

物业管理师（三级）

理论知识考试要素细目表

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
	0				基本要求	20	
	0	1			职业道德	5	
	0	1	1		职业道德的基本知识	2.5	
1	0	1	1	1	道德的表现形式		
2	0	1	1	2	道德的功能与作用		
3	0	1	1	3	道德的教育功能		
4	0	1	1	4	职业道德的含义		
5	0	1	1	5	职业道德的重要性		
6	0	1	1	6	职业道德的特征		
7	0	1	1	7	职业道德的社会作用		
8	0	1	1	8	物业服务人员的行为规范和行为准则		
	0	1	2		职业守则	2.5	
9	0	1	2	1	物业服务人员的尊法守约		
10	0	1	2	2	物业服务人员的爱岗敬业		
11	0	1	2	3	物业服务人员的尽忠职守		
12	0	1	2	4	物业服务人员的勤勉尽职		
13	0	1	2	5	物业服务中的诚实守信		
14	0	1	2	6	物业服务中的热情友好		
15	0	1	2	7	保证履行物业服务合同		
	0	2			基础知识	15	
	0	2	1		物业管理基本概念	7	
16	0	2	1	1	物业的概念		
17	0	2	1	2	附属设备的概念		
18	0	2	1	3	物业的类型		
19	0	2	1	4	物权的概念		
20	0	2	1	5	土地所有权的概念		
21	0	2	1	6	专有权的概念		
22	0	2	1	7	共有权的概念		
23	0	2	1	8	共同管理权的概念		
24	0	2	1	9	物业管理的概念		
25	0	2	1	10	物业服务的概念及意义		
26	0	2	1	11	物业管理的起源		
27	0	2	1	12	我国房地产领域的三项改革		
28	0	2	1	13	业主大会议事规则概念		
29	0	2	1	14	管理规约概念		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
30	0	2	1	15	物业管理的政府监管		
31	0	2	1	16	物业管理的委托性质		
32	0	2	1	17	物业管理服务的社会性		
33	0	2	1	18	物业管理服务的规范性		
34	0	2	1	19	物业管理的市场化特点		
35	0	2	1	20	物业服务市场的公平竞争		
36	0	2	1	21	物业项目组织架构设置		
37	0	2	1	22	物业服务企业的撤场		
38	0	2	1	23	物业服务人员的专业知识要求		
	0	2	2		物业管理机构基本知识	2	
39	0	2	2	1	物业服务企业的义务		
40	0	2	2	2	业主委员会		
41	0	2	2	3	建设单位的职责		
42	0	2	2	4	专业服务企业知识		
	0	2	3		物业管理相关知识	3	
43	0	2	3	1	安全用电		
44	0	2	3	2	电梯的分类		
45	0	2	3	3	火灾的成因		
46	0	2	3	4	灭火器种类		
47	0	2	3	5	绿色物业管理的原则		
48	0	2	3	6	绿色建筑的概念		
49	0	2	3	8	绿色建筑运行维护		
50	0	2	3	9	大数据的概念		
	0	2	4		相关法律法规知识	3	
51	0	2	4	1	物业服务合同管理要求		
52	0	2	4	2	物业消防管理要求		
53	0	2	4	3	物业条例管理要求		
54	0	2	4	4	物业承接查验管理要求		
55	0	2	4	5	住宅专项维修资金管理要求		
56	0	2	4	6	物业服务收费管理要求		
57	0	2	4	7	前期物业管理招标投标管理要求		
58	0	2	4	8	室内装饰装修管理要求		
59	0	2	4	9	房屋建筑工程质量保修要求		
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			人力资源管理	5	
	1	1	1		基层员工业务培训内容与培训方法	1	
61	1	1	1	1	人力资源管理的概念		
62	1	1	1	2	人力资源管理的职能		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
63	1	1	1	3	培训的意义		
64	1	1	1	4	基层员工的培训内容		
65	1	1	1	5	基层员工的培训方法		
	1	1	2		物业管理项目一线管理服务常设岗位及人员素质要求	1	
66	1	1	2	1	项目岗位设置原则		
67	1	1	2	2	项目岗位的人员配置		
68	1	1	2	3	客服接待人员的素质要求		
69	1	1	2	4	秩序维护人员的素质要求		
70	1	1	2	5	工程维修人员的素质要求		
71	1	1	2	6	项目经理的素质要求		
	1	1	3		劳动合同管理基本内容	1	
72	1	1	3	1	劳动合同的概念和分类		
73	1	1	3	2	劳动合同的内容		
74	1	1	3	3	劳动合同的内容签订		
75	1	1	3	4	劳动合同的履行		
76	1	1	3	5	劳动合同的解除与终止		
	1	1	4		常用劳动保护措施	1	
77	1	1	4	1	常用劳动保护的具体措施		
	1	1	5		员工招聘基本步骤	1	
78	1	1	5	1	员工招聘的意义		
79	1	1	5	2	员工招聘的基本原则		
80	1	1	5	3	员工招聘的基本步骤		
	1	2			财务管理	4	
	1	2	1		物业服务成本构成	2	
81	1	2	1	1	主营业务收入		
82	1	2	1	2	物业服务企业营业成本、费用的内容		
83	1	2	1	3	物业服务企业成本费用的管理		
84	1	2	1	4	上海住宅物业服务价格评估规范		
	1	2	2		专项维修资金管理规定	1	
85	1	2	2	1	专项维修资金概念和筹集		
86	1	2	2	2	专项维修资金的管理与使用		
	1	2	3		物业共有共用部分产生收益的处理要求与方法	1	
87	1	2	3	1	公共收益的来源及分配		
88	1	2	3	2	公共收益的用途、获取及表决		
	1	3			档案管理	3	
	1	3	1		物业管理项目档案管理制度的内容	1	
89	1	3	1	1	物业档案管理制度的内容		
90	1	3	1	2	物业管理项目档案管理制度的制定原则		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
91	1	3	1	3	物业管理项目档案管理制度的实施		
	1	3	2		物业管理项目档案保存的介质与时限要求	1	
92	1	3	2	1	物业管理档案的类别		
93	1	3	2	2	物业管理档案保存的介质		
94	1	3	2	3	物业管理档案保存的时限要求与原则		
	1	3	3		档案管理信息化的方法与要求	1	
95	1	3	3	1	物业档案管理信息化的方法		
96	1	3	3	3	物业档案管理优化的手段		
	2				物业运维管理服务	18	
	2	1			早期介入	3	
	2	1	1		早期介入的概念和方法	1	
97	2	1	1	1	早期介入的概念		
98	2	1	1	2	早期介入的作用		
	2	1	2		早期介入的工作要求	2	
99	2	1	2	1	可行性研究阶段介入		
100	2	1	2	2	规划设计阶段的介入		
101	2	1	2	3	施工建设阶段介入		
102	2	1	2	4	施工建设阶段的工作内容		
103	2	1	2	5	竣工验收阶段的介入		
	2	2			物业承接查验	5	
	2	2	1		承接查验的分类、依据与原则	1	
104	2	2	1	1	新建物业承接查验的依据		
105	2	2	1	2	物业承接查验的原则和法律主体		
	2	2	2		承接查验的准备工作	1	
106	2	2	2	1	现场查验计划包括的内容		
107	2	2	2	2	查验设备、仪器仪表、工具及记录表格的准备		
108	2	2	2	3	承接查验的人员准备		
	2	2	3		承接查验的条件、内容、程序、方法与注意事项	3	
109	2	2	3	1	承接查验的条件		
110	2	2	3	2	物业资料查验范围		
111	2	2	3	3	房屋的查验内容		
112	2	2	3	4	物业承接查验的程序		
113	2	2	3	5	现场查验核对的内容和要求		
114	2	2	3	6	解决查验发现的问题		
115	2	2	3	7	新建物业承接查验的注意事项		
116	2	2	3	8	查验和移交的物业管理资料		
117	2	2	3	9	给排水系统设备的查验		
118	2	2	3	10	室内排水管道现场查验的内容		
	2	3			装饰装修管理	5	

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
	2	3	1		房屋建筑结构与装饰装修基础知识	1	
119	2	3	1	1	房屋基本组成		
120	2	3	1	2	楼板的功能		
121	2	3	1	3	混凝土的强度等级		
	2	3	2		装饰装修图纸、方案审核要求	1	
122	2	3	2	1	土建（含装饰）设计要求		
123	2	3	2	2	装饰装修图纸的审核要求		
	2	3	3		装饰装修管理注意事项	1	
124	2	3	3	1	装饰装修管理的必要性和依据		
125	2	3	3	2	签订《装饰装修管理协议》		
126	2	3	3	3	装饰装修管理中违约违规行为检查		
	2	3	4		常见违规装饰装修问题及处理方法	2	
127	2	3	4	1	施工人员发生出入、卫生、文明施工、停车违规行为的处理		
128	2	3	4	2	施工人员不遵守施工时间违规行为处理		
129	2	3	4	3	施工人员严重违规行为处理		
130	2	3	4	4	电动自行车电梯轿厢违规行为处理		
	2	4			房屋与设施设备运维管理	5	
	2	4	1		房屋与设施设备检查、评定的标准与方法	1	
131	2	4	1	1	房屋日常巡视检查		
132	2	4	1	2	房屋的评定标准		
133	2	4	1	3	设备设施的巡视检查方法		
134	2	4	1	4	监控摄像设备的评定标准		
135	2	4	1	5	二次供水设施的评定标准		
	2	4	2		房屋与设施设备维修的标准与要求	1	
136	2	4	2	1	墙体勒脚破损或严重腐蚀维修标准与要求		
137	2	4	2	2	强电设备每月巡查内容		
138	2	4	2	3	电动机的维护保养		
139	2	4	2	4	通风及防排烟系统的维护要求		
140	2	4	2	5	防盗报警系统维护保养要求		
141	2	4	2	6	火灾自动报警系统及联动控制系统维护保养要求		
	2	4	3		房屋与设施设备维修管理的内容	1	
142	2	4	3	1	房屋维修养护计划管理		
143	2	4	3	2	房屋完损等级鉴定		
144	2	4	3	3	设备设施的运行检查与完好率管理		
	2	4	4		设施设备常见故障处理方法	1	
145	2	4	4	1	低压配电设备故障处理方法		
146	2	4	4	2	消防水故障处理		
	2	4	5		设施设备管理节能的内容与方法	1	

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
147	2	4	5	1	设施设备管理节能的方法		
148	2	4	5	2	中央空调系统管理节能方法		
149	2	4	5	3	上海能源绿色低碳转型科技支撑行动		
150	2	4	5	4	上海市物业管理行业践行国家“3060”双碳政策创新实践		
	3				环境管理	16	
	3	1			公共秩序维护服务	5	
	3	1	1		公共秩序维护服务的工作方法与要求	1	
151	3	1	1	1	公共秩序管理的工作对象		
152	3	1	1	2	公共安全防范的方法		
153	3	1	1	3	公共安全防范的检查		
154	3	1	1	4	公共安全防范的注意事项及工作重点		
155	3	1	1	5	保安主管的岗位职责		
156	3	1	1	6	巡逻岗人员的岗位职责		
	3	1	2		监控设施配置要求	1	
157	3	1	2	1	防盗报警系统的技术要求		
158	3	1	2	2	视频监控系统的技术要求		
	3	1	3		各类停车位设置标准	1	
159	3	1	3	1	停车位的设置规范		
160	3	1	3	2	车辆出入、停放管理的工作方法与要求		
161	3	1	3	3	停车场突发事件处置的流程		
162	3	1	3	4	车辆管理的注意事项		
	3	1	4		标识标牌的设置标准与要求	2	
163	3	1	4	1	物业服务人员、场所和设备设施标识的要求		
164	3	1	4	2	物业标识的设置要求		
165	3	1	4	3	火灾的预防		
166	3	1	4	4	救火物资的准备		
167	3	1	4	5	救火时的应对		
168	3	1	4	6	事后的恢复		
169	3	1	4	7	消防隐患的识别与处置		
	3	2			保洁管理服务	5	
	3	2	1		保洁管理服务工作内容	1	
170	3	2	1	1	楼内外公共区域和垃圾清洁的工作内容		
171	3	2	1	2	管道疏通、外墙清洗、泳池清洁和清洁拓荒的工作内容		
	3	2	2		保洁作业规程内容	1	
172	3	2	2	1	保洁主管的岗位职责		
173	3	2	2	2	保洁人员的岗位职责		
	3	2	3		外墙、水箱清洗注意事项	1	

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
174	3	2	3	1	外墙清洗的准备		
175	3	2	3	2	外墙清洁的方法		
176	3	2	3	3	外墙清洗的注意事项		
177	3	2	3	4	水箱/池清洗的准备		
178	3	2	3	5	水箱/池清洗的程序		
179	3	2	3	6	水箱清洗的注意事项		
	3	2	4		生活用水的水质标准	1	
180	3	2	4	1	生活饮用水的卫生标准		
181	3	2	4	2	二次供水设施的卫生规范		
182	3	2	4	3	生活饮用水清洗的监督管理		
	3	2	5		保洁宣传教育内容	1	
183	3	2	5	1	制定保洁宣传教育的措施		
	3	3			绿化管理服务	4	
	3	3	1		绿化管理服务工作内容	1	
184	3	3	1	1	物业绿化的功能与绿地的分类		
185	3	3	1	2	绿化日常保养的工作内容		
186	3	3	1	3	绿化的翻新改造与环境布置		
187	3	3	1	4	花木的种植与绿化的有偿服务		
	3	3	2		常见园林植物的品类	1	
188	3	3	2	1	园林植物按植物生长习性的分类		
189	3	3	2	2	园林植物按植物生境分类		
	3	3	3		物业管理项目环境的绿化美化方法	1	
190	3	3	3	1	绿化的方式		
191	3	3	3	2	植物的配置原则		
	3	3	4		绿化维护宣传教育内容	1	
192	3	3	4	1	加强绿化保护宣传的措施		
	3	4			有害生物防治管理服务	2	
	3	4	1		常见有害生物的基本种类	1	
193	3	4	1	1	白蚁的识别		
194	3	4	1	2	老鼠的识别		
195	3	4	1	3	蚊子的识别		
	3	4	2		有害生物防治管理服务的内容和要求	1	
196	3	4	2	1	有害生物防治药物使用安全的内容和要求		
197	3	4	2	2	有害生物防治机械使用安全的内容和要求		
198	3	4	2	3	有害生物防治工作配合监督的要求		
	4				客户服务与公共关系维护	15	
	4	1			客户服务	9	
	4	1	1		客户服务的体系、内容与方法	4	

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
199	4	1	1	1	物业客户服务的含义		
200	4	1	1	2	客户群体细分的依据		
201	4	1	1	3	客户群体细分的方法		
202	4	1	1	4	物业项目客户群体的细分方法		
203	4	1	1	5	客户需求的识别方法		
204	4	1	1	6	确定服务质量标准的内容		
205	4	1	1	7	评估服务项目与标准的内容		
206	4	1	1	8	服务传递系统的构成		
207	4	1	1	9	服务传递系统的设计方法		
208	4	1	1	10	设计服务传递系统的基本步骤		
	4	1	2		客户入住方案的内容与设计要求	1	
209	4	1	2	1	客户入住方案的内容		
210	4	1	2	2	客户入住方案的操作模式		
	4	1	3		客户服务方案设计的内容与方法	1	
211	4	1	3	1	客户服务的内容		
212	4	1	3	2	客户服务方案的内容		
213	4	1	3	3	客服主管的岗位职责		
214	4	1	3	4	客服前台接待的岗位职责		
215	4	1	3	5	客户投诉处理方案的设计要点		
	4	1	4		客户沟通的方法与技巧	1.5	
216	4	1	4	1	识别关键客户		
217	4	1	4	2	客户沟通的基本要求		
218	4	1	4	3	与开发建设单位沟通的方法		
219	4	1	4	4	与业主委员会沟通的方法		
220	4	1	4	5	与关键客户沟通的方法		
	4	1	5		网上服务客户的常用方法	1.5	
221	4	1	5	1	客户投诉的定义		
222	4	1	5	2	管理客户投诉的目的		
223	4	1	5	3	投诉管理体系的基本要求		
224	4	1	5	4	物业微信公众号的用途		
	4	2			社区生活服务与文化建设活动	6	
	4	2	1		社区文化建设活动的筹备方法	3	
225	4	2	1	1	社区生活服务的范围		
226	4	2	1	2	社区生活服务体系的主要内容		
227	4	2	1	3	社区文化的特点		
228	4	2	1	4	社区文化建设的功能		
229	4	2	1	5	社区文化建设的内容		
230	4	2	1	6	社区文化活动参与的成员		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
231	4	2	1	7	社区文化活动的控制要素		
232	4	2	1	8	社区文化组织的要求、方法		
233	4	2	1	9	开展社区文化建设的方法		
234	4	2	1	10	环境文化建设的要点		
235	4	2	1	11	行为文化建设的内涵		
	4	2	2		社区生活服务的组织与落实方法	3	
236	4	2	2	1	补齐居家社区养老服务设施短板的方法要求		
237	4	2	2	2	丰富居家社区养老的服务内容		
238	4	2	2	3	构建智慧物业管理服务平台的方法要求		
239	4	2	2	4	全域全量采集数据的方法要求		
240	4	2	2	5	推进共建共治共享的方法要求		
241	4	2	2	6	社区体育服务组织与实施的方法		
242	4	2	2	7	社区教育服务组织与实施的方法		
243	4	2	2	8	社区康养服务组织与实施的方法		
	5				物业资产管理	8	
	5	1			租赁管理	4	
	5	1	1		房屋租赁和托管的基本知识与注意事项	2	
244	5	1	1	1	不动产物权效力		
245	5	1	1	2	出租的房屋必须符合的条件		
246	5	1	1	3	租赁合同		
247	5	1	1	4	最小出租单位		
248	5	1	1	5	诉讼时效		
249	5	1	1	6	房源信息来源		
250	5	1	1	7	房源信息获取原则		
251	5	1	1	8	房源信息筛选		
252	5	1	1	9	房源信息推广原则		
253	5	1	1	10	推荐信息的注意事项		
	5	1	2		房屋租赁和托管合同管理的内容与要求	2	
254	5	1	2	1	租赁和托管的区别		
255	5	1	2	2	房屋租赁与托管的注意事项		
256	5	1	2	3	承租人的义务		
	5	2			资源开发与经营	4	
	5	2	1		物业资源经营的定义和分类	2	
257	5	2	1	1	资产管理与物业管理的区别		
258	5	2	1	2	物业资源运营管理的特点		
259	5	2	1	3	物业资源运营管理的对象		
260	5	2	1	4	物业资源经营管理的途径		
261	5	2	1	5	物业资源经营管理的重点关注事项		

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
	5	2	2		物业资源经营的基本方法	2	
262	5	2	2	1	物业资源经营原则		
263	5	2	2	2	物业经营资源的全面识别		
264	5	2	2	3	物业经营资源的全面识别实施建议		
265	5	2	2	4	精准分析提出经营优化建议		
266	5	2	2	5	按计划实施物业经营项目		
267	5	2	2	6	物业资源经营的注意事项		
	6				质量管理	8	
	6	1			物业服务作业规程制定与执行	4	
	6	1	1		物业服务作业规程的内容	2	
268	6	1	1	1	质量与质量管理的概念		
269	6	1	1	2	质量管理与作业规程概述		
270	6	1	1	3	质量管理与作业规程的相互依存关系		
271	6	1	1	4	质量管理与作业规程的共同作用关系		
272	6	1	1	3	服务规范		
273	6	1	1	4	物业服务范围和内容		
274	6	1	1	5	物业服务标准		
	6	1	2		物业服务过程控制的基本方法	1	
275	6	1	2	1	物业服务过程控制方法		
276	6	1	2	2	物业服务过程的控制		
277	6	1	2	3	物业服务过程的汇总与分析问题		
	6	1	3		质量改进活动的实施方法	1	
278	6	1	3	1	质量改进活动的实施与发现问题		
279	6	1	3	2	质量改进活动的提出改进建议		
	6	2			服务质量测评	4	
	6	2	1		质量管理的内容与原则	1	
280	6	2	1	1	质量管理内容		
281	6	2	1	2	质量管理原则		
282	6	2	1	3	专项测评的主要依据		
283	6	2	1	4	专项测评的内容		
	6	2	2		客户满意度调查的步骤与内容	2	
284	6	2	2	1	客户满意度调查的步骤		
285	6	2	2	2	客户满意度调查的策划		
286	6	2	2	3	客户满意度调查的范围和内容		
287	6	2	2	4	调查问卷的内容		
288	6	2	2	5	调查问卷的问题设计		
289	6	2	2	6	调查员培训与实施调查		
	6	2	3		客户满意度调查样本抽取与统计分析的方法	1	

职业（工种）名称					物业管理师	等级	三级
序号	考核点代码				名称·内容	分数系数	备 注
	章	节	目	点			
290	6	2	3	1	客户满意度调查样本抽取		
291	6	2	3	2	客户满意度调查统计分析方法与应用		
	7				风险管理	3	
	7	1			风险识别	1	
	7	1	1		客户服务过程中的风险识别方法、清洁管理服务、绿化管理服务与公共秩序维护服务场景中的常见风险源	1	国标知识点 7.1.1 和 7.1.2 合并
292	7	1	1	1	物业服务过程中风险识别方法		
293	7	1	1	2	公共秩序管理类风险源		
	7	2			风险防范与应对	2	
	7	2	1		常见物业服务风险的应对措施、突发事件的处理方法	1	国标知识点 7.2.1 和 7.2.2 合并
294	7	2	1	1	正常期物业管理过程中的风险防范及应对		
295	7	2	1	2	物业管理突发事件的概念与方法		
	7	2	2		风险应对的方法与目的、保险理赔资料的内容与整理要求	1	国标知识点 7.2.3 和 7.2.4 合并
296	7	2	2	1	风险应对的目的		
297	7	2	2	2	风险应对的方法		
298	7	2	2	3	物业管理服务主要涉及的险种		
299	7	2	2	4	保险理赔资料的内容与流程		
300	7	2	2	5	理赔资料整理要求及注意事项		

物业管理师（三级） 操作技能考核要素细目表

职业（工种）名称				物业管理师	等级	三级
序号	细目点代码			名 称 · 内 容		备注
	项目	单元	细目			
	1			行政综合管理及物业资产管理		
	1	1		人力资源及档案管理		
1	1	1	1	培训指导四级/中级工		
2	1	1	2	根据专项工作任务需要提出人员岗位与素质需求		
3	1	1	3	配合协调员工劳动合同关系		
4	1	1	4	按要求执行劳动保护措施		
5	1	1	5	按要求实施物业服务人员的招聘		
6	1	1	6	制定、实施物业管理项目档案管理制度		
7	1	1	7	确定物业管理项目档案的保存介质和时限		
8	1	1	8	用信息化手段优化档案管理		
	1	2		财务管理		
9	1	2	1	进行单项服务费用的测算与结算		
10	1	2	2	按规定分摊专项维修资金		
11	1	2	3	协助进行专项维修资金使用手续办理		
12	1	2	4	规范处理物业共有共用部分产生的收益		
	1	3		租赁管理		
13	1	3	1	向客户推介房源、车位等信息		
14	1	3	2	办理业主房屋托管与租赁手续		
15	1	3	3	进行房屋租赁和托管合同管理		
	1	4		资源开发与经营		
16	1	4	1	识别物业经营资源		
17	1	4	2	提出经营建议		
18	1	4	3	按计划实施物业经营项目		
	2			物业运维管理服务		
	2	1		早期介入		
19	2	1	1	按要求完成物业管理项目早期介入的单项工作		
20	2	1	2	及时发现、记录早期介入工作中出现的问题		
21	2	1	3	对于早期介入工作中出现的问题提出合理建议		
	2	2		物业承接查验		
22	2	2	1	进行承接查验工具和文件准备		
23	2	2	2	用专业方法依序进行实物、资产查验		
24	2	2	3	按移交清单逐一查验移交文件资料和财务账册		

25	2	2	4	记录、汇总、确认查验中发现的问题	
	2	3		装饰装修管理	
26	2	3	1	审核客户装饰装修图纸与方案	
27	2	3	2	按规范和协议监督装饰装修施工过程, 及时发现违规装修问题	
28	2	3	3	应对处理违规装饰装修问题	
	2	4		房屋与设施设备运维管理	
29	2	4	1	组织执行房屋与设施设备运行、检查、养护、维修计划	
30	2	4	2	观测设施设备运行状态, 分析常见设施设备运行数据	
31	2	4	3	根据房屋与设施设备老化损坏情况提出维修养护建议	
32	2	4	4	现场配合监督、收专业维保公司的维保工作	
33	2	4	5	组织执行设施设备管理节能制度	
	3			环境管理	
	3	1		公共秩序维护服务	
34	3	1	1	划分、明确公共秩序维护岗位职责并督促落实	
35	3	1	2	按要求设计监控设施设置方案	
36	3	1	3	按要求拟订公共区域停车位设置与动线方案	
37	3	1	4	按要求设计物业服务区域内标识标牌设置方案	
	3	2		保洁、绿化及有害生物防治管理服务	
38	3	2	1	划分、明确保洁分区和岗位职责	
39	3	2	2	审核保洁作业规程	
40	3	2	3	配合专业保洁公司进行外墙、水箱清洗等专项保洁工作	
41	3	2	4	对客户进行保洁宣传教育	
42	3	2	5	划分、明确绿化人员岗位职责	
43	3	2	6	提出绿化美化物业管理项目环境的意见与建议	
44	3	2	7	配合绿化管理服务外包单位的工作	
45	3	2	8	对客户进行绿化维护宣传教育	
46	3	2	9	识别物业服务区域内有害生物	
47	3	2	10	配合专业公司实施物业服务区域内有害生物防治工作	
48	3	2	11	监督专业公司实施物业服务区域内有害生物防治工作	
	4			客户服务与公共关系维护	
	4	1		客户服务	
49	4	1	1	划分、明确服务人员岗位职责, 并督导落实	
50	4	1	2	进行客户入住的方案设计、组织实施及过程监督	
51	4	1	3	进行客户服务的方案设计、组织实施及过程监督	

52	4	1	4	有效与客户进行沟通	
53	4	1	5	运用网络化手段提供和改进客户服务	
	4	2		社区生活服务与文化建设活动	
54	4	2	1	筹备、推广社区生活服务与文化建设活动	
55	4	2	2	组织、落实及配合相关单位实施社区生活服务	
56	4	2	3	组织、落实及配合相关单位实施文化建设活动	
	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	
57	5	1	1	对客户服务作业规程的实施过程进行监督	
58	5	1	2	汇总、分析客户服务作业规程问题	
59	5	1	3	提出客户服务作业规程改进建议	
	5	2		服务质量测评	
60	5	2	1	用专业方法测评物业单项服务质量	
61	5	2	2	按规范要求进行客户满意度调查结果的统计	
62	5	2	3	按规范要求进行客户满意度调查结果的统计	
	5	3		风险识别及防范与应对	
63	5	3	1	组织引导客服人员识别客户服务过程中的常见风险	
64	5	3	2	识别清洁管理服务、绿化管理服务场景中的常见风险	
65	5	3	3	识别公共秩序维护服务场景中的常见风险	
66	5	3	4	落实客户服务风险防范措施	
67	5	3	5	应对处理单项突发事件	
68	5	3	6	及时收集、整理、保存保险理赔资料	