

2011

全国物业管理师执业资格考试辅导用书

# 《物业经营管理》 命题点全面解读

建筑考试培训研究中心 组织编写



围绕考试大纲 搜索命题重点



精选热点试题 夯实解题能力

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

2011 全国物业管理师  
执业资格考试辅导用书

**《物业管理》  
命题点全面解读**

建筑考试培训研究中心 组织编写

中国铁道出版社

2011年·北京

## 图书在版编目(CIP)数据

《物业经营管理》命题点全面解读/建筑考试培训  
研究中心组织编写. —北京:中国铁道出版社,2011.4  
2011 全国物业管理师执业资格考试辅导用书  
ISBN 978-7-113-12741-1

I. ①物… II. ①建… 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 044729 号

书 名: 2011 全国物业管理师执业资格考试辅导用书  
《物业经营管理》命题点全面解读  
作 者: 建筑考试培训研究中心

---

策划编辑: 江新锡 曹艳芳  
责任编辑: 曹艳芳  
封面设计: 冯龙彬  
责任校对: 张玉华  
责任印制: 李 佳

---

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)  
网 址: <http://www.tdpress.com>  
印 刷: 三河市华丰印刷厂  
版 次: 2011年4月第1版 2011年4月第1次印刷  
开 本: 787 mm × 1 092 mm 1/16 印张:12.75 字数:318 千  
书 号: ISBN 978-7-113-12741-1  
定 价: 27.00 元

---

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

电 话:市电(010)51873170,路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504,路电(021)73187

# 前 言

建筑考试培训研究中心应广大应试者的迫切要求，组织了一批执业资格考试辅导名师组成物业管理师执业资格考试辅导用书编写委员会，通过这些考试辅导名师在具体辅导和命题工作中积累的经验，在全面锁定考纲教材变化、准确把握考试新动向的基础上，科学安排知识体系架构，以独特方法全方位剖析试题的真实含义，采用多维的解题方法拓展解题多思路的编写理念进行编写。

《2011 全国物业管理师执业资格考试辅导用书》系列丛书的编写体例是：

**命题规律解读** 通过辅导用书编写委员会对物业管理师执业资格考试的命题规律的准确定位，深度透视命题规律，帮助应试者理顺备考思路。

**命题点解读** 一种话题就是一种考点，一段材料就是一段积累。辅导用书编写委员会将物业管理师执业资格考试的命题要点做了深层次的剖析和总结，帮助应试者有效形成基础知识的提高和升华。

**热点试题全解** 辅导用书编写委员会在编写过程中，遵循考试大纲，结合考试教材，经过潜心研究、精心策划、重点筛选后编写出难易符合考试要求的典型试题，帮助应试者巩固已掌握的知识。

《2011 全国物业管理师执业资格考试辅导用书》系列丛书的特点是：

“地毯式”搜索命题点——使考点插翅难飞；

“闪电式”速记命题点——把考试当作一场游戏；

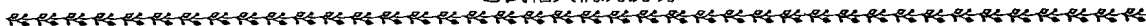
“题库式”活用命题点——让命题者无计可施。

建筑考试培训研究中心专门为应试者组成了强大的专家答疑团队，所有应试者都可以通过专家答疑 QQ（1725581887）和答疑网站（www.wwbedu.com）提出问题，专家答疑团队接到提问后会在 24 小时内回答应试者的提问。我们更希望应试者通过邮箱给我们提出宝贵意见，以便我们在以后修订时更进一步提高辅导书的价值。

进入考场的那一瞬间，你可能会感到有点紧张，这很正常。放松你的心情，增加信心，我们相信你有能力也有把握将本次考试做到完美。

由于编写时间仓促，书中难免存在疏漏之处，望广大读者和同行不吝赐教。我们衷心希望将建议和意见及时反馈给我们，我们将在以后的工作中予以改正。

最后衷心预祝广大应试者顺利通过考试。



# 考试相关情况说明

## 一、报考条件

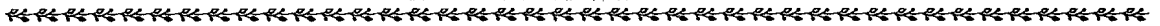
报考科目	报考条件
考四科	<p>凡中华人民共和国公民，遵守国家法律、法规，恪守职业道德，并具备下列条件之一的，可以申请参加物业管理师资格考试：</p> <p>(一) 取得经济学、管理科学与工程或土建类中专学历，工作满10年，其中从事物业管理工作满8年。</p> <p>(二) 取得经济学、管理科学与工程或土建类大专学历，工作满6年，其中从事物业管理工作满4年。</p> <p>(三) 取得经济学、管理科学与工程或土建类大学本科学历，工作满4年，其中从事物业管理工作满3年。</p> <p>(四) 取得经济学、管理科学与工程或土建类双学士学位或研究生班毕业，工作满3年，其中从事物业管理工作满2年。</p> <p>(五) 取得经济学、管理科学与工程或土建类硕士学位，从事物业管理工作满2年。</p> <p>(六) 取得经济学、管理科学与工程或土建类博士学位，从事物业管理工作满1年。</p> <p>(七) 取得其他专业相应学历、学位的，工作年限及从事物业管理工作年限均增加2年</p>
考两科	<p>符合《物业管理师制度暂行规定》有关报名条件，并于2004年12月31日前，评聘工程类或经济类高级专业技术职务，且从事物业管理工作满10年的人员，可免试《物业管理基本制度与政策》、《物业经营管理》2个科目，只参加《物业管理实务》、《物业管理综合能力》2个科目的考试</p>
相关规定	<p>上述报名条件中有关学历或学位的要求是指经国家教育行政部门承认的正规学历或学位；从事相关业务工作的年限要求是指取得规定学历前、后从事该相关业务工作时间的总和，其截止日期为报名当年年底</p>

## 二、考试时间及科目

考试日期	考试时间	考试科目
2011年9月17日	9:00 ~ 11:30	物业管理基本制度与政策
	14:00 ~ 16:30	物业管理综合能力
2011年9月18日	9:00 ~ 11:30	物业经营管理
	14:00 ~ 17:00	物业管理实务

## 三、考试题型、试卷分值、合格标准

考试科目	考试题型	试卷满分	合格标准
物业管理基本制度与政策	单项选择题、多项选择题	100分	60分
物业管理综合能力	单项选择题、多项选择题与综合分析题	100分	60分
物业经营管理	单项选择题、多项选择题	100分	60分
物业管理实务	单项选择题、多项选择题与案例分析题	100分	60分



#### 四、考试成绩管理

物业管理师执业资格考试成绩实行 2 年为一个周期的滚动管理办法，参加全部 4 个科目考试的人员必须在连续两个考试年度内通过全部科目；免试部分科目的人员必须在当年内通过应试科目。

#### 五、合格证书

物业管理师执业资格考试合格，由人力资源与社会保障部、住房和城乡建设部委托省、自治区、直辖市人民政府人事行政部门，颁发人力资源与社会保障部统一印制，人力资源与社会保障部、住房和城乡建设部用印的“中华人民共和国物业管理师资格证书”。该证书在全国范围内有效。

#### 六、注 册

取得“中华人民共和国物业管理师资格证书”的人员，经注册后方可以物业管理师的名义执业。

住房和城乡建设部为物业管理师资格注册审批机构。省、自治区、直辖市人民政府房地产主管部门为物业管理师资格注册审查机构。

物业管理师资格注册有效期为 3 年。“中华人民共和国物业管理师注册证”在有效期内是物业管理师的执业凭证，由持证人保管和使用。

## 备考复习指南

2011年全国物业管理师执业资格考试临近,你准备好了吗?下面是为你研究制定的一套备考方略:

1. 准备好考试大纲和教材——将考试大纲要求掌握的内容,用不同的符号或不同颜色的笔迹在考试指定教材中做好标记,以备在学习中随时掌控。

2. 全面通读教材——通读教材需要投入一定的时间和精力,考生宜早做安排。强调对教材的通读,是要突出全面理解和融会贯通,并不是要求应试者把指定教材的全部内容逐字逐句地背下来。通读教材要注意准确把握文字背后的复杂含义,还要注意不同章节的内在联系,能够从整体上对应考试科目进行全面系统的掌握。

3. 突击考试重要考点——在对教材全面通读的基础上,应试者更要注意抓住重点进行复习。每门课程都有其必考知识点,这些知识点在每年的试卷上都会出现,只不过是命题形式不同罢了,可谓万变不离其宗。对于重要的知识点,应试者一定要深刻把握,能够举一反三,做到以不变应万变。

4. 通过习题练习巩固已掌握的知识——找一本好的复习资料进行巩固练习,好的资料应该按照考试大纲和指定教材的内容,以“考题”的形式进行归纳整理,并附有一定的参考价值的练习题,但复习资料不宜过多,选一两本就就行了,多了容易眼花,反而不利于复习。

5. 实战模拟——建议应试者找三套模拟试题。一套在通读教材后做,找到薄弱环节,在突击考试重要考点时作为参考。一套在考试前一个月做,判断一下自己的水平,针对个别未掌握的内容有针对性地去学习。一套在考试前一周做,按规定的考试时间来完成,掌握答题的速度,体验考场的感觉。

6. 胸有成竹,步入考场——进入考场后,排除一切思想杂念,尽量使自己很快地平静下来。试卷发下来以后,要听从监考老师的指令,填好姓名、准考证号和科目代码,涂好准考证号和科目代码等。紧接着就安心答题。

7. 通过考试,领取证书——应试者按上述方法备考,一定可以通过考试。

## 答题方法解读

**单项选择题答题方法：**单项选择题每题1分，由题干和4个备选项组成，备选项中只有1个最符合题意，其余3个都是干扰项。如果选择正确，则得1分，否则不得分。单项选择题大部分来自考试用书中的基本概念、原理和方法，一般比较简单。如果应试者对试题内容比较熟悉，可以直接从备选项中选出正确项，以节约时间。当无法直接选出正确选项时，可采用逻辑推理的方法进行判断选出正确选项，也可通过逐个排除不正确的干扰选项，最后选出正确选项。通过排除法仍不能确定正确项时，可以凭感觉进行猜测。当然，排除的备选项越多，猜中的概率就越大。单项选择题一定要作答，不要空缺。单项选择题必须保证正确率在75%以上，实际上这一要求并不是很高。

**多项选择题答题方法：**多项选择题每题2分，由题干和5个备选项组成，备选项中至少有2个、最多有4个最符合题意，至少有1个是干扰项。因此，正确选项可能是2个、3个或4个。如果全部选择正确，则得2分；只要有1个备选项选择错误，该题不得分。如果答案中没有错误选项，但未全部选出正确选项时，选择的每1个选项得0.5分。多项选择题的作答有一定难度，应试者考试成绩的高低及能否通过考试科目，在很大程度上取决于多项选择题的得分。应试者在作答多项选择题时首先选择有把握的正确选项，对没有把握的备选项最好不选，宁“缺”勿“滥”，除非你有绝对选择正确的把握，最好不要选4个答案是正确的。当对所有备选项均没有把握时，可以采用猜测法选择1个备选项，得0.5分总比不得分强。多项选择题中至少应该有30%的题你是可以完全正确选择的，这就是说你可以得到多项选择题的30%的分值，如果其他70%的多项选择题，每题选择2个正确答案，那么你也可以得到多项选择题的35%的分值。这样你就可以稳妥地过关。

**综合(案例)分析题答题方法：**案例分析题的目的是综合考核应试者对有关的基本内容、基本概念、基本原理、基本原则和基本方法的掌握程度以及检验应试者灵活应用所学知识解决工作实际问题的能力。案例分析题是在具体业务活动的背景材料基础上，提出若干个独立或有关联的小问题。每个小问题可以是计算题、简答题、论述题或改错题。应试者首先要详细阅读案例分析题的背景材料，建议你阅读两遍，理清背景材料中的各种关系和相关条件，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”。在案例分析题的评分标准一般要分解为若干采分点，最小采分点一般为0.5分，所以解答问题要尽可能全面、针对性强、重点突出、逐层分析、依据充分合理、叙述简明、结论明确，有计算要求的要写出计算过程。



## 答题卡填涂技巧

应试者在标准化考试中最容易出现的问题是填涂不规范，以致在机器阅读答题卡时产生误差。解决这类问题的最简单方法是将铅笔削好。铅笔不要削得太细太尖，应削磨成马蹄状或直接削成方形，这样，一个答案信息点最多涂两笔就可以涂好，既快又标准。

在进入考场接到答题卡后，不要忙于答题，而应在监考老师的统一组织下将答题卡的表头中的个人信息、考场考号、科目信息按要求进行填涂，即用黑色钢笔或签字笔填写姓名和准考证号，用2B铅笔涂黑考试科目和准考证号。不要漏涂、错涂考试科目和准考证号。一定要注意：每一科目的准考证号是不同的。

在填涂选择题时，应试者可根据自己的习惯选择下列方法进行：

**先答后涂法**——应试者接到试题后，先审题，并将自己认为正确的答案轻轻标记在试卷相应的题号旁，或直接在认为自己正确的备选项上做标记。待全部题目做完后，经反复检查确认不再改动后，将各题答案移植到答题卡上。采用这种方法时，需要在最后留有充足的时间进行答案移植，以免移植时间不够。

**边答边涂法**——应试者接到试题后，一边审题，一边在答题卡相应位置上填涂，边审边涂，齐头并进。采用这种方法时，一旦要改变答案，需要特别注意将原来的选择记号用橡皮擦干净。

**边答边记加重法**——应试者接到试题后，一边审题，一边将所选择的答案用铅笔在答题卡相应位置上轻轻记录，待审定确认不再改动后，再加重涂黑。需要在最后留在充足的时间进行加重涂黑。

# 目 录

考试相关情况说明	1
备考复习指南	3
答题方法解读	4
答题卡填涂技巧	5
<b>第一章 物业经营管理概述</b>	<b>1</b>
命题规律解读	1
命题点解读	1
热点试题全解	5
热点试题答案	9
<b>第二章 房地产投资及其区位选择</b>	<b>10</b>
命题规律解读	10
命题点解读	10
热点试题全解	14
热点试题答案	18
<b>第三章 房地产投资分析技术</b>	<b>20</b>
命题规律解读	20
命题点解读	20
热点试题全解	29
热点试题答案	36
<b>第四章 收益性物业价值评估</b>	<b>38</b>
命题规律解读	38
命题点解读	38
热点试题全解	51
热点试题答案	58
<b>第五章 房地产市场与市场分析</b>	<b>59</b>
命题规律解读	59
命题点解读	59
热点试题全解	68
热点试题答案	73
<b>第六章 租赁管理</b>	<b>75</b>
命题规律解读	75

命题点解读 .....	75
热点试题全解 .....	84
热点试题答案 .....	89
<b>第七章 成本管理</b> .....	90
命题规律解读 .....	90
命题点解读 .....	90
热点试题全解 .....	100
热点试题答案 .....	107
<b>第八章 合同与风险管理</b> .....	108
命题规律解读 .....	108
命题点解读 .....	108
热点试题全解 .....	120
热点试题答案 .....	126
<b>第九章 财务管理与绩效评价</b> .....	127
命题规律解读 .....	127
命题点解读 .....	127
热点试题全解 .....	145
热点试题答案 .....	152
<b>第十章 写字楼物业经营管理</b> .....	153
命题规律解读 .....	153
命题点解读 .....	153
热点试题全解 .....	160
热点试题答案 .....	165
<b>第十一章 零售商业物业经营管理</b> .....	167
命题规律解读 .....	167
命题点解读 .....	167
热点试题全解 .....	173
热点试题答案 .....	177
<b>第十二章 物业经营管理的未来发展</b> .....	178
命题规律解读 .....	178
命题点解读 .....	178
热点试题全解 .....	185
热点试题答案 .....	189

# 第一章 物业经营管理概述

## 命题规律解读

本章的命题规律主要体现在：

1. 物业经营管理活动的管理对象通常为收益性物业，其包括多种类型，留意在此出现多选题。
2. 物业服务企业分为管理型、专业型和综合型三种，各种类型的物业服务企业其工作的重点各不相同，注意区分。
3. 物业经营管理分为物业管理或设施管理、房地产资产管理和房地产组合投资管理三个层次，各层次之间的相互关系，是重点的考核内容，注意掌握。
4. 物业经营管理中的战略性工作和常规工作内容，都是很好的命题素材，留意在此出题。

## 命题点解读

### 命题点1 物业经营管理活动的管理对象

表 1—1 物业经营管理活动的管理对象

管理对象	内 容
写字楼	<p>写字楼是为商务、办公活动提供空间的建筑，主要由作为办公空间的办公室部分和公用部分（如电梯、楼梯、卫生间、饮水间、走廊等）构成，包括企业自用写字楼、出租写字楼和自用出租复合型写字楼三种类型。</p> <p>我国尚无统一的写字楼分类标准，专业人员主要依照其所处的位置、楼宇设计装修状况和收益能力等进行分类。国外通常将写字楼分为甲、乙、丙三个等级</p>
零售商业物业	<p>零售商业物业是用于零售商业经营活动的建筑，包括从小型店铺到大型购物中心的各种零售商业空间。</p> <p>零售商业物业的分类主要依据其建筑规模、经营商品的特点及商业辐射区域的范围三个方面。其类型有：</p> <p>（1）区域购物中心。是指规模巨大，集购物、休闲、娱乐、饮食等于一体，包括百货店、大卖场以及众多专业连锁零售店在内的超级商业中心。</p> <p>区域购物中心所包含的内容比较广泛，在服务功能上表现为复合性，在经营管理上表现为一致性，在服务设施上体现为完整性，在服务范围上面向商圈内所有居民。</p> <p>（2）市级购物中心。市级购物中心的建筑规模一般在 3 万 m<sup>2</sup> 以上，其商业辐射区域可覆盖整个城市，服务人口在 30 万人以上，年营业额在 5 亿元人民币以上。按所服务的对象不同，市级购物中心也有高档和中档之分。</p> <p>（3）地区购物商场。地区购物商场的建筑规模一般在 1 万~3 万 m<sup>2</sup> 之间，商业服务区域以城市中的某一部分为主，服务人口 10 万~30 万人，年营业额在 1 亿~5 亿元人民币之间。</p>

续上表

管理对象	内 容
零售商业物业	<p>(4) 居住区商场。居住区商场的建筑规模一般在 3 000 ~ 10 000 m<sup>2</sup> 之间,商业服务区域以城市中的某一居住小区为主,服务人口 1 万 ~ 5 万人,年营业额在 3 000 万 ~ 10 000 万元人民币之间。</p> <p>(5) 邻里服务性商店。这些商店的建筑规模一般在 3 000 m<sup>2</sup> 以下,且以 500 ~ 1 000 m<sup>2</sup> 建筑面积者居多,服务人口在 1 万人以下,年营业额在 3 000 万元人民币以下。</p> <p>(6) 特色商店。特色商店的特色主要表现在其所经营的商品或服务的特殊性,以及经营方式的灵活性</p>
出租型别墅或公寓	<p>用于出租经营的居住建筑主要是别墅和公寓,这是经营性房地产的重要类型。</p> <p>(1) 别墅是指在风景区或在郊外建造的供休养的住所。</p> <p>(2) 公寓是指包含有许多住宅单元的建筑物,通常不分割产权出售,供出租或短期居住</p>
工业物业	<p>工业物业是指为人类生产活动提供入住空间的物业,包括工业厂房、仓储用房、高新技术产业用房、研究与发展用房(又称工业写字楼)等。</p> <p>用于出租经营的工业物业常常出现在工业开发区、工业园区、科技园区和高新技术产业园区</p>
酒店和休闲娱乐设施	<p>酒店和休闲娱乐设施是为人们的商务或公务旅行、会议、旅游、休闲、康体娱乐活动提供入住空间的建筑,包括酒店、休闲度假中心、康体中心、赛马场、高尔夫球场等。</p> <p>酒店与休闲娱乐设施的差别主要表现在:</p> <p>(1) 服务对象不同。</p> <p>(2) 地理位置不同。</p> <p>(3) 服务内容不同。</p> <p>(4) 建筑设计和装潢风格不同</p>

## 命题点 2 物业经营管理服务的目标

表 1—2 物业经营管理服务的目标

项 目	内 容
物业经营管理服务的目标	<p>物业经营管理服务的目标,是从业主的角度出发,在物业经济寿命的全寿命周期内,持续满足租户正常空间使用需求,在实现物业各期净收益最大化的基础上,保持和提高物业的市场价值以及未来发展潜力</p>
物业服务企业的责任	<p>在房地产投资信托基金的组织结构下,承担物业管理工作的物业服务企业,通常要承担如下责任:</p> <p>(1) 策划租户的组合及物色潜在租户;</p> <p>(2) 制订及落实租务策略;</p> <p>(3) 执行租务条件;</p> <p>(4) 确保所管理的物业遵守国家法规;</p> <p>(5) 履行租务管理工作;</p> <p>(6) 进行租务评估、制订租约条款、拟备租约、收取租金、追收欠租及收回物业;</p> <p>(7) 执行例行的管理服务,包括保安监控、防火设施、通信系统及紧急事故管理;</p> <p>(8) 制订及落实有关楼宇管理、维修及改善的政策及计划;</p> <p>(9) 提出更新改造建议及监察有关活动</p>

## 命题点3 物业经营服务企业

表 1—3 物业经营服务企业

项 目	内 容
物业服务企业性质	物业服务企业既是服务性单位,又是经营性企业组织。 现代物业服务企业完全按照自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的机制来运作,靠提供经营管理服务获得报酬,取得盈利
物业服务企业类型	(1)管理型物业服务企业。管理型物业服务企业是具有策略性物业管理能力的企业,它受业主委托对物业经营管理绩效承担综合责任,在物业管理活动中处在总包的位置。 (2)专业型物业服务企业。专业型物业服务企业是具有物业运行过程中某种专业管理能力的企业,通常以专业分包的形式,也以直接接受业主委托的形式,在成本、绩效或成本加绩效合同的基础上,获得物业管理业务。 (3)综合型物业服务企业。综合型物业服务企业是同时具备物业策略管理和物业运行管理能力的企业。综合型物业服务企业一般在公司总部设置管理层,履行策略性物业管理的职能,同时还设置若干专业化的分公司,履行物业运行过程中专业物业管理的职能

## 命题点4 物业经营管理的层次及不同层次之间的关系

表 1—4 物业经营管理的层次及不同层次之间的关系

项 目	内 容
物业经营管理的层次	<p>物业经营管理通常分为物业管理或设施管理、房地产资产管理和房地产组合投资管理三个层次。其中,物业管理和设施管理以运行管理为主,房地产资产管理和房地产投资组合管理以策略性管理为主。</p> <p>物业管理的核心工作是对物业进行日常的维护与维修,并向入住的客户或业主提供服务,以保障其始终处在正常的运行状态。</p> <p>对于居住物业,物业管理就是物业经营管理的全部内容。对于收益性物业或大型非房地产企业拥有的自用物业,除了物业管理,还要进行相应的资产管理和组合投资管理工作。</p> <p>设施管理主要功能是通过对人 and 工作的协调,为某一机构(企业或事业单位)创造一个良好的生产、办公环境</p>
不同层次之间的关系	<p>物业管理或设施管理、资产管理和组合投资管理的作用是相互关联的。</p> <p>物业管理、资产管理和组合投资管理的主要职责,见表 1—5</p>

表 1—5 物业经营管理三个层次工作的主要职责

管理层次	物业管理	资产管理	组合投资管理
主要职责	保持与租户的联系;收租;控制运营成本;财务报告和记录的保存;物业维护;资本性支出计划;危机管理;安全管理;公共关系	制定物业发展战略计划;持有/出售分析;物业更新改造等主要开支决策;监控物业绩效;管理和评价物业服务企业;协助物业管理的租户关系工作;定期进行资产的投资分析和运营状况分析	制定投资组合目标与投资准则;制定并执行组合投资战略;设计和调整物业资产的资本结构;负责策略资产的配置和衍生工具的应用;监督购置、处置、资产管理和再投资决策;负责投资组合的绩效;客户报告与现金管理

## 命题点5 物业经营管理中的战略性工作

表 1—6 物业经营管理中的战略性工作

项 目	内 容
确定战略	大多数投资者对金融市场有较为深刻的理解,但对那些缺乏实际物业投资经验的投资者来说,需要了解投资股票和直接物业投资的差异。根据发展战略认真确定初始组合非常重要
确定标准	这些投资标准包括现金流、租金波动和基于市场交易的收益变化
构建信息基础	必须有一个可靠的足以使资产组合中的各个单元都得到合适评价的数据库
决策分析	决策分析是对各种可能的方案进行分析比较的过程
进行资产组合	资产组合理论的原则是投资者应当把一些合适的持有物进行分散,从而有效地抵消一部分风险。 在任何情况下,都将选择收益最大和风险最小的那个组合。 在合适的选择下,整体风险应该尽可能低。也就是,资产组合的风险将低于各个组成部分的加权平均风险

## 命题点6 物业经营管理的常规工作

表 1—7 物业经营管理的常规工作

常规工作	内 容
日常维修和维护	业主会寻找能够全部承担各种维修成本的租户,这也是目前大多数出租活动处理这个问题的方式
未来维修和维护	对于机构投资者投资的工厂、仓库和写字楼物业,一般是由租户负责物业未来的维修和维护。 对于商业物业,区位因素更为重要。对于其他物业有重要影响的维护费用问题在商业物业上体现并不明显。 设计水平、使用的材料和施工质量都影响到建筑物全寿命周期中的维修成本
设施设备管理	从广义上讲,设施设备管理是一种“家务性”活动,与使用者或租客的日常活动密切相关。 过高水平的设施设备管理会提高管理成本,增加提高租金的可能性
物业保险管理	保险赔偿覆盖的范围一般与租约条款相对应。尽管租约中不会明确总额,但是会明确全部补偿需要的各种参数。 如果发生投保额度过低的情况,投保方将承担自行支付全部补偿成本和保险实际补偿金额之间的风险。因此,大多数建议都会要求投保方对物业可能产生的损失进行全额保险

## 命题点7 物业经营管理的现金流和成本管理

表 1—8 物业经营管理的现金流和成本管理

项 目	内 容
支出的分配	在下列三种情况下,投资者一般不会把所有的管理成本负担都转移给租户: (1) 对用于出租的住宅,一些法律要求使得物业业主必须对物业进行某种程度的直接投资。 (2) 由于短期的商业租户会尽量减少对物业的投入,因此业主一般更希望签署一次性包含全部内容的租约,将预期收费纳入租约中。 (3) 租户可能对物业的建筑或者某一部分表示不满意,这时为了留住租户,业主不得不降低条件,允许租户承担较低的维修责任,而由他自己负担大部分

续上表

项 目	内 容
费用和成本	一般都是通过各国的法律和双方的协商,来确定具体由哪一方来支付这些费用或双方分担的比例
租金	一般来说,按照租约规定进行开支的一方需要说明提供的具体工作或者服务内容,也需要为其分包商的支出行为负责。但是以下四种情况除外: (1) 物业有多个租户,每个租户提供一定比例的租金,作为整体物业的开支来源。 (2) 租户要各自支付保险费,但不必向业主另外支付一笔用来补偿业主为整体物业提供风险庇护的费用。 (3) 有时租户不愿按租约内容履行责任。 (4) 业主可能会面对一项租户的租金没有覆盖的维修或者更新项目
服务费	(1) 服务费覆盖的内容本质上应当由业主承担,但实际上是由租户支付的。 (2) 一般分配公共成本的方式是按照单个租户的承租面积占物业总面积的比例计算。还有一种方式是以收益为基数,按照一定比例提取公共成本。 公共服务的成本应提前收取。常用的提取方法是以上一年的实际成本为基础,按照通货膨胀率或者类似的指数进行修正,再按照得到的结果进行专项资金的提取。 (3) 每个租户在计算服务费的时候,还必须考虑到会计和审计等专业服务的成本。这些费用一般是按照租户缴纳的服务费的一定比例计算

## 热点试题全解

### 一、单项选择题(每题1分。每题的备选项中,只有1个最符合题意)

1. 物业经营管理为业主提供的贯穿于物业整个生命周期的( )管理服务。  
A. 单一性                      B. 特殊性                      C. 综合性                      D. 专业性
2. 写字楼、零售商业等收益性物业完全可以像一个一般的工商企业那样,通过( )活动,为业主或投资者创造利润和回报。  
A. 房地产资产管理                      B. 设施管理  
C. 房地产组合投资管理                      D. 物业经营管理
3. 房地产投资信托基金的主要物质载体是( )。  
A. 经常性租金收益                      B. 运营收入  
C. 毛租金                      D. 营业额
4. 下列不属于写字楼类型的是( )。  
A. 企业自用写字楼                      B. 出租写字楼  
C. 自用出租复合型写字楼                      D. 公寓写字楼
5. 为了持续保持写字楼的市场竞争力,提升写字楼的市场价值,通常要采购( )的物业经营管理服务。  
A. 高标准、高质量、专业化                      B. 高标准、系统化  
C. 高质量、高标准、综合化                      D. 系统化、综合化



6. 下列属于零售商业物业的分类依据的是( )。
- A. 经营商品的特点  
B. 租金水平的高低  
C. 地理位置  
D. 资本与预算管理
7. 区域购物中心在经营管理上表现为( )。
- A. 复合性  
B. 一致性  
C. 完整性  
D. 专业性
8. 在传统上,酒店和休闲娱乐设施这类物业经营管理活动属于( )。
- A. 酒店管理行业  
B. 商业物业活动  
C. 写字楼娱乐  
D. 饭店管理行业
9. 酒店的服务对象大部分为商务和观光客人,而旅游度假村的服务对象是以休闲、娱乐、保健为目的,这突出表现了酒店与休闲娱乐设施的差别是( )。
- A. 地理环境不同  
B. 服务内容不同  
C. 服务对象不同  
D. 服务范围不同
10. 下列不是管理型物业服务企业的工作重点的是( )。
- A. 物业管理工作的规划与计划  
B. 物业市场营销  
C. 现金流管理  
D. 环境绿化
11. 综合型物业服务企业具备的能力是( )。
- A. 物业策略管理能力  
B. 物业运行管理能力  
C. 物业策略管理和物业运行管理能力  
D. 专业管理能力
12. 综合型物业服务企业是具备物业策略管理和( )的企业。
- A. 物业运行管理能力  
B. 风险调整的能力  
C. 个性化服务  
D. 经济实用
13. 与物业类型和业主持有物业的目的密切相关的是( )。
- A. 物业经营管理的内容  
B. 资产管理的内容  
C. 组合投资管理的内容  
D. 物业管理的内容
14. 对于居住物业,物业经营管理的内容是( )。
- A. 设施管理  
B. 房地产资产管理  
C. 物业管理  
D. 房地产组合投资管理
15. 下列不属于设施管理的对象是( )。
- A. 高新技术企业用房  
B. 科研教学设施  
C. 政府办公楼  
D. 公寓
16. 资产管理公司利用一种手段来聘用、解聘和调配物业服务企业,这种手段是( )。
- A. 监控物业的运行绩效  
B. 控制市场  
C. 考察资本开支  
D. 监督现金流量
17. 下列选项中,( )是一种新型的房地产服务业务,其主要功能是通过对人 and 工作的协调,为某一机构(企业或事业单位)创造一个良好的生产、办公环境。
- A. 设施管理  
B. 物业管理  
C. 房地产资产管理  
D. 房地产组合投资管理
18. 下列属于物业管理的主要职责的是( )。
- A. 保持和租户的联系  
B. 监控物业绩效