

第 2 部分

理论知识考试要素细目表

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
	1				职业道德	5	
	1	1			职业道德基本知识	1	
1	1	1	0	1	职业道德的概念		
2	1	1	0	2	物业管理人员职业道德的基本内容		
	1	2			职业守则	2	
3	1	2	0	1	职业守则的内容		
4	1	2	0	2	诚信服务的释义		
5	1	2	0	3	务实创新的释义		
6	1	2	0	4	专业规范的释义		
7	1	2	0	5	共治和谐的释义		
	1	3			物业管理人员的素质要求	2	
8	1	3	0	1	物业管理人员的职业道德修养要求		
9	1	3	0	2	物业管理人员的素质能力修养内容		
10	1	3	0	3	物业管理人员的专业知识要求		
11	1	3	0	4	物业管理人员的技能要求		
12	1	3	0	5	担任物业管理经理、部门经理的物业管理人员还应具备的修养		
	2				物业管理基础知识	12.5	
	2	1			物业管理基本概念	6	
	2	1	1		物业与物业管理	1.5	
13	2	1	1	1	物业的特征		
14	2	1	1	2	物业管理的概念		
15	2	1	1	3	物业管理的基本原则		
	2	1	2		物业管理的产生与发展	0.5	
16	2	1	2	1	物业管理的起源与发展		
17	2	1	2	2	我国物业管理的产生与发展		
	2	1	3		物业管理的基本制度	0.5	
18	2	1	3	1	物业管理的基本制度		
	2	1	4		物业管理基本制度建设的历	0.5	

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
					史沿革		
19	2	1	4	1	物业管理基本制度建设的历史沿革		
	2	1	5		物业管理的主要内容与环节	1.5	
20	2	1	5	1	物业管理服务的主要内容		
21	2	1	5	2	物业管理的基本环节		
22	2	1	5	3	物业管理的过程		
	2	1	6		物业管理服务质量标准	1.5	
23	2	1	6	1	普通住宅物业管理服务等级标准		
24	2	1	6	2	（上海）住宅物业管理服务规范		
25	2	1	6	3	国家行政管理部门和地方政府制定的其他服务质量要求		
	2	2			物业管理机构基本知识	3.5	
	2	2	1		物业服务企业	1	
26	2	2	1	1	物业服务企业的概念		
27	2	2	1	2	物业服务企业的义务		
28	2	2	1	3	物业服务企业的责任		
	2	2	2		业主大会与业主委员会	1	
29	2	2	2	1	业主大会的职责		
30	2	2	2	2	业主委员会的职责		
	2	2	3		物业服务企业与相关机构的关系	1.5	
31	2	2	3	1	物业服务企业与房地产行政主管部门的关系		
32	2	2	3	2	物业服务企业与建设单位的关系		
33	2	2	3	3	物业服务企业与业主大会与业主委员会的关系		
34	2	2	3	4	物业服务企业与街道办事处和居委会的关系		
	2	3			信息技术应用的基本知识	3	
	2	3	1		互联网的基础知识	0.5	
35	2	3	1	1	互联网的含义和特征		
36	2	3	1	2	互联网的营销平台的概念		
	2	3	2		物联网的基础知识	0.5	
37	2	3	2	1	物联网的定义		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
38	2	3	2	2	物联网的特征		
	2	3	3		建筑智能化（弱电）系统基础知识	1	
39	2	3	3	1	安全防范系统的组成		
40	2	3	3	2	火灾报警及消防联动系统的组成		
	2	3	4		区块链的基础知识	1	
41	2	3	4	1	区块链的概念		
42	2	3	4	2	区块链的特征		
	3				相关法律法规知识	2.5	
	3	1			《中华人民共和国民法典》相关知识（节选）	1	
43	3	1	0	1	业主的建筑物区分所有权		
44	3	1	0	2	业主对共有部分享有的权利		
45	3	1	0	3	业主共同决定的事项		
	3	2			《物业管理条例》相关知识	0.5	
46	3	2	0	1	管理规约的约定		
47	3	2	0	2	物业服务费用的约定		
	3	3			《上海市住宅物业管理规定》相关知识	1	
48	3	3	0	1	资料、财物的移交		
49	3	3	0	2	物业共用部分的利用		
50	3	3	0	3	专项维修资金补建或者再次筹集的义务		
	4				行政综合管理	12	
	4	1			人力资源管理	3	
	4	1	1		职位管理	1	
51	4	1	1	1	职位管理的概念		
52	4	1	1	2	职位管理的原则		
53	4	1	1	3	职位管理的方法		
	4	1	2		项目人力资源计划	1	
54	4	1	2	1	人力资源的定编原则		
55	4	1	2	2	人力资源的定编方法		
56	4	1	2	3	人力资源的招聘计划		
57	4	1	2	4	人力资源的成本计划		
	4	1	3		员工劳动关系	1	
58	4	1	3	1	劳动合同的管理		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
59	4	1	3	2	社会保险的概念和项目		
60	4	1	3	3	劳动争议与处理		
	4	2			财务管理	5	
	4	2	1		物业服务企业的收入构成	0.5	
61	4	2	1	1	物业服务企业营业收入的内容		
	4	2	2		物业服务企业的成本费用构成	1	
62	4	2	2	1	物业服务企业营业成本、费用的内容		
63	4	2	2	2	物业服务企业成本费用的管理		
	4	2	3		物业服务企业的利润	0.5	
64	4	2	3	1	物业服务企业利润的构成		
	4	2	4		物业服务项目费用测算的依据	0.5	
65	4	2	4	1	物业服务项目费用测算的依据		
	4	2	5		专项维修资金的概述	1	
66	4	2	5	1	专项维修资金的概念		
67	4	2	5	2	专项维修资金的管理原则		
	4	2	6		专项维修资金列支的范围和方式	1	
68	4	2	6	1	专项维修资金列支的范围和方式		
69	4	2	6	2	不得从专项维修资金中列支的费用		
	4	2	7		商品住宅维修资金的“三审”制度	0.5	
70	4	2	7	1	商品住宅维修资金的“三审”制度		
	4	3			档案管理	4	
	4	3	1		物业管理档案的概念与分类	0.5	
71	4	3	1	1	物业管理档案的分类方法		
	4	3	2		物业管理档案的收集	1	
72	4	3	2	1	物业承接查验期物业管理档案收集的范围		
73	4	3	2	2	物业入住期物业管理档案的		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
					收集方式和程序		
74	4	3	2	3	日常物业管理期档案的收集范围和时间		
	4	3	3		物业管理档案的检索利用和保存	1	
75	4	3	3	1	物业管理档案的检索利用的步骤和方式		
76	4	3	3	2	物业管理档案资料的保存工作		
	4	3	4		物业管理档案的日常管理	1.5	
77	4	3	4	1	物业管理档案的归档管理		
78	4	3	4	2	物业管理档案的使用管理		
79	4	3	4	3	物业管理档案信息化建设		
80	4	3	4	4	物业管理档案管理的注意事项		
	5				物业运维管理服务	18	
	5	1			物业项目早期介入	2.5	
	5	1	1		物业项目早期介入概述	1	
81	5	1	1	1	物业服务项目早期介入的含义		
82	5	1	1	2	物业服务项目早期介入的作用		
83	5	1	1	3	物业服务项目早期介入的方式		
	5	1	2		物业项目早期介入的工作内容	1.5	
84	5	1	2	1	物业项目可行性研究阶段早期介入的介入形式		
85	5	1	2	2	物业项目规划设计阶段早期介入的介入形式		
86	5	1	2	3	物业项目施工建设阶段早期介入的介入形式		
87	5	1	2	4	物业项目营销策划阶段早期介入的介入形式		
88	5	1	2	5	物业项目竣工验收阶段早期介入的介入形式		
	5	2			物业承接查验	4	
	5	2	1		新建物业承接查验的程序	1	

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
89	5	2	1	1	共用部位、共用设施设备现场查验的方法		
90	5	2	1	2	查验发现的问题的解决		
91	5	2	1	3	现场查验结果，签订物业承接查验协议的确认		
	5	2	2		新建物业承接查验的准备与实施	1.5	
92	5	2	2	1	确定物业承接查验的方案		
93	5	2	2	2	物业承接查验方案的内容		
94	5	1	2	3	物业资料的查验与移交		
95	5	1	2	4	现场查验的方法		
	5	2	3		物业共用部位、共用设施设备的交接	0.5	
96	5	2	3	1	物业共用部位、共用设施设备的交接		
	5	2	4		新建物业其他的事项	1	
97	5	2	4	1	分期开发的物业项目的承接查验		
98	5	2	4	2	物业承接查验备案的办理		
	5	3			装饰装修管理	2.5	
	5	3	1		装修管理准备工作的要求	0.5	
99	5	3	1	1	装修管理准备工作的要求		
	5	3	2		装饰装修管理流程及要求	1.5	
100	5	3	2	1	装修申报的要求		
101	5	3	2	2	登记审核的要求		
102	5	3	2	3	办理进场手续的要求		
103	5	3	2	4	施工监督管理的要求		
104	5	3	2	5	装修竣工验收的要求		
	5	3	3		装饰装修管理的注意事项	0.5	
105	5	3	3	1	装饰装修管理的注意事项		
	5	4			房屋与设施设备运维	9	
	5	4	1		房屋的运行养护及维修	1	
106	5	4	1	1	房屋运行养护及维修的部位		
107	5	4	1	2	房屋运行养护及维修的标准		
108	5	4	1	3	岗位的设置及职责		
	5	4	2		公共设施的大中修	2.5	
109	5	4	2	1	维修的目标		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
110	5	4	2	2	房屋完损等级的评定方法		
111	5	4	2	3	大中修的分类		
112	5	4	2	4	大中修的范围		
113	5	4	2	5	大中修的条件		
	5	4	3		物业设施设备基础管理	2	
114	5	4	3	1	物业设施设备的档案管理		
115	5	4	3	2	物业设施设备的标准化管理		
116	5	4	3	3	物业设施设备的计划管理		
117	5	4	3	4	物业设施设备的施工管理		
118	5	4	3	5	物业设施设备的安全管理		
	5	4	4		几种典型共用设备管理的内容、方法、要求及注意事项	3.5	
119	5	4	4	1	强电系统设备管理的内容、方法、要求		
120	5	4	4	2	电梯与升降系统设备管理的内容、方法、要求		
121	5	4	4	3	空调设备系统管理的内容、方法、要求及注意事项		
122	5	4	4	4	供暖系统的设备管理		
123	5	4	4	5	给排水系统管理的内容、方法、要求及注意事项		
124	5	4	4	6	消防系统管理的内容、方法、要求及注意事项		
125	5	4	4	7	弱电（智能化）系统设备管理的内容、方法、要求及注意事项		
	6				环境管理	16	
	6	1			公共秩序维护	4	
	6	1	1		门卫、巡逻、守护服务范围、方式及措施	0.5	
126	6	1	1	1	巡逻服务的范围和方式		
127	6	1	1	2	安保守护的形式和措施		
	6	1	2		保安服务的标准	0.5	
128	6	1	2	1	保安服务的标准		
	6	1	3		门卫、巡逻、守护人员的服务内容要求	1	
129	6	1	3	1	门卫人员的服务内容与要求		
130	6	1	3	2	巡逻人员的工作职责与巡逻		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
					内容		
131	6	1	3	3	守护人员的工作程序与应急处理		
	6	1	4		车辆管理的制度要求	1	
132	6	1	4	1	车辆管理人员的岗位职责		
133	6	1	4	2	停车场（库）管理的要求和规定		
	6	1	5		车辆管理	1	
134	6	1	5	1	停车场（库）车辆的管理		
135	6	1	5	2	车辆管理常见问题的处理		
	6	2			清洁绿化的管理	4	
	6	2	1		清洁卫生服务的工作内容	0.5	
136	6	2	1	1	楼外公共区域的清洁		
137	6	2	1	2	楼内公共区域的清洁		
	6	2	2		清洁卫生服务的注意事项	0.5	
138	6	2	2	1	高处作业安全的注意事项		
139	6	2	2	2	消防和其他安全的注意事项		
	6	2	3		绿化管理的工作内容	0.5	
140	6	2	3	1	绿化管理的工作内容		
	6	2	4		绿化管理的日常养护	1	
141	6	2	4	1	植物造型与修剪的类别与形式		
142	6	2	4	2	园林植物病虫害防治的方法		
	6	2	5		绿化管理的工作方法与要求	1	
143	6	2	5	1	绿化管理的基本要求		
144	6	2	5	2	不同物业类型的绿化管理要求		
	6	2	6		绿化管理的注意事项	0.5	
145	6	2	6	1	植物选材注意事项		
	6	3			有害生物防治	4	
	6	3	1		有害生物防治的工作内容	0.5	
146	6	3	1	1	有害生物防治的工作内容		
	6	3	2		有害生物防治的工作方法与要求	3	
147	6	3	2	1	新建房屋及装饰材料的白蚁预防		
148	6	3	2	2	日常白蚁防治方法		
149	6	3	2	3	鼠害防治的工作方法与要求		
150	6	3	2	4	蚊子防治的工作方法与要求		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
151	6	3	2	5	苍蝇防治的工作方法与要求		
152	6	3	2	6	蟑螂防治的工作方法与要求		
153	6	3	2	7	其他卫生虫害防治的工作方法与要求		
	6	3	3		有害生物防治的注意事项	0.5	
154	6	3	3	1	药物使用安全的注意事项		
155	6	3	3	2	机械使用安全的注意事项		
	6	4			绿色物业管理	4	
	6	4	1		专业设备管理节能、减排的措施	1	
156	6	4	1	1	供配电设备运行管理节能的措施		
157	6	4	1	2	用电设备管理节能的措施		
158	6	4	1	3	空调系统管理节能的措施		
	6	4	2		技术改造节能、减排的措施	0.5	
159	6	4	2	1	技术改造节能、减排的措施		
	6	4	3		合同的能源管理	0.5	
160	6	4	3	1	合同的能源管理		
	6	4	4		物业环境污染防治的工作内容	1	
161	6	4	4	1	大气污染的防治措施		
162	6	4	4	2	水体污染的防治措施		
163	6	4	4	3	噪声污染的防治措施		
	6	4	5		生活垃圾分类的工作内容	1	
164	6	4	5	1	生活垃圾分类的标准		
165	6	4	5	2	管理责任人的职责		
	7				客户服务与公共关系维护	15	
	7	1			客户服务	12	
	7	1	1		物业项目客户服务的一般内容	1	
166	7	1	1	1	业主档案管理的内容		
167	7	1	1	2	公共事务处理的内容		
168	7	1	1	3	业主沟通的内容		
	7	1	2		客户服务体系的建立	2.5	
169	7	1	2	1	客户群体细分的依据		
170	7	1	2	2	常见的客户细分方法		
171	7	1	2	3	物业项目客户的细分方法		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
172	7	1	2	4	客户需求识别的方法		
173	7	1	2	5	服务传递系统的构成		
174	7	1	2	6	服务传递系统的设计方法		
175	7	1	2	7	设计服务传递系统的基本步骤		
	7	1	3		客户沟通与关系维护	2.5	
176	7	1	3	1	关键客户的识别		
177	7	1	3	2	客户沟通的基本要求		
178	7	1	3	3	与开发建设单位沟通的方法		
179	7	1	3	4	与业主委员会沟通的方法		
180	7	1	3	5	与关键客户沟通的方法		
	7	1	4		客户投诉管理	3	
181	7	1	4	1	客户投诉的含义		
182	7	1	4	2	客户投诉的目的		
183	7	1	4	3	建立投诉管理的体系		
184	7	1	4	4	投诉管理体系的基本要求		
185	7	1	4	5	投诉处理的基本流程		
186	7	1	4	6	投诉处理的注意事项		
	7	1	5		物业项目的公共关系管理	2	
187	7	1	5	1	公共关系的基本含义		
188	7	1	5	2	公共关系的特征		
189	7	1	5	3	建立公共关系的主体		
190	7	1	5	4	建立公共关系的工作方法		
191	7	1	5	5	建立公共关系的注意事项		
	7	1	6		人际交往的原则方法	1	
192	7	1	6	1	人际交往的原则		
193	7	1	6	2	人际交往能力的构成		
194	7	1	6	3	人际关系维持的方式		
	7	2			社区生活服务与文化建设	3	
	7	2	1		社区服务与社区活动	1	
195	7	2	1	1	社区服务体系的主要内容		
196	7	2	1	2	社区居家养老服务的内容及要求		
197	7	2	1	3	社区服务的范围		
	7	2	2		社区文化活动概述	2	
198	7	2	2	1	社区文化的内容		
199	7	2	2	2	社区文化的特点		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
200	7	2	2	3	社区文化建设的功能		
201	7	2	2	4	社区文化建设的原则		
202	7	2	2	5	社区文化建设的内容		
	8				物业资产管理	8	
	8	1			租赁管理	4	
	8	1	1		物业租赁及其特点	1	
203	8	1	1	1	物业租赁的概念		
204	8	1	1	2	物业租赁的特点		
205	8	1	1	3	物业租赁与物业买卖的区别		
	8	1	2		物业租赁的分类	2	
206	8	1	2	1	按房屋所有权的性质分类		
207	8	1	2	2	按物业租赁期限不同分类		
208	8	1	2	3	按物业租金的内涵分类		
209	8	1	2	4	其他的分类		
	8	1	3		物业租赁管理模式	1	
210	8	1	3	1	包租转租的模式		
211	8	1	3	2	出租代理的模式		
212	8	1	3	3	物业服务委托的模式		
	8	2			资源开发与经营	4	
	8	2	1		住宅小区一般经营服务项目的分类	1.5	
213	8	2	1	1	便民服务		
214	8	2	1	2	特约服务		
215	8	2	1	3	居间服务		
	8	2	2		住宅小区一般经营项目及管理	1.5	
216	8	2	2	1	餐饮服务		
217	8	2	2	2	康乐项目		
218	8	2	2	3	上学入托接送服务		
219	8	2	2	4	托幼服务		
	8	2	3		公寓、别墅物业经营项目服务对象的特点	0.5	
220	8	2	3	1	公寓、别墅物业经营项目服务对象的特点		
	8	2	4		公寓、别墅物业特约服务的需求调查与设计	0.5	
221	8	2	4	1	特约服务需求调查的要求		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
222	8	2	4	2	特约服务的设计要点		
	9				质量管理	8	
	9	1			作业规程制定与执行	4	
	9	1	1		培训的分类与内容	0.5	
223	9	1	1	1	培训的分类		
224	9	1	1	2	培训的内容		
	9	1	2		培训计划的制订	1	
225	9	1	2	1	培训需求的确定		
226	9	1	2	2	培训目标的设置		
227	9	1	2	3	培训的计划		
	9	1	3		培训的组织实施	2.5	
228	9	1	3	1	培训计划的组织实施		
229	9	1	3	2	员工培训的管理		
230	9	1	3	3	培训的方法		
231	9	1	3	4	外出培训的组织		
232	9	1	3	5	培训评估的内容和方法		
	9	2			客户满意度调查	4	
	9	2	1		客户满意的定义及原理	0.5	
233	9	2	1	1	客户满意的定义及原理		
	9	2	2		客户满意度的评价	2.5	
234	9	2	2	1	客户满意度的评价的方法		
235	9	2	2	2	影响满意度的因素		
236	9	2	2	3	常用的满意度测量方式		
237	9	2	2	4	确定测量的样本		
238	9	2	2	5	测量问卷的设计、制作		
239	9	2	2	6	测量问卷的发放、回收		
240	9	2	2	7	对测量结果进行的分析和改进		
	9	2	3		客户满意管理的注意事项	0.5	
241	9	2	3	1	客户满意管理的注意事项		
	9	2	4		客户满意与客户忠诚的关系	0.5	
242	9	2	4	1	客户满意与客户忠诚的关系		
	10				风险管理	3	
	10	1			风险识别	0.5	
243	10	1	0	1	风险识别的概念		
244	10	1	0	2	风险识别的主要方法		
	10	2			风险防范	1	
245	10	2	0	1	风险应对的对策和策略		

职业（工种）名称					物业管理员	等级	三级
职业代码					4-06-01-01		
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
246	10	2	0	2	物业管理日常运作过程中的风险防范及应对		
	10	3			危机公关	1	
247	10	3	0	1	突发事件的识别		
248	10	3	0	2	应急预案编制的要求		
	10	4			消防安全管理	0.5	
249	10	4	0	1	消防设备器材管理的要求		
250	10	4	0	2	高层建筑消防管理的特点		

操作技能考核要素细目表

职业（工种）名称				物业管理员	等级	三
序号	考核点代码			名 称 · 内 容		备注
	项目	单元	细目			
	1			行政综合管理		
	1	1		人力资源管理		
1	1	1	1	职位管理		
2	1	1	2	项目人力资源计划		
3	1	1	3	员工招聘		
	1	2		财务管理		
4	1	2	1	测算物业服务费		
5	1	2	2	专项维修资金使用、分摊和续筹		
6	1	2	3	公共收益管理		
	1	3		应用文书与档案管理		
7	1	3	1	进行物业管理档案收集		
8	1	3	2	进行物业管理档案整理		
9	1	3	3	进行档案安全管理		
	2			物业运维管理服务		
	2	1		早期介入		
10	2	1	1	开展物业项目施工建设阶段早期介入工作		
11	2	1	2	开展物业项目营销策划阶段早期介入工作		
12	2	1	3	开展物业项目竣工验收阶段早期介入工作		
	2	1		物业承接查验		
13	2	2	1	办理新建物业交接手续		
14	2	2	2	新建物业承接查验方案内容的准备实施		
15	2	2	3	物业管理机构更迭时承接查验准备		
	2	3		装饰装修管理		
16	2	3	1	办理进场手续		
17	2	3	2	实施施工监督检查管理		
18	2	3	3	装修竣工验收		
	2	4		房屋与设施设备运维		
19	2	4	1	明确、实施维修养护工作计划、职责和流程		
20	2	4	2	明确、运用维修养护管理制度、规定和规程		
21	2	4	3	实施公共设施大中修计划与管理		
	3			环境管理		
	3	1		公共秩序维护		
22	3	1	1	实施物业管理区域内门卫、巡逻和守护公共秩序维护、服务		
23	3	1	2	处置物业管理区域内安保常见问题		

24	3	1	3	处理物业管理区域内车辆管理常见问题	
	3	2		清洁绿化管理	
25	3	2	1	实施物业管理区域内日常保洁工作	
26	3	2	2	实施物业管理区域内专项保洁工作	
27	3	2	3	管控绿化管理质量	
	3	3		消杀管理	
28	3	3	1	白蚁防治	
29	3	3	2	其他卫生虫害防治	
	3	4		绿色物业管理	
30	3	4	1	实施专业设备管理节能、减排	
31	3	4	2	实施技术改造节能、减排	
32	3	4	3	进行物业环境污染防治和生活垃圾分类监管	
	4			客户服务与公共关系维护	
	4	1		客户服务	
33	4	1	1	进行客户服务项目及标准设计	
34	4	1	2	进行客户投诉管理与处理	
35	4	1	3	业主入住方案设计与组织实施	
	4	2		社区生活服务与文化建设	
36	4	2	1	准备社区文化活动	
37	4	2	2	实施社区文化活动	
38	4	2	3	大型社区文化活动安全管控	
	5			物业资产管理	
	5	1		租赁管理	
39	5	1	1	实施租约签订前的租赁管理（进行租约谈判与签约）	
40	5	1	2	实施租约执行过程中的租赁管理（收取租金）	
	5	2		资源开发与经营	
41	5	2	1	住宅小区一般经营项目的经营、服务及管理	
42	5	2	2	公寓、别墅特约服务	
	6			质量管理	
	6	1		作业规程制定与执行	
43	6	1	1	组织实施培训	
44	6	1	2	监督作业规程实施	
	6	2		客户满意度调查	
45	6	2	1	评价客户满意度	
46	6	2	2	客户满意管理	
	7			风险管理	
	7	1		风险识别	
47	7	1	1	实施物业管理风险识别	
	7	2		风险防范	

48	7	2	1	防范及应对物业管理风险	
	7	3		危机公关	
49	7	3	1	组织落实物业管理应急预案	
	7	4		消防安全管理	
50	7	4	1	组织实施物业消防安全管理	