

第四届晋城市职业技能大赛

家政服务(整理收纳)赛项

技术文件

2024 年 3 月

目录

一、技术描述	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本知识与能力要求	1
二、试题和评判标准	3
(一) 竞赛试题内容	3
(二) 样题及赛题变化	3
(三) 竞赛评判标准	4
1. 竞赛试题配分	4
2. 成绩计算方式	4
3. 评判方法	4
4. 成绩并列	5
三、 竞赛细则	5
(一) 竞赛时间安排	5
(二) 裁判员分组和职责	5
(三) 竞赛实施细则（赛场规则）	6
四、 竞赛场地、设施设备等安排	9
(一) 赛场规格要求	9
(二) 基础设施设备清单	11
1. 场地设施设备	11
2. 材料	13

3. 裁判使用的设备和工具	17
4. 选手自备的设备和工具	18
5. 禁止自带使用的设备、工具和材料	19
五、 健康、安全和环保要求	19
(一) 选手安全要求	19
(二) 赛事安全要求	19
(三) 赛场要求	20
(四) 绿色环保要求	20
(五) 防疫要求	21
附件:技能模块竞赛内容及操作流程.....	22

一、技术描述

（一）项目概要

整理收纳师，是通过对客户色彩风格、诊断，进而有针对性的为顾客上门整理衣橱，然后再陪同客户购买适合他们的衣物的专业性指导顾问。整理师，就是通过与客户之间的深度交流，为客户提供家居整理、收纳方案和服务的专业人士。

本文件参照家政服务员（整理收纳师）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。重点考核在竞赛过程以展示规范、科学的整理收纳程序和方法，强调技能的发挥、呈现参赛者的技术水平为目的。重点考量选手对空间规划、尺寸运用与计算、物品分类、美学陈列、色彩搭配等职业技能操作和礼貌仪态等职业素养。

（二）基本知识与能力要求

相关要求		分值
1	综合评价	10
基本知识	—整理收纳基本素养知识	
	—礼节礼貌和仪容仪表知识	
	—整理收纳师沟通技巧	
	—安全操作意识	
工作能力	—能制定并遵守整理收纳服务规范	
	—能独立开展培训工作	
	—讲究服务质量，不断开拓创新	

	—整理收纳服务理念清晰	
	—团队合作的能力	
2	空间设计与规划	10
基本知识	—人体工程学基础知识	
	—功能区划分基础知识	
	—尺寸计算基础知识	
工作能力	—能使用人体工程学测量空间	
	—能对空间区域进行功能分区	
	—能根据尺寸进行计算匹配	
3	整理收纳技能	45
基本知识	—整理收纳技能知识	
	—整理收纳操作流程知识	
	—收纳工具使用知识	
	—物品计算匹配方法	
工作能力	—能分步骤进行整理收纳工作	
	—能根据收纳工具特点合理匹配使用	
	—能根据物品数量进行计算合理收纳	
	—团队合作能力	
4	陈列美学与色彩搭配	20
基本知识	—物品陈列基础知识	
	—色彩搭配基础知识	
工作	—能根据空间特点对物品进行陈列	

能力	—能独立完成不同空间物品色彩搭配	
5	复盘与问答	
基本知识	—整理收纳师沟通技巧	15
	—整理收纳师复盘规范	
	—整理收纳师临场应变知识	
工作能力	—能根据客户性格特点进行沟通	
	—能使用专业术语和专业手势进行复盘	
	—专业知识丰富，从容应对、思维敏捷	
合计		100

二、试题和评判标准

（一）竞赛试题内容

模块 A:

书柜空间的规划、整理收纳、陈列美学与色彩搭配、复盘与问答、综合评价。

模块 B:

行李箱空间的规划、整理收纳、陈列美学与色彩搭配、复盘与问答、综合评价。

（二）样题及赛题变化

如果正式比赛时, 试题调整比例不得超过 30%, 调整方式为裁判长独立修定, 必须由裁判长在赛前裁判员集中培训和选手赛前技术说明会予以说明。

（三）竞赛评判标准

1、竞赛试题配分

序号	模块名称	比赛时间	配分比例	备注
1	行李箱收纳	15min	50%	100 分
2	书柜收纳	15min	50%	100 分
合计			100%	均分 100 分

2、成绩计算方式

每个项目都采用 100 分制。各个评分项的分数应精确到小数点后两位，小数点后第三位数字采用四舍五入（如 75.056 计 75.06，75.054 计 75.05）。

3、评判方法

比赛采用测量（客观评分）和评价（主观评分）两种方式进行评分，其中主观分占比 10%，客观分占比 90%。按各模块评分表分别设置评分小组，由裁判长指定各组裁判人员，分别对各模块进行评分。

1) 客观评分项目：物料数量、选手仪容仪表、比赛用时；

2) 主观评分权项目：分类：规范、熟练、方法正确；折叠：规范、熟练、方法正确；定位：合理、匹配；呈现：整齐、美观；表达：流畅、清晰；形象：礼貌、亲和；

4、成绩并列

按比赛总成绩从高到低排列名次；如比赛总成绩相同，模块 A 成

绩高者名次在前；如总成绩、模块 A 成绩均相同，按完成竞赛任务总用时少者名次在前。

三、竞赛细则

（一）竞赛时间安排

本项目的比赛天数为 2 天，其中模块 A 每名选手的竞赛时长为 15min，不得超时；模块 B 每名选手规定的竞赛时长为 15min，不得超时；比赛为选手一人完成，选手按照抽签顺序进行参赛。

（二）裁判员分组和职责

本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长，若干裁判员组成。

1、裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；组织选手进行安全培训并熟悉赛场及设备，保障所有选手在比赛前掌握必备的安全知识和安全操作规范；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

2、裁判员

裁判员应服从本项目裁判长的工作安排，诚实、客观和公正执裁。

根据裁判员的相关工作经验以及赛前培训的情况，裁判员按职责不同分设多个小组。

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作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工作时间。

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。

（三）竞赛实施细则（赛场规则）

1、赛前准备

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。

①参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。

②选手的出场顺序抽签决定。

③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。

④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采用单人完成形式，抽签顺序号，举例：1 号选手序号分别为 1A，2 号选手序号分别为 2A，以此类推。

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》。

四、竞赛场地、设施设备等安排

竞赛各区域应设置合理，符合安全、健康和环保要求。

1. 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。

2. 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

本竞赛项目场地总面积不少于 300 m²，工位数量各模块 1 个。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。

赛区内设有候赛区 1 个、竞赛区 2 个（每个竞赛区面积不少于 50 m²）、备赛区 1 个、裁判休息室 1 个、录分室 1 个、裁判长室、存储室 1 个、会议室 1 个。

1. 候赛区主要设置检录台、选手侯考休息座椅，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。

2. 备赛区有前后 2 个门，主要设物料准备台、物料车。

3. 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。

4. (1) 模块 A:

行李箱收纳

本模块场地面积不少于 50 m²，工位台 1 个（面积长 2 米，宽 1.5-2 米），备物台 1 个（面积长 1.2-1.5 米，宽 1 米）

(2) 模块 B:

书柜收纳

本模块场地面积不少于 50 m²，工位台 1 个（面积长 2 米，宽 1.5-2 米），备物台 1 个（面积长 1.2-1.5 米，宽 1 米）

(二) 基础设施设备清单

1、场地设施设备（行李箱收纳相关物品）

序号	物料名称	单位	数量	备注
1	行李箱（20 寸）	个	1	
2	束口收纳袋（100ml）	个	4	
3	护肤化妆品（爽肤水、乳液、精华、面霜、防晒霜）	套	1	
4	洗漱用品（牙刷、牙膏、牙杯、毛巾）	套	1	
5	化妆品收纳包	个	1	
6	袜子	件	3	
7	内裤	条	3	
8	薄睡衣	套	1	
9	裤子	件	2	

10	外套	件	1	
11	T 恤	件	3	
12	裙子	件	1	
13	围巾	件	1	
14	拖鞋	双	1	
15	手机充电线	个	1	
16	雨伞	个	1	
17	书	本	1	
18	鞋子收纳袋	个	1	
19	垫巾（一次性床单）	张	2	
20	卷尺		4	
21	台布（操作台、备物台）	块	2	
22	消毒洗手液	瓶	80	
23	口罩	个	80	
24	一次性尼龙手套（白色）	付	80	
25	一次性 PVC 手套	付	80	
26	一次性无纺布鞋套	双	2	

（书柜收纳相关物品）

序号	物料名称	单位	数量	备注
1	科学类	本	5	
2	畅销类	本	10	
3	工具书	本	5	
4	文史类	本	10	
5	教辅类	本	10	
6	杂志	本	10	
7	手打标签机	个	2	
8	标签纸	个	2	

	垫巾（一次性床单）	张	2	
	卷尺		4	
	台布（操作台、备物台）	块	2	
	消毒洗手液	瓶	80	
	口罩	个	80	
	一次性尼龙手套（白色）	付	80	
	一次性 PVC 手套	付	80	
	一次性无纺布鞋套	双	2	
	书立	组	2	

2、裁判使用设备和工具

序号	设备名称	型号（备注）	单位	数量
1	秒表	通用	块	4
2	时间显示器	通用	个	3
3	订书机	通用	个	2
4	订书针	通用	盒	1
5	铅笔	通用	支	10
6	橡皮	通用	块	10
7	A4 纸	通用	包	1
8	夹纸版	通用	个	10
9	削笔刀	通用	个	2
10	透明胶带	通用	卷	3
11	碳素笔黑色	通用	盒	1
12	碳素笔红色	通用	盒	1
13	抽纸	通用	包	3

4、选手自备的设备和工具

选手着装统一，深色裤子、鞋，不得穿皮鞋以及高跟鞋。禁止穿带有任何可能显示选手信息的标志衣物、配饰。

5、禁止自带使用的设备、工具和材料

除赛场提供的物料外，选手不得携带材料和工具，特别是有或可能具有通讯功能的设备进入赛场。

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. 应设置专门的安全防卫组，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，只可在安全区内观摩竞赛。

3. 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。

4. 允许进入赛场的人员，不得在场内吸烟、喧哗。

5. 赛场所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。

6. 赛场设有保安、公安、消防、医疗、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件；赛场还应设有生活补给站等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

7. 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：技能模块竞赛内容及操作流程

模块 A

1. 行李箱收纳 15min

评分区域	标准
仪容仪表	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
	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	清空行李箱内所有衣物
	清空后清洁行李箱
	分类，按衣物种类收纳
	归位
整体	高低不同
	宽窄不同
	分区合理。
	不得出现未整理的衣物。
合理摆放位置	各种衣物

模块 B

书柜整理收纳 15min

评分区域	标准
------	----

仪容仪表	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
	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	清空书柜内所有书籍
	清空后清洁书柜
	分类，按书籍种类
	收纳
	归位
整体	一层未满必须使用书立
	书立只能在同一侧
	每层书籍种类可混放，但要按大小，颜色、厚薄分类。
	不得出现未整理的书籍
	不得出现头重脚轻的现象
合理摆放位置	各种书籍类