

# 2017 年全国职业院校信息技术技能大赛 电子商务技术赛项规程

## 一、赛项信息

赛项名称：电子商务技术

赛项组别：中职组

赛项归属产业：现代服务业

## 二、竞赛目的

在 2015 年全国两会上，李克强总理将互联网作为一项战略性新兴产业，首次提出“制定‘互联网+’行动计划”。互联网+已成为国家战略，迎来新的发展机遇。

互联网与传统行业的融合，如互联网+农业、互联网+制造业、互联网+服务业等应用的兴起，必将催生一些新的岗位群，越来越多的人将参与到企业的网上经营中，同时对从业人员的专业素养、专业技能要求也会不断变化。

在“中等职业学校电子商务专业教学标准”中，明确电子商务专业的职业范围包括：网店编辑、网络营销、客户服务。“网店编辑”要求能够根据企业的业务特点、客户定位、商品特色设计出有吸引力的网店；能够选取商品的特色图片和信息，制作商品的详情页，发布在网店上；能够利用合理的途径宣传网店，吸引访问者访问网店。“网络营销”要求能根据企业的要求，撰写不同类型的软文，策划促销活动主题，撰写促销活动方案，符合行业规范。“客户服务”要求正确理解客户需求，用规范化语言服务客户，正确回答客户的问题，汉字录入速度达到 80 字/分钟。

电子商务技术赛项以“电子商务专业教学标准”为依据，以“网店编辑”、“网络营销”、“客户服务”岗位群为导向，根据岗位的技能要求设计竞赛内容和评分标准，旨在引导职业学校电子商务、市场营销、计算机应用等相关专业的教学改革，展示职业院校电子商务相关专业的建设成果，推动电子商务职业教育的发展和创新，为我国电子商务行业培养输送专业技能人才。

电子商务技术赛项作为国家级赛项已成功举办4届(2011-2014)。在总结竞赛经验的基础上，结合行业发展和岗位技能要求，本次竞赛对竞赛内容做了优化，取消了理论竞赛题目，降低了“网店编辑”的比重，提高了“网络营销”的比重，增加了“客户服务”、“移动商务”、“微信营销”等内容。

### 三、竞赛内容

电子商务技术赛项根据网店编辑、网络营销、客户服务岗位群的业务能力需求和技能需求，要求选手根据组织方提供的商品、器材和专门竞赛软件，在规定时间内完成网店编辑、网络营销、客户服务和在线交易等任务。竞赛内容包含四个模块：

模块 1：网店编辑（40%）。利用本届比赛执委会提供的计算机、摄影器材、商品收纳箱、工作台等设备，在比赛执委会提供的软件平台上，完成 PC 端网店编辑和移动端网店装修等任务。

模块 2：网络营销（30%）。利用赛项平台提供的营销工具，策划促销活动主题，撰写促销活动软文，通过微信公众号发布；制作促销海报，在网店主页轮播区、微信公众号菜单等发布。

模块 3：客户服务（20%）：根据任务书的要求，确定买家咨询的问题，能够利用恰当的语言、准确的商品知识、客户服务意识回答客

户的售前、售中、售后问题，并在提供服务的同时推广网店和商品。

模块 4：在线交易（10%）。根据任务书的要求，分角色完成一个订单的全部处理过程。

内容	详细描述
<b>网店编辑</b>	
网店装修	根据大赛提供的商品信息，利用竞赛平台提供的各种工具，给网店命名，制作网店的 LOGO，网店招牌，轮播图。
商品发布	选择两件商品，完成商品图片的拍摄、处理；确定商品的标题，包含商品品牌、名称、规格型号，关键词包括商品属性特点、卖点与折扣信息；对商品进行描述，价格与清单一致，商品参数与包装一致；给图片加水印，提供合适的售后服务等；提供优惠券。
移动端网店编辑	设计网店 LOGO；设置网店导航；发布两件商品
<b>网络营销</b>	
微信公众号设置	设置微信公众号菜单
微信营销	选择一件商品，利用竞赛平台提供的工具，制作营销的图文信息，并发布在微信平台上。要求：标题有吸引力，图片与文字内容一致，有促销商品的链接，语句通顺，
促销海报	根据任务书的要求，为网店或某商品制作促销海报，并在网店促销区和微信公众号上同时发布。要求：包含促销主题、促销商品、促销日期、折扣幅度、促销方式，有商品链接，且链接正确；在主页轮播区、微信菜单分别投放；语句通顺，文字优美，无错别字
<b>客户服务</b>	
问候语	用规范的问候语问候客户
用语规范	正确回答客户的问题
结束语	用规范的结语结束服务
售前服务	根据任务书的要求，正确回答客户咨询的关于促销商品价格、物流、支付、退换货等有关的问题
售中服务	根据任务书的要求，正确回答关于订单的相关问题
售后服务	根据任务书的要求，正确回答关于已购商品的问题，如商品质量、商品使用、物流（没有按时发货、包装破损、号码不正确等）问题
<b>在线交易</b>	
订单生成	根据任务书的要求，买家在网店订购商品，生成订单
订单支付	按照订单价格支付货款，金额正确

卖家处理订单	库存减少
卖家发货	卖家选择合适的物流，打包，发货
买家签收订单	买家成功签收订单
买家评价订单	对已签收订单中的商品或订单进行评价
卖家回复评价	及时回复买家的评价

#### 四、竞赛方式

本赛项为团体赛。

参赛规模为每个参赛队限报 1 队选手，每队参赛选手 3 人，每个参赛队可以有 3 名指导老师。

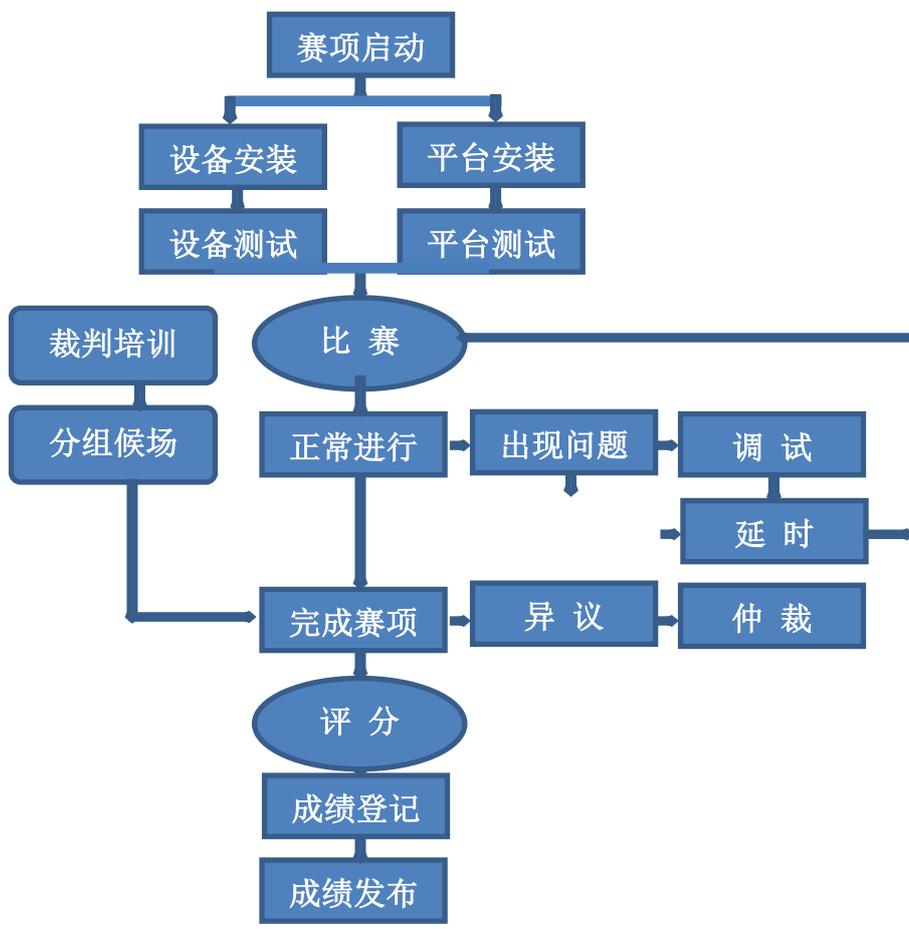
#### 五、竞赛流程

##### (一) 比赛时间

比赛时间：共计 3 小时。比赛日程具体安排如下：

时间安排	
6:50-07:30	选手按抽签号入场，完成一、二次加密
07:30-07:35	裁判员宣读《选手须知》
07:35-07:45	参赛队就位，检查比赛物品
07:45-08:00	根据分配的账号，登录到竞赛平台，静等比赛开始
08:00-11:00	比赛时间
11:00-11:20	参赛选手离场
12:00-23:00	裁判评分

##### (二) 竞赛流程



## 六、竞赛试题

大赛试题采用从试题库中随机抽取的形式。赛项执委会将建设 10 套以上赛题的试题库，竞赛用试题在监督员的监督下从题库中随机抽取。

### 竞赛样题

#### (一) 网店编辑

选手使用分配的账号、密码登录系统(登录系统的快捷方式在桌面上)，开设网店，完成网店的装修和商品发布。

##### 1. PC 端网店装修

(1) 网店 logo, 根据网店的经营理念、网店定位、经营商品类别等设计网店 logo;

(2) 网店名称, 根据选择的商品, 确定网店经营类型, 并设置合适的店名;

(3) SEO 关键字，符合网店定位，容易被搜索引擎抓取；

(4) 网店招牌，介绍网店的类型，包含网店名、主营产品、店标，要求色彩明亮、视觉效果好。

## 2. 商品图片处理

选手从收纳箱中选择 3 件商品，完成商品的拍摄、图片处理、文字描述，并发布到网店中。

(1) 图片清晰，背景干净，构图美观；

(2) 为每件商品设计一张主图，3 张辅图；

(3) 每张辅图要反映商品的某个细节特点，不能雷同

(4) 网店中每件商品图片都需打上水印标记，水印放在桌面“大赛水印”文件夹中。

## 3. 商品描述及购物说明

根据选择的商品和拍摄处理后的商品图片设计商品描述，展示商品全貌、价格、功能、材质、特性等信息，并提供购物及退换货流程、物流、支付方式、售后服务等信息。

(1) 图文说明，图片不少于 5 张，并配以标题或文字说明；

(2) 商品信息必须真实，所有价格以提供的商品清单为准，如有折扣促销，折后价格应小于清单价格；

(3) 提供售后服务信息，包括商品产地、联系方式、购物及退货流程以及邮资说明。商品信息以包装为准，要求不透露选手真实信息且无明显逻辑错误；

(4) 促销策略，选择商品进行促销，具体形式可以为打折、组合购买、限时抢购等（不局限于这三种形式）；

(5) 网店优惠券信息；

(6) 关于商品的评价星级信息。

提示：选手上传的所有图片单张大小必须在 1000kb 以下，像素在 1500\*1500px 以内。

#### 4. 移动端网店装修

(1) 网店 logo，根据网店的经营理念、网店定位、经营商品类别等设计移动端 logo；

(2) 网店导航，根据比赛商品设计制作移动端网店导航；

(3) 移动端商品发布，把制作完成的商品详情页发布到移动端。

#### (二) 网络营销

为网店中的两件商品，分别策划不同的促销主题，撰写促销软文，用不同的渠道发布。

##### 1. 微信公众号推广

撰写微信图文信息，发布在网店的微信公众号上。

(1) 根据策划的主题撰写图文信息；

(2) 标题能准确表达促销的主题，文字要有吸引力；

(3) 图片要与促销的商品和促销的主题有关，与标题搭配和谐；

(4) 把图文信息发布在网店的微信公众号上；

(5) 图文信息中有促销商品的链接，点击直接进入商品详情页。

##### 2. 海报推广

为网店制作推广海报，发布至网店主页的轮播区，并设置为微信公众号的菜单链接。

(1) 海报主题新颖、醒目；

(2) 海报图片体现促销的主题和宗旨；

(3) 海报内容需有商品的超链接；

- (4) 发布至网店主页的轮播区；
- (5) 设置为微信公众号的菜单链接。

### (三) 客户服务

根据背景资料，按照系统提出的要求，完成在线客户服务任务。题目的内容涵盖售前咨询、售中订单处理和售后服务。

背景资料：

华为技术有限公司是一家生产销售通信设备的民营通信科技公司，总部位于中国广东省深圳市龙岗区。华为的产品主要涉及通信网络中的交换网络、传输网络、无线及有线固定接入网络和数据通信网络及无线终端产品，为世界各地通信运营商及专业网络拥有者提供硬件设备、软件、服务和解决方案。华为科技公司在天猫商城开设华为官方旗舰店，由天猫官方认证，主要提供互联网电视机顶盒、互联网智能电视、智能手机，以及家用智能路由器和智能家居产品等，厂家直接发货，保证正品。本店折扣微利销售，不议价。

1. 产品资料：

华为 Mate8 手机

高性价比的商务机，现价 2999 元，包邮

产品参数：

<b>型号</b>	华为 mate8	<b>手机类型</b>	4G 手机	<b>CPU 型号</b>	麒麟 950
<b>机身颜色</b>	苍穹灰 月光银	<b>网络模式</b>	双卡多模	<b>电池容量</b>	4000mAh
<b>操作系统</b>	安卓	<b>款式</b>	直板	<b>屏幕尺寸</b>	6.0 英寸
<b>运行内存</b>	3GB	<b>机身内存</b>	32GB	<b>网络类型</b>	全网 4G

产品卖点：

- (1) 全网 4G 畅通无阻；
- (2) 华为麒麟 950 芯片，高性能与长续航的结合。

## 2. 店铺服务

### (1) 关于商品

商品上架前均由专业摄影师拍摄，拍摄内容包括：室内拍摄、细节拍摄，全方位给客户展示我们的商品，让客户看得更清，了解得更详细，买得更放心。但产品因拍摄角度，拍摄光线，显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，华为公司相关工作人员会尽量减少产品色差，但仍请顾客以实物为准。

### (2) 关于发票

本店所有的商品均开具正规增值税发票（赠品除外），随货发出，凭开具发票在当地的产品售后维修站享受售后服务，全国联保。发票内容一律只开您购买的商品，不可以开成办公用品或其他，发票抬头无特殊要求一律开成个人，如公司购买，需提供准确的发票抬头。由于发货量巨大，发票出现短缺，此类情况下我们优先将产品发出，等发票补齐后用快递单独寄出，费用我们公司承担。

### (3) 关于快递

所有 3C 数码产品默认一律发送顺丰快递。平时非节日高峰期每天下午 5:00 前拍下付款的订单是当天发货的，5:00 后次日发货，节日高峰期，在您订单支付成功后，72 小时内发货。发货后，国内一般 1-2 天到达，顺丰不到地区需指定快递，并需要补差价 10 元。

### (4) 关于退换

所有商品均按照国家三包政策进行售后服务，自售出之日（以实际收

货日期为准)起7天无理由退换货服务,产品都是双层防损包装,15日内产品质量有问题,将完全按照客户要求要求进行退换,往返运费均由本店承担。非质量问题退货,寄回的运费由顾客承担。三个月保修,所有退换宝贝,请一律附上便签写明原因、旺旺号、订单编号、收件人的信息。如若未按承诺发货,可以联系我们的客服,也可以直接申请退款。

### 3. 售后服务

所有产品保证正品,全国联保,维修期间如遇到质量问题,请致电我们的热线400-830-8300或旺旺客服。

### 4. 客服要求

- (1) 问候语:用语礼貌、规范;
- (2) 回答问题准确、简练;
- (3) 根据买家问题进行回复;
- (4) 主动给客户合理的建议;
- (5) 利用客服宣传网店的促销信息;
- (6) 结束语:表达感谢。

### (四) 在线交易

三名选手扮演不同角色在竞赛系统中模拟下文中小芹的完整交易流程。

- (1) 小芹家住在江西省南昌市青山湖区243号;
- (2) 买家对商品进行咨询,卖家进行恰当回复;
- (3) 买家订购了两件商品,支付货款;
- (4) 卖家接到订单后打包、发货;
- (5) 买家签收;
- (6) 买家对商品进行评价,卖家回复评价。

## 七、竞赛规则

## （一）参赛报名

1. 每个参赛队限报 1 队选手，每队参赛选手 3 人，每个参赛队可以有 3 名指导老师。

2. 参赛选手须为中等职业学校全日制在籍学生，五年制高职一至三年级（含三年级）学生可报名参加中职组比赛。中职组参赛选手年龄须不超过 21 周岁（当年），即参赛当年 7 月 1 日前不满 22 周岁。要求参赛选手来自同一院校。凡在往届全国职业院校信息技术技能大赛中获一等奖的选手，不再参加同一项目同一级别的赛项。

3. 如发现参赛选手资格不符，比赛组委会将取消其参赛资格，对赛后发现者将取消其获奖荣誉并追回奖品和证书，同时对相关责任人员及单位进行纪律处理。

4. 参赛选手和指导教师报名获得确认后，不得随意更换。如备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由教育行政部门于相应赛项开赛 10 个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会核实后予以更换。

## （二）比赛规则

1. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，服从指挥，着装整洁，仪表端庄，自觉遵守赛场纪律，服从赛项执委会的指挥和安排，爱护赛项场地的设备和器材。

2. 选手必须佩带参赛证提前 30 分钟进入赛项场地，对号入座。

3. 监考裁判核对参赛选手资格，宣读《选手须知》，用时 10 分钟。

4. 各队选手打开密封的试题袋，准备时间 10 分钟。

5. 竞赛流程：选手抽签入场，完成系统登录、领取竞赛任务书、计算机设备检查等准备工作，等候竞赛开始。正式竞赛开始后，每一队选手需完成网店编辑、网络营销、客户服务和在线交易等任务。其比赛顺序和分工，由参赛队自行商定。

6. 比赛过程中，每队选手在指定区域进行操作，不得跨越区域干扰到其他对队选手比赛，不得大声喧哗。如果裁判员提示注意后仍无效，将酌

情扣分，情节严重的终止其比赛。

7. 比赛过程中，如果出现软硬件问题影响比赛，选手不得自行处理，须举手示意，由赛场工作人员解决，故障中断时间不计。

8. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，不得将所有资料、通讯工具等带入赛项现场。

9. 参赛选手在比赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，须经监考裁判同意后作特殊处理。

10. 当听到比赛结束命令时，参赛选手应立即停止所有操作，不得以任何理由拖延比赛时间。离开赛场时，不得将与比赛有关的物品带离现场。

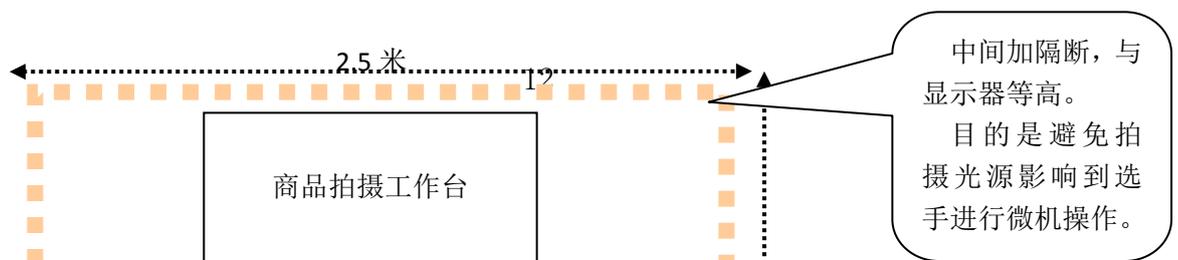
## 八、竞赛环境

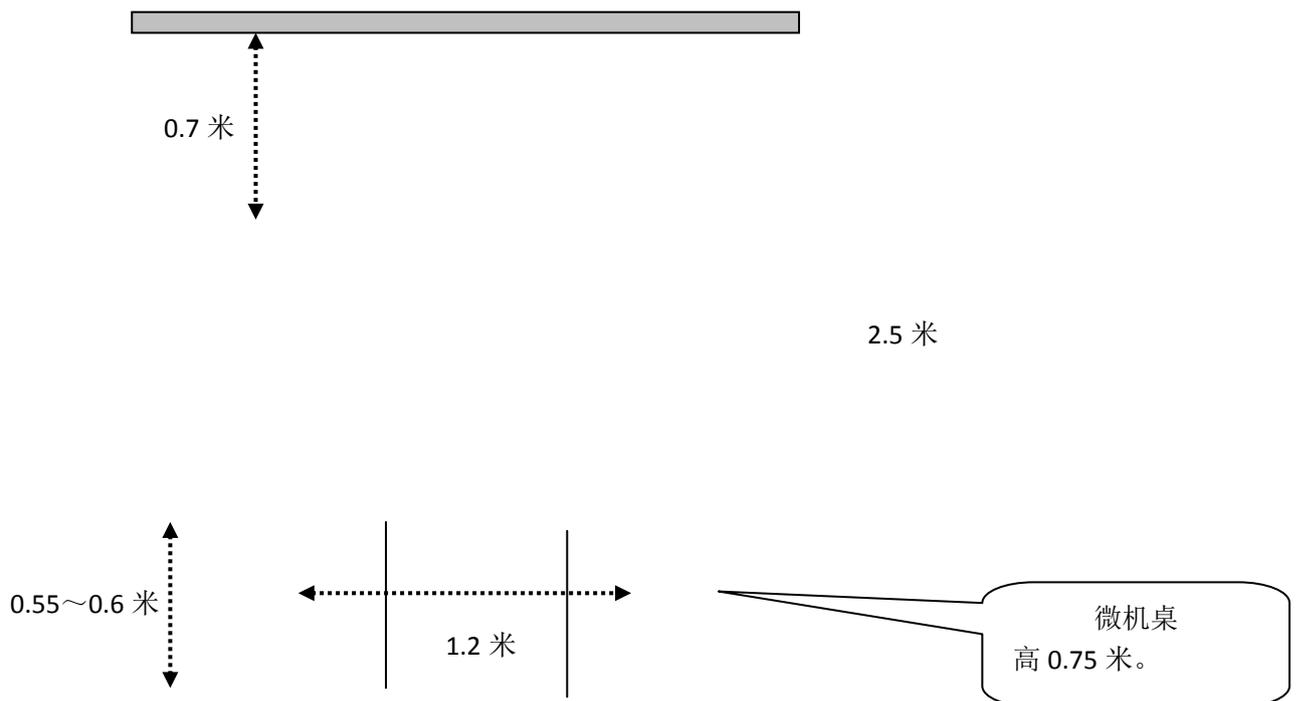
### 1. 赛场网络环境

各个赛场需要组建统一的局域网。不能访问局域网以外的网络。

### 2. 工作台

赛场为每参赛队提供1张工作台，高0.7米、宽0.7米、长1.2米，工作台编上序号。单个参赛队场地面积要求，长宽各不低于2.5米（见工作区平面图）。





工作区平面图

### 3. 赛场拍摄环境

无外射光源（窗帘统一用遮光布）。

### 4. 现场技术支持

北京立信思远教育科技有限公司负责比赛软件技术支持。承办学校负责赛场网络及硬件支持。

### 5. 赛场准备的时间要求

按组织者确定的比赛日期为准，比赛前 1 周考场一切工作准备就绪，比赛前 1 天封闭考场，由比赛执委会检查验收。

5. 赛项专用办公室 1 间，配备打印机 1 台（含 2 盒打印纸），订书机等相关办公设备。

## 九、技术规范

立信思远电子商务模拟教学软件（竞赛版）

(一) 网店设计：充分利用首页空间，达到美化店铺，对商品对店铺进行宣传的目的。

(二) 网店建设：根据提供商品完成 PC 端和移动端网店的创建。

(三) 在线交易：实现交易中的买家、卖家的全部交易流程。

(四) 客户服务：支持延时的交互会话

(五) 网络营销：支持文档编辑和常用格式文件插入 jpg、png。

(六) 商品描述：支持文档编辑和常用格式文件插入 jpg、gif。

(七) 商品发布：支持上传 jpg、gif 等图片文件，选择商品分类以及填写和商品相关的信息。

(八) 商品照片处理：用 Fireworks、Photoshop 进行拍摄图片的处理。

## 十、技术平台

### (一) 竞赛平台

每名选手配备一台电脑作为客户端，访问安装北京立信思远教育科技有限公司提供的“立信思远电子商务模拟教学软件（竞赛版）”的服务器。选手在竞赛平台上完成各项比赛内容。

竞赛内容	功能模块	后台支持
网店编辑	网店 logo	支持 jpg、png 等图片文件
	网店命名	选手自拟
	网店招牌	支持 jpg、png 等图片文件
	SEO 关键字	选手自拟
	图片设计	Fireworks、Photoshop
	商品发布	支持上传 jpg、gif 等图片文件 选择商品分类以及填写商品相关的信息
	商品描述	支持文档编辑和 jpg、png 等图片文件的上传
网络营销	微信公众号名称	选手自拟
	微信公众号 logo	支持 jpg、png 等图片文件
	微信公众号菜单	选手自拟

	微信图文消息	支持文档编辑和 jpg、png 等图片文件的上传
	海报发布	支持文档编辑和 jpg、png 等图片文件的上传
客户服务	买家咨询	支持延时咨询交互
	咨询问题回复	支持延时回复
在线交易	售前咨询	选手自拟
	交易流程平台	实现网店中买家、卖家的交易流程
	售后评价	选手自拟

## (二) 赛场硬件支持

承办学校负责赛场硬件支持。

(1) 根据参赛队人数准备比赛用电脑，每个赛场按 10%的比例准备备用电脑。

### 硬件配置：

双核 1.8 GHz 以上 CPU

4GB 以上内存

100 GB 以上硬盘

1G 以上独立显卡

USB 接口

不小于 19 寸液晶显示器

### 软件配置：

Windows7 64 位 (中文版)

Internet Explorer 11

Adobe Flash CS6 Professional (中文版)

Adobe Fireworks CS6 (中文版)

Adobe Photoshop CS6 Extended (中文版)

Adobe Dreamweaver CS6 (中文版)

Microsoft Office 2010(中文版)

WinRAR (中文版)

搜狗输入法(最新版)

万能五笔输入法 (最新版)

以上软件均不提供原介质包以外的第三方插件。

## (2) 服务器配置:

赛场具备局域网, 配备 2 台服务器。

硬件配置: 至强 5500 以上, 8G 及以上内存, 500G 以上硬盘。

软件配置:

Windows Server2008 (中文版)

Microsoft Office 2010 (中文版)

WinRAR (中文版)

搜狗输入法(最新版)

万能五笔输入法 (最新版)

## (3) 拍摄设备

按参赛队数配备摄影设备。每套包含统一品牌及型号数码相机 (SONY DSC-W800, 具备手动功能, 1000 万像素以上, 电子防抖, 微距小于 5 厘米、存储卡 2G 以上、2 块充满电的相机电池、数码相机说明书)、数据线、相机三角架, 80cm 金银反光板一个, 2 张 A4 白色打印纸, 2 张 125K 对开亚粉纸 (白色和蓝色各一张), 回转四灯头柔光箱 50\*70 一套 (45W 色温 5500k 灯泡四个、灯架一个), 2G 以上的 U 盘一个。

## (4) 网店商品

为每参赛队提供一个“商品收纳箱”(非透明), 箱内包括: 日用商品 10 件、《赛项用商品清单》1 张。选手用笔 3 支和练习本 3 本。箱子密封。

## 十一、成绩评定

### （一）评分标准制定原则

1. 按照行业规范、职业岗位要求，全面客观评价参赛选手职业能力，本着“公平、公正、公开”的原则制定评分标准。

2. 围绕一个网店的建立、营销、运营各环节，主要考核学生的网店策划能力、网店建设能力、产品营销能力、客户服务能力和综合运营能力，评分以客观为主，科学严谨、可操作性强。

3. 评分细则制定全面合理、充分考核学生应用能力。

### （二）评分方法：结果评分。

评分裁判对参赛队伍（选手）提交的竞赛作品，依据赛项评价标准判断。

不同竞赛内容的评分标准见下表所示：

## 1. 网店编辑评分标准

类型	序号	项目	比例	评分标准（客观）	分数	评分标准（主观）	分数
PC 端 网 店 编 辑	1	网店 LOGO	5%	LOGO 尺寸合理、比例正确，变形或模糊扣 3 分	4	具有较好的设计理念	1
	2	网店名称	5%	网店名称字数在 10 字之内，体现经营商品类别	4	体现经营理念、有创意	1
	3	SEO 关键字	5%	至少包含商品品牌、名称、属性等关键字，漏掉一个扣 2 分	5		
	4	网店店招	5%	包含网店名、主营产品、网店 LOGO、促销信息，缺少一个要素扣 2 分	4	色彩搭配合理，视觉效果好	1
	5	轮播图	5%	至少 2 个轮播图，缺少一个扣 3 分	5		
	6	商品分类	5%	提供准确的自定义商品分类，分类能链接到网店中的对应商品（少一个链接扣 5 分）	5		
	7	商品主图	5%	表达商品的全貌，只能有一件商品，包含多个不得分	5		
	8	商品辅图	10%	从 3 个不同角度展示商品特性，相似图片扣 4 分	10		
	9	图片水印	5%	每张图有水印，水印不破坏图片，（缺少一个扣 2 分，共 5 分）	5		
	10	商品标题	5%	包含商品品牌、名称、规格型号，关键词包括商品属性特点、卖点与折扣信息，缺少一个要素扣 2 分，共 5 分	5		
	11	商品描述	10%	价格与清单一致，商品参数与包装一致，有 5 张以上图片及文字说明	8	细节展示方式多样	2
	12	售后服务	10%	商品产地、联系方式、网店售后以及购物或退货流程（缺少 1 项扣 1 分，共 10 分）	10		
	13	优惠券	5%	有至少 1 张优惠券，得 5 分，无 0 分	5		
	14	编辑排版	5%			排版整齐美观有创意，颜色搭配合理，措词恰当，无错别字及病句	5
移 动 端 网 店 编 辑	15	网店 LOGO	5%	有，5 分，无 0 分	5		
	16	分类导航	5%	用图片形式设置网店导航，导航内容与店铺商品类别相一致。缺一个导航扣 2 分	5		
	17	商品发布	5%	发布两件商品的详情页至移动网店，缺一件商品扣 2 分	5		
合 计					90		10

## 2. 网络营销评分标准

序号	项目	比例	评分标准（客观）	分数	评分标准（主观）	分数	
1	微信营销	菜单设置	16%	设置 3 个公众号功能菜单（每个 4 分），其中一个链接促销海报（4 分）	16		
		图文标题	5%	标题中含有明确的促销主题	5		
		封面图片	15%	包含完整促销商品、促销关键词	15		
		商品链接	7%	有促销商品的链接，且链接正确	7		
		正文内容	20%	语句通顺，无错别字，一个错别字扣 1 分	15	文字精炼、重点突出，有感染力和吸引力，排版美观	5
2	促销海报	海报内容	10%	包含促销主题、促销商品、促销日期、折扣幅度、促销方式，缺少一个要素扣 1 分	10		
		商品链接	7%	有商品链接，且链接正确	7		
		文字排版	10%	无错别字（一个扣 1 分）	8	排版美观，图文并茂，整体效果好	2
		海报投放	10%	在主页轮播区、微信菜单分别投放，缺少一个扣 5 分	10		
合计				93		7	

### 3. 客户服务评分标准

序号	项目	比例	评分标准（客观）	分数	评分标准（主观）	分数	
1	问候语	5%	您好, XX 号客服为您服务。请问有什么可以帮您? 包含“您好”、“XX 号客服”、“请”3 个要素, 缺少一个要素, 扣 3 分	5			
2	用词规范	5%	不能出现大概、我不清楚、也许、可能等模棱两可的文字, 出现一次扣 1 分	5			
3	结束语	5%	有感谢、再见等关键词, 若无则得 0 分	5			
4	售前服务	买家问题	10%	关于促销商品价格、物流、支付、退换货等有关的问题（根据任务书确定问题），漏掉一个问题，扣 3 分	10		
		客服回复	10%	每个问题至少有一条回复，缺少一个问题的回复扣 3 分	10		
		回复质量	10%	每个问题的回复，回答正确（与任务书提供内容一致），打错一条扣 3 分	10		
5	售中服务	买家问题	10%	关于交易过程中的订单的未按时发货、修改价格、购物流程指导等有关的问题（根据任务书确定问题），漏掉一个问题，扣 3 分	10		
		客服回复	5%	每个问题至少有一条回复，缺少一个问题的回复扣 3 分	5		
		回复质量	10%	每个问题的回复，回答正确（与任务书提供内容一致），打错一条扣 3 分	10		
6	售后服务	买家问题	10%	关于已购商品的质量、错发货、漏发货、商品使用等有关的问题（根据任务书确定问题），漏掉一个问题，扣 3 分	10		
		客服回复	10%	每个问题至少有一条回复，缺少一个问题的回复扣 3 分	10		
		回复质量	5%	每个问题的回复，回答正确（与任务书提供内容一致），打错一条扣 3 分	5		
		营销推介	5%	在回答问题结束后，告知客户网店目前的促销活动，请客户收藏商品及店铺。有营销推介即得 5 分，无得 0 分	5		
合计				100		0	

#### 4. 在线交易评分标准

序号	项目	比例	评分标准（客观）	分数	评分标准（主观）	分数
1	买家生成订单	20%	订货商品种类、数量正确	20		
2	买家支付订单	10%	支付成功，金额正确	10		
3	卖家处理订单	20%	卖家处理订单，库存减少	20		
4	卖家发货	10%	卖家成功发货	10		
5	买家签收订单	10%	买家成功签收订单	10		
6	买家评价	20%	买家按任务书要求评价商品，评级、关键词正确	20		
7	卖家回复评价	10%	卖家回复买家的评价	10		
合 计				100		0
注：交易流程根据任务书中的任务不同而有所区别。						

### （三）评分方法

1. 裁判员选聘：由全国职业院校信息技术技能赛项组委会面向全国遴选赛项裁判人员。裁判长由赛项执委会聘任。

2. 评分方法：竞赛评分由赛项裁判完成，采取多名裁判打分，去掉最高分和最低分求平均的方法计算得分。为了保证公平公正，通过抽签号替换等手段向裁判隐藏选手信息。

3. 成绩比例：网店编辑 40%，网络营销 30%，客户服务 20%，在线交易 10%，分项评分折算加计的总分为团体比赛成绩。

若总评分相同，则按照网络营销的分数高低排序。

### 十二、奖项设定

竞赛设计一等奖、二等奖、三等奖和优秀奖。

一等奖占参赛人数的 10%。

二等奖项占参赛人数的 20%。

三等奖项占参赛人数的 30%。

获奖的参赛选手的指导教师获“优秀指导教师奖”。

### 十三、赛项安全

#### 1. 环境安全保障

赛场组织与管理应制定安保须知、安全隐患规避方法及突发事件预案，设立紧急疏散路线及通道等，确保比赛期间所有进入带点车辆、人员需凭证入内；严禁携带易燃易爆物、管制刀具等危险品及比赛严令禁止的其他物品进入场地；对于紧急发生的拥挤、踩踏、地震、火灾等进行紧急有效的处置。

#### 2. 信息安全保障

（1）部署杀毒软件：采用杀毒软件对服务器进行保护；

（2）部署具有网络管理、账号管理和日志管理功能的综合监控系统；安装 UPS：采用 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 士

5%V；市电采用双路供电。

### 3. 操作安全保障

赛前要对选手进行计算机、装订机等设备操作的安全培训，进行安全操作的宣讲，确保每个队员能够安全操作设备后方可进行比赛。裁判员在比赛前，宣读安全注意事项，强调用火、用电安全规则。

整个赛项过程邀请当地公安系统、卫生系统和保险系统协助支持。

参赛代表队：由各省市负责参赛选手旅途及竞赛过程中的安全保障。

## 十四、申诉与仲裁

### （一）申诉

1. 参赛队对不符合竞赛规定的设备、工具、软件，有失公正的评判、奖励，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 2 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领队向裁判组递交书面申诉报告。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。申诉报告须有申诉的参赛选手、领队签名。

3. 赛项裁判组收到申诉报告后，应根据申诉事由进行审查，6 小时内书面通知申诉方，告知申诉处理结果。如受理申诉，要通知申诉方举办听证会的时间和地点；如不受理申诉，要说明理由。

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。申诉人不同意赛项裁判组的处理结果的，可向大赛仲裁工作组提出复议申请。

### （二）仲裁

1. 赛项设仲裁工作组，负责受理大赛中出现的申诉复议并进行仲

裁，以保证竞赛的顺利进行和竞赛结果公平、公正。

2. 仲裁工作组的裁决为最终裁决，参赛队不得因对仲裁处理意见不服而停止比赛或滋事，否则按弃权处理。

### **十五、赛项观摩**

赛项将邀请带队老师、或虽未派选手参赛但对电子商务专业建设有迫切要求以及电子商务行业发展潜力巨大但人才匮乏的中西部边远地区学校 3-5 所的师生莅临现场观摩比赛。

通过现场观摩，了解电子商务技术竞赛的基本流程、专业技能要求、赛项平台的使用，调动学校的参赛积极性，从而促进专业建设和专业发展。

### **十六、赛项视频**

赛项全程录像。

本赛项赛前对赛题保密、设备安装调试、软件安装等关键环节进行实况摄录。

本赛项竞赛过程采用全程摄录的形式，对比赛的开闭幕式、比赛过程、手工评卷等过程进行全程实况转播。

本赛况在赛后将制作赛项制作优秀选手采访、优秀指导教师采访、裁判专家点评和企业人士采访视频资料。

### **十七、赛项须知**

#### **(一) 参赛队须知**

1. 各参赛代表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. 各代表队领队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，除参加当场次竞赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，领队、指导教师及其他人员一律不得进入竞赛现场。

4. 参赛代表队若对竞赛过程有异议，在规定的时间内由领队向

赛项仲裁工作组提出书面报告。

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

6. 指导老师应及时查看赛项专用网页有关赛项的通知和内容，认真研究和掌握本赛项竞赛的规程、技术规范 and 赛场要求，指导选手做好赛前的一切技术准备和竞赛准备。

7. 参赛队领队应对本队参赛队员和指导教师的参赛期间安全负责，参赛学校须为参赛选手和指导教师购买意外保险。

8. 领队和指导教师应在赛后做好赛事总结和工作总结。

## （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. 参加选手应认真学习领会本次竞赛相关文件，自觉遵守赛项纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。

4. 参加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进入赛场。

5. 参赛选手应按照规定时间抵达赛场，凭参赛证、身份证件检录，按要求入场，不得迟到早退。

6. 参赛选手应增强角色意识，科学合理分工与合作。

7. 参赛选手应按有关要求在指定位置就坐。

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。在竞赛过程中，确因计算机软件或硬件故障，只是操作无法继续的，经项目裁判长确认，予以启用备用计算机。

9. 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，经总裁判长批准后将立即取消其参赛资格。

10. 竞赛时间終了，选手应全体起立，结束操作。将资料和工具整齐摆放在操作平台上，经工作人员清点后可离开赛场，离开赛场时

不得带走任何资料。

11. 在竞赛期间，未经执委会批准，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）评分人员须知

1. 评分采用手工评分的方式。

2. 评分人员要认真阅读评分细则，严格执行评分标准，准确量分。

3. 评分人员要严格按照评分细则的规定评分，及时、准确地将评分结果记录在相应的评分登记表中，并签名。

4. 评分人员在评分过程中存在疑问时，应及时向项目裁判长咨询。

5. 评分人员在评分过程中发现的试卷问题，应及时向项目裁判长报告。

6. 计算机内所有参赛队分值设置均为零，无基础分值。

### （四）工作人员须知

1. 树立服务观念，一切为选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，在赛项执委会的领导下，按照各自职责分工和要求认真做好岗位工作。

2. 所有工作人员必须佩带证件，忠于职守，秉公办理，保守秘密。

3. 注意文明礼貌，保持良好形象，熟悉赛项指南。

4. 自觉遵守赛项纪律和规则，服从调配和分工，确保竞赛工作的顺利进行。

5. 提前 60 分钟到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗，特殊情况需向工作组组长请假。

6. 熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，遇突发事件，按照应急预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

7. 工作人员在竞赛中若有舞弊行为，立即撤销其工作资格，并严肃处理。

8. 保持通讯畅通，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

## 十八、资源转化

通过对竞赛资源的整合和应用，实现下列资源转化目标：

### （一）建立企业电子商务技术教学资源包

教学资源包系统地梳理了商品经营、国际商务、客户信息服务、电子商务、网站建设与管理等相关专业的培养目标、岗位需求、课程体系、核心知识点及竞赛考核内容与评分要点，并结合技术发展趋势对未来的竞赛内容设置进行了分析和设计。

### （二）形成适合中等职业学校的专业课程标准与内容

电子商务技术作为跨领域、跨专业的企业应用，涉及经济、管理、计算机、市场营销、心理学等多个产业领域。对于中职的学生来说，哪些知识和技能需要学、学到什么程度、如何学都是专业建设中的难题。作为赛项组织者，通过赛项的竞赛内容设计和参赛团队的竞赛成果分析，整理出适合中职学生学习、具有实用价值的专业课程体系、关键技能和知识体系，指导中职院校的专业建设和课程改革。

### （三）开展校企合作，优化教学模式

开展赛项合作企业与院校间的校企合作项目、科研立项，一方面，可以有效地拉近校企之间的距离，在学校可以访问共享企业的资源；另一方面，可以将教学中产生的资源上传到企业，方便企业人员对学生和企业职工进行指导。校企合作，可以发挥学校和企业的各自优势，共同培养社会和市场需要的人才。加强学校与企业的合作，教学与生产的结合，优化现有教学或实训模式，才能充分体现校企合作举办职业的优越性和突出办学特色。

## 十九、公司服务

### （一）技术支持

北京立信思远科技发展有限公司承诺提供一系列技术和培训支持，共同参与赛项的调研、研讨、论证工作，负责比赛现场软件安装、赛场调试、比赛现场临时突发事件处理等技术支持。

### （二）培训服务

北京立信思远科技发展有限公司承诺提供赛前培训支持等一系列相关工作，公司提供技术培训免费咨询电话：010-65726756 和 QQ 技术咨询号：2651396231，为参赛师生提供及时、完善的服务。