

贵州省礼仪学会《职业礼仪技能竞赛技术规程》

团体标准编制说明

一、工作简况

为规范贵州省职业礼仪技能竞赛活动，提升竞赛的专业性、公正性和科学性，推动职业礼仪人才培养质量的提升，根据贵州省礼仪学会团体标准制修订工作计划，由贵州省礼仪学会牵头，启动《职业礼仪技能竞赛技术规程》团体标准的制定工作。本标准的制定是落实贵州省关于加强职业技能竞赛规范化管理要求的具体举措，旨在填补职业礼仪技能竞赛领域技术标准的空白。

二、制定标准的必要性和意义

当前，贵州省职业礼仪技能竞赛活动日益增多，但缺乏统一的技术规程指导，导致竞赛在项目设置、评分标准、组织流程等方面存在差异，影响了竞赛的权威性和公信力。具体表现为：一是竞赛规则不统一，不同地区、不同单位举办的竞赛在评判尺度上存在偏差，不利于参赛选手公平竞争；二是竞赛内容与职业岗位要求结合不够紧密，难以充分发挥竞赛对职业技能提升的导向作用；三是竞赛组织管理流程不规范，存在安全隐患和风险点。

本标准的制定具有重要的现实意义和应用价值。一是有利于规范职业礼仪技能竞赛活动，统一竞赛组织流程、项目设置、评分标准和仲裁规则，保障竞赛的公平、公正、公开；二是能够推动职业礼仪教学与实践的结合，使竞赛内容更加贴近行业实际需求，引导职业院校和培训机构加强相关技能人才培养；三是可以提升贵州省职业礼仪技能竞赛的整体水平，增强竞赛的社会影响力，为贵州省培养和选拔更多高素质的职业礼仪人才提供有力支撑。

三、主要起草过程

本标准的起草过程严格遵循团体标准制定程序，主要包括以下阶段：

资料收集与调研阶段（2025年7月8日—2025年7月23日）：起草组收集了国家及地方有关职业技能竞赛的法律法规、政策文件。同时，对多省份职业院校、礼仪服务企业及已举办的职业礼仪竞赛活动进行了调研，了解当前竞赛组织的现状、存在的问题及行业需求，形成了调研报告。

标准草案起草阶段（2025年7月23日—2025年8月8日）：在调研分析的基础上，起草组结合职业礼仪技能竞赛的特点，确定了标准的基本框架和主要内容，完成了《职业礼仪技能竞赛技术规程》草案的起草工作。草案涵盖了总则、竞赛组织、竞赛项目与要求、评分标准、仲裁与申诉、安全保障等主要章节。

研讨会（2025年8月9日）：将标准草案向贵州省内相关高等院校、职业技术学校、礼仪服务企业、行业协会及专家学者等10家单位和17位专家征求意见，共收到反馈意见49条。其中，采纳31条，部分采纳9条，未采纳9条（未采纳意见均已说明理由）。根据反馈意见，起草组对草案进行了修改完善，形成了标准征求意见稿。

评审会（2025年9月8日）：组织召开标准审查会，邀请省内外26位相关领域专家组成审查委员会对标准征求意见稿进行审查。专家委员会一致认为，该标准内容符合国家相关法律法规和标准要求，结构合理，技术内容科学可行，具有较强的针对性和可操作性，同意通过审查。起草组根据审查意见对标准进行了进一步修改，形成了标准报批稿。

公示阶段（预计日期2025年9月 日-2025年9月 日）：将通过贵州省礼仪学会公众号及全国团体标准信息平台向社会公示征求意见。

批准发布阶段（2025年10月）：标准报批稿经贵州省礼仪学会标准化技术委员会审议通过，将按规定程序发布实施。

四、制定标准的原则和依据

（一）制定原则

本标准的制定遵循以下原则：

1. 规范性原则：严格按照《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》及贵州省礼仪学会团体标准编写要求进行编写，确保标准格式规范、逻辑严谨、用词准确。

2. 实用性原则：紧密结合职业礼仪技能竞赛的实际需求，突出标准的可操作性，确保标准内容能够有效指导竞赛组织实践。

3. 科学性原则：基于职业礼仪行业的发展现状和人才培养要求，科学设置竞赛项目和评分标准，确保竞赛结果能够客观反映参赛选手的职业礼仪技能水平。

4. 协调性原则：与国家现行有关法律法规、标准及政策文件相协调，避免与相关标准产生冲突。

（二）制定依据

本标准制定的主要依据包括：

- 《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国职业教育法》等相关法律法规；
- 《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》；
- 《关于加强新时代高技能人才队伍建设的意见》《中华人民共和国第二届职业技能大赛技术规则》；
- 《X4-07-99-10 礼仪主持人》《GZB 4-08-08-20 形象设计师》《DB1411/T 59-2023 机关公务接待礼仪要求》《DB36/T 1874-2023 政务服务礼仪规范》《DB1303/T007-2020 星级旅游饭店服务礼仪规范》等相关标准；
- 《2024年贵州技能大赛——职业院校职业礼仪技能大赛赛项规程》《2024年河北省职业院校职业礼仪赛项规程》《2019年全国职业院校师生礼仪大赛规程》及职业礼仪相关课程标准、专业教材内容；
- 贵州省职业礼仪行业发展现状及竞赛实践经验。

五、与现行有关法律、法规和标准的关系

在标准协调方面，本标准与《X4-07-99-10 礼仪主持人》《GZB 4-08-08-20 形象设计师》《DB1411/T 59-2023 机关公务接待礼仪要求》《DB36/T 1874-2023 政务服务礼仪规范》等现行标准相衔接，借鉴了其中关于礼仪服务、职业规范的基本要求。同时，本标准针对职业礼仪技能竞赛的特殊性，在竞赛命题、形式、项目、评分细则、成绩排定及争议解决等方面进行了细化和补充，形成了专门的技术规程，与现有标准相互补充，共同构成了职业礼仪领域的标准体系。本标准的技术要求不低于国家及行业现行相关标准的规定。

六、标准主要内容说明

（一）标准结构框架

本标准共分为 10 章及 6 个附录，主要包括范围、规范性引用文件、术语和定义、竞赛命题依据与范围、竞赛形式、竞赛项目、裁判员的构成、技能操作评分细则、成绩排定及公示、争议解决流程，附录 A 至附录 F 分别为各竞赛项目使用设备清单及职业礼仪行为规范标准。各章节的设置遵循“基础定义—竞赛核心内容—保障机制—附录支撑”的逻辑结构，确保标准内容完整、层次清晰。

（二）重点技术内容说明

1. 竞赛命题依据与范围：明确命题以《关于加强新时代高技能人才队伍建设的意见》为指导，参照多省份职业礼仪赛项规程，结合职业礼仪相关课程标准与行业实际。命题范围涵盖《礼仪主持人国家职业技能标准》（三级及以上）及多部职业礼仪专业教材，命题人员由礼仪研究领域专家、行业资深从业者及资深教育工作者组成，并需遵守严格的选拔与保密制度。

2. 竞赛形式与项目：竞赛分为个人赛与团体赛，个人赛包含理论考核（占比 20%）和技能操作（占比 80%），技能操作设必选项目（礼仪主题演讲、现场互动问答、礼仪活动策划创演）和自选项目（礼仪操展示、礼仪情景剧展示）；团体赛仅设技能操作，包括团体礼仪操展示和团体礼仪情景剧展示，每队人数 6~8 人。同时明确了各项目的竞赛时间、设备要求及展示规范，如禁止透露个人信息、需现场脱稿解说等。

3. 裁判员构成与评分细则：裁判队伍包括技术官员（仲裁委员会、技术代表、裁判长、裁判长助理）、临场裁判员及辅助裁判与技术支持团队。评分细则采用技术分（T，客观）、标准分（S，主观）、内容分（C，主观）分类评分方式，技术分由裁判组集体商议给出，标准分与内容分采用 3 名裁判员独立评分，分差控制在 1 分以内，按权重分计算实际得分。各竞赛项目均制定了详细的评分表，明确评分内容与细则。

4. 成绩排定与争议解决：个人赛与团体赛均按总成绩从高到低排序，总成绩相同时依次比较技能操作成绩、必选模块总成绩、理论成绩，仍相同则由仲裁委员会确定名次。成绩由竞赛专用评分系统自动汇总，经审核后公示不少于 2 小时。争议解决需遵循“现场异议—书面申诉—仲裁裁决”的流程，仲裁委员会由 3~5 名奇数权威专家组成，裁决结果为终局裁决。

（三）技术经济论证

本标准的实施将有效提升贵州省职业礼仪技能竞赛的规范化水平，降低竞赛组织成本。通过统一竞赛规则和标准，减少了因竞赛差异导致的资源浪费，同时提高了竞赛的公信力和影响力，有利于吸引更多的单位和选手参与竞赛。预计标准实施后，为相关单位组织开

展礼仪赛事节省各类成本，产生良好的经济效益和社会效益。

七、分歧意见的处理过程、依据和结果

在标准征求意见和审查过程中，主要存在以下分歧意见及处理结果：

分歧意见 1：礼仪文化带入性不足，缺乏题库建设及分档要求的明确规定。

提出背景：多位评审专家建议，标准应强化礼仪文化的融入，最高权重分应与礼仪文化与修养关联，避免竞赛中文化考察流于形式

处理依据：依据《中华人民共和国职业教育法》中“培养高素质技术技能人才”的要求。

处理结果：采纳该意见，在“技能操作评分细则”中最高权重分，与新时代中国特色社会主义文化、优秀传统文化礼仪文化关联，确保文化修养在竞赛中落到实处。

分歧意见 2：关于评分标准中各要素的分值分配，部分单位认为每个模块不同板块的分值占比应有所不同。

处理依据：不同模块核心考核点不同，分值分配应有所区别。

处理结果：部分采纳该意见，将礼仪操中技能分占比提高，礼仪情景剧内容分占比提高。

八、采用国际标准或国外先进标准情况

目前，国内尚无专门的职业礼仪技能竞赛技术标准，本标准主要参考了国内相关标准和行业实践经验，结合贵州省的实际情况进行制定。在制定过程中，借鉴了国内先进地区职业竞赛的组织模式和技术要求，确保标准的技术水平达到国内同类标准的先进水平。

九、贯彻标准的措施建议

（一）组织措施

由贵州省礼仪学会负责标准的宣贯和实施指导工作，组织开展标准培训活动，对竞赛组织单位、评委及相关人员进行培训，确保其准确理解和掌握标准内容。建立标准实施情况的跟踪评估机制，定期对标准的实施效果进行评估，及时发现和解决实施过程中存在的问题。

（二）技术措施

编写标准宣贯材料和操作指南，为标准的实施提供技术支持。利用贵州省礼仪学会的官方网站、微信公众号等平台，加强对标准的宣传推广，提高标准的知晓度和影响力。鼓励相关单位在职业礼仪技能竞赛中积极采用本标准，逐步实现竞赛活动的规范化管理。

十、其他应予说明的事项

本标准为首次制定，无现行团体标准需要废止。标准实施后，如遇行业发展或政策调整等情况，贵州省礼仪学会将根据实际需要及时对标准进行修订和完善。