



河北省职业技能大赛  
HEBEI VOCATIONAL SKILLS COMPETITION

# 河北省第一届职业技能大赛 货运代理项目技术工作文件

河北省第一届职业技能大赛组委会技术工作组

2023年3月

## 目 录

一、技术描述	1
(一) 项目概况	1
(二) 基本知识与能力要求	1
二、试题及评判标准	6
(一) 试题(样题)	6
(二) 比赛时间及试题具体内容	8
(三) 评判标准	9
三、竞赛细则	11
四、赛场、设施设备等安排	15
(一) 赛场规格要求	15
(二) 场地布局图	16
(三) 基础设施清单	16
五、安全、健康规定	18

## 一、技术描述

### （一）项目概要

货运代理是2021年第46届世界技能大赛赛项之一，此次比赛技术工作文件根据最新世界技能大赛项目《技术说明》（**Technical Description**）中的“技能标准规范表”（**WSSS**）以及河北省第一届职业技能大赛的技术文件制定。

货运代理是运用公路、铁路、航空、海（水）运、多式联运等多种运输方式，满足货物在世界范围内移动的需求，使客户收到他们的货物，以用于销售和生产制造。

货运代理工作人员主要运用物流方面的专业知识，确保所有需要的文件符合海关，保险条例和相关法律（国际航空运输条例、海商法、国际商会规范和任何管理国际运输的国际条例等）的要求，使客户确认接收货物。货运代理工作人员必须具备精准和快速的反应能力，能运用有效的问题处理技能满足客户的要求。货运代理工作人员的大部分时间都在为客户解决需求，业务处理涉及现场沟通、远程沟通、书面沟通等多种方式，应用多种语言（国际通用为英语）对业务情况进行交涉与沟通，并达成有效的解决方案。

### （二）基本知识与能力要求

根据河北省第一届职业技能大赛要求，参考世界技能大赛项目《技术说明》（**Technical Description**）中的“技能标准规范表”（**WSSS**），参考相关国家职业标准的内容梳理本次技能大赛的核心技能要求。

《河北省第一届职业技能大赛货运代理标准说明》如下：

序号	相关要求	权重比例 (%)
1	工作组织和管理	
基本知识	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在工业和商业环境中货运代理的地位</li> <li>● 在系列组织类型中货运代理的地位</li> <li>● 货运代理角色的业务范围</li> <li>● 货运代理角色对相邻角色的影响和责任</li> <li>● 24小时全球业务的影响作用</li> <li>● 人文地理气候、时区以及基础设施</li> <li>● 影响货物运输的关键风险</li> <li>● 在货物运输中影响健康和安全的危害和风险</li> <li>● 货物运输的可持续方案需求</li> <li>● 与角色相关联的有： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 业务</li> <li>• 同事</li> <li>• 客户</li> </ul> </li> </ul>	10
工作能力	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理的核心职能和作用</li> <li>● 有效应对业务的高峰和低谷</li> <li>● 解决或缓解在正常业务过程中产生的问题</li> <li>● 维持一个高效安全的工作场所</li> <li>● 考虑可持续工作和方法的需求</li> <li>● 在高压下维持法律程序和问责制</li> <li>● 有效应对特殊情况</li> <li>● 在特定领域帮助别人解决他所不能解决的问题</li> </ul>	

2	<b>客户关系</b>	
基本知识	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 与客户打交道的行为原则</li> <li>● 与客户和货物类型相关的商业政策和定位</li> <li>● 市场营销和广告策略的基本原理和技术</li> <li>● 文化理念和期望</li> <li>● 客户更倾向的沟通形式</li> </ul>	28
工作能力	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用法律框架：</li> <li>• 与客户口头沟通</li> <li>• 与客户书面沟通 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在两种沟通方式下保持清晰的互动</li> <li>● 在可用的灵活性下为客户提供信心和价值</li> <li>● 为相关风险和不确定性做准备</li> <li>● 通过拜访、演说以及增值服务吸纳新客户和业务</li> </ul> </li> </ul>	
3	<b>商业运输</b>	
基本知识	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 一般货物运输的具体选项和流程，包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 陆运</li> <li>• 铁运</li> <li>• 空运</li> <li>• 海运 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地理最优路径优化</li> <li>● 用于货物运输跟踪和监控的行业专用方式</li> <li>● 海关和外贸法规的含义</li> <li>● 销售协议内容、其他相关合同，以及他们在商业中的作用</li> <li>● 处理个人和敏感数据的法律框架</li> <li>● 货物运输的保险原则以及其应用</li> <li>● 劳动法的基础知识</li> <li>● 收入与费用</li> <li>● 做预算</li> <li>● 企业税和关税的基本特征</li> <li>● 不同支付方式的优缺点</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	18

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不同支付方式的商业和法律含义</li> <li>● 发票的要素</li> <li>● 支付交易的程序</li> </ul>	
工作能力	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 基于对客户行为的理解做出财务决策</li> <li>● 进行成本收益计算，并提出详细的行动计划</li> <li>● 处理和维持个人及其他敏感数据</li> <li>● 对签订协议进行风险评估</li> <li>● 关于保险</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 评估保险需求</li> <li>• 保险选项中成本/收益计算</li> <li>• 购买保险</li> <li>• 根据损失和损害进行保险理赔 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用法律框架</li> </ul> </li> <li>• 启动协议</li> <li>• 签订协议</li> <li>• 履行协议</li> </ul>	
4	<b>成本和价格</b>	
基本知识	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 会计的原则和正式的需求</li> <li>● 如何分析和分配收入</li> <li>● 储蓄和融资的目的</li> <li>● 国内和国际支付交易的原则和实践基础</li> <li>● 敏感、紧急或者危险货物进行区分、标识和运输的方法</li> </ul>	
工作能力	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 记录收入与支出</li> <li>● 比较和评估包括国内与国外交易的银行服务，将他们的条款纳入考虑之中</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 研究相关的收费系统，结合成本收益分析</li> <li>● 计算进口费用</li> <li>● 计算采购成本、比较利率以及条件</li> <li>● 基于性价比作出定量和定性的选择</li> <li>● 体积与价格的计算</li> </ul>	22

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 检查、计算并生成发票</li> <li>● 实现进出口计算以及成本核算</li> <li>● 计算价格和价格折扣</li> <li>● 比较报价</li> <li>● 识别和解释敏感, 紧急和危险货物行业特定的标签和安全要求</li> </ul>	
5	<b>信息和通信技术</b>	
基本 知识	<p>参赛者需要知道和了解:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 标准软件系列</li> <li>• 内部软件使用</li> <li>• 内部协议的维护以及商业网络的安全 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用ICT (Information Communications Technology) 分析和 管理客户的需求与服务</li> <li>● 使用ICT (Information Communications Technology) 的 安全工作方法</li> <li>● 使用 ICT (Information Communications Technology) 进行 市场营销和公关</li> </ul> </li> </ul>	
工作 能力	<p>参赛者应该能够:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 维护和更新 IT技术以满足组织的需求和发展</li> <li>● 以安全、负责和合适的方式使用 IT 技术</li> <li>● 在商业交易的各个方面使用 IT 技术</li> <li>• 书面沟通</li> <li>• 供应商采购、获取报价、订单</li> <li>• 协议、交付记录</li> <li>• 发票</li> <li>• 付款 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 确保授权者根据需求可以很容易获得所需信息</li> <li>● 利用 ICT(Information Communications Technology) 来 取得和保持业务, 包括通过设计和交付演示文档、反馈 和数据。</li> </ul> </li> </ul>	8

6	<b>应急管理</b>	
基本 知识	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 货运代理的法律原则及其应用</li> <li>● 形式、协议和条件</li> <li>• 适用于行业内的正式协议和谈判</li> <li>• 进口商和出口商风险分配的影响 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 风险、成本分配，以及进一步的后果</li> <li>● 合同违规的性质及原因</li> <li>● 质量保证和控制的原则、方针和程序</li> <li>● 在发生错误和接到投诉后进行反馈和处理的原则</li> <li>● 质量持续改进的策略与方法</li> <li>● 应急预案</li> </ul> </li> <li>• 环境对货物运输的影响</li> </ul>	14
工作 能力	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 研究在行业交易问题中的法律选择</li> <li>● 使用合适的方式处理行业问题</li> <li>● 对合同违规情况作出恰当的反应</li> <li>● 记录和解释所采取的行动</li> <li>● 突发事件和重大事故的反应</li> <li>● 把突发和重大事故的处理作为质量发展的基础</li> <li>● 在直接和更广泛的工作团队中使用持续质量改进方法</li> <li>● 结合环境条件考虑决策过程</li> </ul>	

评分方案和测试项目只评测在标准说明中列出的技能。它们将在技能比赛的限制范围内，尽可能全面地反映标准规范。

## 二、试题与评判标准

### (一) 试题 (样题)

#### 1. 模板简述

#### 模块A: 工作组织和管理

客户咨询作为货运代理操作中基础技能，重点考核参赛者的客户关系管理技能。参赛者需能够：1) 熟悉公司整体运作流程与模式；2) 熟练掌握各种业务沟通方式；3) 根据需求，提供交通方式、贸易方式、运输时间等一系列方案。

#### 模块B：客户关系

在货运代理实际业务操作中，货代从业人员需与客户进行日常沟通与关系维护，要求参赛者能够根据公司运营情况，恰当运用各种业务沟通方式，维护管理公司业务资源。

#### 模块C：商业运输

在货代实际工作中，客户会就对运输中出现的问题进行投诉或相关咨询，要求参赛者能够为客户提供、处理相关投诉/咨询等。

#### 模块D：成本和价格

##### (1) 业务报价

报价计算作为货运代理操作员日常工作最重要和频繁的业务之一，是货运代理从业者核心技能的体现。参赛者需能够：1) 计算业务相关费用，并提供给客户；2) 选择合理的运输方式、船期、航线、港口等，为客户提供报价方案。

##### (2) 多种运输模式

货代操作中可能接触包含多种运输模式的业务，考核参赛者对各运输模式的熟悉程度和掌握情况，要求参赛者能够：1) 熟悉公司运输业务；2) 选择适当运输方式。

#### 模块E：信息和通信技术

在实际工作中，货代从业人员需利用信息和通讯技术开展业务活动，要求参赛者能够在模拟的货代业务情境中，高质量完成相应业务环节。

### 模块F：应急管理

在货代业务操作中，货代从业人员需对业务中出现的异常情况进行快速反应，要求参赛者能够在一定时间压力下，熟练应对、处理突发情况。

## 2.命题方式

本项目为须对试题保密的项目

## 3.命题方案

本项目赛前将根据河北省第一届职业技能大赛组委会的相关要求，适时组织命题专家与参赛队就技术工作文件进行交流与解答。

### （1）一般注意事项

赛题、评分方案和标准规范之间的关系是比赛质量的主要指标。

赛题只通过技能操作来实现对知识和理解能力的考核。

赛题不会对技能大赛的规章制度进行考核。

### （2）赛题的模式/结构

比赛将尽可能模拟真实货代企业的工作场景，考核内容会有一系列能够反映货运代理核心角色和 workflows 等的任务，还会涉及工作常见问题，比如各类沟通和交流等。

## （二）比赛时间及试题具体内容

1. 比赛时间安排：本项目考核时间为2023年4月。地点：

唐山市技师学院。

考试共计两天，每个具体时间如下表。

2. 试题：本项目试题为保密试题，具体内容如下表：

表：试题分布

模块	模块内容	时长 (min)
模块一	工作组织和管理	60
模块二	客户关系	120
模块三	商业运输	180
模块四	成本和价格	180
模块五	信息和通信技术	60
模块六	应急管理	120
合计		720

### (三) 评判标准

1. 分数权重：本项目分数100分，其中六个模块，每个模块分数权重如下表：

表：分数权重

模块编号	模块名称	分数		
		评价分	测量分	合计
模块一	工作组织和管理	0	10	10
模块二	客户关系	8	20	28

模块三	商业运输	0	18	18
模块四	成本和价格	0	22	22
模块五	信息和通信技术	0	8	8
模块六	应急管理	0	14	14
合计		8	92	100

## 2. 评判方法：

本次评分规则参照世界技能大赛评分规则执行。本项目评分标准为测量和评价两类。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：一般由3组裁判组成，各自单独评分，各组相互间分差必须小于等于1，否则需要给出确切理由并在裁判长的监督下进行调分。

权重表如下：

权重分值	要求描述
0	表现不符合行业要求
1	表现可以被行业接受
2	表现可以被行业接受，而且还展现出一些高质量的特点



此次技能大赛采用由裁判长组织进行复核后并统分，然后由工作人员录入系统的方法。

## **（二）裁判职责**

河北省第一届职业技能大赛期间，裁判人员应做好以下工作，并按照要求签署《河北省第一届职业技能大赛竞赛行为规范承诺书》（以下简称《竞赛行为规范承诺书》）。

裁判长。在组委会领导下，秉承公平公正原则接受执委会具体管理；做好相应沟通协调，落实竞赛各项技术工作；

按时、认真组织完成本项目技术工作文件的编制工作；带头坚持并维护竞赛公平公正，遵守保密纪律，不得有影响竞赛公平公正的言行；按照组委会要求和执委会安排，参加并做好本项目裁判员（含裁判长助理）的赛前培训，主持做好本项目赛前技术交流；采取多种措施保证公平公正，组织全体裁判员（含裁判长助理）做好本项目评判和相关技术工作；组织本项目开展技术总结和技术点评。

裁判长助理。协助裁判长做好执裁各项组织工作；完成裁判长安排的相关工作。

裁判长及裁判长助理一经确定，未经组委会许可，不得擅自参与涉及河北省第一届职业技能大赛公平、公正性的培训、竞赛、咨询、赞助及采购等活动。

裁判员。裁判员应具有团队合作、秉公执裁等职业素养，具备货代行业专业从业能力与经验；参加赛前培训和技术讨论，熟练掌握竞赛技术规则；对有争议的问题提出客观、公正、合理的意见和建议；服从裁判长工作安排，认真做好本

职工作；公平公正执裁，不徇私舞弊；坚守岗位，严格遵守执裁时间安排，保证执裁工作正常进行。

裁判员由每个参赛代表队按要求推荐，获得资格审核后，每个参赛代表队裁判员设1名。如裁判员人数不能满足工作需要，由裁判长在赛前提出增加裁判员人选申请，经全体裁判员讨论获2/3以上通过后，报执委会审核并报组委会审定。

说明：对于竞赛过程中出现的问题或争议，裁判员应第一时间与裁判长或相关人员进行反映和沟通，避免与竞赛选手和相关人员发生争执。针对需要表决的争议，裁判长可组织全体裁判员通过现场投票表决的形式，在征得1/2（含）以上裁判员同意的情况下，对争议问题提出相应的解决方案。

本技术文件未尽事宜，参考《河北省第一届职业技能大赛竞赛技术规则》。

### **（三）竞赛纪律**

#### **1. 遵章守纪**

严格执行《中华人民共和国第一届职业技能大赛竞赛技术规则》，遵守各项竞赛纪律，自觉维护竞赛秩序，不干扰比赛正常进行。履职尽责，忠于职守，按时、保质、保量完成各项工作。严守各项安全工作规范，确保人身、设备安全。发扬团队合作精神，服从工作分工，做好本职工作。不因任何机构和个人而影响本人履职尽责，不擅自传播未经查证证实的言论、信息，不无故退赛。

#### **2. 诚实守信**

诚实办赛、诚实评判、诚实参赛，客观、实事求是通过

正当渠道反映竞赛过程中的问题。信守承诺，保守秘密。不得擅自为任何机构或个人提供与河北省第一届职业技能大赛有关的培训和信息咨询，不向任何机构或个人透露影响竞赛公平、公正的信息。廉洁自律，不徇私舞弊，维护竞赛声誉和形象。

#### **(四) 争议处理**

##### **1. 违规处理范围**

河北省第一届职业技能大赛期间，对参赛选手、裁判员、场地经理及助理、其他赛务保障工作人员、各参赛队领队及助理、执裁观察员及保障观察员等，出现违反《竞赛行为规范承诺书》、《竞赛技术规则》和其他有碍竞赛公平公正的行为，由相应的人员或机构及时纠正并处理。

##### **2. 违规处理实施人**

参赛选手在河北省第一届职业技能大赛期间的违规行为，由裁判长依据相关规定处理或组织裁判员研究后处理，并将处理结果报监督仲裁委。

3. 其他人员（包括裁判人员、场地经理及助理、其他赛务技术保障人员、各参赛队领队及助理等）在河北省第一届职业技能大赛期间的违规行为，由执委会监督仲裁协助部配合组委会监督仲裁委处理。处理意见抄送组委会秘书处、技术工作组及执委会相关部门。

##### **4. 违规处理结果**

对上述违规行为，视情节给予约谈、警告、严重警告处理。受到严重警告的人员，将限制其今后参与省级及以上竞

赛的相关工作。受到违规处理较多的参赛队，组委会将对其今后参赛工作进行限制。处理结果将与相关人员评价和评估相结合，并在一定范围内通报。

#### **5.违规处理登记**

违规行为处理结果，由实施人在《河北省第一届职业技能大赛违规行为处理登记表》中记录并交执委会存档备查。在河北省第一届职业技能大赛结束后1周内，由执委会汇总违规处理情况报送组委会备案。

#### **（五）特别说明**

参考世界技能大赛技术说明，对此次技能大赛项目特别规定进行说明：

1.本项目考核语种为英文；提交成果（含书面和现场展示）也必须为全英文，如提交中文则判定提交成果无效。

2.参赛选手成绩：1) 书面成果，以上交的电子成果成绩为准，选手递交的备份成果仅作为服务器故障等额外情况备查；2) 现场展示成果，以现场展示成果成绩为准，现场展示过程备份仅作为仲裁争议等额外情况备查。

3.考核过程中不允许选手携带任何材料及电子设备等，否则取消比赛资格；

4.本次选拔赛考核过程中，考核内容将以电子答卷形式为主。

### **四、竞赛场地、设施设备等安排**

#### **（一）赛场规格要求**

本项目场地总体面积226m<sup>2</sup>（其中总长度26m、总宽度

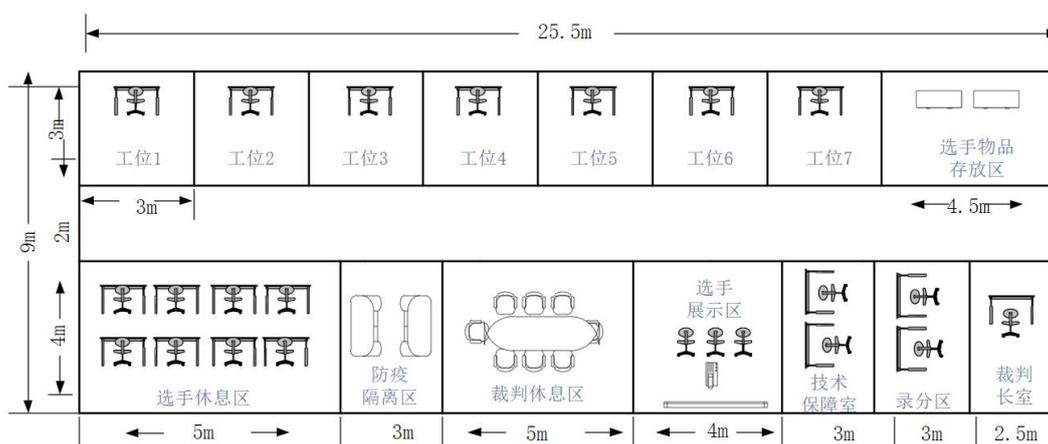
9m)，工位数量7个)，工位间隔3m。

## (二) 场地布局图

货运代理项目场地位置图及布局图如下：



货运代理项目场地位置图



货运代理项目布局图（最终以场地实际布局为准）

## (三) 基础设施清单

### 1. 场地设备工具

货运代理项目赛场提供设施、设备清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	打印纸	5张/选手	A4纸张
2	黑色水笔	1个/选手	指定
3	USB	1个/选手	32GB
4	操作系统	1套/选手	Microsoft Windows10 英文版
5	电脑、显示器	1套/选手	CPU: Intel Core RAM: 8gb 或以上 HDD: 128GB SSD 或以上 键盘和鼠标 头戴式耳机 屏幕防窥膜
6	办公软件	1套/选手	Microsoft Office 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)
7	手机收纳柜	1个/选手	定制
8	工位	1套/选手	定制

货运代理项目选手自带工具、材料清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	无		

货运代理项目禁止自带使用的设备和材料清单表

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	其他随身物品
---	--------

说明：该项目属于知识储备和业务经验竞技类，无需依靠动手操作完成，在答题时，不允许携带手机、电脑、计算器、智能手表、蓝牙耳机等电子设备带入考场，否则直接取消参赛资格。

## 2.环境

方案一：云桌面模式-I型；型号：x86 通用型 ecs.g6.xlarge 4vCPU/16G；品牌：阿里云；其他说明：系统盘：SSD云盘 100GB；

方案二：常规服务器模式：SR590；品牌：联想；尺寸：160\*60\*100；其他说明：内存 $\geq$ 16G TruDDR4 DDR4 2666MHz；硬盘 $\geq$ 1T；网卡 $\geq$ 2个千兆以太网控制器，1个专用的管理端口；电源：实配电源输出功率 $\geq$ 550W 80+铂金电源，1+1热插拔冗余电源，支持240V高压直流。I/O扩展：最大支持6个六个标准PCIe插槽；提供支持手机客户端登陆XClarity管理软件的USB端口。前置USB口可连接手机管理服务器。

如考试现场环境经测试后，满足方案一实行环境，则优先选择方案一考试环境；如无法满足，则选择方案二考试环境。

## 3.其他

根据选手人数配备U盘，并按比例设置备用工位。

## 五、安全、健康要求

承办单位应设置专门的安全防卫防疫组，负责比赛期间健康和安​​全事务。主要包括检查比赛场地、车辆交通及其周

围环境的安全防卫；制定紧急应对方案；督导比赛场地用电等相关安全问题；监督与会人员食品安全与卫生；分析和处理安全突发事件等工作。

1. 在比赛现场配备专职的安全保障人员和相关的安全设备，安排专人在现场办公并及时处理突发安全事件。

2. 比赛场地附近应设置医疗救护站，并配备专业医务人员。随时处理比赛中出现的人员伤病问题。

3. 安排符合食品要求的食品和饮料，以确保比赛过程中的饮食安全。特别注意比赛场地用电等相关安全问题，以保证参赛人员的绝对安全。

4. 本项目将严格执行组委会疫情防控要求，做好相关防疫措施与准备工作。

附件

如下为本项目样题示例，仅供选手练习时参考。

