

物业管理师技能考核要素细目表（四级/中级工）（征求意见稿）

鉴定范围一级				鉴定点			
代码	名称	鉴定比重	选考方式	代码	名称	重要程度	试题量
A	行政综合管理	12	必考	001	财务、文书写作与档案管理	X	3
B	物业运维管理服务	25	任选一题	001	物业承接查验管理	X	3
				002	装饰装修管理	X	3
				003	房屋设施设备运维管理	X	3
C	环境管理	20	任选一题	001	公共秩序维护服务	X	3
				002	物业保洁、绿化管理服务	X	3
D	客户服务与公共关系维护	30	任选一道	001	客户服务	X	3
				002	社区生活服务与文化建设活动	X	3
E	质量管理	7	必考	001	物业服务作业规程制定、执行及满意度调查	X	3
F	风险管理	6	必考	001	风险识别、防范与应对	X	3

物业管理师技能考核要素细目表（三级/高级工）（征求意见稿）

鉴定范围一级				鉴定点			
代码	名称	鉴定比重	选考方式	代码	名称	重要程度	试题量
A	行政综合管理	10	必考	001	人力资源、财务和档案管理	X	3
B	物业运维管理服务	25	任选一题	001	早期介入和承接查验管理	X	3
				002	装饰装修管理	X	3
				003	房屋与设施设备运维管理	X	3
C	环境管理	20	任选一题	001	保洁、绿化、有害生物防治管理服务	X	3
				002	公共秩序维护服务	X	3
D	客户服务与公共关系维护	20	任选一题	001	客户服务	X	3
				002	社区生活服务与文化建设活动	X	3
E	物业资产管理	10	必考	001	租赁管理、资源开发与经营	X	3
F	质量管理	9	必考	001	服务服务作业规程制定、执行与服务质量测评	X	3
G	风险管理	6	必考	001	风险识别、防范与应对	X	3

物业管理师技能考核要素细目表（二级/技师）（征求意见稿）

鉴定范围一级				鉴定点			
代码	名称	鉴定比重	选考方式	代码	名称	重要程度	试题量
A	物业管理项目投标	10	必考	001	投标现场踏勘、服务方案编制及合同谈判内容	X	3
B	行政综合管理	10	必考	001	财务和人力资源管理	X	3
C	物业运维管理服务	16	任选一题	001	早期介入与承接查验管理	X	3
				002	装饰装修管理	X	3
				003	房屋与设施设备运维管理	X	3
D	环境管理	14	任选一题	001	公共秩序维护管理	X	3
				002	保洁、绿化、有害生物防治管理服务	X	3
E	客户服务与公共关系维护	16	任选一题	001	客户服务管理	X	3
				002	社区服务、文化建设活动和公共关系管理	X	3
F	物业资产管理	10	必考	001	租赁管理、资源开发与经营	X	3
G	供应商管理	8	必考	001	供应商选择与管理	X	3
H	质量管理	8	必考	001	服务服务作业规程制定、执行与服务质量测评	X	3
I	风险管理	8	必考	001	风险识别、评估、防范与应对	X	3