

武汉市物业管理协会文件

武物协【2021】32号

关于举办武汉市第二十二届职业技能大赛暨物业行业客服礼仪风采展示活动的通知

各区工作委员会、各会员单位：

为了提高物业管理行业服务品质，充分展现物业从业人员的专业水准及行业精神风貌，围绕开局“十四五”、大力弘扬工匠精神及当前国家对高技能人才的需求，根据团市委《关于举办武汉市第二十二届职业技能大赛的通知》（武团联发[2021]3号）文件精神 and 活动要求，我会联合武汉市物业管理事务指导中心特向团市委申报了“物业管理员”项目作为大赛承办项目，本次大赛为市级一类竞赛，以“建党百年展风采 技能建功大武汉”为主题，以服务企业发展、服务技能成才为宗旨，培养造就一大批知识型、技术型、创新型高技能人才，从而切实提升全市物业管理服务水平。现将比赛有关事项通知如下：

一、组织机构

主办单位：武汉市总工会

共青团武汉市委员会

指导单位：武汉市住房保障和房屋管理局

承办单位：武汉市物业管理事务指导中心

武汉市物业管理协会

二、竞赛内容

（一）竞赛工种：物业管理员。

（二）竞赛内容：理论知识考试内容主要包括物业管理实务、物业管理基本制度与政策、不同业态物业管理技术技能和党史知识等内容；实际操作考核内容包括物业管理典型案例分析、岗位技能知识抢答、个人主题演讲三种形式。（技术文件详见附件2）

展服务之魂，传礼仪之美。为了丰富此次竞赛内容，充分展现我市物业行业客服从业人员的礼仪风采，市物业管理协会拟同时举办相关配套活动——**客服礼仪风采展示**。该活动优胜队伍将在“武汉市第二十二届职业技能大赛”开、闭幕式上进行形象展示（活动方案详见附件3）。

三、报名及竞赛时间、地点安排

（一）报名时间：8月2日-8月17日。申报单位需在8月17日前将《武汉市第二十二届职业技能大赛选手登记表》报所属区域工作委员会。

（二）竞赛时间：9月16日-28日。市物业管理协会根据文件要求组织举办预赛和决赛，竞赛优胜选手将代表武汉市参加湖北省物业行业职业技能竞赛。

（三）竞赛地点：楚世家丽呈华廷酒店（江汉区建设大道179号）

（相关日程安排见附件1）

四、报名条件及报名方式

（一）报名条件

- 1、报名参赛选手所在单位需是协会会员单位。
- 2、报名人员应同时满足四个条件：年龄不超过45周岁（1976年1月1日以后出生）；与物业服务企业签订劳动合同；在物业管理项目现场担任项目经理及以下职务的管理人员；从业年限达3年以上。
- 3、报名人员热爱祖国，拥护中国共产党领导，有良好职业道德，遵纪守法。

（二）报名方式

采取企业自荐和区工作委员会推荐相结合的方式。

- 1、企业需下载《武汉市第二十二届职业技能大赛选手登记表》（附件4），按照相关要求填写报名信息，于8月17日前将盖好公章的报名表（纸质档）报送至企业所属区域工作委员会，企业推荐人员以党员和预备党员为优。

- 2、各区工作委员会按企业申报的材料，根据申报条件及

通知要求进行初审，初审盖章后的名单汇总《武汉市第二十二届职业技能大赛参赛选手汇总表》（附件5）（电子档和纸质档各一份）及申报材料原件（纸质档一式两份）于8月20日前上报至市协会秘书处。各区工作委员会推荐参赛人数不限。

3、报名需提供资料：

（1）《武汉市第二十二届职业技能大赛选手登记表》原件2份；

（2）本人身份证复印件（A4复印）2份，劳动合同复印件1份；

（3）2寸免冠同底正面彩色近照2张。

五、表彰奖励

此次物业管理职业技能大赛设一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名，优秀奖若干。

获得第1名选手，由大赛主办单位授予“武汉市第二十二届职业技能大赛技术能手”荣誉称号并颁发证书。

六、相关要求

（一）所有参赛人员需严格遵守大赛关于疫情防控工作的有关规定和安排，佩戴口罩并主动申报14天内有无重点疫区旅行、生活史，配合赛会工作人员做好体温登记及其他防疫工作，确保各项赛事科学稳妥、安全有序开展。

（二）各区工作委员会要高度重视，切实做好企业的宣

传动员工作，积极组织所辖物业服务企业参与此次活动。

（三）参赛选手所在单位可结合自身实际，制定适合本单位的激励措施，积极开展内部培训与考试，为武汉市物业管理行业职业技能大赛输送专业人才。

七、联系方式

联系人：徐园

电 话：027-85499477、027-85499016

邮 箱：2480965986@qq.com

地 址：武汉市江岸区高雄 88 号写字楼 1207 室

附件：

1. 《武汉市第二十二届职业技能大赛物业管理员比赛日程安排》
2. 《武汉市第二十二届职业技能大赛物业管理员比赛技术文件》
3. 《2021 年武汉市物业行业客服礼仪风采展示活动方案》
4. 《武汉市第二十二届职业技能大赛选手登记表》
5. 《武汉市第二十二届职业技能大赛参赛选手汇总表》

武汉市物业管理协会

2021年7月29日

附件 1

武汉市第二十二届职业技能大赛 物业管理员比赛日程安排

一、比赛时间安排

日期	时间	事 项
9 月 14 日 (周二)	全天	客服礼仪风采展示队伍选拔活动
9 月 16 日 (周四)	上午	开幕式 预赛 (理论知识考核)
9 月 27 日 (周一)	上午	决赛第一轮 (案例分析)
	下午	决赛第二轮 (知识抢答)
9 月 28 日 (周二)	上午	决赛第三轮 (主题演讲) 闭幕式 (颁奖)

备注：具体时间由大赛组委会另行通知。

二、赛场位置

酒店地址：楚世家丽呈华廷酒店（江汉区建设大道 179 号）

（具体路线见下页）

交通路线：

1、地铁：乘坐地铁3号线到“双墩站”下，从C出口步行500米左右到。

2、公交：乘坐公交505路、506路、550路、560路、812路、615路到“建设大道汉水桥派出所站”下车即可。

3、自驾：自驾车辆可直接停入酒店负一层地下停车场。

酒店方位示意图：



附件 2

武汉市第二十二届职业技能大赛 物业管理员比赛技术文件

一、比赛项目及内容

比赛分为预赛（理论考试）和决赛（实际操作）两部分。

（一）预赛（理论考试）：

预赛采取闭卷书面考试。选手按编号顺序依次进入对应考场入座进行笔试，考试时间为 60 分钟，总分 100 分。题型有：单项选择题（50 题×1 分/题，计 50 分）、多项选择题（25 题×2 分/题，计 50 分），主要考核物业管理员对物业管理基础知识、相关法律法规的理解和掌握程度以及党史知识内容。考试难度为基础题占 80%，一般难度题占 15%，高难度题占 5%。

（二）决赛（实际操作）：

由三个项目组成，采取逐轮淘汰制。主要考核物业管理员在日常物业管理中的组织协调、问题分析、纠纷调解、创新思考以及沟通演讲等实际操作技能。

实操项目一：物业管理案例分析

案例分析环节采取闭卷书面考试。选手按编号顺序依次进入对应考场入座进行笔试，考试时间为 60 分钟，总分 100 分。题型有：案例分析题（2 题×20 分/题、2 题×30 分/题），主要考核物业管理员对物业项目前期管理、内部管理、现场管理、客户

服务、经营管理、风险管理以及与物业服务典型案例分析和解决实际问题的能力。

实操项目二：岗位技能知识抢答

知识抢答环节，选手以抽签方式决定 6 人一组共分 10 组进行，包括必答题和抢答题两个环节。

知识抢答环节给予每个选手 100 分的基准分，选手本轮得分包括基准分、必答题得分和抢答题得分三项累加。其中，必答题（每题 5 分），抢答题由单项选择题（每题 5 分）和多项选择题（每题 10 分）组成，每组总题量为 16 题（必答题 6 题，抢答题 10 题），每组考核总时间为 15 分钟（主持人宣布本轮考核开始计时）。15 分钟内答题完毕或 16 道题量答题完毕后计分器显示分数即为该环节考核的个人得分。参赛选手根据投影显示题目自主决定是否抢答，答对得分，答错倒扣分。在主持人读题完毕宣布“抢答开始”后方可按铃进行抢答，主持人未说“抢答开始”即按铃者视作违规，倒扣 10 分，本题重新抢答。如有选手超过 3 次违规，则取消该选手本环节的抢答权。每道抢答题要求选手抢答后 10 秒钟之内回答完毕。回答完毕后由裁判负责统计该环节各选手得分情况并填入抢答项目评分表。

以本轮选手中得分最高者分数作为本轮权重满分（20%）的对应值，其余选手三项累加得分乘以最高得分对应值即为个人在知识抢答环节的最后得分值。【例：A 选手本轮四项累加得分 120 分，本轮得分最高者 B 选手得分 180 分（按权重实际本轮得分

为满分 20 分)，则 A 选手在本轮的实际得分为： $(20 \div 180) \times 120 = 13.33$ 分】

实操项目三：个人主题演讲

个人主题演讲环节，每位选手抽签决定演讲顺序，现场演讲每人限时 5 分钟。在本轮竞赛开赛前 1 小时，参赛选手按照抽签顺序依次抽取演讲主题。演讲完毕后，现场 7 位评委根据参赛选手回答的结果依据评分标准独立评分，去掉一个最高分和一个最低分，剩余 5 个分数的平均值为选手的该项得分。

二、比赛评分标准及配分

1、预赛部分根据成绩由高到低顺序，取前 120 名优胜选手进入决赛（如排序中出现并列分数，选取前 120 名；如第 120 名出现并列，可同时进入下一环节比赛）。

2、决赛项目一物业管理案例分析，120 名选手根据预赛得分和本轮得分两项分数按权重计算相加后得出每位选手的总成绩，按照由高到低顺序，取前 60 名进入下一环节比赛（如排序中出现并列分数，选取前 60 名；如第 60 名出现并列，可同时进入下一环节比赛）。

3、决赛项目二岗位技能知识抢答，60 名选手根据预赛得分、物业管理案例分析得分和本轮得分三项分数按权重计算相加后得出每位选手的总成绩，按照由高到低顺序，取前 15 名进入下一环节比赛（如排序中出现并列分数，选取前 15 名；如第 15 名出现并列，可同时进入下一环节比赛）。

4、决赛项目三个人主题演讲考核，15名选手根据预赛得分和决赛三个项目得分四项分数按权重计算相加后得出每位选手的总成绩，由裁判签字确认。总成绩出现相同分数的，以个人主题演讲成绩高低排名，演讲成绩相同的以预赛高低排名。

比赛项目		配分	本轮得分
预赛 理论知识 30%	理论知识考核	30%	A
	典型案例分析	20%	B
决赛 实际操作 70%	知识抢答	20%	C
	个人主题演讲	30%	D
总成绩		100%	A+B+C+D

三、考核范围及参考书目

(一) 考核范围

1、理论知识、岗位技能操作知识抢答考核范围

考核题目范围为全国物业管理师职业资格考试参考教材的相关内容及党史相关知识内容。

2、案例分析考核范围

包括物业项目前期管理、内部管理、现场管理、客户服务、经营管理、风险管理等方面的典型案例。分析案例时，参赛选手应从案例中存在哪些问题、提出怎样的应对措施、正确处理流程是什么等方面来进行回答。

(二) 参考书目

1、中国物业管理协会编写的系列丛书：

《物业管理基本制度与政策》（中国市场出版社，主编：陈伟）

《物业管理实务》（中国市场出版社，主编：周心怡）

《物业经营管理》（中国市场出版社，主编：季如进）

《物业管理综合能力》（中国市场出版社，主编：陈德豪）

《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）

2、国家及地方法律法规：

《中华人民共和国民法典》

《湖北省物业服务和管理条例》

《武汉市物业管理条例》

3. 武汉市地方性规范标准：

《武汉市住宅物业服务等级标准》（DB4201T534-2017）

《写字楼物业服务规范》（DB4201/T640-2020）

附件 3

2021 年武汉市物业行业客服礼仪风采展示 活动方案

为了提高武汉市物业服务品质，树立行业良好形象，充分展现物业客服人员的礼仪风采，武汉市物业管理协会定于 2021 年 9 月举办客服礼仪风采展示活动，活动方案如下：

一、组织单位

主办单位：武汉市物业管理事务指导中心

武汉市物业管理协会

协办单位：武汉市物业管理协会各区工作委员会

二、活动内容

风采展示活动主要分为队列展示和形体表演两个部分，可增加才艺表演部分（为加分项），才艺表演内容以“建党百年展物业风采”为主题，结合客户服务现场情景，全方位展示客服礼仪风采和服务形象。

三、报名及评选时间、地点安排

（一）报名时间：8 月 2 日-8 月 17 日。

申报单位需在 8 月 17 日前将《武汉市物业行业客服礼仪风采展示活动选手登记表》（表一）报所属区域工作委员会。

（二）评选时间：9 月 14 日

具体时间由活动组委会另行通知。

（三）评选地点：楚世家丽呈华廷酒店（江汉区建设大道179号）

四、报名条件及报名方式

（一）报名条件

须以客服团队为单位报名参与,所在物业企业需是协会会员单位,每支代表队参与队员6人以上(不超过10人),可设领队1名,领队不得参赛,负责参赛队伍的组织管理。

（二）报名方式

采取企业自荐和区工作委员会推荐相结合的方式。

1、企业需下载《武汉市物业行业客服礼仪风采展示活动选手登记表》,按照相关要求填写报名信息,于8月17日前将盖好公章的报名表(电子档和纸质档各一份)报送至所属区域工作委员会。

2、各区工作委员会按企业申报的材料,根据申报条件及通知要求进行初审,初审盖章后的《武汉市物业行业客服礼仪风采展示活动选手登记表》(电子档和纸质档各一份)于8月20日前上报至市协会秘书处。各区工作委员会推荐队伍不超过2个。

3、报名需提供资料:

(1)《武汉市第二十二届职业技能大赛物业客服礼仪风采展示登记表》原件及电子档各1份;

(2)展示内容预录视频,时长控制在2分钟以内,文件大小控制在300M以内(提交U盘)。

五、活动要求及评分规则

（一）活动要求

1、各代表队需着统一服装入场，按抽签顺序依次进入舞台表演，表演曲目自由编排，表演时长 5-7 分钟（含才艺展示）。

2、风采展示内容包括选手精神面貌、着装、仪表、队列队形及站、坐、走、蹲、手式等肢体语言的动作形态流畅度和规范一致。

（二）评分规则

风采展示总分 120 分，包括常规考核 100 分、加分项 20 分。常规考核内容为仪容仪表 10 分、队列展示 40 分、形体表演 50 分，加分项内容为才艺表演 20 分。现场 7 位评委根据代表队表演内容依据评分标准独立评分，去掉一个最高分和一个最低分，剩余 5 个分数的平均值为代表队的得分。根据成绩由高到低顺序，取前 6 名优胜队参加“武汉市第二十二届职业技能大赛”开、闭幕式。

六、其他

（一）所有参加活动人员需严格遵守活动关于疫情防控工作的有关规定和安排。

（二）各区工作委员会要高度重视，切实做好企业的宣传动员工作，积极组织所辖物业服务企业参与此次活动。

七、联系方式

联系人：徐园

电 话：027-85499477、027-85499016

邮 箱：2480965986@qq.com

地 址：武汉市江岸区高雄 88 号写字楼 1207 室

表一

武汉市物业行业客服礼仪风采展示选手登记表

填报时间： 年 月 日

报 名 单 位						
领 队 联 系 人				联 系 方 式		
序 号	选 手 姓 名	性 别	年 龄	联 系 方 式	职 务	备 注
1					队 员	
2					
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
推 荐 单 位 意 见		(盖 章) 年 月 日				
区 工 作 委 员 会 意 见		(盖 章) 年 月 日				
活 动 组 委 会 意 见		(盖 章) 年 月 日				

附件 4

武汉市第二十二届职业技能大赛选手登记表

参赛项目 (编号)	220210	选手编号		2 寸彩照
姓 名		性 别		
文化程度		出生年月		
技术等级 或职称		联系电话		
身份证号码				
工作单位		现任 职务		
通讯地址		邮编		
推 荐 单 位 意 见				(盖 章) 年 月 日
区工作 委员会 意 见				(盖 章) 年 月 日
比 赛 成 绩	应知成绩		裁判长签名	
	应会成绩			
	总 分			
	名 次			
大 赛 组 委 会 意 见				(盖 章) 年 月 日

- 注：1、此表一式二份，可复印；
2、“选手编号”由市协会统一填写。

附件 5

武汉市第二十二届职业技能大赛参赛选手汇总表

比赛项目：_____区物业管理员（区工作委员会盖章）

填报时间： 年 月 日

序号	姓名	性别	年龄	身份证号	工作单位	现任职务	现有技术等级或职称	联系方式	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

区工作委员会主任：

填表人：