

2024年壶关县第二届技能大赛

家政服务项目

技术文件

壶关县第二届技能大赛组委会

2024年9月

一、技术描述	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本能力与知识要求	1
二、试题与评判标准	2
(一) 竞赛试题内容	2
(二) 比赛时间及试题具体内容	2
(三) 竞赛评判标准	3
三、竞赛细则	5
(一) 裁判员分组和职责	5
(二) 竞赛实施细则	7
四、竞赛场地、设施设备等安排	10
(一) 赛场规格要求	10
(二) 基础设施设备清单	11
五、健康、安全和环保要求	14
(一) 选手安全防护要求	14
(二) 赛事安全要求	14
(三) 赛场要求	15
(四) 绿色环保要求	15
(五) 疫情防控	15
附件：技能模块竞赛操作程序及评分标准	16

一、技术描述

（一）项目概要

整理收纳是通过对空间使用者生活习惯和要求的了解、诊断，进而有针对性地对使用者的生活空间规划管理，从而改善生活环境，提高生活品质。

居家保洁是指通过使用清洁设备、工具和药剂，对居室内地面、墙面、卫生间等部位进行清扫保洁，对门窗、玻璃、家具等进行针对性地处理，为家庭提供一个清洁、健康的生活环境。

本文件参照家政服务员（整理收纳师和居家保洁师）职业（工种）国家职业标准（三级）的技能水平为基础，适当增加二级/技师的技能要求，融入相关新知识、新技术、新技能等要求。重点考核参赛人员在竞赛过程是否能够展示规范、科学地整理收纳程序和方法以及是否能够正确识别并使用清洁工具的方法与步骤，强调技能的发挥、呈现参赛者的技术水平为目的。

（二）基本能力与知识要求

项目	整理收纳	居家保洁	评分	权重比例
个人素养	职业礼仪		5	15%
	仪容仪表		5	
	语言表达		5	
基本	物品分类	正确清洁方法	10	30%

知识	收纳工具的使用	清洁工具的使用	10	
	物品陈列规则与美感	干净整洁程度	10	
工作能力	专业技能		15	55%
	有效的沟通能力		15	
	较强的服务意识		15	
	组织能力和时间管理		10	
合计			100	100%

二、试题与评判标准

（一）竞赛试题内容

本次竞赛以单人竞赛形式，采用实际操作项目比赛，需在规定时间内完成规定的竞赛内容。

（二）比赛时间及试题具体内容

1. 比赛时间安排：

本项目的比赛天数为1天，其中A模块选手竞赛时长为25min，B模块选手竞赛时长为15min，不得超时；比赛单人赛项需要选手独立完成，选手按照抽签顺序进行参赛。

2. 竞赛试题：

模块A：

A1 衣柜收纳：衣柜空间的规划、整理收纳、陈列美学与色彩搭配、复盘与综合评价。

模块B：

B1 玻璃清洁：使用玻璃刮、抹水器、高效玻璃清洗剂等

清洁工具，彻底清除污垢，对窗框、窗户缝的尘灰与水泥胶质，用玻璃铲刀去除。

B2 石材地板清洁：根据不同的脏污程度采取不同的清洁措施，以保护石材表面免受损害并恢复其光泽。

3. 竞赛时间：

以竞赛现场抽取试题确定操作时长。

4. 竞赛场地：

卫生安全、宽敞明亮。

5. 操作流程：

所有参赛选手根据抽签产生参赛顺序。

6. 竞赛场次及工位：

为了保证本次操作技能比赛的公平、公正，采取参赛选手提前抽取比赛顺序、参赛时现场抽取比赛工位的方式进行。

7. 竞赛要点：

（1）能按正确的顺序操作，手法、动作规范，各注意事项陈述完整。

（2）口述并操作具体内容：准备评估、操作步骤（收纳、整理）、复盘。

（3）否定项说明：不得损坏竞赛过程中一切物品、收纳工具。

（三）竞赛评判标准

1. 竞赛试题配分

本竞赛采用100分制，每个模块竞赛必须在规定的时间内

完成，分数应精确到小数点后2位。

序号	模块名称	比赛时间	配分比例	备注
1	衣柜收纳	25min	50%	100 分
2	玻璃清洁	15min	50%	100 分
	石材地板清洁	15min		
合计			100%	均分 100 分

2. 成绩计算方法

每个项目采用评价评分（主观评分）打分方式：3名裁判一组，各自单独评分，计算出平均权重分，除以3计算出实际得分为参赛选手的有效得分。

3. 评判方法

（1）测分析分（客观）

①裁判由裁判长和裁判员组成。裁判长不参与评分，裁判员分成若干小组：检录组，计时组，健康与安全管理组，登统核分组，评判组，比赛过程监督与物品管理组。

②在评判过程中，裁判长有权抽查评判结果，发现裁判员的评判结果有较大差异时，可要求重新评定并说明原因。如果裁判员之间意见存在争议，先由组长协商讨论，再由裁判长判定。

③裁判长由主办方任命。裁判员由各代表队推荐1人担任，根据主办方要求提前上报裁判员名单并接受培训和监督。在竞赛期间，各代表队推荐的裁判员无论何种原因，均不得更换，如遇极特殊情况，报经主办方处理。

④裁判员不得担任选手的指导老师及代表队领队。此外，

竞赛进行期间，除了规定的竞赛交流时间外，其他时间（包括午餐时间），裁判员均不得和参赛选手进行任何交流。

⑤选手比赛时，工位随机抽签决定。裁判长根据选手比赛的工位抽签情况和比赛进行过程，指定裁判组完成评分工作。

（2）评价分（主观）

裁判长指定裁判员组成相应的评分裁判小组。选手进入工位操作区，在裁判小组长的指令下按试题要求开始操作演示，直至本竞赛试题操作完成或试题规定时间到，即本试题结束。选手本试题操作结束后立即离开工位，裁判根据选手的操作演示情况和考核要素的要求与评分表进行比较，并评判所得分值。比赛成绩采取当场评分，当场汇总，赛后统一公布的方式。

4. 成绩并列

在总成绩相同的情况下，完成操作用时短者，名次在前。

三、竞赛细则

（一）裁判员分组和职责

裁判员的工作分为现场执裁、检测监督、安全管理和评价评判等。工作分组轮换开展，评价评分前应由裁判长统一评判标准。除现场裁判，其他裁判人员在没有具体工作任务时，可在裁判人员工作区，不可进入选手操作区。

1. 裁判员分组

加密组：主要负责选手的检录、核实证件身份并对选手所提交的作品进行加密和解密工作。

监考组：负责竞赛现场监考工作和安全巡查，维护赛场纪

律；记录赛场情况，做好监考记录；检查核实操作竞赛使用材料、设备情况；纠正选手违规行为，并对情节严重者及时向裁判长报告做好记录并给出处罚结果；记录每位选手的实际工作时间。

评判组：负责竞赛结果的评判、竞赛成绩复核工作，负责核查实际操作竞赛使用材料、设备。

计时组：负责记录每位选手的实际操作时间。

计分组：负责核对、统计、计算、录入每位选手每个模块实际得分及总成绩。

2. 裁判员职责

（1）热爱祖国，遵纪守法，诚实守信，具有良好的职业道德，身体健康；

（2）具有团队合作、秉公执裁等基本素养；

（3）有省级以上本职业技能竞赛技术工作经历且在省级选拔活动中担任技术专家，或具备国家职业技能竞赛裁判员资格者优先；

（4）熟知并遵守竞赛规则、技术工作文件和其他相关大赛文件；

（5）裁判员应服从裁判长的管理，裁判员的工作由裁判长根据比赛的进程指派决定；

（6）裁判员比赛期间不得使用手机、照相机、录像机等设备，执裁过程中不得和场外人员交谈；

（7）现场执裁的裁判员负责检查选手携带的物品。违规

物品一律清出赛场。比赛结束后裁判员要命令选手停止一切操作，监督撤离竞赛工位；

（8）比赛中裁判员不得主动进入工位接近选手，除非选手举手示意需要裁判员解决比赛中出现的问题，或者是需要裁判员对选手的安全问题进行干预。

（二）竞赛实施细则

1. 赛前准备

（1）根据本项目实际需要，裁判长于赛前2~3天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天进行集中培训、技术对接和设备设施、耗材确认。

（2）参赛选手报到时需领取参赛证卡、参赛资料、参赛物料，报到完毕后进行赛前说明会，会议结束后熟悉比赛场地。

（3）选手的出场顺序抽签决定。

（4）赛前30分钟，到指定检录口进行检录。由检录人员核实编号，开赛后迟到15分钟的选手视为自动放弃参赛。

（5）检录完毕，每位选手按照选手抽签工位号到指定位置，所有通讯、照相、摄像、磁盘等工具一律不得带入比赛现场。

2. 竞赛实施

（1）在竞赛过程中，选手应遵守安全操作规程，接受裁判员的监督和警示，确保参赛选手人身安全及设备安全。

（2）采用单人竞赛形式，由每组代表抽签决定比赛顺序。

（3）由裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，

裁判长宣布比赛正式开始并计时。比赛过程中,选手若需休息、饮水或去洗手间,一律计算在操作时间内。

(4) 选手进入赛场后,不得擅自离开赛场,因病或其他原因离开赛场或终止比赛,应向裁判示意,须经赛场裁判长同意,并在赛场记录表上签字确认后,方可离开赛场并在赛场工作人员指引下到达指定地点。

(5) 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或工具故障而无法继续竞赛时,参赛选手可提出更换设备或工具的要求,裁判长同意并更换后,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

(6) 参赛选手如提前结束竞赛,应向裁判员报告,竞赛结束时间由裁判员进行记录。参赛选手结束竞赛后不得再进行任何操作,离场后也不得再进入赛场。

(7) 计时员在竞赛结束前3分钟进行竞赛剩余时间提醒。计时员宣布时间到,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,并按要求清理赛位。

(8) 选手比赛结束,配合裁判做好赛场情况记录,并签字确认,裁判提出签名要求时,不得无故拒绝。

3. 技术违规处理

(1) 不得携带其他未经组委会认可的设备、工具、机具、材料等参赛,不听劝告的取消比赛资格。

(2) 竞赛过程中,选手不得与场外有任何联系。

(3) 选手不得损坏、拆卸、改装赛场提供的设备、工具和工作台等设施。

(4) 选手不得在任何竞赛区域、位置、赛件上作任何涉嫌作弊的标记。如比赛开始前发现有明显痕迹，可上报裁判员进行处理，严重者可按作弊处理。

(5) 在完成竞赛任务的过程中，因操作不当导致事故，扣10—20分，情况严重者取消比赛资格。

(6) 因违规操作损坏赛场提供的设备、污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣5—10分。

(7) 扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，视情节扣5—10分，情况严重者取消比赛资格。

4. 问题或争议处理

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向裁判长反映。裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决的，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人，并填写《问题或争议处理记录表》。

5. 项目特殊规定

(1) 在竞赛过程中，选手不得将其他工具、材料、设备和资料携带入竞赛区域，也不得接受未经裁判长许可的任何人从场外传递的任何物品。

(2) 在竞赛过程中，选手不得进入其他选手工作区域，不得干扰或影响其他选手比赛，经过提示或警告仍不改正者，

将取消该选手的竞赛成绩，禁止该选手继续比赛。

(3) 在竞赛过程中，因为选手个人原因（竞赛期间饮食、去卫生间、受伤处理等）造成的时间损耗，不对选手进行补时。

四、竞赛场地、设施设备安排

竞赛各区域应设置合理，符合安全、健康和环保要求。

按规定预留赛场安全疏散通道，配备消防器材等应急处理设施设备和人员，张贴本项目安全健康规定、图示等，并事先制定应急处理预案，安排专人负责赛场紧急疏导等工作。

提供安全照明和通风等设施设备。对易产生有害气体的竞赛项目，应配备完善的排风和处理设施。对涉及易燃易爆、化学腐蚀和有毒有害物品的项目，要按照国家有关规定，在本项目安全、健康规定中予以明确，制定相应管理措施，并随本项目竞赛细则一并公布。

(一) 赛场规格要求

1. 本竞赛项目场地总面积不少于500m²，工位数量各模块1个，工位间隔2米。设置检录区、竞赛操作区、裁判评判区、工具材料区、选手候赛区等区域。各区域之间有明显标志或警示带，标明消防器材、安全通道、洗手间等位置，赛场内照明设施良好。

2. 赛区内设有候赛区1个、竞赛区1个（竞赛区面积不少于50m²）、备赛区1个、会议室1个。

3. 候赛区主要设置检录台、选手候考休息座椅，候考室为选手封闭室，严禁无关人员进入，严禁与外界交流，前后门有

专人值守，有饮水机。备赛区有前后2个门，主要设物料准备台、物料车。

4. 赛场内有前后2个门，主要划分为竞赛操作区、评判区、计时、计分区、物料区5个功能区。

(二) 基础设施设备清单

序号	赛场	物料名称	单位	数量	备注
1	模块A (收纳柜)	衣柜	个	1	
2		植绒衣架	个	30	42*23*0.5
3		牛津布百纳箱	个	1	60*42*35
4		收纳抽屉	个	2	25.5*38*44.
5		无盖收纳盒	个	10	26.5*36.5*16
6		手打标签机	个	2	通用
7		标签纸	卷	2	通用
8		卷尺	个	2	通用
9		垫巾（一次性床单）	张	4	通用
10		台布（操作台、备物台）	块	4	通用
11		消毒洗手液	瓶	2	通用
12		口罩	个	80	通用
13		一次性尼龙手套	付	80	通用
14		一次性无纺布鞋套	付	80	通用
15		衬衫	双	80	通用
16		短T	件	2	通用
17		夏凉被	件	5	通用

18		手包	个	1	通用
19		袜子	个	2	通用
20		厚打底裤	双	5	通用
21		毛衣	条	2	通用
22		套装	件	2	通用
23		家居服薄	套	2	通用
24		四件套床品	套	1	通用
25		运动裤	套	1	通用
26		夏季连衣裙	条	2	通用
27		文胸	条	2	通用
28		内裤	件	2	通用
29		羽绒服	条	5	通用
30		牛仔裤	件	2	通用
31		呢绒大衣	件	2	通用
32		家居服厚	套	1	通用
33		背带裤	条	2	通用
34	模块B (玻璃清洁、石材清洁)	玻璃架	个	1	1.8米*1.5米
35		瓷砖	平方米	8	8平方米
36		地板清洗剂	瓶	5	通用
37		水盆	个	5	通用
38		刮刀	个	5	通用
39		毛刷	个	5	通用
40		颜料		适量	制造污物用
41		食用油		适量	制造污物用

42		酱油		适量	制造污物用
43		面粉、纸屑		适量	制造污物用
44		秒表	个	2	通用
45		水桶	个	3	通用
46		玻璃架	个	1	通用
47		双面擦玻璃器	个	6	通用
48		平板拖	个	6	通用
49		毛头	个	6	通用
50		毛巾	个	20	通用
51		刮子	个	6	通用
52		鹿皮	个	6	通用
53	裁判员用品	台布（操作台、备物台）	块	2	通用
54		垫巾（一次性床单）	块	2	通用
55		应急药包	个	2	通用
56		卷尺	个	2	通用
57		标签纸	张	6	通用
58		消毒洗手液	瓶	2	通用
59		口罩	包	2	通用
60		一次性尼龙手套	副	100	通用
61		一次性鞋套	副	100	通用
62		一次性PVC手套	副	100	通用
63		铅笔	支	10	通用
64		铅笔刀	个	2	通用
65		黑笔	支	12	通用

66		红笔	支	10	通用
67		橡皮	块	6	通用
68		A4纸	包	1	通用
69		夹板	个	6	通用
70		计算器	台	2	通用
71		订书机	个	2	通用
72		订书针	盒	1	通用
73		曲别针	盒	2	通用
74		抽纸	包	4	通用

五、健康、安全和环保要求

（一）选手安全防护要求

1. 参赛选手应严格遵守设备安全操作规程。
2. 参赛选手停止操作时，应保证设备的正常运行，比赛结束后，所有设备保持运行状态，不要拆、动硬件连接，确保设备正常运行和正常评分。
3. 参赛选手应遵从安全规范操作。
4. 参赛选手应保证设备和信息完整及安全。
5. 选手应严格遵守安全操作规定，竞赛期间保持良好的睡眠和饮食以及良好的心态，不得擅自外出，维持好自己的身体状态。
6. 选手在比赛期间必须穿着防滑坚固的鞋子，以防摔倒、滑倒。

（二）赛事安全要求

1. 禁止选手及所有参加赛事的人员携带任何有毒有害物

品进入竞赛现场。

2. 设置专门的安全保卫组,负责竞赛期间健康和安​​全事务。主要包括检查竞赛场地,与会人员居住地、车辆交通及其周围环境的安全防卫;制定紧急应对方案;监督与会人员食品安全与卫生;分析和处理安全突发事件等工作。

3. 赛场须配备相应医疗人员和急救人员,并备有相应急救设施。

(三) 赛场要求

1. 赛场内除指定的裁判、技术支持、选手、工作人员外,其他人员不得进入赛场内。

2. 允许进入赛场的人员,应遵守赛场规则不得与选手交谈。不得妨碍、干扰选手竞赛。

3. 允许进入赛场的人员,不得在场内吸烟、喧哗。

4. 赛场所在场馆周围保证没有人员妨碍、干扰选手竞赛,不得有任何影响竞赛公平、公正的行为。

5. 赛场设置安全通道和警戒线,确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动,以保证大赛安全有序进行。

(四) 绿色环保要求

1. 赛场严格遵守我国环境保护法。

2. 赛场所有废弃物应有效分类并处理,尽可能地回收利用。

3. 竞赛任何工作都不应该破坏赛场内外和周边环境,禁止吸烟。

4. 竞赛相关人员，要注意保持环境整洁卫生，垃圾集中存放，提倡绿色制造的理念，可循环利用的材料应分类处理和收集，以便于循环利用。

5. 每场竞赛结束后，选手要做到工完场清，赛场保洁人员要保障赛场整体的环境卫生，体现安全、整洁、有序。

（五）疫情防控

严格执行国家相关防控规定。

附件：技能模块竞赛操作程序及评分标准

衣橱整理收纳

选手编号：

操作时间：25min

评分区域	操作标准	分 值	得 分
仪容仪表	1. 服装干净整洁、符合大赛要求女选手长发扎起，短发梳理整齐，男选手不留长发 2. 面带微笑，表达清晰、技术娴熟		
收纳前准备	戴口罩、手套、脚套		
操作步骤	1. 清空衣橱，所有衣物必须取出 2. 清空衣物后清洁衣橱内部 3. 分类衣物 4. 收纳，过季和当季 5. 归位		
整体	1. 分区明确，不能混用 2. 不得出现未整理的衣物		
挂衣区	1. 衣服厚薄未调整 2. 衣服长短未调整 3. 衣服颜色未调整 4. 衣服方向未统一 5. 衣架分布不均匀		
橱顶区	1. 不能放未收纳进收纳工具的衣物 2. 收纳箱至少有一个窗口向前		
层板区	1. 只能放包包、四件套，抽屉收纳盒 2. 包包摆放整齐，2个包都可以一眼看到正面 3. 四件套及抽屉盒大小一致，摆放整齐		
抽屉区	内衣袜子，及叠放的衣物		
叠放物标准	1. 高低不同 2. 宽窄不同 3. 不配适收纳工具 4. 配色不合理 5. 光滑面未朝上		
百纳箱标准	1. 打开正面窗户，能看到内部所有东西 2. 内部不能高低不平 3. 厚打底裤、羽绒服这两样必须收入		
悬挂物	呢绒大衣必须悬挂		
总分			

裁判签字：

裁判长签字：

玻璃清洁

选手编号：

操作时间：15min

项目	操作标准	分值	得分
仪表	仪表端庄、着装整洁、符合职业要求		
评估	操作环境是否安全、宽敞		
	玻璃的厚度（单层/双层）		
准备	物品准备到位（操作台备有干湿抹布各一块、双面玻璃擦、清洁剂、脸盆或水桶等）（计时开始）		
	配置擦玻璃所用清洁剂		
操作过程	检查玻璃及玻璃窗是否完好（玻璃是否破裂、松动，玻璃框是否结实牢固）		
	清洁玻璃窗框，玻璃窗槽（用干湿抹布从上至下将四周窗框擦抹干净）		
	清洁玻璃（按照从上到下或从左到右的顺序把玻璃正反面擦拭干净，玻璃窗槽内无杂物）		
	打扫周围环境		
	整理清洁工具，做到物归原位		
	考试完毕，举手示意（计时结束）		
评价	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、姿态优美，能体现岗位气质		
	玻璃表面干净、明亮，无水渍、无污渍		
	操作时间 15 分钟，超时停止操作		
总分			

裁判签字：

裁判长签字：

石材地板清洁

选手编号：

操作时间：15min

项目	操作标准	分值	得分
仪表	仪表端庄、着装整洁、符合职业要求		
清洁准备	正确辨识地板材质和污物属性		
	正确选择清洗剂		
	正确选择工具		
清洁流程	擦拭浮尘：用湿抹布/拖把（不滴水）清洗地板		
	局部处理：用中性清洁剂对地板上的油渍、酱油、纸屑等进行单独处理		
	铲、刮剔除顽固污渍		
善后处理	清理现场、收拾好工具		
达标标准	工具使用方法正确、熟练		
	清洗剂使用正确，量恰当		
	地板无水渍、洁净、无印迹		
	整个流程操作准确、连贯，控时好		
纪律、卫生	听从指挥、现场干净		
总分			

裁判签字：

裁判长签字：