

物业服务专业考试大纲

《物业基础知识》

一、参考教材

1. 《电工技术基础与技能》，主编：陈雅萍、林如军，高等教育出版社。
2. 《物业管理基础》，主编：刘忠和，高等教育出版社。

二、考试内容

内容主要包括物业服务专业必备的电工技术基础知识和基本技能，具备分析和解决实际工作中一般电工问题的能力；物业管理的基本概念、法律法规、管理实务等核心知识，具备从事物业管理服务工作的基本职业能力。考试采用闭卷笔试方式，满分 100 分。

三、考试要求

具体考试内容要求如下：

1. 掌握电路的基本概念、基本定律和定理，能分析和计算简单直流电路与交流电路；
2. 会识别与检测常用电工元件，会使用常用电工工具与仪器仪表；
3. 掌握三相交流电路的基本知识及三相异步电动机的控制原理；
4. 掌握安全用电的基本常识和电气安全操作规范；
5. 了解安全生产与节能环保的基本要求；
6. 理解物业管理的基本概念、原则和方法；
7. 掌握物业管理中的关键环节，如设施设备管理、环境管理和客户服务等；

8. 了解物业管理法规和相关政策，提高法律意识；
9. 掌握住宅小区、写字楼等各类物业的管理特点与管理要求。

《物业基础技能》

一、参考教材

1. 《物业管理法规应用》，主编：陶威，山东科学技术出版社。
2. 《电气工程 CAD》，主编：马英杰，电子工业出版社。

二、考试内容

内容主要包括电工基本技能、电气识图与制图以及物业管理实务操作。考试采用闭卷笔试方式，满分 100 分。

三、考试要求

具体考试内容要求如下：

1. 掌握常用电气元件的文字符号、图形符号及其基本功能；
2. 熟悉主要电气元件在电路中的功能和作用；
3. 了解电路图中电气元件的正常状态；
4. 掌握 AutoCAD 的基本操作方法和绘图环境设置；
5. 掌握 AutoCAD 中点的坐标表示方法及输入技巧；
6. 掌握常用辅助绘图功能的用途和操作方法；
7. 掌握常用绘图命令及其应用场景；
8. 掌握常用编辑命令的操作方法及其应用；
9. 了解图形模板文件格式、线宽设置方法、图纸幅面尺寸；
10. 了解物业管理的基本概念、服务内容与收费标准；

11. 熟悉物业管理相关法规及纠纷解决途径；
12. 了解物业设施设备维护的基本知识；
13. 了解物业环境维护的基本要求；
14. 了解居住区域概况和业主须知的基本内容。