

2023 年全省职业院校技能大赛 中职组土木建筑类物业服务赛项 竞赛规程

一、赛项名称

赛项名称：物业服务

赛项组别：中职组

竞赛形式：个人赛

二、竞赛目的

为贯彻落实党的二十大精神、《国家职业教育改革实施方案》，推动职业教育高质量发展和适应性发展，提高土木建筑类人才培养质量，推动以赛促教，以赛促学，以赛促训，以赛促改，实现校企无缝对接、产教深度融合。

通过竞赛，促进我省设立物业服务专业的院校间的交流，创新和引领专业建设与课程改革，完善物业服务专业人才培养方案，使课堂教学与实践教学更紧密地结合。同时，提高我省物业服务专业选手服务意识和实操能力，提高物业服务专业人才的社会认可度和影响力，为物业管理智能化和城市建设智慧化做出贡献。

三、竞赛时间、地点

竞赛时间：2023 年 4 月上旬，具体时间另行通知

竞赛地点：兰州职业技术学院（总校区）

四、竞赛内容

竞赛内容涵盖物业服务职业素养、理论知识与岗位技能。

竞赛选手在竞赛系统中，扮演住宅物业管理公司客服部、保安部、工程部和保洁部工作人员角色，结合案例背景，在3D虚拟的物业管理公司、小区街道、办公室等场景中完成客服、保安、保洁、工程人员在住宅物业管理项目中的各项工作内容。

竞赛中各部门涉及的业务有：

1. 客服部：新人报道、入住管理、装修管理、日常巡视、业主投诉、突发事件、社区活动、物业费收缴、财务测算、品质管理、风险预防、法律纠纷。

2. 工程部：接管验收、工程巡查。

3. 保安部：安全规章、疑难问题处理。

4. 保洁部：岗前培训、工作巡查。

竞赛中，选手需要处理突发事件，解决服务过程中发生的各种问题；同时，完成系统中理论试题回答。

竞赛时长为 180 分钟。

五、竞赛方式

本赛项为个人赛。

六、竞赛环境

竞赛场地设在计算机机房，为每名选手配备计算机独立参赛；为保证考试顺利进行，同时配备备用计算机。

竞赛场地内配备高清摄像头进行全程录像，保证竞赛公平、公正。

七、技术规范

《中华人民共和国物业管理条例》

《物业管理师国家职业技能标准》

《中等职业教育物业服务专业教学标准》

八、技术平台

竞赛采用北京现代中欧软件开发有限公司自主研发的“现代物业管理教学实训系统（3D）V8.6”平台进行练习和竞赛。

表1 技术平台设备与规格

设备名称	规格要求
竞赛计算机	处理器Intel Core i3以上，8G内存，120G硬盘，100/1000M网卡，独立显卡，2G显存，WIN XP/7/8/10，DirectX 9.0以上
竞赛软件	现代物业管理教学实训系统（3D）V8.6

九、评分办法

选手在180分钟时间内完成竞赛内容后，系统自动评定企业利润和团队分值。按照选手所在物业公司利润额从高到低判定名次；公司利润额相等的选手，则根据竞赛系统中团队得分的高低，得分高者名次在前。

公司利润额数据由竞赛系统自动生成，选手完成岗位工作内容的准确性、完成时间、解决突发事件、理论测试题的

正确性等作为评分依据。

十、奖项设定

按实际参赛人（队）数的 10%、20%、30%（小数点后四舍五入）分设一、二、三等奖。其他情况按照竞赛规程总则执行。

十一、申诉与仲裁。

1. 各参赛队对不符合赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理、竞赛成绩，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉，申诉主体为参赛队领队。

2. 申诉启动时，参赛队向赛项仲裁组递交领队亲笔签字的书面报告。书面报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。

3. 提出申诉的时间应在比赛结束后（选手赛场比赛内容全部完成）2 小时内。超过时效不予受理。

4. 赛项仲裁组在接到申诉报告后的 2 小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向比赛监督员提出申诉，由监督员传达最终仲裁结果。

5. 申诉方不得以任何理由拒绝接收仲裁结果，不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收，

不能代收，如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

6. 申诉方可随时提出放弃申诉。

十二、赛项安全

详见《2023 年全省职业院校技能大赛兰州职业技术学院赛点安全防控方案及应急预案》。