案	39
第三章 心理学基础知识与应用	41
命题规律解读	41
命题点解读	41
历年考题诠解	50
热点试题全解	52
热点试题答案	58
第四章 公共关系基础知识与应用	60
命题规律解读	60
命题点解读	60
历年考题诠解	67



热点试题全解	69
热点试题答案	73
第五章 行政管理学基础知识与应用	75
命题规律解读	75
命题点解读	75
历年考题诠解	82
热点试题全解	83
热点试题答案	87
第六章 法律基础知识与应用	88
命题规律解读	88
命题点解读	88
历年考题诠解	108
热点试题全解	112
热点试题答案	120
第七章 统计学基础知识与应用	123
命题规律解读	123
命题点解读	123
历年考题诠解	125
热点试题全解	128
热点试题答案	131
第八章 保险基础知识与应用	132
命题规律解读	132
命题点解读	132
历年考题诠解	149
热点试题全解	151
热点试题答案	158
第九章 社会学基础知识与应用	160
命题规律解读	160
命题点解读	160
历年考题诠解	173
热点试题全解	175
热点试题答案	180

第十章 建筑工程基础知识与应用	181
命题规律解读.....	181
命题点解读.....	181
历年考题诠解.....	203
热点试题全解.....	205
热点试题答案.....	212
第十一章 建筑设备基础知识与应用	215
命题规律解读.....	215
命题点解读.....	215
历年考题诠解.....	237
热点试题全解.....	239
热点试题答案.....	246
第十二章 建筑智能化基础知识与应用	248
命题规律解读.....	248
命题点解读.....	248
历年考题诠解.....	261
热点试题全解.....	262
热点试题答案.....	266

第一章 经济学基础知识与应用

命题规律解读

本章命题点规律主要体现在：

1. 需求以及影响需求的主要因素和需求法则是必考的内容。
2. 局部均衡的价格理论中，注意求解均衡价格与均衡量，有以计算形式出题的可能性。
3. 掌握弹性理论，命题者容易在此出题。
4. 个人需求与市场需求的关系了解即可。
5. 边际收益递减规律、规模报酬以及成本理论，要分别注意公式和函数及计算，这是必考内容，要好好把握。
6. 要正确区分影响需求弹性的主要因素和影响供给弹性的主要因素，容易在此出题。
7. 生产函数、边际成本等内容了解即可。

命题点解读

命题点1 需求(表 1—1)

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
	具备的条件	(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
市场需求		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

命题点2 供给(表 1—2)

表 1—2 供 给

项 目	内 容
定义	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