

枣庄市人力资源和社会保障局

关于举办2025年枣庄市“鲁班传人”职业技能大赛——呼叫中心服务员竞赛的通知

各区（市）人力资源和社会保障局、枣庄市高新区社会事务综合服务中心，各大企业，有关院校：

为进一步提升呼叫中心服务员的专业技能和服务水平，加强行业内交流与合作，选拔业务精湛、服务优质的人才，推动全市呼叫中心服务行业发展，提高区域行业竞争力，特举办2025年枣庄市“鲁班传人”职业技能大赛——呼叫中心服务员竞赛，现将有关事项通知如下：

一、竞赛主题

匠心服务，沟通无限

二、竞赛时间、地点

时间：2025年9月12日

地点：山东世纪优服数据服务有限公司

具体竞赛时间及注意事项，报名后由承办单位通知至参赛选手。

三、活动组织

主办单位：峯城区人力资源和社会保障局

承办单位：山东世纪优服数据服务有限公司

协办单位：峯城区总工会

四、参赛人员要求

报名选手须具备过硬的政治素质，自觉遵纪守法，热爱本职工作，恪守职业道德；应熟练掌握专业理论知识，具备扎实的操作技能。年满 16 周岁（含）以上，各类企业、院校、社会组织中从事相关专业工作的人员均可报名。已获得“中华技能大奖”“全国技术能手”“山东省技术能手”“枣庄市技术能手”的人员，原则上不再以选手身份参加本次比赛。

五、竞赛项目、内容和方式

本次竞赛为市级二类职业技能竞赛，项目为“呼叫中心服务员”个人单项赛，设理论考试、技能实操两项。比赛主要考核参赛人员对人社部颁布的国家职业技能标准、国家标准委颁布的“呼叫中心服务员”标准等内容的掌握程度，重点考察呼叫中心服务员的理论水平和实操技能。

成绩占比：理论考试占 30%，技能实操占 70%。

六、奖项设置

推荐第一名选手申报“枣庄市技术能手”，由市人力资源和社会保障局核准后颁发证书，并按照规定办理职业技能等级认定。其他获奖选手按照有关规定办理职业技能等级认定。

七、报名须知

报名截止时间：2025 年 9 月 8 日

报名方式：报名选手须填写《2025年枣庄市“鲁班传人”职业技能大赛——呼叫中心服务员竞赛报名表》（PDF扫描件电子版，以“姓名+报名表”命名），并提供本人身份证扫描件、证件照电子版（白底，jpg格式，小于20k，建议像素240*320，以本人姓名命名）。以上材料以压缩包形式发送至报名邮箱并进行电话确认。

八、联系方式

报名邮箱：ycrfzx@zz.shandong.cn

联系电话：7507773

九、工作要求

（一）各区（市）、枣庄高新区要加大宣传力度，扩大技能竞赛的公众认知度和影响力，切实组织好本地企业、院校的竞赛报名工作。

（二）发现报名选手存在伪造信息、替赛等不诚信行为的，直接取消比赛成绩，撤销各类奖励。

附件：2025年枣庄市“鲁班传人”职业技能大赛——呼叫中心服务员竞赛报名表

枣庄市人力资源和社会保障局
2025年9月3日



附件：

2025 年枣庄市“鲁班传人”职业技能大赛—— 呼叫中心服务员竞赛报名表

姓 名		性 别		民 族		照片
身份证号				政治面貌		
工作单位				所在区（市）		
电 话				现职业资格等级		
工 作 简 历						
本专业 技 术 特 长						
技术竞赛 及 获奖情况						
审核意见	盖 章 年 月 日					