关于举办2024年吉安市首届“吉房杯”物业

管理行业职业技能竞赛的通知

各县市（区）物业管理主管部门、市物业行业协会：

为深入贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记关于技能人才工作的重要指示批示精神，进一步落实中共中央办公厅、国务院《关于加强新时代高技能人才队伍建设的意见》相关工作要求，深入践行人民城市重要理念，更好弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，着力提升本市物业管理行业基础技能服务，展示行业形象和精神风貌，决定在本市物业管理行业开展2024年度首届“吉房杯”物业管理行业职业技能竞赛活动。现将有关事项通知如下：

一、组织架构

本次竞赛由吉安市住房和城乡建设局主办，吉安市物业管理行业协会承办，吉安市吉房物业服务有限公司冠名协办。吉安市物业管理行业协会负责竞赛日常工作。

二、竞赛工种

客服、工程、护卫、保洁等4个工种

三、竞赛时间地点

时间：2024年12月14日

地点：吉安市全民健身中心

四、竞赛内容

**（一）客服技能竞赛。**

各代表队共5名参赛人员，竞赛涵盖形象展示、口试、实操三个环节。形象展示环节5名参赛人员全部参加；口试环节由各代表队指定2人参加，其他人员不得作答；实操环节采取情景模拟形式进行，抽取3个场景，各代表队中未参加口试的参赛队员进行回答。（具体要求详见附件1）

**（二）工程技能竞赛**

各代表队共 3名（1名水暖工，2名电工）参赛人员，竞赛涵盖形象展示、口试、实操三个环节。形象展示环节3名参赛人员全部参加；口试环节共2题，3人讨论后由1人回答，其他人员不得作答；实操环节共2题，水暖1人，电工1人，2人各做1题，同时比赛。（具体要求详见附件2）

**（三）护卫技能竞赛**

各代表队共6名（含领队1名）参赛人员，竞赛涵盖形象展示、口试、实操三个环节。形象展示环节6名参赛人员全部参加；口试环节各代表队6名参赛选手每人抽取2题，1人作答时其他人员不得作答；实操环节队列全部参加、交接班双数人全部参加、车辆指挥全部参加、铺开回收水龙带2人参加。

**（四）保洁技能竞赛**

各代表队共 3名参赛人员，竞赛以实操比赛为主，涵盖玻璃擦拭、尘推使用、不锈钢擦拭三个项目，各代表队3人同时比赛。

五、报名方式

各县（市、区）物业管理主管部门各组建1支参赛队伍，参赛人员涵盖客服、工程、护卫、保洁等4个工种，其中客服5人、工程3人、护卫6人、保洁3人，并确定一名领队。并于2024年12月3日前，将参赛人员名单报市住建局物业管理科。

其他企业报名参加的，参照以上标准向市物业行业协会报名。

六、表彰奖励

**（一）团体奖**

**1.设奖数量：**团体一等奖1个，团体二等奖2个，团体三等奖3个，团体优胜奖8个；

**2.评奖依据：**四个单项比赛评分汇总，分数由高至低第1名为一等奖，第2/3名为二等奖，第4-6名为三等奖，第7-14名为优胜奖。

**（二）单项奖**

**1.设奖数量：**单项一等奖、单项二等奖、单项三等奖各1个；

**2.评奖依据：**在单项工种比赛中，评分由高至低，第1名为一等奖，第2名为二等奖，第3名为三等奖。

**（三）企业奖**

**1.设奖数量：**企业一等奖，企业二等奖，企业三等奖，各若干个；

**2.评奖依据：**在单项比赛中，获得单项一/二/三等奖的代表队，其对应的参赛成员来自的企业获得对应奖项（如：单项一等奖由X代表队获得，那么该代表队的该项参赛成员所代表的公司均获得企业一等奖），如果同一单项中同一企业获得多个奖次，那么该企业只领取最高次奖项。

**（四）特别贡献奖**

**1.**设置若干个奖项

**2.**评奖依据：在本次大赛的筹划、组织、维护、善后等工作环节中，有突出贡献的个人、企业或代表队，经大赛组委会商讨后，特别颁发。

七、工作要求

**（一）加强组织领导，认真贯彻落实。**各县（市、区）有关部门要充分认识技能竞赛是贯彻落实省委、省政府人才强省战略，提高职工职业技能素质水平，展示职业技能才艺的重要措施。承办单位要认真落实主体责任，细化工作方案，切实做好赛事组织工作；各县（市、区）有关部门要广泛发动，精心组织，认真做好选拔赛和决赛的参赛组织工作。

**（二）压实工作责任，精心组织实施。**竞赛承办单位牵头成立竞赛执委会，负责做好赛事组织实施、统筹协调、技术支持、后勤保障和宣传报道等相关工作。各地、各部门要全力组织好初赛（选拔赛），积极做好全市大赛选手的选拔推荐工作。比赛期间，赛场设医疗服务点，承担应急医疗救护，卫生防疫工作。

**（三）加大宣传力度，营造良好氛围。**各县（市、区）有关部门要以开展2024年吉安市“吉房杯”职业技能大赛为契机，通过电视台、网站、微信公众号等形式广泛宣传赛事赛况，大力弘扬工匠精神，选树典型，努力营造“劳动光荣、技能宝贵、创造伟大”的社会风尚和精益求精的爱岗敬业氛围。

附件：1.客服岗位技能比赛方案

2.工程岗位技能比赛方案

3.护卫岗位技能比赛方案

4.保洁岗位技能比赛方案

5.2024年吉安市“吉房杯”物业管理行业职业技能

大赛报名表

吉安市住房和城乡建设局

2024年11月26日

附件1

客服岗位技能比赛方案

一、参赛人数

5名，形象展示全部参加；口试：各代表队指定2人参加，其他人员不得作答；实操：情景模拟抽取3个场景，各代表队中未参加口试的参赛队员进行回答。

二、比赛内容

**（一）形象展示（20分，限时3分钟）**

由指挥员指挥参赛队员的站、走、引领、蹲等礼仪的形象展示。

**（二）口试（20分/10题，每人5题，每题2分，每题限时1分钟，共限时10分钟）**

各代表队指定2名参赛选手参加，每人在题库中抽取5道题进行回答，评委根据评分标准进行评分。

**（三）实操（60分/3题，每题20分，每题限时5分钟，共限时15分钟）**

情景模拟，以接听电话形式，各代表队中未参加口试的3名队员从情景题中抽取3个场景，分别进行回答。

**（四）口试和实操同时进行**

三、比赛细则

**（一）形象展示细则：**

1.服务礼仪展示规定时间为从上场至退场共3分钟。

2.每队5名参赛选手同时进场，在规定时间内完成站、走、引领及蹲等形象礼仪团体展示。

3.具体比赛要求：

（1）参赛企业可自行编排顺序，并自配音乐。

（2）形象展示需体现站、走、引领、蹲规定动作要素。

（3）评委根据整体展示效果、展示要点进行评分。

4.站、走、引领、蹲比赛标准

（1）站姿：头部微微抬起，面部朝向正前方，双眼平视，下颌微微内收。颈部挺直，双肩平正，微微放松，呼吸自然，腹部直立，上体自然挺拔。一脚在前，将脚尖外略展开，形成腹前相交，身体重心在两腿上。双手相交放在小腹部，两脚呈“V”状分开，两者之间相距45-60度。

（2）走姿：步伐较大且有弹力、双手用力摆动。

（3）引领：引领客人时，应保持在客人前方二至三步距离，大约成130度的角度，步伐与客人一致。引领客人上楼梯时，让客人在前，下楼梯，让客人走在后。

（4）蹲姿：抬头挺胸，上身挺拔，神情自然，腰部慢慢放下，双腿交叉，合力支撑身体，双手自然交叉放在一条腿上。

**（二）口试比赛细则**

各代表队指定2名参赛选手参加，每人在题库中抽取5道题进行回答，评委根据评分标准进行评分。

**（三）情景模式细则**

1.随机从题库中抽取3道情景模拟题，各代表队中未参加口试的3名队员分别作答情景模拟题。

2.评委根据情景模拟评分要点进行打分。

3.情景模式比赛标准要点（能抓住问题的关键，通过语言、语气、语调、表情妥善处置来电来访）。

（1）用语规范、服务礼仪到位；

（2）能站在客户的角度换位思考，对客户的情绪进行引导和安抚，不受客户情绪影响；

（3）在服务过程中，能有效管控自己的情绪，始终保持热情、亲切、真诚、友好、精神饱满；

（4）能够准确理解客户所表达的服务需求，对客户的服务需求能够从物业专业的角度进行回答；

（5）对物业服务相关法律法规能够熟练运用。

（6）措辞得体，不卑不亢，以情感人，以理服人。

四、客服岗位技能比赛评分标准

代表队名称： 抽签编号：

| **项目** | | **评分标准** | **扣分** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 形象展示  （20分） | 站姿 | 女员工适用于腹前叠放丁字步站姿，男员工适用于双手叠放式站姿（2分） |  |  |
| 走姿 | A、行走时应收腹（1分）  B、挺胸（1分）  C、抬头（1分） D、微收下颚（1分）  E、双眼平视前方（1分）  F、双臂应前后自然摆动（1分） |
| 引领 | A、引领客人时，应保持在客人前方二至三步距离。（2分）  B、与客人大约成130度的角度，步伐与客人一致。（2分）  C、引领客人上楼梯时，让客人在前，下楼梯，让客人走在后（2分） |
| 蹲姿 | A、抬头挺胸，上身挺拔（2分）  B、神情自然，腰部慢慢放下，双腿交叉，合力支撑身体（2分）  C、双手自然交叉放在一条腿上（2分） |
| 口试  （20分） | 口试选手1  （10分） | 根据指挥员抽签结果，从题库找到对应题目，根据具体题目评分。如答案知识点较多，可根据答对的条数具体评分 | 选手1 | 选手1 |
| 口试选手2  （10分） | 根据选手抽签结果，从题库找到对应题目，根据具体题目评分。如答案知识点较多，可根据答对的条数具体评分 | 选手2 | 选手2 |
| 情景模拟  （总分60分） | 情景模式  每题20分 | 用语规范、服务礼仪到位（2分） | 选手1 | 选手1 |
| 能站在客户的角度换位思考，对客户的情绪进行引导和安抚，不受客户情绪影响（3分） |
| 在服务过程中，能有效管控自己的情绪，始终保持热情、亲切、真诚、友好、精神饱满（2分） | 选手2 | 选手2 |
| 能够准确理解客户所表达的服务需求，对客户的服务需求能够从物业专业的角度进行回答（3分） |
| 对物业服务相关法律法规能够熟练运用（5分） | 选手3 | 选手3 |
| 措辞得体，不卑不亢，以情感人，以理服人（5分） |
| 未解决（0分）正面响应，未妥善解决  一般解决（5分）正面响应，已妥善解决  较好解决（10分） |

裁判： 计分人： 时间：

附件2

工程岗位技能比赛方案

一、参赛人数

3名（1名水暖工，2名电工），形象展示全部参加；口试：共2题，3人讨论后由1人回答，其他人员不得作答；实操：共2题，水暖1人，电工1人，2人各做1题，同时比赛。

二、比赛内容

**（一）形象展示（10分，限时3分钟）**

由指挥员指挥参赛队员的着装、仪容仪表、精神面貌的形象展示。

**（二）口试（30分/2题，每题15分，每题限时2分钟，共限时4分钟）**

各代表队指定1名队员在题库中抽取2道题进行商讨，商讨结束后由1名队员进行回答，其余队友不得回答，评委根据评分标准进行评分。

**（三）实操（60分，限时15分钟）**

科目4选2，分别为电工故障排除或三相电表带互感器连接2选1，水暖看图选择材料（DN15材料）并组装或6分焊管套丝2选1。

三、比赛细则

**（一）形象展示细则**

1.服务礼仪展示规定时间为从上场至退场共3分钟。

2.每队3名参赛选手同时进场，在规定时间内依次完成仪容仪表及团体展示。

**（二）口试比赛细则**

各代表队指定1名队员在题库中抽取2道题进行商讨，商讨结束后由1名队员进行回答，其余队友不得回答，评委根据评分标准进行评分。

**（三）实操细则**

1.电工类实操一：故障排除。

（1）选取所需工具、所需物品正确（钢丝钳、万用表、十字螺丝刀、一字螺丝刀各一把）。

（2）准确测量分析故障点（由裁判组设置故障点）。

（3）记录故障点位（故障名称）。

（4）不能增加新的故障。

（5）在规定时间内完成故障分析。

（6）记录所查出的故障点位（故障名称）。

2.电工类实操二：三相电表带互感器连接。

（1）根据实操课题选取对应材料正确，不丢项。

（2）选取所需工具正确。

（3）按要求连接电表、互感器相应端子。

（4）连接操作熟练，接线整齐，无绞线、乱接现象。

3.水暖类实操一：看图选择材料（DN15材料）并组装。

（1）根据实操课题要求由参加考试的人员按图选取对应材料，不丢项。

（2）选取所需工具正确。

（3）按要求组装。

（4）操作熟练，安装顺序正确，符合图纸要求.

（5）只做连接即可，不试压。

4.水暖类实操二：6分焊管套丝。

（1）根据实操课题选取对应材料正确，不丢项。

（2）选取所需工具正确。

（3）按要求组装板牙（板牙型号正确）。

（4）套扣操作熟练，螺扣规整均匀，无咬扣、乱丝现象。

（5）用管箍徒手试验螺扣质量，安装松紧适中，无卡阻。

四、工程岗位技能比赛评分标准

代表队名称： 抽签编号：

| **项目** | | **评分标准** | **扣分** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 自我形象展示  （总分：10分） | | 1、彬彬有礼；（2分） |  |  |
| 2、自然大方；（2分） |
| 3、整体展示精神好；（3分） |
| 4、使用普通话；（3分） |
| 维修口试  （总分30分） | | 口试一：正确：15分，错误：0分。口试二：正确：15分，错误：0分。  未使用普通话扣1分。如抽到的题答案点较多，可以根据答对点进行评分。 | 口试一 | 口试一 |
| 口试二 | 口试二 |
| **实操**  （总分：60分）  **实操**  （总分：60分） | 电工类实操一：故障排除（30分） | 1、每遗漏1处故障点扣2分； |  |  |
| 2、选取材料错误，每更换调整一次扣2分； |
| 3、万用表使用错误每次扣2分； |
| 4、5分钟以内完成不扣分，5分钟至7分钟完成扣3分，每顺延1分钟扣3分，扣完为止； |
| 5、操作原因造成器件、工具损坏一次扣5分。 |
| 电工类实操二：三相电表带互感器连接（30分） | 1、连接线路端子每接错一处扣2分； |
| 2、连接线路不规整扣2分， |
| 3、端子连接每松动一处扣2分。 |
| 4、8分钟以内完成不扣分，8分钟至10分钟完成扣3分，每顺延1分钟扣3分，扣完为止。 |
| 5、安装原因造成器件、工具损坏一次扣5分。 |
| 水暖类实操一：看图选择材料（DN15材料）并组装  （30分） | 1、不能正确识图，无法写出材料清单每漏（错）一项扣2分； |
| 2、选择材料每错一处扣2分，多选材料每多一项扣2分； |
| 3、组装每出现1处错误（与图不符）扣2分； |
| 4、10分钟以内完成不扣分，10分钟至12分钟完成扣3分，每顺延1分钟扣3分，扣完为止。 |
| 5、安装操作原因造成器件、工具损坏一次扣5分。 |
| 水暖类实操二：6分焊管套丝  （30分） | 1、选取材料、工具每错一项错误扣2分，漏（错）选材料、工具扣2分； |
| 2、装配板牙错误每次扣2分； |
| 3、所套丝扣出现咬（5mm~10mm含）扣2分，10mm以上扣2分。 |
| 4、出现乱丝扣2分。 |
| 5、徒手试验无法安装（安装螺扣低于1cm）扣5分。 |
| 6、10分钟以内完成不扣分，10分钟至12分钟完成扣3分，每顺延1分钟扣3分，扣完为止。 |
| 1. 安装原因造成器件、工具损坏一次扣5分。 |

裁判： 计分人： 时间：

附件3

护卫岗位技能比赛方案

一、参赛人数

6名（含领队1名），形象展示全部参加；口试：各代表队5名参赛选手每人抽取2题，1人作答时其他人员不得作答；实操比赛：队列全部参加、交接班双数人全部参加、车辆指挥全部参加、铺开回收水龙带2人参加。

二、比赛内容

**（一）形象规范展示（10分，限时5分钟）**

由指挥员指挥参赛队员的着装、语言、仪容仪表、精神面貌的形象展示。

**（二）口试（30分/10题，每人2题，每题3分，每题限时1分钟，共限时10分钟）**

各代表队5名参赛选手每人在题库中抽取2道题进行回答，评委根据评分标准进行评分。

**（三）实操（60分/4项，每项15分，每项限时5分钟，共限时15分钟）**

分为4科目，分别为队列、交接班、车辆指挥、铺开回收水龙带。比赛时，按上述顺序依次参赛。

**（四）口试结束后进行实操比赛**

三、比赛细则

**（一）形象展示细则**

1.参赛代表队进出赛场时，要求跑步进场和跑步退场，同时高声喊“口号”；

2.报告要求内容：入场后，由领队现场整理着装，并报告：报告指挥员，某某代表队参加秩序技能比赛队伍集合完毕，应到xx人，实到xx人，请指示；离场报告要求，重新整队，并报告：报告指挥员，某某单位参加秩序员技能比赛完毕，是否带回，请指示。

**（二）口试比赛细则**

各代表队5名参赛选手每人在题库中抽取2道题进行回答，评委根据评分标准进行评分。

**（三）实操比赛细则**

1.队列流程展示（15分，**除整理着装外，每个动作演示2遍**）。

（1）操作流程：整理着装→稍息立正、跨立→停止间转法→步法行进与停止→脱、戴帽→敬礼、礼毕。

（2）具体要求

①立正要领：两脚跟靠拢并齐，两脚尖向外分开约60度；两腿挺直；小腹微收，自然挺胸；上体正直，微向前倾；两肩要平，稍向后张；两臂下垂自然伸直，手指并拢自然微曲，拇指尖贴于食指第二关节，中指贴于裤缝；头要正，颈要直，口要闭，下颌微收，两眼向前平视。

②跨立要领：左脚向左跨出约一脚之长，两腿挺直，上体保持立正姿势，身体重心落于两脚之间。两手后背，左手握右手腕，拇指根部与外腰带下沿（内腰带上沿）同高；右手手指并拢自然弯曲，手心向后。

③稍息要领：左脚顺脚尖方向伸出约全脚的三分之二，两腿自然伸直，上体保持立正姿势，身体重心大部分落于右脚。

④停止间转法要领：

A.向右（左）转：以右（左）脚跟为轴，右（左）脚跟和左（右）脚掌前部同时用力，使身体协调一致向右（左）转90度，体重落在右（左）脚，左（右）脚取捷径迅速靠拢右（左）脚，成立正姿势。转动和靠脚时，两腿挺直，上体保持立正姿势。

B.向后转：按照向右转的要领向后转180度。

⑤步法行进与停止要领：（**步法行进以10米内距离为宜**）

A.齐步：当听到齐步走的口令后，左脚向正前方迈出约75厘米，按照先脚跟后脚掌的顺序着地，同时身体重心前移，右脚照此法动作；上体正直，微向前倾；手指轻轻握拢，拇指贴于食指第二关节；两臂前后自然摆动，向前摆臂时，肘部弯曲，小臂自然向里合，手心向内稍向下，拇指根部对正衣扣线，并与最下方衣扣线同高；离身体约25厘米；向后摆臂时，手臂自然伸直，手腕前侧距离裤缝线约30厘米。行进速度每分钟116—122步。

B.跑步：听到预令，两手迅速握拳（四指蜷握，拇指贴于食指第一关节和中指第二节），提到腰际，约与腰带同高，拳心向内，肘部稍向里合。听到动令，上体微向前倾，两腿微弯，同时左脚利用右脚掌的登力跃出约85厘米，前脚掌先着地身体重心前移，右脚照此法动作；两臂前后自然摆动，向前摆时，大臂略直，肘部贴于腰际，小臂略平，稍向里合，两拳内侧各距衣扣线约5厘米；向后摆臂时，拳贴于腰际。行进速度每分钟170—180步。

C.正步：当听到“正步走”的口令后，左脚向正前方踢出约75厘米（腿要蹦直，脚尖下压，脚掌与地面平行，离地面约25厘米），适当用力使全脚掌着地，同是身体重心前移，右脚照此法动作；上体保持正直，微向前倾；手指轻轻握拢，拇指伸直贴于食指第二节；向前摆时，肘部弯曲，小臂略成水平，手心向内稍向下，手腕下沿摆到高于最下方衣扣约10厘米，离身体约10厘米；向后摆时（左手心向右，右手心向左），手腕前侧距裤缝线约30厘米。行进速度每分钟110—116步。

⑥脱、戴帽要领：

A.脱帽：听到“脱帽”的口令，双手迅速抬起捏帽檐或帽前端两侧，将帽取下，取捷径置于左小臂上，帽徽向前，掌心向上，四指扶帽檐（无帽檐扶前端中央处），小臂略成水平，左手放下。

B.带帽：听到“戴帽”的口令，双手捏帽檐或帽前端两侧，取捷径将帽迅速戴正。脱、戴帽时头要保持正直，不得晃动；双手的上抬和下放应从正前方上下运动。

⑦敬礼、礼毕要领：

A.敬礼：上体正直，右手取捷径迅速抬起，五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约2cm处(戴无檐帽或者不戴帽时微接太阳穴，与眉同高)，手心向下，微向外张(约20°)，手腕不得弯曲，右大臂略平，与两肩略成一线，同时注视受礼者。

B.礼毕：将手放下，恢复立正姿势。

2.交接班流程展示（15分）

（1）指挥员将队员调整为2人一组，组织成为交接班的形式，进行交接班的仪式。2人距离约三步面对面，与交班人员同时成立正、对立姿势，各小组同时交接。

（2）指挥员下交接班开始口令后，交接班人员互相敬礼后，各向右跨一步，向前三步后两人同时向后转，跨步对正，相互敬礼。

3.车辆指挥流程展示（15分）

按照2007年式车辆交通信号指挥手势操作，如没有规定的，按本规定执行。说明：先集体分解动作展示后，再集体连贯动作展示。

（1）车辆靠边停车手势

动作要领：半面转体面向车辆，左手向前方平抬与身体成90度角，大小手臂成一条直线，手掌与小手臂折成最大限度，右手成一条直线，由右胸前朝左方向腰下部连划两下，右手中指不能超过左腰部平行线。

（2）车辆放行手势

动作要领：遇有内部车辆或客户车辆进出门口直接放行，首先行举手礼，之后做一个直行辅助手势。要求两手与肩同高，由一只手指明前进方向（手心向外），另一只手连续折叠两下置于胸前（手心向内），离胸约10公分，做手势时，头随着手移动的方向而移动，车辆驶过之后，放下手势。

（3）倒车手势

A、后正倒：两手折叠于胸前，约与肩同宽，手掌、小手臂成一条直线，五指并拢。连续向后扇三下，中指尖不得超过耳垂，并大声喊道：“倒、倒、倒、好、停”。

B、后左倒：左手伸直后弯曲90度，左手心朝内，右手在左手肘下五公分处，右手的手心朝内方向连划三下，右手与胸保持10公分，整个手掌在左肘部内侧划动，右手大小臂折叠不超过90度，在划动的同时左手向后扇动形成协调一致，并大声喊道：“左、左、左、好、停”。

C、后右倒：右手伸直后弯曲90度，右手心朝内，左手在右手肘下五公分处，右手朝左方向连划三下，左手与胸保持10公分，整个手掌在右肘部内侧划动，左手大小臂折叠不超过90度，在划动的同时右手向后扇动形成协调一致，并大声喊道：“右、右、右、好、停”。

4.铺开回收25米水龙带流程展示（15分，**消防服及防火鞋可自备**）。

（1）操作流程：穿防火鞋→消防服下装→消防服上衣→扎腰带→带头盔→打开25米消防水带→连接水带接口及枪头→收卷消防水带放回原位。

（2）操作要求：

①前期准备：下装套于防火鞋外侧，并将下装全部免于防火鞋外侧，上衣放置于防火鞋前方，内侧至于外，袖口挽起至腋下位置。消防头盔及腰带放于消防服右侧。

②防火鞋：穿戴消防服人员军姿站立于消防服前方，当听到穿戴消防服口令时，战斗人员首先穿戴防火鞋。

③消防服下装：双手提消防服下装，跃起顺势穿戴下装成左腿跪姿状态。

④消防服上衣：双臂交叉于胳膊20公分处穿戴消防服上衣，右臂在上，左臂在下，右手插于消防服上衣右袖口处，左手插于消防服上衣左袖口处，从身体左侧180°上方穿戴消防服上衣。左手捏紧消防服上衣粘连下口处，右手顺势上滑将上衣粘连粘合。

⑤扎腰带、带头盔，成立正姿势。

⑥水带收发：两人负责一组消防水带，迅速打开、拉直并连接枪头（共25米），到位后迅速收回，用手将水带卷好放回起点，并喊好。**要点：回收水龙带必须用手架空卷，在地下卷不得分。**

各项动作展示完成后，立即整队集合报告后，跑步退场。

四、护卫岗位技能比赛评分标准

代表队名称： 抽签编号：

| **项目** | **考评内容** | | **评分标准** | **扣分** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 形象展示  10分 | 着装规范，工号牌佩戴规范（2分） | | 服装不规范者扣一分，无工号牌或佩戴不正扣一分 |  |  |
| 报告、指挥、队员对答时用普通话（3分） | | 不是普通话不得分，口齿不清扣2分 |
| 精神饱满，礼仪礼节得体，彬彬有礼、大方（5分） | | 畏畏缩缩扣1分，礼仪礼节不得体扣2分 |
| 口试  30分 | 根据抽签结果确定 | | 参照口试题库标准评分，如抽到的题答案有多个知识点，可根据答出知识点多少评分。 | 选手1 | 选手1 |
| 选手2 | 选手2 |
| 选手3 | 选手3 |
| 选手4 | 选手4 |
| 选手5 | 选手5 |
| 实操  60分  实操  60分 | 队列  15分 | 1. 稍息立正、跨立   2、停止间转法  3、步法行进与停  4、脱、戴帽  5、敬礼、礼毕 | 1、展示漏项，每项扣5分；  2、动作不娴熟扣1分；不标准规范扣2分；  3、精神面貌差扣1分，仪表仪容差扣1分；着装不整扣2分；  4、队员步伐不一致，排面不整齐各扣1分；  5、在10分钟以内完成，超时较长，适当扣1-5分。 |  |  |
| 交接班  15分 | 1、交班流程  2、换班流程 |  |  |
| 车辆指挥规范  （07版）  15分 | 1、直行手势2、直行辅助手势3、转弯手势4、右转弯手势5、待转手势6、停车手势7、停车辅助手势8、减速慢行手势9、倒车手势10、倒车辅助手势 |  |  |
| 铺开回收水龙带  15分 | 穿消防服  甩水龙带  接阀门  收水龙带 | 1、展示漏项，每项扣5分；  2、动作不娴熟扣1分；不标准规范扣2分；  3、着装不整扣2分。  4、1分30秒为合格，每增加10秒扣2分，扣完为止。不足10秒，按10秒计算。  5、水龙带收回不整齐扣1-5分。  6、水龙带收好后，两个接口距离不得超过30公分。达不到，扣1-3分。  7、不是用手架空卷起水龙带的，不得分。 |  |  |

评委： 计分人： 时间：

附件4

保洁岗位技能比赛方案

一、参赛人数

实操：玻璃擦拭、尘推使用、不锈钢擦拭，各代表队3人同时比赛。

二、比赛内容

**（一）实操（100分，共限时20分钟）**

分为3科目，分别为玻璃擦拭、尘推使用、不锈钢擦拭。

**（二）各代表队3名队员同时进行**

三、比赛细则

1.玻璃擦拭（30分）

（1）先用刀片刮掉玻璃及边缘上的污迹。

（2）按玻璃清洁剂与清水1：5的比例兑好玻璃清洁溶液。

（3）把浸有玻璃清洁溶液的毛头套在玻璃刮上，然后用适当的力量按在玻璃顶端从上往下垂直洗抹。

（4）污迹较重的地方重点抹。

（5）除掉水分用玻璃刮，刮去玻璃表面上的水分。

（6）一洗一刮连贯进行，当玻璃的位置和地面较接近时，可以把刮子横向移动。

（7）用无绒毛巾抹去玻璃框上的水迹。

（8）最后用拖把拖净地面上的污水。

（9）清刮高处玻璃时，可把玻璃刮或毛头套在伸缩杆上。

（10）操作时应注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

2.尘推使用（30分）

（1）干尘推，用之前需提前喷上静电吸尘液，晾干备用。

（2）与身体呈45度，右手在前，左手在后，呈直线向前推，清洁面必须重叠10CM，绒面不能离开地面；或者由外向内画弧线向前推，清洁面必须重叠10CM，绒面不能离开地面。

（3）清理的尘垢应推向清洁区域的角落，用扫帚配撮箕彻底清理干净。

（4）操作时，左手应执一张润毛巾。

（5）清洁完毕后，立即清洗干净凉干待用。

3.不锈钢清洁（40分）。

（1）先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面。

（2）用玻璃刮刮试水渍。

（3）然后用无绒毛巾抹净不锈钢表面上的水

（4）置少许不锈钢油于无绒毛巾上对不锈钢表面进行拭抹。

四、保洁岗位技能比赛评分标准

代表队名称： 抽签序号：

| **项目**  **项目** | | **评分标准** | **扣分** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 实操  100分 | 玻璃清擦  30分 | 1、先用刀片刮掉玻璃及边缘上的污迹 | 选手1 | 选手1 |
| 2、按玻璃清洁剂与清水1：5的比例兑好玻璃清洁溶液 |
| 3、把浸有玻璃清洁溶液的毛头套在玻璃刮上，然后用适当的力量按在玻璃顶端从上往下垂直洗抹 |
| 4、污迹较重的地方重点抹 |
| 5、除掉水分用玻璃刮，刮去玻璃表面上的水分 |
| 6、一洗一刮连贯进行，当玻璃的位置和地面较接近时，可以把刮子横向移动 |
| 7、用无绒毛巾抹去玻璃框上的水迹 |
| 8、最后用拖把拖净地面上的污水 |
| 9、清刮高处玻璃时，可把玻璃刮或毛头套在伸缩杆上 |
| 10、操作时应注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃 |
| 11、5分钟内不扣分，每增加20秒扣2分，不足20秒按20秒扣，直至扣完 |
| 尘推使用  30分 | 1、摆放提示牌 | 选手2 | 选手2 |
| 2、动作熟练、规范 |
| 3、操作程序使用普通话介绍 |
| 4、清洁标准说明 |
| 5、收拾现场工具 |
| 6、5分钟内不扣分，每增加20秒扣2分，不足20秒按20秒扣，直至扣完 |
| 不锈钢擦拭  40分 | 1、先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面） | 选手3 | 选手3 |
| 2、用玻璃刮刮试水渍 |
| 3、然后用无绒毛巾抹净不锈钢表面上的水珠 |
| 4、置少许不锈钢油于无绒毛巾上对不锈钢表面进行拭抹 |
| 5、5分钟内不扣分，每增加20秒扣2分，不足20秒按20秒扣，直至扣完 |

评委： 计分人： 时间：

附件5

2024年吉安市“吉房杯”物业管理行业

职业技能大赛报名表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **代表队** |  | | | | | |
| **参赛**  **类别** | **参赛人数** | **姓名** | **所属公司** | **性别** | **身份证号** | **联系方式** |
| **领队** | **1人** |  |  |  |  |  |
| **客服** | **5人** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **工程** | **3人** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **保洁** | **3人** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **护卫** | **6人** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 注：1、所有参赛人员须以单位名义参加，不允许以个人名义参赛，不接受非单位员工报名。2、所有报名参赛人员实行实名制。 | | | | | | |

备注：此表适用于企业上报县(市)区主管部门使用。

|  |
| --- |
| 吉安市住房和城乡建设局办公室 2024年11月26日印发 |