

欢迎下载国和网校学习资料

国和网校 (www.gohoedu.com) 拥有工程、财经、职业资格、外语、学历、公务员、医卫、计算机等八大类近百个考试项目的网络辅导课程，计划上传课程数千小时。其中，将着力立足电力、核电行业，核心打造建筑工程类考试项目课程，并逐步打造行业最具规模、最具品牌的远程网络教育平台。目前，国和网校拟依靠国和英才行业独有优势资源，逐步组织一支由北京本地区师资为主导，上海、山东、东北等地名牌高校、知名设计院为辅助的强大师资团队，保证了网络教学课程的质量。我们将进一步完善网校平台系统，逐步形成集网络学习、模考测试、资讯、答疑、交流、网上书店、社区等融为一体的专业、高效的教学平台！

此外，国和网校还将致力于服务电力、核电行业企业，我们将计划向这些企业推出建筑工程类资质培训网络课程、企业内训网络课程以及电力专业英语、核电英语、托业英语等课程，逐步打造网络教学的企业内训模式，构建电力、核电企业 E-Learning 平台。

国和网校祝您成才，学业有成！

更多资料请浏览网校地址 <http://www.gohoedu.com/>

2011 年物业管理师《物业经营管理》考试大纲

第一章 物业经营管理概述

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业经营管理及其管理对象和工作内容等知识的熟悉程度。

（二）考试基本要求

掌握：物业经营管理的内容，收益性物业的类型及特点，物业经营管理的层次及各层次之间的相互关系。

熟悉：物业经营管理的战略性工作内容和常规工作内容。

了解：物业经营管理和传统物业管理的异同和相互关系。

（三）要点说明

1. 物业经营管理的性质和管理对象
2. 物业经营管理的目标
3. 管理型物业管理企业、专业型物业管理企业、综合型物业管理企业的区别
4. 物业经营管理的类别
5. 物业经营管理的工作内容

第二章 房地产投资及其区位选择

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对房地产投资、房地产投资风险等内容的熟悉程度。

（二）考试基本要求

掌握：房地产投资及其特性，房地产直接投资和间接投资的区别与联系。

熟悉：房地产投资的形式及利弊，房地产投资风险的种类，房地产区位的内容。

了解：不同类型房地产投资项目对区位的特殊要求。

（三）要点说明

1. 房地产投资的目的与内容
2. 房地产直接投资的内容
3. 房地产开发投资的内容
4. 房地产投资信托基金运作方式
5. 房地产投资的主要特征及利弊
6. 房地产投资市场风险和非市场风险的区别
7. 狭义的区位与广义的区位的区别

第三章 房地产投资分析技术

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对资金时间价值、复利计算公式、设备更新经济分析方法和房地产投资财务评价指标的熟悉程度，以及运用复利系数、设备更新经济分析方法和房地产投资财务评价方法，解决房地产经营管理实际问题的能力和知识水平

（二）考试基本要求

掌握：现金流量、资金时间价值、单利计息与复利计息的计算方法；设备更新经济分析方法。

熟悉：现金流量图的绘制方法，资金等效值的计算公式及其应用；投资回收与投资回报的区别与联系，房地产投资经济效果的表现形式及净态盈利指标的计算方法。

了解：名义利率与实际利率的区别，房地产投资动态盈利指标和清偿能力指标的计算方法。

（三）要点说明

1. 现金流量与现金流量图
2. 资金时间价值与资金等值的判定
3. 设备更新的内容与特点
4. 投资回收与投资回报的区别
5. 盈利能力指标的分类

第四章 收益性物业价值评估

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对收益性物业价格及其特征、价格 and 价值的种类、影响价格的因素、价值评估的基本方法等内容的熟悉程度，以及运用基本的估价技术，在物业资产的购置、经营管理和处置过程中进行价值分析与价格决策的能力和知识水平。

（二）考试基本要求

掌握：物业价格的构成，投资价值、市场价值、成交价格、市场价格的联系与区别，市场法、成本法和收益法的用途、适用对象和操作步骤。

熟悉：收益性物业价格及其特征，收益性物业价格和价值的种类，收益法估价的基本公式及其应用。

了解：影响收益性物业价格的因素，市场法和成本法的应用。

（三）要点说明

1. 物业价格的特征
2. 收益性物业价格和价值的种类
3. 影响收益性物业价格的因素
4. 收益性物业价值评估的基本方法、内容及步骤

第五章 房地产市场与市场分析

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对房地产市场及其特性、房地产市场供求关系、房地产市场结构与描述指标、房地产市场分析内容与方法和物业经营管理计划等内容的熟悉程度，分析房地产市场并据此制定物业经营管理计划的能力和知识水平。

（二）考试基本要求

掌握：物业经营管理计划及其编制，计划的主要内容和表现方式。

熟悉：房地产市场的特性与功能，房地产市场的供求规律，房地产市场的结构、细分方式。

了解：反映和描述房地产市场状况的指标，房地产市场的运行环境和影响因素，政府干预房地产市场的原则、手段和措施。

（三）要点说明

1. 房地产市场的构成及影响其转变的因素
2. 房地产市场结构的构成
3. 房地产供给的主要指标
4. 房地产市场的特性与功能
5. 房地产市场分析的内容

6. 物业管理规划及制定的基本原则
7. 物业管理计划的分
8. 编制物业经营管理计划的基础工作内容
9. 物业管理计划的主要内容

第六章 租赁管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业租赁的形式、租赁管理与租赁方案、租赁合同的构成要素和物业租赁管理中的客户关系管理等的知识水平和实际应用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业租赁的特点，租金确定与调整的方法。

熟悉：物业租赁的分类方法，租赁管理的工作内容，租赁方案与租赁策略，租赁合同的基本条款。

了解：物业租赁管理的模式和房屋租赁行政管理的内容，租赁管理中的市场营销工作，客户关系管理及其在租赁管理中的应用。

(三) 要点说明

1. 房屋租赁的特征
2. 物业租赁的分类方式
3. 物业租赁管理模式的类型
4. 租赁管理的工作内容
5. 租赁方案与策略主要涉及的工作内容
6. 经营性物业的租金水平的确定
7. 房屋租赁合同的基本条款
8. 实施客户关系管理的目的与内容

第七章 成本管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理成本及其分类，成本估算方法，成本预算与编制方法，成本控制等知识的熟悉程度，以及从事物业管理企业成本管理工作能力和知识水平。

(二) 考试基本要求

掌握：物业管理成本及其分类和估算方法。

熟悉：成本预算编制工作的基本要求、成本预算的类型，成本运算编制程序，成本日常管理工作的内容。

了解：成本控制原则、程序与组织体系。

(三) 要点说明

1. 物业管理企业的成本的构成
2. 物业管理企业收取物业管理服务费的方式
3. 物业管理服务成本估算的主要内容
4. 成本预算、固定预算、弹性预算的区别
5. 零基预算的基本要求
6. 滚动预算与概率预算的计算方法
7. 物业管理成本控制的内容、分类与原则
8. 成本日常管理的工作内容

第八章 合同与风险管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理中主要合同类型及其构成要素、物业服务合同、招标与投标阶段的合同管理、风险管理与物业保险等知识的熟悉程度，以及合同与风险管理的能力和知识水平。

（二）考试基本要求

掌握：物业服务合同的类型、特征、主要内容和合同要点。**熟悉：**物业管理活动中涉及到的合同类型，物业管理所涉及的保险种类与投保方法。

了解：物业管理招标与投标阶段的工作内容与合同管理，风险及风险管理。

（三）要点说明

1. 物业管理活动中涉及的合同的主要类型
2. 前期物业服务合同和物业服务合同的内容与区别
3. 物业管理工作中经常涉及的商业保险险种

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对财务管理、财务报告分析、物业管理绩效评价、物业管理报告等内容、方法的熟悉程度，以及物业经营管理中财务与绩效管理的能力和知识水平。

（二）考试基本要求

掌握：物业管理绩效及绩效评价，物业管理绩效评价的主要类型，物业管理绩效评价的指标体系，物业管理报告的类型及内容构成，编写物业管理报告。

熟悉：财务管理的对象、目标、内容和手段，物业管理绩效评价的标准及评价结果的表达方法，物业管理报告编写中的注意事项。

了解：财务报告的构成与内容，财务报告分析的主要形式，财务报告分析的主要方法与一般过程，绩效评价的主要方法。

（三）要点说明

1. 企业财务管理的对象、目标及其基本内容
2. 企业财务报告的编制与分析
3. 物业管理绩效考核的内容
4. 物业管理绩效评价方法与类型
5. 物业管理绩效评价指标体系的构成
6. 物业管理报告的类型及其内容

第十章 写字楼物业管理

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对写字楼及写字楼物业管理、写字楼租赁管理、写字楼安全与风险管理，写字楼物业管理企业选择与评价方法的熟悉程度，以及对写字楼物业管理的能力和知识水平。

（二）考试基本要求

掌握：写字楼租金确定与调整的方法和特点，写字楼经营管理绩效评价的指标与方法。

熟悉：写字楼的特点，写字楼物业管理的工作模式和管理内容，写字楼租户选择的方法，写字楼的租约制定，写字楼物业管理企业的选择标准。

了解：影响写字楼分类的因素，写字楼管理的策略，写字楼安全与风险管理。

（三）要点说明

1. 写字楼分类及其类型等级划分的因素
2. 写字楼物业管理的常规目标
3. 写字楼物业管理的工作内容

4. 写字楼租户选择过程中考虑的主要因素

5. 影响写字楼的租金水平的因素

6. 写字楼物业管理工作评价的内容

7. 写字楼物业经营管理绩效评价指标体系的构成 **第十一章 零售商业物业经营管理**

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应试人员对零售商业物业及其分类、零售商业物业经营管理中的经济学原理、零售商业物业租赁管理、现场管理、风险与安全管理和零售商业物业管理实践的熟悉程度，以及对零售商业物业的经营管理能力和知识水平。

(二) 考试基本要求

掌握：零售商业物业经营管理中的经济学原理，零售商业物业租户选择、租金确定与调整的特点。

熟悉：零售商业物业及其分类，零售商业物业管理的内容和类型，零售商业物业管理中租赁管理和现场管理的工作内容。

了解：零售商业物业管理中的风险与安全管理。

(三) 要点说明

1. 零售商业物业经营管理的主要工作内容

2. 策略与运行管理与现场管理的工作内容

3. 零售商业物业运作相关理论的具体应用

4. 租赁方案和租赁策略制定

5. 零售商业物业租户选择时应考虑的因素

6. 基础租金的确定

7. 百分比租金的测算方法

8. 净租形式出租的三种类别

9. 零售商业物业租约内容

10. 零售商业物业现场管理的目标

11. 零售商业物业管理中的风险类型

第十二章 物业经营管理的未来发展

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应试人员对物业经营管理行业未来主要发展方向的熟悉程度，以及经营管理服务工作创新的能力。

(二) 考试基本要求

熟悉：房地产组合投资管理工作内容，企业物业资产管理的作用，设施管理的主要工作内容，可持续发展与物业管理的关系。

了解：组合投资理论在房地产领域的应用进展，企业物业资产管理的工作内容，设施管理的国内外发展现状和未来发展方向，不良资产管理与不良物业资产管理的工作内容，信息技术在物业管理领域的应用现状与发展前景。

(三) 要点说明

1. 房地产组合投资管理的工作内容及其步骤

2. 企业物业资产管理的内容

3. 设施管理的内容及其涉及的主要问题

4. 不良物业资产的表现形式及其处置的目标

5. 不良物业资产管理内容与处置方式

6. 可持续发展的物业管理具备的要素

7. 物业管理信息系统构成、特征及作用

2011 年物业管理师《物业管理实务》考试大纲

第一章 物业管理企业的设立和组织机构

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应试人员对物业管理企业类型、特征、设立程序、内部组织机构设置以及物业管理相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业管理企业的设立程序，物业管理企业的组织机构及其职能。

熟悉：物业管理企业主要特性、组织结构形式，物业管理企业资质管理制度。

了解：物业管理企业主要类型，物业管理企业组织结构设计的要求和主要影响因素。

(三) 要点说明

1. 物业管理企业的类型及特征

2. 物业管理企业的常见模式

3. 物业管理企业的设立程序

(1) 工商注册登记

(2) 资质管理

4. 物业管理企业的组织形式与机构设置

(1) 物业管理企业的组织形式

(2) 物业管理企业组织机构设置的影响因素

(3) 物业管理企业组织机构设置的要求

(4) 物业管理企业职能机构及其职责

第二章 物业管理招标投标

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应试人员对物业管理招标投标相关法规和物业管理招投标内容、步骤、要求，以及物业管理方案编写等知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业管理招标投标相关法规，物业管理招、投标的内容、步骤和要求，物业管理投标文件及方案的编写。

熟悉：物业管理招标的条件和程序，投标的策略和技巧。

了解：物业管理招标投标的基本要求与原则。

(三) 要点说明

1. 物业管理招标投标及其特点

2. 物业管理招标投标的原则与要求

3. 物业管理招标投标的策划与实施

4. 物业管理招标的类型

5. 物业管理招标的方式

6. 物业管理招标的内容

7. 物业管理招标的条件与程序

8. 物业管理投标的条件

9. 物业管理投标的程序

10. 物业管理投标的策略技巧

11. 制定物业管理方案

(1) 制定物业管理方案的一般程序

(2) 制定物业管理方案的要求

(3) 物业管理方案的基本内容

(4) 制定物业管理方案的要点及方法 **第三章 物业管理合同**

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对前期物业服务合同和物业服务合同的主要内容以及合同的订立、履行、终止等相关知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：前期物业服务合同和物业服务合同的主要内容和区别。

熟悉：签订前期物业服务合同及物业服务合同的注意事项，业主公约和临时业主公约的制订与宣传。

了解：合同要约与承诺，合同签订的基本原则，有效合同的构成要件，其他物业管理合同。

(三) 要点说明

1. 合同的有关知识

2. 前期物业服务合同

(1) 前期物业服务合同及其主要内容

(2) 签订前期物业服务合同的注意事项

3. 物业服务合同

(1) 物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别

(2) 物业服务合同的终止

4. 业主公约和临时业主公约

5. 其他物业管理相关合同

第四章 早期介入与前期管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理早期介入与前期管理相关法规和知识的掌握程度和实践操作的综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业管理早期介入与前期管理的相关法规，实践运作的主要内容，早期介入与前期管理两者之间的区别。

熟悉：早期介入的作用，前期管理的特点。

了解：早期介入的必要性，早期介入各阶段的介入方法和介入要点。

(三) 要点说明

1. 物业管理早期介入与前期管理的相关法规

2. 物业管理早期介入

(1) 早期介入的必要性

(2) 早期介入的作用

(3) 早期介入的内容

3. 物业管理前期管理

- (1) 物业项目前期管理运作的主要内容
- (2) 物业项目的工程质量保修
- (3) 前期物业管理的沟通协调

第五章 物业的承接查验

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业承接查验相关法规和物业承接查验运作内容及方法等知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业承接查验的相关法规、主要内容和基本方法；新建物业承接查验与物业管理机构更迭时承接查验的区别。

熟悉：物业移交的主要内容，承接查验所发现问题的处理，物业管理工作的移交。

了解：物业承接查验的准备工作，物业移交的注意事项。

(三) 要点说明

1. 物业承接查验的相关法规
2. 新建物业的承接查验
 - (1) 新建物业承接查验的准备工作
 - (2) 新建物业承接查验的主要内容
 - (3) 新建物业承接查验的方式
 - (4) 物业承接查验中发现问题的处理
3. 物业管理机构更迭时的承接查验
 - (1) 物业管理机构更迭时，新的物业管理企业实施物业承接查验的前提条件
 - (2) 物业管理机构更迭时物业承接查验的准备工作
 - (3) 物业管理机构更迭时物业承接查验的基本内容
4. 物业管理工作的移交
 - (1) 新建物业的移交
 - (2) 物业管理机构更迭时物业管理工作的移交
 - (3) 物业管理机构更迭时物业管理工作的移交的注意事项

第六章 物业入住与装修管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业入住与装修管理相关法规和知识的掌握程度，以及物业入住与装修管理的内容、方法、流程等物业管理实践操作的综合能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业入住与装修的相关法规；物业入住操作程序，物业入住服务的管理内容，物业装饰装修管理的内容，物业装饰装修中各方主体的责任。

熟悉：物业入住的准备，物业装饰装修管理流程，物业装饰装修管理中应注意的问题。

了解：物业入住服务应注意的问题。

(三) 要点说明

1. 物业入住的准备
2. 物业入住流程及手续、费用交纳、验房及发放钥匙、资料归档等服务内容的管理
3. 物业装饰装修管理流程

- 4. 物业装饰装修管理内容
- 5. 物业装饰装修中各方主体的责任

第七章 房屋及设备设施管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对房屋及设备设施管理的基本内容、方法和要点,相关计划、制度的制定和执行等物业管理知识及相关法规的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握: 房屋及设备设施管理的内容、方法和要点,维修养护计划的制定和实施,设备设施运行管理的实施。

熟悉: 房屋及设备设施的种类和作用,制定维修养护计划的方法,设备设施运行管理的内容和要求,相关管理制度的制定、执行,外包控制,几种典型设备的管理。

了解: 房屋及设备设施管理的目标,设备设施的节能管理,房屋及设备设施管理相关法规。

(三) 要点说明

- 1. 房屋种类
- 2. 房屋的组成部分
- 3. 房屋及设备设施管理的基本要求
- 4. 房屋及设备设施管理的内容
- 5. 房屋及设备设施管理的方法
- 6. 房屋及设备设施维修养护计划的制订
- 7. 房屋及设备设施维修养护计划的实施
- 8. 共用设备设施运行管理
- 9. 房屋及共用设备设施维护管理项目的外包控制
- 10. 配电系统、给排水系统、消防系统、电梯系统、空调系统等典型设备设施的管理内容
- 11. 典型设备设施管理的注意事项

第八章 物业环境管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业清洁、绿化和卫生虫害防治管理等物业环境管理知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握: 物业清洁和绿化管理的内容,物业清洁基本标准及检查方法,绿化养护标准及检查方法。

熟悉: 清洁、绿化管理的基本制度和要求。

了解: 物业清洁、绿化的基本方法,物业卫生虫害防治的基本内容与方法。

(三) 要点说明

- 1. 物业清洁卫生管理
 - (1) 物业清洁卫生服务的基本内容
 - (2) 物业清洁的基本操作方法
 - (3) 物业清洁服务日常管理的方法
- 2. 物业白蚁及卫生虫害防治
 - (1) 白蚁防治的方法

(2)其他虫害的防治

3. 物业绿化管理

(1)物业绿化管理的基本内容

(2)各类物业的绿化管理要求

(3)物业日常绿化管理的方法

第九章 公共秩序管理服务

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业公共安全、治安防范、消防管理、车辆管理等公共秩序管理服务知识和相关法规的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业公共安全的内容与要求，治安防范注意事项，消防检查的内容与方法，消防安全预案的制定，车辆管理的方法与要求。

熟悉：物业安全防范服务的内容和检查方法，义务消防队伍的建设，动火安全管理，车辆管理的注意事项。

了解：消防制度制定，消防器材的配备、使用与维护，公共秩序管理相关法规。

(三) 要点说明

1. 物业公共安全防范管理服务

(1)物业管理安全防范内容

(2)物业管理安全防范工作检查方法

(3)物业管理治安防范注意事项

2. 物业消防管理

3. 物业车辆停放管理

(1)车辆管理方法与要求

(2)车辆管理注意事项

4. 公共秩序管理相关法规

第十章 物业管理风险防范与紧急事件

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理风险及其防范、典型紧急事件的应急处理知识，以及物业管理风险防范与处理紧急事件相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业管理风险防范与处理紧急事件的相关法规；物业管理风险的内容，典型紧急事件的处理。

熟悉：物业管理风险防范的措施，处理紧急事件的要求，处理紧急事件的过程。

了解：物业管理风险的特点，紧急事件的类型。

(三) 要点说明

1. 风险和物业管理风险的相关知识

2. 物业管理风险的内容

(1)早期介入的风险

(2)前期物业管理的风险

(3)日常物业管理的风险

3. 物业管理风险防范的措施

4. 物业管理紧急事件的界定
5. 物业管理紧急事件的处理
6. 火警、燃气泄漏、电梯故障、噪声侵扰、电力故障、浸水漏水、高空坠物、交通意外处理、刑事案件和台风袭击等典型紧急事件的处理

第十一章 财务管理

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理企业的财务管理，物业管理项目的财务管理，酬金制、包干制与物业服务费的测算编制，住宅专项维修资金以及相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。

（二）考试基本要求

掌握：物业管理企业的营业收入、成本费用、税费和利润，物业服务费成本

熟悉：物业管理项目财务管理，酬金制与包干制的内容，物业服务费核算要点及方法，住宅专项维修资金的作用、来源及管理。

了解：酬金制和包干制的财务特征。

（三）要点说明

1. 物业管理企业的财务管理

(1) 物业管理企业的主营业务收入和其他业务收入

(2) 物业管理企业的成本费用和税费

(3) 物业管理企业的利润

2. 物业管理项目的财务管理

3. 物业管理酬金制、包干制与物业服务费用的测算编制

(1) 酬金制与包干制的内容和特点

(2) 物业服务成本或物业服务支出

(3) 物业服务费编制依据

(4) 物业服务费核算方法

4. 住宅专项维修资金的作用、来源和管理

第十二章 物业管理档案管理

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理档案的分类、收集与整理、检索利用与保存等相关理论与技术，以及物业管理信用档案的内容和管理等知识的掌握程度和综合运用能力。

（二）考试基本要求

掌握：物业管理档案的收集、整理和利用，物业管理信用档案的内容与管理。

熟悉：物业管理档案的检索与保存。

了解：物业管理档案的分类和其他相关知识。

（三）要点说明

1. 物业管理档案的收集与整理

(1) 物业承接查验期档案资料的收集与整理

(2) 物业人住期档案资料的收集与整理

(3) 日常物业管理期档案资料的收集与整理

2. 物业管理档案的检索利用与保存

(1) 常用的纸介质档案的检索与利用

- (2) 电子媒体档案的检索与利用
- (3) 物业管理档案的保存
- 3. 物业管理企业信用档案
 - (1) 物业管理企业信用档案的作用及范围
 - (2) 建立物业管理企业信用档案的目标
 - (3) 物业管理企业信用档案记录内容的采集
 - (4) 物业管理企业信用档案的投诉处理

第十三章 人力资源管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理企业员工的招聘与解聘、培训与管理、员工薪酬管理、员工考核与奖惩等知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：员工招聘的组织与实施，培训管理的组织与实施。**熟悉：**员工招聘计划的制定，员工的解聘，培训的分类及内容，员工薪酬管理的内容，员工的考核与奖惩。

了解：员工年度培训计划，员工薪酬管理的体系设计。

(三) 要点说明

- 1. 员工的招聘与解聘
 - (1) 员工招聘计划的制定
 - (2) 员工招聘的组织实施
 - (3) 员工的解聘
- 2. 员工的培训及管理
 - (1) 培训体系的建立
 - (2) 培训的分类
 - (3) 培训的内容
 - (4) 年度培训计划
 - (5) 培训的组织与实施
- 3. 员工薪酬管理
- 4. 员工的考核与奖惩

第十四章 客户管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理客户沟通、投诉处理、客户满意度调查等知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：客户沟通的方法与管理，投诉的处理程序与方法，客户满意度调查的实施步骤。

熟悉：客户沟通的准备与注意事项，投诉处理的内容与方式，客户满意度调查的基本原则与方法。

了解：客户投诉的意义。

(三) 要点说明

- 1. 客户沟通的内容
 - (1) 与建设单位就早期介入、承接查验、物业移交等问题的沟通交流
 - (2) 与政府行政、业务主管部门和辖区街道居委会在法规监管、行政管理服务方面的沟通交

流

(3)与市政公用事业单位、专业服务公司等相关单位和个人的业务沟通交流

(4)与业主大会和业主委员会对有关物业管理事务的沟通交流

(5)与业主、物业使用人的沟通交流

2. 客户沟通的方法

3. 客户沟通的管理

4. 客户投诉的处理

(1) 客户投诉的内容

(2) 客户投诉的方式

(3) 客户投诉处理的程序

(4) 客户投诉处理的方法

5. 客户满意度调查

(1) 客户满意度与测量方法

(2) 客户满意度调查的实施步骤

第十五章 物业管理应用文书

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理应用文书的类型、写作要领等物业管理应用文书知识的掌握程度和综合运用能力。

(二) 考试基本要求

掌握：物业管理应用文书的常见类型和写作要领。

熟悉：物业管理行政公文、事务文书、制度文书、礼仪文书的写作要领。

了解：应用文书的基础知识，物业管理应用文书的作用，物业管理流动中其他日常文书常用的类型、格式和写作要求，行政公文与其他文书的区别。

(三) 要点说明

1. 应用文书的相关知识

2. 物业管理应用文书的类型

(1) 行政公文

(2) 事务文书

(3) 制度文书

(4) 礼仪文书

2011 年物业管理师《物业管理基本制度与政策》考试大纲

第一章 物业管理

(一) 考试目的

本部分的考试目的是考察应试人员运用《物业管理条例》（以下简称《条例》）分析、处理物业管理工作中《条例》相关问题的能力。

(二) 考试基本要求

掌握：《条例》对物业管理的定位，《条例》的指导思想以及确立的基本法律关系。

熟悉：物业管理的基本特征，物业管理在社会经济中的地位和作用，《条例》确立的基本制度，《条例》涉及的主要问题。

了解：物业管理产生和发展，我国物业管理制度建设的历史沿革。

（三）要点说明

1. 《条例》对物业管理的定位
2. 物业管理的特征
3. 物业管理的市场化特征
4. 市场原则作为物业管理活动的前提条件
5. 我国物业管理的产生和发展
6. 我国改革开放前城镇住房制度的主要特征
7. 物业管理在社会经济中的地位和作用
8. 我国物业管理制度建设的历史沿革
9. 政府在我国物业管理发展中的特殊地位
10. 《条例》颁布前物业管理制度建设的主要特点
11. 《城市新建住宅小区管理办法》
12. 《条例》颁布后物业管理制度建设的主要特点
13. 《条例》的指导思想
14. 《条例》创设的法律制度及其内容
15. 《条例》的主要内容
16. 《条例》法律责任的特点
17. 《条例》确立的基本法律关系

第二章 物业管理服务

（一）考试目的

本部分的考试目的是考察应试人员根据物业管理服务特点、内容，物业服务收费、物业使用和维护等有关政策，解决物业管理服务标准，物业服务收费，（前期）物业服务合同等业务的能力。

（二）考试基本要求

掌握：物业管理服务的特点、物业管理服务的内容、物业服务成本的构成、物业服务定价成本监审的原则、包干制和酬金制收费形式，（前期）物业服务合同的主要内容、物业使用和维护的有关规定。

熟悉：普通住宅小区物业管理服务的标准，物业服务定价成本审核的方法和标准，前期物业服务合同的特征和时效，物业服务企业维护秩序的方式，物业服务企业在安全事故中的法律义务。

了解：物业服务企业的安全防范协助义务，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的有关规定。

（三）要点说明

1. 物业管理服务的特点
2. 物业管理服务的内容
3. 物业服务合同约定以外的服务
4. 物业管理服务标准
5. 物业服务收费的原则
6. 物业服务收费的定价形式
7. 物业服务费用的计费方式
8. 物业服务定价成本监审

9. 物业服务费用的成本构成
10. 物业服务定价成本的原则和依据
11. 物业服务定价成本审核的方法和标准
12. 实行酬金制的物业服务企业的义务
13. 物业服务费的缴纳和督促
14. 物业服务企业代收代交各项公用事业费用的规定
15. 物业服务合同的主要内容
16. 物业管理资料的移交
17. 前期物业服务合同的主要条款
18. 前期物业服务合同的特征
19. 前期物业服务合同的时效
20. 物业服务企业的义务
21. 物业服务企业的责任
22. 物业使用和维护的相关法律规范
23. 利用共用部位、共用设施设备进行经营的相关规定
24. 业主装饰装修房屋的规范

第三章 物业管理的基本制度

（一）考试目的

本部分的考试目的是考察应试人员运用业主大会、管理规约、前期物业管理招投标、物业承接查验、物业服务企业资质管理、物业管理从业人员职业资格和住宅专项维修资金等七项制度解决相关工作实际问题的能力。

（二）考试基本要求

掌握：业主大会的职责和表决规则，业主委员会的职责，业主（临时）公约的内容和法律效力，前期物业管理招投标的强制性规定，物业承接查验制度的现实意义，各资质等级物业服务企业的条件，物业管理师考试注册规定，住宅专项维修资金的管理原则，住宅专项维修资金的交存与使用。

熟悉：业主的权利和义务，临时管理规约应具备的主要条款，前期物业管理招投标的意义和原则，应移交的物业管理资料的范围，物业保修的法律规定，物业服务企业资质管理的必要性，物业管理师应具备的执业能力，住宅共用部位、共用设施设备的范围、住宅专项维修资金监管单位的义务，挪用住宅专项维修资金的法律风险。

了解：筹备成立业主大会的工作内容和程序，业主委员会委员的资格条件，物业管理招标文件的内容，物业管理招投标的评标规则，物业承接查验的主要内容，物业服务企业资质的申报程序，物业管理从业人员的职业道德。

（三）要点说明

1. 业主的权利
2. 业主的义务
3. 业主大会的组成
4. 业主大会的性质
5. 成立业主大会的限制和选择
6. 业主大会的筹备
7. 筹备业主大会的工作要求

8. 业主大会的成立
9. 业主大会的职责
10. 召开业主大会临时会议的三种情况
11. 业主大会的表决规则
12. 业主委员会的性质
13. 业主委员会的职责
14. 业主委员会的备案
15. 业主委员会委员的资格条件
16. 业主委员会委员的资格终止
17. 业主委员会会议的规范
18. 业主大会、业主委员会的限制性要求
19. 管理规约的性质
20. 管理规约的主要内容
21. 管理规约的特殊作用
22. 管理规约的法律效力
23. 临时管理规约的特殊主体
24. 临时管理规约的内容
25. 临时管理规约的违约责任
26. 《条例》关于临时管理规约的规定
27. 业主使用物业应当遵守的规则
28. 前期物业管理招投标的原则
29. 前期物业管理招投标的特殊性
30. 前期物业管理招投标的强制性规定
31. 前期物业管理招标文件的内容
32. 物业管理招标的备案
33. 物业管理投标文件的内容
34. 物业管理招标程序规则
35. 物业管理评标专家名册
36. 物业管理评标委员会
37. 物业管理招投标的中标和备案
38. 违反前期物业管理招投标规定的法律责任
39. 我国实行物业承接查验制度的现实性
40. 物业承接查验的内容
41. 建设单位应当移交的物业管理资料
42. 物业的保修责任
43. 房屋的保修范围和期限
44. 物业服务企业资质管理的必要性
45. 物业服务企业的资质等级
46. 《条例》关于不同资质等级企业承接项目的规定
47. 资质证书的颁发和管理
48. 物业服务企业资质等级的核定

49. 物业服务企业违规行为的行政处罚
50. 物业管理职业道德的主要内容
51. 建立物业管理人员职业资格制度的现实性
52. 物业管理师的注册
53. 物业管理师的继续教育
54. 物业管理师的执业能力
55. 物业管理师的执业范围
56. 住宅专项维修资金的使用
57. 住宅共用部位共用设施设备的范围
58. 住宅专项维修资金的管理原则
59. 住宅专项维修资金的交存主体
60. 住宅专项维修资金的交存金额
61. 住宅专项维修资金的交存方式
62. 住宅专项维修资金管理
63. 住宅专项维修资金使用范围和原则
64. 住宅专项维修资金的分摊规则
65. 住宅专项维修资金使用程序
66. 住宅专项维修资金使用禁止
67. 住宅专项维修资金使用的其他规定
68. 住宅专项维修资金的监督管理
69. 住宅专项维修资金相关主体的法律责任

第四章 业主的建筑物区分所有权

(一) 考试目的

本部分考试目的是考察应试人员运用《物权法》第六章“业主的建筑物区分所有权”相关法律规定处理业务工作的能力。

(二) 考试基本要求

掌握：建筑物区分所有权的构成，行使专有部分所有权的限制，行使共有部分所有权的规定，业主共同决定事项的表决规则，业主大会和业主委员会的处置权，建筑物及附属设施的管理形式，业主的诉讼权利。

熟悉：住宅改变为经营性用房的条件，建筑区划内道路、绿地、物业管理用房的归属，建筑区划内车位、车库的归属；业主共同决定事项的范围；建筑物及附属设施维修资金的所有权与使用，管理费用分摊与收益分配；业主对物业服务企业的选择权和监督权。

了解：《物权法》的立法背景和现实意义；建筑物区分所有权的概念。

(三) 要点说明

1. 建筑物区分所有权的作用
2. 建筑物区分所有权的构成
3. 行使专有部分所有权的相关规定
4. 住宅改变为经营性用房的条件
5. 行使共有部分所有权的相关规定
6. 道路、绿地、物业管理用房等所有权归属
7. 车位、车库的所有权归属
8. 业主共同决定事项的范围

9. 业主共同决定事项的表决规则
 10. 业主大会和业主委员会的设立
 11. 业主大会和业主委员会的决定效力
 12. 业主大会和业主委员会的处置权
 13. 建筑物及其附属设施维修资金的所有权归属与使用
 14. 管理费用分摊与收益分配
 15. 建筑物及其附属设施的管理形式
 16. 业主对物业服务企业的监督权
 17. 业主的诉讼权利
- 第五章 房地产相关制度与政策**

(一) 考试目的

本部分考试目的是考察应试人员在物业管理工作中处理房地产事务相关工作的能力。

(二) 考试基本要求

掌握：房地产领域的现行法规体系，《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》的要求和主要内容，商品房预售和现售的条件，商品房销售合同的主要内容，房屋租赁合同的主要条款，房地产中介服务的内容，房地产抵押的程序，房地产权属登记的种类。

熟悉：房地产开发项目的规划设计管理，工程竣工验收备案制度，房地产项目转让条件和程序，房屋租赁登记，房地产中介服务管理的内容，房地产抵押登记，房地产权属登记程序，城市异产毗连房屋管理的规定。

了解：施工许可证制度，禁止转让房地产的规定，商品房销售争议的解决规则，房地产中介服务机构的的管理、抵押房地产的处分原则，公有住宅售后维修养护管理的规定。

(三) 要点说明

1. 房地产领域的现行法规体系
2. 房地产开发项目的规划设计管理
3. 城市规划与房地产开发项目的关系
4. 房地产开发项目管理应遵循的制度
5. 建筑工程质量管理制度
6. 房地产开发的施工许可证制度
7. 工程竣工验收备案制度
8. 房地产项目转让的条件
9. 房地产项目转让的程序
10. 禁止房地产转让的规定
11. 商品房预售的条件
12. 商品房现售的条件
13. 商品房销售合同的主要内容
14. 《住宅质量保证书》的要求和主要内容
15. 《住宅使用说明书》的要求和主要内容
16. 房屋租赁合同的主要条款
17. 禁止房屋租赁的规定
18. 房屋租赁登记备案
19. 设立房地产中介服务机构应具备的条件
20. 房地产中介服务合同的主要内容
21. 房地产中介活动中禁止的行为
22. 房地产抵押程序

23. 不得设定抵押权的房地产
24. 房地产抵押合同
25. 房地产抵押登记
26. 房地产权属登记的种类
27. 房地产权属登记的要求
28. 房地产权属登记管理制度的种类
29. 房地产权属登记的特殊性
30. 房屋权属证书的种类
31. 房屋权属登记程序
32. 异产毗连房屋及其使用规则
33. 危险房屋造成损害事故的法律責任
34. 公有住宅售后的维修养护责任

第一章 经济学知识与应用

(一) 考试目的本部分的考试目的是测试应考人员对经济学知识的掌握程度, 以及对需求理论、供给理论、均衡价格的确定、弹性理论、规模报酬、成本理论、市场失灵等知识在物业管理中应用的掌握程度。

(二) 考试基本要求掌握: 需求以及影响需求的主要因素和需求法则的基本内容。供给的方式, 供给规律, 弹性理论, 边际收益递减规律, 规模报酬, 以及成本理论。

熟悉: 均衡价格的决定, 影响需求弹性的主要因素, 影响供给弹性的主要因素, 生产理论, 以及市场失灵与政府调节相关内容。

了解: 需求量与需求的异同, 个人需求与市场需求的关系, 供给函数, 市场均衡, 弹性系数及其意义, 生产函数, 边际成本, 外部性问题。

(三) 要点说明: 1. 个人需求; 2. 市场需求; 3. 局部均衡价格理论及在物业管理中的应用; 4. 弹性理论及在物业管理中的应用; 5. 生产及生产要素; 6. 总产量、平均产量以及边际产量; 7. 边际收益递减规律; 8. 边际技术替代率; 9. 生产规模与规模报酬原理及在物业管理中的应用; 10. 内在(不)经济与外在(不)经济原理及在物业管理中的应用; 11. 总成本、固定成本与可变成本; 12. 经营决策的利润最大化; 13. 市场失灵与政府调节; 14. 非对称信息与逆选择, 败德行为及在物业管理中的应用; 15. 委托人—代理人问题; 16. 外部性及其划分。

第二章 管理学知识与应用

(一) 考试目的本部分的考试目的是测试应考人员对管理学知识的掌握程度, 以及对管理原理、管理方法、管理职能和市场营销管理、企业经营战略、管理创新等知识在物业管理中应用的掌握程度。

(二) 考试基本要求掌握: 管理的性质, 目标效益原理, 管理的基本职能; 市场细分, 营销策略; 企业经营战略以及创新。

熟悉: 管理的基本特征, 管理的主要方法, 目标市场的选择, 市场调查, 市场营销组织, 企业经营战略的类型, 以及企业经营战略管理的一般过程和企业创新机制。

了解: 管理学的研究对象, 系统均衡、运动控制、信息沟通等原理, 创新过程与创新活动管理。

(三) 要点说明: 1. 管理的基本特征、性质, 研究对象; 2. 管理原理; 3. 管理的基本职能及在物业管理中的应用; 4. 目标市场的选择及在物业管理中的应用; 5. 市场调查, 市场营销组

合及在物业管理中的应用；6. 企业经营战略及企业经营战略管理；7. 创新，创新激励，创新过程，创新模式，创新活动管理及在物业管理中的府用

第三章 心理学知识与应用

（一）考试目的本部分的考试目的是测试应考人员对心理学知识的掌握程度，以及对人群关系理论、现代激励理论、劳动者心理与群体心理和个性心理差异等知识在物业管理中应用的掌握程度。

（二）考试基本目的掌握：梅奥的人群关系理论；现代激励理论中的需要理论（马斯洛需要层次理论、赫茨伯格的双因素理论、麦克莱兰的需要理论、ERG 理论）、期望理论、公平理论的基本内容；群体，群体决策；个体心理特征。

熟悉：劳动者的心理健康；个体心理差异，人的气质、性格以及能力，影响性格发展的因素，影响能力发展的因素。

了解：梅奥与霍桑实验，梅奥的人群关系理论的意义与局限性；强化理论、目标设置理论；群体内聚力；人的性格和人的能力，性格与能力、气质的关系。

（三）要点说明：1. 需要和动机；2. 激励和激励机制；3. 现代激励理论（需要理论，强化理论，期望理论，公平理论，目标设置理论）及在物业管理中的应用；4. 劳动者的心理健康；5. 群体，群体内聚力，群体决策及在物业管理中的应用；6. 个体心理特征；7. 性格、能力与气质；8. 物业管理与居住环境；9. 物业管理与居住心理效应；10. 物业管理服务中的心理学策略应用。**第四章 公共关系知识与应用**

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对公共关系知识的掌握程度，以及对公共关系的要素、职能，公共关系与人际关系的区别与联系，人际关系的功能，影响人际关系的主要因素，建立、发展和维持人际关系的原则和方法等知识在物业管理中应用的掌握程度。

（二）考试基本要求

掌握：公共关系与人际关系，公共关系的基本要素（其主体、客体和手段）。

熟悉：公共关系的职能，人际关系的功能，影响人际吸引的主要因素，影响人际交往的主要因素，建立、发展和维持人际关系的原则和方法。

了解：如何对公众进行划分，公共关系与人际关系的区别和联系。

（三）要点说明

1. 公共关系的要素
2. 公共关系的职能
3. 公共关系与人际关系
4. 人际关系的功能
5. 影响人际吸引的主要因素及在物业管理中的应用
6. 影响人际交往的主要因素及在物业管理中的应用
7. 建立、维持和发展人际关系的原则和方法及在物业管理中的应用

第五章 行政管理学知识与应用

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对行政管理学知识的掌握程度，以及对行政管理主客体及活动原则、行政职能的内容、行政管理组织和工商行政管理的目标及其实现、物业管理中行政管理主要工作内容等知识在物业管理中应用的掌握程度。

（二）考试基本要求

掌握：行政管理的内容，行政管理主客体，行政职能，行政管理组织，工商管理的内容，工商管理的主客体，物业管理中的行政管理。

熟悉：行政管理的特点，行政管理主客体的活动原则，行政职能的内容，工商行政管理的目标，工商管理机关的职责及其权限，物业管理中行政管理的工作内容，物业管理的行政管理工作内容，物业管理的行政管理部门的机构设置。

了解：行政管理组织的结构，工商行政管理的地位，工商管理的作用，工商管理目标的实现，工商管理机关等，物业管理企业与行政管理部门的关系。

（三）要点说明

1. 行政的特点
2. 行政管理的主客体及活动原则
3. 行政职能的内容
4. 行政管理组织
5. 工商行政管理的地位、作用、目标
6. 工商管理机关的职责及权限
7. 工商管理机关行政行为成立的要件及效力
8. 与物业管理相关的行政管理工作的主要内容
9. 与物业管理相关的行政管理部门

10. 物业管理企业与行政管理部门的关系 **第六章 法律知识与应用**

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对法律知识的掌握程度，以及对民事法律行为的有效要件及效力、合同法、承担违约责任的方式、物权法、法律关系、建筑物区分所有权、法律责任、服务合同等知识在物业管理中应用的掌握程度。

（二）考试基本要求

掌握：法人的条件，民事法律行为的有效要件，无效民事行为和效力待定民事行为的种类和法律后果，过错责任的构成要件，法律对格式条款的规制，不当得利，无因管理，诉讼时效，物业管理法律关系，物业管理法律事实。

熟悉：合同法基本知识，承担违约责任的方式，物权的效力，物权的基本原则，所有权的性质及权能，相邻关系，善意取得的条件，担保物权的作用和性质，抵押权的效力和实现，留置权产生的条件，物业所有权的内容，建筑物区分所有权的内容，物业管理法律责任制度，物业服务合同。

了解：法的特征，法的分类，法的制定，法律渊源，法的实施，自然人民事行为能力的划分，承诺的有效要件，抗辩权，要约，要约邀请。

（三）要点说明

1. 法的特征
2. 法的分类
3. 法的制定
4. 法的实施
5. 民法的调整对象
6. 民法的基本原则
7. 民事法律关系
8. 民事主体

9. 民事法律行为
10. 民事权利
11. 民事责任
12. 诉讼时效
13. 合同的订立与履行
14. 违约责任
15. 合同的解释
16. 买卖合同、租赁合同、委托合同及在物业管理中的应用
17. 物权与所有权
18. 善意取得制度
19. 相邻关系
20. 共有
21. 用益物权
22. 担保物权
23. 物业管理法律关系
24. 物业管理法律责任
25. 物业服务合同

第七章 统计学知识与应用

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对统计学知识的掌握程度，以及对统计的术语、统计数据的搜集和整理、统计指标等知识在物业管理中应用的掌握程度。

（二）考试基本要求

掌握：企业的职工管理统计，相对指标的计算，平均指标的计算（算术平均数，几何平均值，众数）。

熟悉：统计调查的意义、要求及分类，统计调查方案的基本内容，统计调查方法，统计整理，相对指标的种类。

了解：总量指标的意义、特点及分类，平均指标的意义、特点及分类。

（三）要点说明

- 1、物业管理统计的研究对象
- 2、物业管理统计工作过程
- 3、物业管理统计的职能
- 4、物业管理统计调查的要求
- 5、物业管理统计调查的分类
- 6、物业管理统计调查方案的基本内容
- 7、物业管理统计调查表的结构
- 8、统计指标
- 9、总量指标
- 10、相对指标与结构相对指标
- 11、比例相对数
- 12、比较相对指标
- 13、强度相对指标

- 14、动态相对数
- 15、计划完成程度相对指标
- 16、平均指标
- 17、几何平均值
- 18、众数

第八章 保险知识与应用

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应试人员对保险学知识的掌握程度，以及对保险的原理、种类，保险合同的基本内容，保险险种及保险公司的选择、物业保险等知识在物业管理中应用情况的掌握程度。

(二) 考试基本要求

掌握：风险和保险的联系与区别，保险的基本要素及其职能和作用，保险的基本类型，保险合同的成立与生效，物业保险的原则，以及物业管理中涉及的主要险种及投保决策和保险公司的选择。

熟悉：风险管理的主要内容，保险合同的内容，财产保险合同、人身保险合同内容及种类，保险险种及保险公司的选择，物业保险的重要意义及作用。物业保险的目的及注意点。

了解：保险合同的效力，财产保险、人身保险、意外伤害保险的基本内容，火灾保险的承包范围、物业火险的投保范围。

(三) 要点说明

- 1、风险与风险管理及在物业管理中的应用
- 2、保险的要素与职能
- 3、保险的分类
- 4、保险合同
- 5、物业保险的原则、意义与作用
- 6、物业管理企业对于保险险种及保险公司的选择
- 7、物业保险的注意事项

第九章 社会学知识与应用

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应试人员对社会学知识的掌握程度，以及对社会文化、个人社会化、社会组织、社会群体与社区等知识在物业管理中应用的掌握程度。

(二) 考试基本要求

掌握：社会组织的要素、特性、分类以及社会组织的运行和管理的基本内容，社会群体和社区的分类以及社区中的社会群体的作用。

熟悉：社会学的研究特点，文化的特点，社会化的特征及条件，物业管理企业在社区文化建设中的作用。

了解：社会学研究对象，社会学学习研究的方法和态度，居住小区社区文化的特点。

(三) 要点说明

- 1、社会学的特征，研究对象，研究的方法和态度
- 2、文化的特点
- 3、社会化的特征及条件
- 4、社会组织的基本要素，运行与管理

- 5、社会群体的特征
- 6、社会群体研究的基本范畴
- 7、社区的基本要素
- 8、物业管理与社区文化
- 9、物业管理与社区组织
- 10、物业管理企业在社区文化建设中的作用
- 11、物业管理在和谐社会建设中的重要作用
- 12、物业管理在和谐社会建设中的努力方向

第十章 建筑工程知识与应用

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应试人员对建筑工程知识及在物业管理中的应用技能,以及对建筑构造、建筑材料和建筑识图等知识的掌握程度。

(二) 考试基本要求

掌握: 建筑物的主要构造, 常见建筑材料的种类及适用条件, 建筑施工图的内容。

熟悉: 建筑物的分类, 常用建筑材料, 建筑施工图中的常用符号。

了解: 建筑物的细部构造, 材料的基本性质, 常用建筑材料的基本性能。

(三) 要点说明

- 1、建筑、建筑物及构筑物
- 2、建筑物按用途的分类
- 3、材料的基本性质: 密度、密实度、孔隙率
- 4、材料的耐水性、抗渗性、抗冻性、导热性
- 5、气硬性和水硬性胶凝材料
- 6、水泥及其类型划分
- 7、混凝土
- 8、建筑钢材
- 9、热轧钢筋
- 10、防水材料及其施工方法
- 11、建筑工程施工图的组成与常用符号
- 12、建筑平面图的图示内容
- 13、建筑立面图的图示内容
- 14、建筑详图
- 15、结构施工图
- 16、建筑设备施工图的组成
- 17、民用建筑的基本构造
- 18、三种常用的墙身防潮层构造的做法
- 19、隔墙
- 20、三种变形缝
- 21、楼板层的设计要求
- 22、平屋顶常用的两种排水方式

第十一章 建筑设备知识与应用

(一) 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对建筑设备知识在物业管理实践中的应用技能,以及对建筑给排水设备,通风、空调及供暖设备,供配电设备,电气照明设备的掌握程度。

(二) 考试基本要求

掌握: 建筑设备的分类; 建筑给排水系统、暖通系统、供电系统和电气照明系统的基本要求。

熟悉: 建筑给排水方案的确定; 生活、生产及消防给水系统的区别与联系; 给排水管材及配件; 通风方案的确定; 空调的使用与维护; 供暖方案的选择, 供热管道的补偿器; 供电系统的主要指标; 常用电光源和照明灯具的工作特点。

了解: 建筑设备的选择、安装。

(三) 要点说明

- 1、建筑给水系统
- 2、建筑物内部给水系统
- 3、给水方案的技术参数
- 4、常用的给水管材的种类
- 5、配水装置
- 6、给水附件
- 7、建筑排水系统及其分类
- 8、建筑排水管道系统的分类
- 9、常用的建筑排水管材的种类
- 10、设置污水泵、集水池和污水泵房的原因
- 11、屋面水排水系统
- 12、建筑中水系统
- 13、中水处理工艺及其处理流程
- 14、通风
- 15、机械通风
- 16、空调的功能
- 17、空调系统的三个组成部分
- 18、空调系统的分类
- 19、供热系统
- 20、供热系统的分类
- 21、供热管道热胀的危害及其处理
- 22、散热器
- 23、电路的组成
- 24、交流电及其波形特征
- 25、供电系统的主要指标
- 26、建筑供配电系统的构成
- 27、配电箱的设置及分类
- 28、电气照明
- 29、照明质量的基本要求
- 30、照明类型划分

31、常用的电光源的分类

32、照明配电线路的组成

第十二章 建筑智能化知识与应用

（一）考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对建筑智能化系统基本知识在物业管理中的应用技能,以及对建筑智能化系统的组成及其功能等知识的掌握程度。

（二）考试基本要求

掌握:报警系统、消防控制系统、保安监控系统等的组成及功能。

熟悉:智能建筑的特征、各子系统的内容。

了解:智能建筑的现状和发展、智能建筑系统集成的功能、结构及系统设计与实现。

（三）要点说明

- 1、智能建筑、智能住宅、智能化小区
- 2、消防设备联动控制
- 3、灭火控制系统的构成
- 4、保安监控系统的构成
- 5、闭路电视子系统的功能
- 6、防盗报警系统的构成及功能
- 7、出入口控制系统的构成
- 8、停车场管理系统功能
- 9、照明监控系统的分类
- 10、给排水控制系统的构成及功能
- 11、热交换系统的构成及功能
- 12、空调控制系统的构成及功能
- 13、锅炉供应系统监控方式
- 14、智能化建筑的集成控制系统的构成及功能