**附件3**

**2021年武汉市物业行业客服礼仪风采展示**

**活动方案**

为了提高武汉市物业服务品质，树立行业良好形象，充分展现物业客服人员的礼仪风采，武汉市物业管理协会定于2021年9月举办客服礼仪风采展示活动，活动方案如下：

**一、组织单位**

主办单位：武汉市物业管理事务指导中心

武汉市物业管理协会

协办单位：武汉市物业管理协会各区工作委员会

**二、活动内容**

风采展示活动主要分为队列展示和形体表演两个部分，可增加才艺表演部分（为加分项），才艺表演内容以“建党百年展物业风采”为主题，结合客户服务现场情景，全方位展示客服礼仪风采和服务形象。

**三、报名及评选时间、地点安排**

**（一）报名时间：**8月2日-8月17日。

申报单位需在8月17日前将《武汉市物业行业客服礼仪风采展示活动选手登记表》（表一）报所属区域工作委员会。

**（二）评选时间：**9月14日

具体时间由活动组委会另行通知。

**（三）评选地点：**楚世家丽呈华廷酒店（江汉区建设大道179号）

**四、报名条件及报名方法**

**（一）报名条件**

须以客服团队为单位报名参与,所在物业企业需是协会会员单位，每支代表队参与队员6人以上（不超过10人），可设领队1名,领队不得参赛，负责参赛队伍的组织管理。

**（二）报名方法**

采取企业自荐和区工作委员会推荐相结合的方式。

1、企业需下载《武汉市物业行业客服礼仪风采展示活动选手登记表》，按照相关要求填写报名信息，于8月17日前将盖好公章的报名表（电子档和纸质档各一份）报送至所属区域工作委员会。

2、各区工作委员会按企业申报的材料,根据申报条件及通知要求进行初审，初审盖章后的《武汉市物业行业客服礼仪风采展示活动选手登记表》（电子档和纸质档各一份）于8月20日前上报至市协会秘书处。各区工作委员会推荐队伍不超过2个。

3、报名需提供资料：

（1）《武汉市第二十二届职业技能大赛物业客服礼仪风采展示登记表》原件及电子档各1份；

（2）展示内容预录视频，时长控制在2分钟以内，文件大小控制在300M以内（提交U盘）。

**五、活动要求及评分规则**

**（一）活动要求**

1、各代表队需着统一服装入场，按抽签顺序依次进入舞台表演，表演曲目自由编排，表演时长5-7分钟（含才艺展示）。

2、风采展示内容包括选手精神面貌、着装、仪表、队列队形及站、坐、走、蹲、手式等肢体语言的动作形态流畅度和规范一致。

**（二）评分规则**

风采展示总分120分，包括常规考核100分、加分项20分。常规考核内容为仪容仪表10分、队列展示40分、形体表演50分，加分项内容为才艺表演20分。现场7位评委根据代表队表演内容依据评分标准独立评分，去掉一个最高分和一个最低分，剩余5个分数的平均值为代表队的得分。根据成绩由高到低顺序，取前6名优胜队参加“武汉市第二十二届职业技能大赛”开、闭幕式。

**六、其他**

（一）所有参加活动人员需严格遵守活动关于疫情防控工作的有关规定和安排。

（二）各区工作委员会要高度重视，切实做好企业的宣传动员工作，积极组织所辖物业服务企业参与此次活动。

**七、联系方式**

联系人：徐园

电 话：027-85499477、027-85499016

邮 箱：2480965986@qq.com

地 址：武汉市江岸区高雄88号写字楼1207室

**表一**

**武汉市物业行业客服礼仪风采展示选手登记表**

**填报时间： 年 月 日**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **报名单位** | |  | | | | |
| **领队联系人** | |  | | **联系方式** |  | |
| **序号** | **选手姓名** | **性别** | **年龄** | **联系方式** | **职务** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  | 队员 |  |
| 2 |  |  |  |  | …… |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |
| 推 荐  单 位  意 见 | | （盖 章）  年 月 日 | | | | |
| 区工作  委员会  意 见 | | （盖 章）  年 月 日 | | | | |
| 活 动  组委会  意 见 | | （盖 章）  年 月 日 | | | | |