

# 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

是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（含同等学力）。

### 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者。

——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者。

——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。综合评审委员不少于5人。

### 1.8.5 鉴定时间

理论知识考试为90 min，技能操作考核为120 min，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里进行；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) 物业管理企业与相关机构的关系。

#### 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能力要求依次递进，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. 能够进行日常物业管理的档案管理	1. 接待服务规程 2. 接待工作礼仪常识 3. 物业管理常用文书基本写作知识 4. 一般档案管理知识 5. 物业管理合同及房屋租赁合同示范文本内容
	(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. 物业管理费用构成和收费标准 2. 有关物价的政策法规

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、 物业维护管理服务	(一) 房屋建筑维护管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够向业主和使用人说明房屋使用注意事项</li> <li>2. 能够组织、管理有关人员对房屋进行日常养护和维修</li> <li>3. 能够管理监督室内装饰装修工程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 房屋构造与识图的常识</li> <li>2. 房屋日常维修养护的内容与程序</li> <li>3. 室内装饰装修管理法规</li> </ol>
	(二) 房屋附属设备、设施维护管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 房屋附属设备、设施的构成与分类</li> <li>2. 房屋附属设备、设施的使用知识</li> <li>3. 房屋附属设备、设施的日常养护知识</li> <li>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</li> </ol>
三、 环境管理服务	(一) 安全服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够组织保安人员提供安全保卫服务</li> <li>2. 能够执行消防制度, 并正确设置和使用消防器材</li> <li>3. 能够进行管区车辆管理</li> <li>4. 能够及时处理突发事件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全、保卫常识</li> <li>2. 管区内的治安保卫制度</li> <li>3. 防火规范和消防要求</li> <li>4. 处理突发事件的基本常识</li> </ol>
	(二) 环境保洁与绿化美化管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够组织、指导有关人员进行卫生保洁</li> <li>2. 能够组织有关人员对环境进行绿化美化</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 环境保洁的知识</li> <li>2. 环境保护的内容与要求</li> <li>3. 绿化美化基本知识</li> </ol>

## 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、 方案制订	(一) 物业接管验收与撤管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据委托合同拟订管区物业的接管验收与撤管方案</li> <li>2. 能够组织物业的接管验收与撤管</li> <li>3. 能够建立与管理物业管理档案</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制订物业管理合同的基本要求</li> <li>2. 房屋接管验收标准</li> <li>3. 档案建立与管理知识</li> </ol>
	(二) 物业管理费用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够计算物业管理费用</li> <li>2. 能够组织、安排、指导物业管理费收取工作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业管理费用的计算方法</li> <li>2. 物业管理服务收费管理办法</li> </ol>
	(三) 房屋租赁服务	能够拟订房屋租赁方案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 房屋租赁的有关规定</li> <li>2. 房屋租赁市场预测知识</li> </ol>
二、 客户管理服务	(一) 客户关系管理	能够有效与客户进行沟通	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 心理学基本知识</li> <li>2. 公共关系基本知识</li> </ol>
	(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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够进行房屋安全管理</li> <li>2. 能够进行房屋维修管理</li> <li>3. 能够进行房屋维修工程施工管理</li> <li>4. 能够组织、检查房屋的装饰装修工程, 并按规定处理相关事宜</li> <li>5. 能够识读建筑图纸</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建筑构造与识图的基本知识</li> <li>2. 房屋完损等级评定标准</li> <li>3. 城市危险房屋管理规定</li> <li>4. 房屋维修管理的内容与要求</li> <li>5. 房屋修缮工程施工管理规定</li> <li>6. 建筑装饰装修管理规定</li> </ol>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、 物业维护管理服务	(二) 房屋附属设备、设施维护管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够组织有关人员对房屋附属设备、设施进行保养</li> <li>2. 能够进行房屋附属设备、设施维修管理</li> <li>3. 能够拟定电梯的运行、维护、管理计划</li> <li>4. 能够运用智能化管理系统进行管理</li> <li>5. 能够对关键设备的外包性维修养护工作进行管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各类设备、设施的使用和安装规程</li> <li>2. 电梯的操作、保养和维修基本内容</li> <li>3. 电梯管理的有关规定</li> <li>4. 楼宇智能化系统基本知识与管理知识</li> </ol>
四、 环境管理服务	(一) 安全服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够拟订治安管理制度和工作程序</li> <li>2. 能够拟订消防管理制度</li> <li>3. 能够拟订车辆管理制度</li> <li>4. 能够预防和处理突发事件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全防范设施管理的有关规定</li> <li>2. 消防知识</li> <li>3. 车辆管理知识</li> </ol>
	(二) 环境保洁与绿化美化管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够拟订卫生保洁方案</li> <li>2. 能够拟订绿化美化方案，并组织实施</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洁卫生工作要求</li> <li>2. 居住区绿化标准</li> </ol>
五、 管理与培训	培训与指导	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够对物业管理员进行业务培训</li> <li>2. 能够指导物业管理员的工作</li> </ol>	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、方案制订	(一) 物业管理方案拟订	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>能够根据委托合同拟订物业管理方案</li> <li>能够拟订各项物业管理制度</li> <li>能够拟订管区再开发利用方案</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>居住区规划知识</li> <li>房地产开发基本程序</li> <li>前期物业管理知识</li> <li>产权权属基本知识</li> <li>物业管理成本测算与可行性研究基本知识</li> <li>物业管理制度基本知识</li> <li>停车场(库)建设基本知识</li> </ol>
	(二) 资金管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>能够拟订物业管理费用收支计划,并控制预算</li> <li>能够编制专项维修基金的使用计划</li> <li>能够处理物业管理收费纠纷</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>物业管理费用预算知识</li> <li>物业管理企业财务管理知识</li> </ol>
二、物业维护管理服务	(一) 维护指导	<ol style="list-style-type: none"> <li>能够拟订房屋及附属设备、设施的维修养护计划</li> <li>能够拟订管区内安全防范设施的设置方案</li> <li>能够进行房屋维修技术管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>住宅工程初装饰竣工验收办法</li> <li>住宅防范设施管理规定</li> <li>房屋维修技术管理知识</li> </ol>
	(二) 维修预算	<ol style="list-style-type: none"> <li>能够编制房屋修缮预算方案</li> <li>能够编制设备、设施的维修、更新预算方案</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>房屋修缮定额知识</li> <li>房屋修缮预算知识</li> <li>设备设施维修预算知识</li> </ol>
三、综合服务	综合经营服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>能够策划经营服务项目</li> <li>能够组织开展经营服务工作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>经营服务项目市场预测基本知识</li> <li>经营服务项目的要求及标准</li> </ol>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
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. 能够草拟物业管理的投标书	1. 市场营销的基本知识 2. 物业管理招投标基本知识
	(二) 培训与指导	1. 能够对物业管理师以下人员进行业务培训和指导 2. 能撰写工作总结和专业论文	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	10	—	—
		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	—
		物业管理费用	—	10	—
		物业租赁服务	—	5	—
		物业管理方案制订	—	—	25
		资金管理	—	—	10

续表

项 目		物业管理员 (%)	助理物业管理师 (%)	物业管理师 (%)	
相关知识	物业管理服务	房屋建筑维护管理	15	10	—
		房屋附属设备、设施维护管理	15	12	—
		维护指导	—	—	12
		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	—	—	8
		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 (%)	
技能要求	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	—
		物业管理费用	—	10	—
		物业租赁服务	—	5	—
		物业管理方案制订	—	—	30
		资金管理	—	—	20

续表

项 目		物 业 管 理 员 (%)	助 理 物 业 管 理 师 (%)	物 业 管 理 师 (%)	
技 能 要 求	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	—	—	10
		培训与指导	—	5	5
	合 计		100	100	100