

# 2024年“中银杯”四川省职业院校 技能大赛电子商务运营赛项规程

## 一、赛项名称

赛项名称：电子商务运营

赛项归属大类：财经商贸类

赛项归属产业：互联网和相关服务(64)、批发业(51)、零售业(52)

## 二、比赛目的

本赛项坚持“以高水平赛事推动职业教育高质量发展”为主线，融入新思想、新理念，对接产业前沿技术和行业标准，以职业需求为导向，以实践能力培养为重点，深化产教融合、校企合作，推进“三教”改革，坚持以赛促教、以赛促学、以赛促改，引领中等职业学校电子商务、移动商务、网络营销、直播电商服务等专业建设与教学改革。赛项聚焦电子商务运营中的网店开设装修、网店运营与推广、直播销售及客户服务，检验参赛选手的职业道德、职业素养和技术技能水平，充分发挥技能大赛对职业教育“树旗、导航、定标、催化”的作用，推动“岗课赛证”综合育人，展示职业教育改革成果与人才培养质量。

## 三、比赛内容

### (一) 赛项整体内容介绍

本赛项面向网店运营、网络营销推广、直播销售、客户服务、网店美工等岗位（群），以网店规划与注册、网店首页设计与制作、商品主图视频设计与制作、商品详情页设计与制作、网店运营推广方案制定、网店运营推广实施、网店运营推广数据分析与应用、直播销售、智能客服问答处理、客户异议处理等典型工作任务的完成质量以及职业素养水平作为竞赛内容，着重检验参赛选手的网店运营决策能力、店铺账号创设和维护能力、平台维护能力、文案处理能力、网络营销方案制定和执行能力、数据分析与优化能力、直播策划控场销售能力、客户需求分析处理转化能力、网店视觉设计能力、图文制作能力、短视频设计与制作能力等专业核心能力以及创新理念、规范意识、风险意识和团队协作精神等职业综合能力。通过优化赛项模块，创新性地将短视频设计与制作、智能客户服务等新技术、新业态融入竞赛内容。

**表 1 竞赛内容与成绩比例**

竞赛模块	竞赛内容	成绩比例
网店开设装修	根据电子商务法律法规及给定企业背景素材进行网店规划与注册，并结合视觉营销规范进行网店首页、商品主图视频、商品详情页的设计与制作。	25%
网店运营推广	根据网店经营目标，在给定的推广资金及相同的竞争环境下，对网店相关数据进行分析，制定并实施运营推广方案，并在运营过程中对每个运营周期的效果数据进行分析诊断并优化，持续提高网店竞争力及盈利能力。	40%

直播销售及客户服务	根据给定的背景信息，结合任务要求，进行直播商品的营销属性提炼、直播脚本策划、直播销售活动、客户需求分析、客户问题处理、交易促成、智能客服问答以及客户异议处理。	35%
-----------	---	-----

## (二) 赛项模块详细介绍

本赛项主要包括网店开设装修、网店运营推广、直播销售及客户服务三个模块，模块主要内容、比赛时长及分值如表 2 所示。

表 2 赛项模块主要内容、比赛时长及分值

模块	主要内容	比赛时长	分值
模块一	<p><b>网店开设装修</b></p> <p><b>任务 1：网店规划与注册</b> 根据给定企业背景素材，进行网店规划，并按照网店注册流程完成网店开设。</p> <p><b>任务 2：网店首页设计与制作</b> 根据电子商务平台技术规范与考题要求，利用图片处理工具和商品素材，完成网店首页设计与制作。</p> <p><b>任务 3：商品主图视频设计与制作</b> 根据网店运营需求及商品定位，利用给定的图片和视频素材，遵照商品主图视频设计规范、平台规则及考题要求，完成商品主图视频设计与制作，并上传。</p> <p><b>任务 4：商品详情页设计与制作</b> 根据电子商务平台要求，结合网店及商品定位，完成商品详情页设计与制作。</p>	120 分钟	25 分
模块二	<p><b>网店运营推广</b></p> <p><b>任务 1：网店运营推广方案制定</b> 根据网店运营推广目标，分析市场数据，并制定网店运营推广方案。</p> <p><b>任务 2：网店运营推广实施</b> 根据推广方案及商品信息，进行搜索引擎推广、推荐引擎推广、搜索引擎优化，提高网店运营效果。</p> <p><b>任务 3：网店运营推广数据分析与应用</b> 根据网店运营目标对网店运营推广数据分析，并进行推广策略优化。</p>	180 分钟	40 分

模块三	直播销售及客户服务	<p><b>任务 1：直播销售</b> 根据直播要求进行直播策划，完成直播商品讲解、上架、与观众进行有效互动，把控直播节奏，活跃直播间氛围，提升直播间的转化率。</p> <p><b>任务 2：智能客服问答处理</b> 针对客户需求，进行客户问题分类、智能客服问答配置，匹配标准话术，完成常见的售前、售中及售后问题处理，以提高客户服务效率。</p> <p><b>任务 3：客户异议处理</b> 根据提供的资料，判断客户异议类型，分析异议产生的原因，并提出合理有效的解决方案。</p>	150 分钟	35 分
-----	-----------	--	--------	------

## 四、比赛方式

### （一）比赛形式

线下比赛

### （二）组队方式

本赛项为团体赛，以学校为单位组队参赛。每支参赛队由 4 名参赛选手组成，每支参赛队指导教师不超过 2 名。

## 五、比赛流程

表 3 竞赛日程、比赛场次、竞赛过程安排

日期	时间	事项	参加人员	地点
报到日 12月23日	13:00-15:30	参赛队报到 领取资料	工作人员，参赛队	继续教育大楼 大厅
	16:10-16:40	大赛启动会	各参赛选手、领队、指导教师、裁判员、工作人员	继续教育大楼 二楼大会议室
	16:40-17:00	领队会 第一次抽签加密 (抽序号)	各参赛队领队， 工作人员	继续教育大楼 二楼大会议室

	17:00-17:30	第一次抽签序号为1-18号的参赛队熟悉赛场、测试直播环境、交比赛使用手机（耳机）	赛场技术人员 各参赛队	综合楼二楼
	17:30-18:00	第一次抽签序号为19号及以后号数的参赛队熟悉赛场、测试直播环境、交比赛使用手机（耳机）	赛场技术人员 各参赛队	综合楼二楼
	18:00-19:00	晚餐（自费）	参赛选手、领队、指导教师	教工食堂
竞赛日 12月24日	07:30-07:50	检录进场	参赛选手 工作人员	综合楼阶梯教室
	07:50-08:10	第二次抽签加密（抽赛位号）	参赛选手，裁判	中23级07班教室
	08:10-08:30	参赛选手进赛场	参赛选手，裁判	综合楼二楼
	08:30-11:00	直播销售及客户服务	参赛选手、裁判	综合楼二楼
	11:10-13:10	网店开设装修	参赛选手、裁判	综合楼二楼
	13:10-14:00	午餐（免费）	参赛选手、裁判、指导教师、领队、工作人员	选手在竞赛场地就餐，裁判在评判室就餐，工作人员在综合楼二楼办公室用餐
	14:00-17:00	网店运营推广	参赛选手、裁判	综合楼二楼
	17:00-18:00	晚餐（自费）	参赛选手、领队、指导教师	教工食堂
12月24日—	各参赛学校根据自己的需要返程			

## 六、比赛规则

### （一）参赛要求

学生选手须为中等职业学校全日制在籍学生，资格以报名时所具有的在校学籍为准，符合赛项名额及要求，不得跨校组队。凡在往届全国职业院校技能大赛国赛中获一等奖和 2024 年世界职业院校技能大赛总决赛争夺赛获金奖的选手，不能再参加今年同一专业大类赛项的比赛。

## **(二) 补报名和选手更换**

参赛选手和指导教师报名获得确认后原则上不再更换。如确因故无法参赛，须于开赛前 3 个工作日书面向大赛组委会提出申请，申请应包含原参赛选手或指导教师信息、更换参赛选手或指导教师信息、更换事由、相应的证明材料，材料须由参赛学校和属地教育主管部门盖章。如未经组委会审核同意，发现实际参赛选手与报名信息不符的情况，均不得参赛。

## **(三) 熟悉场地**

竞赛日前一天下午在规定时间内开放赛场，选手在规定时间内可以进入相关赛场进行场地熟悉，测试学生的直播设备。

## **(四) 赛场规则**

1. 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。

2. 加密。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信息，在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人员签字。密封袋在监督人员监督下由加密裁判放置于保密室的保险柜中保存。

3. 引导。参赛选手凭赛位号进入赛场，不得携带其他显示个人身份信息的物品，不得携带与竞赛无关的电子设备、通讯设备及其他相关资料与用品。现场裁判负责引导参赛队伍至赛位前等待竞赛指令。竞赛开始前，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。竞赛中途不得离开赛场。

4. 开赛。由裁判长宣布竞赛开始，各参赛队开始竞赛。

5. 竞赛过程中，如遇设备或系统等故障，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。

6. 离场规则：参赛选手比赛中途不得擅自离开赛场；竞赛内容完成后经裁判长同意可离开赛场。

7. 成绩评定与结果公布：本赛项评分方法分为机考评分和结果评分，成绩评定过程中的所有评分材料须由相应评分裁判

签字确认，更正成绩需经裁判本人、裁判长及监督仲裁组长在更正处签字。

记分员将解密后的各参赛队伍（选手）成绩汇总成比赛成绩，经裁判长、监督仲裁组签字，公示 2 小时且无异议后，公布比赛结果。

## **七、技术规范**

### **（一）专业教学要求**

根据教育部发布的职业教育专业简介（2022 年修订）中职电子商务、网络营销、直播电商服务专业主要专业能力要求与《网络推广实务》、《视觉设计与制作》、《直播销售》、《直播运营实务》、《客户服务》、《移动视觉设计》、《企业网络营销实务》、《直播客户服务》、《短视频拍摄与剪辑》等核心课程的主要知识点、技能点设置竞赛内容。

### **（二）国家标准和行业标准**

《电子商务师国家职业技能标准》（2022 年版）职业编码：4-01-02-02

《1+X 网店运营推广职业技能等级标准》（2021 年 2.0 版）标准代码：530003

## **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 50 个团队的竞赛环境。



2. 一个参赛团队一个机位，每个机位三台电脑，其中一台电脑备用，一张桌子，每人一把椅子，一套补光灯三角架。

3. 竞赛场地内设置背景板、宣传横幅，营造竞赛氛围。

4. 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，无线网络采用 AC+AP 的方式组建，实现无线信号赛场全覆盖。

5. 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，输出电压：220V±5%V。

## 九、技术平台

### (一) 比赛设备及技术参数

表 4 比赛设备及技术参数

品名	规格要求说明
参赛选手计算机	配置要求：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 Windows10 及以上操作系统；预装火狐或谷歌浏览器；预装录屏软件；预装搜狗、微软拼音、五笔等中文输入法和英文输入法；预装 Dreamweaver CS6 简体中文版；预装 AdobePhotoshop CS6 版本，Microsoft Office2016。
竞赛平台	所采用的竞赛平台对接产业前沿技术和行业标准，以职业需求为导向，以实践能力培养为重点，紧贴电子商务工作实际，把真实的工作过程、项目任务和要求融入各个环节。竞赛平台包含网店开设装修、网店运营推广、直播销售及客户服务三个竞赛模块，考察选手的网店运营、视觉设计与制作、数据分析、网络推广、直播销售、客户服务和团队合作能力。
参赛选手直播设备	手机、耳机、三脚架、补光灯、直播商品，其中手机需配置 Android10 以上操作系统，3GB+32GB 以上内存，前摄像头 500 万以上像素。手机、耳机、充电器由各参赛队自行准备。
现场布置	工位隔断、环境布置、桌椅等

网络连接设备	提供网络布线、千兆交换机、AC 控制器、无线 AP
竞赛服务器	配置要求：英特尔至强 E5 系列八核以上 CPU；16GB 以上内存；500G 以上硬盘；千兆网卡。预装 WindowsServer2008R2 操作系统及 IIS7.5；预装 MicrosoftSQLServer2005 数据库。
竞赛系统	由全国职业院校技能大赛电子商务运营赛项合作企业北京鸿科经纬科技有限公司提供

## （二）竞赛耗材

表 5 赛场提供耗材

序号	名称	说明	数量（每场每工位）
1	A4 复印纸	草稿白纸	4 张
2	笔	签字笔	2 支
3	直播商品	商品实物	1 套

## （三）竞赛工具

表 6 选手自带工具清单

序号	名称	要求	数量
1	手机	根据竞赛需要，参赛选手需要自带安卓（Android）手机、耳机和充电器，满足前摄主摄均达 500 万像素或以上，3GB+32GB 或以上。	1 部

备注：参赛选手请按表 6 自备相关工具，清单以外工具不得带入赛场。

## 十、竞赛样题

本赛项共包含三个比赛模块，具体内容如表 7 所示

表 7 各模块权重占比及竞赛时间

序号	模块名称	权重占比（%）	竞赛时间（分钟）
1	网店开设装修	25	120
2	网店运营推广	40	180
3	直播销售及客户服务	35	150

## 模块一：网店开设装修

### （一）赛题立意

本竞赛模块紧跟产业发展趋势和电子商务行业人才需求，对接网店运营、网店美工相关岗位（群），及时将产业发展的新动向、新技术、新技能纳入竞赛内容，规划基于主流电商平台的网店规划与注册、网店首页设计与制作、商品主图视频设计与制作、商品详情页设计与制作等典型工作任务作为竞赛内容，全面检验选手的网店创设和维护能力、网店视觉设计能力、图文制作能力、商品短视频设计与制作能力以及美学意识、沟通意识、合规意识等职业素养。

本模块所有任务均在竞赛平台创设的情境和构建的网店开设装修环境中完成，赛题类型均为操作题，任务设计立足电子商务相关法律法规、行业标准及平台规范，采用机考评分与结果评分相结合的方式评分。

### （二）任务设计

本竞赛模块部分样题，如下所示：

#### **样题：网店首页设计与制作**

靓酷饰品在年中大促活动来临之前，网店运营人员准备对网店首页重新进行、布局和装修，提前营造节日氛围。利用现有商品图片和相关资料，设计与制作网店店招，并以钥匙扣、戒指、太阳镜、遮阳帽等四款商品为基础，分别为每款商品设计 1 张轮播图。

### **任务素材：**

4 款商品的图片素材、4 款商品介绍文档各 1 份。

### **任务要求：**

1. 根据网店定位和首页设计需求，利用首页布局管理功能，完成网店首页布局；

2. 根据网店首页布局，利用提供的素材，设计与制作 1 张网店店招；

3. 根据网店首页布局和营销需求，利用提供的素材，为 4 款商品分别设计与制作 1 张轮播图。

4. 网店首页设计规范：店招图片尺寸为 950 像素\*120 像素；轮播图尺寸为 950 像素\*250 像素。支持 JPG、PNG 图片格式，每张图大小不得超过 3MB。要求一组内的图片宽度、高度必须完全一致。

### **操作过程：**

1. 网店首页布局；

2. 制作并上传网店店招；

3. 制作并上传网店轮播图；

4. 网店首页发布。

## **模块二：网店运营推广**

### **（一）赛题立意**

本竞赛模块聚焦数字技术技能在网店运营推广领域的广泛应用，面向网络营销推广相关岗位（群），全面检验参赛选手的

网店运营推广方案制定、网店运营推广实施以及网店运营推广数据分析与应用等专业能力，提升行业敏感度、运营意识、创新意识、团队协作等素养，促进复合型高质量电商技能人才的培养，助力我国电商行业高质量发展。

所有任务均在竞赛平台创设的情境和构建的网店运营推广环境中完成，赛题类型均为操作题，任务设计对标实际网店运营推广工作任务，立足行业标准与规范，采用机考方式进行评分。

## （二）情境创设

靓酷饰品旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营时尚饰品的网店，主营帽子、钥匙扣、戒指等商品。网店定位于中低端市场，主要面向 20 至 35 岁的消费群体，提供高性价比的时尚饰品。为了吸引更多消费者，提高商品营销转化率，网店决定利用给定的推广预算，针对网店内钥匙扣、钻戒、太阳镜、遮阳帽、手套、项链等 6 款商品进行 3 个周期的网店运营推广。商品信息如下所示：

### 1. 钥匙扣

这款钥匙扣做工精致、轻巧便携、潮酷时尚。卡通造型优选环保 PVC 材质，经过多道工序加工，表面圆润光滑，颜色搭配舒适，色泽饱满；时尚编织带质感柔软舒适、不易变形，字母印刷清晰、手感舒适；五金配件表面镀镍，不易磨损掉色。

### 2. 钻戒

这款钻戒的公主方钻明亮式切工切割，光线多角度折射，散

发出熠熠光芒； 20 颗晶莹钻石环绕主钻围镶，光芒叠加，营造璀璨克拉效果。另外，搭配牢固水滴四爪，爪镶工艺、立体镂空、大气优雅，经典而永恒，历经时光洗礼，依然绽放迷人的光芒。

### 3. 太阳镜

这款太阳镜是经典飞行员款型，整体线条流畅利落，造型立体，能修饰脸型，简约大方的设计适合大多数服饰及场合。太阳镜选用高清 TAC 偏光镜片，能有效阻隔紫外线，偏振效率 $\geq 95\%$ ，轻松应对高亮度环境，削弱刺眼强光，视野更清晰。

### 4. 遮阳帽

这款遮阳帽外层采用新科技速干防晒面料，有效遮蔽 99%以上紫外线；内里选用新型冷感纤维全棉面料，轻薄透气，舒适亲肤；帽檐加大，防晒面增加，从脸部到后颈部全面防晒，可避免紫外线等有害光直射。帽子可以折叠收纳，回弹性佳不变形。无论是日常生活、都市通勤或假日旅行，这款帽子都是理想的防晒用品。

### 5. 手套

这款防滑手套，吸湿透气性良好，佩戴舒适，搭配精致的绣花装饰，可爱又不失优雅。其制作工艺精良，每个细节都体现着专业和品质：手腕以及手指缝间的透气网眼设计，使得佩戴透气凉爽；腕口处使用勾针工艺，美观大气；大拇指和食指的半指设计，可以随心操作触屏电子产品；掌心有硅胶颗粒，防滑效果好，骑行、开车时抓握更稳固，出行更安全。

## 6. 项链

这款项链甄选上乘和田玉，精心打磨、温润细腻、莹润透灵气；搭配奢华 5A 级锆石，58 面璀璨宝石切工，切面映耀闪动、光彩绽放，优选 S925 银材质链条，不易过敏，安心佩戴。还可以定制刻字，镌刻纪念，留下专属的美好回忆。

### （三）任务设计

本竞赛模块部分样题，如下所示：

#### **样题：网店运营推广实施**

完成网店运营推广方案的制定之后，靓酷饰品接下来根据制定好的网店运营推广方案，通过搜索引擎优化方式，利用搜索引擎、推荐引擎两种推广渠道，结合网店商品信息，完成连续 3 个周期的搜索引擎优化、搜索引擎推广与优化、推荐引擎推广与优化实施，提高网店运营推广的整体效果。

#### **任务要求：**

1. 根据搜索引擎优化方案，结合搜索引擎的排名规则，完成搜索引擎优化，提高商品自然搜索排名；

2. 根据搜索引擎推广方案，结合搜索引擎推广的竞价机制，完成搜索引擎推广，获取精准流量，提高商品的点击量和成交量；

3. 根据推荐引擎推广方案，结合推荐引擎推广的推荐机制，完成推荐引擎推广，增加商品有效曝光，提高商品的点击量和成交量。

#### **操作过程：**

### 1. 搜索引擎优化

挖掘整理关键词—分析关键词数据—筛选与商品或网店匹配的关键词—借助搜索排名查询工具，对商品内容进行优化。

### 2. 搜索引擎推广实施

搜索引擎推广账户搭建—推广计划制定—推广商品选择—推广关键词筛选—推广关键词添加与出价—人群定向与溢价—推广创意设计—推广时间及地域定向—设置推广预算并实施搜索引擎推广。

### 3. 推荐引擎推广实施

搭建推荐引擎推广账户—新建计划组—选择付费方式—圈定目标推广人群—确定推广资源位—选择投放时间及地域—设置预算并实施推荐引擎推广。

## **模块三：直播销售及客户服务**

### **（一）赛题立意**

随着技术的进步，电子商务行业的发展更加多元化，以直播电商为代表的电子商务新模式迭代加速，依托这种销售模式而兴起的“直播销售员”成为职业的新趋势和新选择。同时伴随着“人、货、场”的不断变化，电子商务企业的经营重心也逐渐由以商品销售为中心转变为以客户服务为中心，实现了从流量经营到客户经营的转变，从而对客服从业人员提出了更高的要求，客户服务岗位也逐步向服务价值化、服务数字智能化、服务营销一体化转变。直播销售及客户服务模块紧跟产业发展趋势和电商行业人才



需求，及时将电子商务产业发展的新职业—直播销售员和电子商务产业发展的新技术—智能客服纳入竞赛内容，对接直播销售、客户服务相关岗位（群），规划直播销售、智能客服问答处理、客户异议处理等直播销售及客户服务的典型工作任务，全面考查选手的直播控场能力、直播销售能力、引导成交能力、客户需求分析能力、客户问题处理能力、客户异议处理能力、智能客服工具应用能力和数字技术应用能力以及消费者洞察力、服务意识、团队协作等素养。

所有任务均在竞赛平台创设的情境和构建的直播销售及客户服务环境中，赛题类型均为操作题，按照直播流程和客户服务要求实施。竞赛平台根据直播和智能客服底层逻辑，结合电商行业特性，采用机考评分和结果评分相结合的方式，对任务实施效果给出符合行业标准的科学评价。

## （二）任务设计

本竞赛模块部分样题，如下所示：

### **样题 1：直播销售**

靓酷饰品旗舰店主要销售钥匙扣、戒指、太阳镜等商品，网店的销量一直很可观，已经积累了很多忠实客户。恰逢平台“饰品欢购节”活动，靓酷饰品为了回馈老客户和吸引新客户，计划开展一次直播活动。为了保证直播效果，网店选取了店里销量最好的钥匙扣和戒指两款商品作为直播商品。

**任务素材：**

每款商品介绍文档各 1 份，人物设定文档 1 份。

### 任务要求：

根据提供的素材，策划直播内容，设置互动活动和购买页信息，以给定的人物设定身份用普通话完成一场两款商品 10 分钟的直播销售。

### 操作过程：

1. 策划直播内容；
2. 设置直播互动活动及购买页；
3. 直播开场介绍；
4. 直播商品介绍与展示；
5. 直播商品上架；
6. 直播弹幕互动；
7. 直播收尾。

### 样题 2：智能客服问答处理

靓酷饰品旗舰店进行线上运营后，毛衣链、手套、太阳镜、钥匙扣、遮阳帽等五款商品销量大幅提升，客户咨询数量也大大增加。由于客服人员有限，因不能及时回复而导致部分客户流失。为了改善这种情况，客户服务人员归纳整理出客户高频问题及标准回复话术，借助智能客服工具，设置快捷回复，辅助客服及时、准确地应答客户的各类问题，提高客户响应效率和客户满意度。

### 任务素材：

商品信息：
-------

### 1. 钥匙扣

这款钥匙扣做工精致、轻巧便携、潮酷时尚。卡通造型优选环保 PVC 材质，经过多道工序加工，表面圆润光滑，颜色搭配舒适，色泽饱满；时尚编织带质感柔软舒适、不易变形，字母印刷清晰、手感舒适；五金配件表面镀镍，不易磨损掉色。钥匙扣原价 23.8 元，现在下单仅需 11.8 元。

商品名称	钥匙扣	品牌	卡思珀	卡通形象	闪电熊
包装体积	0.02 m <sup>2</sup>	颜色	黑色、粉色、紫色、绿色	重量	54g

### 2. 毛衣链

这款毛衣链以两环相扣为设计灵感，锆石环，精选 3A 级锆石，颗颗闪耀、精细卡位镶嵌、牢固不易脱落；简约素环，经过全方位精致抛光打磨，线条光影流转，优雅精致。毛衣链的链条为钛钢材质盒子链、不易褪色、敏感肌肤均可佩戴。活动期间下单毛衣链赠送品牌礼盒。

商品名称	毛衣链	是否有延长链	有延长链	延长链长度	5cm
链长	60cm	商品毛重	30g	风格	潮流

### 3. 太阳镜

这款太阳镜是经典飞行员款型，整体线条流畅利落，造型立体，能修饰脸型，简约大方的设计适合大多数服饰及场合。太阳镜选用高清 TAC 偏光镜片，能有效阻隔紫外线，偏振效率  $\geq 95\%$ ，轻松应对高亮度环境，削弱刺眼强光，视野更清晰。镜片的凹面由 8 层镀膜组合成 OAR 减反射膜层，大幅减少反射光线造成的视觉干扰，提升镜片的透光度，降低视觉疲劳，让视感更加舒适。镜架选用了铝镁合金材质，该材质被

广泛用于航空航天领域，化学性质稳定，有耐腐蚀、轻盈、坚硬的特性，经久耐用。镜腿采用弹弓结构，可根据脸型伸展宽度，佩戴贴合舒适。

商品名称	太阳镜	镜腿长度	150mm	镜框宽度	150mm
镜片高度	54mm	镜片宽度	62mm	商品净重	23g

#### 4. 遮阳帽

这款遮阳帽外层采用新科技速干防晒面料，有效遮蔽 99%以上紫外线；内里选用新型冷感纤维全棉面料，轻薄透气，舒适亲肤；帽檐加大，防晒面增加，从脸部到后颈部全面防晒，可避免紫外线等有害光直射。帽子可以折叠收纳，回弹性佳不变形。无论是日常生活、都市通勤或假日旅行，这款帽子都是理想的防晒用品。

商品名称	遮阳帽	帽顶款式	空顶	帽围	54cm-58cm
适用性别	女	颜色	米色、粉色、黄色、黑色、卡其色	帽深	15cm

#### 5. 手套

这款手套的面料是优质棉，吸湿透气性良好，佩戴舒适，搭配精致的绣花装饰，可爱又不失优雅。其制作工艺精良，每个细节都体现着专业和品质：手腕以及手指缝间的透气网眼设计，使得佩戴透气凉爽；腕口处使用勾针工艺，美观大气；大拇指和食指的半指设计，可以随心操作触屏电子产品；掌心有硅胶颗粒，防滑效果好，骑行、开车时抓握更稳固，出行更安全。手套还有多种颜色可供选择，每个颜色都实测具有防晒效果，可以放心根据喜好选择。

商品名称	手套	尺码	均码	掌宽	16cm-21cm
长度	23cm	颜色	黑色、粉色、卡其色、米白色、豆沙色、灰色	商品毛重	500g

### 网店信息：

#### 1. 关于商品

本店所有产品图片均为 100%实物拍摄,并由专业设计师根据产品校正图片颜色,但由于拍摄光线、角度和显示器屏幕色彩还原差异,会有些许色差存在,但仍请顾客以实物为准。商品自拍下之日起,七天之内出现降价,都可以退回差价。

商品支持花呗支付,在提交订单的时候选择付款方式为花呗,然后选择要分期还款的期数,一般是 3/6/9/12 期,提交后使用花呗额度全额支付货款。在确认收货之后的下个月开始按照之前选择的分期数来还款到花呗额度。使用花呗分期,需要订单金额满 100 元以上,并且花呗额度在商品价格以上。

#### 2. 关于发票

(1) 发票类型:凡是在本店购物均提供正规增值税电子普通发票,享受全面的售后保障。电子发票会在确认收货后的 3-5 个工作日开出,届时可下载查阅或保存。

(2) 金额:所有订单均按照实际付款金额开具正规发票,若您使用了优惠券,发票金额将不包括优惠券部分。

(3) 抬头和内容:发票抬头由客户在提交订单时填写,若未填写,默认为“个人”,发票内容为订购商品明细,不支持修改为其他。

#### 3. 关于快递

(1) 发货周期：承诺当天 18 点前完成付款的订单当天发出，如遇商品预售、节假日、大促等情况，发货日期以商品页面标注的日期或平台规则为准。

(2) 选择快递：网店会根据您的订单地址结合库存选择适合的仓库，目前仅支持顺丰和圆通，不提供港澳台及海外地址订单配送。

(3) 物流送达时效：已发货的订单在您已买到宝贝里可以查询到对应的物流单号，如果您想了解商品运输进程和大约到货时间，可以联系顺丰或圆通电话客服进行咨询、督促配送速度。

(4) 顺丰快递客户服务热线：95338，圆通快递客户服务热线：95554。

#### 4. 关于退换货政策

所售商品支持七天无理由退换货，并赠送运费险，退回产品无原始质量问题、人为原因影响到二次销售将不予退换，因主观喜好原因退换货请使用完整原始包装，否则退回途中造成商品损坏我们将有权拒绝退换，您也可以联系客服了解详细流程（客服在线时间 9:00-18:00）。

活动期间，抢购商品的订单信息（收件人、地址、电话等）、商品属性（套餐内容、商品型号、颜色等）不支持更改。非活动期间，订单信息（收件人、地址、电话）可以联系客服协商。

#### 客户高频问题：

1. Q: 手套有哪些颜色？

A: 您好，手套有黑色、粉色、卡其色、米白色、豆沙色、灰色，多种颜色可供选择，每个颜色都实测具有防晒效果，可以放心根据喜好选择哦。

2. Q: 什么时候发货？

A: 本店承诺当天 18 点前完成付款的订单当天发出, 如遇商品预售、节假日、大促等情况, 发货日期以商品页面标注的日期或平台规则为准。

3.Q: 钥匙扣的卡通造型是什么材质的?

A: 您好, 钥匙扣的卡通造型优选环保 PVC 材质, 经过多道工序加工, 表面圆润光滑, 颜色搭配舒适, 色泽饱满。

4.Q: 如果收到后不喜欢可以退换货吗?

A: 您好, 所售商品支持七天无理由退换货, 并赠送运费险, 退回产品无原始质量问题、人为原因影响到二次销售将不予退换, 因主观喜好原因退换货请使用完整原始包装, 否则退回途中造成商品损坏我们将有权拒绝退换, 您也可以联系客服了解详细流程 (客服在线时间 9:00-18:00)。

5.Q: 钥匙扣有哪些颜色?

A: 亲, 钥匙扣有黑色、粉色、紫色、绿色四种颜色哦。

6.Q: 怎么知道我买的商品到哪了?

A: 您好, 已发货的订单在您已买到宝贝里可以查询到对应的物流单号, 如果您想了解商品运输进程和大约到货时间, 可以联系顺丰或圆通电话客服进行咨询、督促配送速度。

7.Q: 遮阳帽的帽围是多少?

A: 亲亲, 您好, 遮阳帽的帽围是 54cm~58cm。

8.Q: 你们开发票吗?

A: 您好, 凡是在本店购物均提供正规增值税电子普通发票, 享受全面的售后保障。

9.Q: 可以分期付款吗?

A: 您好, 目前店铺支持花呗支付, 您在提交订单的时候选择付款方式为花呗, 然后选择您要分期还款的期数, 一般是 3/6/9/12 期, 提交后使用花呗额度 全额支付货款。在您确认收货之后的下个月开始按照您之前选择的分期数来还款 到花呗额度。使用花呗分期, 需要订单金额满 100 元以上, 并且您的花呗额度在商品价格以上哦。

10.Q: 钥匙扣的五金容易掉色吗?

A: 亲亲, 您好, 钥匙扣的五金配件表面镀镍, 不易磨损掉色的哦。

11.Q: 我收到拍下的商品了, 为什么没有发票?

A: 您好, 电子发票会在确认收货后的 3-5 个工作日开出, 届时可下载查阅或保存。

12.Q: 毛衣链有没有延长链?

A: 亲亲, 本店这款毛衣链是有延长链的哦。

13.Q: 发什么快递?

A: 您好, 店铺会根据您的订单地址结合库存选择适合的仓库, 目前仅支持顺丰和圆通, 不提供港澳台及海外地址订单配送。

14.Q: 你们店里这款太阳镜会不会很沉?

A: 亲, 这款太阳镜的净重只有 23g, 轻巧便携、佩戴舒适。

15.Q: 活动期间, 抢购后是否支持修改订单信息?

A: 您好, 活动期间, 抢购商品的订单信息 (收件人、地址、电话等)、商品属性 (套餐内容、商品型号、颜色等) 不支持更改。非活动期间, 订单信息 (收件人、地址、电话) 可以联系客服协商。

16.Q: 毛衣链上的锆石容易掉吗?

A: 亲, 毛衣链的锆石环精选 3A 级锆石, 颗颗闪耀、精细卡位镶嵌、牢固不易脱落哦。



17.Q: 这款太阳镜的镜片是偏光的吗?

A: 亲亲, 本店这款太阳镜选用高清 TAC 偏光镜片, 能有效阻隔紫外线, 偏振效率 $\geq 95\%$ , 轻松应对高亮度环境, 削弱刺眼强光, 视野更清晰。

18.Q: 发票抬头能开个人的吗?

A: 您好, 发票抬头由您在提交订单时填写, 若未填写, 默认为“个人”, 发票内容为订购商品明细, 不支持修改为其他哦。

19.Q: 遮阳帽的内里是什么面料?

A: 亲亲, 这款遮阳帽的内里选用新型冷感纤维全棉面料, 轻薄透气, 舒适亲肤。

20.Q: 商品降价了可以退差价吗?

A: 您好, 我们是支持保价的, 商品自拍下之日起, 七天之内出现降价, 都可以退回差价。

21.Q: 手套上有硅胶颗粒吗?

A: 亲, 您好, 手套的掌心有硅胶颗粒, 防滑效果好, 骑行、开车时抓握更稳固, 出行更安全。

22.Q: 毛衣链的链长是多少?

A: 亲, 毛衣链的链长是 60cm, 长度适宜, 时尚百搭。

23.Q: 发票上的金额是怎么定的?

A: 您好, 所有订单均按照实际付款金额开具正规发票, 若您使用了优惠券, 发票金额将不包括优惠券部分。

24.Q: 你好, 钥匙扣有什么活动吗?

A: 亲, 您好, 钥匙扣原价 23.8 元, 现在下单仅需 11.8 元。

25.Q: 你家的遮阳帽是大帽檐的吗?

A: 亲亲，遮阳帽的加大帽檐，使防晒面也增加了，从脸部到后颈部全面防晒，可避免紫外线等有害光直射。

26.Q: 太阳镜的镜架容易弯折吗？

A: 亲，太阳镜的镜架选用了铝镁合金材质，该材质被广泛用于航空航天领域，化学性质稳定，有耐腐蚀、轻盈、坚硬的特性，经久耐用哦。

27.Q: 手套面料的吸湿性好不好？

A: 您好，这款手套的面料是优质棉，吸湿透气性良好，佩戴舒适，搭配精致的绣花装饰，可爱又不失优雅。

28.Q: 遮阳帽可以折叠收纳吗？

A: 亲亲，这款遮阳帽可以折叠收纳，回弹性佳不变形哦。

29.Q: 钥匙扣的重量是多少？

A: 您好，钥匙扣的重量是 54g 哦。

30.Q: 这款毛衣链的链条容易掉色吗？

A: 亲亲，毛衣链的链条为钛钢材质盒子链、不易褪色、敏感肌肤都可以佩戴的哦。

### 任务要求：

利用提供的素材，结合客户高频问题及标准回复话术，设置快捷回复，在规定时间内，利用竞赛平台提供的应答环境，准确地回复 15 客户的 50 个问题。

### 操作过程：

- 1.分析网店及商品资料；
- 2.归纳客户高频问题；
- 3.设置标准回复话术；

4.分析客户问题，识别客户需求；

5.动态应答客户各类问题。

## 十一、成绩评定

### (一) 评分标准

表 8 评分标准

模块	知识点/技能点	评分内容	评分细则	分值	评分方式
网店开设装修	<b>知识点：</b> 1. 网店规划方法 2. 网店注册流程 3. Photoshop 等图像处理软件的使用方法 4. 首页布局原则 5. 店招设计方法 6. 轮播图布局方式 7. 轮播图设计要点 8. 商品主图设计原则 9. 商品卖点提炼方法 10. 页面文案设计原则 11. 商品主图视频内容策划方法 12. 商品主图视频制作方法 13. 商品详情描述设计逻辑和要点 14. 移动端网店首页设计原则与逻辑 <b>技能点：</b> 1. 网店整体规划 2. 网店端首页布局设计	总则	1. 在所有需要以图片展示的得分项目中，如果存在图片变形、模糊失真等情况，则该项得分减半。 2. 在对图片数量有明确要求的得分项目中，如果出现图片数量不足，则该项不得分。 3. 如果在作品中任何位置显示参赛院校或者参赛选手信息，则网店开设装修记零分。 4. 如果在作品中出现不文明因素、意识形态问题等情况，则网店开设装修记零分。		
		网店规划与注册	网店注册资料提交齐全，注册信息填写完整且准确	2分	机考评分
		网店首页设计与制作	店招：店招布局合理，有明确的展示重点	1.5分	结果评分
			轮播图：轮播图与网店商品相关；轮播图构图合理；轮播图设计美观	4分	
			网店首页布局合理	1.5分	
		商品主图视频设计与制作	商品主图视频内容具有创意性、视觉传达效果良好；视频剪辑规范且完整	4分	结果评分
商品详情	商品信息设置准确、完整	1分	机考评分		

	3. 店招设计与制作 4. 轮播图设计与制作 5. 商品卖点提炼 6. 页面文案设计 7. 商品详情描述设计与制作 8. 商品主图设计与制作 9. 商品主图视频设计与制作	页设计与制作	商品卖点提炼准确	1 分	结果评分	
			商品主图：图文排版美观，商品展示合理	4 分		
			商品详情页布局合理	2 分		
			详情描述页内容全面、合理；详情页整体搭配合理	4 分		
网店运营推广	<b>知识点：</b> 1. 市场分析原则与方法 2. 目标客户分析指标 3. 网店运营推广策略制定流程 4. 网店运营推广搜索排名规则 5. 网店运营推广扣费规则 6. 网店运营推广展位竞价方法 7. 商品标题优化方法 8. 网店运营推广效果分析指标 9. 网店推广工具使用方法 <b>技能点：</b> 1. 市场数据分析 2. 网店运营推广策略制定 3. 搜索引擎推广 4. 推荐引擎推广 5. 搜索引擎优化 6. 网店运营推广数据分析 7. 网店运营推广策略优化	<b>评分整体说明：</b> 根据推荐引擎推广、搜索引擎推广、搜索排名优化的效果评分。推荐引擎推广与搜索引擎推广的效果反馈均通过点击量、成交量和转化率，搜索排名优化的效果通过 SEO 值反馈，共 7 项评分，总分共计 40 分。 <b>推荐引擎推广：</b> 点击量满分为 5 分，成交量满分为 5 分，转化率满分为 3 分，共 13 分； <b>搜索引擎推广：</b> 点击量满分为 5 分，成交量满分为 5 分，转化率满分为 3 分，共计 13 分； <b>搜索引擎优化：</b> 搜索排名优化满分为 14 分。 <b>推荐引擎推广和搜索引擎推广：</b> 以推荐引擎推广为例，每个赛场根据各队成绩排序，点击量第一名的团队获得该项成绩的满分 5 分，按照名次递减 0.25 分，第二名 4.75 分，依此类推；成交量第一名获得该项成绩的满分 5 分，按照名次递减 0.25 分，第二名 4.75 分，依此类推；转化率第一名获得该项成绩的满分 3 分，按照名次递减 0.15 分，第二名 2.85 分，依此类推，搜索引擎推广 3 项评分算法与推荐引擎推广相同。 <b>搜索引擎优化：</b> 每个赛场根据各队 SEO 值进行排序，第一名获得该项成	40 分	机考评分		

		绩的满分 14 分，按照名次递减 1 分，第二名 13 分，依此类推。 参赛团队最终成绩=搜索引擎推广点击量成绩+搜索引擎推广成交量成绩+搜索引擎推广转化率成绩+推荐引擎推广点击量成绩+推荐引擎推广成交量成绩+推荐引擎推广转化率成绩+搜索排名优化成绩。一旦发现参赛团队有违规操作行为，则该项目记为 0 分。				
直播销售及客户服务	<b>知识点：</b> 1. 直播销售规范 2. 直播互动类型 3. 直播促单方法 4. 客户接待规范 5. 客户沟通方法 6. 客户问题处理方法 7. 客户异议处理原则 8. 智能客服问答配置方法 <b>技能点：</b> 1. 直播脚本策划 2. 直播商品讲解 3. 直播互动及节奏把控 4. 智能客服问答配置 5. 客户问题处理 6. 客户交易促成 7. 客户异议处理	直播销售	互动活动信息及购买页信息设置正确	2 分	机考评分	
			购买页商品标题设置合理	1 分	结果评分	
			直播开场预热要素完整	1 分		
			商品引入话术讲解合理；商品属性及卖点讲解准确	5 分		
			直播互动讲解准确；弹幕互动回复准确；直播互动氛围良好	3 分		
			直播促单具有吸引力	1 分		
			直播收尾讲解要素完整	1 分		
			直播过程商品上架及时	0.5 分	机考评分	
			直播达到规定时长	0.5 分		
			仪态大方得体	1 分	结果评分	
			语言流畅、逻辑清晰	2 分		
			直播活动策划有创新性	2 分		
			直播画面呈现效果良好	2 分		
			智能客服问答处理	在规定的时间内，准确回复 15 个客户售前、售中、售后相关的 50 个问题，每回答正确一个客户问题得 0.2 分	10 分	机考评分
			客户异议处理	客户异议类型判断准确；异议产生原因分析合理；客户异议处理方案制定合理	3 分	结果评分

## (二) 评分方式

评分方法：分为机考评分和结果评分。网店运营推广为机考评分，直播销售及客户服务和网店开设装修的评分方式为机考评分和结果评分结合。其中结果评分由评分裁判按评分标准进行评分，每个参赛队作品取裁判评分的平均分为最终得分。

### **(三) 成绩审核与产生**

成绩审核：为保障成绩评判的准确性，监督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。

赛项最终得分：按100分制计分，由高到低进行排名，如出现总成绩相同的情况，优先以网店运营推广成绩进行排名，若网店运营推广成绩仍相同则按照网店开设装修成绩进行排名。

## **十二、奖项设定**

本赛项分设一、二、三等奖，以实际参赛队（人）总数为基数，获奖比例分别为10%、20%、30%。学生赛一等奖参赛队指导教师获优秀指导教师奖并颁发荣誉证书。

## **十三、赛场预案**

### **1. 电力供应事故紧急处理预案**

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。

## **2.设备事故紧急处理预案**

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牌示意，说明故障现象，裁判员、技术人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竞赛系统都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。

## **3.其它事故紧急处理预案**

参赛队员发生意外受伤或急病等情况，按下列步骤处理：

①参赛选手举手示意；

②现场医务人员迅速到达现场，救治或急送医院进行救治；

③参赛队其他队员可在不违反有关规定的情况下，协同完成竞赛事项。

## **十四、赛项安全**

### **(一) 赛项安全管理**

赛事安全是电子商务技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件,是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。赛项执委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、领队教师、工作人员及观众的人身安全。

1. 比赛期间,原则上由执委会统一安排参赛选手和领队教师食宿。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。

2. 比赛期间安排的住宿地应具有宾馆/住宿经营许可资质。

3. 执委会和承办单位须保证比赛期间在承办校内的选手、指导教师、领队教师和裁判员、工作人员的安全。

4. 赛项的安全管理,除了可以采取必要的安全隔离措施外,应严格遵守国家相关法律法规,保护个人隐私和人身自由。

### **(二) 赛场安全操作规定**

1. 执委会须在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通情况进行考察,并对安全工作提出明确要求。赛场的布置,赛场内的器材、设备,应符合国家有关安全规定。如有必要,也可进行赛场仿真模拟测试,以发现可能出现的问题。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

2. 赛场周围要设立警戒线,防止无关人员进入发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位要求为选手提供必要的劳



动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

3. 承办单位应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及高空作业、可能有坠物、大用电量、易发生火灾等情况的赛项，必须明确制度和预案，并配备急救人员与设施。

4. 执委会须会同承办单位制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。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。

## **十五、比赛须知**

### **(一) 参赛队须知**

1. 参赛队不接受跨校组队报名。
2. 参赛队按照大赛赛程安排需提前准备学籍证明，凭学籍证明、有效身份证件及大赛执委会颁发的参赛证参加比赛及活动。
3. 参赛队员需要购买保险。

### **(二) 参赛选手须知**

1. 参赛选手应按有关要求如实填报个人信息，否则取消竞赛资格。
2. 参赛选手凭统一印制的参赛证和有效身份证件参加竞赛。
3. 参赛选手应认真学习领会本次竞赛相关文件，自觉遵守大赛纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。
4. 参赛选手请勿携带与竞赛无关的电子设备、通讯设备及其他资料与用品。

5. 参赛选手应提前 15 分钟抵达赛场，凭参赛证、身份证件检录，按要求入场，不得迟到早退。

6. 参赛选手应按抽签结果在指定位置就坐。

7. 参赛选手须在确认竞赛内容和现场设备等无误后开始竞赛。

8. 各参赛选手必须按规范要求操作竞赛设备，一旦出现较严重的安全事故，经裁判长批准后将立即取消其参赛资格。

9. 在竞赛期间，未经执委会的批准，参赛选手不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访。参赛选手不得将竞赛的相关信息私自公布。

### **(三) 指导教师须知**

1. 各参赛队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。如发现弄虚作假者，取消参赛资格，名次无效。

2. 做好本队人员的思想教育和业务辅导、心理疏导工作，引导选手树立正确的比赛观，团结互相，弘扬优良赛风。

3. 自觉遵守比赛规则，尊重、支持裁判和赛项工作人员的工作，不进入比赛及其他禁止入内的区域，确保比赛有序、高效、公平、公正进行。

4. 比赛期间不得私自接触赛项裁判，凡发现有不当行为的，取消其参赛资格，成绩无效。

5. 学习领会本赛项规程各项要义，准时参加领队会、赛前说明会、赛项启动会等相关活动，认真贯彻落实规程要求和会议精神。

神，协助赛项执委会安排好本队选手参赛的各项事宜。

6. 熟悉比赛流程，妥善安排好本队人员的吃、住、行等日常生活，保证安全，并与赛务工作小组保持联系。

7. 严格执行比赛各项规定，加强对参赛人员的管理，指导选手做好赛前的技术准备和应试准备，各参赛代表队指导教师要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判。

#### **(四) 工作人员须知**

1. 工作人员必须统一佩戴由大赛执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，应经执委会领导同意，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。

#### **(五) 裁判员须知**

1. 各赛项裁判组以大赛制度为指导，严格遵守裁判工作纪律，认真履行裁判工作职责，确保大赛各赛项公平、公正、安全、有序进行。

2. 裁判组实行“裁判长负责制”，设裁判长1名，全面负责赛项的裁判与管理工作。

3. 裁判员分为加密裁判、现场裁判和评分裁判，主要负责加密、现场执裁、评审评判等工作。各裁判应谨记自己的工作职责，做好自己的裁判工作。

4. 比赛中，裁判人员不得携带个人通讯工具以任何形式徇私舞弊、擅离职守。

## **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，校代表队领队可在比赛结束后（选手赛场比赛内容全部完成）2小时之内向仲裁组提出书面申诉，超过时效不予受理。大赛设仲裁工作组，仲裁工作组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由校代表队领队向赛项仲裁委员会提出申诉。赛项仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

## **十七、比赛观摩**

赛场内设定观摩区域，向媒体、企业代表、院校师生等社会公众开放，不允许有大声喧哗等影响参赛选手竞赛的行为发生。学校教师不能进入赛场内指导，只能在赛场外观摩。

## **十八、竞赛录像**

1. 赛场内部署录像设备，能全程录制赛场情况；
2. 赛后备份保存无死角高清画质监控录像一年备查。