

职业技能等级认定评价项目评价方案

物业管理师（四级）

一、评价方式

物业管理师（四级）的评价方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用闭卷机考方式；操作技能考核采用笔试方式，封闭命题，同场同卷。理论知识考试和操作技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。理论知识或操作技能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 120 分钟）

题型	题库参数	考试方式	题库量	考试题量	分值	配分
判断题		闭卷机考	250	60	0.5 分/题	30
单选题			750	140	0.5 分/题	70
合计		—	1000	200	—	100

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）		物业管理师			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）	配分	题库题量	考核题量
1	行政综合管理	1	财务管理	笔试	抽一	90	12	5	1
		2	文书写作与档案管理					5	
2	物业运维管理服务	1	物业承接查验		抽一		25	5	1
		2	装饰装修管理					5	
		3	房屋与设施设备运维管理					5	
3	环境管理	1	公共秩序维护服务		抽一		20	5	1
		2	保洁及绿化管理服务					5	
4	客户服务	1	客户服务		抽一		30	5	1

	与公共关系维护	2	社区生活服务与文化建设活动		抽一			5	
5	质量管理及风险管理	1	物业服务作业规程制定与执行				13	5	
		2	客户满意度调查					5	
		3	风险识别及防范与应对					5	
合 计						90	100	60	5
备注	整场考试 90min。								

四、评价场所设备

评 价 考 核 安 排 表

考核内容 (单元)	考位数	设施 类型	设施 名称	设施 型号	设施 数量	备注
理论知识考试	01-60		计算机、局域网、考试系统、桌、椅	常规	符合考生数量要求	
行政综合管理	01-30		桌椅	常规	30	
物业运维管理服务	01-30		桌椅	常规	30	
环境管理	01-30		桌椅	常规	30	
客户服务与公共关系维护	01-30		桌椅	常规	30	
质量管理及风险管理	01-30		桌椅	常规	30	

五、组卷方案

1. 理论知识考试组卷

理论知识采用闭卷机考，为每个考生随机组一套理论知识考核试卷，即每个考生考核不同的理论知识考核试卷。

2. 操作技能考核组卷

根据制定的考核方案封闭命题，随机抽题组卷，专家统一审核，作不大于30%的修改，同场同卷。

六、操作技能考核人员配置表

试题、考位、考评人员配置表

项目/单元	题量	考位数	考位号	考评员	考位与试题对应关系
行政综合管理	1	30	01-30	A、B、F	1.1.1-1.1.5 1.2.1-1.2.5
物业运维管理服务	1	30	01-30	B、C、F	2.1.1-2.1.5 2.2.1-2.2.5 2.3.1-2.3.5
环境管理	1	30	01-30	C、D、F	3.1.1-3.1.5 3.2.1-3.2.5 3.3.1-3.3.5
客户服务与公共关系维护	1	30	01-30	D、E、F	4.1.1-4.1.5 4.2.1-4.2.5
质量管理/风险管理	1	30	01-30	E、A、F	5.1.1-5.1.5 5.2.1-5.2.5 5.3.1-5.3.5
（合计）	5	30	30	6	

七、操作技能考核分组安排表

依据国标，操作技能采用案例分析模式实施，操作技能考核不分组轮转。