

2024年柳州市职工职业技能大赛

网约配送员赛项技术文件

目 录

一、赛项说明	3
二、竞赛内容	3
(一) 理论知识竞赛	3
(二) 操作技能竞赛	4
三、竞赛规则与流程	7
(一) 理论知识竞赛	7
(二) 操作技能竞赛	7
四、竞赛成绩组成	7
五、竞赛评分标准	8
(一) 理论知识竞赛	8
(二) 操作技能竞赛	8
六、竞赛设备与参考资料	10
(一) 竞赛设备	10
(二) 参考资料	11
七、竞赛注意事项	11

一、赛项说明

本届竞赛以《网约配送员国家职业技能标准（2021版）》高级工（三级）及以上的知识和技能要求命题，并结合当前网约配送行业发展需求，适当增加相关新知识、新技术、新技能等内容。

竞赛形式：个人赛

包括理论知识竞赛和操作技能竞赛两部分，每部分均由每名选手独立完成。

二、竞赛内容

（一）理论知识竞赛

1. 竞赛时间：

理论知识竞赛时间为60分钟。

2. 竞赛形式与题型：

理论知识竞赛采用线上答题方式进行，题型包括单选题、多选题以及判断题3类。具体题量及分值见表1：

表1 理论知识竞赛题型、题量、分值分布

题型	评分标准	题目数量	分值
单选题	每题1分	40	40
多选题	每题2分	20	40
判断题	每题0.5分	40	20
合计		100	100

3. 竞赛内容

（1）基本知识（20分）

- **职业道德：**职业认知、职业道德、法律法规知识等。
- **基础知识：**网约配送知识、安全和应急知识、基础道路知识等。

(2) 专业知识 (70分)

■ **订单接收与验视:** 接单前准备、订单收取、订单核对、接单后处理。

■ **订单配送:** 配送前准备、配送服务、配送后处理。

■ **安全与质量管理:** 公共安全防护、管理安全防护。

■ **异常管理:** 客诉处理、异常订单处理、应急处理。

■ **客户服务与开发:** 客户服务、客户开发、客户维护。

■ **管理培训:** 团队组建、培训指导。

(3) 新知识新技术 (10分)

■ 行业绿色发展。

■ 规范性文件及标准知识。

(二) 操作技能竞赛

1. 竞赛时间

操作技能竞赛时间为35分钟。

2. 竞赛形式与题型

竞赛采取现场比赛的形式进行。分为两个赛道，每个赛道 5 个竞赛单元，共15个考核环节。

表2 竞赛单元、考核环节与竞赛时间分布

竞赛单元/竞赛项目	考核环节		竞赛时间
竞赛单元一：配送前准备	3	穿着佩戴	5 分钟
		装备安全性检查	
		配送箱清洁与消毒	
竞赛单元二：订单取送	3	订单接收	8 分钟
		取餐验餐	
		帮送单配送	
竞赛单元三：驾驶技能	6	竞速	8 分钟

竞赛单元/竞赛项目	考核环节		竞赛时间
		过弯道	
		过环岛路口	
		过斑马线	
		过窄桥	
		平稳驾驶	
竞赛单元四：异常处理	2 选 1	配送异常	8 分钟
		餐品异常	
	2 选 1	服务异常	
		应急处理	
竞赛单元五：管理培训	2 选 1	管理服务	6 分钟
		岗前培训	

3. 竞赛内容

竞赛单元一：配送前准备（100 分）

参赛选手进入考区，哨响竞赛开始；

参赛选手按照流程完成配送前准备工作。 考核要点：

- （1）穿着佩戴齐备、规范；
- （2）装备安全性检查和维护；
- （3）配送箱清洁与消毒。

竞赛单元二：订单取送（100 分）

参赛选手进入考区，哨响竞赛开始；

参赛选手依次完成订单接收、取餐验餐、帮送单配送。 考核要点：

- （1）依据裁判指示接单；

- (2) 依据订单要求取餐验餐;
- (3) 依据订单要求完成帮送单配送。

竞赛单元三：驾驶技能（100 分）

参赛选手驾驶配送车进入考区，哨响竞赛开始;

参赛选手依次完成配送车驾驶相关动作，包括：竞速、过弯道、通过环岛路口、过斑马线、过窄桥、平稳驾驶等六项内容。

考核要点:

- (1) 竞速：从起始点到终点的行驶速度;
- (2) 过弯道：弯过道驾驶技能;
- (3) 过环岛路口：依交通规则过环岛的驾驶技能;
- (4) 过斑马线：依交通规则过斑马线的驾驶技能;
- (5) 过窄桥：过窄桥驾驶技能;
- (6) 平稳驾驶：平稳驾驶技能。

竞赛单元四：异常处理（100 分）

参赛选手进入考区，哨响竞赛开始;

参赛选手依据异常情况完成处理操作。 考核要点:

- (1) 配送异常情况的处理;
- (2) 餐品异常情况的处理;
- (3) 服务异常情况的处理;
- (4) 突发情况的应急处理。

竞赛单元五：管理培训（100 分）

参赛选手进入考区，哨响竞赛开始;

参赛选手根据裁判员要求与指引完成管理与培训操作。

考核要点:

- (1) 管理服务流程;
- (2) 岗前培训流程。

三、竞赛规则与流程

（一）理论知识竞赛

1. 所有参赛选手在竞赛开始前30分钟凭本人身份证和参赛证进入考场。竞赛开始前15分钟禁止参赛选手入内。未参加竞赛人员成绩按0分计。

2. 任何资料和电子产品禁止带入考场。3. 进入考场后按照参赛号码标识落座。

4. 落座后按照提示检查电脑运行情况，如电脑存在故障，举手跟考官示意，更换考位。

5. 竞赛现场，按照考官示意开始答题或结束答题。如竞赛途中遇机器故障可以举手示意，考官协调解决。其他任何情况下，竞赛开始后不得中途离开考位。如遇特殊情况，需报告考官，获得同意后可提前结束竞赛。

（二）操作技能竞赛

操作技能竞赛在专用考区进行，考区设置选手候赛区、比赛区、观摩区等区域，竞赛按照“配送前准备----订单取送----驾驶技能----异常处理----管理培训”五个竞赛单元，以流水作业形式进行。参赛选手竞赛开始前30分钟进行抽签。

1. 确定竞赛赛道。

2. 确定本赛道比赛顺序。

根据抽签号依次进入比赛流程。

四、竞赛成绩组成

成绩采用百分制，竞赛总成绩由理论知识和操作技能两部分成绩组成。

1. 理论知识竞赛成绩占总成绩的30%。

2. 操作技能竞赛成绩占总成绩的70%。

3. 总成绩=理论成绩×30%+操作技能成绩×70%。

竞赛总成绩作为参赛选手名次排序的依据。若参赛选手总成绩相同，操作技能竞赛成绩高的选手名次在前；若选手成绩出现同分且影响

最终名次，则由专业评委对同分选手成绩进行二次合议，确定选手最终名次。

五、竞赛评分标准

（一）理论知识竞赛

理论知识竞赛成绩评定由线上考试系统自动完成。

（二）操作技能竞赛

操作技能竞赛按照统一的评分标准细则进行评分，由裁判组进行现场评分，具体细则见表3。

表3 评分标准及要求

竞赛项目	总分/权重	评分标准及要求
配送前准备	100分/10%	穿着佩戴（20分）： 参赛选手衣着整洁、佩戴头盔。衣着脏污、未佩戴头盔或头盔佩戴错误不得分。
		装备安全性检查（30分）： 完成配送车辆检查，包括电量、轮胎气压、灯光、反光镜、刹车。缺少1项扣10分，3项以上没做不得分。
		配送箱清洁与消毒（50分）： 参赛选手遵照清洁流程与清洁要求，完成手部清洁、毛巾清洁、配送箱清洁与消毒；未按要求与流程操作不得分。
订单取送	100分/30%	订单接收（该部分不计分）： 参赛选手依据裁判员指令抽取订单，完成操作即可。
		取餐验餐1单（20分）： 参赛选手准确发现出餐错误、订单错误、少餐等问题，并进行处理。未发现错误不得分。 取餐验餐2单（30分）： 参赛选手准确核对订单明细，完成客户备注需求，妥善存放订单物品。未发现存在问题不得分。
		帮送单配送（50分）： 参赛选手依据帮送物品的具体情况，检查帮送物品属性，对客户进行风险提示，不明商品沟通确认。未按照帮送物品配送要求进行不得分。
驾驶技术	100分/25%	竞速（25分）： 对参赛选手驾驶配送车从起点到终点的用时按长短进行排序。1-10名赋25分，11-20名赋20分，21-30名赋15分，31-40名赋10分，41-50名赋5分，51-60名赋4分，61-70名赋3分，71-80名赋2分，81-90名赋1分，90名以上赋0分。

竞赛项目	总分/权重	评分标准及要求
		过弯道（10分）： 参赛选手驾驶配送车完成弯道驾驶操作。考核中脚不能着地，不能碰到雪糕筒。脚着地1次、超出边缘线1次、碰雪糕筒1次均扣5分，扣完为止。
		过环岛路口（10分）： 参赛选手驾驶配送车按交通规则绕环岛，并平稳绕行3圈，过程中不能停车或掉落。脚部着地1次扣5分，碰撞雪糕筒1次扣5分；未完成三圈，每少一圈扣5分，扣完为止。
		过斑马线（10分）： 参赛选手驾驶配送车按交通规则通过斑马线，然后返回起点。经过斑马线时未减速或停车扣5分，未左右摇头确认安全扣5分。
		过窄桥（10分）： 参赛选手驾驶配送车进入窄桥，并平稳通过，过程不能停车或掉落窄桥。脚着地或掉落窄桥该项不得分。
		平稳驾驶（35分）： 参赛选手在整个驾驶技术赛程中，要保持稳定，配送车固定水杯，不让水溢出杯子。水杯共500ml，设置7个刻度线，每个刻度线为5分。计算剩余水位覆盖刻度线，超过某一水位，未达到上一刻度，以超过的下线为计算标准。
异常处理	100分/20% (配送异常/餐品异常2选1) (服务异常/应急处理2选1)	配送异常（50分）： 参赛选手掌握餐品撒漏的应急处理方法，能妥善解决餐品撒漏的异常情况。未主动致歉、未使用礼貌话术、未总结避免撒餐的方法不得分。
		餐品异常（50分）： 参赛选手掌握餐品异常的应急处理方法，能妥善解决商户出餐异常、商户地址异常的情况。未使用标准话术、未进行问题协调、未进行系统报备不得分。
		服务异常（50分）： 参赛选手掌握服务异常的应急处理方法，能妥善解决配送超时的异常情况。未主动致歉、未阐释超时原因、未使用礼貌话术不得分。

竞赛项目	总分/权重	评分标准及要求
		应急处理（50分）： 参赛选手掌握突发情况的应急处理方法，能妥善解决送餐途中由于发生交通事故而导致不能及时送餐情况。未主动致歉、未协调解决方案、未使用礼貌话术不得分。
管理培训	100分/15% （管理服务/岗前培训 2 选 1）	管理服务（100分）： 参赛选手能演示每日例会管理流程，遗漏一个流程扣 20 分，扣完为止。 岗前培训（100分）： 参赛选手能演示岗前培训流程，准确传递核心知识点，遗漏一个知识点扣 20 分，扣完为止。选手能够使用提问、总结等辅助教学方法进行适当加分。

六、竞赛设备与参考资料

（一）竞赛设备

表4 竞赛设备列表

分类	设备名称	单位数量
配送设备	换电柜（15-20 块电池容量）	3 台
	配送车	30 辆
	配送箱	30 个
	头盔	30 个
相关物料	喷水壶	30 个
	抹布（4 个颜色）	各 30 条
	水桶（15L）	30 个
	消毒用品	30 瓶
	水杯	30 个

	雪糕筒（70CM）	60 个
	独木桥	
其他设备	打印机	1 台
	秒表	10 个
	计算器	10 个
	打印纸、封条、签字笔	若干

（二）参考资料

1. 《网约配送员国家职业技能标准（2021年版）》
2. 《国家基本职业培训包（指南包课程包）网约配送员》
3. 《网约配送员（基础知识）》人力资源社会保障出版集团
4. 《网约配送员（中级）》人力资源社会保障出版集团

七、竞赛注意事项

1. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，着装整洁，服从大赛组委会的指挥和安排，爱护大赛场地的设备和器材。

2. 比赛过程中，参赛选手在指定区域进行操作，不得跨越区域干扰其他选手比赛，不得大声喧哗。如果裁判员提示注意后仍无效，将酌情扣分，情节严重的终止比赛。

3. 比赛过程中，参赛选手和裁判员需要上缴个人通讯工具和存储设备等电子产品；参赛选手不得使用个人笔记本电脑。

4. 比赛过程中，参赛选手不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需报告裁判员，获得同意后按要求作相应处理。

5. 比赛过程中，如果出现电源问题影响比赛，参赛选手不得自行处理，应举手示意，由赛场工作人员解决。

6. 比赛过程中，参赛选手如遇问题须举手向裁判员提问；比赛过程中如发生机器故障，应及时向裁判员报告，裁判员视具体情况予以判定，并协调处理。

7. 离开赛场时，参赛选手不得将与比赛有关的物品带离现场。