

2023 年柳州市职业技能大赛
家政服务员（整理收纳）项目技术工作文件

2023 年柳州市职业技能大赛执委会赛务保障与技术服务组

2023 年 5 月

目录

一、技术描述	3
(一) 项目概要	3
(二) 基本知识与能力要求	3
二、试题与评判标准	5
(一) 试题 (样题)	5
(二) 比赛时间及试题具体内容	5
(三) 评判标准	6
三、竞赛细则	8
(一) 竞赛现场要求	8
(二) 相关人员赛场纪律要求	9
(三) 裁判纪律要求	10
(四) 问题与争议处	10
(五) 违规处理办法	11
(六) 违规行为包括以下行为	12
四、竞赛场地、设施设备等安排	13
(一) 赛场规格要求	13
(二) 场地布局图	13
(三) 基础设施清单	14
五、安全、健康要求	19

一、技术描述

（一）项目概要

整理收纳，是为客户提供居家、办公等空间的整理、收纳方案和服务，达到合理利用和增大储物空间。比赛中对选手的技能要求包括：诊断、决策方案、空间规划设计、陈列美学等。比赛选手分为两种类型：职工组和学生组，两组分别比赛。

本项目技术工作文件按照中华人民共和国人力资源和社会保障部颁布《家政服务员国家职业标准》（2019版）（职业编码：4-10-01-06），《中国家庭服务业协会整理收纳师服务质量标准》2022年8月31日（试行），中国劳动社会保障出版社和中国人事出版社出版发行的国家职业技能等级认定培训教材《家政服务员（整理收纳、中级）》（ISBN978-7-5167-4497-0）《家政服务员（整理收纳、高级）》（ISBN 978-7-5167-4574-8）以上基本要求和工作要求，结合当前家政行业发展需求，适当增加新知识、新技能及职业道德等相关内容，依据安全规程、突出操作规范、关注操作细节，进行竞赛。

该项目所对应的职业是：家政服务员（整理收纳师）。

（二）基本知识与能力要求

相关要求		权重比例（%）
1	职业道德	8
基本知识	—职业道德标准和职业守则 —行为规范	

工作能力	—遵守时间，信守诺言，态度和蔼 —勇于承担，主动纠错 —保守客户信息隐私和秘密，爱惜客户物品 —正确处理同事间关系	
2	综合素养评价	
基本知识	—礼节礼貌和仪容仪表知识 —服务意识 —安全操作意识 —沟通协调意识 —团队合作共赢的意识	
工作能力	—遵守服务规范 —热情积极，讲究服务质量，服务理念清晰 —严格遵守物品安全操作规范 —善于与客户、同事进行沟通协调 —团队合作的技巧和能力，工作和沟通高效	12
3	整理思维和空间规划诊断	
基本知识	—熟悉不同空间的规划管理 —了解空间的合理设计 —掌握空间改造的技巧	
工作能力	—空间规划管理的能力 —设计合理的空间内部格局的能力	40

	—改造不合理的空间内部格局的能力 —物品陈列的能力	
4	不同空间整理收纳服务实操	
基本知识	—了解不同空间整理收纳的知识 —掌握整理的程序和步骤 —熟悉不同空间整理收纳的技巧 —熟悉正确且能扩容的收纳用品	40
工作能力	—合作完成不同空间整理收纳的方案 —合作完成整理收纳的陈列美学 —合作完成收纳用品的使用 —合作完成交付和回访的应用。	
合计		100

二、试题与评判标准

（一）试题（样题）

竞赛分为三个模块，采用双人竞赛模式，各组赛前按照模块抽取情景，结合情景人物特点进行整理收纳。考核选手沟通交流、物品分类、收纳整理等方面的操作技能。实践操作和沟通交流能力融合在具体的案例中。为了更好体现技能大赛对于人文综合能力的要求，如沟通和人际交往能力、解决问题能力、现场应变和创新能力等非技术技能，结合案例实际操作考核。

（二）比赛时间及试题具体内容

1. 比赛时间安排：整理收纳项目比赛时间为 2 天，职工组第 1 天比赛，学生组第 2 天比赛，采用双人竞赛模式。每组选手均参加三个模块，每个模块操作时间拟定 30 分钟，具体以正式考

核试题规定时间为准。学生组和职工组比赛模式相同。裁判在旁观察及评分，不予提问和干扰。选手不需要向裁判做任何解释和交流。每个竞赛区独立计时。

2. 试题（样题）：

学生组和职工组竞赛内容包括衣橱的整理收纳、厨房的整理收纳、书房的整理收纳、玄关的整理收纳。

样题：衣橱整理收纳 实操+口述

情景：陈小姐，27 岁，喜爱购买时尚衣物、配饰等，由于经常出差，物品堆放杂乱，现正值春夏季节交替，经常找不到合适的衣物和饰品，陈小姐选择一家整理收纳公司为其整理衣橱。

任务：你们作为整理收纳师，根据情景，按照现代整理收纳理念为陈女士提供衣橱整理收纳服务。

▲ 操作条件：

①衣橱、各类衣物、箱包、帽子、皮带、饰品、收纳工具、操作平台等。

②光线明亮，环境整洁。

▲ 操作内容：

按照“空间设计、清空、分类、整理、收纳、复盘”六个步骤完成衣橱整理收纳，其中“复盘”步骤以口述形式完成，其他步骤为实操。

▲ 操作要求：

整理规划准确；收纳操作轻柔、熟练、规范，程序符合现代收纳理念；复盘环节能够清晰阐释收纳思路和整理结果。

（三）评判标准

1. 评分标准：整理收纳项目总分 300 分。每项操作满分 100 分。共设 3 个情景模块进行竞赛，每个模块满分为 100 分，每个情景案例均采用分步得分、累计总分的计分方式，各情境案例得分为选手最终有效得分，并精确到小数点后两位。依据总成绩确定参赛选手的最终名次。若总成绩相同，以竞赛用时短者胜出。

2. 评判方法：整理收纳项目评分方式为裁判各自单独评分，计算出平均分。

3. 评判分组安排

(1) 按照赛场功能设置，将裁判员分成 3 组。衣橱整理收纳裁判组和厨房整理收纳裁判组由 5 名裁判组成，去掉一个最高分，去掉一个最低分，取平均分；书房整理收纳组和玄关整理收纳组由 3 名裁判组成，取平均分。三个模块分数相加为最终得分。

(2) 裁判长在竞赛前 1 天确定各评分裁判组组长，裁判长不参与评分，裁判组长负责所在工位评分、过程管理及赛后技术点评，对发生的问题进行详细记录并报裁判长。

4. 评分方法

(1) 现场评分。计时倒数 3 分钟给予提醒，工作人员拿牌提示，必须确认选手看见倒计时提醒。倒计时为 0 即停止比赛，未完成部分不得分。

(2) 扣分起点为 0.5-2 分。评分裁判员须在评分表中标出扣分条目，或写出扣分关键点。

(3) 各个情景模块赛事实施过程中，可对前三位选手进行一次评分商讨，确定起点分值等；之后不再有商讨过程，全程独立打分，如有特殊情况，需通过本组裁判组长提出申请。

(4) 如果选手未全部完成任务，但比赛时间到，则未完成的部分不得分。

(5) 如有特殊情况，裁判长按照本次技能比赛项目技术规则及相关文件进行协调处理。

(6) 评分采用纸质版评分表，所有裁判完成工作签名后，由录分员输入电脑系统进行统计。

(7) 3 个模块按照权重比例进行计算得分，得分相加，形成最终成绩。如果选手竞赛中断后无法继续参赛，按已完成的竞赛部分计算成绩。

(8) 成绩并列：当选手成绩出现相同时，以操作时间先完成者排序在前。若仍出现成绩相同则报请大赛执委会。

三、竞赛细则

(一) 竞赛现场要求

1. 根据项目实际需要，专家组长与赛事实施保障单位于赛前对场地设备设施等准备工作进行最终确认；裁判长与裁判员于赛前 1 至 2 天进行裁判培训及裁判会议，做好技术对接和设备设施、耗材确认。

2. 选手报到时需领取参赛证、参赛资料、参赛物料，按模块抽取参赛顺序号。报到完毕后前往赛场，熟悉比赛场景及物品。

3. 参赛选手挂选手牌，在竞赛前 30 分钟由工作人员引领至检录区，在指定位置候场；开赛后未检录选手视为自动放弃参赛。

4. 竞赛前，选手需将所有具有通信功能、拍摄功能、存储功能的电子设备上交，不得携带其他物品进入考核区域；违规者取消本次比赛成绩。

5. 每个模块竞赛前，选手需对竞赛模块使用到的设备、工具等进行确认；在物品准备间将所需用物一次备齐。

6. 参赛选手比赛期间不可中途离开工位，一旦中途离开该选手比赛即为结束操作。

7. 裁判组长发出开始竞赛的时间信号后，参赛选手方可进行操作。

8. 竞赛期间，参赛选手应严格按竞赛要求不得在参赛服饰上作任何标识；并严格遵守操作规程，接受裁判员、现场技术服务人员的监督和警示。

9. 竞赛期间，参赛选手应爱护赛场设备，不得人为损坏设备。

10. 参赛选手必须独立完成所有项目，除征得裁判长许可，否则严禁串岗、严禁与其他选手、参会人员和本单位裁判员交流接触。

11. 选手不可将任何记录有数据、技术信息的纸页带出赛场。

12. 因参赛选手个人误操作造成人身安全事故或设备故障时，裁判长有权中止选手竞赛。如非参赛选手个人因素出现的设备故障而无法继续竞赛时，选手需举手向裁判员示意提出更换设备的要求，同意并更换后，参赛选手可继续参加竞赛，并给参赛选手补足所耽误的竞赛时间。

13. 裁判组长发布竞赛结束指令后，未完成任务的参赛选手应立即停止操作，不得以任何理由拖延竞赛时间。如选手提前完成所有工作，需举手向裁判员示意。

14. 竞赛结束后，待裁判组长宣布离场后，选手方可离开赛场。

(二) 相关人员赛场纪律要求

赛场各类工作人员必须统一佩戴由赛项执委会印制的相应证件，着装整齐，进入指定工作岗位。除赛项执委会成员、裁判、赛场配备的工作人员外，其他人员未经赛项执委会或裁判长允许不得进入赛场内。新闻媒体人员等进入赛场必须经过赛项执委会允许，并且听从裁判长或裁判长助理的安排和指挥，不得影响竞赛正常进行。

(三) 裁判纪律要求

1. 在竞赛过程中，评分裁判员在旁观察，不得干扰选手，不可提问或参与比赛过程，不对选手做任何解释和回答等。裁判员在竞赛期间必须接受封闭隔离管理，不得携带个人通讯工具进入赛场，不得以任何形式徇私舞弊，不得擅离职守，不得将有关竞赛的材料带出赛场。竞赛过程中，因选手个人原因导致竞赛中断，中断时间计入选手竞赛时长，不予补偿。非选手个人原因导致竞赛中断，中断时间不计入选手竞赛时长，并予补足。由裁判组长报请裁判长批准后安排延长补足。

2. 每组每个模块 2 名选手比赛结束，裁判长组织裁判员监督录分，将评判结果录入竞赛管理系统，每个模块全部评判结果录入后，确认无误，由裁判长锁定每个模块全部评分裁判员的评判结果。全部比赛结束后，裁判长对竞赛成绩进行审核签字确认，报组委会技术组。如果不涉及违规情况或争议，该成绩即为选手最终成绩。裁判长助理积极协助裁判长工作，保证竞赛顺利进行。当天竞赛结束前，所有裁判员不得与任何参赛队接触。

(四) 问题与争议处

申诉应在竞赛结束后 2 小时内提出，超过时效将不予受理。

申诉时，应按照规定的程序由参赛队领队向仲裁组递交书面申诉报告。报告应对申诉事件的现象、发生的时间、涉及到的人员、申诉依据与理由等进行充分、实事求是的叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉不予受理。申诉报告须有申诉的参赛选手、领队签名。

1. 竞赛大赛项目内解决

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应及时向裁判长反映。裁判长依据大赛技术规则和本技术工作文件及相关规定进行处理或组织裁判员研究解决。如需全体裁判员表决的，须获半数以上通过。最终处理意见应及时向组委会、执委会报告并告知意见反映人。处理过程中，大赛组委会技术组可给予支持和指导。

2. 监督仲裁组解决

对竞赛项目内处理结果有异议的，在参赛选手最终成绩确认锁定前，各参赛代表团领队可向大赛监督仲裁组书面反映并举证，超期不再受理。监督仲裁组应及时对问题或争议的性质进行确认。其中，属技术性问题或争议的，仍交由裁判长负责研究解决，必要时组委会技术组给予指导；属非技术性问题或争议的，由监督仲裁组组织核查，及时做出仲裁决定，并告知组委会技术组、裁判长和当事人参赛代表团。此决定为最终裁决。

（五）违规处理办法

1. 违规处理范围

大赛期间，对参赛选手、裁判人员、场地负责人、技术及赛务保障工作人员、领队等，出现违反本规则或项目技术工作文件

中公布的竞赛纪律，或其他有碍竞赛公平公正的行为，由相应的人员或机构及时纠正并按照规定进行处理。

2. 违规处理实施人

参赛选手或裁判员在大赛期间出现违规行为，裁判长依据相关规定进行处理或组织裁判人员研究处理，并将处理结果报送组委会技术组及监督仲裁组。各类人员在大赛期间出现违规行为，由监督仲裁组研究处理。

3. 违规处理及登记

对选手及对裁判人员、技术及赛务保障人员、领队及助理等其他人员处理按照大赛技术规则进行处理。

(六) 违规行为包括以下行为

1. 选手将禁止携带的工具、材料等带入大赛现场等类似违规行为。

在大赛期间，裁判长及助理、场地负责人及助理出现参赛队提供本应保密的信息，使其获得比赛优势的违规行为。

2. 在比赛进行中，裁判人员与选手有任何不恰当的语言或身体接触，或传递任何物品及类似行为，使选手获得比赛优势的违规行为。

3. 赛务或技术保障人员出现有意干扰、影响参赛队选手比赛的违规行为。

4. 各参赛队领队及其他管理人员扰乱大赛秩序、作弊等类似违规行为。

5. 经监督仲裁组认定的其它违规行为。

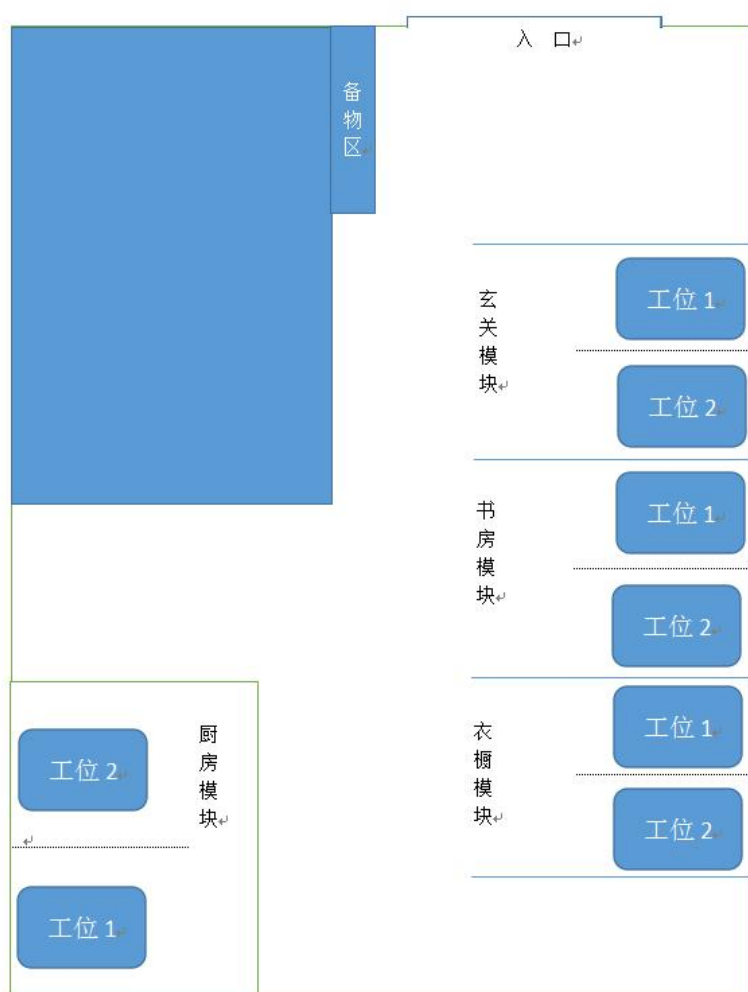
四、竞赛场地、设施设备等安排

（一）赛场规格要求

竞赛场地光线充足，照明良好；场地整洁；每个赛位占地不小于 10 m²，标明赛位号。

竞赛场地设置隔离带，非裁判员、参赛选手、工作人员不得进入比赛场地；竞赛场地设置检录区、竞赛操作区、裁判评分区、物品存放区、选手休息（候赛）区、观摩通道等区域。各区域之间有明显标志或警示带。承办单位根据实际情况设置，具体赛场布局图以承办方提供的平面布置图为准。

（二）场地布局图



(三) 基础设施清单

竞赛用品(含操作台)由组委会统一提供,选手自带工作服(含帽子、口罩),竞赛用品(按每个工位计)清单如下:

竞赛物品清单以竞赛准备单为准。

家具

序号	名称	数量	单位
1	厨房吊柜	1	个
2	厨房地柜(带台面)	1	个
3	书柜	1	个
4	衣柜	1	个
5	一字型玄关柜(带台面)	1	个

衣橱物品

序号	名称	数量	单位
1	吊带背心类	若干	件
2	T恤类	若干	件
3	衬衫类	若干	件
4	毛衣类	若干	件
5	西装类	若干	双
6	外套类	若干	条
7	开衫类	若干	件
8	羽绒服类	若干	件

9	风衣类	若干	条
10	短裤类	若干	条
11	西裤类	若干	条
12	牛仔裤类	若干	套
13	半裙类	若干	个
14	连衣裙类	若干	个
15	饰品类	若干	个
16	包袋类	若干	个
17	帽饰类	若干	条
18	皮带类	若干	条
19	内衣	若干	条
20	内裤	若干	条
21	袜子	若干	双

厨房物品

序号	名称	数量	单位
1	高脚杯	若干	个
2	咖啡杯	若干	套
3	茶具	若干	套
4	马克杯	若干	个
5	烧水壶	若干	个
6	电饭煲	若干	个
7	炒锅	若干	个
8	保鲜膜	若干	卷

9	密封袋	若干	盒
10	锡纸	若干	卷
11	案板	若干	个
12	筷子	若干	双
13	锅铲	若干	个
14	汤匙	若干	把
15	叉子	若干	把
16	厨用剪刀	若干	把
17	菜刀	若干	套
18	汤碗	若干	个
19	鱼盘	若干	个
20	菜盘	若干	个
21	食用盐	若干	包
23	鸡精	若干	包
24	耗油	若干	瓶
25	酱油	若干	瓶
26	小米	若干	包
27	红豆	若干	包
28	绿豆	若干	包
29	洗碗布	若干	个
30	洗涤剂	若干	瓶
31	垃圾袋	若干	包
32	洗菜盆	若干	个

书柜物品

序号	名称	数量	单位
1	职场、励志类	若干	本
2	哲学、宗教类	若干	本
3	经济、金融类	若干	本
4	政治、法律类	若干	本
5	兴趣、爱好类	若干	本
6	语言、文学类	若干	本
7	小说、传记类	若干	本
8	文化、科学类	若干	本
9	装饰摆件	若干	件
10	手办	若干	个
11	奖杯	若干	个
12	文件类	若干	份
13	电子产品类	若干	台
14	数据线	若干	条

玄关物品

序号	名称	数量	单位
1	平底鞋	若干	双
2	运动鞋	若干	双
3	洞洞鞋	若干	双
4	高跟鞋	若干	双
5	长靴	若干	双

6	短靴	若干	双
7	拖鞋	若干	双
8	钥匙	若干	串
9	宠物用品	若干	件
10	鞋油	若干	瓶
11	鞋刷	若干	个
12	防疫用品	若干	批
13	雨伞	若干	把

收纳工具

序号	名称	数量	单位
1	大号收纳箱	若干	个
2	中号收纳箱	若干	个
3	小号收纳箱盒	若干	个
4	大号收纳盒	若干	个
5	中号收纳盒	若干	个
6	小号收纳盒	若干	个
7	水槽置物架	若干	个
8	拉篮	若干	个
9	文件收纳盒	若干	个
10	抽屉分隔盒	若干	个
11	密封袋	若干	个
12	植绒衣架	若干	个

场地设施

序号	名称	数量	备注
1	桌椅	3套	每个赛道1个
2	笔	8支	铅笔4支、黑色水笔4支（每个赛道1组，备用1组）
3	方格纸	3本	每个赛道1本
4	标签贴	4本	每个赛道1本，备用1本
5	工作服/参赛牌	若干	按选手数量提供
6	手套、鞋套	若干	按选手数量提供

备注：表中所列各类物品总数暂时按照整理收纳师竞赛三个赛道区域及相应参赛选手计划，最终物品总数根据参赛人数确定。

五、安全、健康要求

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，提出安全、健康要求及职业操作规范要求，并明确违反后的处理规定。

各领队做好本队比赛选手的业务辅导、心理疏导和思想引导工作，对参赛选手及比赛过程报以平和、包容的心态，共同维护竞赛秩序。自觉遵守竞赛规则，尊重和支持裁判工作，不随意进入比赛现场及其他禁止入内的区域，确保比赛进程的公平、公正、顺畅、高效。

参赛选手应认真阅读各项目竞赛操作须知，自觉遵守赛场纪律，按竞赛规则、项目与赛场要求进行竞赛，不得携带任何书面或电子资料、U 盘、手机等电子或通讯设备进入 赛场，不得有任何舞弊行为，否则视情节轻重执行赛场纪律。