



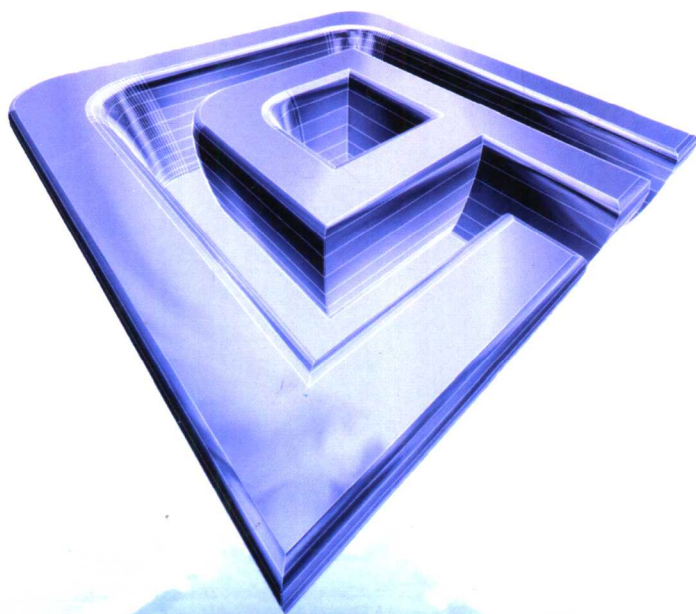
亚太教育发展研究院物业管理研究中心 组编

中国劳动和社会保障部国家职业资格考试

物业管理考试辅导

精讲精练

(物业管理员/助理物业管理师/物业管理师)



中国电力出版社
www.cepp.com.cn



亚太教育发展研究院物业管理研究中心 组编

中国劳动和社会保障部国家职业资格考试

物业管理考试辅导

精讲精练

(物业管理员/助理物业管理师/物业管理师)



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

本书提炼教材中的重点知识和技能知识,总结历次考试经验,汇总了物业管理从业人员统编教程和考试大纲所要求的知识点,通过试题举例、试卷模拟等形式,帮助大家了解考试形式,找到学习方法,掌握考试大纲所要求的基本内容,达到通过考试和提高自身专业理论知识水平的目的。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理考试辅导:精讲精练/亚太教育发展研究院物业管理研究中心组编.
—北京:中国电力出版社,2006
ISBN 7-5083-4487-1

I. 物… II. 亚… III. 物业管理—资格考核—自学参考资料 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第066626号

中国电力出版社出版发行

北京三里河路6号 100044 <http://www.cepp.com.cn>

责任编辑:齐伟 责任印制:陈焊彬 责任校对:刘振英

北京同江印刷厂印刷·各地新华书店经售

2006年7月第1版·第1次印刷

787mm×1092mm 1/16·22.5印张·548千字

定价:48.00元

版权专有 翻印必究

本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

本社购书热线电话(010-88386685)

编委会成员

主编: 张海港

编委: 杨 军 李 敏 吴 方
赵 琳 张 颖

前 言

为配合国家劳动和社会保障部关于物业管理人员的国家职业资格全国统一鉴定考试,以及物业管理行业内部培训的需要,几年来,由我院物业管理研究中心组织的物业管理人员职业资格考试,参加学习人数及通过率一直位居前列,为了将我们的物业管理优势教育资源实现共享,让更多的物业管理从业人员及相关行业人员受益,我们将丰富的职业教育培训考试经验进行归类和总结,特组织编写了《物业管理考试辅导——精讲精练》。

物业管理人员的国家职业资格实行统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度,由劳动和社会保障部统一组织实施;全国统一鉴定考试一般每年五月和十一月进行,目前有物业管理员(四级)、助理物业管理师(三级)、物业管理师(二级)三个级别,单科合格成绩保留一年;根据《物业管理条例》及其他相关法规规定,物业管理从业人员不同岗位层次要求取得相应级别的证书,同时证书也是公司内部对员工薪金评定及竞聘上岗的参考指标。

本书提炼教材中重点知识和技能知识,总结历次考试经验,汇总了物业管理从业人员统编教程和考试大纲所要求的知识点,通过试题举例、试卷模拟等形式,帮助大家了解考试形式,找到学习方法,掌握考试大纲所要求的基本内容,达到通过考试和提高自身专业理论知识学习的目的。

本书由五部分组成:第一部分是应试指导;第二部分是知识部分,包括《职业道德》、《物业管理基础知识》、《物业管理员》、《助理物业管理师》、《物业管理师》基础知识、重点解析、试题举例;第三部分是模拟题及参考答案,仅对目前参考人员较多的助理物业管理师/物业管理师编写的模拟题;第四部分是试卷及参考答案,列举的是2005年11月的全国统一鉴定考试试卷;第五部分是物业行业相关法律法规。

本书是参加劳动和社会保障部物业管理全国统一鉴定考试人员必备的应试辅导书,是物业讲师、物业管理企业内部培训很好的参考资料,同时对物业从业人员的理论知识及专业素质方面的系统性提升学习提供了便利。

由于时间及篇幅所限,对于本书不足之处,欢迎读者提出宝贵意见和建议,谢谢!

北京亚太教育研究院物业管理研究中心

目 录

前 言

第一部分 应试指导	(1)
第1章 职业标准——物业管理从业人员国家职业标准	(1)
1 职业概况	(1)
2 基本要求	(2)
3 工作要求	(3)
4 比重表	(6)
第2章 物业管理从业人员国家职业资格鉴定考试	(8)
1 试卷结构	(8)
2 题型分析	(8)
3 提示	(9)
4 职业道德及物业管理师论文考试指导	(9)
第二部分 知识部分	(14)
职业道德	(14)
绪 论	(14)
第1章 职业道德与企业的发展	(15)
第2章 职业道德与人的自身发展	(16)
第3章 文明礼貌	(16)
第4章 爱岗敬业	(17)
第5章 诚实守信	(18)
第6章 办事公道	(20)
第7章 勤劳节俭	(20)
第8章 遵纪守法	(21)
第9章 团结互助	(21)
第10章 开拓创新	(22)
第11章 职业道德修养	(22)
基础知识	(23)
第1章 物业管理基本概念	(23)

1	物业与物业管理	(23)
2	物业管理的主要内容与过程	(25)
3	物业管理的基本原则	(26)
4	物业管理的服务质量标准	(27)
5	物业管理人员的素质要求	(28)
第2章	物业管理机构基本知识	(29)
1	物业管理企业	(29)
2	业主与业主大会	(31)
3	物业管理相关机构	(33)
第3章	住宅小区的物业管理知识	(35)
1	住宅小区的构成与特点	(35)
2	住宅小区物业管理的内容与特点	(36)
3	住宅小区物业管理的目标与要求	(37)
第4章	写字楼的物业管理知识	(45)
1	写字楼的类型与特点	(45)
2	写字楼物业管理的方式与目标	(47)
3	写字楼物业管理的内容与特点	(52)
4	写字楼的租赁管理	(54)
第5章	商业场所的物业管理知识	(56)
1	商业场所的类型与特点	(56)
2	商业场所物业管理的内容与特点	(57)
3	商业场所的租赁管理	(58)
第6章	工业区的物业管理知识	(60)
1	工业区的构成与特点	(60)
2	工业区物业管理的内容、特点与要求	(61)
第7章	其他类型物业管理知识	(68)
1	其他物业的主要类型与特点	(68)
2	其他类型物业管理的内容与特点	(69)
第8章	相关法律法规知识	(70)
1	物业管理法律常识	(70)
2	物业管理法律法规	(73)
3	物业管理相关政策	(74)
物业管理员		(76)
第1章	日常客户服务	(76)
1	客户入住服务	(76)
2	日常客户接待	(77)
第2章	物业管理常用文书拟写与档案管理	(80)
1	物业管理常用文书的拟写	(80)
2	物业管理档案的建立与管理	(83)

第3章	物业管理收费服务	(88)
1	物业管理费用的收取	(88)
2	代收代缴费用	(90)
第4章	房屋建筑维修养护管理	(92)
1	房屋构造与识图	(92)
2	房屋日常养护管理	(97)
3	房屋日常维修管理	(99)
4	房屋室内装饰装修管理	(100)
第5章	房屋附属设备设施维修养护管理	(104)
1	房屋附属设备设施使用管理	(104)
2	房屋附属设备设施日常养护管理	(107)
3	房屋附属设备日常维修管理	(109)
第6章	物业安全管理	(112)
1	安全保卫服务	(112)
2	消防管理	(116)
3	车辆管理	(120)
第7章	物业环境管理	(123)
1	环境污染的防治	(123)
2	环境保洁服务	(126)
3	环境绿化美化服务	(128)
助理物业管理师		(132)
第1章	物业的接管验收与撤管	(132)
1	物业的接管验收	(132)
2	物业的撤管	(136)
第2章	物业服务费用管理	(138)
1	物业服务费用测算	(138)
2	物业服务费用收缴管理	(142)
第3章	房屋租赁服务	(144)
1	房屋租赁市场调查与预测	(144)
2	房屋租赁方案的制定	(145)
第4章	客户管理服务	(149)
1	客户关系管理	(149)
2	社区服务与社区活动的组织	(150)
第5章	房屋建筑养护维修管理	(152)
1	建筑施工图的识读	(152)
2	房屋安全管理	(159)
3	房屋维修管理	(162)
4	房屋装修管理	(165)
第6章	房屋附属设备设施维修养护管理	(168)

1	房屋附属设备设施养护管理	(168)
2	房屋附属设备设施维修管理	(169)
3	特种设备委托维修养护管理	(172)
4	建筑智能化管理系统	(174)
第7章	物业安全管理	(175)
1	安全管理制度的制定与实施	(175)
2	消防管理制度的制定与实施	(179)
3	车辆管理制度的制定与实施	(181)
第8章	物业环境管理	(183)
1	环境污染防治制度的制定与实施	(183)
2	环境保洁制度的制定与实施	(186)
3	环境绿化美化制度的制定与实施	(187)
第9章	业务培训与考核	(189)
1	业务培训	(189)
2	培训考核	(190)
物业管理师		(191)
第1章	物业管理方案的制定	(191)
1	物业管理的早期介入	(191)
2	物业管理早期介入的实施	(191)
3	物业管理方案的制定	(195)
4	物业再开发利用方案的制定	(196)
第2章	物业管理制度的制定	(202)
1	制定物业管理制度的准备	(202)
2	物业管理制度的制定	(203)
第3章	物业管理企业资金管理	(210)
1	物业管理费用预算	(210)
2	物业管理收费纠纷的处理	(213)
3	专项维修资金的管理	(214)
4	物业企业财务管理	(216)
第4章	房屋及附属设备设施维修养护管理	(219)
1	房屋及附属设备设施维修养护计划的制定	(219)
2	房屋维修养护技术管理	(221)
3	安全防范设施的设置与管理	(223)
第5章	房屋及附属设备设施维修预算	(226)
1	房屋维修预算的编制	(226)
2	房屋附属设备设施维修预算的编制	(228)
第6章	综合经营服务	(231)
1	综合经营服务项目的策划	(231)
2	综合经营服务项目的运作	(234)

第7章 物业管理市场开发	(236)
1 物业管理市场营销	(236)
2 物业管理招标与投标	(238)
第8章 绩效考核与论文撰写	(244)
1 员工绩效考核方案的制定与实施	(244)
2 专业论文的撰写	(245)
第三部分 模拟题及参考答案	(247)
物业管理员模拟题	(247)
参考答案	(255)
助理物业管理师模拟题	(256)
参考答案	(266)
物业管理师模拟题	(268)
参考答案	(277)
第四部分 历届考题	(280)
物业管理人员 国家职业资格四级(物业管理员)	(280)
参考答案	(293)
物业管理人员 国家职业资格三级(助理物业管理师)	(294)
参考答案	(306)
物业管理人员 国家职业资格二级(物业管理师)	(309)
参考答案	(322)
第五部分 附件 相关法律法规	(328)
党的十六大报告和公民道德建设实施纲要	(328)
物业管理条例	(328)
前期物业管理招标投标管理暂行办法	(335)
业主大会规程	(339)
物业服务收费管理办法	(343)
物业管理企业资质管理办法	(345)
物业服务收费明码标价规定	(349)
后 记	(350)

第一部分 应试指导

第1章 职业标准

——物业管理从业人员国家职业标准

1 职业概况

1. 职业名称 物业管理从业人员。

2. 职业定义 指按照物业管理服务合同约定,通过对房屋建筑及与之相配套的设备、设施和场地进行专业化维修养护管理以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序,为业主、使用人提供服务的人员。

3. 职业等级 本职业共设三个等级,分别为物业管理员(国家职业资格四级)、助理物业管理师(国家职业资格三级)、物业管理师(国家职业资格二级)。

4. 职业环境 室内、室外。

5. 职业能力特征 具有一定的观察、分析、判断和计算能力,以及较强的沟通和表达能力。

6. 基本文化程度 高中毕业(或同等学力)。

7. 培训要求

(1) 培训期限。全日制职业学校教育,根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限:物业管理员不少于220标准学时;助理物业管理师不少于180标准学时;物业管理师不少于150标准学时。

(2) 培训教师。培训物业管理员的教师应具有本职业助理物业管理师职业资格证书或相关专业中级以上专业技术职务任职资格;培训助理物业管理师的教师应具有本职业物业管理师职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格2年以上;培训物业管理师的教师应具有本职业物业管理师职业资格证书2年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

8. 鉴定要求

(1) 适用对象。从事或准备从事物业管理职业的人员。

(2) 申报条件

1) 物业管理员(具备以下条件之一者)

①在本职业连续工作1年以上,经本职业物业管理员正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;②在本职业连续工作2年以上;③取得本专业或相关专业大专及以上学历毕业证书。

2) 助理物业管理师(具备以下条件之一者)

①取得本职业物业管理员职业资格证书后,连续从事本职业工作2年以上,经本职业助理物业管理师正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;②取得本职业物业管理员职业资格证书后,连续从事本职业工作3年以上;③取得本专业或相关专业大学本科及以上学历毕业证书。

3) 物业管理师（具备以下条件之一者）

(1) 取得本职业助理物业管理师职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上，经本职业物业管理师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业助理物业管理师职业资格证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

(3) 鉴定方式。分为理论知识考试与技能操作考核。理论知识考试采用闭卷、笔试方式，技能操作考核采用模拟实际操作等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。物业管理师鉴定还须进行综合评审。

(4) 考评人员与考生配比。理论知识考试考评人员与考生配比 1 : 15，每个标准教室不少于 2 名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为 1 : 15，且不少于 3 名考评员。综合评审委员不少于 5 人。

(5) 鉴定时间。理论知识考试时间为 90min；技能操作考核时间为 120min；综合评审时间不少于 30min。

(6) 鉴定场所设备。理论知识考试在标准教室进行；技能操作考核在标准教室或模拟物业管理环境中进行。

2 基本要求

1. 职业道德

(1) 职业道德基本知识。

(2) 职业守则：

- 1) 遵纪守法，爱岗敬业。
- 2) 工作认真，尽职尽责。
- 3) 诚实守信，热情服务。

2. 基础知识

(1) 物业管理基本概念：

- 1) 物业与物业管理。
- 2) 物业管理的主要内容与过程。
- 3) 物业管理的基本原则。
- 4) 物业管理的服务质量标准。
- 5) 物业管理人员的素质要求。

(2) 物业管理机构基本知识：

- 1) 物业管理企业。
- 2) 业主大会与业主委员会。
- 3) 物业管理相关机构。

(3) 住宅小区的物业管理知识：

- 1) 住宅小区的构成与特点。
- 2) 住宅小区物业管理的内容与特点。
- 3) 住宅小区物业管理的目标与要求。

(4) 写字楼的物业管理知识：

- 1) 写字楼的类型与特点。

- 2) 写字楼物业管理的方式与目标。
- 3) 写字楼物业管理的内容与特点。
- 4) 写字楼的租赁管理。
- (5) 商业场所的物业管理知识:
 - 1) 商业场所的类型与特点。
 - 2) 商业场所物业管理的内容与特点。
 - 3) 商业场所的租赁管理。
- (6) 工业区的物业管理知识:
 - 1) 工业区的构成与物点。
 - 2) 工业区物业管理的内容与特点。
- (7) 其他类型物业管理知识:
 - 1) 其他物业的主要类型。
 - 2) 其他类型物业管理的特点。
- (8) 相关法律、法规知识:
 - 1) 物业管理法律常识。
 - 2) 物业管理的法律、法规。
 - 3) 物业管理的相关政策。

3 工作要求

1. 物业管理员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客户管理服务	(一) 日常客户服务	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. 能够建立与管理物业管理档案	1. 接待服务规范 2. 接待工作礼仪常识 3. 物业管理常用文书写作基本知识 4. 档案管理基本知识 5. 物业管理合同及房屋租赁合同内容
	(二) 收费服务	1. 能够按时收取物业管理费用 2. 能够代收水、电、气等费用	1. 物业管理费用的构成 2. 有关物价的政策、法规 3. 物业管理收费原则 4. 代收、代缴费用的范围
二、物业维护管理服务	(一) 房屋建筑维护管理	1. 能够阅读简单的建筑施工图 2. 能够向业主和使用人说明房屋使用注意事项 3. 能够组织、管理有关人员对于房屋进行日常养护和维修 4. 能够管理、监督室内装饰、装修工程	1. 房屋构造与识图的常识 2. 房屋日常维修养护的内容 3. 室内装饰、装修管理规定
	(二) 房屋附属设备、设施维护管理	1. 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 2. 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	1. 房屋附属设备、设施的构成与分类 2. 房屋附属设备、设施的使用知识 3. 房屋附属设备、设施的日常养护知识 4. 水、电、暖、气、消防等设备、设施的一般维修知识与安全操作规程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、环境管理服务	(一) 安全服务	1. 能够组织保安人员提供安全保卫服务 2. 能够执行消防制度, 并正确设置和使用消防器材 3. 能够进行管区车辆管理 4. 能够及时处理突发事件	1. 管区内的安全服务管理制度 2. 安全保卫常识 3. 防火规范和消防要求 4. 车辆管理知识 5. 处理突发事件的基本常识
	(二) 环境保洁与绿化、美化管理	1. 能够组织有关人员对环境污染进行防治 2. 能够组织有关人员进行卫生保洁 3. 能够组织有关人员对环境进行绿化、美化	1. 环境保护基本知识 2. 环境保洁的内容与要求 3. 环境绿化、美化基本知识

2. 助理物业管理师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、方案制订	(一) 物业接管验收撤管	1. 能够根据委托合同拟订物业的接管验收与撤管方案 2. 能够组织物业的接管验收与撤管	1. 制订物业管理合同的基本要求 2. 房屋接管验收标准
	(二) 物业费用管理	1. 能够测算物业管理费用 2. 能够组织、安排、指导物业管理费收取工作	1. 物业管理费用的测算方法 2. 物业管理服务收费管理办法
	(三) 房屋租赁服务	能够拟订房屋租赁方案	1. 房屋租赁的有关规定 2. 房屋租赁市场预测基本知识
二、客户管理服务	(一) 客户关系管理	能够与客户进行有效沟通	1. 心理学基本知识 2. 公共关系基本知识
	(二) 文体娱乐活动的组织与管理	能够在管区内组织和管理各种有益的文体娱乐活动	社区文体娱乐活动的组织与管理知识
三、物业维护管理服务	(一) 房屋建筑维护管理	1. 能够阅读简单的建筑工程图 2. 能够进行房屋安全管理 3. 能够进行房屋养护维修管理 4. 能够进行房屋维修工程施工管理 5. 能够拟订房屋养护维修管理制度 6. 能够拟订房屋装饰、装修管理制度 7. 能够组织、检查、验收房屋装饰、装修工程, 并按规定处理相关事宜	1. 建筑构造与识图的基本知识 2. 房屋完损等级评定标准 3. 城市危险房屋管理规定 4. 房屋维修管理的内容与要求 5. 房屋修缮工程施工管理规定 6. 建筑装饰、装修管理规定
	(二) 房屋附属设备、设施维护管理	1. 能够拟订房屋附属设备、设施养护维修管理制度 2. 能够进行房屋附属设备、设施养护管理 3. 能够进行房屋附属设备、设施维修管理 4. 能够运用智能化管理系统进行管理 5. 能够对关键特种设备的委托维修养护工作进行管理	1. 各类房屋附属设备、设施的使用规程 2. 房屋附属设备、设施计划养护基本知识 3. 房屋附属设备、设施维修管理 4. 楼宇智能化系统基本知识与管理知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四、环境保洁与绿化、美化管理	(一) 安全服务	1. 能够设置安全管理服务机构 2. 能够拟订和实施安全保卫服务管理制度 3. 能够拟订和实施消防管理制度 4. 能够拟订和实施车辆管理制度 5. 能够预防和处理突发事件	1. 安全管理服务组织机构 2. 安全管理服务的原则和方式 3. 安全管理服务设施与装置
	(二) 环境保洁与绿化、美化管理	1. 能够设置环境管理服务机构 2. 能够拟订和实施环境污染治理管理制度 3. 能够拟订和实施环境卫生保洁管理服务制度 4. 能够拟订和实施环境绿化、美化管理制度	1. 环境管理服务组织机构 2. 环境管理服务的原则和方式 3. 环境管理服务设施 4. 居住区绿化标准
五、管理与培训	培训与指导	1. 能够对物业管理员进行业务培训 2. 能够指导物业管理员工作	培训方法与考核基本知识

3. 物业管理师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、方案制订	(一) 物业管理方案拟订	1. 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 2. 能够根据委托合同拟订物业管理方案 3. 能够拟订各项物业管理制度 4. 能够拟订管区物业再开发利用方案	1. 居住区规划知识 2. 房地产开发基本程序 3. 前期物业管理知识 4. 物业管理可行性研究基本知识 5. 物业管理制度及拟订管理制度的基本知识 6. 物业再开发利用的原则和条件 7. 停车场(库)建设基本知识
	(二) 资金管理	1. 能够拟订物业管理费用收支计划,并控制预算 2. 能够对专项维修基金的使用进行管理 3. 能够处理物业管理收费纠纷	1. 物业管理费用预算知识 2. 物业管理企业财务管理规定 3. 专项维修基金管理办法
二、物业维护管理服务	(一) 维护指导	1. 能够拟订和实施房屋及附属设备、设施的维修养护计划 2. 能够进行房屋养护维修技术管理 3. 能够拟订管区内安全防范设施的设置方案	1. 房屋养护维修技术管理知识 2. 住宅防范设施管理规定
	(二) 维护预算	1. 能够编制房屋维修预算方案 2. 能够编制设备、设施的维修、更新预算方案	1. 房屋修缮定额知识 2. 房屋修缮预算知识 3. 设备、设施维修预算知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、综合服务	综合经营服务	1. 能够策划经营服务项目 2. 能够组织开展经营服务工作	1. 经营服务项目市场预测基本知识 2. 经营服务项目的要求及标准
四、管理与培训	(一) 物业管理市场开发	1. 能够进行物业管理的市场开发 2. 能够编制物业管理投标书, 参加物业管理招标和投标活动	1. 市场营销的基本知识 2. 物业管理招标和投标基本知识
	(二) 培训与指导	1. 能够对物业管理师级别以下人员进行业务培训和指导 2. 能够拟订和实施员工绩效考核方案 3. 能够撰写专业论文	1. 绩效考核基本知识 2. 论文写作常识

4 比重表

1. 理论知识

项目			物业管理员 (%)	助理物业管理师 (%)	物业管理师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5
	基础知识		25	25	25
相关知识	客户管理服务	日常客户服务	15	—	—
		收费服务	10	—	—
		客户关系管理	—	5	—
		文体娱乐活动的组织与管理	—	2	—
	方案制订	物业接管验收与撤管	—	8	—
		物业费用管理	—	10	—
		房屋租赁服务	—	3	—
		物业管理方案拟订	—	—	25
		资金管理	—	—	10
	物业维护管理服务	房屋建筑维护管理	15	12	—
		房屋附属设备、设施维护管理	10	12	—
		维护指导	—	—	10
		维修预算	—	—	5

续表

	项目		物业管理员 (%)	助理物业管理师 (%)	物业管理师 (%)
相关知识	环境管理服务	安全服务	10	8	—
		环境保洁与绿化、美化管理	10	8	—
	综合服务	综合经营服务	—	—	8
	管理与培训	物业管理市场开发	—	—	10
		培训与指导	—	2	2
合计			100	100	100

2. 技能操作

	项目		物业管理员 (%)	助理物业管理师 (%)	物业管理师 (%)
技能要求	客户管理服务	日常客户服务	20	—	—
		收费服务	10	—	—
		客户关系管理	—	5	—
		文体娱乐活动的组织与管理	—	5	—
	方案制订	物业接管验收与撤管	—	10	—
		物业费用管理	—	10	—
		房屋租赁服务	—	5	—
		物业管理方案拟订	—	—	30
		资金管理	—	—	15
	物业维护管理服务	房屋建筑维护管理	20	15	—
		房屋附属设备、设施维护管理	20	15	—
		维护指导	—	—	15
		维修预算	—	—	10
	环境管理服务	安全服务	15	15	—
		环境保洁与绿化、美化管理	15	15	—
	综合服务	综合经营服务	—	—	10
	管理与培训	物业管理市场开发	—	—	15
		培训与指导	—	5	5
	合计		100	100	100