2021年河南省高等职业教育技能大赛

货运代理赛项竞赛方案

一、赛项名称

赛项名称：货运代理

赛项编号：GZ—2021051

赛项组别：高职组

专业大类：财经商贸类

主办单位：河南省教育厅

承办单位：河南经贸职业学院

报到及推荐住宿地点：另行通知

二、竞赛目的

本赛项参照了世界技能大赛货运代理项目开发赛题的原则进行，赛项立足货运代理行业，对标世界技能大赛，在对接企业标准引领技能人才培养上发挥重要作用，从推动行业改革和创新发展出发，贯彻落实行业服务智能化、生产自动化、协同信息化、运输高效化、运营绿色化、管理科学化的发展规划，提升货代服务规范化水平；同时面向未来，凸显新时代行业工作流程优化思维、网络运营优化意识，引领货代服务智慧化发展趋势。打造新时代全国性综合职业技能竞赛新品牌，健全职业技能竞赛体系，引领各地、各行业不断提升技能竞赛工作规模和质量，推动以赛促学、以赛促训、以赛促建。建设职业技能领域互学互鉴的交流展示平台，检视各地技能人才工作成效成果，营造全社会尊重技能人才、重视技能人才工作的良好环境，整体推进我国技能人才工作均衡和可持续发展。

三、参赛资格

（一）参考国赛参赛规程要求，竞赛为个人赛，每支参赛队由1名比赛选手组成，性别不限，每名选手指导教师1名，须为本院校专职教师。参赛选手、指导教师经报名、审核后确定，一经确定不得更换，允许指导教师缺席竞赛。

本赛项报名以学校为单位，同一学校限额推荐2支参赛队参赛。

（二）参赛学生须是2021年在籍全日制高职学生，五年制高职学生报名参赛的，必须是四、五年级的在籍学生。在往届全国职业院校技能大赛高职组竞赛中获得一等奖的选手，不再参加同一项目省级竞赛。

四、参赛报名

1.参赛院校须于11月3日前登录河南省高职院校技能大赛报名系统（http://39.105.49.188），按要求填报并提交参赛信息。

2.各参赛校以学校为单位注册报名平台，专人负责报名工作。（技术支持：郭威，电话：13643997008）。

3.提交报名信息后，参赛院校从系统导出参赛选手报名表、参赛信息汇总表后，连同参赛选手身份证复印件和学信网“教育部学籍在线验证报告”或省招办录取名册复印件各1份并加盖院校公章，报送或邮寄到赛项承办院校（河南经贸职业学院）。纸质报名材料接收截止时间为11月5日，以邮戳时间为准。

邮寄地址：河南省郑州市郑东新区河南经贸职业学院

张园园 15515867942

4.承办学校收到纸质报名材料，按参赛条件的要求认真审核参赛选手和指导教师资格，审核通过报名成功。

五、竞赛日程安排（具体以《参赛指南》为准）

报到时间：2021年11月13日

比赛时间：2021年11月14日

比赛时间为360分钟，安排在1天内完成。赛前组织抽签确定比赛工位。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块编号 | 模块名称 | 竞赛时间 |
| 1 | 海运 | 270分钟 |
| 2 | 空运 | 90分钟 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 竞赛日程安排 | | | | |
| 日期 | 时间 | 具体安排 | 地点 | 参加人员 |
| 11月13日 | 14：00—15：00 | 选手报到 | 3301 | 工作人员、参赛队 |
| 15：00—16：00 | 开幕式、抽取工位 | 3301 | 全体人员 |
| 16：00—17：00 | 裁判会议 | 2101 | 全体裁判员 |
| 16：00—17：00 | 体验赛场 | 2102、2109 | 全体选手 |
| 11月14日 | 8：00—8：20 | 选手检录 | 2102、2109 | 全体选手、检录人员 |
| 8：20—8：30 | 入座工位准备 | / | 全体选手 |
| 8：30—11：30 | 第一场竞赛 | 2102、2109 | 全体选手、裁判员 |
| 11：30—12:15 | 午餐 | | |
| 12：15—12：30 | 选手检录、入座工位准备 | 2102、2109 | 全体选手、检录人员 |
| 12：30—15：30 | 第二场竞赛 | 2102、2109 | 全体选手、裁判员 |
| 18：00—18：30 | 闭幕式 | 3301 | 全体人员 |

六、赛项内容

赛项根据国际货运代理行业前沿发展和职业标准，对接世界技能大赛技术标准要求，围绕国际货运代理行业主要工作任务设置竞赛内容，考察参赛选手货运代理核心职业技能以及逻辑思维能力、时间管理能力和基本的职业素养。

本赛项竞赛内容包括客户沟通、运输路径设计、合同与业务、操作处理、保险、报关、成本与效益、索赔、投诉处理等。

货运代理竞赛内容一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 三级指标说明 |
| 海运 （占比 70%） | 客户获取 | 客户咨询 | 关于主要港口、航线、贸易术语、可能的交通方式、优缺点、运输时间、交通条件等的客户咨询 |
| 客户会面 | 制作英文ppt，分析客户需求，有针对性地介绍公司的业务与优势，并与客户进行英语口语交流 |
| 海运报价 | 选择集装箱 | 根据货物特点选择集装箱类型和数量 |
| 费用计算 | 计算运费及相关费用，选择合适的船公司 |
| 海运报价 | 根据客户需求，为客户提供报价方案 |
| 海运操作 | 集港作业 | 选择合适运输工具，计算运费，编制集港运输计划 |
| 单证制作 | 根据业务要求及相关信息，缮制提单等海运单据 |
| 异常情况处理 | 海运投诉 | 处理海运业务中出现的投诉 |
| 海运索赔 | 处理海运业务中出现的索赔事宜 |
| 空运 （占比30%） | 空运报价 | 空运报价 | 根据实际业务计算空运运费，并提供报价方案 |
| 空运操作 | 单证制作 | 根据业务要求及相关单据缮制航空运单；组织空运、文件签发，完成空运操作实务 |
| 异常情况处理 | 空运投诉 | 处理空运业务中出现的投诉 |
| 空运索赔 | 处理空运业务中出现的索赔事宜 |

七、竞赛方式

（一）竞赛模式：封闭式竞赛。

（二）本赛项的竞赛过程中不安排指导教师进场指导。

（三）统一编制赛位号，参赛队须比赛前30分钟到赛项指定地点接受检录,抽取顺序号，进场抽签决定赛位号，抽签结束后，按照抽取的赛位号进场，在对应的赛位上完成竞赛任务。

（四）本赛项为个人赛。本赛项试题为全英文，提交成果（含书面和口语表达）也必须为全英文版，如提交中文版则判定提交成果无效。

八、竞赛规则

（一）报名资格及参赛队伍要求

1.参赛队及参赛选手资格：见“参赛资格”。

2.人员变更：参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。选手因特殊原因不能参加比赛时，则视为自动放弃竞赛；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛选手，若有参赛队员缺席，不得补充参赛选手。

（二）竞赛样卷

本项目为保密项目，赛前不公布试题。

（三）竞赛文件的提交

竞赛结束后，因保密要求，在全部文件中不得出现单位名称、选手姓名，出现上述信息的，该队竞赛成绩将被取消。

（四）赛场要求

1.竞赛期间，赛场实行封闭管理，赛场内除指定的裁判、工作人员外，其他人员须凭竞赛委员会配发的证件和标识进出赛场。允许进入赛场的人员，应遵守赛场规则，只可在规定区域内观摩比赛，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞赛。

2.参赛选手不得携带任何可能透露参赛队及个人信息的服装、标识或信息入场比赛，参赛选手不允许携带任何通讯及存储设备、纸质材料等物品进入赛场，竞赛委员会将提供竞赛所需工具书、笔、纸张等必需品。

3.参赛选手进入赛场必须听从现场裁判人员的统一安排，比赛期间必须严格遵守安全操作规程，确保人身和设备安全。

4.每场比赛结束前10分钟，裁判长提醒比赛即将结束，当宣布比赛结束后，参赛选手必须马上停止一切操作，按要求位置站立等候撤离比赛工位指令。

5.参赛队提交的所有文件、单据等，凡要求参赛选手签字确认的，均须手签参赛选手参赛工位序号。

（五）赛前准备

1.领队会议：竞赛日前一天召开领队会议，由各参赛队伍的领队和指导教师参加，会议讲解竞赛注意事项并进行赛前答疑。

2.熟悉场地：比赛日前一天向参赛队开放赛场。

3.抽签仪式：抽签秉承“公开、公平、公正”的原则，由监督组全程监督。因特殊原因无法到场的参赛队，需提前告知竞赛委员会。缺席参赛队若需委托代理人代为抽签的，需出具由本人亲笔签名的书面委托书并声明认可代理人的抽签结果。没有授权他人代为抽签且未按时到场抽签的参赛队，或无故缺席抽签环节的参赛队，将视为自动放弃比赛。

4．参赛队员入场：参赛选手应按照竞赛委员会的时间要求提前到达赛场，凭选手证、学生证、身份证检录，进行加密检录后进入赛场并根据抽签结果在对应的座位入座，裁判负责核对参赛队员信息。严禁参赛选手携带任何电子设备、通讯设备及其他相关资料与用品入场。参赛选手未按规定时间抵达赛场且错过检录的，以弃权论。

九、成绩评定及公布

1.各阶段竞赛结束后,成绩经复核无误后，由裁判长、监督员签字确认。

2.竞赛最终成绩经复核无误并由裁判长、监督员签字确认后在闭幕式公布。

十、竞赛环境

（一）硬件设备

|  |  |
| --- | --- |
| 选手电脑硬件配置 | 双核1.8GHz以上处理器，8GB以上内存，200GB以上硬盘，DVD刻盘机，USB接口，22寸以上液晶显示器\*2，WIN1064位英文版的操作系统。备用机一台，耳机一支。 |
| 服务器硬件配置 | 两套双核1.8GHz以上处理器，8GB以上内存，500GB以上硬盘，DVD刻录机，USB接口，22寸以上液晶显示器，WIN1064位英文版的操作系统，具有声卡配置。 |
| 通用软件配置 | * WIN1064位英文版； * MicrosoftOffice2013（英文版）； * Adobe Reader（英文版）； * 解压缩软件（英文版）； * VLC Player或其他视频播放器（英文版）； * 中文、英文输入法若干； |

（二）比赛耗材

1.竞赛场地必须配备的耗材

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 打印纸 | A4纸张 | 张 | 若干 |
| 2 | 移动存储设备 | 不指定 | 个 | 50 |
| 3 | 签字笔 | 不指定 | 支 | 若干 |
| 4 | 参赛者的文件访问密码 | 指定 | 套 | 若干 |
| 5 | 油性记号笔 | 不指定 | 支 | 若干 |

2.竞赛场地禁止自带使用的设备和材料

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 设备和材料名称 |
| 1 | 手机 |
| 2 | 蓝牙设备 |
| 3 | 无线接收器 |
| 4 | 其他电子设备 |
| 5 | 其他比赛禁止的物品 |

（三）场地布局

1.赛场环境设计

设置裁判室、裁判工作区域、路演大厅、登分室、技术保障室、机房打印机，根据选手数量设置考核工位数100个（含备用工位一个）。

现场保证良好的采光、照明和通风，提供稳定的水、电和供电应急设备，同时提供指导教师休息场所。

所有竞赛设备由赛项执委会负责提供和保障，竞赛区按照参赛队数量准备比赛所需的软硬件平台，为参赛队提供标准竞赛设备。技术支持区为参赛选手提供竞赛相关设备备件，服务区提供医疗等服务保障。

竞赛环境依据竞赛需求设计，在竞赛不被干扰的前提下赛场面向媒体、行业专家开放，允许媒体、行业专家在规定的时段内沿指定路线进行现场参观。

十一、技术规范

1．国际商会《2010国际贸易术语解释通则》

2．《国际货运代理业务统计导则》（GB/T22152-2008）

3．《国际货运代理通用交易条件》（GB/T22153-2008）

4．《国际货运代理服务质量要求》（GB/T22154-2008）

5．《国际货运代理企业资质和等级评价指标》（GB/T22155-2008）

6．《国际货运代理作业规范》（GB/T22151-2008）

7．《国际贸易计量单位代码》（GB/T17295-2008）

8．《海上国际集装箱货物交付单证》（GB/T18156-2000）

9．《物流术语》

10．《中华人民共和国进出口关税条例》

11．《中华人民共和国进出口货物原产地条例》

12．《中华人民共和国知识产权海关保护条例》

13．《中华人民共和国海关进出口货物报关单填制规范》

14．《关于跨境电子商务零售进出口商品有关监管事宜的公告》

15．世界海关组织《商品名称及编码协调制度》

16．中国海关《进出口税则商品及品目注释》

17．世界海关组织《全球贸易安全与便利标准框架》

十二、成绩评定

（一）评分标准制定原则

采用过程评价与结果评价相结合、行业技能评价与职业素养评价相结合的评价方式，评分标准以“公开、公平、公正”为原则。为了保证评分“公开、公平、公正”，采取以下措施：

1.赛项考核内容和评分标准提前公开，使各参赛队处于公平备赛状态。

2.赛项执委会统一提供竞赛用品，提前开放竞赛赛场，使各参赛队所在赛场条件一致。

3.赛项执委会通过赛项说明会、赛点信息发布平台等发布官方信息，使各参赛队获取赛项信息渠道一致。

4.整个竞赛过程全程录像和监控，保证无人为因素影响成绩，使各参赛队处于公开、公平、公正、独立和透明的竞赛环境。

（二）评分标准

本项目评分标准分为测量和评价两类。凡可采用客观数据表述的评判称为测量；凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

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。

分数区间大致按照以下标准划分：

|  |  |
| --- | --- |
| 权重分值 | 要求描述 |
| 0分 | 表现不符合行业要求 |
| 1分 | 表现可以被行业接受 |
| 2分 | 表现可以被行业接受，而且还展现出一些高质量的特点 |
| 3分 | 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，测量评分准则大致参考以下样表：

测量分评分准则样例表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 示例 | 最高分值 | 正确分值 | 不正确分值 |
| 满分或零分 | 集装箱的数量 | 1 | 1 | 0 |
| 从满分中扣除规定分数 | 按规定要求缮制货代单据（每个错误扣除0.1分） | 1 | 1 | 0-0.9 |
| 按渐进标准从零分加起 | 方案与参考答案对比（每对一处加0.1分） | 1 | 1 | 0.0-0.9 |

（三）分值构成

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 项目 | 任务 | 分值 |
| 海运 （70分） | 客户获取 | 客户咨询 | 5 |
| 客户会面 | 10 |
| 海运报价 | 选择集装箱 | 5 |
| 费用计算 | 10 |
| 海运报价 | 10 |
| 海运操作 | 集港作业 | 10 |
| 单证制作 | 10 |
| 异常情况处理 | 海运投诉 | 5 |
| 海运索赔 | 5 |
| 空运 （30分） | 空运报价 | 空运报价 | 10 |
| 空运操作 | 单证制作 | 10 |
| 异常情况处理 | 空运投诉 | 5 |
| 空运索赔 | 5 |
| **总分100** | | | |

（四）裁判组成

本赛项设裁判长1名，裁判员6人（不包含裁判长）。

十三、奖项设定

奖项设定，依据教育厅相关文件执行。

十四、赛场预案

（一）竞赛开赛前，承办院校提前调试好设施设备、计算机、系统软硬件，保证与考核应具备的条件一致，将故障率降到最低点。参赛选手确认竞赛工位、现场设备等处于正常状态。

（二）竞赛过程中，参赛选手如遇设备或软件等故障应举手示意，项目裁判长、技术人员等应及时予以解决。确因非选手因素致使操作无法继续的，经项目裁判长确认，予以启用备用设备，因此所造成的时间延误，经报请裁判长批准予以延长比赛时间处理。

（三）竞赛过程中，参赛选手如遇身体不适可求助现场医务人员予以救治，因此所造成的时间延误，不予延时。

（四）竞赛过程中，如遇突发不可抗力事件，全体人员应立即停止竞赛，撤离至安全场所。由赛项执委会报请大赛执委会再做后续处理。

十五、赛项安全

赛事安全是技能竞赛一切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。赛项执委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、工作人员及观众的人身安全。

（一）比赛环境

1.赛项执委会须在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障、防疫条件进行考察，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，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

2.赛场周围要设立警戒线，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的要求为选手提供必要的劳动保护。

3.赛项执委会须会同承办单位制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中存在人员密集的区域，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。

4.参赛选手进入赛位，赛事裁判及工作人员进入竞赛场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。赛项可根据需要配置安检设备对进入赛场重要部位的人员进行安检。

5.大赛期间，承办单位须在赛场管理的关键岗位，增加力量，建立安全管理日志。

6.大赛期间，所有比赛相关人员均须遵守赛项承办单位所在地疫情防控的相关规定。

（二）生活条件

1.比赛期间，参赛选手和指导教师食宿自理。

2.赛项的安全管理，除了可以采取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。

（三）组队责任

1.各学校组织代表队时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2.各学校代表队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

3.各参赛队伍须加强对参与比赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

（四）应急处理

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告竞赛委员会，同时采取措施避免事态扩大。竞赛委员会应立即启动预案予以解决并上报竞赛工作领导小组。

（五）处罚措施

1.因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛队伍有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。

3.赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

十六、竞赛须知

（一）参赛队须知

1.本赛项为个人赛，每校参赛队不超过2队。

2.参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，报名结束后，如参赛队员因故不能参赛，须由所在院校于赛项开赛10个工作日之前出具书面说明，经竞赛委员会核实后予以更换；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员，允许队员缺席比赛。

3.参赛队按照大赛赛程安排，凭颁发的参赛证及标识和有效身份证件参加比赛及相关活动。

4.报到当日佩戴一次性防护口罩、扫健康码、测体温后持身份证进入学校，无证者、健康码为“红色”或“黄色”者、有发热（体温≥37.3℃）、咳嗽、胸闷、呼吸困难、乏力、恶心呕吐等可疑症状者、未佩戴口罩者不得进入学校。报到时发放竞赛胸牌与其他相关资料。竞赛当日佩戴一次性防护口罩与竞赛胸牌、扫健康码、测体温后可正常进入学校。开闭幕式及竞赛期间须全程佩戴一次性防护口罩。

（二）指导教师须知

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场地。

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对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教育厅指定大赛官网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、技术规范和赛场要求，指导选手做好赛前的一切技术准备和竞赛准备。

7.认真执行承办单位疫情防控相关要求。

（三）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。

3.参赛选手应认真学习领会本次竞赛相关文件，自觉遵守大赛纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。

4.参赛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。

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。

6.参赛选手应按抽签结果在指定位置就座。

7.参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，如有疑问，参赛选手可举手示意，项目裁判长应按照有关要求及时予以答疑。如遇设备或软件等故障，参赛选手应举手示意，项目裁判长、技术人员等应及时予以解决。确因计算机软件或硬件故障，致使操作无法继续的，经项目裁判长确认，予以启用备用计算机。

8.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，经裁判长批准后将立即取消其参赛资格。

9.比赛期间，如遇身体不适，参赛选手可求助现场医务人员予以救治。

10.竞赛时间终了，选手应全体起立，结束操作。

11.在竞赛期间，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。

（四）工作人员须知

1.工作人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件，着装整齐。

2.工作人员不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。

3.服从领导，听从指挥，以高度负责的精神、严肃认真的态度做好各项工作。

4.熟悉比赛规程，认真遵守各项比赛规则和工作要求。

5．坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经领导同意，并做好工作衔接。

6.严格遵守比赛纪律，如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向竞赛执委会反映。

7.发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

十七、申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或违规现象，代表队领队可在比赛成绩公示后2小时之内向赛项仲裁组提出书面申诉。大赛采取两级仲裁机制，赛项设仲裁工作组，赛区设仲裁委员会。赛项仲裁组在接到申诉后的2小时内会组织审议，并及时反馈裁定结果。申诉方对复议结果如仍有异议，可由领队向赛区仲裁委员会提出书面申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十八、竞赛录像

承办单位对比赛进行全程录像。