

广东碧桂园职业学院

2026年退役军人现代学徒制职业技能考试大纲

适用对象：退役军人

考试形式：闭卷笔试

满分：100分

时长：90分钟

命题原则：

1. 不考文化素质，只考专业知识与行业认知；
2. 贴合退役军人基础，难度适中、重理解、重安全、重规范；
3. 严格按**专业知识60%+行业/企业认知40%**命题；
4. 同分排序：先比专业知识得分，再比行业/企业认知得分。

现代物业管理专业

第一部分 专业知识（60分）

（一）考核目标

考查考生是否具备现代物业管理**基础服务、安全管理、客户服务、公共秩序、应急处置、装修管控、设施维护**等岗位必备常识，突出“**安全第一、服务至上、流程规范、依法依规**”，不考查理论条文与学术概念，全部围绕小区实际场景命题。

（二）考核内容与知识点

1. 物业管理基础与服务宗旨

（1）物业管理定义、服务对象与服务范围

（2）核心宗旨：以人为本、服务至上、安全第一、业主至上

（3）物业服务的本质：公共服务、秩序维护、环境保障、设施管理

2. 物业基础服务内容

(1) 公共秩序维护：门禁管理、车辆管理、园区巡逻、访客管理

(2) 环境卫生管理：公共区域保洁、垃圾分类、垃圾清运、楼道清理

(3) 绿化管理：浇水、修剪、除草、病虫害防治、绿化保护

(4) 公共设施设备管理：巡查、报修、维保、日常检查

3. 安全管理（核心考点）

(1) 消防安全：消防通道必须畅通、消防设施完好有效、严禁占用堵塞

(2) 高空抛物：违法违规、严重危害安全、物业必须宣传管控

(3) 日常巡查：排查隐患、早发现、早上报、早处置

(4) 重点区域：楼道、电梯、地下车库、围墙、消防控制室、水泵房、配电房

4. 客户服务与投诉处理

(1) 文明服务要求：文明用语、态度谦和、耐心倾听、不争执、不顶撞

(2) 诉求处理流程：接待→登记→上报→处理→反馈→回访

(3) 处理原则：先安抚情绪、再解决问题、事事有回应

5. 装修管理与公共秩序

(1) 严禁破坏承重墙、严禁违规拆改、严禁违规搭建

(2) 装修时间管控、噪音管控、垃圾堆放管控

(3) 公共区域、公共绿地严禁占用、私搭乱建、圈占使用

6. 突发事件应急处置

(1) 台风、暴雨、暴雪、停水、停电、火灾、漏水处置原则

(2) 应急优先顺序：先保障人身安全，再处置财产安全

(3) 上报流程、现场管控、人员疏散、业主告知

(三) 题型与分值

单项选择题：20 题×1 分=20 分

判断题：10 题×1 分=10 分

简答题：1 题×10 分=10 分

案例分析题：1 题×20 分=20 分

第二部分 行业/企业认知（40 分）

(一) 考核目标

考查考生对物业行业、岗位要求、职业素养、现代学徒制、退役军人职业适配性的认知，重点测试服务意识、责任意识、安全意识、纪律作风、学习意愿与职业稳定性。

(二) 考核内容与知识点

1. 物业行业与岗位认知

(1) 物业管理属于服务行业，刚需稳定、就业面广、发展规范

(2) 主要岗位：秩序维护、客服、工程维修、环境管理、安全管理、项目管理

(3) 行业特点：重安全、重服务、重流程、重责任、重团队

2. 现代学徒制培养模式

(1) 校、企双导师共同培养

(2) 理论学习+实操训练+岗位实训

(3) 弹性教学、工学交替，适合退役军人在职提升

3. 职业素养要求

(1) 服务意识、责任意识、安全意识、团队意识

(2) 文明礼貌、耐心细致、主动担当、不推诿、不敷衍

(3) 服从管理、令行禁止、规范操作、坚守底线

4. 退役军人岗位优势

(1) 纪律严明、执行力强、责任心强、作风过硬

(2) 适合安保、应急、秩序、工程、管理等核心岗位

(3) 能快速适应物业 24 小时值班、应急处置、巡逻值守等工作要求

5. 职业规划与学习态度

(1) 从零开始、认真学习、快速上手

(2) 长期稳定、晋升清晰：员工→班长→主管→项目经理

(3) 做一名专业、规范、靠谱、受业主信任的物业人

(三) 题型与分值

单项选择题：10 题×1 分=10 分

判断题：10 题×1 分=10 分

简答题：2 题×10 分=20 分