

2023 年四川省职业院校技能大赛

跨境电子商务赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：跨境电子商务

赛项编号：SCGZ2023104

英文名称：Cross-border E-commerce Skills

赛项组别：高职组

二、竞赛目的

竞赛立足跨境卖家，以海关监管要求、跨境平台搜索规则、商品排名原理为基础设计竞赛内容，通过模拟跨境店铺经营的完整业务流程，考核参赛选手的跨境店铺基础操作能力、运营推广能力、数据分析能力和直播运营能力。通过本项目竞赛，为跨境电子商务行业高技能人才成长创造良好的岗位环境和社会氛围，使考生能熟练掌握跨境业务处理能力、跨境电子商务推广能力以及跨境电子商务直播能力，促进跨境电子商务专业建设与教学改革；为跨境电子商务行业培养高素质的技能型人才，提升跨境电子商务从业人才整体水平。

三、竞赛内容

本赛项通过考察参赛选手跨境电子商务运营、跨境电子商务推广以及跨境电子商务直播等重要工作任务的完成质量以及选手职业素养作为竞赛内容，全面考察选手的数据分析能力、商品管理能力、

视觉营销设计能力、活动营销能力、订单管理能力、营销推广能力、客户服务能力、搜索引擎优化能力、竞价推广能力、网店直播、网店开设装修和信息流推广能力。

竞赛内容与岗位、知识、技能

竞赛内容	岗位	知识	技能
跨境电子商务运营	网店运营	跨境电子商务平台操作规范 商品发布规则 物流成本核算方法 客户问题回复话术 运营数据分析指标 图形图像处理方法 跨文化视觉营销元素	账号管理能力 商品管理能力 视觉营销设计能力 营销转化能力 客户服务能力 数据分析能力
跨境电子商务推广	网店推广	搜索排名规则 标题优化方法 竞价排名规则及原理 关键词选择方法 关键词匹配方式 付费推广扣费原则 钻展广告逻辑	SEO 优化能力 SEM 推广能力 钻展广告投放能力
跨境电子商务直播	网店直播	脚本策划 产品卖点提炼 直播控场 直播销售	直播脚本策划能力 直播商品卖点提炼能力 直播控场能力 直播销售能力 直播促单能力

竞赛内容与分值、竞赛时间

竞赛内容	分值	竞赛时间
跨境电子商务直播	30 分	120 分钟
跨境电子商务运营	30 分	180 分钟
跨境电子商务推广	40 分	120 分钟

四、竞赛方式

本赛项为团体赛。以院校为单位组队参赛，不得跨校组队，同一学校报名参赛队不超过 1 支，每队 4 名选手，不超过 2 名指导教师。

参赛选手须为高等职业学校专科、高等职业学校本科全日制在籍学生（以报名时的学籍信息为准）或五年制高职四、五年级学生，凡在往届全国职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加同一项目同一组别的比赛；指导教师须为本校专兼职教师，指导教师负责参赛选手的报名、训练指导、服务，比赛期间参赛选手的日常管理等。

五、竞赛流程

日期	时间	事项
报到日	08:00 ~ 14:30	参赛队报到
	15:00 ~ 16:00	领队会议
竞赛日	09:00 ~ 11:00	跨境电子商务直播
	11:00 ~ 12:00	午餐
	12:00 ~ 15:00	跨境电子商务运营
	15:10 ~ 17:10	跨境电子商务推广

六、竞赛样题

赛题的命题由赛项专家组长负责。本赛项共包含三个比赛模块，详细样题如下：

（一）跨境电子商务直播

1. 分值：30分
2. 竞赛时间：120分钟
3. 考核要求

包含微店开设和手机直播。在竞赛规定时间内，4名选手合作，通过手机APP选择手机内竞赛商品的相关图片组成2套完整的商品购买页面，完成商品标题、价格的设置等操作，实现微店的开设。微店开设完成后，由1名选手开启手机直播，关联2个直播商

品，完成 10 分钟不间断直播。

（二）跨境电子商务运营

1. 分值：30 分

2. 竞赛时间：180 分钟

3. 背景资料

通拓跨境电子商务公司旗下的心语服饰旗舰店，秉持“人人都能享受时尚之美”的理念，坚持在设计上给予服装足够的搭配空间，以满足现代都市女性注重独立个性、追求生活品质、关注新鲜时尚事物、以简单的方式表达时尚的特点。随着国内市场占有份额的饱和，接下来准备通过跨境电子商务的方式开拓国际业务。

根据店铺及经营商品资料，结合运营目标，完成跨境店铺开设、商品发布与管理、店铺活动营销、日常订单管理、网店客户服务、客户关系营销等跨境电子商务运营工作。

4. 考核要求

（1）卖家账号注册及认证

林峰，作为心语服饰有限公司新聘用的国际业务部负责人员，全面负责心语服饰跨境电子商务业务的开拓。接下来首要的工作是根据跨境电子商务平台入驻要求，准备跨境店铺账号注册所需资料，完成卖家账号的注册及认证。

根据任务背景，按照注册流程，填写注册信息、完成实名认证、经营大类申请、保证金缴纳。

（2）子账号管理

心语国际业务部门除了负责人林峰之外，还招聘了几个工作人员，帮助林峰一起开展跨境电子商务业务。不同的岗位具有不同的岗位职责，为了方便后期的监督管理和工作开展，结合店铺实际情况，林峰首先为店铺创建工作岗位，然后根据招聘的入职人员信息，创建独立的子账号，在给予的权限范围内有序开展工作的。

根据业务需求和人员信息，利用店铺子账号管理功能，完成店铺岗位及子账号的添加。

（3）PC 端首页设计与制作

心语服饰在 6.18 年中庆活动来临之前，网店运营人员准备对店铺首页重新进行装修，提前营造节日氛围。运营人员准备为了 6.18 年中庆的节日氛围，以两款商品为基础，为每款商品设计 1 张 Banner 图。除此之外结合此次活动的主题和店铺首页配色，设计符合店铺商品定位的店招，增强买家对心语服饰的品牌意识。

运营目标确定后，根据平台设计要求，设计与制作 PC 端店招和 2 张 Banner，并利用 PC 端店铺首页装修页面编辑功能，制作并发布 PC 端店铺首页。

（4）PC 端详情页设计与制作

心语（XINYU）服饰在春季来临之际，准备上新连衣裙、衬衫两款产品。网店美工收到工厂寄来的样品、商品参数以及拍摄的商品图片后，按照跨境电子商务平台详情页图片制作规范，开始制作这两款产品的商品详情页所需的商品图片和商品详情描述图片。制作完成后上传到店铺的图片银行，供商品管理人员在商品发布时使用。

根据设计要求，利用提供的商品素材，制作商品图片；制作商品的详情描述图片；能将制作好的商品图片和商品详情描述图片，上传到图片银行。

（5）运费模板设置

店铺承诺的运达时效是 40 天，此款连衣裙目前的发货国家包括：俄罗斯、美国、沙特阿拉伯、以色列、德国、意大利、丹麦、墨西哥、土耳其等几个国家。按照以往发货经验，单个包裹的重量平均约 800g，包裹尺寸为：30cm*20cm*10cm。Cindy 根据以上连衣裙发货信息，结合最新的运费报价，核算运费成本，设置不同的运费组合，完成“连衣裙运费模板”的设置。

根据发货商品的重量和包装尺寸，核算物流运费成本；结合物流运费成本，利用店铺运费模板设置功能，完成不同商品运费模板的设置。

（6）商品发布

XINYU OFFICAL STORE 目标用户群体是美国以及俄罗斯、德国、丹麦等欧洲国家年龄在 25-35 岁的女性。根据店铺去年夏季商品销售情况及买家反馈，结合竞店同类商品数据分析结果，今年夏季来临之前，店铺准备上新一款优化升级后的新款连衣裙。

下载商品发布所需资源包，根据平台商品发布要求，提炼商品发布所需信息，结合美工制作好的连衣裙详情图片和店铺付款减库存的要求，通过卖家中心“商品发布”功能，上架此款连衣裙。

（7）商品上下架处理

网店运营人员每天都要通过卖家后台密切关注店铺各个商品的销量情况。夏季来临之际，对于库存为零的商品以及过季的冬款商品要进行及时的下架处理。对于销量比较好（大于 50 件）且库存比较充足（大于 20 件）的夏季商品进行及时的上架处理。考虑到澳大利亚、阿根廷等目标国家与中国温度的差异性，对于销量大于 200 件的春秋商品进行上架处理。

根据运营需求，利用店铺商品管理功能，完成商品的上架、下架处理。

（8）店铺优惠券活动创建

XINYU Official Store 周年店庆活动之际，为了回馈新老客户的厚爱，店铺准备开展一次优惠券发放的营销活动。本次活动的主要营销目标是，借势周年庆的节日氛围，通过领取型优惠券，限时 3 天内使用的方式，短时间内快速为店铺引流，提高客单价。通过交易数据分析发现，店铺热销品的价格区间在\$18-\$25，人均成交件数 1.2 件。在引流的基础上，基于提高客单价的主要营销目标，制定优惠券活动规则，完成店铺优惠券活动的创建。

根据营销目标，制定店铺优惠券促销活动规则；利用店铺营销管理工具，按照促销活动规则，完成店铺优惠券活动创建。

（9）店铺搭配活动创建

在秋季来临之际，店铺上新了一款紫色连帽卫衣，经过一段时间的运营后，此款卫衣口碑和销量都非常好。为了缓解店铺资金流转和库存费用的压力，运营人员准备以此款卫衣为主推商品，关联

搭配两款夏季滞销的商品。如果买家一次性购买这 3 款商品，享受新品 9 折的优惠，滞销的两款夏季商品以进货成本价加 1 美元的价格进行销售。已知夏款商品定价采用的是进货成本加成 60% 的定价方法，结果保留 2 位小数。

根据营销目标，制定店铺搭配活动规则；利用店铺营销管理工具，按照促销活动规则，完成店铺搭配活动创建。

（10）订单线上发货处理

心语服饰通常情况下默认使用 e 邮宝进行线上发货，使用快递公司发送至海外仓，目的地国投递失败选择退回。通过订单状态筛选出需要进行发货的订单，然后结合不同商品的库存情况以及买家要求，选择合适的物流方式进行发货。

根据买家需求，结合订单状态，利用店铺订单管理功能，完成订单线上发货处理。

（11）订单退换货处理

店铺收到一封来自买家的站内信，表示自己购买的是一款白色针织毛衣，然而却收到了一款白色卫衣，并且断定 XINYU Official Store 是虚假发货，要求退货。店铺经过调查发现是仓库在发货环节出现了差错，导致错发商品。经过与买家沟通无果，为了避免引起纠纷，决定接受买家的退货申请，并承诺返给买家 \$5 优惠券以表歉意。

根据买家退换货申请，结合平台退换货政策，利用店铺订单管理功能，完成订单退换货处理。

（12）网店快捷短语设置

XINYU Official Store 运营了一段时间之后，运营人员收集了大量的买家问题。李晴，作为 XINYU Official Store 的客服人员，主要负责女士衬衫、连衣裙、女士牛仔裤、女士卫衣等 4 款商品的售前咨询及售后问题处理。为了高效回复买家的问题，李晴决定结合运营人员提供的买家常见问题数据和自己负责的 4 款商品具体资料，完成网店快捷短语的设置。

根据网店快捷短语设置资源包中的商品及买家问题资料，利用店铺网店快捷短语设置功能，完成 20 条快捷短语的添加。

（13）网店自动回复设置

由于跨境电子商务买卖双方所在国家存在一定的时差，为了避免首次进店买家因咨询回复不及时造成的客户流失，李晴决定结合买家首次进店咨询场景和店铺商品及服务情况，设置自动回复文本内容、添加四个高频关键词及相应的回复内容。

根据网店自动回复设置资源包中的资料，结合买家首次进店咨询场景，利用网店自动回复文本和关键词添加功能，完成自动回复文本内容的设置，关键词及关键词相应回复内容的设置。

（14）客户问题处理

李晴，作为 XINYU Official Store 的客服人员，主要负责女士衬衫（Blouse）、连衣裙（Dress）、女士牛仔裤（Jeans）、（Hoodie）4 款商品的售前资源回复。

基于以上 4 款商品的资料和店铺话术库，结合买家咨询，利用

店铺沟通工具，有针对性地对买家商品相关的问题给予及时的回复。

（15）客户交易促成

李晴，在卖家中心的订单管理模块，通过订单状态查询，搜索到几笔“等待买家付款”的订单。通过分析每笔未付款订单的会话记录，了解造成买家未付款的原因。然后，基于具体的未付款原因，撰写有针对性催付话术，给买家发送催付消息，催促买家及时完成付款。

首先根据订单状态，结合会话记录，分析买家未付款原因；然后根据未付款原因，利用店铺沟通工具，撰写催付话术，进行售前订单催付。

（16）创建客户分组

XINYU Official Store 经过一段时间的运营之后，沉淀了一定数量的客户数据。为了方便针对不同客户实施不同的营销策略，运营人员准备根据客户对于企业的忠诚度的不同对近半年的客户进行分组管理。

根据客户分组规则，利用店铺客户管理工具，创建客户分组。

（17）客户场景营销

XINYU Official Store 目前的主要目标市场是俄罗斯，针对俄罗斯国家近 15 天内访问过店铺且对促销敏感的粉丝人群，运营人员准备做一次定向优惠券营销活动，告知店铺老客户优惠活动信息，激发老客户的购买欲望。

首先根据营销目标，筛选营销人群；然后根据筛选人群特征，利用店铺客户管理工具，设置营销内容，完成老客户定向营销。

（18）店铺运营数据分析

经过一段时间的付费推广之后，XINYU Official Store 店铺的多项数据指标都有所提升。为了确保 9 月份店铺各项数据能够稳步提升，运营人员准备对店铺 8 月份的流量进行全面的分析。通过流量看板分析，了解店铺流量整体情况，并且从店铺指标、商品指标、转化指标三个维度，对店铺整体运行情况进行分析。

通过店铺来源分析，了解页面来源趋势和页面来源构成，确定流量来源的主要页面；通过商品来源分析，了解不同商品的具体表现，优化店铺的商品结构。

（三）跨境电子商务推广

1. 分值：40 分
2. 竞赛时间：120 分钟
3. 背景资料

参赛选手模拟为正在运营的店铺做直通车推广、钻展广告推广和标题优化，店铺中商品的类目、价格、运费、属性等已经在前期的运营活动中设置合理，并获得了一定的交易数据，要求选手在系统给定的推广资金范围内为店铺进行一个周期的推广活动。参赛选手需分析给定的商品数据和关键词数据，根据分析结果进行直通车推广和钻展广告推广，在推广资金预算的范围内获取尽可能多的曝光量、点击量和成交量，并提高点击率、转化率；进行标题优化，尽可能地提高标题优化得分。

4. 考核要求

（1）资源分析

系统内置资源数据，辅助网店推广策略的制定、实施与优化。主要是商品数据、关键词数据。

（2）直通车推广

直通车推广包含建立重点推广计划和快捷推广计划。重点推广计划适用于重点商品的推广管理；快捷推广适用于普通商品的批量推广，使推广更加方便快捷。参赛选手首先要为商品分配推广方式，即判定商品适合重点推广计划还是快捷推广计划，并为推广计划设置计划消耗上限，按照不同推广计划类型，执行推广计划。

（3）钻展广告推广

钻展广告推广是基于合约推广 CPM 付费方式下，选择合适的推广商品，根据时间流量数据，选择最佳的投放时间；根据不同地域流量数据和地域类目偏好数据设置投放地域；根据商品特性完成投放创意的制作与设置；根据钻展推广目标和推广预算，完成预估展现量的设置，进而提高推广商品的点击量和成交量。

（4）标题优化

结束直通车推广后，店铺中商品获得了一定的曝光量、点击量、成交量，为了商品自然排名，参赛选手要针对具体的商品进行标题优化。标题优化需要借助关键词数据和商品详细信息，并结合标题撰写原则进行标题关键词的添加、删除、组合，优化后可以通过搜索关键词的方式查看商品的实时排名，并根据排名反馈继续优化标题，直到获得能够满足推广目标的商品排名。

七、竞赛规则

1. 报名要求：参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由参赛院校于参与赛

项开赛 5 个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换；团体赛选手因特殊原因不能参加比赛时，由大赛执委会办公室根据赛项的特点决定是否可进行缺员比赛，并上报大赛执委会备案。如未经报备，发现实际参赛选手与报名信息不符的情况，均不得入场。

2. 熟悉场地：比赛日前一天下午开放赛场，熟悉场地。

3. 领队会议：比赛日前一天下午召开领队会议，由各参赛队的指导教师参加，会议讲解竞赛注意事项并进行赛前答疑。

4. 检录：由检录工作人员依照检录表进行点名核对，并检查确定无误后向裁判长递交检录单。

5. 加密：竞赛当日进行两次加密，加密后参赛选手中途不得擅自离开赛场。分别由两组加密裁判组织实施加密工作，管理加密结果。监督仲裁员全程监督加密过程。

第一组加密裁判，组织参赛选手进行第一次抽签，产生参赛编号，替换选手参赛证等个人身份信息，在《四川省职业院校技能大赛一次加密记录表》中填写一次加密记录表后，连同选手参赛证等个人身份信息证件，当即装入一次加密结果密封袋中单独保管。

第二组加密裁判，组织参赛选手进行第二次抽签，确定赛位号，替换选手参赛编号，在《四川省职业院校技能大赛二次加密记录表》中填写二次加密记录表后，连同选手参赛编号，当即装入二次加密结果密封袋中单独保管。

所有加密结果密封袋的封条均需相应的加密裁判和监督仲裁人员签字。密封袋在监督仲裁人员监督下由加密裁判放置于保密室的保

险柜中保存。

6. 引导：完成第二次抽签加密后，现场裁判负责引导选手在赛位或等候区域等待竞赛指令。参赛选手不得携带其他显示个人身份信息的物品，不得携带电子设备、通讯设备及其他资料。期间，现场裁判需向选手宣读竞赛须知。比赛开始前，在没有裁判允许的情况下，严禁随意触碰竞赛设施和阅读赛卷内容。比赛中途不得离开赛场。

7. 由裁判长宣布比赛开始，各参赛队开始竞赛。

8. 竞赛过程中，如遇设备故障，参赛选手应举手示意。裁判、技术人员等应及时予以解决。确因计算机软件或硬件故障，致使操作无法继续的，经裁判同意，予以启用备用计算机。如遇身体不适，参赛选手应举手示意，现场医务人员按应急预案救治。如有其它问题，参赛选手应举手示意，裁判应按照有关要求及时予以答疑。

9. 裁判将解密后的各参赛队伍（选手）成绩汇总成最终成绩单，经裁判长、监督组签字后进行公布。公布时间为1小时。成绩公布无异议后，由裁判长、监督仲裁组长在成绩单上签字后宣布成绩。

八、竞赛环境

1. 竞赛场地设在体育馆内或电脑机房，场地内设置满足参赛选手的竞赛环境。

2. 一个参赛队一个机位，每个机位两台电脑，其中一台备用，两张桌子，四把椅子。

3. 竞赛设置观摩区，便于竞赛全程的观摩和监督。

4. 竞赛设置背景板、宣传横幅及壁挂图，营造竞赛氛围。

5. 局域网络。采用星形网络拓扑结构，安装千兆交换机。网线与电源线隐蔽铺设。

6. 利用 UPS 防止现场因突然断电导致的系统数据丢失，额定功率：3KVA，后备时间：2 小时，电池类型：输出电压：230V ± 5%V。

九、技术规范

参照《世界海关组织跨境电子商务标准框架》相关说明；

遵循国家颁布的跨境电子商务相关政策法规与跨境电子商务平台运营规则。

十、技术平台

品名	规格要求说明
参赛选手计算机	配置要求：酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU；8G 以上内存；100G 以上硬盘；2G 显存以上独立显卡，千兆网卡。预装 Windows7 以上操作系统；预装火狐浏览器；预装 office2010；预装录屏软件；预装全拼、简拼、微软拼音等中文输入法和英文输入法；预装 Dreamweaver CS6 和 Fireworks CS6 简体中文版；预装 AdobePhotoshop CS6 版本；预装有道词典（离线版）。
网络连接设备	提供网络布线、交换机、竞赛用服务器
竞赛服务器	英特尔至强 E5 系列十六核以上 CPU；16GB 以上内存；硬盘：500G 以上；转速：10000 RPM 或固态 P4510；千兆网卡。 预装 Windows Server 2008 R2 操作系统及 IIS 7.5；预装 Microsoft SQL Server 2008 数据库。
参赛选手直播设备	由承办方提供三脚架、补光灯、直播商品，并提供充足的备用设备。 由参赛选手自带安卓（Android）手机（比赛软件仅支持安卓系统），满足前摄主摄像头像素 500 万或以上，3GB+32GB 或以上； 由选手自带入耳式有线耳机，线长不低于 1.5m。

十一、成绩评定

（一）裁判员选聘：设立裁判长一名。

(二) 评分方法: 跨境电子商务推广评分方式为客观评分, 跨境电子商务运营和跨境电子商务直播评分方式为主观评分与客观评分相结合。

(三) 成绩复核: 为保障成绩评判的准确性, 监督仲裁组将对赛项总成绩排名前 30% 的所有参赛队的成绩进行复核; 对其余成绩进行抽检复核, 抽检覆盖率不得低于 15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长, 由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过 5% 的, 裁判组将对所有成绩进行复核。

(四) 评分标准

1. 跨境电子商务运营评分标准 (30 分)

竞赛环节	考核内容	评分细则	分值
跨境电子商务运营	跨境网店开设	根据店铺和员工资料, 完成跨境网店账号注册及认证、子账号管理	1
	PC 端首页设计与制作	店招图片: 符合店铺商品定位、布局合理、有明确的展示重点 (2 分) Banner 图片 (2 张): 每种商品的 2-3 幅图片组合, 辅以核心文字内容为主作说明; 背景设计精简, 颜色和风格与店铺整体风格相统一 (4 分)	6
	PC 端详情页设计与制作	商品主图 (6 张): 反映出该款商品的功能特点; 图文结合, 图片及文字内容清晰, 文字不喧宾夺主 (3 分) 详情描述: 商品信息包含有图片、文本或图文混排; 商品展示包含有细节、包装、优点、色彩搭配及效果等相关信息; 详情页布局合理, 商品信息易于阅读和理解 (5 分)	8
	商品发布与管理	根据商品管理要求, 完成模板设置、商品发布及商品标题优化	2
	店铺营销与推广	根据营销推广目标, 完成店铺营销推广	2
	日常订单管理	根据订单状态, 完成订单的发货及退换货处理	2
	客户服务与沟通	根据客户服务与沟通规范, 利用平台沟通工具, 完成网店回话设置、客户	6

		问题处理、客户交易促成、客户关系维护	
	店铺运营数据分析	根据数据分析目标，利用平台数据分析工具，完成店铺运营数据的分析与优化	3

2. 跨境电子商务推广评分标准（40分）

比赛内容	评分细则	分值
跨境电子商务推广	<p>系统自动计算各参赛选手（队）该环节的点击量、转化率、标题优化的三项数据，并根据三项数据分别进行排名。其中点击量第一名得分8分、成交量第一名得分12分、标题优化第一名得分20分，其他名次的得分分别按照其获得的点击量、成交量、标题优化与该项数据排名第一名的点击量、成交量、标题优化的比例进行加权计算。</p> <p>各参赛选手（队）该环节最终成绩按照此模块在整个赛项的分值占比进行折算。</p>	40

3. 跨境电子商务直播评分标准（30分）

竞赛环节	考核内容	评分细则	分值
跨境电子商务直播	语种选择； 商品店铺相关设置； 直播时长； 商品标题； 直播开场； 商品介绍； 弹幕问题； 直播结尾； 直播效果整体评价。	<p>语种选择：直播只能选择英文，选择中文不得分。裁判组根据英文准确率和标准度进行综合打分，最高得4分。</p> <p>商品店铺相关设置：商品主图设置正确，且主图数量达到5张；商品包含正确的商品属性图、商品特点图、商品整体图、商品特写图、配送说明图、售后服务图；讲解的商品正确关联商品链接；（2分）</p> <p>直播时长：直播时长满足要求（0.5分）</p> <p>商品标题：商品标题关键词符合背景资料介绍内容（1分）</p> <p>直播开场：直播开场时要包含以下三项内容：问好及自我介绍、本次直播计划、促销活动；备注：开场问好及自我介绍、直播计划、促销活动要使用背景资料中的相关信息，不得泄露选手信息。（1.5分）</p> <p>商品介绍：商品的基本属性讲解清楚，突出特色及卖点（4分）；商品促销活</p>	30

竞赛环节	考核内容	评分细则	分值
		动与价格讲解清晰，且富有吸引力（4分） 弹幕问题出现的20秒内完成回答且回答内容符合背景资料（3分） 直播结尾：结尾收场时要包含以下两项内容：引导关注、感谢语（2分） 直播效果整体评价：直播内容逻辑清晰，导购能力强（4分）；节奏把控到位，控场能力强（4分）	

十二、奖项设定

（1）设团体一、二、三等奖，以赛项实际参赛队总数为基数，一、二、三等奖获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入）。

（2）获得一等奖的参赛队指导教师由组委会颁发优秀指导教师证书。

十三、赛场预案

（一）非正常停电

竞赛现场如出现突然非正常停电的，按下述步骤进行处理：

1. 裁判员提示参赛选手，工作人员提示观摩人员要保持镇静，防止踩踏事件发生；
2. 裁判员提示参赛选手在电源保护装置的有效时间内备份计算机操作数据，并等候处理决定；
3. 必要时，保卫人员开启安全通道，有序疏散现场人员离场；
4. 裁判长视情况决定启动备用电源或延迟竞赛。
5. 现场电力恢复后，由裁判组集体商定根据竞赛内容特点的不同可采用继续比赛、顺延比赛时间、重赛等处理办法。

（二）竞赛设备故障

竞赛过程中，如遇竞赛设备故障，按下列程序报告并处理：

1. 参赛选手举手示意，说明故障现象，裁判员、技术员等应及时予以解决。
2. 确因设备无法继续操作，经由裁判员提出申请，报裁判长批准后，予以启用备用设备。
3. 竞赛设置了关键节点的自动备份功能，裁判长根据实际情况授权工作人员恢复备份数据。
4. 数据恢复正常后，由裁判组商定根据竞赛内容特点的不同可采用继续比赛、顺延比赛时间、重赛等处理办法。

（三）参赛选手发生意外受伤或急病等情况

应按下列步骤进行处理：

1. 参赛选手应举手示意；
2. 现场医务人员迅速到达现场，救治或急送最近医院进行救治。

十四、赛项安全

赛项执委会采取切实有效措施保证大赛期间赛场组织与管理
人员、裁判员、参赛人员的人身安全。

（一）比赛环境

赛场的设备，应符合国家有关安全规定。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入发生意外事件。

赛场环境中存在人员密集、车流人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

（二）生活条件

比赛期间，原则上由执委会统一安排参赛选手和指导教师食宿。承办单位须尊重少数民族的信仰及文化，根据国家相关的民族政策，安排好少数民族选手和教师的饮食起居。

比赛期间安排的住宿地应具有旅游业经营许可资质。

执委会和承办单位须保证比赛期间选手、指导教师和裁判员、工作人员的交通安全。

（三）组队责任

1. 各学校组织代表队时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2. 各学校代表队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

（四）应急处理

比赛期间发生意外事故，第一时间报告执委会，同时采取措施避免事态扩大。执委会应立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由执委会决定。事后，执委会应向组委会报告详细情况。

十五、竞赛须知

（一）参赛队须知

1. 参赛队名称统一使用规定的学校名称，不接受跨校组队报

名。

2. 参赛队按照大赛赛程安排，凭大赛组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

3. 参赛队员需要购买保险。

（二）指导教师须知

1. 指导教师应该根据专业教学计划和赛项规程合理制定训练方案，认真指导选手训练，培养选手的综合职业能力和良好的职业素养，克服功利化思想。

2. 指导教师应该根据赛项规程要求做好参赛选手保险办理工作，并积极做好选手的安全教育。

3. 指导教师参加赛项观摩等活动，不得违反赛项规定进入赛场，干扰比赛正常进行。

4. 指导教师应自觉遵守大赛各项制度，尊重专家、裁判、监督仲裁及工作人员。要引导和教育参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障，按照赛项指南规定和大赛制度与裁判、工作人员进行充分沟通或赛后提出申诉，不得在网络、微信群等各种媒体发表、传播有待核实信息和过激言论。对比赛过程中的争议问题，要按大赛制度规定程序处理，不得采取过激行为。

（三）参赛选手须知

1. 参赛选手应当文明参赛，服从裁判统一指挥，尊重赛场工作人员，自觉维护赛场秩序。如参赛选手因对裁判不服从而停止

比赛，则以弃权处理。

2. 参赛选手须严格遵守竞赛规程规定的安全操作流程，防止发生安全事故。

3. 参赛选手应该爱护赛场使用的设备、仪器等，不得人为损坏比赛所使用的仪器设备。

4. 参赛选手须严格按照规定时间进入候考区和比赛场地，不允许携带任何竞赛规程禁止使用的电子产品及通讯工具，以及其它与竞赛有关的资料和书籍，不得以任何方式泄露参赛院校、选手姓名等涉及竞赛场上应该保密的信息。

5. 参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障等，应向指导老师反映，由指导老师按大赛制度规定进行申诉。参赛选手不得发布与比赛相关的虚假信息 and 不当言论。

（四）工作人员须知

1. 工作人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件，着装整齐。

2. 工作人员不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。

3. 服从领导，听从指挥，以高度负责的精神、严肃认真的态度做好各项工作。

4. 熟悉比赛规程，认真遵守各项比赛规则和工作要求。

5. 坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经领导同意，并做好工作衔接。

6. 严格遵守比赛纪律，如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向竞赛组委会反映。

7. 发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

十六、申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在比赛结束后（选手赛场比赛内容全部完成）1小时之内向仲裁组提出书面申诉。超过时效不予受理。大赛采取二级仲裁机制。赛项设赛项监督仲裁工作组。赛项监督仲裁工作组在接到申诉报告后的2小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向大赛组委会提出申诉。大赛组委会的仲裁结果为最终结果。