

团 体 标 准

T/CPMI 010—2020

物业管理员（师）职业能力评价规范

Vocational capability evaluation standard for
property officers (Managers)

2020-08-10 发布

2020-08-10 实施

中国物业管理协会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 等级划分原则.....	2
3.1 等级划分.....	2
3.2 等级划分依据.....	3
4 职业能力要求.....	3
4.1 职业道德.....	3
4.2 基础知识.....	3
4.3 物业管理员.....	3
4.4 助理物业管理师.....	5
4.5 物业管理师.....	6
4.6 高级物业管理师.....	8
5 等级评价方法.....	10
5.1 原则.....	10
5.2 方式.....	10
5.3 权重表.....	10
附录 A（规范性附录）物业管理员（师）职业能力评价推荐教材.....	12
参考文献.....	13

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并组织起草。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会归口和解释。

本标准起草单位：中国物业管理协会人力资源发展委员会、国家开放大学现代物业服务与不动产管理学院、前海勤博教育（深圳）科技有限公司。

本标准主要起草人：周心怡、翁国强、熊芸露、纪通、王思源、李刚、白洁、段斐钦、曾晓明。

本标准主要审定人员：王鹏、李健辉、高文田、季如进、黄亮、韩朝、黄安心、刘政、王寿轩、王利敏、时树红、王丽霞、刘宗武、代海芳、张旻楠。

本标准为首次发布，将根据政府部门相关要求适时修订。

物业管理员（师）职业能力评价规范

1 范围

本标准规定了物业管理员（师）的等级划分原则和等级评价内容。

本标准适用于物业管理员、助理物业管理师、物业管理师和高级物业管理师岗位人员的评价管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

物业管理 property management

业主通过选聘物业服务人，由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

2.2

物业服务人 property service provider

物业服务企业和其他管理人。

2.3

物业管理服务 property management services

物业服务人受业主的委托，按照相关法规以及《管理规约》和物业服务合同的约定，在物业管理区域内设立独立核算的物业管理服务机构，对物业共有部分提供房屋建筑及其配套设施和相关场地的维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序等基础管理服务，同时对区域内业主和物业使用人提供社区生活特约服务的经营性活动。

2.4

绿色物业管理 green property management

在保证物业服务质量等基本要求前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，最大限度地节约资源和保护环境，致力构建节能低碳生活社区的物业管理活动。

2.5

物业资产管理 property asset management

为了满足置业投资者的目标，综合利用物业服务、设施管理、不动产管理、房地产组合投资管理的技术、手段和模式，以收益性物业为对象，为投资提供的贯穿于物业整个生命周期的综合性管理服务。

2.6

信息系统 information system

由计算机硬件、网络和通讯设备、计算机软件、信息资源、信息用户和规章制度组成的以处理信息流为目的的人机一体化系统。在物业管理行业特指专门用于物业信息的收集、传递、存储、加工、维护和使用的系统，包含互联网、物联网和智能工具等。

2.7

综合能力 comprehensive abilities

对管理学、经济学、心理学、社会学、统计学与保险学等相关理论知识在物业管理中的综合应用能力。

2.8

物业管理区域 property management area

依据城市规划、物业共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域范围。

2.9

物业管理人员 property management staff

按照物业管理服务合同约定，通过对房屋建筑及与之相配套的设备、设施和场地进行专业化维修保养管理以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序，为业主、使用人提供服务的人员。

2.10

物业管理员 property officer

物业管理服务中的客户服务至客户服务主管级岗位人员。

2.11

助理物业管理师 assistant property manager

物业管理服务中的客户服务主管至助理项目经理级岗位人员。

2.12

物业管理师 property manager

物业管理服务中的项目经理至区域总管级岗位人员。

2.13

高级物业管理师 senior property manager

物业管理服务中的区域总管至物业服务企业高级管理级岗位人员。

3 等级划分原则

3.1 等级划分

物业管理员（师）划分为四个等级：物业管理员、助理物业管理师、物业管理师和高级物业管理师。

3.2 等级划分依据

以职业资历、岗位知识、业务技能三项职业能力要求为等级划分的依据。

4 职业能力要求

4.1 职业道德

4.1.1 职业道德基本知识

- a) 职业道德的基本概念；
- b) 职业道德的主要内容。

4.1.2 职业守则

- c) 诚信服务；
- d) 务实创新；
- e) 专业规范；
- f) 共治和谐。

4.2 基础知识

4.2.1 物业管理基本概念

- a) 物业与物业管理；
- b) 物业管理的产生与发展；
- c) 物业管理的基本制度；
- d) 物业管理基本制度建设的历史沿革；
- e) 物业管理的主要内容与过程；
- f) 物业管理的服务质量标准；
- g) 物业管理人员的素质要求。

4.2.2 物业管理机构基本知识

- a) 物业服务企业；
- b) 业主大会与业主委员会；
- c) 物业服务企业与相关机构的关系。

4.2.3 相关法律、法规

- a) 物业管理法律常识；
- b) 物业管理的法律、法规；
- c) 物业管理的相关政策。

4.3 物业管理员

4.3.1 职业资历

具备以下条件之一者：

- a) 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；
- b) 具有大专以上学历，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。

4.3.2 岗位知识

4.3.2.1 物业管理与服务

- a) 承接查验的作用，承接查验的工作内容、操作程序和技术手段；
- b) 入住服务的一般流程和手续，装饰装修管理的责任、内容和程序；
- c) 客户服务的内容与方法，业主档案建立的要求与方法；
- d) 房屋及设施设备的基础常见问题；
- e) 公共秩序维护的基本内容，消防安全管理的基本知识，公共秩序维护与消防安全的常见问题；
- f) 清洁、绿化与有害生物防治的基本标准；
- g) 物业财务管理的基本知识；
- h) 现场作业指导书的内容和要求；
- i) 应用文书的类型、格式和写作要领，物业管理档案管理的基本概念；
- j) 社区服务和社区文化的作用和内容；
- k) 物业管理风险的概念与类型。

4.3.2.2 信息系统及应用

智能终端的操作方法。

4.3.2.3 绿色物业管理

绿色物业管理的基本内容和方法。

4.3.2.4 综合能力

与客户沟通相关的心理学基础知识和应用方法。

4.3.3 业务技能

4.3.3.1 物业管理与服务

- a) 能够进行物业管理区域资料及场地交接工作；
- b) 能够办理入住手续，陪同业主进行收房验房并对问题进行记录汇总，办理装饰装修手续；
- c) 能够处理业户报事报修，建立业主档案，进行业主回访及满意度调查问卷的收发；
- d) 能够检查发现房屋及配套设施设备存在的问题；
- e) 能够发现公共秩序维护中存在的问题，执行消防安全管理制度，正确使用消防器材；
- f) 能够发现物业管理区域内环境管理的问题；
- g) 能够进行日常费用收支工作，做日记账；
- h) 能够执行现场作业指导书；
- i) 能够进行应用文书的写作，对项目档案进行建档归档并会查阅档案；
- j) 能够实施社区服务与社区文化活动；
- k) 能够识别物业管理服务风险、执行风险管理制度。

4.3.3.2 信息系统及应用

能够使用物业管理与服务智能终端。

4.3.3.3 绿色物业管理

能够执行绿色物业管理方案。

4.3.3.4 综合能力

能够在物业管理中应用相关知识提升客户服务水平。

4.4 助理物业管理师

4.4.1 职业资历

具备以下条件之一者：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 具有大专学历，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；
- d) 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。

4.4.2 岗位知识

4.4.2.1 物业管理与服务

- a) 早期介入的概念、作用、内容和方法；
- b) 物业管理服务的概念，物业管理服务标准的概念及制定方法，物业管理服务方案的内容和编制方法；
- c) 入住过程中问题的处理方法，装饰装修管理的相关技术；
- d) 客户满意度调查的基本原则和方法；
- e) 房屋及配套设施设备的作用和运维标准，房屋及配套设施设备运维管理计划的工作内容和实施方法；
- f) 物业管理区域内安全隐患的类型，物业管理区域内公共秩序维护与消防安全管理；
- g) 物业管理区域内环境管理的内容与要求，清洁、绿化与有害生物防治的基本方法；
- h) 人力资源管理的基础理论，员工培训的基本知识和内容；
- i) 物业管理服务成本构成，专项维修资金和公共收益管理的基本知识；
- j) 质量与质量管理概念，物业质量管理的内容和标准；
- k) 供应商质量考核的内容和方法；
- l) 物业管理档案收集、整理、分类的方法和手段，档案安全管理；
- m) 社区文化建设的实施方法；
- n) 物业风险管理的内容与方法。

4.4.2.2 物业资产管理

资产管理方面多种经营服务的类型和内容、多种经营服务的实现手段。

4.4.2.3 信息系统及应用

智能终端的操作方法。

4.4.2.4 绿色物业管理

绿色物业管理的基本内容和方法。

4.4.2.5 综合能力

管理学等相关理论知识的应用方法。

4.4.3 业务技能

4.4.3.1 物业管理与服务

- a) 能够开展物业管理早期介入工作,在物业管理早期介入中发现问题、提出合理建议并跟踪解决;
- b) 能够制定物业管理服务标准,编制物业管理服务方案;
- c) 能够进行财务、人员交接工作;
- d) 能够跟踪解决入住过程中的问题,对装饰装修过程进行管理;
- e) 能够建立客户服务体系,进行物业服务过程监督与客户关系维护,组织满意度调查;
- f) 能够组织和落实房屋及配套设施设备运维计划,对房屋及配套设施设备运维计划的实施进行监督;
- g) 能够组织实施物业管理区域内公共秩序维护与消防安全管理工作,发现管理区域内的安全隐患,解决公共秩序维护中的具体问题;
- h) 能够组织实施物业管理区域内环境管理工作,对物业管理区域内环境管理进行监管;
- i) 能够实施物业管理人员的招聘,组织实施物业管理人员的培训;
- j) 能够进行物业服务费测算,进行专项维修资金的使用、分摊、续筹,进行公共收益管理;
- k) 能够根据物业管理现场作业指导书进行培训,组织实施物业管理现场质量管理;
- l) 能够对供应商进行日常管理,进行供应商质量考核;
- m) 能够对项目档案进行管理;
- n) 能够组织开展社区文化活动;
- o) 能够组织实施风险管理制度的培训与演练工作。

4.4.3.2 物业资产管理

能够开展业主需求的资产管理方面多种经营服务。

4.4.3.3 信息系统及应用

能够使用物业管理与服务智能终端。

4.4.3.4 绿色物业管理

能够组织实施绿色物业管理方案。

4.4.3.5 综合能力

能够在物业管理中应用相关知识提升项目管理水平。

4.5 物业管理师

4.5.1 职业资历

具备以下条件之一者：

- a) 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，经物业管理师职业能力培训并取得合格证书者；
- a) 具有大专学历，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；
- b) 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；
- c) 具有硕士学历者，连续从事物业管理工作满 1 年者，其中物业管理方向的（含在校应届毕业生），无工作年限要求。

4.5.2 岗位知识

4.5.2.1 物业管理与服务

- a) 物业管理服务标准制定的依据；
- b) 不同阶段承接查验的责任主体与法律关系；
- c) 入住与装饰装修管理的相关制度与法规；
- d) 客户服务与公共事务关系管理理论，客户关系维护及公共事务关系维护的方法；
- e) 房屋及配套设施设备运维管理的要素和标准，房屋及配套设施设备运维管理中的安全防范的内容与方法；
- f) 项目组织架构的基础知识，绩效的含义和特点，绩效考核的方法和作用，团队建设的基本知识；
- g) 物业财务预算的编制原则与方法，物业管理成本分析与控制的方法，财务报表的内容和编制方法；
- h) 物业管理质量评价标准，作业指导书的编制方法；
- i) 物业管理供应商招标相关知识，供应商选择和管理的工作内容；
- j) 社区文化建设的策略，社区服务的基本内容；
- k) 风险防范与突发事件应急处置，应急预案的制定要求和方法。

4.5.2.2 物业资产管理

- a) 物业租金的构成，租赁管理的基本内容；
- b) 不同物业经营项目的业务模式和运营方式；
- c) 不同业态物业经营管理的内容。

4.5.2.3 信息系统及应用

互联网、物联网和智能工具在物业管理服务中应用方法，智慧社区系统的使用方法。

4.5.2.4 绿色物业管理

绿色建筑标准，绿色物业运维管理的关键点和关键环节。

4.5.2.5 综合能力

管理学、心理学、社会学等相关理论知识的应用方法。

4.5.3 业务技能

4.5.3.1 物业管理与服务

- a) 能够进行物业管理早期介入项目策划并组织实施；
- b) 能够对物业管理服务方案进行整体设计与优化；
- c) 能够组织实施物业承接查验工作，在承接查验的过程中发现问题并跟踪整改；
- d) 能够进行入住方案设计并组织实施，综合运用相关技术手段和法律法规解决入住与装饰装修过程中的实际问题；
- e) 能够进行满意度调查问卷设计、调查结果分析及问题解决，进行客户关系维护及公共事务关系维护；
- f) 能够组织制定房屋及配套设施设备运维计划，制定房屋及配套设施设备运维管理中的安全防范方案，组织制定房屋及设施设备修缮及改造实施方案并组织实施；
- g) 能够制定物业管理区域内公共秩序维护方案，制定消防安全管理制度，对物业管理区域内公共秩序维护与消防安全管理进行持续改善；
- h) 能够制定环境管理方案，对物业管理区域内环境营造与管理进行优化；
- i) 能够设置项目组织架构、岗位人员配置，实施绩效考核，组织实施团队建设；
- j) 能够编制物业管理项目预算，进行成本分析与控制，编制财务报表；
- k) 能够编制物业管理现场作业指导书，组织实施物业管理区域内质量评价，对物业管理现场质量管理进行优化与提升；
- l) 能够组织编制招标文件，组织招标、评标，进行合格供应商评审；
- m) 能够组织策划社区文化活动，监督指导社区服务；
- n) 能够组织制定物业管理区域内突发事件的应急预案，组织实施风险规避、控制工作。

4.5.3.2 物业资产管理

- a) 能够进行租户谈判与签约、租金收取，编制租赁合同，进行租户关系管理；
- b) 能够确定各类物业经营项目并组织实施；
- c) 能够进行两种业态的物业经营管理。

4.5.3.3 信息系统及应用

能够组织实施互联网、物联网和智能工具在项目管理上的应用，组织应用智慧社区系统对物业进行综合管理。

4.5.3.4 绿色物业管理

能够组织制定绿色物业管理方案。

4.5.3.5 综合能力

能够在物业管理中应用相关知识提升项目管理水平。

4.6 高级物业管理师

4.6.1 职业资历

具备以下条件之一者：

- a) 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1年，经高级物业管理师职业能力培训并取得合格证书者；

- b) 具有大专学历，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；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 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（含在校应届毕业生），无工作年限要求。

4.6.2 岗位知识

4.6.2.1 物业管理与服务

- a) 客户关系维护及公共事务关系维护的方法；
- b) 特殊材料的保洁、景观保洁、常见植物特性与水系水域管理的相关知识与技术手段；
- c) 项目组织优化的方法，人力资源规划的概念、基本方法和作用；
- d) 财务风险管理知识，财税知识；
- e) 质量管理原则，质量管理的体系要求；
- f) 社区服务和技术；
- g) 危机公关的理论及技巧。

4.6.2.2 物业资产管理

- a) 房地产评估的基本知识与作用，房地产评估的内容和基本原则；
- b) 租赁管理的基本知识，物业租金的计算方式、影响物业租金的因素、不同类型物业租金的确定；
- c) 物业管理资源开发的可行性分析方法；
- d) 不同业态物业经营管理的内容。

4.6.2.3 信息系统及应用

互联网、物联网和智能工具在物业管理服务中的应用场景和应用方法，信息系统在物业管理行业应用的发展趋势，智慧社区建设的方法，智慧社区评价指标。

4.6.2.4 绿色物业管理

绿色物业管理的发展趋势。

4.6.2.5 综合能力

管理学、经济学、心理学、社会学、统计学与保险学等的相关理论知识。

4.6.3 业务技能

4.6.3.1 物业管理与服务

- a) 能够对早期介入中发现的疑难问题提出建设性解决方案；
- b) 能够根据不同的项目情况指导编制物业管理服务方案；
- c) 能够进行综合协调并解决问题；
- d) 能够进行客户关系及公共事务关系策划与指导；
- e) 能够组织实施对房屋及设施设备运维管理工作的优化与提升；

- f) 能够对物业管理区域内环境管理的疑难问题提出建设性解决方案；
- g) 能够对项目组织进行优化，进行人力资源规划；
- h) 能够分析财务报表及评估风险，进行财务及税务策划；
- i) 能够组织编制质量管理体系文件，策划整体质量提升方案；
- j) 能够组织策划社区服务工作，对社区服务和社区文化建设进行创新；
- k) 能够组织编制风险管理制度，进行危机公关。

4.6.3.2 物业资产管理

- a) 能够判断影响物业价值和价格的因素，运用房地产评估的基本方法；
- b) 能够进行租赁方案制定、经营预算编制、租金确定，制定租赁策略与方案；
- c) 能够进行项目资源的开发，进行项目策划；
- d) 能够进行两种以上业态的物业经营管理。

4.6.3.3 信息系统及应用

能够综合运用互联网、物联网和智能工具策划解决物业管理实际问题的方案，进行智慧社区系统架构总体规划与设计。

4.6.3.4 绿色物业管理

能够运用绿色建筑标准对物业项目绿色运维进行指导。

4.6.3.5 综合能力

能够在物业管理中应用相关知识提升经营管理水平。

5 等级评价方法

5.1 原则

采取自愿申请、资格审核、考培分离、统一规范、分级评价的原则。

5.2 方式

评价分为理论知识和专业能力考试、案例分析、论文答辩三种方式。

- a) 物业管理员和助理物业管理师的评价为理论知识和专业能力考试；
- b) 物业管理师的评价包括理论知识和专业能力考试、案例分析；
- c) 高级物业管理师的评价包括案例分析、论文答辩。

申请者必须具备 4.1 和 4.2 规定的所有基本条件，不同等级的物业管理员（师）应具备 4.3 至 4.6 的相应要求。

5.3 权重表

5.3.1 基础理论知识权重表

项目		能力等级			
		物业管理员 (%)	助理物业管理师 (%)	物业管理师 (%)	高级物业管理师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5
	基础知识	20	15	10	5
相关知识	物业管理与服务	65	55	45	10
	物业资产管理	0	3	4	10
	信息系统及应用	3	6	9	15
	绿色物业管理	1	4	7	10
	综合能力	6	12	20	45
合计		100	100	100	100

5.3.2 技能要求权重表

项目		能力等级			
		物业管理员 (%)	助理物业管理师 (%)	物业管理师 (%)	高级物业管理师 (%)
相关技能	物业管理与服务	80	65	45	15
	物业资产管理	0	5	10	15
	信息系统及应用	10	10	10	20
	绿色物业管理	2	8	10	15
	综合能力	8	12	25	35
合计		100	100	100	100

附 录 A

(资料性附录)

物业管理员(师)职业能力评价推荐教材

A.1 住房和城乡建设部土建类学科专业“十三五”规划教材、全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会推荐教材:

1. 《物业管理法律法规》(中国建筑工业出版社,主编:谢希钢 周向群)
2. 《物业经营管理》(中国建筑工业出版社,主编:张雪玉)
3. 《物业统计》(第二版)(中国建筑工业出版社,主编:包焱 张凌云)
4. 《物业管理实务》(中国建筑工业出版社,主编:黄亮)
5. 《物业环境与秩序管理》(第三版)(中国建筑工业出版社,主编:张秀萍)
6. 《物业管理案例分析》(中国建筑工业出版社,主编:张惠芸)
7. 《物业企业财务管理》(中国建筑工业出版社,主编:赵艳)

A.2 中国物业管理协会编写的系列丛书:

1. 《物业管理基本制度与政策》(中国市场出版社,主编:陈伟)
2. 《物业管理实务》(中国市场出版社,主编:周心怡)
3. 《物业经营管理》(中国市场出版社,主编:季如进)
4. 《物业管理综合能力》(中国市场出版社,主编:陈德豪)
5. 《物业设施设备管理指南》(中国市场出版社,主编:谢家瑾)
6. 《物业承接查验操作指南》(中国市场出版社,主编:谢家瑾)
7. 《物业管理指南丛书》套装(中国计划出版社,主编:中国物业管理协会)

A.3 住房和城乡建设部土建类学科专业“十三五”规划教材、高等学校房地产开发与管理和物业管理学科专业指导委员会规划推荐教材:

1. 《物业管理理论与实务》(中国建筑工业出版社,主编:季如进)
2. 《物业经营管理》(中国建筑工业出版社,主编:陈德豪)
3. 《智能建筑的物业管理》(中国建筑工业出版社,主编:韩朝)
4. 《物业管理信息系统及应用》(中国建筑工业出版社,主编:韩朝)
5. 《设施管理》(中国建筑工业出版社,主编:曹吉鸣)
6. 《物业服务质量管理》(中国建筑工业出版社,主编:王怡红)
7. 《物业设施设备工程》(中国建筑工业出版社,主编:丁云飞)
8. 《物业管理案例分析》(中国建筑工业出版社,主编:刘秋雁)
9. 《物业管理法规》(中国建筑工业出版社,主编:吴剑平)
10. 《物业设施设备维护与管理》(中国建筑工业出版社,主编:郭春显)
11. 《物业管理专业导论》(中国建筑工业出版社,主编:张志红)
12. 《物业管理招标与投标》(中国建筑工业出版社,主编:缪悦)

同时推荐管理学、经济学、心理学、社会学、统计学、保险学等相关教材为延伸辅导教材。

参 考 文 献

- [1] GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则
 - [2] GB/T 19001-2016 质量管理体系要求
 - [3] GB/T 19004-2011 质量管理体系业绩改进指南
 - [4] GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分 物业服务
 - [5] GB/T 24001-2016 环境管理体系 要求及使用指南
 - [6] SZDB/Z 287 物业管理基础术语
 - [7] 中华人民共和国民法典
 - [8] 物业管理条例
 - [9] 建设工程质量管理条例
 - [10] 保安服务管理条例
 - [11] 生产安全事故应急预案管理办法
 - [12] 物业承接查验管理办法
 - [13] 前期物业管理招标投标管理暂行办法
 - [14] 物业服务收费管理办法
 - [15] 住宅专项维修资金管理办法
 - [16] 物业服务定价成本监审办法(试行)
 - [17] 业主大会和业主委员会指导规则
 - [18] 物业管理企业财务管理规定
 - [19] 深圳市绿色物业管理导则（试行）
-