



机工建筑考试

2012

全国物业管理师 执业资格考试模拟试卷——

物业管理 综合能力

全国物业管理师执业资格考试试题分析小组 编

6套模拟试卷 +1套考题

✓ 夯实基础 掌握重点

✓ 突破难点 稳步提高



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

2012 全国物业管理师执业资格考试模拟试卷——

物业管理综合能力

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,书中的六套模拟试卷和 2011 年考试真题体现了考试大纲的具体要求和考试教材的具体内容。

图书在版编目(CIP)数据

2012 全国物业管理师执业资格考试模拟试卷. 物业管理综合能力/全国物业管理师执业资格考试试题分析小组编. —3 版. —北京:机械工业出版社,2012.3

ISBN 978-7-111-37565-4

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(2012)第 030791 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 范秋涛

封面设计:张 静 责任印制:杨 曦

北京中兴印刷有限公司印刷

2012 年 4 月第 3 版第 1 次印刷

184mm×260mm·5.5 印张·141 千字

标准书号:ISBN 978-7-111-37565-4

定价:29.00 元

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

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

前 言

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

模拟试卷的优势主要体现在以下几方面：

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炼。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2012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2012年全国物业管理师执业资格考试大纲，针对2012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2012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

本科目知识体系	1
重要命题知识点归纳	3
2011 年度《物业管理综合能力》考题分值统计	8
历年考试题型说明	11
备考复习方略	11
答题技巧	12
模拟试卷（一）	15
参考答案	23
模拟试卷（二）	25
参考答案	33
模拟试卷（三）	35
参考答案	43
模拟试卷（四）	45
参考答案	53
模拟试卷（五）	55
参考答案	63
模拟试卷（六）	65
参考答案	73
2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷	75
2011 年度全国物业管理师执业资格考试试卷参考答案	83

本科目知识体系

《物业管理综合能力》的知识体系包括十二部分:经济学基础知识与应用、管理学基础知识与应用、心理学基础知识与应用、公共关系基础知识与应用、行政管理学基础知识与应用、法律基础知识与应用、统计学基础知识与应用、保险基础知识与应用、社会学基础知识与应用、建筑工程基础知识与应用、建筑设备基础知识与应用、建筑智能化基础知识与应用。

经济学基础知识与应用

特点:该章为全书的第1章,主要介绍经济学基础知识。重点是弹性理论、生产理论、成本理论、市场失灵,考生必须掌握。另外,本章关于需求、供给与局部均衡价格理论等为需要了解内容

管理学基础知识与应用

特点:本章为本书的重点章,所占比重很大且考点密集。本章考点主要涉及管理原理、管理的基本职能、市场营销管理、企业经营战略、创新管理的内容。考生熟练掌握这些内容重点、难点便可以迎刃而解

心理学基础知识与应用

特点:本章重点介绍人群关系理论、现代激励理论、个性心理差异与管理。考生应熟练掌握,避免丢分。另外,劳动者心理与群体心理及心理学基础知识在物业管理中的应用的的相关内容做到了解即可

公共关系基础知识与应用

特点:本章重点主要有公共关系基础知识、人际关系的功能及建立、维持和发展人际关系的原则和方法。其他内容稍作了解即可

行政管理学基础知识与应用

特点:本章是考点较少的章节,重点是行政管理的特点、行政管理组织的种类、工商行政管理的作用、工商行政管理机关、物业管理的行政管理方式与手段。其他内容考生应予了解

法律基础知识与应用

特点:本章在历年考试中,占较多分值,为必考内容。本章的重点是法学基础知识、民法基础知识、合同法基础知识、物权法基础知识及法律基础知识在物业管理中的应用。其中,民法基础知识、合同法基础知识、物权法基础知识的相关内容重中之重,考生应注意把握

统计学基础知识与应用

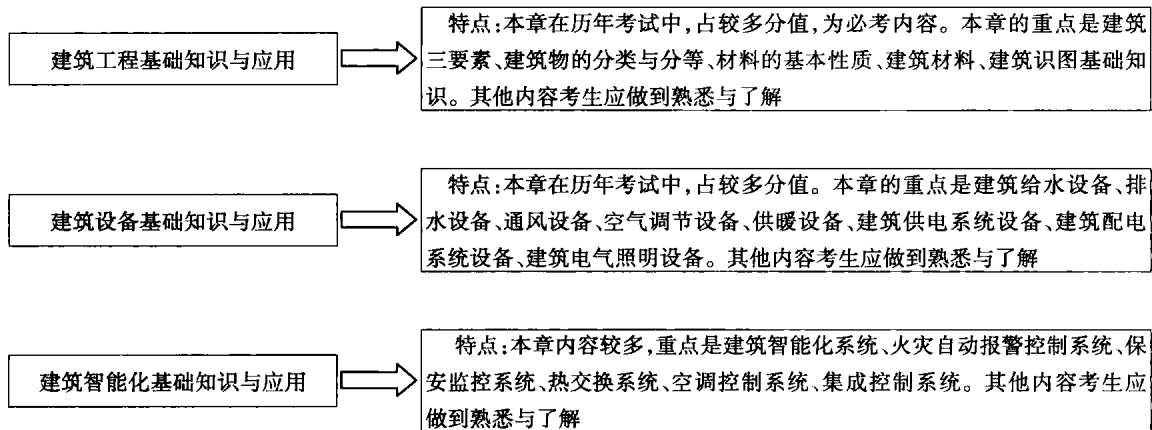
特点:本章是考点较少的章节,重点是物业统计的职能、总量指标、相对指标、平均指标,考生应作为重点掌握

保险基础知识与应用

特点:本章的重点是风险的种类、风险管理的基本程序、保险的作用、保险的类型、保险合同的法律性质。其他内容考生应做到熟悉与了解

社会学基础知识与应用

特点:本章内容较多,在历年考试中,占较多分值。本章的重点是社会学的研究特点、文化的特点、文化冲突、文化融合、社会化的基本特征、社会化的类型、社会组织的基本要素、社会组织的分类、社会组织的功能、社会组织的内部结构、社会组织的运行与管理、社会群体研究的基本范畴、社区的分类。其他内容考生应做到熟悉与了解



重要命题知识点归纳

	重要命题知识点	考试要点归纳
经济学基础知识与应用	需求、供给与局部均衡价格理论	个人需求、市场需求、供给 均衡价格与均衡数量
	弹性理论	需求弹性的分类范围、影响需求弹性的主要因素 供给价格弹性的分类、影响供给价格弹性的主要因素
	生产理论	可变比例与边际收益递减规律 等产量曲线分析与投入量的最优组合 生产规模与规模报酬 生产可能性曲线与最大收益产量组合
	成本理论	成本理论的基本概念、成本分析
	市场失灵	非对称信息、外部性
	经济学基础知识在物业管理中的应用	需求、供给与局部均衡价格理论在物业管理中的应用 弹性理论在物业管理中的应用 生产理论、成本理论在物业管理中的应用 物业管理市场失灵与政府调节
管理学基础知识与应用	管理与管理学	管理的特征、性质 管理学的研究对象 管理的原理
	管理的基本职能	决策、计划、组织、领导、激励、控制
	市场营销管理	目标市场的选择 市场调查 市场营销组合
	企业经营战略	企业经营战略的特征 企业经营战略管理的基本过程
	创新管理	创新活动的特征 创新过程与创新活动管理 企业创新机制
	管理学基础知识在物业管理中的应用	管理职能在物业管理中的应用 市场营销管理在物业管理中的应用 企业经营战略理论在物业管理中的应用 创新管理在物业管理中的应用
心理学基础知识与应用	梅奥的霍桑实验及人群关系理论	梅奥的人群关系理论 梅奥的人群关系理论的意义与局限性
	现代激励理论	需求理论、强化理论、期望理论 公平理论、目标设置理论

(续)

	重要命题知识点	考试要点归纳
心理学基础知识与应用	劳动者心理与群体心理	劳动者心理健康的特征 群体的类型、群体内聚力、群体决策
	个性心理差异与管理	个性心理特征 人的气质、人的性格、人的能力 性格与能力、气质的关系
	心理学基础知识在物业管理中的应用	在居住环境管理中运用心理学 在为业主服务的过程中运用心理学
公共关系基础知识与应用	公共关系基础知识	公共关系的基本要素 公共关系的职能
	人际关系概述	人际关系的功能 影响人际吸引的主要因素 影响人际交往的因素
	建立、维持和发展人际关系的原则和方法	建立、维持和发展人际关系的原则 建立、维持和发展人际关系的方法
	公共关系基础知识在物业管理中的应用	物业管理企业如何运用公共关系基础知识协调各方面关系 如何加强物业管理企业的公共关系能力建设
行政管理学基础知识与应用	行政管理概论	行政管理的特点 行政管理主客体及活动原则 行政管理组织
	工商行政管理概论	工商行政管理的地位、作用 工商行政管理的目标及实现 工商行政管理机关
	物业管理的行政管理	物业管理的行政管理的工作内容 物业管理的行政管理部门 物业管理的行政管理方式与手段
法律基础知识与应用	法学基础知识	法的特征、法的分类、法的制定、法的实施
	民法基础知识	民法的基本原则 民事主体、民事法律行为、民事权利、民事责任 诉讼时效
	合同法基础知识	合同的订立、合同的履行、违约责任 买卖合同、租赁合同、委托合同
	物权法基础知识	物权法的基本原则、所有权的性质、所有权的权能 建筑物区分所有权、用益物权、担保物权
	法律基础知识在物业管理中的应用	物业权属、物业管理法律关系、物业管理法律责任 物业服务合同

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
统计学基础知识与应用	物业统计概述	物业统计的职能、统计值
	物业统计数据的搜集和整理	统计调查的要求、分类与标准 统计调查的方案
	统计指标	总量指标、相对指标、平均指标
保险基础知识与应用	概述	风险的基本要素、风险的种类、风险管理 保险的特征、作用
	保险的类型	保险的分类
	保险合同	保险合同的法律性质 保险合同的效力
	保险险种及保险公司的选择	财产保险、人身保险、再保险、社会保险 保险公司的组织经营
	物业管理中的保险事务	物业保险的原则 物业保险的目的及重要意义 物业管理中涉及的险种
社会学基础知识与应用	社会学基本概念	社会学的研究特点 社会学学习研究的方法和态度
	社会文化	文化的特点 文化冲突、文化融合
	个人社会化	社会化的基本特征 社会化的基本知识
	社会组织	社会组织的基本要素 社会组织的内部结构和外部关系 社会组织的运行和管理
	社会群体与社区	社会群体研究的基本范畴 社区的基本要素
	社会学在物业管理中的运用	物业管理与社区文化 物业管理与社区组织 物业管理与和谐社会建设
建筑工程基础知识与应用	建筑和构成建筑的基本要素	建筑三要素 建筑物的分类和分等
	建筑材料	材料的基本性质 石材、烧结砖与砌块 无机气硬性胶凝材料 水泥、建筑砂浆、普通混凝土、建筑钢材 防水材料、保温绝热材料、吸声材料与隔声材料

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
建筑工程 基础知识 与应用	建筑识图基本知识	建筑制图的一般规定、施工图识读方法与步骤 建筑施工图的识读、结构施工图的识读 建筑设备施工图的识读
	建筑构造	民用建筑的基本组成 地基及基础、墙体、楼地层、楼梯、台阶与坡道 门和窗、屋顶
	建筑工程基础知识在物业管理中的应用	房屋结构对房屋装修技术的要求 房屋结构对房屋养护工作的要求 房屋构造对房屋维修管理工作的要求
建筑设备 基础知识 与应用	建筑给水、排水设备	建筑给水系统、建筑排水系统 屋面水排水系统、建筑中水系统
	通风、空气调节及供暖设备	通风方式、通风系统的主要设备 衡量空气环境的指标、空气调节系统的组成与类型、空调系统中的主要设备 供暖系统的分类、高层供暖、供暖管网
	建筑供、配电系统设备	电工基础知识、供电主要指标、配电箱和开关箱
	建筑电气照明设备	电气照明的要求、种类 电光源、照明工具、照明电路
	建筑设备知识在物业管理中的应用	房屋设备设施的日常养护管理 房屋附属设备设施的维修管理
建筑智能 化基础知 识与应用	建筑智能化系统概述	智能建筑在国内外的现状与发展 智能建筑的组成
	火灾自动报警控制系统	火灾自动报警系统、火灾自动报警控制器 消防设备联动控制、灭火控制系统
	保安监控系统	闭路电视监控系统、防盗报警系统、出入口控制系统 访客控制系统、停车场管理系统
	照明控制系统	照明方式、照明控制系统
	给水排水控制系统	采用恒压供水 采用高位水箱、低位水池给水系统 排水系统中的检测与报警
	热交换系统	制冷系统的监控 供热系统的监控
	空调控制系统	空调调节系统监控原理 空调节能控制

(续)

重要命题知识点		考试要点归纳
建筑智能化基础知识与应用	集成控制系统	智能建筑系统集成的意义 智能建筑集成控制系统的功能 集成控制系统的机构、设计与实现
	建筑智能化基础知识在物业管理中的应用	建筑设备自动化系统 火灾自动报警与联动控制系统 安全防范系统、办公自动化系统、通信自动化系统

2011 年度《物业管理综合能力》考题分值统计

	知识点	2011 年		
		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	3	2	
	弹性理论			
	生产理论	2		
	成本理论			
	市场失灵	1		
	经济学基础知识在物业管理中的应用			4
管理学基础知 识与应用	管理与管理学			
	管理的基本职能			
	市场营销管理	3		
	企业经营战略		2	
	创新管理			
	管理学基础知识在物业管理中的应用			
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	3		
	劳动者心理与群体心理			
	个性心理差异与管理	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	1		
	人际关系概述	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	2	2	
	工商行政管理概论	1		
	物业管理的行政管理			
法律基础知识 与应用	法学基础知识			
	民法基础知识	3	2	
	合同法基础知识	1		

(续)

知识点		2011 年		
		单项选择题	多项选择题	案例题
法律基础知识 与应用	物权法基础知识	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			
	物业统计数据的搜集和整理	3	2	
	统计指标	1		
保险基础知识 与应用	概述	1		
	保险的类型			
	保险合同			
	保险险种及保险公司的选择	1	2	
	物业管理中的保险事务	2		
社会学基础知识 与应用	社会学基本概念			
	社会文化	1	2	
	个人社会化			4
	社会组织	1	2	
	社会群体与社区	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		2	
	建筑材料	2	2	
	建筑识图基本知识			
	建筑构造	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		
	通风、空气调节及供暖设备		2	
	建筑供、配电系统设备	2		
	建筑电气照明设备			
	建筑设备知识在物业管理中的应用			
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			
	保安监控系统	2		
	照明控制系统			

(续)

知识点		2011 年		
		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	给水排水控制系统			
	热交换系统			
	空调控制系统			
	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

历年考试题型说明

《物业管理综合能力》考试包括客观题和主观题。

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。

主观题题型为案例分析题,主要有以下类型:

(1)简答型。这种题型实际上就是简答题,要求考生凭自己的记忆将这个内容再现出来。重点是考查记忆能力而不是考查分析问题和解决问题的能力。简答型的案例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,考生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。

(2)分析型。这种案例的题干没有直接给我们提供解答的依据,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。这种题型不仅要求考生答出分析的结果,同时要求写出分析的过程和计算过程。其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。典型的分析型案例题的情节较为复杂,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。

(3)计算型。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。计算型案例分析题的关键就是要认真仔细。

(4)判断型。这种题型需要考生作出分析,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。一个案例分析题往往包含有相关联的多个问题,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案例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,甚至整道题全部错误。所以这种题型是关键题型,不能因为分值少而马虎大意。对于这种判断型案例分析题,一般来讲,考生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。

(5)综合型。这是近年来考核的重要题型,这种案例的背景材料比较复杂,内容和要求回答的问题较多。一个案例往往要求回答多个问题,而且有时考题本身并未明确问题的数量,要求考生自己找;内容往往涉及许多不同的知识点,案例难度最大,要求考生具有一定的理论水平。

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查,近年来这个特点有所扩大。

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,