



2015

全国物业管理师资格考试 真题考点全面突破

物业管理实务

★物业管理师资格考试命题研究中心 编★

4年真题 逐一解读考点 4套模拟 精准预测趋势
100%解析 轻松自学 快速通关

超值大礼 免费送

助考导师→全程陪同备考

私人定制→专属学习方案

编辑团队→贴心跟踪服务

(获取方式详见封底)



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

全国物业管理师资格考试真题考点全面突破

物业管理实务

物业管理师资格考试命题研究中心 编

愿每一位考生梦想成真!



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/物业管理师资格考试命题研究中心编. —武汉:华中科技大学出版社, 2015. 4

(全国物业管理师资格考试真题考点全面突破)

ISBN 978-7-5680-0620-0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 022893 号

全国物业管理师资格考试真题考点全面突破

物业管理实务

物业管理师资格考试命题研究中心 编

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

地 址:武汉市武昌珞喻路 1037 号(邮编:430074)

出 版 人:阮海洪

责任编辑:孙淑婧

责任校对:刘之南

责任监印:秦 英

装帧设计:王亚平

印 刷:北京润田金辉印刷有限公司

开 本:787 mm×1092 mm 1/16

印 张:7.5

字 数:192 千字

版 次:2015 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:26.00 元



投稿热线:(010)64155588-8038

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换

全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务

版权所有 侵权必究

内容提要

本书共分三部分。第一部分为真题分值统计，主要统计了 2011—2014 年度的真题分值分布，考生可参考该部分内容来把握考试的命题重点和命题规律；第二部分为真题考点诠释，主要通过 2011—2014 年度全国物业管理师资格考试的真题对所涉及的考点和采分点进行了归纳和总结；第三部分为模拟试题，由四套模拟试题组成，并对其题目做了详细的解析，四套试题顺应了 2015 年度考试命题的趋势，帮助考生准确把握考试的重点。

本书适合参加 2015 年度全国物业管理师资格考试的考生使用。

前言

2015年全国物业管理师资格考试日趋临近,为了使广大考生能够迅速了解考试题型和考试重点,避免“走弯路”,在考场上做到最好发挥,我们特邀请了行业相关专家和学者,在全面贴合考试大纲前提下,精心编写了“全国物业管理师资格考试真题考点全面突破”系列辅导用书。该系列用书包括四个分册,分别是《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》。

本书主要分真题分值统计、真题考点诠释和模拟试题三部分来阐述。

真题分值统计 这部分内容主要统计了2014年度、2011—2013年度全国物业管理师考试真题的分值分布。由于物业管理师考试教材的改版,所以将2014年度的分值统计单独列出,考生可通过对该部分内容的掌握,来把握出题规律和重点改变方向,从而有的放矢地进行复习。

真题考点诠释 这部分是本书的亮点,该部分内容涵盖了2011—2014年度考试真题,并对考题进行全面讲解与拓展,使读者在看考题的过程中也复习教材的知识点,将其巩固。该部分中相同的知识点未一一列出,而是以“参见”的形式出现,使读者在看到此种情形时,可以先进行试探性的答题,以检查该知识点是否已经牢记并理解。

模拟试题 本系列丛书为考生准备了四套模拟试题,其题型、题量均参照近几年真题。模拟试题是编写团队通过对近几年真题的研究和推测,在紧扣考试大纲和教材的前提下,提炼考核要点后编写而成的。本部分可确保读者在充分理解和学习前两部分的基础上,全面巩固和提高。

本书的主要特点如下:

真正体现了“突出重点、突破难点、精讲精练”的编写宗旨,本书重点通过对比记忆,使考生印象更深刻。

通过对近几年的真题研究,精心编写出模拟试题,使考生对重点全面掌握。

对考生在学习中遇到的问题或指出的错误,特意开通了答疑QQ:1725581887,会有专业教师在线为您解答。

参加本书编写的人员有计富元、张福芳、葛新丽、郝鹏飞、李同庆、梁燕、李芳芳、郭丽峰、张蒙、彭美丽、张爱荣、郭玉忠、王丽平、张日新、张海鹰、陈楠、潘猛等,在此对他们一并表示感谢!

我们不求最好,只求更好。由于时间仓促,书中错误在所难免,望广大读者提出宝贵意见,不吝赐教。

祝广大考生考试顺利!

编者

2015年2月

考情速递及备考攻略

一、考情速递

(一) 考试时间

考试科目	考试时间
物业管理基本制度与政策	9:00—11:30
物业管理综合能力	14:00—16:30
物业经营管理	9:00—11:30
物业管理实务	14:00—17:30

(二) 考情分析

物业管理师资格考试科目中,“物业管理基本制度与政策”“物业经营管理”两个科目的考试题型与往年相同,均为单项选择题和多项选择题;“物业管理综合能力”科目的考试题型为单项选择题、多项选择题和案例分析选择题;“物业管理实务”科目的考试题型为案例分析选择题和案例分析题。

新版考试大纲中系统地罗列了考试内容,考试的灵活性更大,对考生而言,考试内容和难度更难把握。2014年“物业管理实务”科目对教材与大纲上的知识点考查得很少,与制度、政策的关联性内容较多,预计在2015年的考试中考试难度将会增大,这就要求考生在掌握大纲和教材中要求的知识点的同时,更要拓宽知识面,关注物业管理行业的热点与发展态势。

二、备考攻略

(一) 备考建议:指导考生高效备考

复习要有计划、有条目地进行,不可盲目开始。备考过程中考生应注意以下三点:

★注重知识条目研究

掌握教材重点,主次分明。将掌握知识的过程可以总结为“精读”“研读”“总览”三个阶段。在系统学习教材内容的同时,结合近年考试真题,分析真题的难易程度及对教材考核的内容;勤学勤练,灵活运用。

★重选复习题,不盲练

物业管理师考试内容繁杂,考生基本在职,复习时间相对较少。在复习中绝对不能打时间仗、题海战。这就需要考生重视试题的选择,要利用有限的复习时间达到高效的复习目标。

选择好复习试题后,要着重分析每一道试题考查了哪些知识点、哪些能力,分析各试题的难易情况,解析命题意图、问题的设置、问题的陷阱,分析思考试题与知识切入的整合点。

★重实效,不盲学

分析自己在知识和能力方面的薄弱环节,找出复习中出现的具有共性的典型问题,分析导



致错误的根本原因及解决方法,有所侧重、有针对性地进行复习。

(二)经验窍门:不同题型答题技巧

★客观题答题技巧

直接法 这是解常规的客观题所采用的方法,就是选择你认为一定正确的选项。

消元法 如果正确答案不能一眼看出,应首先排除明显不全面、不完整或不正确的选项,正确的选项基本是直接抄自于考试指定教材或法律法规,其余的干扰选项是命题者自己设计的,考生要尽可能多排除一些干扰选项,这样就可以提高选择出正确答案的几率。

分析法 将各个备选项全部置于试题中,纵横比较,逐个分析,舍误求正,去伪存真。

推测法 利用上下文推测词义。有些试题要从句子中的结构及语法知识推测入手,配合自己平时积累的常识来判断其义,推测出符合逻辑的条件和结论,以期将正确的选项准确地选出。

★主观题的答题技巧

主观题是综合考核考生对工程建设有关的基本内容、基本概念、基本原理、基本原则和基本方法的掌握程度,要求考生具备在实践中分析问题、解决问题的能力。具体的答题技巧如下:

审题 迅速查看题中所问,初步判断考查方向,带着问题去看背景材料,建议阅读两遍。理清材料中的各种关系和相关条件,根据问题的设置来确定考查的具体知识。题干中给出的信息都是有用的,或是从正面提供答题线索,或是从反面提供干扰正确答题的信息,故应有足够的敏感度,不能忽略任何一个有用的信息,但也不要擅自增加条件。

析题 首先要确定案例内容涉及的知识点;其次要看清楚题型,抓重点;最后全面考虑问题,理清思路。

答题 看清楚问题的内容,充分利用背景材料中的条件,确定解答该问题所需运用的知识内容,问什么回答什么,不要画蛇添足。

(三)超值服务:助考导师全程陪同备考

如何提炼重点?如何节约复习时间?如何有效考前冲刺?备战2015年考试,这些问题不再是困扰!凡购华中科技大学出版社建筑考试图书的考生,都可通过“**助考导师陪考 QQ (1725581887)**”获得专业助考导师全程陪同备考,为考生保驾护航。

我们的助考导师都是从2004年就开始专注于执业资格考试研究的,专职从事考前培训、辅导书编写等工作,每位助考导师都拥有3个以上执业资格证书。他们有一套科学独特的学习模式,为考生提供考前名师会诊,帮助考生制订学习计划、圈画考试重点、理清复习脉络、分析考试动态、把握命题趋势,为考生提示答题技巧、解答疑难问题、提供预测押题。

历年考题考过什么?

助考导师会为你总结出历年来考过的题目在教材中的分布规律、涉及的相应题型,以及针对不同题型的答题技巧。

2015年考题会涉及哪些内容?

助考导师为你预测2015年考试的重点难点,归纳命题考点,把握考试动向,总结命题规律,理清复习思路。

 如何安排有限的学习时间？

从考生购买本书之日起，助考导师将为你制订科学的培训计划、学习计划和顶级复习方案，合理安排学习时间，把有限的时间用在重点内容上，提高学习效率，把握考试主动权。

 市场上的复习资料太多，如何选择复习资料？

助考导师会为每位考生进行复习前的会诊，根据考生的个人基础和学习时间，有针对性地推荐最适合的复习资料。

 如何选择培训机构？

助考导师会提前试听很多培训课程，选择讲解重点准确、押题率高、效果好的课程推荐给每位考生。考生购买助考导师推荐的课程，均可享受八折优惠。

 教材中的内容哪些是重点？

助考导师通过十余年来对考试的潜心研究，总结出了命题的规律。助考导师通过为考生浓缩考点，圈画重点，可以节约一半的复习时间，帮助考生轻松学习教材内容。

 学习过程中遇到问题怎么办？

助考导师全天在线解答考生的疑难问题，确保及时回复，彻底解决考生自学的实际困难。

 考前如何冲刺？

助考导师会在考前为考生提供专业考前押题。根据以往的经验，他们的押题准确率很高。

目 录

第一部分 真题分值统计	1
2014 年度考试真题分值统计	1
2011—2013 年度考试真题分值统计	4
第二部分 真题考点诠释	9
2014 年度全国物业管理师资格考试试卷	9
2013 年度全国物业管理师资格考试试卷	30
2012 年度全国物业管理师资格考试试卷	47
2011 年度全国物业管理师资格考试试卷	63
第三部分 模拟试题	77
模拟试题（一）	77
模拟试题（一）参考答案及解析	80
模拟试题（二）	85
模拟试题（二）参考答案及解析	88
模拟试题（三）	94
模拟试题（三）参考答案及解析	97
模拟试题（四）	102
模拟试题（四）参考答案及解析	105

第一部分 真题分值统计

2014 年度考试真题分值统计

命题点		题型	2014 年
物业项目 早期介入	物业项目早期介入概述	案例分析选择题	2
		案例分析题	
	物业项目早期介入的工作内容	案例分析选择题	2
		案例分析题	
	物业项目早期介入的组织实施	案例分析选择题	
		案例分析题	
物业项目 管理权获取	物业项目管理权获取	案例分析选择题	2
		案例分析题	
	物业服务方案	案例分析选择题	
		案例分析题	
	物业管理合同	案例分析选择题	2
		案例分析题	40
物业项目 承接查验	新建物业承接查验	案例分析选择题	
		案例分析题	
	物业管理机构更迭时的承接查验	案例分析选择题	
		案例分析题	11
物业项目 前期管理	物业项目前期筹备	案例分析选择题	2
		案例分析题	
	物业项目入住管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	物业装饰装修管理	案例分析选择题	2
		案例分析题	
	物业工程质量保修管理	案例分析选择题	
		案例分析题	

命题点		题型	2014 年
房屋及设施设备管理	物业设施设备管理概述	案例分析选择题	
		案例分析题	
	房屋共用部位、共用设施与场地管理	案例分析选择题	4
		案例分析题	
	共用设备管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	物业公共能源管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
公共秩序管理	公共安全防范管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	消防管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	车辆停放管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
物业环境管理	清洁卫生管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	有害生物防治	案例分析选择题	
		案例分析题	
	绿化管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
风险防范与紧急事件	物业管理风险的内容及防范管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	紧急事件处理	案例分析选择题	
		案例分析题	
客户服务与公共关系	物业项目的客户服务	案例分析选择题	
		案例分析题	
	物业项目的客户管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	物业项目的公共关系管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
人力资源管理	职位管理	案例分析选择题	
		案例分析题	

续表

命题点		题型	2014 年
人力资源管理	员工的培训管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	员工的绩效管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	员工的薪酬管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	员工的劳动保护	案例分析选择题	
		案例分析题	
财务管理	物业服务企业的财务管理	案例分析选择题	2
		案例分析题	13
	物业服务费的测算编制	案例分析选择题	2
		案例分析题	10
	住宅专项维修资金	案例分析选择题	
		案例分析题	6
质量管理、绩效评价和供应商管理	质量管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	绩效评价	案例分析选择题	
		案例分析题	
	供应商管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
档案管理与应用文书	物业管理档案管理	案例分析选择题	
		案例分析题	
	物业管理应用文书	案例分析选择题	
		案例分析题	
物业项目管理权交接	物业管理权的移交	案例分析选择题	
		案例分析题	
	物业项目管理退出	案例分析选择题	
		案例分析题	
合计		案例分析选择题	20
		案例分析题	80

2011—2013 年度考试真题分值统计

命题点		题型	2011 年	2012 年	2013 年
物业服务企业	概述	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			5
	物业服务企业的设立	单项选择题		1	1
		多项选择题			
		案例题			
	物业服务企业的组织形式与机构设置	单项选择题		1	
		多项选择题			
		案例题			
物业管理招标投标	物业管理招标投标的内容与形式	单项选择题			1
		多项选择题	2		
		案例题			
	物业管理招标投标的策划与实施	单项选择题	1	1	1
		多项选择题			
		案例题			
	物业管理方案的制订	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
物业管理合同	合同的概念	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
	前期物业服务合同	单项选择题	1		1
		多项选择题			
		案例题	2		
	物业服务合同	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			

续表

命题点		题型	2011 年	2012 年	2013 年
物业管理合同	管理规约和其他物业管理合同	单项选择题	1		
		多项选择题			
		案例题			
早期介入与前期物业管理	早期介入	单项选择题		1	
		多项选择题	2		
		案例题		30	
	前期物业管理	单项选择题			
		多项选择题			2
		案例题			
物业的承接查验	新建物业承接查验	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
	物业管理机构更迭时的承接查验	单项选择题			
		多项选择题			2
		案例题		3	
	物业管理工作的移交	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题		18	
入住与装修管理	入住服务的内容	单项选择题		1	1
		多项选择题			
		案例题		8	5
	入住服务应注意的问题	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			5
	装修管理	单项选择题	1		1
		多项选择题			
		案例题		17	
房屋及设施设备管理	房屋及设施设备管理概述	单项选择题		1	
		多项选择题			
		案例题			
	房屋及设施设备维修养护计划与实施	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题	3		



续表

命题点		题型	2011 年	2012 年	2013 年
房屋及 设施 设备 管理	共用设施的运行管理	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题	8		5
	房屋及共用设施设备维护 管理项目的外包控制	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			7
	几种典型设施设备的管理	单项选择题	1		
		多项选择题			
		案例题			
物业 环境 管理	清洁卫生管理	单项选择题			
		多项选择题			2
		案例题	2		
	白蚁及卫生虫害防治	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
	绿化管理	单项选择题			
		多项选择题		2	
		案例题	3		
公共 秩序 管理 服务	公共安全防范管理服务	单项选择题			1
		多项选择题	2		
		案例题	2		
	消防管理	单项选择题		1	1
		多项选择题			
		案例题	5		
	车辆停放管理服务	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
物业 管理 风险 防范与 紧急 事件	物业管理风险的内容及防范管理	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			7
	紧急事件处理	单项选择题			
		多项选择题	2		
		案例题			

续表

命题点		题型	2011 年	2012 年	2013 年
财务管理	物业服务企业财务管理	单项选择题			
		多项选择题	2		2
		案例题			8
	物业管理项目的财务管理	单项选择题	1		
		多项选择题			
		案例题	3		
	酬金制、包干制与物业服务费的测算编制	单项选择题	1		
		多项选择题		2	
		案例题	30	4	6
	物业管理专项维修资金	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			32
物业管理档案管理	物业管理档案的概念与分类	单项选择题			
		多项选择题			2
		案例题			
	物业管理档案的收集与整理	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
	物业管理档案的检索利用与保存	单项选择题		1	
		多项选择题		2	
		案例题			
	物业服务企业信用档案	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
人力资源管理	员工的招聘与解聘	单项选择题		1	
		多项选择题			
		案例题			
	人员的培训及管理	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
	员工薪酬管理	单项选择题	1		1
		多项选择题			
		案例题	22		



续表

命题点		题型	2011 年	2012 年	2013 年
人力 资源 管理	员工的考核与奖惩	单项选择题			
		多项选择题		2	
		案例题			
客 户 管 理	客户沟通	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
	客户投诉的处理	单项选择题	1	1	
		多项选择题		2	
		案例题			
	客户满意度调查	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
物 业 管 理 应 用 文 书	应用文书的基础知识	单项选择题			1
		多项选择题			
		案例题			
	物业管理应用文书的类型	单项选择题	1		
		多项选择题			
		案例题			
	物业管理应用文书 制作及运用的要领	单项选择题			
		多项选择题			
		案例题			
合 计		单项选择题	10	10	10
		多项选择题	10	10	10
		案例题	80	80	80