

何志国 孙业萍 主编

锁定考试范围 遵循命题规律
总结重点内容 涵盖历年真题



物业管理师

(二级)

考试指南

国家职业资格鉴定

国家职业资格鉴定

物业管理师

(二级)

考试指南

何志国 孙业萍 主编

锁定考试范围 遵循命题规律
总结重点内容 涵盖历年真题

辽宁教育出版社

国家职业资格标准

物业管理师

(卷二)

图书在版编目(CIP)数据

物业管理师:考试指南. 二级 / 何志国, 孙业萍主编.
沈阳: 辽宁教育出版社, 2009.5

ISBN 978-7-5382-8248-1

I. 物… II. ①何…②孙… III. 物业管理—资格考核—
自学参考资料 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第046840号

辽宁教育出版社出版

(沈阳市和平区十一纬路25号 邮政编码110003)

沈阳市新友印刷有限公司印刷

辽宁省新华书店发行

开本: 787毫米×1092毫米 1/16 字数: 340千字 印张: 13½
2009年5月第1版 2009年5月第1次印刷

责任编辑: 张国强

责任校对: 何力

封面设计: 张瑞

版式设计: 熊飞

ISBN 978-7-5382-8248-1

定价: 38.00元



前 言

物业管理国家职业资格认证是中华人民共和国人力资源和社会保障部在全国范围内推行的物业管理专业人员资质认证体系的总称。

为适应市场对物业管理的大量需求,规范从业人员的职业行为,原劳动和社会保障部下发了《关于开展物业管理员和电子商务师职业资格全国统一鉴定试点工作的通知》(劳社培就司[2001]75号),决定在全国开展物业管理职业资格国家统一鉴定工作。2002年3月,劳动和社会保障部职业技能鉴定中心下发了《关于物业管理专业人员职业资格全国统一鉴定试点工作的实施办法》(劳社鉴发[2002]3号),对物业管理专业人员统一鉴定作了详细规定。

《物业管理条例》第三十三条:“从事物业管理的人员应当按照国家有关规定,取得职业资格证书”。物业管理师证书已成为物业管理从业人员执业、任职、求职的资格凭证,物业管理师也是用人单位招聘录用人才的主要依据,国家承认,全国范围内有效,本职业已列入国家准入制度。

按照全国统一标准、统一教材、统一命题、统一考务、统一证书的质量控制原则,国家劳动保障部统一组织物业管理职业的全国统一鉴定,对职业培训、鉴定实施、考务管理、证书核发等主要工作环节进行了统一规划与组织管理,保证了物业管理职业资格认证的质量,大大提高了物业管理国家职业资格证书的含金量。物业管理从业人员按照国家职业标准分为物业管理员(国家职业资格四级)、助理物业管理师(国家职业资格三级)和物业管理师(国家职业资格二级)三个等级。

为了更好地帮助物业管理从业人员顺利通过国家职业资格鉴定,我们在总结多年的培训经验和对历次统考试题分析归纳的基础上,将物业管理师(二级)考试的相关内容编辑,锁定考试范围,提炼必考内容,让考生有的放矢,有针对性地复习准备提高应试能力和通过率,顺利地取得国家职业资格证书。

本书按照教材章节顺序编排,共分五个部分。第一部分:职业道德;第二部分:物业管理基础;第三部分:物业管理师;第四部分:综合评审;第五部分:相关法律法规;每章结构为学习要点、经典习题并附答案。本书收集了国家最新颁发的与物业管理密切相关的法律法规,对参与物业管理从业人员也是一本难得和实用的工具书。

编者

2009年4月

目 录

Contents

物业管理师考试须知	1
物业管理师工作要求	2

第一部分 职业道德

职业道德 真题一	3
职业道德 真题二	7
职业道德 真题三	10
职业道德 真题四	14

第二部分 物业管理基础

第一章 物业管理基本概念	18
学习要点	18
经典习题	19
参考答案	21
第二章 物业管理机构基本知识	22
学习要点	22
经典习题	23
参考答案	28



第三、第四、第五、第六、第七章（略）	28
第八章 相关法律法规知识	29
学习要点	29
经典习题	32
参考答案	45

第三部分 物业管理师

第一章 物业管理方案的制定	46
学习要点	46
经典习题	48
参考答案	58
第二章 物业管理制度的制定	65
学习要点	65
经典习题	67
参考答案	71
第三章 物业管理企业资金管理	76
学习要点	76
经典习题	81
参考答案	86
第四章 房屋及附属设备设施维修养护管理	89
学习要点	89
经典习题	91
参考答案	97
第五章 房屋及附属设备设施维修预算	99
学习要点	99
经典习题	101
参考答案	104

第六章 综合经营服务	105
学习要点	105
经典习题	107
参考答案	110
第七章 物业管理市场开发	112
学习要点	112
经典习题	118
参考答案	124
第八章 绩效考核与论文撰写	127
学习要点	127
经典习题	128
参考答案	129
2008 年 5 月 劳动和社会保障部国家职业资格全国统一鉴定	130
理论知识试卷	131
第一部分 职业道德	131
第二部分 理论知识	134
2008 年 5 月 劳动和社会保障部国家职业资格全国统一鉴定	144
技能操作试卷	145

第四部分 综合评审

国家职业资格全国统一鉴定综合评审办法	148
论文提交封面格式	151
论文撰写格式	152
全国统一鉴定综合评审书面论文答辩试卷	153
全国统一鉴定综合评审论文评分总表	154



第五部分 法律法规

附录 1 物业管理条例	155
附录 2 物业服务企业资质管理办法 (2007 年修订)	163
附录 3 物业服务收费明码标价规定	167
附录 4 住宅专项维修资金管理办法	168
附录 5 建设工程质量管理条例	175
附录 6 住宅室内装饰装修管理办法	184
附录 7 城市生活垃圾管理办法	189
附录 8 城市建筑垃圾管理规定	196
附录 9 娱乐场所管理条例	199
附录 10 物业管理企业财务管理规定	206

物业管理师考试须知

国家职业资格物业管理师鉴定被列为国家统一考试，考试时间定为每年的5月、11月的第三周周末。由各省劳动厅（2008年国家人事部与劳动部已合并）职业资格鉴定中心组织考试。

物业管理师（国家职业资格二级）

考试内容：理论知识、技能操作、综合评审三科。

时间安排：上午 理论知识 8:30—10:00

技能操作 10:30—12:30

综合评审 另行确定

考生鉴定程序

按照国家职业资格申报条件到当地有资格培训的职业学校参加培训，培训合格后由学校统一报名，参加鉴定。一般情况下，考试一个月后在网上公布成绩，成绩合格颁发人力资源和社会保障部《国家职业资格证书》。

考试题型

理论知识

理论知识考试部分为客观性试题，答题卡作答，试卷由单项选择题和多项选择题两种题型组成，总共125题，满分100分。分为“职业道德”试题（25道题，10分）和“理论知识”试题（100道题，90分）。考试时间90分钟。

选择题主要考核考生的思维能力及对知识的熟悉程度，要求考生复习时要注意理解、消化知识，要求把握知识的核心和要点，一般从掌握概念、观点、作用和区分相近概念等角度来考核。选择题的知识范围涵盖：

基本概念、基本原则、基本程序、基本属性等，相同知识点的异同。

技能操作

试卷由以下三种题型组成，考试时间120分钟，满分100分，60分以上为合格。

情景题：5道题，每题8分，共40分

案例分析题：2道题，每题15分，共30分

方案策划题：1道题，30分



物业管理师工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、方案制订	(一) 物业管理方案拟订	1. 能够在物业管理早期介入中对物业的规划设计方案、施工质量等提出合理建议 2. 能够根据服务合同拟订物业管理方案 3. 能够拟订各项物业管理制度 4. 能够拟订管区物业再开发利用方案	1. 居住区规划知识 2. 房地产开发基本程序 3. 前期物业管理知识 4. 物业管理可行性研究基本知识 5. 物业管理制度及拟订管理制度的基本知识 6. 物业再利用的原则和条件 7. 停车场(库)建设基本知识
	(二) 资金管理	1. 能够拟订物业管理费用收支计划,并控制预算 2. 能够对专项维修基金的使用进行管理 3. 能够处理物业管理收费纠纷	1. 物业管理费用预算知识 2. 物业管理企业财务管理规定 3. 专项维修基金管理办法
二、物业维护管理服务	(一) 维护指导	1. 能够拟订和实施房屋及附属设备、设施的维修养护计划 2. 能够进行房屋养护维修技术管理 3. 能够拟订管区内安全防范设施的设置方案	1. 房屋养护维修技术管理知识 2. 住宅防范设施管理规定
	(二) 维修预算	1. 能够编制房屋维修预算方案 2. 能够编制设备、设施的维修、更新预算方案	1. 房屋修缮定额知识 2. 房屋修缮预算知识 3. 设备、设施维修预算知识
三、综合服务	综合服务	1. 能够策划经营服务项目 2. 能够组织开展经营服务工作	1. 经营服务项目市场预测基本知识 2. 经营服务项目的要求及标准
四、管理与培训	(一) 物业管理市场开发	1. 能够进行物业管理市场开发 2. 能够编制物业管理投标书,参加物业管理招标和投标活动	1. 市场营销的基本知识 2. 物业管理招标和投标基本知识
	(二) 培训与指导	1. 能够对物业管理师级别以下人员进行业务培训和指导 2. 能够拟订和实施员工绩效考核方案 3. 能够撰写专业论文	1. 绩效考核基本知识 2. 论文写作常识

第一部分

职业道德

职业道德试题与理论知识在同一试卷中进行考试,共 25 道题(单选题 8 个,多选题 8 个,个人表现部分题 9 个)。25 道题共占卷面 10 分,因此在 90 分钟答题过程中不应在职业道德部分耽误时间,必须准确快速地应答。以下给出 4 套真题,供学员练习。

职业道德 真题一

(练习在 12 分钟内完成,包括涂答题卡时间)

一、职业道德基础理论与知识部分

(一) 单项选择题(第 1~8 题)

1. 关于职业道德的说法中,正确的是()。
 - A. 职业道德是从业人员在职业活动中的行为准则
 - B. 职业道德是从业人员在职业活动中的法定规则
 - C. 职业道德是约束从业人员职业活动的精神力量
 - D. 职业道德体现了职业的共性要求,而无差异性要求
2. 中共中央十六届六中全会,提出在思想道德领域()的战略任务。
 - A. 树立社会主义荣辱观
 - B. 建立社会主义核心价值体系
 - C. 贯彻落实科学发展观
 - D. 构建社会主义和谐社会
3. 我国《娱乐场所管理条例》规定,娱乐场所应当建立营业日志,记载营业期间从业人员的工作职责、工作时间、工作地点,营业日志不得删改,并应当留存()备查。
 - A. 10 日
 - B. 20 日
 - C. 60 日
 - D. 90 日
4. 对待你不喜欢的工作岗位,正确的做法是()。
 - A. 干一天,算一天
 - B. 想办法换自己喜欢的工作
 - C. 做好在岗期间的工作
 - D. 脱离岗位,去寻找别的工作
5. 古人云:“进学不诚则学杂,处事不诚则事败,自谋不诚则欺心而弃己,与人不诚则丧德而增怨。”这句话的意思是()。
 - A. 为学不能死读书,而要博览群书,博采众长
 - B. 处事不能简单草率,否则会导致事情失败
 - C. 对己不诚实则自欺欺人,最终害人害己



- D. 与人相处太过老实, 会留下不必要的怨恨
6. 职业活动中, 符合《中华人民共和国反不正当竞争法》规定的是 ()。
- A. 经营者销售或购买商品, 不可以以明示方式给中间人佣金
- B. 接受折扣、佣金的经营者不需要入账
- C. 经营者允许以财物或其他手段给予对方好处以销售或者购买商品
- D. 对方单位或者个人在账外暗中接受回扣的, 以受贿论处
7. 关于纪律, 正确的说法是 ()。
- A. 纪律的人性化与严肃纪律执行之间不是不可调和的矛盾
- B. 纪律的存在逐渐成为某些单位, 例如知识公司创新发展的阻力
- C. 对违背职业纪律的行为, 要通过法律途径加以惩处
- D. 管理的人性化趋势, 将逐步消除人为的纪律约束
8. 节约作为职业道德规范, 其时代象征性的意思是 ()。
- A. 省吃俭用是节约始终不变的本质内涵
- B. 是否需要节约因人而异、因事而异, 不可作一致性要求
- C. 时代发展对节约提出日益广泛和更高的要求
- D. 科技发展与物质丰裕, 消解了节约的道德意义

(二) 多项选择题 (第 9 ~ 16 题)

9. 职业道德的具体功能是 ()。
- A. 导向功能 B. 规范功能 C. 整合功能 D. 激励功能
10. 下列符合集体主义要求的选项是 ()。
- A. 兼顾个人利益和集体利益
- B. 个人与集体利益发生冲突且无法兼顾时, 以个人利益为重
- C. 小集体利益要无条件地服从和服务大集体利益
- D. 通过集体事业发展满足和实现个人利益
11. 通过提高职业道德以提升职业技能的具体要求是 ()。
- A. 待人热情 B. 脚踏实地 C. 勇于进取 D. 与时俱进
12. 诚信的特征包括 ()。
- A. 通识性 B. 智慧性 C. 止损性 D. 资质性
13. 在“契约化”的职业活动中, 内在性的职业道德准则是 ()。
- A. 忠诚 B. 内敛 C. 审慎 D. 勤勉
14. 关于奉献的说法中, 正确的是 ()。
- A. 全力以赴是奉献精神的体现
- B. 拿一份儿钱, 干一份儿活儿, 也是奉献
- C. 只有别人奉献, 自己才会奉献
- D. 充满热情地做好自己的本职工作属于奉献

15. 动物学实验表明,大雁长距离结队飞行的速度是单只大雁飞行速度的 1.73 倍。这一事例带给我们的启示是 ()。

- A. 如果要想在办事情时节省一点儿力气,就要随着集体走
- B. 任何时候都不要单独做事情
- C. 合作对每一个成员都有益处
- D. 相互配合是实现共同利益的重要途径

16. 职业道德修养是按照职业道德基本原则和规范进行的 () 的过程。

- A. 自我教育
- B. 自我改造
- C. 自我锻炼
- D. 自我完善

二、职业道德个人表现部分 (第 17 ~ 25 题)

答题指导:

◆该部分均为选择题,每题均有四个备选项,您只能根据自己的实际状况选择其中一个选项作为您的答案。

◆请在答题卡上将所选择答案的相应字母涂黑。

17. 某大学生 20 多岁,为了抢救一名 60 多岁的落水农民而献出了自己的生命,对于社会上出现的下列说法,你能够认同的是 ()。

- A. “大学生去抢救农民,太不值得了”
- B. “大学生见义勇为,精神可敬,但方法不当”
- C. “大学生不该抢救农民,因为大学生可为社会做出更大贡献”
- D. “用一个年轻的生命换一个老年人的生命,不应该提倡”

18. 股市暴跌,张女士因巨额损失而自杀。你的看法是 ()。

- A. 张女士的心理承受能力差
- B. 张女士压根就不该投资股市
- C. 张女士把钱看得比生命重要
- D. 自杀对张女士来说是一种解脱

19. 和同事、朋友约会,你一般会 ()。

- A. 准时到达
- B. 早一点儿到达
- C. 根据对象决定到达的时间
- D. 稍晚一点儿到达,因为他们总是要比约定的时间晚到

20. 对于竞争上岗这种做法,你的看法是 ()。

- A. 形式很好,但给人造成的压力太大
- B. 没必要,因为大家都很努力
- C. 反对,因为这样会导致大家相互之间的争斗
- D. 说不好,要看具体情况而定

21. 据报道,某人在陕西某地丛林中发现了野生华南虎,并提供了照片,一时引起广泛关注。有关政府部门的工作人员乃至部分专家认定这是真实的,当然,也有很多人表示怀疑。对此,你的看法是 ()。



- A. 相信陕西存在着野生华南虎 B. 这件事是不真实的
C. 不好判断 D. 有关部门应进行调查
22. 你在与别人谈话时，一般会（ ）。
- A. 不管别人听不听，自己都要将想法表达出来
B. 发现对方不爱听，立即打住
C. 找对方最感兴趣的话题说
D. 让对方主动说
23. 对于“轻伤不下火线”这句话，你的看法是（ ）。
- A. 赞同 B. 违背了人性管理的要求
C. 部分赞同 D. 看情况而定
24. 世界上最富有的人是比尔·盖茨，有人计算过，他一秒钟内就能够赚几百美元，可他为了节省5美元的停车费，却要花数十秒钟的时间去找停车位。你的看法是（ ）。
- A. 比尔·盖茨是个节俭的人
B. 越是有钱的人，便越是懂得珍惜
C. 比尔·盖茨故意表现自己
D. 对比尔·盖茨来说，时间不如钱重要
25. 你路过一家外表看起来很不错的杂货店，正赶上该店降价促销，吸引了不少人驻足购买。你会（ ）。
- A. 多买一些 B. 不买，认为便宜没好货
C. 只是停下来看看，但不买 D. 有合适的东西就买

职业道德 真题二

(练习在 12 分钟内完成, 包括涂答题卡时间)

一、职业道德基础理论与知识部分

(一) 单项选择题 (第 1~8 题)

1. 在中国传统文化中, 本质上体现“和谐”主张的是 ()。
 - A. “法”
 - B. “术”
 - C. “势”
 - D. “仁”
2. 建立员工信用档案体系的根本目的是 ()。
 - A. 为相关部门创收开辟新渠道
 - B. 为企业选人用人提供新的参考依据
 - C. 为企业处罚员工提供法律依据
 - D. 为解决一些人的就业问题提供新机构
3. 我国社会主义思想道德建设的一项战略任务是构建 ()。
 - A. 社会主义核心价值体系
 - B. 公共文化服务体系
 - C. 社会主义荣辱观理论体系
 - D. 职业道德规范体系
4. 职业活动内在的道德准则是 ()。
 - A. 公正、无私、敬业
 - B. 爱国、守法、诚信
 - C. 忠诚、审慎、勤勉
 - D. 律己、求真、和谐
5. 下列选项中, 居于职业化核心层面的是 ()。
 - A. 职业化素养
 - B. 职业化技能
 - C. 职业资质
 - D. 职业化行为规范
6. 关于“诚信之人是否吃亏”的问题, 正确的看法是 ()。
 - A. 从“应该”的角度看, 讲诚信不存在吃亏与否的问题
 - B. 从功利的角度看, 诚信虽然注定会损失有形利益, 但能赢得无形利益
 - C. 从评价的角度看, 越是吃亏的人越是有诚信
 - D. 从条件的角度看, 是否讲诚信要以对方是否诚信为前提
7. IBM 公司的领导人沃森说过这样的话: “最容易使人上当受骗的是言听计从、唯唯诺诺的人, 我宁愿用那种脾气不好, 但敢于讲真话的人。作为领导者, 你身边这样的人越多, 办成的事也越多。”对这句话的正确理解是 ()。
 - A. 表面上言听计从、唯唯诺诺的人其实是骗人的人
 - B. 由于脾气不好的人工作卖力气, 所以脾气不好的人容易干成事
 - C. 脾气不好的人都是敢于讲真话的人
 - D. 尊重事实并敢于坚持原则而不断追求真理的人最有前途
8. 下列看法中, 正确反映职业道德规范“节约”的价值差异性特征的是 ()。
 - A. 因富裕程度不同, 有的人需要节约, 有的人则无须节约
 - B. 节约就是省吃俭用, 每个人生活方式不同导致省吃俭用的方式不同
 - C. 无论经历、教育和地位如何, 人人都需要节约



D. 有多少钱,办多少事,只要不超支就是节约

(二) 多项选择题 (第9~16题)

9. 职业道德的特征包括 ()。

A. 鲜明的行业性

B. 适用范围上的无限性

C. 一定的强制性

D. 利益无关性

10. 根据《中国注册会计师协会会员执业违规行为惩戒办法》的规定,会员违反注册会计师职业道德规范的要求,可视情节给予的处罚是 ()。

A. 训诫

B. 行业内通报批评

C. 公开谴责

D. 取消其执业资格

11. 下列说法中,体现了敬业要求的是 ()。

A. “发奋忘食,乐以忘忧,不知老之将至”

B. “业精于勤荒于嬉,行成于思毁于随”

C. “专心致志,以事其业”

D. “海纳百川,有容乃大”

12. 下列选项中,属于职业道德规范“诚信”特征的是 ()。

A. 私密性

B. 智慧性

C. 止损性

D. 资质性

13. 在职业活动中,从业人员追求真理的要求是 ()。

A. 加强学习

B. 敢于牺牲

C. 随和处事

D. 唯书是教

14. 下列选项中,属于职业纪律特征的是 ()。

A. 强制性

B. 普遍适用性

C. 变动性

D. 社会性

15. 下列关于“奉献”的说法中,正确的是 ()。

A. 工作就是奉献,无须倡导社会领域内的奉献

B. 奉献非人人可为,只有道德修养达到一定境界的人才可以做到奉献

C. 全力以赴是奉献的基本要求

D. 为人民服务是奉献的落脚点

16. 对于从业人员来说,加强职业道德修养的主要作用体现在 ()。

A. 优化个人发展环境

B. 挖掘个人潜能

C. 限制员工的个性化发展倾向

D. 拓展职业生涯

二、职业道德个人表现部分 (第17~25题)

答题指导:

◆该部分均为选择题,每题均有四个备选项,您只能根据自己的实际状况选择其中一个选项作为您的答案。

◆请在答题卡上将所选择答案的相应字母涂黑。

17. 某员工迟到被主管记录,月底奖金受到影响。该员工和主管原本关系很好,而主管在无人知情的情况下也可以不作记录。你认为 ()。

A. 主管太不近人情

B. 员工应该反思自己的问题

C. 主管的做法是合理的

D. 员工应该考虑是否再信任主管

18. 某运动员获得了奥运金牌,但因尿检阳性而被剥夺了荣誉。事实上,这位运动员并没有服用兴奋剂,事后查明可能是配餐中的强筋壮骨补品有问题。你认为()。

- A. 这位运动员应该向奥组委申诉
- B. 这位运动员应保持平和的心态,以贵在参与的想法调整自己
- C. 这位运动员应该这样认为:奥组委也会出错,可以理解并原谅他们
- D. 这位运动员要遵守奥组委的决定

19. 李某应某同事之约去赴会,可是临时有事去不了。如果解释起来,对方一定不高兴,而且会令对方感到扫兴,你认为这时李某应该采取的做法是()。

- A. 不向对方解释,事后再说明原因
- B. 马上拨打电话告诉对方,并说明原因
- C. 发手机短信告诉对方
- D. 请双方都熟悉的第三人转告对方

20. 某同事平时喜欢讲一些其他同事隐私方面的“小故事”,对他的这种做法,你认为()。

- A. 只要不有损人格就行
- B. 只要不影响团结就可以
- C. 只要大家爱听就可以
- D. 只要当事人不反对就可以

21. 平时见到公司领导,你一般会()。

- A. 随便打个招呼,没有什么特别的内容要说
- B. 感觉工作压力太大了,希望向领导诉说一番
- C. 希望收入再提高一点,但又难以说出来
- D. 想让领导在用人和绩效考核上形成一套公平、透明的办法

22. 假如有一天你继承了上亿元的财产,你对财富的处理办法会是()。

- A. 捐一半给慈善事业
- B. 除了满足自己基本生活需要外,其他的留给自己的下一代
- C. 办一家有规模的企业
- D. 自己从来没想过会继承如此多的财产

23. 如果你的事业取得了巨大成功,你认为最主要的原因是()。

- A. 自己多年奋斗的结果
- B. 单位为自己创造了良好环境
- C. 领导和同事帮助的结果
- D. 个人和单位共同努力的结果

24. 当你在工作中遇到较大困难时,你一般会()。

- A. 求助于自己的同事
- B. 求助于主管领导
- C. 自己慢慢解决
- D. 求助于父母、亲戚

25. 人的心情总会发生变化,当你心情不好时,你一般会()。

- A. 进行体育运动,如跑步、打球
- B. 找个没人的地方大喊
- C. 睡一觉儿
- D. 找人聊天