

2015



机工建筑考试

全国物业管理师执业资格考试 历年真题 + 押题试卷

物业管理

全国物业管理师执业资格考试试题分析小组 编

免费赠送
考试题库软件

提高50%学习效率

含2014年真题

4套近年真题

11套预测试卷 (书+盘)

押题

微信扫一扫，获赠考前押题试卷

软件

超值免费赠送，2台电脑使用

模式

软件自动计时，自动判卷

练习模式

做题后自动显示答案

错题管理

自动记录模考错题，提高做题准确率

试题收藏

随时收藏经典试题，集中查看

超值版



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

2015 全国物业管理师执业资格考试
历年真题 + 押题试卷——

物业经营管理

全国物业管理师执业资格考试试题分析小组 编



机械工业出版社

本书是专门为广大参加全国物业管理师执业资格考试的考生编写的。本书分五部分,第一部分为应试指导,为考生说明本科目知识体系和考试重点;第二部分为典型真题详解,主要是对历年真题进行了详细的讲解,并对重点、难点进行了深层次的拓展分析和思路点拨;第三部分为重要考点分类归纳,主要将同一类型的知识点进行了归纳整理;第四部分为押题试卷,六套押题试卷充分体现了近年来全国物业管理师执业资格考试制度的发展历程、命题思路的变化方式和考题形式的发展趋势;第五部分为2012~2014年度真题试卷,便于考生掌握考试题型的变化。

本书附赠超值考试题库软件,软件由专业团队精心开发,功能强大,预测试题命中率高。

图书在版编目(CIP)数据

2015 全国物业管理师执业资格考试历年真题+押题试卷. 物业经营管理/全国物业管理师执业资格考试试题分析小组编. —2版. —北京:机械工业出版社, 2015. 1

ISBN 978-7-111-49267-2

I. ①2… II. ①全… III. ①物业管理-资格考试-习题集
IV. ①F293.33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 023071 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:张晶 责任编辑:张晶

封面设计:张静 责任印制:刘岚

责任校对:刘时光

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

2015 年 2 月第 2 版第 1 次印刷

184mm×260mm·8.75 印张·207 千字

标准书号:ISBN 978-7-111-49267-2

ISBN 978-7-89405-681-8 (光盘)

定价:35.00 元(含 1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线:(010)88361066

机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:(010)68326294

机工官博:weibo.com/cmp1952

(010)88379203

教育服务网:www.cmpedu.com

封面防伪标均为盗版

金书网:www.golden-book.com

前 言

本套全国物业管理师执业资格考试历年真题 + 押题试卷是围绕“夯实基础，掌握重点，突破难点，稳步提高”的理念编写而成的。

押题试卷的优势主要体现在以下几个方面：

一、预测准。本书紧扣“考试大纲”和“考试教材”，指导考生梳理和归纳核心知识。本书不仅是对教材精华的浓缩，也是对教材的精解精练。本书可以帮助考生掌握要领，提高学习效率，高效地掌握考试的精要。试卷信息量大，涵盖面广，对2015年全国物业管理师执业资格考试试卷的宏观把握和总体预测都具有极强的前瞻性。

二、权威性。本书是作者在总结经验，开创特色的宗旨下，按照2015年全国物业管理师执业资格考试大纲，针对2015年全国物业管理师执业资格考试的最新要求精心设计，代表着2015年全国物业管理师执业资格考试的最新动态和基本方向。

三、时效性。编写组用前瞻性、预测性的眼光去分析考情，在书中展示了各知识点可能出现的考题形式、命题角度和分布，努力做到与考试试卷趋势“合拍”，步调一致。本书题型新颖，切合物业管理师执业资格考试实际，包含大量深受命题专家重视的新题、活题。

为了使本书尽早与考生见面，满足广大考生的迫切需要，参与本书策划、编写和出版的各方人员都付出了辛勤的劳动，在此一并表示感谢。

编写组专门为考生配备了专业答疑教师解决疑难问题。

本书在编写过程中，虽然几经斟酌和校阅，但由于作者水平所限，书中难免有不尽如人意之处，恳请广大读者一如既往地对我们的疏漏之处给予批评和指正。

编 者

目 录

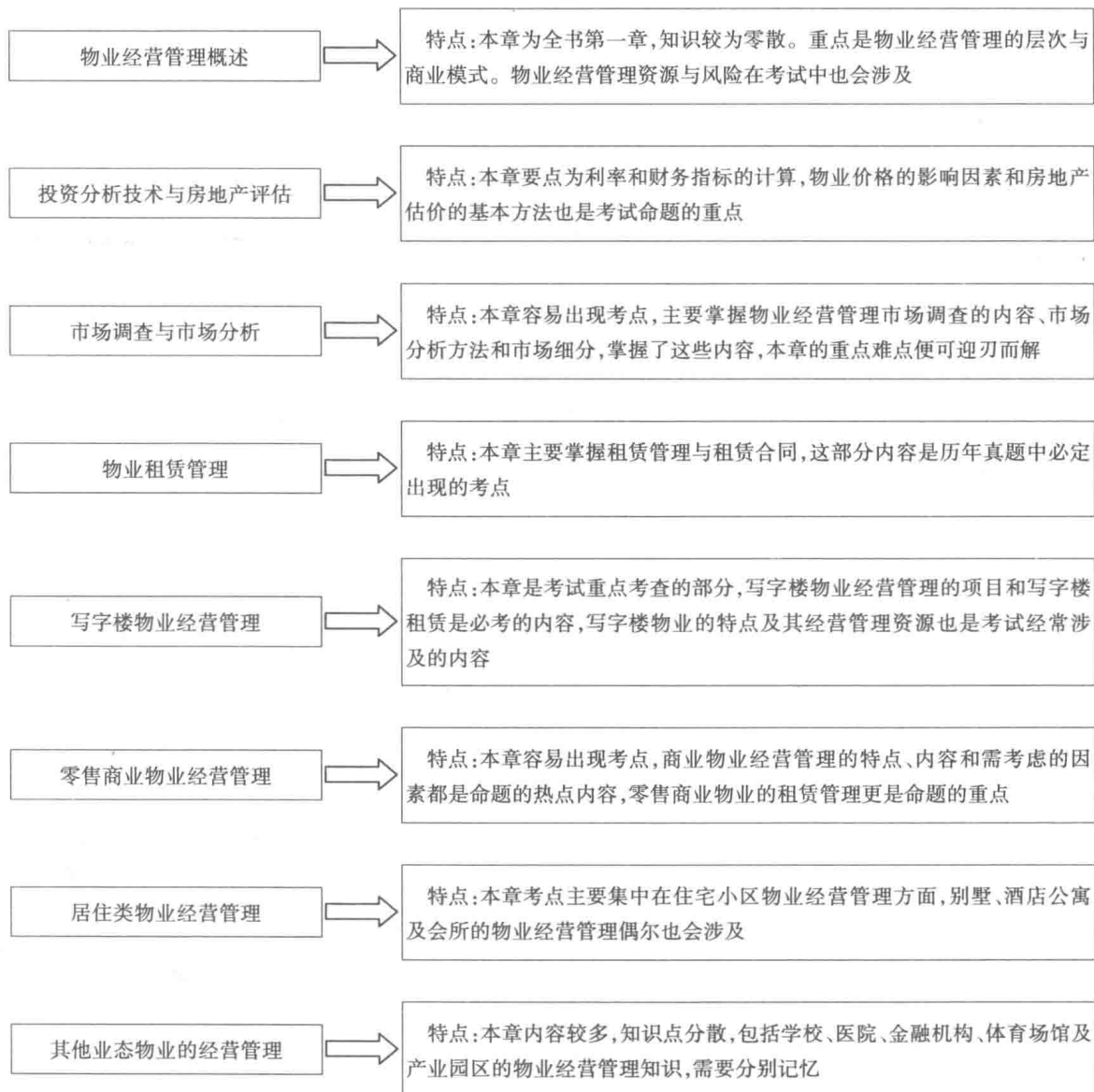
前言

第一部分 应试指导	1
本科目知识体系	1
重要命题知识点归纳	3
2012~2014年《物业经营管理》考题分值统计	7
历年考试题型说明	11
备考复习方略	11
答题技巧	12
第二部分 典型真题详解	14
第三部分 重要考点分类归纳	38
第四部分 押题试卷	46
押题试卷(一)	46
参考答案	55
押题试卷(二)	56
参考答案	64
押题试卷(三)	65
参考答案	74
押题试卷(四)	75
参考答案	84
押题试卷(五)	85
参考答案	94
押题试卷(六)	95
参考答案	104
第五部分 近三年真题试卷	105
2012年度全国物业管理师执业资格考试试卷	105
2012年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案	114
2013年度全国物业管理师执业资格考试试卷	115
2013年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案	124
2014年度全国物业管理师执业资格考试试卷	125
2014年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案	133

第一部分 应试指导

本科目知识体系

《物业经营管理》的知识体系包括十部分,分别为物业经营管理概述、投资分析技术与房地产评估、市场调查与市场分析、物业租赁管理、写字楼物业经营管理、零售商业物业经营管理、居住类物业经营管理、其他业态物业的经营管理、财务管理与绩效评价、物业经营管理的未来发展。



财务管理与绩效评价



特点:本章的内容较多,主要掌握财务报告分析、物业管理绩效评价。绩效评价的主要方法和财务指标也容易涉及考点,要努力掌握

物业经营管理的未来发展



特点:本章是全书的最后一章。应掌握绿色建筑与物业管理发展的相关知识,我国资产管理现状与信息技术的应用应做一定了解

重要命题知识点归纳

重要命题知识点		考试要点归纳
物业管理概述	物业经营管理的概念	物业经营管理的内涵 物业经营管理的层次 我国物业经营管理的出现
	物业经营管理的商业模式	商业模式的概念 现有商业模式 未来商业模式 创新商业模式应处理好四个关系
	物业经营管理资源	物业服务企业资源 物业资源 业主资源
	物业经营管理的风险与管控	风险管理简介 风险种类及特点 风险防控
投资分析与房地产评估	投资分析的基本概念	现金流量与现金流量图 资金的时间价值 单利计息与复利计息 投资回收与投资回报 静态分析与动态分析
	物业项目投资分析中的财务指标	盈利能力指标 清偿能力指标
	物业的价值、价格及其影响因素	物业价格的特征 物业价值和价格的常见种类 物业价格的影响因素
	房地产估价的基本方法	房地产估价的含义 房地产估价的基本原则 房地产估价的方法 比较法概述 成本法概述 收益法概述
市场调查与市场分析	物业经营管理市场概述	市场的含义 物业经营管理市场的含义 物业经营管理市场的特性
	物业经营管理市场调查	市场调查的概念和内容 物业经营管理市场调查的内容 物业经营管理市场调查的方式与方法 物业经营管理市场调查的程序

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
市场调查与市场分析	物业经营管理市场分析	物业经营管理市场分析的概念 物业经营管理市场分析的作用 物业经营管理市场分析的内容 物业经营管理市场分析的方法
	物业经营管理目标市场及定位	物业经营管理市场细分 物业经营管理目标市场的选择 物业经营管理服务产品的市场定位
物业租赁管理	物业租赁概述	物业租赁及其特点 物业租赁的分类 物业租赁管理模式
	租赁管理	租约签订前的租赁管理 租约执行过程中的租赁管理 租约期满时的租赁管理 租赁营销管理 承租人关系管理
	物业租赁合同	物业租赁合同概述 物业租赁合同的签订和备案 物业租赁合同的基本条款 物业租赁合同双方的权利和义务 物业租赁关系的变更或终止
写字楼物业经营管理	写字楼综述	写字楼的概念 写字楼的发展历程 写字楼物业的特点 写字楼的类型
	写字楼物业经营管理概述	写字楼物业经营管理的概念 写字楼物业经营管理的特征 写字楼物业经营管理理念 写字楼物业经营管理资源 写字楼物业经营管理分类
	写字楼物业经营管理的实施	写字楼物业经营管理方案设计 写字楼物业经营管理项目选择 写字楼物业经营管理的项目 写字楼物业经营管理实施步骤 写字楼物业经营管理的注意事项
	写字楼租赁经营管理	写字楼承租人的选择 写字楼租金的确定 写字楼租金的调整 写字楼租赁合同管理

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
零售商业物业管理	零售商业物业综述	商业物业的发展 商业物业管理的基本共性 商业物业管理的目标 零售商业业态分类
	零售商业物业经营管理概述	商业物业经营管理需考虑的因素 商业物业经营管理的两种管理模式 商业物业经营管理的特点
	零售商业物业的经营管理内容	日常物业管理 重点经营管理 形象管理
	零售商业物业的租赁管理	承租商的选择因素 承租商的选配方法 租金确定与调整 租约制定
居住类物业管理	住宅小区物业管理	住宅小区的特点及功能 住宅小区经营服务对象的特点 住宅小区物业经营管理的收费原则 住宅小区一般经营服务项目及管理 住宅小区重点经营项目及管理 住宅小区社区文化项目的经营
	公寓、别墅物业管理	公寓、别墅的概念及其特点 公寓、别墅物业经营项目服务对象的特点 公寓、别墅物业特约服务的需求调查与设计 公寓、别墅物业的特约服务项目 公寓、别墅物业的交通服务项目经营
	酒店公寓物业管理	酒店公寓的含义及其特点 酒店公寓营销理念及其管理服务 酒店公寓管理服务的基本内容、要求、形象 酒店公寓管理服务值得关注的几个要点
	会所物业管理	会所的含义、类型与定位 会所经营与管理的基本理念 会所经营管理的具体实施
其他业态物业的经营管理	综述	专用物业引入物业管理的背景 专用物业的共同特点 物业服务与经营管理的模式
	学校物业管理	学校及学校物业的属性 学校物业经营管理的重心与特点 学校物业经营管理的主要工作

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
其他业态物业的经营管理	医院物业经营管理	医院的社会属性 医院物业经营管理的特点和难点 医院物业日常经营与管理的主要内容 从事医院物业经营管理应注意的问题
	金融机构物业经营管理	银行总部物业经营管理特点难点分析 金融机构物业经营管理业务内容 金融机构物业管理投标提示
	体育场馆物业经营管理	体育场馆的日常管理内容 标书要点内容建议
	产业园区物业经营管理	产业园区的概念和发展趋势 产业园区的分类 产业园区物业经营管理基本内容 产业园区物业经营管理项目 产业园区创新服务
财务管理与绩效评价	财务管理概述	财务管理的内容 财务管理的目标 财务会计报告
	成本和预算管理	成本及其分析 预算及其编制 成本控制
	企业绩效评价	绩效评价概述 企业内部的绩效评价 企业综合绩效评价
物业经营管理的未来发展	资产管理的未来发展	我国资产管理的现状与问题 国内外资产管理经验借鉴 资产管理未来发展的广度与深度 资产管理发展对物业管理行业的影响
	绿色建筑与物业经营管理的发展	绿色建筑概述 绿色建筑评价体系 绿色建筑物业经营管理发展状态 绿色建筑物业经营管理的未来发展
	信息技术在物业经营管理的应用	信息技术对物业经营管理的意义 云计算在物业经营管理的应用 大数据在物业经营管理的应用

2012 ~ 2014 年《物业管理》考题分值统计

知识点		2013 年		2012 年	
		单项 选择题	多项 选择题	单项 选择题	多项 选择题
物业管理概述	物业经营管理的概念		4	1	2
	物业经营管理的层次与工作内容	2		1	
房地产投资及其区位选择	房地产投资	4	2	3	2
	房地产投资的风险			1	2
	房地产投资区位的选择				
房地产投资分析技术	投资分析的基本概念	1		2	2
	现值与现值计算	1		1	
	设备更新中的经济分析	2			
	房地产投资财务评价指标		2	1	
	某出租公寓项目投资分析案例				
收益性物业价值评估	收益性物业的概念	1	2		
	收益性物业价格的概念和特征	1	2	1	
	收益性物业价值和价格的种类	1		2	2
	影响收益性物业价格的因素				
	收益性物业估价的基本方法	1		1	2
房地产市场与市场分析	房地产市场概述			1	
	房地产市场的供求关系			2	
	房地产市场结构与市场指标	2			2
	房地产市场的特性与功能	2			
	房地产市场分析			1	
	物业管理计划		2		
租赁管理	物业租赁概述	2	2	3	2
	租赁管理与租赁方案	1	4	2	2
	房屋租赁合同	2		2	
	租户关系管理			1	
成本管理	物业管理中的成本及其分类	1	2	2	4
	成本估算方法	2	2		
	成本预算	2		1	
	成本控制	2		4	
合同与风险管理	物业管理中的主要合同类型				
	物业服务合同	3		1	

(续)

知识点		2013年		2012年	
		单项选择题	多项选择题	单项选择题	多项选择题
合同与风险管理	招标投标阶段的合同管理	3		1	
	风险管理理论	1		1	2
	保险与物业保险	1		4	2
财务管理与绩效评价	财务管理概述	1	4	3	
	财务报告分析	1			
	物业管理绩效评价	2	2	3	2
	绩效评价的主要方法	3		1	2
	物业管理报告		2		
写字楼物业经营管理	写字楼及写字楼物业管理	3	2	4	
	写字楼租赁管理	1		1	2
	写字楼安全与风险管理	1			
	写字楼物业管理企业的选择与评价	2			2
零售商业物业管理	零售商业物业及其分类	3		1	
	零售商业物业经营管理中的经济学原理				
	零售商业物业的租赁管理	3	4	4	
	零售商业物业的现场管理				
	风险与安全管理			1	2
	零售商业物业管理案例				
物业经营管理的未来发展	房地产组合投资管理			2	
	大型企业物业资产管理				
	设施管理	1	2		2
	不良物业资产管理	1			
	可持续的物业管理				2
	新技术应用带来的改革				
合计		60	40	60	40

(续)

知识点		2014年	
		单项选择题	多项选择题
物业经营管理概述	物业经营管理的概念	1	2
	物业经营管理的商业模式	1	
	物业经营管理资源	1	2
	物业经营管理的风险与管控	1	
投资分析技术与房地产评估	投资分析的基本概念	3	2
	物业项目投资分析中的财务指标	2	
	物业的价值、价格及其影响因素	1	2
	房地产估价的基本方法	1	
市场调查与市场分析	物业经营管理市场概述		
	物业经营管理市场调查	2	2
	物业经营管理市场分析	2	
	物业经营管理目标市场及定位	2	2
物业租赁管理	物业租赁概述	2	2
	租赁管理	3	2
	物业租赁合同	2	
写字楼物业经营管理	写字楼综述		
	写字楼物业经营管理概述	3	2
	写字楼物业经营管理的实施	2	2
	写字楼租赁经营管理	2	
零售商业物业管理	零售商业物业综述	1	
	零售商业物业管理概述	2	2
	零售商业物业的经营管理内容	2	
	零售商业物业的租赁管理	1	2
居住类物业管理	住宅小区物业管理	4	
	公寓、别墅物业管理	1	
	酒店公寓物业管理	1	2
	会所物业管理		2
其他业态物业的经营管理	综述		
	学校物业管理	2	
	医院物业管理	1	2
	金融机构物业管理		
	体育场馆物业管理	1	
	产业园区物业管理	1	

(续)

知识点		2014 年	
		单项 选择题	多项 选择题
财务管理与 绩效评价	财务管理概述	4	2
	成本和预算管理	2	2
	企业绩效评价	2	2
物业经营 管理的未 来发展	资产管理的未来发展	2	
	绿色建筑与物业经营管理的发展	2	2
	信息技术在物业经营管理的应用		2
合计		60	40

历年考试题型说明

《物业经营管理》考试全部为客观题。题型包括单项选择题和多项选择题两种。其中,单项选择题每题1分;多项选择题每题2分。对于单项选择题来说,备选项有4个,选对得分,选错不得分也不倒扣分。而多项选择题的备选项有5个,其中有2个或2个以上的备选项符合题意,至少有1个错项(也就是说正确的选项应该是2个、3个或4个);错选,本题不得分(也就是说所选择的正确选项中不能包含错误的答案,否则得0分);少选,所选的每个选项得0.5分(如果所选的正确选项缺项,且没有错误的选项,那么,每选择1个正确的选项就可以得0.5分)。因此,建议考生对于单项选择题,宁可错选,不可不选;对于多项选择题,宁可少选,不可多选。

备考复习方略

一是依纲靠本。考试大纲将教材中的内容划分为掌握、熟悉、了解三个层次。大纲要求掌握的知识点一定要花时间多看,大纲未要求的知识点不必花很多时间去了解,通读即可。根据考试大纲的要求,保证有足够多的时间去理解教材中的知识点,考试指定教材包含了命题范围和考试试题标准答案,必须按考试指定教材的内容、观点和要求去回答考试中提出的所有问题,否则考试很难过关。

二是循序渐进。要想取得好的成绩,比较有效的方法是把书看上三遍。第一遍最仔细地看,每一个要点、难点决不放过,这个过程时间应该比较长;第二遍看得较快,主要是对第一遍划出来的重要知识点进行复习;第三遍看得很快,主要是看第二遍没有看懂或者没有彻底掌握的知识点。为此,建议考生在复习前根据自身的情况,制订一个切合实际的学习计划,依此来安排自己的复习。尽量在安排工作的时候把考试复习时间也统一有计划地安排进去。有些考生每次考试总是先松后紧,一开始并不在意,总认为时间还多,等到快考试了,突击复习,造成精神紧张,甚至失眠。每次临考之时总有一丝遗憾的抱怨,再给我一周时间复习,肯定能够过关!在这里,给参加考试的考生提个醒儿,与其考后后悔,不如笨鸟先飞,提前准备。

三是把握重点。考生在复习时常常可能会过于关注教材上的每个段落、每个细节,没有注意到有些知识点可能跨好几个页码,对这类知识点之间的内在联系缺乏理解和把握,就会导致在做多项选择题时往往难以将所有答案全部选出来,或者由于分辨不清选项之间的关系而将某些选项忽略掉,甚至将两个相互矛盾的选项同时选入。为避免出现此类错误,建议考生在复习时,务必留意这些层级间的关系。每门课程都有其必须掌握的知识点,对于这些知识点,一定要深刻把握,举一反三,以不变应万变。在复习中若想提高效率,就必须把握重点,避免平均分配。把握重点能使我们以较小的投入获取较大的考试收益,在考试中立于不败之地。

四是善于总结。就是在仔细看完一遍教材的前提下,一边看书,一边做总结性的笔记,把教材中每一章的要点都列出来,从而让厚书变薄,并理解其精华所在;要突出全面理解和融会贯通,并不是要求把指定教材的全部内容逐字逐句地死记硬背下来。而要注意准确把握文字背后的复杂含义,还要注意把不同章节的内在内容联系起来,能够从整体上对考试科目进行全面掌握。众所周知,考试涉及的各个科目均具有严谨性、务实性的特点,尽管很多问题从理论

上讲可能会有不同的观点和看法,需要运用专业判断,但在考试时,考试试题的答案都具有“唯一性”,客观试题尤其如此。

五是精选资料。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。从某种意义上讲,考试就是做题。所以,在备考学习过程中,适当地做一些练习题和模拟题是考试成功必不可少的一个环节。多做练习固然有益,但千万不要舍本逐末,以题代学。练习只是针对所学知识的检验和巩固,千万不能搞什么题海大战。

在这里提醒考生在复习过程中应注意以下三点:

一是加深对基本概念的理解。对基本概念的理解和应用是考试的重点,考生在复习时要对基本概念加强理解和掌握,对理论性的概念要掌握其要点。

二是把握一些细节性信息、共性信息。每年的考题中都有一些细节性的考题,考生在复习过程中看到这类信息时,一定要提醒自己给予足够的重视。

三是突出应用。考试侧重于对基本应用能力的考察,近年来这个特点更加显著。

答题技巧

既然已经走进了考场,那就是“箭在弦上,不得不发”了。所以,此时紧张是没有意义的,只能给考生带来负面的影响。既然如此,倒不如洒脱一下,放下心理的负担,轻装上阵的好。精心准备的考前复习,都是为了一个最终的目的:取得良好的考试成绩。临场发挥是取得良好成绩的重要环节,结合多年来的培训经验,我们给考生提出以下几点要求:

第一个要求就是要做到稳步推进。单项选择题掌握在每题 1 分钟的速度稳步推进,多项选择题按照每题 1.5 分钟的速度推进,这样下来,还可以有一定的时间作检查。单项选择题的难度较小,考生在答题时要稍快一点,但要注意准确率;多项选择题可以稍慢一点,但要求稳,以免被“地雷”炸伤。从提高准确率的角度考虑,强烈希望大家,一定要耐着性子把题目中的每一个字读完。常常有考生总感觉到时间不够,一眼就看中一个选项,结果就选错了。这类性急的考生大可不必“心急”,考试的时间是很合理的,也就是说,按照正常的答题速度,规定的考试时间应该有一定的富余,你有什么理由着急呢?

第二个要求就是要预留检查时间。考试时间是绝对富余的,在这种情况下如何提高答题的准确度就显得尤为重要了。提高答题准确度的一个重要方法就是预留检查时间,建议考生至少要预留 15~20 分钟的时间来作最后的检查。从提高检查的效率来看,建议考生主要对难题和没有把握的题进行检查。在考场上,考生拿到的是一份试卷,一份答题卡,试卷可以涂写,答题卡不可以涂写,只能用铅笔去涂黑。建议大家在试卷上对一些拿不准的题目,在题号位置标记一个符号,这样在检查时就顺着符号去一个个找。

第三个要求就是要做到心平气和,把握好节奏。这点对考场心理素质不高的考生来讲十分重要。不少考生心理素质不高,考场有犯晕的现象,原本知道的题目却答错了,甚至心里想的是答案 A,却涂成了 C。怎么避免此类“自毁长城”的事情发生呢?我们这里给大家两点建议:一是不要被前几道题蒙住。有时候你一看到前面几道题,就有点犯晕,拿不准,心里就发毛了,这时候你千万要告诫自己,这只是出题者惯用的手法,先给考生一个下马威,没有关系。二是一定要稳住阵脚。

具体到答题技巧,给大家推荐以下四种方法: