

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，竞赛内容包括：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。

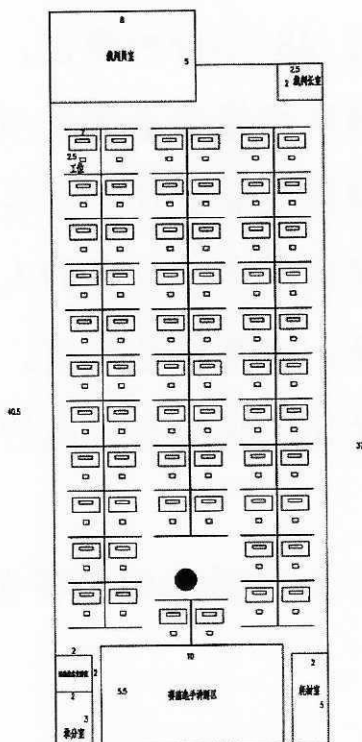
四、竞赛场地、设施设备安排

(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，满足前摄主摄像头像素 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。