

第 47 届世界技能大赛宁波市选拔赛
货运代理项目
技术文件

2023 年 3 月

目录

目录.....	1
一、技术描述.....	3
(一) 项目描述.....	3
(二) 基本知识与能力要求.....	4
二、试题与评判标准.....	11
(一) 试题.....	11
(二) 比赛时间.....	16
(三) 评分标准.....	16
三、竞赛细节.....	17
四、竞赛相关设施设备.....	18
(一) 赛场规格要求.....	18
(二) 场地布局图.....	18
(三) 场地设备.....	18
(四) 材料.....	19
(五) 决赛选手自备的设备和工具.....	19
(六) 决赛场地禁止自带使用的设备和材料.....	19
五、项目特别规定.....	20
六、赛场布局要求.....	20
七、健康安全和绿色环保.....	20
八、开放赛场.....	20

一、技术描述

本项目技术工作文件（技术描述）是对本竞赛项目内容的框架性描述，正式比赛内容及要求以竞赛最终赛题为准。

（一）项目描述

货运代理作为 2024 年第 47 届世界技能大赛赛项之一，由世界技能大赛中国组委会主办，本次比赛根据第 46 届世界技能大赛项目《技术说明》（Technical Description）中的“技能标准规范表”（WSSS）以及第 46 届世界技能大赛技术文件制定。

货运代理项目是运用公路、铁路、航空、海（水）运、多式联运等多种交通手段，满足货物及物品在世界范围内移动，从而使客户收到他们的物品，以用于销售和生产制造。

比赛中对选手的技能要求主要包括：根据货运法则规划货运方案，包括路径设计、客户沟通、跟踪与监控、合同与业务、操作处理、保险、报关、成本与效益、索赔、投诉处理等货运代理服务。货运代理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。

货运代理工作人员主要运用物流方面的专业知识，以及不同国家海运、保险、法律的相关要求，使客户确认接收他们的货物，货运代理工作人员必须具备精准的和快速的反应能力，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将用来撰写相关文书，以及

与他的同事进行电话核对、沟通，并通过联系使相应货物高效、准确地送达最终目的地。

（二）基本知识与能力要求

根据世界技能大赛项目《技术说明》（Technical Description）中的“技能标准规范表”（WSSS）为主，参考相关国家职业标准的内容，梳理本次技能比赛的核心技能要求。

《世界技能标准说明》如下：

序号	部分	权重（%）
1	工作组织和管理	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在工业和商业环境中货运代理的地位 ● 在系列组织类型中货运代理的地位 ● 货运代理角色的业务范围 ● 货运代理角色对相邻角色的影响和责任 ● 24小时全球业务的影响作用 ● 人文地理气候、时区以及基础设施 ● 影响货物运输的关键风险 ● 在货物运输中影响健康和安全的危害和风险 ● 货物运输的可持续方案需求 ● 与角色相关联的有： <ul style="list-style-type: none"> • 业务 • 同事 • 客户 	10

	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 管理的核心职能和作用 ● 有效应对业务的高峰和低谷 ● 解决或缓解在正常业务过程中产生的问题 ● 维持一个高效安全的工作场所 ● 考虑可持续工作和方法的需求 ● 在高压下维持法律程序和问责制 ● 有效应对特殊情况 <p>• 在特定领域帮助别人解决他所不能解决的问题</p>	
2	客户关系	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 与客户打交道的行为原则 ● 与客户和货物类型相关的商业政策和定位 ● 市场营销和广告策略的基本原理和技术 ● 文化理念和期望 ● 客户更倾向的沟通形式 	25

	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 使用法律框架： <ul style="list-style-type: none"> • 与客户口头沟通 • 与客户书面沟通 ● 在两种沟通方式下保持清晰的互动 ● 在可用的灵活性下为客户提供信心和价值 ● 为相关风险和不确定性做准备 ● 通过拜访、演说以及增值服务吸纳新客户和业务 	
3	商业运输	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一般货物运输的具体选项和流程，包括 <ul style="list-style-type: none"> • 陆运 • 铁运 • 空运 • 海运 ● 地理最优路径优化 ● 用于货物运输跟踪和监控的行业专用方式 ● 海关和外贸法规的含义 ● 销售协议内容、其他相关合同，以及他们在商业中的作用 ● 处理个人和敏感数据的法律框架 ● 货物运输的保险原则以及其应用 ● 劳动法的基础知识 ● 收入与费用 ● 做预算 	20

	<ul style="list-style-type: none"> ● 企业税和关税的基本特征 ● 不同支付方式的优缺点 ● 不同支付方式的商业和法律含义 ● 发票的要素 <p>支付交易的程序</p>	
	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 基于对客户行为的理解做出财务决策 ● 进行成本收益计算，并提出详细的行动计划 ● 处理和维持个人及其他敏感数据 ● 对签订协议进行风险评估 ● 关于保险 <ul style="list-style-type: none"> • 评估保险需求 • 保险选项中成本/收益计算 • 购买保险 • 根据损失和损害进行保险理赔 • 使用法律框架 • 启动协议 • 签订协议 • 履行协议 	
4	成本和价格	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会计的原则和正式的需求 ● 如何分析和分配收入 ● 储蓄和融资的目的 	23

	<ul style="list-style-type: none"> ● 国内和国际支付交易的原则和实践基础 ● 敏感、紧急或者危险货物进行区分、标识和运输的方法 	
	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 记录收入与支出 ● 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 ● 研究相关的收费系统，结合成本收益分析 ● 计算进口费用 ● 计算采购成本、比较利率以及条件 ● 基于性价比做出定量和定性的选择 ● 体积与价格的计算 ● 检查、计算并生成发票 ● 实现进出口计算以及成本核算 ● 计算价格和价格折扣 ● 比较报价 ● 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 	
5	信息和通信技术	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 标准软件系列内部软件使用 	10

	<ul style="list-style-type: none"> ● 内部协议的维护以及商业网络的安全 ● 使用 ICT 分析和管理客户的需求与服务 ● 使用ICT的安全工作方法 ● 使用 ICT 进行市场营销和公关 	
	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 维护和更新 IT 技术以满足组织的需求和发展 ● 以安全、负责和合适的方式使用IT技术 ● 在商业交易的各个方面使用IT技术 <ul style="list-style-type: none"> • 书面沟通 • 供应商采购、获取报价、订单 • 协议、交付记录 • 发票 • 付款 ● 确保授权者根据需求可以很容易获得所需信息 <p>利用 ICT 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。</p>	

6	应急管理	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 货运代理的法律原则及其应用 ● 形式、协议和条件 <ul style="list-style-type: none"> • 适用于行业内的正式协议和谈判 • 进口商和出口商风险分配的影响 ● 风险、成本分配，以及进一步的后果 ● 合同违规的性质及原因 ● 质量保证和控制的原则、方针和程序 ● 在发生错误和接到投诉后进行反馈和处理的原则 ● 质量持续改进的策略与方法 ● 应急预案 ● 环境对货物运输的影响 	12
	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 研究在行业交易问题中的法律选择 ● 使用合适的方式处理行业问题 ● 对合同违规情况做出恰当的反应 ● 记录和解释所采取的行动 ● 突发事件和重大事故的反应 ● 把突发和重大事故的处理作为质量发展的基础 ● 在直接和更广泛的工作团队中使用持续质量改进方法 ● 结合环境条件考虑决策过程 	
	合计	100

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。评分方案和比赛题目将尽可能地按照标准说明中所描述的比例来分配分数。

在技能比赛中，对知识和理解能力的评测将基于技能评测，不另设单独的知识 and 理解方面的测试。

二、试题与评判标准

(一) 试题

1. 竞赛模块

模块编号	模块名称	竞赛时间	分数
MA	海运业务	180mins	55.00
MB	空运业务	150mins	45.00
总计		330mins	100.00

2. 模块简述

MA: 海运业务

a) 客户咨询

客户咨询作为货运代理操作中基础技能，本模块重点考核参赛者的客户关系管理技能。参赛者需能够：

(1) 回复关于可能的交通方式、贸易术语、优缺点、运输时间、交通条件的咨询；

(2) 回复关于主要港口、航线的客户咨询。

b) 海运报价

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，是货运代理从业者的核心技能的体现。参赛者需能够：

(1) 计算海运费，并提供给客户；

(2) 选择运输方式、集装箱类型和尺寸、船期、航线、港口等，为客户提供报价方案。

c) 衔接运输报价

衔接运输业务作为货运代理操作员日常工作中联系货运代理上下游企业的业务之一，是货运代理从业者的核心技能的体现。

参赛者需能够：

(1) 计算运输费用，并提供给客户；

(2) 选择合适的承运商、运输工具、集装箱类型及尺寸等，为客户提供报价方案；

(3) 安排衔接运输。

d) 提单签发

提单作为货运代理企业海运业务的核心单据，重点考核提单的填制要求和规范，要求参赛者能够掌握：

(1) 根据业务要求及相关单据签发海运提单；

(2) 组织海洋出口、文件分发。

e) 投诉及异常情况处理

海运操作中，客户会对业务中出现的异常情况进行投诉和相

关咨询，要求参赛者能够：

- (1) 处理海运投诉；
- (2) 异常情况处理。

MB：空运业务

a) 空运报价

空运报价作为货运代理空运业务操作中最重要业务之一，是货运代理从业者的核心技能的体现。参赛者需能够：

- (1) 空运运费，并提供给客户；
- (2) 空运计算和报价。

b) 运单签发

航空运单作为货运代理企业空运业务的核心，重点考核航空运单的制作要求和规范。参赛者能够：

- (1) 完成空运操作实务；
- (2) 根据业务要求，制作航空运单；
- (3) 组织空运、文件签发。

c) 衔接运输报价

衔接运输业务作为货运代理操作员日常工作中联系货运代理上下游企业的业务之一，是货运代理从业者的核心技能的体现。参赛者需能够：

- (1) 计算运输费用，并提供给客户；
- (2) 选择合适的承运商、运输工具等，为客户提供报价方案；
- (3) 安排衔接运输。

d) 投诉及异常情况处理

空运操作中，客户会对业务中出现的异常情况进行投诉和相关咨询，要求参赛者能够：

- (1) 异常情况处理；
- (2) 客户关系维护。

3.命题方式

本项目竞赛题的命题方式：本项目为部分公布样题项目。

4.命题方案

a) 一般注意事项

(1) 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。

(2) 赛题只通过技能操作来实现对知识和理解能力的考核。

(3) 赛题不会对技能大赛的规章制度进行考核。

b) 赛题模式/结构

比赛时参赛者将会被提供的素材包括若干案例素材和相关数据信息，并在模拟货代企业的环境中完成若干个子项目的考核。对应比赛的考核内容，会有一系列任务能够反映货运代理核心角色，反映这个角色的活动流程，还会涉及工作环境和角色角色常见的问题，比如投诉、恶劣天气等。

赛题分别通过海运业务和空运业务 2 个模块对选手的综合能力进行考核。比赛时间为 1 天。赛题在每个部分都提出了明确的可交付成果，以便在比赛的每个阶段的任务独立完成。

本次试题和提供的素材均为全英文。提交成果（含书面表达）也必须为全英文版，如提交中文版则判定提交成果无效。

c) 赛题设计要求

根据宁波市选拔赛的具体情况以及世界技能大赛要求，赛题应基于货运代理业务中需解决的实际问题，赛题尽量模仿货运代理的实际工作场景，并包含各种形式的信息收集和处理。

赛题分阶段进行，参赛选手在每一个阶段的工作都可以独立进行，每个阶段结束时应能提交代表选手技能水平的相应成果以备评分。竞赛试题的考核范围基于货运代理基层操作岗位，保证合理的分数区间以拉开选手间的差距并尽可能减少空间占用和对基础设施及资源的要求。试题考评为客观考核。赛题应提供完善的案例素材和考核说明等以支持参赛者完成比赛。

d) 赛题开发

根据世界技能大赛货运代理项目开发赛题的原则，按照宁波市人社局对命制赛题的要求，结合国内普遍水平和比赛场地、技术设备、工具材料状况等，采取由专家组长组织开发赛题并审核的模式。

根据宁波市人社局要求，本技术文件和部分样题将提前发给选手，供各参赛单位提前了解赛题的思路、框架和比赛形式，并根据技术文件进行相关技术准备及训练。

e) 比赛中赛题调整

除非需要修订赛题中技术错误，否则不得对赛题做任何更正。

（二）比赛时间

本项目考核时间按照宁波市人社局的安排进行，具体时间以通知为准。

（三）评分标准

1.测量分（客观）

本项目评分标准为测量。凡可采用客观数据表述的评判称为测量。

测量分（Measurement）打分方式：按模块设置若干个评分组，测量评分准则大致参考以下样表：

测量分评分准则样例表：

类型	示例	最高分值	正确分值	不正确分值
满分或零分	集装箱的数量	0.20	0.20	0
从满分中扣除规定分数	按规定要求缮制货代单据 (每个错误扣除 0.1 分)	0.5	0.5	0-0.4
按渐进标准从零分加起	方案与参考答案对比 (每对一处加 0.1 分)	1.0	1.0	0.0-0.9

2.评分流程说明

测量分采用事后结果评分，如无特殊情况，当天进行的比赛需当天完成评分并统分。

3.统分方法

此次世界技能大赛货运代理赛项宁波市选拔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。

4.成绩并列

当出现选手总成绩并列时,应比较海运模块成绩再进行排序,如果海运模块成绩仍并列顺延至下一模块。

三、竞赛细节

(1) 裁判长应具有较强的组织协调能力,处理问题公平、公正。从事与本项目相关专业技术工作 8 年以上,且在与本项目相关专业技术领域具有一定的影响力。

(2) 裁判员应具有团队合作、秉公执裁等基本素养,从事与本项目相关专业技术工作 3 年以上,有丰富的货代行业经验。裁判员由参赛选手单位选派人员(来自同一单位的裁判员不超过 1 人),政治思想、个人品质、身心素质、专业工作年限及专业技术职务(职业资格)等符合《世界技能大赛参赛管理暂行办法》(人社部发(2013)28 号)相关规定,且年龄原则上不超过 60 周岁。并在赛前,根据裁判长要求签署相关工作责任书。

(3) 裁判长应按照要求组织全体裁判员对竞赛技术规则、赛区组织实施工作要求、技术文件、竞赛细则及评判标准、工作纪律等进行学习,做好本项目评判和相关技术工作。

(4) 裁判员应严格执裁,公平公正,不徇私舞弊。

(5) 裁判员要了解比赛各项技术规则、要求,做好设备、设施、场地等方面的检测确认工作。

(6) 裁判员应服从裁判组技术工作安排,认真做好本职工作。对有争议的问题,积极提出客观、公正、合理的意见建议。

(7) 裁判员应坚守岗位，不迟到、不早退，合理安排个人工作、生活与比赛执裁时间，保证执裁工作正常进行。

四、竞赛相关设施设备

(一) 赛场规格要求

1. 场地面积要求

选拔赛场地面积根据参赛选手人数确定，每一位参赛选手的工位面积不少于 2.25m^2 ，裁判员区面积不少于 80m^2 ，技术保障区面积不少于 15m^2 ，储物间面积不少于 15m^2 ，疏散通道面积不少于 100m^2 。

赛场面积 = $(2.25\text{m}^2 * \text{参赛选手人数}) + 80\text{m}^2 + 15\text{m}^2 + 15\text{m}^2 + 100\text{m}^2$ 。

赛场布置还主要包含了竞赛工位、专家休息室、选手休息室、教练休息室等区域，工位配备有比赛所需的设施设备。

(二) 场地布局图

场地布置根据最终参赛人数决定。

(三) 场地设备

1) 每名选手电脑硬件配置

双核 1.8 GHz 以上处理器， 8 GB 以上内存， 200 GB 以上硬盘，USB接口， 22 寸以上液晶显示器*1，WIN10 64位英文版的操作系统。备用机一台。

2) 服务器硬件配置

两套双核 1.8 GHz 以上处理器， 8 GB 以上内存， 500 GB 以上硬盘，USB接口， 22 寸以上液晶显示器，WIN10 64位英文版的

操作系统，具有声卡配置。

3) 通用软件配置

- WIN10 64位英文版；
- Microsoft Office 2013（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）；
- 中文、英文输入法若干。

4) 环境

赛场中选手电脑不连接Internet或其他公共网络。

（四）材料

（每一个选手必须配备的耗材）

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	打印纸	A4 纸张	张	若干
2	签字笔	不指定	支	若干
3	移动存储设备	不指定	个	1

（五）决赛选手自备的设备和工具

序号	设备名称（或图片）	型号	单位	数量
1	无			

（六）决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	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

五、项目特别规定

参考世界技能大赛技术说明，对此次宁波市选拔赛各项目特别规定进行说明：

(1) 宁波市选拔赛考核语种为英文；

(2) 参赛选手成绩以上交移动存储设备成绩为准；

(3) 考核过程中不允许选手携带任何材料及电子设备，否则取消比赛资格；

(4) 本次选拔赛考核过程中，考核内容以电子答卷形式为主。

六、赛场布局要求

设置裁判室一间，登分室一间，技术设备一间，根据选手数量设置工位数，其中含备用工位一个。

七、健康安全和绿色环保

1) 赛场严格遵守我国环境保护法；

2) 使用绿色环保材料；

3) 使用电子文件，尽量不打印纸质版；

4) 赛场所有废弃物应有效分类并处理，尽可能地回收利用。

八、开放赛场

1) 封闭式场地。

2) 赛场内除指定的裁判、工作人员外，其他与会人员须经组织委员会同意或在委员会负责人陪同下，佩戴相应的标志方可进入赛场。

3) 允许进入赛场的人员，只可在规定区域内观摩比赛。

4) 允许进入赛场的人员，应遵守赛场规则，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞赛。

5) 允许进入赛场的人员，不得在场内吸烟。