

北京华唐中科科技集团有限公司

关于举办第四届全国职业院校 “华唐杯”呼叫中心客户服务与管理技能 竞赛的通知

有关职业院校：

为深入贯彻落实《职业教育法》和全国职业教育工作会议精神，深化产教融合、校企合作，进一步落实“岗课证赛”融通，推进职业学校现代服务业产业专业集群教育改革，促进现代服务业相关专业建设，培养高素质技能人才。北京华唐中科科技集团有限公司拟举办第四届全国职业院校“华唐杯”呼叫中心客户服务与管理技能竞赛，现将有关事项通知如下：

一、组织单位

主办单位：洛阳市教育局

北京华唐中科科技集团有限公司

承办单位：洛阳市教育局职业与成人教研室

协办单位：洛阳科技职业学院

辽宁经济职业技术学院

广西机电职业技术学院
辽源现代职业教育集团有限公司
北京市密云区职业学校
腾冲市第一职业高级中学
洛阳市中等职业学校
广州市旅游商务职业学校
清远工贸职业技术学校

技术支持单位：北京华唐中晟科技发展有限公司

二、比赛分组与要求

本次比赛分为中职组、高职组两个组别。

1. 中职组：针对中等职业院校的信息技术大类、财经商贸大类等相关专业在校生，竞赛内容依据“1+X呼叫中心客户服务与管理（初级）职业技能等级标准”制定，具体竞赛规程详见附件2。

2. 高职组：针对高等职业院校的信息技术大类、财经商贸大类、计算机大类等相关专业在校生，竞赛内容依据“1+X呼叫中心客户服务与管理（中级）职业技能等级标准”制定，具体竞赛规程详见附件3。

三、组织方式与竞赛时间

（一）组织方式

比赛为个人赛，以学校为单位组队报名，每校可报20名参赛选手。每名参赛学生限报1名指导老师。各参赛选手应为2022年度中、高职在校注册学生。各参赛学校可申报1名领队，负责协调本校参赛事务。

（二）报名资格

参赛选手应为中、高职在校注册学生且年龄须不超过 21 周岁，年龄计算的截止时间以 2022 年 11 月 1 日为准。凡在往届“华唐杯”全国职业院校技能大赛或其他相关赛项中获一等奖的选手，不能再参加同一组别的比赛。

（三）比赛时间

2022 年 11 月中下旬，具体日期另行通知

（四）时间安排

第一项：竞赛开幕式

第二项：中职组比赛

第三项：高职组比赛

第四项：成绩公示、奖项公布

具体各项时间另行通知。

四、竞赛方式

本次比赛采用线上实操方式进行，各参赛选手在本校呼叫中心客户服务与管理实训机房按照竞赛时间要求统一上线参赛，在竞赛时限内按照竞赛规程完成竞赛内容。

五、考场要求及纪律

因本次比赛在云端线上开展，为确保赛事能有序、顺利地进行，各参赛代表队需在大赛组委会的指导下在本校部署必要的比赛环境，包括但不限于：座席工位、计算机、耳麦、监控摄像头、网络（内网、外网）环境等，具体要求详见附件 4。

比赛过程中将启用“公安系统信息核对、人脸信息识别、远程监

控、智能防作弊”等多重措施保障比赛纪律，确保竞赛的公平公正。

六、奖项设置

1. 本次竞赛采用岗、课、证、赛融通方式，所有参赛选手需同时通过“教育部职业技能等级证书信息管理平台”进行报考，成绩合格的参赛选手可获得对应等级的1+X呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书。

2. 参赛选手奖励以赛项参赛总人数为基数，分设一、二、三等奖，获奖比例分别为15%、20%、30%（小数点后四舍五入）并颁发相应荣誉证书。

3. 各等级获奖选手的指导教师颁发相应等级的荣誉证书。

4. 获奖证书由培训评价组织北京华唐中科科技集团有限公司颁发。

七、报名方式

1. 线下报名：各参赛单位将《第四届全国职业院校“华唐杯”呼叫中心客户服务与管理技能比赛报名回执》（附件1）发送至 huiwuzu@huatangjt.com 邮箱。

2. 网络报名：已完成线下报名的参赛单位，在大赛组委会的指导下还需为参赛选手在教育部职业技能等级证书信息管理平台中单独进行报考，报考指南详见附件5。

3. 报名截止日期：2022年11月15日。

八、费用说明

1. 本届比赛免收参赛费。

2. 试点院校参赛选手：参赛人数计入本年度 1+X 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书考评计划人数，按照 1+X 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书考评费用标准由试点院校统一支付。

3. 非试点院校参赛选手：由协办单位统筹进行社会考生报名，由参赛单位或个人按照 1+X 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书考评费用标准支付考评费用。

九、报名咨询

区域	联系人	联系方式（同微信）
北京市、天津市、黑龙江省、吉林省、辽宁省、内蒙古自治区	张超	18611192432
河北省、山东省	陈书勋	13260029989
甘肃省、青海省、广东省、海南省、新疆维吾尔自治区、宁夏回族自治区、西藏自治区	宋庆东	18516999666
	文洋	13718064017
山西省	周武绪	18513846345
陕西省、河南省	高阳锟	15236144946
	周磊	18500508636
安徽省	王跃辉	15056088263
	刘云	13605510472
上海市、江苏省、浙江省、	王跃辉	15056088263
重庆市、贵州省、四川省、福建省、湖北省、湖南省、江西省	臧学峰	18511733354

云南省、广西壮族自治区	赵广明	18611218523
公司总部	高阳锟	15236144946
公司总部	朱丽丽	15352810096
技术支持	赵伟	13146858786

- 附件：1. 第四届全国职业院校“华唐杯”呼叫中心客户服务与管理职业技能竞赛报名回执
2. 第四届全国职业院校“华唐杯”呼叫中心客户服务与管理职业技能竞赛（中职组）竞赛规程
3. 第四届全国职业院校“华唐杯”呼叫中心客户服务与管理职业技能竞赛（高职组）竞赛规程
4. 第四届全国职业院校“华唐杯”呼叫中心客户服务与管理职业技能竞赛环境部署指南

北京华唐中科科技集团有限公司

二〇二二年十月十二日

