**杭州市第三届物业服务行业技能比武大赛决赛**

**技术文件（物业管理员）**

**一、基本内容**

物业管理员决赛分理论知识考核（30%）和实际操作考核（70%）两部分。参赛选手进行赛前抽签，确定理论考试的座位。实际操作考核由领队进行赛前抽签，按抽签分组进行现场实地比赛。理论考试需自带黑色水笔。

**1、理论知识考核（30%）**

（1）该部分主要考核参赛选手对物业管理基础知识及相关法律法规的理解和掌握程度，尤其是国家颁布的与物业管理相关的法律法规及政策。

（2）理论知识考核与物业管理典型案例一并采取闭卷书面考试方式，考试总时间90分钟，满分均为100分。其中理论知识考核题型有单项选择题、多项选择题、判断题等。

（3）闭卷书面考试迟到10分钟及以上者不得入场考试，没有考试成绩。参赛选手必须在考试开始满60分钟后方可交卷。

（4）参赛选手根据之前的抽签序号，对号入座，不得随意更换考试座位。考试时须将身份证件放置桌面以备核查。

（5）答题要求黑色水笔书写，字迹清晰，答案写在指定位置。如遇到临时事宜，请举手示意监考老师。

**2、物业管理典型案例分析（25%）**

（1）该部分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、风险管理及相关法律法规等方面的典型案例，主要考核选手对典型案例的分析和实际组织解决问题的能力。

（2）答题要求：解读得当、清晰、全面及客观，分析思考逻辑缜密与连贯；提出的观点或对策正确与精准、观点鲜明；具有创新性思考和对策。

**3、岗位实际操作技能知识问答(25%)**

（1）该部分主要考核物业管理员对物业管理全生命周期有关项目经营管理的实操技能水平及在必答和抢答环节的响应速度与质量。

（2）采取现场实地比赛方式，各参赛队按抽签队号就坐，并指定3位选手的编号依次入座，比赛中不得改变。

（3）必答题题型为单选题或判断题，每队按序号的升序排序抽1套题（共有三小题，每小题20分）。各参赛队选手按顺序（1号选手、2号选手、3号选手）依次、独立回答题目，他人不得提示和补充，若其他人提示和补充视作答错。每小题答题时间为20秒，待主持人读毕说“请作答”后开始计时。答对每小题每人加20分，答错不扣分。

（4）抢答题题型为单选题或多选题，每套题有3小题，每小题20分。主持人报题结束说“抢答开始”后方可按铃进行抢答。

抢答环节时，主持人先宣读每套题面，参赛选手自主决定是否抢答，答对得分，答错倒扣相应分值。在主持人宣布“抢答开始”后方可按铃进行抢答，每道抢答题要求开始作答10秒钟之内回答完毕。

答题宣读但未宣布“开始抢答”前按铃者视作违规，不能作答该题，其余队可以继续抢答；如在10秒钟内无人抢答，则该题作废；**抢答成功后3秒内，选手依次、独立回答题目，其他队员不可以补充回答。**在必答得分基础上进行计分，答对每题每人加20分，答错扣20分。答完题目后由主持人直接公布答案，答错不再进行抢答。

（4）该环节设置个人基础分100分，结束后工作人员现场统计选手必答和抢答得分，个人分值按照实际得分情况统计。**合计个人得分为该环节团队分。**

**4、个人主题演讲（20%）**

（1）个人主题演讲主要围绕物业管理行业转型升级时期在项目经营管理方面的创新思考与对策，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等），选题不应与国家现行的法律法规与政策观点相悖。

（2）各参赛队按顺序进行演讲，每名选手限时3分钟。（选手可通过播放视频短片、PPT 等辅助工具进行现场演讲）。

（3）个人满分100分，由评委根据选手演讲情况按评分标准分别独立进行个人打分并计算平均分为该选手个人得分。合计个人得分为该环节团队分。

（4）演讲要求：选题命题新颖、精准，紧扣行业发展现状或趋势，具有实践价值；演讲时语言表达清楚，声音洪亮，眼神与观众、评委互动；演讲内容具有针对性、真实性，数据分析无误，整体结构清晰并符合逻辑性；综合利用音频、视频、PPT 等工具；选题、观点或对策具有自己独特见解、创新意识与价值，对现实或未来具有指导性。

**二、得分计算**

1、最后按各环节打分，加权计算出个人得分。物业管理员团队得分为参赛队物业管理员3人的总分和，和电工3人的总分和合计得分为参赛队团队总分。

2、如有成绩相同，将进行加赛，以抢答1题方式决出胜负。

**三、注意事项**

1、演讲需要使用的电脑、遥控笔、U 盘等硬件设备，需要播放的PPT 或者视频文件格式需符合目前通用的格式并提前预演。

2、选手答题时要声音洪亮、吐字清晰、表达顺畅。

3、考核中除非允许临时组队且可以相互讨论，选手在竞赛考核期间不可以相互提示或交换意见，答题或演讲表述清晰、简短有力、切勿超时。

4、选手回答问题时需起立，答题后应说“回答完毕”。

5、严格按照比赛规则进行比赛，队员答题时，必须在10秒钟内回答完毕，超过10秒钟答不上或中间停顿超过10秒钟视为答错。工作人员在下面进行计时，若超出相应时间，将适当给予提醒或打断其陈述。

6、代表队的选手服装需统一，着正装出席。进入赛场时，和比赛无关的物品，不得带入赛场。手机调成静音，并统一存放。

7、比赛开始，选手按规则答题。选手答题是否正确，由主持人根据标准答案进行判断，并做出加分或扣分的决定，严格按照主持人的要求处理相应的突发事件。演讲以评委的打分为准。

8、参赛选手在比赛前应按规定时间到达指定地点，并随身携带身份证，抽取参赛顺序，领取选手号，确定1.2.3号选手，走台并试抢答器等。

9、请自觉维护现场秩序，配合主持人工作、尊重评委的评判结果。除非答题和演讲，请保持安静。