

2025 年广东省交通运输行业 路况监控与信息采集发布员职业技能竞赛 技术方案

主办单位：广东省交通运输厅

广东省人力资源和社会保障厅

承办单位：广东省交通工会委员会

广东省高速公路发展促进会

协办单位：广东交通实业投资有限公司

顾问单位：广东省交通集团有限公司监控中心

支持单位：广东省高速公路营运管理协会

2025 年 10 月 · 广东

目 录

一、赛项概要	2
二、技术描述	2
(一) 项目要求	2
(二) 竞赛内容	3
三、试题及评判标准	3
(一) 理论知识竞赛	3
(二) 技能操作竞赛	4
四、竞赛流程	27
(一) 故障处理操作+理论知识竞赛流程	27
(二) 应急电话接听+客户服务竞赛流程	29
(三) 监控图像巡查	31
(四) 稽核管理	32
五、竞赛场地、设施设备安排	33
(一) 赛场规格要求	33
(二) 基础设施设备清单	33
(三) 工具、材料清单	34
六、竞赛纪律	35
七、竞赛守则	37
(一) 裁判工作守则	37
(二) 参赛选手守则	38
(三) 工作人员守则	39
(四) 安全守则	39
八、竞赛保障	40
(一) 竞赛安全保障	40
(二) 竞赛组织保障	41
九、其他	41
十、竞赛相关工作表	42
(一) 《参赛选手实操记录表(裁判员用表)》	42
(二) 《故障处理操作项目评分表》	43
(三) 《监控项目裁判复核表》(原始分数变动时填写)	44
(四) 《竞赛结果申诉处理表》	47

2025 年广东省交通运输行业

路况监控与信息采集发布员职业技能竞赛

技术方案

一、赛项概要

竞赛项目：路况监控与信息采集发布员

竞赛等级：高级工

竞赛标准：竞赛参照《公路收费及监控员国家职业资格标准（2022年版）》路况监控与信息采集发布员（三级/高级工）标准，增加我省相关新知识、新技术等相关内容。教材参照人民交通出版社2024年出版的《高速公路收费员》第一篇公路收费及监控员综合基础知识、《高速公路监控员》所有章节的内容。

二、技术描述

（一）项目要求

路况监控与信息采集发布赛项主要考核参赛选手监控业务技能和设备故障排查的能力。通过模拟监控图像巡查系统、监控话务系统、稽核管理系统，客户服务系统等正确快速地获取、辨识道路事件信息、做好信息填报、数据整理、上传下达以及应急指挥调度等工作，同时能够准确判断并排除设备故障，确保监控系统的正常运行。每个项目根据操作的准确性和速度进行评分，全面评估选手的实际操作能力。

比赛形式为个人赛，通过抽签确定比赛批次和比赛工位。

（二）竞赛内容

本次大赛内容包括理论知识竞赛和技能操作竞赛两部分，总分为100分。其中理论知识成绩占总成绩的30%，技能操作成绩占总成绩的70%，所有成绩均按比例四舍五入计算到小数点后2位。

三、试题及评判标准

（一）理论知识竞赛

1. 理论知识考试。

（1）考核范围

参照《公路收费及监控员国家职业资格标准(2022 年版)》高级工理论知识权重表，以《广东省公路收费及监控员职业技能培训教材(2024 年)》为依托，考核范围及比重详见下表 1。

理论知识考试范围比重表 表 1

项目	模块	比重	题数
综合基础知识 (30%)	(A) 职业道德及综合素质提升	2	4
	(B) 基础知识（含概述、运营管理知识）	7	14
	(C) 法律法规	6	12
	(D) 运营监控原理及方法	15	30
专业实务 (70%)	(E) 收费业务	5	10
	(F) 安全畅通保障	7	14
	(G) 设备使用与故障检测	10	20
	(H) 公路监控	15	30
	(I) 路况信息采集与发布	15	30
	(J) 稽核管理	8	16
	(K) 出行服务	2	4
	(L) 培训与技术指导	3	6
	(M) 数智技术及规范	5	10
合计		100	200

（2）考核形式及评分方式

理论知识考试总分 100 分，共 200 道题，采用无纸化闭卷考试，由计算机随机组合试题生成标准化试卷，考核时间为 20 分钟，试卷由计算机自动批阅。具体题型、数量、分值如表 2 所示：

理论试卷题型及配分表 表 2

序号	题型	数量	分值	总分	备注
1	单选题	80 题	0.5 分	40 分	其中竞赛时,选择题不提示题型,且题目及选项顺序会随机打乱,多选题答案多选、漏选、错选均不得分。
2	多选题	60 题	0.5 分	30 分	
3	判断题	50 题	0.5 分	25 分	
4	填空题	10 题	0.5 分	5 分	
合计		200 题		100 分	

2. 出题方式

理论考试题库由各参赛单位技术专家题库成员统一编制审核，形成理论知识题库，题库数量 1995 题。考试当天系统按比例自动组卷确定 3 套理论知识试卷，最后再于考试前 15 分钟抽签确定具体考试试卷。

理论题库下载链接：<https://www.gdgch.com/uploads/file/20251013/355cefcad331a0722f9951a585747bc1.pdf>

（二）技能操作竞赛

1. 监控业务技能操作项目

（1）考核内容

技能操作项目包括 6 个考核内容，总分 100 分，分别为设备故障排除 10 分、应急电话接听与处置 25 分、客户服务 15 分、监控图像巡查与处理 25 分、稽核管理 15 分、操作速度 10 分。

（2）考核形式

设备故障排除采用现场模拟实操方式进行考核；稽核管理赛项采用广东省公路科教中心有限公司“公路收费及监控员技能培训系统”进行人机模拟实操方式进行考核；应急电话接听与处置、客户服务、监控图像巡查与处理赛项采用广州极智信息技术有限公司“高速公路营运业务技能培训系统_广东 LT”进行人机模拟实操方式进行考核，并由广州极智信息技术有限公司提供高速公路营运业务技能培训系统技术支持与服务。

具体项目考核内容、数量、分值如表 3 所示：

技能考核题型及配分表 表 3

项目	考核内容	题量	分值	赛项时间
故障处理操作	现场模拟监控设备通讯失败，检查为网线损坏和接触不良。参赛选手现场制作直通网线 1 根、交叉网线 1 根，并使用直通头模拟监控设备和交换机接口，通过制作完成的直通线链接监控电脑设备，使用 ping 命令测试设备间的网络通讯状况，最终保障网络畅通和设备的正常使用。	2	10 分	每批 45 分钟 (其中选手故障处理操作时间为 10 分钟、理论考核时间为 20 分钟)
应急电话接听与处置	应急电话接听操作主要是以选手与系统进行语音对话的方式进行。系统模拟来电司乘人员，选手向其提问道路事件详细信息，通过考核 5 通应急电话接听操作，考核参赛选手接听应急电话获取道路事件信息以及准确快速对道路事件进行辨识、信息报送和调度相应救援处置单位的能力。考核事件类型包括但不限于车辆相撞事故、车辆故障、路面抛洒物、危化品泄漏事故、车辆起火事故等。	5	25 分	每批 45 分钟 (其中选手竞赛时间为 35 分钟，应急电话赛项 20 分钟、客户服务赛项 15 分钟，赛项跳转响应 5S)
客户服务操作	客户咨询电话接听操作主要是以选手与系统进行语音对话的方式系统模拟司乘人员来电，向其提问并由选手进行解答。通过考核 3 通客户咨询电话接听操作，考核参赛选手在解答收费政策(包括但不限于 ETC 相关业务、优免政策、差异化收费、入口拒超、预约通行、应急处置等)业务的能力。	3	15 分	

项目	考核内容		题量	分值	赛项时间
监控图像巡查与处理	通过 3D 动画模拟道路各类事件状况，考核参赛选手通过 5 路摄像机模拟路面、隧道、桥梁道路、收费广场图像巡查，在巡查过程中主动发现道路事件信息以及准确快速对道路事件进行辨识、信息报送及调度相应救援处置单位的能力。考核事件类型包括但不限于滑坡、车辆撞动物事故、车辆相撞事故、路面抛洒物、应急车道停车、路面行人或动物等单一或多类型组合事件。		5	25	每批 25 分钟 (其中选手竞赛时间为 15 分钟)
稽核管理	稽核实操竞赛通过对异常通行数据和待处理工单数据进行处理，考核选手通过 PassID 和工单 ID，查询出入口通行数据、出口站交易数据、ETC 门架计费数据等数据，分析逃费类型，完成收费数据复核，以及查询、比对车辆实缴通行费与行驶路径，计算通行费追收金额的业务能力。	工单发起操作主要是模拟选手在部级稽核业务平台进行数据查询、根据不同逃费类型进行针对性举证、规范填写车辆信息和备注的流程。通过考核 2 条异常通行数据，选手通过 PassID，查询出入口通行数据、出口站交易数据、ETC 门架计费数据等数据，分析逃费类型，完成收费数据复核，规范发起稽核工单的业务能力。	2	10	每批 20 分钟 (其中选手竞赛时间为 10 分钟)
		工单处理操作主要是模拟选手在部级稽核业务平台进行数据查询、根据不同逃费类型进行针对性举证、规范填写稽核结论的流程。通过考核 1 条待处理工单数据，选手通过工单 ID，查询出入口通行数据、出口站交易数据、ETC 门架计费数据等数据，查询、比对车辆实缴通行费与行驶路径，计算通行费追收金额。	1	5	
操作速度	主要考核参赛选手在上述各赛项中正确操作前提下的技能操作速度。		/	10	/

(3) 评分标准

技能操作评分以系统评分为主、裁判评分和复核为辅。

1) 故障处理操作项目

正确制作直通线网线并联通设备正常进入下一环节竞赛流程得 3 分；正确制作交叉线得 3 分（网线绝缘皮未破损每接口得 0.5 分；网线插入水晶头卡位且压线铜片均插入线芯压实每接口得 0.5 分；网线线序正确每接口得 0.5 分）；4 分钟内完成所有网线制作（交叉线扣分不超过 1 分）并正常进入下一竞赛流程得 2 分；比赛结束后工作台整洁得 2 分。

2) 应急电话接听与处置

系统统一评分内容包括：关键信息点询问遗漏、不通过的扣 1 分/项；事件简报按参考模版错误描述或缺少描述关键信息点的扣 1 分/项；错误调度应急单位的扣 1 分/题；事件简报打字速度不达标扣 1 分/题；错误判断是否发布情报板的扣 1 分/题；情报板发布位置错误的扣 1 分/题；情报板发布内容不规范的扣 1 分/题；错误判断是否上报部路网平台的扣 1 分/题；部路网平台信息填报错误的或填报漏项的扣 1 分/项；普通话等级为“优秀”、“良好”的不扣分；普通话等级为“一般”的扣 1 分/题；文明礼仪未达标的扣 1 分/项；未答题扣 5 分/题，每题扣分上限为 5 分；直至扣完本项分为止。

裁判复核评分包括：不按标准话术询问，只询问关键字或组合 2 个以上要点询问的，该题作答不得分；AI 识别错误造成询问关键点扣分的，予以错误纠正；不按事件模板填写事件简报，填写内容不完整，语句不通顺的（即只填写关键

字的），该题作答不得分；事件简报填写对应节点关键信息已扣分的不重复扣分，未有关键信息错误系统扣分的，裁判复核各节点错漏字符（系统参考答案标红部分），其中每个节点有错漏字符的，3 字符及以内扣 1 分，3 字符以上统一扣 2 分，事件简报没有以句号结尾的扣 0.5 分，在语句通顺情况下多字不扣分。

3) 客户服务操作

客户服务评分按照答题专业度不超过 50%的认定为不达标，扣 2 分；对于答题专业度超过 90%(含 90%)的认定为不扣分；对于答题专业度 50%(含 50%)-90%的认定扣 1 分，达标百分比以系统评分模型为主，裁判复核纠正语音识别错误为辅。

关键信息点询问遗漏的扣 1 分/项；普通话等级为“优秀”、“良好”的不扣分，普通话等级为“一般”的扣 1 分/题；文明礼仪未达标的扣 1 分/项；不按标准话术询问，只询问关键字，话术未表达完整的，本题作答不得分（系统自动评分后，由裁判复核给分，以裁判复核评分为准）。未答题扣 5 分/题，每题扣分上限为 5 分；直至扣完本项分为止。

4) 监控图像巡查与处理

系统统一评分内容包括：错误描述或缺少描述关键信息点的扣 1 分/项；错误调度应急单位的扣 1 分/题；事件简报打字速度不达标的扣 1 分/题；错误判断是否发布情报板的扣 1

分/题；情报板发布位置错误的扣 1 分/题；情报板发布内容不规范的扣 1 分/题；错误判断是否上报部路网平台的扣 1 分/题；部路网平台信息填报错误的或填报漏项的扣 1 分/项；错误判断监控摄像机图像异常的扣 5 分/题；未答题扣 5 分/题，每题扣分上限为 5 分，直至扣完本项分为止。

裁判复核评分包括：不按标准模板填写事件简报，填写内容不完整，语句不通顺的，本题作答不得分；事件简报填写对应节点关键信息已扣分的不重复扣分，未有关键信息错误系统扣分的，裁判复核各节点错漏字符（系统参考答案标红部分），其中每个节点有错漏字符的，3 字符及以内扣 1 分，3 字符以上统一扣 2 分，事件简报没有以句号结尾的扣 0.5 分，在语句通顺情况下多字不扣分。

5) 稽核管理

①工单发起操作

错误判断逃费类型的扣 1 分/题；实际通行车辆信息（车牌号、车牌颜色、车型、车种、车轴）填写错误的扣 1 分/项；附件（证据）上传不规范的扣 1 分/项；未按规定正确填写工单备注的扣 1 分/项；备注填写有错别字的扣 0.5 分/字，固定模板多字、漏字的扣 0.5 分/字；不按标准模板填写备注，填写内容不完整，语句不通顺的，本题作答不得分（系统自动评分后，由裁判复核给分，以裁判复核评分为准）；未答题扣 5 分/题；每题扣分上限为 5 分，

直至扣完 10 分为止。

②工单处理操作

错误判断逃费类型的扣 1 分/题；稽核结论(是否欠费、责任主体、是否加收、应收折扣填写错误的扣 1 分/项；通行实收金额、通行应收金额填写错误的扣 1 分/项)；实际通行车辆信息（车牌号、车牌颜色、车型、车种、车轴）填写错误的扣 1 分/项；附件（证据）上传不规范的扣 1 分/项；未按规定正确填写工单处理备注的扣 1 分/项；备注填写有错别字的扣 0.5 分/字，固定模板多字、漏字的扣 0.5 分/字（“辆”“原因”除外）；不按标准模板填写备注，填写内容不完整，语句不通顺的，本题作答不得分（系统自动评分后，由裁判复核给分，以裁判复核评分为准）；未答题扣 5 分/题；每题扣分上限为 5 分。

6) 操作速度

①故障处理操作有扣分的不计本项操作速度分，其他参赛选手该项目用时最短的得 2 分，与其相比每多 1 秒扣 0.02 分，直至扣完 2 分为止。

②应急电话接听处置扣分达 5 分以上（含 5 分）的不计本项操作速度分，其他参赛选手该项目用时最短的得 2 分，与其相比每多 1 秒扣 0.02 分，直至扣完 2 分为止。

③客户服务扣分达 5 分以上（含 5 分）的不计本项操作速度分，其他参赛选手该项目用时最短的得 2 分，与其相比每多 1 秒扣 0.02 分，直至扣完 2 分为止。

④监控图像巡查操作扣分达 5 分以上（含 5 分）的不计本项操作速度分，其他参赛选手该项目用时最短的得 2 分，与其相比每多 1 秒扣 0.02 分，直至扣完 2 分为止。

⑤稽核管理扣分达 5 分以上（含 5 分）的不计本项操作速度分，其他参赛选手该项目用时最短的得 2 分，与其相比每多 1 秒扣 0.02 分，直至扣完 2 分为止。

⑥以上所有赛项操作无扣分的，且速度总扣分在 0.5 分以内（含 0.5 分），速度分另加 0.5 分，加分后实操总分最高不超过 100 分。

7) 相关评分说明

①由于计算机对人类自然语言的识别和理解尚未达到真人对话水平，因此为了规范监控人员电话沟通标准、提升服务水平，请参赛人员按照《应急处置话术表》（详见表 4）与系统进行对话，其中结合不同事件类型，提问的关键信息点包括：车牌、车型、安全提示、事件位置、占道情况、道路阻塞情况、伤亡情况、车辆情况、危化品信息等。

应急处置话术表 表 4

序号	询问要点	标准话术
1	自我介绍	您好，广东监控中心，工号 123，请问有什么可以帮您？
2	安全提示	请您先撤离到护栏外安全区域。
3	询问称呼	请问您贵姓？
4	询问事件发生时间	请问事情发生在什么时候？
5	询问位置	能告诉我您的具体位置吗？
6	询问方向	请问您往哪个方向行驶？

序号	询问要点	标准话术
7	询问桩号编码	请问您附近是否有桩号编码？
8	询问人员受困情况	请问事故现场是否有人员受困？
9	询问人员伤亡情况	请问是否有人员受伤？
10	询问车牌信息	您的车牌号是什么？
11	询问车辆受损情况	请问车辆是否能正常启动行驶？是否需要拯救服务？
12	询问车种	请问您的是客车还是货车？
13	询问车型	请问是几轴车？（货车）/请问是几座车？（客车）
14	询问现场人员数量	请问您车上有多少人？
15	询问车道占用情况	您的车停在哪个车道？
16	询问道路通行情况	请问现场是否有交通拥堵？
17	询问是否有危化物	您车上有易燃易爆危险品吗？
18	询问装载货物（货车）	您车上装的是什么货物？
19	询问货物重量（货车）	请问您的车货总重是多少吨？
20	（有危化物时）询问危化物泄漏情况	请问是否存在危化物泄漏情况？
21	（有车辆起火时）询问起火源	请问是车辆自燃还是货物燃烧？
22	结束语	您好，您的情况我已经了解，我立刻通知相关救援部门，在此期间请注意安全、不要随意走动，再见。
23	辅助话术（针对机器人语速过快或无法听清时）	请您说慢一点。/请您再说一遍。
备注： 1. 客车询问要点 1 至 17，货车询问要点 1 至 19，20 及 21 询问要点结合事件类型选择性提问，所有类型都需回复 22 结束语，23 辅助话术结合实际情况选用。 2. 如选手与系统进行语音对话，出现机器人无法识别时，机器人将作出“我对这个情况不太了解。”的回复，选手需重新按以上标准话术进行提问。		

②客户服务沟通话术《客户服务话术表》（详见表5）。

客户服务话术表 表 5

序号	话术要点	话术
1	自我介绍	您好，高速公路监控客服中心，工号（123），请问有什么可以帮您？

序号	话术要点	话术
2	询问基本信息	（根据实际问题进行询问）先生/女士，请提供您的（车牌号码、具体所在位置或其他相关信息）
3	回答业务问题	（无固定话术，根据实际问题，结合客户服务专业准确度规范要求作答）
4	回答追问	（无固定话术，根据实际问题，结合客户服务专业准确度规范要求作答）
5	询问其他需求	先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？
6	结束语	不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！
7	辅助话术（针对机器人语速过快或无法听清时）	请您说慢一点。/请您再说一遍。
备注： 所有客户服务题目标标准流程为：首问语-回答业务问题-询问其他需求-结束语。话术要点1、5、6为通用话术要点。 由于每道题目专业度考查侧重不同、答案不同，话术要点3回答业务问题、4回答追问，没有固定的推荐话术，在答案中共同用于评判业务专业度。 如选手与系统进行语音对话，出现机器人无法识别时，机器人将作出“我不明白你在说什么”的回复，选手需参考上述话术标准进行对话。		

③业务专业度是否达标扣分项详见《客户服务专业度规范 要求》（详见表6）。

客户服务专业准确度规范要求 表6

序号	分类	规范内容	说明
1	信息准确	法规政策依据	选手的回答必须基于正确的法规、政策和官方指导文件，确保引用的内容是与咨询问题对应的、官方认可的。
		数据与细节	选手提供的数据和细节必须真实有效，确保所有信息都是准确无误的，不含有虚假或误导性内容。
2	细节完整	覆盖范围	选手的回答需要全面覆盖问题的各个方面，确保没有遗漏任何关键的信息点或细节。
		结构清晰	回答需要逻辑清晰、条理分明，确保所有相关信息都得到了充分的阐述和解释。
3	纠错能力	错误识别与纠正	若选手在回答过程中发现错误，需要能够迅速识别并进行纠正，以确保最终提供的信息是准确无误的。
		解释能力	在纠正错误的同时，选手还需要能够提供清晰的解释，以阐明正确的信息和相关理由。

④普通话评定通过 AI 大数据模型，将选手回答的语音识别转换成文本，并根据识别准确率自动评定等级，等级分为优秀、良好、一般，准确识别率达到良好及以上的则不扣分。

⑤监控话务文明礼仪是否达标扣分项详见《监控话务文明礼仪达标条件表》（详见表 7）。

监控话务文明礼仪达标条件表 表 7

环节	条件
接听速度	是否在电话响铃后 5s 内接听
首问语	是否说"您好"
	是否报工号
结束语	是否告知来电人员是否已安排后续救援
	是否说“再见”
语速	180-300 字/分钟
安全提示	是否按标准话术完成
服务忌语	是否使用涉及政治敏感、社会争议或粗俗文化的言辞。

⑥应急处置、客户服务话术完整性判断标准参照《话术完整性规范要求》（详见表 8）。

话术完整性规范要求 表 8

序号	规则	示例
1	句子结构完整：提问必须包括主语、谓语和宾语，确保每个问题都是一个完整的句子。避免使用单一的名词、动词或短语进行提问。	对于询问事故时间的问题，选手应提问：“请问事故发生在什么时候？”而不是“时间？”或“发生时间？”
2	明确表达信息需求：每个提问应清楚地表达所需获取的信息，避免使用含糊不清的表达。问题中应明确指出希望对方提供什么样的信息。	对于询问车辆情况的问题，选手应提问：“请问您的车辆是否能正常启动？”而不是“车辆怎么样？”

序号	规则	示例
3	避免多重问题混合：每个提问应集中于一个信息点，避免在一个问题中包含多个信息点。这样可以避免混淆和回答的复杂性。	对于询问事故位置的问题，应提问：“请问您目前的具体位置在哪里？”而不是同时询问“您在哪里？您车上有多少人？”
4	避免使用简略的缩写或俚语：提问时应避免使用缩写、俚语或不正式的词汇，确保语言表达清晰且专业。提问应完全展开，而不是依赖简略的表达。	示例 1：应提问：“请问您的车辆是否受损严重？”而不是“车损情况如何？”示例 2：应提问：“请问事故中是否有人受伤？”而不是“事故有伤者吗？”

⑦忌语考核。在回答问题时，选手应始终使用积极、正面的语言，确保表达准确、得体，避免任何可能引起误解或负面影响的内容。严禁使用涉及政治敏感、社会争议或粗俗文化的言辞，确保沟通内容符合职业道德和社会公认的价值观，展现出高度的专业性和责任感。

⑧为考核监控人员打字速度、文字组织表达能力，参赛选手需要将应急电话来电情况和监控图像巡查发现事件编写为一段事件简报的文字信息，其中打字速度低于 60 字/分钟进行扣分。编写时根据不同的事件类型对照《事件简报编写标准》（详见表 9）进行编写，其中括号内为变量内容，下划线部分则根据事件实际情况为选择填写内容，红字为裁判复核内容。

事件简报编写标准 表 9

类型	标准模板
应急电话接听事件填报模板	（）年（）月（）日（）时（）分，接（）（先生/女士）（）来电，在（XX 高速）（起点名称）-（终点名称）段（隧道/桥梁名称）往（）方向行驶，桩号 K（）+（），一辆（车型车种+车牌号码）发生（）事故，导致（危化物品类）泄漏，现场有（）人受伤，（）人死亡，车辆（可正常/已损坏无法）行驶，占据（）车道、（）车道，后方（有/无）车龙，拥堵长度（）公里。

类型	标准模板
应急电话接听组合场景多车事件填报模板	() 年 () 月 () 日 () 时 () 分，接 () (先生/女士) () 来电，在 (XX 高速) (起点名称)-(终点名称) 段 (隧道/桥梁名称) 往 () 方向行驶，桩号 K () + () ，一辆 (车型车种+车牌号码) 与一车辆发生 () 事故，导致 (危化物品类) 泄漏，现场有 () 人受伤，() 人死亡，车辆 (可正常/已损坏无法) 行驶，占据 () 车道、() 车道，后方 (有/无) 车龙，拥堵长度 () 公里。
监控图像巡查事件填报模板	() 年 () 月 () 日 () 时 () 分，在 (XX 高速) (起点名称)-(终点名称) 往 (XX) 方向，桩号 K () + () ，发现 (事件描述) (车辆信息，如果有的话)，占据 () 车道、() 车道，后方 (有/无) 车龙，拥堵长度 () 公里，现场伤亡人数不明。
监控图像巡查收费广场事件填报模板	() 年 () 月 () 日 () 时 () 分，在 (XX 高速) (起点名称)-(终点名称) (收费站名称) (收费站广场位置)，发现 (事件描述)，(车辆信息，如果有的话)，占据 (车道信息)，(后方交通状况，如果有车龙则包括车龙长度)，现场伤亡人数不明。

⑨应急处置填写事件简报完整性判断标准参照《文字描述完整性规范要求》（详见表 10）

文字描述完整性规范要求 表 10

序号	规范类别	说明
1	流畅性规范	每条简报应构成完整的句子，确保信息的连续性和完整性。避免使用断续或碎片化的信息。
2	条理性规范	信息应按照时间、地点、事件等逻辑顺序排列，确保每条信息衔接自然，避免跳跃或无序。
3	语言规范性	使用规范、专业、清晰无误的语言进行描述，遵循语法和标点符号的规范用法，避免使用俚语、缩写或非正式表达。
序号	扣分标准	说明
1	描述不流畅	避免将多重信息混杂在同一句中，这会导致描述不流畅和难以理解。
2	句子不通顺	确保每条描述都是语法正确、结构完整的句子，避免使用断裂或不连贯的语句。
3	语言模糊	避免使用不准确或模糊的语言，确保描述的每个部分都清晰明确。
4	语句结构问题	确保分句结构明确，逻辑清晰，避免语言模糊或逻辑混乱。
5	分句信息不完整	每个分句都应提供全面的信息，避免只包含关键字而忽略重要细节。

⑩按照《交通运输部办公厅关于印发公路交通阻断信息报送制度的通知》（交办公路〔2025〕30号）判断是否需要上报部路网平台，如需上报部路网平台，则上报的关键信息点为：路线名称、路段名称、事件起止桩号、阻断原因分类、阻断原因、受伤人数、死亡人数、损坏车辆数、拥堵公里数等。上报规则满足《路网中心交通阻断标准参照表》（详见表 11）任一项则需要上报部平台。

路网中心交通阻断标准参照表 表 11

序号	触发上报规则
1	拥堵长度大于等于 5 公里
2	伤亡人数总数大于等于 10
3	涉事车辆中，车中货物有危化物
4	撞车/撞动物/翻车/危化物泄漏/起火等交通事故中，事故涉及车辆的交通事故中，涉事车辆包含三型以上的班车、班线、旅游、客运客车
5	撞车/撞动物/翻车/危化物泄漏/起火等交通事故中，涉事车辆包含 6 轴及以上的大件运输车
6	场景内所有车道（除路肩、匝道、应急车道，紧急停车道以外的其他常规车道）都被占据，形成了道路阻断
7	涉事车辆大于等于 10 辆

⑪调度相关处置救援单位以及条件参照《调度救援单位参照表》（详见表 12）。

调度救援单位参照表 表 12

单位	条件
交警	道路上所发生的事件均需要上报
路政	道路上已经造成路产损失、大件运输事件
拯救（清障）	所发生的事故车辆已经受损
养护	路产发生损失、道路需要清洁

单位	条件
120	事故造成人员伤亡，人员受困
119	事故造成起火、人员受困、涉及危化品事故
110	打架斗殴，恶意占道等治安案件或刑事案件、涉及危化品事故
应急	涉及危化品事故，死亡人数3人及以上
环保	涉及危化品事故

⑫情报板发布要求及规范见《情报板内容编辑规范要求表 13》

情报板内容编辑规范要求 表 13

事件名称	情报板内容	文字属性要求	备注
停车	前方**公里故障车占**车道 注意避让	字体类型： 黑体 字体颜色： 红色 字体大小： 16-30 字 (16*16)、 10-15 字 (24*24)、 1-9 字 (32*32)	占据车道 描述标准： 1. 涉及单 车道：占第 **车道 2. 涉及多 车道：占第 **、第** 车道 (样式详 见下图)
动物闯入	动物闯入 注意避让		
路面抛洒物	前方**公里路面异常占**车道 注意避让		
行人闯入	前方路面异常 注意避让		
翻车	前方**公里发生事故占**车道 谨慎驾驶		
车辆起火	前方**公里发生事故占**车道 谨慎驾驶		
危化物泄漏	前方**公里发生事故占**车道 谨慎驾驶		
撞动物	前方**公里发生事故占**车道 谨慎驾驶		
撞车	前方**公里发生事故占**车道 谨慎驾驶		
山体滑坡	前方**公里路面异常占**车道 注意避让		
组合场景	前方**公里发生事故占**车道 谨慎驾驶		

情报板信息管理

字体类型: 黑体 字体大小: 24*24 字体颜色: 红色

轮转周期: 5s 左右排版: 居中 上下排版: 居中

显示效果: 直接显示

发布内容: 前方1公里发生事故占第一、第二车道 谨慎驾驶

前方1公里发生事故占第一、第二车道 谨慎驾驶

保存并发布

⑬涉及的事事故发生点路线名称、路段名称、事件起止桩号、收费站名称范围详见《广东省高速公路信息表 14》。

广东省高速公路信息表 表 14

路线名称	路段名称	起始方向	开始桩号	结束桩号	桥梁/隧道名称	开始桩号	结束桩号	收费站名称
武深高速	新丰县-博罗县	韶关新丰县-惠州博罗县	开始桩号：K836+598	结束桩号：K944+378	朱洞大桥	开始桩号：K838+493	结束桩号：K837+470	蓝田站、龙田站
	博罗县-龙岗区	惠州市博罗县-深圳市龙岗区	开始桩号：K944+378	结束桩号：K1007+624				
广澳高速	化龙-坦尾	广州市番禺区化龙-坦尾	开始桩号：K18+339	结束桩号：K43+886	观音沙大桥	开始桩号：K30+071	结束桩号：K32+557	
	亭角-金鼎	南沙亭角-珠海金鼎	开始桩号：K43+886	结束桩号：K94+423	东河大桥	开始桩号：K70+180	结束桩号：K74+407	
沈海高速	潭西镇-龙岗区	陆丰市潭西镇-深圳市龙岗区	开始桩号：K2705+364	结束桩号：K2851+915	深汕隧道	开始桩号：K2761+708	结束桩号：K2763+501	
	福民-荷坳	福民-荷坳	开始桩号：K2862+216	结束桩号：K2883+000				福民站、清湖站
广州绕城高速	九江互通-小塘互通	九江互通-小塘互通	开始桩号：K122+897	结束桩号：K164+452	北江大桥	开始桩号：K161.085	结束桩号：K163.698	
	东涌互通-九江互通	东涌互通-九江互通	开始桩号：K74+118	结束桩号：K122+897				
沈海高速	龙山-火村	龙山-火村	开始桩号：K0	结束桩号：K38+500	聚龙特大桥	开始桩号：K0+200	结束桩号：K1+300	
长深高速	城东镇-三角镇	梅县城东镇-梅江区三角镇湾下村	开始桩号：K3301+200	结束桩号：K3318+929				
	盐田港-排榜立交	盐田港-排榜立交	开始桩号：K1007+624	结束桩号：K1022+123				横岗站、排榜站
深岑高速	深圳机场枢纽-翠亨东	深圳机场枢纽-翠亨东收费站	开始桩号：K58+026	结束桩号：K81+999	深中大桥	开始桩号：K67+809	结束桩号：K70+475	
	平连互通-莫村互通	平连互通-莫村互通	开始桩号：K168+565	结束桩号：K307+756				
济广高速	八尺镇-转水镇	平远县八尺镇-五华县转水镇	开始桩号：K1576+000	结束桩号：K1674+544				
京港澳高速	韶关-太和	韶关-广州太和	开始桩号：K1951+840	结束桩号：K2150+420				汤塘站、鳌头站
广昆高速	马安镇-河口镇	高要市马安镇-云浮市河口镇	开始桩号：K52+373	结束桩号：K89+704				
江肇高速	莲花山互通-张洞互通	江门市杜阮镇莲花山互通-四会市黄岗镇张洞互通	开始桩号：K206+738	结束桩号：K314+968	将军山隧道	开始桩号：K255+547	结束桩号：K259+012	大沙站、四会站
汕昆高速	英德-怀集	英德-怀集	开始桩号：K482+662	结束桩号：K571+636				怀集北站
珠三角环线高速	新隆-龙湾	新隆-龙湾	开始桩号：K318+295	结束桩号：K346+900	西江特大桥	开始桩号：K330+921	结束桩号：K333+666	
	黎光-沙庄	黎光-沙庄	开始桩号：K19+189	结束桩号：K72+007	东江大桥	开始桩号：K65.8215	结束桩号：K68.2325	
	梅林-观澜	梅林-观澜	开始桩号：K13+800	结束桩号：K19+180				观澜站
莞佛高速	莞深立交-五点梅	莞深立交-五点梅	开始桩号：K0+000	结束桩号：K24+717	花灯盏特大桥	开始桩号：K18.026	结束桩号：K19.212	
	虎门-南沙	东莞虎门-广州南沙	开始桩号：K27+566	结束桩号：K45+328				
武深高速	仁化-新丰	仁化-新丰	开始桩号：K650+000	结束桩号：K814+748				始兴站、司前站
广连高速	从化-连州	广州从化-清远连州	开始桩号：K45+450	结束桩号：K276+600	塘寮特大桥	开始桩号：K190+917	结束桩号：K192+051	
					虎头山隧道	开始桩号：K100+460	结束桩号：K102+635	
					高峰隧道	开始桩号：K196+470	结束桩号：K200+820	
					元墩隧道	开始桩号：K220+460	结束桩号：K21+895	
广龙高速	东涌互通-沙田互通	东涌互通-沙田互通	开始桩号：K0+000	结束桩号：K13+515	大沙水道桥	开始桩号：K3+879	结束桩号：K5+079	
	沙田互通-桥头东	沙田互通-桥头东	开始桩号：K13+459	结束桩号：K77+879	马山隧道	开始桩号：K30+95	结束桩号：K32+561	
					白石山隧道	开始桩号：K23+25	结束桩号：K26+812	
					新溪隧道	开始桩号：K29+8	结束桩号：K30+263	
					石马新河特大桥	开始桩号：K70.7235	结束桩号：K74.5865	
					竹山大桥	开始桩号：K51.478	结束桩号：K52.522	

路线名称	路段名称	起始方向	开始桩号	结束桩号	桥梁/隧道名称	开始桩号	结束桩号	收费站名称
	龙川-紫金	龙川-紫金	开始桩号：K215+400	结束桩号：K367+300				紫城站、康禾站
梅州东联络线	丙村互通-竹洋互通	丙村互通-竹洋互通	开始桩号：K0+000	结束桩号：K16+919	其古顶隧道	开始桩号：K11+574	结束桩号：K13+725	
揭惠高速	揭阳-惠来	揭阳-惠来	开始桩号：K8+500	结束桩号：K71+870	小北山隧道	开始桩号：K14+380	结束桩号：K17+388	铜贵站、两英站
揭博高速	外砂镇-锡场镇	汕头市外砂镇-揭阳市锡场镇	开始桩号：86+987	结束桩号：K134+936				
清云高速	清新枢纽互通-良洞枢纽互通	清新枢纽互通立交-良洞枢纽互通立交	开始桩号：K429+246	结束桩号：K587+000	大王顶隧道	开始桩号：K500+249	结束桩号：K503+095	三坑站、太平站
汕湛高速	打鼓岭互通-清新互通	打鼓岭互通-清新互通	开始桩号：K301+000	结束桩号：K428+630	沙田特大桥	开始桩号：K416+001	结束桩号：K418+522	
	阳江-化州	阳江-化州	开始桩号：K666+06	结束桩号：K806+883				八甲站、那霍站
兴华高速	转水互通立交-樟树塘互通立交	转水互通立交-樟树塘互通立交	开始桩号：K37+640	结束桩号：K61+356				
惠塘高速	凤岗-龙背岭	凤岗-龙背岭	开始桩号：K36+080	结束桩号：K60+000	铁场特大桥	开始桩号：K37. 2388	结束桩号：K38. 4652	
					罗马村特大桥	开始桩号：K47. 386	结束桩号：K48. 766	
中阳高速	中山-阳春	中山-阳春	开始桩号：K125+245	结束桩号：K207+379	凤凰山隧道	开始桩号：K154+170	结束桩号：K155+480	
从莞深高速	石排-凤岗枢纽	石排-凤岗枢纽	开始桩号：K78+076	结束桩号：K120+584	走马岗隧道	开始桩号：K99+411	结束桩号：K102+546	
					观音山隧道	开始桩号：K104+017	结束桩号：K107+202	
广深沿江高速	前海-东宝河	前海-东宝河	开始桩号：K58+840	结束桩号：K89+290				前海站、福海站
惠深沿海高速	盐田-坝光	盐田-坝光	开始桩号：K49+000	结束桩号：K77+300				坝光站
龙大高速	龙华-大岭山	龙华-大岭山	开始桩号：K0+000	结束桩号：K27+368				罗田站
西部沿海高速	南朗-奕垌	中山南朗-阳江奕垌	开始桩号：K0+000	结束桩号：K179+690				那洲站、金门站
云茂高速	围底镇-荷花镇	罗定围底镇-高州市荷花镇	开始桩号：K0+000	结束桩号：K129+816	平塘特大桥	开始桩号：K45+591	结束桩号：K46+829	
广珠西线高速	荔湾南-月环互通	荔湾南-月环互通	开始桩号：K0+000	结束桩号：K406+426	太平高架桥	开始桩号：K42+503	结束桩号：K43+746	南头站、东阜站
东雷高速	民安主线站-奋勇枢纽互通	民安主线站-奋勇枢纽互通	开始桩号：K0	结束桩号：K36+115				民安西站、沈塘站
肇阳高速	东坝镇-替滨镇	云浮市郁南县东坝镇-罗定市替滨镇	开始桩号：K30+000	结束桩号：K57+302	双向里云塘大桥	开始桩号：K55+008	结束桩号：K56+026	
	罗定-阳春	罗定-阳春	开始桩号：K57+302	结束桩号：K140+504				
怀阳高速	岗坪镇-郁南县	怀集县岗坪镇-云浮市郁南县	开始桩号：K0+000	结束桩号：K103+722	渔涝河特大桥	开始桩号：K59+974	结束桩号：K61+531	金装站、郁南北站
大丰华高速	北斗枢纽互通-华阁枢纽互通	北斗枢纽互通立交-华阁枢纽互通立交	开始桩号：K78+850	结束桩号：K118+990				汤西站、郭田站
潮汕环线高速	隆都-牛路互通	隆都-牛路互通	开始桩号：K0+000	结束桩号：K69+510				磷溪站、江东站
深圳外环高速	田园立交-金沙枢纽互通	田园立交-金沙枢纽互通	开始桩号：K0+000	结束桩号：K77+000				龙田站、坪山站
	观澜河-清林	观澜河-清林	开始桩号：K35+575	结束桩号：K52+621	龙眼山隧道	开始桩号：K45+9	结束桩号：K46+738	
潮州东联络线	芦庄互通-凤泉湖站	芦庄互通-凤泉湖站	开始桩号：K0	结束桩号：K6+338				
始兴东线	深渡水枢纽-关桥枢纽	深渡水枢纽-关桥枢纽	开始桩号：K0+000	结束桩号：K29+000				
虎门港高速	花灯盏-虎门北	花灯盏-虎门北	开始桩号：K0+000	结束桩号：K10+779				
汕汾高速	福建汾水关-汕头	福建汾水关-汕头	开始桩号：K2493+000	结束桩号：K2558+853				汕头站、外砂站

⑭工单发起操作，证据上传标准要求，详细请参照《工单发起证据规范表》（详见表 15）

工单发起证据规范表 表 15

特情	证据	获得路径	规范
有入无出	出口车头图片	1. 出入口数据 2. 车牌识别数据的出口收费站识别记录	完整截取整张图片,不可颠倒旋转
	当次交易无出口信息系统截图	出入口数据	须完整包含以下字段: 入口时间,入口省份,入口路段,入口收费站,出口处理时间,出口省份,出口路段,出口收费站,入口实际收费车辆标识,入口识别车辆标识,出口实际收费车辆标识,出口识别车辆标识,入口车型,出口车型,入口车种,出口车种,应收金额(元),交易金额(元)
恶意大车小标(其它改变车型车种逃费)	当次交易明细截图	出入口数据	须完整包含以下字段: 入口时间,入口省份,入口路段,入口收费站,出口处理时间,出口省份,出口路段,出口收费站,入口实际收费车辆标识,入口识别车辆标识,出口实际收费车辆标识,出口识别车辆标识,入口车型,出口车型,入口车种,出口车种,应收金额(元),交易金额(元)
	通行车辆车头图片	1. 出入口数据 2. 车牌识别数据的出口收费站记录	完整截取整张图片,不可颠倒旋转
恶意U/J形行驶(网内循环行驶(超时停留))	车辆通行图像	车牌识别数据的门架识别记录	完整截取整张图片,不可颠倒旋转
	ETC门架交易流水(或通行凭证)	门架交易数据	1. 必须按照 “数据来源:部站, 通行省份:本题省份, 路段名称:选手本题路段” 为筛选条件进行查询 2. 须完整包含以下字段: 业务发生时间,收费路段,收费单元,交易结果,应收金额(元),交易金额(元),优惠金额(元),计费车辆,计费车型。
	入出口交易记录	出入口数据	须完整包含以下字段: 入口时间,入口省份,入口路段,入口收费站,出口处理时间,出口省份,出口路段,出口收费站,入口实际收费车辆标识,入口识别车辆标识,出口实际收费车辆标识,出口识别车辆标识,入口车型,出口车型,入口车种,出口车种,应收金额(元),交易金额(元),计费方式。

⑮工单发起操作，备注描述标准要求，详细请参照《工单发起备注描述模板表》（表 16）

工单发起备注描述模板表 表 16

特情	模板	示例
有入无出	经核查，该车出口未通过其他方式支付当次通行费，该车为（实际车牌颜色）车牌（实际车型），使用（通行车型）（通行车种）（标签/CPC卡），自（入口站）驶入，（出口站）驶出，未缴费成功，核查后为（责任方）责任。	经核查，该车出口未通过其他方式支付当次通行费，该车为蓝色车牌一型客车，使用一型客车普通标签，自四川成自泸石洞站驶入，贵州元厚站驶出，未缴费成功，核查后为客户责任。
恶意 U/J 形行驶（网内循环行驶（超时停留）	入口为（入口站），途径（路段名称），出口为（出口站），缴费路径为：入口站-出口站，缴费路径与实际路径不一致。通行本路段存在欠费，请各路段核实。	入口为贵州榕江站，途径水都，出口为贵州榕江站，缴费路径为：贵州榕江站-贵州榕江站，缴费路径与实际路径不一致。通行本路段存在欠费，请各路段核实。
恶意大车小标（其它改变车型车种逃费）	该车疑为（实际车牌颜色）颜色车牌（实际车型），实际车种为（实际车种），使用（通行车型），（通行车种）标签交易。	该车疑为黄色颜色车牌六型货车，实际车种为货车列车或半挂汽车列车，使用三型货车，普通标签交易。

⑯工单处理操作，备注描述标准要求，详细请参照表《工单处理备注描述模板表》（表 17）

工单处理备注描述模板表 表 17

类别	模板	示例
有入无出	经核查，该车出口未通过其他方式支付当次通行费，该车辆通行本路段，因支付失败未缴费成功，疑似（责任方）责任。	经核查，该车出口未通过其他方式支付当次通行费，该车辆通行本路段，因支付失败未缴费成功，疑似客户责任。
恶意大车小标（其它改变车型车种逃费）	经核实，该车辆通行本路段，本路段为（入口/出口/途径）路段，疑似（责任方）责任。	经核实，该车辆通行本路段，本路段为入口路段，疑似客户责任。

⑰工单处理操作，证据上传标准要求，详细请参照《工单处理证据规范表》（表 18）

工单处理证据规范表 表 18

特情	证据	获得路径	规范
有入无出	出入口车头图片	1. 出入口数据 2. 车牌识别数据 出口收费站识别记录	完整截取整张图片,不可颠倒旋转
	当次交易无出口信息系统截图	出入口数据	须完整包含以下字段: 入口时间, 入口省份, 入口路段, 入口收费站, 出口处理时间, 出口省份, 出口路段, 出口收费站, 入口实际收费车辆标识, 入口识别车辆标识, 出口实际收费车辆标识, 出口识别车辆标识, 入口车型, 出口车型, 入口车种, 出口车种, 应收金额(元), 交易金额(元)
恶意大车小标(其它改变车型车种逃费)	实收和应收金额系统截图	出入口数据	须完整包含以下字段: 入口时间, 入口省份, 入口路段, 入口收费站, 出口处理时间, 出口省份, 出口路段, 出口收费站, 入口实际收费车辆标识, 入口识别车辆标识, 出口实际收费车辆标识, 出口识别车辆标识, 入口车型, 出口车型, 入口车种, 出口车种, 应收金额(元), 交易金额(元)
	车辆通行本路段证据文件及其他必要证据	门架交易数据	1. 必须按照 “数据来源: 部站, 通行省份: 本题省份, 路段名称: 选手本题路段”为筛选条件进行查询 2. 须完整包含以下字段: 业务发生时间, 收费路段, 收费单元, 交易结果, 应收金额(元), 交易金额(元), 优惠金额(元), 计费车辆, 计费车型
恶意 U/J 形行驶[网内循环行驶(超时停留)]	入出口交易记录	车牌识别数据 门架识别记录	完整截取整张图片,不可颠倒旋转
	ETC 门架交易流水(或通行凭证)	门架交易数据	1. 必须按照 “数据来源: 部站, 通行省份: 本题省份, 路段名称: 选手本题路段”为筛选条件进行查询 2. 须完整包含以下字段: 业务发生时间, 收费路段, 收费单元, 交易结果, 应收金额(元), 交易金额(元), 优惠金额(元), 计费车辆, 计费车型
	入出口交易记录	出入口数据	须完整包含以下字段: 入口时间, 入口省份, 入口路段, 入口收费站, 出口处理时间, 出口省份, 出口路段, 出口收费站, 入口实际收费车辆标识, 入口识别车辆标识, 出口实际收费车辆标识, 出口识别车辆标识, 入口车型, 出口车型, 入口车种, 出口车种, 应收金额(元), 交易金额(元), 计费方式。

⑮稽核项目选手填写的备注内容完整性和规范性是否达标，详细要求请参照《文字描述完整性规范要求》（详见表 10）。

⑯稽核工单实际通行车辆信息（车牌号、车牌颜色、车型、车种、车轴）要求参照《车辆信息分类表》（表 19、20）。

车辆信息分类表 表 19

类型	客车	货车
车型	1-4 型	1-6 型
车种	普通	1-3 型为普通； 5-6 型为货车列车或半挂列车汽车列车； 4 型根据图片判断； 一体式货车为普通车种； 拖挂式货车为货车列车或半挂列车汽车列车，详见表 20 图示
车轴	2	1-2 型为 2 轴；3-6 型车轴对应为 3-6
车牌颜色	1 型为蓝色 2-4 型为黄色	1 型为蓝色，2-6 型为黄色

车辆信息分类图示 表 20

车型	客车	货车
1型		
2型		

车型	客车	货车
3型		
4型		普通货车（一体式货车）  货车列车或半挂汽车列车（拖挂货车） 
5型		
6型		

②⑩稽核工单处理，计算车辆实收金额、应收金额，应结合题目线索（提供实际通行的收费单元）、实际通行车辆车型、通行介质，进行计算得出。

8) 违规操作扣分

①参赛选手就坐后赛场发布各阶段“整理准备”指令之前，不得提前整理竞赛相关设备、物料（但不限于椅子和个人物品）如有违反扣 2 分；

②赛场发布“整理准备”指令后，每位选手可以在规定时间内整理桌面相关竞赛设备、物料，但不能随意调整计算机相关参数设置（但不限于耳麦音量、拼音和五笔输入法的切换），不能提前进行竞赛项目的相关操作，如有违反扣 2 分。

③选手在比赛中不得使用输入法自定义短语功能，如违规使用该功能则取消该项竞赛成绩。

④选手在比赛期间，不允许切换出竞赛系统页面，使用非竞赛系统软件、程序等进行记录，如违规使用则取消该项竞赛成绩。

2. 出题方式

技能操作考核通过线上模拟和实际操作相结合的形式。其中客户服务题库共 55 题；应急电话接听、监控图像巡查题库由系统结合全省高速公路路网、车辆数据在上述考核内容基础上从数据库随机匹配生成；稽核管理题库由我省各参赛单位结合具体业务数据筛选征集而成。竞赛时各赛项于赛前 30 分钟由系统按要求自动组合 3 套备考卷，最后再由裁判长抽签确定具体赛项考卷，每位选手的竞赛试题均相同。

客户服务题库下载链接：<https://www.gdgch.com/uploads/file/20251013/66536b56a82ba228feb4eecdffc3daf2c.pdf>

四、竞赛流程

（一）故障处理操作+理论知识竞赛流程

助裁判员进场→参赛选手进场→整理准备1分钟→设备故障处理赛项→助裁评分→理论知识赛项→选手桌面清理→裁判评分→比赛结束→竞赛工位、设备复原和输入法记忆清理

具体流程如下：

（1）比赛开始前所有参赛选手必须按要求佩戴有效证件在候考区签到核实身份信息；

（2）参赛选手统一进行抽签排序并挑选自用网线钳，确定比赛批次和竞赛台号，并将个人抽签号贴于左胸前，按抽签号顺序等待进场（注：每批选手进场前，由赛场工作人员打开竞赛系统，检查竞赛系统是否正常，如发现有竞赛席位设备临时故障，立即报告项目裁判长启用备用竞赛席位）；

（3）当批次参赛选手接到指令后在引导员带领下进入赛场，对号入座，将网线钳放置在桌面指定位置，以此类推（若考试席位设备临时故障的，由工作人员引导参赛选手到备用席位入座）；

（5）参赛选手对号就座后，选手不允许对操作台面上的材料、工具进行操作，违反取消本项目得分。比赛过程中，裁判站立于选手身后或身侧，全程不得干预、影响、提示选手作业。

(6) 赛场裁判发布“登录竞赛系统”指令，参赛选手在已打开的竞赛系统输入本人参赛号及密码（身份证后六位）并确认登录后，等待系统弹出“进入竞赛”入口。

(7) 系统弹出“进入竞赛”入口后，参赛选手听口令拔出两个直通头之间的指定网线，交助裁员，并做好设备故障处理赛准备。

(8) 赛场裁判发布“整理开始”指令，参赛选手有 1 分钟时间进行工、器具和材料的整理。选手可按自己作业习惯摆放材料、工具位置，期间不允许对电脑进行任何输入操作。

(9) 赛场裁判发布“比赛计时开始”指令，各工位选手与助裁员同时按下计时器进入比赛计时。选手未按计时器开始计时提前进行操作的，将按违规处理，取消选手本项速度分。

(10) 比赛计时过程中若选手计时器发生故障的，比赛时间以裁判员计时为准；选手计时器正常计时的，比赛时间以选手计时器为准。

(11) 比赛过程中，选手必须严格遵守安全操作规程和劳动保护要求，确保设备及人身安全，自觉接受裁判员、现场技术人员的监督和指挥。选手分别进行直通网线和交叉网线的制作，制作流程参考“剥-排-剪-插-压”工序。

(12) 选手将制作完成的交叉网线放置在指定位置等待赛后裁判的检查，将制作的直通网线按要求分别连接监控电

脑的两个直通头，连接后确认网络是否畅通并可以正常运行。确认正常后按下计时器结束计时，若网络不畅通则继续排查网线制作是否正确，直至网络畅通为止。网络未正常连接提前结束计时的，取消该选手本项速度分。

（13）选手在故障处理操作环节 10 分钟内未能联通网络的，由助裁判员和技术员将原网线接回后联通网络，选手继续进入下一流程的比赛。

（14）选手网络畅通后，原地等待赛场裁判口令，统一点击理论竞赛考试详情并进入考前须知(阅读时间为 1 分钟)，点击“开始考试”进行作答，完成考试后点击“确认交卷”按钮完成考试。

（15）理论知识竞赛结束后，选手需按照桌面物品摆放要求，整理桌面物品，保证工作台的干净、整洁，由助裁判员进行检查和评分。

（16）以上所有流程结束后，裁判和参赛选手确认交叉网线的制作工艺得分和故障处理操作总用时，并签名确认，参赛选手退场。

（二）应急电话接听+客户服务竞赛流程

裁判进场→参赛选手进场→整理准备 1 分钟→应急电话接听与处置赛项→客户服务赛项→比赛结束→竞赛工位、设备复原和输入法记忆清理

具体流程要求如下：

(1) 比赛开始前所有参赛选手必须按要求佩戴有效证件在候考区签到核实身份信息；

(2) 参赛选手统一进行抽签排序，确定比赛批次和竞赛台号，并将个人抽签号贴于左胸前，按抽签号顺序等待进场（注：每批选手进场前，由赛场工作人员打开竞赛系统，检查竞赛系统是否正常，如发现有竞赛席位设备临时故障，立即报告项目裁判长启用备用竞赛席位）；

(3) 赛场裁判接到赛场指令后与各执裁负责区域就位；

(4) 当批次参赛选手接到指令后在引导员带领下进入赛场，对号入座，以此类推（若考试席位设备临时故障的，由工作人员引导参赛选手到备用席位入座）；

(5) 参赛选手对号就座后，选手不允许对操作台面上的材料、工具进行操作，违反取消本项目得分。比赛过程中，裁判按执裁负责区域执裁，全程不得干预、影响、提示选手作业。

(6) 赛场裁判发布“登录竞赛系统”指令，参赛选手在已打开的竞赛系统输入本人参赛号及密码（身份证后六位）并确认登录后，等待系统弹出“进入竞赛”入口。

(7) 系统弹出“进入竞赛”入口后，选手选择监控试题点击考试详情并进入考前须知（阅读时间为1分钟），期间根据自己习惯适当调整键盘、耳麦等位置，戴好耳麦进行耳麦设备检测调试、输入法切换等；

(8) 所有选手已确认准备完毕后，赛场裁判发布“竞赛开始”指令，选手点击“开始竞赛”，竞赛系统开始计时；

(9) 竞赛开始后，参赛选手先进行应急电话接听操作，操作结束后，系统弹出“赛项考试进度”提示，倒计时 5S 进入下一赛项；

(10) 参赛选手用鼠标点击“开始做题”继续开始下一赛项的答题，以此类推直至完成客户服务赛项操作后，系统弹出“请确认交卷？”窗口。选手确认完成以上所有操作后，用鼠标点击“确认”交卷；

(11) 选手确认完成交卷后，听从赛场指令依次退场。

(三) 监控图像巡查

裁判进场→参赛选手进场→整理准备 30 秒→监控图像巡查赛项→比赛结束→竞赛工位、设备复原和输入法记忆清理

具体流程要求如下：

(1) 比赛开始前所有参赛选手必须按要求佩戴有效证件在候考区签到核实身份信息；

(2) 参赛选手统一进行抽签排序，确定比赛批次和竞赛台号，并将个人抽签号贴于左胸前，按抽签号顺序等待进场（注：每批选手进场前，由赛场工作人员打开竞赛系统，检查竞赛系统是否正常，如发现有竞赛席位设备临时故障，立即报告项目裁判长启用备用竞赛席位）；

(3) 赛场裁判接到赛场指令后与各执裁负责区域就位；

(4) 当批次参赛选手接到指令后在引导员带领下进入赛场，对号入座，以此类推（若考试席位设备临时故障的，由工作人员引导参赛选手到备用席位入座）；

(5) 参赛选手对号就座后，选手不允许对操作台面上的材料、工具进行操作，违反取消本项目得分。比赛过程中，裁判按执裁负责区域执裁，全程不得干预、影响、提示选手作业；

(6) 赛场裁判发布“登录竞赛系统”指令，参赛选手在已打开的竞赛系统输入本人参赛号及密码（身份证后六位）并确认登录后，等待系统弹出“进入竞赛”入口；

(7) 系统弹出“进入竞赛”入口后，选手选择监控试题点击考试详情并进入考前须知（阅读时间为 30 秒），并根据自己习惯适当调整键盘、鼠标等位置、输入法切换等；

(8) 所有选手已确认准备完毕后，赛场裁判发布“竞赛开始”指令，选手点击“开始竞赛”，竞赛系统开始计时；

(9) 竞赛开始后，参赛选手进行监控图像巡查操作，操作结束后，系统弹出“请确认交卷？”窗口。选手确认完成以上所有操作后，用鼠标点击“确认”交卷；

(10) 选手确认完成交卷后，听从赛场指令依次退场。

（四）稽核管理

裁判进场→参赛选手进场→整理准备 30 秒→稽核管理

→比赛结束→竞赛工位、设备复原和输入法记忆清理

具体流程参照（三）监控图像巡查与处理竞赛流程。

（五）监控业务技能操作复核流程

（1）每批次选手完成当场竞赛提交后，由 7 位裁判于阅卷室对选手考试成绩进行统一复核，其中复核组长 1 人、裁判员 6 人；

（2）复核时，系统将统一隐藏参赛选手的个人信息，6 位裁判员分为 2 组，每组 3 人，其中应急电话接听、客户服务、监控图像巡查、稽核管理 4 个赛项分批次分组进行复核达成统一意见后提交复核结论，组长负责对争议情况进行处理并组织对复核情况进行登记和选手得分统计。

五、竞赛场地、设施设备安排

（一）赛场规格要求

本次竞赛场地按要求设置：候考区、竞赛区、裁判（仲裁）区、计分区、赛务工作区、观摩休息区、应急保障区等功能区。赛场拟设置比赛工位 40 个，比赛用桌台面长*宽不小于 110cm*60cm，桌子高 75cm，椅子高度 46cm。

（二）基础设施设备清单

基础设施设备清单 表 21

序号	名单	配置要求	单位/ 工位	配置 数量	备注
1	电脑设备	含显示器（24 寸以上）、主机（满足有 3 个以上 USB 接口、I5 以上处理器、16G 内存、Windows11 操作系统）、键盘（104 键高键帽）、有线鼠标	套	1	键盘参考品牌：（示例图 1） 惠普 KM100 单键盘 屏幕分辨率：1920*1080 显示器刷新率：60HZ 输入法：搜狗拼音输入法 V14.6，搜狗五笔输入法 V5.5

2	读卡器	详见示例图 2	套	1	
3	耳麦	头戴式耳机，带麦克风话筒（示例图 3）	个	1	默认扬声器音量为 50。 参考品牌：漫步者 USBK5000
4	计时器	魔方计时器/手持计时器（示例图 4）	个	1	选手用魔方计时器，裁判用手持计时器

备注：稽核管理赛项选用浏览器为谷歌浏览器，无需修改设置和安装插件，使用默认功能，截图工具为 ShareX。截图工具设置说明见以下链接：
<https://www.kdocs.cn/l/cvUY1bugFPWN>
 输入法设置要求详见以下链接：
<http://help.greatzee.com:1703/web/#/p/091f00d53e837d9fb505e450631eb4d0>

（三）工具、材料清单

工具、材料清单 表 22

序号	名称	技术规格	单位	数量	备注
1	超五类线	超五类网线（非屏蔽，无十字骨）	米	3	1 条 3 米长网线，参考品牌：绿联（UGREEN）NW108
2	网线钳	型号不限（示例图 5）	把	1	参考品牌：宝工 CP-376TR
3	网线测试仪	按需	套	1	参考品牌：山泽（SAMZHE）CS-50
4	水晶头	加厚镀金超五类水晶头	个	8	参考品牌：绿联（UGREEN）50U
5	直通头		个	2	参考品牌：山泽（SAMZHE）
6	物料回收框		个	1	使用收费现金回收区钱盒代替

备注：桌面物品摆放详见示例图 6

示例图 1：（惠普 KM100 单键盘-104 键高帽）



示例图 2：（读卡器）



示例图 3：（有线耳麦）



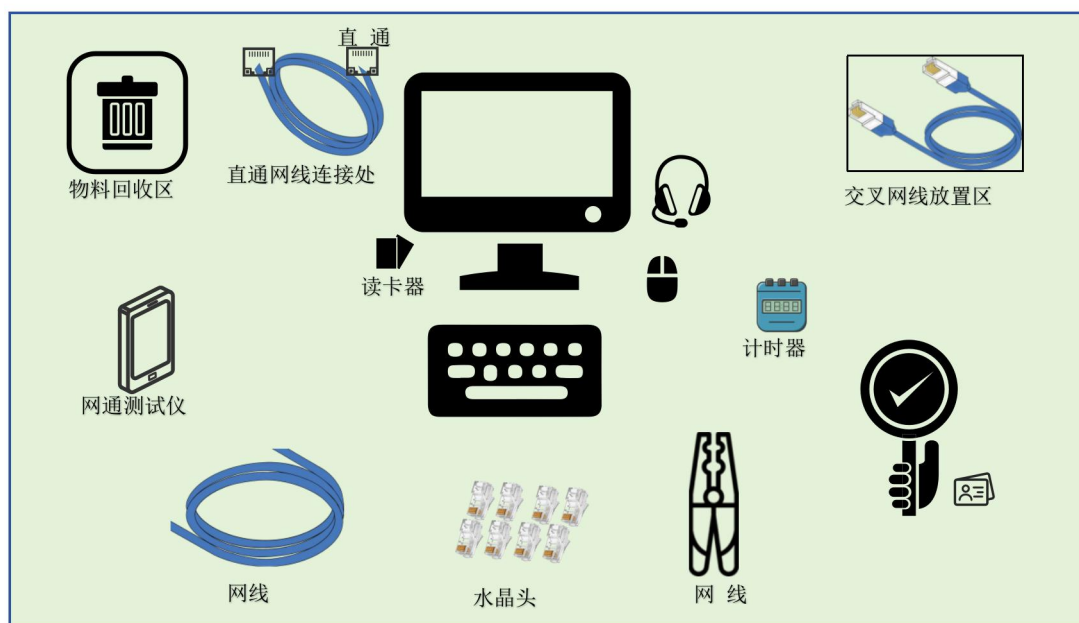
示例图 4：（选手魔方计时器）：



示例图 5：（网线钳）：



示例图 6：（桌面摆放示意图）



六、竞赛纪律

（一）参赛选手经发现或被举报不符合参赛报名资格属实的，取消竞赛资格或竞赛成绩并禁赛两届。

（二）参赛选手未进入考场前，必须在指定的“候考区域”内活动，不准携带除准考证、身份证及比赛要求的可以携带的竞赛物品外的其他物品进入“候考区域”，一经发现取消竞赛资格，参赛选手的手机等随身物品应于进入考场前统一交由各领队保管或候考区指定位置存放。

（三）参赛选手严格遵守竞赛规则和竞赛纪律，服从裁

判员、助裁判员和竞赛工作人员的统一指挥，自觉维护赛场秩序。

（四）各参赛代表队应统一着装，佩戴参赛证件准时到指定场地等候比赛，并接受裁判员的检查。

（五）参赛选手由工作人员引导进入赛场，完成竞赛项目后由工作人员有秩序的带离竞赛区域。竞赛开始后迟到者，取消当场竞赛资格不予以进场。

（六）选手所用的竞赛操作台均在赛前通过抽签确定，未经组委会允许，不准私自更换。

（七）竞赛期间，除正在参赛的选手、裁判员、助裁判员、指定观摩人员和有关工作人员外，其他人员一律不得进入赛场内。新闻媒体等经过竞赛组委会同意需佩戴工作证进入赛场，听从现场工作人员的安排和管理，不得影响竞赛的正常进行。

（八）竞赛规定时间结束时，选手应立即停止答题或操作，不得以任何理由拖延竞赛时间，拖延时间者取消该项成绩。

（九）选手在考场内不得发生交头接耳、偷看、暗示等作弊行为。

（十）赛场所有参赛选手、助裁判员、裁判员、工作人员等必须保持赛场的肃静，不得随意喧哗。

（十一）违纪处理规定

为严肃本次竞赛纪律，保证竞赛进程的公开、公平、公正，对违反竞赛纪律的人员作如下处理：

1. 发现参赛选手、冒名顶替或弄虚作假的，经核准后，取消该选手参赛资格并禁赛两届，追究有关领导责任并通报批评。

2. 参赛选手有下列情节之一的，竞赛成绩计零分：

- （1）比赛期间携带、使用除准考证、身份证外物品者；
- （2）在考场内交头接耳、偷看、暗示等作弊行为者；
- （3）候考期间使用通讯工具与他人联系者；
- （4）裁判根据大赛要求宣布比赛结束后，仍强行作答或操作者；
- （5）不服从裁判员的裁决，扰乱竞赛秩序，影响比赛进程，情节恶劣者；
- （6）其他违反比赛规则不听劝告者。

3. 参赛选手如人为制造考试系统故障或恶意破坏竞赛设备的，取消比赛资格；造成损失的，由当事人单位承担赔偿责任。

4. 存在违纪参赛选手或人员的代表队，取消获得团体奖励的资格。

七、竞赛守则

（一）裁判工作守则

1. 遵守裁判职业道德，严格履行工作职责；

2. 服从裁判长的领导，公平公正地做好比赛裁判工作；
3. 坚守岗位，不迟到早退，无特殊情况不得在竞赛期间请假；
4. 裁判员必须佩戴裁判员胸牌，仪表整洁，举止文明礼貌，接受参赛人员的监督；
5. 现场裁判在竞赛前，应查验参赛选手的准考证、身份证，是否与应赛选手相符；
6. 严格遵守竞赛时间，不得擅自提前或延长；
7. 严格执行竞赛纪律，及时制止选手的违纪行为；
8. 严格执行竞赛规则，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的内容，不得私自与参赛选手或领队联系，透露竞赛有关情况；
9. 裁判要提醒选手注意操作安全，对于选手的违规操作或有可能引发人生伤害、设备损坏等事故的操作，应立即制止并向现场负责人报告；
10. 竞赛过程中如出现问题或异议，服从裁判长的裁决。

（二）参赛选手守则

1. 要严格遵守竞赛规则、考场纪律，做到严肃认真，公平竞争，不弄虚作假、营私舞弊，自觉维护赛场秩序；
2. 选手必须服从裁判员或工作人员的统一指挥；
3. 选手须凭参赛证按规定时间进入赛场候考区；
4. 选手应按台号在进入指定位置，不得随意调换；

5. 迟到、冒名顶替、弄虚作假、作弊者，取消竞赛资格及成绩；

6. 参赛选手进入考场不能携带手机等通讯工具和摄像工具，不能携带与竞赛相关的文件资料。在赛场上应自觉遵守赛场秩序，保持安静，竞赛进行过程中不允许任何形式的交谈，更不得大声喧哗吵闹，否则将给予警告直至取消竞赛资格，如遇问题应举手待助裁员或裁判询问；

7. 参赛选手完成各竞赛项目，并主动配合裁判员评分；

8. 竞赛结束时，选手应立即停止答题或操作，不得以任何理由拖延竞赛时间。离开比赛场地时，跟随引导员有序离开赛场，不得将草稿纸等与比赛有关的物品带离赛场。

8. 竞赛场地禁止吸烟、随地吐痰和高声喧哗。

（三）工作人员守则

1. 工作人员应在组委会及下设工作机构负责人的领导下，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风做好工作；

2. 工作人员应熟悉《竞赛细则》，认真执行竞赛细则的有关要求，严格按照工作程序和有关规定办事；

3. 服从领导，严格遵守比赛纪律；

4. 发扬团结互助精神，精心做好服务工作。

（四）安全守则

1. 所有进入赛场的人员需服从命令，听从指挥，在规定

区域内活动；

2. 所有进入赛场的车辆、人员凭竞赛标志通行，主动接受安保部门的检查；

3. 领队、裁判、教练及参赛选手等所有人员只准在指定吸烟区内吸烟；

4. 参赛人员不得将竞赛提供的工具、材料等物品带出赛场；

5. 参赛人员对竞赛过程、结果有异议时，可以通过领队向竞赛组委会反映，不得扰乱赛场秩序；

6. 比赛期间如遇到突发情况，要保持镇静，服从现场工作人员指挥。

八、竞赛保障

（一）竞赛安全保障

1. 赛场建立与公安、消防、交通、卫生、食品、质检等相关部门的协调机制，保证比赛安全，制定应急预案，及时处理突发事件。

2. 大赛组委会秘书处在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所交通、后勤保障等方面进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场布置和设备设施安装应符合国家有关安全规定。

4. 赛场周围设立警戒线，防止无关人员进入发生意外事件。在具有危险性的操作环境，裁判人员及时制止选手出现危险操作的行为，确保人身安全。

5. 选手在参赛过程中严格遵守安全操作规程，听从裁判指挥，如遇紧急情况，应立即停止操作。参赛组织单位须为参赛选手购买竞赛期间的人身意外伤害保险。

6. 赛场应向竞赛组委会秘书处提供设施设备安全验收报告和消防安全应急预案。赛场应提供应急医疗措施和消防安全措施。

（二）竞赛组织保障

1. 赛场为大赛选手、领队、裁判员、媒体以及工作人员提供相应的生活服务和后勤保障。

2. 赛场设备采购或供应方为大赛设施设备、软件系统提供调试、保养、维护等服务，确保大赛顺利进行。

3. 赛场对赛场核心区域的外围设置隔离警戒，并做好在安全区域内选手参赛和竞赛参观、采访、视察人员的引导服务。

4. 赛场设置选手候赛区、嘉宾休息区、裁判员室、仲裁室、赛事观摩区、医疗服务区、生活补给区、垃圾分类回收区和卫生间等，注意确保裁判人员和选手相对独立，确保竞赛安全、有序、绿色、高效。

九、其他

鼓励各参赛单位参照此方案进行集训选拔，集训中发现问题请及时向大赛组委会秘书处反馈。最终方案如有变化，将及时另行说明。

十、竞赛相关工作表

（一）《参赛选手实操记录表（裁判员用表）》

参赛选手编号：

第 批 台

序号	扣分细则	扣分情况
1	参赛选手就坐后赛场发布各阶段“整理准备”指令之前，不得提前整理竞赛相关设备、物料（但不限于椅子和个人物品）如有违反扣 2 分。	
2	赛场发布“整理准备”指令后，每位选手可以在规定时间内整理桌面相关竞赛设备、物料，但不能随意调整计算机相关参数设置（但不限于耳麦音量、拼音和五笔输入法的切换），不能提前进行竞赛项目的相关操作，有如有违反扣 2 分。	
3	选手在比赛中不得使用输入法自定义短语功能，如违规使用该功能则取消该项竞赛成绩。	
4	选手在比赛期间，不允许切换出竞赛系统页面，使用非竞赛系统软件、程序等进行记录，如违规使用则取消该项竞赛成绩。	
5	违反“六、竞赛纪律”中的相关规定，取消资格	

裁判员签名：

参赛选手签名：

(二) 《故障处理操作项目评分表》

参赛选手编号：

第 批 台

序号	评分项	评分标准	分值
1	交叉网线制作工艺 (3分)	网线两个接口绝缘皮插入水晶头卡位,压线铜片均插入线芯压实(每个接口得0.5分)	
		网线线芯无绝缘破皮损坏(每个接口得0.5分)	
		交叉线两个接口线序正确(每个接口得0.5分)	
2	直通网线制作完成并 联通设备网络 (3分)	完成直通网线制作,并能正确连接监控电脑设备,联通设备网络,可以正常进入下一赛项操作流程。(得3分)	
3	规定时间内完成 (2分)	4分钟内完成所有网线制作(交叉线扣分不超过1分)并能正常进入下一竞赛流程。	
4	工位清理 (2分)	所有比赛完成后将工具、剩余耗材摆放整齐,保证工作台的干净、整洁。	
5	速度分	序号1-3有扣分的不计本项操作速度分,其他参赛选手该项目用时最短的得2分,与其相比每多1秒扣0.02分,直至扣完2分为止。	
	选手计时器用时:		
	裁判计时器用时:		
	最 终 用 时:		
合计			

裁判员签名：

参赛选手签名：

(三) 《监控项目裁判复核表 1》(原始分数变动时填写)

复核试卷编号: _____ 原始总分: _____ 复核后总分: _____

项目	说 明	题目	复核情况	裁判签名
应急处置	事件简报： 是否存在填写内容不完整，语句不通顺； 是否存在关键信息以外错漏字符（系统参考答案标红部分）系统未扣分情况。 话术检测： 是否存在只询问关键字或组合 2 个以上要点询问； 是否存在 AI 识别错误造成询问关键点扣分	电话 1		
		电话 2		
		电话 3		
		电话 4		
		电话 5		
客户服务	是否存在只询问关键字或组合 2 个以上要点询问； 是否存在 AI 识别错误造成询问关键点扣分	客服 1		
		客服 2		
		客服 3		
分数调整情况汇总			+（ ） /-（ ）	

《监控项目裁判复核表 2》（原始分数变动时填写）

复核试卷编号：_____ 原始总分：_____ 复核后总分：_____

项目	说 明	题目	复核情况	裁判签名
监控 图像 巡查	是否存在填写内容不完整，语句不通顺；是否存在关键信息以外错漏字符(系统参考答案标红部分)系统未扣分情况。	巡 查 1		
		巡 查 2		
		巡 查 3		
		巡 查 4		
		巡 查 5		
		分数调整情况汇总		

《监控项目裁判复核表 3》（原始分数变动时填写）

复核试卷编号：_____ 原始总分：_____ 复核后总分：_____

项目	说 明	题目	复核情况	裁判签名
稽核 操作	是否存在填写内容不完整，语句不通顺； 是否存在关键信息以外错漏字符(系统参考答案标红部分)系统未扣分情况。	工单发起 1		
		工单发起 2		
		工单处理 1		
分数调整情况汇总			+ () /- ()	

（四）《竞赛结果申诉处理表》

申诉人		准考证号	
申诉人 所在单位			
申诉事项			
申诉原因			
递交申诉表选手、领队签名确认			
选手		领队	

处理 记录	情况说明：		
	裁判组处理意见：		
	仲裁结论：		
	处理人：		
仲裁结果签名确认			
选手		领队	