附件 4

2023 年福建省电子商务职业技能竞赛
福州市选拔赛-赛项技术文件

2023 年福建省电子商务职业技能竞赛

福州市选拔赛大赛组委会

二零二三年十一月

目 录

一、技术描述 1
（一）项目概要 2
（二）基本知识和能力要求 2
二、命题要求及评分标准 5
（一）比赛命题模块数和要求 5
（二）各个模块的考核内容 6
（三）命题方式 9
（四）命题方案 10
（五）评分标准 10
三、比赛细则 10
（一）比赛时间安排 10
（二）比赛流程 11
四、比赛场地及设施设备等安排 13
（一）赛场规格要求 13
（二）场地布局平面示意图 14
（三）基础设施清单 14
（四）材料 18
（五）比赛场地禁止自带使用的设备和材料 18
五、赛事安全、健康要求 18
（一）赛项安全 18
六、赛事绿色环保 21

一、技术描述

（一）项目概要

电子商务师是指在互联网及现代信息技术平台上，从事商务活动的人员。本赛项遵循“以赛促教、以赛促学、以赛促改、以赛促建，充分发挥大赛的导向功能”的指导思想，旨在对接产业前沿技术，以行业发展和专业人才培养目标为出发点，不断梳理行业企业的典型工作任务,系统化提炼知识和技能，促进电商大数据分析技术、网络技术、移动商务技术在企事业单位中的实际应用和在技工院校、职业院校、高等院校电子商务相关专业中的教学应用。

（二）基本知识和能力要求

能力要求		权重比例
1	店铺装修	
基本知识	选手应当能够做到： PS 软件的熟练运用； 能根据店铺定位，进行首页制作与发布； 能根据店铺的经营理念，制作出高辨析度及一定创新性的店招，能根据店铺所经营商品制作出分类合理的导航； 能根据店铺的营销目标、商品卖点，制作主题明确、风格统一的 Banner； 能根据设计方案制作主辅图； 能为不同的商品选择合适的商品发布方式； 能根据平台规则完成商品图片的上传；	20%

	能为商品设置相应的类别； 能为不同的商品设置基本信息； 能根据视觉营销需求进行店铺整体风格设计； 能根据视觉营销需求进行店铺配色方案设计。	
2	客户服务应答与业务处理	
基本知识	选手应该能够做到： 能根据业务场景运用文字类即时沟通工具受理客户升级咨询 ； 能发现并纠正业务受理过程中出现的差错 ； 能主动为客户提供个性化服务 ； 能区分客户类型，采用对应的受理方法进行业务处理 能使用话术调适客户情绪 ； 能使用系统受理转派客户的咨询，并对处理结果进行反馈 ； 能处理初级岗位人员转派的客户投诉 ； 能在处理初级转派的客户投诉事件中，识别高风险或危机事件 ； 能对高风险或危机事件进行预处理，包括安抚客户、记录信息与升级； 能分析工作中的问题并提出改进建议 ； 能分析访问或回访记录并提出改进建议；	25%
3	跨境电商经营策略	
基本知	选手应该能够做到： 确定跨境电子商务数据分析目标； 根据数据分析目标制定数据采集与处理方案；	40%

识	能制定跨境市场调研计划，包括但不限于国际市场经济环境，政治法律环境，文化环境，商品供需及价格情况，营销竞争分析等； 能根据跨境行业数据等进行跨境相关产品及行业的的发展现状和趋势分析； 能根据海外消费者需求的特点，确定各个国家消费者对于产品的需求的类型； 能根据海外消费者需求的类型，确定各个国家消费者对于产品的购买偏好； 能对海外消费者购买的影响因素进行分析，锁定需求；包括但不限于产品材质颜色，规格尺寸，物流方式，产品价格等。 能利用跨境选品分析工具，筛选并确定目标市场及相关商品；选择适合的商品进行销售。 能利用跨境商品定价模型，通过采购成本，包装成本，退换货率，国际货币汇率换算对商品进行合理的多币种定价； 能通过产品数据分析，总结产品销售情况变化原因，选择销售表现差的商品，进行商品针对性优化，提升产品数据； 能通过跨境仓库及海外仓数据合理制定仓库租赁计划； 能通过订单商品及客户信息，结合国际物流相关规定，费用成本，时效服务等，制定合理的物流路线，降低物流时间并节约产品销售成本；	

4	电子商务专业理论知识考试	
基本知识	题库参照电子商务师（三级/高级工）国家职业技能标准。 选手应该能够做到： 基本要求：职业道德、基础知识、电子商务基础、网络营销基础、物流基础、商品基础、 网络客户服务基础、网上支付知识、电子商务法规基础知识、电子商务安全基础知识、数据分析基础知识、财务分析及投资方案基础； 能掌握电子商务专业理论基础知识：包括（《电子商务实务》、《网络营销基础》、《新媒体营销概论》、《跨境电商实务》等）； 能掌握电子商务专业岗位基础知识：包括（《客服沟通技巧》、《图形图像制作》、《商品摄影与图片处理》、《开店技巧》、《视频剪辑与后期处理》、《网络编辑》等）； 能掌握电子商务专业岗位核心知识：包括（《网络客服》、《电商美工》、《网店运营》、《网络营销实战》、《新媒体运营》、《电商直播平台运营》、《新媒体短视频运营》、《电子商务数据分析与应用》等）。	15%

二、命题要求及评分标准

（一）比赛命题模块数和要求

选拔赛为个人赛，总时长 5 小时 30 分钟，四个模块比赛时间安排见下表，参赛选手需在规定时间内完成比赛内容，提前完成不加分，到达规定时间比赛系统自动结束。

模块编号	模块名称	评分方式	比赛时间	总分	
				分数	比例
M1	店铺装修	人工评分	90 分钟	100	20%
M2	客户服务应答与业务处理	系统评分	60 分钟	100	25%
M3	跨境电商经营策略	系统评分	120 分钟	100	40%
M4	电子商务专业理论知识考试	系统评分	60 分钟	100	15%
	总计		5 小时 30 分钟	100	

注：如选手最终成绩出现同分情况，按照决赛时 M3、M2、M1 模块的顺序成绩高低排名名次前后。

（二）各个模块的考核内容

比赛由四个模块组成，即店铺装修、客户服务应答与业务处理、跨境电商经营策略、电子商务专业理论知识考试等四大模块，每模块按百分制评分，每名参赛选手各模块成绩按配分比例折算，计入最终成绩。分别考核选手的店铺视觉设计能力、客户服务能力、数据分析能力、跨境经营策略制定能力、电商理论知识。

1.模块 M1：店铺装修

利用赛事提供的计算机、商品原始图、商品详情页及素材图等，制作商品主辅图、店招、轮播图并通过“电子商务技能竞赛平台”完成上传，调整店铺分类，观察店铺整体效果，保证风格统一、设计优美。

（1）商品主辅图设计

设计要求：图片必须能较好地反映出该商品的功能特点、对顾客有很好的吸引力，保证图片有较好的清晰度，图文结合的图片，文字不能影响图片的整体美观、不能本末倒置；图片素材由组委会提供。

具体要求：使用尺寸 800x800 像素以上、大小不超过 3M 的正方形图片。

（2）店招设计

设计要求：尺寸大小适宜、比例精准、没有压缩变形，设计独特，具有一定的创新性。

具体要求:使用尺寸 1920x120 像素、大小 2M 以内的图片。

（3）轮播图设计

设计要求:轮播图设计要与店铺所经营的商品具有相关性;设计具有吸引力和营销向导;设计规格可以提升店铺整体风格，素材由组委会提供。

具体要求:使用图片 1920x630 像素、大小 2M 以内的图片，支持 jpg、jpeg、gif、png 格式。

（4）店铺分类设计

设计要求：根据比赛的商品类目，合理设计 3-5 个分类展示。

具体要求：每个导航字数控制在 6 字以内。

2.模块 M2：客户服务应答与业务处理

通过竞赛系统中客户服务应答与业务处理模块，在有效时间内回答模拟客户提出的不同问题。根据不同情景合理利用系统中的业务处理工具进行设置与处理。

回答准确：按照相应岗位的标准话术，独立回答来自多个客户（机器人）的不同问题，系统根据正确关键词以及语句表自动评分，回答错误不得分。

业务处理：根据多个客户（机器人）的不同情景，合理利用业务处理工具进行设置与处理，满足客服业务管理需求，系统根据正确操作设置自动评分，操作错误或无操作不得分。

及时回答：平均响应速度在 30s 内，合理利用快捷短语设置及快捷编码可提高响应时间。

3.模块 M3：跨境电商经营策略

通过竞赛系统中提供的各个国家及电商平台各项资讯数据，进行相关分析判断，制定合理的销售经营策略，通过对行业数据及产品供应链数据，进行合理的产品选择与发布，通过不同的营销手段，对产品进行营销设计，合理定价，以及控制相关成本，实现产品销量增加，销售利润最大化。系统将依照全年运营模拟经营，以季度为运营周期，每个季度独立核算，最终以四个季度核心运营数据进行评分排名。

（1）国际市场调研

根据竞赛系统提供的相关数据与商品信息，以国家市场经济环境，政治法律环境，文化环境等维度进行数据分析，形成国际市场环境认知；通过产品需求及供应等情况，了解国际市场产品需求；以市场营销渠道进行分析，了解竞争同行数据，便于进一步制定营销计划。

（2）目标市场分析

根据目标市场数据大盘，消费人群画像，网购消费习惯等参数，进行数据分析，制定目标市场销售策略，确保销售计划

顺利执行。

（3）电商平台分析

通过对不同平台的热销品类，人群定位，价格区间等数据进行分析评估，选择最适合自己销售的产品平台，并且能够通过数据分析，制定平台后续的运营规划，快速达成销售目标。

（4）供应链产品分析

通过对供应链产品库的产品进行类目分析，价格分析，产品参数属性统计等工作，在资金预算允许的范围内，制定合理的产品采购计划，便于完成后期的产品备货及销售。

（5）店铺注册及产品上架

通过对店铺操作专业程度，按照平台规定和要求，完成店铺信息登记注册，以及根据系统提供的产品素材包，包括产品图片，产品关键词，产品参数属性，产品 SKU 编码等相关信息进行产品上架发布。

（6）产品营销渠道设置

根据系统数据进行营销渠道设置，设置包括相应站内付费推广，推荐广告位出价，以及站外推广，线下渠道投放等，获取尽可能多的站外流量，引导买家进店消费，增加店铺销售金额。

4.模块 M4：电子商务专业理论知识考试

职工组、学生组通过系统给出电子商务专业理论知识单选题、多选题、判断题、填空题题目，在限定时间内完成答题。

（三）命题方式

本项目比赛试题的命题方式：

1.本赛项试题不能提前公开，比赛试题与评分标准在赛

前密封。

2.赛前 1-2 星期公布比赛试题样题（包括赛题任务、评分标准）。

（四）命题方案

1.理论知识比赛试题从竞赛系统题库中抽取。

2.操作技能试题全部采用封闭命题的形式由技术工作组形成题库，由裁判长从试题库中随机各抽取一套。

本赛项试题不提前公开，全部采用封闭命题的形式。所有评分标准与评分表需在赛前密封，由组委会制定部门及人员保管。

（五）评分标准

本赛项采用基于自动评分和主观评分规则，具体评分是根据评分表进行的，实际评分时由裁判长组织裁判按小组进行评分。

比赛评分由平台软件系统和裁判共同完成。客观评分由系统自动统计生成分数；人工评分部分，由多名评分裁判评分，裁判打分的平均值作为相关模块/题目的最后得分（如裁判相互间评分差距较大， 则需要给出确切理由并在裁判长监督下进行复核评判）。

每个模块评分完成后，裁判长对 M1、M2、M3、M4 模块成绩进行复核，复核正确后裁判长在原始记录评分表上签字。

三、比赛细则

（一）比赛时间安排（根据实际情况进行调整）

日期	时间	事项

11月26日	7：30-8：30	报到
	8：30-10：00	裁判说明会、赛前说明会、工位牌抽签加密、参赛选手熟悉考场、检查、封闭赛场
	10：00-12：10	检录、抽题，M1 模块比赛
	13：20-14：30	M2 模块现场抽题、比赛
	14：40-16：50	M3 模块现场抽题、比赛
	17：00-18：10	M4 模块现场抽题、比赛
	18：10-19：30	统分
	19：30-20：00	闭幕式

（二）比赛流程

1.赛前

（1）赛场设备确认

根据实际需要，裁判长于赛前对场地设备设施等准备工作进行检查确认。

（2）赛前培训

技术人员对裁判员于赛前进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。

（3）报到

参赛选手报到时需领取参赛证、参赛资料。

（4）赛前说明会

报到完毕后由承办方统一组织召开赛前说明会，技术人员对参赛注意事项、参赛日程进行说明，对参赛选手疑问进行解答。

（5）参观赛场

说明会结束后，由承办方统一组织前往赛场，熟悉场地。

（6）封闭与解封赛场

参观完赛场后，由裁判长检查赛场，确保赛场无异常后封闭赛场；赛前由裁判长带领相关人员解封赛场、启动并检查比赛设备。

（7）检录抽签

赛前 1 小时，参赛选手前往检录、加密抽签地点，参赛选手凭参赛证、身份证按要求进行加密抽签。完成检录后，抽取工位编号。参赛选手应准时参赛，迟到 15 分钟及以上时，将不得入场，按自动弃权处理。

（8）入场

选手根据抽签结果在对应的工位入座，等待比赛。

2. 赛中

现场裁判负责核对参赛队员信息；严禁参赛选手携带与比赛无关的电子设备、通讯设备及其他相关资料与用品入场，各参赛选手的着装、比赛电子文档等不得有显示单位及个人信息的中、英文标识。

（1）正式比赛开始前，参赛选手对设备进行检查、核对并确认。

（2）由裁判长宣布比赛开始，各参赛选手开始比赛，并在指定时间内完成比赛任务。参赛选手在比赛期间可休息、饮水、上洗手间，但其耗时一律计入比赛时间。

（3）比赛过程中，如有疑问，参赛选手须举手示意，由现场裁判应按照有关要求及时答疑。

（4）如设备或软件等故障，应举手示意。对确因计算

机软件或硬件故障，致使操作无法继续的，经裁判长确认，予以启用备用计算机。因此占用的比赛时间予以延时并填写现场情况记录表，参赛选手与现场裁判签字确认。

（5）如遇身体不适，参赛选手应及时举手，现场医务人员按应急预案救治。

（6）比赛过程中，参赛选手在指定区域内操作，不得跨区域干扰到其他参赛选手的比赛，不得大声喧哗。如果现场裁判提示注意后仍无效，将酌情扣分，情节严重的终止其比赛。

（7）参赛选手应严格遵守赛场纪律，服从大赛执委会的指挥和安排，爱护大赛场地的设备和器材。

（8）参赛选手在比赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，须经现场裁判汇报裁判长同意后作特殊处理。

（9）当听到比赛结束命令时，参赛选手应立即停止所有操作并起立，不得以任何理由拖延比赛时间。离开赛场时，不得将与比赛有关的物品带离现场。

（10）对比赛中有失公正的评判以及工作人员的违规行为等，领队或教练可在比赛结束后 2 小时内向赛项仲裁组提出书面申诉，过期不予受理。

四、比赛场地及设施设备等安排

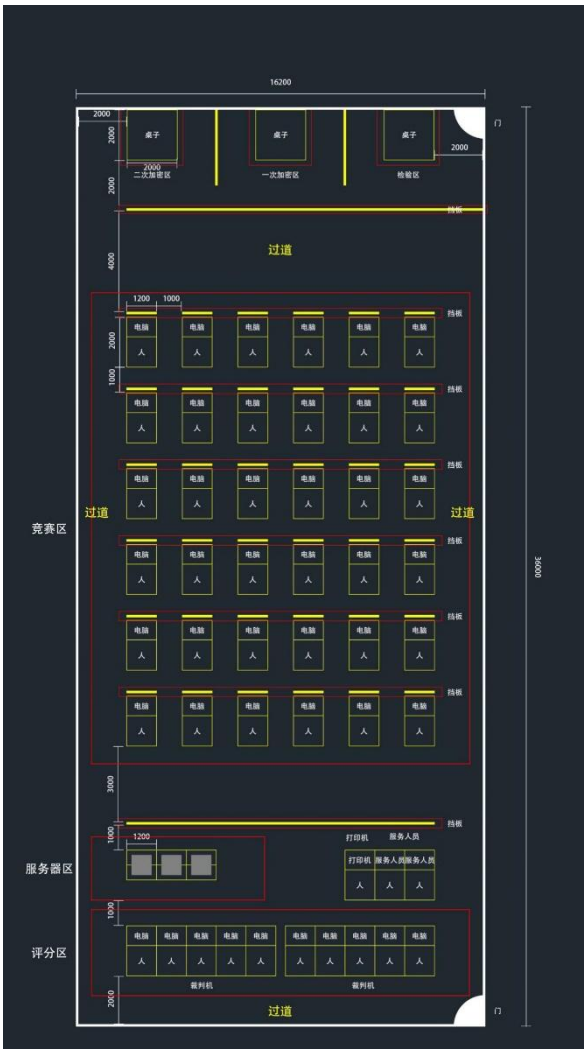
（一）赛场规格要求（根据实际情况调整）

赛场共设计 80 个工位，工位间用隔板遮挡；总共设置 3 个裁判工位。

赛场内场地布置、安全等方面完全达到本赛项相关要求，主要包含比赛区、服务器区、评分区、医疗区、仲裁区等区

域，每个工位要配备比赛所需的计算机、工位隔离板等设施设备。

（二）场地布局平面示意图



（三）基础设施清单

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	参赛选手计算机	CPU:英特尔 i5-10400F 或以上 内存：16G 或以上 硬盘：1TB+256G（固态）或以上；	台	150

		SSD 千兆网卡 显卡： 4G 独显；显示器：21.5 寸 操作系统：Windows 7 64 位或以上 浏览器：Chrome 谷歌浏览器 压缩软件：WinRAR 看图软件 录屏软件：EV 录屏 输入法：搜狗拼音、搜狗五笔 办公软件：WPS（Word、PPT、Excel） 图片处理软件推荐：Adobe Photoshop CS6、CC 2020、美图秀秀（承办校根据考试电脑情况提供） （承办单位应提供 3%～5%的备用设备。）		
2	网络连接设备综合布线	网络为外网，提供千兆网络。采用星形网络拓扑结构，安装千兆交换机。提供相应匹配的的路由器设备。网线与电源线隐蔽铺设，网线数量需能够满足隐蔽布线要求，采用独立网络环境。需要综合考虑局域网搭建中的设备需求与布线要	套	1

		求。		
3	比赛服务器	配置要求：塔式服务器 CPU:至强银牌 4216*2 内存：16GB*2 硬盘：2TSSD 服务器系统：Ubuntu 20.04	台	1
4	存储设备/工具	256GB 移动硬盘	个	2
5	裁判电脑	酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU ，8G 以上内存，500G 以上硬盘,1GB 以上独立显卡，千兆网卡，USB 接口，19 寸以上液晶显示器，分辨率不低于 1920×1080 。 操作系统：Windows 7 64 位， 浏览器：Chrome 谷歌浏览器 压缩软件：WinRAR，看图软件：美图看看 输入法：搜狗拼音、搜狗五笔 办公软件：WPS（Word、PPT、Excel）	台	3
6	答辩室电脑	笔记本电脑，配置要求： CPU：i5-10210U	台	1

		内存：16g 硬盘：256G SSD 千兆无线网卡 操作系统：Windows 7 64 位， 浏览器：Chrome 谷歌浏览器 压缩软件：WinRAR，看图软件：美图看看 输入法：搜狗拼音、搜狗五笔 办公软件：WPS（Word、PPT、Excel）		
7	技术服务支持	酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU ，8G 以上内存，500G 以上硬盘,1GB 以上独立显卡，千兆网卡，USB 接口，19 寸以上液晶显示器，分辨率不低于 1920×1080 。 操作系统：Windows 7 64 位， 浏览器：Chrome 谷歌浏览器 压缩软件：WinRAR，看图软件 输入法：搜狗拼音、搜狗五笔 办公软件：WPS（Word、PPT、Excel）	台	1
8	投影仪	流明：3500 流明以上 接口：支持 HDMI,VGA 等常见接口 分辨率：支持 1920*1080P 以上	台	1

		幕布尺寸：100 寸以上 对比度：15000：1 以上 电源：100-240VAC+/-10%，50/60Hz 光源功率：200W 以上		

（四）材料

以下是本赛项每位选手必须要消耗的材料明细。

序号	材料名称	型号	数量
1	笔	不限	每位选手一支
2	打印纸	A4	不限

（五）比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	禁止选手在比赛现场未经允许使用自带信息存储设备
2	禁止选手自带通讯设备
3	裁判自带笔记本电脑必须留在赛场个人保险箱内直到比赛结束可以带走
4	未经允许，选手不能安装任何插件或程序

（六）赛事纪律

本项目赛事纪律应参照《福建省职业技能竞赛管理办法》执行。

五、赛事安全、健康要求

（一）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。本次比赛将采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、教练、工作人员及观众的人身安全。

比赛安全保障由承办单位安保部门统筹保障。比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告大赛组委会，同时采取措施避免事态扩大，妥善处理意外事件。

各参赛单位应当给参加比赛的选手和指导老师购买相关保险，保证参赛人员的人身安全。

1.比赛环境

比赛将由大赛组委会遴选的承办单位举行，场地均需符合比赛条件。

2.食宿安排

比赛当天学校食堂提供用餐。参赛人员参赛期间交通、食宿等费用自理。

3.参赛责任

各参赛单位的比赛负责人应按组委会要求在规定时间节点完成应参赛选手名单上报、参赛选手组织、以及带领参赛选手报名检录等。在整个比赛期间管理好参赛人员，提醒参赛选手注意人身财物安全。参赛单位指定一名比赛联络人，负责与组委会相关机构人员沟通联系。

4.医疗设备和措施（赛事安全要求）

承办单位应设置专门的安全防卫组，负责比赛期间安全事务。主要包括检查比赛场地、参赛人员居住地、车辆交通及其周围环境的安全防卫；制定紧急应对预案；督导比赛场地用电、用水等相关安全问题；监督参赛人员食品安全与卫

生；分析和处理安全突发事件等工作。赛场须配备相应医疗人员和急救人员，并备有相应急救设施及药具。

5.应急处理

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告大赛组委会，同时采取措施避免事态扩大。组委会应立即启动预案予以解决。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由大赛组委会决定。

6.处罚措施

裁判组对比赛期间出现的舞弊行为和赛场不文明行为，有权制止，报请裁判长同意，可终止相关比赛资格、工作资格，严重行为将上报组委会及参赛单位主管单位，进行相应处理。

7.场地消防和逃生要求

比赛承办方确保所有相关人员有一个安全和健康的环境，不会出于任何理由危害任何相关人员的健康或安全。所有相关人员都要遵守我国相关的健康和安全法规，以及适用于本项技能的特殊健康和安全法规。所有相关人员都有责任及时报告任何安全违法行为或事件,或安全顾虑。有关赛场安全要求：

* 赛场用电无安全隐患；

* 安全出口、疏散通道保证畅通，安全疏散指示标志、应急照明完好无损,比赛场地安全疏散通道禁止被占用；

* 消防设施、器材和消防安全标志全都在位且功能完整；

* 消防安全重点部位人员正常在岗工作；

* 配备急救人员与设施；

* 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。大赛期间，赛项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。

六、赛事绿色环保

1.赛场严格遵守国家环境保护相关法规；

2.赛场所有废弃物应有效分类并处理，尽可能地回收利用。

比赛有关内容如有调整，另行通知。