

团 体 标 准

T/SDWB 006—2025

物业管理项目经理岗位能力规范

Job competency standard for property management project manager



2025 – 06 – 06 发布

2025 – 06 – 15 实施

山东省物业管理协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 岗位能力要求 1

 4.1 职业素养 1

 4.2 岗位知识 1

 4.3 业务能力 2

5 能力评价原则 2

附录 A（规范性） 物业管理项目经理岗位知识要求 3

附录 B（规范性） 物业管理项目经理业务能力要求 6

参考文献 8



前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由山东省物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本文件起草单位：山东城市建设职业学院、山东房地产教育培训中心、山东宏泰物业发展有限公司、济南连心物业有限公司、山东济发物业管理有限公司、山东天元物业管理有限公司。

本文件主要起草人：杨学英、马晓、吴涛、泰阳、展娜、宋娜、张华、曹立、沈长征、郭灿灿、李义、李莉、赵越、刘鲁强。



物业管理项目经理岗位能力规范

1 范围

本文件规定了物业管理项目经理的岗位能力要求、能力评价原则。
本文件适用于物业管理项目经理岗位能力培训、考核及能力提升等活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务人 property service provider

物业服务企业和其他管理人的统称。

3.2

物业管理项目经理 property management project manager

受物业服务人委派，在住宅或非住宅项目中按照物业服务合同的约定直接组织实施物业管理活动的物业管理项目负责人。

4 岗位能力要求

4.1 职业素养

4.1.1 职业操守

- 遵纪守法，爱岗敬业；
- 为民服务，廉洁自律；
- 恪守诚信，公正履职；
- 关爱员工，竞业避让；
- 坚持学习，勇于创新。

4.1.2 通用能力

- 能熟练运用现代办公系统；
- 能熟练进行应用文书写作；
- 具有较强的语言表达能力；
- 具有良好的沟通协调能力；
- 具有良好的团队领导能力。

4.2 岗位知识

4.2.1 岗位基础知识

- 物业管理的基本概念；
- 物业管理机构相关知识；
- 建筑与消防相关知识；
- 安全生产相关知识；
- 相关法律法规知识。

4.2.2 物业服务与运维管理知识

- 项目管理权获取知识；
- 早期介入与承接查验知识；
- 入住服务与装饰装修管理知识；
- 房屋与设施设备运维管理知识；
- 物业环境维护管理知识；
- 客户服务与公共关系维护知识。

4.2.3 物业经营与综合管理知识

- 物业经营管理知识；
- 专业供应商管理知识；
- 质量管理知识；
- 风险管理知识；
- 人力资源管理知识；
- 财务管理知识。

注：各项具体内容详见附录A。

4.3 业务能力

4.3.1 物业服务与运维管理能力

- 项目管理权获取能力；
- 早期介入与承接查验能力；
- 入住服务与装饰装修管理能力；
- 房屋与设施设备运维管理能力；
- 物业环境维护管理能力；
- 客户服务与公共关系维护能力。

4.3.2 物业经营与综合管理能力

- 物业经营管理能力；
- 专业供应商管理能力；
- 质量管理能力；
- 风险管理能力；
- 人力资源管理能力；
- 财务管理能力。

注：各项具体内容详见附录B。

5 能力评价原则

物业管理项目经理能力评价应以第4章规定的岗位能力要求为依据，具体实施细则可由相关方参照本文件另行制定。

附录 A

(规范性)

物业管理项目经理岗位知识要求

物业管理项目经理岗位知识要求具体见表A.1。

表A.1 物业管理项目经理岗位知识要求

类别	知识点	应具备的知识要求
基础知识	物业管理的基本概念	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
	物业管理机构相关知识	1) 物业服务企业相关知识 2) 业主大会与业主委员会相关知识 3) 建设单位相关知识 4) 专业服务企业相关知识
	建筑与消防相关知识	1) 建筑专业术语 2) 建筑构造及养护要求 3) 物业设施设备的组成及养护要求 4) 建筑和设备安装施工图的组成和识读方法 5) 建筑火灾、消防设施相关知识 6) 建筑防火、电气防火相关知识 7) 灭火方法和安全疏散相关知识
	安全生产相关知识	1) 安全生产管理的内容、方法和风险防范方法 2) 用电安全、消防安全、防汛安全、供水安全、动力设备安全、特种设备安全、有限空间安全及危险物品管理等专业知识 3) 应急预案编制与处置流程，应急处置与救援基本常识，触电急救、创伤救护、有限空间急救、电梯故障及困人、中毒及中暑急救等应急处置措施及救援要点
	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

表A.1 物业管理项目岗位知识要求（续）

类别	知识点	应具备的知识要求
基础知识	相关法律法规知识	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
物业服务与运维管理知识	项目管理权获取知识	1)物业管理项目管理权获取的渠道和方式 2)物业管理项目现场踏勘的基本要求 3)物业管理项目服务费用的测算方法 4)物业管理服务方案的内容与编制方法 5)现场述标与答辩的基本要求 6)物业服务合同的内容及合同谈判的方法 7)物业服务合同备案、收费备案的基本要求
	早期介入与承接查验知识	1)早期介入工作计划的内容 2)早期介入的方式、内容与步骤 3)早期介入过程易出现的问题类型 4)承接查验工作方案的内容 5)承接查验发现问题的处理方法 6)承接查验报告的内容
	入住服务与装饰装修管理知识	1)入住服务的流程和内容 2)入住服务方案的编制方法 3)装饰装修管理制度内容 4)装饰装修管理服务协议内容 5)违规装饰装修问题的预防性方法 6)装饰装修工程验收的内容与程序
	房屋与设施设备运维管理知识	1)房屋与设施设备运维管理制度、标准、计划内容 2)房屋完损等级评定办法 3)危房管理内容 4)外包维修工作监管与验收方法 5)房屋与设施设备维修、改造方案编制方法与实施要求 6)设施设备绿色运行的管理手段和技术改造方法 7)节能减排的技术手段与标准
	物业环境维护管理知识	1)公共秩序维护服务作业规程的内容与编制方法 2)公共秩序维护服务团队的组织管理方法 3)公共秩序维护服务外包监管的内容与方法 4)保洁管理服务作业规程的编制方法与要点 5)保洁管理服务的组织方式 6)保洁管理服务外包监管的内容与方法 7)绿化管理服务作业规程的编写方法与要点 8)绿化管理服务的组织方式 9)绿化管理服务外包的内容与方法 10)常见有害生物的防治方法和防治效果评价方法
	客户服务与公共关系维护知识	1)客户关系维护的方法 2)物业服务区域内客户服务体系构成 3)社区生活服务与文化建设活动方案的内容与编制方法 4)社区文化建设活动的类型与实施方法 5)公共关系建立与维护的方法 6)物业服务人与业主组织的关系 7)物业服务人与属地居民委员会、政府和党组织的关系

表A.1 物业管理项目岗位知识要求（续）

类别	知识点	应具备的知识要求
		8) 物业服务人与其他相关主体的关系
物业经营与综合管理知识	物业经营管理知识	1) 房屋租赁和托管合同的基本内容 2) 租户关系管理的内容与注意事项 3) 物业资产管理的概念、层次与内容 4) 物业经营项目实施方案的内容与基本要求 5) 物业经营项目的业务模式和运营方式
	专业供应商管理知识	1) 专业供应商选择方法 2) 专业供应商评估方法 3) 专业供应商管理的内容和方法 4) 专业供应商服务的评价方法
	质量管理知识	1) 物业服务作业规程的编制要求 2) 物业服务作业规程的监督与改进方法 3) 物业服务质量标准涉及的要素 4) 衡量质量高低的维度与方法 5) 物业服务质量改进的方法与策略
	风险管理知识	1) 风险识别的技巧 2) 风险评估与分类的方法 3) 物业管理项目风险预防与控制的方法 4) 突发事件应急预案编制的内容与方法 5) 保险理赔的程序
	人力资源管理知识	1) 物业管理项目员工业务培训的内容与组织实施方法 2) 物业管理项目组织架构的基本类型和岗位设计方法 3) 团队建设的意义与方法 4) 绩效考核的方法和作用
	财务管理知识	1) 物业管理项目财务预算的编制原则与方法 2) 物业服务成本分析与控制的方法 3) 物业服务项目财务报表的内容和编制方法 4) 专项维修资金续筹的注意事项

附录 B

(规范性)

物业管理项目经理业务能力要求

物业管理项目经理业务能力要求具体见表B.1。

表B.1 物业管理项目经理业务能力要求

类别	技能点	应具备的技能要求
物业服务与运维管理能力	项目管理权获取能力	1) 能通过现场踏勘明晰物业管理项目基本信息 2) 能识别物业服务采购方的基本要求 3) 能分析、响应物业管理服务采购方的服务需求 4) 能测算物业服务收费标准 5) 能协助编写物业服务方案 6) 能进行现场述标与答辩 7) 能进行合同谈判
	早期介入与承接查验能力	1) 能编制早期介入单项工作计划 2) 能执行、落实早期介入工作计划 3) 能归纳、整理、报告早期介入期间发现的问题 4) 能编写承接查验工作方案 5) 能组织实施物业承接查验工作 6) 能与移交方协商查验发现问题的处理方法 7) 能出具承接查验报告
	入住服务与装饰装修管理能力	1) 能制定客户装饰装修管理服务制度并监督落实 2) 能与装饰装修客户签订装饰装修管理服务协议 3) 能采取预防性措施防止违规装饰装修问题 4) 能按装饰装修申报方案验收装修工程
	房屋与设施设备运维管理能力	1) 能组织制定房屋与设施设备运维管理制度、标准、计划，并督导实施 2) 能根据完损程度对房屋进行分级和危房初步鉴定 3) 能按安全与技术要求进行房屋与设施设备维修工程管理工作 4) 能全面监督、验收外包维修养护工作 5) 能组织制订并实施房屋与设施设备维修、改造及绿色运行方案 6) 能组织制订并实施物业服务区域内节能减排方案
	物业环境维护管理能力	1) 能组织编制公共秩序维护服务作业规程 2) 能进行公共秩序维护工作组织安排或外包监管 3) 能组织编制保洁管理服务作业规程 4) 能进行保洁管理服务组织安排或外包监管 5) 能组织编制绿化管理服务作业规程 6) 能进行绿化管理服务的组织安排或外包监管 7) 能组织编制有害生物防治管理服务外包方案
	客户服务与公共关系维护能力	1) 能建立、维护、改进客户关系，建立客户服务体系 2) 能整合资源制定社区生活服务方案 3) 能编制社区文化建设活动方案 4) 能组织实施社区生活服务与文化建设方案 5) 能处理与客户、建设单位、业主组织的关系

表B.1 物业管理项目经理业务能力要求(续)

类别	技能点	应具备的技能要求
	客户服务与公共关系维护能力	6) 能处理与行业行政主管部门和政府其他部门的关系 7) 能处理与属地居民委员会、政府和党组织的关系 8) 能处理与水、电、气、暖、通信等单位的关系
物业经营与综合管理能力	物业经营管理能力	1) 能拟订租赁和托管合同 2) 能进行租户关系管理 3) 能设计物业经营项目 4) 能策划物业经营项目的实施方案 5) 能组织实施物业经营项目
	专业供应商管理能力	1) 能根据工作进行专业供应商的开发与选择 2) 能按规范对专业供应商进行评估 3) 能审核专业供应商的服务计划 4) 能监督专业供应商的服务过程 5) 能对专业供应商进行服务评价
	质量管理能力	1) 能组织编制物业管理项目服务作业规程 2) 能对项目服务作业规程的实施过程进行监督 3) 能对作业规程的改进建议进行评估 4) 能按质量管理标准与要求进行服务质量引导、监控 5) 能进行物业服务综合质量测评 6) 能根据物业服务质量测评结果制订改进方案并实施
	风险管理能力	1) 能组织员工进行物业服务全过程风险的识别 2) 能对识别的风险进行评估与分类 3) 能组织制定风险防范措施并对实施过程进行监督 4) 能组织制定与演练应急预案 5) 能对风险防范措施与应急预案持续改进 6) 能处理保险理赔事宜
	人力资源管理能力	1) 能培训指导各专业条线主管及以下级别人员 2) 能进行项目组织架构设置、岗位设计与人员配置 3) 能组织实施团队建设 4) 能实施绩效考核技能要求
	财务管理能力	1) 能编制物业管理项目收支预算 2) 能进行物业服务成本分析与控制 3) 能编制物业服务费与共用部分经营收支情况公示表 4) 能协助组织专项维修资金续筹

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典
- [2] 中华人民共和国安全生产法
- [3] 中华人民共和国消防法
- [4] 物业管理条例
- [5] GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则
- [6] GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- [7] GB/T 20001.1 标准编写规则 第1部分：术语
- [8] GB/T 26999-2021 职业经理人相关术语
- [9] GB/T 28933-2012 职业经理人通用考评要素
- [8] 物业管理师国家职业标准（2023版）（职业编码：4-06-01-01）
- [9] T/CPMI 010—2020 物业管理员（师）职业能力评价规范
- [10] T/CPMI 014-2023 物业管理术语
- [11] T/JNWXH 3—2023 物业服务项目经理职业能力评价规范
- [12] T/NHWY 3—2019 物业管理项目经理工作要求及职业操守规范