

# 助理物业管理师报名要求及考试内容

(国家职业资格三级、高级)

## 一、报名条件 (具备以下条件之一均可报名)

- 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、物业接管验收与撤管

- (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

#### 2、物业费用管理

- (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

#### 3、房屋租赁服务。能够拟订房屋租赁方案

#### 4、客户关系管理。能够与客户进行有效沟通

#### 5、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

#### 6、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

#### 7、房屋附属设备、设施维护管理

- (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

#### 8、安全服务

- (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

9、环境保洁与绿化、美化管理

(1) 能够设置环境管理服务机构

(2) 能够拟订和实施环境污染防治管理制度

(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

10、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

备注：物业管理员和助理物业管理师的能力要求为依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

## 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	客户关系管理	5	
4		文体娱乐活动的组织与管理	2	
5	方案制订	物业接管验收与撤管	8	
6		物业费用管理	10	
7		房屋租赁服务	3	
8	物业维护管理服务	房屋建筑维护管理	12	
9		房屋附属设备、设施维护管理	12	
10	环境管理服务	安全服务	8	
11		环境保洁与绿化、美化管理	8	
12	管理与培训	培训与指导	2	
13	合计		100	

## 2、技能操作

序号	项 目		比重	备注
1	客户管理服务	客户关系管理	5	
2		文体娱乐活动的组织与管理	5	
3	方案制订	物业接管验收与撤管	10	
4		物业费用管理	10	
5		房屋租赁服务	5	
6	物业维护管理服务	房屋建筑维护管理	15	
7		房屋附属设备、设施维护管理	15	
8	环境管理服务	安全服务	15	
9		环境保洁与绿化、美化管理	15	
10	管理与培训	培训与指导	5	
11	合计		100	