

第 1 部分

物业管理员（三级）考核方案

一、考核方式

物业管理员（三级）的考核方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用计算机机考方式，操作技能考核采用笔试方式。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 90 min）

| 题型 | 题库参数 | 考试方式 | 题库数量 | 考试题量 | 分值（分/题） | 配分（分） |
|-------|------|------|------|------|---------|-------|
| 判断题 | | | 250 | 60 | 0.5 | 30 |
| 单选题 | | | 750 | 140 | 0.5 | 70 |
| 多选题 | | | — | — | — | — |
| 匹配题 | | | — | — | — | — |
| 排序题 | | | — | — | — | — |
| 计算题 | | | — | — | — | — |
| | | | — | — | — | — |
| 小计 | | — | 1000 | 200 | — | 100 |

说明：

三、操作技能考核方案

考核项目表

| 职业（工种）名称 | | 物业管理员 | | | 等级 | 三级 | | | |
|----------|-------------|------------|-------------|------|------|----------|------|------|-------|
| 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） | 样题数量 | 考核题量 | 配分（分） |
| 1 | 行政综合管理 | 1 | 人力资源管理管理 | 笔试 | 抽一 | 10 | 1 | 1 | 10 |
| | | 2 | 财务管理 | | | | | | |
| | | 3 | 应用文书与档案管理 | | | | | | |
| 2 | 物业运维管理 | 1 | 早期介入 | | 抽一 | 20 | 1 | 1 | 25 |
| | | 2 | 物业承接查验 | | | | | | |
| | | 3 | 装饰装修管理 | | | | | | |
| | | 4 | 房屋与设施设备运维 | | | | | | |
| 3 | 环境管理 | 1 | 公共秩序维护 | | 抽一 | 15 | 1 | 1 | 20 |
| | | 2 | 清洁绿化管理 | | | | | | |
| | | 3 | 消杀管理 | | | | | | |
| | | 4 | 绿色物业管理 | | | | | | |
| 4 | 客户服务与公共关系维护 | 1 | 客户服务 | | 抽一 | 15 | 1 | 1 | 20 |
| | | 2 | 社区生活服务与文化建设 | | | | | | |
| 5 | 物业资产管理 | 1 | 租赁管理 | | 抽一 | 10 | 1 | 1 | 10 |
| | | 2 | 资源开发与经营 | | | | | | |
| 6 | 质量管理 | 1 | 作业规程制定与执行 | 抽一 | 10 | 1 | 1 | 9 | |
| | | 2 | 客户满意度调查 | | | | | | |
| 7 | 风险管理 | 1 | 风险识别 | 抽一 | 10 | 1 | 1 | 6 | |
| | | 2 | 风险防范 | | | | | | |
| | | 3 | 危机公关 | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|---|--------|---|---|----|---|---|-----|
| | | 4 | 消防安全管理 | | | | | | |
| | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 合计 | | | | — | | 90 | 7 | 7 | 100 |
| 备注 | | | | | | | | | |

上海市物业管理行业协会版权所有