

# 绍兴市职业技能竞赛组委会办公室

---

## 绍兴市职业技能竞赛组委会办公室关于举办 2023年绍兴市客户服务管理员职业技能竞赛 的通知

各区、县(市)人力社保局、总工会、团委，各有关单位：

为全面贯彻落实党的二十大精神，深入实施人才强国战略，大力弘扬劳模精神和工匠精神，努力营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气，培养造就更多大国工匠、技能大师、高技能人才，助推我市经济社会高质量发展，现根据《绍兴市人力资源和社会保障局 绍兴市总工会 共青团绍兴市委关于举办2023年度绍兴市职业技能大赛的通知》(绍市人社发〔2023〕20号)文件精神，经研究决定举办2023年绍兴市客户服务管理员职业技能竞赛，现将有关事项通知如下：

### 一、竞赛组织

本次技能竞赛由绍兴市人力资源和社会保障局、绍兴市总工会、共青团绍兴市委主办，绍兴职业技术学院（绍兴市越匠职业技能培训有限公司）承办。

### 二、时间地点

时间：2023年12月3日。

地点：绍兴职业技术学院（绍兴市越城区山阴路526号）。

### 三、参赛对象

市内相关工种从业人员（本职业专业教师和在校学生除外），已具有高级工职业技能等级（职业资格）及以上证书的人员不再参加。

### 四、竞赛方式和内容

本次竞赛内容包含理论和实操两个部分，各部分总分均为100分。理论部分主要包含客户服务管理员（高级工）基本理论知识，考核时间为60分钟；实操部分主要考核客户服务策划、客户服务现场管理、客户服务过程管理和客户管理管理等项目，考核时间为90分钟。技术文件请看附件。

### 五、竞赛奖励

（一）竞赛前三名（理论和操作均合格）的选手，由人社部门技能人才评价中心核发技师职业技能等级证书，其余理论和实际操作均合格的选手，核发高级工职业技能等级证书。

（二）竞赛第一名选手，经市人力社保局核准后，授予“绍兴市技术能手”荣誉称号；竞赛前三名选手，经市总工会核准后，授予“绍兴金蓝领”称号，竞赛前三名选手且年龄在35周岁（含）以下的，经共青团绍兴市委核准，授予“绍兴市青年岗位能手”荣誉称号。

### 六、报名及联系方式

本次竞赛采取线上报名方式，请各位选手按平台要求完成资料填写和参赛申报，平台和项目信息如下：

（一）报名平台：浙江省职业能力一体化平台。

（二）报名网址：<https://zynl.rlsbt.zj.gov.cn/002/client/tab1>

e17Page1.jsp?column1=8a1290818bc9f2e9018bcd108b59198b&  
column5=3&t=1700205399174

（三）竞赛项目：2023年绍兴市职业技能竞赛组委会客户服务管理员职业技能竞赛

（四）报名时间：2023-11-17 00:00:00 到 2023-11-25 23:59:59

（五）资格审查：由承办方负责初审。

（六）资格审查截止时间：2023-11-28 23:59:59

（七）报名完成后，工作人员将在3个工作日内进行资格审查，审查结果平台将以短信方式通知参赛选手，请保持手机畅通。

（八）咨询电话：

承办方：0575-88054076 卓煜

附件：2023年度绍兴市职业技能大赛客户服务管理员项目竞赛技术文件

绍兴市职业技能竞赛组委会办公室

2023年11月15日





附件：

## 客户服务管理员职业技能竞赛技术文件

### 一、竞赛项目

竞赛项目：客户服务管理员

竞赛方式：个人赛

竞赛对象：市内相关工种从业人员（本职业专业教师和在校学生除外），已具有高级工职业技能等级（职业资格）及以上证书的人员不再参加。

### 二、竞赛命题说明

#### 【竞赛命题标准】

以《客户服务管理员国家职业标准》（三级）要求为基础，结合当前社会对客户服务管理员行业技术发展水平和从业人员的要求，并适当增加部分客户服务管理员技师考核等相关内容。

#### 【竞赛命题原则】

依据国家职业技能标准，注重基本技能，体现现代技术，结合行业实际，在命题内容上力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，在命题编制结构上，针对客户服务管理员行业，按照理论与实操相结合的方式命题组合，竞赛考核尽可能体现客户服务管理员职业综合能力要求，并对客户服务管理员行业技能人才培养起到示范引导作用。

### 三、竞赛考核方式

竞赛考核采用理论知识与操作技能相结合的方式，其中理

论知识考核成绩占总成绩的 30%，操作技能成绩占总成绩的 70%，两项之和为综合成绩，最终比赛名次以综合成绩决定，如综合成绩相同则以操作技能成绩高低决定。竞赛成绩一次有效，不予补考。

#### （一）理论知识

1. 考试形式：采取闭卷考形式，时间为 60 分钟，满分为 100 分；

2. 试题题型：单项选择题、多项选择题和判断题。

#### （二）技能操作

1. 考试形式：采取闭卷考形式，时间为 90 分钟，满分为 100 分；

2. 试题题型：简答题、论述题、案例分析题。

#### （三）竞赛内容与时间安排

序号	名称	题型	时间	单项得分	权重	方式
1	理论知识	单项、多项选择题、判断题、	60	100	30%	闭卷笔试
2	技能比赛	简答题、论述题、案例分析题	90	100	70%	闭卷笔试

#### 四、竞赛评分方法和操作规范

##### 评分方法

1. 参赛选手的成绩评定由竞赛技术工作委员会的裁判组负责；

2. 理论知识竞赛由评分裁判员根据评分标准统一阅卷、评分与计分；

3. 操作技能竞赛的成绩，现场操作部分根据操作规范进行现场记录，由现场裁判组评判成绩。

## 五、竞赛设备

(一) 理论知识竞赛部分在标准教室进行；

(二) 现场操作部分在指定场地进行，由竞赛承办方根据参赛人数和竞赛实际需要配备相关设备和材料。

## 六、竞赛规则

参加本次竞赛的选手，必须符合竞赛规定的报名条件和资格，不得弄虚作假、冒名顶替，一经发现取消该选手参赛资格和成绩。

1. 选手须提前 15 分钟持本人身份证和选手座位号牌入场，并对号入座。

2. 选手除携带必要的文具（如钢笔、签字笔）外，其它一律不准带入考场。参赛选手的手机、参考资料、个人物品等，应交领队统一保管。

3. 拿到试卷后，先检查是否缺页、破损，字迹是否清楚，如有以上情况，可举手申请更换试卷。确认试卷无缺陷后，应先将姓名、单位、选手号填写在指定位置。在监考人员下达考试开始的指令后，方可开始答题。

4. 答卷一律用黑色或蓝色钢笔、签字笔（不准用铅笔或红笔），字迹要求工整、清楚，并按试卷答题要求，将答案填入指定位置。书写在试卷密封线以内或草稿纸上的答案，一律不计算成绩。

5. 正式开考后，迟到 15 分钟的参赛选手，按自动弃权处



理。开考 30 分钟后方可离开考场，离开后不得在考场周围高声谈论、逗留。

6. 选手必须严格遵守考场纪律，服从监考人员指挥，保持考场安静，不得交头接耳、传递纸条、抄袭他人试卷以及其他作弊行为，违者取消考试资格。

7. 考试时间结束，要立即停止答卷，将试卷放在桌面上，退出考场。由监考人员将试卷交竞赛工作组进行阅卷。

## 七、申述与仲裁

### （一）申诉

1. 参赛选手对不符合竞赛规定的设备、工具和仪器，有失公正的评审、计分以及对工作人员的违规行为等均可提出申诉；

2. 选手申诉均须按照规定时限以书面形式向仲裁工作组提出，仲裁工作组要认真负责受理申诉并尽快向当事人反馈处理意见；

3. 参赛选手在比赛中对裁判评判有异议，在赛后 60 分钟内通过申诉渠道上报；对比赛规程中的未尽事宜，应在赛后 60 分钟内以书面形式向竞赛仲裁委员会申请仲裁。

### （二）仲裁

1. 为保证比赛的顺利进行，保证比赛结果公平公正，组委会下设仲裁工作组，负责受理竞赛出现的所有申诉并进行仲裁；

2. 仲裁工作组的裁决为最终裁决，参赛选手不得因申诉对处理意见不服而停止竞赛，否则视弃权处理。

