

内蒙古自治区国防邮电工会 内蒙古自治区通信行业协会 文件

内国邮工发〔2021〕5号

关于印发《“建功‘十四五’奋进新征程” 2021年通信运营企业营业员职业技能比赛 实施方案》的通知

中国联通内蒙古分公司、工会，中国移动内蒙古有限公司、工会，中国电信内蒙古分公司、工会：

现将《“建功‘十四五’奋进新征程”2021年通信运营企业营业员职业技能比赛实施方案》印发给你们，请按照本《实施方

案》组织参赛。



“建功‘十四五’奋进新征程”

2021 年通信运营企业营业员职业技能比赛

实 施 方 案

一、比赛方案

本次比赛分为理论考试和实操两种形式，全程共计 6 个环节，即团队风采展示、个人必答题、情景模拟题、团队抢答题、风险题及加赛环节，其中，个人必答题计入个人成绩理论部分，满分 100 分，占总成绩的 30%；其余环节计入个人成绩实操部分，满分 100 分，占总成绩的 70%。各代表队编号提前抽签决定，个人编号由各代表队确定。具体方案如下：

（一）理论考试

理论考试以个人必答的形式开展。

环节规则：本环节共计 25 道题，各代表队所有队员通过闭卷答题的方式参与，队员独立答题。

题目类型：选择题、判断题、填空题。

时间限制：每题答题时间 20 秒。

评分说明：按标准答案评分，规定时间内答对得分，未回答、答错不扣分。

分 值：每题 4 分，总分 100 分。

计分说明：本环节计入个人成绩。个人积分根据个人所回答正确的问题数量累计。

（二）实操比赛

实操比赛部分共计 5 个环节，包括风采展示、情景模拟、团队抢答、风险题、加赛。

1. 风采展示

环节规则：各代表队按照“我心中的优质服务”主题进行服务展示，具体形式不限（朗诵、小品、表演、礼仪秀等均可），要求所有队员都参与。风采展示时要求大方得体，富有创意，服装统一，提出本队队名及口号。

出场顺序：1→9 号代表队。

时间限制：每队 3 分钟展示时间。

分 值：10 分。

评分说明：评委根据各代表队的精神风貌、创意特色、表演完整度及团队配合进行打分，满分 10 分，去掉一个最高分、去掉一个最低分，计平均分，本环节计入团队成绩及个人实操成绩。

2. 情景模拟题环节

环节规则：本环节为情景模拟环节，每队根据题目进行现场表演，要求所有队员都参与。题目于彩排当天抽取。

表演顺序：1→9 号代表队。

题目类型：问答题。

时间限制：每题表演时间 3 分钟。

分 值：10 分。

计分说明：本环节评委评分，满分 10 分，去掉一个最高分、去掉一个最低分，其余分数取平均分。本环节计入团队成绩及个人实操成绩。

3. 团队抢答题环节

环节规则：本环节为团队抢答题环节，公布每题题目后，各队抢答，由抢答最快的代表队作答。每题只有 1 次回答机会，违规提前抢答取消本题回答资格并且扣分，无人抢答视为作废。

题目类型：选择题、判断题、填空题。

时间限制：本环节答题时间每题 20 秒。

分 值：本环节每题 3 分，总分 60 分。

评分说明：本环节共 20 题，按正确答案评分，规定时间内答对得分，违规提前抢答、答错或抢到题目 20 秒内不回答扣相应的分值。

计分说明：本环节计入团队成绩及个人实操成绩。

4. 风险题环节

环节规则：本环节为风险题，大屏幕提供可选分值题目共 2 档（普通 10 分、较难 20 分）。各队根据自己的得分情况选择分值。

答题顺序：得分最低代表队→得分最高代表队。

题目类型：简答题。

时间限制：10 分值题目 30 秒、20 分值题目 60 秒。

评分说明：按标准答案评分，规定时间内团队答对得分，未回答、答错扣相应的分值。

分 值：每题按所属档次分别计 10 分、20 分。

计分说明：本环节计入团队成绩及个人实操成绩。

5. 加赛环节—终极 PK

环节规则：本环节为预备环节，当以上环节进行完毕后，若团队或个人成绩排名出现并列情况导致影响奖项颁发，则进行加赛，加赛答题方式为抢答题目形式，抢到答题权且回答正确的代表队或个人获胜，若答错题目，则与其并列的代表队或个人获胜。若出现多名并列情况，则利用此规则进行逐一排序。

题目类型：判断题、选择题。

时间限制：每题回答时间 10 秒。

评分说明：按标准答案评分。

分 值：10 分。

特别说明：1. 个人成绩按整体大排名 PK；2. 团队成绩按各运营商成绩进行小排名，确定运营商名次后进行整体大排名（例：若出现 2 至多队成绩并列，则先进行运营商内 PK，再进行运营商间 PK）；3. 若由于本环节中的加分总分超过原本排名靠前的团队或个人，不影响原始排名顺序（例：若并列第二名在 PK 后，某队由于本环节的加分超过或与第一名总分并列，原始

第一名排名不受影响)。

二、比赛奖励

(一) 本次参赛选手名次依据总成绩确定，比赛属自治区二类比赛，取前6名，按照内工发〔2021〕6号文件的规定予以表彰奖励。

(二) 团体赛名次选取每个通信运营企业三支代表队中团体得分最高的代表队进行排名，设团体第一、二、三名各1个，颁发相应的荣誉证书。

(三) 各通信运营企业可按照本公司员工奖励办法，对获奖团队及个人予以奖励。

