

第二届山东省职业技能大赛 零售项目技术工作文件

第二届山东省职业技能大赛
组委会办公室技术工作组

2025年4月

目 录

一、技术描述	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本知识与能力要求	1
二、试题及评判标准	3
(一) 竞赛形式	3
(二) 比赛时间及比赛具体内容	4
(三) 评判标准	5
三、竞赛细则	7
(一) 比赛基本流程	7
(二) 评分基本流程	9
(三) 成绩公布	10
(四) 裁判分组与分工	10
(五) 竞赛纪律	11
(六) 问题或争议处理	16
四、竞赛场地、设施设备等安排	16
(一) 赛场规格要求	16
(二) 基础设施清单	17
五、安全健康规定	19
(一) 选手安全防护要求	19
(二) 赛事安全要求	19
(三) 健康安全和绿色环保	19
六、其他	20

一、技术描述

（一）项目概要

在数字经济与实体经济深度融合的浪潮中，零售行业正经历从“被动转型”到“主动重构”的关键变革期。零售业是劳动密集型行业，作为全球仅次于农业的行业，创造了大量就业岗位，同时推动了技术创新。

本赛项围绕零售运作本质“人、货、场”三要素展开，聚焦于线下销售及客户服务，通过模拟真实商业场景，考察选手销售策略制定、客户售后处理等专业能力。

（二）基本知识与能力要求

本竞赛是对零售专业技能的展示和评估。仅测试选手对零售行业专业技能操作方面的能力。参赛选手需要按照零售行业标准（或要求）展示专业技能。基本知识与能力要求如下：

表 1 基本知识与能力要求

相关要求		权重比例（%）
一	商品销售	60
基本 知 识	1. 了解商店的范围和性质； 2. 熟悉客户需求与满意度至上原则； 3. 掌握直接面向公众开展工作时，沟通与自我展示的性质及要求； 4. 掌握最新和准确的行业趋势、商品及服务的重要性； 5. 掌握成功销售的特质和行为，如可靠性、责任感等； 6. 掌握高效利用时间的原则和方法，积极掌握并更新商品和服务相关知识、销售和促销活动，退换货政策等；	

	7. 掌握零售业的标准、专业术语及常规工作流程； 8. 掌握客户和个人服务原则和技巧； 9. 熟悉间接沟通原则与技巧； 10. 熟悉销售流程； 11. 了解财务基本术语，维护财务记录、订单记录； 12. 熟悉估算商品所需数量和成本的方法和原则。	
工作能力	1. 能按照行业惯例和标准开展零售工作，按时到岗，履行工作职责； 2. 能够掌握店铺商品信息，分析客户需求，熟练向客户介绍商品特性、操作方法、用途、保养方法以及售后服务，进行销售； 3. 能够抓住销售机会，积极主动推售新商品和服务，组织、执行促销活动； 4. 能够在面对客户需求阐述时积极倾听、公开提问、有效表达，满足客户需求，推荐商品，进行销售； 5. 能够通过间接沟通方式识别、收集客户需求，并能够介绍商品信息、解答客户疑问，进行销售； 6. 能够识别并帮助有特殊需求客户； 7. 能够帮助客户试穿或试用商品； 8. 能够根据客户问题咨询能够快速推荐、挑选、定位或获取商品； 9. 能够邀请客户提供购物体验反馈，调查客户满意度或忠诚度，进行客户数据收集。	
二	售后处理	
基本知识	1. 了解商品的退换货政策； 2. 熟悉零售业建立和维护信任、诚信的原则和技巧； 3. 掌握为客户提供需求和服务的原则和流程； 4. 了解各种商品的使用期限、生命周期、损耗程度等； 5. 了解商品的供应链和货源信息； 6. 掌握商品需求估算方法；	40
工	1. 能够在零售店铺政策范围之内专业处理投诉和需求；	

作 能 力	2. 能够专业且规范处理商品退换货； 3. 能够根据客户投诉优化解决方案并解决冲突； 4. 能够履行对客户的承诺，按承诺及时告知进展并提供帮助； 5. 能够制定客户忠诚度提升方案； 6. 能够进行客户反馈回访，制定客户购物体验满意度调查方案。	
合 计		100

二、试题及评判标准

（一）竞赛形式

本项目竞赛内容是通过考查选手零售业技能实操表现来评估知识及理解，将不再另外举行知识和理解的理论测试。

1. 试题

竞赛试题、评分标准与评分表需在赛前密封不予公开，全部采用保密开发形式，由裁判长或第三方开发试题，参与试题开发的专家须事先签订保密协议。

2. 考核方式

本竞赛项目以实践能力为核心，选手需在模拟真实工作环境的任务中完成指定目标，评分完全基于操作流程的规范性和任务成果的达标程度。不设置理论答辩或概念解释类考核内容。

3. 竞赛模块设置

竞赛总时长为5.5小时，比赛总分为100分，比赛分为2个模块，分别为：

模块A：商品销售

模块B：售后处理

试题在每个模块都提出了明确的可交付成果，以便选手能在比赛过程中独立完成。

4.命题方式

（1）命题思路

按照国家职业技能标准和行业标准设计试题，考虑中华人民共和国职业技能大赛的特点，工作任务既考核选手的基本技能和通用技能，也适当考核选手的零售专业技能以及职业素养。

（2）命题方案

试题以行业需求为导向，融合模块化任务设计、技术规范整合和行业趋势。试题内含文字描述工作任务、任务要求等，并统一规定格式和提交方式。

（二）比赛时间及比赛具体内容

1.比赛时间安排

比赛时间共1天，比赛时长为5.5小时：

日期	竞赛模块	比赛时间	得分比重
C1	商品销售	3.0小时	60%
	售后处理	2.5小时	40%

2.比赛具体内容

零售竞赛共分为2个模块，分别为：商品销售、售后处理。

（1）模块A：商品销售

根据任务要求，了解商品信息，分析客户需求与购买行为，并推荐销售商品或服务；为客户使用英语进行商品介绍；帮助客户进行试穿或试用商品，并介绍商品特点、服务等，进行商品销售；分析客户需求，快速推荐、定位或获取商品，进行商品销售；能够快速且专业处理突发情况等。

（2）模块B：售后处理

根据任务要求，规范处理客户的商品退换货需求，解决客户的售后问题；使用英语专业处理客户投诉，提供优化解决方案、解决矛盾冲突。

（三）评判标准

本项目评分标准为评价分和测量分。

在各评分小组评判选手成果前，裁判长会为每个评分小组发放相应模块评分标准以及评分表。各评分小组按照裁判长的要求，在组长的带领下，对评分标准进行讨论、研究，最后达成一致，再进行评判。

（1）评价分（主观）

评价分（Judgement）打分方式：按工作任务设置评分组，裁判评分分差必须小于等于 1 分为有效评分。

权重分值	要求描述
0	表现不符合行业要求
1	表现可以被行业接受
2	表现可以被行业接受，而且还展现出一些高质量的特点

3	表现十分优秀
---	--------

(2) 测量分（客观）

测量分（Measurement）打分方式：按工作设置若干个评分组，每个组所有裁判对该选手在该项中的实际得分达成一致后最终只给出一个分值。

2. 评判方法

竞赛评分前，各位裁判按照裁判长的安排进行裁判分组，裁判长根据裁判员人数和评分工作量将裁判员分成若干小组。每个小组的裁判只对裁判长分配的对应模块及指定的评分项进行评分，评判的过程完全按照评分标准进行评分。

在评分过程中，如出现裁判员评分差异过大时，由裁判长组织召开临时专家评审会议，进行裁定，听取评判组成员的评判理由，根据选手完成情况作出最终评判。

3. 评判流程

（1）本赛项采用结果评分，根据评分标准进行评分。

（2）每个裁判小组汇总本组所有的评分表，计算成绩，各模块评判结束后，裁判长组织裁判员核对本人本模块评判成绩（含纸质评分表及系统录入后输出成绩单）并签字确认。

（3）问题修改：各模块在核对过程中发现错误的，由裁判长安排立即修改，属于评分系统录入错误的，裁判长直接安排录分员在系统中修改；属于纸质评分表填写错误的，由当值裁判员和裁判长在纸质评判表修改处签字。经裁判长

确认锁定后的评判成绩原则上不得再次修改，如发现确需修改的问题，属分数统计、计算错误的，裁判长及当值裁判员填写《修改记录单》，向组委会技术工作组提出解锁修改申请，获批准后修改并将修改结果通报全体裁判人员。如涉及评判标准修改的，裁判长需组织全体裁判员讨论通过后修改。凡解锁后修改评判结果的，均须由裁判长及修改人在《修改记录单》上签字。

（4）竞赛期间，所有纸质评判表（含做修改的评判表）均由裁判长保管。

（5）竞赛成绩经复核无误后，经裁判长、监督人员审核签字后公布。

4.成绩并列

如果出现总成绩并列情况，按照模块权重优先级来确认选手排名顺序，具体如下：若总成绩并列，则依次按A>B得分高低决定排名次序，即：若模块A分数并列，则按模块B分数排名；若A、B两个模块的分值均相同，则将模块A的各任务按照编号越大优先级越高的方式进行排序，以优先级高的任务的得分决定排名次序。

三、竞赛细则

（一）比赛基本流程

竞赛项目竞赛时间为期1天，其中C-1为参赛人员与工作人员报到，C1为比赛时间，竞赛时间根据大赛整体安排，可

适当调整。

表2 比赛基本流程

日期	时间	工作内容	相关人员
C-1	8:00-12:00	裁判、选手报到	裁判、参赛选手
	14:30-16:30	裁判分组、赛项安全培训、选手熟悉场地、赛前技术说明	裁判长、裁判长助理、场地经理、裁判、参赛选手、督导
	16:30-18:00	检查设备、场地	裁判长、技术支持人员、督导
	18:00以后	场地封存	工作人员、督导
C1	08:00-08:20	选手检录，工位抽签，进入竞赛工位，检查设备，熟悉设备及软件	裁判长、裁判长助理、场地经理、裁判、参赛选手、督导、工作人员
	08:30-11:30	模块A考核及评分	裁判长、裁判长助理、场地经理、现场裁判、评分裁判、参赛选手、督导
	12:00-13:00	封闭场地、休息室就餐	裁判长、裁判长助理、场地经理、裁判、参赛选手、督导、工作人员
	13:30-16:00	模块B考核及评分	裁判长、裁判长助理、场地经理、现场裁判、评分裁判、参赛选手、督导
	16:10-17:30	汇总模块A、B评分，录入评分系统	裁判长助理、场地经理、工作人员

	17:30-18:00	宣布名次，进行技术点评	裁判长、督导、工作人员
C+1	返程		

1.比赛起止

比赛开始与结束以裁判长铃声或口令为准（各赛场统一配备发令哨）。

2.比赛延时

如在比赛过程中遇到非参赛选手自身原因所造成的比赛中断且确实需要延长比赛时间的，裁判长可根据技术人员提供的书面材料决定是否延长比赛时间；延长的比赛时间原则上不得超过当场比赛时间的20%；确需延长超过当场比赛时间20%以上的，由裁判长召集当场比赛全体裁判员一致通过后方可延时。

（二）评分基本流程

表3评分基本流程

顺序	内容	工作要求
1	主观评价	1. 裁判长对裁判进行分组。 2. 竞赛作品主观评价部分交由裁判组进行主观评价打分。 3. 裁判员的平均分为该评分项的实际得分。 4. 以上评判完成后进行输入并复核输入数据正确性，并在评分表上进行签字确认。 5. 由裁判组长交裁判长。
2	客观测量	1. 裁判长对裁判进行分组。 2. 竞赛作品测量评分部分交由裁判组进行客观评价打分。 3. 每个组所有裁判进行打分，对该选手在该项中的实际得分

		达成一致后最终只给出一个分值。 4. 以上评判完成后进行输入并复核输入数据正确性，并在评分表上进行签字确认。 5. 由裁判组长交裁判长。
--	--	---

（三）成绩公布

最终成绩经复核无误，由裁判长会同裁判组签字确认后公布。实操比赛全部结束后24小时内公布最终成绩。

（四）裁判分组与分工

本次竞赛设立裁判组，由1名裁判长、1名裁判长助理和若干裁判员组成。

1.裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；组织选手进行安全培训并熟悉赛场及设备，保障所有选手在比赛前掌握必备的安全知识和安全操作规范；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作；赛后组织开展技术点评。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

2.裁判员

裁判员应服从本项目裁判长的工作安排，诚实、客观和公正执裁。

根据裁判员的相关工作经验以及赛前培训的情况，裁判

员分成多个小组：

加密组：主要负责选手的检录、核实证件身份并对选手所提交的作品进行加密和解密工作。

监考组：主要负责竞赛现场监考工作和安全巡查，做好维护赛场纪律；记录赛场情况，做好监考记录；纠正选手违规行为，并对情节严重者及时向裁判长报告作好记录并给出处罚结果；核查实际操作竞赛使用材料、用品。

评判组：负责竞赛结果的评判、成绩复核和汇总工作。

（五）竞赛纪律

1.通用要求

（1）所有参赛人员需自觉遵守国家法律法规，维护公共和职业道德准则。

（2）赛场内禁止任何人使用未经组委会允许的设备，对违规使用未经组委会允许的设备的取消比赛成绩。

（3）任何人未经组委会允许不得对赛题、被测系统、竞赛作品等进行备份与拍照。

（4）选手不得将赛场统一提供的U盘、试题等带出比赛场地，一经发现取消该参赛队的比赛成绩。

2.裁判员工作内容及纪律

（1）裁判员赛前培训。裁判员需在赛前参加裁判工作培训，掌握与执裁工作相关的大赛制度要求和赛项竞赛规则，具体包括：竞赛技术规则、评分方式、评分标准、成绩管理

流程、安全注意事项和安全应急预案等。

（2）裁判员分组。在裁判长的安排下，对裁判员进行分组，并明确组内人员分工及工作职责、工作流程和工作要求等。

（3）赛前准备。裁判执裁前对赛场设备设施的规范性、完整性和安全性进行检查，做好执裁的准备工作。

（4）现场裁判。现场裁判负责引导选手在赛位或等候区域等待竞赛指令。赛前，现场裁判需向选手宣读竞赛须知，与裁判员检查选手携带的物品，违规物品一律清出赛场，提醒选手遵照安全规定和操作规程进行比赛。裁判员无权解释竞赛试题内容，比赛中现场裁判需做好赛场纪律的维护，对有违规行为的选手提出警告，对严重违规选手，应按竞赛规程由裁判长决定予以停赛或取消竞赛资格等的处理。在比赛结束前15分钟对选手做出提示。竞赛时间结束，选手仍未停止作业，现场裁判员在确保安全前提下有权强制终止选手的作业行为。

（5）评分裁判。评分裁判要根据评判方式进行成绩评定。填写相应的评分表格后签字确认，所有评分过程原始文件必须有本组所有裁判员签字；如原始数据需要更改必须由本组全部裁判员签字确认；裁判负责检测结果录入与复核工作；裁判长在确认成绩汇总表数据无误后签字确认。

（6）竞赛材料和作品管理。现场裁判须在规定时间内发

放试卷等竞赛材料。评分结束后需回收、密封所有竞赛作品和资料并由裁判长报送到事项组委会保存。

（7）成绩复核及数据录入、统计。如在成绩复核中发现错误，裁判长须会同相关评分裁判更正成绩并签字确认。成绩复核时注意检查手工书写数据涂改的签字情况。

（8）主观评判要求。裁判员不得相互讨论，不得引导他人判断，不得擅自去除竞赛作品编码。

（9）在比赛过程中发现恶意执裁行为的，裁判长应及时终止相关裁判的执裁工作，并将恶意执裁的情况上报组委会。

（10）在正式公布比赛成绩之前，任何人员不得泄露包括竞赛作品完成度在内的任何检测内容、评分结果。

3.选手工作内容及纪律

（1）赛前安排各参赛队选手统一有序的熟悉操作竞赛场地和设备时间。

（2）熟悉场地时可将发现的问题和疑问及时向裁判长反馈，不允许发表有损大赛形象的言论。熟悉场地时应严格遵守大赛各种制度，严禁拥挤，喧哗，以免发生意外事故。

（3）参赛选手在赛前30分钟进行检录，凭参赛证和身份证进入赛场，根据抽签结果确定工位，然后由现场裁判进行安全教育，确认现场条件，赛前5分钟统一发放赛题。裁判长宣布比赛开始后方可进行操作。

（4）参赛选手按照参赛场次进入比赛场地，依据抽签确定的工位，在规定时间内完成竞赛任务。如竞赛中设备出现故障不能使用时，有现场裁判安排选手通过抽签的方式启用备用机位。

（5）竞赛期间选手应随时存储数据，因数据未及时保存而产生的后果由选手自负。比赛结束前选手应按要求将成果物保存到竞赛专用U盘，比赛结束后裁判仅对U盘内的成果物进行评分。

（6）选手有问题需举手示意现场裁判，不得在赛场内喧哗，不得辱骂裁判及工作人员。

（7）比赛结束铃声（哨声）响起以后，选手应立即停止作业，由现场裁判收集比赛专用U盘、试题、草稿纸等材料，选手签字确认后离开赛场。

（8）比赛过程中，选手因个人原因需要休息、饮水或去洗手间等，所消耗的时间一律计算在比赛时间内，不予延时。

（9）比赛过程应按照试题要求设置并发数量和执行时间，若擅自提高并发数量或延长执行时间造成的后果由参赛选手自行承担。

（10）比赛过程中，参赛选手须严格遵守相关安全操作规程，禁止不安全的行为，确保人身及设备安全。若因选手个人因素造成人身安全事故和设备故障，一切后果由选手承

担。

（11）选手提前完成比赛，需原地等待，待比赛结束裁判收齐所有选手的竞赛资料后才可统一离开赛场，不得提前结束比赛。

（12）选手离开比赛场地时，不得将现场提供的比赛相关的物品带离比赛现场。

4.关于其他人员任务和要求

（1）服从竞赛规则和裁判长要求，认真履行相关工作职责和流程。

（2）只在自己的工作区域内活动，未经裁判长授权，不得进入比赛区域；工作期间不得使用手机、照相机、录像机等通信和数据存储设备。

（3）做好保密工作，未经裁判长授权不得备份比赛相关的试题、作品、成绩等；不得拍摄比赛现场、试题、作品、未公布的成绩等的照片；不得向场外人员泄露任何关于比赛的信息。

（4）不得干扰选手比赛、裁判和其他工作人员的工作。

（5）裁判长有权终止对比赛造成不良影响的工作人员的工作，并要求其离开比赛场地。

（6）未经组委会允许的记者、摄影等人员不允许在比赛期间采访选手、拍照等。

（7）各类赛务人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的

相关证件，着装整齐。

（六）问题或争议处理

1.竞赛项目内解决

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向裁判长反映。裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人。

2.监督仲裁组解决

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1小时之内向监督仲裁工作组提出书面申诉。监督仲裁工作组在接到申诉后的1小时内组织复议，并及时反馈仲裁结果，经调查确认所反映情况属技术性问题的，仍交由竞赛项目内解决。属非技术性问题的，由监督仲裁组作最终裁决。各类问题或争议处理情况，由执委会填写《争议处理记录表》报监督仲裁工作组备案。没有书面申诉或超过1小时进行申诉的不予受理。

四、竞赛场地、设施设备等安排

（一）赛场规格要求

1.竞赛区域1

每个竞赛工位标有醒目的赛位编号，各竞赛工位间距大于1.2m，每个竞赛工作间面积由实际基础设施确定，并标有

醒目的赛位编号，确保参赛队之间互不干扰。环境要求赛场采光（大于500lux）、照明和通风良好；提供稳定的水、电，并提供应急的备用电源；提供足够的干粉灭火器材。

2.竞赛区域2

供选手展示及裁判评分的场所，配有评分表、计算器、签字笔、桌椅、商品若干；饮水机、纸杯、文具用品若干。

3.技术支持区

为技术支持人员的工作场地。

4.服务区

提供医疗等服务保障，并用隔离带隔离。

5.赛场监控

竞赛期间对每位参赛选手竞赛过程达到实时广角覆盖、高清录制状态，并做好存储备案。可采用固定或可移动监控设施设备，现场竞赛场面能够实时传输至主赛场，达到同步播放状态。

（二）基础设施清单

1.硬件平台

硬件清单中提供的硬件应能保证选手顺利完成比赛，清单所列硬件为每一个选手必须配备的场地设备。

序号	硬件	规格要求	单位	数量
1	服务器	类型:塔式 处理器>IntelCore17 内存≥128G	台	1台/20支队

		硬盘>512GSSD 显卡>2G显卡 网络：集成1个千兆网口		
2	计算机	操作系统：Windows10（64位） CPU：I5及以上 内存：16G及以上 硬盘：256GB或以上	台	根据实际选手数量确定
3	显示器	尺寸不小于：21寸	台	/
4	键盘	不能带存储接口	个	/
5	鼠标	不能带存储接口	个	/
6	U盘	32G以上	个	根据实际选手数量确定
7	桌椅	满足赛项需求	套	若干
8	展示商品	满足赛项需求	件	若干

（上述配置仅供参考，最终配置按赛场实际提供为准）

2.软件平台

序号	软件名称	版本号
1	办公软件	/
2	图像处理软件	/
3	视频处理软件	/
4	浏览器	GoogleChrome114.0以上
5	其他	输入法、截图软件、压缩软件等常用工具

3.竞赛场地禁止使用的材料和设备

额外的软件、移动电话、掌上电脑、数据存储设备、任何包含内置存储器的设备、智能手表、蓝牙耳机等。

4.关于竞赛耗材

竞赛中需用的耗材如草稿纸、签字笔等，由承办方提供，选手使用完的耗材需要归还原处，不能带走。

五、安全健康规定

(一) 选手安全防护要求

- 1.参赛选手应严格遵守设备安全操作规程。
- 2.参赛选手停止操作时，应保证设备的正常运行，比赛结束后，所有设备保持运行状态，不要拆、动硬件连接，确保设备正常运行和正常评分。
- 3.参赛选手应遵从安全规范操作，例如：ESD(静电放电)，静电放电无害环境下的设备用途，安全使用及储存。
- 4.参赛选手应保证设备和信息完整及安全。

(二) 赛事安全要求

- 1.禁止选手及所有参加赛事的人员携带任何有毒有害物质进入竞赛现场。
- 2.承办单位应在设置专门的安全防卫组，负责竞赛期间健康和安​​全事务。主要包括检查竞赛场地、与会人员居住地、车辆交通及其周围环境的安全防卫；制定紧急应对方案；监督与会人员食品安全与卫生；分析和处理安全突发事件等工作。
- 3.赛场须配备相应医疗人员和急救人员，并备有相应急救设施。

(三) 健康安全和绿色环保

- 1.赛场严格遵守我国环境保护法。
- 2.赛场所有废弃物应有效分类并处理，尽可能地回收利用。
- 3.赛场设置排烟除尘系统，尽可能地减少和控制烟尘。
- 4.竞赛相关人员，要注意保持环境整洁卫生，垃圾集中存放。
- 5.每场竞赛结束后，选手要做到工完场清，赛场保洁人员要保障赛场整体的环境卫生，体现安全、整洁、有序。

六、其他

经大赛组委会允许的赞助商和负责宣传的媒体记者，按竞赛规则的要求进入赛场相关区域。上述相关人员不得妨碍、烦扰选手的正常比赛。与大赛相关的赛题、评分细则、技术文件等均有著作权保护,未经许可不得它用。