**内蒙古自治区物业服务行业项目负责人**

附件4

**岗位能力水平评价实施方案**

为满足市场需求和行业发展要求，提高项目负责人（项目经理）岗位能力水平和职业素养，保障业主（使用人）的合法利益，减少行业矛盾纠纷，推进行业诚信体系建设，加强行业自律，提高行业声誉，自治区物业管理协会依据有关规定制定了本方案。

**一、目的和意义**

通过能力评价，选出能够掌握物业管理、建筑工程、房地产开发等专业知识，具有一定经济学、管理学、社会学、心理学等相关学科知识，熟练应用物业管理相关法律、法规和有关规定且具有丰富物业管理实践经验的职业项目负责人。项目负责人岗位能力测评工作在企业规范履行物业服务合同，促进企业遵守相关规定，提升行业服务质量和水平，化解行业矛盾纠纷，提高行业声誉，解决市场人才供需等方面都具有积极的意义。

**二、实施依据**

（一）2014年6月4日，国务院常务会议提出“逐步建立由行业协会、学会等社会组织开展水平评价的职业资格制度”的要求。

（二）2017年9月12日，人力资源和社会保障部《关于公布国家职业资格目录的通知》（人社部发﹝2017﹞68号）中“行业协会、学会等社会组织和企事业单位依据市场需要自行开展能力水平评价活动”的规定。

**三、评价内容纲要**

**（一）物业管理基本制度与政策**

1.物业管理概述：测试应考人员对物业管理的作用、特征和《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》核心内容的掌握程度，以及对我国物业管理的产生、发展和制度建设的熟悉程度。

2.物业管理服务：测试应考人员对物业管理服务特点、内容，物业服务收费、物业使用和维护等有关政策的掌握程度，以及对物业管理服务标准、物业服务收费、(前期)物业服务合同的理解、熟悉程度和应用能力。

3.物业管理的基本制度：测试应考人员对业主大会、管理规约、前期物业管理招投标、物业承接查验和住宅专项维修资金等制度的掌握程度，以及对相关政策必要性和具体内容的理解、熟悉程度和应用能力。

4.物业管理相关制度与政策：测试应考人员对与物业管理密切联系的房地产相关制度和政策的掌握程度。

**（二）物业管理实务**

1.物业管理企业的设立和组织机构：测试应考人员对物业管理企业类型、特征、设立程序、内部组织机构设置以及物业管理相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。

2.物业管理招标投标：测试应考人员对物业管理招标投标相关法规和物业管理招投标内容、步骤、要求，以及物业管理方案编写等知识的掌握程度和综合运用能力。

3.物业服务合同：测试应考人员对前期物业服务合同和物业服务合同的主要内容以及合同的订立、履行、终止等相关知识的掌握程度和综合运用能力。

4.早期介入与前期管理：测试应考人员对物业管理早期介入与前期管理相关法规和知识的掌握程度和实践操作的综合运用能力。

5.物业的承接查验：测试应考人员对物业承接查验相关法规和物业承接查验运作内容及方法等知识的掌握程度和综合运用能力。

6.物业入住与装修管理：测试应考人员对物业入住与装修管理相关法规和知识的掌握程度，以及物业入住与装修管理的内容、方法、流程等物业管理实践操作的综合能力。

7.房屋及设施设备管理：测试应考人员对房屋及设备设施管理的基本内容、方法和要点，相关计划、制度的制定和执行等物业管理知识及相关法规的掌握程度和综合运用能力。

8.物业环境管理：测试应考人员对物业清洁、绿化和卫生虫害防治管理等物业环境管理知识的掌握程度和综合运用能力。

9.公共秩序管理：测试应考人员对物业公共安全、治安防范、消防管理、车辆管理等公共秩序管理服务知识和相关法规的掌握程度和综合知识运用能力。

10.物业管理风险防范与紧急事件处理：测试应考人员对物业管理风险及其防范、典型紧急事件的应急处理知识，以及物业管理风险防范与处理紧急事件相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。

11.财务管理：测试应考人员对物业管理企业的财务管理，物业管理项目的财务管理，酬金制、包干制与物业服务费的测算编制，住宅专项维修资金以及相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。

12.物业管理档案管理：测试应考人员对物业管理档案的分类、收集与整理、检索利用与保存等相关理论与技术，以及物业管理信用档案的内容和管理等知识的掌握程度和综合运用能力。

13.人力资源管理：测试应考人员对物业管理企业员工的招聘与解聘、培训与管理、员工薪酬管理、员工考核与奖惩等知识的掌握程度和综合运用能力。

14.客户管理：测试应考人员对物业管理客户沟通、投诉处理、客户满意度调查等知识的掌握程度和综合运用能力。

15.物业管理应用文书：测试应考人员对物业管理应用文书的类型、写作要领等物业管理应用文书知识的掌握程度和综合运用能力。

**（三）物业管理综合能力**

1.经济学知识与应用：测试应考人员对经济学知识的掌握程度，以及对需求理论、供给理论、均衡价格的确定，弹性理论、规模报酬、成本理论、市场失灵等知识在物业管理中应用的掌握程度。

2.管理学知识与应用：测试应考人员对管理学知识的掌握程度，以及对管理原理、管理方法、管理职能和市场营销管理、企业经营战略、管理创新等知识在物业管理中应用的掌握程度。

3.心理学知识与应用：测试应考人员对心理学知识的掌握程度，以及对人群关系理论、现代激励理论、劳动者心理与群体心理和个性心理差异等知识在物业管理中应用的掌握程度。

4.公共关系知识与应用：测试应考人员对公共关系知识的掌握程度，以及对公共关系的要素、职能，公共关系与人际关系的区别与联系，人际关系的功能，影响人际关系的主要因素，建立、发展和维持人际关系的原则和方法等知识在物业管理中应用的掌握程度。

5.行政管理知识与应用：测试应考人员对行政管理学知识的掌握程度，以及对行政管理主客体及活动原则、行政职能的内容、行政管理组织和工商行政管理的目标及其实现、物业管理中行政管理主要工作内容等知识在物业管理中应用的掌握程度。

6.法律知识与应用：测试应考人员对法律知识的掌握程度，以及对民事法律行为的有效要件及效力、合同法、承担违约责任的方式、物权法、法律关系、建筑物区分所有权、法律责任、服务合同等知识在物业管理中应用的掌握程度。

7.统计学知识与应用：测试应考人员对统计学知识的掌握程度，以及对统计的术语、统计数据的搜集和整理、统计指标等知识在物业管理中应用的掌握程度。

8.保险知识与应用：测试应考人员对保险学知识的掌握程度，以及对保险的原理、种类，保险合同的基本内容，保险险种及保险公司的选择、物业保险等知识在物业管理中应用情况的掌握程度。

9.社会学知识与应用:测试应考人员对社会学知识的掌握程度，以及对社会文化、个人社会化、社会组织、社会群体与社区等知识在物业管理中应用的掌握程度。

10.建筑工程知识与应用:测试应考人员对建筑工程知识及在物业管理中的应用技能，以及对建筑构造、建筑材料和建筑识图等知识的掌握程度。

11.建筑设备知识与应用:测试应考人员对建筑设备知识在物业管理实践中的应用技能，以及对建筑给排水设备，通风、空调及供暖设备，供配电设备，电气照明设备的掌握程度。

12.建筑智能化知识与应用:测试应考人员对建筑智能化系统基本知识在物业管理中的应用技能，以及对建筑智能化系统的组成及其功能等知识的掌握程度。

**（四）物业经营管理**

1.成本管理:测试应考人员对物业管理成本及其分类，成本估算方法，成本预算与编制方法，成本控制等知识的熟悉程度，以及从事物业管理企业成本管理工作的能力和知识水平。

2.合同与风险管理:测试应考人员对物业管理中主要合同类型及其构成要素、物业服务合同、招标与投标阶段的合同管理、风险管理与物业保险等知识的熟悉程度，以及合同与风险管理的能力和知识水平。

3.财务管理与绩效评估:测试应考人员对财务管理、财务报告分析、物业管理绩效评价、物业管理报告等内容、方法的熟悉程度，以及物业经营管理中财务与绩效管理的能力和知识水平。

4.写字楼物业经营管理:测试应考人员对写字楼及写字楼物业管理、写字楼租赁管理、写字楼安全与风险管理，写字楼物业管理企业选择与评价方法的熟悉程度，以及对写字楼物业经营管理的能力和知识水平。

5.零售商业物业经营管理:测试应考人员对零售商业物业及其分类、零售商业物业经营管理中的经济学原理、零售商业物业租赁管理、现场管理、风险与安全管理和零售商业物业管理实践的熟悉程度，以及对零售商业物业的经营管理能力和知识水平。

**四、具体实施**

（一）评价教材的编写

按照评价内容纲要，通过公开竞聘的方式，选拔有能力的机构编写评价教材和今后评价相关工作的具体组织实施。协会依据协议对该机构进行监督和管理。

（二）评价工作的开展

评价工作采取闭卷考试的形式进行，统一划定合格分数线，对评价合格的人员颁发项目负责人岗位能力水平评价证书，证书包含能力评价测试科目分数及本人职业二维码，本人职业二维码可以记录能力水平评价测试结果、职业经历、培训经历、参观学习、表彰奖励及违法违规违反行业自律等内容。评价测试地点在全区各盟（市）行署（政府）所在地。

（三）评价证书的应用和管理

评价证书是我区项目负责人自身能力的体现，也是各物业服务企业选聘项目负责人及开发建设单位、业主选聘物业服务企业的重要依据，还是行业管理、行业规范、行业诚信自律的重要管理手段。项目负责人有违反法律、法规，违反合同、承诺，违反行业诚信自律、职业道德行为的，记入本人职业二维码，情节严重的，注销能力评价证书，并予以公示。