

物业管理员（四级）

理论知识考试要素细目表

职业（工种）名称					物业管理员	等级	四
序号	考核点代码				名称·内容		备注
	章	节	目	点			
	1				职业道德		
	1	1			职业道德基本知识		
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		
	1	2	1		职业守则内容的总述		
3	1	2	1	1	职业守则内容的总述		
	1	2	2		职业守则内容的释义		
4	1	2	2	1	诚信服务的释义		
5	1	2	2	2	务实创新的释义		
6	1	2	2	3	专业规范的释义		
7	1	2	2	4	共治和谐的释义		
	1	3			物业管理人员的素质要求		
	1	3	1		物业管理人员的基本修养		
8	1	3	1	1	物业管理人员的职业道德修养要求		
9	1	3	1	2	物业管理人员的素质能力修养内容		
	1	3	2		物业管理人员的专业知识和基本技能要求		
10	1	3	2	1	物业管理人员的技能要求		
	2				物业管理基础知识		
	2	1			物业管理基本概念		
	2	1	1		物业与物业管理		
11	2	1	1	1	物业的概念		
12	2	1	1	2	物业的分类		
13	2	1	1	3	物业管理的概念		
14	2	1	1	4	物业管理的特征		
	2	1	2		物业管理的产生与发展		
15	2	1	2	1	我国物业管理的产生与发展		
	2	1	3		物业管理的基本制度		
16	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史沿革		
17	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	
18	2	1	5	1	物业管理服务的主要内容	
19	2	1	5	2	物业管理的环节	
	2	1	6		物业管理服务质量标准	
20	2	1	6	1	普通住宅物业管理服务等级标准	
	2	2			物业管理机构基本知识	
	2	2	1		物业服务企业	
21	2	2	1	1	物业服务企业的概念	
22	2	2	1	2	物业服务企业的特征	
23	2	2	1	3	物业服务企业的分类	
24	2	2	1	4	物业服务企业各部门的主要职能	
25	2	2	1	5	物业服务企业的义务	
26	2	2	1	6	物业服务企业的责任	
	2	2	2		业主大会与业主委员会	
27	2	2	2	1	业主的权利	
28	2	2	2	2	业主的义务	
29	2	2	2	3	业主大会的职责	
30	2	2	2	4	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	
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	
	2	3	1		互联网的基础知识	
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	
37	2	3	2	1	物联网的定义	
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	
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	
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	

	3	1			《中华人民共和国民法典》相关知识（节选）	
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	
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	
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义务	
	4				行政综合管理	
	4	1			财务管理	
	4	1	1		服务企业财务管理的内容	
51	4	1	1	1	服务企业财务管理的内容	
	4	1	2		物业服务费的含义与构成	
52	4	1	2	1	物业服务费的含义	
53	4	1	2	2	物业服务费的构成	
	4	1	3		物业服务的计费方式	
54	4	1	3	1	包干制的计费方式	
55	4	1	3	2	酬金制的计费方式	
	4	1	4		物业服务费的收取与使用原则和物业服务收费的依据	
56	4	1	4	1	物业服务费的收取与使用原则	
57	4	1	4	2	物业服务收费的依据	
	4	2			应用文书	
	4	2	1		应用文书的含义、分类和相关术语	
58	4	2	1	1	应用文书的含义	
59	4	2	1	2	应用文书的分类	
60	4	2	1	3	应用文书的相关术语	
	4	2	2		应用文书标题的制作和行款格式规则	
61	4	2	2	1	应用文书标题的制作	
62	4	2	2	2	应用文书的行款格式规则	
	4	2	3		应用文书的写作要领	
63	4	2	3	1	通知的分类	
64	4	2	3	2	报告的种类	
65	4	2	3	3	函的分类	
66	4	2	3	4	总结的分类	
	4	3			档案管理	

	4	3	1		物业管理档案管理的基本概念	
67	4	3	1	1	物业管理档案的含义	
68	4	3	1	2	物业管理档案的内容	
69	4	3	1	3	物业管理档案的分类方法	
	4	3	2		物业管理档案的建立	
70	4	3	2	1	物业承接查验期档案收集的特点	
71	4	3	2	2	物业入住期物业管理档案收集的特点	
72	4	3	2	3	物业管理档案整理的基本内容和工作要求	
	4	3	3		物业管理档案的日常管理	
73	4	3	3	1	物业管理档案的归档管理	
74	4	3	3	2	物业管理档案的使用管理	
	5				物业运维管理服务	
	5	1			物业承接查验	
	5	1	1		新建物业承接查验	
75	5	1	1	1	承接查验的概念	
76	5	1	1	2	承接查验的类型	
77	5	1	1	3	物业承接查验与工程竣工验收的区别	
78	5	1	1	4	物业承接查验的依据	
79	5	1	1	5	物业承接查验的原则	
80	5	1	1	6	新建物业承接查验应当具备的条件	
81	5	1	1	7	承接查验的作用	
	5	1	2		物业管理机构更迭时的承接查验	
82	5	1	2	1	承接查验的法律主体	
83	5	1	2	2	承接查验的条件	
84	5	1	2	3	承接查验的文件	
85	5	1	2	4	承接查验的准备	
	5	2			装饰装修管理	
	5	2	1		装饰装修管理的含义与内容	
86	5	2	1	1	装饰装修管理的含义	
87	5	2	1	2	装饰装修管理的内容	
	5	2	2		装饰装修管理的责任	
88	5	2	2	1	装修人和装修企业责任	
89	5	2	2	2	物业管理企业和相关管理部门的责任	
90	5	2	2	3	装修管理的准备工作	
91	5	2	2	4	装修服务的流程	
	5	2	3		装饰装修管理的注意事项	
92	5	2	3	1	装饰装修管理的注意事项	
	5	3			房屋与设施设备运维	
	5	3	1		房屋本体维护	

93	5	3	1	1	房屋种类的划分	
94	5	3	1	2	房屋的基本组成部分	
95	5	3	1	3	房屋巡检、维护的内容、方法与要求	
96	5	3	1	4	房屋完损等级的分类	
97	5	3	1	5	房屋完损等级的评定标准	
98	5	3	1	6	房屋的修理、修缮的内容、方法与要求	
	5	3	2		设施设备管理概述	
99	5	3	2	1	物业设施设备的分类与组成	
100	5	3	2	2	物业设施设备管理的概念	
101	5	3	2	3	物业设施设备管理的目标	
102	5	3	2	4	衡量物业设施设备管理质量的三个指标	
103	5	3	2	5	物业设备管理的意义	
	5	3	3		设施设备管理的内容、方法与要求	
104	5	3	3	1	共用设备投入使用前的准备	
105	5	3	3	2	设备使用守则	
106	5	3	3	3	贯彻设备润滑的“五定”原则	
107	5	3	3	4	共用设备状态监测及诊断技术的定义	
108	5	3	3	5	设备诊断工作开展步骤	
109	5	3	3	6	设备修理的类别	
110	5	3	3	7	共用设备完好率评定的分类	
	6				环境管理	
	6	1			公共秩序维护	
	6	1	1		公共秩序安全防范	
111	6	1	1	1	公共安全防范管理的工作内容	
112	6	1	1	2	公共安全防范管理的原理	
113	6	1	1	3	公共安全防范管理的工作对象	
114	6	1	1	4	公共安全防范管理的方法	
115	6	1	1	5	安全防范服务的要求	
116	6	1	1	6	治安防范的注意事项	
	6	1	2		车辆停放管理	
117	6	1	2	1	车辆停放管理的工作内容	
118	6	1	2	2	车辆管理队伍与制度的建立健全	
119	6	1	2	3	停车场的规划	
120	6	1	2	4	车辆出入与停放的管理	
121	6	1	2	5	车辆的收费管理	
122	6	1	2	6	停车场智能管理系统的使用	
123	6	1	2	7	车辆停放管理的注意事项	
	6	2			清洁绿化管理	
	6	2	1		清洁卫生管理	

124	6	2	1	1	清洁卫生服务的工作内容	
125	6	2	1	2	清洁卫生管理制度的建立	
126	6	2	1	3	物业清洁的管理模式	
127	6	2	1	4	清洁卫生服务的注意事项	
128	6	2	1	5	清洁卫生工作的标准	
129	6	2	1	6	（上海）住宅物业服务规范清洁卫生分级服务的标准	
	6	2	2		绿化管理	
130	6	2	2	1	绿化管理的工作内容	
131	6	2	2	2	物业绿化管理模式	
132	6	2	2	3	绿化管理的基本要求	
133	6	2	2	4	不同物业类型的绿化管理要求	
134	6	2	2	5	绿化养护标准	
135	6	2	2	6	（上海）住宅物业服务规范绿化养护分级服务的标准	
	6	3			绿色物业管理	
	6	3	1		绿色物业管理的概念和推进	
136	6	3	1	1	绿色物业管理的概念	
137	6	3	1	2	绿色物业管理的各阶段的推进	
	6	3	2		物业公共能源管理	
138	6	3	2	1	物业公共能源管理的目的与意义	
139	6	3	2	2	物业公共能源管理的内容、方法与要求	
140	6	3	2	3	节能与减排的含义	
	6	3	3		物业环境保护管理基础	
141	6	3	3	1	环境污染及相关的概念	
142	6	3	3	2	环境保护的概念	
143	6	3	3	3	物业环境污染的种类	
144	6	3	3	4	物业环境污染的特征	
145	6	3	3	5	生活垃圾的分类标准	
146	6	3	3	6	垃圾分类的基本要求	
	7				客户服务与公共关系维护	
	7	1			客户服务	
	7	1	1		物业项目的客户服务	
147	7	1	1	1	物业项目客户服务的含义和分类	
148	7	1	1	2	基础性服务与特约服务的特点	
149	7	1	1	3	物业项目客户服务的一般内容	
150	7	1	1	4	物业项目客户服务业主档案管理包括的内容	
151	7	1	1	5	物业项目客户服务公共事务处理包括的内容	

152	7	1	1	6	物业项目客户服务业主沟通包括的内容	
153	7	1	1	7	常见的客户细分方法	
154	7	1	1	8	常见的项目客户细分方法	
155	7	1	1	9	客户需求的识别方法	
	7	1	2		物业项目入住管理	
156	7	1	2	1	入住的含义	
157	7	1	2	2	入住各方主体的责任界定	
158	7	1	2	3	入住服务方案策划包括的内容	
159	7	1	2	4	物业入住方案中入住操作的模式	
160	7	1	2	5	入住资料的准备	
161	7	1	2	6	入住的其他准备事项	
162	7	1	2	7	入住的流程	
	7	1	3		日常客户接待	
163	7	1	3	1	接待服务的规范	
164	7	1	3	2	接待服务的注意事项	
165	7	1	3	3	客户电话投诉接待的注意事项	
166	7	1	3	4	客户当面投诉接待的注意事项	
167	7	1	3	5	客户投诉处理结果的追踪	
	7	2			社区生活服务与文化建设	
	7	2	1		社区服务与社区活动	
168	7	2	1	1	社区的含义	
169	7	2	1	2	社区的基本要素	
170	7	2	1	3	社区服务的概念	
171	7	2	1	4	社区服务的作用	
172	7	2	1	5	社区服务的主要内容	
173	7	2	1	6	社区居家养老服务的内容及要求	
174	7	2	1	7	社区服务的范围	
175	7	2	1	8	社区专题活动的策划和实施	
176	7	2	1	9	编写社区专题活动宣传资料应注意的问题	
	7	2	2		社区文化活动概述	
177	7	2	2	1	社区文化的概念	
178	7	2	2	2	社区文化的内容	
179	7	2	2	3	社区文化的特点	
180	7	2	2	4	社区文化建设的功能	
181	7	2	2	5	社区文化建设的原则	
182	7	2	2	6	社区文化建设的内容	
	7	2	3		社区文化活动工作的开展	
183	7	2	3	1	社区文化活动的流程	
184	7	2	3	2	社区文化的准备工作	

185	7	2	3	3	社区文化的实施	
186	7	2	3	4	社区文化管理制度内容	
	8				质量管理	
	8	1			客户满意度调查	
187	8	1	0	1	客户满意的定义及原理	
188	8	1	0	2	客户满意度评价的方法	
189	8	1	0	3	影响满意度的因素	
190	8	1	0	4	常用的满意度测量方式	
191	8	1	0	5	确定测量的样本	
192	8	1	0	6	测量问卷的设计、制作	
193	8	1	0	7	发放、回收测量问卷的要求	
194	8	1	0	8	本市住宅物业服务企业社会责任履行社区满意度评价工作的要求	
	9				风险管理	
	9	1			风险识别	
195	9	1	0	1	风险的概念和构成	
196	9	1	0	2	物业管理风险的概念和类型	
	9	2			危机公关	
197	9	2	0	1	应急预案的目的	
198	9	2	0	2	应急预案的要求	
	9	3			消防安全管理	
199	9	3	0	1	消防管理的目的和方针	
200	9	3	0	2	消防管理的主要内容	

物业管理员（四级） 操作技能考核要素细目表

职业（工种）名称				物业管理员	等级	四
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		财务管理		
1	1	1	1	实施物业服务收费工作流程		
2	1	1	2	运行催缴物业服务费程序		
3	1	1	3	应用收取物业服务费方法		
4	1	1	4	运用解决物业服务收费难的对策		
5	1	1	5	设计针对每位业主个性化的追缴办法		
	1	2		应用文书与档案管理		
6	1	2	1	拟写通知、报告等常用应用文书		
7	1	2	2	拟写请示、函等常用应用文书		
8	1	2	3	拟写总结、计划等常用应用文书		
9	1	2	4	收集和整理各阶段物业管理档案		
10	1	2	5	检索利用和保存物业管理档案		
	2			物业运维管理服务		
	2	1		物业承接查验		
11	2	1	1	确定新建物业承接查验的程序		
12	2	1	2	查验与移交新建物业资料		
13	2	1	3	运用查验方法现场查验物业共用部位、共用设施设备		
14	2	1	4	查验与移交机构更迭时物业管理资料		
15	2	1	5	现场查验与移交机构更迭时物业管理共用部位、共用设施设备		
	2	2		装饰装修管理		
16	2	2	1	指导装修申报		
17	2	2	2	审核装修登记		
18	2	2	3	办理进场手续		
19	2	2	4	实施施工管理		
20	2	2	5	验收竣工装修		
	2	3		房屋与设施设备运维		
21	2	3	1	合理使用设备		
22	2	3	2	巡检设施设备		
23	2	3	3	维修保养设备		
24	2	3	4	管理大、中修设备		

25	2	3	5	评定共用设备完好率	
	3			环境管理	
	3	1		公共秩序维护	
26	3	1	1	实施管理处突发刑事案件处理应急预案	
27	3	1	2	检查安全防范工作	
28	3	1	3	建立健全车辆管理队伍与制度	
29	3	1	4	管理车辆出入与停放	
30	3	1	5	管理停车场突发事件	
	3	2		清洁绿化管理	
31	3	2	1	管控清洁卫生质量	
32	3	2	2	检查不同物业类型清洁重点	
33	3	2	3	管控不同专项保洁质量重点	
34	3	2	4	整形修剪植物	
35	3	2	5	防治园林植物病虫害	
	4			客户服务与公共关系维护	
	4	1		客户服务	
36	4	1	1	界定入住各方主体的责任	
37	4	1	2	策划客户入住方案	
38	4	1	3	准备客户入住资料	
39	4	1	4	操作客户入住服务流程	
40	4	1	5	注意入住管理相关事项	
	4	2		社区生活服务与文化建设	
41	4	2	1	实施社区文化活动流程	
42	4	2	2	调查社区文体活动意向	
43	4	2	3	制定社区文体活动计划与实施方案	
44	4	2	4	组织与策划社区文化	
45	4	2	5	实施与演出社区文化	
	5			质量管理	
46	5	1		作业规程制定与执行	
47	5	1	1	接待与处理客户来电来访来信	
48	5	1	2	接待客户问询	
49	5	1	3	接待客户报修	
50	5	1	4	接待客户投诉	
	5	1	5	走访与回访客户	
	5	2		客户满意度调查	
51	5	2	1	发放、回收测量问卷	
52	5	2	2	了解客户意见和需求	
53	5	2	3	正确处理客户意见	
54	5	2	4	了解客户满意度调查方法	

55	5	2	5	改善客户满意度	
	6			风险管理	
56	6	1		风险识别	
57	6	1	1	识别早期介入的风险	
58	6	1	2	识别前期物业管理的风险	
59	6	1	3	识别业主使用物业、接受服务中发生的风险	
60	6	1	4	识别物业管理日常运作过程中管理费收缴、)管理项目外包存在的风险	
	6	1	5	识别物业管理日常运作过程中员工服务、公共舆论、设施设备存在的风险	
	6	2		危机公关	
61	6	2	1	执行防汛防台应急预案	
62	6	2	2	执行雨雪冰冻灾害应急预案	
63	6	2	3	执行电梯困人应急预案	
64	6	2	4	执行房屋结构及高空坠物风险应急预案	
65	6	2	5	执行突发停电应急预案	
	6	3		消防安全管理	
66	6	3	1	执行消防管理制度	
67	6	3	2	实施消防应急救援程序	
68	6	3	3	实施发生火灾火警时的紧急疏散措施和程序	
69	6	3	4	处置常见火灾隐患	
70	6	3	5	使用与养护常用消防器材	