

厦门市物业管理协会文件

厦物协【2023】030 号

厦门市物业管理协会关于下发厦门市物业行业 2023 年度 岗位职业技能竞赛方案的通知

各物业服务企业：

根据厦门市建设局《关于举办 2023 年度厦门市物业管理行业职业技能竞赛的通知》厦建物[2023]8 号精神，特制定本方案。

一、指导思想

为进一步推进“深学争优，敢为争先、实干争效”活动，切实提高我市物业行业从业人员基础服务能力和优质服务供给能力。以学促赛，以赛促干，通过举办技能竞赛进小区形式，增强我市市民对物业管理行业的认知认同感。

二、竞赛主题

技能出众、生活出彩

三、竞赛工种

本次技能竞赛设客户服务岗位（客户服务管理类人员）和机电维修岗位。

四、报名条件和要求

1、凡年满 18 周岁，与物业服务企业签订劳动合同且在有效期内，需提供缴交社医保证明。

2、以会员企业为单位报名，不接受个人报名，名额不限。

(三) 报名物业机电维修岗位竞赛的, 报名人员应持有低压电工操作证(含)以上证书。

(四) 参赛选手需自行准备正装, 机电维修岗位参赛选手需穿绝缘鞋。

(五) 参赛单位统一填写《2023 年度厦门市物业管理行业职业技能竞赛报名表》。

五、时间安排和比赛地点

(一) 报名时间: 截至 8 月 31 日。

(二) 竞赛时间和地点:

1、客服理论考试时间: 2023 年 10 月 26 日。

理论考试地点: 厦门市金华达职业培训学校。

2、客服实操时间: 2023 年 11 月中下旬。

实操地点:

同安区——后吴公寓(承办单位: 安居物业)

翔安区——九溪小区(承办单位: 安居物业)

湖里区——高林一里(承办单位: 天地和诚物业)

思明区——育秀里小区(承办单位: 住总物业)

海沧区——海沧文化中心(承办单位: 海投物业)

集美区——金域华府(承办单位: 万科物业)

3、机电维修理论考试时间: 2023 年 10 月 27 日。

理论考试地点: 厦门市金华达职业培训学校。

4、机电维修实操竞赛时间: 2023 年 11 月 4 日。

实操考核地点: 厦门市金华达职业培训学校。

六、竞赛形式和内容

(一) 客服岗位职业技能竞赛

1、竞赛内容。分理论知识和实操考核两部分, 各 100 分。其中, 理论知识成绩占 30%, 实操考核成绩占 70%。

2、竞赛形式。理论知识考核采用闭卷笔试方式, 考核内容主要包含物业管理相关法律法规及政策、物业管理实务及案例分析、党建知识等。

实操考核采用现场演讲、专家评委评分的方法，演讲内容依据物业管理相关法律法规规定及职业标准，结合物业管理行业环境，重点围绕物业管理项目经营管理及客户服务方面的创新举措与对策进行演讲。

个人讲演考核，分6个小区露天广场进行，在群众评委的主持下由选手抽签决定考题及演讲顺序。（每个小区安排10名选手）。演讲时间为5分钟。个人演讲得分按100分制，专家评委现场评分并公布成绩。详见附件3《客户服务岗位主题演讲评分表》。

为了活跃现场竞赛气氛，增加业主答题环节。主持人在选手比赛间隔，现场提出问题，业主答对的发放1份礼品。

3、竞赛成绩。按照理论知识考核得分由高到低进行排序，选取前60名进入个人主题演讲比赛，最终成绩按照理论知识和个人主题演讲考核两部分综合得分计算。最终成绩=理论成绩(100分)×30%+演讲得分(100分)×70%。

（二）机电维修岗位职业技能竞赛

1、竞赛内容。分理论知识和操作技能考核两部分，各100分。其中，理论知识成绩占30%，操作技能考核成绩占70%。

2、竞赛形式。理论知识考核采用闭卷笔试方式，考试内容主要强弱电知识，实操技能考核采取在标准化考场进行。实操技能考核技术方案另行发文。

3、竞赛成绩。按照理论知识考试得分由高到低进行排序，选取前60名进入操作技能考核，最终成绩按照理论知识和操作技能考核两部分综合得分计算。最终成绩=理论成绩(100分)×30%+操作技能得分(100分)×70%。

七、理论考核题型、考试时间及分数排序

（一）考试题型：单项选择题、多项选择题和判断题。

（二）考试时间：90分钟，开考10分钟后不得入场。

（三）分数排序。

1、理论成绩排序

- A、成绩相同的，按多选题得分高者排序优先；
- B、多选题得分相同的，按判断题得分高者排序优先；
- C、三类题型得分都相同的，按试卷提交时间排序。

2、实操成绩排序

A、客服实操成绩为 5 个专家评委评分去掉 1 个最高分和 1 个最低分，其他 3 个评委平均分为选手实操得分。

B、机电维修实操成绩排序：得分相同的按实操完成时间长短排序，完成时间短者排在前；实操完成时间相同的按排查故障时间长短排序，排除故障时间短者排在前。

八、奖项设置

奖项设置参照《厦门市建设局关于举办 2023 年度厦门市物业管理行业职业技能竞赛的通知》厦建物【2023】8 号第六款规定。

九、费用

承办单位承担客服技能竞赛进小区发生的电子显示屏、音响、桌椅等物料和主持人等所有费用(不含评委费用)。

十、附件

- 1、《2023 年度厦门市物业管理行业职业技能竞赛报名表》
- 2、《客户服务岗位、机电维修岗位成绩表》
- 3、《客户服务岗位主题演讲评分表》
- 4、《客户服务岗位决赛个人总成绩汇总表》
- 5、《机电维修岗位成绩汇总表》
- 6、《客服服务岗位进小区实操方案》另行下发。

厦门市物业管理协会
二〇二三年七月二十三日

附件 1

2023 年度厦门市物业管理行业职业技能竞赛报名表

竞赛工种(客户服务□/物业机电维修□ 在相应工种打“√”)编号:

姓名		性别		出生年月		一寸彩 式照 片
身份证号码				学历		
工作单位				联系方式		
企业通讯地址				E-mail		
企业联系电话		联系人		邮编		
个人工作简历						
所在单位推荐 意见	单位签章：年 月 日					

填表说明：

- 1、报名时需提供有效身份证、劳动合同复印件各一份，提供缴交社医保证明。
- 2、报名参加物业机电维修岗位竞赛者，除上述资料外还需提供相关证书复印件。
- 3、前述所有资料复印件均需加盖单位公章。

附件 2

客户服务岗位/机电维修岗位成绩表

名次	姓名	所在公司	得分
1			
2			
3			
4			
6			
7			
8			
9			
--			
--			
--			
--			
--			
--			
--			
--			
60			

附件 3

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。（20 分）	
	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。（15 分）	
	3. 结构：逻辑清晰、构思巧妙，引人入胜。（10 分）	
	4. 语言：措辞准确、简练流畅。（10 分）	
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。（10 分）	
	2. 语言表达：脱稿演讲，熟练、准确、流畅、自然。（10 分）	
	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。（10 分）	
形象风度 (5 分)	着装整洁、端庄、大方，举止自然得体，有风度。（5 分）	
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。（10 分）	
时间控制 (扣分项)	演讲控制在 5 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		

附件 4

客户服务岗位决赛个人总成绩汇总表

名次	姓名	所在公司	总成绩	理论知识 (30%)	主题演 讲 (70%)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

附件 5

机电维修岗位竞赛个人总成绩汇总表

名次	姓名	所在公司	总成绩	理论考 试（30%）	实操成 绩（70%）
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
--					
--					
--					
--					
60					