

江西省第一届职业技能大赛

“货运代理”项目技术工作文件  
(世赛选拔)

2022年8月

# 目录

1.项目简介.....	1
1.1 项目描述 .....	1
1.2 考核目的 .....	1
1.3 相关文件 .....	1
2. 基本能力与职业标准 .....	2
3.竞赛内容.....	8
3.1 考核内容 .....	8
3.2 竞赛模块 .....	9
3.3 竞赛模块简述 .....	10
3.3.1 MA 模块.....	10
3.3.2 MB 模块.....	10
3.3.3 MC 模块.....	10
3.3.4 MD 模块.....	10
3.4 命题方式 .....	10
3.5 竞赛日程及地点安排 .....	11
4.评分标准.....	11
4.1 测量分（客观） .....	12
4.2 评分说明 .....	12
4.3 统分方法 .....	12
4.4 裁判构成和分组 .....	13

4.4.1 裁判组 .....	13
4.4.2 裁判任职条件 .....	13
4.4.3 裁判长职责 .....	14
4.4.4 裁判员职责 .....	14
4.4.5 裁判评判工作及纪律要求 .....	15
4.4.6 预期分组与分工方案 .....	15
5.竞赛相关设施设备 .....	16
5.1 场地设备 .....	16
5.2 材料（以下每一个选手必须配备） .....	16
5.3 决赛选手自备的设备和工具 .....	17
5.4 决赛场地禁止自带使用的设备和材料 .....	17
6.项目特别规定.....	17
7.赛场布局要求.....	17
8.健康安全和绿色环保 .....	18
8.1 加强参赛师生健康监测 .....	18
8.2 做好赛场防控 .....	19
8.3 做好异常情况处理 .....	19
9.开放赛场.....	19

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公布的赛题为准。

## **1.项目简介**

### **1.1 项目描述**

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的竞赛项目。本赛项重点考察参赛选手货运代理核心职业技能以及逻辑思维能力、时间管理能力和基本的职业素养。本赛项竞赛内容包括客户沟通、成本与效益、索赔、投诉处理等。

该项目所对应的职业（工种）：物流服务师、货运代理客服专员等相关工种。

### **1.2 考核目的**

本赛项以世界技能大赛技术文件为参考标准，借鉴世界技能大赛理念，模拟国际货运代理企业真实工作场景，竞赛内容贴近货运代理从业人员工作中需解决的实际问题，考查选手的货运代理实际工作能力。通过本次大赛，一是检验教学成果，选拔“德技并修”的优秀高素质技术技能人才；二是瞄准世界高水平职业技能人才培养，引领和促进高职院校“三教”改革，提升职业院校人才培养质量；三是营造崇尚技能的社会氛围，进一步促进产教融合、校企合作，为我国国际货运代理行业智慧转型发展提供支撑。

### **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：

1. 江西省第一届职业技能大赛竞赛技术规则
2. 国际商会《2010 国际贸易术语解释通则》
3. 《国际货运代理业务统计导则》（GB/T 22152-2008）
4. 《国际货运代理通用交易条件》（GB/T 22153-2008）
5. 《国际货运代理服务质量要求》（GB/T 22154-2008）
6. 《国际货运代理企业资质和等级评价指标》（GB/T 22155-2008）
7. 《国际货运代理作业规范》（GB/T 22151-2008）
8. 《国际贸易计量单位代码》（GB/T 17295-2008）
9. 《海上国际集装箱货物交付单证》（GB/T 18156-2000）
10. 《物流术语》
11. 《中华人民共和国进出口关税条例》
12. 《中华人民共和国进出口货物原产地条例》
13. 《中华人民共和国知识产权海关保护条例》
14. 《中华人民共和国海关进出口货物报关单填制规范》
15. 《关于跨境电子商务零售进出口商品有关监管事宜的公告》
16. 世界海关组织《商品名称及编码协调制度》
17. 中国海关《进出口税则商品及品目注释》
18. 世界海关组织《全球贸易安全与便利标准框架》
19. 铁路货物运价规则
20. 世界技能大赛项目《技术说明》

## 2. 基本能力与职业标准

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，职工组和学生组均适用此规则，不做特殊区分。

《世界技能标准说明》如下：

序号	部分	权重（%）
1	工作组织和管理	10
	参赛者需要知道和了解：	
	● 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：	
	• 业务	
	• 同事	
	• 客户	
	参赛者应该能够：	
	● 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	<b>客户关系</b>	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 与客户打交道的行为原则</li> <li>● 与客户和货物类型相关的商业政策和定位</li> <li>● 市场营销和广告策略的基本原理和技术</li> <li>● 文化理念和期望</li> <li>● 客户更倾向的沟通形式</li> </ul>	
	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用法律框架： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 与客户口头沟通</li> <li>• 与客户书面沟通</li> </ul> </li> <li>● 在两种沟通方式下保持清晰的互动</li> <li>● 在可用的灵活性下为客户提供信心和价值</li> <li>● 为相关风险和不确定性做准备</li> <li>● 通过拜访、演说以及增值服务吸纳新客户和业务</li> </ul>	<b>10</b>
3	<b>商业运输</b>	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 一般货物运输的具体选项和流程，包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 陆运</li> <li>• 铁运</li> <li>• 空运</li> <li>• 海运</li> </ul> </li> <li>● 地理最优路径优化</li> <li>● 用于货物运输跟踪和监控的行业专用方式</li> <li>● 不同支付方式的优缺点</li> <li>● 不同支付方式的商业和法律含义</li> </ul>	<b>25</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 发票的要素</li> <li>● 支付交易的程序</li> </ul>	
	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 基于对客户行为的理解做出财务决策</li> <li>● 进行成本收益计算，并提出详细的行动计划</li> <li>● 处理和维持个人及其他敏感数据</li> <li>● 对签订协议进行风险评估</li> <li>● 关于保险 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 评估保险需求</li> <li>• 保险选项中成本/收益计算</li> <li>• 购买保险</li> <li>• 根据损失和损害进行保险理赔</li> </ul> </li> </ul>	
<b>4</b>	<b>成本和价格</b>	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 会计的原则和正式的需求</li> <li>● 如何分析和分配收入</li> <li>● 储蓄和融资的目的</li> <li>● 国内和国际支付交易的原则和实践基础</li> <li>● 敏感、紧急或者危险货物进行区分、标识和运输的方法</li> </ul>	<b>25</b>
	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 基于法律原则以及需求检查和核算工资以及薪资</li> <li>● 记录收入与支出</li> <li>● 寻找多种储蓄和融资形式进行比较和利益计算</li> <li>● 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</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研究相关的收费系统，结合成本收益分析</li> <li>● 计算进口费用</li> <li>● 计算采购成本、比较利率以及条件</li> <li>● 基于性价比做出定量和定性的选择</li> <li>● 体积与价格的计算</li> <li>● 检查、计算并生成发票</li> <li>● 实现进出口计算以及成本核算</li> <li>● 计算价格和价格折扣</li> <li>● 比较报价</li> <li>● 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</li> </ul>	
<b>5</b>	<b>信息和通信技术</b>	
	<p>参赛者需要知道和了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 标准软件系列</li> <li>● 内部软件使用</li> <li>● 内部协议的维护以及商业网络的安全</li> </ul>	
	<p>参赛者应该能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 维护和更新 IT 技术以满足组织的需求和发展</li> <li>● 以安全、负责和合适的方式使用 IT 技术</li> <li>● 使用 IT 技术创建预算</li> <li>● 使用 IT 技术记录收入与费用，并起草预算</li> <li>● 在商业交易的各个方面使用 IT 技术 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 书面沟通</li> <li>• 供应商采购、获取报价、订单</li> <li>• 协议、交付记录</li> <li>• 发票</li> </ul> </li> </ul>	<b>10</b>

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

20

	合计	100
--	----	-----

### 3.竞赛内容

#### 3.1 考核内容

根据国际货运代理行业前沿发展和职业标准，对接世界技能大赛技术标准要求，本赛项重点考察参赛选手货运代理核心职业技能以及逻辑思维能力、时间管理能力和基本的职业素养。本赛项竞赛内容包括客户沟通、运输路径设计、合同与业务、操作处理、保险、成本与效益、索赔、投诉处理等。

货运代理竞赛内容一览表

一级指标	二级指标	三级指标	三级指标说明
海运  (占比  70%)	客户获取	客户咨询	关于主要港口、航线、贸易术语、可能的交通方式、优缺点、运输时间、交通条件等的客户咨询
		客户分析	分析客户需求，有针对性地介绍公司业务与优势
	海运报价	选择集装箱	根据货物特点和贸易特点，选择集装箱类型和数量
		选择航线与航班	根据贸易特点选择合适的航线和航班
		费用计算	计算运费及相关费用，选择合适的船公司
		海运报价	根据客户需求，为客户提供报价方案

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/918014120024006027>