

厦门市物业管理协会文件

厦物协【2021】038号

厦门市物业管理协会

关于2021年厦门市物业管理行业职业技能竞赛具体事项的通知

各参赛物业服务企业：

2021年厦门市物业管理行业职业技能竞赛，在前期报名工作结束后，由于疫情原因，未能按计划于10月份举行。现经各方努力和协调，决定继续开展竞赛活动。兹将竞赛有关事项通知如下：

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法规政策、物业管理实务等。题型为判断题（每题0.5分，共40题，20分）、单项选择题（每题1分，共60题，60分）、多项选择题（每题2分，共10题，20分）。

理论考试成绩排名前50名的选手参加个人主题演讲比赛，演讲题目于比赛现场赛前按序抽签（演讲比赛题库笔试后另行公布）。

理论知识竞赛（笔试）与个人主题演讲的分数权重为理论考核（笔试）占 30%，个人主题演讲（实操）占 70%。

（二）理论知识竞赛（笔试）考试时间、地点及参加人员

1、时间：2021 年 11 月 13 日 9:00-10:30 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。

（三）个人主题演讲竞赛时间、地点

1、时间：2021 年 12 月 4 日 9:00-17:00，12 月 5 日 8:30-17:00；

2、地点：厦门技师学院大礼堂（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。竞赛筹备组竞赛两周前公布 60 个竞赛题目的题库，参赛的 50 名选手在比赛当日先抽签得出比赛顺序，后轮流抽取比赛题目，比赛题目不重复。

2、出场顺序及时间安排

参赛人员凭准考证和身份证入场，50 名选手抽签确定演讲顺序逐个进行，每人演讲时间为 8 分钟，计划一天半完成比赛。第一位演讲选手抽题后有 10 分钟准备时间，前一位选手开始演讲时，后一位选手抽题并进行演讲准备，以此类推。

3、个人主题演讲竞赛评分标准

客户服务岗位主题演讲评分表

评分项目	评分要点	得分
内容主题 (55 分)	1、主题：演讲内容紧扣主题，观点鲜明。能结合实际情况剖析问题，对行业有深刻认识。	
	2、材料：观点正确、实例生动，反映客观事实，具有普遍意义，体现时代精神。	
	3. 结构：逻辑清晰、构思巧妙，引人入胜。	
	4. 语言：措辞准确、简练流畅。	
演讲技巧 (30 分)	1. 发音规范：普通话标准，口齿清晰，声音圆润洪亮。	
	2. 语言表达：脱稿演讲，熟练、准确、流畅、自然。	
	3. 语音表达：语速恰当，语气、语调、音量、节奏张弛符合思想感情的起伏变化。	
形象风度 (5 分)	着装整洁、端庄、大方，举止自然得体，有风度。	
演讲效果 (10 分)	感染力：演讲具有较强的吸引力和号召力，能较好地与听众感情融合在一起，营造良好的演讲效果。	
时间控制 (扣分项)	演讲控制在 8 分钟之内，超时 30S（含 30S）以内，扣 0.5 分；超时 30S 以上，扣 1 分。	
合计		

(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 30%，个人演讲占 70%)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，以及物业管理过程中其他相关机电维修工作等技术技能。题型为判断题（每题 1 分，共 20 题，20 分）、单项选择题（每题 1 分，共 60 题，60 分）、多项选择题（每题 2 分，共 10 题，20 分）。

理论考试成绩排名前 50 名的选手参加实际技能操作比赛，实际技能操作竞赛采取现场实地比赛的办法。比赛包括接线、电路板按装、故障排除 3 个科目。

(二) 理论知识竞赛时间、地点及参加人员

1、时间：2021 年 11 月 13 日 9:00-10:30 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选手。

(三) 实际技能操作竞赛时间、地点

1、时间：2021 年 12 月 4 日 9:00-17:00, 12 月 5 日 8:30-17:00；

2、地点：厦门技师学院（厦门市翔安区新店镇文勤路 8 号）。

(四) 实际技能操作参赛要求

1、参赛选手凭《身份证》和准考证按编号顺序进入竞赛场地，参赛选手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、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，参赛选手应检查自带的工具、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，参赛选手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、竞赛期间，裁判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、完成操作，自我检查认为无问题后，参赛选手即可举手示意完成，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，未完成作业的参赛选手不可继续操作，由现场裁判宣布竞赛结束，参赛选手停止操作，及时离开工位。

(五)成绩公布

根据理论知识竞赛与实际技能操作考试成绩加权(理论占 30%，实操 70%)汇总后，得出选手的个人成绩。

三、竞赛成绩排名

- 1、笔试排名按笔试成绩高低顺序排名，成绩前 50 名进入个人主题演讲竞赛或实际技能操作竞赛；
- 2、笔试成绩相同时，并列排列，当笔试成绩第 50 名出现相同成绩时，按照多选、单选、判断得分值高低的顺序确定排名成绩，即笔试总分相同时，多选分值高者排名靠前，多选成绩相同时，单选分值高者排名靠前；所有分值均相同时，单独加赛确定排名；
- 3、最终排名按各工种选手个人总成绩高低排序，总成绩相同者并列。

四、注意事项

- 1、请参赛选手于11月2—5日，到协会办公室领取《准考证》；
- 2、参赛选手凭《身份证》、《准考证》及“疫情防控承诺书”进入考场，手机不能带进考场；
- 3、12月4日8:30，所有进入决赛选手、裁判员、工作人员在大礼堂前合影留念；
- 4、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；
- 5、着装要求：参与客服竞赛选手可着单位制服，无单位制服者统一着白色衬衫、深色西裤；
- 6、全体人员要严格遵守疫情防控要求，自觉接受测温验码，发烧或身体不适主动报告；
- 7、12月5日下午举办颁奖仪式，全体选手、裁判员、工作人员参加，请勿提前离场；
- 8、观摩客服主题演讲比赛的选手或企业员工，要遵守防疫要求，隔座就坐，不得喧哗影响比赛。

请各参赛选手认真仔细研读，并按要求做好竞赛准备工作，赛出水平、赛出成绩。

