

2011

全国物业管理师 执业资格考试 教材解读与实战模拟

物业管理实务

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.wzbedu.com

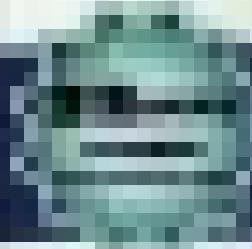
- * 教材解读——分割式详剖细解教材，夯实基础知识
- * 命题考点——准确式归纳命题重点，浓缩关键考点
- * 考题解析——创新式呈现解题技巧，直击命题精髓
- * 实战模拟——淘金式精选优秀试题，科学预测考题

2011

全国物业管理师
职业资格考试
教材解读与实战模拟

物业管理实务

中国财政经济出版社



中国财政经济出版社
北京市西城区德胜门内大街2号
100119
电话：(010) 68282546
网址：http://www.cfep.com.cn

ISBN 978-7-5091-4000-0

全国物业管理师执业资格考试教材解读与实战模拟

物业管理实务

执业资格考试命题研究中心 编

凤凰出版传媒集团 | 凤凰联动·空间
江苏人民出版社 | IFENGSPACE

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/执业资格考试命题研究中心 编.

—南京:江苏人民出版社,2011.3

(全国物业管理师执业资格考试教材解读与实战模拟)

ISBN 978-7-214-06870-5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 034970 号

物业管理实务

执业资格考试命题研究中心 编

责任编辑:蒋卫国 段林彤

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:11.5

字 数:295千字

版 次:2011年4月第1版

印 次:2011年4月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-214-06870-5

定 价:29.00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、应考，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.wvbedu.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 物业服务企业	(9)
命题考点一 物业服务企业的概念	(9)
命题考点二 物业服务企业的设立	(10)
命题考点三 物业服务企业的组织形式	(12)
命题考点四 物业服务企业的机构设置	(14)
第二章 物业管理招标投标	(16)
命题考点一 物业管理招标投标的内容与形式	(16)
命题考点二 物业管理招标投标的策划与实施	(19)
命题考点三 物业管理方案的制订	(24)
命题考点四 制订物业管理方案的要点及方法	(25)
第三章 物业管理合同	(29)
命题考点一 合同的概念	(29)
命题考点二 前期物业服务合同	(31)
命题考点三 物业服务合同	(32)
命题考点四 管理规约和其他物业管理合同	(34)
第四章 早期介入与前期物业管理	(35)
命题考点一 早期介入	(35)
命题考点二 前期物业管理	(37)
第五章 物业的承接查验	(39)
命题考点一 新建物业承接查验	(39)
命题考点二 物业管理机构更迭时的承接查验	(40)

命题考点三 物业管理工作的移交	(41)
第六章 入住与装修管理	(43)
命题考点一 入住服务的内容	(43)
命题考点二 入住服务应注意的问题	(45)
命题考点三 装修管理	(45)
命题考点四 物业装饰装修管理内容	(47)
第七章 房屋及设施设备管理	(51)
命题考点一 房屋及设施设备管理概述	(51)
命题考点二 房屋及设施设备维修养护计划与实施	(52)
命题考点三 共用设施设备	(55)
命题考点四 几种典型设施设备的管理	(58)
第八章 物业环境管理	(62)
命题考点一 清洁卫生管理	(62)
命题考点二 白蚁及卫生虫害防治	(63)
命题考点三 绿化管理	(64)
第九章 公共秩序管理服务	(67)
命题考点一 公共安全防范管理服务	(67)
命题考点二 消防管理	(69)
命题考点三 消防器材的配备、使用与维护	(71)
命题考点四 车辆停放管理服务	(72)
第十章 物业管理风险防范与紧急事件	(74)
命题考点一 物业管理风险的内容及防范管理	(74)
命题考点二 物业管理紧急事件	(75)
第十一章 财务管理	(78)
命题考点一 物业服务企业财务管理	(78)
命题考点二 物业管理项目的财务管理	(79)
命题考点三 酬金制、包干制与物业服务费的测算编制	(80)
命题考点四 物业管理专项维修资金	(81)
第十二章 物业管理档案管理	(83)
命题考点一 物业管理档案的概念与分类	(83)
命题考点二 物业管理档案的收集与整理	(84)
命题考点三 物业管理档案的检索利用与保存	(85)
命题考点四 物业服务企业信用档案	(86)

第十三章 人力资源管理	(89)
命题考点一 员工的招聘与解聘	(89)
命题考点二 人员的培训及管理	(90)
命题考点三 员工薪酬管理	(92)
命题考点四 员工的考核与奖惩	(93)
第十四章 客户管理	(95)
命题考点一 客户的沟通	(95)
命题考点二 客户投诉的处理	(96)
命题考点三 客户满意度调查	(97)
第十五章 物业管理应用文书	(99)
命题考点一 应用文书的基础知识	(99)
命题考点二 物业管理应用文书的类型	(100)
命题考点三 物业管理应用文书制作及运用的要领	(103)
命题考点四 应用文书的写作要领	(104)

第三部分 实战模拟试卷

实战模拟试卷(一)	(108)
实战模拟试卷(一)参考答案	(117)
实战模拟试卷(二)	(119)
实战模拟试卷(二)参考答案	(128)
实战模拟试卷(三)	(130)
实战模拟试卷(三)参考答案	(138)
实战模拟试卷(四)	(140)
实战模拟试卷(四)参考答案	(149)
实战模拟试卷(五)	(151)
实战模拟试卷(五)参考答案	(160)
实战模拟试卷(六)	(162)
实战模拟试卷(六)参考答案	(170)

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

对于计算型的选择题，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
物业服务企业	物业服务企业的概念和特征
	物业服务企业的分类
	物业服务企业的常见模式
	物业服务企业的设立程序
	物业服务企业的组织形式
	物业服务企业组织机构设置的要求和影响因素
	物业服务企业的机构设置
物业管理招标投标	物业管理招标投标的概念和特点
	物业管理招标的类型、方式和内容
	物业管理招标投标的基本要求与原则
	物业管理招标的条件与程序
	物业管理投标的条件、程序与策略技巧
	制订物业管理方案的一般程序与要求
	制订物业管理方案的要点及方法
物业管理合同	合同要约的概念及构成要件
	合同要约与邀请要约的区别
	合同承诺的概念及构成要件
	合同要件应具备的必要条件
	口头合同、书面合同、事实合同
	合同签订应遵循的基本原则
	前期物业服务合同的概念和主要内容
	签订前期物业服务合同应注意的事项
	物业服务合同的概念和特点
	物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别
	物业服务合同的签订与终止
	管理规约的概念
	管理规约的制订与宣传
	其他物业管理合同
早期介入与前期物业管理	物业项目开发建设存在的问题
	早期介入的必要性
	早期介入的作用与内容
	物业管理项目前期运作
	工程质量保修与前期沟通协调
	前期物业管理的特点

续表

命题涉及知识点	重要考点清单
物业的承接查验	新建物业承接查验的准备工作
	新建物业承接查验的主要内容与方式
	新建物业承接查验所发现问题的处理
	物业管理机构更迭时承接查验的准备工作
	物业管理机构更迭时承接查验的内容
	新建物业管理工作的移交
	物业管理机构更迭时管理工作的移交
入住与装修管理	入住服务的含义与管理
	入住的准备
	入住服务准备工作要充分
	入住期间要注意的问题
	物业装饰装修管理流程
	物业装饰装修范围和时间管理
	物业装饰装修管理的要求
	物业装饰装修管理费用和垃圾清运的管理
	物业装饰装修现场管理
	在物业装饰装修中各方主体的责任
	装修管理应注意的问题
房屋及设施设备管理	房屋及设施设备的种类和组成部分
	房屋及设施设备管理的基本要求
	房屋及设施设备管理的内容与方法
	制订房屋及设施设备维修养护计划的基本方法
	房屋及设施设备维修养护计划的实施
	运行和使用者的责任和配合
	维修保养人员的职责
	共用设施设备制订的运行计划
	共用设施设备配备合同的运行管理人员
	共用设施设备建立健全必要的规章制度
	共用设施设备的状态管理与节能管理
	共用设施设备外包的选择
	订立外包管理合同应注意的事项
	外包管理合同实施应注意的问题
	给水排水、消防、电梯、空调系统的种类与管理工作的主要内容
物业环境管理	清洁卫生服务内容与基本方法
	清洁卫生日常管理方法与要点