

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

竞赛样卷（A 卷）

一、竞赛系统背景

选手扮演物业管理公司客服部、工程部、保洁部和保安部工作人员，通过案例的方式，在 3D 虚拟的物业管理公司模拟完成住宅物业管理项目中的全程工作内容，包括入住管理、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；岗前培训、工作巡查；接管验收、工程巡查、安全规章、疑难问题等。选手在完成住宅物业服务的全过程中，需同时处理突发事件，以提高物业公司利润为最终目标。

二、竞赛流程及要求

1、首次进入系统，需要进行角色设定。选手完成角色性别，设置角色名称等。“确定”后进入场景模块选择界面。

2、分别选择“客服部”、“保洁部”、“工程部”、“保安部”模块，进入系统。

3、企业功能

在企业功能下可以查看公司名称、公司简介、项目简介、周边信息等内容，此外，系统还设置了 3 个衡量企业团队能力的指标：客户满意度，费用收缴度和社区活跃度。根据选手对不同种类的案例的整体掌握情况，团队能力指标随之变化。



4、点击平台主界面“案例实训”按钮，弹出案例实训界面。了解全部场景中的全部案例，选择其中一个案例了解该案例的内容和考核知识点，点击“开始特训”，开始竞赛。





竞赛系统模拟物业管理工作的真实环境，选手完成指定的案例，最终由系统判定企业利润，得出竞赛成绩。案例结构为多分支结构，在知识考核点处设置分值路径，选手操作的不同引导至不同的案例路径和案例结果。

案例主题	概述	考核点
新人报到	物业服务专业毕业后，你经过了层层选拔，终于成功进入了 A 市知名物业管理公司 Y 公司，成为了一名物业管理工作，雄心壮志的你渴望将自己在学校所学的知识在实践中得以应用，成为一个出色的物业管理人，今天是进入新公司客服部，成为一名楼管家的第一天，客服部经理赵刚让你收拾完东西去他的办公室一趟，交代一下工作的事项。	物业管理的类型； 物业管理权的获取方式； 物业公司部门构成； 客服部的工作内容； 楼管家的基本职责； 楼管家需要具备的能力； 物业公司的规章制度； 物业管理基本理论； 物业服务企业的权利和义务； 住宅小区物业管理特点； 物业管理基本制度； 物业管理的早期介入。
入住管理	当前的项目已经经过了承接查验，目前在准备入住管理的各项注意事项和安排。入住管理是什么，有什么作用，该怎么进行，过程中会遇到什么问题，都是你马上要学习到的内容。作为客服部的一员，积极参与入住管理，推进项目的进行，发挥自己的作用吧。	入住管理的基本内容 入住管理的意义 入住管理的阶段 入住管理的流程 入住管理的准备 入住现场服务的流程 验证身份的流程 物业管理的服务约定 物业管理相关文件资料 入住管理的注意事项 业主通知书 业主收楼须知 物业收费标准 业主数据登记及数据卡 物业人员基本仪容 收楼承诺书 验收楼交接书 收楼物品确认书 物业承接查验概述 物业承接查验过程和内容 物业管理早期介入管理概述

装修管理	业主的入住告了一段落，许多业主已经开始了装饰装修工作。由于涉及到业主、施工和物业单位三方，且不同业主对装饰装修的要求不一，装饰装修工作是矛盾频出的一个环节，也是楼管家需要特别注意的一个部分。如何在规定的情况下合理管理业主的装饰装修、调节业主与装修公司、业主与业主、业主与物业管理公司之间的矛盾，是一门复杂的综合学问。不少业主都在进行装饰装修，作为楼管家，每天的日常巡查是必须的工作，准备一下，去巡视负责的楼吧。	装饰装修巡查的基本内容； 装饰装修巡查要携带物品； 装修管理标准作业规程； 装饰装修时间段； 施工许可证； 巡视时礼仪； 与业主交流技巧； 装饰装修相关合同和法规； 装修人和装修企业的责任； 装饰人和装修企业违规的具体对应措施； 物业公司的权利； 装修违约单； 装修申请表； 装饰装修主要检查内容
日常巡视	经过几个月的装修，小区的大多数业主基本都完成了装修，一段时间后，小区的物业管理工作步入了正轨，开始了每日的管理工作。作为楼管，每日工作的主要内容之一就是日常的巡视，巡视的主要内容包括但不限于楼层内卫生、设施设备、安全、小区内卫生、安保、业主的维系和管理等工作。楼管做好日常巡视的工作，才能一步一步熟悉工作内容。积累能力，走好职业道路。	日常巡视的目的 日常巡视的基本知识 日常巡视的内容 日常巡视规章 巡检记录表 公共环境巡视内容 日常巡视问题处理方法 楼前检查内容 电梯间检查内容 电梯巡视内容 天台检查内容 楼道检查内容 停车场检查内容
业主投诉	客户投诉，指的是外部客户认为由于我们工作中的失职、失误、失度、失控伤害了他们的尊严或权益，或其合理需求没有得到满足，从而通过口头、书面和网络等形式反映的意见/建议。你正在办公室处理日常的工作，突然接到前台客服的电话，告知你所负责的楼的业主打电话对工程部李师傅进行投诉，李师傅是工程部的得力干将，平时在工程部工作上解决了不少问题，究竟出了什么问题呢？这还是你第一次处理业主的投诉问题，如何安抚业主，让双方都满意，最终解决问题，还需要你一步一步地探索。	客户服务部工单 业主投诉处理流程 工程维修单 与同事沟通技巧 与业主沟通技巧 入户维修流程和注意事项 联系业主的方式 入户注意事项
突发事件	正在忙碌工作的你突然接到保洁部阿姨的紧急电话，从保洁阿姨匆忙的声音中你勉强分辨出，原来保洁阿姨在打扫 10 号楼某一层的时候发现电梯间已经开始漫水。这可是非常严重的突发事件，如果电梯间的水漫进电梯内很容易造成电梯短路，从而发生事故，并且可能给左右和下层业主的屋内造成损失。如何迅速正确地处理这类突发事件，也是一门必须和熟练掌握的知识。	跑水突发事件处理预案； 跑水紧急处理措施； 跑水紧急处理流程； 跑水突发事件的处理内容； 突发事件与业主沟通技巧； 跑水处理注意事项； 突发事件报告； 紧急事件概念和性质； 紧急事件处理流程； 其他类别突发事件预案

社区活动	为配合近期街道办的消防知识宣传周活动，加强小区内业主们对消防安全知识的了解，提高业主的消防安全意识，营造更安全的社区环境，经理安排你主要策划并实施一个社区消防宣传活动。消防器材、消防知识都有哪些，如何更好地进行宣传；如何准备、组织和策划一个完整的社区活动，以及社区活动中可能遇到的情景，都是你需要了解的内容。	社区消防的注意事项； 消防演习的流程； 消防应急预案的内容； 消防应急预案的组织架构； 消防器材的使用； 火灾逃生技巧； 火灾安全知识普及； 活动流程策划； 紧急情况处理
物业费收缴	物业费的测算和收缴，物业费是物业公司赖以生存的一项重要收入，只有在物业费的测算工作与收缴工作都正常运转的情况下，物业公司才能良好运转。	物业费的组成； 物业费各项费用的计算与测算； 物业费的收缴措施； 物业费相关的理论知识与相关部门的收费标准
财务测算 1	又到了年底了，每年度的项目资金和财务测算都是年底最重要的事情之一。了解项目的资金构成，查看每个部分的实际资金情况，从而掌握项目的实际运转情况，并以此为基础，结合平时项目中的实际情况和遇到的问题，综合考虑并完成下一年度项目的财务测算，测算的完成度和精准度是优秀物业管理人员的衡量标准，也是最能体现物业管理人员专业能力的过程。希望你能用心学习相关知识，并将其用在实践中，完成一次优秀的资金和财务测算工作。	物业项目的资金和财务测算； 物业服务企业的营业收入； 物业服务企业的成本和费用； 物业服务企业的利润构成与计算； 项目资金和财务测算计算方式； 物业项目支出和收入类别
财务测算 2	了解了相关的成本和支出知识，掌握了测算的计算方式后，如何最终完成测算，也是一个复杂的过程。在这个过程里需要强大的理解和关联能力，以及计算能力。接下来就根据经理给出的表格和信息，一步一步的完成项目资金和财务测算吧。	物业项目的资金和财务测算； 物业服务企业的营业收入； 物业服务企业的成本和费用； 物业服务企业的利润构成与计算； 项目资金和财务测算计算方式； 物业项目支出和收入类别
品质管理	我国的物业管理行业经过三十年的发展，从无到有、从有到强，期间人们对物业管理服务品质的认识也在不断的提高。你知道物业品质管理主要工作内容是什么吗？如何做好物业品质管理呢？	品质管理的积极作用； 品质管理的内容； 反面行为举例； 品质管理之礼仪； 品质管理实践等。
风险预防	风险管理是一门新兴的管理学科，它是以观察实验、经验积累为基础，科学分析为手段。因此，物业服务企业要重视研究风险发生的规律，加强控制和防范风险的能力。建立事前科	物业管理的风险点； 治安风险、停车管理风险、消防风险、设备风险、公共环境管理风险； 识别风险；

	学预测、事中应急处理、事后妥善解决的风险防范和危机管理机制，把握风险的规律性，引入先进的风险管理技术规避、转移和控制风险，并建立相应的应急预案来防范风险、应对紧急事件。	如何应对风险； 如何避免风险等。
法律纠纷	法律纠纷主要就是有关法律规定的人身关系和财产关系，其中又以民事纠纷为主。纠纷是当事人就具体的事由产生了误会或者一方刻意隐瞒事实，导致双方协商无果的情形。民事纠纷是作为平等民事主体的公民、法人及其他组织等就人身和财产关系等属于民法调整范围的法律关系发生的各种纠纷。一般采用和解，调节，仲裁等方法消除纠纷。	物业项目常见的纠纷以及解决； 物业纠纷的类型； 物业相关法律法规； 物业费纠纷； 装修管理法律法规； 物业服务合同等。
岗前培训	实习期结束，你被分配到了保洁部成为一名保洁部主管，按要求对新进员工进行岗前培训，着重介绍保洁人员的工作流程，公司规章制度、服装要求、不同的保洁人员工作内容以及标准的差异，使新员工能够快速适应岗位。	保洁的工作规范 保洁分类 楼内保洁注意事项 楼外保洁注意事项 绿化保洁标准 垃圾清运标准 应急预案 防疫工作操作规程
工作巡查	巡查工作是提升保洁质量的重要保障，对违反物业管理规章的现象一定要敢管，不要顾虑可能影响与个别住户的关系，一定要把各种违章现象消灭在萌芽状态，否则以后再来解释就相当麻烦。如果允许违规现象存在，就是放松管理，实际上就是降低了对业主 / 住户的服务质量。日常的服务与管理过程中，简单地厉声制止往往不如言传身教，特别是针对那些意识较差的业主，以自己的行动对业主进行感化才是管理服务的上策，认真、负责的工作态度才会令业主满意放心。	工作巡查的主要内容 巡查的方式方法 电梯的清洁步骤 纠纷处理方式 防疫消毒的操作规范 社区绿化的保洁清洁
工程部接管验收	马上就是项目承接查验的阶段了，虽然本项目是建筑公司直接委托给子物业公司的住宅物业项目，但是承接查验这方面也不能有一丝马虎，相关情况和责任必须在承接查验时划分清楚。作为工程部的经理，你的主要职责就是做好工程方面的相关内容的交接验收，如何制定验收方案、验收的标准和过程以及发现问题的处理方式，都是你需要主导并妥善实施的。	物业接管验收的目的； 接管验收的范围； 工程部接管验收的职责； 物业项目接管验收方案； 接管验收的准备； 接管验收的实施； 接管验收的资料移交； 接管验收的验收依据； 接管验收的现状接管

工程巡查	随着项目一步步迈入正轨，作为工程部维修经理的你，主要的职责也逐渐向日常管理转变。马上就是月度巡查的日期了，你需要根据本项目的规模和特点，制定月度巡查的方案，包含巡查流程及巡查内容，及时做好业主维修回访，了解工程维修的现状和业主满意度，通过回访了解目前工程部存在的问题。同时，也要了解电力、排水、电梯、设备设施等相关系统的巡查流程和内容，并做好相关巡查工作。	工程部巡查流程及内容； 业主维修回访流程及注意事项； 电力系统巡查零修管理操作规程； 土建装饰系统巡查零修管理操作规程； 电梯系统巡查报修管理操作规程； 给排水系统巡查零修管理操作规程； 设备设施计划性保养管理操作规程
安全规章	经过在工作中的不断努力你现在成为了一名合格的保安管理人。作为保安主管的主要协助管理处落实各项治安防范、消防安全制度，维护小区秩序，及时发现和打击违法犯罪活动，保护小区设备设施及业主（使用者）的财产安全。保安主管的职责之一就是保安员的培训工作。今天又有一批新员工过来参加岗位培训，培训会议开始时间定在早上九点，开完早会就过去准备一下吧。	1. 物业保安的类型 2. 住宅物业保安的聘用和管理方式 3. 住宅物业保安的人数分配构成 4. 住宅物业保安的工作内容 5. 住宅物业保安的基本职责 6. 住宅物业保安需要具备的能力 7. 住宅物业保安的规章制度 8. 住宅物业保安管理特点 9. 住宅物业保安的礼仪要求 10. 住宅物业保安的安全培训方式及内容
疑难问题	作为保安部的主管，在公司领导和相关部门指导下，协助管理处落实各项治安防范、消防安全制度，维护小区秩序，及时发现和打击违法犯罪活动，保护小区设备设施及业主（使用者）的财产安全是你的主要责任。日常工作主要是监督安防方案实施情况和优化方案，提高安防管理的效率和效果。面对突发事件也要认真对待，快速反应，将平时演练结果应用到工作中，提高工作效率。	1. 住宅物业保安的作用 2. 住宅物业保安的巡逻路线及原因 3. 住宅物业保安的疑难问题 4. 住宅物业保安工作的优化和创新 5. 住宅物业保安与业主的沟通协调 6. 住宅物业保安与其他部门之间的工作关系 7. 住宅物业保安的交班要求和过程 8. 住宅物业保安的主要器械以及保养 9. 出入证件办理办法

5、理论知识测评

选手在完成案例后，点击“在线测评”完成物业理论知识测评。

理论测评题目在题库中随机抽取，每组 10 道题目，可进行 20 组题目测试。答对题目可以获得测试加分。题目均为单项选择题。

6、竞赛排名

竞赛系统按照企业利润、团队分值对选手进行成绩排名。

企业利润: 10.00 元分
团队分值: 10.00

金元国际物业服务中

能力排行

名称	团队分值	企业利润
1	10.00	10.00
2	10.00	10.00
3	9.40	408836.00
4	10.00	10.00
5	8.89	407903.00
6	8.89	407903.00
8	10.00	10.00
9	10.00	10.00
a		
b	10.00	10.00

共84页 1

实训统计

能力中心

能力排行

教师管理

信息中心

操作说明

控制中心

系统

附录：理论测试题目

1. 我国第一部系统规范物业管理制度的规范性文件是（ ）
 - A. 全国优秀管理住宅小区标准
 - B. 城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法
 - C. 城市新建住宅小区管理办法
 - D. 关于实行业务服务企业经理部门经理管理员岗位培训合格上岗制度的通知
2. 标志着我国物业管理进入了法制化规范化发展的新时期的是（ ）的颁布
 - A. 《物业管理条例》
 - B. 《城市新建住宅小区管理办法》
 - C. 《物业服务企业资质管理办法》
 - D. 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》
3. 《物业管理条例》在坚持民法基本原则和立法规定的原则下，突出了（ ）的立法观念。
 - A. 维护全体业主合法权益
 - B. 从实际出发，实事求是
 - C. 发展为重平衡利益保护弱者
 - D. 物业管理权利和财产权利相对应
4. 《物业管理条例》贯穿（ ）的指导思想，设立的业主大会强制性维修养护等制度，符合市场经济的基本规律，符合未来立法趋势。
 - A. 实事求是
 - B. 从实际出发
 - C. 着眼未来着眼发展
5. 制定和修改建筑物及其附属设施的管理规约，应当经专有部分占建筑物总面积 1/2 以上的业主且占（ ）1/2 以上的业主同意。
 - A. 总人数
 - B. 到会人数
 - C. 业主代表
 - D. 入住业主
6. 选举业主委员会和更换业主委员会成员，应当经（ ）同意。
 - A. 专有部分占建筑物总面积 1/2 以上的业主且占总人数 1/2 以上的业主
 - B. 专有部分占建筑物总面积 1/2 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主
 - C. 专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主
 - D. 专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 1/2 以上的业主
7. （ ）是本建筑物或建筑区划内所有建筑物的业主大会的执行机构，按照业主大会的决定履行管理的职责。
 - A. 业主委员会
 - B. 业主委员会筹备组
 - C. 社区居委会
 - D. 物业服务企业
8. 《民法典》规定，业主是建筑区划内的主人。业主大会是业主的自治组织，是基于业主的（ ）行使产生的，由全体业主组成，是建筑区划内建筑物及其附属设施的管理机构。
 - A. 专有权
 - B. 建筑物区分所有权
 - C. 共有权

- D. 共同管理权
9. 物业管理区域内()组成业主大会。
- A. 大户型业主
B. 全体业主
C. 部分业主
D. 入住业主
10. 业主对建筑物内的住宅经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和()的权利。
- A. 所有权
B. 共有权
C. 知情权
D. 共同管理权
11. ()应当对设立的业主大会和业主委员会，给予指导和协助。
- A. 地方人民政府有关部门
B. 物业行业协会
C. 开发建设单位
D. 物业服务企业
12. 以下关于业主人数的说法，错误的是()
- A. 业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算 建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，按一人计算；
B. 同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；
C. 同一买受人拥有一个以上专有部分的，按多人计算；
13. 业主大会成立后，物业服务企业在房屋管理基础上，巡查装修施工现场发现影响房屋外观危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象时，应及时劝阻并报告()和有关主管部门。
- A. 房产开发商
B. 业主大会
C. 建设单位
D. 业主委员会
14. 在物业管理服务费交纳中，业主和使用人约定物业管理服务费由使用人负责交纳的，业主负有的责任为()。
- A. 免责责任
B. 催交责任
C. 代交责任
D. 连带交纳责任
15. 目前我国物业管理服务收费定价形式采用的是()。
- A. 政府定价
B. 政府指导价
C. 市场定价
D. 政府指导价和市场调节价
16. 对于实行酬金制的物业服务收费中的物业服务支出的性质是()。
- A. 物业服务企业经营性收入
B. 物业服务企业营业外收入
C. 代管性质的业主所有资金

D. 物业服务成本

17. 物业服务定价成本审核的方法和标准中，固定资产残值率按（）计算；个别固定资产残值较低或者较高的，按照实际情况合理确定残值率。

A. 1%~3%

B. 3%~5%

C. 2%~5%

D. 1%~5%

18. 确立业主和物业服务企业在物业管理活动中的权利义务的法律依据是（）。

A. 物业服务合同

B. 物业管理委托合同

C. 建筑物区分所有权

D. 物业管理法规政策

19. 物业服务定价成本审核的方法和标准中，固定资产折旧采用的方法是（），折旧年限根据固定资产的性质和使用情况合理确定。

A. 年限平均法

B. 年数总和法

C. 双倍余额递减法

D. 平均工作量法

20. 在前期物业服务中，决定前期物业服务收费标准的是（）。

A. 建设单位

B. 物业服务企业

C. 政府定价

D. 建设单位与物业服务企业合同约定

21. 利用物业共用部位与共用设施设备所进行的经营活动称为（）。

A. 物业行政管理活动

B. 物业超值管理活动

C. 增值物业服务活动

D. 物业经营管理活动

22. 业主在实施占用挖掘道路行为前，必须征得（）同意为先

A. 业主大会或物业服务企业

B. 业主委员会和物业服务企业

C. 业主大会和维修企业

D. 业主大会或业主委员会

23. 建筑区划内，应当认定为业主专有部分的是（）。

A. 物业管理用房

B. 未经确权的地下储物空间

C. 规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台

D. 业主停放汽车的道路

24. 物业服务合同属于（）的范畴。

A. 民事合同

B. 行政合同

C. 刑事关系

D. 内部制度

25. 业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院（）。
- A. 予以调解
 - B. 予以撤销
 - C. 赔偿损失
 - D. 消除危险
26. 业主大会的执行机构是（）。
- A. 业主大会筹备组
 - B. 业主大会秘书处
 - C. 业主委员会
 - D. 业主代表大会
27. 业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求（）予以撤销。
- A. 业主大会
 - B. 人民法院
 - C. 业主委员会
 - D. 主大会临时会议
28. 业主参与物业管理活动的组织形式是（）。
- A. 业主大会
 - B. 业主委员会
 - C. 管理规约
 - D. 业主大会议事规则
29. 代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同的是（）。
- A. 业主委员会
 - B. 业主委员会主任
 - C. 业主代表
 - D. 物业服务企业
30. 业主委员会成立后应当向物业所在地的区县（）备案。
- A. 人民政府
 - B. 人民政府房地产行政主管部门
 - C. 工商行政主管部门
 - D. 人民政府街道办事处
31. 经业主委员会或者（）以上业主提议，认为有必要变更业主委员会委员的，由业主大会会议作出变更决定，并以书面形式在物业管理区域内公告。
- A. 5%
 - B. 10%
 - C. 15%
 - D. 20%
32. 业主大会业主委员会作出的决定违反法律法规的，物业所在地的（）应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。
- A. 开发建设单位
 - B. 全体业主
 - C. 物业服务企业
 - D. 区县人民政府房地产行政主管部门

33. 业主和使用人自律的保证和实行自治的前提是全体业主建立遵守（）。
- A. 业主大会决定
 - B. 物业服务企业规章制度
 - C. 业主委员会决议
 - D. 管理规约
34. 业主需要装饰装修房屋的，应事先（）物业服务企业，并与其签订装饰装修管理服务协议。
- A. 通知
 - B. 咨询
 - C. 告知
 - D. 明示
35. 前期物业管理招标投标的招标人是（）。
- A. 业主
 - B. 业主大会
 - C. 业主委员会
 - D. 建设单位
36. 由建设单位通过招标方式选聘物业服务企业的，称为（）。
- A. 前期物业管理招标投标
 - B. 物业管理招标投标
 - C. 物业管理公开招标投标
 - D. 物业管理邀请招标投标
37. 通过招投标方式选择物业管理企业的，招标人应当按照以下规定时限完成物业管理招投标工作，下列说法正确的是（）。
- A. 新建现售商品房项目应当在现售前 60 日完成
 - B. 非出售的新建物业应当在交付使用前 45 日完成
 - C. 预售商品房项目应当在取得《商品房预售许可证》之前完成
 - D. 没有规定
38. 采取邀请招标方式的，招标人必须向（）以上物业服务企业发出投标邀请书
- A. 2 个
 - B. 3 个
 - C. 5 个
 - D. 7 个
39. 负责前期物业管理招标备案的机构是（）。
- A. 县级以上人民政府
 - B. 县级以上人民政府房地产行政主管部门
 - C. 县级以上人民政府建设行政主管部门
 - D. 县级以上人民政府规划行政主管部门
40. 招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起（）日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面的物业服务合同。
- A. 7
 - B. 15
 - C. 20
 - D. 30