

2024 年全区住房城乡建设行业职业技能 竞赛技术文件

物 业 管 理 员

全区住房城乡建设行业职业技能竞赛组委会

2024 年 9 月

目 录

一、竞赛技术文件制定依据·····	(1)
二、竞赛内容、模式和成绩计算·····	(1)
三、命题原则·····	(1)
四、试题范围、类型及其它·····	(2)
五、竞赛场地与材料准备·····	(3)
六、竞赛规则·····	(5)
七、技能操作比赛内容·····	(7)
八、其他·····	(11)

一、竞赛技术文件制定依据

本项竞赛技术文件按照《自治区住房城乡建设厅、自治区人力资源社会保障厅、自治区总工会关于举办 2024 年全区住房城乡建设行业职业技能竞赛的通知》的要求，以及人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心颁布的《中华人民共和国职业分类大典（2022 年版）》等文件要求而制定。

二、竞赛内容、模式和成绩计算

（一）竞赛内容

本项竞赛设理论知识考核和物业管理岗位技能操作考核两个部分。

（二）竞赛形式

竞赛项目的考核顺序为理论知识考核、物业管理典型案例析、岗位实操技能知识抢答、个人主题演讲等 4 个环节。

（三）成绩计算

理论知识考核和实际技能操作考核两项成绩均按百分制，合并计算总成绩，其中理论知识成绩占 20%、实际技能操作成绩占 80%。理论知识考核采取闭卷考试方式，实际技能操作考核采取岗位实操技能知识抢答（占 30%）、物业管理典型案例析（占 30%）、个人主题演讲等三种方式（占 40%）。

三、命题原则

依据行业特点，考核物业管理基本制度与政策、物业管理实务、不同业态物业管理的技术技能等以及相关法律法规政策等知

识，考核本职业岗位从业人员的综合能力，并对全区物业服务行业从业人员技能水平的提高起到带动和引领作用。

四、试题范围、类型及其它

试题范围以理论+基本知识+专业知识，实操以服务技能为主，在实际操作竞赛过程中对选手的综合服务素质进行考核。

（一）理论知识考试范围

1. 范围：以全国物业管理师职业资格考试参考教材（《物业管理基本制度与政策》和《物业管理实务》，中国物业管理协会主编，2014年版，中国市场出版社出版）的相关内容为基础。考核国家涉及到物业管理的法律、司法解释、政策文件；广西物业管理方面的地方性法规、规范性文件（文件发布日期截止 2024 年 7 月 31 日）。

2. 试题类型：包括单项选择题、多项选择题两种题型，总分 100 分。

3. 考核方式：参赛选手计算机作答。

（二）实操竞赛内容

1. 案例分析环节

（1）考核范围：案例分析考核以书面案例方式出题，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、风险管理以及与物业服务有关的典型案例，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) 考核方式：参赛选手书面笔试答题。

2. 知识抢答环节

(1) 考核范围：知识抢答主要考核物业管理岗位人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抢答环节的响应速度与质量。

(2) 考核方式：分组抢答。本轮考核结束，取排名前 15 名选手（15 名选手的成绩是以第一轮、第二轮和第三轮成绩相加，分数按权重计算相加后得出每位选手的成绩，如果出现有分数相同则增加风险题考核，该轮选手中取前 15 名进入最后决赛）进入下一个考核环节。

3. 主题演讲环节

(1) 考核范围：主要考核物业管理岗位人员逻辑思维、语言表达、礼仪知识等方面的职业能力。

(2) 考核方式：单人。本轮考核结束（个人主题演讲考核得分与理论知识、岗位实操技能知识抢答、物业管理典型案例案例分析等考核得分四项分数按权重计算相加后得出每位选手的最终总成绩和一、二、三等奖排名，如果出现有分数相同则增加风险题考核），决出冠亚季军共计六名（其中一等奖 1 名，二等奖 2 名，三等奖 3 名）。

五、竞赛场地与材料准备

（一）案例分析环节

1. 竞赛场地：以正常规格的普通教室作为考场

2. 场地设施及配置

(1) 每个考场前门外设置有选手身份核对区域，配置 2 名工作人员负责核对选手信息。

(2) 考场讲台旁设置有选手物品放置区域。

(3) 每个考场设监考人员 2 名。

3. 组委会提供的材料、工具：无

(二) 知识抢答环节

1. 竞赛场地

(1) 抢答竞赛现场能够容纳 100-200 人的座位。

(2) 配备一间可容纳 40 人的选手候场室，以便未上场的选手候场。候场区与抢答竞赛现场控制一定距离，保证隔音。

2. 场地设施及配置

(1) 配置有展示题目的大屏幕，便于选手和观众阅读。

(2) 根据选手分组情况配置抢答器及显示选手分数的设备。

(3) 根据选手分组情况配置话筒。

(4) 配备 1 名主持人、记分员、统分员 2 人，配 2 个无线话筒。

(5) 现场标明竞赛区、评委区、参赛选手候场室、听众区，标明消防器材、安全通道、洗手间等位置。

(三) 主题演讲环节

1. 竞赛场地

(1) 现场能够容纳 200 人以上座位。

(2) 配备一间可容纳 40 人的选手候场室，以便未上场的选手候场。候场区与抢答竞赛现场控制一定距离，保证隔音。

2. 场地设施及配置

(1) 配置 LED 大屏幕，展示竞赛主题，也可供在演讲过程有需要进行视频、图片展示的选手使用。

(2) 配置手持无线话筒和佩戴时无线话筒；配置调音、扩音设备，也可供在演讲过程有需要播放音频的选手使用。

(3) 现场标明竞赛区、评委区、参赛选手候场室、听众区，标明消防器材、安全通道、洗手间等位置。

(4) 配备 1 名主持人、记分员、统分员 2 人。

六、竞赛规则

(一) 理论知识考核规定

1. 理论知识考试时间为 60 分钟，考生座位一人一桌安排。

2. 考试前 15 分钟考生应持本人身份证和参赛证进入考场，并凭参赛证对号入座。参赛证和身份证应放在座位课桌的左上角，以便监考人员查对。

3. 开考 15 分钟后不得入场，考试 30 分钟后才能提交答卷离场，离场后不得再进场续考。

4. 答题前，考生务必将自己的身份证号码、姓名、工作单位正确无误地填写在指定位置，并核对考试内容是否与当场考试的科目、题数相符。如遇问题可举手向监考人员询问，但不得要求监考人员作任何涉及考试内容的解释或提示。

5. 考试时参赛选手不得带与考试无关的物品进入考场，已带

资料、提包、手机等物品应存放在指定位置。

6. 考生应独立作答，不可互相观看、交谈，若遇问题，可向监考人员询问。

7. 考生必须严格遵守考场纪律，考场内必须保持安静，不准吸烟，不准随意走动，不准交头接耳、左顾右盼，不准请人代考，不准抄袭、讨论、提示，不准传递、挟带字条，不准使用手机等通讯工具。违纪者，无论受益与否，一律取消考试资格，并作为零分处理。

8. 考生要服从监考人员的安排和监督，要尊重监考员。考试中，考生如有特殊情况需要离开考场时，要经监考人员允许。

9. 考试时间结束，考生应立即停止作答并立即离场，不得拖延时间。

10. 监考人员应佩带工作证，与考务无关的人员不得进入考场。

（二）实操技能考核现场规定

1. 案例分析环节（同理论知识考核）

2. 知识抢答环节

（1）考试前 15 分钟考生应持本人身份证和参赛证在选手候场室核验身份，并进入候场室等候。

（2）比赛开始，第一组选手进入竞赛场地后，在候场室的所有选手的手机必须上交统一保管，比赛期间，严禁候场室的选手接触手机，违者取消比赛资格。

（3）已参加比赛的选手可以拿回手机，并可以在抢答竞赛现场观摩。

(4) 严禁已参加比赛的选手通过各种方式向候场室的选手通报比赛情况、试题等内容，一经发现，取消选手成绩，同时取消在候场室收到信息的选手比赛资格。

(5) 选手要服从现场工作人员的安排和监督，要尊重现场工作人员，如发现不服从候场室工作人员的监督和管理，取消比赛资格。竞赛中，选手如有特殊情况需要离开候场区时，要经现场工作人员允许。

(6) 现场工作人员佩戴工作证，与考务无关的人员不得进入候场室。

(7) 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。

3、主题演讲环节（同知识抢答环节）

（三）竞赛期间安全要求

1. 所有参赛选手进入赛区必须做好比赛准备。

2. 严禁穿拖鞋、光脚或衣冠不整进入赛区。

3. 赛前饮酒、醉酒不得入场比赛。

4. 进入竞赛现场不得抽烟。

5. 严禁参赛选手在赛区追逐打闹。

6. 要求选手着正装出席竞赛，整齐佩戴由组委会统一制作的参赛证，与单位、选手有关的信息应当屏蔽。

7. 所有比赛相关人员必须遵守健康与安全规定，除了自身安全意外，需确保自身在竞赛中的任何行为不得影响他人的健康安全。注意应避免包括诸如嬉笑、玩笑及争执等可能导致事故的任何行为。如果出现违反或未遵守健康及安全规则的情况，裁判长、负责安全

的专家、场地主管及健康与安全小组有权指令参赛者中止工作。

8. 比赛完成后，全面清理现场，自带设备带走，现场提供设备按要求摆放整齐。

七、技能操作比赛内容

（一）案例分析

1. 内容：书面考核，选手书写答题。总分 100 分，一共 3 题，分值分别为 30 分、30 分、40 分。

2. 案例分析考核评分标准

序号	评分项目	分值	评分规则	得分
1	分析	30	评委根据选手对案例分析解读是否得当、全面及客观，分析思考是否逻辑缜密与连贯，解读是否清晰等进行评分。	
1.1	全面性	10	选手案例分析得当与全面完整得满分。分析不当扣 5 分；分析不够全面，遗漏一项扣 1 分，扣满 5 分为止。	
1.2	符合法律及现实	10	选手案例分析符合法律法规和政策且在实践中能够被验证与接受的得满分。不符合法律法规和政策的扣 6 分；不符合实践、惯例或难以被普遍接受的扣 1-4 分。	
1.3	条理性	10	选手案例分析透彻与连贯、条理清晰的得满分。分析不够透彻、连贯的扣 1-5 分；分析不够条理清晰的扣 1-5 分。	
2	观点	50	评委根据选手提出的观点或对策是否正确与精准、观点是否鲜明、逻辑是否缜密清晰进行主观评分。	
2.1	正确性	20	选手阐述观点或对策正确、精准的得满分。观点不正确扣 10-20 分；不够精准的扣 1-10。	
2.2	鲜明	10	选手阐述观点鲜明有力的得满分。观点模糊、不够鲜明、有力的扣 1-10 分。	
2.3	逻辑缜密	20	选手阐述观点逻辑缜密、清晰的得满分。逻辑不够缜密的扣 2-10 分，逻辑不够清晰的扣 2-10 分。	
3	创新	20	评委对选手就案例是否有更多的创新性思考 and 对策进行主观评分。	
3.1	创新新意与价值	10	选手对案例有创新性思考且具有实践价值的得满分。缺乏创新思考的扣 1-5 分；创新思考或对策缺乏实践价值的扣 1-5 分。	

3.2	创新落地可行性	10	选手对案例创新思考或对策在现实中可操作、有落地可行性的得满分。创新思考或对策缺乏可操作性或落地可行性的扣 2-10 分。	
合计		100		

（二）知识抢答环节

抢答环节分为两个部分，第一部分是必答题。每题 10 分，答题时间为 20 秒钟。在必答题环节，选手答错不会倒扣分，答对就往上积分。

第二部分是抢答题 20 题，根据题目难易程度分为 10 分，20 分，30 分的题目，在此环节，选手答错会对其的分进行题目对应分值的扣减。抢答环节时，主持人先宣读题面，在主持人宣布“抢答开始”后，机器进行 3 秒钟倒计时，倒计时开始方可按铃进行抢答，倒计时未结束即按铃者每次倒扣 10 分，本题重新抢答。每道抢答题要求开始作答 10 秒钟之内回答完毕。工作人员现场统计选手抢答得分。

（三）个人主题演讲考核

1. 内容：个人即兴主题演讲考核时间 90 分钟（整场赛时），选手在演讲前 5 分钟依次抽选演讲命题，有 5 分钟的准备时间。选手可事先准备背景音乐和背景图片，于正式比赛前自带手提电脑预演。评委根据参赛选手演讲效果依据评分标准独立评分。

2. 主题演讲考核评分标准。

序号	评分项目	分值	评分规则	得分
1	选题命题	10	评委对选手选题命题是否紧扣行业发展现状或趋势，是否新颖、精准，是否具有实践价值等进行评分。	
1.1	选题命题符合性	5	选手选题命题符合行业现状或趋势的得满分。不符合现状或趋势扣 2-5 分。	
1.2	命题新颖、精准性	5	选手命题新颖、精准的得满分。不够新颖的扣 1-2 分；不够精准的扣 1-3 分。	
2	演讲技巧	20	评委对选手演讲时间控制，语言表达能力，声音、眼神及与观众、评委互动表现进行评分	
2.1	演讲时间控制	5	选手演讲时间控制在 4-5 分钟内的得满分。演讲时间严重不足或超时的扣 1-5 分。	
2.2	语言表达能力及技巧	5	选手语言表达准确、有技巧和感染影响力的得满分。语言表达不准确或能力不足的扣 1-3 分，缺乏技巧和感染影响力的扣 1-2 分。	
2.3	礼仪形象、音量、语速、声音清晰度、肢体配合适宜性等	5	选手演讲音量适宜、语速恰当、声音清晰、肢体配合得体的得满分。礼仪形象不规范扣 1 分、演讲音量过轻过响的扣 1 分；语速失当扣 1 分；声音不够清晰扣 1 分；肢体配合不得体的扣 1 分。	
2.4	与观众、评委互动	5	与观众、评委有互动且产生正面反响与效果的得满分。缺乏互动的扣 1-5 分。	
3	演讲内容	35	评委对选手演讲内容的针对性、真实性、数据分析、整体结构与逻辑性等进行评分。	
3.1	结构、权重与合理性	10	演讲组织的结构、各部分权重分配合理的得满分。结构不合理的扣 2-5 分；各组成部分权重分配不合理的扣 1-5 分。	
3.2	内容与演讲主题的匹配度	5	内容与演讲主题匹配的得满分。内容与演讲主题不匹配的扣 1-5 分。	
3.3	内容真实可靠及数据分析	5	内容、论据、引用数据真实、正确、适宜的得满分。内容、论据、引用数据不真实、正确和适宜的扣 1-5 分。	

序号	评分项目	分值	评分规则	得分
3.4	内容的全面与重点突出	10	内容全面且重点突出的得满分。内容不够全面扣 1-5 分；演讲观点、内容不够突出重点的扣 1-5 分。	
3.5	说服力	5	演讲具有很强说服力的得满分。演讲不够说服力的扣 1-5 分。	
4	表现形式	10	评委对选手综合利用音频、视频、PPT 等工具及表现形式进行评分。	
4.1	表现形式的合理与效果	5	表现形式合理且具有良好效果的得满分。未能充分利用工具或表现形式不够合理或效果不佳的扣 1-5 分。	
4.2	表现形式的新颖与价值	5	利用工具或表现形式新颖、有正面推介影响价值的得满分。表现形式缺乏新颖性或不具有推介、正面影响价值的扣 1-5 分。	
5	创新思考	25	评委对选手选题、观点或对策等是否有自己独特见解、是否具有创新意识与价值，对现实或未来是否指导性等进行评分。	
5.1	选题独特与独立性	5	选题独立、独特有新意的得满分。选题缺乏独立、独特性的扣 1-5 分。	
5.2	选题、观点、对策等对行业发展的新颖与独特价值	5	选题、观点、对策等对行业发展具有新颖且独特价值的得满分。不够新颖与独特价值的扣 1-5 分。	
5.3	选题融入的创新思维	5	选题充分融入创新思维的得满分。选题未融入创新思维的扣 1-5 分。	
5.4	创新思维、策略、方法的落地可行性	10	创新思维、对策、方法有落地可行性的得满分。创新思维、对策、方法缺乏落地可行性的扣 1-10 分。	
合计		100		

八、其他

（一）选手自行准备个人主题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。

（二）本技术文件适用于本次竞赛阶段。

(三) 本技术文件的最终解释权归竞赛组委会。