

厦门市物业管理协会文件

厦物协【2018】042 号

厦门市物业管理协会关于发布 2018 年“厦门银行杯”全市物业管理行业职业技能竞赛实施方案的通知

各参赛会员单位：

我会今年举办的厦门市“厦门银行杯”物业管理行业职业技能竞赛前期报名工作已结束，现将竞赛实施方案发布如下：

一、客户服务岗位职业技能竞赛

（一）竞赛形式及内容：

理论知识竞赛采取闭卷考试，时间为 90 分钟。竞赛内容主要包括物业管理基本制度与政策、物业管理实务、经营等。题型为单项选择题(每题 0.5 分，共 60 题，30 分)、多项选择题(每题 2 分，共 15 题，30 分)、案例分析题(每题 10 分，共 4 题，40 分)。

（注：参赛选手自带计算器，手机不能带进考场）

实际技能操作考核为个人主题演讲。形式为现场实地比赛。

理论知识竞赛（笔试）与实操的分数权重为理论考核（笔试）占 60%，个人主题演讲（实操）占 40%。

（二）理论知识竞赛（笔试）考试时间、地点及参加人员：

1、时间：2018 年 9 月 28 日

9:00-9:30 开幕式

9:30-11:00 理论考核(考试时间 90 分钟)

2、地点：厦门技师学院职业技术培训中心万寿校区（厦门市思明区万寿路 41 号）



3、参加人员：报名参加客户服务岗位技能竞赛的全体人员
笔试考试结束后，成绩排名前 30 名选手参加个人主题演讲比赛。

(三)个人主题演讲竞赛时间、地点：

1、时间：2018 年 10 月 27 日 9:00-17:30

2、地点：厦门技师学院（厦门市翔安区新店镇文勤路 8 号）

(四)个人主题演讲竞赛组织：

1、个人主题演讲竞赛内容

个人主题演讲以国家相关职业标准为依据，结合物业管理行业新的发展变化和工作实际，主要围绕物业管理项目经营管理以及客户服务方面的创新思考与对策，考核时间 10 分钟，选手自由命题（例如：如何发扬工匠精神，做好物业服务基础服务），选题不应与国家现行的法律法规与政策观点相悖。

2、个人主题演讲竞赛评分

竞赛由 5 名评委现场评分。坚持公平公正，公开透明原则，现场打分并公布竞赛选手得分。

3、个人主题演讲竞赛评分标准：

序号	评分项目	分值	评分规则	得分
1	选题命题	10	评委对选手选题命题是否紧扣行业发展现状或趋势，是否新颖、精准，是否具有实践价值等进行评分。	
1.1	选题命题符合性	5	选手选题命题符合行业现状或趋势的得满分。不符合现状或趋势扣 2-5 分。	
1.2	命题新颖、精准性	5	选手命题新颖、精准的得满分。不够新颖的扣 1-2 分；不够精准的扣 1-3 分。	
2	演讲技巧	20	评委对选手演讲时间控制，语言表达能力，声音、眼神及与观众、评委互动表现进行评分	
2.1	演讲时间控制	5	选手演讲时间控制在 9-10 分钟内的得满分。演讲时间严重不足或超时的扣 1-5 分。	
2.2	语言表达能力及技巧	5	选手语言表达准确、有技巧和感染影响力力的得满分。语言表达不准确或能力不足的扣 1-3 分，缺乏技巧和感染影响力的扣 1-2 分。	
2.3	礼仪形象、音量、语速、声音清晰度、肢体配合适宜性等	5	选手演讲音量适宜、语速恰当、声音清晰、肢体配合得体的得满分。礼仪形象不规范扣 1 分、演讲音量过重过响的扣 1 分；语速失当扣 1 分；声音不够清晰扣 1 分；肢体配合不得体的扣 1 分。	
2.4	与观众、评委互动	5	与观众、评委有互动且产生正面反响与效果的得满分。缺乏互动的扣 1-5 分。	
3	演讲内容	35	评委对选手演讲内容的针对性、真实性、数据分析、整体结构与逻辑性等进行评分。	
3.1	结构、权重与合理性	10	演讲组织的结构、各部分权重分配合理的得满分。结构不合理的扣 2-5 分；各组成部分权重分配不合理的扣 1-5 分。	
3.2	内容与演讲主题的匹配度	5	内容与演讲主题匹配的得满分。内容与演讲主题不匹配的扣 1-5 分。	

序号	评分项目	分值	评分规则	得分
3.3	内容真实可靠及数据分析	5	内容、论据、引用数据真实、正确、适宜的得满分。 内容、论据、引用数据不真实、正确和适宜的扣 1-5 分。	
3.4	内容的全面与重点突出	10	内容全面且重点突出的得满分。内容不够全面扣 1-5 分；演讲观点、内容不够突出重点的扣 1-5 分。	
3.5	说服力	5	演讲具有很强说服力的得满分。演讲不够说服力的扣 1-5 分。	
4	表现形式	10	评委对选手综合利用音频、视频、PPT 等工具及表现形式进行评分。	
4.1	表现形式的合理与效果	5	表现形式合理且具有良好效果的得满分。未能充分利用工具或表现形式不够合理或效果不佳的扣 1-5 分。	
4.2	表现形式的新颖与价值	5	利用工具或表现形式新颖、有正面推介影响价值的得满分。表现形式缺乏新颖性或不具有推介、正面影响价值的扣 1-5 分。	
5	创新思考	25	评委对选手选题、观点或对策等是否有自己独特见解、是否具有创新意识与价值，对现实或未来是否指导性等进行评分。	
5.1	选题独特与独立性	5	选题独立、独特有新意的得满分。选题缺乏独立、独特性的扣 1-5 分。	
5.2	选题、观点、对策等对行业发展的新颖与独特价值	5	选题、观点、对策等对行业发展具有新颖且独特价值的得满分。不够新颖与独特价值的扣 1-5 分。	
5.3	选题融入的创新思维	5	选题充分融入创新思维的得满分。选题未融入创新思维的扣 1-5 分。	
5.4	创新思维、策略、方法的落地可行性	10	创新思维、对策、方法有落地可行性的得满分。创新思维、对策、方法缺乏落地可行性的扣 1-10 分。	
合计		100		

4、出场顺序：参赛者凭身份证入场，赛前由选手抽签决定，上午 20 位选手、下午 10 位选手。

(五)成绩公布：根据理论知识竞赛与个人主题演讲竞赛成绩加权(笔试占 60%，个人演讲占 40%)汇总后，得出选手的个人成绩。

二、物业机电维修岗位职业技能竞赛

(一)竞赛形式及内容：

理论知识竞赛采取闭卷考试，时间为 90 分钟。竞赛内容主要包含物业管理基本制度与政策、物业设施设备管理、物业承接查验、互联网+，以及物业管理过程中其他相关机电维修工作等技术技能。

实际技能操作竞赛采取现场实地比赛的办法，时间为 180 分钟。

(二)理论知识竞赛时间、地点及参加人员：

1、时间：2018 年 9 月 28 日

9:00-9:30 开幕式

9:30-11:00 理论考核(考试时间 90 分钟)。

2、地点：厦门技师学院职业技术培训中心万寿校区（厦门市思明区万寿路 41 号）

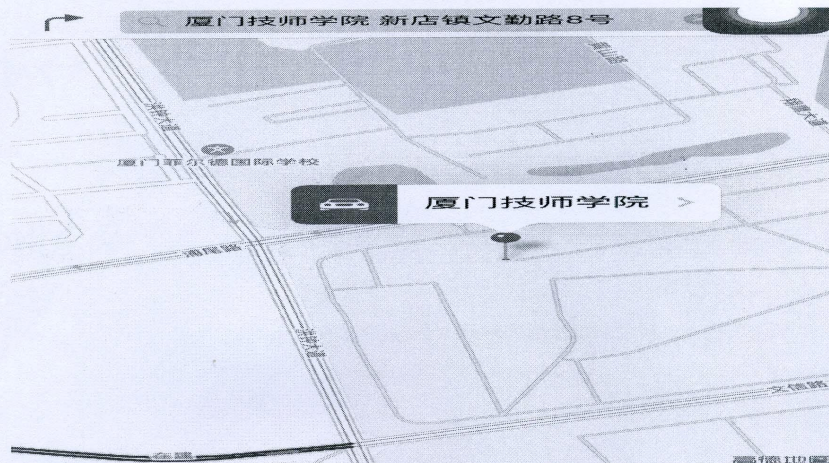
3、参加人员：报名参加物业机电维修岗位竞赛的全体人员
理论考试结束后，成绩排前 50 名选手参加实际技能操作比赛。

(三)实际技能操作竞赛时间、地点：

1、时间：2018 年 10 月 27 日 9:00-12:00

2、地点：厦门技师学院（厦门市翔安区新店镇文勤路 8 号）

（注：组委会安排 2018 年 10 月 20 日 9:00 熟悉考场，由考生自行前往，现场有统一安排接待问询讲解。）



(四)实际技能操作参赛要求：

1、参赛人员应提前 20 分钟到达实操竞赛地点，凭《身份证》按编号顺序进入竞赛场地。参赛人员穿好长袖工装及绝缘鞋，工作服整洁、自备防护用品、自带比赛工具，包括：电笔、钢丝钳、螺丝刀（一字和十字各一把）、电工刀、尖嘴钳、斜口钳、电烙铁、万用表具等工具。

2、参赛人员迟到 30 分钟不得入场，规定时间内不得退场。

3、实操竞赛开始前，参赛人员应检查自带的工具、仪表和记录用笔，裁判未宣布比赛前，不得提前动用竞赛物品。

4、裁判员开始计时，参赛人员在操作前必须在操作记录表上规定的位置上准确填写姓名、身份证号。

5、竞赛选手比赛期间，裁判即可对选手的操作情况进行记录，对违规选手进行警告和扣分。

6、当竞赛人员完成作业后，自我检查认为无问题后，即可举手示意完成，此时裁判及时填写该选手的作业时间，并要求选手离开工位，不得再动用竞赛物品和记录表。

7、竞赛终止信号发出后，未完成作业的参赛人员不可继续操作，由现场裁判宣布竞赛结束，参赛人员停止操作，及时离开工位。

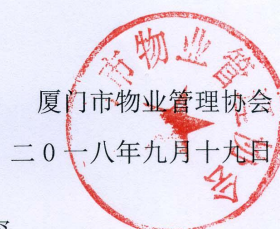
8、参赛选手要遵守赛场纪律和竞赛规则，服从裁判，尊重其他选手。

(五)分绩公布：根据理论知识竞赛与实际技能操作考试成绩加权（理论占 60%，实操 40%）汇总后，得出选手的个人成绩。

请各位选手认真仔细研读，并按要求做好竞赛准备工作，赛出水平、赛出成绩。

联系人：肖益卿

联系电话：2235709



附件：2018 年物协技能竞赛电工实操考核内容

厦门市物业管理协会存档

2018 年 9 月 19 日印发