

# 2023 年全国职业院校技能大赛

## ZZ020 电子商务运营赛项评分标准

### 模块一：网店开设装修

模块	评分内容	评分细则	分值	评分方式
网店开设装修	总则	1. 在所有需要以图片展示的得分项目中，如果存在图片变形、模糊失真等情况，则该项得分减半。 2. 在对图片数量有明确要求的得分项目中，如果出现图片数量不足，则该项不得分。 3. 如果在作品中任何位置显示参赛院校或者参赛选手信息，则网店开设装修记零分。 4. 如果在作品中出现不文明因素、意识形态问题等情况，则网店开设装修记零分。		
	网店规划与注册	网店注册资料提交齐全，注册信息填写完整且准确	2 分	机考评分
	网店首页设计与制作	店招：店招布局合理，有明确的展示重点	1.5 分	结果评分
		轮播图：轮播图与网店商品相关；轮播图构图合理；轮播图设计美观	4 分	
		网店首页布局合理	1.5 分	
	商品主图视频设计与制作	商品主图视频内容具有创意性、视觉传达效果良好；视频剪辑规范且完整	4 分	结果评分
	商品详情页设计与制作	商品信息设置准确、完整	1 分	机考评分
		商品卖点提炼准确	1 分	结果评分
		商品主图：图文排版美观，商品展示合理	4 分	
		商品详情页布局合理	2 分	
		详情描述页内容全面、合理；详情页整体搭配合理	4 分	

## 模块二：网店运营推广

模块	评分标准	分值	评分方式
网店运营推广	<p><b>评分整体说明：</b>根据推荐引擎推广、搜索引擎推广、搜索排名优化的效果评分。推荐引擎推广与搜索引擎推广的效果反馈均通过点击量、成交量和转化率，搜索排名优化的效果通过 SEO 值反馈，共 7 项评分，总分共计 40 分。</p> <p><b>推荐引擎推广：</b>点击量满分为 5 分，成交量满分为 5 分，转化率满分为 3 分，共 13 分；</p> <p><b>搜索引擎推广：</b>点击量满分为 5 分，成交量满分为 5 分，转化率满分为 3 分，共计 13 分；</p> <p><b>搜索引擎优化：</b>搜索排名优化满分为 14 分。</p> <p>推荐引擎推广和搜索引擎推广：以推荐引擎推广为例，每个赛场根据各队成绩排序，点击量第一名的团队获得该项成绩的满分 5 分，按照名次递减 0.25 分，第二名 4.75 分，依此类推；成交量第一名获得该项成绩的满分 5 分，按照名次递减 0.25 分，第二名 4.75 分，依此类推；转化率第一名获得该项成绩的满分 3 分，按照名次递减 0.15 分，第二名 2.85 分，依此类推，搜索引擎推广 3 项评分算法与推荐引擎推广相同。</p> <p>搜索引擎优化：每个赛场根据各队 SEO 值进行排序，第一名获得该项成绩的满分 14 分，按照名次递减 1 分，第二名 13 分，依此类推。</p> <p>参赛团队最终成绩=搜索引擎推广点击量成绩+搜索引擎推广成交量成绩+搜索引擎推广转化率成绩+推荐引擎推广点击量成绩+推荐引擎推广成交量成绩+推荐引擎推广转化率成绩+搜索排名优化成绩。一旦发现参赛团队有违规操作行为，则该项目记为 0 分。</p>	40 分	机考评分

### 模块三：直播销售及客户服务

模块	评分内容	评分细则	分值	评分方式
直播销售及客户服务	直播销售	互动活动信息及购买页设置正确	2 分	机考评分
		购买页商品标题设置合理	1 分	结果评分
		直播开场预热要素完整	1 分	
		商品引入话术讲解合理；商品属性及卖点讲解准确	5 分	
		直播互动讲解准确；弹幕互动回复准确；直播互动氛围良好	3 分	
		直播促单具有吸引力	1 分	
		直播收尾讲解要素完整	1 分	
		直播过程商品上架及时	0.5 分	机考评分
		直播达到规定时长	0.5 分	
		仪态大方得体	1 分	结果评分
		语言流畅、逻辑清晰	2 分	
		直播活动策划有创新性	2 分	
		直播画面呈现效果良好	2 分	
	智能客服问答处理	在规定的时间内，准确回复 15 个客户售前、售中、售后相关的 50 个问题，每回答正确一个客户问题得 0.2 分	10 分	机考评分
	客户异议处理	客户异议类型判断准确；异议产生原因分析合理；客户异议处理方案制定合理	3 分	结果评分