

第九届全国职工职业技能大赛

网约配送员赛项

技术文件

2026 年 7 月

目 录

一、 赛项概述	1
二、 竞赛内容	1
2.1、 理论考试	1
(1) 竞赛时间	1
(2) 竞赛形式与题型	1
(3) 竞赛内容	2
2.2、 实际操作比赛	2
(4) 竞赛时间	2
(5) 竞赛形式与题型	2
(6) 竞赛内容	3
三、 竞赛规则与流程	5
3.1、 理论考试	5
3.2、 实际操作比赛	5
四、 竞赛成绩组成	6
五、 竞赛评分标准	6
5.1、 理论考试	6
5.2、 实际操作比赛	6
六、 竞赛设备与参考资料	9
6.1、 竞赛设备	9
6.2、 参考资料	9
七、 申诉与仲裁	10
八、 竞赛注意事项	10

一、赛项概述

本赛项立足新职业发展与新业态用工实际，旨在以赛育才、以赛促训、以赛促规范，健全网约配送员技能评价体系，畅通新就业群体技能提升与职业发展通道，引导新就业劳动者走技能成才、技能报国之路。

本届竞赛以《网约配送员国家职业技能标准（2021 版）》高级工（三级）及以上的知识和技能要求命题，同时紧跟行业数字化、规范化发展趋势，适度融入行业新知识、新技术、新技能内容，贴合产业发展实际需求。

赛事采用个人独立竞赛模式，全程分为理论考试、实际操作比赛两个独立竞赛模块，由参赛选手单人独立完成全部竞赛内容。

二、竞赛内容

2.1、理论考试

（1）竞赛时间

竞赛时间：60 分钟。

（2）竞赛形式与题型

采用线上答题方式进行，依据 5000 道题库随机组题，题型包括单选题、多选题以及判断题 3 类。具体题量及分值见表 1：

表 1 理论考试题型、题量、分值、难易程度分布

题型	评分标准	题目数量	分值	难易比例
单选题	每题 1 分	50	50	2:3:5 (难: 中: 易)
多选题	每题 2 分	15	30	
判断题	每题 0.5 分	40	20	
合计		105	100	

(3) 竞赛内容

1、基本知识（20 分）

职业道德：职业认知、职业道德、法律法规知识等。

基础知识：网约配送知识、安全和应急知识、基础道路知识等。

2、专业知识（70 分）

订单接收与验视：接单前准备、订单收取、订单核对、接单后处理。

订单配送：配送前准备、配送服务、配送后处理。

安全与质量管理：公共安全防护、管理安全防护。

异常管理：客诉处理、异常订单处理、应急处理。

客户服务与开发：客户服务、客户开发、客户维护。

管理培训：团队组建、培训指导。

3、新知识新技术（10 分）

行业绿色发展。

规范性文件及标准知识。

城市与基层治理参与。

社会责任践行。

2.2、实际操作比赛

(4) 竞赛时间

时间为 45 分钟。

(5) 竞赛形式与题型

采取现场竞赛形式，分设两个赛道，每个赛道设置 6 个竞赛单元、18 个考核环节。

表 2 竞赛单元、考核环节与竞赛时间分布

竞赛单元/竞赛项目	考核环节		竞赛时间
竞赛单元一：配送前准备	3	穿着佩戴	5 分钟
		装备安全性检查	
		配送箱清洁与消毒	
竞赛单元二：订单取送	4	订单接收	10 分钟
		取餐验餐	
		帮送单配送	
		路线规划	
竞赛单元三：驾驶技能	6	竞速	8 分钟
		过弯道	
		过环岛路口	
		过斑马线	
		过窄桥	
		平稳驾驶	
竞赛单元四：异常处理	2 选 1	配送异常	8 分钟
		餐品异常	
	2 选 1	服务异常	
		应急处理	
竞赛单元五：管理培训	2 选 1	管理服务	6 分钟
		岗前培训	
竞赛单元六：社会治理与社会责任	2	城市与基层治理参与	8 分钟
		社会责任践行	

（6）竞赛内容

1、竞赛单元一：配送前准备（100 分）

参赛选手进入考区，依裁判指令开始竞赛；

参赛选手按照流程完成配送前准备工作。

考核要点：

- 穿着佩戴齐备、规范；
- 装备安全性检查；
- 配送箱清洁与消毒。

2、竞赛单元二：订单取送（100 分）

参赛选手进入考区，依裁判指令开始竞赛；

参赛选手依次完成订单接收、取餐验餐、帮送单配送、路线规划。

考核要点：

- 依据裁判指示接单；
- 依据订单要求取餐验餐；
- 依据订单要求完成帮送单配送。
- 依据要求完成路线规划。

3、竞赛单元三：驾驶技能（100 分）

参赛选手驾驶配送车进入考区，依裁判指令开始竞赛；

参赛选手依次完成配送车驾驶相关动作，包括：竞速、过弯道、通过环岛路口、过斑马线、过窄桥、平稳驾驶等六项内容。

考核要点：

- 竞速：从起始点到终点的行驶速度；
- 过弯道：弯过道驾驶技能；
- 过环岛路口：依交通规则过环岛的驾驶技能；
- 过斑马线：依交通规则过斑马线的驾驶技能；
- 过窄桥：过窄桥驾驶技能；
- 平稳驾驶：平稳驾驶技能。

4、竞赛单元四：异常处理（100 分）

参赛选手进入考区，依裁判指令开始竞赛；

参赛选手依据异常情况完成处理操作。

考核要点：

- 配送异常情况的处理；
- 餐品异常情况的处理；
- 服务异常情况的处理；
- 突发情况的应急处理。

5、竞赛单元五：管理培训（100 分）

参赛选手进入考区，依裁判指令开始竞赛；

参赛选手根据裁判员要求与指引完成管理与培训操作。

考核要点：

- 管理服务流程；
- 岗前培训流程。

6、竞赛单元六：社会治理与社会责任（加分项，共计 10 分）

本竞赛单元为加分单元，所有竞赛环节嵌入其他五个竞赛单元中。

考核要点：

- 城市与基层治理参与；
- 社会责任践行。

三、竞赛规则与流程

3.1、理论考试

1、所有参赛选手在竞赛开始前 30 分钟凭本人身份证和参赛证进入考场。竞赛开始前 15 分钟禁止参赛选手入内。未参加竞赛人员成绩按 0 分计。

2、任何资料和电子产品禁止带入考场。

3、进入考场后按照参赛号码标识落座。

4、落座后按照提示检查电脑运行情况，如电脑存在故障，举手跟考官示意，更换考位。

5、竞赛现场，按照考官示意开始答题或结束答题。如竞赛途中遇机器故障可以举手示意，考官协调解决。其他任何情况下，竞赛开始后不得中途离开考位。如遇特殊情况，需报告考官，获得同意后可提前结束竞赛。

3.2、实际操作比赛

实际操作比赛在专用考区进行，考区设置选手候赛区、竞赛区、观摩区等区域，竞赛按照“配送前准备——订单取送——驾驶技能——异常处理——管理培训——社会治理与社会责任”六个竞赛单元进行。其中，前五个竞赛单元以流水作业形式进行，社会治理与社会责任单元嵌入前五个竞赛单元中。参赛选手在竞赛开始前 30 分钟进行抽签。

1、确定竞赛赛道。

2、确定本赛道竞赛顺序。

根据赛道号、抽签号依次进入竞赛流程。

四、竞赛成绩组成

竞赛总成绩由竞赛成绩+附加成绩构成，其中竞赛成绩包括理论考试和实际操作比赛两部分，均采用百分制。

1、理论考试成绩占竞赛成绩的 30%。

2、实际操作比赛成绩占竞赛成绩的 70%。

3、竞赛总成绩=理论考试成绩×30%+实际操作比赛成绩×70%+附加成绩
(满分 10 分)

竞赛总成绩作为参赛选手名次排序的依据。若参赛选手总成绩相同，实际操作比赛成绩高的选手名次在前；若选手成绩出现同分且影响最终名次，则由专业评委对同分选手成绩进行二次合议，确定选手最终名次。

五、竞赛评分标准

5.1、理论考试

理论考试成绩评定由线上考试系统自动完成。

5.2、实际操作比赛

实际操作比赛按照统一的评分标准细则进行评分，由裁判组进行现场评分，具体细则见表 3：

表 3 评分标准及要求

竞赛项目	总分/权重	评分标准及要求
配送前准备	100 分/10%	穿着佩戴（20 分）：参赛选手衣着整洁、佩戴头盔。衣着脏污、未佩戴头盔或头盔佩戴错误不得分。
		装备安全性检查（30 分）：选择配送车辆，进行

竞赛项目	总分/权重	评分标准及要求
		车辆检查，包括电量、轮胎气压、灯光、反光镜、刹车、配速等，并告知裁判车辆异常情况。检查缺项扣 10 分，未准确、全面发现异常情况扣 10—20 分。
		配送箱清洁与消毒（50 分）：参赛选手遵照清洁流程与清洁要求，完成手部清洁、毛巾清洁、配送箱清洁与消毒；未按要求与流程操作不得分。
订单取送	100 分/30%	订单接收（该部分不计分）：参赛选手依据裁判员指令抽取订单，完成操作即可。
		取餐验餐 1 单（20 分）：参赛选手准确发现出餐错误、订单错误、少餐、餐品包装等问题。未发现错误不得分。
		取餐验餐 2 单（30 分）：参赛选手准确核对订单明细，完成客户备注需求，妥善存放订单物品。未发现存在问题不得分。
		帮送单配送（30 分）：参赛选手依据帮送物品的具体情况，检查帮送物品属性，对客户进行风险提示，不明商品沟通确认。未按照帮送物品配送要求进行不得分。
驾驶技术	100 分/25%	路线规划（20 分）：参赛选手根据配送基本情况与需求，合理规划配送路线。
		竞速（25 分）：对参赛选手驾驶配送车从起点到终点的用时按长短进行排序。第 1 名赋 25 分，第 2 名赋 24.8 分，第 3 名赋 24.6 分，以此类推，名次每下降 1 名，得分递减 0.2 分。
		过弯道（10 分）：参赛选手驾驶配送车完成弯道驾驶操作。考核中脚不能着地，不能碰到雪糕筒。脚着地 1 次、超出边缘线 1 次、碰雪糕筒 1 次均扣 5 分，扣完为止。
		过环岛路口（10 分）：参赛选手驾驶配送车按交通规则绕环岛，并平稳绕行 3 圈，过程中不能停车或掉落。脚部着地 1 次扣 5 分，碰撞雪糕筒 1 次扣 5 分；未完成三圈，每少一圈扣 5 分，扣完为止。
		过斑马线（10 分）：参赛选手驾驶配送车按交通规则通过斑马线，然后返回起点。经过斑马线时未有安全行驶操作不得分。
		过窄桥（10 分）：参赛选手驾驶配送车进入窄桥，并平稳通过，过程不能停车或掉落窄桥。脚着地或掉落窄桥该项不得分。
		平稳驾驶（35 分）：参赛选手在整个驾驶技术赛程中，要保持稳定，配送车固定水杯，不让水溢

竞赛项目	总分/权重	评分标准及要求
		出杯子。水杯共 500ml，设置 7 个刻度线，每个刻度线为 5 分。计算剩余水位覆盖刻度线，超过某一水位，未达到上一刻度，以超过的下线为计算标准。
异常处理	100 分/20% (配送异常/餐品异常 2 选 1) (服务异常/应急处理 2 选 1)	配送异常 (50 分)：参赛选手掌握配送过程中的异常处理方法，能妥善解决餐品撒漏、配送错误等异常情况。服务态度 (10 分)、问题解决 (30 分)、分析判断 (10 分)。
		餐品异常 (50 分)：参赛选手掌握餐品异常的处理方法，能妥善解决商户出餐异常、商户地址异常等情况。服务态度 (10 分)、问题解决 (30 分)、分析判断 (10 分)。
		服务异常 (50 分)：参赛选手掌握服务异常的处理方法，能妥善解决配送超时等异常情况。服务态度 (10 分)、问题解决 (30 分)、分析判断 (10 分)。
		应急处理 (50 分)：参赛选手掌握突发情况的应急处理方法，能妥善解决送餐途中由于特殊原因导致不能及时送餐情况。服务态度 (10 分)、问题解决 (30 分)、分析判断 (10 分)。
管理培训	100 分/15% (管理服务/岗前培训 2 选 1)	管理服务 (100 分)：参赛选手能演示每日例会管理流程 (50 分)，准确传递核心知识点，遗漏或错误一个知识点扣 10 分，扣完为止。依据情境回答考官问题 (50 分)。
		岗前培训 (100 分)：参赛选手能演示岗前培训流程 (50 分)，准确传递核心知识点，遗漏或错误一个知识点扣 10 分，扣完为止。依据情境回答考官问题 (50 分)。
社会治理与社会责任	10 分 (加分项)	社会治理与社会责任 (10 分)：考核点分布在配送前准备、订单取送、驾驶技能、异常处理、管理培训等环节中，发现并记录三个及以上点位在总分基础上+10 分、发现并记录两个点位+5 分、发现并记录 1 个点位+2 分。未发现相关点位不扣分。

六、竞赛设备与参考资料

6.1、竞赛设备

表 4 竞赛设备列表

分类	设备名称	单位数量
配送设备	配送车	5 辆
	配送箱	5 个
	头盔	5 个
相关物料	喷水壶	5 个
	抹布（4 个颜色）	各 5 条
	水桶（15L）	5 个
	消毒用品	5 瓶
	水杯	5 个
	雪糕筒（70CM）	20 个
	独木桥	1 座
其他设备	打印机	1 台
	秒表	10 个
	计算器	10 个
	打印纸、封条、签字笔……	若干

6.2、参考资料

- 1、《网约配送员国家职业技能标准（2021 年版）》
- 2、《国家基本职业培训包（指南包 课程包）网约配送员》
- 3、《网约配送员（基础知识）》中国劳动社会保障出版社
- 4、《网约配送员（中级）》中国劳动社会保障出版社
- 5、《国务院办公厅关于促进即时配送行业高质量发展的指导意见》（国办发〔2024〕3 号）
- 6、《中共中央办公厅 国务院办公厅关于进一步强化食品安全全链条监管的意见》（2025 年 3 月 13 日）
- 7、《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强新就业群体服务管理的意见》（2025 年 10 月 29 日）
- 8、《外卖平台服务管理基本要求》（2025 年 12 月 4 日）

七、申诉与仲裁

本赛项在竞赛过程中若出现有失公正或有关人员违规现象，各省代表队领队可在当日竞赛结束后1小时之内向大赛组委会提出书面申诉。大赛组委会选派人员参加监督仲裁工作，监督仲裁工作组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈仲裁结果，仲裁结果为最终结果。本赛项申诉与仲裁规则服从第九届全国职工职业技能大赛组委会的统一领导，以上描述如存在与组委会要求不符的规定，以大赛组委会规定为准。

八、竞赛注意事项

- 1、参赛选手应严格遵守赛场纪律，着装整洁，服从大赛组委会的指挥和安排，爱护大赛场地的设备和器材。
- 2、竞赛过程中，参赛选手在指定区域进行操作，不得跨越区域干扰其他选手竞赛，不得大声喧哗。如果裁判员提示注意后仍无效，将酌情扣分，情节严重的终止竞赛。
- 3、竞赛过程中，参赛选手和裁判员需要上缴个人通讯工具和存储设备等电子产品；参赛选手不得使用个人笔记本电脑。
- 4、竞赛过程中，参赛选手不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需报告裁判员，获得同意后按要求作相应处理。
- 5、竞赛过程中，如果出现电源问题影响竞赛，参赛选手不得自行处理，应举手示意，由赛场工作人员解决。
- 6、竞赛过程中，参赛选手如遇问题须举手向裁判员提问；竞赛过程中如发生机器故障，应及时向裁判员报告，裁判员视具体情况予以判定，并协调处理。
- 7、离开赛场时，参赛选手不得将与竞赛有关的物品带离现场。