**“才聚鸢都·技能兴潍”第三届潍坊市职业技能大赛--跨境电子商务运营职业技能竞赛暨第三届山东省跨境电子商务运营职业技能竞赛潍坊选拔赛赛项规程**

目录

[一、赛项名称 1](#_Toc108421789)

[二、竞赛目的 1](#_Toc108421790)

[三、竞赛内容 1](#_Toc108421791)

[四、竞赛实施 2](#_Toc108421792)

[（一）竞赛组别 2](#_Toc108421793)

[（二）竞赛时间 2](#_Toc108421794)

[（三）报名要求 2](#_Toc108421795)

[（四）竞赛日程安排 3](#_Toc108421796)

[五、竞赛须知 4](#_Toc108421797)

[（一）参赛选手须知 4](#_Toc108421798)

[（二）指导教师须知 5](#_Toc108421799)

[（三）工作人员须知 5](#_Toc108421800)

[六、技术规范 6](#_Toc108421801)

[七、技术平台 6](#_Toc108421802)

[八、评分标准 6](#_Toc108421803)

[（一）成绩评定 6](#_Toc108421804)

[（二）赛项最终得分 6](#_Toc108421805)

[（三）评分细则 7](#_Toc108421806)

[九、奖项设定 7](#_Toc108421807)

[十、赛项安全 8](#_Toc108421808)

[（一）比赛环境 8](#_Toc108421809)

[（二）应急处理 9](#_Toc108421810)

[（三）处罚措施 9](#_Toc108421811)

[十一、申诉与仲裁 9](#_Toc108421812)

[（一）申诉 9](#_Toc108421813)

[（二）仲裁 10](#_Toc108421814)

[十二、赛场预案 10](#_Toc108421815)

[（一）疫情防控 10](#_Toc108421816)

[（二）非正常停电 11](#_Toc108421817)

[（三）竞赛设备故障 11](#_Toc108421818)

[（四）参赛队员发生意外受伤或急病等情况 12](#_Toc108421819)

[（五）参赛现场出现暴力，人员拥堵，急性传染病人员进入等情况 12](#_Toc108421820)

[（六）暴雨洪灾，火灾等事故 13](#_Toc108421821)

## 一、赛项名称

“才聚鸢都·技能兴潍”第三届潍坊市职业技能大赛--跨境电子商务运营职业技能竞赛暨第三届山东省跨境电子商务运营职业技能竞赛潍坊选拔赛

## 二、竞赛目的

通过竞赛，推动全市企业、院校、单位广泛开展岗位练兵、技能比武，激发蓝领人才活力，加快培育我市“高精尖缺”技能人才，带动全市技能人才队伍建设。为全市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，激发在岗职工、教师崇尚技能的热情，提升跨境电子商务从业人才整体水平。

## 三、竞赛内容

本竞赛包括电子商务理论知识、跨境电子商务平台运营、跨境电子商务推广三个考核模块。

1. 电子商务理论知识

电子商务理论知识采取机考的方式，题库共计200道赛题，赛前公布70%的赛题，比赛当日由裁判长抽取60道题目进行竞赛。

（二）跨境电子商务平台运营

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的素材和资源，完成跨境电子商务平台的账号注册、商品管理、营销活动设置、订单处理、网店客户服务等一系列操作。

（三）跨境电子商务推广

在竞赛平台给定的运营预算内，为一家正在运营的店铺做一个周期的模拟推广活动，参赛学生需分析给定商品和关键词数据，根据分析结果进行直通车关键词竞价推广（SEM）和钻展广告推广，在推广资金预算的范围内尽可能多地获取曝光量、点击量和成交量，进而提高商品的点击率和转化率；以及进行搜索引擎优化（SEO）操作、提高SEO得分。

竞赛内容与分值、竞赛方式、竞赛时间

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 竞赛内容 | 分值 | 竞赛方式 | 竞赛时间 |
| 电子商务理论知识 | 20分 | 机考 | 60分钟 |
| 跨境电子商务平台运营 | 40分 | 机考在线模拟 | 90分钟 |
| 跨境电子商务推广 | 40分 | 机考在线模拟 | 120分钟 |

## 四、竞赛实施

### （一）竞赛组别

竞赛分为学生组与职工（教师）组两个组别。学生组为团体赛，由2名参赛选手、1名指导教师组成；职工（教师）组为个人赛。

### （二）竞赛时间

本赛项竞赛时间总共4.5小时。其中电子商务理论知识模块竞赛时间为1小时，跨境电子商务平台运营模块竞赛时间为1.5小时，跨境电子商务推广模块竞赛时间为2小时。

### （三）报名要求

1.学生组

技工院校、职业院校的在籍学生均可参加学生组竞赛。

2.职工（教师）组

凡在相关岗位从事相关技能工作的企业职工或院校教师，均可报名参加竞赛。

3. 其他要求

（1）参赛选手必须遵守国家有关法律法规，具有良好的职业道德，爱岗敬业，锐意进取，勇于创新。

（2）对选手身份与实际不符的，取消该选手参赛成绩和相关荣誉，已获得“潍坊市技术能手”的原则上不得以选手身份参赛。

（3）学生组指导教师可参加职工（教师）组比赛。

### （四）竞赛日程安排

学生组与职工（教师）组同时开赛。具体比赛流程可根据疫情要求调整。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **时间** | **事项** | **参加人员** | **地点** |
| C1 | 15:30～16:00 | 赛前说明会 | 各参赛队代表 | 线上 |
| C2 | 8:20 | 参赛选手赛场门口集合 | 各参赛选手 | 竞赛场地 |
| 8:30～9:00 | 开幕式 | 指导教师、代表 | 保税区 |
| 8:30～9:20 | 大赛检录、抽签进场 | 参赛选手，抽签裁判 | 竞赛场地 |
| 9:30～11:00 | 跨境电子商务平台运营 | 参赛选手 | 竞赛场地 |
| 11:10~12:10 | 电子商务理论知识 | 参赛选手 | 竞赛场地 |
| 12:10～13:00 | 午餐 |  | 竞赛场地 |
| 13:00～15:00 | 跨境电子商务推广 | 参赛选手 | 竞赛场地 |
| 16:30～17:00 | 闭幕式 | 领导、嘉宾、裁判、仲裁等工作人员、获奖参赛选手 | 保税区 |
| **注：参赛选手无需参加开幕式** | | | | |

## 五、竞赛须知

### （一）参赛选手须知

1.不接受跨校组队报名。

2.参赛选手按照大赛赛程安排，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。

3.参赛选手应按有关要求如实填报个人信息，否则取消竞赛资格。

4.参赛选手应自觉遵守大赛纪律，服从指挥，文明参赛。

5.参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。

6.参赛选手应提前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。

7.参赛选手应按抽签结果在指定位置就坐。

8.参赛选手须在确认竞赛内容和现场设备等无误后开始竞赛。

9.参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。

10.竞赛过程中出现任何问题，请及时联系技术人员进行解决，如未及时告知技术人员，比赛结束后不得提出异议。

### （二）指导教师须知

1.参赛团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。

2.参赛队指导教师要坚决执行竞赛的各项规定，加强对参赛人员的管理，做好赛前准备工作，督促选手带好证件等竞赛相关材料。

3.竞赛过程中，指导教师及其他人员一律不得进入竞赛现场。

4.参赛选手若对竞赛过程有异议，在规定的时间内向赛项仲裁工作组提出书面报告。

5.对申诉的仲裁结果，指导教师要带头服从和执行，并做好选手工作。参赛选手不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。

### （三）工作人员须知

1.工作人员须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件，着装整齐。

2.工作人员不允许有影响比赛公平的行为。

3.服从领导，听从指挥，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，如有急事需离开岗位，应经领导同意，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，应向大赛组委会反映。

7.发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

## 六、技术规范

参照《世界海关组织跨境电商标准框架》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。

## 七、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；预装谷歌、火狐浏览器；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。 |
| 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 | 配置要求：英特尔至强E5系列八核以上CPU；32GB以上内存；500G以上硬盘；千兆网卡。预装Windows Server 2008 R2操作系统及IIS7.5；预装Microsoft SQL Server 2005数据库。 |
| 竞赛软件 | 中教畅享跨境电子商务软件 |

## 八、评分标准

### （一）成绩评定

电子商务理论知识、跨境电子商务平台运营模块与跨境电子商务推广模块评分均为客观方式。

### （二）赛项最终得分

赛项最终得分为电子商务理论知识得分、跨境电子商务平台运营模块得分与跨境电子商务推广模块得分之和。其中，电子商务理论知识满分20分，跨境电子商务平台运营满分40分，跨境电子商务推广模块满分40分。

### （三）评分细则

1.电子商务理论知识模块采用机考评分的方式，60道考题，满分20分，由系统进行客观评分。

2.实操部分

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 评分细则 | 分值 |
| 跨境电子商务平台运营 | 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 | 2 |
| 商品上传与维护 | 根据商品管理要求，完成模板设置、商品发布、商品标题优化及商品上下架的处理 | 12 |
| 营销与推广 | 根据营销推广目标，完成店铺营销活动设置及付费推广 | 6 |
| 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 | 4 |
| 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、客户问题处理、客户交易促成、客户关系维护 | 12 |
| 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 | 4 |
| 跨境电子商务推广 | 系统自动给出每个参赛队的实际点击量、转化量、标题优化的三部分数据，根据三部分的数据对所有参赛队的推广结果分别进行排名。点击量第一名的参赛队得分20分，转化量第一名的参赛队得分30分，标题优化第一名的参赛队得分50分，其余名次点击量成绩=20分×本参赛队点击量/第一名点击量，转化量成绩=30分×本参赛队转化量/第一名转化量，标题优化成绩=50分×本参赛队标题优化/第一名标题优化。  最后将各参赛队跨境电子商务推广的成绩按40分进行折算。 | | 40 |

## 九、奖项设定

（一）跨境电子商务运营职业技能竞赛暨第三届山东省跨境电子商务运营职业技能竞赛潍坊选拔赛是潍坊市职业技能大赛二类竞赛，获得市级决赛职工（教师）组获第1名的选手，推荐申报“潍坊市技术能手”，经潍坊市人力资源和社会保障局核准后，颁发证书并给予一次性奖励2000元。

（二）市级决赛职工（教师）组设立个人一、二、三等奖，获奖比例分别占市级决赛参赛人数的10%、20%、30%；学生组设立团体一、二、三等奖，获奖比例分别占参赛队伍数的10%、20%、30%。

（三）具备企业技能人才自主评价资质的参赛企业可对市级竞赛获得优秀成绩的选手，晋升相应职业技能等级。

## 十、赛项安全

赛事安全是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。赛项组委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、工作人员及观众的人身安全。

### （一）比赛环境

1.在赛前组织专人对比赛现场进行考察，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。

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。

3.提供保证应急预案实施的条件。

4.参赛选手进入赛位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。赛项可根据需要配置安检设备对进入赛场重要部位的人员进行安检。

### （二）应急处理

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告组委会，同时采取措施避免事态扩大。组委会立即启动预案。赛项出现重大安全问题可以停赛。

### （三）处罚措施

1.因参赛选手原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛选手有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3.赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

## 十一、申诉与仲裁

### （一）申诉

1.参赛选手对不符合竞赛规定的设备、工具、软件，有失公正的评判，以及对工作人员的违规行为等，均可提出申诉。

2.申诉应在竞赛结束后1小时内提出，超过时效将不予受理。申诉时，应按照规定的程序由参赛队向裁判长递交书面申诉报告。报告应对申诉事件的现象、发生的时间、涉及到的人员、申诉依据与理由等进行充分、实事求是的叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉将不予受理。

3.裁判长收到申诉报告后，应根据申诉事由进行审查，1小时内书面通知申诉方，告知申诉处理结果。

4.申诉人不得无故拒不接受处理结果，不允许采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。申诉人不满意裁判长的处理结果的，可向仲裁长提出书面申请复议。

### （二）仲裁

1.仲裁长负责受理大赛中出现的申诉复议并进行仲裁，以保证竞赛顺利进行和竞赛结果公平、公正。

2.仲裁长的裁决为最终裁决，参赛队不得因申诉或对仲裁处理意见不服而停止比赛或滋事，否则按弃权处理。

## 十二、赛场预案

### （一）疫情防控

1.所有参赛人员报到前须通过支付宝提前申领“健康码”，参赛人员健康状况正常并取得“健康码”绿码，且近期无国内中高风险地区旅居史者、无境外人员密切接触史者方可参赛。

2. “健康码”非绿码人员，出现相关症状且不能排除新冠肺炎病例者，隔离治疗中的新冠肺炎确诊病例、疑似病例、无症状感染者及集中隔离医学观察期未满的密切接触者以及医学观察期未满的其他人员等，不得参加比赛。

3.有国内中高风险地区旅居史、有境外人员密切接触史的人员，一般不建议参加比赛，确需参加的，需提供7天内核酸检测阴性证明，在测温正常且全程做好个人防护的前提下参加比赛。

4.乘坐公共交通工具时请做好个人防护，全程佩戴口罩，尽量减少与其他人员交流,避免聚集,与同乘者尽量保持距离，尽量少接触车上的扶手、拉环等部位，接触后避免碰触眼、鼻、口，并及时洗手。

5.所有人员进入比赛场所均须核验 “健康码”并测量体温， “健康码”为绿码且体温正常者方可进入。

6.比赛期间参赛人员须服从竞赛承办单位的防疫安排并做好个人防护措施，进入比赛场所需全程佩戴一次性医用口罩，请自备足够数量的一次性蓝色医用口罩。

7.参赛过程中身体状况异常的，大赛组委会将协调卫生健康部门组织疾控机构和医疗机构专家对其进行核酸检测，并提出专业评估建议。

### （二）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.裁判提示参赛选手要保持镇静，防止踩踏事件发生；

2.裁判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。

### （三）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. 参赛选手立即向现场裁判示意，说明故障现象，裁判、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。

### （四）参赛队员发生意外受伤或急病等情况

参赛队员发生意外受伤或急病等情况，应按下列步骤进行处理：

1.参赛选手立即向现场裁判示意；

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；

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。

### （五）参赛现场出现暴力，人员拥堵，急性传染病人员进入等情况

1.参赛现场出现暴力，人员拥堵，急性传染病人员进入等情况，应按下述步骤进行处理：

2.有关人员迅速向组委会汇报，并由组委会根据事态发展情况确定是否及时报告公安部门，公共卫生部门及医疗部门，在保证赛场内人员人生安全的原则下，尽量不扩大事态；

3.根据赛前制定的现场保卫人员的职责范围，以及突发情况应对的赛前演练安排，赛项保卫人员迅速就位，对赛场内除参赛队以外的其他人员进行有序疏散；

4.人员疏散后进行现场清理，如消毒，找出突发事件隐患并进行处理等；

5.进行处理后，在保证参赛队员人身安全的前提下，继续有序组织竞赛。

### （六）暴雨洪灾，火灾等事故

如遇暴雨洪灾，火灾等事故，应按下述步骤进行处理：

1.组委会负责与公安，医疗，气象，交通等部门取得联系，并根据情况确定是否继续竞赛；

2.立即组织相关人员到现场，疏散人群，进行应急处理，如使用灭火装置灭掉明火等，必要时封存竞赛现场，停止竞赛；

3.现场裁判做好参赛选手工作，工作人员做好观摩人员的思想工作，确保事态不人为扩张。