

T/NHWY

团 体 标 准

T/NHWY 3—2019

物业管理项目经理工作要求 及职业操守规范

2019 - 11 - 18 发布

2020 - 01 - 01 实施

佛山市南海区物业管理行业协会

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 术语与定义	1
3 任职资格	1
3.1 基本要求	1
3.2 知识技能	1
3.3 业务能力	2
3.4 职业素养	2
4 工作职责	2
4.1 依法办事	2
4.2 综合服务	2
4.3 协调与沟通	2
4.4 经营服务	2
4.5 行政管理	2
5 工作要求	2
5.1 爱党爱国	3
5.2 和谐社区建设	3
5.3 工作业绩	3
6 职业操守	4
6.1 爱岗敬业	4
6.2 依法办事	4
6.3 诚信服务	5
7 评价	5
7.1 评价原则	5
7.2 评价等级	5
7.3 评价程序	5
7.4 评价条件	5
7.5 总分数及分配	5
7.6 计分和评级	6
附录 A（规范性附录） 物业管理项目经理等级评价	7

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由佛山市南海区物业管理行业协会提出。

本标准主要起草单位：佛山市南海区物业管理行业协会、佛山市功标企业管理咨询有限公司、佛山市南海区豪信物业管理有限公司、佛山市南海能兴物业管理有限公司、佛山市南海鸿晖物业管理有限公司、佛山市南海盐步宝城物业管理有限公司、佛山市千秋业物业服务有限公司、佛山市南海海逸物业资产经营管理有限公司、佛山市南海区物业经营管理有限公司、招商局物业管理有限公司佛山分公司、中海物业管理有限公司佛山分公司、佛山市万科物业服务有限公司、广东碧桂园物业服务股份有限公司南海碧桂园管理处、广州市时代物业管理有限公司佛山市分公司、佛山市人一物业经营管理有限公司、佛山市安贤物业管理有限公司、佛山市南海臻佳物业管理有限公司、广东国安物业经营服务有限公司。

本标准主要起草人：何国光、林涛、黄冠金、李恩、黎永坚、冼达辉、招国潘、周建伟、陈富泉、陈化冰、刘穗生、黄耀坚、阮玉美、吕美林、林汉杉。

本标准为首次制定。

物业管理项目经理工作要求及职业操守规范

1 范围

本标准规定了物业管理项目经理的任职资格、工作职责、工作要求、职业操守和评价等内容。
本标准适用于佛山市南海区物业管理行业协会会员单位中物业管理项目经理（负责人）。

2 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

物业管理项目经理（负责人）

具备物业管理项目经理（负责人）专业知识及专业条件，受物业管理委派，实施物业管理服务的项目负责人。

2.2

管理体系

组织用于制定方针、目标以及实现这些目标的过程所需的一系列相互关联或相互作用的要素。

3 任职资格

3.1 基本要求

物业管理项目经理应符合以下条件：

- a) 爱党爱国，具有一定的政治素养；
- b) 具有物业管理行相关资格证书；
- c) 中专及以上学历，具有三年以上从事物业行业相关工作经验，一年以上项目负责人以上工作经历；
- d) 与有诚信手册的物业管理企业订有聘用合同。

3.2 知识技能

物业管理项目经理应具有以下知识技能：

- a) 熟悉国家和地方相关物业管理法律法规。业务素质和政治素质过硬，具有较强的组织能力和应变能力，有高度责任感，务实、勤奋，作风民主，正直诚实，积极上进；
- b) 具备良好的知识结构，具有相关的物业管理能力和一定的建筑、工程、财务等知识；
- c) 熟悉质量管理、环境管理和职业健康安全管理等管理体系；
- d) 熟练掌握计算机和常用办公软件的使用操作；
- e) 熟悉本企业各项管理制度和相关工作流程。

3.3 业务能力

物业管理项目经理应具有以下良好的业务能力：

- a) 项目管理和团队管理能力；
- b) 按质按量地完成工作任务的执行能力；
- c) 管理模式的创新能力；
- d) 良好的协调和沟通能力；
- e) 为企业或项目创造最大价值的的能力。

3.4 职业素养

具有诚实守信、品行端正、勇于担当、专业规范、形象礼节，积极向上的精神面貌。

4 工作职责

4.1 依法办事

4.1.1 根据物业管理法规、规章、政策规定和合同约定，制定物业管理服务的详细计划和方案并组织实施，保障物业使用的安全方便，保持物业及其设施设备状态完好、运行正常，环境优美，公共秩序良好。

4.1.2 依照物业服务合同的约定，负责房屋及配套的设施设备和相关场地的维修、养护、管理；负责物业管理区域内环境卫生和秩序的维护；负责物业共用设施设备和有关资料的查验。

4.1.3 依照物业服务合同的约定和服务等级收取物业服务费，接受政府和业主监督；规范受理客户投诉、报修及回访的工作流程，并及时予以处理。

4.1.4 依法使用或按照业主大会的决定规范使用专项维修资金和公共收益。

4.2 综合服务

为客户提供房屋维修养护、清洁卫生和环境绿化、安全消防、秩序维护、居住行为管理等常规性综合服务和社区公益服务，提供住户安全、舒适和谐的工作或居住环境。

4.3 协调与沟通

4.3.1 加强与政府、行业、行业协会、居委会、业主委员会、客户和民间组织的协调、沟通与交流，听取其意见和建议，改进和完善管理和服务。

4.3.2 协调处理物业管理区域内的紧急情况和突发事件，对客户在物业管理活动中有违法行为或违反业主公约的行为，及时劝阻并向业主委员会和有关行政管理部门报告。

4.3.3 接受政府和房地产管理部门的指导和监督，配合相关部门做好社区管理与精神文明建设工作。

4.4 经营服务

开展针对性委托服务、资源开发经营服务、中介服务、理财服务等物业管理区域内的多种经营服务，为客户提供安全、舒适和谐的工作或居住环境。

4.5 行政管理

做好人力资源、绩效、培训、后勤、档案、企业文化等行政管理工作为物业管理项目提供保障。

5 工作要求

5.1 爱党爱国

- 5.1.1 拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度。
- 5.1.2 遵纪守法，依法办事，不参与违法活动，无不良行为记录。
- 5.1.3 积极加入党组织或有加入党组织的愿望，积极参加党组织的各项活动。
- 5.1.4 物业管理区域内通过板报、宣传栏等形式进行爱党爱国宣传报道或举办宣传活动、特殊节日小区内悬挂国旗。
- 5.1.5 配合政府工作，做好政府组织的各类工作检查，承接政府购买社会服务及委托工作。

5.2 和谐社区建设

5.2.1 交流与沟通

- 5.2.1.1 及时完善诚信手册的项目登记，项目在政府主管部门和所属居委、镇街房管所登记。
- 5.2.1.2 任职后一个月内及时与主管部门和所属居委、镇街房管所以及行业协会建立联系（如实名登记、留下联系方式等）。
- 5.2.1.3 定期或不定期向所属居委会或业主委员会交流汇报物业管理工作情况。

5.2.2 社区活动

- 5.2.2.1 主动、积极联合或配合社区的要求并引进社会组织，在物业管理区域内开展精神文明建设和各类公益活动。
- 5.2.2.2 积极配合社区人员进行管理社区管理（如流动人员管理、脏乱差管理、黄、赌、毒管理）和公共秩序管理，发现问题及时报告并协调处理，发动社区人员管理社区公共事务。
- 5.2.2.3 主动或积极配合社区的要求开展各类宣传活动。
- 5.2.2.4 支持业主委员会各项工作并有一定的成效。
- 5.2.2.5 接受政府行政指导和监管，配合行业主管部门或物业管理行业协会的各种活动（如竞赛、检查、评比等）。
- 5.2.2.6 积极做好物业管理区域内安全防范、提醒、信息收集和应急预案，随时对遇难、遇危、遇险、遇困的业户或使用者提供紧急救援，每年定期进行专项应急预案演习。

5.3 工作业绩

5.3.1 物业管理活动

制定物业管理中的八大项管理制度并实施，做好记录，完成资料的收集、整理、保存和开发利用，符合国家与行业有关规定。

5.3.2 工作布置

日常工作应按计划、实施、检验、总结评比、改进的方式操作，工作布置及时上传下达并得到有效执行、部门主管清楚。

5.3.3 工作计划

- 5.3.3.1 按时编制年度工作计划，有项目、有指标、有时限、有任务分解、有措施等内容。
- 5.3.3.2 工作计划按时、按质、按量完成。

5.3.4 收支预算

按时编制项目年度收支预测算，列支项目详细、准确。

5.3.5 员工培训

制定员工年度培训计划并实施，特种作业人员需持证上岗。

5.3.6 工作总结

按时编写年度工作总结、内容有总体完成情况介绍、有取得的成绩和不足、有经验教训等内容。

5.3.7 物业服务费收缴

5.3.7.1 按照质价相符的原则，服务合同的约定和服务等级收取物业服务费，并完成物业服务费的收缴。

5.3.7.2 通过提供优质服务保持物业服务费收缴（与上一年度相比）平稳或逐年提升。

5.3.8 客户关系管理

5.3.8.1 与客户开展沟通或其他有利于建立良好关系的活动，取得客户的支持和理解。

5.3.8.2 开展客户满意度调查，客户满意度不断提高。

5.3.8.3 听取客户的意见和建议，客户投诉应及时处理，使客户投诉处理率不断提高。

5.3.9 公司满意度

工作得到公司支持和满意，公司满意度不断提高。

5.3.10 员工满意度

通过人性化的管理和企业文化的创建，使员工满意度不断提高。

5.3.11 综合服务

充分利用物业管理区域内资源，为客户提供包括常规性服务、多种经营性服务和社区公益服务等物业管理服务，提高住户安全、生活品质、舒适和谐的工作或居住环境，提高生产或工作效率。

5.3.12 诚信经营

自觉遵守行业自律规定，诚信经营，按服务合同的约定、服务等级和承诺开展服务和收费，并进行公示。

6 职业操守

6.1 爱岗敬业

在物业管理活动中应做到以下要求：

- a) 熟悉业务，专业精进；
- b) 爱岗敬业，忠于职守；
- c) 严肃认真，一丝不苟；
- d) 积极作为，敢于担当。

6.2 依法办事

自觉遵守法律法规，依法办事。依据法律法规和相关服务合同、服务标准进行管理、服务和处理事情。

6.3 诚信服务

恪守职业道德，诚实守信、遵守行业规定和公司承诺，为业主提供质价相符的物业管理服务。

7 评价

7.1 评价原则

物业管理项目经理等级评价应坚持以下原则：

- a) 公平、公正和公开；
- b) 科学严谨、以事实和客观证据为依据；
- c) 全面准确原则；
- d) 自愿申报。

7.2 评价等级

物业管理项目经理按从低到高分为一星级（★）、二星级（★★）和三星级（★★★）。

7.3 评价程序

物业管理项目经理等级评价，佛山市南海区住房与城乡建设和水利局委托，由南海区各镇、街房管所配合支持，由佛山市南海区物业管理行业协会组织业内专家按本标准附录的要求组织评审，并结合国家、省、地法律法规和管理办法等政策进行。

物业管理项目经理应按本标准附录先进行自评，达到相应级别后形成申报材料，再按图1程序进行：

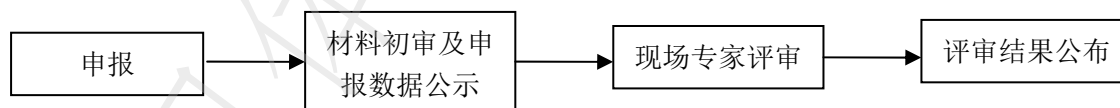


图1 物业管理项目经理等级评价程序

7.4 评价条件

物业管理项目经理评级应符合以下条件：

- a) 企业遵守与本企业有关的方针、政策、法律法规；
- b) 在合法范围内开展经营活动；
- c) 任职期间未发生重大质量、安全、环境保护等事故，未受到媒体公开曝光；
- d) 同一项目任职满一年后。

7.5 总分数及分配

物业管理项目经理等级评价基础总分为100分，其中支持党和政府工作为10分，和谐社区建设为26分，工作业绩为64分；加分为20分，总分为120分。多项累加计分。

具体评价计分办法按附录A。

7.6 计分和评级

评价以一年为周期，采用测量、计算等方法或提供相关证据为依据按表A.1各得分值相加得出总分，由行业协会按以下得分进行评级：

- a) 总分 <70 分不评级；
- b) $70 \text{分} \leq \text{基础分} < 80 \text{分}$ 或 $80 \text{分} \leq \text{总分} < 90 \text{分}$ 可评为一星级；
- c) $80 \text{分} \leq \text{基础分} < 90 \text{分}$ 或 $90 \text{分} \leq \text{总分} < 100 \text{分}$ 可评为二星级；
- d) 基础分 ≥ 90 或总分 ≥ 108 分为三星级。

附 录 A
(规范性附录)
物业管理项目经理等级评价

表A.1 物业管理项目经理等级评价计分表

评价内容	评价指标	指标 分值	评分说明	自评 结果	专家评 估结果
一、爱党爱国（10分）	1、拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度	2	无反党、反社会主义制度的不当言论记录的得2分		
	2、遵纪守法，依法办事，不参与违法活动，无不良行为记录	2	不参与违法活动，无不良行为记录得2分，否则不得分 以派出所记录为准		
	3、积极加入中国共产党或有加入中国共产党的愿望，积极参加党组织的各项活动	2	加入中国共产党，参加党组织的各项活动得2分；递交入党申请书，或参加党组织的各项活动得1分 以缴纳党费的证明或所在党组织出具的证明、递交的入党申请书及参加组织活动的照片为准		
	4、物业管理区域内通过板报、宣传栏等形式进行爱党爱国宣传报道或举办宣传活动、特殊节日小区内悬挂国旗	2	达到得2分，否则适当扣分或不得分 通过活动图片、活动签到取证		
	5、配合政府工作，做好政府组织的各类工作检查，承接政府购买社会服务及委托工作	2	以提供配合政府各部门工作的材料和购买合同作为评审依据，每提供一份得0.5分，满分2分		
二、和谐社区建设（26分）	1、交流与沟通	2	1) 及时完善诚信手册的项目登记，项目在政府主管部门和所属居委、镇街房管所登记 有诚信手册的得1分，项目有登记备案得1分（登记备案不全的适当扣分），该项目最高得分2 通过查看诚信手册和所属居委、镇街房管所取证		

表 A.1 (续)

评价内容	评价指标	指标 分值	评分说明	自评 结果	专家评 估结果
二、和谐社区建设 (26分)	2) 任职后一个月内及时与主管部门和所属居委、镇街房管所以及行业协会建立联系(如实名登记、留下联系方式等)	3	任职后一个月到所属居委会登记备案的,得2分;到镇街房管所登记备案的,得1分,满分为3分。以登记备案的回执作为评审依据,超过一个月不登记备案的不得分		
	3) 定期或不定期向所属居委会或业主委员会交流汇报物业管理工作情况	3	以提供交流汇报的记录、图片材料作为评审依据,每提供一份证明材料得1分,满分3分		
	1) 主动、积极联合或配合社区的要求并引进社会组织,在物业管理区域内开展精神文明建设和各类公益活动	3	以参加活动的通知、记录、图片作为评审依据,每提供一份证明材料得0.5分,满分为3分		
	2) 积极配合社区人员进行管理社区管理(如流动人口管理、脏乱差管理、黄、赌、毒管理)和公共秩序管理,发现问题及时报告并协调处理,发动社区人员管理社区公共事务	3	以参加活动的通知、记录、图片作为评审依据,每提供一份证明材料得0.5分,满分为3分		
	3) 主动或积极配合社区的要求开展各类宣传活动	3	以参加活动的通知、记录、图片作为评审依据,每提供一份证明材料得0.5分,满分为3分		
	4) 支持业委会各项工作并有一定的成效	3	与业委会召开工作会议的证明材料作为评审依据,每提供一份证明材料得0.5分,满分为3分		

表 A.1 (续)

评价内容	评价指标	指标分值	评分说明	自评结果	专家评估结果	
二、和谐社区建设 (26分)	2、社区活动	5) 接受政府行政指导和监管, 配合行业主管部门或物业管理行业协会的各种活动(如竞赛、检查、评比等)	3	以参加活动的通知、记录、图片作为评审依据, 每提供一份证明材料得 0.5 分, 满分为 3 分		
		6) 积极做好物业管理区域内安全防范、提醒、信息收集和应急预案, 随时对遇难、遇危、遇险、遇困的业户或使用者提供紧急救援, 每年定期进行专项应急预案演习	3	以参加活动的通知、记录、图片作为评审依据, 每提供一份证明材料得 0.4 分, 满分为 3 分		
三、工作业绩(64分)	1、物业管理活动	制定物业管理中的八大项管理制度并实施, 做好记录, 完成资料的收集、整理、保存和开发利用, 符合国家与行业有关规定	4	管理制度、活动记录、档案资料齐全得 4 分, 否则适当扣分。以查看管理制度和活动记录和资料档案作为评审依据		
	2、工作布置	日常工作应按计划、实施、检验、总结评比、改进的方式操作, 工作布置及时上传下达并得到有效执行、部门主管清楚	4	达到要求得 4 分, 部门主管不清楚扣 1 分, 上传下达不及时扣 1 分。以查询会议记录、问询作为评审依据		
	3、工作计划	1) 按时编制年度工作计划, 有项目、有指标、有时限、有任务分解、有措施等内容	4	按时完成, 计划有项目、有指标、有时限、有任务分解、有措施等内容的得 4 分, 每减少一项的扣 0.5 分。通过查看工作总结作为评审依据		

表 A.1 (续)

评价内容	评价指标		指标 分值	评分说明	自评 结果	专家评 估结果
三、工作业绩 (64分)	3、工作计划	2) 计划完成率	4	计划完成情况 $\geq 95\%$ 的得 4 分		
				计划完成情况 $\geq 95\%$ 的得 3 分		
				计划完成情况 $\geq 90\%$ 的得 2 分		
				通过工作总结中的计划完成情况作为评审依据		
	4、收支预算	按时编制项目年度收支预测算, 列支项目详细、准确	4	按进完成得 1 分, 测算列支项目详细、准确得 2 分, 否则适当扣分或不得分。通过查看项目年度收支预测算表作为评审依据		
	5、员工培训	制定员工年度培训计划并实施, 特种作业人员需持证上岗。	4	制定员工年度培训计划得 1 分;		
				实施率 $\geq 95\%$ 得 2 分, 实施率 $\geq 85\%$ 得 1 分		
				特种作业人员未持证上岗扣 1 分		
				以查看员工年度培训计划和实施情况以及现场检查特种作业证书作为评审依据		
	6、工作总结	按时编写年度工作总结、内容有总体完成情况介绍、有取得的成绩和不足、有经验教训等内容	4	按时编写年度工作总结得 1 分		
				总结内容有总体情况介绍、有取得的成绩和不足、有经验教训等内容的得 1 分, 否则适当扣分或不得分		
	7、物业服务费收缴	1) 按照质价相符的原则, 服务合同的约定和服务等级收取物业服务费, 并完成物业服务费的收缴	4	收缴率 $\geq 98\%$ 得 4 分		
				收缴率 $\geq 95\%$ 得 3 分		
收缴率 $\geq 93\%$ 得 2 分						
收缴率 $< 93\%$ 得 1 分, 以财务统计作为评审依据						
2) 通过提供优质服务保持物业服务费收缴 (与上一年度相比) 平稳或逐年提升		4	增长率逐年提升得 4 分			
			增长率平稳 (下降幅度在 0.5%以内) 得 3 分			
			增长率下降高于 0.5%不得分, 以财务统计作为评审依据			

表 A.1 (续)

评价内容	评价指标	指标 分值	评分说明	自评 结果	专家评 估结果	
三、工作业绩 (64分)	1) 与客户开展沟通或其他有利于建立良好关系的活动, 取得客户的支持和理解	4	每开展一次以得 1 分, 总分为 4 分			
			以工作方案、活动记录和图片等作为评审依据			
	2) 开展客户满意度调查, 客户满意度不断提高	4	满意度 $\geq 98\%$ 得 4 分			
			满意度 $\geq 95\%$ 得 3 分			
			满意度 $\geq 85\%$ 得 2 分			
			满意度 $< 85\%$ 不得分			
			或与上一个满意度考核期对比, 满意度如有上升 5% 以上的, 可视情况适当得 1-3 分			
				通过第三方调查作为评审依据 (或社区居委会盖章证明文件)		
	3) 听取客户的意见和建议, 客户投诉应及时处理, 使客户投诉处理率不断提高	4	处理率 $\geq 98\%$ 得 4 分			
			处理率 $\geq 96\%$ 得 3 分			
			处理率 $\geq 93\%$ 得 2 分			
			处理率 $< 93\%$ 得 1 分			
			通过投诉和处理记录作为评审依据			
9、公司满意度	4	满意度 $\geq 95\%$ 得 4 分				
		满意度 $\geq 93\%$ 得 3 分				
		满意度 $\geq 90\%$ 得 2 分				
		满意度 $< 90\%$ 得 1 分				
		通过公司主要领导作为评审依据				
8、客户关系管理						

表 A.1 (续)

评价内容	评价指标		指标 分值	评分说明	自评 结果	专家评 估结果
三、工作业绩 (64 分)	10、员工满意度	通过人性化的管理和企业文化的创建, 使员工满意度不断提高	4	满意度 $\geq 90\%$ 得 4 分		
				满意度 $\geq 80\%$ 得 3 分		
				满意度 $\geq 70\%$ 得 2 分		
				满意度 $< 70\%$ 得 1 分		
				通过第三方调查作为评审依据		
	11、综合服务	充分利用物业管理区域内资源, 为客户提供包括常规性服务、多种经营性服务和社区公益服务等物业管理服务, 提高住户安全、生活品质、舒适和谐的工作或居住环境, 提高生产或工作效率。	4	每开展一项得 0.5 分, 满分为 4 分, 通过检查服务项目作为评审依据		
12、诚信经营	自觉遵守行业自律规定, 诚信经营, 按服务合同的约定、服务等级和承诺开展服务和收费, 并进行公示	4	服务和收费公示得 2 分			
			按合同、服务等级和承诺开展服务和收费得 2 分, 有投诉并查证属实的不得分			
			通过查看合同、服务等级和承诺内容和实际情况及投诉情况取作为评审依据			
四、加分项 (20 分)	1、项目评优		4	任职期间项目获评省级示范项目得 4 分		
				任职期间项目获评市级示范项目得 3 分		
				任职期间项目获评区星级项目得 2 分		
	2、成为行业专家		4	成为市级以上行业专家得 4 分		
				成为区级行业专家得 2 分		
	3、管理项目规模		3	5 万平方以内的得 0.5 分, 以后每增加 5 万平方加 0.5 分, 满分为 3 分。		

表 A. 1 (续)

评价内容	评价指标	指标 分值	评分说明	自评 结果	专家评 估结果
四、加分项 (20 分)	4、取得相关证件	3	任职期间取得项目经理证、中级证等或升级相关证件得 3 分		
	5、参加行业的各类培训	3	任职期间参加行业的各类培训，每加一次加 1 分，3 分封顶		
	6、特殊贡献	3	任职期间有特殊贡献，获得镇级以上公开表彰或证书的 市级以上加 3 分		
			区级加 2 分		
			镇级加 1 分		
		或在权威杂志发表物业管理相关文章的得 3 分			