

职业技能等级认定评价项目竞赛方案

物业管理师（三级）

一、评价方式

物业管理师（三级）的竞赛方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用闭卷机考方式，操作技能考核采用笔试方式，封闭命题，同场同卷。竞赛成绩实行百分制，按理论知识成绩占 30%、操作技能成绩占 70% 计算确定，成绩达 60 分及以上者为合格。竞赛不设补考。

二、理论知识考试方案（考试时间 120 分钟）

题型	题库参数	考试方式	题库量	考试题量	分值	配分
判断题		闭卷机考	600	40	0.5 分/题	20
单选题			900	140	0.5 分/题	70
多选题			300	10	1 分/题	10
合计		—	1800	190	—	100

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）		物业管理师			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)	配分	题库 题量	考核 题量
1	行政综合管理及 物业资产管理	1	人力资源及档案 管理		抽一		20	6	1
		2	财务管理					6	
		3	租赁管理					6	
		4	资源开发与经营					6	
2	物业运维管理服务	1	早期介入		抽一		25	6	1
		2	物业承接查验					6	

		3	装饰装修管理	笔试		90		6			
		4	房屋与设施设备 运维管理					6			
3	环境管理	1	公共秩序维护服务				抽一	20		6	1
		2	保洁、绿化及有害生物防治管理服务							6	
4	客户服务与公共 关系维护	1	客户服务	抽一	20	6	1				
		2	社区生活服务与 文化建设活动			6					
5	质量管理及风险 管理	1	物业服务作业规 程制定与执行	抽一	15	6	1				
		2	服务质量测评			6					
		3	风险识别及防范 与应对			6					
合 计						90	100	90	5		
备注	整场考试 90min。										

四、评价场所设备

评价考核安排表

考核内容 (单元)	考位数	设施 类型	设施 名称	设施 型号	设施 数量	备注
理论知识考试	01-60		计算机、局域网、 考试系统、桌、椅	常规	60	
行政综合管理 及物业资产管 理	01-30		桌椅	常规	30	
物业运维管理 服务	01-30		桌椅	常规	30	
环境管理	01-30		桌椅	常规	30	
客户服务与公 共关系维护	01-30		桌椅	常规	30	
质量管理及风 险管理	01-30		桌椅	常规	30	

五、组卷方案

1. 理论知识考试组卷

根据理论知识考试试题库配分原则和理论知识考试方案，设定组卷策略，考试时计算机系统按照组卷策略随机组一套试卷。

2. 操作技能考核组卷

根据制定的考核方案封闭命题，随机抽题组卷，专家统一审核，作不大于30%的修改，同场同卷。

六、操作技能考核人员配置表

试题、考位、考评人员配置表

项目/单元	题量	考位数	考位号	考评员	考位与试题对应关系
1 行政综合管理/物业资产管理	1	30	01-30	A、B、F	1.1.1-1.1.5 1.2.1-1.2.5 1.3.1-1.3.5 1.4.1-1.4.5 1.5.1-1.5.5
2 物业运维管理服务	1	30	01-30	B、C、F	2.1.1-2.1.5 2.2.1-2.2.5 2.3.1-2.3.5 2.4.1-2.4.5
3 环境管理	1	30	01-30	C、D、F	3.1.1-3.1.5 3.2.1-3.2.5 3.3.1-3.3.5 3.4.1-3.4.5
4 客户服务与公共关系维护	1	30	01-30	D、E、F	4.1.1-4.1.5 4.2.1-4.2.5
5 质量管理/风险管理	1	30	01-30	E、A、F	5.1.1-5.1.5 5.2.1-5.2.5 5.3.1-5.3.5 5.4.1-5.4.5
(合计)	5	30	30	6	

七、操作技能考核分组安排表

依据国标，操作技能采用案例分析模式实施，操作技能考核不分组轮转。