

第八届全国职工职业技能大赛

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 90 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。