|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A16 |

|  |
| --- |
| 3502 |

福建省厦门市地方标准

DB3502/T XXXX—XXXX

金砖国家职业技能赛事组织服务规范

Specification of organization and service for BRICS skills competition

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

厦门市市场监督管理局  发布

目  次

[前言 III](#_Toc14841)

[引言 V](#_Toc25330)

[1 范围 1](#_Toc19817)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc24777)

[3 术语和定义 1](#_Toc25999)

[4 赛事组织服务原则 1](#_Toc13569)

[5 赛事组织服务资源 1](#_Toc23576)

[5.1 赛事组委会 1](#_Toc12099)

[5.2 执行机构 2](#_Toc11531)

[5.3 工作人员 2](#_Toc24135)

[5.4 专家团队 3](#_Toc22919)

[5.5 资金 3](#_Toc20188)

[5.6 合作资源 3](#_Toc15825)

[6 赛事组织 3](#_Toc14208)

[6.1 赛事组委会 4](#_Toc7291)

[6.2 赛事执委会 4](#_Toc18020)

[6.3 赛事总体方案 4](#_Toc4425)

[6.4 赛事安全风险防控方案 6](#_Toc7469)

[6.5 卫生防疫和医疗保障方案 7](#_Toc8312)

[6.6 安全保障方案 7](#_Toc7076)

[6.7 赛事印刷品 7](#_Toc27939)

[6.8 宣传活动 7](#_Toc30988)

[6.9 颁发技能护照 7](#_Toc14289)

[7 投诉处理、监督、考核评价和服务改进 7](#_Toc26866)

[7.1 投诉处理 7](#_Toc3700)

[7.2 赛事组织服务的质量监督 7](#_Toc12209)

[7.3 考核评价 8](#_Toc8544)

[7.4 服务改进 8](#_Toc27661)

前  言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由厦门市金砖创新基地建设领导小组办公室提出。

本文件由厦门市金砖技术与技能标准化技术委员会（SAXM/TC 2）归口。

本文件起草单位：厦门市金砖未来技能发展与技术创新研究院、厦门市金砖创新基地建设领导小组办公室、厦门市标准化研究院、北京嘉克新兴科技有限公司……等。

本文件主要起草人：

引  言

金砖国家职业技能大赛由金砖国家政府部门指导，在整合各国职教特色与办赛资源的基础上优化赛事设计，对标世界技能大赛，聚焦高端制造、数字经济、新产业、新业态、新技术等重点领域设置机器学习与大数据、Web技术等20余个未来技术及技能赛项，提升了金砖国家职业院校师生在创新、协调、组织、合作等方面的能力，丰富了金砖国家职业院校和企业交流与合作内容，整体推进金砖国家国际化高质量技能人才培养，也为我市“4+4+6”现代化产业发展服务。

在执行承办赛事过程中积累了多项成功案例的经验，具有扎实的基础，将这些经验纳入赛事组织管理规范中：

1. 开设线上远程国际训练营，全面提升参训人员技能水平；
2. 采用在各参赛国建立国际远程分布赛场模式，成功打造后疫情时代国际竞赛范例；
3. 颁发“技能护照”，贯通金砖国家人才流动渠道；
4. 通过金砖国家团体技能标准制定，实现金砖国家间的团体标准互通互认。

金砖国家职业技能赛事组织服务规范

* 1. 范围

本文件规定了金砖国家职业技能赛事组织和服务原则、服务资源、服务内容、服务质量管理、投诉处理、监督、考核评价和服务改进。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

金砖国家职业技能赛事 BRICS skills competition

由金砖国家工商理事会、一带一路暨金砖国家技能发展国际联盟、中国科协一带一路暨金砖国家技能发展与技术创新培训中心、中国发明协会、教育部中外人文交流中心等主办的，以高端制造、数字经济、新产业、新业态、新技术等重点领域，开发以工业 4.0 为核心的智能制造技术技能、人工智能、数字技术技能、未来技术技能为宗旨的赛事。

金砖国家职业技能赛事组织服务 organization and service for BRICS skills competition

为金砖国家职业技能赛事提供赛事宣传、专家辅导、赛事组织和赛事后续对接的组织和服务工作。

* 1. 赛事组织服务原则
     1. 组织和服务过程中应遵循公开透明、诚信服务、独立研判、客观公正、严格保密的原则。
     2. 应充分考虑赛事各类风险问题，制定详尽、可靠、可执行的各类执行方案及应急预案，建立健全完善的保障机制、应急机制和熔断机制，确保赛事安全、有序举办。
     3. 应勤俭办赛，节约资源，保护环境。
     4. 应符合国家、地方法律、法规规定的其他条件。
  2. 赛事组织服务资源
     1. 赛事组委会

应成立赛事组委会（以下简称“组委会”），统筹协调赛事组织管理，并设立办公室负责日常工作。确定主办单位、承办单位、协办单位、运营单位。

组委会下设成员单位应至少包括以下部门：

1. 教育部门
2. 人社部门
3. 组委会办公室；
4. 赛事宣传部门；
5. 赛事保障部门；
6. 安全保卫部门；
7. 医疗保障部门；
8. 志愿服务部门；
9. 后勤保障部门；
10. 市场开发部门；
11. 卫生防疫保障部门；
12. 监管监督部门；
13. 电力通讯部门；
14. 应急救援保障部门；
15. 网络安全保障部门；
16. 赛事运营方。

应明确组委会及各成员单位工作职责及各部门安全责任职责。

* + 1. 执行机构

应依法设立或注册登记成立，具有独立法人资格。

有举办过金砖国家职业技能大赛决赛、技能发展与技术创新大赛国际赛赛项的经验。

拥有一带一路及金砖国家技能相关的生态伙伴资源。

组织过金砖国家赛事类似项目的赛前训练营培训经验。

具备在的类似项目的大赛技术与技能专业标准化编制的能力。

参与金砖国家技能大赛（国内外）项目获得服务单位好评的。

* + 1. 工作人员

工作人员

工作人员包含并不限于以下人员：

1. 参赛选手；
2. 指导老师；
3. 专家团队；
4. 参赛队伍的领队；
5. 赛事裁判；
6. 赛事代表；
7. 志愿者；
8. 安保人员；
9. 医务人员；
10. 组委会工作人员；
11. 运营方工作人员；
12. 技术支持人员；
13. 媒体与宣传人员；
14. 后勤保障人员；
15. 接待和服务人员；
16. 翻译人员。

工作人员要求

应组建金砖国家职业技能赛事执委会，整体规划会务工作。

应完成执委会会务工作方案，做好赛前、赛中、赛后保障工作，包括方案设计、赛场规划、应急预案、竞赛实施、突发事件处理等。

应具备赛事执行的专业知识和服务技能，达到与岗位职责相应的教育和专业培训背景要求。

遵守社会公德和有关法律、法规、规章，严禁弄虚作假、营私舞弊。

遵守竞赛规则和规程，不得影响竞赛正常秩序、妨碍公共安全。

自觉接受安全及卫生检疫检查，服从管理。

* + 1. 专家团队
       1. 基本要求

专家团队的配置应与金砖国家职业技能赛事的具体赛项需求相适应。

专家团队应具备与服务岗位要求的相关专业知识和服务技能。

国家规定要取得相关职业资格的，专家团队成员提供服务前应取得相关的资格证书。

项目专家、评审人员应具有教授与副教授职称。

* + - 1. 来源

由大赛组委会聘请第三方人员担任，包括国内专家、国际专家。

由赛项设置国家负责本赛项首席专家的遴选确认，其他金砖国家负责本赛项专家组成员遴选确认。首席专家的遴选应参照金砖国际赛专家级别，有较好的英语语言基础，从培训到比赛实现首席专家负责制。

* + - 1. 工作职责

通过赛前培训辅导或其他形式，辅导参赛人员参与比赛。

参加赛事说明会，针对参赛人员的疑惑和问题予以指导。

现场考核、监督、验收、成绩评审等。

* + 1. 资金

通过自筹或其他方式获得赛事资金，为金砖国家职业技能赛事的组织和服务提供工作经费、赛事奖金等。

* + 1. 合作资源

赛事执行机构宜根据金砖国家职业技能赛事的赛项内容征集合作资源，包括但不限于：

1. 场所资源：为赛事的比赛环节和赛事配合服务等提供场地和场所。
2. 设备设施：为赛事执行或参赛人员提供有使用价值的各种设备设施。
3. 服务平台及其运营机构：为赛事的比赛环节和赛事配合服务提供线上或线下各种专项服务的平台及其运营机构。
4. 宣传资源：为赛事提供各类宣传服务的机构。
5. 其它合作机构：赛事的承办单位、协办单位、合作单位。
   1. 赛事组织
      1. 赛事组委会

组委会可设置相关部门,分工承担金砖国家职业技能赛事的组织运营、宣传活动、服务保障等工作。具体工作内容如下：

1. 组织运营工作包括且不限于组织协调、赛事运营、竞赛、市场运营等；
2. 宣传活动工作包括且不限于新闻宣传、文体活动展演等；
3. 服务保障工作包括且不限于安全保卫、医疗卫生保障、交通保障、后勤保障、环境整治、志

愿服务等。

* + 1. 赛事执委会

负责赛事的组织协调工作。具体工作内容如下：

1. 在组委会领导下负责金砖国家职业技能赛事活动的其他日常工作，完成组委会交办

的工作任务；

1. 组委会相关会议的会务工作；
2. 赛事活动文件的管理工作；
3. 审定开幕式、闭幕式、颁奖仪式议程及发言材料。
   * 1. 赛事总体方案

赛事总体方案内容包括但不限于：

1. 赛事目的；
2. 赛事主题；
3. 组织架构；
4. 赛事的项目、规模；
5. 比赛的时间；
6. 团队、竞赛规程；
7. 奖励方案；
8. 配套及特色活动；
9. 赛事宣传规划；
10. 嘉宾邀请规划；
11. 赛事总体进度表。
    * + 1. 赛事组织方案

赛事组织方案内容包括但不限于：

1. 赛项设置；
2. 参赛形式；
3. 场地需求；
4. 活动规模;
5. 选手报名方案；
6. 专家团队；
7. 裁判方案；
8. 志愿者招募及培训方案；
9. 颁奖仪式方案；
10. 环境卫生方案;
11. 医疗救护方案；
12. 保险方案；
13. 安全保障方案；
14. 成绩公布方案及成绩证书样式；
15. 赛事宣传方案；
16. 赛事舆情方案；
17. 市场合作情况；
18. 经费筹备情况；
19. 特邀嘉宾方案；
20. 交通方案；
21. 特邀选手邀请方案；
22. 技术支持方案；
23. 后勤物资保障方案。
    * + 1. 赛事规程

组委会应在比赛开始报名之前或报名时公布经组委会审核通过的竞赛规程。赛事规程至少应包括：

1. 赛事的名称、事件、地点；
2. 赛项设置、组织形式；
3. 参赛资格；
4. 报名办法；
5. 获奖方案；
6. 组委会联系方式；
7. 规程解释权。
   * + 1. 人员招募

人员招募的内容包括但不限于赛事各赛项的选手报名要求，赛事志愿者的招募及培训，赛事宣传人员招募等。

* + - 1. 注册报名

自评符合参赛条件的人员通过金砖职业技能大赛官方报名途径报名[，提交完整报名材料，并对所填信息的准确性和真实性负责。](http://www.cxcyds.com）统一注册报名。报名企业在进行注册和统一身份认证后，应提交完整报名材料，并对所填信息的准确性和真实性负责。)

* + - 1. 资格评审

金砖职业技能大赛组委会根据参赛条件设置要求，对参赛人员提交的资料进行审查，对符合条件的参赛人员进行资格确认。

* + - 1. 赛前说明会

金砖职业技能大赛组委会对赛事的赛项基本情况、赛事的规模、赛事比赛项目、赛事赛项竞赛规则、规程、技术文件介绍等进行解释说明。

* + - 1. 国际训练营

开展赛前培训活动，提供培训辅导服务；可采用线上或线下的方式进行集中会议式培训和个性化辅导。开办线上远程国际训练营，对参赛专家和选手进行赛前培训，帮助参训学员熟悉掌握竞赛规程，通过模拟竞赛训练，更好地备战决赛。

* + - 1. 远程分布式模式

在各参赛国建立国际远程分布赛场模式。即每个参赛国设置线下比赛场地，组织本国选手参赛，为保证赛事公平、公开、公正，竞赛平台采用无服务器架构、数据隔离、加密传输、认证证书访问、远程桌面监控等先进的技术来保障比赛的稳定性和安全性。同时，各赛项采用集约化一对一的远程执裁方式，要求选手在竞赛过程中，完全按照远程裁判的指令规范参赛，赛位前后设置两个摄像头，屏幕全程录像确保比赛公正。

* + - 1. 选拔赛组织
         1. 采用集中式竞赛方案，在同一时间、同一地点（厦门）、同一组织机构、同一承办单位等举办金砖国家职业技能大赛活动。
         2. 采用远程分布式竞赛方案，在不同时间、不同地区、不同承办单位举办金砖国家职业技能赛事的不同赛项活动。
         3. 专家评委由各赛项遴选出来的人员组成，根据赛项特点进行评审、打分。
         4. 决赛参赛人员需经过选拔赛筛选。
      2. 开、闭幕式
         1. 提供并搭建场地，含视频，灯光，音响等.
         2. 提供相应方案，提供直播推流、网络安全、通信保障等服务。
         3. 制作大赛宣传视频以及开闭幕式各环节视频，包括大赛启动、国外选手入场仪式、国内外颁奖环节视频（中英文）。
      3. 决赛组织
         1. 采用统一的规则、流程、评分方式等，通过采用线上、线下相结合的方式，组织金砖国家选手在相同条件下展开比赛。
         2. 专家评委由金砖国家遴选出来的人员组成，统一评审、打分。
         3. 比赛结束后，可按需要为获奖的企业（或团队）举行颁奖仪式。
      4. 交通、比赛用餐方案

大赛期间，制定统一安排往返于酒店和会展的接驳车、比赛期间的用餐等方案。

* + - 1. 赛事翻译

提供文字资料的中英互译服务，涵盖赛事全套材料、嘉宾演讲资料等所需文字内容；大赛开闭幕式现场配备两名同声传译翻译人员；并根据参会人员需求，提供包含全套同声传译系统的翻译设备。

* + 1. 赛事安全风险防控方案

赛事安全风险防控方案内容包括但不限于：

1. 指导思想；
2. 基本原则；
3. 紧急熔断机制：赛前熔断机制、赛中熔断机制；
4. 重大风险点及措施：天气风险、自然灾害风险、卫生防疫风险、社会事件风险、踩踏安全风险、公共卫生安全风险、人员伤亡风险；
5. 安保规划图；
6. 工作领导小组组长、副组长、成员名单，工作职责及分工；
7. 应急响应等级及措施。
   * 1. 卫生防疫和医疗保障方案

大赛期间卫生防疫和医疗保障相关工作部署，明确具体工作要求、责任主体、保障措施和应急预案。

* + 1. 安全保障方案

根据工作要求和赛事规模提供安保人员、公众责任险、安全风险评估、突发事件应急处理预案、消防安全措施、第三方监理机构、安检检门、安检机、安检大棚等服务及设备。

* + 1. 赛事印刷品

赛事印刷品内容包括但不限于：

1. 赛事宣传手册；
2. 赛事竞赛规程、参赛指南；
3. 赛事的规模；
4. 赛事比赛项目；
5. 秩序册、成绩册、选手手册、裁判员手册
   * 1. 宣传活动

宣传内容包括但不限于以下内容：

1. 赛事宣传方案、举办过程的各项活动等；
2. 大赛合作单位的相关宣传。

宣传机构包括官方媒体、网络自媒体等，对赛事全过程进行媒体宣传和专题宣传栏目制作，安排在指定渠道进行发表和播出，并对赛事每个关键环节及时进行新闻跟踪和报道。

在整个赛事举行期间通过各种传媒资源（如参赛手册、宣传海报、宣传单张、户外广告、报纸、电视、互联网、新媒体等）和开展各类活动，对赛事进行全方位、多角度、深层次的宣传报道，营造良好的金砖国家职业技能赛事氛围。

* + 1. 颁发技能护照

颁发“技能护照”，贯通金砖国家人才流动渠道。对大赛符合条件的优秀获奖选手颁发“技能护照”。

1. “技能护照计划”由金砖国家工商理事会技能发展、应用技术和创新工作组（简称：金砖技创组）俄罗斯技创组和中方技创组牵头提出，并达成协议率先在俄罗斯及中国相关技能领域颁发技能护照，进而向金砖国家进行推广。截至目前，该计划已累计颁发技能护照数十万人次。
   1. 投诉处理、监督、考核评价和服务改进
      1. 投诉处理

服务机构应建立服务质量投诉处理机制，按照GB/T 19012的要求，透明、公正、快速地处理相关的投诉和建议。

* + 1. 赛事组织服务的质量监督

应建立有效的赛事组织服务的质量监督机制，服务项目应接受客户监督，包括对外公布服务质量监督电话或其他联系方式，接受客户的意见和建议。

应接受和配合行政管理部门、行业管理部门的监督和检查，对在监督、检查过程中发现的问题，应及时整改。

* + 1. 考核评价

服务机构应定期对本机构提供的服务质量进行评价，如自我考核、客户满意度调查等，必要时可委托第三方机构进行考核评价。

* + 1. 服务改进

机构应分析服务评价结果、客户满意度调查、客户投诉意见等，识别改进机会，确定改进目标，制定改进措施，不断提高服务水平。

