

2011

全国物业管理师 执业资格考试 教材解读与实战模拟

物业管理基本制度与政策

执业资格考试命题研究中心 编

增值服务网站

中华培训教育网

www.wtbetu.com

- * 教材解读——分割式详剖细解教材，夯实基础知识
- * 命题考点——准确式归纳命题重点，浓缩关键考点
- * 考题解析——创新式呈现解题技巧，直击命题精髓
- * 实战模拟——淘金式精选优秀试题，科学预测考题

图书在版编目(CIP)数据

物业管理基本制度与政策/执业资格考试命题研究中心 编.
—南京:江苏人民出版社,2011.4
(全国物业管理师执业资格考试教材解读与实战模拟)
ISBN 978-7-214-06871-2

I. ①物… II. ①执… III. ①物业管理—规章制度—中国—资格考试—自学参考资料
②物业管理—经济政策—中国—资格考试—自学参考资料 IV. ①F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 034972 号

物业管理基本制度与政策

执业资格考试命题研究中心 编

责任编辑:蒋卫国 许闻闻
出版发行:江苏人民出版社(南京湖南路 1 号 A 楼 邮编:210009)
销售电话:022-87893668
网 址:<http://www.ifengspace.cn>
集团地址:凤凰出版传媒集团(南京湖南路 1 号 A 楼)
经 销:全国新华书店
印 刷:河北省昌黎县第一印刷厂
开 本:787 mm×1092 mm 1/16
印 张:10.25
字 数:263 千字
版 次:2011 年 4 月第 1 版
印 次:2011 年 4 月第 1 次印刷
书 号:978-7-214-06871-2
定 价:25.00 元

(本书若有印装质量问题,请向发行公司调换)

编写委员会

主任：周 胜

副主任：张海鹰 靳晓勇 郭丽峰

委员：葛新丽 姜 海 计富元

张丽玲 梁晓静 李奎江

薛孝东 张建边 张永方

赵春海 黄贤英 赵晓伟

刘 龙 杨自旭 吴志斌

内 容 提 要

本书是《全国物业管理师执业资格考试教材解读与实战模拟》系列丛书之一。本书根据历年考题的命题规律，经过详细分析，将问题按照知识点和考点加以归类，并对各考点的命题采分点做了总结，有针对性地设置习题供广大考生有的放矢地复习、应考。

本书是从考生的角度汇编的学以致考的辅导材料，适合参加全国物业管理师执业资格考试的考生使用。

前言

为帮助考生在繁忙的工作学习期间能更有效地正确领会 2011 年全国物业管理师执业资格考试大纲的精神，掌握考试教材的有关内容，有的放矢地复习、应试，同时也应广大考生的要求，我们组织有关专家根据最新修订的考试大纲，编写了《全国物业管理师执业资格考试教材解读与实战模拟》系列丛书。该系列丛书包括《物业管理基本制度与政策》、《物业经营管理》、《物业管理综合能力》、《物业管理实务》四个分册。

本书的特点如下。

1. 化繁为简

在解决某些问题时，可能会有很多种方法可供考生选择，方法选择不当会造成解决问题的难易程度不同，本书会告诉考生应该在什么情况下选择什么方法。此外，教材中是按理论来讲解的，某些内容可能篇幅多，且不易掌握，本书将为考生介绍一些通俗易懂的方法，考生可依自己喜好有选择地进行掌握。

2. 重点突出

凡考试涉及的重点，在本书中都有不同程度的体现。

3. 引导学法

本书根据历年考试的出题规律有针对性地设置习题，为考生提供 2011 年考试的出题方向，把握学习的重点，并选择一些典型的例题进行详细的讲解，可以使考生在解答习题时有一个完整、清晰的解题思路。

4. 把握经典

本书根据考前专业辅导网站答疑提问频率的情况，对众多考生提出的有关领会辅导教材实质精神、把握考试命题规律的一些共性问题，有针对性、有重点地进行解答，并将问题按照知识点和考点加以归类，是从考生的角度进行学以致用考的经典问题汇编，对广大考生具有很强的借鉴作用。

5. 体例独到

本书的编写体例适合所有参加 2011 年全国物业管理师执业资格考试的考生参考使用。

6. 通俗易懂

本书既能使考生全面、系统、彻底地解决在学习中的问题，又能让考生准确地把握考试的方向。作者旨在将多年积累的应试辅导经验传授给考生，对辅导教材中的每一部分都做了详尽的讲解，辅导教材中的问题都能在书中解

决，完全适用于自学。

本书是在作者团队的通力合作下完成的，若能对广大考生顺利通过执业资格考试有所帮助，我们将感到莫大的欣慰。在此，我们祝所有参加物业管理师考试的考生通过努力学习取得优异成绩，成为合格的物业管理师。

为了配合考生的复习备考，我们配备了专家答疑团队，开通了答疑 QQ (1725581887) 和答疑网站 (www.wwbedu.com)。以便随时答复考生所提问题。

由于时间和水平有限，书中难免有疏漏和不当之处，敬请广大读者批评指正。

2011 年 3 月

目 录

第一部分 命题规律与命题素材盘点

命题规律探究·····	(1)
考试题型点拨·····	(2)
必考知识盘点·····	(5)

第二部分 教材解读与命题考点解析

第一章 物业管理概述·····	(8)
命题考点一 物业管理的概念·····	(8)
命题考点二 我国物业管理的产生与发展·····	(9)
命题考点三 我国物业管理制度的历史沿革·····	(10)
命题考点四 《物业管理条例》·····	(12)
第二章 物业管理服务·····	(14)
命题考点一 物业管理服务的特点和内容·····	(14)
命题考点二 物业服务收费·····	(19)
命题考点三 物业服务合同·····	(23)
命题考点四 物业使用与维护·····	(28)
第三章 物业管理的基本制度·····	(30)
命题考点一 业主大会制度·····	(30)
命题考点二 管理规约制度·····	(35)
命题考点三 前期物业管理招投标制度·····	(39)
命题考点四 物业承接查验制度·····	(42)
命题考点五 物业服务企业资质管理制度·····	(44)
命题考点六 物业管理从业人员执业资格制度·····	(47)
命题考点七 住宅专项维修资金制度·····	(52)
第四章 业主的建筑物区分所有权·····	(57)
命题考点一 建筑物区分所有权的概念·····	(57)
命题考点二 专有部分的所有权·····	(57)

命题考点三 共有部分的共有权及共同管理权	(57)
命题考点四 业主的诉讼权利	(59)
第五章 房地产相关制度与政策	(60)
命题考点一 房地产与房地产业管理制度简介	(60)
命题考点二 房地产开发经营管理	(60)
命题考点三 房地产转让管理	(65)
命题考点四 商品房销售管理	(67)
命题考点五 房屋租赁管理	(71)
命题考点六 房地产中介服务	(73)
命题考点七 房地产抵押管理	(75)
命题考点八 房地产权属登记	(77)
命题考点九 房屋维修养护管理	(80)

第三部分 实战模拟试卷

实战模拟试卷(一)	(83)
实战模拟试卷(一)参考答案	(94)
实战模拟试卷(二)	(95)
实战模拟试卷(二)参考答案	(107)
实战模拟试卷(三)	(108)
实战模拟试卷(三)参考答案	(119)
实战模拟试卷(四)	(120)
实战模拟试卷(四)参考答案	(131)
实战模拟试卷(五)	(132)
实战模拟试卷(五)参考答案	(143)
实战模拟试卷(六)	(144)
实战模拟试卷(六)参考答案	(155)

第一部分 命题规律与命题素材盘点

命题规律探究

一、依纲靠本

全国物业管理师执业资格考试大纲是确定当年考试内容的唯一根据，而考试教材是对考试大纲的具体化和细化，考试大纲中要求掌握、熟悉、了解的比例为7:2:1，考试时也是按此比例命题的，而且同一题型的考题顺序基本是按教材的顺序进行排序。此外，考题中不会出现现行法律法规及规范与教材有冲突的内容。

二、重实务轻理论

全国物业管理师执业资格考试的命题趋势主要体现其实务性，考题不仅越来越全面细致，而且更注重题干的复杂性和干扰项的迷惑性，命题者倾向于通过对具体实施过程的具体工作的阐述，利用相关理论来对其分析，目的在于考核考生运用基本理论知识和基本技能综合分析问题的能力。

三、陷阱设置灵活

陷阱的设置主要体现在以下几方面：一是直接将教材中的知识点的关键字眼提出来设置其他干扰选项；二是在题干中设置隐含陷阱，教材中以肯定形式表述的内容命题者在题干中会以否定形式来提问，教材中从正面角度阐述的内容命题者在题干中会从反面角度来提问；三是题干和选项同时设置陷阱，命题者会同时选择两个以上的知识点来构造场景。

四、体现知识的关联性

命题者通过某一确切的工程项目，在不同的知识点间建立起内在的逻辑关系，巧妙地设置场景，科学地设置题目。每一问题的解决需要兼顾两个以上的限制条件，这种题型就属于较难的题目。

考试题型点拨

一、概念型选择题

概念型选择题主要依据基本概念来命题，此类题在题干中提出一个基本概念，对基本概念的原因、性质、原则、分类、范围、内容、特点、作用、结果、影响、因素等进行选择，经常出现的主要标志性词语有“内容是”、“标志是”、“性质是”、“特点是”、“准确的理解是”等。备选项则是对这一概念的阐释，多数会在备选项的表述上采用混淆、偷梁换柱、以偏概全、以末代本、因果倒置手法。由于此类题多考查考试教材上的隐性知识，所以在做题时多采用逻辑推理法，要注意一些隐性的限制词，结合相关的知识结论来判断选项是否符合题意，这往往是解题的关键。

二、因果型选择题

因果关系型选择题，即考查原因和结果的选择题。此类题的基本结构大致有两种表现形式：一是题干列出了某一结果，备选项中列出原因，在试题中常出现的标志性词语有“原因是”、“目的”、“是为了”等；另一种是题干列出了原因，备选项列出的是结果，在试题中常出现的标志性词语有“影响”、“结果”等。因果关系型选择题在解题时需注意如下几点：一是要正确理解有关概念的含义；二是要注意相互之间的内在联系，全面分析和把握影响的各种因素。三是在做题时要准确把握题干与备选项之间的逻辑关系，弄清二者之间谁是因、谁是果。

三、否定型选择题

否定型选择题即要求选出不符合的选项，也称为逆向选择题。该题型题干部分采用否定式的提示或限制，如“不是”、“无”、“没有”、“不正确”、“不包括”、“错误的”、“无关的”、“不属于”等提示语。解答的关键是对其本质、原因、影响、意义、评价等有一个完整的、准确的认识，其次，此类题较多地考查对概念的理解能力。在做此类题时，要全面理解和把握概念的内涵和外延，在分析问题时要注意对逆向思维和发散性思维的培养。此类题的主要做题方法有：排除法（通过排除符合题干的选项，选出符合题意的选项）；推理法（若不能确定某个选项时，可以先假设此选项正确，然后再根据所学知识进行推理，分析其结论是否符合逻辑关系）；直选法（根据自己对事实的认识和理解，直接确定不符合的选项）。

四、组合型选择题

组合型选择题是将同类选项按一定关系进行组合，并冠之以数字序号，然后分解组成备选项作为选项；也可以构成否定形式，可根据题意从选项中选出符合题干的应该否定的一个组合选项。解答组合型选择题的关键是要有准确、扎实的基础知识，同时由于该题型的逻辑性较强，所以还要求具备一定的分析能力。解答此类题的方法主要是筛选法，而筛选法又分为肯定筛选法和否定筛选法。肯定筛选法是先根据试题要求分析各个选项，确定一个正确的选项，这样就可以排除不包含此选项的组合，然后一一筛选，最后得出正确答案。否定筛选法又称排除法，即确定一个或两个不符合题意的选项，排除包含这些选项的组合，得出正确答案。解答此类选择题也可采取首尾两端法（从头或从尾判断），即先确定排除不符合题干要求的选项，如能确定最早或最后一个，即使其中个别时间未掌握，也可能选出正确答案，大大提高命中率。能否准确、牢固地掌握时间概念是答好此种题型的关键。

五、程度型选择题

这类型选择题的题干多有“最主要”、“最重要”、“主要”、“根本”等表示程度的副词或形容词，其各备选项几乎都符合题意，但只有一项最符合题意，其他选项虽有一定道理，但因不够全面，或处于次要地位，或不合题意而不能成为最佳选项。解答该类型题的方法主要是运用优选法，逐个比较、分析备选项，找出最佳答案。谨防以偏概全的错误。

六、比较型选择题

比较型选择题是把具有可比性的内容放在一起，让考生通过分析、比较，归纳出其相同点或不同点。此类题在题干中一般都有“相同点”、“不同点”、“共同”、“相似”等标志性词语，有些题也有反映程度性的词语，如“最大的不同点”、“最根本的不同”、“本质上的相似之处”等。比较型选择题主要考查同学们的分析、归纳和比较能力。比较型选择题都是对教材内容的重新整合，所以备选项中的表述基本上都是教材中没有的，因此在做此类题时要善于运用理论进行分析判断。经常用的基本理论是共性和个性关系的原理，要从同中找异，从异中求同。解答比较型选择题最常用的是排除法。

七、计算型选择题

对于计算型的选择題，一般情况下计算量不会很大，如果对解决该问题的计算方法很明白，就可轻而易举地作答，而且备选项还可以起到验算的作用。如果对解决该问题的计算方法不太明白，则可以采取以下方法：估算法（有些计算型选择题，表面上看起来似乎要计算，但只要认真审题，稍加分析，便可以目测心算，得到正确答案。估算法是通过推理、猜测得出答案的一种方法）；代入法（有些题目直接求解比较麻烦，若将选项中的答案代入由题设条件推出的方程，可比较简单地选出正确答案）；比例法（根据题目所给的已知条件和有关知识列出通式，找出待求量和已知量的函数关系，即可求出正确答案）；极端法（有些题目中涉及“变小”或“变大”问题，如果取其变化的极端值来考虑，将会使问题简化。例如，将“变小”变为零来处理，很快即可得出正确答案）。

八、简答型综合分析题

这种题型表面看来是综合分析题，实际上是简答题。这种题型要求考生凭记忆将该部分内容再现，重点是考查记忆能力而不是考分析问题和解决问题的能力。简答型的综合分析题一般情节简单、内容覆盖面较小，要求回答的问题也直截了当，因此难度较小。由于主要是考查考生掌握基本知识的能力，只需问什么答什么就够了，不必展开论述，否则会浪费宝贵的时间。

九、判断型综合分析题

这种题型本质上已属于综合分析题，因为需要考生作出分析，只不过在回答问题时省略掉了分析的过程和理由，只要求写出分析的结果即可。一个综合分析题往往包含相关联的多个问题，判断题往往是第一问，然后接着再在判断的基础上对考生提出其他更为复杂的问题。由于判断正确与否是整个综合题解是否成功的前提，因此，一旦判断失误，相关的问题就会跟着出错，甚至整道题全部答错。所以这种题型是关键题型，不能因为分值少而马虎大意。对于这种判断型综合分析题，一般来讲，只要答出分析结论即可，如果没有要求回答理由，或没有问为什么，考生一般不用回答理由或法律依据。

十、分析型综合分析题

这是资格考试中最常见的一种综合分析题型。与简答型综合分析题相比，这种综合分析题的题干没有直接提供解答的依据，需要考生自己通过分析背景材料来找出解决问题的突破口。与判断型综合分析题相比，这种题型不仅要求答出分析结果，同时要求写出分析过程和计算过程。这种题型的提问方式主要有三种：一是在判断题型的基础上加上“为什么”；二是在判断题型的基础上加上“请说明理由”；三是以“请分析”来引导问题。典型的分析型综合题的情节较为复杂，内容涉及面也较广，要求回答的问题一般在一个以上，问题具有一定的难度，涉及的内容也不再是单一的。答题时要针对问题作答，并要适当展开。

十一、计算型综合分析题

该类题型有一定的难度，既要求考生掌握计算方法，又要理解其适用条件，还要提高计算速度和准确性。计算型综合分析题的关键是要认真仔细。

必考知识盘点

命题涉及知识点	重要考点清单
物业管理	以《物业管理条例》的指导思想以及确立的基本法律关系
	物业管理的特征
	以市场原则作为物业管理活动的前提条件
	我国改革开放前城镇住房制度的主要特征
	物业管理在社会经济中的地位和作用
	政府在我国物业管理发展中的特殊地位
	《物业管理条例》颁布前后物业管理制度建设的主要特点
	《物业管理条例》的指导思想、主要内容
	《物业管理条例》确立的基本法律关系
物业管理服务	物业管理服务的特点、内容、标准
	物业服务收费的原则、定价形式
	物业服务费用的成本构成、计费方式、缴纳和督促
	物业服务定价成本监审
	物业服务定价成本的原则和依据
	物业服务定价成本审核的方法和标准
	实行酬金制的物业服务企业的义务
	物业服务企业代收代交各项公用事业费用的规定
	物业服务合同的主要内容、特征、时效
	物业服务企业的责任和义务
	利用共用部位、共用设施设备进行经营的相关规定
	业主装饰装修房屋的规范
物业管理的基本制度	业主的权利和义务
	业主大会的组成和性质
	业主大会的筹备、成立、职责、表决规则
	业主委员会的性质、职责、备案
	业主委员会委员的资格条件、资格终止
	业主委员会会议的规范
	业主大会、业主委员会的限制性要求
	管理规约的性质、主要内容、特殊作用、法律效力
	临时管理规约的特殊主体、内容、违约责任
	《物业管理条例》关于临时管理规约的规定
	前期物业管理招投标的原则、特殊性、强制性规定
	物业管理招标的备案、程序规则
	我国实行物业承接查验制度的现实性

续表

命题涉及知识点	重要考点清单
物业管理的基本制度	建设单位应当移交的物业管理资料
	物业服务企业资质管理的必要性
	物业服务企业资质等级的核定
	物业服务企业违规行为的行政处罚
	建立物业管理人员执业资格制度的现实性
	物业管理师的执业能力和执业范围
	住宅专项维修资金的管理原则、交存主体、交存金额、交存方式
	住宅专项维修资金的分摊规则、使用程序、使用禁止
	住宅专项维修资金相关主体的法律责任
业主的建筑物区分所有权	建筑物区分所有权的作用、构成
	行使专有部分所有权的相关规定
	道路、绿地、物业管理用房等所有权归属
	车位、车库的所有权归属
	业主共同决定事项的范围、表决规则
	业主大会和业主委员会的设立、决定效力、处置权
	建筑物及其附属设施维修资金的所有权归属与使用
	管理费用分摊与收益分配
	建筑物及其附属设施的管理形式
	业主对物业服务企业的监督权
房地产相关制度与政策	业主的诉讼权利
	房地产领域的现行法规体系
	房地产开发项目的规划设计管理
	房地产开发项目管理应遵循的制度
	建筑工程质量管理制度
	房地产开发的施工许可证制度
	房地产项目转让的条件和程序
	商品房预售、现售的条件
	商品房销售合同的主要内容
	《住宅质量保证书》《住宅使用说明书》的要求和主要内容
	房屋租赁合同的主要条款
	设立房地产中介服务机构应具备的条件
	房地产中介服务合同的主要内容
	房地产抵押合同和抵押登记
	房地产权属登记的种类、要求
	房地产权属登记管理制度的种类
	房地产权属登记的特殊性

续表

命题涉及知识点	重要考点清单
房地产相关制度与政策	异产毗连房屋及其使用规则
	危险房屋造成损害事故的法律责任
	公有住宅售后的维修养护责任

第二部分 教材解读与命题考点解析

第一章 物业管理概述

命题考点一 物业管理的概念

一、物业管理的概念（表 1-1）

表 1-1 物业管理的概念

项目	内 容
概念	业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动
对概念的理解	(1) 物业管理是由业主通过选聘物业服务企业的方式来实现的活动。 (2) 物业管理活动的基础是物业服务合同。 (3) 物业管理的内容是对物业进行维修、养护、管理，对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护
市场化特征	(1) 房地产物质形态的演变导致了物业财产状况的演变。 (2) 多元化的物业权属状况要求物业管理形式与之相适应。 (3) 物业管理活动应当遵循市场原则。 将市场原则作为物业管理活动的前提条件，其主要目的在于以下两点： ①强调业主在市场活动中的自主权，业主作为物业的主人，具有充分的自主选择权，而这种选择权必须依法得到保护； ②强调物业管理活动必须纳入市场秩序，物业服务企业为业主提供哪些服务，服务标准是什么，业主如何承担服务费用，以及业主与物业服务企业相互之间所承担的违约责任，都必须在物业服务合同中作出明确约定。 (4) 非市场性的房屋管理不属于物业管理

二、物业管理的特征（表 1-2）

表 1-2 物业管理的特征

特征	内 容
社会化	物业管理社会化有两个基本含义： (1) 物业的所有权人要到社会上去选聘物业服务企业； (2) 物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业
专业化	由物业服务企业通过合同或契约的签订，按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业化管理
市场化	通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下，物业管理的属性是经营，所提供的商品是劳务，方式是等价有偿，业主通过招投标选聘物业服务企业，由物业服务企业来具体实施

命题考点二 我国物业管理的产生与发展

一、城镇住房及住房制度改革 (表 1-3)

表 1-3

城镇住房及住房制度改革

项目	内 容
我国城镇住房的发展情况	1949 年中华人民共和国成立后, 国家对城市房地产确立了逐步实行国有化的政策。一方面, 大量城市房屋经过私房社会主义改造转化为国有, 另一方面, 政府和国有企业又建造大量的住房提供给居民和职工租用, 形成了具有中国特色的公有住宅体系 (包括非住宅公房)。 改革开放以后, 国家确立了住房商品化方针, 一方面大力发展商品房销售, 另一方面按照住房制度改革政策向职工和居民出售公有住房
改革开放前的城镇住房制度	我国改革开放前的城镇住房制度主要呈现三个特征: (1) 住房投资由国家和国有企业统包; (2) 住房分配采取实物分配; (3) 住房消费采取福利低租金和国家包修包养制度
住房商品化制度	(1) 建立并扶持商品房市场。 1978 年以后, 随着我国经济体制改革逐步展开, 房地产领域进行了三项改革: ①城镇住房制度改革; ②城市土地使用制度改革; ③房地产生产方式改革。 房地产生产方式经历长时期的改革发展, 综合开发后的住宅小区呈现三个特点: ①数量多; ②规模大; ③建筑水平与配套设施设备得到突破性的提升。 (2) 城镇住房制度改革。 城镇住房制度改革是经济体制改革的重要组成部分。早在 1979 年, 国家就开始逐步推行城镇住房制度改革, 开始实行向居民售房的试点。1994 年, 国务院下发了《关于深化城镇住房制度改革的决定》, 全面开展公有住房向居民和职工出售工作。1998 年, 国务院发布了《进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》, 取消住房实物分配, 开始实施住房分配货币化。同时, 提出经济适用住房建设方针和政策, 为中低收入居民购房铺平了道路。国家通过提高工资、给职工发放住房公积金和住房补贴, 鼓励职工到房地产市场购买住房, 全面实现了住房商品化秩序

二、物业管理在社会经济中的作用 (表 1-4)

表 1-4

物业管理在社会经济中的作用

作用	内 容
促进经济增长	住房消费是今后相当长一段时期居民消费的热点, 以住宅为主的房地产业是全面建设小康社会时期国民经济增长的持续推动力。 居住消费本身包含众多的消费环节, 可归纳为四类基本消费支出: (1) 购房消费支出; (2) 家庭装饰装修、家具家电等消费支出; (3) 使用过程中的水、电、气、暖等方面的长期消费支出; (4) 房屋大、中修及设施设备改造以及物业管理消费支出