

中国物业管理协会文件

中物协〔2021〕2号

关于印发《物业管理员（师）职业能力等级评价管理办法（试行）》和《物业管理员（师）职业能力等级评价实施细则》的通知

各有关单位：

为贯彻落实《中共中央办公厅 国务院办公厅关于分类推进人才评价机制改革的指导意见》《人力资源和社会保障部关于改革完善技能人才评价制度的意见》《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》有关要求，深化物业管理行业技能人才评价制度改革，建立健全物业管理从业人员职业能力评价体系，我协会研究制定了《物业管理员（师）职业能力等级评价管理办法（试行）》和《物业管理员（师）职业能力等级评价实施细则》，现予以印发，自印发之日起施行。

中国物业管理协会秘书处

联系人：代海芳

联系电话：010-88368310

中国物业管理协会人力资源发展委员会秘书处

联系人：熊芸露 甘为 王思源

联系电话：0755-28285903

18408294876、18676689531、18811870660

电子邮箱：hrdc-cpmi@cbstudy.com

附件：1. 《物业管理员（师）职业能力等级评价管理办法（试行）》

2. 《物业管理员（师）职业能力等级评价实施细则》



附件 1

物业管理师（师）职业能力等级评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《中共中央办公厅 国务院办公厅关于分类推进人才评价机制改革的指导意见》《人力资源和社会保障部关于改革完善技能人才评价制度的意见》《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》有关要求，建立物业管理从业人员职业能力等级制度，构建并逐步完善物业管理从业人员职业能力评价体系，持续提升物业管理从业人员的职业素质和经营管理能力，本着“服务发展，科学公正，多元评价，统一规范”的原则，依据中国物业管理协会团体标准《物业管理师（师）职业能力评价规范》（T/CPMI 010-2020），制定本办法。

第二条 本办法适用于物业管理从业人员和各高等院校物业管理专业应届毕业生。

第三条 物业管理师（师）职业能力等级评价（以下简称“职业能力等级评价”）包括物业管理师、助理物业管理师、物业管理师和高级物业管理师共四级。

（一）物业管理师

物业服务企业的客户服务员至客户服务主管级岗位人员。经评价，能够了解物业管理与服务的基本知识，掌握物业管理客户服务的基本技能。

（二）助理物业管理师

物业服务企业的客户服务主管至助理项目经理级岗位人员。经评价，能够熟悉物业管理与服务的基本知识，掌握物业管理与服务的基本技能，能够处理物业项目的一般事务。

（三）物业管理师

物业服务企业的项目经理至区域总管级岗位人员。经评价，能够掌握物业管理与服务的理论知识和技能，并具备独立管理物业项目的能力。

（四）高级物业管理师

物业服务企业的区域总管至高级管理级岗位人员。经评价，能够充分了解物业管理行业的发展趋势，掌握物业管理行业的前瞻理论，综合运用理论知识和科学方法对物业项目的管理与服务进行优化、创新与指导。

第二章 组织管理

第四条 中国物业管理协会（以下简称“中国物协”）负责职业能力等级评价工作的统一管理。

第五条 为保障职业能力等级评价工作的科学规范和有序开展，中国物协设立“物业管理师（师）职业能力等级评价专家组”（以下简称“专家组”），由专家组对职业能力等级评价工作进行监督和指导，具体职责如下：

（一）制定和完善职业能力等级评价工作的管理制度；

(二) 确定职业能力等级评价考试的命题原则、论文答辩评审标准，评审论文答辩评委候选人名单；

(三) 开展职业能力等级评价工作人员业务培训；

(四) 监督指导职业能力等级评价工作的规范开展；

(五) 开展职业能力等级评价有关问题的研究，提出改进建议和措施。

第六条 中国物协人力资源发展委员会负责具体实施职业能力等级评价工作。

第三章 申报条件

第七条 具备以下条件之一者，可申报物业管理员职业能力评价：

(一) 具有高中学历（含职业高中、技工学校和中等专业学校学历），连续从事物业管理工作满 3 年者；

(二) 具有大专学历，连续从事物业管理工作满 1 年者，其中物业管理专业的（含应届毕业生），无工作年限要求。

第八条 具备以下条件之一者，可申报助理物业管理师职业能力评价：

(一) 取得物业管理员职业能力证书后，连续从事物业管理工作满 1 年者；

(二) 具有高中学历（含职业高中、技工学校和中等专业学校学历），连续从事物业管理工作满 7 年者；

(三)具有大专以上学历,连续从事物业管理工作满4年者,其中物业管理专业的,工作年限要求相应减少1年;

(四)具有大学本科学历,连续从事物业管理工作满1年者,其中物业管理专业的(含应届毕业生),无工作年限要求。

第九条 具备以下条件之一者,可申报物业管理师职业能力评价:

(一)取得助理物业管理师职业能力证书后,连续从事物业管理工作满1年者;

(二)具有大专以上学历,连续从事物业管理工作满6年者,其中物业管理专业的,工作年限要求相应减少1年;

(三)具有大学本科学历,连续从事物业管理工作满3年者,其中物业管理专业的,工作年限要求相应减少1年;

(四)具有硕士学历,连续从事物业管理工作满1年者,其中物业管理方向的(含应届毕业生),无工作年限要求。

第十条 具备以下条件之一者,可申报高级物业管理师职业能力评价:

(一)取得物业管理师职业能力证书后,连续从事物业管理工作满4年者;

(二)具有大专以上学历,连续从事物业管理工作满15年者,其中物业管理专业的,工作年限要求相应减少1年;

(三)具有大学本科学历,连续从事物业管理工作满10年者,其中物业管理专业的,工作年限要求相应减少1年;

（四）具有硕士学历，连续从事物业管理工作满 6 年者，其中物业管理方向的，工作年限要求相应减少 1 年；

（五）具有博士学历，连续从事物业管理工作满 1 年者，其中物业管理方向的（含应届毕业生），无工作年限要求。

第四章 评价办法

第十一条 坚持考培分离原则。考前培训由地方物业行业协会组织，申报人员参加考前培训坚持自愿原则。

第十二条 参加命题工作人员不得申报职业能力等级评价考试和举办考前培训，职业能力等级评价工作人员应严格执行职业能力等级评价工作的有关规章制度，切实做好保密工作。

第十三条 职业能力等级评价采用理论知识和专业能力考试、案例分析考试、论文答辩 3 种形式，具体如下：

（一）物业管理员和助理物业管理师职业能力评价设理论知识和专业能力考试 1 个科目，采取闭卷线上考试形式。

（二）物业管理师职业能力评价设理论知识和专业能力考试、案例分析考试 2 个科目，均采取闭卷线上考试形式。

（三）高级物业管理师职业能力评价设案例分析考试和论文答辩 2 个科目。案例分析考试采取闭卷线上考试形式，论文答辩采取线上答辩形式。申报人应在规定时间内提交论文，经审核通过后参加答辩。

职业能力等级评价科目考试均实行百分制，考试合格标准为60分。

第十四条 职业能力等级评价实行全国统一命题。原则上每年组织2次物业管理师和助理物业管理师职业能力评价、1次物业管理师和高级物业管理师职业能力评价。

第十五条 物业管理师和高级物业管理师职业能力评价的申报人员，应在连续2个考试年度内通过全部评价科目考试。

第十六条 职业能力等级评价考试结果在中国物协网站（www.ecpmi.org.cn）上公示。公示无异议，在中国物协网站上公布职业能力等级评价考试通过人员名单。

第五章 证书及证书应用

第十七条 中国物协为职业能力等级评价考试通过人员颁发物业管理师（师）职业能力等级证书（以下简称“职业能力等级证书”）。职业能力等级证书由中国物协统一编号、统一印制发放，并可通过登录中国物协网站（www.ecpmi.org.cn）查询。

第十八条 持有中华人民共和国物业管理师资格证书者，可直接取得物业管理师职业能力证书。持有中国物业管理协会发放的物业管理项目经理岗位技能证书者，可直接申报助理物业管理师职业能力评价。

第十九条 参加全国物业管理行业职业技能竞赛（物业管理员工种），取得人力资源和社会保障部授予的“全国技术能手”

称号者，可直接取得物业管理师职业能力证书，并可直接申报高级物业管理师的论文答辩，免考案例分析考试；取得住房和城乡建设部授予的“全国住房城乡建设行业技术能手”称号者，可直接取得物业管理师职业能力证书。

第二十条 取得助理物业管理师职业能力证书者，将具有国家开放大学现代物业服务与不动产管理学院物业管理专业（专起本）学分转换资格。申请人可按照《中国物业管理协会 国家开放大学学习成果认证中心（物业）学习成果认证、积累与转换办法》申请。

第二十一条 职业能力等级证书持有者应按照相关规定完成继续教育学时。

第二十二条 职业能力等级证书持有者被举报采用不正当手段取得证书的，经核实后由中国物协发布公告并撤销证书。自证书撤销之日起，3年内不得申报职业能力等级评价，并纳入物业管理从业人员失信行为记录。

第六章 附 则

第二十三条 本办法由中国物协负责修改和解释。

第二十四条 本办法自发布之日起施行。

物业管理员（师）职业能力等级评价实施细则

第一章 总 则

第一条 为落实物业管理员（师）职业能力等级评价工作的具体内容、操作形式和方法，确保工作的持续有效开展，中国物业管理协会（以下简称“中国物协”）根据《物业管理员（师）职业能力等级评价管理办法（试行）》和有关规定，制定本实施细则。

第二条 本实施细则所称物业管理员（师）职业能力等级评价（以下简称“职业能力等级评价”），是指对物业管理从业人员和各高等院校物业管理专业应届毕业生所应具备的专业知识、业务技能和工作能力进行考核与评价，并对通过者颁发由中国物协统一印制的职业能力等级证书的评价活动。

第二章 职责分工

第三条 中国物协负责职业能力等级评价工作的统一管理。

第四条 中国物协职业能力等级评价专家组负责监督和指导评价工作。

第五条 中国物协人力资源发展委员会（以下简称“中国物协人资委”）负责具体实施职业能力等级评价工作：

（一）建立职业能力等级评价考试服务和继续教育平台；

(二) 组织实施职业能力等级评价工作。

第三章 评价内容与形式

第六条 物业管理员职业能力评价设理论知识和专业能力考试 1 个科目，考试时间为 120 分钟，采取闭卷线上考试形式。

第七条 助理物业管理师职业能力评价设理论知识和专业能力考试 1 个科目，考试时间为 120 分钟，采取闭卷线上考试形式。

第八条 物业管理师职业能力评价设理论知识和专业能力考试、案例分析考试 2 个科目。其中，理论知识和专业能力考试时间为 120 分钟，案例分析考试时间为 60 分钟，均采取闭卷线上考试形式。

第九条 高级物业管理师职业能力评价设案例分析考试和论文答辩 2 个科目。其中，案例分析考试时间为 60 分钟，采取闭卷线上考试形式；论文答辩时间为 30 分钟，采取线上答辩形式。

第十条 职业能力等级评价实行全国统一命题。原则上每年组织 2 次物业管理员和助理物业管理师职业能力评价、1 次物业管理师和高级物业管理师职业能力评价。

(一) 每年 5 月和 9 月安排物业管理员和助理物业管理师职业能力评价；

(二) 每年 9 月安排物业管理师职业能力评价；

(三) 每年 9 月安排高级物业管理师职业能力评价的案例分析考试；每年 6 月为论文申报时间，每年 8 月公布论文审核结果

和答辩日程，每年10月开始安排论文答辩。

第四章 报名程序和告知承诺

第十一条 中国物协于考试报名前在网站（www.ecpmi.org.cn）和微信公众号（“中国物业管理协会”）上发布职业能力等级评价报名简章，内容包括：

- （一）职业能力等级评价内容；
- （二）职业能力等级评价申报条件；
- （三）职业能力等级评价报名时限和收费标准；
- （四）职业能力等级评价实施时间和评价方式。

第十二条 中国物协人资委自职业能力等级评价报名简章发布之日起组织报名。职业能力等级评价实行网上报名、网上缴费，符合报名条件的人员应在规定时间内，在中国物协网站“物业管理师（师）职业能力等级评价考试服务平台”上完成报名程序。

第十三条 申报人员应在报名前完成考试注册、上传身份证和照片等程序。报名时应认真阅读《报考须知》，确保知晓报名条件的详细规定，如实填报本人信息，签署《报考告知事项承诺书》，并在规定时间内完成网上缴费。评价费用原则按实际成本收取。

第十四条 报名工作实行报考告知事项承诺制度。申报人员须承诺本人符合报考条件，报名时所填报的信息真实、准确、完

整、有效，并自愿承担不实承诺的责任。中国物协将对不实承诺行为纳入失信行为记录。

第十五条 申报人员应按照职业能力等级评价报名简章中指定的日期、时间和登录方式参加考试。

第十六条 申报高级物业管理师职业能力评价的人员应在每年6月申报本人撰写的论文。中国物协人资委统一组织论文审核，并于每年8月公布审核结果和答辩日程安排，每年10月开始组织论文答辩。

第五章 成绩和证书管理

第十七条 职业能力等级评价的科目考试均实行百分制，考试合格标准为60分。

第十八条 物业管理师和高级物业管理师职业能力评价成绩实行2年为一个周期的滚动管理办法，申报人员应在连续两个考试年度内通过全部评价科目的考试。

第十九条 职业能力等级评价考试成绩合格者，公示无异议之后由中国物协颁发物业管理员（师）职业能力等级证书（以下简称“职业能力等级证书”）。职业能力等级证书由中国物协统一编号、统一印制发放，在全国范围内有效，并可通过登录中国物协网站（www.ecpmi.org.cn）查询。

第二十条 持有中华人民共和国物业管理师资格证书者，可通过登录中国物协网站（www.ecpmi.org.cn）进行身份认证，认

证成功后可直接取得物业管理师职业能力证书。持有中国物协发放的物业管理项目经理岗位技能证书者，身份认证成功后可直接申报助理物业管理师职业能力评价。

第二十一条 参加全国物业管理行业职业技能竞赛（物业管理员工种），取得人力资源和社会保障部授予的“全国技术能手”称号者，可直接取得物业管理师职业能力证书，并可直接申报高级物业管理师的论文答辩，免考案例分析考试；取得住房和城乡建设部授予的“全国住房城乡建设行业技术能手”称号者，可直接取得物业管理师职业能力证书。

第二十二条 取得助理物业管理师职业能力证书者，将具有国家开放大学现代物业服务与不动产管理学院物业管理专业（专起本）学分转换资格。申请人可按照《中国物业管理协会 国家开放大学学习成果认证中心（物业）学习成果认证、积累与转换办法》申请。

第二十三条 职业能力等级证书持有者应按照相关规定完成继续教育学时，未完成者所持相应证书失效。

第六章 评价工作管理

第二十四条 坚持考培分离原则。考前培训由地方物业行业协会组织，申报人员参加考前培训坚持自愿原则。

第二十五条 参加命题工作人员不得申报等级评价考试和举办考前培训，职业能力等级评价工作人员应严格执行职业能力等

级评价工作的有关规章制度，切实做好保密工作。

第七章 违规行为处理

第二十六条 申报人员在考试期间有违反考试纪律行为的，视其情节和后果分别作出以下处理，处理结果纳入物业管理从业人员失信行为记录：

- （一）口头警告；
- （二）责令停止考试并取消本场考试成绩；
- （三）3年内不得申报物业管理员（师）职业能力等级评价。

第二十七条 职业能力等级证书持有者被举报采用不正当手段取得证书的，经核实后由中国物协发布公告并撤销证书。自证书撤销之日起，3年内不得申报职业能力等级评价，并纳入物业管理从业人员失信行为记录。

第二十八条 职业能力等级评价工作人员违反考试工作纪律和有关规定，由中国物协依照保密协议作出相应处理。

第八章 附 则

第二十九条 本实施细则由中国物协负责修改和解释。

第三十条 本实施细则自发布之日起施行。