德化县人力资源和社会保障局
德　化　县　总　工　会　文件

德人社〔2025〕91号

德化县人力资源和社会保障局　德化县总工会关于举办2025年德化县服务行业职场礼仪职业技能竞赛的通知

县直有关单位，各服务行业企业：

为进一步提升我县服务行业从业人员职业素养和礼仪规范水平，激发从业人员学技能、提素质、强服务的热情，助推全域服务业的健康发展，德化县人力资源和社会保障局、德化县总工会决定联合举办2025年德化县服务行业职场礼仪职业技能竞赛。现将有关事项通知如下：

一、组织机构

主办单位：德化县人力资源和社会保障局

德化县总工会

承办单位：中国海峡（晋江）人才市场

晋江市海峡人才服务有限公司

晋江海匠职业培训中心

协办单位：德化县物业管理发展交流促进会

德化县茶文化交流协会

相关部门领导和工作人员组成本次竞赛组委会，负责竞赛的整体安排、组织领导、统筹管理工作。下设竞赛组委会办公室，设在县人社局职建股，负责竞赛的组织协调和筹备等工作。

二、竞赛职业（工种）及标准

（一）竞赛工种：职场礼仪

（二）竞赛标准：本次竞赛按《职场礼仪专项职业能力考核规范》中的理论知识、技能要求和相关知识内容为考核标准。

三、竞赛时间地点

（一）竞赛时间：2025 年 11 月 7 日

（二）竞赛地点：德化县（具体地点另行通知）。

四、参赛对象及报名办法

（一）参赛对象

1.德化县辖区内从事物业、酒店、餐饮、旅游、陶瓷展示、零售等服务行业在职员工；

2.年龄 18-50 周岁，从事相关工作满 1 年；

3.按单位组队参赛，每队 2 名选手，各单位限报 3 支队伍；总人数限 60 人；

4.注意事项：本次竞赛以专业技能提升为核心目标，聚焦“以赛促学”关键环节，推动相关人员技能水平提升。理论和实操两部分成绩均合格的选手，可申请获得《职场礼仪》专项职业能力证书（详见“证书设置”相关内容）。

（二）报名方法

1.报名截止日期：2025 年 10 月 11 日

2.报名联系方式：联系人：小张；联系电话：18859997079；报名邮箱：jjhxpxb@163.com。

（三）报名材料

1.参赛人员填写《德化县 2025 年职场礼仪职业技能竞赛报名表》（附件）；

2.身份证复印件；

3.二寸正面免冠近照 1 张及电子版照片。

五、竞赛内容

（一）赛前培训（免费）

为帮助参赛选手更好地掌握竞赛标准、提升技能水平，组委会将于竞赛前组织免费赛前培训。

1.培训时间： 2025 年 11 月 1 日（暂定，具体时间地点另行通知）。

2.培训内容： 围绕《职场礼仪专项职业能力考核规范》展开，重点强化理论知识（服务礼仪、沟通技巧、文化禁忌等）和情景模拟实操技能（如客户投诉处理、商务接待流程、仪容仪表规范

等）。

3.培训目标：以训促学、以学促赛，确保参赛选手熟悉竞赛规则、掌握核心技能，力争取得优异成绩。

4.参加要求：鼓励所有报名选手积极参加赛前培训。培训不强制，但将作为选手提升技能、争取佳绩的重要途径。

（二）竞赛模块

本次竞赛由理论考试和技能实操两部分组成，总成绩=理论考试×30%+技能实操×70%，同分者以技能实操成绩优先。理论考试采用笔试形式，技能实操采取情景模拟的方式进行。

1.理论考试（30%）：闭卷笔试，内容含服务礼仪、沟通技巧、文化禁忌等。

2.技能实操（70%）：现场抽取题目（如客户投诉、商务接待），演示礼仪规范并讲解。

六、竞赛奖励

（一）团体奖。团体总分=参赛队员理论平均成绩×30%+技能实操得分×70%，根据团队总分高低排名参评团体奖项。本次竞赛团体奖项设一、二、三等奖，设一等奖1名、二等奖1名、三等奖1名，由竞赛组委会颁发荣誉证书。

（二）个人奖。个人总分=个人理论得分×30%+技能实操得分×70%，根据个人总分排名情况参评个人奖项；若出现个人总分平分情况，则以技能实操得分高的排名在前。奖项设一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名、优秀奖若干名（获奖人数不超过

参赛人数的30%）。

（三）证书设置：

1.获得本次竞赛一等奖的选手，按规定程序向德化县总工会申请授予“瓷都金牌工人”荣誉称号；按规定程序向德化县人力资源和社会保障局申请授予“德化县技术能手”荣誉称号。

2.本次竞赛理论成绩和实操成绩均合格的选手，可按规定程序向人力资源和社会保障部门申请相关行业专项职业能力证书。（此证书是职业技能水平的有效凭证）。

3.获得本次竞赛一、二、三等奖和优秀奖的选手，由主办单位联合颁发相应奖项的获奖证书和奖金；

4.获得团体一、二、三名的团队，由主办单位联合颁发相应奖项的获奖证书。

七、工作要求

（一）加强组织领导：各服务业单位要高度重视本次竞赛，认真组织人员报名和赛前培训准备，确保参赛人员具备相应的技能水平和综合素质。积极宣传“技能照亮前程”理念，鼓励员工通过竞赛提升自我、展现风采、获取证书。

（二）确保竞赛公平公正：组委会和考评组要严格遵守竞赛规则和评分标准，严肃赛场纪律，杜绝违规行为，保证竞赛的公平性和公正性。

（三）做好宣传工作：各相关单位要加大对竞赛的宣传力度，重点宣传“以赛促训、以赛促学、技能获证、照亮前程”的竞赛宗

旨，营造良好的竞赛氛围，提高从业人员参与的积极性，促进服务业从业人员整体服务水平的提升。

附件：德化县2025年职场礼仪职业技能竞赛报名表

德化县人力资源和社会保障局　　德化县总工会

2025年9月17日

（此件主动公开）

附件

德化县2025年职场礼仪职业技能竞赛报名表

姓名		性别		照片
出生日期		文化程度		
身份证号				
联系电话		备用电话		
工作单位				
工作岗位		从事本工种年限		
现有职业资格/技能等级				
所在单位意见	（盖章） 年　月　日			
备注				

德化县人力资源和社会保障局办公室　　2025年9月17日印发