

重庆市工程建设标准

物业管理服务人员职业能力标准

Occupational standards for property management
service staff

DBJ50/T-368-2020

主编单位:重庆市建设岗位培训中心

重庆智博物业管理研究院

批准部门:重庆市住房和城乡建设委员会

施行日期:2020年2月1日

2020 重 庆

重庆工程建筑

重庆市住房和城乡建设委员会文件

渝建标〔2020〕37号

重庆市住房和城乡建设委员会 关于发布《物业管理人员职业能力标准》等 4部工程建设地方标准的通知

各区县(自治县)住房城乡建委,两江新区、经开区、高新区、万盛经开区、双桥经开区建设局,有关单位:

现批准《物业管理人员职业能力标准》(编号为 DBJ50/T-368-2020)、《建设工程房建类技术工人职业技能标准》(编号为 DBJ50/T-369-2020)、《建设工程市政类技术工人职业技能标准》(编号为 DBJ50/T-370-2020)、《建设工程安装类技术工人职业技能标准》(编号为 DBJ50/T-371-2020)等4部标准为我市工程建设推荐性标准,自2021年2月1日起施行。

本标准由重庆市住房和城乡建设委员会负责管理,重庆市建设岗位培训中心负责具体技术内容解释。

重庆市住房和城乡建设委员会

2020年11月3日

重庆工程建筑

前 言

根据重庆市城乡建设委员会《关于下达 2018 年度重庆市工程建设标准制订修订项目计划(第二批)》(渝建〔2018〕655 号)文件要求,标准编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,按照国家及重庆市相关法律和规定,并在充分征求意见的基础上,制定本标准。

本标准的主要技术内容是:1. 总则;2. 术语;3. 基本规定;4. 职业技能标准。

本标准由重庆市住房和城乡建设委员会负责管理,重庆市建设岗位培训中心负责具体技术内容解释。在本标准执行过程中,希望各单位注意收集资料,总结经验,并将有关意见或建议反馈给重庆市建设岗位培训中心(地址:重庆市渝中区中山三路 121 号中山大厦 28 层,邮编:400010,电话:023-63250586),以便今后修订时参考。

本标准主编单位、参编单位、主要起草人和审查专家：

主 编 单 位：重庆市建设岗位培训中心
重庆智博物业管理研究院

参 编 单 位：重庆市建达职业培训学校
重庆市阳光职业培训学校
重庆市江北区东方职业培训学校
重庆城市管理职业学院
重庆鹰冠物业管理有限公司
重庆赛和物业管理集团有限公司
重庆润德物业管理有限责任公司
重庆现代建筑产业发展研究院
重庆建工住宅建设有限公司
重庆市风景园林科学研究院

主要起草人员：陈光宇 陈天玲 彭安绪 居 梁 吴 耿
陈月英 王春萱 高 婧 薛中武 鲁志俊
黄长明 张 意 段光尧 王 强 罗纪红
颜春芳 王友国 薛中霞 毛海欧 朱 亚
陈辉燕 伍任雄 邓秀英 庄华蓉 周 楠
刘 毅 吴雪燕 周明敏 郭华刚 谭志坚
刘 波 雷雪梅

主要审查人员：邓咏嫦 叶双凤 肖 艳 罗渝陵 崔太群
(按姓氏笔画排序) 贺云华 曾祥荣

目 次

1 总则	1
2 术语	2
3 基本规定	6
3.1 一般规定	6
3.2 等级分类及评价标准	6
3.3 职业能力培训考核要求	9
4 职业技能标准	12
4.1 物业管理客服类	12
4.2 物业管理绿化类	18
4.3 物业管理保洁类	27
4.4 物业管理维修类	35
4.5 物业管理安防类	51
本标准用词说明	63
引用标准名录	64
条文说明	65

重庆工程建筑

Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Ground rules	6
3.1	General regulations	6
3.2	Degree classification and evaluation standards	6
3.3	Testing requirements of occupational skills	9
4	Occupational standards for property management service staff	12
4.1	Category of customer services for property management	12
4.2	Category of gardening for property management	18
4.3	Category of property cleaning	27
4.4	Category of property maintenance	35
4.5	Category of property safety	51
	Definition of terms for this standard	63
	Standard directory quotes	64
	Explanation of provisions	65

重庆工程建筑

1 总 则

1.0.1 为进一步规范职业能力考核评价工作,提升从业人员能力水平和职业道德水平,强化物业管理服务人员队伍建设,推进物业管理职业培训制度的实施,促进物业管理服务行业转型升级和高质量健康发展,制定本标准。

1.0.2 本标准适用于物业管理服务人员的培训考核和能力评价以及人才队伍建设。

1.0.3 本标准物业管理服务人员包括物业管理客服类、物业管理绿化类、物业管理保洁类、物业管理维修类、物业管理安防类。

1.0.4 物业管理服务人员应努力提升职业道德,遵守职业守则。

1.0.5 物业管理服务人员的职业技能,除应符合本标准外,尚应符合国家及重庆市现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 物业服务人 Property Service Provider

物业服务企业和其他管理人。

2.0.2 物业管理 Property Management

业主通过选聘物业服务人,由业主和物业服务人按照物业服务合同约定,对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

2.0.3 物业管理服务 Property Management Services

物业服务人受业主的委托,按照相关法规以及《管理规约》和物业服务合同的约定,在物业管理区域内设立独立核算的物业管理服务机构,对物业共有部分提供房屋建筑及其配套设施和相关场地的维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序等基础管理服务,同时对区域内业主和物业使用人提供社区生活特约服务的经营性活动。

2.0.4 物业管理服务人员 Property Management Service Staff

依照物业服务合同约定,在物业管理区域内从事物业服务的相关工作人员。

2.0.5 职业要求 Occupational Requirements

在职业活动范围内,对从业人员提出的具体的职业道德和技术要求。

2.0.6 职业技能 Occupational Skills

在职业活动范围内,从业人员需要掌握的知识和操作技能。

2.0.7 职业能力标准 Standards of Occupational Skills

根据物业管理服务需要,在职业分类的基础上,科学地划分工种,对工种进行分析和评价,根据各工种对知识和技能水平的要求,对其进行概括和描述,从而形成的职业能力标准。本标准

中物业管理服务人员的职业能力包括管理类岗位和工勤类工种职业能力标准。

2.0.8 等级分类及评价标准 Degree Classification and Evaluation Standards

对从业人员的专业知识和技能水平进行客观公正、科学规范的分析 and 评价,证明其技术水平高低的标准。本标准中的等级分类是参照国家职业技术等级标准、物业管理行业服务标准及相关法规要求制定的,并按各工种的技术特点分为相应的等级,是证明物业管理服务人员技术水平高低的标准。

管理类岗位职业能力对应专业能力等级和专项能力等级,专业能力等级分为高级、中级、初级;工勤类岗位对应操作技能等级,分为初级工、中级工、高级工、技师、高级技师。

2.0.9 专业能力 Professional Ability

管理类岗位(工种)各等级从业人员通过学习训练,运用相关知识完成专业工作任务的能力。

2.0.10 专项能力 Special Ability

本职业(工种)从业人员通过学习训练,运用相关知识完成专项工作任务的能力。本标准特指管理类岗位专项技能。

2.0.11 操作技能 Operational Skills

工勤类岗位(工种)各等级从业人员通过学习训练,运用相关知识完成作业法则的操作活动能力。

2.0.12 理论知识 Knowledge

本岗位(工种)各等级从业人员应具备的、与职业活动密切相关的系统知识体系,包括基本知识、专业知识及相关知识。

2.0.13 技能实训 Vocational Training

在现场由具备一定专业服务能力及经验人员带教下进行的某一职业(工种)实践操作活动,或在规定的实训场所进行的某一职业(工种)的实践操作活动。

2.0.14 职业道德 Professional Ethics

从事本岗位(工种)应具备的基本观念、意识、品质和行为的要求,主要包括社会公德和职业守则。

2.0.15 物业管理员(师) Property Administrators(Manager)

在物业管理区域按照物业管理服务合同约定,通过对房屋建筑及配套的设施、设备和场地进行统筹管理,为业主、物业使用人提供服务的人员。

2.0.16 物业管理绿化工 Gardeners

在物业管理区域从事绿化植物的栽培、移植、养护和管理的人员,或称为园林绿化工。

2.0.17 物业管理花卉工 Florists

在物业管理区域从事花圃、园林的土壤耕整和改良,花房、温室修装和管理,花卉育种、育苗、栽培管理、收获贮藏、采后处理等工作的人员,或称花卉园艺工。

2.0.18 物业管理保洁员 Cleaners

在物业管理区域从事公共区域环境及设施清洁、保养的人员。

2.0.19 物业管理中央空调系统运行操作员 Operators of Central Air Conditioning System

在物业管理区域从事中央空调系统运行维护、检修的人员。

2.0.20 物业管理智能管理员 Administrators for Smart Buildings

在物业管理区域从事智能楼宇的相关智能设备与系统进行管理、维护的人员。

2.0.21 物业管理综合维修工 Property Maintenance Worker

在物业管理区域从事公用部分、公用设备的日常维修等方面的综合技能的人员。

2.0.22 物业管理秩序维护员 Property Safety Coordinator

在物业管理区域按照有关规定、行业规范(标准)或管理企业规章制度,负责维护管理区域公共秩序,协助做好安全监控、巡

视、门岗执勤等防范工作的人员。

2.0.23 物业管理消防协管员 Property Fire-fighting Coordinators

在物业管理区域从事辖区消防巡查,组织实施消防设施、灭火器材和消防安全标志的检查维护并确保其有效,保证疏散通道畅通的人员(国家有执业许可要求的,从其要求)。

2.0.24 物业管理特种设备协管员 Property Special Equipment Coordinators

在物业管理区域从事特种设备定期的检查,协助特种设备安全监督管理部门实施监督检查、建立特种设备安全技术档案、制定特种设备应急专项预案并组织演练等的人员。

3 基本规定

3.1 一般规定

3.1.1 本标准所规定的物业管理服务人员,除应遵守社会公德外,尚应遵守下列职业道德:

- 1 遵守相关法律法规、标准和管理规定;
- 2 养成和弘扬执着专注、作风严谨、精益求精、敬业守信的工匠精神;
- 3 树立安全第一、质量至上的理念,团结协作,文明施工;
- 4 刻苦钻研技术,掌握专业知识和专业技能,提升传承与创新能力。

3.1.2 职业技能构成分为安全生产知识、理论知识、操作技能三个模块,应分别包括下列内容:

- 1 安全生产知识:安全基础知识、现场安全操作知识两部分内容;
- 2 理论知识:基本知识、专业知识、相关知识三部分内容;
- 3 操作技能:基本操作技术能力、工具设备使用和维护能力、创新与指导能力三部分内容。

3.1.3 职业要求中对安全生产知识和理论知识的目标要求由高到低分为掌握、熟悉、了解三个层次,对操作技能的目标要求由高到低分为熟练、能够、会三个层次。

3.2 等级分类及评价标准

3.2.1 物业管理服务人员职业能力标准包括管理类岗位的专业技能等级、专项技能等级和工勤类岗位的操作技能等级。具体详

见表 3.2.1-1、表 3.2.1-2、表 3.2.1-3。

表 3.2.1-1 物业管理服务人员管理类岗位专业技能等级分类

职业分类	工种名称	专业技能等级		
		物业管理员	物业管理师	高级物业管理师
物业管理客服类	物业管理员(师)	√	√	√

表 3.2.1-2 物业管理服务人员管理类岗位专项技能等级分类

职业分类	工种名称	专项
物业管理安防类	物业管理秩序维护员	√
	物业管理消防协管员	√
	物业管理特种设备协管员	√

表 3.2.1-3 物业管理服务人员工勤类岗位职业操作技能等级分类

职业分类	工种名称	操作技能等级				
		初级工	中级工	高级工	技师	高级技师
物业管理绿化类	物业管理绿化工	√	√	√	√	√
	物业管理花卉工	√	√	√	√	√
物业管理保洁类	物业管理保洁员	√	√	√	√	√
物业管理维修类	物业管理中央空调系统运行操作员	√	√	√	√	√
	物业管理综合维修工	√	√	√	√	√
	物业管理智能管理员	√	√	√		

3.2.2 物业管理服务人员管理类岗位和工勤类岗位等级职业能力评价标准应符合表 3.2.2-1、表 3.2.2-2 的规定。

表 3.2.2-1 物业管理服务人员管理类岗位评价标准

物业管理员	物业管理师	高级物业管理师	专项技能
能运用基本技能独立完成岗位的常规工作;能识别岗位所涉及的服务对象及需求;能按照相关作业规程履行服务职能。一般为物业管理服务中的客户服务至客户服务主管级岗位人员。	能熟练运用基本技能独立完成岗位的常规工作;能运用专门技能独立或与他人合作完成技术较为复杂的本岗位工作;能识别本岗位所涉及的服务对象需求及风险;具有处理风险的应变能力。物业管理服务中的项目经理至区域总管理级岗位人员。	能熟练运用基本技能和专门技能完成岗位较为复杂的工作,包括完成部分非常规性工作;能独立处理工作中出现的问题和风险防范;能培训和指导本等级以下管理岗位和工勤岗位人员;具有制定物业服务方案及应急预案的能力。物业管理服务中的区域总管至物业服务企业高级管理级岗位人员。	能熟练运用专项技能独立完成岗位中特定的专项工作。

表 3.2.2-2 物业管理服务人员工勤类岗位等级评价标准

初级工	中级工	高级工	技师	高级技师
能运用基本技能独立完成本工种的常规工作;能识别本工种所涉及的常见机械(对象);能操作简单的机械设备并进行例行保养。	能熟练运用基本技能独立完成本工种的常规工作;能运用专门技能独立或与他人合作完成技术较为复杂的本工种工作;能区分本工种所涉及的常见材料(对象);能操作常用的机械设备并进行一般的维修。	能熟练运用基本技能和专门技能完成本工种较为复杂的工作,包括完成部分非常规性工作;能独立处理工作中出现的问题;能培训和指导本等级以下技工;能按照设计要求,合理选用本工种所涉及的材料(对象);能操作较为复杂的机械设备及进行一般的维修。	能熟练运用专门技能和特殊技能完成本工种复杂的、非常规性的工作;掌握本工种的关键技术技能,能独立处理和解决技术或工艺难题;具备本工种技术技能方面的创新能力;能培训和指导本等级以下技工;具有一定的技术管理能力;合理选用本工种所涉及的材料(对象);能操作复杂的机械设备及进行一般的维修。	能熟练运用专门技能和特殊技能完成在本工种各领域复杂、非常规性工作;掌握本工种的关键技术技能;能独立处理和解决高难度的本工种技术问题或工艺难题;具有较好的本工种技术攻关和工艺革新能力;能组织开展本工种技术改造、技术革新活动;能培训和指导本等级以下技工;具有较强的技术管理能力。

3.3 职业能力培训考核要求

3.3.1 参加管理类岗位职业能力等级培训考核,应符合下列相应条件:

- 1 物业管理员(具备以下条件之一者)
 - 1) 在本岗位连续见习工作 2 年以上;
 - 2) 本岗位学徒期满;
 - 3) 获得相关专业高等职业学校及以上毕业证书。
- 2 物业管理师(具备以下条件之一者)
 - 1) 取得本岗位初级职业培训合格证书后,经本岗位中级职业能力标准培训达规定标准学时数;
 - 2) 取得本岗位初级职业培训合格证书后,连续从事本岗位工作 2 年以上;
 - 3) 获得大专或以上毕业证书。
- 3 高级物业管理师(具备以下条件之一者)
 - 1) 取得本岗位中级职业培训合格证书后,经本岗位高级职业能力标准培训达规定标准学时数;
 - 2) 取得本岗位中级职业培训合格证书后,连续从事本岗位工作 3 年以上;
 - 3) 大专及以上本专业或相关专业毕业生,连续从事本职业工作 2 年以上。
- 4 专项技能(具备以下条件之一者)
 - 1) 取得初级职业培训合格证书后,经专项技能职业能力标准培训达规定标准学时数;
 - 2) 在本岗位工作,试用期满;
 - 3) 获得相关专业中等职业学校及以上毕业证书。

3.3.2 参加工勤类岗位职业技能培训考核,应符合下列相应条件:

- 1 初级工(具备以下条件之一者)
 - 1) 在本工种连续见习工作 2 年以上;
 - 2) 本工种学徒期满;
 - 3) 获得中等职业学校及以上毕业证书。
- 2 中级工(具备以下条件之一者)
 - 1) 取得本工种初级培训合格证书后,连续从事本工种工作 1 年以上;
 - 2) 连续从事本工种工作 5 年以上;
 - 3) 获得相关专业中等职业学校及以上毕业证书。
- 3 高级工(具备以下条件之一者)
 - 1) 取得本工种中级工职业培训合格证书后,连续从事本工种工作 3 年以上;
 - 2) 取得本工种中级工职业培训合格证书和高级技工学校或高等职业学校相关专业毕业证书,连续从事本工种工作 2 年以上;
 - 3) 取得本工种中级工职业培训合格证书和大专以上本专业或相关专业毕业证书,连续从事本工种工作 1 年以上。
- 4 技师(具备以下条件之一者)
 - 1) 取得本工种高级工职业培训合格证书后,连续从事本工种工作 3 年以上;
 - 2) 取得本工种高级工职业培训合格证书和高级技工学校或高等职业学校相关专业毕业证书,连续从事本工种工作 2 年以上;
 - 3) 取得本工种高级工职业培训合格证书和大专以上本专业或相关专业毕业证书,连续从事本工种工作 1 年以上。
- 5 高级技师(具备以下条件之一者)
 - 1) 取得本工种技师职业培训合格证书后,连续从事本工

种工作 3 年以上；

- 2) 取得本工种技师职业培训合格证书和高级技工学校或高等职业学校相关专业毕业证书,连续从事本工种工作 2 年以上；
- 3) 取得本工种技师职业培训合格证书和大专以上本专业或相关专业毕业证书,连续从事本工种工作 1 年以上。

3.3.3 各岗位(工种)等级职业技能考核评价的内容,应分为理论知识和操作技能两部分,理论知识和操作技能(或专业能力)在考核评价中所占的比例应符合表 3.3.3-1、表 3.3.3-2 的规定:

表 3.3.3-1 管理类岗位职业能力等级培训考核权重表(%)

项目	物业管理员	物业管理师	高级物业管理师	专项
理论知识	20	20	40	50
操作技能	80	80	60	50
合计	100	100	100	100

表 3.3.3-2 工勤类岗位职业技能培训考核权重表(%)

项目	初级工	中级工	高级工	技师	高级技师
理论知识	20	20	40	50	60
操作技能	80	80	60	50	40
合计	100	100	100	100	100

3.3.4 职业技能分为理论知识和操作技能两个模块,职业技能对理论知识的目标要求由高到低分为掌握、熟悉、了解三个层次,对操作技能的目标要求分为具备和不具备两种类型。

4 职业技能标准

4.1 物业管理客服类

物业管理客服类指物业管理员(师)。物业管理员(师)包括物业管理员、物业管理师、高级物业管理师三个等级。物业管理员(师)应了解国家法律法规与标准,具备一定的物业管理能力:包括客户服务管理、方案制定、物业维护、环境维护、综合服务、管理与培训的理论知识,并且熟练掌握客户服务管理、物业管理服务、环境管理服务等综合能力,具体应符合表 4.1.1、表 4.1.2 的规定。

4.1.1 物业管理员(师)应具备表 4.1.1 规定的理论知识。

表 4.1.1 物业管理员(师)应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	物业管理员	物业管理师	高级物业管理师
1	基础知识	1) 相关法律、法规知识	■	★	★
		2) 物业管理基本概念	■	★	★
		3) 物业管理机构基本知识	■	★	★
		4) 住宅小区的物业管理知识	■	★	★
		5) 写字楼的物业管理知识	■	★	★
		6) 商业场所的物业管理知识	■	■	★
		7) 公建区域的物业管理知识	■	■	★
		8) 其他类型物业管理知识	■	■	★
2	客户服务	9) 接待服务规程	■	★	★
		10) 接待工作礼仪常识	■	★	★
		11) 物业管理常用文书基本写作知识	■	★	★
		12) 档案管理知识	■	★	★
		13) 物业管理合同及房屋租赁合同示范文本内容	■	★	★

项次	分类	理论知识	物业管理 管理员	物业 管理师	高级物业 管理师
		14)物业管理费用构成和收费标准	■	★	★
		15)有关物价的政策法规	■	★	★
		16)统计分析相关知识	-	★	★
		17)心理学基本知识	-	■	★
		18)公共关系基本知识	-	■	★
		19)社区文体娱乐活动的组织与管理知识	-	■	★
	3 物 业 维 护 管 理 服 务	20)承接查验的作用,承接查验的工作内容 操作程序和技术手段	■	■	★
		21)房屋构造与识图的常识	■	■	★
		22)房屋日常维修养护的内容与程序	■	■	★
		23)室内装饰装修管理法规	■	■	★
		24)房屋附属设备、设施的构成与分类	■	■	★
		25)房屋附属设备、设施的使用知识	■	■	★
		26)房屋附属设备、设施的日常养护知识	■	■	★
		27)水、电、暖、气、消防等设备、设施的一般维 修知识	■	■	★
		28)水、电、暖、气、消防等设备、设施维修操作 规程	■	■	★
		29)住宅工程初装饰竣工验收办法	○	■	★
		30)城市居民住宅安全防范设施建设管理 规定	○	■	★
		31)房屋维修技术管理知识	○	■	★
		32)房屋修缮定额知识	○	■	★
		33)房屋修缮预算知识	○	■	★
		34)设备设施维修预算知识	○	■	★
		35)建筑构造与识图的基本知识	-	■	★
		36)房屋完损等级评定标准	-	■	★
		37)城市危险房屋管理规定	-	■	★
		38)房屋维修管理的内容与要求	-	■	★
	39)房屋修缮工程施工管理规定	-	■	★	

项次	分类	理论知识	物业管理 管理员	物业 管理师	高级物业 管理师
		40)建筑装饰装修管理规定	-	■	★
		41)各类设备、设施的使用和安装规程	-	■	★
		42)电梯的操作、保养和维修基本内容	-	■	★
		43)电梯管理的有关规定	-	■	★
		44)楼宇智能化系统基本知识与管理知识	-	■	★
4	环境 管理 服务	45)安全、保卫常识	○	■	★
		46)管区内的治安保卫制度	○	■	★
		47)防火规范和消防要求	○	■	★
		48)处理突发事件的基本常识	○	■	★
		49)绿色物业相关知识	○	■	★
		50)环境保洁的知识	○	■	★
		51)环境保护的内容与要求	○	■	★
		52)绿化美化基本知识	○	■	★
		53)安全防范设施管理的有关规定	○	■	★
		54)消防知识	○	■	★
		55)车辆管理知识	○	■	★
		56)清洁卫生工作要求	○	■	★
		57)居住区绿化标准	○	■	★
		58)安全防范设施管理的有关规定	○	■	★
5	方案 制订	59)制订物业管理合同的基本要求	-	■	★
		60)房屋接管验收标准	-	■	★
		61)档案建立与管理知识	-	■	★
		62)物业管理费用的计算方法	○	■	★
		63)物业管理服务收费管理办法	○	■	★
		64)房屋租赁的有关规定	○	■	★
		65)房屋租赁市场预测知识	○	■	★
		66)居住区规划知识	-	-	■
		67)房地产开发基本程序	-	○	★
		68)前期物业管理知识	-	○	★
		69)产权权属基本知识	○	■	★

项次	分类	理论知识	物业管理 管理员	物业 管理师	高级物业 管理师
		70)物业管理成本测算与可行性研究基本知识	-	○	■
		71)物业管理制度基本知识	-	■	★
		72)停车场(库)建设基本知识	-	■	★
		73)物业管理费用预算知识	-	○	■
		74)物业管理企业财务管理知识	-	-	■
6	综合服务	75)经营服务项目市场预测基本知识	○	■	★
		76)经营服务项目的要求及标准	○	■	★
7	管理与 培训	77)培训方法与考核基本知识	○	■	★
		78)市场营销的基本知识	-	■	★
		79)物业管理招标投标基本知识	-	■	★
		80)经营管理相关知识	-	■	★
		81)论文写作常识	-	■	★

注:表中符号“○”表示“了解”;“■”表示“熟悉”;“★”表示“掌握”。

4.1.2 物业管理员(师)应具备表 4.1.2 规定的操作技能。

表 4.1.2 物业管理员(师)应具备的操作技能

项次	分类	理论知识	物业 管理员	物业 管理师	高级物业 管理师
1	客 户 管 理 服 务	1)能够向业主或使用人提供入住服务	√	√	√
		2)能够做好客户接待工作,并处理一般客户投诉	√	√	√
		3)能够拟写物业管理的常用文书	√	√	√
		4)能够进行日常物业管理的档案管理	√	√	√
		5)能够按时收取物业管理费用	√	√	√
		6)能够代收水、电、气等费用	√	√	√
		7)能够有效与客户进行沟通	-	√	√
		8)能够在管区内组织和管理各种有益的娱乐活动	-	√	√
2	方 案 制 订	9)能够根据委托合同拟订管区物业的接管验收与撤管方案	-	√	√
		10)能够组织物业的接管验收与撤管	-	√	√

项次	分类	理论知识	物业管理 管理员	物业 管理师	高级物业 管理师
		11)能够建立与管理物业管理档案		√	√
		12)能够计算物业管理费用		√	√
		13)能够组织、安排、指导物业管理费收取工作		√	√
		14)能够拟订房屋租赁方案		√	√
		15)能够在物业管理早期介入中对物业的规划设计方案、施工质量等提出合理建议			√
		16)能够拟订物业管理方案			√
		17)能够拟订各项物业管理制度			√
		18)能够拟订管区再开发利用方案			√
		19)能够拟订物业管理费用收支计划,并控制预算			√
		20)能够编制专项维修基金的使用计划			√
		21)能够处理物业管理收费纠纷			√
		22)能够拟定绿色物业管理方案		√	√
3	物 业 维 护 服 务	23)能够进行房屋安全管理		√	√
		24)能够进行房屋维修管理		√	√
		25)能够进行房屋维修工程施工管理		√	√
		26)能够组织、检查房屋的装饰装修工程,并按规定处理相关事宜		√	√
		27)能够识读建筑图纸		√	√
		28)能够组织有关人员对手房屋附属设备、设施进行保养		√	√
		29)能够对房屋附属设备、设施进行维修管理		√	√
		30)能够拟定电梯的运行、维护、管理计划		√	√
		31)能够运用智能化管理系统进行管理		√	√
		32)能够对关键设备的外包性维修养护工作进行管理		√	√
		33)能够向业主和使用人说明房屋使用注意事项	√	√	√
		34)能够组织、管理有关人员对手房屋进行日常维护和维修	√	√	√
		35)能够管理监督室内装饰装修工程	√	√	√

项次	分类	理论知识	物业管理 管理员	物业 管理师	高级物业 管理师
		36)能够向业主和使用人说明房屋附属设备、设施的功能和使用注意事项	✓	✓	✓
		37)能够组织有关人员对于房屋附属设备、设施进行日常保养和维修	✓	✓	✓
		38)能够拟订房屋及附属设备、设施的维修养护计划			✓
		39)能够拟订管区内安全防范设施的设置方案			✓
		40)能够进行房屋维修技术管理			✓
		41)能够编制房屋修缮预算方案			✓
		42)能够编制设备、设施的维修、更新预算方案			✓
4	环境管理服务	43)能够拟订治安管理制度和工作程序		✓	✓
		44)能够拟订消防管理制度		✓	✓
		45)能够拟订车辆管理制度		✓	✓
		46)能够预防和处理突发事件		✓	✓
		47)能够拟订卫生保洁方案		✓	✓
		48)能够拟订绿化美化管理方案,并组织实施		✓	✓
		49)能够组织安防人员提供安全保卫服务	✓	✓	✓
		50)能够执行消防制度,并正确设置和使用消防器材	✓	✓	✓
		51)能够进行管区车辆管理	✓	✓	✓
		52)能够及时处理突发事件	✓	✓	✓
		53)能够组织、指导有关人员进行卫生保洁	✓	✓	✓
54)能够组织有关人员对环境进行绿化美化	✓	✓	✓		
5	综合服务	55)能够策划经营服务项目			✓
		56)能够组织开展经营服务工作			✓
6	管理与培训	57)能够对物业管理员进行业务培训		✓	✓
		58)能够指导物业管理员的工作		✓	✓
		59)能够进行物业管理的市场开发			✓
		60)能够草拟物业管理的投标书			✓

项次	分类	理论知识	物业管理 管理员	物业 管理师	高级物业 管理师
		61)能够对物业管理师以下人员进行业务培训和指导			✓
		62)能撰写工作总结或专业论文			

4.1.3 物业管理员(师)能力测试的内容和权重应符合表 4.1.3 的规定。

表 4.1.3 物业管理员(师)专业能力评价权重

项次	分类	评价权重(%)		
		物业管理员	物业管理师	高级物业管理师
理论知识	基础知识	30	30	30
	客户管理服务	20	10	-
	方案制定	-	20	35
	物业维护管理服务	30	20	15
	环境管理服务	20	15	-
	综合服务	-	-	10
	管理与培训	-	5	10
小计		100	100	100
操作技能	客户管理服务	30	10	-
	方案制定	-	25	50
	物业维护管理服务	40	30	25
	环境管理服务	30	30	-
	综合服务	-	-	10
	管理与培训	-	5	15
小计		100	100	100

4.2 物业管理绿化类

4.2.1 物业管理绿化类工种主要由物业管理绿化工、物业管理花卉工组成,分别包括初级工、中级工、高级工、技师、高级技师五

个等级。该类工种从业人员应了解国家法律法规与标准,具备一定的识图、花卉苗木分类知识,掌握园林园艺工具使用与维护、小型园林绿化工程施工、园林绿化工程施工与组织管理、园林绿地养护管理、花卉应用与装饰等技能,熟知质量检查、安全文明施工、行业动态等相关知识,具体应符合表 4.2.1、表 4.2.2 的规定。

表 4.2.1 物业管理绿化工应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	法律、法规、标准	1) 园林绿化施工管理技术行业相关的法律法规	○	○	■	■	★
		2) 与本工种相关的国家、行业和地方标准	○	■	■	★	★
2	识图	3) 园林景观设计图知识	○	■	■	■	■
		4) 园林植物种植地竖向图	—	■	★	★	★
		5) 园林植物排水总图知识	—	—	■	★	★
		6) 园林植物种植大样图知识	—	—	—	■	★
		7) 园林植物种植平面图知识	—	—	—	■	★
		8) 园林植物种植方格网定位图知识	—	—	—	■	★
		9) 园林植物给水(喷灌)平面图知识	—	—	—	—	■
3	材料	10) 园林树木种类、规格、用途	■	★	★	★	★
		11) 园林花卉种类、规格、用途	■	■	■	■	■
		12) 各类花木生产容器规格、型号	○	■	■	■	■
		13) 各类型肥料的品质、生化作用及使用要求	○	○	■	■	■
		14) 园林绿化行业各新材料作用、功能及使用要求	—	—	—	■	■
4	工具设备	15) 绿化工常用园林工具(枝剪、喷雾器、手锯、锄、耙等)的使用知识	○	■	★	★	★
		16) 草坪修剪机的功能、使用、维护知识	—	■	★	★	★
		17) 绿篱修剪机的功能、使用、维护知识	—	○	■	★	★
		18) 喷药机的功能、使用、维护知识	—	■	★	★	★
		19) 灌溉施肥设备的功能、使用、维护知识	—	—	—	■	■
		20) 起苗设备的功能、使用、维护知识	—	—	—	■	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
5	绿化工程 施工技术	21)植物学的基本知识	○	★	★	★	★
		22)木本、草本植物的基本知识	○	★	★	★	★
		23)不同类别植物的特征、生长习性	—	—	★	★	★
		24)植物与生态环境的关系	○	—	—	★	★
		25)园林植物的栽植内容及质量要求	■	■	★	★	★
		26)植物配置的原则、配置方法	■	■	★	★	★
		27)生长刺激素的性能、配置及使用方法	■	★	★	★	★
		28)园林植物的生长发育与生态环境、栽培技术的关系	○	■	★	★	★
		29)树木与架空线、地下管线、建筑物的距离严格按有关技术规程执行	—	○	■	★	★
		30)乔灌木的质量验收与装运、栽植、支撑全过程	■	★	★	★	★
		31)利用各种防治方法开展病虫害综合防治	—	—	■	★	★
		32)大树移植施工方案的内容及编制方法	—	—	■	★	★
		33)移植大树的操作规程及质量要求	—	—	—	■	■
		34)当地园林病虫害的发生时期、危害部位及各类防治方法	—	—	—	■	■
6	园林工程 施工组织 与管理	35)绿化工程施工方案编制的方法	—	—	—	■	★
		36)进度管理与控制的基础知识	—	—	—	■	★
		37)技术管理的基础知识	—	—	—	■	★
		38)质量管理的基础知识	—	—	—	■	★
		39)成本管理的基础知识	—	—	—	■	★
		40)对低级别工培训的目标和度量	—	—	○	■	■
7	施工质量	41)绿化工程质量检查的方法	—	○	■	★	★
		42)绿化工程出现事故的处理方法	—	—	○	■	★
		43)绿化工程自检、互检、交接检的方法	—	—	—	■	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
8	安全 文明 施工	44)安全生产常识、安全生产操作规程	■	■	★	★	★
		45)一般安全事故的处理程序	—	○	○	■	★
		46)突发安全事故的处理程序	—	—	○	■	★
		47)文明施工常识	■	■	★	★	★
		48)环境保护常识	■	■	★	★	★

注：表中符号“○”表示“了解”；“■”表示“熟悉”；“★”表示“掌握”。

4.2.2 物业管理绿化工应具备表 4.2.2 规定的操作技能。

表 4.2.2 物业管理绿化工应具备的操作技能

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	植物 识别	1)能识别常见园林植物 100 种以上		√	√	√	√
		2)能识别常见园林植物病虫害 20 种以上	√	√	√	√	√
		3)能识别常见园林植物 300 种以上		√	√	√	√
2	园林 植物 栽植	4)能够对常规苗木进行裸根起苗和带土球起苗	√	√	√	√	√
		5)能对常规带土球苗木的土球进行包扎	√	√	√	√	√
		6)能够对常规苗木进行正确的栽植	√	√	√	√	√
		7)能够对大树进行裸根起苗和带土球起苗	√	√	√	√	√
		8)能对带土球苗木大树的土球进行包扎		√	√	√	√
		9)能够对大树进行正确的栽植		√	√	√	√
		10)能对大树进行栽后管理		√	√	√	√
		11)能对植物施工现场进行定点、放线、植物配置		√	√	√	√
3	植物 整形 修剪	12)能对施工现场进行植物施工技术指导		√	√	√	√
		13)能够掌握修剪的基本要求	√	√	√	√	√
		14)能够掌握修剪的基本操作技术	√	√	√	√	√
		15)树型、分枝高度、主枝数量位置与绿地要求相符,疏枝合理、留枝恰当、剪口正确、留芽合理		√	√	√	√

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级	技师	高级技师
		16)能对观赏花木进行整形修剪		√	√	√	√
		17)能对观赏植物进行艺术造型		√	√	√	√
		18)能对衰老树进行更新复壮		√	√	√	√
4	植物病虫害防治	19)能够对树木病虫害进行正确的药剂防治	√	√	√	√	√
		20)能利用各种防治方法开展病虫害综合防治		√	√	√	√
5	园林植物土肥水管理	21)能够对植物进行正确的施肥		√	√	√	√
		22)能够对当地的土壤进行改良		√	√	√	√
		23)能够对植物进行合理的灌溉、排水		√	√	√	√
6	技术特长	24)具有一门以上绿化技术特长			√	√	√
		25)具有绿化工作中的关键技术			√	√	√
7	工具设备的使用和维护	26)能够使用与保养中小型园林机具	√	√	√	√	√
		27)能够对中小型园林机具的一般故障进行判断与排除			√	√	√
		28)能维护中小型园林机,能使用大型园林机具			√	√	√
8	安全及其他	29)能正确执行安全技术操作规程	√	√	√	√	√
		30)能文明施工和养护	√	√	√	√	√
		31)能够排除机具使用的事故隐患		√	√	√	√
9	技术创新	32)能够推广应用新技术、新工艺、新材料和新设备。			√	√	√
		33)能够根据生产对本工种相关的器具进行革新及制作。				√	√

4.2.3 物业管理绿化工能力测试的内容和权重应符合表 4.2.3 的规定。

表 4.2.3 物业管理绿化工专业能力测试权重

项次	分类	评价权重(%)				
		初级	中级	高级	技师	高级技师
理论知识	法律、法规、标准	10	10	10	10	10
	识图	5	10	15	15	15
	材料	25	20	10	10	10
	工具、设备	25	20	10	10	10
	绿化工程施工技术	20	25	25	15	15
	施工组织与管理	5	5	10	20	25
	质量检查	5	5	10	10	10
	安全文明施工	5	5	10	10	5
小计		100	100	100	100	100
操作技能	植物识别	10	10	5	5	5
	园林植物栽植	10	10	10	15	20
	植物整形修剪	10	10	10	15	10
	植物病虫害防治	10	20	10	10	5
	园林植物土肥水管理	30	20	20	10	5
	技术特长	20	20	25	10	10
	工具设备的使用和维护	5	5	10	20	25
	安全及其他	5	5	5	10	15
	技术创新	—	—	5	5	5
小计		100	100	100	100	100

4.2.4 物业管理花卉工应具备表 4.2.4 规定的理论知识。

表 4.2.4 物业管理花卉工应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	法律、法规、标准	1) 物业管理花卉工行业相关的法律法规	○	○	■	■	★
		2) 与本工种相关的国家、行业和地方标准	○	■	■	★	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
2	识图	3)花卉景观设计图知识	○	■	■	■	■
		4)花卉种植平面图知识	■	★	★	★	★
		5)花卉种植方格网定位图知识	—	■	★	★	★
		6)花卉给水(喷灌)平面图知识	—	—	■	★	★
3	材料	7)园林花卉的种类、规格、用途	■	★	★	★	★
		8)各类花木生产容器的规格、型号	■	■	■	■	■
		9)各类型肥料	—	—	■	■	■
		10)大棚、日光温室的种类、性能及使用	—	—	○	■	■
		11)组培室的使用要求	—	—	—	■	■
4	工具设备	12)绿化工常用园林工具(枝剪、喷雾器、手锯、锄、耙等)的使用知识	○	■	★	★	★
		13)草坪修剪机、绿篱机、喷药机的功能、使用、维护知识	—	■	★	★	★
		14)恒温箱的功能、使用知识	—	—	○	■	★
		15)加温设备、降温设备的功能、使用、维护知识	—	■	★	★	★
		16)冷冻设备的功能、使用、维护知识	—	—	—	■	■
5	花卉栽培与管理	17)露地花卉栽培知识	○	★	★	★	★
		18)设施花卉栽培知识	—	★	★	★	★
		19)鲜切花栽培知识	—	—	★	★	★
		20)无土栽培知识	—	—	—	★	★
		21)花卉整形修剪知识	■	■	★	★	★
		22)草坪建植与养护知识	■	■	★	★	★
		23)花卉肥水管理知识	■	★	★	★	★
		24)花卉病虫害防治知识	○	■	★	★	★
25)花期调控知识	—	—	—	★	★		
6	花卉应用与绿化施工	26)简易花坛布置基本知识	■	■	★	★	★
		27)花卉栽后养护管理知识	—	—	—	■	★
		28)常见切花的观赏特性及花语知识	—	—	—	■	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
		29)室内盆栽植物观花、观叶植物和盆景的知识	-	-	-	■	★
		30)室内盆栽植物的布置与养护知识	-	-	-	■	★
		31)花坛设计、施工知识	-	-	○	■	■
7	施工质量	32)园林工程质量检查的方法	-	○	■	★	★
		33)园林工程出现的事故的处理方法	-	-	○	■	★
		34)园林工程自检、互检、交接检的方法	-	-	-	■	★
8	安全 文明 施工	35)花卉栽培设施、设备的安全使用知识	■	■	★	★	★
		36)一般安全事故的处理程序	-	-	○	■	★
		37)突发安全事故的处理程序	-	-	○	■	★
		38)安全用电知识	■	■	★	★	★
		39)手动工具与机械设备的安全使用知识	■	■	★	★	★

注:表中符号“○”表示“了解”;“■”表示“熟悉”;“★”表示“掌握”。

4.2.5 物业管理花卉工应具备表 4.2.5 规定的操作技能。

表 4.2.5 物业管理花卉工应具备的操作技能

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	花卉生产设施 建设及 设备 使用	1)能进行整地、作垄、作床、土壤消毒	✓	✓	✓	✓	✓
		2)能搭建风障、温床、简易塑料大棚、荫棚	✓	✓	✓	✓	✓
		3)能配制栽培基质		✓	✓	✓	✓
		4)能操作温室内通风、遮荫、保温、加温等设备		✓	✓	✓	✓
		5)能对苗圃选址、规划、生产苗圃			✓	✓	✓
		6)能建植物组培室				✓	✓
		7)能建日光温室,能进行无土栽培				✓	✓
		8)能建造和管理现代化温室					✓
		9)绿化养护设备机具的使用知识、维护知识	✓	✓	✓	✓	✓
2	花卉的分类与 识别	10)能识别花卉 200 种				✓	✓
		11)能讲解花卉的生态习性和生物学特性				✓	✓

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
3	花卉种子(种苗、种球)生产	12)能采集与处理花卉种子				√	√
		13)能播种、扦插、嫁接、分生、压条繁殖花卉	√	√	√	√	√
		14)能对花卉种子进行常规品质检验、质量评价				√	√
		15)能对插穗、接穗、种球等繁殖材料质量作出适当评价				√	√
		16)能容器育苗、植物组培				√	√
		17)能引种驯化				√	√
		18)能利用杂种优势机理,复壮					√
4	花卉栽培与管理	19)能露地栽培花卉		√	√	√	√
		20)能进行设施栽培花卉		√	√	√	√
		21)能容器栽培			√	√	√
		22)能对绿化苗木出圃、栽培		√	√	√	√
		23)能对常见绿化苗木进行造型、修剪		√	√	√	√
		24)能对花卉进行浇水、施肥、松土除草			√	√	√
		25)能防治花卉常见病虫害		√	√	√	√
		26)能对切花进行采收、分级和包装					√
		27)能进行无土栽培					√
		28)能对景观草坪进行日常养护管理				√	√
		29)能进行花期控制					√
		30)能进行花卉营养诊断					√
		31)能对切花进行周年生产				√	√
32)能推广花卉新品种栽培技术				√	√		
5	花卉应用与绿化施工	33)能布置简易花坛	√	√	√	√	√
		34)能进行室内盆栽植物布置与养护		√	√	√	√
		35)能识别绿化施工图纸,能进行绿化施工		√	√	√	√
		36)能布置、施工大型花坛			√	√	√
		37)能进行绿化施工的管理				√	√
		38)能对绿地进行养护				√	√
39)能对古树名木进行养护				√	√		

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
6	培训与	40)能编写五级和四级花卉园艺工培训教材				√	√
	指导	41)能指导五级和四级花卉园艺师日常工作					√

4.2.6 物业管理花卉工能力测试的内容和权重应符合表 4.2.6 的规定。

表 4.2.6 物业管理花卉工专业能力测试权重

项次	分类	评价权重(%)				
		初级	中级	高级	技师	高级技师
理论知识	法律、法规、标准	10	10	10	10	10
	识图	10	10	20	25	20
	材料	25	20	15	5	5
	工具、设备	25	20	15	5	5
	花卉栽培与管理	15	20	20	20	25
	花卉应用与绿化施工	5	10	10	15	20
	施工质量	5	5	5	10	10
	安全文明施工	5	5	5	10	5
小计		100	100	100	100	100
操作技能	花卉生产设施建设及设备使用	15	15	20	20	25
	花卉的分类和识别	20	20	15	15	10
	花卉种子(种苗、种球)生产	20	20	20	20	20
	花卉栽培与管理	30	25	25	25	15
	花卉应用与绿化施工	15	20	20	15	20
	培训与指导	—	—	—	5	10
小计		100	100	100	100	100

4.3 物业管理保洁类

物业管理保洁类指物业管理保洁员。该工种包括初级工、中级工、高级工、技师、高级技师五个等级。应掌握除尘、消毒、清运

垃圾、除污养护、清洗地面、公共卫生间服务、灭杀有害生物、地毯清洗、地面打蜡、晶面处理、公共卫生间设施管理、培训指导的知识,并熟练掌握其技能。具体应符合表 4.3.1、表 4.3.2 的规定。

4.3.1 物业管理保洁员应具备表 4.3.1 规定的理论知识。

表 4.3.1 物业管理保洁员应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	除尘	1) 室内除尘工具的种类和特点	■	★	★	★	★
		2) 室内除尘方法	○	■	★	★	★
		3) 室内除尘作业现场知识	○	■	★	★	★
		4) 室外除尘工具的种类和特点	○	■	★	★	★
		5) 室外非电动除尘工具的使用方法	○	■	★	★	★
		6) 室外除尘清洁剂的种类和特点	○	■	★	★	★
2	消毒	7) 消毒工具的使用规范	○	■	★	★	★
		8) 消毒药液的使用规范	○	■	★	★	★
		9) 化学溶剂配置知识	-	○	■	★	★
		10) 室内消毒作业的作业流程	○	■	★	★	★
		11) 室内消毒作业的质量标准	-	○	■	★	★
		12) 室外消毒作业的作业流程	○	■	★	★	★
3	清运垃圾	13) 室外消毒作业的质量标准	-	○	■	★	★
		14) 各类垃圾收集工具的使用常识	■	■	★	★	★
		15) 垃圾收集的作业流程	○	■	★	★	★
		16) 垃圾收集的质量标准	○	■	★	★	★
		17) 垃圾分类标准	★	★	★	★	★
		18) 各类垃圾装载工具的使用常识	○	○	■	■	★
		19) 垃圾装载的作业流程	-	○	■	■	★
		20) 垃圾装载的质量标准	-	○	■	■	★
		21) 各类垃圾运输工具的使用常识	-	○	■	■	★
		22) 垃圾运输的作业流程	-	○	■	■	★
23) 垃圾运输的质量标准	-	○	■	■	★		
24) 垃圾清运安全防护知识	■	■	■	★	★		

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
4	除污 养护	25)常见材质的受污特点	○	■	★	★	★
		26)除污作业工具的种类和特点	○	■	■	★	★
		27)除污作业药剂的种类和特点	○	■	■	★	★
		28)除污工具和药液的使用方法	○	○	○	○	■
		29)除污的化学方法和物理方法	○	■	★	★	★
		30)各类除污作业的操作规程	○	■	■	★	★
		31)除污的质量标准	○	■	★	★	★
5	清洗 地面	32)清洗地面的工具的种类和特点	○	■	■	★	★
		33)清洗地面的药剂的种类和特点	○	○	■	★	★
		34)清洗地面作业的现场布置要点	○	○	■	■	★
		35)清洗地面的工具的使用方法	○	■	■	■	★
		36)清洗地面的药剂的使用方法	○	■	■	■	★
		37)清洗地面的操作规程	○	■	■	★	★
		38)洗刷地面的质量标准	○	○	■	★	★
6	公共卫 生间 服务	39)公共卫生间内各种设施的使用知识	○	■	■	★	★
		40)简单的护理知识	○	■	■	★	★
		41)公共卫生间日常管理规范和卫生标准常识	○	■	■	★	★
		42)水表、电表等仪表读数知识	-	○	■	■	★
		43)公共卫生间内各种设施的常识	○	■	■	★	★
		44)地理方位常识	-	-	○	■	■
		45)紧急情况的应对知识	○	○	○	■	★
7	灭杀 有害 生物	46)有害生物的习性和控制方法	-	○	○	■	★
		47)虫控作业的工具、药剂的种类和特点	○	○	○	■	★
		48)布药、补药操作流程	○	○	○	■	★
		49)害虫尸体的处理流程	-	○	○	■	★
		50)人、畜误服灭杀虫药的紧急救护知识	-	○	○	■	★
		51)灭杀有害生物的安全操作规定	○	○	■	■	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
8	地毯清洗	52)地毯的种类知识	○	○	○	■	★
		53)地毯污渍的种类与成因知识	-	○	○	■	★
		54)常用地毯清洗的方法	○	○	○	■	★
		55)物品养护工具、药剂的种类和特点	○	○	○	■	★
		56)各种地毯清洗机的使用和保养方法	-	○	○	■	★
		57)去除各种污渍的方法	○	○	○	■	★
		58)地毯清洗的质量标准	○	○	○	■	★
		59)养护设备、工具的使用方法	○	○	○	■	★
		60)养护药剂的使用方法	-	○	○	■	★
		61)地毯养护的操作规程	○	○	○	○	■
		62)地毯养护的质量标准	○	○	○	○	■
9	地面打蜡	63)常见地面材质的种类	○	■	■	★	★
		64)地面打蜡工具、药剂的种类和特点	○	■	■	★	★
		65)地面打蜡作业的现场布置要点	○	■	■	★	★
		66)剥离蜡层的方法	-	○	■	★	★
		67)打蜡工具、药剂的使用方法	○	○	■	★	★
		68)打蜡、封蜡、抛光的方法	○	■	■	★	★
		69)地面打蜡操作流程的技术要求	○	■	■	★	★
		70)补蜡设备、药剂的选择和使用方法	-	○	■	■	★
71)补蜡的方法	○	■	■	★	★		
10	晶面处理	72)晶面处理工具、药剂的种类和特点	○	■	■	★	★
		73)晶面处理的原理常识	○	■	■	★	★
		74)晶面处理作业的现场布置要点	○	■	■	★	★
		75)晶面处理的操作规程	○	■	■	★	★
		76)晶面处理的质量标准	○	■	■	★	★
		77)研磨工艺的制定和调整	-	○	■	■	★
		78)晶面处理的亮度检测方法	-	○	■	■	★
		79)日常保养的计划和安排	○	■	■	★	★
80)日常保养的方法及流程	○	■	■	★	★		

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
11	公共卫生间设施管理	81)太阳能设备常识	-	○	○	○	■
		82)水处理工艺常识	-	○	○	○	■
		83)电控知识	-	-	○	○	■
		84)设备维护知识	-	○	○	■	■
		85)设备故障常识	-	-	○	○	■
12	培训指导	86)培训教学的基本方法	-	-	○	★	★

注：表中符号“○”表示“了解”；“■”表示“熟悉”；“★”表示“掌握”。

4.3.2 物业管理保洁员应具备表 4.3.2 规定的操作技能。

表 4.3.2 物业管理保洁员应具备的操作技能

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	除尘	1)能根据作业要求备齐保洁工具和清洁剂	√	√	√	√	√
		2)能自查作业质量		√	√	√	√
		3)能清理作业现场	√	√	√	√	√
		4)能巡查并维护作业现场		√	√	√	√
		5)能对道路进行清扫	√	√	√	√	√
2	消毒	6)能对设施表面进行消毒	√	√	√	√	√
		7)能对公共卫生间进行消毒	√	√	√	√	√
		8)能对垃圾层进行消毒	√	√	√	√	√
		9)能对楼宇外围广场进行消毒	√	√	√	√	√
		10)能对垃圾桶、作业工具(车)进行消毒	√	√	√	√	√
3	清运垃圾	11)能收集作业产生的垃圾	√	√	√	√	√
		12)能巡查发现垃圾		√	√	√	√
		13)能对垃圾进行分类		√	√	√	√
		14)能分类装载垃圾		√	√	√	√
		15)能运输垃圾到指定地点			√	√	√
		16)能采取措施防止垃圾遗洒				√	√

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级	技师	高级技师
4	除污 养护	17) 能识别常见被清洁物材质			√	√	√
		18) 能识别常见污垢	√	√	√	√	√
		19) 能选择除污作业工具、清洁液	√	√	√	√	√
		20) 能使用清洁工具清除污垢	√	√	√	√	√
		21) 能使用清洁液清除污垢	√	√	√	√	√
		22) 能自查除污质量		√	√	√	√
		23) 能判断被保养物品材质			√	√	√
		24) 能选择适当的工具、药剂和操作方法对物品进行保养,达到保养标准			√	√	√
		25) 能采取防护措施防止物品被污染				√	√
5	清洗 地面	26) 能准备清洗地面所需的设备、工具、药剂	√	√	√	√	√
		27) 能布置作业现场	√	√	√	√	√
		28) 能识别地面受污情况			√	√	√
		29) 能使用洗地机洗地		√	√	√	√
		30) 能使用吸水机收集地面积水		√	√	√	√
		31) 能使用吹干机吹干地面		√	√	√	√
		32) 能自检地面洗刷质量		√	√	√	√
6	公共卫 生间 服务	33) 能指导如厕人员正确使用厕内的各种设施	√	√	√	√	√
		34) 能对老人、孕妇、儿童、残疾人如厕提供服务	√	√	√	√	√
		35) 能识别公共卫生间内各种设施的运行状态				√	√
		36) 能统计每日水电用量					√
		37) 能做交接班记录	√	√	√	√	√
		38) 遇到火情、匪情等紧急情况时,能及时报警	√	√	√	√	√
		39) 遇到跑水、设备故障等情况时,能及时报修,并采取应急措施,防止损失扩大		√	√	√	√

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级	技师	高级技师
7	灭杀有害生物	40)能辨认有害生物	√	√	√	√	√
		41)能实施虫控方案				√	√
		42)能根据药品配比度施药作业	√	√	√	√	√
		43)能定期更换药饵	√	√	√	√	√
		44)能处理被灭杀有害生物的尸体	√	√	√	√	√
		45)能实施人、畜误服杀虫药的紧急应对方法				√	√
		46)能选择、佩戴安全防护用具			√	√	√
		47)能处理误喷到人体或衣物上的化学药剂			√	√	√
8	地毯清洗	48)能识别地毯的种类	√	√	√	√	√
		49)能识别地毯污渍	√	√	√	√	√
		50)能根据污渍选择清洗方法		√	√	√	√
		51)能根据作业要求,备齐清洗设备工具、清洁剂	√	√	√	√	√
		52)能使用机器设备清洗地毯		√	√	√	√
		53)能使用吹干机吹干地毯		√	√	√	√
		54)能对地毯局部除污		√	√	√	√
		55)能使用设备梳化、保养地毯			√	√	√
	56)能对地毯养护质量进行自检		√	√	√	√	
9	地面打蜡	57)能识别需要打蜡的地面的材质	√	√	√	√	√
		58)能根据地面的材质选择打蜡的设备、工具、药剂			√	√	√
		59)能布置作业现场	√	√	√	√	√
		60)能选择剥离剂剥离原蜡层				√	√
		61)能对地面进行打蜡、封蜡、抛光	√	√	√	√	√
		62)能检验作业质量					√
		63)能对地面进行补蜡、抛光,达到蜡面质量	√	√	√	√	√
		64)能对地面蜡面的养护质量进行自检		√	√	√	√

项次	分类	操作技能	评价等级				
			初级	中级	高级	技师	高级技师
10	晶面处理	65)能识别需要处理的晶面的材质	√	√	√	√	√
		66)能选择晶面处理的设备工具、药剂和标识牌		√	√	√	√
		67)能布置作业现场	√		√	√	√
		68)能使用研磨机进行晶面处理		√	√	√	√
		69)能使用护理剂抛光地面		√	√	√	√
		70)能使用相关的设备、工具、药剂对晶面进行日常保养			√	√	√
		71)能对日常保养质量进行自检			√	√	√
11	公共卫生间设备管理	72)能监控公共卫生间设备的工作状态,发现异常及时报修			√	√	√
		73)能操作公共卫生间设备,供正常使用	√	√	√	√	√
		74)能对公共卫生间的设备进行维护					√
		75)能向专业维修人员准确描述事故症状			√	√	√
		76)能向维修人员提出维修建议				√	√
12	培训指导	77)能对初级工、中级工进行业务培训				√	√
		78)能对初级工、中级工进行业务指导				√	√

4.3.3 物业管理保洁员能力测试的内容和权重应符合表 4.3.3 的规定。

表 4.3.3 物业管理保洁员专业能力评价权重

项次	分类	评价权重(%)				
		初级	中级	高级	技师	高级技师
相关知识	除尘	25	15	5	-	-
	消毒	15	15	10	-	-
	清运垃圾	15	15	-	-	-
	除污养护	15	10	-	-	-
	清洗地面	10	15	-	10	7
	公共卫生间服务	10	-	8	-	-

项次	分类	评价权重(%)				
		初级	中级	高级	技师	高级技师
相关知识	灭杀有害生物	10	—	7	—	10
	地毯清洗	—	—	15	10	8
	地面打蜡	—	15	20	15	10
	晶面处理	—	15	15	20	15
	公共卫生间设施管理	—	—	15	25	15
	培训指导	—	—	5	20	35
小计		100	100	100	100	100
操作技能	除尘	25	15	5	—	—
	消毒	15	15	10	—	—
	清运垃圾	15	15	—	—	—
	除污养护	15	10	—	—	—
	清洗地面	10	15	—	10	7
	公共卫生间服务	10	—	8	—	—
	灭杀有害生物	10	—	7	—	10
	地毯清洗	—	—	15	10	8
	地面打蜡	—	15	20	15	10
	晶面处理	—	15	15	20	15
	公共卫生间设施管理	—	—	15	25	15
	培训指导	—	—	5	20	35
	小计		100	100	100	100

4.4 物业管理维修类

物业管理维修类由物业管理中央空调系统运行操作员、物业管理智能管理员和物业管理综合维修工组成。物业管理中央空调系统运行操作员包括初级工、中级工、高级工、技师、高级技师五个等级；物业管理智能管理员包括初级工、中级工、高级工三个等级；物业管理综合维修工包括初级工、中级工、高级工、技师、高级技师五个等级组成。

4.4.1 物业管理中央空调系统运行操作员应具备表 4.4.1 规定的理论知识。

物业管理中央空调系统运行操作员应掌握管理与培训、交接班、冷(热)源系统参数调整、启动前的准备、停机、系统维护和故障处理、运行管理,具体应符合表 4.4.1、表 4.4.2 的规定。

表 4.4.1 物业管理中央空调系统运行操作员应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	管理与培训	1)班组管理基础知识	○	○	■	★	★
		2)技能培训方法	○	○	○	■	★
2	交接班	3)交接班的规范要求	○	○	■	■	★
3	冷(热)源系统参数调整	4)冷(热)源机组正常运行的参数范围	○	○	■	■	★
		5)水处理的相关知识	○	■	■	★	★
		6)系统异常的分析与调整知识	○	■	■	★	★
4	启动	7)焓湿图的使用方法	○	○	■	■	■
		8)电气设备和系统的安全要求	■	■	★	★	★
		9)空调负荷计算知识	○	○	○	■	■
		10)采暖通风与空气调节的设计规范	○	○	○	■	■
		11)冷却水系统的工作流程	○	■	■	★	★
		12)冷(热)媒水系统的工作流程	○	■	■	★	★
		13)空气处理设备的工作原理	○	○	○	■	■
5	启动前的准备	14)中央空调系统对能源的要求	○	■	■	★	★
		15)中央空调系统主要设备的性能	○	○	■	■	★
		16)常用仪器的工作原理	○	■	■	★	★
		17)系统冷、热源设备的结构知识	○	○	■	■	★
		18)冷媒水系统的结构知识	○	■	■	★	★
6	停机	19)空气处理装置的结构知识	○	○	■	■	★
		20)设备操作基本知识	■	■	★	★	★
		21)设备安全运行的基本要求	○	■	■	★	★
		22)电气设备的运行维护规程	○	○	■	■	★
		23)冷源机组运行管理安全知识	○	○	■	■	■
		24)中央空调系统紧急情况的处理知识	○	○	■	★	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
7	系统维护和故障处理	25)制冷设备、空气分离设备安装工程施工与验收规范	-	-	○	■	■
		26)空气调节设备正常运行的要求	○	■	■	■	★
		27)制冷工质的技术处理知识	○	○	■	★	★
		28)机械识图基础知识	○	○	○	■	★
		29)相关电气设备的基础知识	○	○	■	■	★
		30)通风与空调工程的施工与验收规范	○	○	■	■	★
		31)空气调节原理	○	■	■	★	★
		32)通风系统的结构知识	○	■	■	★	★
		33)空气调节系统中电气控制系统的工作原理	○	○	■	■	■
		34)应用文的写作知识	-	-	○	■	★
		35)管理的基本知识	-	-	○	■	■
		8	运行管理	36)运行记录的方法	○	○	○
37)常用仪表的使用知识	○			○	○	■	■
38)系统主要设备的工作参数	○			○	■	■	★
39)常见问题的处理方法	○			■	■	★	★
40)交接班工作制度	-			-	○	■	■
41)冷(热)源机组工作时的状态参数	○			○	○	■	■
42)冷却水系统工作时的状态参数	○			○	○	■	■
43)冷(热)媒水系统工作时的状态参数	○			○	○	■	■
44)空气处理装置的技术参数	○			■	■	★	★
45)数字电路基础知识	○			○	■	■	★
46)模拟电路基础知识	○			■	■	★	★
47)控制系统的工作原理	○			○	■	■	★
48)控制系统的工作程序	○			○	○	■	■
49)送、回风系统的设计参数	○			■	■	★	★
50)空调室内空气状态参数设计知识	○			○	■	■	★
51)电子、电气控制系统的工作原理	■			■	★	★	★
52)电子、电气控制	○			■	■	★	★
53)控制系统中的电气知识系统的工作程序	○	○	■	■	★		

4.4.2 物业管理中央空调系统运行操作员应具备表 4.4.2 规定的操作技能。

表 4.4.2 物业管理中央空调系统运行操作员应具备的操作技能

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	管理与培训	1)能合理安排班组工作任务			√	√	√
		2)能组织班组成员进行技术交流和革新				√	√
		3)能提出中央空调系统的管理方案				√	√
		4)能撰写技术总结和专业论文					√
		5)能监督和检查相关技术规程的实施情况				√	√
		6)能对低级别操作人员进行技能培训				√	√
2	交接班	7)能按规范进行交接班	√	√	√	√	√
		8)能准确描述当班运行中发生的异常情况和处理结果	√	√	√	√	√
3	冷(热)源系统参数调整	9)能对冷(热)源机组工作参数进行调整和设定			√	√	√
		10)能对冷(热)源机组运行中出现的异常进行调整			√	√	√
		11)能对冷却水系统运行中出现的异常进行调整			√	√	√
		12)能对冷(热)媒水系统运行中出现的异常进行调整			√	√	√
4	启动	13)能协助确定系统的启动方案		√	√	√	√
		14)能安全、准确地启动系统	√	√	√	√	√
		15)能根据系统的负荷确定主要设备的启动台数		√	√	√	√
		16)能在负荷变化情况下,进行系统冷(热)源机组的启动操作				√	√
		17)能在负荷变化情况下,进行冷却水系统的启动操作				√	√
		18)能在负荷变化的情况下,进行冷(热)媒水系统的启动操作					√

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
		19)能在负荷变化情况下,进行空气处理设备启动操作				√	√
5	启动前的准备	20)能查看交接班记录	√	√	√	√	√
		21)能查看系统中主要设备的技术状态	√	√	√	√	√
		22)能测量系统的状态参数			√	√	√
		23)能确认交接班中的问题并做出处理		√	√	√	√
		24)能确认系统主要设备的技术状态				√	√
		25)能设定系统的状态参数				√	√
6	停机	26)能按照停机操作程序进行正常停机	√	√	√	√	√
		27)能协助按照故障停机操作程序进行停机		√	√	√	√
		28)能进行系统冷(热)源机组的正常停机操作				√	√
		29)能进行冷(热)媒水系统的正常停机操作			√	√	√
		30)能进行冷却水系统的正常停机操作			√	√	√
		31)能进行系统冷(热)源机组的紧急停机操作				√	√
		32)能进行冷(热)媒水系统的紧急停机操作			√	√	√
		7	系统维护和故障处理	33)能对冷(热)源机组进行正常维护	√	√	√
34)能进行喷水室的正常维护	√			√	√	√	√
35)能进行表冷器的正常维护	√			√	√	√	√
36)能进行加湿器的正常维护	√			√	√	√	√
37)能进行空气净化设备的正常维护	√			√	√	√	√
38)能进行风道系统的正常维护	√			√	√	√	√
39)能组织对喷水室的常见故障进行维修处理	√			√	√	√	√
40)能组织对表冷器运行的常见故障进行维修处理	√			√	√	√	√

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
		41)能组织对加湿器的常见故障维修处理	√	√	√	√	√
		42)能组织对空气净化设备的常见故障进行维修处理	√	√	√	√	√
		43)能组织对风道系统的故障进行维修处理	√	√	√	√	√
		44)能组织对系统电气设备的常见故障进行维修处理	√	√	√	√	√
		45)能正确使用常用视频仪表对喷水室、表面式换热器、加湿器、空气净化设备及通风系统的参数进行分析处理					√
		46)能根据工况变化对喷水室、表面式换热器、加湿器、空气净化设备及通风系统参数进行调节				√	√
		47)能对送、回风控制系统的故障进行分析与调整			√	√	√
		48)能对冷(热)源控制系统的故障进行分析与调整			√	√	√
		49)能对冷(热)媒控制系统的故障进行分析与调整			√	√	√
		50)能组织运行维护人员对冷(热)源机组的故障进行分析与维修					√
		51)能组织运行维护人员对水系统的常见故障进行分析、维修,并能采用新技术对设备进行改造				√	√
		52)能组织运行维护人员对空气调节系统的常见故障进行分析与维修					√

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
8	运行管理	53)能正确记录系统运行情况	√	√	√	√	√
		54)能正确使用常用的仪表	√	√	√	√	√
		55)能独立进行值班巡视	√	√	√	√	√
		56)能发现系统运行异常并及时报告	√	√	√	√	√
		57)能处理运行中出现的一般问题	√	√	√	√	√
		58)能正确进行交接班	√	√	√	√	√
		59)能准确判断冷(热)源机组的工作状态及一般问题并进行处理		√	√	√	√
		60)能准确判断冷却水系统的工作状态及一般问题			√	√	√
		61)能准确判断冷(热)媒水系统的工作状态及一般问题并进行处理		√	√	√	√
		62)能调节空气处理设备运行中的工作参数			√	√	√
		63)能调节冷(热)源及冷却水和冷(热)媒水系统工作中的参数		√	√	√	√
		64)能按照控制系统的工作程序操作控制系统			√	√	√
		65)能对系统送、回风参数进行调整		√	√	√	√
		66)能对空调室内的空气状态进行参数调整		√	√	√	√
		67)能对空调室内的洁净度进行控制			√	√	√
		68)能对空调室内的噪声进行控制			√	√	√
		69)能对系统中电子、电气控制系统的工作进行修订					√
70)能对系统中控制系统常用的仪器、仪表进行调试				√	√		

4.4.3 物业管理中央空调系统运行操作员能力测试的内容和权重应符合表 4.4.3 的规定。

表 4.4.3 物业管理中央空调系统运行操作员专业能力评价权重

项次	分类	评价权重(%)				
		初级	中级	高级	技师	高级技师
理论知识	管理与培训	10	10	10	10	10
	交接班	15	20	20	10	10
	冷(热)源系统参数调整	20	15	10	10	10
	启动	20	15	10	10	10
	启动前的准备	20	25	25	20	15
	停机	5	5	10	20	30
	系统维护和故障处理	5	5	10	10	10
	运行管理	5	5	5	10	5
小计		100	100	100	100	100
操作技能	管理与培训	10	10	5	5	5
	交接班	10	10	10	15	20
	冷(热)源系统参数调整	10	10	10	15	10
	启动	10	20	10	10	5
	启动前的准备	30	20	20	10	5
	停机	20	20	25	15	15
	系统维护和故障处理	5	5	10	20	25
	运行管理	5	5	10	10	15
小计		100	100	100	100	100

4.4.4 物业管理智能管理员应具备表 4.4.4 规定的理论知识。

表 4.4.4 物业管理智能管理员应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级
1	法律、法规、标准	1) 智能楼宇有关法律	■	■	★
		2) 与本行业相关的国家和地方标准	■	★	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级		
2	专业知识	3) 建筑设备技术知识	○	■	■		
		4) 自动控制技术知识	○	■	★		
		5) 综合布线技术知识	○	■	★		
		6) 计算机网络技术知识	■	★	★		
		7) 计算机与通信技术知识	■	■	★		
		8) 消防规范知识	■	■	■		
		9) 消防控制与灭火技术知识	■	■	■		
		10) 安全类法律法规基础知识	○	■	■		
		11) 电子技术知识	○	■	■		
		12) 检测技术知识	○	■	■		
		13) 电子巡更技术知识	○	■	★		
		14) 卫星电视和有线电视的工作原理和组成知识	-	○	■		
		15) 卫星电视基础知识	-	○	■		
		16) 有线电视基础知识	-	○	■		
		17) 电视传输技术	-	○	■		
		18) 数字电视应用基础	-	○	■		
		3	材料	19) 各种线路的规格型号、用途	■	■	★
				20) 各种铜缆的规格、用途	○	■	★
21) 各种光纤的规格、用途	○			■	★		
4	工具设备	22) 剥线器的使用知识	■	■	★		
		23) 电缆芯线接线机的使用知识	○	■	★		
		24) 光缆切断器的使用知识	■	■	★		
		25) 光纤磨光机的使用知识	○	■	★		
		26) 光纤熔接机的使用知识	○	■	★		
		27) 各种手动剪钳的使用知识	○	■	★		

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级
5	专业技术	28)楼宇自动控制系统的日常操作与维护	■	★	★
		29)一般维修养护材料的计算方法及施工图纸的绘制方法	■	■	★
		30)能够看懂自控系统图并按说明操作楼宇自动控制系统	○	■	★
		31)能够完成自动控制系统日常维护与保养	■	■	■
		32)能够识别各种铜缆,能够按标准布放铜缆	○	■	■
		33)能够识别各种光纤并按标准布放光纤线	○	■	■
		34)能够熟练地运用各种工具制作铜缆测试跳线	○	■	■
		35)能够使用测试工具对线缆连接测试	○	■	■
		36)能够熟练地运用各种工具制作各种布线	○	■	■
37)能够完成 VOIP 电话系统的安装与故障调试等	-	○	■		
6	组织与管理	38)维修费用预算及维修方案编制	-	■	★
		39)工作进度管理与控制的基础知识	-	■	★
		40)技术管理的基础知识	-	■	★
		41)质量管理的基础知识	-	■	★
		42)成本管理的基础知识	-	■	★
		43)对员工的培训能力	○	■	■
7	施工质量	44)质量检查的办法	■	★	★
		45)事故的处理办法	○	■	★
		46)自检、互检的方法	-	■	★
8	安全生产	47)安全生产常识、安全生产操作规程	★	★	★
		48)一般事故的处理程序	■	★	★
		49)突发事故的处理程序	○	■	★
9	智能化行业动态	50)计算机及相关软件的操作方法	○	■	■
		51)智能化行业发展动态和趋势	-	■	■

注:表中符号“○”表示“了解”;“■”表示“熟悉”;“★”表示“掌握”。

4.4.5 物业管理智能管理员应具备表 4.4.5 规定的操作技能。

表 4.4.5 物业管理智能管理员应具备的操作技能

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级
1	楼宇 自控	1) 能够看懂自控系统图,并按说明操作楼宇自动控制系统	√	√	√
		2) 能够完成自动控制系统的日常维护与保养	√	√	√
		3) 能够分析、排除相关系统故障	√	√	√
2	信息通信	4) 能够识别各种铜缆,能够按标准布放铜缆	√	√	√
		5) 能够识别各种光纤并按标准布放光纤	√	√	√
		6) 能够熟练地运用各种工具制作铜缆测试跳线			√
		7) 能够使用测试工具对线缆连接测试	√	√	√
		8) 能够熟练地运用各种工具制作各种布线	√	√	√
		9) 能够完成 VOIP 电话系统的安装与故障调试	√	√	√
		10) 能够完成家用 ADSL 路由器安装和软件设置		√	√
		11) 能够完成调制解调器安装、驱动安装和软件设置	√	√	√
3	消防报警 与联动 控制	13) 了解火灾自动报警系统的原理,能够正确设置楼宇火灾自动报警与灭火控制系统	√	√	√
		14) 了解火灾自动报警系统的原理	√	√	√
		15) 能够完成火灾自动报警系统的日常操作	√	√	√
4	安全防范	14) 了解闭路电视系统的原理,能够对闭路监控电视系统进行操作与维护	√	√	√
		15) 了解防盗报警系统的原理,能够对防盗报警系统进行操作与维护	√	√	√
		18) 了解门禁系统的原理,能够进行对门禁系统的维护和管理	√	√	√
		19) 了解停车管理系统的原理,能够操作与维护停车管理系统		√	√
		20) 了解智能楼宇电子巡更系统的原理,能够完成智能楼宇巡更系统的日常操作	√	√	√

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级
5	智能楼宇 综合设施 管理	21) 能够对智能楼宇的卫星电视系统进行维护和管理	√	√	√
		22) 能够按要求设计有线电视(CATV电视)与卫星电视应用系统	√	√	√
		23) 了解数字电视机顶盒的原理,并能安装和调试数字电视机顶盒	√	√	√
		24) 了解数字点播系统的原理,能对数字点播系统(VOD)进行操作、维护与管理		√	√
		25) 了解多功能会议系统的原理,读懂图纸,能够安装与连接多功能会议系统设备	√	√	√
6	班组管理	26) 能够进行维修养护成本核算		√	√
		27) 能够对低级别工进行技能培训、质量跟踪	√	√	√
		28) 能够进行工程的质量验收和评定		√	√
		29) 能够提出安全工作建议,并处理一般安全事故		√	√
		30) 能够处理各类质量问题,提出解决方案		√	√
		31) 能够处理各类突发事并有预案		√	√

4.4.6 物业管理智能管理员能力测试的内容和权重应符合表 4.4.6 的规定。

表 4.4.6 物业管理智能管理员专业能力评价权重

项次	分类	评价权重(%)		
		初级	中级	高级
理论知识	法律、法规、标准	10	10	10
	专业知识	25	10	10
	材料	15	5	5
	工具、设备	10	5	5
	专业技术	25	20	15
	组织与管理	-	20	30
	施工质量	5	10	10
	安全生产	5	10	5
	计算机、行业动态	5	10	10
小计		100	100	100

项次	分类	评价权重(%)		
		初级	中级	高级
操作技能	楼宇自控	20	10	10
	信息通信	-	20	30
	消防报警与联动控制	30	20	20
	安全防范	20	20	10
	智能楼宇综合设施管理	30	20	10
	班组管理	-	10	20
小计		100	100	100

4.4.7 物业管理综合维修工应具备表 4.4.7 规定的理论知识。

表 4.4.7 物业管理综合维修工应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	法律、法规、标准	1)建筑行业相关的法律法规	○	○	■	■	★
		2)与本工种相关的国家、行业和地方标准	○	■	■	★	★
2	识图	3)项目红线图	-	-	○	■	★
		4)规划报建图	-	-	○	■	★
		5)建筑施工图(结构、建施、水施、电施、防雷、弱电)	-	-	○	■	★
		6)建筑竣工图(包括总平面图、建筑、结构、水、电、防雷、弱电、设施安装、附属工程及隐蔽管线等)	-	■	■	★	★
		7)装饰装修工程竣工图	-	○	■	■	★
		8)电气工程智能化竣工图	■	■	■	★	★
		9)给排水工程消防工程竣工图	○	○	■	■	★
		10)采暖通风空调工程竣工图	-	-	○	■	★
		11)燃气工程竣工图	-	-	○	■	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
3	材料	12)电线的规格型号、用途	○	○	■	■	★
		13)焊条的品种、规格、用途	-	○	○	■	★
		14)PVC管相关材料的规格、用途	○	○	○	■	★
		15)各种线路面板的规格、用途	○	○	■	■	★
		16)各种阀门的规格、用途	-	○	○	■	★
4	工具设备	17)台钻的使用知识	○	○	■	■	★
		18)手枪钻的使用知识	○	○	○	■	★
		19)切割机的使用知识	○	■	■	■	★
		20)砂轮机磨机的使用知识	○	○	○	■	★
		21)立式砂轮机的使用知识	○	■	○	■	★
		22)PP-R热熔机的使用知识	○	○	○	■	★
		23)手提式电焊机的使用知识	○	○	○	■	★
		24)直流焊机的使用知识	○	○	○	■	★
		25)潜水泵的使用知识	○	○	■	■	★
		26)电锤的使用知识	○	■	■	■	★
		27)角磨机的使用知识	○	○	○	■	★
		28)大小型疏通机的使用知识	○	■	■	■	★
		29)手拉葫芦(5T、3T、2T)的使用知识	○	○	○	■	★
		30)数字万能表的使用知识	○	○	■	■	★
31)钳型电流表的使用知识	○	○	■	■	★		
5	维修技术	31)一般维修养护工程材料的基本知识	○	○	■	★	★
		32)一般维修养护材料的计算方法及施工图纸的绘制方法	-	○	○	■	★
		33)复杂维修养护材料的计算方法及施工图纸的绘制方法	-	○	○	■	★
		34)各种维修养护工艺要求及质量标准	-	○	■	■	★

项次	分类	理论知识	初级	中级	高级	技师	高级技师
6	施工组织与管理	35) 工程维修费用预算及维修方案编制	-	-	-	■	★
		36) 进度管理与控制的基础知识	-	-	-	■	★
		37) 技术管理的基础知识	-	-	-	■	★
		38) 质量管理的基础知识	-	-	-	■	★
		39) 成本管理的基础知识	-	-	-	■	★
		40) 对员工的培训能力	-	-	○	■	■
7	施工质量	41) 工程质量检查的办法	-	-	○	■	★
		43) 事故的处理办法	-	-	-	○	■
		44) 自检、互检的方法	-	-	-	■	★
8	安全生产	45) 安全生产常识、安全生产操作规程	★	★	★	★	★
		46) 一般事故的处理程序	-	-	○	■	★
		47) 突发事故的处理程序	-	-	○	■	★
9	计算机智能化行业动态	48) 计算机及相关软件的操作方法	-	-	○	■	■
		49) 行业发展动态和趋势	-	-	-	■	■

注:表中符号“○”表示“了解”;“■”表示“熟悉”;“★”表示“掌握”。

4.4.8 物业管理综合维修工应具备表 4.4.8 规定的操作技能。

表 4.4.8 物业管理综合维修工应具备的操作技能

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级	技师	高级技师
1	施工准备	1) 能按照维修养护的工程进行材料分类摆放保管	√	√	√	√	√
		2) 能够规范使用常用的工具		√	√	√	√
		3) 能够对施工材料进行检查验收			√	√	√
		4) 能够进行各种维修工程的技术指导					√
		5) 能够编制一般维修工程的维修方案				√	√
		6) 能够编制复杂维修工程的维修方案					√
2	施工主持	7) 能够主持一般维修工程的维修作业				√	√
		8) 能够主持复杂维修工程的维修作业					√

项次	分类	操作技能	初级	中级	高级	技师	高级技师
3	施工配料	9)能够编制一般维修工程的配料清单				√	√
		10)能够编制复杂维修工程的配料清单					√
4	维修施工	11)能够对一般部位的设施设备进行维护保养	√	√	√	√	√
		12)能够对复杂部位的设施设备进行维护保养		√	√	√	√
		13)能够对一般部位的设施设备所需材料进行加工			√	√	√
		14)能够对复杂部位的设施设备所需材料进行加工				√	√
		15)能够对设施设备一般部位的缺陷进行处理				√	√
		16)能够对设施设备复杂部位的缺陷进行处理					√
5	维修现场检查	17)能够对现场的材料和器具进行清理、归类、存放	√	√	√	√	√
		18)能够对维修工程完工后进行质量自检		√	√	√	√
		19)能够组织班组进行质量自检、互检			√	√	√
6	班组管理	20)能够进行维修养护成本核算				√	√
		21)能够对低级别工进行技能培训、质量跟踪			√	√	√
		22)能够进行工程的质量验收和评定				√	√
		23)能够提出安全生产建议,并处理一般安全事故				√	√
		24)能够处理施工中的质量问题,提出解决方案					√
		25)能够编制物业工程各类突发事件的处理预案					√

4.4.9 物业管理综合维修工能力测试的内容和权重应符合表 4.4.9 的规定。

表 4.4.9 物业管理综合维修工专业能力评价权重

项次	分类	评价权重(%)				
		初级	中级	高级	技师	高级技师
理论知识	法律、法规、标准	10	10	10	10	10
	识图	20	25	25	10	10
	材料	20	15	15	5	5
	工具、设备	20	15	10	5	5
	维修技术	20	25	25	20	15
	施工组织与管理	-	-	-	20	30
	施工质量	5	5	5	10	10
	安全生产	5	5	5	10	5
	计算机、行业动态	-	-	5	10	10
小计		100	100	100	100	100
操作技能	施工准备	30	40	20	10	10
	施工主持	-	-	-	20	30
	施工配料	-	20	30	20	20
	维修施工	50	40	20	20	10
	维修现场检查	20	20	30	20	10
	班组管理	-	-	-	10	20
小计		100	100	100	100	100

4.5 物业管理安防类

物业管理安防类工种由物业管理秩序维护员、物业管理消防协管员和物业管理特种设备协管员组成。

物业管理秩序维护员应了解法律法规标准、职业道德、基础理论知识。掌握出入口守卫、目标部位守护、巡逻准备与实施、人员检查、物品检查、车辆检查等知识,并具备该专项职业能力,具体应符合表 4.5.1、表 4.5.2 的规定。

物业管理消防安全协管员应了解法律法规标准、消防管理基本对策应用、消防分科管理、消防设施设备使用、应急事故处置及相关基础知识,熟练掌握运用其技能,具体应符合表 4.5.4、表 4.

5.5 的规定。

物业管理特种设备安全协管员应了解法律法规标准、电梯安全管理、锅炉安全管理、水泵安全管理的理论知识,熟练掌握其操作技能,具体应符合表 4.5.7、表 4.5.8 的规定。

4.5.1 物业管理秩序维护员应具备表 4.5.1 规定的理论知识。

表 4.5.1 物业管理秩序维护员应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	专项职业能力
1	法律、法规、标准	1) 秩序维护的法律法规	■
		2) 与本工种相关的国家、行业和地方标准	■
2	职业道德	3) 职业道德基本知识	○
		4) 职业守则	○
3	基础理论知识	5) 秩序维护安全员的产生和发展	○
		6) 秩序维护的概念和性质	○
		7) 秩序维护安全员的职责和权限	■
		8) 秩序维护安全员的基本素质和行为规范	■
4	专业基础知识	9) 秩序维护安全员勤务知识	■
		10) 自我防卫知识	■
		11) 犯罪预防知识	■
		12) 安全技术防范知识	■
		13) 消防安全知识	■
		14) 交通安全知识	■
		15) 紧急救助常识	○
		16) 危机管理知识	■
		17) 计算机与网络知识	○
		18) 心理健康知识	○
		19) 职业礼仪常识	■
		20) 公文写作知识	○

项次	分类	理论知识	专项职业能力
5	出入口守卫	21) 出入口守卫特点和主要任务	★
		22) 出入口守卫操作规程	○
		23) 查验证件和登记车辆、物品的的基本方法	★
		24) 报告和报警的程序及方法	★
		25) 常用出入口控制设备的操作方法	○
		26) 出入口常见紧急情况的处置知识	★
6	目标部位 守护	27) 目标守护操作规程	○
		28) 常见重点守护目标种类和守护方法	★
		29) 可疑物品和人员的识别及处置方法	★
		30) 守护目标案件和事故现场保护知识	★
7	巡逻准备	31) 巡逻的任务内容和要求	■
		32) 巡逻区域内安全防范目标及环境勘察基本内容和要求	■
		33) 巡逻检查的内容和要求	■
		34) 巡逻勤务方案编制规范	○
		35) 巡逻装备和器材使用方法及注意事项	★
8	巡逻实施	36) 巡逻的操作规程和要求	○
		37) 巡逻区域异常事件的观察方法和处置要求	★
		38) 巡逻区域可疑人员的主要特征和查问方法	★
		39) 巡逻区域常见紧急情况的处置方法和要求	★
		40) 巡逻区域警戒规范和要求	■
		41) 巡逻记录的填写要求	■
9	人员检查	42) 安全检查基础知识	■
		43) 人员安全检查的程序和要求	★
		44) 常用的人员安全检查仪器功能和使用方法	★
		45) 安全检查现场异常情况处置方法和要求	★
		46) 安全检查记录与报告填报规范	■

项次	分类	理论知识	专项职业能力
10	物品检查	47)违禁品、危险品和限带品辨识基本方法	★
		48)物品检查基本程序和方法	★
		49)常用物品检查设备使用方法和注意事项	★
		50)违禁品、危险品和限带品处置基本要求和 方法	★
11	车辆检查	51)车辆安全检查基本知识	■
		52)检查车辆的程序和方法	★
		53)车辆易藏匿禁带物品部位的检查方法	★
		54)常用车辆检查设备的使用方法和注意事项	★
		55)车辆安全检查中异常情况的处置方法	★

注:表中符号“○”表示“了解”;“■”表示“熟悉”;“★”表示“掌握”。

4.5.2 物业管理秩序维护员应具备表 4.5.2 规定的操作技能。

表 4.5.2 物业管理秩序维护员应具备的操作技能

项次	分类	操作知识	专项职业能力
1	出入口 守卫	1)能接待来访人员,并查验出入人员、车辆的证件 和登记相关信息	√
		2)能辨识出入人员、车辆和携带物品的异常现象 并及时报告	√
		3)能操作出入口设备,控制车辆和人员进出	√
		4)能处置出入口发生的紧急情况	√
2	目标部位 守护	5)能辨识并清理守护目标区域内可疑人员和物品	√
		6)能处置重点守护目标安全隐患	√
		7)能对守护目标部位发生案件和事故现场进行 保护	√
3	巡逻准备	8)能对巡逻区域内安全防范目标及环境进行勘察	√
		9)能编制巡逻勤务方案	√
4	巡逻实施	10)能辨识巡逻区域内异常情况和可疑人员	√
		11)能报告和处置巡逻中发现的紧急情况	√
		12)能对巡逻区域进行警戒	√
		13)能填写巡逻记录	√

项次	分类	操作知识	专项职业能力
5	人员检查	14)能使用手检仪对受检人员进行安全检查	√
		15)能徒手对受检人员进行安全检查	√
		16)能对受检人员进行人像比对辨识	√
		17)能处置安全检查现场异常情况	√
		18)能填报安全检查记录与报告	√
6	物品检查	19)能区分违禁品、危险品和限带品	√
		20)能操作 X 光射线机发现违禁品、危险品和限带品	√
		21)能操作简易炸药探测仪发现爆炸物品	√
		22)能对检查出的违禁品、危险品和限带品进行处置	√
7	车辆检查	23)能徒手或操作车辆安全检查专用设备对车辆进行检查	√
		24)能辨识车辆藏匿禁带物品	√
		25)能对车辆安全检查中发现的异常情况进行处置	√

4.5.3 物业管理秩序维护员能力测试的内容和权重应符合 4.5.3 的规定。

表 4.5.3 物业管理秩序维护员专业能力评价权重

项次	分类	专项职业能力评价权重(%)
理论 知识	法律、法规、标准	10
	职业道德	4
	基础理论知识	8
	专业基础知识	8
	出入口守卫	10
	目标部位守护	10
	巡逻准备	10
	巡逻实施	10
	人员检查	10
	物品检查	10
	车辆检查	10

项次	分类	专项职业能力评价权重(%)
小计		100
操作技能	出入口守卫	14
	目标部位守护	15
	巡逻准备	15
	巡逻实施	15
	人员检查	14
	物品检查	15
	车辆检查	14
小计		100

4.5.4 物业管理消防协管员应具备表 4.5.4 规定的理论知识。

表 4.5.4 物业管理消防协管员应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	专项职业能
1	法律、法规、标准	1)消防类法律法规基础知识	■
		2)与本工种相关的国家、行业和地方标准	■
2	消防管理基本对策应用	3)消防管理学概述	■
		4)防火安全责任制	○
		5)消防安全制度	○
		6)消防安全检查	○
		7)消防安全教育	○
		8)灭火、应急疏散预案制定方法	■
		9)消防档案	○
		10)消防安全标志	○
		11)火灾调查与统计	○
		12)火灾保险	○
		13)防火分区及防火分隔物	○
		14)安全疏散	■
		15)电气火灾的特点及原因分析	■
		16)电气线路防火措施	■
		17)安全用电	■
		18)危险物品的分类及标志	○

项次	分类	理论知识	专项职业能
		19)危险化学品火灾危险性	■
		20)点火源的种类及控制对策	○
		21)三级动火管理	■
		22)人员聚集场所防火管理措施	★
		23)仓储火灾危险性分类	○
		24)仓储防火管理的基本措施	■
3	消防设施 设备使用	25)简易灭火器材的种类和适用范围	■
		26)防护装具的种类、使用方法和维护保养要求	■
		27)救生器材的种类和使用方法	■
		28)攀登器材的种类和使用方法	■
		29)供水器材的种类和使用方法	■
		30)灭火器的种类	○
		31)灭火器的使用方法	■
		32)灭火器的维护保养要求	○
		33)消火栓给水系统的种类	○
		34)消火栓给水系统的使用方法	■
		35)消火栓给水系统的维护保养要求	○
		36)警戒器材的种类和使用方法	■
4	应急事故 处置	37)执勤备战要求	■
		38)火灾事故处置基本对策	■
5	相关基础 知识	39)消防工作概述	★
		40)燃烧学基础	○
		41)化学基础	○
		42)电工学基础	○
		43)水力学基础	○
		44)安全检查记录与报告填报规范	■

注:表中符号“○”表示“了解”;“■”表示“熟悉”;“★”表示“掌握”。

4.5.5 物业管理消防协管员应具备表 4.5.5 规定的操作技能。

表 4.5.5 物业管理消防协管员应具备的操作技能

项次	分类	操作知识	专项职业能力
1	消防管理基本对策应用	1)能应用消防管理基本理论进行消防管理	√
		2)能落实消防安全责任制和制定消防安全制度	√
		3)能组织消防安全检查	√
		4)能开展消防安全教育培训,能制定灭火应急疏散预案,能组织消防演练	√
		5)能制订消防档案和协调开展火灾事故调查及落实火灾保险	√
		6)能识别和正确设置消防安全标志	√
2	消防分科管理	7)能开展单位有关防火分区和安全疏散等建筑防火管理工作	√
		8)能开展单位有关电气线路等防火管理工作	√
		9)能开展单位有关危险化学品防火管理工作	√
		10)能开展单位有关火源及二级动火等防火管理工作	√
		11)能开展公众聚集场所基本防火管理工作	√
		12)能开展仓储场所基本防火管理工作	√
3	消防设施设备操作使用	13)能操作使用简易灭火器材	√
		14)能操作使用常用防护装具	√
		15)能操作使用常用救生器材	√
		16)能操作使用常用攀登器材	√
		17)能操作使用常用供水器材	√
		18)能操作使用手提式灭火器	√
		19)能操作使用推车式灭火器	√
		20)能操作使用室内消火栓	√
		21)能操作使用室外消火栓	√
		22)能操作使用常用警戒器材	√
4	应急事故处置	23)能开展执勤备战工作	√
		24)能按职责开展一般火灾事故的处置工作	√

4.5.6 物业管理消防协管员能力测试的内容和权重应符合 4.5.6 规定。

表 4.5.6 物业管理消防协管员专业能力评价权重

项次	分类	专项职业能力评价权重(%)
理论知识	法律、法规、标准	20
	消防管理基本对策应用	10
	消防分科管理	15
	消防设施设备使用	15
	应急事故处置	20
	相关基础知识	20
小计		100
操作技能	消防管理基本对策应用	20
	消防分科管理	20
	消防设施设备使用	30
	应急事故处置	30
小计		100

4.5.7 物业管理特种设备协管员应具备表 4.5.7 规定的理论知识。

表 4.5.7 物业管理特种设备协管员应具备的理论知识

项次	分类	理论知识	专项职业能力
1	法律、法规、标准	1) 特种设备安全的法律法规	■
		2) 与本工种相关的国家、行业和地方标准	■
2	电梯安全管理员	3) 了解电梯的性能、结构和基本原理	■
		4) 电梯各控制部位和安全装置的名称、作用与使用办法	★
		5) 电梯安全员操作的规程和技术	■
		6) 电梯维护和保养的方法	■
		7) 一般常见故障、突发事件和事故的判断与处理方法	★
3	锅炉安全管理员	8) 了解锅炉的性能、结构和基本原理	■
		9) 锅炉各控制部位和安全装置的名称、作用与使用办法	★

项次	分类	理论知识	专项职业能力
4	水泵安全 管理员	10) 锅炉安全操作的规程和技术	■
		11) 锅炉维护和保养的方法	■
		12) 一般常见故障、突发事件和事故的判断与处理方法	★
		13) 了解水泵的性能、结构和基本原理	■
		14) 水泵各控制部位和安全装置的名称、作用与使用办法	★
4	水泵安全 管理员	15) 水泵安全操作的规程和技术	■
		16) 水泵维护和保养的方法	■
		17) 一般常见故障、突发事件和事故的判断与处理方法	★

注：表中符号“○”表示“了解”；“■”表示“熟悉”；“★”表示“掌握”。

4.5.8 物业管理特种设备协管员应具备表 4.5.8 规定的操作技能。

表 4.5.8 物业管理特种设备协管员应具备的操作技能

项次	分类	操作知识	专项职业能力
1	电梯安全 管理员	1) 进行电梯运行的日常巡视,记录电梯日常使用状况	√
		2) 制定和落实电梯的定期检验计划	√
		3) 检查电梯安全注意事项和警示标志,确保齐全清晰	√
		4) 妥善保管电梯钥匙及其安全提示牌	√
		5) 发现电梯运行事故隐患需要停止使用的,有权作出停止使用的决定,并且立即报告本单位负责人	√
		6) 接到故障报警后,立即赶赴现场,组织电梯维修作业人员实施救援	√
		7) 实施对电梯安装、改造、维修和维保工作的监督,对维保单位的维保记录签字确认	√

项次	分类	操作知识	专项职业能力		
2	锅炉安全 管理员	8)点火前的设备检查	√		
		9)点火前的准备	√		
		10)锅炉点火	√		
		11)锅炉升压、升温	√		
		12)并气	√		
		13)锅炉运行的正常监视调整	√		
		14)锅炉停止运行操作	√		
		15)闷炉	√		
		16)压力表常见故障原因分析及处理	√		
		17)水位表常见故障原因分析及处理	√		
		18)安全阀常见故障原因分析和处理	√		
		19)阀门常见故障原因分析和处理	√		
		20)传动机械异常情况分析及处理	√		
		21)注水器常用故障原因分析及处理	√		
		22)热水锅炉汽化故障分析和处理	√		
		23)人力除灰	√		
		24)机械除灰	√		
		25)低压水除灰	√		
		26)除灰水处理	√		
		27)锅炉除灰	√		
		28)水质监督标准	√		
		29)锅内水处理	√		
		30)正确识别常见仪表	√		
		3	水泵安全 管理员	31)机械设备的操作	√
				32)机械设备的检查	√
				33)机械设备的运行状况巡视	√
				34)机械设备的维修养护	√
				35)电气设备开停机前、后检查	√
				36)电气设备的操作	√
				37)电气设备的运行状况巡视	√
38)电气设备的维修养护	√				

项次	分类	操作知识	专项职业能力
		39)金属结构设备开机前关机后检查	√
		40)金属结构设备的操作	√
		41)金属结构设备的运行状况巡视	√
		42)金属结构设备的维修养护	√
		43)水工建筑物的检查	√
		44)水工建筑物的观测	√
		45)水工建筑物的维护	√
		46)监控系统的检查	√
		47)监控系统的操作	√

4.5.9 物业管理特种设备协管员能力测试的内容和权重应符合4.5.9规定。

表 4.5.9 物业管理特种设备协管员专业能力评价权重

项次	分类	专项职业能力评价权重(%)
理论知识	法律、法规、标准	25
	电梯安全管理	25
	锅炉安全管理	25
	水泵安全管理	25
小计		100
操作技能	电梯安全管理	33
	锅炉安全管理	34
	水泵安全管理	33
小计		100

本标准用词说明

1 为了便于在执行本标准条文时区别对待,对要求严格程度不同的用词说明如下:

1) 表示很严格,非这样做不可的用词:

正面词采用“必须”;反面词采用“严禁”;

2) 表示严格,在正常情况下均应这样做的用词:

正面词采用“应”;反面词采用“不应”或“不得”;

3) 表示允许稍有选择,在条件许可时首先应这样做的用词:

正面词采用“宜”;反面词采用“不宜”;

4) 表示有选择,在一定条件下可以这样做的,采用“可”。

2 标准中指定应按其他标准、规范执行时,采用:“应按……执行”或“应符合……的要求或规定”。

引用标准名录

- 《物业管理员(师)职业能力评价规范》T/CPMI 010-2020
- 《城市园林绿化评价标准》GB 50563-2010
- 《建筑节能工程施工质量验收规范》GB 50411-2019
- 《建筑工程施工质量验收统一标准》GB 50300-2013
- 《混凝土结构工程施工质量验收规范》GB 50204-2015
- 《消防设计防火规范 2018 修订版》GB 50016-2014
- 《消防给水及消火栓系统技术规范》GB 50974-2014
- 《建筑及居住区数字化技术应用 第 3 部分:物业管理》GB/T 20299.3-2006
- 《建筑工程安装职业技能标准》JGJ/T 306-2016
- 《建筑装饰装修职业技能标准》JGJ/T 315-2016
- 《建筑施工安全检查标准》JGJ 59-2011
- 《住宅物业消防安全管理》GA 1283-2015
- 《园林行业职业技能标准》CJJ/T 237-2016
- 《园林绿化工程施工及验收规范》CJJ/T 82-2012

重庆市工程建设标准

物业管理服务人员职业能力标准

DBJ50/T-368-2020

条文说明

2020 重 庆

重庆工程建筑

目 次

1	总则	69
2	术语	71
3	基本规定	72
3.2	等级分类及评价标准	72
4	职业技能标准	73
4.1	物业管理客服类	73
4.2	物业管理绿化类	73
4.3	物业管理保洁类	73
4.4	物业管理维修类	74
4.5	物业管理安防类	74

重庆工程建筑

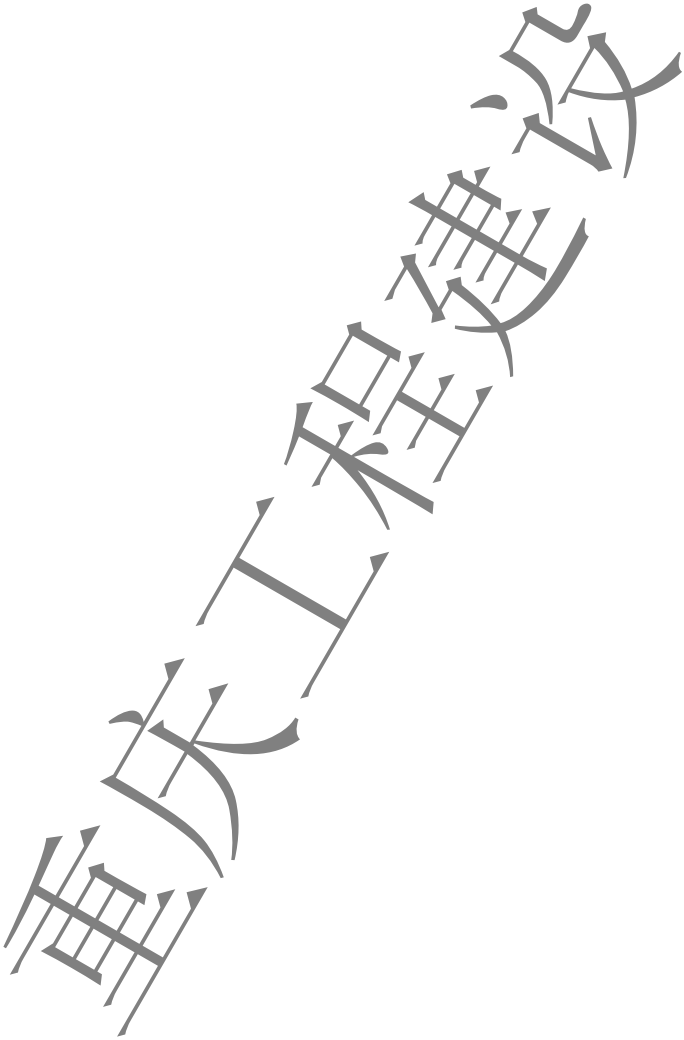
1 总 则

1.0.1 物业管理服务人员是物业服务质量的决定因素,其整体素质代表了一个行业的基本水平。物业管理服务人员职业资格制度和职业标准体系的建立,将对我国建设优质的物业管理服务人员队伍、提高从业人员整体素质、推进物业管理事业健康有序地发展起到积极作用。因此,为加强重庆市物业服务人员的职业技能标准化工作,推进专业技能人才梯队建设,引导企业将“职业技能标准化”工作思路融入到物业管理服务日常工作中,促进从业人员掌握职业技能标准、应用职业技能标准,不断提升物业服务行业标准意识,更好地发挥职业技能标准对行业规范化、专业化提升的价值,更好地为业主提供质价相符的服务。应加强职业技能标准体系的动态维护,保证职业培训和技能考核评价工作适应社会经济发展的需要。

本标准的编制是为了完善重庆市物业管理行业的职业技能标准,更好地开展培训考核工作,逐步规范技能人才职业能力评价工作,引导职业教育的方向,规范和促进职业培训的发展。通过推行职业资格制度及职业标准,促进物业管理服务人员自觉参与技能培训,提高职业培训合格证书覆盖率;提高服务人员综合素质,增强就业竞争能力和工作能力;培养大量复合型技术技能人才,满足物业服务的需求。通过推行职业资格制度及职业标准,引导职业教育的方向,规范和促进职业培训的发展,逐渐扭转“重学历轻技能”的传统观念,促进物业管理服务业转型升级和高质量健康发展。

1.0.5 本条所指的“国家及重庆市现行有关标准”的规定,包括国务院、住房和城乡建设部、国家安全生产监督管理局、重庆市住房和城乡建设委员会、重庆市人力资源和社会保障局关于建设行

业强制性标准的规定,以及劳动保障行政主管部门关于就业准入、培训合格证书和职业技能考核评价或鉴定等强制性的规定。



2 术 语

2.0.4 物业管理服务人员是指由物业服务人为了实现物业服务聘请的工作人员。

2.0.6 职业技能是指从事职业所需,通过专门的教育培训才能掌握的技能,不包括诸如语言表达能力、文字书写能力等一般技能。

2.0.7 职业是一种或一组工作的统称,一个职业通常包括一个或几个工种。根据物业管理行业的特点,在本标准中将岗位及工种统称为“本岗位(工种)”。

2.0.8 本标准所列举的物业管理职业能力管理类和工勤类岗位仅包括目前对技术要求较高、需求量较大的工种,未包括物业管理的全部工种。随着物业管理科技含量不断提高,可根据业主、物业使用人的需求不断增加新工种,达到提高服务能力,满足人民群众不断增强的物质文化需求的目的。

2.0.17 本标准所指的花卉也包含草坪。

3 基本规定

3.2 等级分类及评价标准

3.2.2 表 3.2.2-1 管理类岗位各等级(除专项),从初级到高级,根据职业活动范围的由窄至宽、工作责任的由小到大、工作难度的由低到高,由简到难逐级增加,构成了职业培训合格证书等级体系,明确反映了专业能力水平的梯度。

表 3.2.2-2 工勤类岗位各等级,从初级工到高级技师,根据职业活动范围的由窄至宽、工作责任的由小到大、工作难度的由低到高,由简到难逐级增加,构成了职业培训合格证书等级体系,明确反映了操作技能水平的梯度。

3.3.3 职业能力(技能)培训考核权重表,反映理论知识和操作技能在考核评价中所占的比例。管理岗位从初级到专项理论知识的权重逐级增加,操作技能的权重逐级减少。工勤岗位从初级工到高级技师,理论知识的权重逐级增加,操作技能的权重逐级减少。

4 职业技能标准

4.1 物业管理客服类

4.1.1 1项次在物业管理活动中,从业人员必须遵循相关的法律法规及标准,作为一个合格的从业者应了解或熟悉本职业相关的法规,例如《物业管理条例》《民法典》《中华人民共和国合同法》等,做到自觉遵纪守法,同时也使个人的权益得到保护。

2项次物业管理常用文书指通知、总结、报告、函、请示、会议纪要、计划、备忘录。

4.1.2 1项次1)物业验收及其相关手续的办理和物业管理有关业务办理。

5项次55)物业经营服务项目包括(不限于):小区会所、商务中心、幼儿园、商业街等。

4.2 物业管理绿化类

4.2.1 1项次1)在绿化活动中,从业者必须遵循相关法律、法规及标准,作为一个合格的从业者应了解或熟悉本人职业相关的法规,例如《中华人民共和国环境保护法(试行)》《中华人民共和国城乡规划法》《城市园林绿化企业资质管理办法》等。

4.2.2 9项次33)器具:草坪修剪机、割灌割草机、绿篱修剪机、油锯、水泵、打孔机、起草皮机、喷药机及各款绿化工具。

4.3 物业管理保洁类

4.3.2 1项次1)保洁工具包括大型吸尘吸水机、多功能擦地机、

玻璃套装工具、加长杆、梯子、水桶、掸子、云石铲刀、刮子、涂水器。

9 项次 1) 地面材质包括水泥砂浆地面、大理石地面、水磨石地面、环氧树脂、瓷砖、木地板、塑胶地板、地毯等材料。

4.4 物业管理维修类

4.4.4 1 项次法律、法规、标准,在楼宇管理活动中,务工者必须遵循相关的法律、法规及标准。作为一个合格的从业者,应了解或熟悉本人职业相关的法规,诸如《中华人民共和国劳动法》,做到自觉遵纪守法,同时也使个人的权益得到保护。

2 项次专业知识,智能管理员要熟知相关建筑、自动控制、消防控制等设备技术知识。

3 项次各种线路、线缆的规格型号及用途基本知识主要指建筑的电路、有线、光纤等的排线线路、线缆的规格型号等建筑施工图的制图规则,包括施工图表示方法、平面注写方式等。

4 项次熟练使用和掌握相关电线接线等工具使用知识。

5 项次能够看懂自控系统图,并按说明操作楼宇自动控制系统,熟练地运用各种工具制作线缆测试和各种布线等知识。

4.4.7 1 项次在物业服务活动中,务工者必须遵循相关的法律、法规及标准。作为一个合格的从业者应了解或熟悉本人职业相关的法规,诸如《物业管理条例》《中华人民共和国劳动法》,做到自觉遵纪守法,同时也使个人的权益得到保护。

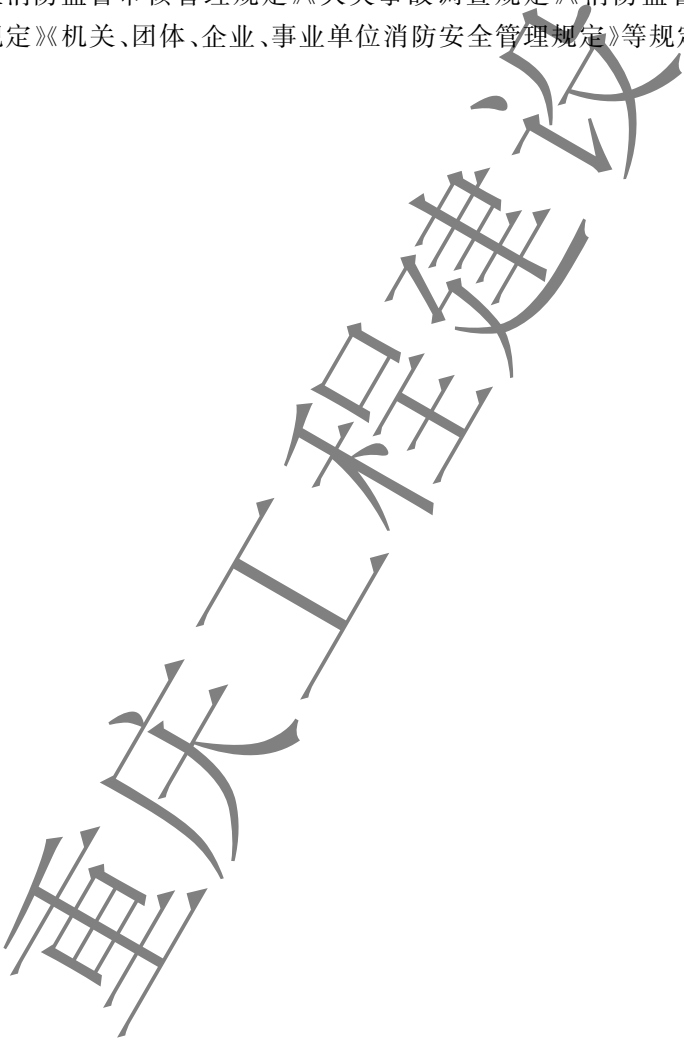
9 项次 48) 熟练掌握计算机及相关软件的操作方法。

4.5 物业管理安防类

4.5.1 1 项次相关条例:《物业管理条例》《保安服务管理条例》《中华人民共和国国家安全法》《中华人民共和国国家安全法实施

细则》《中华人民共和国劳动法》等有关法律法规。

4.5.4 1次项 1)相关法律法规:《中华人民共和国消防法》《建筑工程消防监督审核管理规定》《火灾事故调查规定》《消防监督检查规定》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等规定。



重庆工程建筑