



国家职业技能鉴定

操作技能强化训练(学生取证专用)

CAOZUO JINENG QIANGHUA XUNLIAN(XUESHENG QUZHENG ZHUANYONG)

物业管理员

WUYE GUANLIYUAN

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

• (国家职业资格四级) •



中国劳动社会保障出版社

国家职业技能鉴定
操作技能强化训练 (学生取证专用)

物业管理员

(国家职业资格四级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理员：国家职业资格四级/劳动和社会保障部教材办公室编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2006

ISBN 7-5045-5595-9

I. 物… II. 劳… III. 物业管理-职业技能鉴定-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 057548 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

新华书店经销

北京京安印刷厂印刷 北京密云青云装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 11 印张 251 千字

2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

定价：17.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中明确指出：要严格实施就业准入制度，加强职业教育与劳动就业的联系。与此同时，职业资格证书已逐步成为各级各类职业院校学生求职择业的“通行证”。

为了进一步贯彻《决定》精神，衔接各级各类职业院校学生的专业学习与鉴定考核要求，提高学生的职业能力水平，劳动和社会保障部教材办公室在调研全国百余所职业院校教学实际状况的基础上，针对参加职业技能鉴定的学生群体，组织编写了《国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）》系列教材（以下简称《技能强化训练》）。《物业管理员（国家职业资格四级）》就是系列教材中的一本。

《技能强化训练》内容以国家职业技能鉴定考核要点为依据，全面体现“考什么、编什么”，有助于学生熟练掌握鉴定考核要求，对取证应试具有直接的指导作用。在结构上，《技能强化训练》分为应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化四部分，引导学生在职业技能鉴定前进行科学的应试复习，其中前三部分直接指导操作技能考核，理论知识强化部分直接指导理论知识考核。《技能强化训练》在语言运用上力求简洁精炼，特别是在实战演练部分中多采用指令性语言，明确指导完成训练项目的实际操作步骤，使学生在短期内快速掌握鉴定考核要求。

《技能强化训练》既可作为各级各类职业院校及高等院校学生鉴定前短期强化培训教材，也可作为鉴定前应试辅导自学用书。

《国家职业技能鉴定操作技能强化训练——物业管理员（国家职业资格四级）》由北京电子科技职业学院安静、戚瑞双、史晓来、周哲编写，安静主编，北京联合大学应用文理学院张宝秀主审，北京卓信得投资顾问有限公司徐丹参审。

《技能强化训练》的编写模式是一次全新的探索，具有一定的难度，由于时间仓促，缺乏经验，不足之处恳请广大读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

内容介绍

职业资格证书是就业通行证，国家职业技能鉴定的应试人数也因此而日益攀升，本书的读者对象是职业技能鉴定应试人员中的学生群体。在内容上，根据考核要点的要求，逐条对读者进行鉴定前的强化训练；在形式上，根据考前科学的复习方式，逐步引领读者进入鉴定考核实战空间，并帮助读者到达胜利的彼岸。本书包括应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化4部分。

应试指导——根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容，旨在帮助和指导读者在考核前做好知识和心理等多方面的应试准备。

实战演练——根据操作技能考核的要求，逐条对考核要点的操作技能进行具体指导，旨在使读者深入理解考核要点的要求，并熟练掌握考核要点要求的操作技能。

亲临考场——通过完整的操作技能考核试卷使读者熟悉考试形式，了解考场规则、评分原则和标准，有针对性地进行考前准备。

理论知识强化——根据理论知识鉴定考核要点的要求，给出理论知识考试复习重点内容，旨在帮助读者在考前对理论知识考核要点内容进行强化记忆，起到“临阵磨枪”的作用。

目 录

应试指导	(1)
技能鉴定考核试题形式	(1)
试卷的组成及考核注意事项	(1)
提高适应能力, 考出好成绩	(2)
考核内容	(2)
物业管理员操作技能鉴定考核要点表	(2)
物业管理员理论知识鉴定考核要点表	(4)
实战演练	(8)
考核要点 1——客户入住手续的办理	(8)
考核要点 2——客户来电、来访接待及走访与回访	(13)
考核要点 3——物业管理有关通知、计划、总结的拟写	(19)
考核要点 4——客户档案的建立	(21)
考核要点 5——收取、催缴物业服务费的程序及方式	(24)
考核要点 6——代收代缴有关费用的程序和方法	(27)
考核要点 7——建筑图的识读	(29)
考核要点 8——房屋养护计划的实施	(39)
考核要点 9——房屋各组成部分的日常养护	(41)
考核要点 10——房屋维修项目的收集	(47)
考核要点 11——房屋维修任务的落实	(48)
考核要点 12——房屋室内装修管理	(50)
考核要点 13——给排水系统的使用管理	(55)
考核要点 14——供电系统的使用管理	(57)
考核要点 15——电梯设备的使用管理	(59)
考核要点 16——空调系统的使用管理	(60)

考核要点 17——供暖系统的使用管理	(62)
考核要点 18——供电系统的日常养护管理	(66)
考核要点 19——通信设备的日常养护管理	(69)
考核要点 20——房屋附属设备设施的日常养护及巡视检查	(71)
考核要点 21——给排水系统安全管理	(75)
考核要点 22——变配电室设备的安全管理	(78)
考核要点 23——电梯安全管理	(80)
考核要点 24——空调设备管理	(82)
考核要点 25——锅炉设备安全管理	(83)
考核要点 26——室内燃气系统常见故障处理	(85)
考核要点 27——安保服务	(86)
考核要点 28——安保服务中常见问题的处理	(89)
考核要点 29——火灾预防与扑救	(94)
考核要点 30——发生火灾火警时的紧急疏散	(96)
考核要点 31——常见火灾的处理过程	(97)
考核要点 32——灭火器的使用与管理	(99)
考核要点 33——消火栓的使用与管理	(101)
考核要点 34——消防设施的管理与使用	(103)
考核要点 35——车辆出入管理	(106)
考核要点 36——停车场、库管理	(107)
考核要点 37——车辆停放收费	(109)
考核要点 38——车辆管理问题的处理	(110)
考核要点 39——日常卫生保洁的实施	(112)
考核要点 40——绿化的养护管理	(114)
考核要点 41——绿化管理档案的建立	(117)

亲临考场	(119)
-------------------	----------------

试卷 1	(119)
------------	---------

试卷 2	(123)
------------	---------

理论知识强化	(128)
---------------------	----------------

考核范围 1——物业管理基本概念	(128)
------------------------	---------

考核范围 2——物业管理机构基本知识	(130)
考核范围 3——住宅小区的物业管理知识	(136)
考核范围 4——写字楼的物业管理知识	(138)
考核范围 5——商业场所的物业管理知识	(141)
考核范围 6——工业区的物业管理知识	(143)
考核范围 7——其他类型物业管理知识	(145)
考核范围 8——相关法律法规知识	(148)
考核范围 9——日常客户服务	(152)
考核范围 10——物业管理常用文书拟写与档案管理	(152)
考核范围 11——物业管理收费服务	(154)
考核范围 12——房屋建筑维修养护管理	(156)
考核范围 13——房屋附属设备设施维修养护管理	(159)
考核范围 14——物业安全管理	(161)
考核范围 15——物业环境管理	(162)

应试指导

在你决定参加国家职业技能鉴定考试之前，你知道应该做哪些准备工作吗？

本部分根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容。其中考核内容收录了2个表格，即操作技能鉴定考核要点表和理论知识鉴定考核要点表，这2个表格是下述实战演练、亲临考场、理论知识强化3部分内容的直接依据。同时通过这2个表格，可以使你对国家职业技能鉴定的考核内容结构及鉴定要求一目了然。

现在就帮助和指导你在考核前如何做好知识和心理等多方面的准备。

●技能鉴定考核试题形式

操作技能考核的试题一般分为两个部分：第一部分是模拟现场操作试题，即用一段有关物业管理公司进行物业管理工作的模拟录像，请考生指出物业管理工作人员在工作过程中的问题，并说明理由或规范要求，此考核项目综合性地考察考生在多个技能要素上的总体情况；第二部分是笔试题，包括情景题和案例题。

●试卷的组成及考核注意事项

◆试卷组成（理论试卷、技能试卷）

一套完整的技能试卷包括“试卷说明”“试题正文”。

◆计分

考核采用百分制，60分为合格。

◆考核时间

- 操作技能考核项目的鉴定内容必须在规定时间内完成，不得超时。
- 理论试卷考核时间为90 min，技能试卷考核时间为120 min。

◆试卷头的填写与核对

试卷头中准考证号、考生单位及姓名由考生填写，得分情况由考评员填写。考生在拿到试卷后应首先检查试卷是否和自己所报考的工种、级别相一致。

●提高适应能力，考出好成绩

◆提高快速、准确地解决实际问题的能力

◆做好考前的针对性练习

按照《技能鉴定考核要点表》要求熟练掌握项目操作技能。

◆做好考场的适应性练习

考场的适应性练习是指在临近考试前，要根据鉴定范围，演练一两个具有代表性且综合性强的项目，以熟悉操作内容，减轻考前焦虑紧张情绪，增强信心，发挥应有水平。

◆重要提示

- 考生必须听从鉴定站工作人员的统一指挥，按准考证的要求进入指定的考场、考位。
- 携带准考证、身份证等证件。
- 仔细阅读试卷，明确考题和考核要求，形成正确的操作思路。
- 录像题是模拟现场操作题。请考生先看一段有关某物业管理公司的物业管理 ([人员进行物业管理工作的录像，要求指出其中存在的问题，并说明规范要求。
- 心态稳定、镇静、自信。
- 严格按照操作程序进行。
- 把握好时间，以便获得完整的、正确的考核结果，避免因时间不够而影响考核成绩。
- 考核过程中一旦发生事故，要沉着冷静，积极配合考务人员做好处理工作。

●考核内容

物业管理员操作技能鉴定考核要点表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
客户入住服务	10	办理客户入住手续	掌握
		客户来电、来访接待及走访与回访	掌握
物业管理常用文书的拟写	10	物业管理有关通知、计划、总结的拟写	掌握
		客户档案的建立	掌握
		物业档案的建立	掌握
物业管理档案的建立与管理		物业管理档案的管理	掌握

续表

考核范围	考核比重（%）	考核要点	重要程度
物业服务费用的收取	10	收取、催缴物业服务费的程序	掌握
代收代缴费用		代收代缴有关费用的程序和方法	掌握
房屋构造与识图	20	建筑图的识读	掌握
房屋日常养护管理		房屋养护计划的实施	掌握
		房屋各组成部分的日常养护	掌握
		房屋维修项目的收集	掌握
房屋日常维修管理		房屋维修任务的落实	掌握
		房屋维修管理的实施	掌握
房屋室内装饰装修管理		房屋室内装修管理	掌握
房屋附属设备设施使用管理	20	给排水系统的使用管理	掌握
		供电系统的使用管理	掌握
		电梯设备的使用管理	掌握
		空调系统的使用管理	掌握
房屋附属设备设施日常养护管理		供暖系统的使用管理	掌握
		水暖系统的日常养护管理	掌握
		供电系统的日常养护管理	掌握
		电梯设备的日常养护管理	掌握
		空调设备的日常养护管理	掌握
		锅炉的日常养护管理	掌握
		通信设备的日常养护管理	掌握
		房屋附属设备设施的日常养护及巡视检查	掌握
		房屋附属设备设施的日常维修程序	掌握
		房屋附属设备设施日常维修管理	给排水系统常见故障处理
变配电室设备的安全操作规程			掌握
电梯安全管理			掌握
空调设备管理			掌握
锅炉设备安全管理			掌握
室内燃气系统常见故障处理			掌握

续表

考核范围	考核比重（%）	考核要点	重要程度
安全保卫服务	15	安保服务	掌握
		安保服务中常见问题的处理	掌握
		火灾预防与扑救	掌握
		发生火灾火警时的紧急疏散	掌握
消防管理		常见火灾的处理过程	掌握
		灭火器的使用与管理	掌握
		消火栓的使用与管理	掌握
		消防设施的管理与使用	掌握
车辆管理		车辆出入管理	掌握
		停车场、库管理	掌握
		车辆停放收费	掌握
		车辆管理问题的处理	掌握
环境污染的防治	15	日常卫生保洁的实施	掌握
环境保洁服务		绿化的养护管理	掌握
环境绿化美化服务		绿化管理档案的建立	掌握
合计	100		

物业管理理论知识鉴定考核要点表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
物业管理基本概念	5	物业、房地产和不动产的区别	掌握
		物业的特征	掌握
		物业管理的概念	掌握
		物业管理的主要内容	掌握
		物业管理的基本原则	掌握
物业管理机构基本知识	5	物业管理企业的组建	掌握
		物业管理企业的资质等级	掌握
		物业管理企业的资质等级管理	掌握
		物业管理企业的权利和义务	掌握
		业主在物业管理活动中享有的权利和义务	掌握
		业主大会的职责	掌握
		业主委员会应履行的职责	掌握

续表

考核范围	考核比重（%）	考核要点	重要程度
住宅小区的物业管理知识	4	住宅小区的构成	掌握
		住宅小区的特点	掌握
		住宅小区物业管理的内容	掌握
		住宅小区物业管理的目标	掌握
写字楼的物业管理知识	4	写字楼的特点	掌握
		写字楼物业管理的内容	掌握
		写字楼物业管理的目标	掌握
商业场所的物业管理知识	3	商业场所的特点	掌握
		商业场所物业管理的内容	掌握
		商业场所物业管理的特点	掌握
		零售商业物业租金的构成	掌握
工业区的物业管理知识	2	工业区的特点	掌握
		工业区物业管理的内容	掌握
		工业区物业管理的特点	掌握
其他类型物业管理知识	2	其他物业的主要类型	掌握
		酒店物业管理的内容	掌握
		学校物业管理的内容	掌握
		医院物业管理的内容	掌握
相关法律法规知识	5	物业管理法律关系	掌握
		物业管理法律规范	掌握
		物业管理法律责任	掌握
		物业管理法律法规	掌握
		物业管理法律法规与政策之间的关系	掌握
客户入住服务	8	办理入住手续的注意事项	掌握
		客户投诉处理结果追踪	掌握
物业管理常用文书的拟写	7	计划的作用	掌握
		总结的作用	掌握
		通知的作用	掌握
物业管理档案的建立与管理		物业服务合同的特征	掌握
		房屋租赁合同的法律特征	掌握
		物业管理档案的作用	掌握

续表

考核范围	考核比重（%）	考核要点	重要程度
物业服务费用的收取	10	物业服务费的收取与使用原则	掌握
		物业服务收费依据	掌握
代收代缴费用的有关规定		掌握	
代收代缴费用		物业服务的计费方式	掌握
物业服务费的构成		掌握	
房屋构造与识图	15	房屋构造基本知识	掌握
房屋日常养护管理		房屋维修管理的内涵	掌握
		房屋维修管理的原则	掌握
		房屋维修管理的意义	掌握
		房屋维修管理的内容	掌握
		房屋日常养护的类型	掌握
		影响房屋耐久性的因素	掌握
房屋附属设备设施养护管理	10	物业设备的概念及分类	掌握
		物业设备管理的内容	掌握
		物业设备管理的意义	掌握
		房屋附属设备设施日常养护的要求	掌握
		房屋附属设备设施的日常维修服务标准	掌握
物业安全管理	10	物业安全管理的内容	掌握
		巡逻服务的范围和方式	掌握
		房屋二次装修消防管理要求	掌握
物业环境管理	10	物业环境的内涵	掌握
		物业环境的类型	掌握
		防治大气污染的主要措施	掌握
		防治水体污染的主要措施	掌握
		防治固体废弃物污染的主要措施	掌握
		防治噪声污染的主要措施	掌握
		物业环境保洁管理的含义	掌握

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
物业环境管理	10	物业环境保洁的范围	掌握
		城市绿化指标的规定	掌握
		绿化养护管理的特点	掌握
		绿化养护管理的质量要求	掌握
合计	100		

实战演练

如果你想顺利地通过职业技能鉴定，成为一名称职的物业管理员，仅有理论知识是不够的，你是否具备较强的动手能力至关重要。本部分编写的目的就是在你参加鉴定考试之前，帮助你强化训练动手能力。

本部分以操作技能鉴定考核要点表为直接依据，针对操作技能考核要点的要求，按照考核项目给予具体的技能操作指导。

现在就让我们动手操作吧！

●考核要点 1——客户入住手续的办理

重点掌握

- 客户入住手续文件资料的准备。
- 客户入住具体手续的办理。

[训练 1] 办理客户入住手续的准备工作

1. 考核要求

- (1) 办理客户入住手续需要的文件资料。
- (2) 办理客户入住手续的准备工作。

2. 操作前的准备

纸、记录本、签字笔、涂改液、档案袋、饮用水、一次性水杯及杯托、对讲机等。

3. 办理客户入住手续准备工作的基本操作步骤

基本步骤描述

建立客户入住流程→准备办理客户入住所需的各项文件资料→建立住房专项维修资金专用账户→检查物业管理公共区域及设施、设备运行情况→检查客户的房屋内部保洁情况→将需要客户签署的各项文件资料以及准备交接的配套物品等按户装袋→培训物业服务人员→办理客户入住手续现场的布置→最后检查。

步骤1 建立客户入住流程

建立拟进行的客户入住流程。



特别提示：客户入住流程要清楚，能最大限度地为客户入住提供方便，保证入住工作正常有序。

步骤2 准备办理客户入住所需的各项文件资料

- ◆《入住通知书》《住户须知》。
- ◆《业主临时公约》。
- ◆《客户（住户）手册》。
- ◆《装修责任书（装修须知）》。
- ◆《安全及防火责任书》。
- ◆《客户（住户）登记表》。
- ◆《进户验收单》。
- ◆《进户缴费单》。
- ◆客户（用户）进户的水、电、燃气表初始读数登记单。



特别提示：文件资料要齐全、规范。

步骤3 建立住房专项维修资金专用账户

按国家相关规定建立住房专项维修资金专用账户。

步骤4 检查物业管理公共区域及设施、设备运行情况

- ◆物业管理公共区域整洁。
- ◆物业管理区域设施、设备运行情况良好。



特别提示：全面检查，不能有漏项。

步骤5 检查客户的房屋内部保洁情况

要求客户的房屋内部保洁情况良好。



特别提示：全面检查，不能有漏项。

步骤6 将需要客户签署的各项文件资料以及准备交接的配套物品等按户装袋

- ◆需要装入的文件资料参看步骤2。
- ◆准备交接的配套物品包括钥匙、IC卡等。



特别提示：文件资料、配套物品要齐全，注意每户一袋。