

物业管理师（三级竞赛） 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	