

物业管理员报名要求及考试内容

(国家职业资格四级、中级)

一、报名条件 (具备以下条件之一均可报名)

- 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。

二、认定方式

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。

三、考试大纲

(一) 职业道德

- 1、职业道德基本知识
- 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

(二) 基础知识

- 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、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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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

(三) 技能要求

1、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

2、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

3、房屋建筑维护管理

- (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

4、房屋附属设备、设施维护管理

- (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房屋附属设备、设施进行日常保养和维修

5、安全服务

- (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

6、环境保洁与绿化美化管理

- (1) 能够组织有关人员对环境污染进行防治
- (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

四、考试比重表

1、理论知识

序号	项 目		比重	备注
1	职业道德		5	
2	基础知识		25	
3	客户管理服务	日常客户服务	15	
4		收费服务	10	
5	物业维护管理服务	房屋建筑维护管理	15	
6		房屋附属设备、设施维护管理	10	
7	环境管理服务	安全服务	10	
8		环境保洁与绿化、美化管理	10	
9	合计		100	

2、技能操作

序号	项 目		比重	备注
1	客户管理服务	日常客户服务	20	
2		收费服务	10	
3	物业维护管理服务	房屋建筑维护管理	20	
4		房屋附属设备、设施维护管理	20	
5	环境管理服务	安全服务	15	
6		环境保洁与绿化、美化管理	15	
7	合计		100	