

# 《全国物业管理师执业资格考试教材解读与实战》

## 图书基本信息

书名：《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（第3版）》

13位ISBN编号：9787214099709

10位ISBN编号：7214099705

出版社：江苏人民出版社

作者：执业资格考试命题研究中心

页数：172

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《全国物业管理师执业资格考试教材解读与实战》

## 内容概要

本书是《全国物业管理师职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作了总结，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用的辅导材料，适合参加全国物业管理师执业资格考试的考生使用。

## 作者简介

凤凰空间作为国内最大的建筑、景观、室内设计资料图书出版机构，出版世界最新案例图集，并引进国外优秀图书，网络资料平台“设计+”也即将上线。

## 书籍目录

### 第一部分 命题规律与命题素材盘点

命题规律探究

考试题型点拨

必考知识盘点

### 第二部分 教材解读

#### 第一章 物业服务企业

命题考点一 物业服务企业的概念

命题考点二 物业服务企业的设立

命题考点三 物业服务企业的组织形式

命题考点四 物业服务企业的机构设置

#### 第二章 物业管理招标投标

命题考点一 物业管理招标投标的内容与形式

命题考点二 物业管理招标投标的策划与实施

命题考点三 物业管理方案的制订

命题考点四 制订物业管理方案的要点及方法

#### 第三章 物业管理合同

命题考点一 合同的概念

命题考点二 前期物业服务合同

命题考点三 物业服务合同

命题考点四 管理规约和其他物业管理合同

#### 第四章 早期介入与前期物业管理

命题考点一 早期介入

命题考点二 前期物业管理

#### 第五章 物业的承接查验

命题考点一 新建物业承接查验

命题考点二 物业管理机构更迭时的承接查验

命题考点三 物业管理工作的移交

#### 第六章 入住与装修管理

命题考点一 入住服务的内容

命题考点二 入住服务应注意的问题

命题考点三 装修管理

命题考点四 物业装饰装修管理内容

#### 第七章 房屋及设施设备管理

命题考点一 房屋及设施设备管理概述

命题考点二 房屋及设施设备维修保养计划与实施

命题考点三 共用设施设备的运行

命题考点四 房屋及共用设施设备维护管理项目的外包控制

命题考点五 几种典型设施设备的管理

#### 第八章 物业环境管理

命题考点一 清洁卫生管理

命题考点二 白蚁及卫生虫害防治

命题考点三 绿化管理

#### 第九章 公共秩序管理服务

命题考点一 公共安全防范管理服务

命题考点二 消防管理

命题考点三 消防器材的配备、使用与维护

命题考点四 车辆停放管理服务

## 第十章 物业管理风险防范与紧急事件

命题考点一 物业管理风险的内容及防范管理

命题考点二 物业管理紧急事件

## 第十一章 财务管理

命题考点一 物业服务企业财务管理

命题考点二 物业管理项目的财务管理

命题考点三 酬金制、包干制与物业服务费的测算编制

命题考点四 物业管理专项维修资金

## 第十二章 物业管理档案管理

命题考点一 物业管理档案的概念与分类

命题考点二 物业管理档案的收集与整理

命题考点三 物业管理档案的检索利用与保存

命题考点四 物业服务企业信用档案

## 第十三章 人力资源管理

命题考点一 员工的招聘与解聘

命题考点二 人员的培训及管理

命题考点三 员工薪酬管理

命题考点四 员工的考核与奖惩

## 第十四章 客户管理

命题考点一 客户的沟通

命题考点二 客户投诉的处理

命题考点三 客户满意度调查

## 第十五章 物业管理应用文书

命题考点一 应用文书的基础知识

命题考点二 物业管理应用文书的类型

命题考点三 物业管理应用文书制作及运用的要领

命题考点四 应用文书的写作要领

## 第三部分 实战模拟试卷

实战模拟试卷（一）

实战模拟试卷（一）参考答案

实战模拟试卷（二）

实战模拟试卷（二）参考答案

实战模拟试卷（三）

实战模拟试卷（三）参考答案

实战模拟试卷（四）

尖战模拟试卷（四）参考答案

实战模拟试卷（五）

实战模拟试卷（五）参考答案

实战模拟试卷（六）

实战模拟试卷（六）参考答案

## 第四部分 历年考题

2011年度全国物业管理师执业资格考试试卷《物业管理实务》

2011年度全国物业管理师执业资格考试试卷《物业管理实务》参考答案

2012年度全国物业管理师执业资格考试试卷《物业管理实务》 -

2012年度全国物业管理师执业资格考试试卷《物业管理实务》参考答案

# 《全国物业管理师执业资格考试教材解读与实战》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)