

第 1 部分

物业管理员（四级）考核方案

一、考核方式

物业管理员（四级）的考核方式分为理论知识考试和技能考核。理论知识考试采用计算机闭卷机考方式，技能考核采用笔试方式。理论知识考试和技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。理论知识或技能考核不及格者可按规定分别补考。

二、理论知识考试方案（考试时间 90min）

题型\题库参数	考试方式	题库数量	考试题量	分值 (分/题)	配分 (分)
判断题		200	60	0.5	30
单选题		600	140	0.5	70
多选题		—	—	—	—
匹配题		—	—	—	—
排序题		—	—	—	—
计算题		—	—	—	—
.....		—	—	—	—
小计	—	800	200	—	100

说明：

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）名称		物业管理员			等级	四级					
职业代码		4-06-01-01									
序号	项目名称	单元编号	单元内容	考核方式	选考方法	考核时间（分钟）	样题数量	考核题量	配分（分）		
1	行政综合管理	1	财务管理	笔试	抽一	15	1	1	15		
		2	应用文书与档案管理								
2	物业运维管理	1	物业承接查验		抽一	20	1	1	25		
		2	装饰装修管理								
		3	房屋与设施设备运维								
3	环境管理	1	公共秩序维护		抽一	20	1	1	20		
		2	清洁绿化管理								
4	客户服务与公共关系维护	1	客户服务		抽一	20	1	1	25		
		2	社区生活服务与文化建设								
5	质量管理	1	作业规程制定与执行		抽一	15	1	1	15		
		2	客户满意度调查								
6	风险管理	1	风险识别				抽一			15	1
		2	危机公关								
		3	消防安全管理								
.....	—	—	—	—			—			—	—
合计				—	90	6	5	100			
备注											