

2026 年广东省客户服务管理员职业技能竞赛

技术工作文件

2026 年广东省客户服务管理员职业技能竞赛组委会
2026 年 8 月

目录

一、 技术描述	3
(一) 项目概要	3
(二) 基本知识与能力要求	3
二、 试题及评判标准	4
(一) 命题方式	4
(二) 竞赛时间及试题具体内容	5
(三) 评判标准	13
三、 竞赛流程	16
(一) 总体时间安排及竞赛流程	16
(二) 正式比赛的具体流程安排	16
四、 考核细则	17
(一) 选手须知	17
(二) 裁判员须知	19
(三) 工作人员须知	20
(四) 其他说明	20
五、 竞赛场地、设施设备安排	20
(一) 赛场规格要求	20
(二) 基础设施清单	21
六、 项目特殊说明	21
(一) 通讯设备使用规定	21
(二) 特殊情形处理	22
七、 安全、健康和防疫要求	22
(一) 安全保障	22
(二) 健康和防疫要求	23
八、 本技术文件的解释权归竞赛组委会所有。	23

一、技术描述

（一）项目概要

1. 客户服务管理员是指在向客户提供产品和服务的交易过程中对客户服务活动实施管理的人员。其职业能力特征是具有较强的信息收集、整理和利用能力；具有良好的观察、分析、理解、推断和应变能力；具有较强的人际沟通能力和计划、组织、协调能力；具有独立为客户服务的能力；具有较强的语言、文字表达和自主学习能力。

2. 项目赛制及参赛条件。

（1）项目赛制：本次竞赛为个人赛，不设分组。

（2）参赛条件：参赛选手须为 16 周岁以上、法定退休年龄以内，在广东省连续从事客户服务管理工作一年及以上的人员（不含院校教职工）。遵守国家有关法律法规，具有良好的职业道德，诚实守信，爱岗敬业，锐意进取，勇于创新。参赛选手须身体健康，无任何可能影响参赛的相关疾病。参赛选手无违法犯罪等任何影响比赛及评奖相关负面情况记录。

（二）基本知识与能力要求

相关要求	具体内容	权重比例(%)
1. 知识要求	《国标》的基本要求与二级相关知识要求	30%
	(1) 职业道德与基础知识 (2) 客户服务策划相关知识（环境分析、组织设计、程序制定） (3) 客户服务提供相关知识（信息管理、沟通管理） (4) 客户服务控制相关知识（质量控制、成本控制） (5) 客户服务改进相关知识（满意度测量、偏差纠正） (6) 行业发展新理念、新方法、新技术等新知识	
2. 技能要求	《国标》的二级工作相关技能要求	70%
	(1) 客户服务策划： 能分析企业的优势与劣势、机会与威胁；能分析目标客户的需求和主要竞争对手；能界定服务组织各部门职能，设置服务岗位；能分析客户服务工作流程，制定主要服务工作程序。 (2) 客户服务提供： 能优化和管理客户服务数据库，发现客户服务信息 and 市场机会；能建立沟通渠道，设计信息传播方案，识别客户的服务需求。 (3) 客户服务控制： 能评估服务方法和效果，提出解决质量问题的措施；能制定客户服务预算方案，分析服务成本，提出降低服务成本的措施。 (4) 客户服务改进： 能设计客户满意度测量方案，分析客户满意的相关信息，提出提高客户满意度的措施；能发现客户服务的偏差，分析产生偏差的原因，提出纠正和预防措施。	
合计		100%

二、试题及评判标准

（一）命题方式

1. 本次竞赛以《客户服务管理师国家职业标准》（职业编码：4-07-02-03）中二级/技师的知识和技能要求，兼顾国家及广东省客户服务管理法规政策要求和行业发展最新需要，对选手的综合职业能力进行全面考核。

（二）竞赛时间及试题具体内容

1. 竞赛时间安排

序号	考核模块	竞赛环节	配分	权重	考核方式	考核时间	参赛人数
1	理论知识	理论知识	100	20%	闭卷	共 90 分钟	不超过 70 人
2	操作技能	案例分析	100	20%	闭卷		
3	综合评审	客户服务 管理实务 情境答辩	100	60%	现场答辩	5 分钟/人	

理论知识考核（配分 100 分）、操作技能案例分析考核（配分 100 分）安排在同一场次闭卷考试，考核总时长 90 分钟。两个科目独立命题、分别阅卷计分，成绩单独核算，互不叠加、互不混淆，按照各自权重计入选手总成绩。

2. 试题具体内容

决赛第一轮采用闭卷机考/笔纸方式考试进行，包括理论知识考核和操作技能考核，两项合计时间为 90 分钟。

（1）理论知识

理论知识考试共 60 题（包括单选 30 题，每题 2 分；多选 10 题，每题 2 分；判断题 20 题，每题 1 分）。

重点考查客户服务管理员基本要求、四大模块相关知识的理解与应用。

理论知识考试题库 100 题(单项选择题 50 题、多项选题 25 题、判断题 25 题,详见附件《参考资料》。理论知识练习题库及参考答案公开发布,供参赛选手参考和练习。理论知识考试不少于 50%的试题从练习题库抽取。

a. 单选题: 每小题有 4 个备选项, 只有一个正确答案, 选对得 2 分, 选错不得分。样式如下:

4R 理论强调企业需要从更高层次上以更有效的方式在企业与顾客之间建立起有别于传统的、新型的主动性关系, 以下不属于 4R 理论内容的是 ()。

- A. 关联
- B. 关系
- C. 回报
- D. 积极

b. 多选题: 从每小题的备选项中选择 2~5 个正确答案, 完全选对得 2 分, 错选、漏选不得分。样式如下:

有效的服务质量标准特点是 ()。

- A. 满足客户的期望

- B. 具体
- C. 员工接受
- D. 考核与修改
- E. 既切实可行又有挑战性

c. 判断题：根据题目内容作出判断，正确的选√，错误的选×。判断正确的得 1 分，错误的不得分。样式如下：

企业竞争者的主要类型不包括服务竞争者。（ ）

- A. 正确 B. 错误

(2) 操作技能

本模块采用操作技能案例考核方式，试卷满分 100 分，共设置四道综合案例分析大题，每题 25 分，分别对应客户服务策划、客户服务提供、客户服务控制、客户服务改进四大核心职业模块，每道案例下设 5 道配套客观小题（包含单选题、多选题、判断题组合题型），全面考查选手岗位实操分析能力。样式如下：

【案例背景】某零售企业近期出现客户流失加剧、复购率下降、投诉率攀升等问题，整体客户服务运营质量不佳。经查，企业未结合市场环境与客户需求开展服务策划优化，服务流程缺乏标准化设计、岗位权责模糊。客户数据未建立系统化管理体系，客户需求识别滞后，服务沟通与现场管理不规范。同时

企业缺失完善的服务质量评估、过程管控机制，无法及时发现服务偏差、排查运营隐患，且未搭建常态化客户满意度测评与服务整改机制，各类服务问题无法闭环解决。为改善经营现状、优化客户体验，企业拟从服务策划、服务供给、过程管控、持续改进四维度升级服务管理体系。

请根据上述案例背景，回答以下问题：

a. 单选题：该企业开展客户服务策划优化，针对市场与客户环境分析最适配的专业方法是（ ）。

- A. 头脑风暴法
- B. 德尔菲法
- C. 甘特图分析法
- D. 宏观环境分析（PESTEL 分析模型）与目标客户需求分析

b. 多选题：该企业优化客户服务提供环节，可落地的整改措施有（ ）。

- A. 梳理客户服务提供的全过程，识别各环节的关键服务触点，设计标准化服务程序。
- B. 建立客户服务岗位责任矩阵，明确前、中、后台各岗位的职责边界与服务权限。
- C. 全面裁撤线下服务渠道，改为纯线上自助服务模式以降低运营成本。

D. 搭建客户服务信息管理系统（数据库），实现客户历史交互记录、偏好标签的动态调取与实时更新。

E. 制定服务沟通标准话术库（含投诉处理规范）与现场服务环境管理规范。

判断题：该企业服务乱象频发，核心诱因是缺少标准化服务管控与常态化质量评估机制。（ ）

A. 正确 B. 错误

操作技能所设单选题、多选题和判断题，均按照理论知识部分同类题型的评分规则执行。

(3) 综合评审

1) 考核形式为客户服务管理实务情境答辩，综合考察选手管理统筹、方案设计、逻辑表达、临场应变等高阶综合能力。

2) 考核流程：

① 入围选手现场抽签，确定个人答辩出场顺序，按序进入综合评审室现场答辩；

② 选手无需现场抽题，从赛前统一公开的 4 道评审试题中自主选定 1 道开展演讲答辩；

③ 单人演讲答辩总时长严格控制在 5 分钟以内；计时员在选手作答至第 4 分钟时进行倒计时提醒；计

时满 5 分钟立即终止作答，超时阐述内容不予计分。

3)考核内容围绕客户服务策划、客户服务提供、客户服务控制、客户服务改进四大核心职业功能设置四道公开试题，一题对应一个模块，重点考核复杂服务难题处置、服务体系搭建、团队管理、长效优化方案设计等技师层级综合管理能力。

4)公开题目（共 4 道，分属四大职业模块）

题目一：客户服务策划

请结合工作实践案例作答，可选取本人任职企业或过往服务项目实

例展开阐述，以下 3 个方向任选其一展开阐述：

方向 1：企业客户服务体系规划与 SWOT 分析

要求：①结合行业发展环境，阐述客户服务策划的价值；②运用 SWOT 分析法梳理客户服务工作的优势、劣势、机遇与威胁；③分享参与服务体系搭建的实操经历；④提出具备落地性的客户服务策划优化方案。

方向 2：客户分层与差异化服务设计

要求：①阐述客户分层管理相关理论；②说明客户分层标准及配套服务资源配置思路；③结合实务案例介绍差异化服务落地成效；④提出优化客户分层服务机制的可行建议。

方向 3：客户服务团队与岗位流程设计

要求：①说明客户服务组织架构、岗位设置的设计原则；②分享团队搭建、权责划分相关实操经验；③分析客户服务团队现存管理痛点；④提出团队建设 with 业务流程优化举措。

题目二（对应模块：客户服务提供）

请结合工作实践案例作答，可选取本人任职企业或过往服务项目实例展开阐述，以下3个方向任选其一展开阐述：

方向1：客户信息管理与数据挖掘应用

要求：①说明客户数据库、数据挖掘在客户服务工作中的核心作用；②介绍客户信息采集、规范化管理的实施方式；③结合实务案例阐述数据赋能客户服务的实操路径；④提出完善客户信息管理体系的优化建议。

方向2：全渠道客户沟通管理

要求：①阐述有效沟通在服务供给环节的重要意义；②分析线上、线下各类客户沟通渠道的优势与短板；③分享客户沟通成功或失败的实务案例；④总结高效开展客户沟通的实操方法。

方向3：售前、售中全流程服务供给优化

要求：①解读标准化服务流程的设计思路；②结合工作实践说明全流程服务落地难点；③分享流程优化实务案例；④提出提质增效的流程改进方案。

题目三（对应模块：客户服务控制）

请结合工作实践案例作答,可选取本人任职企业或过往服务项目实例展开阐述,以下3个方向任选其一展开阐述:

方向1: 服务质量管控与 SERVQUAL 模型落地

要求:①讲解服务质量五大评价维度内涵;②分析客户服务工作现存质量短板;③分享服务质量检查、监督相关实操经验;④构建常态化服务质量管控机制。

方向2: 服务成本管控与低成本运营策略

要求:①区分服务固定成本、变动成本、准变动成本;②梳理客户服务板块成本管控痛点;③分享成本优化实操经验;④提出兼顾服务质量的降本实施方案。

方向3: 服务绩效与客服团队考核管理

要求:①说明客户服务绩效评估核心指标;②分析现有考核机制优势与不足;③结合实务案例介绍绩效激励落地做法;④提出绩效考核体系优化建议。

题目四(对应模块:客户服务改进)

请结合工作实践案例作答,可选取本人任职企业或过往服务项目实例展开阐述,以下3个方向任选其一展开阐述:

方向1: 客户满意度测评与长效提升

要求:①阐述 CSI 满意度相关理论;②介绍客户满意度调研实施方式;③结合数据剖析满意度短板形成原因;④提出可持续落地的满意度提升举措。

方向2：客户投诉处置与服务偏差纠正

要求：①阐述投诉管理的价值；②分析客户投诉常见诱因与客户心理；③分享完整投诉处置实务案例；④搭建投诉前置预防机制。

方向3：客户忠诚度培育与服务持续创新

要求：①区分客户忠诚类型与层级；②分析客户留存现存痛点；③分享维系老客户实操经验；④设计客户忠诚度长效运营方案。

5) 特别说明

① 选手仅需选定1道大题，再从该题内自选1个子方向完整作答，无需覆盖全部内容；

② 演讲须融合服务理论与一线实操，纯空谈理论或只讲故事均酌情扣分；

③ 演讲不得泄露本人姓名、单位、属地等可识别信息，违者扣分；

④ 单人作答限时5分钟，第4分钟计时提醒，超时强制终止；时长不足3分钟同样酌情扣分。

（三）评判标准

1. 评分标准

选手最终成绩 = 理论知识×20% + 实操技能×20% + 综合评审×60%

理论知识与操作技能（案例分析）考核环节满分各 100 分。

综合评审考核环节满分为 100 分，具体评分标准如下：

综合评审考核评分标准

序号	评分项目	分值	评分规则	得分 (精确至 1 分)
1	针对性	15	答辩内容紧扣所选题目及子方向，贴合客户服务真实工作场景，主题清晰，精准识别管理场景中的核心矛盾，无偏离跑题情况。 5 个评分等级：优秀（14~15 分）、良好（11~13 分）、一般（8~10 分）、较差（5~7 分）、很差（0~4 分）	
2	规范性	15	熟练运用客户服务管理专业理论、法律法规及行业政策，问题分析、方案设计、业务处置流程合规规范，符合二级技师职业能力要求。 5 个评分等级：优秀（12~15 分）、良好（8~11 分）、一般（6~7 分）、较差（4~5 分）、很差（3~0 分）	
3	逻辑性与论证性	35	答题框架清晰、观点鲜明、内容完整全面；能够结合自身工作实例佐证观点，论据充分、论证严谨，可清晰展现管理分析思路。 5 个评分等级：优秀（30~35 分）、良好（24~29 分）、一般（18~23 分）、较差（10~17 分）、很差（0~9 分）	
4	经验性与创新性	25	作答具备岗位实操感悟，做到理论紧密结合工作实际；问题解决方案有独特思考与落地可行性，具备行业借鉴、推广应用价值。 5 个评分等级：优秀（21~25 分）、良好（16~20 分）、一般（11~15 分）、较差（6~10 分）、很差（0~5 分）	
5	态度、礼仪与台风	10	参赛态度端正，仪容着装得体、礼貌规范，现场情绪稳定，可从容应答评委提问，表达流利；严格遵守答辩时长要求，未泄露个人、单位等涉密信息。 5 个评分等级：优秀（9~10 分）、良好（7~8 分）、一般（5~6 分）、较差（3~4 分）、很差（0~2 分）	
合计		100		

2. 评判方法

综合评审（客户服务管理情景实务情景答辩）：由 5 名评委独立打分，计分规则为：去掉一个最高分、一个最低分，取剩余三位评委打分的算术平均值作为选手的该项得分。

（1）赛前组织全体评委开展评分标准统一培训，通过模拟试题、典型案例试评校准打分尺度，保证所有评委评判标准统一、打分均衡。

（2）单名选手的最高分与最低分分差超过 20 分时，由裁判长启动复评流程，组织评委重新评议打分，最终取多数评委一致意见作为有效分值。

3. 成绩并列处理

全部竞赛完成后，按选手理论知识、操作技能和综合评审成绩加权（理论知识成绩权重为 20%，案例分析成绩权重为 20%，工作情景实务技能成绩权重为 60%）得分高低排序，依次确定一等奖、二等奖、三等奖和优胜奖获奖选手。

若总成绩相同，按以下顺序确定排名：

（1）综合评审得分高者排名靠前；

（2）如仍相同，操作技能得分高者排名靠前；

(3) 若以上两项得分均完全相同，则由裁判员根据综合评审原始表现（包括方案设计、现场答辩、创新性等）进行集体评议，以多数决方式择优确定最终名次。

此规则适用于一等奖、二等奖、三等奖及优胜奖的末位同分情形。

三、竞赛流程

（一）总体时间安排及竞赛流程

时间	内容
9月2-4日	裁判员技术培训、评分标准统一、纪律学习
9月5日	1.裁判员、选手签到 2.选手检录、身份核验、抽取考试工位 3.理论知识、操作技能闭卷考试 4.公布前50%进入综合评审的选手名单 5.晋级选手抽取答辩顺序，候考室候考 6.综合评审——客户服务管理实务情景答辩

（二）正式比赛的具体流程安排

1.理论知识及操作技能考核

(1) 选手现场抽签确定工位。

(2) 在开考前30分钟凭有效身份证件（身份证、社保卡等）原件和准考证原件进场，对号入座。

(3) 监考人员统一宣读考场纪律、作答规范、违规处理要求。

(4) 选手迟到 30 分钟不得进场，在考试开始后 30 分钟内，选手不得交卷。

2. 综合评审

(1) 选手现场抽签确定答辩出场顺序，由引导员统一带至指定备考室等候。

(2) 引导员按序引导选手进入答辩室，进行客户服务管理情景实务答辩，单人陈述限时 5 分钟。

(3) 计时员全程计时，作答至第 4 分钟时进行一次语音倒计时提醒；5 分钟用时满即终止陈述。

(4) 选手面对评委，使用汉语普通话，围绕题目要求作答。

四、考核细则

(一) 选手须知

1. 参赛选手须持本人身份证件和参赛证，提前 30 分钟检录进入赛场，迟到 30 分钟者不得参加竞赛。

2. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，服从指挥，仪表端正，文明竞赛。除黑色签字笔外，严禁携带任何书籍、资料、纸张，任何具有通讯、存储、拍照、传输功能的电子设备进入考场，包括但不限于：手机、U 盘、笔记本、手提电脑、智能眼镜、智能手表（手环）、蓝

牙耳机、隐形耳机等新型智能穿戴设备；其他具备收发信息或扫描功能的电子设备。

3. 已经携带入场的应按照监考人员的要求，集中存放在指定地点。考试期间，不得取用已集中存放的个人物品，且手机等电子仪器应处于关闭状态。

4. 入场前请自觉接受检查并自查。

5. 进入赛场后，必须遵从赛场工作人员的安排。竞赛过程中保持考场安静。提前交卷的选手，不得在考场附近逗留、谈论。

6. 综合评审答辩前，所有选手上交手机由组委会统一保管，不得随身携带任何书面纸张、材料、辅助工具以及任何具有通讯、存储、拍照、传输功能的电子设备。

7. 综合评审答辩选手以抽号顺序答题，连续3次叫号不到场应答的，视为弃权。

8. 综合评审答辩时不得透露个人姓名、单位等信息，否则酌情扣分。

9. 竞赛过程中选手休息或如厕时间均计算在竞赛时间内，竞赛过程中严禁接受任何形式的场外指导。

10. 竞赛过程中如遇问题，须举手向裁判人员提问，选手之间不得互相询问。参赛选手若提前结束竞赛，

应向裁判员举手示意，竞赛终止时间由计时员记录，结束竞赛后不得再进行任何操作。

11.竞赛结束命令发出后，应立即停止操作或答题，不得以任何理由拖延比赛时间。

12.竞赛过程中，参赛选手必须严格遵守安全操作规程及劳动保护要求，接受裁判员、现场技术服务人员的监督和警示，确保设备及人身安全。

13.因设备自身故障导致选手中断竞赛，经确认后由竞赛裁判组长视情况做出裁决。

14.参赛选手在竞赛过程中必须主动配合裁判的工作，完全服从裁判安排，如果对竞赛的裁决有异议，选手须在规定时限(竞赛结束后2小时内)以书面形式向仲裁组提出申诉，超过2小时不再受理。仲裁组应认真负责地受理选手申诉，并将处理意见尽快反馈给参赛选手。

(二) 裁判员须知

1.裁判员须佩带胸卡，遵守“公正、公平、公开”原则，服从裁判长管理。

2.裁判员在执裁期间不得使用手机等通讯设备，不得透露选手成绩和排名。

3.裁判员应坚守岗位，不得迟到、早退，无特殊情况不得请假。

4.在竞赛组委会正式公布成绩和名次前，裁判员不得泄露任何评分信息。

（三）工作人员须知

1.工作人员须服从组委会统一指挥，认真履行职责，确保比赛顺利进行。必须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件或标签，着装整齐。

2.工作人员应认真检查、核准证件，安排参赛人员进入不同的工作区域。

3.如遇突发事件，应及时向组委会报告，同时做好疏导工作。

（四）其他说明

1.各赛场除现场裁判、赛场配备的工作人员以外，其他人员未经允许不得进入赛场。

2.新闻媒体等进入赛场必须经过大赛组委会允许，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响竞赛进行。

3.领队与陪同人员不得进入赛场及候考区域。

五、竞赛场地、设施设备安排

（一）赛场规格要求

1. 决赛第一轮理论知识及操作技能考核设 1-2 个考室、并设 1 个评委独立阅卷评分室；第二轮综合评审考核设 1 个封闭备考室、1 个答辩赛室。

2. 设备要求：第一轮竞赛设备及工位须满足 70 人同时进行考试。

（二）基础设施清单

1. 选手自带工具、材料清单

序号	名称	数量
1	黑色签字笔	1-2 支
2	2B 铅笔	1-2 支

特别说明：未明确在选手自带清单中的物品，一律不得带入赛场。赛场配发所有材料，选手一律不得带出赛场。

六、项目特殊说明

（一）通讯设备使用规定

1. 竞赛考场内所有选手、裁判员、工作人员一律禁止使用手机等通讯设备。

2. 选手进入候考室及答辩室前，须将手机等存储通讯设备交由组委会统一保管，赛后统一领回。

3. 赛场功能区人员进入权限

人员类型	理论知识及操作技能考场	候考室	综合答辩室	考务室	裁判室
选手	✓	✓	✓		

裁判长	✓	✓	✓	✓	✓
裁判员	✓	✓	✓		✓
考务员	✓		✓	✓	
工作人员		✓	✓		

(二) 特殊情形处理

1. 选手对题目有异议的，在不影响其他选手的情况下，可举手向现场裁判示意，由裁判现场处置或向裁判长汇报。

2. 选手在答辩过程中，如设备出现故障，由现场技术人员立即处理，经竞赛裁判组长确认后视情况酌情补时。

3. 选手因身体不适无法继续比赛的，由现场医护人员处置，必要时启动应急预案。

七、安全、健康和防疫要求

(一) 安全保障

1. 赛前做好赛事的安全筹划工作，安排工作人员，做好赛场秩序维护工作。

2. 竞赛场地应具有良好的通风设备，有安全疏散路线通道，配备完善的灭火等应急处理设施。

3. 所有参赛选手需签订《自愿参加竞赛责任书》，并接受和配合赛事组委会的全程监督。

(二) 健康和防疫要求

1. 禁止选手和所有参加赛事的人员携带任何有毒有害物质进入赛场。

2. 在比赛现场安排相关医疗物资，提供实时医护安全保障。

3. 竞赛过程中，选手应严格遵守安全操作规程，符合安全文明要求。出现任何有害健康或不安全情况，裁判长有权立即中止比赛。

4. 如出现突发公共卫生事件，立即启动防疫应急预案，按照属地防疫部门要求处置。

八、本技术文件的解释权归竞赛组委会所有。