

广东省电子商务技师学院 广东省电子商务师职业技能竞赛组委会

关于举办 2022 年广东省“天润粮油”杯 电子商务师职业技能竞赛的通知

各相关企事业单位及各院校：

根据广东省人力资源和社会保障厅《关于做好 2022 年广东省行业企业职业技能竞赛工作的通知》(粤人社函〔2022〕181 号)要求,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实省委“1+1+9”部署,以产业为导向,以高质量就业为目标,以“新时代、新技能、新梦想”为主题,加快高技能人才队伍建设,着力建设技能型社会,为推动广东在全面建设社会主义现代化国家新征程中走在全国前列、创造新的辉煌提供有力人才和技能支撑。由广东省人力资源和社会保障厅指导,广东省电子商务技师学院主办,中教畅享(北京)科技有限公司、广东新供销天润粮油食品有限公司协办,举行 2022 年广东省“天润粮油”杯电子商务师职业技能竞赛。本次竞赛同时作为 2022 年全国行业职业技能竞赛第三届全国信息产业新技术职业技能竞赛电子商务师赛项广东省选拔赛。

为保证竞赛顺利进行，现将《2022年广东省“天润粮油”杯电子商务师职业技能竞赛组织工作方案》印发给你们，请各单位认真组织，广泛发动，积极报名参与，抓住机会历练人才。

- 附件：1. 2022年广东省“天润粮油”杯电子商务师职业技能竞赛组织工作方案
2. 2022年广东省“天润粮油”杯电子商务师职业技能竞赛技术文件



广东省电子商务技师学院

广东省电子商务师职业技能竞赛组委会

2022年9月20日

2022 年广东省“天润粮油”杯电子商务师职业技能竞赛组织工作方案

根据《关于做好 2022 年广东省行业企业职业技能竞赛工作的通知》（粤人社函〔2022〕181 号）要求，为做好 2022 年广东省电子商务师职业技能竞赛有关工作，特制定本竞赛方案。

一、办赛目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实省委“1+1+9”部署，以产业为导向，以更高质量就业为目标，以深入实施“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程为抓手，以“新时代、新技能、新梦想”为主题，加快高技能人才队伍建设，着力建设技能型社会，为推动广东在全面建设社会主义现代化国家新征程中走在全国前列、创造新辉煌提供强有力的人才和技能支撑。贯彻“岗、课、赛、证”职业教育改革理念，实现以赛促教、以赛促学、以赛促评，为全面提高“电子商务”产业领域劳动者素质、推动我省电商经济高质量发展提供坚实基础，发挥大赛社会效应，展示“广东技工”水平，服务广东省产业转型发展，增强职业技能培养影响力和吸引力。

二、组织机构

由广东省电子商务技师学院组建“天润粮油”杯电子商务师职业技能竞赛组委会，并成立相应机构，统筹本项目竞赛的相关工作。

（一）举办单位

主办单位：广东省电子商务技师学院

协办单位：中教畅享（北京）科技有限公司

协办单位：广东新供销天润粮油食品有限公司

（二）竞赛组委会

主任：朱冰 广东省电子商务技师学院党委书记

副主任：李明龙 广东省电子商务技师学院副院长

成员：何嫦 广东省电子商务技师学院电子商务系主任

成员：邵振亚 中教畅享（北京）科技有限公司副总经理

成员：陈钦 广东新供销天润粮油食品有限公司总经理助理

成员：李怀恩 广东省电子商务技师学院电子商务系副主任

成员：齐宁博 中教畅享（北京）科技有限公司区域经理

组委会主要职责是根据《广东省职业技能竞赛管理办法》，审定竞赛原则和竞赛方案；指导组委会办公室、竞赛

技术工作委员会、竞赛监审委员会的工作；对竞赛期间发生的问题进行决策及处理；对预、决赛各项组织和赛务工作进行监督检查；发布竞赛决赛结果。

（三）组委会办公室

贯彻执行组委会工作方针、方案及要求，策划和安排大赛的开、闭幕仪式、负责选手报名、资格审核和审定决赛技术文件，指导和协调各组的竞赛组织情况。

主任：李明龙 广东省电子商务技师学院副院长

成员：何 嫦 广东省电子商务技师学院电子商务系主任

成员：李怀恩 广东省电子商务技师学院电子商务系副主任

成员：齐宁博 中教畅享（北京）科技有限公司区域经理

成员：侯嘉健 广东新供销天润粮油食品有限公司经理

成员：邹 丽 广东省电子商务技师学院教学管理中心副主任

成员：邓秀琳 广东省电子商务技师学院办公室主任

成员：邓 胜 广东省电子商务技师学院实训中心主任

成员：詹海远 广东省电子商务技师学院信息中心主任

成 员：修卫平 广东省电子商务技师学院财务中心副主任

成 员：张 帆 项目竞赛组委会 客服经理

（四）竞赛专家团队

组长由业内资深专家担任，成员由电子商务领域专家及一线工作人员担任。

全面负责竞赛的各项技术准备和支持工作，组织制定竞赛技术工作方案；对竞赛各环节技术工作提出规范要求；根据竞赛整体方案确保竞赛过程的技能水准和公平公正性；包括选定竞赛方式、确定竞赛设备、制定竞赛考核大纲、竞赛命题及现场执裁、对本届竞赛结果进行技术点评等。

（五）竞赛组织工作组

根据赛事安排，设立赛务组、后勤保障组、技术组。

1. 赛务组

负责制定参赛选手守则，安全操作规程等竞赛管理技术文件；负责选手报名、资格审查；负责技能操作竞赛及团体合作项目竞赛的组织工作，包括赛场安排等工作，运营数据的统计；负责决赛阶段的成绩汇总登记、竞赛结果的发布等工作。

2. 宣传及后勤保障组

负责接待、宣传、信息的发布、资料整理；安排竞赛有关人员的报到和食宿等后勤保障工作；负责疫情防控、安全

用电、防火、用餐及医护、交通和赛场秩序，以及开幕式和闭幕式、竞赛场地的布置和大赛期间的财务工作。

3. 技术组

负责保障比赛场地相关计算机、网络设备的正常运作；负责保障竞赛平台的正常运作；负责竞赛过程相关技术问题的咨询解答。

三、竞赛项目及相关安排

(一) 竞赛项目

职业名称	电子商务师
职业编码	4-01-02-02
所在分类	4 社会生产服务和生活服务人员>4-01 批发与零售服务人员>4-01-02 销售人员>4-01-02-02 电子商务师

(二) 竞赛标准

竞赛标准以电子商务师国家职业标准（国家职业资格三级）技能要求为基准。按照《中华人民共和国国家职业标准》的知识要求和技能要求，竞赛组委会办公室负责组织竞赛专家团队统一制定竞赛规则。

(三) 竞赛命题

竞赛专家团队负责本赛项的命题工作。命题专家围绕网店直播、视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用、网络推广等六项竞赛内容进行命题，结合行业工作实际，将理论考核融入技能操作考核过程中，不单独设理论考核，竞赛方式全部采用实操考核。

(四) 考核模块

电子商务师竞赛包含网店直播、视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用、网络推广等六部分内容。

1. 网店直播

包括竞赛平台的直播考核以及直播带货实战。其中竞赛平台的直播考核包含微店开设和手机直播。在竞赛规定时间内，通过手机 APP 选择手机内竞赛商品的相关图片组成完整的商品购买页面，完成商品标题的设置、价格的设置等操作，完成微店的开设。微店开设完成后，开启手机直播，关联直播商品，完成 10 分钟不间断直播。直播带货实战要求在竞赛规定时间内，利用主流直播平台进行直播带货并完成销售。

2. 视觉营销设计

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的素材，完成网店首页、商品详情页、商品活动页的布局设计等。

3. 网上交易管理

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的背景资料与数据，完成销售管理部分的“客户画像分析、交易评价分析、销售报表制作”的操作与处理，完成采购管理部分的采购计划制定的操作与处理。

4. 网络客户服务

包括社群建立、社群邀新、社群运营等社群管理操作，以及客户活动运营等客户关系管理操作。

5. 电子商务数据分析与应用

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的背景资料与数据，完成商务数据统计与分析、数据报表设计与制作等操作。

6. 网络推广

参赛团队以卖家角色，在给定的推广资金范围内为一家正在运营的店铺模拟进行一个周期的推广活动。选手需根据系统给定的资源分析店铺内的商品、买家搜索需求与搜索习惯、买家特征，根据分析结果与掌握的专业知识制定直通车推广策略、钻石展位营销策略、标题优化策略，通过直通车推广，获得商品竞价排名，增加商品展现量，提高点击量、点击率、转化量、转化率；通过钻石展位营销定位精准人群和资源位，进行创意的强势展现，增加点击量、点击率、转化量和转化率；通过标题优化提高商品的自然排名，增加展现量，尽可能地提高标题优化得分。

根据比赛提供的企业背景资料，为企业制定有效的网络推广方案。

四、竞赛实施

比赛分为预选赛和决赛两个阶段。如职工组或学生组的报名人数小于等于 70 人，则该组别不进行预选赛，直接进行决赛。

（一）竞赛时间

1. 预选赛 2022 年 10 月 8 日

2. 决赛

报到日：2022 年 11 月 11 日

竞赛日：2022 年 11 月 12 日

学生组直播销售模块竞赛时间：2022 年 10 月 20 日至 10 月 26 日

（二）竞赛地点

竞赛地点：广东省电子商务技师学院，具体地址：广东省广州市天河区大观中路大观街 950 号。

（三）竞赛方式

预选赛为线上比赛，采用中教畅享（北京）科技有限公司研发的电子商务师竞赛系统。

职工组决赛采用线下竞赛形式进行，采用中教畅享（北京）科技有限公司研发的电子商务师竞赛系统。学生组决赛采用线上+线下竞赛形式进行，其中线下竞赛采用中教畅享（北京）科技有限公司研发的电子商务师竞赛系统，线上竞赛通过直播平台进行直播销售。

（四）参赛选手资格（条件）、报名办法

本次竞赛设职工组（含教师组）、学生组 2 个竞赛组别。职工组为个人赛，学生组为团体赛。

1. 参赛选手资格（条件）

报名参加省内各级各类竞赛的人员，应当在我省工作、学习或居住满一年以上，年龄满 16 周岁以上、法定退休年龄以内。已获得“中华技能大奖”“全国技术能手”等荣誉人员

不以选手身份参赛，已获得“广东省技术能手”的选手，不以选手身份参加同一项目同一组别或更低等级的比赛。

(1) 职工组

职工组赛项采取个人比赛形式，由单位内部自行选拔推荐参加竞赛，每个单位报名参赛人数不超过2人，参赛选手须为从事相关专业的院校教师或从事相关专业或工种的从业人员，不受学历和职务的限制；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。具有全日制学籍的在校创业学生不得以职工身份参赛。报名信息弄虚作假的，一经发现由主办单位核实后取消成绩。

(2) 学生组

学生组赛项采取团队比赛形式，每支参赛队选手2人。由各院校内部自行选拔推荐参加竞赛，每所院校报名参赛队不超过2队。可以设置不超过2名指导教师，每校设置领队1名。参赛选手须为全省各类院校在籍学生（含本科、高职、中职、职业高中、普通中专、技工、技师、成人中专、职教中心等）；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。报名信息弄虚作假的，一经发现由主办单位核实后取消成绩。

2. 报名方法

接受广东省所有地区选手报名，各参赛队在规定时间内将参赛报名相关资料扫描版电子档发送至竞赛办公室指定邮箱，过期不予接受报名。

请于2022年9月25日前发送至邮箱154554325@QQ.com，请把报名表文件名修改为“单位名称+赛项名称”，打包后以邮件附件发送。纸质版资料决赛报到时上交。

联系人：张帆 电话：13922127029

联系人：李怀恩 电话：13570289604

组委会办公室在报名结束后，将参赛队及选手的相关资料复查、审核无误后，进行归纳、整理，由赛务组根据相关资料、选手信息制作参赛证，并在报到时发放给参赛选手。参赛选手须佩带由大赛组委会制发的参赛证件，方可进入比赛场地。

（五）竞赛日程安排与流程

参赛选手需在规定时间内完成竞赛内容，到达规定时间竞赛系统自动结束。

日期	时间	事项	参加人员	地点
10月8日	09:00~11:00	预选赛	参赛选手 裁判	线上
10月20日 至 10月26日 (学生组)		网店直播销售模块比赛	参赛选手 裁判	线上
报到日 11月11日	11:00~14:00	参赛选手报到, 安排住宿, 领取资料	工作人员 参赛选手	住宿酒店
	15:30~16:30	熟悉赛场	工作人员 参赛选手	竞赛场地
	16:40	封闭赛场	工作人员	竞赛场地
	16:45~17:15	赛前说明会 (抽取顺序号)	工作人员 参赛选手 领队	
竞赛 第一日 (职工组) 11月12日	9:00~10:30	网店直播模块比赛	参赛选手 裁判	竞赛场地
	11:00~12:00	网络推广比赛	参赛选手 裁判	竞赛场地
	13:00~15:30	视觉营销设计模块比赛 网上交易管理比赛 网络客户服务比赛 电子商务数据分析与应用 比赛	参赛选手 裁判	竞赛场地
竞赛 第一日 (学生组) 11月12日	9:00~11:30	视觉营销设计模块比赛 网上交易管理比赛 网络客户服务比赛 电子商务数据分析与应用 比赛	参赛选手 裁判	竞赛场地
竞赛 第二日 11月13日	9:30~10:30	闭赛式	领导、嘉宾、裁 判长、裁判、各 参赛选手、领队	报告厅

(六) 评分标准

1. 评分标准制定原则

评分标准由赛项专家组制定, 赛前公布技术文件。

2. 评分方法

(1) 成绩评定：电子商务师竞赛评分方式为机考评分与裁判主观评分相结合的方式。

(2) 成绩复核：为保障成绩评判的准确性，裁判组将对赛项总成绩排名前 30%的所有参赛选手的成绩进行复核；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。

(3) 赛项最终得分：按选手最终完成的有效试题总分计分，最终成绩经复核无误，由裁判长和仲裁人员签字确认后公布。

五、竞赛奖励

竞赛奖励根据广东省人力资源和社会保障厅《广东省职业技能竞赛管理办法》的奖励规定执行。

(一)参加决赛人数在 60 人(含 60 人)以上的,按 1:2:3 的比例分设一二三等奖,获奖人数占比不超过决赛总人数的 20%;对未获得上述奖项但在参赛总人数 50%以内的选手颁发优胜奖。获奖选手由竞赛组委会颁发荣誉证书。

(二)获得以下名次的职工选手,经核准后,授予“广东省技术能手”称号,颁发荣誉证书。称号不重复授予。

1. 参加决赛人数(职工选手人数,下同)在 60 人以上(含 60 人)的前 2 名;

2. 参加决赛人数在 20 至 59 人之间的第 1 名。

(三) 对学生组获奖的学生指导教师，由竞赛组委会颁发优秀指导教师荣誉证书。

(四) 对贡献突出的主办、协办单位、技术支持单位，由竞赛组委会颁发“突出贡献奖”奖牌和荣誉证书。

(五) 对在竞赛组织工作中表现突出的个人，由竞赛组委会颁发“优秀工作者”或“优秀裁判员”荣誉证书。

(六) 获得竞赛优胜奖及以上名次的选手，由中教畅享（广东）科技有限公司按有关要求组织核发电子商务师（三级）的职业技能等级证书。原已取得电子商务师三级/高级工职业资格（职业技能等级）并获“广东省技术能手”称号的选手，可晋升为二级/技师。

六、工作要求

（一）技术规则

遵循国家颁布的电子商务相关政策法规与电子商务平台运营规则。

（二）宣传工作

1. 积极、主动协助本赛项宣传组做好广播和电视的新闻报道，并组织宣传稿件。

2. 竞赛期间联系电视台、报社等报道。

3. 大赛组委会将在主办方相关网站上、公众号上做专题宣传。

（三）建议使用的比赛器材、技术平台和场地要求

1. 比赛器材与技术平台

竞赛场地设备由主办方统一提供，具体见下表。

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；千兆网卡。 预装 Windows7 以上操作系统；预装火狐浏览器；预装全拼、搜狗输入法、QQ 输入法等中文输入法和英文输入法；预装 office 办公软件。
裁判等工作 人员计算机	配置要求：酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU；8G 以上内存；100G 以上硬盘；千兆网卡。 预装 Windows7 以上操作系统；预装火狐浏览器；预装全拼、搜狗输入法、QQ 输入法等中文输入法和英文输入法；预装 office 办公软件。
参赛选手 直播设备	三脚架、补光灯
网络连接设备	提供网络布线、千兆交换机、千兆分布式无线路由器
现场布置	工位隔断、环境布置、桌椅等
竞赛服务器	英特尔至强 E5 系列 E5-2683 v4 十六核以上 CPU；32GB 以上内存；硬盘：500G 以上、转速：10000 RPM 或固定 P4510；千兆网卡。 预装 Windows Server 2008 R2 操作系统及 IIS 7.5；预装 Microsoft SQL Server 2005 数据库
竞赛软件	采用中教畅享（北京）科技有限公司研发的电子商务直播实训系统、电子商务师三级实训系统。

2. 场地要求

(1) 竞赛场地设在电脑机房，场地内设置满足 140 个参赛选手的竞赛环境；

(2) 一队参赛选手一个机位，每个机位 1 台电脑、1 台补光灯、1 套直播商品、1 个直播背景板、1 张桌子，1 把椅子（学生组 2 把）；

(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。采用独立网络环境，不连接INTERNET，禁止外部电脑接入。

(5) 安全保障。采用统一的杀毒软件对服务器进行防毒保护。屏蔽竞赛现场使用的电脑USB接口。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。

(6) 采用双路供电；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，电池类型：输出电压：230V±5%V。

(四) 安全保障

赛事安全是赛项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。竞赛组委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、工作人员的人身安全。

1. 比赛环境安全管理要求

(1) 竞赛组委会在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，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，符合国家有关安全规定。同时，进行赛场仿真模拟测试，发现可能会出现的问题。主办单位赛前必须按照竞赛组委会要求排除安全隐患。

(2) 赛场周围设立警戒线，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) 主办方提供保障应急预案实施的各种条件。

(4) 竞赛组委会须制定赛场的人员疏导方案。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。

(5) 大赛期间，竞赛主办院校在赛场管理的关键岗位，增加力量。

(6) 在参赛选手进入赛位，赛项裁判工作人员进入工作场所时，竞赛主办院校有责任提醒、督促参赛选手、赛项裁判工作人员严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带未经许可的记录用具。如确有需要，由赛场统一配置，统一管理。

2. 生活条件

(1) 比赛期间，原则上由赛事主办院校统一安排参赛选手和指导教师食宿。主办院校须尊重少数民族参赛人员的宗教信仰及文化习俗，根据国家相关的民族、宗教政策，安排好少数民族参赛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) 竞赛组委会和主办院校须保证比赛期间选手、指导教师和裁判员、工作人员的交通安全。

(4) 竞赛的安全管理，除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。

3. 参赛选手责任

(1) 在组织参赛时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

(2) 参赛选手确定后，参赛单位须制定相关管理制度，对参赛选手、指导教师进行安全教育。

(3) 须加强参与比赛人员的安全管理，并与赛场安全管理对接。

4. 应急处理

比赛期间发生意外事故时，发现者应第一时间报告竞赛组委会，同时采取措施，避免事态扩大。竞赛组委会应立即启动预案予以解决并向上级主管部门报告。事后，竞赛组委会应向上级主管部门报告详细情况。

5. 处罚措施

(1) 因参赛选手原因造成重大安全事故的，取消其评奖资格。

(2) 参赛选手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。

(五) 防疫要求

为确保竞赛安全顺利举办，需要切实做好竞赛期间疫情防控工作：

1. 按照竞赛组委会要求，提前做好疫情防控相关准备工作。抵达大赛举办地后，服从当地疫情防控管理。

2. 中、高风险区人员及具有 14 日内中高风险区旅居史人员，不得参赛。

3. 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。

4. 各参赛代表队及所有参加大赛人员持健康通行码绿码，48 小时核酸阴性检测报告，接受体温检测，体温低于 37.3℃方可入场。在测温正常且做好个人防护前提下可有序流动。进入密闭会场时，需佩戴普通医用口罩。根据主办校所在地疫情防控部门的指导要求，如有变动，另行通知。

5. 比赛期间，所有工作人员、选手必须严格配套口罩，如身体出现任何不适或发热现象，需立即上报赛场相关负责人。

6. 大赛应避免人员聚集，要将赛事疫情防控要求、报名报到办法、交通食宿、赛前训练及比赛日程安排等，提前告知参赛人员，确保各类人员错峰、有序报到和参赛。

7. 竞赛场地提供免洗洗手液、医用口罩等防护用品。

七、其他有关事项

（一）参赛不收取任何费用，比赛期间食宿自行安排，食宿及往返费用自理。

（二）比赛期间，请各代表队提前为每位参赛选手办理意外伤害保险。

(三) 报到酒店另行通知。

附件：广东省行业企业职业技能竞赛选手报名表

附件 2

2022 年广东省“天润粮油”杯电子商务师 职业技能竞赛技术工作文件

2022 年广东省电子商务师职业技能竞赛组委会

2022 年 9 月

目录

一、技术描述	- 25 -
(一) 项目概要	- 25 -
(二) 基本知识与能力要求	- 26 -
二、试题及评判标准	- 28 -
(一) 试题 (样题)	- 28 -
(二) 比赛时间及具体内容	- 28 -
(三) 评判标准	- 33 -
三、竞赛细则	- 37 -
(一) 比赛流程与时间安排	- 37 -
(二) 工作要求	- 39 -
(三) 裁判员组分工	- 41 -
(四) 申诉与仲裁	- 41 -
四、竞赛场地、设施设备安排	- 42 -
(一) 赛场规格要求	- 42 -
五、安全、健康和防疫要求	- 45 -
(一) 安全健康要求	- 45 -
(二) 疫情防控要求	- 45 -

一、技术描述

（一）项目概要

电子商务师项目是指在互联网及现代信息技术平台上，完成网店开设后，进行店铺装修，做好客户服务，并利用网络推广和直播营销等手段提高店铺运营数据的竞赛项目。比赛中对选手的技能要求主要包括：视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、数据分析与应用、网络推广、网店直播等内容。

本次竞赛设职工组（含教师）、学生组 2 个竞赛组别。职工组为个人赛，学生组为团体赛。

1. 参赛选手资格（条件）

报名参加省内各级各类竞赛的人员，应当在我省工作、学习或居住满一年以上，年龄满 16 周岁以上、法定退休年龄以内。已获得“中华技能大奖”“全国技术能手”等荣誉人员不以选手身份参赛，已获得“广东省技术能手”的选手，不以选手身份参加同一项目同一组别或更低等级的比赛。

（1）职工组：职工组赛项采取个人比赛形式，由单位内部自行选拔推荐参加竞赛，每个单位报名参赛人数不超过 2 人。具有全日制学籍的在校创业学生不得以职工身份参赛。

（2）学生组：学生组赛项采取团队比赛形式，每支参赛队选手 2 人。由各院校内部自行选拔推荐参加竞赛，每所院校报名参赛队不超过 2 队。

(二) 基本知识与能力要求

相关要求		权重比例 (%)
一、视觉营销设计		20
基本知识	-店铺招牌、导航、商品分类、广告图、轮播图、商品推荐的布局 -商品展示类、吸引购买类、实力展示类、交易说明类、关联销售类的设计	
工作能力	-商品主图设计能力 -商品详情页设计能力 -店铺首页设计能力 -视觉营销设计能力	
二、网上交易管理		10
基本知识	图文、视频投放对象的选择 视频推广计划的制定方法 图文推广计划的制定方法 推广工具使用方法 数据监控工具的使用方法 投放效果数据分析方法	
工作能力	制定视频推广计划和图文推广计划的能力 使用推广工具精准定位目标受众，增加视频、图文广告的展现量和点击量等指标的能力 使用数据监控工具实时监控推广效果、优化推广效果的能力	
三、网络客户服务		10
基本知识	-社群建立 -表单分析 -社群推广渠道选择 -社群运营规则设计等社群管理操作，以及客户等级分析、活动策划等客户关系管理操作。	

工作能力	-社群管理 -客户等级分析 -活动策划 -客户关系管理	
四、电子商务数据分析与运用		
基本知识	-流量来源数据分析 -转化率数据分析 -复购率数据分析 -客单价数据分析 -营销活动数据分析	10
工作能力	-数据搜集与整理能力 -数据分析能力	
五、网络推广		
基本知识	-店铺商品分析 -买家搜索习惯分析 -买家需求分析 -买家特征分析 -精准人群定位	30
工作能力	-直通车推广策略制定 -钻石展位营销策略制定 -标题优化策略制定 -推广方案制定	
六、网店直播		
基本知识	-商品购买页设计 -商品标题设置 -商品价格设置 -直播开场、节奏把控、粉丝互动、直播收尾	20
工作能力	-微店开设装修 -网店直播	
合计		100

注：预选赛、决赛、职工组比赛、学生组比赛，各模块权重会根据需要适当调整。

二、试题及评判标准

（一）试题（样题）

竞赛试题的命题由赛项专家组负责，于赛前公开赛题（样题）。

预选赛职工组和学生组竞赛试题涵盖网络客户服务、网上交易管理、网络推广三部分内容。

决赛职工组竞赛试题涵盖视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用、网络推广、网店直播六部分内容。

决赛学生组竞赛试题涵盖视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用、网店直播销售五部分内容。

（二）比赛时间及具体内容

比赛分为预选赛和决赛两个阶段。如职工组或学生组的报名人数小于等于 70 人，则该组别不进行预选赛，直接进行决赛。

1. 预选赛

（1）预选赛比赛方式

预选赛为线上比赛，时间 120 分钟，采用中教畅享（北京）科技有限公司研发的电子商务师竞赛系统，比赛内容为：

竞赛内容	分数权重 (%)	竞赛时间
网络客户服务	30	120 分钟
网上交易管理	30	
网络推广	40	

(2) 预选赛要求

预选赛开始之前选手需统一进入线上会议，打开手机或电脑摄像头，开启比赛，比赛中选手画面全程须在会议视频内，且画面清晰。

(3) 预选赛晋级决赛方式

职工组预选赛成绩前 70 名晋级决赛，学生组预选赛成绩前 35 名晋级决赛。比赛成绩由系统自动评分，如分数相同以完成时间较短者优先。

2. 决赛

(1) 职工组

职工组决赛采用线下竞赛形式进行，时间 5 小时，采用中教畅享（北京）科技有限公司研发的电子商务师竞赛系统，竞赛内容包含：网店直播模块，视觉营销设计模块，推广方案制定模块，网上交易管理模块，网络客户服务模块，电子商务数据分析与应用模块。

(2) 学生组

学生组决赛采用线上+线下竞赛形式进行，竞赛内容包含：视觉营销设计模块，网上交易管理模块，网络客户服务，电子商务数据分析与应用，网店直播销售。

其中线下竞赛时间 2.5 小时，采用中教畅享（北京）科技有限公司研发的电子商务师竞赛系统。网店直播销售模块于决赛日前开始进行，各参赛队通过直播平台进行直播销售，销售周期 7 天。

3. 试题

(1) 视觉营销设计

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的素材，完成网店首页的“店铺招牌、导航、商品分类、广告图、轮播图、商品推荐”的设计与制作，完成商品详情页的“商品展示类、吸引购买类、促销活动类、实力展示类、交易说明类、关联销售类”的设计与制作。

(2) 网上交易管理

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的背景资料与数据，完成销售管理部分的“客户信息管理、交易评价处理等”的操作与处理，完成采购管理部分的“商品补货、商品采购价格与商品采购量管理”的操作与处理。

(3) 网络客户服务

包括不同类型社群建立、表单分析、社群推广渠道选择、社群运营规则设计等社群管理操作，以及客户等级分析、活动策划等客户关系管理操作。

(4) 电子商务数据分析与运用

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的背景资料与数据，完成对流量来源相关数据、转化率相关数据、复购率相关数据、客单价相关数据与营销活动相关数据的统计与分析。

(5) 网络推广

1) 预选赛

参赛团队以卖家角色，在给定的推广资金范围内为一家正在运营的店铺模拟进行一个周期的推广活动。选手需根据系统给定的资源分析店铺内的商品、买家搜索需求与搜索习惯、买家特征，根据分析结果与掌握的专业知识制定直通车推广策略、钻石展位营销策略、标题优化策略，通过直通车推广，获得商品竞价排名，增加商品展现量，提高点击量、点击率、转化量、转化率；通过钻石展位营销定位精准人群和资源位，进行创意的强势展现，增加点击量、点击率、转化量和转化率；通过标题优化提高商品的自然排名，增加展现量，尽可能地提高标题优化得分。

2) 职工组（决赛）

根据比赛提供的企业背景资料，为企业制定有效的网络推广方案。

推广方案制定模块评分标准

内容	评分细则	分数权重 (%)	评分方式
活动目标与内容	活动主题突出，活动目标切合公司、市场的实际状况。活动渠道、时间、方式等详细明确，符合实际情况，具有可操作性。	30	评委 主观 评分
策划创意	能突出企业自身优势，方法和理念具有创新性。	15	
营销策略	产品与服务策略、渠道策略、价格策略、促销宣传策略等切合主题与目标定位，具有可行性。	30	
经费估算与成效展望	经费预算合理，策划方案整体成效与营销目标展望的切合度较高。	15	
计划书格式规范	计划书正文符合一般格式规范，语句通畅，层次结构清楚。	10	

(6) 网店直播

1) 职工组

包含微店开设和手机直播。在竞赛规定时间内，通过手机APP选择手机内竞赛商品的相关图片组成完整的商品购买页面，完成商品标题的设置、价格的设置等操作，完成微店的开设。微店开设完成后，开启手机直播，关联直播商品，完成10分钟不间断直播。

2) 学生组

直播销售模块于线下决赛前开始进行。各参赛队通过直播平台进行直播销售，销售产品统一由竞赛协办企业提供。直播销售开始前3天为准备期，各参赛队做好开店、产品上架等直

播销售前准备工作。销售周期共 7 天，销售周期结束 15 天后（退换货期），统计销售周期内各参赛队最终实际销售额。每天直播时长不少于 1 小时，各参赛队需把直播销售期间的每次直播全程录屏并提交。各参赛队从所有直播录屏视频中选择其中一个，作为直播销售技能考核的评分作品。

（三）评判标准

1. 分数权重

（1）预选赛

模块编号	模块名称	竞赛时间 Min	分数权重		
			评价分	测量分	合计 (%)
A	网络客户服务	30		100%	30
B	网上交易管理	30		100%	30
C	网络推广	60		100%	40
总计					100

（2）决赛

1) 职工组

模块编号	模块名称	竞赛时间 Min	分数权重		
			评价分	测量分	合计 (%)
A	视觉营销设计	60	100%		20
B	网上交易管理	30		100%	10
C	网络客户服务	30		100%	10
D	电子商务数据分析与应用	30		100%	10
E	网络推广	60	100%		30
F	网店直播	90	82.5%	17.5%	20
总计					100

其中评价分分为 0-3 四个等级，每个等级对应相应分值，具体含义如下：

评价等级	要求描述
0	各方面均低于行业标准，包括“不满足”、“不存在”、“未做尝试”等
1	达到行业标准
2	达到行业标准，且某些方面超过标准
3	达到行业期待的优秀水平

2) 学生组

模块 编号	模块名称	竞赛时间 Min	分数权重		
			评价分	测量分	合计 (%)
A	视觉营销设计	60	100%		25
B	网上交易管理	30		100%	15
C	网络客户服务	30		100%	15
D	电子商务数据分 析与应用	30		100%	15
E	网店直播	7 天	20%	80%	30
总计					100

网店直播模块权重

模块编号	模块名称	分数权重		
		评价分	测量分	合计 (%)
E1	销售额		100%	70
E2	直播时长		100%	10
E3	直播销售技能考核	100%		20
总计				100

销售额第一名的参赛队销售额模块得分 70 分，其余名次参赛团队销售额成绩=70 分*本参赛队销售额/销售额第一名团队的销售额。

其中评价分分为 0-3 四个等级，每个等级对应相应分值，具体含义如下：

评价等级	要求描述
0	各方面均低于行业标准，包括“不满足”、“不存在”、“未做尝试”等
1	达到行业标准
2	达到行业标准，且某些方面超过标准
3	达到行业期待的优秀水平

2. 评判方法

比赛采用客观评分和主观评分相结合的方式评分。

评价分 (Judgement) 打分方式：评分裁判各自通过竞赛平台单独评分，评分等级分为 0、1、2、3 四个等级，每个等级对

应相应分值，裁判相互间评分等级不能超过 1，否则需要给出确切理由并在裁判长的监督下进行调分。取平均分作为最终得分。

测量分 (Measurement) 打分方式：系统自动评分。

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% 的所有参赛选手的成绩进行复核；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。最终成绩经复核无误，由裁判长、监督人员和仲裁人员签字确认后公布。

3. 成绩并列

当出现多名选手总成绩并列时，学生组优先以各选手网店直播模块、职工组优先以各选手网络推广模块成绩的高低进行排名，如若依然存在成绩相同，则依次按照视觉营销设计模块、网店直播模块、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用模块成绩进行排名。

举例说明：

选手	视觉营销设计	网上交易管理	网络客户服务	数据分析与应用	网络推广	网店直播	总成绩	排名
A	17	8	5	8	25	20	83	5
B	17	7	6	8	26	19	83	4
C	17	6	7	9	25	19	83	6
D	17	5	8	10	28	15	83	2
E	16	9	9	5	29	15	83	1
F	15	10	10	6	28	14	83	3

A、B、C、D、E、F共6位职工组选手，总成绩均83分：首先按照网络推广模块成绩进行排名，E选手29分最高分，则判定总排名第一；D、F两名选手的网络推广模块均为28分，再根据视觉营销设计模块成绩进行排名，D选手高于F选手，则D选手总排名第二，F选手总排名第三；B选手网络推广模块26分，总排名第四；A、C两名选手网络推广模块成绩相同，视觉营销设计模块成绩相同，则根据网店直播模块成绩进行排名，A选手高于C选手，所以最终排名为E、D、F、B、A、C。

三、竞赛细则

(一) 比赛流程与时间安排

1. 预选赛

预选赛前一日各参赛选手调试、检查设备。

日期	时间	事项
10月7日		熟悉比赛前线上视频会议流程
10月7日		赛前设备检查、调试
10月8日	09:00~11:00	预选赛

2. 决赛

职工组所有比赛模块在11月12日比完。学生组的网店直播模块以直播销售呈现的效果（直播内容、直播时长、销售额）作为直播模块的成绩，其他比赛模块在11月12日比完。

日期	时间	事项
10月20日至10月26日 (学生组)		网店直播销售模块比赛
11月11日	11:00~14:00	学生组、职工组报到
	15:30~16:30	熟悉赛场
	16:40	检查、封闭赛场
	16:45~17:15	领队会(赛前说明会)
11月12日 (职工组)	09:00~10:30	网店直播模块比赛
	11:00~12:00	网络推广比赛
	13:00~15:30	视觉营销设计模块比赛
		网上交易管理比赛
		网络客户服务比赛
电子商务数据分析与应用比赛		
11月12日 (学生组)	9:00~11:30	视觉营销设计模块比赛
		网上交易管理比赛
		网络客户服务比赛
		电子商务数据分析与应用比赛

（二）工作要求

1. 赛前

（1）赛场设备确认

根据实际需要，裁判长于赛前 2-3 天对场地设备设施等准备工作进行检查确认。

（2）赛前培训

裁判长对裁判员于赛前 1 天进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。按照组委会统一的安排对参赛选手进行赛前培训，内容包括熟悉场地设备设施和安全培训。

（3）赛前说明会

报到完毕后，本项目按照组委会统一安排的时间组织召开赛前说明会，对参赛注意事项、参赛日程进行说明，对参赛选手疑问进行解答，抽取并公布竞赛产品。

（4）参观赛场

说明会结束后，由本项目裁判长统一组织前往赛场，熟悉场地。

（5）封闭与解封赛场

参观完赛场后，由场地经理检查赛场，确保赛场无异常后封闭赛场；赛前 2 小时由场地经理带领技术人员解封赛场、启动并检查竞赛设备。

（6）检录抽签

赛前参赛选手前往检录抽签地点，完成检录后，抽取参赛编号。

(7) 入场

每位选手按照参赛编号到指定位置，等待比赛。

2. 赛中

(1) 比赛：由裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，宣布比赛正式开始并计时。

(2) 纪律要求：竞赛过程中严禁交头接耳，直播过程中不得干扰其他参赛选手，严禁扰乱秩序。

(3) 评分：由评分裁判对网店直播、网络推广、视觉营销设计模块进行人工评分；由竞赛系统对网络推广、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用模块进行自动评分。

(4) 汇总与公示：由裁判长汇总成绩，确认无误后公示。

3. 违规情形

(1) 选手不得穿戴、携带有显示个人信息的衣物等，商品标题或直播视频内透漏参赛选手个人信息，网店直播模块判 0 分；

(2) 直播时出现任何意识形态问题，侮辱、暴力、低俗、荒诞等不良行为，网店直播模块判 0 分，并追究相应责任。

(3) 推广方案中如出现参赛选手个人信息和任何意识形态问题，网络推广模块判 0 分。

(4) 竞赛时间终了，选手应全体起立，结束操作。

(三) 裁判员组分工

本赛项设立裁判组，由裁判长、现场裁判和评分裁判组成。裁判组由第三方裁判组成。裁判长负责组织裁判员培训、安排裁判员分工、开展技术点评；现场裁判负责维持现场纪律、解决现场问题、汇总比赛数据等工作；评分裁判负责对参赛选手结果进行评分。

(四) 申诉与仲裁

1. 参赛队对不符合大赛规定的设备、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. 竞赛现场申诉应在申诉者本环节竞赛结束后 1 小时内提出，成绩申诉应在成绩公示后 48 小时内提出，超过时限将不予受理。申诉时，由参赛队领队向组委会递交书面申诉报告；申诉报告须有申诉的参赛队领队及参赛选手具名签字。报告应对申诉事件的发生时间、内容或现象、涉及的人员，以及申诉的依据和理由等进行充分举证，实事求是陈述。对事实依据不客观、举证不恰当不充分、仅凭主观臆断形成的申诉，组委会有权不予受理。

3. 组委会在受理申诉后的 8 小时内组织调查处理，并及时反馈处理结果。

4. 申诉人及申诉参赛队不得无故拒不接受仲裁结果；不得采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。

5. 申诉人及申诉参赛队不得因提起申诉或对申诉仲裁意见不服而停止竞赛或滋事挑起不良事端，否则按赛事弃权处理。

6. 大赛不因申诉事件而组织重赛。

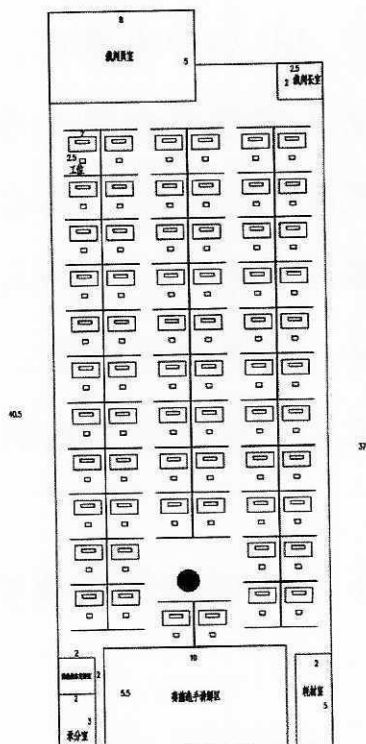
四、竞赛场地、设施设备安排

(一) 赛场规格要求

竞赛场地设在电脑机房，场地内设置满足团队的竞赛环境，分成若干个赛场。

赛场内设置独立裁判评分区、技术服务区、录分区、服务器区、设备存储区，其中裁判评分区满足裁判同时评分。

(二) 场地示意图



(三) 基础设施清单

根据竞赛需要，参赛选手需要自带安卓（Android）手机，满足前摄主摄像头 500 万或以上，3GB+32GB 或以上；自带有线耳机（含麦克风），保证声音输入。

竞赛场地设备由主办方统一提供，竞赛场地设备要求如下：

设备编号	场地设施清单	名称	需求规格描述	应用区域	备注
1	设备设施	竞赛服务器	英特尔至强 E5 系列 E5-2683 v4 32 核以上 CPU；64GB 以上内存；硬盘：500G 以上、固态硬盘 P4510；千兆网卡。预装 Windows Server 2008 R2 操作系统及 IIS 7.5；预装 Microsoft SQL Server 2008 数据库。 数量：9 台	服务器区	
2	设备设施	交换机	千兆 24 口交换机 数量：8 个	赛场	
3	设备设施	AR 路由器	AR161W-S 企业级千兆路由器 数量：2 个	赛场	
4	设备设施	AP	AP4050DN-S 数量：8 个	赛场	
5	设备设施	打印机	普通网络打印机 数量：2 台	评分区	

设备编号	场地设施清单	名称	需求规格描述	应用区域	备注
6	设备设施	参赛选手计算机	酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU; 8G 以上内存; 100G 以上硬盘; 千兆网卡。预装 Windows7 以上操作系统; 预装火狐浏览器; 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。 数量: 200 台	赛场	
7	设备设施	裁判等工作人员计算机	酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU; 8G 以上内存; 100G 以上硬盘; 千兆网卡。预装 Windows7 以上操作系统; 预装火狐浏览器; 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。 数量: 16 台	赛场/ 评分区	
8	设备设施	裁判耳机	直插型、入耳式有线耳机, 线长不低于 1.5m。 数量: 16 个	赛场/ 评分区	
9	设备设施	选手直播设备	直播手机: 安卓 (Android), 满足前摄主摄均达 500 万像素或以上, 3GB+32GB 或以上。 补光灯: 可自由拉伸, 最长 1.7m, USB 充电, 包含白光、暖光、暖白光三色温, 可自由调节亮度; 可立在地上或者摆在桌上。 数量: 70 套	赛场	
11	设备设施	直播商品模型	仿真模型 (或实物), 尺寸、颜色与实际产品相同, 实心泡沫材质, 同品类模型尺寸、颜色保证一致。 数量: 70 套	赛场	

五、安全、健康和防疫要求

（一）安全健康要求

为确保事故为零，需提升所有参赛队伍的职业健康及安全意识。即按照相关安全规定、设备、工器具安全操作规程，在整个竞赛过程保持场地整洁、材料物件及工器具摆放整齐。

（二）疫情防控要求

为确保竞赛安全顺利举办，需要切实做好竞赛期间疫情防控工作：

1. 按照竞赛组委会要求，提前做好疫情防控相关准备工作。抵达大赛举办地后，服从当地疫情防控管理。

2. 中、高风险区人员及具有14日内中高风险区旅居史人员，不得参赛。

3. 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。

4. 各参赛代表队及所有参加大赛人员持健康通行码绿码，48小时核酸阴性检测报告，接受体温检测，体温低于37.3℃方可入场。在测温正常且做好个人防护前提下可有序流动。进入密闭会场时，需佩戴普通医用口罩。根据主办校所在地疫情防控部门的指导要求，如有变动，另行通知。

5. 比赛期间，所有工作人员、选手必须严格配套口罩，如身体出现任何不适或发热现象，需立即上报赛场相关负责人。

6. 大赛应避免人员聚集，要将赛事疫情防控要求、报名报到办法、交通食宿、赛前训练及比赛日程安排等，提前告知参赛人员，确保各类人员错峰、有序报到和参赛。

7. 竞赛场地提供免洗洗手液、医用口罩等防护用品。