

附件 4:

2020 年广东省物业管理行业职业技能竞赛 物业管理员项目技术文件

一、竞赛工种

本次竞赛的工种是物业管理员。物业管理员是指对投入使用的房屋建筑和附属配套设施及场地进行经营性管理,并向住用人提供多方面、综合有偿服务的人员。按照中国物业管理协会对竞赛的定位,本次竞赛以物业项目经理人员为主。

二、竞赛内容

本次竞赛考核物业项目经理应具备的专业知识和岗位技能,以优秀物业项目经理应具备的专业知识、综合素质和全面能力为重点。

(一)专业知识主要考核物业管理项目经理对物业管理专业理论与实操知识及适用于全国范围的相关法律法规、政策、标准等的理解和掌握情况。

(二)岗位技能主要考核物业项目经理在物业经营管理服务工作中策划统筹、组织实施、沟通协调、创新应用以及解决各类问题等方面的实操综合能力。

三、竞赛考核环节与晋级规则

竞赛考核分为专业知识与能力书面考核、岗位技能现场抢答考核和个人现场主题演讲考核三个具体环节,依次进行,考场与观摩区分离。第一环节考场只允许考生与监考人员进入;第二、

第三环节考场只允许裁判人员、考务工作人员和当场应考选手进入。

第一环节书面考核卷面总分100分，根据选手卷面答题实际得分排序，第一环节考核前30名选手晋级参加第二环节考核；第二环节选手排序得分按抢答得分最高者满分100分作为基准，其他选手最后排序得分按其抢答实际得分与所有选手中抢答最高得分者得分的比值乘以100（精确到小数点后一位数）计算，第二环节考核前20名选手晋级参加第三环节考核；第三环节演讲考核满分100分，每名选手最后得分取该名选手演讲3名有效裁判打分（5名裁判去掉一个最高分和一个最低分）的算术平均分。

第三环节考核结束后，将20名选手三个环节考核得分按权重占比40%、30%、30%加权求和，选手名次按照加权求和后的竞赛总成绩从高到低排序。

四、具体考核方式与说明

（一）专业知识与能力书面考核

专业知识与能力书面考核采取闭卷考试方式，题型有单项选择题、多项选择题和案例分析题。单选和多选题主要考核选手对物业管理专业理论与实操知识及相关法律法规、政策、标准等的理解和掌握情况，案例分析题主要考核选手对物业管理典型案例的综合分析能力和解决实际问题能力。该环节考核卷面满分100分，其中单选题40小题40分，多选题15小题30分，案例分析题3小题30分。具体说明如下：

1. 单项选择题（每小题1分，每小题的备选项中，只有1个最符合题意）。例如：

物业装饰装修管理的流程包括：①申报登记；②备齐资料；③办理开工手续；④签订管理服务协议；⑤施工；⑥验收。上述内容正确的流程应是（ ）。

- A. ④→①→②→③→⑤→⑥
- B. ①→④→②→③→⑤→⑥
- C. ②→①→④→③→⑤→⑥
- D. ②→④→①→③→⑤→⑥

2. 多项选择题（每小题2分，每小题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）。例如：

物业服务企业公共秩序管理服务的内容包括（ ）。

- A. 出入管理
- B. 安防系统维护和管理
- C. 施工现场管理
- D. 治安处罚管理
- E. 停车管理

3. 案例分析题（2-3个小题共30分）

该部分考核围绕物业管理实际工作过程中已发生或可能面临的典型案例情景和问题命题，选手需要根据题目所给的典型案例情景和问题，有依据（包括计算、测算）、有逻辑、有深度的分析回答问题，根据分析或计算的正确性、完整性等综合给分。

（二）岗位技能现场抢答考核

岗位技能现场抢答考核采用选手抢答器抢答方式。主要考核选手对实务工作必备技能和必要背景知识的理解掌握熟练程度和快速反应能力。

抢答题共18道选择题（9道单选每题1分，9道多选每题2分，单选多选均4个选项。选手自己临场判断是随机呈现的是单选还是多选题，若是多选，正确答案2、3、4个选项均有可能。）；选手依据现场考官宣布的规则抢答，抢到者在规定时间内答对得分，答错或不答均倒扣分。

30位选手按1-30序号随机分为5组，小组依序答题。每组题目一样（临场出题顺序随机呈现）。前一小组答题时，其他小组成员在指定考室封闭等候。

（三）现场主题演讲考核

现场主题演讲考核采取选手按组委会统一确定的演讲主题，现场面对竞赛评委演讲方式。主要考核选手综合运用有关理论、法规、政策、标准、他人经验方法和自身经验方法解决物业管理项目问题、促进项目管理服务水平提升的认知、领悟、分析、归纳、语言表达和临场发挥能力。

所有选手在限定时间内针对同一演讲主题演讲。选手在现场临时获得演讲考核命题，5分钟准备后，做5分钟即时主题演讲。前面选手演讲时，其他候选选手在指定考室封闭等候。

五、具体竞赛流程

本次竞赛决赛每个考核环节在半天内完成，三个环节全部比赛在一天半内完成。第一环节进行专业知识与能力书面考核，第二环节进行岗位技能现场抢答考核，第三环节进行个人现场主题演讲考核。

（一）专业知识与能力书面考核

考核时间：首日下午15:00-16:00

比赛规则：选手在指定考室根据编号就坐，开考拿到试卷后

独立审题答题，确定答案后，必须将答案填写在试卷所附的答题纸对应栏目中。

比赛纪律：

1. 必须提前进场，考试开始后未进场视为弃权；
2. 案例分析计算可以手算完成，也可以带不具有存储和信息交互功能的简易计算器辅助（不能用手机计算器代替）；
3. 选手手机等电子产品进场前需交与代表队领队，考试过程严禁作弊抄袭；一旦被确认作弊，取消选手考试资格。

（二）岗位技能现场抢答考核

考核时间：次日上午 9:00-11:00（第一晚7:30-8:30测试）

比赛规则：每组6位选手依序进入指定的抢答位置，依据现场考官宣布的规则抢答，抢到者在规定时间内，答对得分，答错或不答均倒扣分。

比赛纪律：

1. 按工作人员引导进入备考和正式考场，考试开始后未进场视为弃权；
2. 选手手机等电子产品进场前需交与代表队领队，考试过程禁止恶意抢答（抢到题目不答或乱答），临场裁判有权根据情况表决是否取消选手抢答资格。

（三）个人现场主题演讲考核

第二环节考核得分高的前20名选手，获得参加现场演讲环节考核资格（以排名靠前为准。例如，其他位序没有并列情况，第18名同时有3名选手得分相同，则第19名、第20名选手不能入围；若只有第20名选手出现并列，则同时入围）。

考核时间：13:30-16:00

选手现场获得演讲主题，5分钟准备后，做5分钟即时演讲。

（13:00-13:15宣布上午考核前20名选手名单，入围选手在现场抽号，根据所抽号码按从小到大顺序依次出场答题，1号第一个出场。）

比赛规则：下午演讲前，所有选手上交手机由组委会统一保管，不得随身携带任何书面纸张、材料和辅助工具；比赛前10分钟，由引导人员引领所有选手到一间考室集中候场，第一名演讲选手在现场演讲5分钟前会被引入另一间备考室，获得书面演讲题目，在5分钟内完成审题与准备（组委会统一提供空白纸和签字笔，5分钟内准备的内容可以带进演讲室），然后由引导人员带领到指定考室，面对评委发表5分钟主题演讲（选手在演讲到第4分钟时会获得一次提示，到5分钟时会被强制叫停）。其他选手依次进行5分钟单独备考，5分钟演讲。

选手演讲时用汉语普通话，围绕主题展开，不超时。

5评委根据参赛选手演讲的综合表现依据评分标准独立评分，去掉一个最高分和一个最低分，取剩余3个打分的平均值作为选手的该项得分。

比赛纪律：

1. 选手以抽号顺序答题，连续3次叫号，选手不到场应答的，视为弃权；
2. 演讲时不能寻求辅助工具提示或人员提示；
3. 选手超时演讲会被酌情扣分。

物业管理员技能(现场主题演讲)考核评分标准

表1 演讲考核评分表

序号	评分项目	分值	评分规则	得分
1	选题命题	15	评委根据选手选题命题是否紧扣背景材料内容与要求,是否新颖、精准、有意义等在0-15分之间打分(精确至0.5分)。	
2	内容组织	25	评委根据选手演讲内容与题目的匹配程度,演讲内容是否真实、合理、丰富、深刻、流畅,是否论证充分等在0-35分之间打分(精确至0.5分)。	
3	演讲依据	25	评委根据选手演讲是否根据亲身经历、学习收获与感悟触发,能否联系实际和自身经历,是否有针对性和代表性等在0-30分之间打分(精确至0.5分)。	
4	创意与应用	20	评委根据选手能否根据理论与实践发展前沿动态展开,能否呼应时代发展主题,是否有新意、并有启示和应用价值等在0-20分之间打分(精确至0.5分)。	
5	礼仪台风	15	评委根据选手礼仪礼貌、台风表现在0-10分之间打分(精确至0.5分)。	
	合计	100	—————	

(四) 加赛规定

前3名选手中如果有两位或两位以上选手总成绩相同,则以现场演讲考核得分高者排名靠前;演讲环节得分相同的,则以书面考核得分高者排名靠前;若3各环节得分皆相同,则现场加试演讲题,直到决出名次。第4至15名选手如果出现成绩同分的,则名次并列。

六、考核参考资料

- (一) 原全国物业管理师资格考试大纲和参考教材;
- (二) 国家颁布的与物业管理有关的法律法规、政策、文件;
- (三) 中国物业管理协会、广东省物业管理行业协会组织编

写的教材和颁布的引领、推进、规范物业管理行业发展的相关倡议与文件。

（四）不同业态物业管理实务知识读本与标准化文件。

七、注意事项

（一）自备黑色签字笔（可以带不具有存储和信息交互功能的简易计算器）。

（二）着装整齐，佩戴标志。

（三）自觉配合现场导考人员指引，尊重评委评判结果。

（四）选手出现违纪情况，所在代表队将被通报批评。