

物业管理员国家职业标准

1.职业概况

1.1 职业名称

物业管理员。

1.2 职业定义

指按照物业管理服务合同约定，通过对房屋建筑及与之相配套的设备、设施和场地进行专业化维修养护管理以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序，为业主、使用人提供服务的人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分别为：物业管理员（国家职业资格四级）、助理物业管理师（国家职业资格三级）、物业管理师（国家职业资格二级）。

1.4 职业环境

室内、外。

1.5 职业能力特征

具有一定的观察、分析、判断和计算能力，以及较强的沟通和表达能力。

1.6 基本文化程度

高中毕业(或同等学历)

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：物业管理员不少于 220 标准学时；助理物业管理师不少于 180 标准学时；物业管理师不少于 150 标准学时。

1.7.2 培训教师

培训物业管理员的教师应具有本职业助理物业管理师职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训助理物业管理师的教师应具有本职业物业管理师职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格 2 年以上；培训物业管理师的教师应具有本职业物业管理师职业资格证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——物业管理员（具备以下条件之一者）

（1）在本职业连续工作 1 年以上，经本职业物业管理员正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

- (2) 在本职业连续工作 2 年以上。
- (3) 取得本专业或相关专业大专及以上学历毕业证书。

——助理物业管理师（具备以下条件之一者）

- (1) 取得本职业物业管理师职业资格证书后，连续从事本职业工作 2 年以上，经本职业助理物业管理师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
- (2) 取得本职业物业管理师职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上。
- (3) 取得本专业或相关专业大学本科及以上学历毕业证书。

——物业管理师（具备以下条件之一者）

- (1) 取得本职业助理物业管理师职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上，经本职业物业管理师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
- (2) 取得本职业助理物业管理师职业资格证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试与技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式，技能操作考核采用模拟实际操作等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。物业管理师鉴定还须进行综合评审。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为 1:15，每个标准教室不少于 2 名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为 1:15，且不少于 3 名考评员；合评审委员不少于 5 人。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间为 90min；技能操作考核时间为 120min；综合评审时间不少于 30 min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行。技能操作考核在标准教室或模拟物业管理环境中进行。

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) 工作认真，尽职尽责。
- (3) 诚实守信，热情服务。

2.2 基础知识

2.2.1 物业管理基本概念

- (1) 物业与物业管理。
- (2) 物业管理的主要内容与过程。
- (3) 物业管理的基本原则。
- (4) 物业管理的服务质量标准。
- (5) 物业管理人员的素质要求。

2.2.2 物业管理机构基本知识

- (1) 物业管理企业。
- (2) 业主大会与业主委员会。
- (3) 物业管理相关机构。

2.2.3 住宅小区的物业管理知识

- (1) 住宅小区的构成与特点。
- (2) 住宅小区物业管理的内容与特点。
- (3) 住宅小区物业管理的目标与要求。

2.2.4 写字楼的物业管理知识

- (1) 写字楼的类型与特点。
- (2) 写字楼物业管理的方式与目标。
- (3) 写字楼物业管理的内容与特点。
- (4) 写字楼的租赁管理。

2.2.5 商业场所的物业管理知识

- (1) 商业场所的类型与特点。
- (2) 商业场所物业管理的内容与特点。
- (3) 商业场所的租赁管理。

2.2.6 工业区的物业管理知识

- (1) 工业区的构成与特点。
- (2) 工业区物业管理的内容与特点。

2.2.7 其他类型物业管理知识

- (1) 其他物业的主要类型。
- (2) 其他类型物业管理的特点。

2.2.8 相关法律、法规知识

- (1) 物业管理法律常识。
- (2) 物业管理的法律、法规。
- (3) 物业管理的相关政策。

3.工作要求

本标准对物业管理员、助理物业管理师和物业管理师的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 物业管理员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客户管理服务	(一) 日常客户服务	1.能够向业主或使用人提供入住服务 2.能够做好客户接待工作，并处理一般客户投诉 3.能够拟写物业管理的常用文书 4.能够建立与管理物业管理档案	1.接待服务规范 2.接待工作礼仪常识 3.物业管理常用文书写作基本知识 4.档案管理基本知识 5.物业管理合同及房屋租赁合同内容
	(二) 收费服务	1.能够按时收取物业管理费用 2.能够代收水、电、气等费用	1.物业管理费用的构成 2.有关物价的政策、法规 3.物业管理收费原则 4.代收、代缴费用的范围
二、物业维护管理服务	(一) 房屋建筑维修管理	1.能够阅读简单的建筑施工图 2.能够向业主和使用人说明房屋使用注意事项 3.能够组织、管理有关人员对房屋进行日常养护和维修 4.能够管理、监督室内装饰、装修工程	1.房屋构造与识图的常识 2.房屋日常维修养护的内容 3.室内装饰、装修管理规定

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
	(二) 房屋附属设备、设施维护管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够向业主和使用人说明房屋附属设备、设施的功能和使用注意事项 2.能够组织有关人员对于房屋附属设备、设施进行日常保养和维修 	<ol style="list-style-type: none"> 1.房屋附属设备、设施的构成与分类 2.房屋附属设备、设施的使用知识 3.房屋附属设备、设施的日常养护知识 4.水、电、暖、气、消防等设备、设施的一般维修知识与安全操作规程
三、环境管理服务	(一) 安全服务	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够组织保安人员提供安全保卫服务 2.能够执行消防制度,并正确设置和使用消防器材 3.能够进行管区车辆管理 4.能够及时处理突发事件 	<ol style="list-style-type: none"> 1.管区内的安全服务管理制度 2.安全保卫常识 3.防火规范和消防要求 4.车辆管理知识 5.处理突发事件的基本常识
	(二) 环境保护与绿化美化服务	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够组织有关人员对于环境污染进行防治 2.能够组织有关人员进行卫生保洁 3.能够组织有关人员对环境进行绿化、美化 	<ol style="list-style-type: none"> 1.环境保护基本知识 2.环境保洁的内容与要求 3.环境绿化、美化基本知识

3.2 助理物业管理师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、方案制定	(一) 物业接管验收与撤管	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够根据委托合同拟订物业的接管验收与撤管方案 2.能够组织物业的接管验收与撤管 	<ol style="list-style-type: none"> 1.制订物业管理合同的基本要求 2.房屋接管验收标准

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
	(二) 物业管理费用管理	1.能够测算物业管理费用 2.能够组织、安排、指导物业管理费收取工作	1.物业管理费用的测算方法 2.物业管理服务收费管理办法
	(三) 房屋租赁服务	能够拟订房屋租赁方案	1.房屋租赁的有关规定 2.房屋租赁市场预测基本知识
二、客户管理服务	(一) 客户关系管理	能够与客户进行有效沟通	1.心理学基本知识 2.公共关系基本知识
	(二) 文体娱乐活动的组织与管理	能够在管区内组织和管理各种有益的文体娱乐活动	社区文体娱乐活动的组织与管理知识
三、物业维护管理服务	(一) 房屋建筑维护管理	1.能够阅读简单的建筑工程图 2.能够进行房屋安全管理 3.能够进行房屋养护维修管理 4.能够进行房屋维修工程施工管理 5.能够拟订房屋养护维修管理制度 6.能够拟订房屋装饰、装修管理制度 7.能够组织、检查、验收房屋装饰、装修工程，并按规定处理相关事宜	1.建筑构造与识图的基本知识 2.房屋完损等级评定标准 3.城市危险房屋管理规定 4.房屋维修管理的内容与要求 5.房屋修缮工程施工管理规定 6.建筑装饰、装修管理规定

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
	(二) 房屋附属设备、设施维护管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够拟订房屋附属设备、设施养护维修管理制度 2.能够进行房屋附属设备、设施养护管理 3.能够进行房屋附属设备、设施维修管理 4.能够运用智能化管理系统进行管理 5.能够对关键特种设备的委托维修养护工作进行管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1.各类房屋附属设备、设施的使用规程 2.房屋附属设备、设施计划养护基本知识 3.房屋附属设备、设施维修管理规定 4.楼宇智能化系统基本知识与管理知识
四、环境管理服务	(一) 安全管理服务	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够设置安全管理服务机构 2.能够拟订和实施安全保卫服务管理制度 3.能够拟订和实施消防管理制度 4.能够拟订和实施车辆管理制度 5.能够预防和处理突发事件 	<ol style="list-style-type: none"> 1.安全管理服务组织机构 2.安全管理服务的原则和方式 3.安全管理服务设施与装置
	(二) 环境保洁与绿化、美化管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够设置环境管理服务机构 2.能够拟订和实施污染防治管理制度 3.能够拟订和实施环境卫生保洁管理服务制度 4.能够拟订和实施环境绿化、美化管理制度 	<ol style="list-style-type: none"> 1.环境管理服务组织机构 2.环境管理服务的原则和方式 3.环境管理服务设施 4.居住区绿化标准

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
五、管理与培训	培训与指导	1.能够对物业管理员进行业务培训 2.能够指导物业管理员的工作	培训方法与考核基本知识

3.3 物业管理师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、方案制定	(一) 物业管理方案拟定	1.能够在物业管理早期介入中对物业的规划设计方案、施工质量等提出合理建议 2.能够根据委托合同拟订物业管理方案 3.能够拟订各项物业管理制度 4.能够拟订管区物业再利用方案	1.居住区规划知识 2.房地产开发基本程序 3.前期物业管理知识 4.物业管理可行性研究基本知识 5.物业管理制度及拟订管理制度的基本知识 6.物业再利用的原则和条件 7.停车场(库)建设基本知识
	(二) 资金管理	1.能够拟订物业管理费用收支计划,并控制预算 2.能够对专项维修基金的使用进行管理 3.能够处理物业管理收费纠纷	1.物业管理费用预算知识 2.物业管理企业财务管理规定 3.专项维修基金管理办法
二、物业维护管理服务	(一) 维护指导	1.能够拟订和实施房屋及附属设备、设施的维修养护计划 2.能够进行房屋养护维修技术管理 3.能够拟订管区内安全防范设施的设置方案	1.房屋养护维修技术管理知识 2.住宅防范设施管理规定

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
	(二) 维修预算	1.能够编制房屋维修预算方案 2.能够编制设备、设施的维修、更新预算方案	1.房屋修缮定额知识 2.房屋修缮预算知识 3.设备、设施维修预算知识
三、综合服务	综合经营服务	1.能够策划经营服务项目 2.能够组织开展经营服务工作	1.经营服务项目市场预测基本知识 2.经营服务项目的要求及标准
四、管理与培训	(一) 物业管理市场开发	1.能够进行物业管理的市场开发 2.能够编制物业管理投标书, 参加物业管理招标和投标活动	1.市场营销的基本知识 2.物业管理招标和投标基本知识
	(二) 培训与指导	1.能够对物业管理师级别以下人员进行业务培训和指导 2.能够拟订和实施员工绩效考核方案 3.能够撰写专业论文	1.绩效考核基本知识 2.论文写作常识

4.比重表

4.1 理论知识

项目		物业管理 员 (%)	助理物 业 管理师 (%)	物 业 管理师 (%)	
基 本 要 求	职业道德	5	5	5	
	基础知识	25	25	25	
相 关 知 识	客户管理服务	日常客户服务	15	—	—
		收费服务	10	—	—
		客户关系管理	—	5	—
		文体娱乐活动的组织与管理	—	2	—

	方案制订	物业接管验收与撤管	—	8	—
		物业费用管理	—	10	—
		房屋租赁服务	—	3	—
		物业管理方案拟订	—	—	25
		资金管理	—	—	10
	物业维护管理服务	房屋建筑维护管理	15	12	—
		房屋附属设备、设施维护管理	10	12	—
		维护指导	—	—	10
		维修预算	—	—	5
	环境管理服务	安全服务	10	8	—
		环境保洁与绿化、美化管理	10	8	—
	综合服务	综合经营服务	—	—	8
	管理与培训	物业管理市场开发	—	—	10
		培训与指导	—	2	2
合计			100	100	100

4.2 技能操作

项目		物业管理员 (%)	助理物业管理师 (%)	物业管理师 (%)	
相关知识	客户管理服务	日常客户服务	20	—	—
		收费服务	10	—	—
		客户关系管理	—	5	—
		文体娱乐活动的组织与管理	—	5	—
	方案制订	物业接管验收与撤管	—	10	—
		物业费用管理	—	10	—
		房屋租赁服务	—	5	—
		物业管理方案拟订	—	—	30
		资金管理	—	—	15
	物业维护管理服务	房屋建筑维护管理	20	15	—
		房屋附属设备、设施维护管理	20	15	—
		维护指导	—	—	15

		维修预算	—	—	10
	环境管理服务	安全服务	15	15	—
		环境保洁与绿化、美化管理	15	15	—
	综合服务	综合经营服务	—	—	10
	管理与培训	物业管理市场开发	—	—	15
		培训与指导	—	5	5
合计			100	100	100