附件4：

## 2022年杭州市“926工匠日杯”网约配送员

## 职业技能竞赛技术文件

网约配送员是国家政策顶层设计引领、新兴技术快速变革和巨大市场需求相融合的时代产物。根据国家出台的《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》、《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》等重大利好政策，结合“互联网＋服务业”新业态，适应本地生活服务电商和网约配送服务的快速发展，为“互联网＋服务业”体系建设发展营造良好的政策环境，根据《2021年网约配送员国家职业技能标准》文件要求，结合浙江省行业发展实际，制定本次竞赛技术方案。

**一、竞赛职业**

网约配送员

**二、竞赛标准**

本次竞赛以《网约配送员国家职业技能标准（2021版）》高级工（三级）及以上知识和技能要求命题，并适当增加相关新知识、新技术、新技能等内容。

**三、竞赛形式、时间与成绩**

**（一）竞赛形式**

竞赛方式：个人项目

包括理论知识和操作技能竞赛两部分，均由每名选手独立完成。

**（二）竞赛时间**

1. 理论知识竞赛时间为90分钟

2. 操作技能竞赛时间为45分钟

**（三）成绩计算**

成绩采用百分制，理论和操作成绩均以60分（含）以上为合格。竞赛总成绩由理论知识和操作技能竞赛两部分成绩组成。

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%+操作成绩×70%。

竞赛总成绩作为参赛选手名次排序的依据。如果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获奖，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。

1. **竞赛内容与流程**

**（一）理论知识竞赛**

1. 试题范围

《网约配送员国家职业标准》规定的职业道德、基础知识和操作技能等相关知识。

2. 试题题型

理论知识竞赛题型包括单项选择题、多项选择题、判断题3类。单项选择题140题，每题0.5分，计60分。多项选择题20题，每题1分，计20分。判断题20题，每题0.5分，计20分。合计为180题，100分。

3. 答题方式

理论知识竞赛采用计算机答题方式进行，系统计时，时间到自动提交试卷。

4.理论知识内容

理论知识竞赛试题以移动智能终端订单的接收、验视、核对客户订单、分类整理订单物品；编排递送顺序、按照客户要求及网络平台智能规划的配送路线；在一定时间内将订单的配送物品递送至指定地点；处理地址错误、消费者拒收、物品破损、倾洒、漏送等配送异常情况；处理客户的维护、投诉及其他配送诉求；能识别限运品、禁运品；掌握合适的包装技能、配送过程中低风险突发事件的处理、安全与质量管理、异常管理、客户服务与开发和管理培训等工作领域应具备的知识要求为主，增加配送员的身心健康、新颁布施行的国家和行业有关法律法规、部门规章及规范性文件相关内容。

1.基本知识（10分）

a.职业道德；

b.基础知识。

2.专业知识（70分）

a.订单接收；

b.物品配送；

c.线路规划；

d.客户服务。

3.新知识新技术（20分）

a.智能末端服务；

b.安全作业与管理；

c.行业绿色发展；

d.疫情防护与操作规范；

e.相关法律法规、部门规章、规范性文件及标准知识。

**（二）操作技能竞赛**

操作技能竞赛按照技能操作项目以流水作业的形式进行，实操项目总用时36分钟。操作技能竞赛赛场设置候赛区、参赛区、观摩区等区域。全体选手赛前进行抽签，抽签号确定后，选手根据抽签顺序参赛。操作技能竞赛在指定专用赛场进行。

1.操作技能内容

根据网约配送员工作流程，操作技能竞赛设配送商品打包、配送路线的规划、禁限运物品的识别处理等三个赛项。

项目一：配送商品打包

（1）时间及分值

a.竞赛时间：15分钟；

b.分值：30分。

（2）考核范围

a.普通配送物品包装规范；

b.特殊配送物品包装技术；

c.配送物品绿色包装规范。

（3）考核流程

a.按照包装规范，完成特殊配送物品的包装；

b.提倡绿色环保节约的角度完成普通配送物品的包装规范；

c.将符合要求的配送物品合理装入包装箱；

d.按照包装规范，完成多个配送物品的包装；

（4）考核要点

a.特殊配送物品包装技术；

b.普通配送物品包装规范;

c.配送物品绿色包装规范。

项目二：配送线路的规划

（1）时间及分值

a.竞赛时间：15分钟；

b.分值：35分。

（2）考核范围

a.根据城市热力图确定配送区域；

b.配送订单核对；

c.配送物品交接；

d.订单配送线路规划。

（3）考核流程

a.根据城市热力图确定配送区域；

b.挑选出非配送区域内订单；

c.设计配送路线，并进行优化；

d.依据配送路单将待配送订单进行合理排序。

（4）考核要点

a.根据城市热力图确定配送区域；

b.优先/特殊订单处理；

c.按照作业规范完成订单操作；

d.待配送订单进行合理排序。

项目三：禁限运物品的识别处理

（1）时间及分值

a.竞赛时间：15分钟；

b.分值：35分。

（2）考核范围

a.订单配送规范；

b.禁限运物品识别；

c.客户隐私信息保护；

d.疫情防护操作规范。

（3）考核流程

a.按照订单要求，从给定的配送物品中，将禁寄物品挑出，将限寄物品超出部分挑出；

b.将符合要求的配送物品合理装入包装箱；

c.客户隐私信息的保护措施。

d.疫情防护操作规范。

（4）考核要点

a.禁限寄规定；

b.订单隐私的保护规范。

c.疫情防护操作规范。

2.竞赛流程

项目一、配送商品打包（15分钟）

（1）按照包装规范，完成特殊物品的包装；

（2）提倡绿色环保节约的角度完成普通货物的包装规范；

（3）将符合要求的物品合理装入包装箱；

（4）按照包装规范，完成多物品的包装；

项目二、配送路线的规划（15分钟）

（1）根据城市热力图确定配送区域；

（2）配送订单核对；

（3）配送物品交接；

（4）订单配送线路规划。

项目三、禁限运品的识别处理（15分钟）

（1）订单物品配送规范；

（2）禁限寄物品识别；

（3）客户隐私信息保护；

（4）疫情防护操作规范。

**五、主要参考资料**

1.《中华人民共和国劳动法》相关知识。

2.《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。

3.《中华人民共和国安全生产法》相关知识。

4.《中华人民共和国消防法》相关知识。

5.《中华人民共和国突发事件应对法》相关知识。

6.《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

7.《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。

8.《中华人民共和国邮政法》相关知识。

9.《中华人民共和国食品安全法》相关知识。

10.国家邮政局 公安部 国家安全部《禁止寄递物品管理规定》相关知识。

11.国家邮政局《疫情防控期间邮政快递业生产操作规范建议（第七版）》相关知识。

12.《邮件快件包装管理办法》相关知识。

13.《邮件快件包装管理办法》相关知识。

**六、竞赛安全**

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，遵守疫情防控规定。

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

3.比赛期间，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。

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

5.在比赛过程中，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。

6.参赛选手在比赛过程中，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，不得将与比赛有关的物品带离现场。