苏州市“吴地工匠”职业技能系列竞赛活动
2024年常熟市职业技能竞赛
（物业管理师项目）

技术文件

2024 年 7 月

目　录

一、 竞赛项目名称……1
二、 技能描述……1
三、 能力要求……1
四、 竞赛内容……3
五、 竞赛流程……6
六、 赛事纪律……7
七、 其他事项……7
八、 备注说明……8

一、竞赛项目名称

苏州市“吴地工匠”职业技能系列竞赛活动之2024年常熟市职业技能竞赛（物业管理师项目）。

二、技能描述

物业管理是关系民生的大服务，对人民群众收获“住有宜居”的幸福感具有重要意义，高素质的物业管理人才是行业高质量发展的重要支撑和保障。物业管理师是接受业主委托，组织相关资源，为业主提供建筑物及其附属设施的维修、养护、管理，环境卫生和公共秩序维护等服务的人员。其职责主要包括维护物业设施、协调物业业主关系、管理物业财务、制定物业管理计划等。物业管理师应具备良好的沟通能力、协调能力、领导能力和解决问题的能力，能够为业主提供高质量的服务。

三、能力要求

1	**素质要求**
	知识素质：具备物业管理领域的专业知识，如房地产法律、财会、建筑工程、园林绿化、环境卫生等方面的知识；掌握物业管理的基本理论和方法； 能力素质：具备组织和协调管理、沟通协商、决策判断、问题解决、风险评估和控制、服务导向和创新等能力；能够适应快节奏、无常变化的工作环境，保持自身的专业知识和技能不断地更新升级； 品德素质：具有法律意识、诚实守信、勤奋踏实、负责任、团队协作、良好言行举止和服务意识等职业道德素质； 职业形象素质：具备优良的职业形象，包括仪表、礼仪、言谈举止等方面。
2	**工作要求**

	能根据专项工作任务需要提出人员岗位与素质需求； 能配合协调员工劳动合同关系并按要求执行劳动保护措施； 能按要求实施物业服务人员的招聘； 能规范处理物业共有共用部分产生的收益； 能制定、实施物业管理项目档案管理制度以及使用信息化手段优化档案管理； 能按要求完成物业管理项目早期介入的工作以及及时发现、记录早期介入工作中出现的问题并提出合理建议； 能用专业方法依序进行实物、资产查验； 能按规范和协议监督装饰装修施工过程，及时发现并应对处理违规装饰装修问题； 能组织执行房屋与设施设备的运行、检查、养护及维修； 能划分及明确公共秩序维护岗位职责并督促落实； 能划分、明确保洁分区和岗位职责并能配合专业保洁公司进行外墙、水箱清洗等专项保洁工作； 能划分、明确绿化人员岗位职责并能配合绿化管理服务外包单位的工作； 能识别物业服务区域内有害生物，配合、监督专业公司实施物业服务区域内有害生物防治工作； 能划分、明确客户服务人员岗位职责并督促落实客户服务工作； 能筹备、推广、组织、落实社区生活服务与文化建设活动； 能向客户推介房源、车位等信息并能办理业主房屋托管与租赁服务； 能识别物业经营资源提出经营建议并能按计划实施物业经营项目；

	能用专业方法测评物业单项服务质量并能按照规范要求进行客户满意度调查结果的统计分析； 能组织引导客户人员识别客户服务过程中的常见风险以及应对措施。
3	**技能要求**
	组织协调能力：具备物业管理的组织、协调和领导能力，能够设计物业管理工作的工作流程和管理模式，合理分工和组织协调各项工作的配合关系，提高工作效率； 安全管理能力：具备物业安全管理的标准化流程，制定适合物业管理的安全规定，能够负责日常物业巡查、安防检查和应急预案的制定和实施等工作； 矛盾纠纷处理能力：具备处理业主矛盾纠纷的能力，能够运用法律、规章制度和妥善的沟通技巧进行处理，维护业主的合法权益； 物业经营能力：具备物业费用管理的能力，能够合理制订物业费用的支出计划，实现费用的收支平衡，提高资产的效益； 服务能力：具备高质量、高效率的业主服务能力，能够针对业主需求和反馈及时主动服务，解决业主关注的问题，为业主策划服务特色和提高业主满意度； 信息化能力：具备使用物业管理系统的能力，维护系统正常运行，实现资料的管理、封存和检索，提高信息的共享和管理效率。

四、竞赛内容

（一）竞赛模块和要求

物业管理师竞赛由二个模块组成，即理论知识和技能实操，均为个人赛，总时长 5 小时。参赛选手需在规定时间内完成，竞赛内容见下表：

竞赛模块	竞赛内容	评分方式	竞赛时间	总分	
				分数	成绩占比
一	物业管理师理论知识	人工评分	1.5 小时	100	30%
二	物业管理师技能实操（案例分析）	人工评分	1.5 小时	100	70%
	物业管理师技能实操（情景模拟）	人工评分	2 小时		
合计			5 小时	100	

（二）考核范围及评分要点

1.第一个模块：物业管理师理论知识

物业管理师理论知识考核范围：

以国家职业资格物业管理师三级标准命题。理论知识考试内容主要包含物业管理基本制度和政策、物业管理实务、不同业态物业管理的技术技能和标准化内容等。

评分要点：

总分 100 分，其中 60 道单项选择题（每题 1 分），20 道判断题（每题 1 分），10 道多项选择题（每题 2 分）。

2. 第二个模块：物业管理师技能实操

物业管理师技能实操模块考核范围：

（1）行政综合管理：人力资源管理、财务管理、档案管理；

（2）物业运维管理服务：早期介入、物业承接查验、装饰装修管理、房屋与设施设备运维管理；

（3）环境管理：公共秩序维护服务、保洁管理服务、绿化管理服务、有害生物防治管理服务；

（4）客户服务与公共关系维护：客户服务、社区生活服务与文化建设活动；

（5）物业资产管理：租赁管理、资源开发与经营；

（6）质量管理：物业服务作业规程制定与执行、服务质量测评；

（7）风险管理：风险识别、风险防范与应对。

评分要点：

总分100分，以案例分析形式和情景模拟形式进行考核，其中情景模拟分值占比30%，实操笔试分值占比70%。

（三）个人成绩计算、排名

（1）成绩计算：需完成理论知识和技能实操两个模块，均按百分制评分，最终按各模块成绩占比折算，计入最终成绩。其中理论知识占比30%，技能实操占比70%。

（2）成绩排名：以个人最终成绩进行排名，个人最终成绩相同时，技能实操模块得分高者排名在前；技能实操模块成绩也相同时，则名次并列，角逐出前十名。十一名之后不再计算个人名次。

（四）命题方式

1. 理论知识题

理论知识题库共计350题样题，均已随通知文件公布，具体详见苏州市

“吴地工匠”职业技能系列竞赛活动2024年常熟市职业技能竞赛（物业管理师）通知文件附件1。

2. 技能实操题

技能操作题库共计一套试题，包含情景模拟题和实操笔试案例分析题，具体详见苏州市“吴地工匠”职业技能系列竞赛活动 2024 年常熟市职业技能竞赛（物业管理师）通知文件附件 1。

（五）评分方式

1. 理论知识题：由裁判组人工评分。

2. 技能操作题：由裁判组人工评分。

3. 成绩确认：各项评分完成后，裁判长对理论知识和技能实操两个模块成绩进行复核，复核正确后，裁判长在原始记录评分表上签字。

五、竞赛流程

1. 报到

请参赛选手、裁判员带好本人二代身份证报到，经核准身份、资格后签到入场。参加竞赛活动人员在签到时领取参赛证、参赛资料等，并抽取参赛编号，此编号即为选手参加本竞赛的工位编号。

2. 参赛选手物品寄存

进入候考区后、进入考场前，请将通讯设备关机，并将通讯设备、信息存储等与考试无关的禁用设备，按工作人员要求，放在指定地点进行寄存。理论知识考试和实操技能考试只允许携带黑色签字笔进入考场。（注：贵重物品请妥善保管。）

3. 检录进场

选手必须按规定竞赛时间携带参赛证、身份证、黑色签字笔，提前15分钟进入赛场，按自己的编号就座参加竞赛。入场后不得随意出入，如遇特殊情况需向裁判反映，以便得到及时处理。考试迟到15分钟以上（含15分钟）的选手不准进入考场，并视为弃考。

4.答题

选手根据抽签结果在对应的工位入座，等待发放试卷（纸质）并答题。

六、赛事纪律

（一）竞赛场地禁止自带使用的设备和材料

序号	设备和材料名称
1	禁止选手在比赛现场未经允许使用自带信息存储设备
2	禁止选手自带通讯设备
3	裁判自带笔记本电脑必须留在赛场个人保险箱内直到比赛结束可以带走

（二）文具用品：本次赛事所需纸笔等文具由竞赛组委会提供。

（三）所有参赛选手均不得携带手机等通讯工具进入竞赛现场，不得以任何方式向他人泄露竞赛内容，否则将取消该参赛选手的成绩和名次。

（四）裁判组对竞赛期间出现的舞弊行为和赛场不文明行为，有权制止，报请裁判长同意，可终止其竞赛资格或本次大赛的工作资格。行为严重的奖上报组委会及参数单位主管单位，进行相应处理。

（五）所有参赛选手凭参赛证、身份证进入竞赛现场后，不得私自离开竞赛区，如确需离开的，需经裁判长同意后由工作人员陪同离开。

（六）结束比赛的选手必须立刻离开赛场，不得滞留。

七、其他事项

（一）赛场严格遵守国家环境保护相关法规。

（二）赛场所有废弃物应有效分类并处理，尽可能地回收利用。

（三）比赛期间如发生意外事故，发现者应第一时间报告大赛组委会，同时采取措施避免事态扩大。组委会应立即启动预案予以解决。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由大赛组委会决定。

八、备注说明

（一）本技术文件仅针对本次技能竞赛。

（二）本技术文件解释权归竞赛组委会。

（三）其他未尽事宜由大赛组委会统一协调解决。