

新疆维吾尔自治区第二届职业技能大赛

餐厅服务项目

技 术 工 作 文 件

大赛组委会

2024年9月

目录

一、技术描述.....	- 1 -
(一) 项目概要.....	- 1 -
(二) 考核目的.....	- 1 -
(三) 选手应具备的能力.....	- 1 -
二、竞赛项目.....	- 3 -
(一) 竞赛内容.....	- 3 -
(二) 竞赛时间及试题具体内容.....	- 3 -
三、评判标准.....	- 5 -
(一) 分数权重.....	- 5 -
(二) 评判方法.....	- 5 -
(三) 裁判构成.....	- 6 -
(四) 成绩并列处理.....	- 6 -
(五) 评分标准.....	- 6 -
四、竞赛相关设施设备.....	- 11 -
(一) 赛场设备、工具.....	- 11 -
(二) 选手自备的设备和工具.....	- 12 -
五、赛场布局要求.....	- 13 -
(一) 赛场规格要求.....	- 13 -
(二) 场地布局图.....	- 13 -
六、项目特别规定（竞赛细则安全规定）.....	- 14 -
(一) 赛前.....	- 14 -
(二) 赛中.....	- 14 -
(三) 赛后.....	- 15 -
(四) 违规情形和处理.....	- 15 -
(五) 问题或争议处理.....	- 15 -
七、安全、健康要求.....	- 16 -
(一) 文明参赛.....	- 16 -
(二) 竞赛操作安全规范.....	- 16 -
(三) 突发事件应急处理预案.....	- 16 -

一、技术描述

（一）项目概要

餐厅服务项目是指为顾客礼貌安座、点配菜点、席间服务，并能独立完成宴会设计、场地装饰、菜单安排、酒水服务及为客分餐。比赛中对选手的技能要求主要包括：折花展台、宴会主题设计方案、主题宴会摆台、主题造型设计及主题说明、分餐服务。同时提倡健康环保、安全、节约的服务。

（二）考核目的

竞赛试题以《餐厅服务员国家职业技能标准》三级（高级工）基本要求和工作要求为基础，以检验参赛选手的餐厅服务基本功为重点，适当增加新知识、新技术、新技能等相关内容。

（三）选手应具备的能力

选手需要具备的能力一览表

相关要求		权重 (%)
1	宴会设计和主题造型	25
基本知识	— 有较好的餐饮服务、管理能力和知识 — 能够自主拟定宴会主题 — 清楚宴会设计的理念及相关知识 — 熟悉宴会设计和主题造型操作程序	
工作能力	— 独立完成宴会主题设计方案 — 独立完成现场宴会摆台设计 — 独立完成主题造型布置 — 能设计宴会菜单和完成宴会服务	
2	主题宴会摆台	
基本知识	— 中餐餐台摆放要求和技巧 — 中餐零点餐台摆放要求和技巧 — 中餐主题宴会餐台布置 — 中餐服务相关知识	25

工作能力	<ul style="list-style-type: none"> —独立完成中餐餐台摆台 —独立完成中餐零点摆台 —独立完成中餐主题宴会摆台 —独立完成中餐摆台的相关活动设置 	
3	餐巾折花和斟酒服务	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> —餐巾折叠基本知识的了解 —酒水知识和酒水服务的了解 —了解各地风俗习惯 —掌握餐巾折花的基本功 	25
工作能力	<ul style="list-style-type: none"> —能折叠20种杯花、10种盘花 —能根据宴会主题选择和摆放餐巾花 —能根据酒水选用酒杯及斟酒服务 —了解不同地区不同客人对酒水的习惯和要求 	
4	分餐服务	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> —懂得分餐服务的重要性 —懂得分餐服务的礼貌礼仪 —了解不同菜品的分餐方法 —清楚分餐服务流程和规范 	20
工作能力	<ul style="list-style-type: none"> —能够熟练对客进行分餐服务 —根据宾客需求提供不同方法的分餐服务 —掌握分餐服务时的礼节礼貌 —及时更换餐具和毛巾 	
5	综合素质	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> —礼节礼貌和仪容仪表知识 —了解饮食风俗与习惯 —餐饮服务和安全卫生知识 —服务人员沟通技巧 	5
工作能力	<ul style="list-style-type: none"> —制定并遵守餐饮服务标准和规范 —能独立开展服务培训工作 —提高服务质量，不断开拓创新 —服务理念清晰，服务意识强 	
合计		100

二、竞赛项目

结合工作实际，本竞赛将理论知识融入技能操作考核过程中，不单独设置理论考核。理论知识按照《中华人民共和国职业标准（高级工）》基础理论知识要求，以劳动和社会保障部教材办公室组织编写的国家职业技能鉴定指导培训教材《餐厅服务员》为范本进行出题。试题在比赛前无变化。

（一）竞赛内容

1. 比赛模块。主题设计方案及答辩和主题造型、主题宴会摆台、服务技能及餐巾花展台、现场分餐服务及仪容仪表共四个模块。

2. 配分说明。餐厅服务竞赛项目采用400分制。主题设计方案及答辩和主题造型占总分的25%，100分；主题宴会摆台占总分的25%，100分；服务技能及餐巾花展台占总分的25%，100分；现场分餐服务及仪容仪表占总分的25%，100分。

3. 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1.055计1.06，1.054计1.05）。

（二）竞赛时间及试题具体内容

1. 比赛时间安排。每位选手竞赛的总时长为540分钟，每个竞赛模块独立计时，除主题宴会摆台最长超时 5 分钟外（每超时 30秒，扣 1 分，不足30秒按30秒计算，超时到点后须立即停止操作），其它模块不允许超时，提前完成不加分。

竞赛内容具体时间分配如下：

竞赛内容		竞赛时间（分钟）
宴会主题设计方案		60
主题宴会摆台	主题造型设计 主题宴会摆台 服务技能	240
分餐服务		100
主题餐巾折花展示		90
说明和答辩		30
仪容仪表展示		20
总计		540

2. 比赛项目说明及评判要求

2.1 主题设计方案

2.1.1 本项目由选手自主确定宴会主题设计方案，考核竞赛选手的宴会设计理念、场地布局、人员配置、布草、餐酒用具、菜单与菜品的设计，包括菜单成本率、售价、营养配餐、食品安全，酒水配置、宴会流程、人员培训与分工、应急预案、宴会设计平面图等专业基础知识，设计10桌为标准。

2.1.2 宴会主题中装饰物设计造型可以采用瓜果蔬菜雕刻、黄油雕刻、面塑工艺、糖艺、工艺品、鲜花插花等形式展现。选手可提前准备无法在比赛现场制作的半成品，但现场操作必须有组装，摆放，修饰，调整，成型五个步骤。

2.2 主题宴会摆台（十人台）

本项目限定于按中餐服务员工作职责和技能要求进行实际操作。选手根据宴会主题设计方案的要求，在30分钟内独立完成主题宴会摆台。

2.2.1 宴会摆台开始前的餐椅围绕十人桌面三三二二对称摆放，比赛开始后方能移动餐椅。选手可在入场检录后、比赛开始前进行椅套准备。

2.2.2 除台布、装饰布和主题装饰物可徒手操作外，其它物品均须使用托盘操作，竞赛中允许使用装饰盘垫。

2.2.3 选手斟倒红酒和白酒时，可根据酒杯形状大小定酒量，要求酒量均匀一致，不完全受红酒五分满、白酒八分满的限制。

2.2.4 竞赛餐巾平整无折叠痕迹，餐巾折花的花型不限，不限制使用餐巾扣，餐巾花摆放要突出正、副主人，操作手法标准、熟练、卫生，餐巾花挺括、造型美观、与台面遥相呼应、盘花、杯花均可。

2.3 分餐服务

参赛选手需在30分钟内（准备时间为5分钟），完成3位客人的分餐服务。

2.3.1 比赛现场设方餐桌，赛前由选手摆放3人中餐零点台，包括饮料杯及餐巾。餐台提前摆放4种开胃菜或干果供客人食用，工作台上有3款饮品。

2.3.2 设自助餐台。摆放两道热菜，5种水果（以现场提供水果为主，并自行拼摆为客人服务）。

2.3.3 现场选手根据三位客人要求斟倒饮料。

2.3.4 根据客人点菜，参赛选手完成为3位客人分餐2道热菜、及不少于含3种水果拼盘，并为每位宾客提供服务。

2.3.5分餐采用分菜台分菜法“按位分餐”，用餐过程中，实现餐用具、菜(饮)品等不交叉、无混用等。

2.3.6服务程序为礼貌问候、落餐巾撤筷套、介绍菜品、斟倒饮料、分餐服务、礼貌送客。

2.3.7分餐过程要求选手礼貌大方，动作标准，熟练；分餐均匀，不洒、不漏、不漏。分餐过程注意食品卫生安全，拿取餐用具符合行业标准，双手消毒到位。分餐台餐具摆放整齐、台面干净整洁、碟餐具更换及时有序。

2.4 综合素质

2.4.1主题折花展示。参赛选手需要用15分钟在竞赛现场制作10款餐巾杯花。并自行设计主题，形成意境，也可以沿用与主题设计宴会相呼应的折花，要求摆放主题说明立牌。

2.4.2主题设计说明和答辩。参赛选手需要用3分钟阐述宴会方案设计原理和创意说明，需要用2分钟回答裁判提出的2个问题。要求简明扼要、题意相符表述清晰。

2.4.3 仪容仪表要符合行业标准，行为规范，举止得体大方、不得浓妆艳抹。

三、评判标准

(一) 分数权重

模块编号	模块名称	分数		
		测量分	评价分	合计
A	主题设计方案及答辩和主题造型	75	25	100
B	主题宴会摆台	80	20	100
C	服务技能、主题折花展台	80	20	100
D	分餐服务、仪容仪表	85	15	100
合计		320	80	400

(二) 评判方法

本项目评分标准分为测量（客观评分）和评价（主观评分）两种方式进行评分。

(1) 测量（客观评分）

比赛作品是需要检测的，由裁判长安排至少2名来自不同参赛队的裁判员监督检测，并进行测量分打分，按模块设置若干个评分小组，每组由至少3名裁判员组成。

（2）评价（主观评分）

评价评分每个评价评分项，均由至少3名裁判同时评分。选手最终得分是根据评分小组中3位裁判的评分结果计算得出0至3级评分，裁判相互间分差必须小于等于1分，否则需要在裁判长的监督下重新进行调整。

主观评分权重表如下：

权重分值	要求描述
0分	各方面均低于行业标准，包括“未做尝试”
1分	达到行业标准
2分	达到行业标准，且某些方面超出标准
3分	达到行业期待的优秀水平，始终保持出色状态与服务标准，整体表现非常专业

（三）裁判构成

本次竞赛设立裁判组，由1名裁判长和1名裁判长助理、若干名裁判员组成。实行裁判长负责制，负责编写技术文件、命题和落实赛场设备设施（包含工具物料）保障。负责组织裁判员培训、安排裁判员分工、组织实施本项目比赛、开展技术点评。裁判员按照公平工作原则和裁判组分工，承担比赛执裁和评分工作，本着廉洁、诚信的原则履行职责，确保大赛公平公正公开透明。

本次竞赛裁判分工为主题设计方案、主题造型评分、主题宴会摆台、服务技能考核、分餐服务考核。做好现场监理、检录和综合协调，如裁判人数低于30人，裁判长助理可兼任监理工作。

（四）成绩并列处理

当出现选手总成绩并列时，根据技术文件模块宴会摆台、服务技能、分餐服务、主题设计方案及答辩和主题造型先后划分顺序进行对比。当总成绩并列以宴会摆台成绩高低为名次、若宴会摆台成绩也并列再以服务技能成绩名次，以此类推。

（五）评分标准

A. 主题设计方案及答辩和造型评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
A1	主题设计方案（25分）	
	主题明确、可推广使用、主色调清晰、基本元素清楚	5
	布草、餐具、酒具及其他用品符合主题设计	4
	菜单设计有标准、标明成本率、营养搭配合理，能够体现风味特点	4
	酒水安排，提倡使用公筷、公勺，双筷服务	4
	人员配置及分工要求	4
	宴会场地平面图及桌次安排	2
	段落清楚，不少于1000字	2
A2	主题造型（40分）	
	创意和命题相符，主题突出，有新意，简约悦目	3
	造型选材搭配适当，选材避开忌讳，装饰物不宜过多	2
	色彩搭配合理悦目，实物与鲜花组合合理，层次清楚，错落有致，富有艺术感	5
	技法娴熟，插件固定良好，如选用花泥的花泥不外露，花器干净，花草无泥点；各种雕塑作品及工艺品拼摆适中，台面干净、整洁	5
	现场操作须有组装，摆放，修饰，调整，成型五个动作。	5
	插花的花的种类不超过5种、同类装饰物不超过5种	3
	主题造型高度不高于30CM，整体高低、直径适宜	2
	主题造型综合评价	15
A3	主题答辩（35分）	
	主题宴会设计方案介绍条理清晰、内容完整、紧扣主题	5
	讲解时语言规范、口齿清晰、表达准确、流畅、自然	5
	体现丰富的专业知识、较高的服务水平及各种综合能力、应变能力	5
	问题回答正确并做到从容应答、才思敏捷、观点正确	5
	动作得体、举止大方、回答问题完整、语音、语调、语气自然流畅	5

	现场整体表现评价	10
--	----------	----

B. 主题宴会摆台评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
B1	台面设计（40分）	
	主题突出，针对性强，创意独特，有感染力	5
	各类用品摆放规范，整体布局富有美感和艺术性	5
	所用装饰物选择符合主题要求，颜色协调，高低适中	4
	台面椅子、餐用具、玻璃器皿等大小、形状搭配合理	4
	成本适度，具有经济性	5
	以人为本，方便客人，具有实用性	5
	设计主题、寓意用文字形式制作成立牌放在台面上	2
	台面设计综合评价	10
B2	台面摆放（60分）	
	赛前工作台摆放整齐，合理，便于操作	1
	台布中心鼓缝朝上，台布四周下垂部分相等，熨烫平整、干净，无破损，无污渍	3
	餐椅摆放距离相等。餐椅前沿与台布之间距离均等，餐椅和餐椅之间距离相等，每把餐椅不合格扣0.5分	5
	餐盘摆放距离相等。餐盘与桌边之间距离1.5厘米，餐盘与餐盘之间距离相等，每个餐盘摆放不合格扣0.5分	5
	筷子筷架摆放不歪不斜，距离均等，双筷的使用有明显的区分，每个筷子筷架摆放不合格扣1分	10
	汤碗汤勺摆放整齐规范，距离相等，汤勺勺把朝左，每套汤碗汤勺摆放不合格扣0.5分	5
	摆放三种酒杯，手拿杯柄放置，三杯中心在一条直线上，杯间距相等，且相互不碰撞	10
	台布、餐巾、餐具、玻璃器皿洁净，无手印、无破损、无污渍，破损一处或有一处污渍扣0.5分	2

	操作程序：铺台布、主题造型、拉椅定位、用小毛巾擦手消毒、摆放餐具、餐巾折花、斟红白酒、摆放菜单及设计说明等	2
	摆放各类用品必须用托盘，物品遗漏每件1分，碰到每件2分，落地3分	6
	摆台结束后工作台整理有序，干净整洁	1
	台面摆放整体评价	10

C. 服务技能评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
C1	餐巾折花（20分）	
	餐巾整洁无损，无污渍	3
	没有多余的褶皱，折花有棱有角	3
	造型美观、形象逼真，观赏面朝向客人	4
	完成3种以上杯花或盘花，要求突出正副主人位	3
	注意操作卫生，折花要求在平瓷盘内操作	2
	餐巾折花总体评价	5
C2	斟酒服务（50分）	
	从主宾开始按顺时针绕台2次完成，先斟红酒，后斟白酒，不斟倒啤酒	5
	斟酒时应在餐椅的右侧，姿势正确，动作规范自如，商标须朝向客人，瓶口不能搭在杯上	3
	红酒须当场启塞，检查木塞有无异味，并将木塞放在餐碟中，然后用干净餐巾擦拭瓶口内侧	2
	红酒斟倒5分满，可根据酒杯形状大小定酒量，需不少于3分满	10
	白酒斟倒8分满，可根据酒杯形状大小定酒量，需不少于5分满	10
	酒水不滴、不洒、不溢	10
	托盘斟倒红酒、白酒。遗漏每件1分，碰倒每件扣2分、落地每件扣3分	5
	斟酒服务综合评价	5
C3	主题餐巾花展示（30分）	

	10种餐巾折花（杯花）要与主题相吻合，主题鲜明	5
	基本功扎实，折花形态逼真，造型独特	5
	有创意，形成画面，有意境，有故事	3
	颜色搭配协调，形状大小合适	5
	有立牌和主题介绍	2
	餐巾花展台整体评价	10

D. 分餐服务及仪容仪表评分标准（100分）

N0	评分项描述	分值
D1	分餐服务（80分）	
	餐具摆放整齐、间距一致、无手印和污渍	2
	服务过程保持微笑，讲究礼节礼貌	5
	礼貌介绍分餐服务及公筷公勺或双筷的使用	3
	礼貌问询宾客所需菜品、饮食爱好	5
	请客人选择饮料，同时进行斟到服务、斟到三种饮料。起托后，在托盘内开启饮料，不滴不洒、均匀一致	10
	分热菜餐动作熟练、标准、均匀，不洒、不滴，数量1次到位	20
	分水果动作熟练、标准，份量相同、品种符合要求，品种1次到位	10
	上菜顺利正确、注意卫生，举止轻盈得体，操作无声响	8
	礼貌送客，提醒客人带好物品	2
	分餐整体评价	15
D2	仪容仪表（20分）	
	工作制服干净、熨烫、得体舒适、符合行业标准	5
	黑色皮鞋光亮、干净、舒适、男士穿深色袜子	3
	禁浓妆、纹身，不戴珠宝和涂指甲油	2
	头发整洁，女士头发要扎起，头发不染明显颜色	5

	全程良好的姿态/仪态，良好的礼节礼貌	5
--	--------------------	---

四、竞赛相关设施设备

(一) 赛场设备、工具

1. 家具类

序号	名称	数量	规格	用途	图片
1	宴会桌	10	直径1.8m*高0.75m	现场宴会摆台	
2	宴会椅	112	背高0.925m、 椅面0.395m*0.4m	1、摆台160把 2、裁判现场35把 3、选手备赛室16把 4、其他房间50把	
3	方餐桌	4	1.2m*1.2m	分餐服务餐桌	
4	宴会摆台工作台	10+10	长1.76*宽0.86*高 0.75m	宴会摆台工作台	
5	分餐工作台	4+4	长1.8*宽0.95*高 0.75m	分餐操作台	
6	折花工作台	20+20	长1.1*宽0.55*高 0.75m	1、主题餐巾花展台 2、选手折花台	
7	长条桌	20	长1.2*宽0.45*高 0.75m	自助餐台	

2. 分餐服务用品

序号	名称	数量	规格	用途	图片
1	热菜布菲炉	8	双槽	分菜服务用	
2	分餐骨碟	30	6寸圆盘	选手用	
3	分餐叉勺	8	长度24cm	选手用	

4	取菜盘	8	9寸圆盘	选手用	
5	热菜	4	自助餐台上摆放	分菜服务用	
6	水果	5	自助餐台上摆放	分菜服务用	
7	花瓶	4	小型	方餐桌用	

3. 酒水

序号	名称	数量	规格	用途
1	红酒	60瓶	750毫升干红	斟酒服务用
2	白酒	48瓶	500毫升	斟酒服务用
3	啤酒	24瓶	620毫升	斟酒服务用
4	可乐、橙汁、椰汁	各48瓶	330毫升	分餐服务用

4. 杂品

序号	名称	数量	规格	用途	图片
1	折花盘	30个	12寸平盘	宴会摆台、折花展台	
2	海马刀	25把	木柄	现场宴会摆台选手用	
3	饮料杯	36个	高脚杯	分餐服务餐桌摆放	
4	小毛巾	50条	0.3m*0.3m	分餐服务用	
5	圆托盘	20个	直径0.35m	现场用	
6	台号		分餐桌1-4号 宴会摆台1-10号 折花展台1-20号	赛场用	

(二) 选手自备的设备和工具

餐厅服务项目选手自带工具、材料清单表

序号	名称	数量	用途
1	装饰盘、餐碟、味碟、汤碗、汤勺、筷子、筷架等	自定	宴会摆台用

2	台布、餐巾、桌裙或装饰布、消毒毛巾等棉织品	自定	宴会摆台用
3	水杯、葡萄酒杯、白酒杯等玻璃器皿	自定	宴会摆台用
4	主题造型所需要的各种装饰用品	自定	主题造型所需
5	防滑托盘、牙签及牙签套、菜单等	自定	宴会摆台用
6	比赛服装	自定	现场比赛用

注：未明确在选手携带工具清单中的，一律不得带入赛场。另外，赛场配发的各类工具、材料，选手一律不得带出赛场。

五、赛场布局要求

（一）赛场规格要求

1. 本项目场地总体面积

本项目场地为1500m²，主题宴会摆台工位数量10个，每个工位的面积 54m²（长9 m，宽 6 m），工位间隔3.5m；分餐区 4个工位，展示区20个工位。

2. 比赛区域

比赛区域为主题宴会摆台区、分餐服务区、自助餐台区及展示区；非操作区域分检录区、烹饪区、物品区、裁判评分区和录分区及选手待赛区。

3. 在现场设立功能区

现场分为录分室、裁判工作室、物品仓库、食品存放室、选手休息室等。

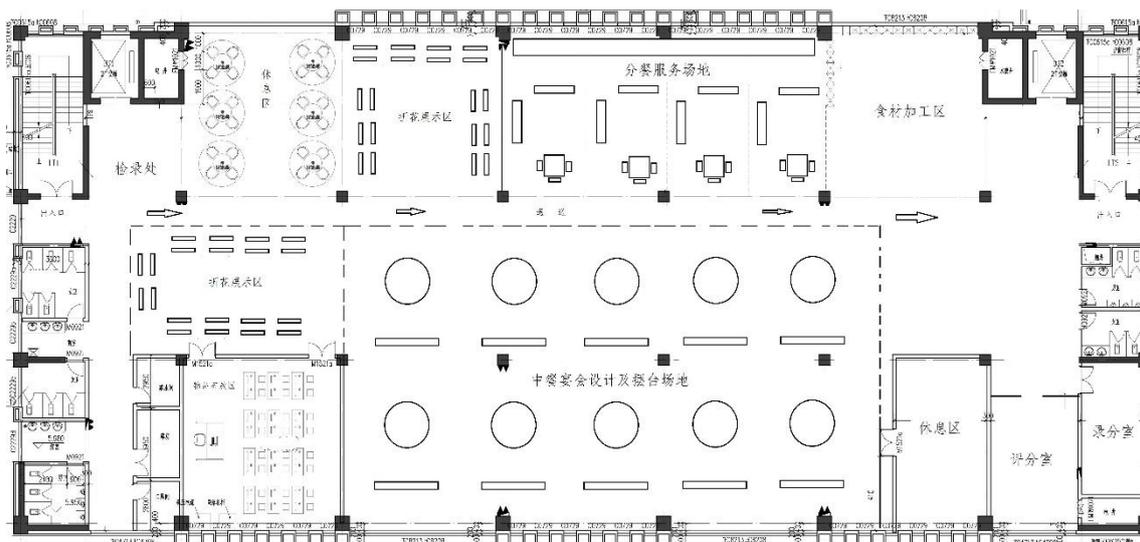
4. 比赛现场进出口

安排选手主要进出口，保证选手正常出入。

5. 消防安排

比赛现场均有灭火器材，保证赛场的防火安全

（二）场地布局图



六、项目特别规定（竞赛细则安全规定）

（一）赛前

1. 赛前技术对接。根据各项目实际需要，各项目裁判长与场地经理于赛前2天对场地设备设施等准备工作进行最终确认。各项目裁判长与裁判长助理、裁判员于赛前2天进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。

2. 报到要求。参赛选手报到时领取参赛证、参赛资料、抽取参赛选手场次、工位号。

3. 现场抽签。根据系统名单，首先抽取抽签顺序，然后根据顺序抽取比赛时间、场次、工位。

4. 每日场次：每日2场每场10人。

5. 参赛选手应准时参赛，迟到30分钟以上时，按自动弃权处理。

6. 参赛选手在竞赛期间可吃饭、休息、饮水、上洗手间，但其耗时一律计入竞赛时间。

（二）赛中

1. 检录要求。赛前 30 分钟，选手根据场次、时间到指定检录口进行检录。检录时需提交两份纸质主题宴会设计方案，检录时提供宴会设计方案封面（A4纸），统一填写选手编号、场次、工位号。

2. 入场准备。选手检录完毕，每位选手可携带两位助手协助运送比赛物品到指定比赛工位号（选手必须在开赛前完成物品的运输，助手不得在赛场停留，开

赛后助手不得进场)。选手入场后可进行椅套准备工作。

3. 竞赛开始。裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，宣布比赛正式开始并计时。

4. 当日比赛选手同时完成折花展台后，按抽取模块顺序依次完成竞赛。

5. 比赛结束。选手立于主宾位向裁判举手示意比赛完毕。示意结束后，选手不可再触动台面上的任何餐具和用具，不可以随处走动。

(三) 赛后

1. 选手比赛物品，等待裁判指令，方能撤出。

2. 选手所有模块竞赛完成，等待成绩并确认签字。

(四) 违规情形和处理

1. 选手不得在竞赛物件上（台布等）作任何标记。若在比赛开始前发现有明显作弊痕迹，必须上报裁判长进行处理。赛后发现一项扣5分。

2. 比赛作品、展示卡不得出现任何比赛选手姓名等个人信息，否则根据情况，由裁判长决定扣 1-5分。

3. 竞赛过程不得交头接耳，或者寻问裁判问题，否则每次扣5分。

4. 宴会摆台超时扣分，最高限度超时5分钟，每30秒扣1分，不足30秒按30秒计算；分餐服务最高限度超时1分钟，每30秒扣1分，不足30秒按30秒计算

5. 裁判评判完作品后，裁判长通知可以撤摆台作品时方可撤台，严禁选手私自撤摆台作品。

(五) 问题或争议处理

大赛期间，与竞赛有关的问题或争议，各方应通过正当渠道并按程序反映和申诉，不得擅自传播、扩散未经核查证实的言论、信息。

对竞赛期间出现的问题或争议按以下程序解决：

1. 竞赛项目内解决。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《第二届全国技能大赛问题或争议处理记录表》。处理期间，执委会技术保障部和组委会技术工作组应给予支持和指导。

2. 监督仲裁委解决。对项目内处理结果有异议的，在参赛选手成绩最终确认

锁定前，各参赛队领队可向监督仲裁委出具署名的书面反映材料并举证。监督仲裁委在执委会监督仲裁协助部协助下受理并开展调查工作。其中，经调查确认所反映情况属技术性问题或争议的，仍交由各竞赛项目内解决。属非技术性问题或争议，由监督仲裁委作最终裁决。各类问题或争议处理情况，由执委会监督仲裁协助部填写《争议处理记录表》报监督仲裁委备案。

七、安全、健康要求

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，了解大赛健康防疫须知，为确保事故为零，需提升所有参赛人员的职业健康及安全意识。

（一）文明参赛

按照相关安全规定设备、工器具安全操作规程，穿戴并妥善存放、保养个人防护用品，在整个竞赛过程保持场地整洁、材料物件及工器具摆放整齐，文明参赛。

（二）竞赛操作安全规范

竞赛过程严禁选手跑、推拉餐桌、餐椅，如特殊需要可向裁判申请。竞赛过程若出现酒瓶、酒杯落地打碎；筷子、筷架等其它餐具物品落地，选手不可私自捡起掉落物件。应立即向裁判报告，由裁判长安排处理，选手得到允许后到工作台取备用餐具继续比赛。

（三）突发事件应急处理预案

1. 竞赛过程中出现意外

如果赛场出现滑到、跌伤、扭伤及其他不可预测意外情况，由裁判长根据现场情况通知本省领队或领队助理，进入赛场为本队选手提供必要的帮助。

2. 赛场安全

（1）熟悉各赛场“安全出口”及“疏散通道”。

（2）赛场内禁止使用明火，禁止在场地内及其他禁烟区域吸烟。

（3）易燃易爆物品禁止带入赛场。

（4）未经允许，勿操作各种开关。当使用的电器、电源插座等出现故障时，请与工作人员联系，应由专业人员进行维修。当需要连接临时电源线路或使用大功率用电设备时，请与工作人员联系。

（5）不得挪动、损坏消防器材。

(6) 发现安全隐患请及时通知工作人员。

3. 突发情况

(1) 如遇火险请勿慌乱，从安全出口紧急撤离。

(2) 如需撤离，请听从工作人员指挥，到指定紧急集合点集合。

(3) 项目如遇各种紧急情况，请立即与执委会现场应急小组联系，并说明您的姓名、所处位置和紧急情况的性质，赛场应急小组将及时进行处置。

(4) 遇有突发事件，特别是危及公共安全的突发情况，是由执委会现场总指挥下达暂停竞赛或终止竞赛指令，执委会按照事先制订的预案开展工作，及时组织所有人员有序撤离。