

湖北省人力资源学会 中南财经政法大学 湖北省职业技能鉴定指导中心

关于举办 2023 年“湖北工匠杯”职业技能大赛 ——全省人力资源服务行业职业技能竞赛通知

各市、州、直管市和神农架林区职业技能鉴定指导中心，各有关单位：

为贯彻落实习近平总书记关于技能人才工作的重要指示批示精神和省委省政府技能强省战略，深入实施“技兴荆楚”工程，发挥职业技能竞赛引领示范作用，加快推进人力资源行业技能人才队伍建设，根据《省人力资源和社会保障厅关于组织开展 2023 年“湖北工匠杯”职业技能大赛的通知》，湖北省职业技能鉴定指导中心、中南财经政法大学、湖北省人力资源学会联合举办 2023 年“湖北工匠杯”职业技能大赛——全省人力资源服务行业职业技能竞赛，现就有关事项通知如下：

一、竞赛组织

本次竞赛为省级二类竞赛，由湖北省人力资源学会、中南财经政法大学、湖北省职业技能鉴定指导中心主办，中南财

经政法大学工商管理学院、中科永为（武汉）科技有限公司、上海踏瑞科技有限公司、武汉文泉智谷科技有限公司承办。

为加强组织领导，成立竞赛组委会（见附件1），全面负责大赛的组织管理工作。下设办公室、裁判评判组、监督仲裁组、技术专家组和后勤保障组等赛事工作机构，办公室设在中南财经政法大学工商管理学院。

二、竞赛项目、标准与内容

（一）竞赛项目。本次竞赛设企业人力资源师、政务讲解员、行政办事员3个赛项，均为单人赛，不设分组。

（二）竞赛标准及内容。按照相关职业（工种）三级国家职业标准要求，参照人力资源行业评价规范，由竞赛组委会组织专家制定技术规则和技术文件，具体要求详见各赛项技术工作文件（见附件3）。

三、参赛对象及报名方式

（一）参赛对象

1. 至2023年9月1日，凡我省内年满16周岁且45周岁以下合法公民，人力资源管理、政务服务、行政管理等相关行业从业人员或相关专业在校学生（含大中专及职校学生），具备相应职业（专业）素养和技术水平，身心健康的，均可报名参赛，性别、职业、从业年限、技能等级不限。

2. 已获得“中华技能大奖”“全国技术能手”“湖北工匠”“湖北省技术大师”“湖北省技术能手”的人员不得以选手身份参加竞赛。

（二）报名方式

1. 以单位组建参赛代表队，每个参赛单位每个赛项可推荐不超过4名选手参赛。每名选手可填报1名指导老师。

2. 通过“湖北工匠杯”全省人力资源服务行业职业技能竞赛报名系统 (<https://zyjn.checp.cn/>) 填报参赛选手、指导老师、参赛项目等相关信息，同时填报《2023年“湖北工匠杯”技能大赛——全省人力资源服务行业职业技能竞赛报名表》（见附件2），并将指导老师签字、单位推荐且盖有公章的报名表扫描成PDF版分别发送大赛组委会各赛项联系邮箱。报名截止时间为12月12日24时前。

3. 每位选手只允许报名参加1个赛项，请勿重复报名。

四、竞赛安排

（一）初赛

行政办事员：12月16日（周六）上午9:00-10:30

政务讲解员：12月16日（周六）下午14:30-16:00

企业人力资源师：12月17日（周日）上午9:00-10:30

方式：线上答题平台。

（二）决赛

1. 企业人力资源师

比赛时间：12月28日

比赛地点：中南财经政法大学南湖校区文泉楼（湖北省武汉市东湖新技术开发区南湖大道182号）

2. 行政办事员、政务讲解员

比赛时间：12月25日

比赛地点：湖北省大冶市开元酒店开元厅（黄石市大冶市东港路9号）

具体安排将于12月12日在各赛项联络QQ群通知。

五、奖励方式

（一）对获得各赛项决赛第1名的选手，报湖北省人力资源和社会保障厅核准后，授予“湖北省技术能手”荣誉。

（二）对获得各赛项决赛前8名的选手，符合人社部相关规定的，按程序晋升高级工职业技能等级，已具有高级工职业技能等级的，可晋升技师职业技能等级。对进入决赛且理论、实操成绩均合格的选手，按照《省人民政府办公厅关于印发实施“技兴荆楚”工程服务现代产业高质量发展若干措施的通知》（鄂政办发〔2022〕31号）有关规定，直接晋升高级工职业技能等级（已有高级工或以上的，不再晋升）。

（三）各赛项按决赛参赛选手人数的10%、15%、20%分别设一、二、三等奖，由竞赛组委会颁发证书。

（四）对获奖选手按照有关规定给予一定的物质奖励。

（五）对获一、二、三等奖选手的指导教师由竞赛组委会颁发“优秀指导教师”证书。

（六）对为大赛作出突出贡献的单位和在参赛组织工作中表现优秀的单位，由竞赛组委会颁发“突出贡献单位”和“优秀组织单位”。

六、有关事项

(一) 高度重视，加强领导。本次大赛是推动全省人力资源服务行业专业发展、技能人才培养和政务服务人才培养的一次重要活动，各地有关部门要高度重视，积极组织和支持相关符合条件的人员参加。

(二) 树立典型，加大宣传。各单位要加强宣传，营造氛围，通过官网、公众号、新媒体等多渠道，展示大赛盛况、大赛选手良好的精神风貌，营造“尊重技能人才，弘扬工匠精神”的良好氛围。

(三) 以赛促训，务求实务。要将技能竞赛与人才培养、人力资源行业高质量发展和企事业单位转型升级紧密联系起来，引导从业人员练技能、强素质，推动我省人力资源管理水平与政务服务水平整体提升。

(三) 竞赛不收取参赛费用。参赛选手和指导老师交通费、食宿费和人身意外伤害保险自理，食宿由组委会统一安排。

七、联系方式

(一) 组委会办公室

联系人：胡雪琴

联系电话：13100726785

电子邮箱：1335861790@qq.com

(二) 企业人力资源师赛项

联系人：孟慧瑶

联系电话：13455098847

电子邮箱：1335861790@qq.com

企业人力资源师 QQ 群：569769689

(三) 政务讲解员与行政办事员赛项

联系人：彭超

联系电话：18086012953

电子邮箱：175837050@qq.com

行政办事员 QQ 群：624967440

政务讲解员 QQ 群：640972059

- 附件：1. 2023 年“湖北工匠杯”职业技能大赛——全省
人力资源服务行业职业技能竞赛组委会
2. 2023 年“湖北工匠杯”职业技能大赛——全省
人力资源服务行业职业技能竞赛报名表
3. 2023 年湖北工匠杯技能大赛——全省人力资源
服务行业职业技能竞赛技术文件

湖北省人力资源学会

中南财经政法大学

湖北省职业技能鉴定指导中心

2023 年 11 月 22 日

附件 1

2023 年“湖北工匠杯”职业技能大赛
——全省人力资源服务行业职业技能竞赛
组委会名单

一、主任

肖 平 湖北省职业技能鉴定指导中心主任

吴海涛 中南财经政法大学工商管理学院院长、教授、博
士生导师

廖建桥 湖北省人力资源学会会长，华中科技大学教授、
博士生导师

二、副主任

曾九洲 湖北省职业技能鉴定指导中心管理六级

胡 川 中南财经政法大学工商管理学院学院副院长、教
授、博士生导师

赵琛徽 湖北省人力资源学会人才培养专业委员会主任，
中南财经政法大学教授、博士生导师

三、委员

张庆庆 湖北省职业技能鉴定指导中心技能竞赛部部长

杜晓虎 中国通信行业协会数字政务专委会秘书长

王 红 湖北经济学院法商学院党委书记、教授

吴 莉 中地数码科技有限公司人力资源管理总监、湖北

省人力资源经理协会副会长

张朝磊 中科永为（武汉）科技有限公司总经理

刘晓梅 武汉玫珑科技有限公司总经理

朱 营 上海踏瑞科技有限公司总经理

郭 磊 九洲通医药集团副总裁

蔡卓凌 中科永伟（武汉）科技有限公司战略发展中心经理

附件 2

2023 年“湖北工匠杯”技能大赛 ——全省人力资源服务行业职业技能竞赛报名表

参赛选手基本信息				
姓 名		出生年月		(近期免冠 1 寸照片)
参赛身份	<input type="checkbox"/> 职工 <input type="checkbox"/> 在校生	身份证号码		
工作单位/就读院校				
所报赛项	<input type="checkbox"/> 企业人力资源师 <input type="checkbox"/> 政务讲解员 <input type="checkbox"/> 行政办事员			
是否获得过“全国技术能手”“湖北省技术能手”等荣誉称号				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
联系电话		E-mail		
指导教师基本信息				
姓 名		职务职称		所在单位
联系电话		E-mail		
学习、工作与竞赛经历				
指导教师推荐意见	指导教师签字： 年 月 日			
参赛选手所在单位推荐意见	单位盖章 年 月 日			

本人郑重承诺：本人遵守大赛规定，表上所填写的信息均真实，如有虚假，本人愿承担一切后果。

附件 3

2023 年“湖北工匠杯”技能大赛 ——全省人力资源服务行业职业技能竞赛 (技术文件)

为明确《关于举办 2023 年“湖北工匠杯”职业技能大赛——全省人力资源服务行业职业技能竞赛通知》中关于企业人力资源管理师、政务讲解员、行政办事员三类项目的竞赛标准与细则，特制定本技术文件。本技术文件依次对企业人力资源管理师、政务讲解员、行政办事员三个项目的参赛事项进行说明。

一、企业人力资源管理师

(一) 参赛人员

1. 参赛对象

(1) 湖北省各企事业单位从事人力资源管理及相关职业工作，至 2023 年 9 月 1 日年满 16 周岁且 45 周岁以内的从业人员，均可报名或被推荐参赛。

(2) 湖北省人力资源管理及相关专业的各类学生（含大中专及职校学生），均可报名参赛。

(3) 已获得“全国技术能手”“湖北省技术能手”等省级以上技能荣誉称号的人员，不得以参赛者身份参加大赛。

2. 报名材料

(1) 企事单位参赛者需提供人力资源管理相关岗位及相关岗位在职在岗证明和报名表；

(2) 在校学生参赛者需提供在校证明；

(3) 热爱人力资源服务行业及人力资源管理事业；

(4) 参赛人员填写申报表：（见附件，纸质版签字盖章，扫描后上传），并上传居民第二代身份证件等报组委会邮箱审查。报名参赛者提供虚假申请材料的，一经查实，即取消参赛资格。

(5) 资格审查：参赛人员资格审查工作贯穿于比赛全过程，在初赛、决赛各环节进行资格复审。任一环节发现参赛人员的申请材料信息不实或者不符合报名条件的，将按规定给予相应处理。参赛者在报名时符合条件，但在参赛过程中，自身条件发生变化，不再符合参赛资格条件的，应如实向组委会报告情况，并停止参赛，组委会不再将其列为参赛或获奖人选。

（二）命题标准

按照企业人力资源管理师（职业编码：4-07-03-04）相关标准，遵循“坚持标准、重视基础、全面考核、反映水平”的原则，以国家职业资格高级工的技能知识为基准，对人力资源管理相关的从业人员或在校学生职业能力开展竞赛。

(三) 竞赛形式

包括应知理论、应会技能和综合应用三个部分。应知理论与政策占总成绩的 30%，应会技能成绩占总成绩 30%，综合应用成绩占总成绩 40%，折算后三项成绩相加为个人总成绩（保留小数点两位）。总成绩相同时，以实际操作分数高的名次列前。

(四) 比赛内容与流程

本次竞赛赛制分为初赛和决赛两个阶段。初赛通过线上计算机答题方式考核选手的应知，主要包括基本专业知识与相关政策法规；总决赛通过人力资源服务技能实操、上台展示答辩两个环节依次考核应会技能、综合应用能力。

1. 初赛

(1) 考核内容主要包括员工招聘、绩效薪酬、社保福利、劳动关系和人力资源共享服务等 5 个方面的内容及相关法律法规。

(2) 考核形式为线上测试，独立完成，时间 90 分钟。

(3) 按分数高低，选拔 40 名选手进入决赛。

2. 决赛

(1) 考核内容包括应会技能竞赛和综合应用竞赛两个环节。

(2) 考核形式为现场比赛，应会技能竞赛环节采用人力

资源服务技能实操，要求选手具备员工招聘、绩效薪酬、社保福利、劳动关系等有关的岗位工作技能。时间为 90 分钟。

(3) 按应知测试和应会技能测试 3: 7 确定成绩，前 14 名选手进入综合应用测试。

(4) 综合应用竞赛采用上台展示答辩的方式，要求选手根据选拔赛当天给出的案例资料及场景，进行解决方案的分析与展示并回答评委提问。每位选手时间为 10 分钟，其中展示 6 分钟，答辩 3 分钟。

(5) 按照三个环节成绩 3: 3: 4 的权重确定最终成绩。

(五) 参考资料

1. 《企业人力资源管理师国家职业技能标准(2019 年修订)》。

2. 《企业人力资源管理师(三级)》第四版，中国劳动和社会保障出版社，2020 年。

3. 《人力资源共享服务职业基础(职业、基础初级)》第一部分电子稿，高等教育出版社，上海踏瑞计算机软件有限公司组编。

4. 《劳动合同法》《社会保险法》《工伤保险条例》。

5. 踏瑞线上人力资源管理实操系统。

(六) 评分规则

大赛裁判工作按照公平、公正、公开的原则进行。以应知、

应会的要求为评分原则，依据参赛选手整体表现综合评定，全面评价参赛选手技能水平。

1. 初赛阶段

初试题型与分值说明见表 1。

表 1 人力资源管理师初试题型与分值说明

题型	题目数量	分值
单选题	50 道	0.8 分
多选题	20 道	1 分
判断题	50 道	0.8 分
总分		100 分

单选题：第 1—50 题为单选题，选对得 0.8 分，选错不得分。

多选题：第 51—70 题为多选题，选对得 1.0 分，多选、少选、错选均不得分。

判断题：第 71—120 题为判断题，选对得 0.8 分，选错不得分。

2. 决赛阶段

(1) 应会技能：人力资源管理实操。

具体包括：

一是招聘服务与管理，包括但不限于 人员招聘计划制订、人员招聘需求分析、招聘渠道建设与维护、职位发布与维护、简历筛选分析、面试邀约与组织、人才测评实施、薪酬谈判、

背景调查、校园招聘、招聘数据分析等 15 个以上招聘典型工作场景工作任务的技能实操。

二是绩效管理和服务,包括但不限于绩效考核计划制定、绩效考核指标(KPI)设计、绩效考核实施、绩效考核数据分析、绩效辅导、绩效改进、考核结果应用、绩效面谈、360°绩效考评实施等 10 个以上绩效管理和服务典型工作场景工作任务的技能实操。

三是员工关系管理与基础人事服务,包括但不限于员工入职、转正、调动、离职、辞退等手续办理,员工劳动合同签订、续签、解除、变更等事务办理,员工企业档案建立、更新、借阅等事项管理,人事证明开具,员工热线咨询应答,员工工伤处理,劳动仲裁,员工投诉处理,员工关系维护等 15 个以上员工关系与基础人事服务典型工作场景工作任务的技能实操。

本次比赛将从以上 40 个典型的管理与服务典型工作场景选择 10 个进行开放练习,从 10 个挑选 3 个用于测试,另有 1 个测试题是在这 40 个典型场景,但不指定具体范围。

每个典型工作场景配备 1-3 个实操项目,每个实操项目由 6-12 个步骤组成,实操步骤基于企业真实工作情景和完成该任务的典型操作流程步骤,每个操作步骤根据企业实操过程中的风险点、易错点设置相应实操任务,配套任务参照答案、任务思路指引、任务工作方法技巧等。

满分为 100 分，由人力资源管理实操系统进行自动评分。每一个实操项目均由计算机自动反馈分数，并可生成实操报告，达到以赛促教、以赛促学的目的。

(2) 挑战自我：复活赛

根据投票平台参赛选手成果展示的投票数进行排序。取前两位选手进入巅峰对决，当投票数相当时，初赛成绩高者优先。

(3) 巅峰对决：招聘竞技

选手从所给的三个企业中任选一个，也鼓励企业选手从自己所在企业出发，围绕招聘主题，通过网上查找、多方调研和精心策划，创意设计招聘海报（或宣传折页手册）、微信（网络）长图文、H5 等，从企业概况、人才需求、配套政策、企业文化等方面，图文结合运用 PPT（可附加短视频），以模拟宣讲会的方式推介企业、吸引人才，展示业务水平和招聘技能。展示答辩评分细则见表 2。

表 2 人力资源管理师展示答辩评分细则

评分标准	A	B	C	得分
1. PPT 与宣讲媒介运用 20% (PPT 与宣讲媒介（展板、海报、H5 等）制作是否精美与创新，运用是否合适与恰当)	20-17	16-13	12-1	
2. 企业与岗位介绍情况 30% (汇报选手是否准确、全面地介绍企业与岗位的相关情况，能否体现企业特色，能否突出岗位职责与用人要求，是否具有吸引力)	30-25	24-19	18-1	

3. 宣讲汇报情况 20% (模拟宣讲会的汇报总体安排是否合理、汇报形式是否创新、条理是否清晰、表达是否流畅,汇报内容是否科学合理,时间总体分布是否合理,是否有超时现象)	20-17	16-13	12-1	
4. 基本素质与精神面貌 15% (汇报选手是否具备抗压能力等基本素质,精神面貌是否积极向上,是否正能量,着装是否得体)	15-13	12-10	9-1	
5. 回答提问情况 15% (是否能正确回答评委的提问,是否做到有理有据)	15-13	12-10	9-1	
分数合计				

(七) 竞赛样题

1、理论题

1.1 单选题

(1) 对劳动者与劳动合同直接相关的基本情况,如劳动者的年龄、性别、学历、专业技术、工作经历、健康状况等,用人单位享有知情和审查的权利,即用人单位 权。()

- A. 知悉权
- B. 生产经营权
- C. 知情权
- D. 用人权

答案：C

1.2 多选题

(1) 工伤职工有_____情形的，停止享受工伤保险待遇。（ ）

- A. 拒绝治疗的
- B. 单位解除劳动合同
- C. 丧失享受待遇条件的
- D. 拒不接受劳动能力鉴定的

答案：ACD

1.3 判断题

(1) 一般企业对旷工的处理是比较严格的，旷工天数较多、达到情节严重的需企业制定明确的标准并通过民主程序确定，企业可以据此解除劳动合同。（ ）

答案：正确

2、实操题

招聘服务样题——以校园招聘技能实操考察项目为例

2.1 赛题立意：校园招聘可以提高公司的知名度、为企业储备备用人才，可以让企业了解大学生的动态和需求，在所有招聘方式中校园招聘可有效降低企业招聘成本，所以企业对于校园招聘的重视程度越来越高。另外，校园招聘适用大中小型各类型企业，为人力资源招聘服务的重要支撑内容。

可以提高公司的知名度，对于大企业来说，校园招聘会现场可以利用图片、视频对企业进行整体的介绍，做一个整体的宣传。这些手段可以让应聘的学生很直观的了解到企业的业务，如果学生感兴趣的，可以安排现场负责人面对面进行交流和面对，可以大大提高公司的知名度。

可以为公司储备备用人才。校园招聘一般都是以学校为主体的，可以为公司储备很多备用人才。当然，选拔人才的过程也是很艰难的，在面试的时候，一定要了解学生的求职动机和基本性格，可以通过 AI 面试、在线笔试等流程来进行。通过初步筛选来判断学生能否融入到企业，是否是企业需要的人才。

可以了解大学生的动态和需求。企业通过校园招聘还可以及时了解到大学生的动态和需求，可以和学生面对面的交谈，充分了解到毕业生的工作期望、薪资期望等，这样公司就可以采取相应的对策调整。

可以有效降低成本。刚毕业的大学生虽然知识丰富，虽然没有工作经验，但是学习能力很强，有一股闯劲儿和拼劲儿！有很多大学生一开始愿意接受较低的工资，对于企业来说，可以大大降低成本。而且企业也可以慢慢培养人才。

校园招聘过程中重点考察选方案设计能力、组织协调能力、沟通交流能力、宣传推广能力、现场演讲能力、简历筛选能力、人才评价鉴别能力、数据分析能力、持续服务意识

等能力素质。

2.2、情景创设

(1) 企业背景

汉东食品有限责任公司简称汉东集团，成立于 1998 年，法人刘汉东，是华东区规模最大的农产品和食品加工企业集团，公司总部位于上海，在全国 20 个省市，建成生产基地 30 多个，独立子公司 10 余家，生产型企业近 100 家，拥有员工超 2 万人。

集团产品涵盖油、米、面、肉、奶、海鲜、食品原辅料、油脂科技等诸多领域，业务覆盖全国。其中，青岛汉东海产品有限公司、南京汉东肉制品有限公司、徐州汉东食用油有限公司是所有子公司中发展比较好的。

为适应信息化、数字化发展趋势，提升公司管理效率，提升员工服务体验，2018 年 5 月集团人力资源部进行了三支柱转型，筹建人力资源共享服务中心。经过三年的发展，汉东集团人力资源共享服务中心逐渐成熟，从最初只提供几项人力资源服务，到现提供包括算薪发薪、入离调转、员工咨询应答、社保公积金办理、招聘支持、培训支持、人力资源数据报表、劳动合同与员工档案管理、信息化系统建设等几十项服务。

(2) 任务背景

因为公司发展迅速，各项业务发展较快，各部门对于人

才储备需求较高,经过公司管理层决定启动新一轮的校园招聘工作并尽快开展,具体工作由共享服务中心招聘部和各相关业务部门共同负责,管理层希望在招揽优秀人才的同时能够进行公司品牌宣传,树立企业良好形象。

以下为部分校园招聘岗位需求:

研发中心: 食品科技研发储备人员

需求人数: 20 人

岗位职责: 从事食品生产、测试、研发及生产工艺流程优化、食品安全、品质管理等岗位工作。

专业要求: 食品科学与工程类、食品科学与工程、食品质量与安全、食品科学、食品工程等相关专业。

信息技术中心: IT 技术储备人员

需求人数: 10 人

岗位职责: 从事人工智能、软件开发、数据分析、网络及 IT 专业系统运行维护等岗位工作。

专业要求: 计算机、软件、数学、通信、信息、自动化、电子等相关专业。

营销中心: 市场营销储备人员

需求人数: 30 人

岗位职责: 从事各类食品业务市场营销工作,包括产品营销、市场拓展、市场分析研究、销售策略研究,客户及渠道维护,以及收益分析等方面相关工作。

专业要求：专业不限

(3) 角色背景

假设你是汉东集团人力资源共享服务中心招聘专员阿杜，本次校园招聘工作由你负责组织协调。请根据以下具体情景和任务设计要求，完成本次校园招聘组织实施工作。

2.3、任务设计

(1) 校园招聘计划制定

企业在进行校园招聘时首先要制定校招计划，明确校招目标，理清各部门人员储备需求，制定相应校招方案。

1) 明确校招目标

不同类型企业，在企业不同经营阶段，进行校园招聘的目标不同，有些企业进行校园招聘是为了招聘储备人才、雇主品牌建设、了解同行人才战略，也有些企业是为了相应政府扩大就业号召、与院校建立良好关系，保持长期人才供应，因此在进行校园招聘计划制定时首先要明确校园招聘的主要目标是什么。

要求：根据企业背景、任务背景信息，明确企业进行校园招聘的目标。

- A. 了解同行业竞争对手采用的人才战略
- B. 为企业各人员需求岗位招聘优秀人才
- C. 相应政府号召，承担企业社会责任，为毕业生提供更多工作岗位

- D. 进行企业品牌宣传，树立良好的雇主形象
- E. 与校招院校建立良好关系，保持长期人才供应

2) 明确各业务部门校园招聘需求

明确企业各业务部门校园招聘需求，具体包括但不限于招聘岗位、需求数量、岗位职责与任职要

求、薪资福利待遇、人员培养计划、入职到岗时间、入职培训安排等。

要求：根据企业背景、任务情境信息，在与各部门进行校招需求调查时，你需要与业务部门确认哪些内容？

- A. 校招岗位与需求人员数量
- B. 相应岗位任职资格与薪资福利你
- C. 人员培养计划与未来职业生涯规划
- D. 人员入职到岗时间与新员工培训安排

二、政务讲解员

（一）参赛人员

湖北省各地政务服务中心政务服务工作人员、湖北省政务服务/讲解行业及相关专业的学生（含大中专及职校学生），至2023年9月1日年满16周岁且45周岁以内的从业人员，均可报名或被推荐参赛均可报名参赛。具体报名条件为：

（1）事企单位参赛者需具有政务服务系统综合窗口岗位1年以上工作经验且在职在岗；

（2）在校学生参赛者需提供在校证明；

（3）热爱政务服务事业，普通话标准；

（4）参赛人员填写申报表：（见附件，纸质版签字盖章，扫描后上传），并上传居民第二代身份证件等报组委会邮箱审查。报名参赛者提供虚假申请材料的，一经查实，即取消参赛资格。

（5）资格审查：参赛人员资格审查工作贯穿于比赛全过程，在初赛、决赛等各环节进行资格复审。任一环节发现参赛人员的申请材料信息不实或者不符合报名条件的，将按规定给予相应处理。参赛者在报名时符合条件，但在参赛过程中，自身条件发生变化，不再符合参赛资格条件的，应如实向组委会报告情况，并停止参赛，组委会不再将其列为参赛或获奖人选。

（二）比赛主题

大赛以“宣传高质量政务服务标准化”为主题，对各地政务

服务讲解员的职业技能进行网上测试和现场决赛。通过比赛，进一步激励湖北政务服务从业人员提高自身综合素质，立足岗位比学赶超、创优服务，以优质高效服务赢得企业群众满意。

（三）命题标准

按照人社部《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准》，遵循“坚持标准、重视基础、全面考核、反映水平”的原则，以国家职业资格高级工的技能知识为基准，对政务讲解员的职业能力开展竞赛。

（四）比赛流程

初赛：比赛时间为60分钟。网络线上答题，题型为单选，多选和判断题。

总决赛：总决赛通过模拟解说、知识问答两个环节选出优胜选手。

（五）比赛内容

职业道德、基础知识、公文写作基本知识、政务服务基础知识、安全环保知识、相关法律、法规知识六个部分，各部分包含知识点如下：

1. 职业道德：包含职业道德基本知识和职业守则。
举止文明，服务热情。
爱岗敬业，保守秘密。

操作规范，优质高效。

尽职尽责，服从安排。

遵纪守法，廉洁奉公。

2. 基础知识：信息化设备基本知识：计算机操作系统知识、网络应用知识。公务活动基本知识：仪容仪表知识、行为举止知识、心理学知识。

3. 公文写作基本知识：语法基础知识、公文基本格式、文种辨析与拟写知识、职业编码：3-01-01-01。

4. 政务服务基础知识：政务服务主要职责、网上政务服务特点、《政务服务中心标准化工作指南》相关知识。

5. 安全环保知识：安全保密知识、办公系统、设备安全使用常识、消防器材使用常识、安全用电常识、应急事件处置知识、节能环保知识。

6. 相关法律、法规知识：《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国治安管理法》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国劳动合同法》《优化营商环境条例》 相关知识。

(六) 评分规则

1. 初赛阶段

考核形式为线上测试，独立完成，60分钟。按分数高低，选拔前30名选手进入总决赛。网络线上答题，题型为单选、多选题

和判断题。系统从题库中随机抽选 70 道题：（单选 30 道每题 1 分、多选 20 道每题 2.5 分、判断 20 道每题 1 分）组成试卷，总分 100 分。政务讲解员项目初试题型与分值说明见表 3。

表 3 政务讲解员项目初试题型与分值说明

题型	题目数量	分值
单选题	30 道	1 分
多选题	20 道	2.5 分
判断题	20 道	1 分
总分		100 分

2. 决赛阶段

决赛由模拟讲解、知识问答两个环节组成。通过现场抽签方式确定参赛选手上场顺序以及现场答题和情景演示的题目；参赛选手根据要求在规定时间内完成现场讲解、展示和答题，评委组根据选手表现情况进行赋分。决赛环节邀请公证部门进行现场公证。政务讲解员决赛阶段题型见表 4。

表 4 政务讲解员决赛阶段题型

题型	占比	时间	材料
模拟讲解	60%	3 分钟	PPT
知识问答	40%	3 分钟	综合应用
总分			100 分

模拟讲解（占比 60%），比赛现场选手模拟讲解各自所在单位

政务服务优势特点（自备PPT），考察讲解员的语言组织能力、表达能力及临场发挥能力。时间不超过3分钟，由竞赛组委会打分加权成绩。政务讲解员模拟讲解评分细则见表5。

表5 政务讲解员模拟讲解评分细则

评分标准	A	B	C	得分
1. PPT与宣讲媒介运用 20% (PPT与宣讲媒介(展板、海报、H5等)制作是否精美与创新,运用是否合适与恰当)	20-17	16-13	12-1	
2. 单位与岗位介绍情况 30% (汇报选手是否准确、全面地介绍企业与岗位的相关情况,能否体现企业特色,能否突出岗位职责与用人要求,是否具有吸引力)	30-25	24-19	18-1	
3. 宣讲汇报情况 20% (模拟宣讲会的汇报总体安排是否合理、汇报形式是否创新、条理是否清晰、表达是否流畅,汇报内容是否科学合理,时间总体分布是否合理,是否有超时现象)	20-17	16-13	12-1	
4. 基本素质与精神面貌 15% (汇报选手是否具备抗压能力等基本素质,精神面貌是否积极向上,是否正能量,着装是否得体)	15-13	12-10	9-1	
5. 政务服务优势特点 15% (是否能清楚表现政务服务点特点和优势,是否做到有理有据)	15-13	12-10	9-1	
分数合计				

知识问答(占比40%,不超过3分钟)。采取随机抽作答、模拟应用场景解答、专家提问等形式考察参赛人员的职业素养、政务服务相关知识储备程度、认知水平、服务技巧和临场发挥能力。

政务讲解员知识问答评分细则见表6，知识回答例题见表7。

表6 政务讲解员知识问答评分细则

评分标准	A	B	C	得分
1. 问题回答是否正确有条理性 20% (参赛选手能否根据题目对场景进行解答,针对题目场景提出具体、正确、合理的方案,逻辑清晰,结构性强、临场发挥表现力强)	20-17	16-13	12-1	
2. 应变与处理能力 25% (参赛选手能否及时识别问题及注意处理场景中各角色的关系、是否及时应对突发场景,对模拟场景进行合理时间分配和妥善解决问题的能力,能否根据场景的不同性质和问题的紧迫性对工作的细节、策略、方法做出合理的规划)	25-21	20-16	15-1	
3. 分析与判断能力 20% (参赛选手能否全面系统地考虑模拟场景中各事件不同相关因素,对各种因素做出恰当的分析以及合乎逻辑的预测与判断)	20-17	16-13	12-1	
4. 决策能力 20% (参赛选手能否对复杂问题进行审慎的剖析,能否灵活地搜索各种解决问题的途径,并做出合理的评估,从而提出高质量的决策意见)	20-17	16-13	12-1	
5. 抗压能力 15% (参赛选手在测试过程中是否情绪稳定,具备心理承受能力,工作专注,保持良好的工作节奏)	15-13	12-10	9-1	
分数合计				

表 7 政务讲解员知识问答例题

1、某政府服务大厅，有 5 到 6 个服务窗口，但当天只有一个窗口在办公，办证大厅里面群众排起了长龙，等待很久并且纷纷抱怨、情绪激动，如果你是工作人员，你如何处理？

答案：政府服务大厅作为为老百姓服务的场所，其工作的开展能否顺利将直接影响到单位服务形象，为群众提供高效、便捷、有效的服务也是我们的分内事。对于题中所提由于只有一个窗口办公，导致群众排队等待过久，情绪激动，我会主动通过服务大厅广播系统向办证的群众说明只有一个窗口办公的具体原因，向他们致歉，并表示我一定会加快速度办理业务，以免大家等待太久；同时大家的谅解，希望他们保持好秩序，并提前填写好所需材料，以便更快办理。业务高峰期，群众办理业务多也是正常情况，我会根据情况看是否有部分可以通过网上办理或者自助办理业务的设备进行办理，若可以，我会主动引导部分群众进行分流，减少窗口的工作压力，提高办事效率，让群众的业务得到更及时的处理。若是以我一己之力均无法完成这样庞大的业务量的话，而此时又恰好是同事的轮休，导致单位里只有我一人上班，我会主动向我部门主管详细说明现在的具体情况，希望得到领导的支持，适当加派人手，或者临时抽调离单位较近的同事过来帮忙，增开窗口，在下班之前尽量能够把群众的业务办理妥当。今后，我们应该全面了解群众业务的特点，了解其业务高峰的时间段等，以便更好的在单位内部安排好相关工作人员进行值班，合理开设服务窗口，为群众提供更为高效、便捷的服务，履行好自己的职责。

三、行政办事员

(一) 参赛人员

湖北省各地政务服务中心行政办事工作人员、湖北省政务服务/行政办事员行业及相关专业的学生（含大中专及职校学生），至2023年9月1日年满18周岁且45周岁以内的从业人员，男女不限，均可报名或被推荐参赛均可报名参赛。具体报名条件为：

(1) 事企单位参赛者需具有政务服务系统综合窗口岗位1年以上工作经验且在职在岗；

(2) 在校学生参赛者需提供在校证明；

(3) 热爱政务服务事业，普通话标准；

(4) 参赛人员填写申报表、参赛承诺书：（见附件，纸质版签字盖章，扫描后上传），并上传居民第二代身份证件等报组委会邮箱审查。报名参赛者提供虚假申请材料的，一经查实，即取消参赛资格。

(5) 资格审查：参赛人员资格审查工作贯穿于比赛全过程，在初赛、决赛等各环节进行资格复审。任一环节发现参赛人员的申请材料信息不实或者不符合报名条件的，将按规定给予相应处理。参赛者在报名时符合条件，但在参赛过程中，自身条件发生变化，不再符合参赛资格条件的，应如实向组委会报告情况，并停止参赛，组委会不再将其列为参赛或获奖人选。

(二) 比赛主题

大赛以“打造数字技能人才提高政务服务标准化”为主题，对行政办事员的职业技能进行网上测试和现场决赛。通过比赛，进一步激励湖北政务服务从业人员提高自身综合素质，立足岗位比学赶超、创优服务，以优质高效服务赢得企业群众满意。

(三) 命题标准

按照人社部《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准》，遵循“坚持标准、重视基础、全面考核、反映水平”的原则，以国家职业资格高级工的技能知识为基准，对行政办事员的职业能力开展竞赛。

(四) 比赛流程

1. 初赛

比赛时间为60分钟。网络线上答题，题型为单选，多选和判断题。

2. 决赛

总决赛通过现场答题、情景演练两个环节选出优胜选手。

(五) 比赛内容

比赛内容包含职业道德、基础知识、公文写作基本知识、政

务服务基础知识、安全环保知识、相关法律、法规知识六个部分，各部分包含知识点如下：

1. 职业道德：包含职业道德基本知识和职业守则。

举止文明，服务热情。

爱岗敬业，保守秘密。

操作规范，优质高效。

尽职尽责，服从安排。

遵纪守法，廉洁奉公。

2. 基础知识：信息化设备基本知识：计算机操作系统知识、网络应用知识。公务活动基本知识：仪容仪表知识、行为举止知识、心理学知识。

3. 公文写作基本知识：语法基础知识、公文基本格式、文种辨析与拟写知识、职业编码：3-01-01-01

4. 政务服务基础知识：政务服务主要职责、网上政务服务特点、《政务服务中心标准化工作指南》相关知识。

5. 安全环保知识：安全保密知识、办公系统、设备安全使用常识、消防器材使用常识、安全用电常识、应急事件处置知识、节能环保知识。

6. 相关法律、法规知识：《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国治安管理法》《中华人

《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国劳动合同法》《优化营商环境条例》相关知识。

（六）评分规则

1. 初赛阶段

通过参赛资格的行政办事员参加网络线上初赛，比赛时间为60分钟。网络线上答题，题型为单选题、多选题和判断题。系统从题库中随机抽选70道题：（单选30道每题1分、多选20道每题2.5分、判断20道每题1分）组成试卷，总分100分。比赛分数前30人可进入2023年湖北工匠杯总决赛，并颁发奖金及获奖证书。行政办事员项目初试题型与分值说明见表8。

表8 行政办事员项目初试题型与分值说明

题型	题目数量	分值
单选题	30道	1分
多选题	20道	2.5分
判断题	20道	1分
总分		100分

2. 决赛阶段

初赛成绩前30人进入总决赛。总决赛通过现场答题和情景演

练决出优胜选手，对获奖学员颁发荣誉证书，全网公示发布。

决赛由现场答题、情景演练、两个环节组成。通过现场抽签方式确定参赛选手上场顺序以及现场答题和情景演练的题目；参赛选手根据要求在规定时间内完成现场答题和情景演练，评委组根据选手表现情况进行赋分。决赛环节邀请公证部门进行现场公证。行政办事员决赛阶段题型见表 9。

表 9 行政办事员决赛阶段题型

题型	占比	时间
情景演练	60%	3 分钟
现场答题	40%	3 分钟
总计 100 分		

现场答题（占比 40%），比赛现场组织主持人问答，测试问题顺序根据考生抽取的序号为准，测试内容为理论知识和技能操作，时间不超过 3 分钟。行政办事员现场答题评分细则见表 10，现场答题例题见表 11。

表 10 行政办事员现场答题评分细则

评分标准	A	B	C	得分
1. 问题回答是否正确有条理性 20% (参赛选手能否根据题目进行解答，针对题目提出具体、正确、合理的方案，逻辑清晰，结构性强、临场发挥表现力强)	20-17	16-13	12-1	
2. 理论知识和技能操作掌握 25%	25-21	20-16	15-1	

(答题内容是否能结合理论知识和实际技能操作的核心要点,知识点是否清晰罗列、操作方式是否有理有据)				
3. 分析与判断能力 20% (参赛选手能否全面系统地考虑问答题中各事件的不同相关因素,对各种因素做出恰当的分析以及合乎逻辑的预测与判断)	20-17	16-13	12-1	
4. 决策能力 20% (参赛选手能否对复杂问题进行审慎的剖析,能否灵活地搜索各种解决问题的途径,并做出合理的评估,从而提出高质量的决策意见)	20-17	16-13	12-1	
5. 抗压能力 15% (参赛选手在测试过程中是否情绪稳定,具备心理承受能力,工作专注,保持良好的工作节奏)	15-13	12-10	9-1	
分数合计				

表 11 行政办事员现场答题例题

<p>1、领导的方言很重，你听不明白怎么处理？？</p> <p>答案：首先，要更加认真听领导的发言。虽然领导有口音，但是部分的表达还是可以听明白的，只有个别词语或者句子听不清楚，如果出现关键词不明晰的情况，可以请领导在指示一次，力求将所有信息都听明白。</p> <p>其次，根据经验和听到的已有信息进行推断。在听领导发言的时候，主要是抓住发言的关键词，基于听到的信息，再根据领导动作、眼神、神态、肢体语言和已有的知识储备，推断领导可能会表达的方向，进而推断的重点信息。</p> <p>再者，以幽默诙谐、合理适当的方式回答领导问题来确定是否是推断的意思。</p> <p>最后，一定确保心态稳定。当遇到听不清楚方言的情况，一定要引起重视，要清楚自己可能会心态不稳，所以要迅速暗示自己稳住心态，不要分神也不要自暴自弃。</p>

情景演练（占比 60%，不超过 3 分钟）。采取专家提问作答、

情景模拟应用场景解答等形式考察参赛人员的职业素养、政务服务相关知识储备程度、认知水平、服务技巧和临场发挥能力。行政办事员情景演练评分细则见表 12，情景演练例题见表 13。

表 12 行政办事员情景演练评分细则

评分标准	A	B	C	得分
1. 专业素养 20% (参赛选手是否能应用专业素养对题目进行解答, 针对题目提出具体、正确、合理的回答, 是否逻辑清晰, 结构性强、临场发挥表现力强)	20-17	16-13	12-1	
2. 政务知识掌握 25% (答题内容是否能结合政务理论知识和实际技能操作的核心要点, 知识点是否清晰罗列、操作方式是否有理有据)	25-21	20-16	15-1	
3. 分析与判断能力 20% (参赛选手能否全面系统地考虑模拟情景中各事件人不同相关因素, 对各种因素做出恰当的分析以及合乎逻辑的服务与判断, 并应用最合适的服务技巧)	20-17	16-13	12-1	
4. 决策能力 20% (参赛选手能否对模拟情景中的场景做出合理的解答, 能否灵活地搜索各种解决问题的途径, 并做出合理的评估, 从而提出高质量的决策意见)	20-17	16-13	12-1	
5. 临场发挥能力 15% (参赛选手在测试过程中针对场景中或现场发生的突发事件是否情绪稳定的解决, 是否具备心理承受能力、在规定的条例中灵活处理突发状况, 并保持良好的工作节奏)	15-13	12-10	9-1	
分数合计				

表 13 行政办事员情景演练例题

2、政务服务中心办公区域发生群众上访、聚集等事件时，应怎么处理得当？

答案：办公区域发生群众上访、聚集等事件时，应按以下程序处理：
①现场工作人员应立即向政务服务中心管理机构报告；现场安保人员应维护好现场秩序，防止过激行为或其它意外事件发生；②现场工作人员应冷静处置，做好疏导工作，防止事态激化；③值班长以及中心管理人员应在上访者情绪稳定后，了解其上访或聚集事由，做好记录；并根据上访事由，通知相关部门到场处理；④中心领导应密切关注事态的发展和处置情况，应及时向政府领导或公安机关报告。