

中等职业学校物业管理专业教学标准（试行）

一、专业名称（专业代码）

物业管理（180700）

二、入学条件

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3 年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向各类物业服务企业和其他相关行业企事业单位，培养在服务第一线从事物业客服专员、办公室文员、物业管理员、物业智能设备监控与管理等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

序号	就业职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	物业客服专员	物业管理员五级职业资格	
2	办公室文员	物业管理员五级职业资格	
3	物业管理员	物业管理员四级职业资格	
4	物业智能设备监控与管理	智能楼宇管理师四级职业资格	

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得 1 或 2 个证书。

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有责任意识、质量意识、服务意识和团队精神。
3. 具有较强的人际沟通能力、公关能力和处理一般问题的能力。
4. 具有较强的资料收集和整理能力、计算机操作能力。

（二）专业知识和技能

1. 熟练掌握物业客户服务的技能，熟悉窗口接待规范，熟悉收费服务标准流程，掌握物业管理现场巡视的要求，掌握物业管理商务服务内容和要求。能熟练做好窗口接待、业主入住、信访、投诉等客户服务工作。

2. 熟悉物业管理业务文书的种类与书写要求，能熟练撰写物业管理应用文书。掌握物业档案管理的程序与要求，能合理做好物业档案的分类、编号、归档、调阅等工作。了解物业服务企业总务管理的内容和要求，能配合做好总务管理工作。

3. 掌握物业管理招投标的基本概念，了解物业管理招投标的方式和程序，熟悉物业管理招投标评标的标准和方法，能配合做好物业管理招投标的相关工作。

4. 掌握物业管理早期介入的基本概念、工作内容及其工作流程，能配合做好物业管理早期介入工作。掌握物业承接验收的工作规程，能配合实施物业承接验收工作。掌握入住服务的工作流程，能熟练做好入住服务工作。掌握物业装修管理具体要求，能熟练做好物业装修管理工作。

5. 熟练掌握物业绿化养护、保洁服务管理工作的要求，能做好物业区域绿化养护的日常管理工作，能做好物业区域保洁服务的日常管理工作，能配合做好白蚁防治的相关工作。

6. 能做好物业区域日常的秩序维护、消防、车辆停放管理等工作。

7. 掌握房屋日常养护和维修的基本内容和要求，能配合做好房屋的日常养护和维修工作。

8. 熟悉物业设施设备维护的基本要求，能配合做好物业设施设备的维护和管理管理工作。

9. 掌握物业各智能化系统的原理、功能和基本操作要求，能熟练做好物业各智能化系统的监控和维护工作。

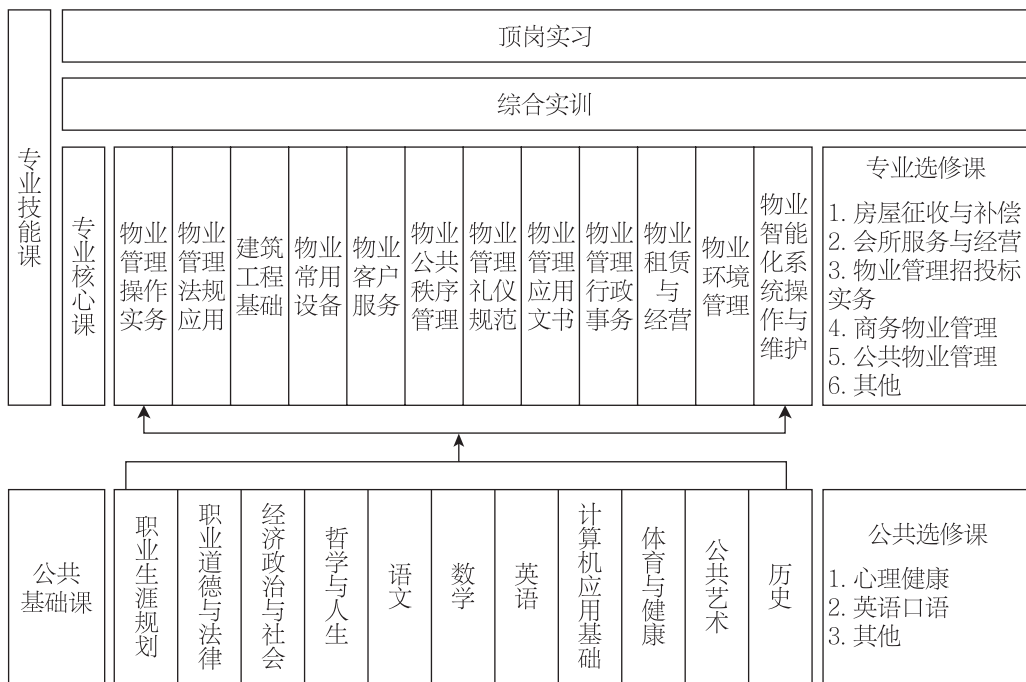
10. 掌握物业租赁基本知识，熟悉物业租赁操作程序，掌握物业中介服务的基本技巧；熟悉物业租赁市场调查与分析的方法，熟悉会所经营服务项目，熟悉会场出租与会务准备的相关知识。

七、主要接续专业

高职：物业管理

本科：物业管理

八、课程结构



九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	190
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	208
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	136
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	96
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设,并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合	36

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	物业管理操作实务	掌握物业管理的基本知识、基本工作流程和实务操作方法	72
2	物业管理法规应用	了解法律法规的基础知识,熟悉物业管理条例、地方性物业管理相关规定;掌握物业报修、投诉等流程;能从容应对窗口接待等工作;能熟练进行物业各类收费操作;能根据相关规定协助进行装修管理、公共秩序管理和小区环境管理;能协助处理小区内的突发事件	54
3	建筑工程基础	掌握建筑基础知识、常用建筑材料与房屋构造知识;了解建筑物维修保养要求和装修管理技术要求;能识别房屋各组成部分;能识读相关图纸;能识别常见的建筑材料;能准确描述房屋损坏情况;能从建筑的角度对装修提出相应注意事项	118
4	物业常用设备	了解物业常用设备的组成及其基本原理;掌握物业设施设备管理规范;熟悉物业设施设备的常见故障;能识读设施设备相关图纸;会操作常用设施设备;会识别物业设施设备的常见故障;会根据物业设施设备情况提出装修要求;能根据规范巡检设施设备并进行一般问题处理;能按应急预案协助处理设施设备突发事件	72

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
5	物业客户服务	掌握客服接待的基本规范流程和要求；掌握收费服务的要点和标准；了解现场巡视要求、质量跟踪流程；掌握商务服务的内容和要求；能与客户进行有效沟通；能从容接待报修、咨询、投诉等业务工作；能用规范的礼貌礼仪接待客户并办理相关手续；能进行现场巡视；能协助进行商务服务活动	54
6	物业公共秩序管理	掌握物业安保人员的要求；熟悉常用的物业安全防范制度与规范；了解常见危险品的识别与处置；掌握各类突发事件（含火警）的处置方法；了解安防、消防、停车管理的要求；能协助搞好安保队伍的建设；能严格按照安全防范规范开展安保工作；能协助处理各类突发事件；会操作相关设备、设施；能做好停车管理工作	54
7	物业管理礼仪规范	掌握礼貌礼仪基础知识；了解礼貌礼仪在物业管理中的重要作用；了解礼仪接待服务工作中的注意事项；能按照礼貌、礼仪和礼节的要求，开展物业管理的服务工作	36
8	物业管理应用文书	掌握常用物业管理业务文书的种类与书写要求；掌握常用物业管理企业内部管理文书的种类与书写要求；能根据实际情况正确选用相应的文书类型；会做会议记录并整理会议纪要	36
9	物业管理行政事务	了解物业服务企业人事管理的内容与要求；掌握物业档案管理的程序与要求；了解物业服务企业总务管理的内容与要求；能做好物业档案管理工作；能协助做好总务管理工作；能协助做好人事管理中的文字处理等工作	36
10	物业租赁与经营	掌握物业租赁基本知识；掌握物业租赁操作程序；熟悉中介服务的技巧；会进行物业租赁市场的调查与分析；会协助开展会所服务经营项目；会做好会场与会务准备工作	54
11	物业环境管理	掌握物业区域清洁卫生的基本要求、操作方法和流程；掌握基本的园艺知识和绿化养护知识；了解水质化验和水质处理的基本方法；能按卫生要求管理物业区域；能进行简单的绿化养护和园艺布置；能建立绿化档案；会对物业区域水景进行管理	54
12	物业智能化系统操作与维护	了解物业智能化系统的工作原理和主要功能；掌握网络维护与监控的基本要求；能识别和排除物业智能化系统的简单故障；能进行网络的日常维护与物业智能化系统的监控；会操作安防智能系统；会操作楼宇自动控制系统；能操作消防报警系统	54

2. 专业选修课

- (1) 房屋征收与补偿。
- (2) 会所服务与经营。
- (3) 物业管理招投标实务。
- (4) 商务物业管理。
- (5) 公共物业管理。
- (6) 其他。

3. 综合实训

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	物业客户服务综合实训	能熟练做好业主入住服务工作，能从容接待报修、咨询等业务工作。能用规范的礼貌礼仪接待客户并办理相关手续，能做好信访、投诉等接待和处理工作，能进行物业各类收费服务。能协助搞好安保队伍的建设，能严格按照安全防范规范开展安保工作，能协助处理各类突发事件，会操作各类公共秩序管理设备、设施，能做好停车管理工作。能按卫生要求管理物业区域，能做好物业区域的绿化养护管理工作	90
2	物业水电实训	初步掌握水电工操作方面的基本知识，能安装给排水管道、卫生洁具，能按规程操作给排水设备，能处理强电设备使用过程中的简单故障，能维护和养护供电设备，能按应急预案处理给排水管理中的突发事件	30
3	物业智能化系统操作与维护实训	熟练掌握物业各智能化系统的原理、功能、设备、操作；熟悉网络维护与监控要求；熟悉智能化系统的常见故障、识别和排除的方法；能维护网络与监控物业智能系统；会操作安防智能系统；会操作楼宇自动控制系统；能操作消防报警系统；会判别与排除常见故障	30
4	毕业调查报告	掌握撰写调查报告的一般要求；会调查研究、收集资料、初步分析和研究问题，能撰写一般物业管理类调查报告	120
5	物业管理岗位实训	了解物业服务企业内部运作和管理；了解物业管理中服务管理及技术管理岗位的工作内容、程序和要求；掌握物业管理的基本类型、内容和方法；初步掌握物业管理企业内部运作和管理要求；掌握相应岗位的一般工作内容、程序和要求	450

4. 顶岗实习

了解物业管理实际工作中的各种管理制度和工作程序；掌握实际物业管理工

作的具体方法；能运用所学的知识解决物业管理工作中的实际问题；能从事物业客户专员、办公室文员、物业档案资料管理员、物业管理员、物业智能设备监控与管理、物业水电维护管理等工作。

十、教学时间安排

（一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

（二）教学安排建议

课程分类	课程名称	学分	学时	学期					
				1	2	3	4	5	6
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√					
	职业道德与法律	2	32		√				
	经济政治与社会	2	32			√			
	哲学与人生	2	32				√		
	语文	11	190	√	√	√			
	数学	12	208	√	√	√			
	英语	8	136	√	√				
	计算机应用基础	6	96	√					
	体育与健康	8	144	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36	√					
	历史	2	36		√				
	小计	57	974						

续表

课程分类		课程名称	学分	学时	学期					
					1	2	3	4	5	6
专业技能课	专业核心课	物业管理操作实务	4	72		√				
		物业管理法规应用	3	54			√			
		建筑工程基础	7	118	√	√				
		物业常用设备	4	72			√			
		物业客户服务	3	54				√		
		物业公共秩序管理	3	54			√			
		物业管理礼仪规范	2	36				√		
		物业管理应用文书	2	36				√		
		物业管理行政事务	2	36			√			
		物业租赁与经营	3	54			√			
		物业环境管理	3	54				√		
		物业智能化系统操作与维护	3	54				√		
		小计	39	694						
	综合实训		41	716					√	
	顶岗实习		22	390						√
	小计		102	1 800						
合计			159	2 774						

说明:

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排,学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

(一) 教学要求

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求,按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位,重在教学方法、教学组织形式的改革,教学手段、教学模式的创新,调动学生学习的积极性,为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课教学,按照相应职业岗位(群)的能力要求,强调理论实践一

体化，突出“做中学、做中教”的职教特色，建议采用项目教学、现场教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境模拟等多种教学形式和方法，创新课堂教学，追求教学实际效果。

（二）教学管理

教学管理要更新管理观念，改变传统的管理教学方式，要依据本教学标准的要求制定学校实施性教学计划，配备师资、教材、教学资料和实训资源，建立灵活、开放的教学管理方式。制定校内实训课程管理办法，要贯彻落实教育部、财政部颁发的《中等职业学校学生实习管理办法》。在教学实施过程中要将安全管理放在首位，要配备专门的安全指导教师，加强教学过程性质量监控和考核评价。培训“双师型”教师队伍，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

十二、教学评价

采用过程评价、阶段评价和综合评价相结合的评价方法。结合平时测验，校内、外实习，写简单调查分析报告等多种形式，全面评定学生的学习成绩。成绩的评定要有利于鼓励学生主动接触行业、接触企业、接触工作实践，有利于培养学生的动手操作能力，调动学生的学习主动性和积极性，巩固专业思想，努力提高学生爱岗敬业的思想。要重点评价学生的职业能力。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

（一）物业客户服务实训（实验）室

功能：该模拟实训室适用于物业管理操作实务、物业客户服务、物业管理行政事务、物业租赁与经营的相关教学项目实训。

主要设备装备标准（按一个标准班 40 人配置）见下表：

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围 (职业鉴定项目)
1	计算机	窗口接待模拟实训	台	3	3/40	物业管理员国家职业资格证书五级、四级
2	接待程序等 标牌		块	10	1/4	
3	计算机	物业管理应用信息系 统实训	台	45	1	
4	物业管理应 用软件		套	1	1/40	

续表

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围 (职业鉴定项目)
5	物业管理财务软件	物业管理财务实训	套	1	1/40	物业管理员国家职业资格证书五级、四级
6	点钞机	物业收费实训	台	3	3/40	
7	打印机	各类模拟实训	台	2	1/20	
8	传真机		台	2	1/20	
9	复印机		台	1	1/40	
10	健身设备	会所服务模拟实训	套	1	1/40	
11	音像设备	会务准备模拟	套	1	1/40	

(二) 物业保洁实训(实验)室

功能:该实训室适用于物业管理操作实务、物业环境管理的相关教学项目实训。

主要设备装备标准(按一个标准班40人配置)见下表:

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围 (职业鉴定项目)
1	水桶、簸箕、拖把、扫帚、垃圾收集器	清扫规范操作实训	只	各10	1/4	物业管理员国家职业资格证书五级、四级
2	多功能擦地机、全功能洗地吸干机、吸水/吸尘机	室内地板清洗(起蜡)实训	台	各2	1/20	
	水桶、拖线盘、板刷		只	4	1/10	
	告示牌		块	4	1/10	
	尘推、水桶、簸箕、扫帚	室内打蜡地板清洗实训	件	各4	1/10	
3	多功能擦地机、直式吸尘梳理机	地毯干式清洁保养实训	台	各2	1/20	
	机用清洗刷		只	4	1/10	
4	吸水/吸尘机	卫生间清洗保养实训	台	2	1/20	
5	拖线盘		只	4	1/10	
6	刮刀		套	4	1/10	

续表

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围 (职业鉴定项目)
7	告示牌	卫生间清洗保养实训	块	4	1/10	物业管理员 国家职业资格证书五级、四级
8	水桶、板刷等		件	各 4	1/10	
9	抹水器、刮水器、伸缩接杆	内墙玻璃清洗实训	把	各 4	1/10	
10	水桶		只	2	1/20	
11	抹水器、刮水器、刮刀		把	各 4	1/10	
12	吸水 / 吸尘机、抛光机		台	各 4	1/10	
13	高压水枪		台	1	1/40	
14	常用清洁剂	清洁剂识别与配制实训	套	10	1/4	

(三) 物业管理秩序维护实训(实验)室

功能：该实训室适用于物业管理操作实务、物业客户服务、物业公共秩序管理的相关教学项目实训。

主要设备装备标准（按一个标准班 40 人配置）见下表：

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围 (职业鉴定项目)
1	36A、36B 巡逻棍	守护、巡查	根	各 5	1/8	物业管理员国家 职业资格证书五 级、四级
2	防暴捕网器		根	4	1/40	
3	对讲机		套	5	1/8	
4	警告标志	现场警示	套	10	1/4	
5	安全绳（带）	救护救助	米	50	5/4	
6	担架		副	2	1/20	
7	急救箱		只	3	3/40	
8	人工呼吸模特		套	2	1/20	
9	包扎带		副	10	1/4	
10	各类物业消防设备	消防设备识别	套	定制 1 套常用物业消防设备模型	1/40	

续表

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围 (职业鉴定项目)
11	入侵报警系统	安全技术防范设备识别	套	1	1/40	物业管理员国家职业资格证书五级、四级
12	电视监控系统		套	1	1/40	
13	声光报警器		套	1	1/40	
14	烟温一体报警器		套	1	1/40	
15	胶警棍	体能与防卫	根	40	1	
16	秒表		只	3	3/40	
17	哨子		只	6	3/20	

(四) 物业绿化养护实训(实验)室

功能：该实训室适用于物业管理操作实务、物业环境管理的相关教学项目实训。

主要设备装备标准(按一个标准班40人配置)见下表：

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围 (职业鉴定项目)
1	园林植物实物或标本	园林植物识别	种	150	15/4	物业管理员国家职业资格证书五级、四级
2	病虫标本或图片	病虫识别	种	30	3/4	
3	盆花	花坛布置	盆	100	5/2	
4	花铲		只	40	1	
5	洒水壶		只	40	1	
6	大平剪	修剪球类	把	8	2/10	
7	桑剪	修剪花灌木	把	8	2/10	
8	手锯		把	8	2/10	
9	割草机	绿化养护实训	台	1	1/40	
10	喷雾器		台	2	1/20	
11	常用杀虫剂样品		套	1	1/40	

（五）物业水电操作实训（实验）室

功能：该实训室适用于物业常用设备、物业水电实训的相关教学项目实训。

主要设备装备标准（按一个标准班 40 人配置）见下表：

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围（职业 鉴定项目）
1	照明线路	接线排故	组	10	1/4	物业管理员国家 职业资格证书五 级、四级 维修电工国家职 业资格证书五级
2	动力线路	接线排故	组	10	1/4	
3	卫生洁具	安装维修	套	10	1/4	
4	双管淋浴器	安装维修	套	10	1/4	
5	台盆	安装维修	套	10	1/4	
6	浴缸	上下水	套	10	1/4	
7	管件及水表组 合连接	锯割套丝	组	10	1/4	
8	给排水设备	给水设备 安装	套	4	1/10	
		洁具材料 选择	套	4	1/10	
		高级洁具 安装	套	4	1/10	
9	公共建筑给排 水系统	给排水系统设 备安装	套	2	1/20	
		给排水系统设 备故障 排除	套	2	1/20	
		供水自动 报警	套	2	1/20	

（六）物业智能化系统操作实训（实验）室

功能：该实训室适用于物业智能化系统操作与维护的相关教学项目实训。

主要设备装备标准（按一个标准班 40 人配置）见下表：

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	生均数	适用范围 (职业鉴定项目)
1	楼宇自控实训装置(DDC 控制器、传感器、电动水阀、专用电脑等组成)、集散型控制装置(TDS)	自动控制实训	套	2	1/20	智能楼宇管理师国家职业资格五级、四级
2	综合布线实训装置(标准机柜、多种配线架、多种打线工具、测试仪、专用电脑等)	信息通信实训	套	2	1/20	
	信息通信实训装置(数字交换主机、路由器、变频调制器、模拟局机、专用电脑等)		套	2	1/20	
3	消防报警实训装置(智能主机、多种控制模块、录放单元、功放单元、智能烟感器、专用电脑等)	消防报警与联动控制实训	套	2	1/20	
4	安全防范与小区管理实训装置(报警主机、多种探测器、多种报警器、硬盘录像机、数字摄像机、巡更棒、巡更点、烟温一体报警器、专用电脑等)、红外线对射探测报警器	安全防范实训	套	2	1/20	
5	门禁主机、读卡器、磁力锁、电控锁、对讲机等	一卡通实训	套	2	1/20	
6	卫星电视演示装置(u-v 变频器、频道放大器、混合器、卫星电视专用接收设备)、多功能会议演示装置	综合设施管理实训	套	1	1/40	

十四、专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定,进行教师队伍建设,合理配置教师资源。专业教师学历职

称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应为相应专业或相关专业本科以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书、专业资格证书及中级以上专业技术职务所要求的业务能力。有良好的师德，对本专业知识有较为全面的了解，了解物业管理行业发展动态，有企业工作经验或实践经历，熟悉物业管理流程，具备教学设计和实施能力。

应从企业聘请有经验的物业管理技术人员参与教学活动。

十五、其他