

物业管理师（四级/中级）理论知识考核要素细目表（征求意见稿）

鉴定范围							鉴定点		
一级		二级		三级			代码	名 称	重要程度
代码	名称	代码	名称	代码	名称	鉴定比重			
A	基本要求	A	职业道德	A	职业道德基本知识	3	001	道德的内涵	X
							002	社会公德的内涵	X
							003	职业道德的内涵	X
							004	职业道德与道德关系	X
							005	职业道德与社会公德的关系	X
							006	职业道德的具体功能	X
				B	职业守则	2	001	勤奋学习的内涵	X
							002	奉献社会的内涵	X
							003	诚实守信的内涵	X
							004	开拓创新的内涵	X
		B	基础知识	A	物业管理基本概念	6	001	物业的定义	X
							002	物权的概念	X
							003	物业管理的发展历程	X
							004	物业管理基本制度的概念	X
							005	物业管理基本要求	X
							006	物业管理的主要内容	X
							007	物业服务质量管理标准	X
							008	物业管理从业人员的职责	X
							009	物业服务合同的基本知识	X
							010	物业管理中的客户服务	X
							011	物业管理的安全责任	X
							012	房屋及设施设备的维护管理	X
				B	物业管理机构基本知识	5	001	物业服务企业的基本职能	X
							002	业主大会的组织结构	X
							003	业主委员会的职责	X
							004	建设单位在物业管理中的角色	X
							005	物业管理中常见专业服务企业的种类	Z
							006	物业服务企业与业主大会的关系	X
							007	业主大会的成立流程	X
							008	建设单位在物业交付过程中的职责	X
							009	专业服务企业的选聘方式	X
							010	物业管理相关法规对各类机构的基本要求	X
				C	物业管理相关知识	4	001	建筑工程的基本知识	X
							002	消防设施的基本知识	X
							003	信息技术在物业管理中的基本知识	X
							004	建筑工程质量对物业管理的影响	X
							005	消防安全管理的程序	X
							006	物业服务中环境管理体系的建立	X
							007	物业服务中信息技术的发展	X
							008	综合物业管理知识在实际工作中的应用	X

				D	相关法律、法规知识	5	001	《中华人民共和国民法典》中关于物权的相关约定	X
							002	《物业管理条例》对物业管理活动的基本法律要求	X
							003	《中华人民共和国劳动法》中规定的职业健康安全	Y
							004	《中华人民共和国安全生产法》涉及物业行业的相关规定	X
							005	《物业承接查验办法》中规定的承接查验准备工作	X
							006	《住宅专项维修资金管理办法》对物业专项维修资金的使用规定	X
							007	《物业服务收费管理办法》对收费的主要规定	X
							008	《业主大会和业主委员会指导规则》中的法律责任	X
							009	《住宅室内装饰装修管理办法》中装修施工的安全管理	X
							010	《房屋建筑工程质量保修办法》中保修范围的界定	X
				A	财务管理	4	001	物业服务收费的基本原则	X
							002	财务管理的基本要求	X
							003	物业服务项目预算编制的方法	X
							004	物业服务收费项目的确定	X
							005	物业服务企业财务风险的识别	X
							006	物业服务企业财务风险的防范措施	X
							007	物业服务服务收费程序	X
							008	物业服务服务收费方法	X
				B	文书写作与档案管理	8	001	应用文书的类型	X
							002	应用文书的格式规范	X
							003	应用文书的写作要领	X
							004	物业管理应用文书的审核要点	X
							005	物业管理项目资料的收集	X
							006	物业管理项目资料的分类方法	X
							007	物业管理项目资料的建档方法	X
							008	物业管理项目资料的归档方法	X
							009	物业管理项目档案管理服务的基本内容	X
							010	物业管理项目档案管理服务的基本要求	X
							011	物业档案的保管要求	X
							012	物业档案的借阅管理	X
							013	物业档案的数字化处理	X
							014	物业档案的维护更新	X
							015	物业档案的风险评估	Y
							016	物业文档资料在物业管理中的作用	X
							001	承接查验的作用	X
							002	承接查验的基本工作内容	X
							003	承接查验的基本操作程序	X

B	物业运 维管理 服务	A	物业承接查 验	4	004	承接查验中房屋及设施设备的外观检 查要点	X		
					005	承接查验中房屋及设施设备的功能测 试方法	X		
					006	承接查验记录的编制方法	X		
					007	承接查验中发现问题的处理流程	X		
					008	承接查验对后续物业管理的影响	X		
		B	装饰装修管 理	6	001	装饰装修的禁止行为	X		
					002	装饰装修的注意事项	X		
					003	装饰装修管理的责任	X		
					004	装饰装修管理的内容	X		
					005	装饰装修管理的程序	X		
					006	装饰装修垃圾处理方法	X		
					007	装饰装修垃圾处理注意事项	X		
					008	装饰装修现场安全管理	X		
					009	装饰装修施工期间的噪音控制	X		
					010	装饰装修项目的验收标准	X		
					011	装饰装修合同的基本知识	X		
					012	装饰装修管理中的客户服务沟通技巧	X		
		C	房屋与设施 设备运维管 理	8	001	房屋与设施设备的常见问题	X		
					002	房屋与设施设备维修养护的基本要求	X		
					003	房屋与设施设备维修养护的注意事项	X		
					004	房屋与设施设备维修养护的基本流程	X		
					005	设施设备运行管理内容	X		
					006	设施设备运行管理基本要求	X		
					007	设施设备管理节能的基本方法	X		
					008	设施设备管理节能的基本要求	X		
					009	房屋与设施设备的日常巡检要点	X		
	010				设施设备节能减排优化的措施	X			
				011	房屋与设施设备维修工作的质控管理	Y			
				012	设施设备管理中的成本效益分析	X			
				013	设施设备更新改造的工作流程	X			
				014	房屋与设施设备运维中的法律法规遵 循	X			
				015	房屋与设施设备运维中的业主沟通协 调	X			
				016	房屋与设施设备运维管理的文档管理	X			
							001	公共秩序维护服务的工作内容	X
							002	公共秩序维护服务的基本职责	X
							003	公共秩序维护服务的工作流程	X
004							公共秩序维护服务的操作标准	X	
005	安全标识的设置	X							
006	安全提示的方法	X							
007	安全提示的要求	X							
008	安全提示的发布渠道	X							
009	安全提示的效果评估	X							
010	常规消防器材的功能识别	X							
011	常规消防器材的使用	X							
012	常规消防器材的检查方法	X							

B	相关知识要求	C	环境管理				013	常规消防器材的维护保养	X
							014	消防演练的实施要点	X
							015	火灾应急预案的制定	X
							016	火灾应急预案演练效果评估	X
				B	保洁管理服务	7	001	物业管理项目中保洁管理服务的工作职责	X
							002	物业管理项目保洁管理服务要求	X
							003	物业管理项目现场保洁注意事项	X
							004	保洁服务的检查机制	X
							005	保洁服务中的客户沟通	X
							006	现场保洁的安全管理	X
							007	现场保洁中的设备使用和维护要求	X
							008	物业管理项目垃圾收集的方法	X
							009	物业管理项目垃圾分类处理的方法	X
							010	节日或特殊活动保洁服务的执行	X
							011	保洁服务中化学品的安全使用规范	X
							012	保洁服务中的应急处理	X
							013	保洁工具设备的选择使用	X
							014	保洁服务中的客户反馈收集	X
			C	绿化管理服务	3	001	绿化管理服务要求	X	
						002	绿化养护工作实施	X	
						003	绿化养护的管理	X	
						004	绿植摆放装饰方法		
						005	绿植摆放的安全要求		
						006	绿化养护的风险预防措施	X	
		D	客户服务与公共关系维护	A	客户服务	8	001	客户的分类	X
							002	客户的服务方法	X
							003	客户服务的基本礼仪	X
							004	客户入住手续的办理流程	X
							005	客户入住手续办理的注意事项	X
							006	客户入住流程中的房产交接	X
							007	客户入住流程中的钥匙管理	X
							008	客户报事报修的处理流程	X
							009	客户报事报修的响应规范	X
							010	客户投诉的分类	X
							011	客户投诉的处理流程	X
							012	客户投诉的处理策略	X
							013	客户投诉的跟踪反馈	X
							014	客户服务中的隐私保护	X
							015	客户服务中的紧急事件处理	X
							016	客户服务团队的培训	X
							001	客户需求信息的收集方法	X
							002	客户需求信息收集的基本原则	X
							003	客户需求信息数据库的建立	X
							004	特约服务的概念	X
							005	特约服务的常见类别	X
							006	特约服务的策划	X
							007	常见社区文化活动的內容	X
							008	社区文化活动的作用	X

			B	社区生活服务与文化建设活动	12	009	常见社区文化活动的组织方法	X					
						010	社区文化宣传的基本原则	X					
						011	广告宣传的方法	X					
						012	广告宣传媒介的选择	X					
						013	服务推介的方法	Y					
						014	服务推介的策略	X					
						015	服务推介活动的策划	X					
						016	服务推介活动的执行	X					
						017	社区治理的基本原则	X					
						018	社区治理的参与主体	X					
						019	社区治理中的决策机制	X					
						020	社区治理中的矛盾调解	X					
						021	社区治理的法律法规遵循	X					
						022	社区治理的效果评估	X					
						023	社区治理中的居民参与动员	Z					
						024	社区治理与物业管理的协同作用	X					
						E	质量管理	A	物业服务作业规程制定与执行	2	001	客户服务作业规程的内容	X
											002	客户服务作业规程中的服务标准	X
											003	客户服务作业规程执行中的监督	X
											004	客户服务作业规程执行中的常见问题	X
								B	客户满意度调查	2	001	客户满意度调查的基本要求	X
											002	客户满意度调查问卷的设计	X
											003	客户满意度调查结果的分析方法	X
											004	客户满意度调查结果公示注意事项	X
	F	风险管理	A	风险识别	1	001	客户服务场景中的常见风险源	X					
						002	常见风险的类别	X					
			B	风险防范与应对	2	001	风险防范的目的	X					
						002	风险防范的意义	X					
						003	风险管理的基本方法	X					
						004	风险管理的评估	X					

1. 理论知识鉴定要素细目表的制定参照国家职业技能标准《物业管理师》（2023版）的要求和范围制定，职业编码：4-06-01-01

2. 中级工理论知识鉴定点共有200个，其中X：194个，占比97%；Y：4个，占比2%；Z：2个，占比1%。

3. 主要参考文献：

- （1）物业管理基础，张晓峰主编，ISBN 978-7-301-26228-2，北京大学出版社，2021.9
- （2）物业管理实务，李明副主编，ISBN 978-7-5019-9749-3，中国建筑工业出版社，2018.3
- （3）物业设施设备管理，赵丽华主编，ISBN 978-7-112-21353-5，中国建筑工业出版社，
- （4）物业管理法规与政策，刘晓东主编，ISBN 978-7-5130-5154-8，经济管理出版社，
- （5）现代物业管理与实务，陈伟主编，ISBN 978-7-5638-8788-3，同济大学出版社，2019.11
- （6）物业管理案例分析，周勇副主编，ISBN 978-7-5180-0839-1，中国水利水电出版社，
- （7）物业项目管理，吴建中主编，ISBN 978-7-5608-7378-2，上海交通大学出版社，2016.5

物业管理师（三级/高级工）理论知识考核要素细目表（征求意见稿）

鉴定范围							鉴定点		
一级		二级		三级			代码	名 称	重要程度
代码	名称	代码	名称	代码	名称	鉴定比重			
A	基本要求	A	职业道德	A	职业道德基本知识	3	001	法律的基本含义	X
							002	职业道德与法律的关系	X
							003	企业文化的基本概念	X
							004	企业文化的内涵	X
							005	企业的功能	X
							006	职业道德与企业文化的关系	X
				B	职业守则	2	001	爱岗敬业的具体要求	X
							002	团结协作的具体要求	X
							003	诚实守信的具体要求	X
							004	遵章守法的具体要求	X
		B	基础知识	A	物业管理基本概念	6	001	物业管理的概念	X
							002	物业管理的作用	X
							003	物业管理基本制度的实施	X
							004	物业管理基本制度的建设	X
							005	物业管理的性质	X
							006	物业管理的原则	X
							007	物业管理服务质量的评价	X
							008	物业服务标准化流程的建立	X
							009	物业管理服务的创新	X
							010	物业管理从业人员专业素质的发展提升	X
							011	物业管理中的社会责任	X
							012	物业管理中的客户关系管理	X
				B	物业管理机构基本知识	3	001	专业服务企业的优势	X
							002	业主委员会的运作方式	X
							003	建设单位在物业管理中的责任	X
							004	专业服务企业的管理方式	X
							005	物业服务企业与业主组织之间的冲突解决	X
							006	物业管理中的法律法规遵循	X
				C	物业管理相关知识	3	001	建筑工程基础知识在物业管理实践中的应用	X
							002	消防基础知识在物业管理实践中的应用	X
							003	环境保护基础知识在物业管理实践中的应用	X
							004	物业服务中信息技术的应用	X
							005	建筑工程的检查方法	X
							006	提高物业管理效率的策略	X

				D	相关法律、法规知识	3	001	《中华人民共和国民法典》规定的业主共同管理权	X
							002	《中华人民共和国劳动法》中的劳动者权益保护	X
							003	《中华人民共和国特种设备安全法》规定的特种设备日常维护	X
							004	《物业承接查验办法》规定的物业交接手续办理	X
							005	《高层民用建筑消防安全管理规定》中消防安全疏散要求	X
							006	《城市危险房屋管理规定》中的危险房屋管理	X
				A	人力资源管理	6	001	基层员工业务培训内容	X
							002	基层员工业务培训的方法	X
							003	物业管理项目一线管理服务常设岗位	Y
							004	物业管理项目一线管理服务人员素养要求	X
							005	劳动合同管理基本内容	Y
							006	劳动合同的履行	X
							007	常用劳动保护设施的基本内容	X
							008	劳动保护措施的实施策略	X
							009	员工招聘基本步骤	X
							010	员工招聘的面试技巧	X
							011	人才筛选机制的制定	Y
							012	人力资源管理信息系统的建立	X
				B	财务管理	3	001	物业服务成本构成	X
							002	物业服务成本的核算	X
							003	专项维修资金管理规定	X
							004	财务信息系统的运用	Y
							005	物业共有共用部分产生收益的处理要求	X
							006	物业共有共用部分产生收益的处理方法	Z
				C	档案管理	3	001	物业管理项目档案管理制度的内容	X
							002	物业管理项目档案的管理流程	X
							003	物业管理项目档案保存的介质	X
							004	物业管理项目档案保存的时限要求	X
							005	档案管理信息化的方法	X
							006	档案管理信息化的要求	X
				A	早期介入	3	001	早期介入的概念	X
							002	早期介入的方法	X
							003	早期介入的工作要求	X
							004	早期介入过程中的风险识别	X
							005	相关方的组织协调	X
							006	早期介入成效的评估方法	X
				B	物业承接查验	4	001	承接查验的分类	X
							002	承接查验的准备工作	X
							003	承接查验的条件	X
							004	承接查验的内容	X
							005	承接查验的方法	X

B	相关知识要求	B	物业运维管理服务			006	承接查验的程序	X	
						007	承接查验中的注意事项	X	
						008	承接查验的原则	X	
				C	装饰装修管理	5	001	房屋建筑结构基础知识	X
							002	装饰装修基础知识	X
							003	装饰装修图纸审核要求	X
							004	装饰装修方案审核要求	X
							005	装饰装修管理注意事项	X
							006	常见违规装饰装修问题	X
							007	常见违规装饰装修问题处理办法	X
							008	装饰装修材料的安全性能评估	X
							009	业主装饰装修需求的沟通协调	X
							010	装饰装修期间的应急处理	X
				D	房屋与设施设备运维管理	6	001	房屋与设施设备检查	X
							002	房屋与设施设备保养计划的制定	X
							003	房屋与设施设备维修的标准	X
							004	房屋与设施设备维修的要求	X
							005	房屋与设施设备维修管理内容	X
							006	设施设备常见故障处理方法	X
							007	设施设备管理节能的内容	X
							008	设施设备管理节能的方法	X
							009	设施设备故障处理的应急措施	X
							010	设施设备管理中的节能措施	X
							011	房屋与设施设备运维中的成本控制	X
							012	运维管理中的技术更新改造	X
		C	环境管理	A	公共秩序维护服务	4	001	公共秩序维护服务的工作方法	X
							002	公共秩序维护服务的工作要求	X
							003	公共秩序维护服务的应急处理	X
							004	监控设施配置的要求	X
							005	各类停车位设置标准	X
							006	停车位的管理规范	X
							007	标识标牌设置的标准	X
							008	标识标牌设置的要求	X
B	保洁管理服务	6		001	保洁管理服务工作内容	X			
				002	保洁作业规程内容	X			
				003	保洁作业规程的执行	X			
				004	外墙清洗的注意事项	X			
				005	水箱清洗的注意事项	X			
				006	生活用水的水质标准	Y			
				007	保洁工具设备的维护管理	X			
				008	保洁材料的选择	X			
				009	保洁服务中的安全管理	X			
				010	保洁服务中的环境因素识别	X			
				011	保洁服务中的环境保护措施	X			
				012	保洁宣传教育的内容	X			
				001	绿化管理服务工作内容	X			
				002	常见园林植物的品类	X			
				003	物业管理项目环境的绿化美化方法	X			

			C	绿化管理服务	4	004	绿化维护宣传教育内容	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
						005	绿化植物的病虫害防治措施	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
						006	绿化常用工具的使用管理	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
						007	绿化维护工作的安全操作规程	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
						008	绿化管理中的环境保护措施	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
									001	常见有害生物的基本种类	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
									002	有害生物对物业管理区域的危害	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
			D	有害生物防治管理服务	2	003	有害生物防治管理服务的内容	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

		B	资源开发与经营	4	002	物业资源经营的分类	Y	
					003	物业资源经营的基本方法	X	
					004	物业资源经营的评估	X	
					005	物业资源经营的沟通协调	X	
					006	物业经营项目的实施步骤	X	
					007	物业经营项目的监控	X	
					008	物业经营资源的授权管理	X	
					F	质量管理	A	物业服务作业规程制定与执行
	002	物业服务过程控制的基本方法	X					
	003	物业服务质量改进活动的实施方法	X					
	004	客户服务作业规程的改进建议	X					
	005	物业服务作业规程的培训	X					
	006	物业服务作业规程的执行优化	X					
	007	物业服务作业的文档管理	X					
	008	规程执行与质量标准的对接	X					
	B	服务质量测评	4	001			质量管理的内容	X
				002			质量管理的原则	X
				003			客户满意度调查的步骤	X
				004			客户满意度调查的内容	X
				005	客户满意度调查样本抽取的方法		X	
006				客户满意度调查统计分析的方法	X			
007				服务质量测评中的法规遵循	X			
008				服务质量测评的持续改进机制	X			
G	风险管理	A	风险识别	1	001	客户服务过程中的风险识别方法	X	
					002	客户服务中的常见风险源类别	X	
		B	风险防范与应对	2	001	常见物业服务风险的应对措施	X	
					002	突发事件的处理方法	X	
					003	风险指标评估	X	
					004	保险理赔资料要求	Z	

1. 理论知识鉴定要素细目表的制定参照国家职业技能标准《物业管理师》（2023版）的要求和范围制定，职业编码：4-06-01-01

2. 高级工理论知识鉴定点共有200个，其中X：189个，占比94.5%；Y：9个，占比4.5%；Z：2个，占比1%。

3. 主要参考文献：

- （1）物业管理学，李志主编，ISBN 978-7-300-23948-3，中国人民大学出版社，2019.10
- （2）物业管理与实务，张立新主编，ISBN 978-7-5123-6111-5，中国轻工业出版社，2020.6
- （3）物业设施设备管理，陈建主编，ISBN 978-7-112-23456-7，中国建筑工业出版社，
- （4）物业服务质量管理，赵勇主编，ISBN 978-7-5028-7555-3，经济管理出版社，2017.11
- （5）物业管理法规与政策分析，刘伟副主编，ISBN 978-7-5207-0987-6，法律出版社，
- （6）物业项目管理与运营，王强主编，ISBN 978-7-5180-3321-2，中国水利水电出版社，
- （7）物业管理信息系统，李娜主编，ISBN 978-7-303-22345-6，清华大学出版社，2020.3
- （8）物业环境与安全管理，张峰主编，ISBN 978-7-5123-9888-5，中国环境出版社，2018.5
- （9）物业财务管理高级教程，赵丽主编，ISBN 978-7-5647-1234-5，西南财经大学出版社，
- （10）物业服务创新与案例分析，陈晨主编，ISBN 978-7-5180-4567-8，中国建筑工业出版社，2021.9
- （11）物业管理国际视野，李刚主编，ISBN 978-7-5447-0987-6，上海交通大学出版社，
- （12）物业服务营销策略，王磊主编，ISBN 978-7-5019-8888-5，经济管理出版社，2019.3

物业管理师（二级/技师）理论知识考核要素细目表（征求意见稿）

鉴定范围							鉴定点		
一级		二级		三级			代码	名 称	重要程度
代码	名称	代码	名称	代码	名称	鉴定比重			
A	基 本 要 求	A	职 业 道 德	A	职 业 道 德 基 本 知 识	3	001	学习职业道德的意义	X
							002	职业道德的社会作用	X
							003	职业道德与个人发展	X
							004	职业道德与企业发展	X
							005	企业竞争力的概念	X
							006	职业道德与企业竞争力的关系	X
				B	职 业 守 则	2	001	责任感的含义	X
							002	使命感的含义	X
							003	安全质量意识的含义	X
							004	文明生产的具体要求	X
		B	基 础 知 识	A	物 业 管 理 基 本 概 念	4	001	物业管理概念的应用理解	X
							002	物业管理基本制度的实施效果分析	X
							003	物业管理基本制度对行业的影响	X
							004	物业管理服务的沟通技巧	X
							005	物业管理流程优化策略	X
							006	物业服务质量的改进	X
							007	物业管理从业人员的职业发展	X
							008	客户满意度提升策略	X
				B	物 业 管 理 机 构 基 本 知 识	2	001	物业服务企业的高级管理策略	X
							002	业主委员会的决策流程	X
							003	建设单位与物业服务企业的关系	X
							004	专业服务企业在物业管理中的协同合作模式	X
				C	物 业 管 理 相 关 知 识	2	001	建筑结构类型	X
							002	消防设施种类	X
							003	环境保护法规在物业管理中的实施	X
							004	信息技术在提升物业管理效率中的作用	X
				D	相 关 法 律 、 法 规 知 识	2	001	《中华人民共和国民法典》所涉物业管理中的权益纠纷	X
							002	《前期物业管理招标投标管理暂行办法》中的招标程序	X
							003	《中华人民共和国消防法》中物业服务企业所承担的消防安全责任	X
							004	物业相关法律法规的系统性风险评估	X
				A	招 标 文 件 解 读 与 编 制	2	001	物业管理项目管理权获取方法	X
							002	招标文件解读	X
							003	物业管理项目投标文件的编制	X

	A	物业管理项目 投标	A	现场踏勘	3	004	识别招标文件的核心需求	X
						005	现场踏勘基本要求	X
						006	现场踏勘后的数据收集	X
			B	投标文件编制	4	001	物业服务成本的测算	X
						002	物业服务收费标准的制定方法	X
						003	物业服务方案的目标设定	X
						004	物业服务方案的内容构成	X
						005	物业服务方案的竞争策略	X
						006	投标文件的结构设计	X
						007	投标文件的撰写技巧	X
						008	投标文件的质量控制	X
			C	述标与合同谈判	3	001	现场述标技巧	X
						002	答辩策略	X
						003	述标材料的准备	X
						004	合同谈判的策略运用	X
						005	合同谈判中的法律知识应用	X
						006	合同谈判的沟通技巧	X
	B	行政综合管理	A	人力资源管理	4	001	物业管理项目员工业务培训的内容	X
						002	物业管理项目员工业务培训的组织实施	X
						003	物业管理项目组织架构的基本类型	X
						004	物业管理项目组织架构的岗位设计方法	X
						005	团队建设的意义	X
						006	团队建设的方法	X
						007	绩效考核的方法	X
						008	绩效考核的作用	X
			B	财务管理	4	001	物业管理项目财务预算的编制原则	X
						002	物业管理项目财务预算的编制方法	X
						003	物业服务成本分析	X
						004	物业服务成本控制的方法	X
						005	物业服务财务报表的内容	X
						006	财务报表的编制方法	X
						007	专项维修资金续筹注意事项	X
						008	财务政策的法规适应性	X
			A	早期介入	2	001	早期介入工作计划的内容	X
						002	早期介入的方式	X
						003	早期介入的工作步骤	X
						004	早期介入过程容易出现的问题类型	X
			B	物业承接查验	3	001	承接查验工作方案的内容	X
						002	物业承接查发现问题的处理方法	X
						003	承接查验流程的组织实施	X
						004	承接查验问题沟通协商技巧	X
						005	承接查验报告的内容	X
						006	承接查验的合同管理	X
			C	装饰装修管	4	001	装饰装修管理制度的内容	X
						002	装饰装修管理服务协议内容	X
	003	装饰装修管理流程的规范性				X		
	004	违规装饰装修问题预防性方法				X		

B	相关知识要求	C	物业运维管理服务	C	理	士	005	装饰装修工程安全管理	X
							006	装饰装修工程质量监控	X
							007	装饰装修工程验收的内容	X
							008	装饰装修工程验收的程序	X
			D	房屋与设施设备运维管理	6	6	001	房屋与设施设备运维管理制度	X
							002	房屋与设施设备运维管理标准	X
							003	房屋与设施设备运维管理计划内容	Y
							004	房屋完损等级评定方法	Y
							005	危房管理内容	X
							006	外包维修工作监管	X
							007	外包维修工作验收方法	X
							008	房屋与设施设备维修改造方案编制方法	X
							009	房屋与设施设备维修改造组织实施要求	X
							010	设施设备绿色运行的管理手段	X
							011	设施设备绿色运行的技术改造方法	X
							012	节能减排的技术手段	X
		D	环境管理	A	公共秩序维护服务	4	001	安全管理制度的相关知识	X
							002	安全管理标准的内容	X
							003	安全管理标准的编制方法	X
							004	公共秩序维护服务团队的组织管理方法	X
							005	公共秩序维护服务外包监管的内容	X
							006	公共秩序维护服务外包监管的方法	X
							007	公共秩序维护服务持续改进的方法	X
							008	公共秩序维护服务持续改进的措施	X
				B	保洁管理服务	4	001	保洁管理服务制度的编制方法	X
							002	保洁管理服务制度的编制要点	X
							003	保洁管理服务标准的编制方法	X
							004	保洁管理服务标准的编制要点	X
							005	保洁管理服务的组织方式	X
							006	保洁管理服务外包监管的内容	X
							007	保洁管理服务外包监管的方法	X
							008	物业管理项目环境状况评价内容	X
				C	绿化管理服务	4	001	绿化管理服务制度的编写方法	X
							002	绿化管理服务制度的编写要点	X
							003	绿化管理服务标准的编写方法	X
							004	绿化管理服务标准的编写要点	X
							005	绿化管理服务的组织方式	X
							006	绿化管理服务外包监管的内容	X
							007	绿化管理服务外包监管的方法	X
							008	物业管理项目环境绿化美化效果评价方法	X
				D	有害生物防治管理服务	1	001	常见有害生物的防治方法	X
							002	常见有害生物防治效果评价方法	X
							003	物业服务区域客户服务体系的构建	X
		A	客户服务	A	客户服务	3	001	客户关系维护的方法	X
							002	客户关系维护的实施策略	X
							003	物业服务区域客户服务体系的构建	X

E	客户服务与公共关系维护	A	客户服务	3	004	客户服务体系中各环节的协调	X
					005	客户满意度调查的方法	X
					006	客户反馈的持续改进	X
		B	社区生活服务与文化建设活动	4	001	社区生活服务方案的内容	X
					002	社区生活服务方案的编制方法	X
					003	文化建设活动方案的内容	X
					004	文化建设活动方案的编制方法	X
					005	社区文化建设活动的类型	X
					006	社区文化建设活动的实施方法	X
					007	社区文化活动效果评估	X
					008	社区服务与文化建设资源整合	X
		C	公共关系管理	8	001	公共关系建立的方法	X
					002	公共关系维护的方法	X
					003	公共关系维护的策略	X
					004	物业服务企业与业主组织的关系	X
					005	物业与属地居民委员会的关系	X
					006	物业与政府的关系	X
					007	物业与党组织的关系	X
					008	物业服务企业与其它相关主体的关系	X
					009	物业服务企业品牌建设	X
					010	公共关系危机管理	X
					011	公共关系活动中的法律规定	Y
					012	公共关系的沟通谈判	X
					013	公共关系活动的组织实施	X
					014	公共关系信息的收集分析	X
					015	公共关系活动的宣传	X
					016	公共关系活动的改进机制	X
F	物业资产管理	A	租赁管理	1	001	房屋租赁合同的基本内容	X
					002	租赁纠纷解决方式	X
		B	资源开发与经营	3	001	物业资产管理的概念	X
					002	物业资产管理的层次及内容	X
					003	物业经营项目实施方案的内容	X
					004	物业经营项目实施方案的基本要求	X
G	供应商管理	A	供应商选择	2	001	供应商选择方法	Y
					002	供应商评估方法	X
					003	供应商资质审核	X
					004	供应商反馈机制	X
		B	供应商管理	4	001	供应商管理的内容	X
					002	供应商管理的方法	X
					003	供应商服务的评价方法	X
					004	供应商选择的流程	X
					005	供应商管理策略的制定	X
					006	供应商风险管理措施	X
					007	供应商服务质量评价标准	X
					008	供应商绩效改进	Y
					001	物业服务作业规程的编制要求	X

		H	质量管理	A	物业服务作业规程制定与执行	3	002	物业服务作业规程的监督	X
							003	物业服务作业规程的改进方法	X
							004	物业服务作业规程与物业服务标准的一致性	X
							005	作业规程执行情况的检查	X
							006	作业规程制定的效果评估	X
				B	服务质量测评	3	001	物业服务质量标准涉及的要素	X
							002	衡量质量高低的维度	X
							003	衡量质量高低的方法	X
							004	物业服务质量改进的方法	X
							005	物业服务质量改进的策略	X
							006	物业服务质量改进措施	X
		I	风险管理	A	风险识别与评估	3	001	风险识别的技巧	X
							002	风险评估的方法	X
							003	风险分类的技巧	X
							004	风险评估工具	X
							005	风险评估报告的编写	X
							006	风险管理信息系统的建立	X
				B	风险防范与应对	5	001	物业管理项目风险预防的方法	X
							002	物业管理项目风险预防的执行	X
							003	物业管理项目风险控制的方法	X
							004	物业管理项目风险控制的执行	X
							005	突发事件应急预案编制的方法	X
							006	突发事件应急预案编制的内容	X
							007	突发事件应急预案的组织	X
							008	突发事件应急响应流程	Y
							009	保险理赔的程序	Y
							010	风险管理团队的协调	X

1. 理论知识鉴定要素细目表的制定参照国家职业技能标准《物业管理师》（2023版）的要求和范围制定，职业编码：4-06-01-01

2. 技师理论知识鉴定点共有200个，其中X：193个，占比96.5%；Y：7个，占比3.5%。

3. 主要参考文献：

- （1）现代物业管理，张晓峰主编，ISBN 978-7-301-25872-5，北京大学出版社，2018.9
- （2）物业管理实务，李强主编，ISBN 978-7-5639-2618-2，中国建筑工业出版社，2016.3
- （3）物业设施设备管理，赵永刚主编，ISBN 978-7-112-18492-9，中国建筑工业出版社，
- （4）物业服务质量管理，刘晓东主编，ISBN 978-7-5608-7425-7，同济大学出版社，2015.4
- （5）物业管理法规与政策，陈立主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，中国法制出版社，2019.3
- （6）物业环境管理与绿化养护，王晓华主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，中国农业出版社，
- （7）物业管理风险管理，张建华主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，中国金融出版社，2018.1
- （8）物业服务与客户关系管理，刘洋主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，经济管理出版社，
- （9）物业资产管理与经营，赵丽主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，中国商业出版社，2017.9
- （10）物业管理师考试指南，李红主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，中国劳动社会保障出版
- （11）现代物业管理案例分析，王海军主编，ISBN 978-7-81130-721-4，江苏大学出版社，
- （12）物业管理信息系统，张伟主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，电子工业出版社，2015.10
- （13）物业服务标准与规范，刘晓明主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，中国标准出版社，
- （14）物业安全管理实务，赵丽主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，中国劳动出版社，2018.4
- （15）物业服务创新与发展趋势，李红主编，ISBN 978-7-5123-5445-4，中国社会科学出版