

国家职业标准

职业编码: 4-06-01-01

物业管理师

(2023 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国住房和城乡建设部

制定

说明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合住房和城乡建设部组织有关专家，对《物业管理师国家职业标准（2003年版）》（以下简称《原标准》）进行修订，制定了《物业管理师国家职业标准（2023年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，以客观反映现阶段本职业从业人员的工作水平和能力状况为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，对物业管理师从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》的制定严格遵循《国家职业技能标准编制技术规程》（以下简称《技术规程》）要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，力求与时俱进地反映本职业主流技术与技能要求，符合职业培训、职业技能鉴定和就业引领的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师四个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订主要涉及以下方面：

——在《原标准》基础上增设一级/高级技师。

——根据物业管理从业人员构成实际情况，对《原标准》部分等级的申报年限和有关条件进行了调整。

——结合《技术规程》的规定，对《原标准》“工作要求”中的“职业功能”和“工作内容”做了重新划分，对技能要求和相关知识要求做了对应的更新和调整，并对基础知识和相关法律、法规内容做了调整扩充。

——对《原标准》权重表进行修订，调整了各等级“职业功能”对应的理论知识权重和技能要求权重。

——对不同级别从业人员的“职业功能”和“工作内容”进行了模块化设计，突出了对二级/技师及以上级别人员的综合管理技能要求。

四、本《标准》主要起草单位为中国物业管理协会，责编单位为前海勤博教育科技（深圳）有限公司。主要起草人有：周心怡、翁国强、王丽霞、熊芸露、王思源、候永忠、李璐、江浩彬、甘为、汪子茵、白洁。

五、本《标准》主要审定单位有：中国物业管理协会标准化委员会、中国物业管理协会设施设备技术委员会、中国天津人力资源开发服务中心职业标准研发部、中国房地产业协会产学研用分会、北京物业管理行业协会、海南物业管理行业协会、清华大学、广州大学、北京林业大学、上海城建职业学院、广州开放大学、广州粤华物业有限公司、北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京国基伟业物业管理有限公司。主要审定人员有：陈德豪、季如进、李健辉、黄亮、符伟、温兆晔、艾白露、高文田、罗小钢、王利敏、张启云、韩朝、黄安心、王寿轩、刘政、董书慧、刘宗武。

六、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心葛恒双、贾成千等专家的指导，得到了深圳市普华博睿公共管理和行业标准化研究中心、广东省物业管理行业协会、碧桂园服务控股有限公司、绿城物业服务集团有限公司、雅生活智慧

城市服务股份有限公司、彩生活服务集团有限公司、时代邻里控股有限公司、合景悠活集团控股有限公司、新大正物业集团股份有限公司、内蒙古宏泰物业服务评估监理有限公司、福晟生活服务集团有限公司、深圳市星河产业投资发展集团有限公司、兰州城关物业服务集团有限公司、黑龙江万瑞物业管理有限公司等单位的大力支持，在此一并感谢。

七、本《标准》业经人力资源社会保障部、住房和城乡建设部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2023年3月21日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅住房和城乡建设部办公厅关于颁布物业管理师等7个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2023〕5号）公布。

物业管理师 国家职业标准

(2023 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

物业管理师

1.2 职业编码

4-06-01-01

1.3 职业定义

接受业主委托，组织相关资源，为业主提供建筑物及其附属设施的维修、养护、管理，环境卫生和公共秩序维护等服务的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有较好的观察、学习、理解、表达、判断和计算能力，形体知觉、色觉、空间感正常，身体灵活、动作协调。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

四级/中级工、三级/高级工 80 标准学时，二级/技师、一级/高级技师 60 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

——具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得相关职业^①五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作6年（含）以上。

(3) 累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上，经本职业四级/中级工正规培训达到规定的标准学时数，并取得结业证书。

(4) 取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

——具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作10年（含）以上。

(3) 累计从事本职业或相关职业工作8年（含）以上，经本职业三级/高级工正规培训达到规定的标准学时数，并取得结业证书。

(4) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书。

^① 相关职业：物业经营管理专业人员、设备工程技术人员、房屋安全鉴定工程技术人员、环境卫生工程技术人员、园林绿化工程技术人员、保卫管理员、消防安全管理员、中央空调系统运行操作员、停车管理员、租赁业务员、风险管理师、客户服务管理员、保安员、智能楼宇管理员、消防设施操作员、保洁员、园林绿化工、草坪园艺师、养老护理员、家政服务员等，下同。

^② 相关专业：技工院校专业目录(2018年修订)中服务类、财经商贸类、建筑类和电工电子类所列举的专业，中等职业院校专业目录(2021年)中土木建筑大类、财经商贸大类、公共管理与服务大类所列举的专业，高等职业学校专业目录(2021年)中土木建筑大类、财经商贸大类、公共管理与服务大类所列举的专业，普通高等学校本科专业目录(2020年)中管理科学与工程类、工商管理类、公共管理类、经济学类、社会学类、建筑类、土木类、自动化类、环境科学与工程类、安全科学与工程类所列举的专业，下同。

(5) 取得本专业或相关专业大专毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

(6) 取得本专业或相关专业本科毕业证书。

——具备以下条件之一者，可申报二级技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上；或取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上，经本职业二级/技师正规培训达到规定的标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院、高等职业学校毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

(3) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的本专业或相关专业本科毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

(4) 取得本专业或相关专业硕士研究生毕业证书。

——具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上，经本职业一级/高级技师正规培训达到规定的标准学时数，并取得结业证书。

(3) 取得本专业或相关专业硕士研究生毕业证书后，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上。

(4) 取得本专业或相关专业博士研究生毕业证书。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。

理论知识考试以机考方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核以机考方式为主，主要采用案例分析方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1：15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1：15，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 120min；技能考核时间不少于 60min；综合评审时间不少于 30min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试和技能考核在配备监控设备及计算机的标准教室或配备监控设备的计算机教室进行；综合评审在配备监控设备、计算机、投影仪等多媒体设备的室内进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵法守约，爱岗敬业。
- (2) 忠于职守，勤勉尽责。
- (3) 诚实守信，热情友好。

2.2 基础知识

2.2.1 物业管理基本概念

- (1) 物业、物权与物业管理的概念。
- (2) 物业管理的产生与发展。
- (3) 物业管理的基本制度。
- (4) 物业管理基本制度建设的历史沿革。
- (5) 物业管理的性质与原则。
- (6) 物业管理的主要内容与环节。
- (7) 物业管理服务质量与标准。
- (8) 物业管理从业人员的素质要求。

2.2.2 物业管理机构基本知识

- (1) 物业服务企业知识。
- (2) 业主大会与业主委员会知识。
- (3) 建设单位知识。
- (4) 专业服务企业知识。

2.2.3 物业管理相关知识

- (1) 建筑工程基础知识。
- (2) 消防基础知识。
- (3) 环境保护基础知识。
- (4) 信息技术应用基础知识。

2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国特种设备安全法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。

- (7) 《物业管理条例》相关知识。
- (8) 《物业承接查验办法》相关知识。
- (9) 《住宅专项维修资金管理办法》相关知识。
- (10) 《物业服务收费管理办法》相关知识。
- (11) 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》相关知识。
- (12) 《业主大会和业主委员会指导规则》相关知识。
- (13) 《住宅室内装饰装修管理办法》相关知识。
- (14) 《房屋建筑工程质量保修办法》相关知识。
- (15) 《城市危险房屋管理规定》相关知识。
- (16) 《高层民用建筑消防安全管理规定》相关知识。
- (17) 其他有关法律、法规及技术标准的相关知识。

3. 工作要求

本标准对四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行政综合管理	1.1 财务管理	1.1.1 能按规定进行日常费用收支 1.1.2 能按财务规定规范记账	1.1.1 物业服务收费程序与方法 1.1.2 财务管理的基本要求
	1.2 文书写作与档案管理	1.2.1 能拟写规范的业务公文 1.2.2 能对物业管理项目资料进行收集、整理、分类、建档、归档 1.2.3 能提供物业管理项目档案查询、使用服务	1.2.1 应用文书的类型、格式和写作要领 1.2.2 物业管理项目资料收集、分类的方法 1.2.3 物业管理项目资料建档、归档的方法 1.2.4 物业管理项目档案管理服务的基本内容与要求
2. 物业运维管理	2.1 物业承接查验	2.1.1 能按规定进行物业管理项目档案查 验与交接 2.1.2 能按要求进行物业服务办公场所与	2.1.1 承接查验的作用 2.1.2 承接查验的工作内容、操作程序

理服 务		物料交接	
	2.2 装饰装 修管理	2.2.1能宣讲装饰装修管理法规、规定 2.2.2能办理装饰装修手续 2.2.3能进行装饰装修现场巡查监督 2.2.4能监督装饰装修垃圾处理	2.2.1装饰装修的禁止行为与注意 事项 2.2.2装饰装修管理的责任、内容 和程序 2.2.3装饰装修垃圾处理方法与注 意事项
	2.3 房屋与 设施设备运 维管理	2.3.1能及时发现房屋与设施设备故障和 易损部位 2.3.2能配合专业人员进行房屋与设施设 备维修保养 2.3.3能现场监督房屋与设施设备维修养 护行为 2.3.4能执行设施设备管理节能措施	2.3.1房屋与设施设备的常见问题 2.3.2房屋与设施设备维修保养的 要求与注意事项 2.3.3设施设备运行管理内容与基 本要求 2.3.4设施设备管理节能的基本方 法与要求
3. 环 境管 理	3.1 公共秩 序维护服务	3.1.1能发现服务现场的异常情况 3.1.2能设置安全标识，给出安全提醒、 提示 3.1.3能正确使用和检查消防器材	3.1.1公共秩序维护服务的工作内 容 3.1.2安全标识设置和安全提示的 方法与要求 3.1.3常规消防器材的使用与检查 方法
	3.2 保洁管 理服务	3.2.1能根据物业管理项目保洁需要调节 保洁工作安排 3.2.2能进行物业管理项目现场保洁指引 3.2.3能现场监督垃圾收集和分类处理	3.2.1物业管理项目保洁管理服务 要求 3.2.2物业管理项目现场保洁注意 事项 3.2.3物业管理项目垃圾收集和分 类处理的方法
	3.3 绿化管 理服务	3.3.1能根据物业管理项目绿化需要调节 绿化工作安排 3.3.2能设计、选择简单的绿植摆放装饰 方案	3.3.1绿化管理服务要求 3.3.2绿植摆放装饰方法与安全要 求
4. 客 户服 务与 公共	4.1 客户服 务	4.1.1能识别客户类别，提供针对性服 务 4.1.2能办理客户入住手续 4.1.3能处理及跟进客户报事报修与投 诉	4.1.1客户的分类及服务方法 4.1.2客户入住手续的办理流程 4.1.3客户报事报修与投诉的处 理 流程

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/928043017076006036>