附件2：

2021年“金锤杯”滨海新区

物业服务职业技能大赛活动的细则

玻璃清洁考核规则

一、比赛形式

采取现场实操的形式，满分为50分，赛前准备时间为3分钟，实操时间为10分钟。具体得分由裁判按照评分标准打分。根据每组2人的综合表现最终评出各组参赛成绩。

二、比赛内容

主要考核玻璃清洁人员仪容仪表服务形象、讲解思路临场表现、准备过程、实操过程。

三、赛场要求

（一）进入赛场前，选手按要求出示相关证件，核验无误后待引导进入赛场。

（二）任何物品一律不准带入赛场。

（三）比赛开始后参赛选手未进入赛场，视为弃赛。

（四）参赛人员必须提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”进行准备，时间3分钟，准备就绪后，举手示意。

（五）参赛人员在裁判员宣布“比赛开始”后进行操作。

（六）所有操作结束后，参赛人员应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

（七）裁判按照玻璃清洁的相关标准进行打分。

（八）比赛期间必须保持安静，严格遵守赛场纪律。违反规定且不听劝阻者，取消参赛资格。

四、实操细则

（一）仪容仪表服务形象

1、手指甲、头发头花是否符合比赛要求。

2、服装、工鞋、袜子是否符合比赛要求。

3、女是否淡妆；男是否胡须过长；是否佩戴夸张首饰。

4、现场是否背手、换手、插手。

**（二）讲解思路临场表现**

讲解条理是否清晰；讲解内容是否通俗易懂；讲解过程是否流畅；讲解过程是否停顿过长；是否怯场。

**（三）准备过程**

水桶两个、玻璃刮、凃水器、伸缩杆、防护布、蓝色毛巾、玻璃清洁剂、玻璃铲刀、黄色手套、小心地滑牌、拖布杆一套或老虎夹、除胶剂。（以上为工作必需品，切勿漏拿少拿）

**（四）实操过程**

1. 第一步防:对作业现场进行防护放小心地滑牌、铺好防护布、戴好手套。
2. 第二步查：查看玻璃并进行除渍处理；注意有胶渍和污垢较厚及时清除。
3. 第三步涂：用1:10玻璃水涂抹表面污渍。注意清除无遗漏。
4. 第四步刮：用玻璃刮自上而下清洁。注意每一次刮水之间要有重叠面；不得有漏刮现象；
5. 第五步擦：擦玻璃边角、窗户框、地面水渍。

6、第六步收：查看玻璃是否干净没有问题，整理清洁工具并归位，注意不要丢失工具物品。

洗地车考核规则

一、比赛形式

采取现场实操的形式，满分为50分，赛前准备时间为10分钟，实操时间为15分钟。具体得分由裁判按照评分标准打分。根据每组1人的综合表现最终评出各组参赛成绩。

二、比赛内容

主要考核驾驶人员仪容仪表服务形象、讲解思路临场表现、准备过程、实操过程。

三、赛场要求

（一）进入赛场前，选手按要求出示相关证件，核验无误后待引导进入赛场。

（二）任何物品一律不准带入赛场。

（三）比赛开始后参赛选手未进入赛场，视为弃赛。

（四）参赛人员必须提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”进行准备，时间10分钟，准备就绪后，举手示意。

（五）参赛人员在裁判员宣布“比赛开始”后进行操作。

（六）所有操作结束后，参赛人员应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

（七）裁判按照操作清洗的相关标准进行打分。

（八）比赛期间必须保持安静，严格遵守赛场纪律。违反规定且不听劝阻者，取消参赛资格。

四、实操细则

**（一）仪容仪表服务形象**

1、手指甲、头发头花是否符合比赛要求。

2、服装、工鞋、袜子是否符合比赛要求。

3、女是否淡妆；男是否胡须过长；是否佩戴夸张首饰。

**（二）讲解思路临场表现**

讲解条理是否清晰；讲解内容是否通俗易懂；讲解过程是否流畅；讲解过程是否停顿过长；是否怯场。

**（三）准备过程**

根据要被清洗的地面准备好：刷盘或针盘和百洁垫；

1. 清洗如水泥地大理石等硬质地面时建议使用刷盘。
2. 在清洗环氧地坪、PVC或油漆等软质地面时建议用针盘加百洁垫清洗，以免损伤表面。
3. **实操过程**

1、第一步：操作人员穿上反光服、检查刷盘、百洁垫是否完好。

2、第二步:对作业现场进行防护放小心地滑牌、清水箱中注入清水、并根据污渍情况适量加入合适的清洁剂以提高清洗效果、污水箱加入消泡剂。

3、第三步：将洗地刷盘、百洁垫安装平稳、后边吸水扒调整到最紧；

4、第四步：操作人员坐到座椅上、调整好舒适位置、刷感应钥匙打开启动开关、检查电频充电电量。先放下刷盘、再调整机器出水量、根据地面污渍度来调节、然后右脚轻轻放在启动踏板上，操作洗地机进行清洁工作。清洗时要按水刮宽度、一行行排着清洗、不要有漏洗现象。当污水箱满时、控制系统会自动关闭洗刷、这时要放掉污水箱污水、再进行清洗。清洗中注意随时观察设备四周人员、车辆等、要与人员和车辆保持1米距离、运行过程中要时刻关注设备的水量；对地压力、电池电量等的参数。

5、第五步：清洁结束后、请按一键启动健、设备会自动抬起洗地刷、吸水扒；将污水箱污水排放完、并用清水冲洗干净，过滤网的垃圾倒掉刷洗干净、用清水冲洗刷盘、吸水扒。6、第六步：、用湿毛巾对设备进行擦拭、将设备停放在指定位置充电时、插好电源后检查充电器、将驾驶式洗地机的座椅支起散热。

会议服务考核规则

一、比赛形式

采取现场实操的形式，满分为90分，赛前准备时间为3分钟，实操时间为20分钟。具体得分由裁判按照评分标准打分。根据每组4人的综合表现最终评出各组参赛成绩。

二、比赛内容

主要考核会议服务人员对会前、会中、会后服务的基础技能和职业道德的理解和掌握程度，考核内容以形体展示（走姿、站姿、坐姿、蹲姿、引领姿势）、会后清理（整理桌椅、归整物品等）、会议摆台（11人座，摆放桌牌、茶杯、矿泉水、直线杯、会议用纸、会议用笔、烟缸等会议用品，所有团队成员均需展示使用托盘摆放的技能）、茶水服务（所有团队成员均需展示）为重点。

三、赛场要求

**（一）比赛要求**

1、提前1个小时到达比赛会场进行准备。

2、要求在规定时间完成指定科目。

3、参赛人员必须提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”进行准备，时间3分钟，准备就绪后，举手示意。

4、参赛人员在裁判员宣布“比赛开始”后进行操作。

5、所有操作结束后，参赛人员应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

6、所有物品均须使用托盘操作。

7、参赛人员服装需统一着装，鞋子，袜子。

8、每组展示完毕后需将物品归位到备品台上。

**（二）比赛规则**

会议摆台要求：物品的摆放整体化一，操作时动作优美，标准规范，时间控制在10分钟之内。

斟茶服务：斟倒茶水过程中，身体、茶杯、壶均不要碰触到客人，规定时间内完成。

托盘服务：三人负责11个位座次，将小毛巾、瓶装水、烟灰缸等分别摆放到位，顺序不可颠倒。托盘服务过程中不应出现任何物品倾倒或落地。

**（三）物品准备**

会议桌、会议椅、防滑托盘、茶杯、矿泉水、直线杯、杯垫、杯盖、桌牌、水壶、小方巾、便签纸、2B 铅笔、烟灰缸、红席巾、毛巾拖。

四、实操细则

1. 科目1——开场（形式、流程、时间、人数）

（1）比赛前各小组进行抽签排序；

（2）参赛的各小组由队长带队分别站在会场指定位置（统一在左胸贴好对标）；

（3）比赛进行中，各参赛小组依照抽签顺序，依次进行展示；

（4）在规定时限内，开始与结束由选手举手示意方可进行与结束；

（5）每参赛小组人数4人。

1. 科目2——形体展示

必须包含的环节：迎宾标准、微笑标准、指引标准、引领标准

1. 科目3——会议摆台（会前）

摆台内容包含：桌牌（杯垫）、矿泉水、直线杯（杯垫和杯盖）、茶杯、烟灰缸、便签纸、2B铅笔

1. 科目4——斟茶服务（会中）
2. 上小毛巾
3. 斟茶
4. 更换矿泉水、烟缸

5、科目5 ——会场清理（会后）快速且有序

安保消防技能考核规则

一、竞赛形式

采取现场实操的形式，满分为100分，赛前准备时间为3分钟，实操时间为 20分钟。具体得分由裁判按照评分标准打分。根据每组4人的综合表现最终评出各组参赛成绩。

二、竞赛内容

主要考核消人员入场、三面转法、齐步立定、跑步立定、跨立、稍息、离场；防服穿戴、两盘水带连接、整体耗时。

三、赛场要求

（一）进入赛场前，选手按要求出示相关证件，核验无误后待引导进入赛场。

（二）任何物品一律不准带入赛场。

（三）比赛开始后参赛选手未进入赛场，视为弃赛。

（四）参赛人员必须提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”进行准备，时间3分钟，准备就绪后，举手示意。

（五）参赛人员在裁判员宣布“比赛开始”后进行操作。

（六）所有操作结束后，参赛人员应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

（七）裁判按照安保消防技能的相关标准进行打分。

（八）比赛期间必须保持安静，严格遵守赛场纪律。违反规定且不听劝阻者，取消参赛资格。

四、实操细则

**（一）三大步伐**

1、入场：入场步伐一致，上身正直，摆臂自然伸直；两步立定，身体平稳、无摇晃

2、三面转体：反应快速、无停顿、无甩手现象；转向正确，动作到位

3、齐步立定：脚步一致，挺胸抬头，摆臂自然伸直；两步立定，身体平稳、无摇晃

4、跑步立定：起手动作规范，身体前倾；步伐一致，平视前方，不低头；四步立定，身体平稳、无摇晃

5、跨立：双脚与肩同宽，动作迅速；双手姿势正确，身体平稳、无摇晃

6、稍息：出脚迅速，脚位正确；身体平稳、无摇晃

7、离场：反应快速、无停顿、无甩手现象；转向正确，动作到位；脚步一致，挺胸抬头，摆臂自然伸直

**（二）消防服穿戴、两盘水带连接**

1、消防服穿戴：消防服穿戴使用时间、消防服穿戴整齐程度

2、水带连接：抛出水带无严重倾斜、连接水枪动作流畅、连接处严密无脱扣情况

3、整体耗时：穿戴消防服时间、整体完成时间