

全国物业管理行业“物业管理员”职业技能竞赛 技术文件

第一部分 竞赛介绍

全国物业管理行业物业管理员职业技能竞赛由理论知识考核和实际技能操作考核两个部分组成。

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30%、实际技能操作成绩占70%。

理论知识考核采取闭卷书面考试方式，题型有单项选择题和多项选择题，总题量75题。其中单项选择题50题，多项选择题25题。主要考核物业管理员对物业管理基础知识和相关法律法规的理解和掌握程度。

实际技能操作考核采取闭卷书面考试和现场实地比赛相结合的方式。其中物业管理典型案例分析（占20%）、岗位实操技能知识抢答（占20%）、个人主题演讲（占30%）。主要考核物业管理员在物业管理日常经营管理中的组织协调、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。物业管理典型案例采取闭卷书面考试方式，岗位实操技能知识抢答和个人主题演讲均采取个人现场实地比赛方式。其中个人主题演讲由选手按

组委会统一确定的演讲主题做 5 分钟时间准备后,做 5 分钟即时演讲。

理论知识考核后淘汰不超过 80 名选手,进入实操考核的物业管理典型案例分析考核;该轮成绩与理论知识考核成绩按权重累计得分后淘汰不超过 40 名选手,进入实操考核的岗位操作技能知识抢答竞赛,该轮成绩与理论知识考核、物业管理典型案例分析成绩按权重累计得分后淘汰不超过 20 名选手,进入实操考核的个人主题演讲竞赛;个人主题演讲竞赛成绩和理论知识考核、物业管理典型案例分析、岗位操作技能知识抢答成绩按权重累计得分后计算出选手最终决赛成绩与排名。该最终决赛成绩出现相同分数的,以演讲成绩高低排名,演讲成绩相同的以抢答成绩高低排名。

(一) 理论知识、实操技能考核示例

1. 理论知识考试

(1) 单项选择题(每题 1 分,每题的备选项中,只有 1 个最符合题意)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。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 (每题 2 分, 每题的备选项中, 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)。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、安防系统的维护和管理
- C、施工现场管理
- D、负责治安管理等
- E、 停车管理

2. 物业管理典型案例分析

案例背景:

某住宅物业的部分业主, 因外墙渗水、供暖不足, 物业配套等问题, 多次和开发建设单位、物业管理公司交涉。未有结果后, 遂以串联协商、互选等方式自行组建了临时业主委员会, 临时业主委员会与建设单位, 物业管理公司经几轮谈判, 上述问题仍未解决。临时业主委员会协商决定: 业主集体拒缴物业服务费: “炒掉” 现物业管理公司, 另聘新的物业管理公司; 同时, 邀请媒体介入。决定公告后, 广大业主积极响应, 开始集体拒缴物业服务费, 新的物业管理公司也以协议方式选定。经媒报道后, 社会、业主反响强烈, 部分业主开始围堵售楼处和物业管理处办公室。

问题 1: 根据本案例提供的材料, 依照现行法规和物业管理

服务操作要求，列举本案例中的违规之处，并作简要阐明。

问题 2：如果您是该项目物业管理处经理，您将如何应对化解当前面临的问题。

3. 岗位实操知识抢答。如：

下列消防管理措施中，不属于物业服务企业承担的是（ ）。

- A、配置消防中队车辆
- B、建立义务消防队伍
- C、开展消防安全检查
- D、加强消防设备保养

4. 个人主题演讲。例如：请选手围绕“您是如何发扬工匠精神，做好物业基础服务”这一主题做 5 分钟即时演讲。

（二）项目基本情况

1. 理论知识考试（第一天上午进行）

理论知识主要考核物业管理员对物业管理基础知识和相关法律法规的理解和掌握程度。理论知识考试的题型包括单项选择题（50 题×1 分/题，计 50 分），多项选择题（25 题×2 分/题，计 50 分）两种题型考核难度均包括一般、较难、难三个层次。采取闭卷书面考试方式，时间为 60 分钟，总分 100 分。选手理论考试卷面成绩乘以权重 30%即为个人本轮实际得分。当天 13:30 点前公布本轮考试成绩和进入下一轮考试的不超过 80 名选手名单。

2. 物业管理典型案例分析考试（第一天下午进行）

案例分析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。采取闭卷书面考试方式，时间为 60 分钟，总分 100 分。选手案例分析考试卷面成绩乘以权重 20%即为个人本轮实际得分。当天晚上 20:00 点前公布本轮考试成绩和进入下一轮考核的不超过 40 名选手名单。

3. 岗位实操知识抢答竞赛（第二天上午进行）

知识抢答主要考核物业管理员对物业项目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。知识抢答包括必备抢答和风险题选答两个环节，两个环节相加得分为该轮选手的最后得分。

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、必备抢答得分和风险题选答得分三项累加。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 选手本轮三项累加得分 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值为： $(20 \div 180) \times 120 = 13.33$ 分】

必备抢答环节选手以抽签方式决定 5 人一轮共分 8 轮进行，必备抢答题包括单项选择题（5 题 × 每题 10 分）和多项选择题（5 题 × 每题 20 分）两种题型，每轮共有 10 道题，抢完即止（若

出现 4 人一轮的则是 4 道单选题+4 道多选题)。抢答环节时，主持人先宣读题面，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，主持人未说“抢答开始”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后 10 秒钟之内回答完毕。工作人员现场统计并公布得分情况。

每轮抢答完成并公布分数后即进入风险题选答环节，风险题每轮 5 题，包括 10 分、20 分、30 分、40 分、50 分各 1 题。为充分体现竞争性和公平性，5 名选手按本轮得分由低至高的顺序选答（若出现 4 人一轮的则是 10-40 分各 1 题），选手可以选择答题也可以选择放弃答题。风险题选答环节时，现场公布题号和相应分值，但不公布题面内容，参赛选手自主决定是否选答以及选择相应分值题目，答对得分，答错倒扣相应分值，选手选题后主持人宣读题面，要求选手在主持人宣布开始作答后 20 秒钟之内回答完毕。

当天下午 13:20 点前公布本轮考试成绩和进入下一轮考核的不超过 20 名选手名单。

4. 个人主题演讲竞赛（第二天下午进行）

为体现公平性和选手的真实能力，采用现场即时演讲的方式进行。由命题组统一确定演讲主题和相关要求，每位选手自行拟定演讲题目，演讲限时 5 分钟，总分 100 分。要求选手结合个人工作实践和对演讲主题的理解，从行业发展和项目经营管理服务

的角度进行阐述和创新思考。个人演讲出场顺序以抽签方式决定，每位选手均有 5 分钟时间准备，其余选手隔离封闭待命（不得携带任何通讯工具），依次出场进入现场演讲（演讲完毕的选手可留置在现场观摩）。所有选手演讲完毕，评委代表对参赛选手演讲表现进行综合点评。9 位评委根据参赛选手演讲效果按百分制依据评分标准独立评分，去掉一个最高分和一个最低分，7 个评委的平均分乘以权重 30%即为该选手在本轮的实际得分。

（三）考核范围

考核以物业管理员应知应会为基础，以优秀物业管理员所具备的知识结构、综合素质和全面能力为重点，以全国物业管理师职业资格考试参考教材的相关内容为参考。

（四）注意事项

1. 主办方提供理论知识考试和实操考核的场地和相关硬件设施等。
2. 要求选手着正装出席竞赛，整齐佩戴由组委会统一制作的标志。
3. 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. 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。答题和演讲环节，现场请保持安静。

第二部分 个人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	演讲题目	10	是否准确理解演讲主题和考核要求，是否与演讲内容相匹配并且有较强的吸引力等	
2	从业感悟	15	选手职业生源地中在个人学习、从业经历以及职业成长中的感悟和思考	
3	演讲技巧	15	选手着装、形象、礼仪、声音、眼神、语言表达、时间控制与观众评委互动情况等	
4	演讲内容	40	整体结构设计、逻辑性、层次感，对演讲主题理解精准程度和演讲内容解读的流畅性，思考问题的广度与深度，提出观点和对策的真实性与可行性，现场演讲的感染力和冲击力。	
5	创新思考	20	对演讲题目是否有自己独特的观点和见解，是否能站在行业高度，结合新时期行业的特点和未来发展趋势对问题有更多的扩展性阐述和创新思考，并提出解决对策。	
合计		100		