

GZB

国家职业标准

职业编码：4-06-01-01

物业管理师

(2023 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国住房和城乡建设部

制定

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 1.25印张 31千字

2023年4月第1版 2023年4月第1次印刷

统一书号: 155167·500

定价: 15.00元

营销中心电话: 400-606-6496

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版
图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合住房和城乡建设部组织有关专家，对《物业管理师国家职业标准（2003年版）》（以下简称《原标准》）进行修订，制定了《物业管理师国家职业标准（2023年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，以客观反映现阶段本职业从业人员的工作水平和能力状况为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，对物业管理师从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》的制定严格遵循《国家职业技能标准编制技术规程》（以下简称《技术规程》）要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，力求与时俱进地反映本职业主流技术与技能要求，符合职业培训、职业技能鉴定和就业引领的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师四个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订主要涉及以下方面：

——在《原标准》基础上增设一级/高级技师。

——根据物业管理从业人员构成实际情况，对《原标准》部分等级的申报年限和有关条件进行了调整。

——结合《技术规程》的规定，对《原标准》“工作要求”中的“职业功能”和“工作内容”做了重新划分，对技能要求和相关知识要求做了对应的更新和调整，并对基础知识和相关法律、法规内容做了调整扩充。

——对《原标准》权重表进行修订，调整了各等级“职业功能”对应的理论知识权重和技能要求权重。

——对不同级别从业人员的“职业功能”和“工作内容”进行了模块化设计，突出了对二级/技师及以上级别人员的综合管理技能要求。

四、本《标准》主要起草单位为中国物业管理协会，责编单位为前海勤博教育科技（深圳）有限公司。主要起草人有：周心怡、翁国强、王丽霞、熊芸露、王思源、候永忠、李璐、江浩彬、甘为、汪子茵、白洁。

五、本《标准》主要审定单位有：中国物业管理协会标准化委员会、中国物业管理协会设施设备技术委员会、中国天津人力资源开发服务中心职业标准研发部、中国房地产业协会产学研用分会、北京物业管理行业协会、海南物业管理行业协会、清华大学、广州大学、北京林业大学、上海城建职业学院、广州开放大学、广州粤华物业有限公司、北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京国基伟业物业管理有限公司。主要审定人员有：陈德豪、季如进、李健辉、黄亮、符伟、温兆晔、艾白露、高文田、罗小钢、王利敏、张启云、韩朝、黄安心、王寿轩、刘政、董书慧、刘宗武。

六、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心葛恒双、贾成千等专家的指导，得到了深圳市普华博睿公共管理和行业标准化研究中心、广东省物业管理行业协会、碧桂园服务控股有限公司、绿城物业服务集团有限公司、雅生活智慧

城市服务股份有限公司、彩生活服务集团有限公司、时代邻里控股有限公司、合景悠活集团控股有限公司、新大正物业集团股份有限公司、内蒙古宏泰物业服务评估监理有限公司、福晟生活服务集团有限公司、深圳市星河产业投资发展集团有限公司、兰州城关物业服务集团有限公司、黑龙江万瑞物业管理有限公司等单位的大力支持，在此一并感谢。

七、本《标准》业经人力资源社会保障部、住房和城乡建设部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2023年3月21日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 住房和城乡建设部办公厅关于颁布物业管理师等7个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2023〕5号）公布。

物业管理师 国家职业标准 (2023年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

物业管理师

1.2 职业编码

4-06-01-01

1.3 职业定义

接受业主委托，组织相关资源，为业主提供建筑物及其附属设施的维修、养护、管理，环境卫生和公共秩序维护等服务的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有较好的观察、学习、理解、表达、判断和计算能力，形体知觉、色觉、空间感正常，身体灵活、动作协调。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

四级/中级工、三级/高级工 80 标准学时，二级/技师、一级/高级技师 60 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得相关职业^①五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。

(3) 累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上，经本职业四级/中级工正规培训达到规定的标准学时数，并取得结业证书。

(4) 取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等

①相关职业：物业经营管理专业人员、设备工程技术人员、房屋安全鉴定工程技术人员、环境卫生工程技术人员、园林绿化工程技术人员、保卫管理员、消防安全管理员、中央空调系统运行操作员、停车管理员、租赁业务员、风险管理师、客户服务管理员、保安员、智能楼宇管理员、消防设施操作员、保洁员、园林绿化工、草坪园艺师、养老护理员、家政服务员等，下同。

②相关专业：技工院校专业目录（2018 年修订）中服务类、财经商贸类、建筑类和电工电子类所列举的专业，中等职业学院专业目录（2021 年）中土木建筑大类、财经商贸大类、公共管理与服务大类所列举的专业，高等职业学校专业目录（2021 年）中土木建筑大类、财经商贸大类、公共管理与服务大类所列举的专业，普通高等学校本科专业目录（2020 年）中管理科学与工程类、工商管理类、公共管理类、经济学类、社会学类、建筑类、土木类、自动化类、环境科学与工程类、安全科学与工程类所列举的专业，下同。

级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作10年(含)以上。

(3) 累计从事本职业或相关职业工作8年(含)以上,经本职业三级/高级工正规培训达到规定的标准学时数,并取得结业证书。

(4) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有高级技工学校、技师学院毕业证书;或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书。

(5) 取得本专业或相关专业大专毕业证书,并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(6) 取得本专业或相关专业本科毕业证书。

具备以下条件之一者,可申报二级/技师:

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上;或取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上,经本职业二级/技师正规培训达到规定的标准学时数,并取得结业证书。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)的高级技工学校、技师学院、高等职业学校毕业生,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上;或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(3) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)的本专业或相关专业本科毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(4) 取得本专业或相关专业硕士研究生毕业证书。

具备以下条件之一者,可申报一级/高级技师:

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上，经本职业一级/高级技师正规培训达到规定的标准学时数，并取得结业证书。

(3) 取得本专业或相关专业硕士研究生毕业证书后，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上。

(4) 取得本专业或相关专业博士研究生毕业证书。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。

理论知识考试以机考方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核以机考方式为主，主要采用案例分析方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:15，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为3人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于120 min；技能考核时间不少于60 min；综合评审时间不少于30 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试和技能考核在配备监控设备及计算机的标准教室或配备监控设备的计算机教室进行；综合评审在配备监控设备、计算机、投影仪等多媒体设备的室内进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，爱岗敬业。
- (2) 忠于职守，勤勉尽责。
- (3) 诚实守信，热情友好。

2.2 基础知识

2.2.1 物业管理基本概念

- (1) 物业、物权与物业管理的概念。
- (2) 物业管理的产生与发展。
- (3) 物业管理的基本制度。
- (4) 物业管理基本制度建设的历史沿革。
- (5) 物业管理的性质与原则。
- (6) 物业管理的主要内容与环节。
- (7) 物业管理服务质量与标准。
- (8) 物业管理从业人员的素质要求。

2.2.2 物业管理机构基本知识

- (1) 物业服务企业知识。
- (2) 业主大会与业主委员会知识。
- (3) 建设单位知识。
- (4) 专业服务企业知识。

2.2.3 物业管理相关知识

- (1) 建筑工程基础知识。
- (2) 消防基础知识。
- (3) 环境保护基础知识。
- (4) 信息技术应用基础知识。

2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国特种设备安全法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (7) 《物业管理条例》相关知识。
- (8) 《物业承接查验办法》相关知识。
- (9) 《住宅专项维修资金管理办法》相关知识。
- (10) 《物业服务收费管理办法》相关知识。
- (11) 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》相关知识。
- (12) 《业主大会和业主委员会指导规则》相关知识。
- (13) 《住宅室内装饰装修管理办法》相关知识。
- (14) 《房屋建筑工程质量保修办法》相关知识。
- (15) 《城市危险房屋管理规定》相关知识。
- (16) 《高层民用建筑消防安全管理规定》相关知识。
- (17) 其他有关法律、法规及技术标准的相关知识。

3. 工作要求

本标准对四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行政综合管理	1.1 财务管理	1.1.1 能按规定进行日常费用收支 1.1.2 能按财务规定规范记账	1.1.1 物业服务收费程序与方法 1.1.2 财务管理的基本要求
	1.2 文书写作与档案管理	1.2.1 能拟写规范的业务公文 1.2.2 能对物业管理项目资料进行收集、整理、分类、建档、归档 1.2.3 能提供物业管理项目档案查询、使用服务	1.2.1 应用文书的类型、格式和写作要领 1.2.2 物业管理项目资料收集、分类的方法 1.2.3 物业管理项目资料建档、归档的方法 1.2.4 物业管理项目档案管理服务的基本内容与要求
2. 物业运维管理服务	2.1 物业承接查验	2.1.1 能按规定进行物业管理项目档案查验与交接 2.1.2 能按要求进行物业服务办公场所与物料交接	2.1.1 承接查验的作用 2.1.2 承接查验的工作内容、操作程序

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 物业运维管理服务	2.2 装饰装修管理	2.2.1 能宣讲装饰装修管理法规、规定 2.2.2 能办理装饰装修手续 2.2.3 能进行装饰装修现场巡查监督 2.2.4 能监督装饰装修垃圾处理	2.2.1 装饰装修的禁止行为与注意事项 2.2.2 装饰装修管理的责任、内容和程序 2.2.3 装饰装修垃圾处理方法与注意事项
	2.3 房屋与设施设备运维管理	2.3.1 能及时发现房屋与设施设备故障和易损部位 2.3.2 能配合专业人员进行房屋与设施设备维修养护 2.3.3 能现场监督房屋与设施设备维修养护行为 2.3.4 能执行设施设备管理节能措施	2.3.1 房屋与设施设备的常见问题 2.3.2 房屋与设施设备维修养护的要求与注意事项 2.3.3 设施设备运行管理内容与基本要求 2.3.4 设施设备管理节能的基本方法与要求
3. 环境管理	3.1 公共秩序维护服务	3.1.1 能发现服务现场的异常情况 3.1.2 能设置安全标识, 给出安全提醒、提示 3.1.3 能正确使用和检查消防器材	3.1.1 公共秩序维护服务的工作内容 3.1.2 安全标识设置和安全提示的方法与要求 3.1.3 常规消防器材的使用与检查方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 环境管理	3.2 保洁管理服务	<p>3.2.1 能根据物业管理项目保洁需要调节保洁工作安排</p> <p>3.2.2 能进行物业管理项目现场保洁指引</p> <p>3.2.3 能现场监督垃圾收集和分类处理</p>	<p>3.2.1 物业管理项目保洁管理服务要求</p> <p>3.2.2 物业管理项目现场保洁注意事项</p> <p>3.2.3 物业管理项目垃圾收集和分类处理的方法</p>
	3.3 绿化管理服务	<p>3.3.1 能根据物业管理项目绿化需要调节绿化工作安排</p> <p>3.3.2 能设计、选择简单的绿植摆放装饰方案</p>	<p>3.3.1 绿化管理服务要求</p> <p>3.3.2 绿植摆放装饰方法与安全要求</p>
4. 客户服务与公共关系维护	4.1 客户服务	<p>4.1.1 能识别客户类别, 提供针对性服务</p> <p>4.1.2 能办理客户入住手续</p> <p>4.1.3 能处理及跟进客户报事报修与投诉</p>	<p>4.1.1 客户的分类及服务方法</p> <p>4.1.2 客户入住手续的办理流程</p> <p>4.1.3 客户报事报修与投诉的处理流程</p>
	4.2 社区生活服务与文化建设活动	<p>4.2.1 能收集客户生活服务与文化建设活动需求信息</p> <p>4.2.2 能向客户宣传推广社区生活服务与文化建设活动</p> <p>4.2.3 能执行社区生活服务工作流程</p> <p>4.2.4 能按计划组织客户参与社区文化建设活动</p> <p>4.2.5 能配合属地街道办事处、乡镇人民政府、党组织、居委会等开展社区治理工作</p>	<p>4.2.1 客户需求信息的收集方法</p> <p>4.2.2 特约服务的概念与常见类别</p> <p>4.2.3 常见社区文化活动的内容与组织方法</p> <p>4.2.4 广告宣传与服务推介的方法</p> <p>4.2.5 社区治理工作的基本内容</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 质量管理	5.1 物业服务作业规程制定与执行	5.1.1 能执行客户服务的作业规程 5.1.2 能发现、记录、报告作业规程执行过程中的问题	5.1.1 客户服务作业规程的内容 5.1.2 客户服务作业规程执行中的常见问题
	5.2 客户满意度调查	5.2.1 能进行客户满意度调查问卷的收发 5.2.2 能进行客户满意度调查结果公示	5.2.1 客户满意度调查的基本要求 5.2.2 客户满意度调查结果公示注意事项
6. 风险管理	6.1 风险识别	6.1.1 能识别客户服务场所的常见风险 6.1.2 能识别客户服务过程中的常见风险	6.1.1 客户服务场景中的常见风险源 6.1.2 常见风险的类别
	6.2 风险防范与应对	6.2.1 能执行客户服务风险防范措施 6.2.2 能按要求执行应急预案	6.2.1 风险防范的目的和意义 6.2.2 风险管理的基本方法

3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行政综合管理	1.1 人力资源管理	1.1.1 能培训指导四级/中级工 1.1.2 能根据专项工作任务需要提出人员岗位与素质需求 1.1.3 能配合协调员工劳动合同关系 1.1.4 能按要求执行劳动保护措施 1.1.5 能按要求实施物业服务人员的招聘	1.1.1 基层员工业务培训内容与培训方法 1.1.2 物业管理项目一线管理服务常设岗位及人员素质要求 1.1.3 劳动合同管理基本内容 1.1.4 常用劳动保护措施 1.1.5 员工招聘基本步骤
	1.2 财务管理	1.2.1 能进行单项服务费用的测算与结算 1.2.2 能按规定分摊专项维修资金 1.2.3 能协助进行专项维修资金使用手续办理 1.2.4 能规范处理物业共有共用部分产生的收益	1.2.1 物业服务成本构成 1.2.2 专项维修资金管理规定 1.2.3 物业共有共用部分产生收益的处理要求与方法
	1.3 档案管理	1.3.1 能制定、实施物业管理项目档案管理制度 1.3.2 能确定物业管理项目档案的保存介质和时限 1.3.3 能用信息化手段优化档案管理	1.3.1 物业管理项目档案管理制度的内容 1.3.2 物业管理项目档案保存的介质与时限要求 1.3.3 档案管理信息化的方法与要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 物业运维管理服务	2.1 早期介入	<p>2.1.1 能按要求完成物业管理项目早期介入的单项工作</p> <p>2.1.2 能及时发现、记录早期介入工作中出现的问题并提出合理建议</p>	<p>2.1.1 早期介入的概念和方法</p> <p>2.1.2 早期介入的工作要求</p>
	2.2 物业承接查验	<p>2.2.1 能进行承接查验工具和文件准备</p> <p>2.2.2 能用专业方法依序进行实物、资产查验</p> <p>2.2.3 能按移交清单逐一查验移交文件资料和财务账册</p> <p>2.2.4 能记录、汇总、确认查验中发现的问题</p>	<p>2.2.1 承接查验的分类、依据与原则</p> <p>2.2.2 承接查验的准备工作</p> <p>2.2.3 承接查验的条件、内容、程序、方法与注意事项</p>
	2.3 装饰装修管理	<p>2.3.1 能审核客户装饰装修图纸与方案</p> <p>2.3.2 能按规范和协议监督装饰装修施工过程，及时发现违规装修问题</p> <p>2.3.3 能应对处理违规装饰装修问题</p>	<p>2.3.1 房屋建筑结构与装饰装修基础知识</p> <p>2.3.2 装饰装修图纸、方案审核要求</p> <p>2.3.3 装饰装修管理注意事项</p> <p>2.3.4 常见违规装饰装修问题及处理办法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 物业运维管理服务	2.4 房屋与设施设备运维管理	<p>2.4.1 能组织执行房屋与设施设备运行、检查、养护、维修计划</p> <p>2.4.2 能观测设施设备运行状态，分析常见设施设备运行数据</p> <p>2.4.3 能根据房屋与设施设备老化损坏情况提出维修养护建议</p> <p>2.4.4 能现场配合监督、验收专业维保公司的维保工作</p> <p>2.4.5 能组织执行设施设备管理节能制度</p>	<p>2.4.1 房屋与设施设备检查、评定的标准与方法</p> <p>2.4.2 房屋与设施设备维修的标准与要求</p> <p>2.4.3 房屋与设施设备维修管理内容</p> <p>2.4.4 设施设备常见故障处理方法</p> <p>2.4.5 设施设备管理节能的内容与方法</p>
3. 环境管理	3.1 公共秩序维护服务	<p>3.1.1 能划分、明确公共秩序维护岗位职责并督促落实</p> <p>3.1.2 能按要求设计监控设施设置方案</p> <p>3.1.3 能按要求拟订公共区域停车位设置与动线方案</p> <p>3.1.4 能按要求设计物业服务区域内标识标牌设置方案</p>	<p>3.1.1 公共秩序维护服务的工作方法与要求</p> <p>3.1.2 监控设施配置要求</p> <p>3.1.3 各类停车位设置标准</p> <p>3.1.4 标识标牌设置的标准与要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 环境管理	3.2 保洁管理服务	3.2.1 能划分、明确保洁分区和岗位职责 3.2.2 能审核保洁作业规程 3.2.3 能配合专业保洁公司进行外墙、水箱清洗等专项保洁工作 3.2.4 能对客户进行保洁宣传教育	3.2.1 保洁管理服务工作内容 3.2.2 保洁作业规程内容 3.2.3 外墙、水箱清洗注意事项 3.2.4 生活用水的水质标准 3.2.5 保洁宣传教育内容
	3.3 绿化管理服务	3.3.1 能划分、明确绿化人员岗位职责 3.3.2 能提出绿化美化物业管理项目环境的意见与建议 3.3.3 能配合绿化管理服务外包单位的工作 3.3.4 能对客户进行绿化维护宣传教育	3.3.1 绿化管理服务工作内容 3.3.2 常见园林植物的品类 3.3.3 物业管理项目环境的绿化美化方法 3.3.4 绿化维护宣传教育内容
	3.4 有害生物防治管理服务	3.4.1 能识别物业服务区域内有害生物 3.4.2 能配合、监督专业公司实施物业服务区域内有害生物防治工作	3.4.1 常见有害生物的基本种类 3.4.2 有害生物防治管理服务的内容与要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 客户服务与公共关系维护	4.1 客户服务	<p>4.1.1 能划分、明确服务人员岗位职责，并督导落实</p> <p>4.1.2 能进行客户入住的方案设计、组织实施及过程监督</p> <p>4.1.3 能进行客户服务的方案设计、组织实施及过程监督</p> <p>4.1.4 能有效与客户进行沟通</p> <p>4.1.5 能运用网络化手段提供和改进客户服务</p>	<p>4.1.1 客户服务的体系、内容与方法</p> <p>4.1.2 客户入住方案的内容与设计要求</p> <p>4.1.3 客户服务方案设计的内容与方法</p> <p>4.1.4 客户沟通的方法与技巧</p> <p>4.1.5 网上服务客户的常用方法</p>
	4.2 社区生活服务与文化建设活动	<p>4.2.1 能筹备、推广社区生活服务与文化建设活动</p> <p>4.2.2 能组织、落实及配合相关单位实施社区生活服务与文化建设活动</p>	<p>4.2.1 社区文化建设活动的筹备方法</p> <p>4.2.2 社区生活服务的组织与落实方法</p>
5. 物业资产管理	5.1 租赁管理	<p>5.1.1 能向客户推介房源、车位等信息</p> <p>5.1.2 能办理业主房屋托管与租赁手续</p> <p>5.1.3 能进行房屋租赁和托管合同管理</p>	<p>5.1.1 房屋租赁和托管的基本知识与注意事项</p> <p>5.1.2 房屋租赁和托管合同管理的内容与要求</p>
	5.2 资源开发与经营	<p>5.2.1 能识别物业经营资源并提出经营建议</p> <p>5.2.2 能按计划实施物业经营项目</p>	<p>5.2.1 物业资源经营的定义和分类</p> <p>5.2.2 物业资源经营的基本方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 质量管理	6.1 物业服务作业规程制定与执行	<p>6.1.1 能对客户服务作业规程的实施过程进行监督</p> <p>6.1.2 能汇总、分析客户服务作业规程问题</p> <p>6.1.3 能提出客户服务作业规程改进建议</p>	<p>6.1.1 物业服务作业规程的内容</p> <p>6.1.2 物业服务过程控制的基本方法</p> <p>6.1.3 质量改进活动的实施方法</p>
	6.2 服务质量测评	<p>6.2.1 能用专业方法测评物业单项服务质量</p> <p>6.2.2 能按规范要求进行客户满意度调查结果的统计分析</p>	<p>6.2.1 质量管理的内容与原则</p> <p>6.2.2 客户满意度调查的步骤与内容</p> <p>6.2.3 客户满意度调查样本抽取与统计分析的方法</p>
7. 风险管理	7.1 风险识别	<p>7.1.1 能组织引导客服人员识别客户服务过程中的常见风险</p> <p>7.1.2 能识别清洁管理服务、绿化管理服务与公共秩序维护服务场景中的常见风险</p>	<p>7.1.1 客户服务过程中的风险识别方法</p> <p>7.1.2 清洁管理服务、绿化管理服务与公共秩序维护服务场景中的常见风险源</p>
	7.2 风险防范与应对	<p>7.2.1 能落实客户服务风险防范措施</p> <p>7.2.2 能应对处理单项突发事件</p> <p>7.2.3 能及时收集、整理、保存保险理赔资料</p>	<p>7.2.1 常见物业服务风险的应对措施</p> <p>7.2.2 突发事件的处理方法</p> <p>7.2.3 风险应对的方法与目的</p> <p>7.2.4 保险理赔资料的内容与整理要求</p>

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 物业管理项目投标	1.1 招标文件解读与现场踏勘	1.1.1 能通过现场踏勘明晰物业管理项目基本信息 1.1.2 能识别物业服务采购方的基本要求	1.1.1 物业管理项目管理权获取的方式、步骤与方法 1.1.2 物业管理项目现场踏勘的基本要求
	1.2 投标文件编制	1.2.1 能分析、响应物业管理服务采购方的服务需求 1.2.2 能测算物业服务收费标准 1.2.3 能编写物业服务方案	1.2.1 物业服务收费标准的测算方法 1.2.2 物业服务方案的内容构成与编制方法
	1.3 述标与合同谈判	1.3.1 能进行现场述标与答辩 1.3.2 能进行合同谈判	1.3.1 现场述标与答辩的基本要求 1.3.2 合同谈判的方法与注意事项
2. 行政综合管理	2.1 人力资源管理	2.1.1 能培训指导三级/高级工及以下级别人员 2.1.2 能进行物业管理项目组织架构设置、岗位设计与人员配置 2.1.3 能组织实施团队建设 2.1.4 能实施绩效考核	2.1.1 物业管理项目员工业务培训的内容与组织实施方法 2.1.2 物业管理项目组织架构的基本类型和岗位设计方法 2.1.3 团队建设的意义与方法 2.1.4 绩效考核的方法和作用

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 行政综合管理	2.2 财务管理	2.2.1 能编制物业管理项目收支预算 2.2.2 能进行物业服务成本分析与控制 2.2.3 能编制物业服务费与共有共用部分经营收支情况公示表 2.2.4 能协助组织专项维修资金续筹	2.2.1 物业管理项目财务预算的编制原则与方法 2.2.2 物业服务成本分析与控制的方法 2.2.3 财务报表的内容和编制方法 2.2.4 专项维修资金续筹注意事项
3. 物业运维管理服务	3.1 早期介入	3.1.1 能编制早期介入单项工作计划 3.1.2 能执行、落实早期介入工作计划 3.1.3 能归纳、整理、报告早期介入期间发现的问题	3.1.1 早期介入工作计划的内容 3.1.2 早期介入的方式和工作内容与步骤 3.1.3 早期介入过程容易出现的问题类型
	3.2 物业承接查验	3.2.1 能编写承接查验工作方案 3.2.2 能组织实施物业承接查验工作 3.2.3 能与移交方协商查验发现问题的处理方法 3.2.4 能出具承接查验报告	3.2.1 承接查验工作方案的内容 3.2.2 承接查验发现问题的处理方法 3.2.3 承接查验报告的内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 物业运维管理服务	3.3 装饰装修管理	3.3.1 能制定客户装饰装修管理服务制度并监督落实 3.3.2 能与装饰装修客户签订装饰装修管理服务协议 3.3.3 能采取预防性措施防止违规装饰装修问题 3.3.4 能按装饰装修申报方案验收装修工程	3.3.1 装饰装修管理制度内容 3.3.2 装饰装修管理服务协议内容 3.3.3 违规装饰装修问题的预防性方法 3.3.4 装饰装修工程验收的内容与程序
	3.4 房屋与设施设备运维管理	3.4.1 能组织制定房屋与设施设备运维管理制度、标准、计划，并督导实施 3.4.2 能根据完损程度对房屋进行分级和危房初步鉴定 3.4.3 能按安全与技术要求进行房屋与设施设备维修工程管理 3.4.4 能全面监督、验收外包维修养护工作 3.4.5 能组织制订并实施房屋与设施设备维修、改造及绿色运行方案 3.4.6 能组织制订并实施物业服务区域内节能减排方案	3.4.1 房屋与设施设备运维管理制度、标准、计划内容 3.4.2 房屋完损等级评定办法 3.4.3 危房管理内容 3.4.4 外包维修工作监管与验收方法 3.4.5 房屋与设施设备维修、改造方案编制方法与组织实施要求 3.4.6 设施设备绿色运行的管理手段和技术改造方法 3.4.7 节能减排的技术手段与标准

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 环境管理	4.1 公共秩序维护服务	4.1.1 能组织编制安全管理制度、标准 4.1.2 能进行公共秩序维护服务工作的组织安排或外包监管 4.1.3 能对物业服务区域内公共秩序维护服务工作进行持续改进	4.1.1 安全管理制度、标准的内容与编制方法 4.1.2 公共秩序维护服务团队的组织管理方法 4.1.3 公共秩序维护服务外包监管的内容与方法 4.1.4 公共秩序维护服务持续改进的方法与措施
	4.2 保洁管理服务	4.2.1 能组织编制保洁管理服务制度与标准 4.2.2 能进行保洁管理服务的组织安排或外包监管 4.2.3 能检查评判物业管理项目环境整体洁净状况及环保状况	4.2.1 保洁管理服务制度与标准的编制方法与要点 4.2.2 保洁管理服务的组织方式 4.2.3 保洁管理服务外包监管的内容与方法 4.2.4 物业管理项目环境状况评价内容
	4.3 绿化管理服务	4.3.1 能组织编制绿化管理服务制度与标准 4.3.2 能进行绿化管理服务的组织安排或外包监管 4.3.3 能监查评判物业管理项目环境整体绿化美化状况	4.3.1 绿化管理服务制度与标准的编写方法与要点 4.3.2 绿化管理服务的组织方式 4.3.3 绿化管理服务外包监管的内容与方法 4.3.4 物业管理项目环境绿化美化效果评价方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 环境管理	4.4 有害生物防治管理服务	4.4.1 能组织编制有害生物防治管理服务外包方案 4.4.2 能对物业服务区域内有害生物防治管理服务进行评价	4.4.1 常见有害生物的防治方法 4.4.2 常见有害生物防治效果评价方法
5. 客户服务与公共关系维护	5.1 客户服务	5.1.1 能建立、维护、改进客户关系 5.1.2 能建立物业服务区域内客户服务体系	5.1.1 客户关系维护的方法 5.1.2 物业服务区域内客户服务体系构成
	5.2 社区生活服务与文化建设活动	5.2.1 能整合资源制订社区生活服务方案 5.2.2 能编制社区文化建设活动方案 5.2.3 能组织实施社区生活服务与文化建设方案	5.2.1 社区生活服务与文化建设活动方案的内容与编制方法 5.2.2 社区文化建设活动的类型与实施方法
	5.3 公共关系管理	5.3.1 能处理与客户的关系 5.3.2 能处理与建设单位的关系 5.3.3 能处理与业主组织的关系 5.3.4 能处理与行业行政主管部门和政府其他部门的关系 5.3.5 能处理与属地居民委员会、政府和党组织的关系 5.3.6 能处理与水、电、气、暖、通信等单位的关系	5.3.1 公共关系建立与维护的方法 5.3.2 物业服务企业与业主组织的关系 5.3.3 物业服务企业与属地居民委员会、政府和党组织的关系 5.3.4 物业服务企业与其他相关主体的关系

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 物业资产管理	6.1 租赁管理	<p>6.1.1 能拟订租赁和托管合同</p> <p>6.1.2 能进行租户关系管理</p>	<p>6.1.1 房屋租赁和托管合同的基本内容</p> <p>6.1.2 租户关系管理的内容与注意事项</p>
	6.2 资源开发与经营	<p>6.2.1 能设计物业经营项目</p> <p>6.2.2 能策划物业经营项目的实施方案</p> <p>6.2.3 能组织实施物业经营项目</p>	<p>6.2.1 物业资产管理的概念、层次与内容</p> <p>6.2.2 物业经营项目实施方案的内容与基本要求</p> <p>6.2.3 物业经营项目的业务模式和运营方式</p>
7. 供应商管理	7.1 供应商选择	<p>7.1.1 能根据工作需求进行供应商的开发与选择</p> <p>7.1.2 能按规范对供应商进行评估</p>	<p>7.1.1 供应商选择方法</p> <p>7.1.2 供应商评估方法</p>
	7.2 供应商管理	<p>7.2.1 能审核供应商的服务计划</p> <p>7.2.2 能监督供应商的服务过程</p> <p>7.2.3 能对供应商进行服务评价</p>	<p>7.2.1 供应商管理的内容和方法</p> <p>7.2.2 供应商服务的评价方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
8. 质量管理	8.1 物业服务作业规程制定与执行	8.1.1 能组织编制物业管理项目服务作业规程 8.1.2 能对物业管理项目服务作业规程的实施过程进行监督 8.1.3 能对作业规程的改进建议进行评估	8.1.1 物业服务作业规程的编制要求 8.1.2 物业服务作业规程的监督与改进方法
	8.2 服务质量测评	8.2.1 能按质量管理标准与要求进行物业服务质量引导、监控 8.2.2 能进行物业服务综合质量测评 8.2.3 能根据物业服务质量测评结果制订改进方案并实施	8.2.1 物业服务质量标准涉及的要素 8.2.2 衡量质量高低的维度与方法 8.2.3 物业服务质量改进的方法与策略
9. 风险管理	9.1 风险识别与评估	9.1.1 能组织员工进行物业服务全过程风险的识别 9.1.2 能对识别的风险进行评估与分类	9.1.1 风险识别的技巧 9.1.2 风险评估与分类的方法
	9.2 风险防范与应对	9.2.1 能组织制定风险防范措施并对实施过程进行监督 9.2.2 能组织制定与演练应急预案 9.2.3 能对风险防范措施与应急预案的有效性进行评价并持续改进 9.2.4 能处理保险理赔事宜	9.2.1 物业管理项目风险防范与控制的方法 9.2.2 突发事件应急预案编制的内容与方法 9.2.3 保险理赔的程序

3.4 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 物业管理项目投标	1.1 招标文件解读与现场踏勘	1.1.1 能组织物业管理项目现场踏勘 1.1.2 能识别招标物业管理项目的管理服务重点与难点 1.1.3 能评估拟管物业管理项目的效益与风险	1.1.1 物业管理项目管理服务重点与难点的识别分析方法 1.1.2 物业管理投标风险的类型与应对措施
	1.2 投标文件编制	1.2.1 能组织资源进行物业服务投标文件编制 1.2.2 能指导编制各种业态的物业服务方案 1.2.3 能优化物业服务投标文件	1.2.1 不同业态物业服务投标文件编制方法与重点 1.2.2 物业服务投标文件的优化方法
	1.3 述标与合同谈判	1.3.1 能对现场述标与答辩进行指导 1.3.2 能对合同谈判进行指导	1.3.1 物业述标答辩的技巧与策略 1.3.2 物业服务合同谈判的策略
2. 行政综合管理	2.1 人力资源管理	2.1.1 能培训指导二级/技师及以下级别人员 2.1.2 能基于组织任务与人力资源成本编制人力资源年度计划 2.1.3 能结合政策变动和组织现状调控员工福利预算 2.1.4 能处理员工劳动纠纷 2.1.5 能规划指导员工职业安全与健康工作 2.1.6 能对物业管理项目组织进行优化	2.1.1 人力资源年度计划编制方法 2.1.2 项目组织结构优化方法 2.1.3 员工福利成本控制与计划 2.1.4 劳动争议处理程序和避免劳动争议的方法 2.1.5 职业健康安全风险的防控

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 行政综合管理	2.2 财务管理	2.2.1 能分析财务报表 2.2.2 能进行财务及税务策划	2.2.1 财务管理的内容与财务分析方法 2.2.2 税务策划的原则
3. 物业运维管理服务	3.1 早期介入	3.1.1 能编制早期介入总体工作方案 3.1.2 能拟定早期介入合同 3.1.3 能根据物业管理项目情况给出项目策划、规划、设计、设备与材料选型、施工、竣工验收、销售各阶段早期介入建议或报告 3.1.4 能评估、控制早期介入风险	3.1.1 早期介入的技术要点 3.1.2 早期介入合同订立要点 3.1.3 早期介入发现问题的处理方法 3.1.4 早期介入的风险管理
	3.2 物业承接查验	3.2.1 能统筹监控物业整体承接查验工作 3.2.2 能协调解决承接查验工作中发现的问题	3.2.1 承接查验洽商过程中的常见问题与处理方法 3.2.2 承接查验隐性问题的处理方法
	3.3 房屋与设施设备运维管理	3.3.1 能组织编制不同业态房屋与设施设备更新改造方案并督导实施 3.3.2 能监控设施设备维修改造工程进程、开支与质量	3.3.1 房屋与设施设备更新改造的内容与要求 3.3.2 房屋与设施设备更新改造及绿色运行的评价方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 物业运维管理服务	3.3 房屋与设施设备运维管理	<p>3.3.3 能策划房屋与设施设备节能减排优化方案并组织实施</p> <p>3.3.4 能组织编制不同业态房屋与设施设备绿色运行的方案</p> <p>3.3.5 能根据前沿技术提出技术节能的可行建议</p>	<p>3.3.3 不同业态房屋与设施设备运维和绿色运行的标准</p> <p>3.3.4 不同业态房屋与设施设备绿色运行方案的区别与实施方法</p> <p>3.3.5 绿色建筑评价标准与发展动态</p>
4. 环境管理	4.1 公共秩序维护服务	<p>4.1.1 能编制并督导实施公共秩序维护服务总体工作方案</p> <p>4.1.2 能编制不同业态物业停车位综合利用方案</p> <p>4.1.3 能协助政府相关部门处理物业管理辖区安全问题</p> <p>4.1.4 能运用信息技术提升公共秩序维护服务质效</p>	<p>4.1.1 公共秩序维护服务总体工作方案的编制方法</p> <p>4.1.2 不同业态停车场使用的特点与规律</p> <p>4.1.3 社区安全管理的内容与要求</p> <p>4.1.4 安全智能监控工具的功能及应用</p>
	4.2 清洁绿化管理服务	<p>4.2.1 能组织编制不同业态物业的垃圾分类方案</p> <p>4.2.2 能对物业服务区域内异形建筑的外墙清洁、特殊材料的养护、水系水域的水质维护等难点问题提出建设性解决方案</p>	<p>4.2.1 医疗等特殊垃圾的分类方法与处理注意事项</p> <p>4.2.2 特殊建材的保洁、景观保洁与水系水域管理的内容与技术手段</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 客户服务与公共关系维护	5.1 社区生活服务与文化建设活动	5.1.1 能审核、优化社区生活服务方案 5.1.2 能根据客户需求,整合资源开发和设计社区生活服务项目,建立服务标准	5.1.1 社区生活服务优化方法 5.1.2 社区资源综合开发利用方法 5.1.3 客户服务标准设计与建立方法
	5.2 公共关系管理	5.2.1 能进行公共关系维护策划与指导 5.2.2 能在当地有关部门和单位组成的协同工作平台或机制中发挥作用 5.2.3 能督导物业管理项目履行社会责任	5.2.1 社区协同工作机制的内容 5.2.2 物业管理项目服务方社会责任的内容
6. 物业资产管理	6.1 资产评估	6.1.1 能判断影响物业价值和价格的因素 6.1.2 能进行业主物业资产的估值	6.1.1 物业资产评估的内容和基本原则 6.1.2 物业资产评估方法
	6.2 租赁管理	6.2.1 能进行物业市场分析并确定租金价格 6.2.2 能制订租赁管理方案	6.2.1 市场分析的方法与专用数据处理软件 6.2.2 物业租金价格的构成与影响因素 6.2.3 物业租赁管理方案的内容
	6.3 资源开发与经营	6.3.1 能论证新的服务经营项目,编制资源开发与经营方案	6.3.1 物业服务经营资源的开发利用方法 6.3.2 物业资源开发与经营方案编制方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 物业资产管理	6.3 资源开发与经营	<p>6.3.2 能监控项目服务收支，评估经营效益</p> <p>6.3.3 能向业主提供资产管理服务报告</p> <p>6.3.4 能通过策划资产的有效运用改善业主或物业服务企业的财务和业务状况</p>	6.3.3 物业资产管理服务业务的领域与拓展方法
7. 供应商管理	7.1 供应商选择	<p>7.1.1 能进行服务外包的成本效益分析</p> <p>7.1.2 能编制供应商遴选招标文件</p> <p>7.1.3 能策划组织供应商的招标工作</p>	<p>7.1.1 服务外包的成本效益分析方法</p> <p>7.1.2 供应商遴选的要求与策略</p>
	7.2 供应商管理	<p>7.2.1 能评价供应商的服务绩效</p> <p>7.2.2 能对供应商进行优化</p>	<p>7.2.1 供应商绩效评价的内容与方法</p> <p>7.2.2 供应商优化方法</p>
8. 质量管理	8.1 质量管理体系建立	<p>8.1.1 能组织编制质量管理体系文件</p> <p>8.1.2 能制定提升质量的物业服务标准</p> <p>8.1.3 能组织实施内部质量评审</p> <p>8.1.4 能策划整体质量提升方案</p>	<p>8.1.1 质量管理体系与标准</p> <p>8.1.2 物业服务标准的要素</p> <p>8.1.3 内部质量评审的流程</p> <p>8.1.4 质量整体提升的策略</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
8. 质量管理	8.2 物业服务作业规程制定与执行	8.2.1 能指导物业服务作业规程的编制 8.2.2 能对物业服务作业规程的修订进行评价	8.2.1 物业服务作业规程编制适用性评价方法 8.2.2 物业服务作业规程修订的程序
9. 风险管理	9.1 风险识别与评估	9.1.1 能识别不同业态物业管理项目服务过程中的风险 9.1.2 能对物业经营项目风险进行识别 9.1.3 能对不同业态物业管理项目的风险进行综合分析评估	9.1.1 不同业态物业管理项目服务风险的类别与特点 9.1.2 物业经营项目的风险类型 9.1.3 盈亏平衡分析与概率分析方法
	9.2 风险防范与应对	9.2.1 能编制物业服务风险管理综合方案 9.2.2 能组织建立风险管理机制 9.2.3 能根据物业管理项目总体风险评估情况，合理安排项目投保事宜 9.2.4 能进行危机公关	9.2.1 风险管理方案的内容 9.2.2 风险管理机制建立的方法与要点 9.2.3 物业管理项目投保方法与策略 9.2.4 危机公关的要素与方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5
	基础知识		20	15	10	5
相关知识要求	物业管理项目投标		—	—	10	5
	行政综合管理		12	12	8	10
	物业运维管理服务		18	18	15	5
	环境管理		18	16	13	5
	客户服务与公共关系维护		20	15	15	10
	物业资产管理		—	8	4	20
	供应商管理		—	—	6	5
	质量管理		4	8	6	15
	风险管理		3	3	8	15
合计			100	100	100	100

职业编码：4-06-01-01

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级			
		四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	物业管理项目投标	—	—	10	10
	行政综合管理	12	10	10	15
	物业运维管理服务	25	25	16	10
	环境管理	20	20	14	5
	客户服务与公共关系维护	30	20	16	10
	物业资产管理	—	10	10	15
	供应商管理	—	—	8	5
	质量管理	7	9	8	15
	风险管理	6	6	8	15
合计		100	100	100	100

5. 附录

5.1 培训教师资格

四级/中级工培训教师应取得本职业三级/高级工及以上职业资格证书（技能等级证书），或具备中级及以上本专业或相关专业技术职务任职资格。

三级/高级工培训教师应取得本职业二级/技师及以上职业资格证书（技能等级证书），或具备中级及以上本专业或相关专业技术职务任职资格。

二级/技师培训教师应取得本职业一级/高级技师职业资格证书（技能等级证书），或具备高级及以上本专业或相关专业技术职务任职资格。

一级/高级技师培训教师应取得本职业一级/高级技师职业资格证书（技能等级证书）2年及以上，或具备高级及以上本专业或相关专业技术职务任职资格。

5.2 培训场地设备

培训场地应具有可容纳40名以上学员的标准教室，并配备投影仪和多媒体设备。