

厦门市劳动竞赛委员会文件

厦竞办〔2021〕13号

关于举办厦门市第二十七届职工技能竞赛 客服技术比赛的通知

各有关单位：

为了加快培养高素质、高技能职工队伍，充分发挥职业技能竞赛在技能人才工作中的积极作用，同时为了进一步规范和提高物业行业专业技能标准，提升物业服务水平，提高业主满意度，促进物业行业从业人员相互学习，促进、提升团队士气、战斗力与精益求精的工匠精神。根据《厦门市劳动竞赛委员会关于举办第二十七届职工技能竞赛的通知》（厦

竞[2021]2号)的文件精神,经研究,决定举办厦门市第二十七届职工技能竞赛“客服”技术比赛,具体比赛方案如下:

一、成立比赛相关机构:

主办单位:厦门市劳动竞赛委员会

指导单位:厦门市总工会

思明区总工会

承办单位:厦门市万科物业服务有限公司工会委员会

协办单位:厦门安居物业管理有限公司工会委员会

厦门市万贸悦城物业服务有限公司工会委员会

为确保本次竞赛顺利进行,特成立比竞赛组织委员会,全面负责本次竞赛活动。组委会成员组成如下:

组长:孙恩昌 厦门市万科物业服务有限公司工会主席

成员:黄园 厦门市万科物业服务有限公司人力资源部

罗维维 厦门市万科物业服务有限公司市场拓展经理

林丽 厦门市万贸悦城物业服务有限公司综合部经理

裁判组由本项目承办竞赛组委会报厦门市人力资源与社会保障局同意(经A类考评办公室商榷,从专家库抽选或自行聘请有关专家担任)。

二、竞赛方法

（一）理论知识（占总分的 40%）

1. 采用统一闭卷考试形式，参赛选手书面答卷方式进行，竞赛题型为判断题、选择题两种类型；

2. 内容参考《中华人民共和国民法典》内物业管理相关要求，考试时间 90 分钟。

3. 理论知识前 40 名进入技能实操比赛。

（二）技能实操（占总分的 60%）

情景模拟，以接听电话形式，从情景题中抽取 1 个场景，参赛选手根据抽取场景进行回答。

（三）评分依据：裁判员根据情景模拟评分要点，对参赛人员进行打分，去掉一个最高分及最低分，剩下的平均分为参赛最终得分。

（四）比赛时间：技能考试 200-300 分钟左右。届时，具体时间视参赛选手的人数及竞赛规模等而定。

三、参赛对象及条件

在厦门市各物业服务企业客服人员，要求政治思想好、遵纪守法、工作积极、学习勤奋、能完成工作任务，本年度无重大责

任事故。比赛可由各物业服务企业推荐报名，也可个人报名参赛。

四、报名时间、方法

(一) 报名时间 8 月 9 日起至 2021 年 8 月 13 日

(二) 报名方法：

1. 单位统一报名，报名人员需与物业服务企业签订劳动合同
其在有效时间内（需提供缴纳医社保证明）

2. 报名时需填写报名表格（见附件），身份证复印件。

3. 报名表加盖公章后电子版发至厦门市万科物业服务有限
公司刘思熠邮箱处，原件需交至厦门市万科物业服务有限
公司刘思熠处。

邮箱：liusy70@vanke.com

联系方式：18150850271

地址：湖里区高林中路 535 号 1 号楼万科物业

五、赛前培训

本项目比赛按照厦竞[2021]2 号文件要求实行先培训，后
比赛。各企业组建的参赛小组需参加 20 小时集中理论学习，并
进行签到，未签到者在理论总分处扣 20 分（理论培训时间以比
赛组委会通知为准）。

六、比赛时间、地点

比赛时间：以比赛组委会通知为准

七、比赛成绩计算

理论成绩取前 40 名者，进入实操考试资格。总分由理论笔试成绩的 40%和实操成绩的 60%汇总计算，按总分高低进行名次排序。各项评定综合成绩相等时，则以实操技能成绩高者为先；若技能成绩又相等时，则由总裁判确认名次。

八、奖励办法

获得比赛前六名由厦门市劳动竞赛委员会给予通报表扬并颁发证书和奖金。比赛第一名获得者，届时按厦门市职工技能竞赛管理办法的相关规定执行。

附件 1：评分细则

附件 2：报名表

厦门市劳动竞赛委员会办公室

2021 年 8 月 5 日

附件 1:

评分表

选手编号: 总分:

序号	项目	评分点	分值	合计
1	仪 容 仪 表 22 分	面部修饰: (6分)	6分	
2		A、面部干净清爽 (2分)		
3		B、面部修饰自然 (2分)		
4		C、面部化妆色彩应与肤色、服装的颜色搭配 (2分)	6分	
5		A、饰整齐、不夸张 (2分)		
6		B、头发干净、不油腻 (2分)		
7		C、选发型统一, 男选手和女选手区别 (2分)	6分	
8		A、服装干净、整齐、熨烫平整, 衣着合体 (2分)		
9		B、衣服整体搭配得体 (2分)		
10	情 景 演 练 78 分	C、鞋子干净, 无污渍 (2分)	2分	
11		工号牌统一佩戴在左胸上方, 工号牌不歪斜, 未佩戴不得分 (2分)	2分	
12		女员工适用于胸前叠放丁字步站姿、男员工适用于双手叠放式站姿 (2分)	8分	
13		用语规范、服务礼仪到位	10分	
14		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	10分	
15		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	10分	
16		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	20分	
17		对物业服务相关法律法规能够熟练运用	20分	
18		未解决, 未妥善解决 (0分)		
19		问题是否解决 (20分)		

附件 2:

厦门市第二十七届职工技能竞赛 客服比赛报名表

姓 名		性 别		出生 年 月		照片(电子版)
文 化 程 度		参 加 工 作 年 月		从 事 职 业		
从事现岗 位 年 月			岗 位			
参赛项目	客 服					
联 系 电 话			身 份 证 号 码			
从 事 专 业 客 服 简 历	从事客服	起 止 年 月		工 作 单 位		
所 在 单 位 推 荐 意 见	(章) 年 月 日					
备 注	1. 单位统一报名, 报名人员需与物业服务企业签订劳动合同其在有效期内(需提供缴纳医社保证明) 2. 单位意见盖章后将扫描件发至邮箱 542664812@qq.com 3. 身份证正反面复印件(需本人签名), 原件请于理论考试时携带备查; 该表一式一份, 需加盖公司公章。					