

附件 2:

“可信电力杯”2017 年广东省物业管理行业职业技能竞赛总决赛（物业管理员）技术文件

第一部分 竞赛介绍

广东省物业管理行业（物业管理员）职业技能竞赛总决赛由知识技能书面考核和综合能力面试考核两部分组成。知识技能书面考核前20名选手才有资格参加综合能力面试考核环节。

知识技能书面考核和综合能力面试考核两项成绩均按百分制，合并计算总成绩（前20名选手），其中知识技能成绩占50%、综合能力面试考核成绩占50%。知识技能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。综合能力面试考核采取选手抽题面对评委专家口头陈述回答的方式，题目是围绕物业管理及紧密关联领域的一个或一种（类）工作、现象、问题、案例、事件及发展动态等生成，需要选手在限定的时间内做出阐述或回答。

一、知识技能、综合能力考核示例

（一）知识技能书面考核

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一般为：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。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. 治安处罚管理

E. 停车管理

3. 案例分析题（1题30分）

围绕物业管理服务过程中可能面临的典型案例命题，考核选手对典型案例的综合分析判断思路和实际组织解决问题的能力。

（二）综合能力面试考核

1. 作为大厦停车场管理服务人员，如何防范与应对停车场车辆被盗受损？

2. 当前收寄快递成了普通民众的生活常态，请评述住宅小区物业管理服务中心及门岗是否应该增加代收快递一类服务。

（满分为100分，选手需在5分钟内完成审题、答题）

二、竞赛流程

本次竞赛决赛在一天内完成，上午进行知识技能书面考核，下午进行综合能力面试考核。

（一）知识技能书面考核

考核方式：采取闭卷书面考试，总分100分。主要考核物业服务管理员对物业管理专业基础知识、技能和相关法律法规等的

理解和掌握程度。

考核时间：9:30-11:00（专家阅卷时间11:00-12:00）

比赛规则：

闭卷考核的题型包括单项选择题（60题×0.5分/题，计30分）、多项选择题（20题×2分/题，计40分）、案例分析题（1题，30分），共计100分。单选题、多选题答案必须填在答题纸上，案例题直接在试卷上作答。

比赛纪律：

1. 必须提前进场，考试开始后未进场视为弃权；
2. 严禁作弊抄袭，手机等电子产品全部在考场门口封存；
3. 选手出现违纪情况，所在代表队将被通报批评。

（二）综合能力面试考核

知识技能书面考核得分高的前20名选手，获得参加综合能力面试考核资格（以排名靠前为准。例如，其他位序没有并列情况，18名同时有3名选手并列，则19名、20名选手不能入围；若只有20名选手出现并列，则同时入围）。

考核方式：采取面对评委阐述、回答问题的方式，总分100分。主要考核选手对物业管理及紧密关联领域专业问题的认知、领悟、判断、分析解决及语言组织表达能力。

考核时间：13:15-16:15

每位选手审题、答题时间共5分钟。

（13:00-13:15宣布知识技能书面考核前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：选手在现场题目组里随机抽取一个题目（题目不

能更换），在5分钟内完成审题、答题（选手答题至第4分钟时会获得一次提示，5分钟用完会被叫停）。选手表示回答完毕或被叫停后，评委在1分钟时间内进行简要点评。

5名评委根据参赛选手阐述、回答问题的情况对照评分标准独立评分，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. 答题时不能寻求辅助工具提示或人员提示（可以带笔在所抽题目纸上简要标记答题要点）；

3. 选手超时答题会被扣减分数，直至零分；

4. 选手出现违纪情况，所在代表队将被通报批评。

综合能力面试考核评分标准表

序号	评分项目	分值	评分规则	得分
1	清晰流畅性	10	评委根据选手口音是否清楚，表达是否清晰、流畅，在 0-10 分之间打分（精确至 0.5 分）	
2	全面完整性	20	评委根据选手阐述回答问题是否完整、全面、没有遗漏在 0-20 分之间打分（精确至 0.5 分）。	
3	逻辑条理性	20	评委根据选手阐述回答问题逻辑是否严谨缜密、条理层次是否清晰得当在 0-20 分之间打分（精确至 0.5 分）。	
4	准确深刻性	20	评委根据选手阐述回答问题观点是否正确无误、精准深刻在 0-20 分之间打分（精确至 0.5 分）。	
5	创新与创意	20	评委根据选手阐述回答问题是否有创新创意、见解独特、不落俗套，且不偏执离谱，在 0-20 分之间打分（精确至 0.5 分）。	
6	礼仪礼貌	10	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		

三、综合评分及名次确定办法

前20名选手最后得分为知识技能书面考核得分和综合能力面试考核得分之和，按选手得分高低依次确定选手比赛成绩名次。前5名选手中如果有两位或两位以上选手总成绩相同，则以综合能力面试考核得分高者排名靠前；若两部分成绩皆相同，则每人加试一个综合能力面试考核题，直到决出名次。第6至15名选手如果出现成绩同分的，则名次并列。

四、考核内容

知识技能书面考核内容以全国物业管理师职业资格考试参考教材（中国物业管理协会主编《物业管理基本制度与政策》、

《物业管理实务》，2014年版，中国市场出版社出版）的相关内容为主；综合能力面试考核内容围绕物业管理及与物业管理紧密关联领域的一个或一种（类）工作、现象、问题、案例、事件及发展动态等生成。

五、注意事项

- 1.自备黑色签字笔。
- 2.着装整齐，外穿组织方统一分发的标识背心。
- 3.阐述或回答问题使用普通话，简明清晰、重点突出、切勿超时。
- 4.自觉配合现场秩序维护人员指引，尊重评委的评判结果。