

第十届“星光计划”职业院校技能大赛

“货运代理”项目

技术描述

上海市星光计划组委会竞赛办公室

二〇二三年4月

目录

| | |
|----------------------------|-----------|
| 1.项目简介 | 4 |
| 1.1 项目描述 | 4 |
| 1.2 竞赛目的 | 4 |
| 1.3 相关文件..... | 4 |
| 2.选手应具备的能力 | 4 |
| 3.竞赛试题 | 10 |
| 3.1 试题模块..... | 10 |
| 3.2 模块简述..... | 10 |
| 3.2.1 模块 B: 客户关系 | 10 |
| 3.2.2 模块 C: 商业运输..... | 10 |
| 3.2.3 模块 D: 成本和价格 | 10 |
| 3.3 命题方式 | 10 |
| 3.4 命题方案..... | 11 |
| 4.评分规则 | 11 |
| 4.1 评价分（主观） | 11 |
| 4.2 测量分（客观） | 11 |
| 4.3 评分流程说明 | 12 |
| 4.4 成绩排名（并列处理） | 12 |
| 5.项目特别规定..... | 12 |
| 6.竞赛场地与相关设施设备 | 12 |
| 6.1 场地设备工具 | 12 |
| 6.2 材料 | 13 |
| 6.3 决赛选手须自备的设备和工具 | 13 |
| 6.4 决赛场地禁止自带使用的设备和材料..... | 13 |
| 7.健康和安​​全..... | 14 |
| 8.开放赛场 | 14 |

9.绿色环保 15

10.附件 15

本项目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当日公布的赛题为准。

1.项目简介

1.1 项目描述

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。

1.2 竞赛目的

本次大赛以“新时代、新技能、新精彩”为主题，借鉴世界技能大赛的先进理念，深化教学改革、推进校企合作，促进专业发展，展示师生风采。提高学生素养，培育工匠精神。发挥大赛社会效应，展示职业教育成果，服务上海产业转型发展，增强职业教育影响力和吸引力。

1.3 相关文件

本项目技术工作文件只包含项目技术工作的相关信息。除阅读本文件外，开展本技能项目竞赛还需配合其他相关文件一同使用：

竞赛样题。

2.选手应具备的能力

根据世界技能大赛项目《技术描述》（Technical Description）中的“世界技能职业标准”（WSOS）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。

| 序号 | 部分 |
|----|----|
|----|----|

| | |
|---|---|
| 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 |
| | <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 ● 在特定领域帮助别人解决他所不能解决的问题 |
| 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 |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 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 |
| | <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 ● 企业税和关税的基本特征 |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 支付交易的程序 |
| | <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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 ● 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 |

| | |
|---|---|
| | <p>之中</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 基于性价比作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 ● 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 |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 确保授权者根据需求可以很容易获得所需信息 ● 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。 |
| 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 |
| | <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 ● 对合同违规情况作出恰当的反应 ● 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 |

3.竞赛试题

3.1 试题模块

| 模块编号 | 模块名称 | 竞赛时间(分钟) | 分数 | | |
|------|-------|----------|-----|-----|-----|
| | | | 评价分 | 测量分 | 合计 |
| B | 客户关系 | 80 | 5 | 15 | 20 |
| C | 商业运输 | 60 | 0 | 50 | 50 |
| D | 成本和价格 | 40 | 0 | 30 | 30 |
| 总计 | | 180 | 5 | 95 | 100 |

3.2 模块简述

3.2.1 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。

3.2.2 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。

3.2.3 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。

3.3 命题方式

本项目为须对试题保密的项目。由专家组长签署保密责任书后，根据本《技术描述》

的思路及内容独立负责试题的命制、印刷及保密工作，赛前不再重新公布。赛前公布部分样题或命题思路。

3.4 命题方案

本项目依据世界技能组织的标准规范（WSOS）命题，命制中参考融合了第 45、46 届世赛货运代理项目选拔赛的赛题。竞赛组委会将在赛前规定的时间节点公布样题，组织专家与参赛选手及其指导老师就技术文件及赛题方面进行交流与解答。

4.评分规则

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。

4.1 评价分（主观）

评价分（Judgement）打分方式：一般 3 名执裁专家为一组，各自单独评分，计算出平均权重分，除以 3 后再乘以该子项的分值计算出实际得分。执裁专家相互间分差必须小于等于 1 分，否则需要给出确切理由并在小组长或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 分 | 各方面均低于行业标准，包括“未做尝试” |
| 1 分 | 达到行业标准 |
| 2 分 | 达到行业标准，且某些方面超过标准 |
| 3 分 | 达到行业期待的优秀水平 |

4.2 测量分（客观）

测量分（Measurement）打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由 3 名或以上执裁专家构成。每个组所有执裁专家一起商议，在对该选手在该项中的实际得分达成一致后最终只给出一个分值。若执裁专家数量较多，也可以另定分组模式。

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 | 按规定要求缮制货代单 (每个错误扣除 0.1 分) | 0.5 | 0.5 | 0-0.4 |
| 从零分开始加 | 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 |

4.3 评分流程说明

评价分采用过程评分方式，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。

此次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。

4.4 成绩排名（并列处理）

如选手决赛成绩出现同分情况的，按照模块权重优先，从高到低，确定选手排名顺序。

5.项目特别规定

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；
- 2) 参赛选手成绩以上交的电子成果成绩为准，选手递交的备份成果作为服务器故障等额外情况备查；
- 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。

6.竞赛场地与相关设施设备

6.1 场地设备工具

（以每一个选手必须配备）

- 1) 系统环境
 - 操作系统：Microsoft Windows 10；
 - 办公软件：Microsoft Office；
- 2) 工位设备：电脑、键盘、鼠标、头戴式耳机。

3) 通用软件配置

- a) Microsoft Office 2013 (英文版);
 - b) Adobe Reader (英文版);
 - c) 解压缩软件 (英文版);
 - d) VLC Player 或其他视频播放器 (英文版);
 - e) 英文输入法;
- 4) 环境: 赛场中选手电脑不连接 Internet 或其他公共网络, 只连接赛场现场设置的服务器, 存储选手的成果。
- 5) 其他: 根据选手人数, 按比例设置备用工位若干个。

6.2 材料

(以每一个选手必须配备)

| 序号 | 设备名称 | 型号 | 单位 | 数量 |
|----|------|-------|----|----|
| 1 | 打印纸 | A4 纸张 | 张 | 若干 |
| 2 | USB | 指定 | 个 | 若干 |
| 3 | 签字笔 | 指定 | 支 | 若干 |

6.3 决赛选手须自备的设备和工具

| 序号 | 设备名称 (或图片) | 型号 | 单位 | 数量 |
|----|------------|----|----|----|
| 1 | 无 | | | |

6.4 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 |

7.健康和安

(一) 选手安全防护要求

- 1) 赛前等待：选手集中于简报区待考，由工作人员统一带入考场，不携带与比赛无关的物品进入考场。
- 2) 比赛期间：不触碰电源、插座等电器原件。有任何问题，举手向监考裁判示意。
- 3) 比赛结束：进入待考室，取走个人物品后，离开赛场范围。

(二) 赛事安全防护要求

- 1) 竞赛单位安排入场检查，禁止无关人员进入比赛区域。
- 2) 进入竞赛场地，根据指引牌，进入相应比赛区域。根据各自身份佩戴相应挂牌，不随意走动，进入无关区域。赛务工作人员做好向导。
- 3) 禁止触碰赛场区域电力设备，如有设施设备故障等，举手示意，由技术支持单位工作人员负责解决。
- 4) 突发情况发生后，禁止乘坐电梯。根据赛场指引，通过安全通道疏散。

(三) 赛事应急突发预案

- 1) 突发事件发生后，立刻启动应急预案，相关人员立刻到岗。
- 2) 根据突发事件的属性，按照以下应急操作程序处理：
 - a) 交通：立刻拨打 110、120 求救电话并告知具体情况，等待救援。同时配备救护应急车辆。
 - b) 人员：及时疏散赛场人员，相关人员做好疏散工作，疏散过程中防止拥挤、踩踏，如遇火灾烟雾等，及时用手帕等遮住口鼻。使用安全通道，不乘坐电梯。

8.开放赛场

- 1) 封闭式场地。
- 2) 赛场内除指定的执裁专家、工作人员外，其他人员须经组织委员会同意或在委员会负责人陪同下，佩带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。

9.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。

10.附件

以下为本项目样题示例，仅供选手练习时参考。

1. 模块 C：商业运输
2. 竞赛时间：45 分钟
3. 竞赛任务及要求：根据示例描述完成工作任务

Task:

Subject: please assist B/L No. xxxxxx.

Hi, Mary,

Our colleague Joan Fang is out of office now, there is an urgent draft B/L need to handle now, kindly manage it ASAP and send back to Pure Machine. It would be better to finish within 1 hour.

Regards,

Belly

Manager of Sea freight department