

物业管理师（四级）

理论知识考试要素细目表

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
	0				基本要求	25	
	0	1			职业道德	5	
	0	1	1		职业道德的基本知识	2	
1	0	1	1	1	职业道德的含义		
2	0	1	1	2	职业道德的特征		
3	0	1	1	3	职业道德的社会作用		
4	0	1	1	4	物业服务人员的职业思想		
5	0	1	1	5	物业服务人员的行为规范和行为规范		
	0	1	2		职业守则	3	
6	0	1	2	1	尊法守约		
7	0	1	2	2	爱岗敬业		
8	0	1	2	3	忠于职守		
9	0	1	2	4	勤勉尽职		
10	0	1	2	5	诚实守信		
11	0	1	2	6	热情友好		
12	0	1	2	7	履行法定义务		
13	0	1	2	8	规范使用维修资金		
	0	2			基础知识	20	
	0	2	1		物业管理基本概念	10	
14	0	2	1	1	物业的概念		
15	0	2	1	2	附属设备的概念		
16	0	2	1	3	物权的概念		
17	0	2	1	4	专有权的概念		
18	0	2	1	5	共有权的概念		
19	0	2	1	6	共同管理权的概念		
20	0	2	1	7	物业管理的概念		
21	0	2	1	8	物业服务的社会意义		
22	0	2	1	9	业主大会的概念		
23	0	2	1	10	管理规约制度		
24	0	2	1	11	前期物业管理招投标制度		
25	0	2	1	12	物业承接查验制度		
26	0	2	1	13	住宅专项维修资金制度		
27	0	2	1	14	物业管理制度建设的必要性		
28	0	2	1	15	物业管理服务的专业性		
29	0	2	1	16	物业管理服务的统一性		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
30	0	2	1	17	物业管理服务的综合效益原则		
31	0	2	1	18	物业服务的早期介入概念		
32	0	2	1	19	物业服务准备阶段的工作		
33	0	2	1	20	物业服务质量的观念		
34	0	2	1	21	住宅物业管理服务等级标准		
35	0	2	1	22	物业服务从业人员的素质要求		
	0	2	2		物业服务企业权力、义务和责任	3	
36	0	2	2	1	物业管理机构基本知识		
37	0	2	2	2	物业服务企业的特征		
38	0	2	2	3	业主的权利		
39	0	2	2	4	业主大会的性质		
40	0	2	2	5	业主大会会议		
41	0	2	2	6	业主共同决定事项		
42	0	2	2	7	业主委员会委员的条件		
43	0	2	2	8	建设单位的含义		
	0	2	3		墙体的含义和作用	3	
44	0	2	3	1	物业管理相关知识		
45	0	2	3	2	房屋结构的分类		
46	0	2	3	3	消防系统的概念		
47	0	2	3	4	火灾自动报警系的形式		
48	0	2	3	5	绿色建筑的特征		
49	0	2	3	6	地理信息系统的含义		
50	0	2	3	7	物联网的含义		
	0	2	4		相关法律法规知识	4	
51	0	2	4	1	物业服务合同要求		
52	0	2	4	2	消防管理要求		
53	0	2	4	3	特种设备安全要求		
54	0	2	4	4	业主及业主大会管理要求		
55	0	2	4	5	物业管理条例要求		
56	0	2	4	6	物业承接查验要求		
57	0	2	4	7	物业服务收费管理要求		
58	0	2	4	8	前期物业管理招标投标管理要求		
59	0	2	4	9	住宅室内装饰装修管理要求		
60	0	2	4	10	高层民用建筑消防安全管理要求		
	1				行政综合管理	12	
	1	1			财务管理	5	
	1	1	1		物业服务收费程序与方法	3	
61	1	1	1	1	物业服务企业财务管理的概念和内容		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
62	1	1	1	2	物业费的含义与构成		
63	1	1	1	3	包干制的计费方式		
64	1	1	1	4	酬金制的计费方式		
65	1	1	1	5	物业服务合同的约定和收费依据		
66	1	1	1	6	物业服务收费程序		
67	1	1	1	7	解决物业服务收费难的对策		
	1	1	2		财务管理的基本要求	2	
68	1	1	2	1	物业服务日常费用收支管理的原则		
69	1	1	2	2	费用与服务水平相适应原则		
70	1	1	2	3	物业服务项目财务管理的基本要求		
71	1	1	2	4	物业服务收费规定		
	1	2			文书写作与档案管理	7	
	1	2	1		应用文书的类型、格式和写作要领	4.5	
72	1	2	1	1	物业管理应用文的概念和特点		
73	1	2	1	2	物业管理应用文的主旨		
74	1	2	1	3	物业管理应用文的材料		
75	1	2	1	4	物业管理应用文的结构		
76	1	2	1	5	计划的结构和内容		
77	1	2	1	6	总结的概述		
78	1	2	1	7	简报的概念及种类		
79	1	2	1	8	述职报告的概念、特点及写作要求		
80	1	2	1	9	公务文书概述		
81	1	2	1	10	通知的概述		
82	1	2	1	11	通报的概述		
83	1	2	1	12	请示的概述		
	1	2	2		物业管理项目资料收集、分类的方法	1.5	
84	1	2	2	1	物业承接查验期档案的收集		
85	1	2	2	2	物业入住期档案的收集		
86	1	2	2	3	日常物业管理期档案的收集		
87	1	2	2	4	档案的分类方法		
	1	2	3		物业管理项目资料建档、归档的方法	0.5	
88	1	2	3	1	建档、归档管理的基本方法		
	1	2	4		物业管理项目资料档案管理服务的基本内容与要求	0.5	
89	1	2	4	1	物业管理档案的概述		
90	1	2	4	2	档案整理的基本要求		
	2				物业运维管理服务	18	
	2	1			物业承接查验	6	
	2	1	1		物业承接查验的作用	1.5	

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
91	2	1	1	1	物业承接查验的概念		
92	2	1	1	2	物业承接查验的分类		
93	2	1	1	3	物业承接查验与工程竣工验收的区别		
94	2	1	1	4	物业承接查验的作用		
	2	1	2		承接查验的工作内容、操作程序	4.5	
95	2	1	2	1	新建物业承接查验的主体		
96	2	1	2	2	房屋结构承接查验内容		
97	2	1	2	3	新建物业承接查验程序		
98	2	1	2	4	现场承接查验的方法		
99	2	1	2	5	承接查验遗留问题的处理		
100	2	1	2	6	物业交接要求		
101	2	1	2	7	承接查验中的其他规定		
102	2	1	2	8	承接查验中的违规责任		
103	2	1	2	9	机构更迭时承接查验的法律主体		
104	2	1	2	10	承接查验及移交的资料		
105	2	1	2	11	物业建筑结构及装饰装修的查验和移交		
	2	2			装饰装修管理	6	
	2	2	1		装饰装修的禁止行为与注意事项	2.5	
106	2	2	1	1	装饰装修管理的时间阶段		
107	2	2	1	2	装饰装修管理依据		
108	2	2	1	3	装饰装修的禁止行为		
109	2	2	1	4	装饰装修的注意事项		
110	2	2	1	5	装饰装修项目的申报登记		
111	2	2	1	6	装饰装修违规违约行为的处理		
	2	2	2		装饰装修管理的责任、内容和程序	2.5	
112	2	2	2	1	装修人和装修企业责任		
113	2	2	2	2	装饰装修的申请手续		
114	2	2	2	3	装饰装修的专人管理		
115	2	2	2	4	装饰装修的审核要求		
116	2	2	2	5	装饰装修进场手续办理		
117	2	2	2	6	装饰装修中的动火管理		
	2	2	3		装饰装修垃圾处理方法与注意事项	1	
118	2	2	3	1	装修垃圾处理要求		
119	2	2	3	2	装修垃圾堆放要求		
	2	3			房屋与设施设备运维管理	6	
	2	3	1		房屋与设施设备的常见问题	3	
120	2	3	1	1	建筑物的含义		
121	2	3	1	2	物业共用设施设备含义		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
122	2	3	1	3	物业共用设施设备管理		
123	2	3	1	4	物业共用设施设备管理的意义		
124	2	3	1	5	设施设备、房屋完好率		
125	2	3	1	6	承重墙常见问题		
126	2	3	1	7	屋顶防水常见问题		
127	2	3	1	8	门窗的常见问题		
	2	3	2		房屋与设施设备维修养护的要求与注意事项	1	
128	2	3	2	1	房屋维修养护的总体要求		
129	2	3	2	2	物业共用设施设备的维修养护方式		
130	2	3	2	3	设备的维修保养注意事项		
	2	3	3		设施设备运行管理内容与基本要求	1	
131	2	3	3	1	物业共用设施设备的运行管理		
132	2	3	3	2	设施设备使用守则		
133	2	3	3	3	机械设备润滑的重要性		
	2	3	4		设施设备管理节能的基本方法与要求	1	
134	2	3	4	1	设施设备管理节能的基本方法		
135	2	3	4	2	做好碳达峰碳中和工作的原则		
	3				环境管理	18	
	3	1			公共秩序维护服务	6	
	3	1	1		公共秩序维护服务工作内容	2	
136	3	1	1	1	公共秩序维护服务的含义		
137	3	1	1	2	公共安全防范管理的工作内容		
138	3	1	1	3	消防管理的工作内容		
139	3	1	1	4	车辆停放管理的工作内容		
140	3	1	1	5	公共安全防范管理的出入管控		
141	3	1	1	6	公共安全防范管理的巡逻		
	3	1	2		安全标识设置和安全提示的方法与要求	2	
142	3	1	2	1	总平面布局标识的要求		
143	3	1	2	2	交通标志的要求		
144	3	1	2	3	标识管理规范的要求		
145	3	1	2	4	物业管理中常用安全标志的含义		
146	3	1	2	5	员工的消防培训		
147	3	1	2	6	针对业主和物业使用人的宣传培训		
	3	1	3		常规消防器材的使用与检查方法	2	
148	3	1	3	1	不同类型灭火器的适用火情		
149	3	1	3	2	消火栓的使用方法及要求		
150	3	1	3	3	灭火器的使用方法及要求		
151	3	1	3	4	常规消防器材和重点区域的检查、管理要求		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
	3	2			保洁管理服务	6	
	3	2	1		物业管理项目保洁管理服务要求	3	
152	3	2	1	1	保洁管理服务的含义		
153	3	2	1	2	保洁管理服务的工作内容		
154	3	2	1	3	保洁管理服务的特点		
155	3	2	1	4	清洁卫生管理制度的内容		
156	3	2	1	5	清洁卫生质量的管控方法		
157	3	2	1	6	物业清洁管理的模式		
158	3	2	1	7	保洁工作的区域和内容		
159	3	2	1	8	保洁工作的流程、巡视和检查要求		
	3	2	2		物业管理项目现场保洁注意事项	1.5	
160	3	2	2	1	高处作业安全的注意事项		
161	3	2	2	2	清洁药剂使用安全的注意事项		
162	3	2	2	3	不同材质保洁对象的注意事项		
	3	2	3		物业管理项目垃圾收集和分类处理的方法	1.5	
163	3	2	3	1	生活垃圾的分类标准		
164	3	2	3	2	生活垃圾的管理责任人		
165	3	2	3	3	管理责任人的指导和驳运责任		
	3	3			绿化管理服务	6	
	3	3	1		绿化管理服务要求	5	
166	3	3	1	1	绿化管理服务的特点		
167	3	3	1	2	绿化管理服务的内容		
168	3	3	1	3	绿化管理的基本要求		
169	3	3	1	4	不同物业类型的绿化管理要求		
170	3	3	1	5	绿化管理的前期介入关注点		
171	3	3	1	6	植物选材的注意事项		
172	3	3	1	7	绿化管理机械使用的注意事项		
173	3	3	1	8	不同类型植物绿化检查的重点		
174	3	3	1	9	绿化修剪的要求和条件		
175	3	3	1	10	绿化修剪的方式		
176	3	3	1	11	植物病虫害种类		
177	3	3	1	12	植物病虫害的防治方法		
	3	3	2		绿植摆放装饰方法与安全要求	1	
178	3	3	2	1	盆栽观赏植物装饰的基本方法		
179	3	3	2	2	盆栽观赏植物摆放的注意事项与安全要求		
180	3	3	2	3	企业不同场景绿植的设计与摆放方案		
	4				客户服务与公共关系维护	20	
	4	1			客户服务	10	

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
	4	1	1		客户的分类及服务方法	4	
181	4	1	1	1	客户服务的含义		
182	4	1	1	2	物业客户服务的含义		
183	4	1	1	3	基础性服务的事项		
184	4	1	1	4	物业客户服务的一般内容		
185	4	1	1	5	物业服务客户的概念		
186	4	1	1	6	常见的客户细分方法		
187	4	1	1	7	物业客户的细分方法		
188	4	1	1	8	客户服务的要求		
189	4	1	1	9	客户接待分级标准的要求		
190	4	1	1	10	客户接待的基本礼仪		
	4	1	2		客户入住手续的办理流程	2	
191	4	1	2	1	客户入住的含义		
192	4	1	2	2	业主房屋质量预看房的含义		
193	4	1	2	3	入住资料的准备		
194	4	1	2	4	入住其它事项的准备		
195	4	1	2	5	客户入住手续的办理流程		
	4	1	3		客户报事报修与投诉的处理流程	4	
196	4	1	3	1	综合管理基本服务的要求		
197	4	1	3	2	报修受理分级标准的要求		
198	4	1	3	3	客户报事报修处理及跟进的要求		
199	4	1	3	4	客户投诉处理的原则		
200	4	1	3	5	客户投诉处理的要领		
201	4	1	3	6	投诉处理的基本流程		
202	4	1	3	7	客户投诉处理的注意事项		
203	4	1	3	8	客户回访的类别及注意事项		
204	4	1	3	9	客户投诉档案处理的要求		
	4	2			社区生活服务与文化建设活动	10	
	4	2	1		客户需求信息的收集方法	2	
205	4	2	1	1	社区服务的特征		
206	4	2	1	2	社区服务的作用		
207	4	2	1	3	获取客户需求信息的收集方法		
208	4	2	1	4	了解客户需求信息的作用		
209	4	2	1	5	收集客户需求信息的基本原则		
	4	2	2		特约服务的概念与常见类别	1	
210	4	2	2	1	特约服务的概念		
211	4	2	2	2	特约服务的特征		
212	4	2	2	3	特约服务的常见类别		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
	4	2	3		常见社区文化活动的内容与组织方法	5	
213	4	2	3	1	社区文化的概念		
214	4	2	3	2	社区文化的内容		
215	4	2	3	3	社区文化建设的原则		
216	4	2	3	4	社区文化活动的內容		
217	4	2	3	5	社区活动分级标准的要求		
218	4	2	3	6	社区文化活动的方案与计划		
219	4	2	3	7	社区文化活动的机构、场地与资金		
220	4	2	3	8	社区文化活动的实施		
221	4	2	3	9	策划的流程内容		
222	4	2	3	10	筹备的流程内容		
223	4	2	3	11	收尾的流程内容		
224	4	2	3	12	社区文化建设活动开展中的问题及解决方法		
	4	2	4		广告宣传与服务推介的方法	1	
225	4	2	4	1	社区活动的服务推介方法		
226	4	2	4	2	社区服务活动宣传推广的注意事项		
	4	2	5		社区治理的工作的基本内容	1	
227	4	2	5	1	社区治理的特点		
228	4	2	5	2	社区治理的基本内容		
229	4	2	5	3	街道办事处的职责		
230	4	2	5	4	居委会的职责		
	5				质量管理	4	
	5	1			物业服务作业规程制定与执行	2	
	5	1	1		客户服务作业规程的内容	1.5	
231	5	1	1	1	质量管理的定义		
232	5	1	1	2	质量管理的意义		
233	5	1	1	3	物业服务的基本特征		
234	5	1	1	4	物业服务的作业规程		
235	5	1	1	5	客户服务作业规程策划、编制与执行		
	5	1	2		客户服务作业规程执行中的常见问题	0.5	
236	5	1	2	1	作业规程内容与实际情况		
	5	2			客户满意度调查	2	
	5	2	1		客户满意度调查的基本要求	1.5	
237	5	2	1	1	顾客满意度概念		
238	5	2	1	2	顾客满意程度的测评		
239	5	2	1	3	客户满意度调查的依据与基本要求		
240	5	2	1	4	客户满意度调查的过程要求		
241	5	2	1	5	客户满意度调查结果公示要求		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
	5	2	2		客户满意度调查结果公示注意事项	0.5	
242	5	2	2	1	满意度调查结果公示注意事项		
	6				风险管理	3	
	6	1			风险识别	1.5	
	6	1	1		客户服务场景中的常见风险源	1	
243	6	1	1	1	风险的特性和构成要素		
244	6	1	1	2	物业管理风险的定义和特点		
	6	1	2		常见风险的类别	0.5	
245	6	1	2	1	日常物业管理的风险		
246	6	1	2	2	职业安全类风险		
	6	2			风险防范与应对	1.5	
	6	2	1		风险防范的目的和意义	1	
247	6	2	1	1	风险防范的概念		
248	6	2	1	2	风险防范的目的		
	6	2	2		风险管理的基本方法	0.5	
249	6	2	2	1	风险应对的方法		
250	6	2	2	2	应急预案与应急演练		

物业管理师（四级） 操作技能考核要素细目表

职业（工种）名称				物业管理师	等级	四级
序号	细目点代码			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	按规定进行日常费用收缴		
2	1	1	2	按规定进行日常费用支出		
3	1	1	3	按财务规定规范记账		
	1	2		文书写作与档案管理		
4	1	2	1	拟写规范的业务公文		
5	1	2	2	对物业管理项目进行收集、整理、分类、建档、归档		
6	1	2	3	提供物业管理项目档案查询、使用服务		
	2			物业运维管理服务		
	2	1		物业承接查验		
7	2	1	1	按规定进行物业管理项目档案查验		
8	2	1	2	按规定进行物业管理项目档案交接		
9	2	1	3	进行物业服务办公场所与物料交接		
	2	2		装饰装修管理		
10	2	2	1	宣讲装饰装修管理法规、 规定		
11	2	2	2	办理装饰装修手续		
12	2	2	3	进行装饰装修现场巡查监督		
13	2	2	4	监督装饰装修垃圾处理		
	2	3		房屋与设施设备运维管理		
14	2	3	1	及时发现房屋与设施设备故障和易损部位		
15	2	3	2	配合专业人员进行房屋与设施设备维修养护		
16	2	3	3	现场监督房屋与设施设备维修养护行为		
17	2	3	4	执行设施设备管理节能措施		
	3			环境管理		
	3	1		公共秩序维护服务		
18	3	1	1	发现服务现场异常情况		
19	3	1	2	设置安全标识， 给出安全提醒、提示		
20	3	1	3	正确使用和检查消防器材		
	3	2		保洁及绿化管理服务		
21	3	2	1	根据物业管理项目保洁需要调节保洁工作安排		
22	3	2	2	进行物业管理项目现场保洁指引		

23	3	2	3	现场监督垃圾收集和分类处理	
24	3	2	4	根据物业管理项目绿化需要调节绿化工作安排	
25	3	2	5	设计简单的绿植摆放装饰方案	
26	3	2	6	选择简单的绿植摆放装饰方案	
	4			客户服务与公共关系维护	
	4	1		客户服务	
27	4	1	1	识别客户类别，提供针对性服务	
28	4	1	2	办理客户入住手续	
29	4	1	3	处理及跟进客户报事报修与投诉	
	4	2		社区生活服务与文化建设活动	
30	4	2	1	收集客户生活服务与文化建设活动需求信息	
31	4	2	2	向客户宣传推广社区生活服务与文化建设活动	
32	4	2	3	执行社区生活服务工作流程	
33	4	2	4	按计划组织客户参与社区文化建设活动	
34	4	2	5	配合属地街道办事处、乡镇人民政府、党组织、居委会等开展社区治理工作	
	5			质量管理及风险管理	
	5	1		物业服务作业规程制定与执行	
35	5	1	1	执行客户服务的作业规程	
36	5	1	2	发现、记录作业规程执行过程中的问题	
37	5	1	3	报告作业规程执行过程中的问题	
	5	2		客户满意度调查	
38	5	2	1	客户满意度调查问卷发放	
39	5	2	2	客户满意度调查问卷回收	
40	5	2	3	客户满意度调查结果公示	
	5	3		风险识别	
41	5	3	1	物业服务风险识别	
42	5	3	2	识别客户服务场所的常见风险	
43	5	3	3	识别客户服务过程中的常见风险	
44	5	3	4	执行客户服务风险防范措施	
45	5	3	5	应急预案编制	
46	5	3	6	按要求执行应急预案	