**第十六届山东省职业院校技能大赛**

**中职组“电子商务运营”赛项规程**

一、赛项名称

|  |
| --- |
| **赛项名称** |
| 第十六届山东省职业院校技能大赛中职组电子商务运营赛项 |
| **赛项类别** |
|  ☑每年赛 □隔年赛（ □奇数年/ □偶数年） |
| **赛项组别** |
|  ☑中等职业教育 □高等职业教育 |
|  ☑学生赛(□个人/ ☑团体） □教师赛（试点） □师生同赛（试点） |
| **涉及专业大类、专业类、专业及核心课程** |
| 专业大类 | 专业类 | 专业名称 | 核心课程（对应每个专业，明确涉及的专业核心课程） |
| 财经商贸（73） | 电子商务类（7307） | 电子商务（730701） | 网络推广实务 |
| 视觉设计与制作 |
| 直播销售 |
| 直播运营实务 |
| 客户服务 |
| 移动商务（730703） | 移动视觉设计 |
| 网络营销（730704） | 企业网络营销实务 |
| 直播电商服务（730705） | 直播客户服务 |
| 短视频拍摄与剪辑 |

|  |
| --- |
| **对接产业行业、对应岗位（群）及核心能力** |
| 产业行业 | 岗位（群） | 核心能力（对应每个岗位（群），明确核心能力要求） |
| 互联网和相关服务(64) 批发业(51) 零售业(52) | 网店运营 | 网店运营决策能力 |
| 店铺、账号创设和维护能力 |
| 平台维护、文案撰写、文案编辑与发布能力 |
| 网络营销推广 | 网络营销推广方案制定能力 |
| 网络营销推广执行能力 |
| 推广数据分析与优化能力 |
| 直播销售 | 直播脚本策划能力 |
| 直播商品卖点提炼能力 |
| 直播控场能力 |
| 直播销售能力 |
| 直播促单能力 |
| 客户服务 | 客户需求分析能力 |
| 客户问题处理能力 |
| 客户异议处理能力 |
| 客户转化能力 |
| 网店美工 | 网店视觉设计能力 |
| 图文制作能力 |
| 商品短视频设计与制作能力 |

二、竞赛目的

本赛项坚持 “ 以高水平赛事推动职业教育高质量发展”为主线，融入新思想、新理念，对接产业前沿技术和行业标准，以职业需求为导向，以实践能力培养为重点，深化产教融合、校企合作，推进“ 三教”改革，坚持以赛促教、以赛促学、以赛促改，引领中等职业院校电子商务、移动商务、网络营销、直播电商服务等专业建设与教学改革。更好地服务我省经济发展。赛项聚焦电子商务运营中的网店开设装修、网店运营与推广、直播销售及客户服务，检验参赛选手的职业道德、职业素养和技术技能水平，充分发挥技能大赛对职业教育“树旗、导航、定标、催化”的作用，推动“ 岗课赛证”综合育人，展示职业教育改革成果与人才培养质量。

三、竞赛内容

**（ 一）赛项整体内容介绍**

赛项按照国家“十四五”电子商务发展规划中提出的“深化创新驱动塑造高质量电子商务产业”、“推进商产融合，助力产业数字化转型”等精神，不断深入贯彻落实党中央、国务院关于发展数字经济、建设数字中国的总体要求。面向网店运营、网络营销推广、直播销售、客户服务、网店美工等岗位（群），以网店规划与注册、网店首页设计与制作、商品主图视频设计与制作、商品详情页设计与制作、网店运营推广方案制定、网店运营推广实施、网店运营推广数据分析与应用、直播销售、智能客服问答处理、客户异议处理等典型工作任务的完成质量以及职业素养水平作为竞赛内容，着重检验参赛选手的网店运营决策能力、店铺账号创设和维护能力、平台维护能力、文案处理能力、网络营销方案制定和执行能力、数据分析与优化能力、直播策划控场销售能力、客户需求分析处理转化能力、网店视觉设计能力、图文制作能力、短视频设计与制作能力等专业核心能力以及创新理念、规范意识、风险意识和团队协作精神等职业综合能力。通过优化赛项模块，创新性地将短视频设计与制作、智能客户服务等新技术、新业态融入竞赛内容。

**表 3-1 竞赛内容与成绩比例**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 竞赛模块 | 竞赛内容 | 成绩比例 |
| 网店开设装修 | 根据电子商务法律法规及给定企业背景素材进行网店规划与注册，并结合视觉营销规范进行网店首页、商品主图视频、商品详情页的设计与制作。 | 25% |
| 网店运营推广 | 根据网店经营目标，在给定的推广资金及相同的竞争环境下，对网店相关数据进行分析，制定并实施运营推广方案，并在运营过程中对每个运营周期的效果数据进行分析诊断并优化，持续提高网店竞争力及盈利能力。 | 40% |
| 直播销售及客户服务 | 根据给定的背景信息，结合任务要求，进行直播商品的营销属性提炼、直播脚本策划、直播销售活动、客户需求分析、客户问题处理、交易促成、智能客服问答以及客户异议处理。 | 35% |

**（ 二）赛项模块详细内容介绍**

本赛项主要包括网店开设装修、网店运营推广、直播销售及客户服务三个模块，模块主要内容、比赛时长及分值如下表所示：

**表 3-2 赛项模块主要内容、 比赛时长及分值**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 主要内容 | 比赛时长 | 分值 |
| 模块一 | 网店开设装修 | 任务1：网店规划与注册根据给定企业背景素材，进行网店规划，并按照网店注册流程完成网店开设。任务2：网店首页设计与制作根据电商平台技术规范与考题要求，利用图片处理工具和商品素材，完成网店首页设计与制作。任务3：商品主图视频设计与制作根据网店运营需求及商品定位，利用给定的图片和视频素材，遵照商品主图视频设计规范、平台规则及考题要求，完成商品主图视频设计与制作，并上传。任务4：商品详情页设计与制作根据电子商务平台要求，结合网店及商品定位，完成商品详情页设计与制作。 | 120 分钟 | 25 分 |
| 模块二 | 网店运营推广 | 任务 1：网店运营推广方案制定根据网店运营推广目标，分析市场数据，并制定网店运营推广方案。 任务 2：网店运营推广实施根据推广方案及商品信息，进行搜索引擎推广、推荐引擎推广搜索引擎优化，提高网店运营效果。任务3：网店运营推广数据分析与应用根据网店运营目标对网店运营推广数据分析，并进行推广策略优化。 | 180 分钟 | 40 分 |
| 模块三 | 直播销售及客户服务 | 任务 1：直播销售根据直播要求进行直播策划，完成直播商品讲解、上架、与观众进行有效互动，把控直播节奏，活跃直播间氛围，提升直播间的转化率。任务 2：智能客服问答处理针对客户需求，进行客户问题分类、智能客服问答配置，匹配标准 话术，完成常见的售前、售中及售 后问题处理，以提高客户服务效率。任务 3：客户异议处理根据提供的资料，判断客户异议类型，分析异议产生原因，并提出合理有效的解决方案。 | 150 分钟 | 35 分 |

四、竞赛方式

**（一）竞赛形式**

本赛项竞赛形式为线下比赛。

**（二）组队方式**

本赛项为团体赛。以院校为单位组队参赛，不得跨校组队同一学校报名参赛队不超过1支，每队4名选手，不超过2名指导教师。各学校指定1名负责人任领队，负责组织协调工作；同时上报1名联络员，负责接收并传达比赛规程、赛事要求，提交参赛选手信息等工作。参赛对象为中等职业学校（包括技工学校）全日制在籍学生，年龄不超过20周岁，年龄计算截止时间为2023年12月1日。五年制高职一至三年级（含三年级）学生可参加中职组比赛，报名条件同上。参赛资格以报名时所具有的在校学籍为准。凡在往届全国、全省职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不得再参加同一项目相同组别的比赛。

五、竞赛流程

**表 5-1 竞赛日程、 比赛场次、竞技过程安排**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 时间 | 事项 | 参加人员 | 地点 |
| 竞赛前15 日 |  | **赛题发布**（参考2023年国赛赛题） | 组委会 | 网络竞赛群 |
| 竞赛前1日 | 8:00-13:00 | 参赛队报到，安排住宿， 领取资料 | 工作人员参赛队 | 住宿酒店 |
| 14:30 | 参赛选手和领队集中乘车前往学校 |  |  |
| 14:45-15:30 | 领队会，并第一次抽签加密（抽顺序号） | 各参赛队领队和指导老师 | 墨子楼E区一楼报告厅 |
| 15:30-16:20 | 熟悉赛场 | 赛场技术人员各参赛队成员 | 竞赛场地 |
| 16:20 | 回住宿酒店 |  | 酒店 |
| 竞赛日 | 7:20-7:50 | 参赛选手持身份证检录后进场。（身份证等不得带入赛场） | 裁判参赛选手 | 行知楼一楼大厅 |
| 8:00-8:20 | 第二次抽签加密（抽赛位号） | 参赛选手第二次抽签裁判 | 二次抽签区域 |
| 8:30-11:00 | 直播销售及客服 | 裁判参赛选手 | 竞赛场地 |
| 11:00-12:00 | 午餐 | 参赛选手裁判工作人员 | 竞赛场地 |
| 12:00-14:00 | 网店开设装修 | 参赛选手裁判 | 竞赛场地 |
| 14:00-17:00 | 网店运营推广 | 参赛选手裁判 | 竞赛场地 |

六、竞赛命题

本赛项赛题依据2023年国赛赛题，按公布的赛题去掉国赛比过的赛题，于赛前15日投票选出5套类目，正式赛卷要求于比赛当日，经赛卷随机排序后，在现场监督人员监督下由裁判长指定相关人员抽取1套。具体事项在赛项说明会时通知。赛题公布地址：山东省职业院校技能大赛网（http://sdskills.sdei.edu.cn/）。

七、竞赛规则

**（ 一）选手报名：**

参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须于开赛 10 个工作日之前出具书面说明，经大赛组委会赛项办公室核实后予以更换；团体赛选手因特殊原因不能参加比赛时，由组委会赛项办公室根据赛项的特点决定是否可进行缺员比赛，并上报大赛组委会备案。如发现未经报备，实际参赛选手与报名信息不符的情况，均不得入场。

**（二）熟悉场地：**

比赛日前一天下午开放赛场，熟悉场地。

**（三）入场规则**：

选手入场时，逐个核查竞赛选手参赛号，对于选手携带的个人身份证件统一保管，对于违规物品立即收缴；实际参赛选手与报名信息不符的情况，不得入场。

**（四）赛场规则：**

1.检录：由检录工作人员依照检录表进行点名核对信息。

2.加密：竞赛当日进行两次加密，分别由两组加密裁判组织实施加密工作，管理加密结果。监督仲裁员全程监督加密过程。

3.引导：参赛选手凭赛位号进入赛场，现场裁判负责引导参赛选手至赛位前等待竞赛指令。

4.由裁判长宣布比赛开始，各参赛队开始竞赛。

5.竞赛过程中，如遇设备故障，参赛选手应举故障牌示意。裁判、技术人员等应及时予以解决。确因计算机软件或硬件故障，致使操作无法继续的，经裁判长同意，予以启用备用计算机。如遇身体不适，参赛选手应举医疗牌示意，现场医务人员按应急预案救治。如有其他问题，参赛选手应举咨询牌示意，裁判应按照有关要求及时予以答疑。

6.离场规则：参赛选手比赛中途不得擅自离开赛场；竞赛内容完成后经裁判长同意可离开赛场。

7.成绩评定与结果公布：

本赛项评分方法分为机考评分和结果评分，成绩评定过程中的所有评分材料须由相应评分裁判签字确认，更正成绩需经裁判本人、裁判长及监督仲裁组长在更正处签字。

记分员将解密后的各参赛队伍（选手）成绩汇总成比赛成绩，经裁判长、监督仲裁组签字后，公布比赛结果。

八、技术环境

（ 一）竞赛场地设在电脑机房能同时满足参赛选手比赛需求。

（ 二）赛场各赛位统一使用清晰的工位标识，一个参赛队一个机位，每个机位三台电脑，其中一台备用，两张桌子，四把椅子。

（三）竞赛场地内设置背景板、宣传横幅及壁挂图，营造竞赛氛围。

（四）局域网络采用星形网络拓扑结构，安装千兆交换机，网线与电源线隐蔽铺设。

（五）利用 UPS 防止现场因突然断电导致的系统数据丢失，额定功率：3KVA，后备时间：2 小时，电池类型：输出电压：230V±5%V。

九、技术规范

参赛团队遵循以下规范：

1. **专业教学要求：**

根据教育部发布的职业教育专业简介（2022 年修订）中职电子商务、网络营销、直播电商服务专业主要专业能力要求与《网络推广实务》《视觉设计与制作》《直播销售》《直播运营实务》《客户服务》《移动视觉设计》《企业网络营销实务》《直播客户服务》《短视频拍摄与剪辑》等核心课程的主要知识点、技能点设置竞赛内容。

**（二）国家标准和行业标准：**

《电子商务师国家职业技能标准》（2022 年版）

职业编码：4-01-02-02

《1+X 网店运营推广职业技能等级标准》（2021 年 2.0 版）

标准代码：530003

十、技术平台

**表10-1 技术平台规格要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 品名 | 规格要求说明 |
| 参赛选手计算机 | 配置要求：酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU；8G 以上内存；100G以上硬盘；2G 显存以上独立显卡，千兆网卡。预装Windows7 及以上操作系统；预装火狐、谷歌浏览器；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；预装 Dreamweaver CS6 简体中文版；预装 AdobePhotoshop CS6 版本。 |
| 竞赛平台 | 所采用的竞赛平台对接产业前沿技术和行业标准，以职业需求为导向，以实践能力培养为重点，紧贴电子商务工作实际，把真实的工作过程、项目任务和要求融入各个环节。竞赛平台包含网店开设装修、网店运营推广、直播销售及客户服务三个竞赛模块，考察选手的网店运营、视觉设计与制作、数据分析、网络推广、直播销售、客户服务和团队合作能力。 |
| 参赛选手直播设备 | 由承办校提供**直播手机、有线耳机、**直播架、直播商品，并提供充足的备用设备。其中手机需配置 Android 10 以上操作系统，3GB+32GB 以上内存，前置摄像头 500 万以上像素。参赛选手只允许使用大赛统一提供的直播设备、直播背景，不允许自带设备或更改直播背景。 |
| 现场布置 | 工位隔断、环境布置、桌椅等 |
| 网络连接设备 | 提供网络布线、千兆交换机、无线 AP、AC 控制器 |
| 竞赛服务器 | 配置要求：英特尔至强 E5 系列 E5-2683 v4 十六核以上 CPU；16GB 以上内存；硬盘：500G 以上；转速：10000 RPM或固态 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。 |

十一、成绩评定

**（ 一）评分标准**

**表11-1 评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **模块** | **知识点/技能点** | **评分内容** | **评分细则** | **分值** | **评分方式** |
| 网店开设装修 | **知识点：**1.网店规划方法 2.网店注册流程 3.Photoshop等图像处理使用方法4.首页布局原则 5.店招设计方法 6.轮播图布局方式7.轮播图设计要点8.商品主图设计原则9.商品卖点提炼方法10页面文案设计原则11.商品主图视频内容策划方法 12.商品主图视频制作方法16.商品详情描述设计逻辑和要点**技能点：**1.网店整体规划 2.网店端首页布局设计3.店招设计与制作4.轮播图设计与制作5.商品卖点提炼6.页面文案设计7.商品详情描述设计与制作8.商品主图设计与制作9.商品主图视频设计与制作 | 总则 | 1.在所有需要以图片展示的得分项目中，如果存在图片变形、模糊失真等情况，则该项得分减半。2.在对图片数量有明确要求的得分项目中，如果出现图片数量不足，则该项不得分。3.如果在作品中任何位置显示参赛院校或者参赛选手信息，则网店开设装修记零分。 4.如果在作品中出现不文明因素、意识形态问题等情况，则网店开设装修记零分。 |
| 网店规划与注册 | 网店注册资料提交齐全，注册信息填写完整且准确 | 2 分 | 机考评分 |
| 网店首页设计与制作 | 店招：店招布局合理，有明确的展示重点 | 1.5分 | 结果评分 |
| 轮播图：轮播图与网店商品相关；轮播图构图合理；轮播图设计美观 | 4 分 |
| 网店首页布局合理 | 1.5分 |
| 商品主图视频设计与制作 | 商品主图视频内容具有创意性、视觉传达效果良好；视频剪辑规范且完整 | 4 分 | 结果评分 |
| 商品详情页设计与制作 | 商品信息设置准确、完整 | 1 分 | 机考评分 |
| 商品卖点提炼准确 | 1 分 | 结果评分 |
| 商品主图：图文排版美观，商品展示合理 | 4 分 |
| 商品详情页布局合理 | 2 分 |
| 详情描述页内容全面、合理；详情页整体搭配合理 | 4 分 |
| 网店运营推广 | **知识点：**1.市场分析原则与方法2. 目标客户分析指标3.网店运营推广策略制定流程4.网店运营推广搜索排名规则5.网店运营推广扣费规则6.网店运营推广位竞价方法7.商品标题优化方法8.网店运营推广效果分析指标9.网店推广工具使用方法**技能点：**1.市场数据分析 2.网店运营推广策略制定3.搜索引擎推广4.推荐引擎推广5.搜索引擎优化 6.网店运营推广数据分析7.网店运营推广策略优化 | **评分整体说明：**根据推荐引擎推广、搜索引擎推广、搜索排名优化的效果评分。推荐引擎推广与搜索引擎推广的效果反馈均通过点击量、成交量和转化率，搜索排名优化的效果通过 SEO 值反馈，共 7 项评分，总分共计 40 分。**推荐引擎推广：**点击量满分为 5 分，成交量满分为 5 分，转化率满分为 3 分，共 13 分；**搜索引擎推广：**点击量满分为 5 分，成交量满分为 5 分，转化率满分为 3 分，共13 分；**搜索引擎优化：**搜索排名优化满分为 14分。推荐引擎推广和搜索引擎推广：以推荐引擎推广为例，每个赛场根据各队成绩排序，点击量第一名的团队获得该项成绩的满分5 分，按照名次递减 0.25 分，第二名4.75 分，依此类推；成交量第一名获得该项成绩的满分 5 分，按照名次递减 0.25 分，第二名 4.75 分，依此类推；转化率第一名获得该项成绩的满分 3 分，按照名次递减 0.15 分，第二 名 2.85 分，依此类推，搜索引擎推广 3项评分算法与推荐引擎推广相同。搜索引擎优化：每个赛场根据各队 SEO 值进行排序，第一名获得该项成绩的满分14 分，按照名次递减1分，第二名13 分，依此类推。参赛团队最终成绩=搜索引擎推广点击量成绩+搜索引擎推广成交量成绩+搜索引擎推广转化率成绩+推荐引擎推广点击量成绩+推荐引擎推广成交量成绩+推荐引擎推广转化率成绩+搜索排名优化成绩。一旦发现参赛团队有违规操作行为，则该项目记为 0 分。 | 40分 | 机考评分 |
| 直播销售及客户服务 | 知识点：1.直播销售规范 2.直播互动类型 3.直播促单方法 4.客户接待规范5.客户沟通方法6.客户问题处理7.客户异议处理原则8.智能客服问答配置方法技能点：1.直播脚本策划 2.直播商品讲解 3.直播互动及节奏把控4.智能客服问答配置5.客户问题处理 6.客户交易促成7.客户异议处理 | 直播销售 | 互动活动信息及购买页信息设置正确 | 2 分 | 机考评分 |
| 购买页商品标题设置合理 | 1 分 | 结果评分 |
| 直播开场预热要素完整 | 1 分 |
| 商品引入话术讲解合理；商品属性及卖点讲解准确 | 5 分 |
| 直播互动讲解准确；弹幕互动回复准确；直播互动氛围良好 | 3 分 | 结果评分 |
| 直播促单具有吸引力 | 1 分 |
| 直播收尾讲解要素完整 | 1 分 |
| 直播过程商品上架及时 | 0.5分 | 机考评分 |
| 直播达到规定时长 | 0.5分 |
| 仪态大方得体 | 1 分 | 结果评分 |
| 语言流畅、逻辑清晰 | 2 分 |
| 直播活动策划有创新性 | 2 分 |
| 直播画面呈现效果良好 | 2 分 |
| 智能客服问答处理 | 在规定的时间内准确回复 15 个客户售前售中售后相关的 50 个问题，每回答正确一个客户问题得 0.2分 | 10 分 | 机考评分 |
| 客户异议处理 | 客户异议类型判断准确；异议产生原因分析合理；客户异议处理方案制定合理 | 3 分 | 结果评分 |

**（二）评分方式**

1.评分方法：分为机考评分和结果评分。

2.成绩产生方法：按100分制计分，由高到低进行排名，如出现总成绩相同的情况，优先以网店运营推广成绩进行排名，若网店运营推广成绩仍相同则按照网店开设装修成绩进行排名。

3.裁判员选聘。裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，由大赛执委会聘任。共安排10名裁判，其中加密裁判2人，现场裁判2人, 评分裁判6人。加密裁判不得参与评分工作。

表11-2裁判数量及要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专业技术****方向** | **知识能力要求** | **执裁、教学、 工作经历** | **专业技术职称****（职业资格等级）** | **人数** |
| 1.加密裁判 | 电子商务 | 精通电子商 务知识/技 能，5年以上从业经验 | 电子商务类 专业教学、 执裁经历 | 中级职称 | 2 |
| 2.现场裁判 | 电子商务 | 精通电子商 务知识/技 能，5年以上 从业经验 | 电子商务类 专业教学、 执裁经历 | 副高及以上专业 技术职称或高级 技师职业资格 | 2 |
| 3.裁判长评分裁判 | 电子商务 | 精通电子商 务知识/技 能，5年以上 从业经验 | 电子商务类 专业教学、 执裁经历 | 副高及以上专业技术职称或高级技师职业资格 | 6 |
| 栽判总人数 | 10 |

4.成绩审核方法：为保障成绩评判的准确性，监督仲裁组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队的成绩进行复核；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。

5.成绩公布方法：记分员将解密后的各参赛队伍（选手）成绩汇总成比赛成绩，经裁判长、监督仲裁组签字后公布比赛结果。

十二、赛项预案

**（ 一）非正常停电**

竞赛现场如出现突然非正常停电的，按下述步骤进行处理：

1.裁判员提示参赛选手，工作人员提示观摩人员要保持镇静，防止踩踏事件发生；

2.裁判员提示参赛选手在电源保护装置的有效时间内备份计算机操作数据，并等候处理决定；

3.必要时，保卫人员开启安全通道，有序疏散现场人员离场；

4.裁判长视情况决定启动备用电源或延迟竞赛。

5.现场电力恢复后，由裁判组集体商定根据竞赛内容特点的不同可采用继续比赛、顺延比赛时间、重赛等处理办法。

**（ 二）咨询问题和竞赛设备故障**

竞赛过程中，如遇竞赛问题咨询和设备故障，按下列程序报告并处理：

1. 参赛选手若有问题咨询举咨询牌说明问题，不得大声喧哗，不得干扰其他选手参赛。遇到竞赛设备故障举故障牌示意，说明故障现象，裁判员、技术员等应及时予以解决。

2.确因设备无法继续操作，经由裁判员提出申请，报裁判长批准后，予以启用备用设备。

3.竞赛设置了关键节点的自动备份功能，裁判长根据实际情况授权工作人员恢复备份数据。

4.数据恢复正常后，由裁判组商定根据竞赛内容特点的不同可采用继续比赛、顺延比赛时间、重赛等处理办法。

**（三）参赛选手发生意外受伤或急病等情况应按下列步骤进行处理：**

1.参赛选手举医疗牌示意；

2.现场医务人员迅速到达现场，救治或急送最近医院进行救治。

十三、申诉与仲裁

大赛采取二级仲裁机制。本赛项设电子商务运营赛项监督仲裁工作组。大赛执委会设仲裁委员会。本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，由参赛市的领队向赛项仲裁工作组递交亲笔签字同意的书面申诉报告。申诉报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。提出申诉的时间应在竞赛结束后（选手赛场竞赛内容全部完成）2小时内，超过时效不予受理。赛项仲裁工作组在接到申诉报告后的2小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由参赛市领队向仲裁委员会提出申诉。仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。申诉方可随时提出放弃申诉。

十四、竞赛观摩

竞赛设定现场直播观摩区域，向媒体、企业代表、院校师生及家长等社会公众开放，不允许有大声喧哗等影响参赛选手竞赛的行为发生。指导教师不能进入赛场内指导，可以在指定区域观摩。为保证大赛顺利进行，在观摩期间应遵循以下规则：

1.除与竞赛直接有关工作人员、裁判员、参赛选手外，其余人员均为观摩观众。

2.请勿在选手准备或比赛中交谈或欢呼；请勿对选手打手势，包括哑语沟通等明示、暗示行为，禁止鼓掌喝彩等发出声音的行为。

3.请勿在观摩赛场地内使用相机、摄影机等一切对比赛正常进行造成干扰的带有闪光灯及快门音的设备。

4.不得违反山东省职业院校技能大赛规定的各项纪律。请站在规划的观摩席或者安全线以外观看比赛，并遵循赛场内工作人员和竞赛裁判人员的指挥，不得有围攻裁判员、选手或者其他工作人员的行为。

5.请务必保持赛场清洁，将饮料食品包装及其他杂物扔进垃圾箱。

十五、竞赛直播

本赛项除抽签加密外，对比赛全过程现场直播，并安排指定位置作为直播观摩室。

十六、竞赛须知

**（一）参赛队须知**

1.参赛队名称统一使用规定的代表队名称，不接受跨校组队报名。

2.参赛队按照大赛赛程安排，凭大赛组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

3.参赛队员需要购买保险。

**（二）指导教师须知**

1.指导教师应该根据专业教学计划和赛项规程合理制定训练方案，认真指导选手训练，培养选手的综合职业能力和良好的职业素养，克服功利化思想。

2.指导教师应该根据赛项规程要求做好参赛选手保险办理工作，并积极做好选手的安全教育。

3.指导教师参加赛项观摩等活动，不得违反赛项规定进入赛场干扰比赛正常进行。

4.指导教师应自觉遵守大赛各项制度，尊重专家、裁判、监督仲裁及工作人员。要引导和教育参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障，按照赛项指南规定和大赛制度与裁判、工作人员进行充分沟通或赛后提出申诉，不得在网络、微信群等各种媒体发表、传播有待核实信息和过激言论。对比赛过程中的争议问题，要按大赛制度规定程序处理，不得采取过激行为。

**（三）参赛选手须知**

1.参赛选手应当文明参赛，服从裁判统一指挥，尊重赛场工作人员，自觉维护赛场秩序。如参赛选手因对裁判不服从而停止比赛，则以弃权处理。

2.参赛选手须严格遵守竞赛规程规定的安全操作流程，防止发生安全事故。

3.参赛选手应该爱护赛场使用的设备、仪器等，不得人为损坏比赛所使用的仪器设备。

4.参赛选手须严格按照规定时间进入检录候考区和比赛场地，不允许携带身份证和任何竞赛规程禁止使用的电子产品及通讯工具，以及其它与竞赛有关的资料和书籍进入比赛赛场，不得以任何方式泄露参赛院校、选手姓名等涉及竞赛场上应该保密的信息。

5.参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障等，应向指导老师反映，由指导老师按大赛制度规定进行申诉。参赛选手不得发布与比赛相关的虚假信息和不当言论。

**（四）工作人员须知**

1.工作人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件。

2.工作人员不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。

3.服从领导，听从指挥，以高度负责的精神、严肃认真的态度做好各项工作。

4.熟悉比赛规程，认真遵守各项比赛规则和工作要求。

5.坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经领导同意，并做好工作衔接。

6.严格遵守比赛纪律，如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向竞赛组委会反映。

7.发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。