

北京市通信管理局、北京市总工会关于举办 2026 年北京市职工职业技能大赛信息通信 行业客户服务竞赛技术文件

一、竞赛概述

1. 项目介绍

本次竞赛全称为 2026 年北京市职工职业技能大赛信息通信行业客户服务竞赛暨第三届信息通信行业客户服务大赛（个人赛），为 2026 年北京市职工职业技能大赛下设竞赛项目之一，为市级二类竞赛。本赛项为人社局非取证赛项。

2. 命题依据

本次竞赛初赛、复赛、决赛全赛程命题，重点参考《中华人民共和国职业分类大典（2022 年版）》中信息通信营业员、信息通信业务员两个工种职业标准、工业和信息化部教育与考试中心职业能力等级评价“客服联络咨询师”职业标准及行业相关要求，同时以国家现行法律法规、行业规范为核心命题依据，开展赛事组织、命题考核及技能评判。

3. 竞赛过程

本次大赛组织工作 6 月启动，预计 10 月份完成决赛，具体安排如下：

启动阶段（6—7 月）：由北京市通信管理局、北京市总工会联合印发赛事文件，正式启动本届大赛。本阶段重点完成大赛组委会组建、赛事宣传推广等工作，面向行业相关企业及一线职工开展动员，组织各方踊跃报名参赛。

选拔阶段（8—9月）：初赛拟定于8月完成；复赛拟定于9月完成。初赛、复赛具体时间由分赛区结合实际情况确定。

决赛阶段（10月）：组织决赛第一阶段、第二阶段赛事。

总结阶段（11月）：做好相关材料的上报及归档工作。

二、竞赛说明

（一）大赛项目

本次大赛设置个人赛和团队赛，为人社局非取证赛项。

（二）大赛形式

个人赛分为初赛、复赛、决赛三个阶段，采取理论知识和技能操作相结合的方式。

决赛阶段设置团队赛，由各参赛单位自行组建团队，大赛组委会审核后参加团队决赛。

（三）竞赛内容

包括《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国无障碍环境建设法》《未成年人网络保护条例》《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，以及《电信服务规范》《直播电商监督管理办法》《互联网信息服务算法推荐管理规定》《电信用户申诉处理办法》等相关法律法规理论知识，同时包括相关技术知识储备、综合运用能力、

服务技巧、服务礼仪、情绪管理、沟通技巧等方面的理论知识、实操技能及新技术应用的相关内容。

竞赛试题注重真实场景问题处理，突出考察选手内在服务意识、问题处理能力，真正展现选手综合能力；同时，将人工智能在客服领域的应用纳入竞赛内容，促进引导人工智能赋能客户服务。

（四）参赛选手条件及要求

个人赛参赛条件：选手年龄需在 18 周岁以上（2008 年 1 月 1 日以前出生）、法定退休年龄以内，为北京市行政区域内信息通信行业企事业单位在岗客户服务相关从业人员，不限企业性质，所有在岗合规从业人员均可报名参赛。

团队赛参赛条件：参赛主体为北京市行政区域内信息通信行业各类企事业单位，允许多单位联合组队参赛；每支参赛队伍固定 3 人，所有队员必须为本次大赛个人赛参赛选手，确保团队竞技专业性与统一性。

（五）竞赛各阶段成绩构成及晋级比例

1. 成绩构成

初赛、复赛、决赛个人赛成绩统一按照理论知识占 30%技能实操占 70%核算总成绩，所有赛事名次均以总成绩排序为准。

成绩判定遵循统一优先级规则：总成绩高者排名靠前；总成绩相同则实操成绩较高者优先；实操成绩仍相

同则比赛用时较短者优先；若全部指标一致则通过加赛决出名次，所有竞赛成绩一次有效。

团队赛成绩由现场必答题、抢答题等全部环节得分累计核算，无理论考核环节，其中 AI 服务案例仅作现场展示，不计入竞赛环节成绩。

2. 晋级比例

个人赛分为初赛、复赛、决赛三个阶段，采取理论知识和技能操作相结合的方式。各阶段晋级比例在 30%(含)以内。

各复赛组委会晋级决赛的选手名额，需根据各自参赛人数，等比例分配决赛名额，累加决赛选手 40 人。

(六) 竞赛各阶段成绩评判及公示时间

1. 成绩评判

大赛设立独立裁判组、仲裁组，全程保障赛事公平公正。裁判组依据大赛统一评分细则、竞赛大纲开展现场独立执裁，负责主观试题环节成绩打分；仲裁组全程监督赛事流程、巡查执裁工作，专门处理赛事争议、选手申诉等问题，所有评判结果均需经组委会审核确认，确保成绩客观、准确、合规。

2. 公示时间

初赛、复赛结束后，各分赛区组委会完成成绩统计、核验后，汇总赛事数据，完成成绩公示及赛事总结报送；个人赛决赛全部赛程结束、成绩审核无误后，由大赛组委会统一公示最终个人赛成绩，公示期遵循北京市职工

职业技能大赛统一赛事公示规范，公示无异议后正式生效并公布获奖名单。

（七）竞赛时间及地点安排

1. 时间安排

报名阶段：7月开启正式报名通道；

选拔阶段：8—9月；

决赛阶段：10月完成个人赛、团队赛总决赛。

各分赛区初赛、复赛具体开展时间可结合单位实际情况微调，需提前向组委会报备。

2. 地点安排

初赛、复赛：由各分赛区组委会结合赛事需求自主选定场地，场地需满足理论考试、实操比拼的设备、网络、场地空间要求，赛前完成场地核验报备；

决赛：由大赛组委会统一选定标准化竞赛场地，统一布置赛场、调试赛事系统，保障总决赛集中统一开展。

三、技术要求

1. 职业道德

参赛选手需严格遵守职业操守与赛事纪律，秉持爱岗敬业、精益求精、诚信服务的行业工匠精神，践行信息通信行业暖心服务理念。竞赛全程服从组委会、裁判组统一安排，自觉维护赛场秩序，严禁作弊、代考、违规操作、恶意申诉等行为；坚守行业服务底线，恪守客户信息保密、数据安全、合规服务等职业准则，展现通信客服从业人员良好职业素养。

2. 竞赛相关的知识与技能水平要求

（1）知识要求

选手需熟练掌握信息通信行业客户服务全领域法律法规、行业监管政策、服务规范标准；精通电信业务基础知识、客户服务流程、申诉处置规则、网络安全与数据保护相关知识；了解人工智能、智能客服等行业新技术、新应用的基础原理与落地场景。

（2）技能要求

具备扎实的客户沟通、情绪疏导、纠纷调解、应急处置实操能力，可快速处理各类客户服务疑难问题；熟练掌握客服岗位实操流程与服务礼仪，具备良好的场景化问题分析与解决能力；能够熟练运用智能客服工具，依托人工智能技术优化服务流程、提升服务效率，适配行业数字化、智能化服务发展趋势。

3. 竞赛内容要求

竞赛内容严格对标国家职业标准与行业岗位核心需求，坚持“以赛促学、以赛促练、以赛促提升”原则，突出实战性、专业性、创新性。理论考核全面覆盖合规知识、行业规范、业务基础，考点全面、贴合岗位；实操考核聚焦真实工作场景，重点考核选手临场处置、服务创新、问题解决能力；新增 AI 服务应用考核维度，贴合行业转型升级趋势，全面检验选手综合服务能力与岗位适配度。所有竞赛试题、考核标准、评分细则均由专

家组统一编制、审核、定稿，确保内容规范、标准统一、公平公正。

4. 竞赛相关的安全要求

赛事全程严格落实安全生产、赛场安全、数据安全、信息安全相关要求。赛场设备、网络、用电设施需提前完成安全检测，技术组全程值守，及时排查设备故障、网络异常等安全隐患；竞赛过程中涉及的客户案例、业务数据、试题资料均为涉密赛事素材，参赛选手、工作人员严禁私自录制、传播、泄露赛事信息，严守数据安全与信息保密规定；参赛选手需规范操作竞赛设备，杜绝违规操作引发设备损坏、赛场安全事故；赛场全程配备安全保障人员，制定应急处置预案，确保赛事安全、有序、平稳开展。

附件：1. 竞赛规则

2. 竞赛守则

3. 参赛须知

4. 裁判员职责

5. 纪律处罚规定

6. 理论（实操）样题

7. 实操评判标准

附件 1

竞赛规则

初赛、复赛、决赛分为理论知识和技能操作两部分，其中理论知识比赛成绩占总成绩的 30%，技能操作比赛成绩占总成绩的 70%。各级比赛名次均按总成绩排名，无并列名次。

初赛、复赛阶段，如总成绩相同，以技能操作成绩高者排名优先；如再相同，则以比赛用时短者排名优先，成绩一次有效。

决赛阶段。第一赛段，比赛成绩如相同，以比赛用时短者排名优先。决赛总成绩=第一赛段成绩×30%+第二赛段成绩×70%，按总成绩排名决出前 10 名；如总成绩相同，以技能操作成绩高者排名优先，如再相同，则现场进行加赛，加赛得分高者排名优先。

附件 2

竞赛守则

为规范本次服务技能大赛竞赛流程，统一赛事执裁标准与参赛规范，维护公平公正、严谨有序的竞赛环境，保障大赛各项赛事平稳规范开展，特制定本竞赛守则。本守则适用于所有参赛选手、参赛单位及赛事裁判、工作人员，全体人员须严格遵照执行。

参赛选手须秉持诚信竞技、文明参赛的原则，严格遵守竞赛纪律，按照赛事统一标准完成各项竞赛内容，不得违反赛场规则、擅自更改操作流程、干扰他人竞赛，自觉维护良好的竞赛秩序。

全体赛事裁判人员须恪守公平、公正、公开的执裁原则，严格依据大赛统一竞赛标准、评判细则开展打分与评审工作。执裁过程中做到严谨细致、客观公正，杜绝主观臆断、徇私偏袒、随意评判等行为，严格履行执裁职责。

同时，赛事工作人员需认真履职，做好赛场统筹、秩序维护、流程把控等工作，全程接受大赛组委会监督，切实保障赛事规范、公平、公正开展。

附件 3

参赛须知

为规范参赛人员行为，维护良好赛场秩序，保障大赛各项赛程平稳推进，明确参赛人员权责与赛场纪律，所有参赛选手、参赛单位须严格遵守参赛须知，自觉配合赛事各项工作。

所有参赛选手须严格按照大赛公布的赛程时间，提前抵达指定赛场完成签到、检录，凭有效参赛凭证入场。选手须自觉服从现场工作人员、裁判的统一调度与安排，严格遵守赛程时间规定，严禁无故迟到、早退、擅自离场，无故缺考者直接取消本次竞赛资格。参赛期间，选手需按要求着装、规范仪容仪表，展现良好职业风貌。

竞赛全程秉持诚信竞技原则，严禁出现作弊、夹带资料、违规操作、抄袭借鉴、干扰其他选手比赛、故意拖延比赛时间等违纪违规行为。一经发现查实，即刻取消选手本次全部竞赛成绩，视情节严重程度通报所属参赛单位。选手需规范操作赛场设备，爱护赛场公共设施，赛后及时整理工位、保持赛场整洁。

参赛选手须文明参赛、尊重裁判、尊重对手，自觉遵守赛场纪律。若对竞赛流程、评分结果、赛场安排存在异议，严禁现场争执、扰乱赛场秩序，须通过所在单位统一向大赛组委会提交书面申诉，由组委会核实后统一答复，不得私自与裁判、工作人员争执，共同维护文明严谨的竞赛氛围，充

分展现信息通信行业服务人员的专业服务素养与良好精神风貌。

附件 4

裁判员职责

为规范大赛执裁工作，明确裁判员岗位责任，保障赛事公平公正、严谨有序开展，确保竞赛评判工作标准化、规范化，所有参与本次服务技能大赛的裁判员（评委），须严格履行以下工作职责，恪守职业准则、认真履职尽责。

裁判员需提前熟悉本次大赛全部竞赛规程、赛段要求、评判细则及评分标准，熟练掌握理论考核、技能操作等各赛项的评判规范，严格按照统一标准开展执裁工作，不得随意更改评判尺度与竞赛规则。赛前需按时参加组委会组织的裁判培训与工作会议，明确岗位职责、工作流程及纪律要求，做好赛前各项准备工作。

执裁期间，裁判员须坚守公平、公正、公开的核心原则，秉持严谨细致、认真负责的工作态度，全程客观评判、独立打分，杜绝人情分、偏向分，不徇私舞弊、不主观臆断，严格规避各类影响赛事公正的行为。比赛过程中，需全程在岗履职，密切关注选手竞赛状态，及时规范处理赛场常规问题，严格把控竞赛流程、用时及操作规范，精准记录选手竞赛情况。

裁判员须严格遵守赛场工作纪律，坚守工作岗位，严禁私下与参赛选手及参赛单位沟通赛事相关内容，杜绝徇私偏袒、打招呼、托关系等违规行为。评判结束后，需及时核对评分数据，确保打分准确、数据无误，规范提交评分结果并

签字确认。

同时，裁判员需自觉接受大赛组委会、监督小组及全体参赛人员的监督，积极配合赛事统筹工作，妥善回应赛事相关咨询，严格保守赛事相关保密内容，以专业的执裁素养维护大赛的权威性与公正性。

附件 5

纪律处罚规定

为严肃赛场纪律，杜绝各类违纪违规行为，维护大赛公平公正的竞赛环境，保障赛事各项工作有序开展，规范违纪行为处置标准，结合本次服务技能大赛赛事管理要求，特制定本纪律处罚规定，全体参赛选手及参赛单位须严格遵守。

参赛选手须按照诚信竞技、文明参赛准则，严格遵守大赛赛程安排、赛场管理及竞赛规范。凡出现违规违纪行为，大赛组委会及现场裁判将根据情节轻重，给予警告、扣分、取消单项成绩、取消全部竞赛成绩、取消参赛资格等分级处罚，所有处罚结果均全程记录、公示备案。

竞赛期间，出现迟到、早退、擅自离场、无故缺考，或不服从现场工作人员、裁判合理调度安排，轻微扰乱赛场秩序的行为，首次给予现场口头警告并责令整改；拒不整改或再次违规的，扣除本次竞赛相应分值，情节严重者取消单项竞赛成绩。

选手严禁出现各类严重违纪行为，包括携带违禁资料入场、偷看抄袭、协助他人作弊、违规操作竞赛设备、故意损坏赛场器材、干扰或阻挠其他选手正常比赛等。一经查实，立即取消个人全部竞赛成绩，予以赛场通报批评，并对所属参赛单位进行通报提醒。

对于赛场寻衅滋事、与裁判及工作人员争执对峙、恶意扰乱竞赛秩序、弄虚作假骗取参赛资格等恶劣行为，直接取

消本次大赛所有参赛资格，作废全部竞赛成绩，且取消该选手及所在单位后续赛事参评评优资格。所有违纪处罚结果由大赛组委会统一核实存档，确保处罚公正、处置规范，切实筑牢赛事纪律底线，维护赛事严肃性与权威性。

附件 6

理论（实操）样题

理论部分样题：

（单选题）电信企业设计的免费赠送业务，以下哪种做法是正确的？（ ）

- A. 在网期限到期后，应直接停止提供服务
- B. 不得附加在网期限等限制性条件
- C. 订购时征得用户同意后，可附加 1 年在网期限
- D. 可直接办理，无需三种确认方式

正确答案：B

（多选题）《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》指出，经营者以下列哪些形式向消费者提供商品或服务时，应当保证商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求？

- A. 收费提供
- B. 奖励
- C. 赠送
- D. 试用

答案：ABCD

实操部分样题

题目形式包括情景/案例分析、观点论述等。例如：

1、现场播放一段客户投诉音频，选手分析客户提及的问题、原因并提出解决建议等。

2、现场大屏幕显示某一服务场景（图文），选手根据要求进行现场问题解答或观点陈述。

附件 7

实操评判标准

本次大赛实操考核包含情景/案例分析、观点论述等多种_种形式，侧重考察参赛选手的专业知识运用能力、临场应变能力、服务处置能力及综合职业素养，所有实操题型均配套标准评分要点，裁判员严格依据要点逐项打分。

实操评分实行要点量化打分机制，以大赛组委会统一的评分规则为唯一依据，评分内容涵盖专业规范性、逻辑完整性、处置合理性、语言表达、临场表现、职业素养等核心维度。针对情景模拟与案例分析题型，重点评判选手问题判断是否精准、处置流程是否规范、应对措施是否贴合场景、解决方案是否科学可行，同时考量服务态度、沟通方式及临场应变的专业性。针对观点论述题型，主要评判选手观点是否清晰正确、逻辑层次是否分明、论据是否充分合理、专业认知是否到位、语言表达是否流畅规范。

全体裁判员须严格对照各项评分要点逐项核对、量化赋分，统一打分尺度，杜绝凭主观印象、个人偏好随意打分，严禁擅自增减评分项目、调整分值标准。打分过程坚持独立评判、互不干扰，确保每一项得分、扣分都有据可依、有理可循。对于选手答题完整规范、贴合评分要点的按标准满分赋分，存在疏漏、失误、流程偏差的按对应细则酌情扣分，出现严重失误、作答偏离题意、违规操作的按规定扣除对应分值。

评分结束后，裁判员需认真核对打分结果，校验分值核算准确性，确认无误后签字确认，统一汇总提交。全程接受赛事监督，确保评分工作标准化、规范化、透明化，真实客观反映参赛选手的专业技能水平与综合竞赛表现。