2025年枣庄市“鲁班传人”职业技能大赛—政务服务办事员职业技能竞赛

技术工作文件

2025 年9月

目 录

一、技术描述 1

（一）项目概要 1

（二）基本知识与能力要求 1

二、试题与评判标准 2

（一）试题 2

（二）比赛时间及试题具体内容 2

三、竞赛细则 5

（一）裁判员工作内容 5

（二）选手的工作内容 6

四、竞赛场地、设施设备等安排 7

（一）赛场规格要求 7

（二）场地布局图 8

（三）基础设施清单 8

五、安全、健康要求 9

一、技术描述

（一）项目概要

政务服务办事员是在各级人民政府及其部门设立的政务服务场所，根据企事业单位、群众的需求，从事咨询引导、业务处理、帮办代办、申报指导等服务工作的人员。

（二）基本知识与能力要求

政务服务办事员需具备职业道德、信息化设备、公务活动、公文写作、政务服务、安全环保、相关法律法规等基本知识，操作技能考核主要包括业务办理、现场管理、投诉处理、员工考核培训等内容，详见下表。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **工作内容** | **技能要求** |
| 1.业务办理 | 1.1业务沟通 | 能为办事人员提供咨询引导、业务 处理、帮办代办、申报指导、远程协助等务。 |
| 1.2统计分析 | 能根据事项办理数据进行总结、分析，撰写优化办事流程报告；能发现、分析政务服务焦点、热点问题, 并提出书面建议。 |
| 2.现场管理 | 2.1内部管理 | 能对五级/初级工、四级/中级工受理业务过程中出现的问题进行指导，能根据现场运行实际情况对人员进行合理分配。 |
| 2.2应急处理 | 能对突发疾病的办事人员实施简单的医疗救助并上报，能处置单一突发事件，能按照火灾、地震等突发事件应急预案组织实施疏散应急演练。 |
| 2.3投诉处理 | 能办理转派投诉，能对投诉结果进行反馈回访，能根据投诉事件梳理相关法律法规及政策并编辑归档。 |
| 3.培训管理 | 3.1员工培训 | 能对五级/初级工、四级/中级工进行工作指导，能制定培训方案并进行授课，能撰写培训讲义，能对培训效果进行评估。 |
| 3.2员工考核 | 能对五级/初级工、四级/中级工进行业务、服务规范等检，能监督员工的服务效能、执行政策情况并撰写综合评估报告，能对五级/初级工、四级/中级工进行考勤等日常管理。 |
| 3.3质量管理 | 能对服务质量进行总结分析并提出解决方案，能按“好差评”要求分析差评原因并提出解决建议，能发现接件流程中的问题并撰写整改报告。 |

二、试题与评判标准

（一）试题

本次竞赛按照国家职业标准《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）》高级工标准出题，编制技术文件，进行职业技能笔试和技能实操考核。报考范围为从事政务服务相关工作的人员，包括公务员、事业编、劳务派遣、公益岗等。职业技能笔试采用试卷形式，要求选手在规定时间内，根据要求完成答题。题型包括客观题为单项选择题、多项选择题、判断题，技能实操考核题型设简答题和情景分析题。

（二）比赛时间及试题具体内容

**1.比赛时间安排：**理论知识考试不低于60分钟，操作技能考核不低于60分钟。

**2.**理论试卷题包括单项选择题、多项选择题、判断题。实操题型包括简答题和情景分析题。裁判员根据选手作答情况进行得分，理论竞赛参照标准答案计分，技能实操考核题题参照答题要点酌情计分，参照评分标准计分。

三、竞赛细则

（一）裁判员工作内容

1.裁判员应服从裁判长的管理和工作安排。

2.在工作时间内，裁判员不得无故迟到、早退、中途离开工作地或放弃工作，如有违反将依据竞赛技术规则违规处理条款给予相应处罚。

3.裁判员的工作分为现场监督、客观评判和主观评判等，工作按模块分小组开展，实操评分前应由裁判长统一评判标准。

4.裁判员在工作期间不得使用手机、照相机、录像机等设备。

5.裁判员应按竞赛行为规范行使职权，不因任何机构和个人而影响本人履行职责，若有违规行为将按相关违规处理办法处理。

6.裁判员应按竞赛行为规范行使职权，不因任何机构和个人而影响本人履行职责，若有违规行为将按相关违规处理办法处理。

7.问题或争议处理。竞赛期间，与竞赛有关的问题或争议，各方应通过正当渠道并按程序反映和申诉，不得擅自传播、扩散未经核查证实的言论、信息。

8.对竞赛期间出现的问题或争议按以下程序解决：

（1）竞赛项目内解决。参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向裁判长反映。裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决的，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人，并填写《大赛问题或争议处理记录表》，处理期间，执委会技术保障部和组委会技术工作组应给予支持和指导。

（2）监督仲裁委解决。对项目内处理结果有异议的，在参赛选手成绩最终确认锁定前，各参赛队领队可向监督仲裁委出具署名的书面反映材料并举证。监督仲裁委在执委会监督仲裁协助部协助下受理并开展调查工作。其中，经调查确认所反映情况属技术性问题或争议的，仍交由各竞赛项目内解决。属非技术性问题或争议，由监督仲裁委作最终裁决。各类问题或争议处理情况，由执委会监督仲裁协助部填写《争议处理记录表》报监督仲裁委备案。

（二）选手的工作内容

1.参赛人员在赛前15分钟，凭本人参赛号码及身份证进入考场，按照座次对号入座，并将身份证放在桌面右上角。

2.参赛人员只准带黑、蓝色钢笔（圆珠笔）、2B 铅笔、直尺、橡皮、铅笔刀进赛场入座。已带资料、报刊、提包等物品的，必须存放在指定位置，不得带至座位。否则，按违纪处理。

3.严禁使用移动电话、电子记事本（电子字典）等器材，

也不得作时钟使用，上述物品必须切断电源，并与其它物品一同存放在指定位置，不得将其带至座位。否则，按违纪处理。

4.开始比赛30分钟后不得进入赛场，实操考试期间不允许提前交卷，实操考试退场后不得再次进入赛场。

5.宣布开始比赛后方可答题。不得在规定以外的地方作任何标记，否则，按违纪处理。

6.参赛人员不得要求裁判员解释试题，如遇试卷分发错误、页码序号不对、字迹不清等问题，可举手询问。

7.赛场内必须保持安静，禁止吸烟，不得相互借用文具，严禁交头接耳、夹带传递资料、窥视他人试题答案或交换试卷（卡）。

8.比赛结束铃响，立即停止比赛，经裁判员允许后，方可离场。严禁将试卷题本、答题纸（卡）、草稿纸带出赛场。不得在赛场附近逗留或谈论，违者按违纪处理。

9.对违反考场规则者，按规定处理。

四、竞赛场地、设施设备等安排

（一）赛场规格要求

职业技能笔试场地采用标准教室，安排单人单座。总体面积约 120 ㎡，长 12m，宽 10m，工位数量 30 个，工位间隔 1m。或采用标准会议室，安排单人单座。

（二）基础设施清单

政务服务办事员项目赛场提供设施、设备清单表：

1.比赛场地配有竞赛区、选手休息室和裁判工作室。

2.比赛场地安装录像监控设备。

3.选手休息室配备桌椅等。

4.裁判工作室配备桌椅、电脑、打印机等办公设备用品。

5.比赛场地内设置明显的标志指示各区域。

6.比赛场地采光良好，有玻璃窗，能保证白天进行正常的比赛。

7.比赛场地应安装足够的节能灯，能保证在傍晚或光线暗时也能进行正常的比赛。

五、安全、健康要求

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，比赛期间若发生意外事故，发现者应第一时间报告，同时采取措施避免事态扩大。裁判长应立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题应立刻终止比赛，事后，裁判长应向组委会报告详细情况。在比赛期间，选手应正确、规范使用各类器械工具，操作流程需符合职业操作规范要求，若违反安全规定，裁判员有权终止该选手继续比赛。