

2024 年江苏职业院校技能大赛高职赛项规程

一、赛项名称

赛项编号：JSG202423

赛项名称：汽车营销

赛项组别：高职学生组、高职教师组

赛项归属专业大类：交通运输

二、竞赛目的

竞赛对接数字经济背景下汽车营销数字化转型升级需求及汽车后市场结构调整对汽车技术服务人才的新要求，旨在培养汽车后市场服务行业德才兼备的高素质技术技能型汽车营销专业人才。赛项内容设计体现专业引领性，服务于产业升级，促进汽车技术服务与营销相关专业建设与教学改革，全面考察参赛选手职业道德、职业素养和技术技能水平，为各院校师生提供交流借鉴的平台，引领高职院校汽车营销相关专业建设。

三、竞赛内容

（一）学生组

学生组为团体赛，项目竞赛内容采用实操考核形式，分“汽车新媒体营销策划与销售作业”、“机动车鉴定与评估作业”、“汽车保险查勘与理赔作业”三个模块进行。竞赛模块及考核内容、比赛时长、分值及相应权重见表 1。

表 1 学生组竞赛模块及考核内容、比赛时长、分值及相应权重

竞赛模块		主要内容	比赛时长	分值	权重
模块一	汽车新媒体营销策划与销售作业	环节 1 汽车营销策划活动方案设计（100 分钟） 参赛选手 A、B 根据背景信息，进行产品调研、并对调研数据进行综合分析，合作完成新媒体营销策划方案、汇报 PPT 制作等任务。 环节 2 方案展示（7 分钟） 选手 A 使用汇报 PPT 对新媒体营销策划方案进行讲解汇报，选手 B 进行系统开播设置及直播设备调试。 环节 3 在线说车（8 分钟） 选手 B 担任主播，选手 A 担任辅播，选手 A、B 共同配合完成在线说车。 环节 4 展厅体验式销售（15 分钟） 选手 B 电话邀约客户到店并接待，选手 A 完成需求分析、产品介绍、异议处理、销售报价等环节，销售过程注重客户体验。	130 分钟	100 分	40%
		情境一 燃油车鉴定评估 任务 1 接受委托（12 分钟） 选手 A、B 配合完成礼迎客户，了解客户需求，签订鉴定评估委托			

模块二	机动车鉴定与评估作业	<p>书，检查车辆与单证，并记录信息。</p> <p>任务2 事故车、水泡与火烧车判定（5分钟） 选手 A、B 利用鉴定评估工具，配合完成事故车、水泡与火烧车判定，并完成鉴定结果记录。</p> <p>任务3 车辆外观鉴定（5分钟） 选手 A、B 利用鉴定评估工具，配合完成车辆外观鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p>任务4 驾驶舱鉴定（5分钟） 选手 A、B 利用鉴定评估工具，配合完成驾驶舱鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p>任务5 发动机舱与行李舱鉴定（5分钟） 选手 A、B 利用鉴定评估工具，配合完成发动机舱与行李舱鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p>任务6 启动项鉴定（5分钟） 选手 A、B 利用鉴定评估工具，配合完成启动项鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p>任务7 车辆底盘鉴定（5分钟） 选手 A、B 利用鉴定评估工具，配合完成车辆底盘鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p>任务8 车辆价值计算与归档（12分钟） 选手 A、B 配合完成车辆价值评估计算，记录计算结果，生成机动车鉴定评估报告，完成文件归档，并打印装订燃油车鉴定评估作业表。</p> <p>情境二 新能源车鉴定评估</p> <p>任务9 机舱鉴定（5分钟） 选手 A、B 利用鉴定评估工具，配合完成新能源车辆机舱鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p>任务10 电池系统鉴定（6分钟） 选手 A、B 利用鉴定评估工具，配合完成新能源电池系统鉴定，记录鉴定结果，完成车辆等级评定，并打印装订新能源车鉴定评估作业表。</p>	65 分钟	100 分	35%
模块三	汽车保险查勘与理赔作业	<p>任务1 接报案与事故查勘调度 选手 A 使用标准话术接听事故报案电话，询问报案信息并记录；完成报案信息记录后利用系统为该事故分配负责对应区域的事事故查勘员，完成事故查勘调度任务。</p> <p>任务2 事故现场查勘与立案 选手 B 电话致电客户沟通事故查勘时间与地点，选手 A、B 到达事故发生地，共同开展事故现场查勘作业，包括：与客户了解事故起因、绘制交通事故现场草图、拍摄现场照片、获取事故责任比例、确认保险责任范围、记录事故信息。A、B 选手共同完成事故现场查勘作业后，选手 B 再利用系统进行保险理赔立案工作。</p> <p>任务3 事故车辆定损与核损 立案后，选手 A 利用系统开展车辆定损调度、物损查勘调度及人伤调查调度；进行物损查勘、人伤调查信息录入；进行物损定损调度、人伤定损调度；然后由选手 B 致电客户沟通车辆定损安排，开展车辆定损工作。选手 A、B 到达修理厂，拍摄拆解前照片，与维修人员确认定损方案，利用工具对修理厂维修方案进行甄别，判断事故所属故障问题，排除非本次事故所属故障问题和非本次事故保险赔偿范围问题并确定定损方案。完成后，选手 B 与客户电话沟通定损结果，并利用系统完成全部车损、物损及人伤定损核损工作。</p> <p>任务4 单证收集与理赔结案 赔案完成核损后，选手 A 致电客户，要求客户提供赔案理赔相关单证；选手 A、B 接待客户并上传单证后正式进入赔案理算流程；选手 A 选手 A、B 核对保险条款与赔偿限额，运用保险理赔知识进行赔案理算，记录信息后完成赔案核赔与结案。</p>	50 分钟	100 分	25%

（二）教师组

教师组为团体赛，项目竞赛内容采用实操考核形式，分“展厅体验式销售作业”、“机动车鉴定与评估作业”、“汽车保险查勘与理赔作业”三个模块进行。

竞赛模块及考核内容、比赛时长、分值及相应权重见表2。

表2 教师组竞赛模块及考核内容、比赛时长、分值及相应权重

竞赛模块		主要内容	比赛时长	分值	权重
模块A	展厅体验式销售作业	任务1 邀约及接待 选手A 电话邀约客户到店看车、正确礼迎并接待到店客户。 任务2 需求分析 选手A 正确询问客户购车需求，并分析顾客需要。 任务3 车辆介绍 选手A 进行车辆介绍，注重客户体验。并处理客户异议。 任务4 报价及协商签约 选手B 正确完成报价成交及一条龙服务，并促成签约。并处理客户异议。 环节5 车辆交付 选手B 准备新车交付资料及车辆，正确预约客户到店交车并完成交车，并进行交车后回访。	50 分钟	100 分	30%
模块B	机动车鉴定与评估作业	情境一 燃油车鉴定评估 任务1 接受委托（12分钟） 选手A、B 配合完成礼迎客户，了解客户需求，签订鉴定评估委托书，检查车辆与单证，并记录信息。 任务2 事故车、水泡与火烧车判定（5分钟） 选手A、B 利用鉴定评估工具，配合完成事故车、水泡与火烧车判定，并完成鉴定结果记录。 任务3 车辆外观鉴定（5分钟） 选手A、B 利用鉴定评估工具，配合完成车辆外观鉴定，并完成鉴定结果记录。 任务4 驾驶舱鉴定（5分钟） 选手A、B 利用鉴定评估工具，配合完成驾驶舱鉴定，并完成鉴定结果记录。 任务5 发动机舱与行李舱鉴定（5分钟） 选手A、B 利用鉴定评估工具，配合完成发动机舱与行李舱鉴定，并完成鉴定结果记录。 任务6 启动项鉴定（5分钟） 选手A、B 利用鉴定评估工具，配合完成启动项鉴定，并完成鉴定结果记录。 任务7 车辆底盘鉴定（5分钟） 选手A、B 利用鉴定评估工具，配合完成车辆底盘鉴定，并完成鉴定结果记录。 任务8 车辆价值计算与归档（12分钟） 选手A、B 配合完成车辆价值评估计算，记录计算结果，生成机动车鉴定评估报告，完成文件归档，并打印装订燃油车鉴定评估作业表。 情境二 新能源车鉴定评估 任务9 机舱鉴定（5分钟） 选手A、B 利用鉴定评估工具，配合完成新能源车辆机舱鉴定，并完成鉴定结果记录。 任务10 电池系统鉴定（6分钟） 选手A、B 利用鉴定评估工具，配合完成新能源电池系统鉴定，记录鉴定结果，完成车辆等级评定，并打印装订新能源车鉴定评估作业表。	65 分钟	100 分	40%

模块 C	汽车保险查勘与理赔作业	<p>任务1 接报案与事故查勘调度 选手 A 使用标准话术接听事故报案电话，询问报案信息并记录；完成报案信息记录后利用系统 为该事故分配负责对应区域的事故查勘员，完成事故查勘调度任务。</p> <p>任务2 事故现场查勘与立案 选手 B 电话致电客户沟通事故查勘时间与地点，选手 A、B 到达事故发生地，共同开展事故现场查勘作业，包括：与客户了解事故起因、绘制交通事故现场草图、拍摄现场照片、获取事故责任比例、确认保险责任范围、记录事故信息。A、B 选手共同完成事故现场查勘作业后，选手 B 再利用系统 进行保险理赔立案工作。</p> <p>任务3 事故车辆定损与核损 立案后，选手 A 利用系统开展车辆定损调度、物损查勘调度及人伤调查调度；进行物损查勘、人伤调查信息录入；进行物损定损调度、人伤定损调度；然后由选手 B 致电客户沟通车辆定损安排，开展车辆定损工作。选手 A、B 到达修理厂，拍摄拆解前照片，与维修人员确认定损方案，利用工具对修理厂维修方案进行甄别，判断事故所属故障问题，排除非本次事故所属故障问题和非本次事故保险赔偿范围问题并确定定损方案。完成后，选手 B 与客户电话沟通定损结果，并利用系统完成全部车损、物损及人伤定损核损工作。</p> <p>任务4 单证收集与理赔结案 赔案完成核损后，选手 A 致电客户，要求客户提供赔案理赔相关单证；选手 A、B 接待客户并上传单证后正式进入赔案理算流程；选手 A 选手 A、B 核对保险条款与赔偿限额，运用保险理赔知识进行赔案理算，记录信息后完成赔案核赔与结案。</p>	50 分钟	100 分	30%
------	-------------	---	-------	-------	-----

四、竞赛方式

（一）竞赛形式

汽车营销（高职组）竞赛为线下比赛。

（二）组队方式

本竞赛为团体赛。每个参赛队由领队 1 人（可由指导教师兼任），学生组选手 2 人为一队，每队可报 1-2 名指导教师。教师组选手 2 人为一队，不设指导教师。

五、竞赛流程

（一）竞赛日程及操作流程

具体的竞赛日期，由江苏省职业院校技能大赛组委会统一规定。本赛项竞赛 4 天，其中正式比赛日 3 天。竞赛操作流程见图 1 所示。

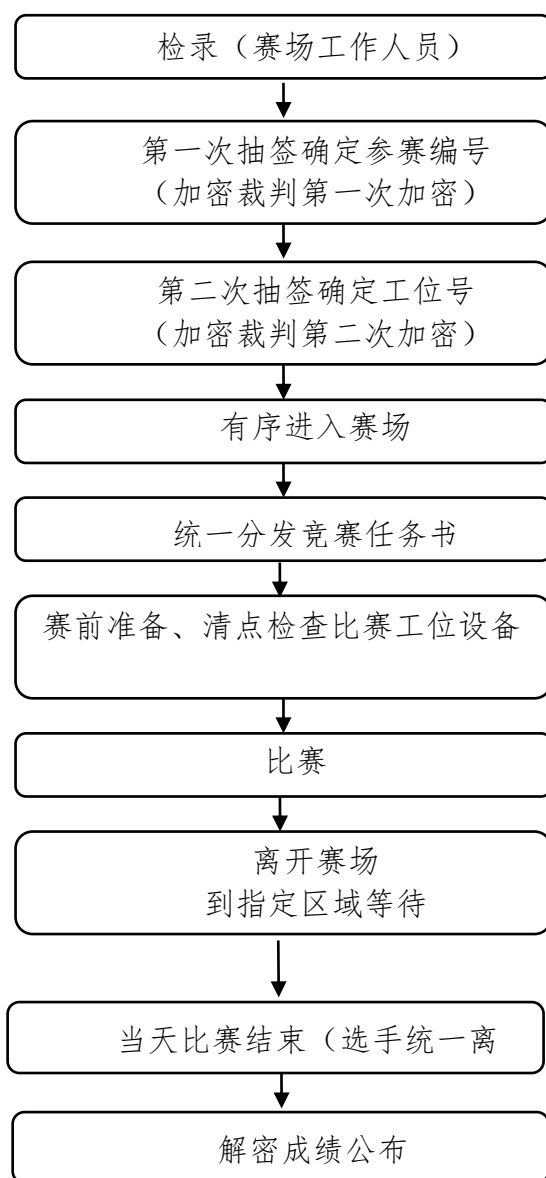


图 1 竞赛操作流程图

(二) 竞赛日程

竞赛日程详见表 3（比赛场次根据最后报名参赛队数量调整）。

表 3 竞赛日程表

日程		时间	内容	地点
第 1 天		8:30-11:30	参赛队报到	报到现场
		15:15-16:15	参赛选手熟悉比赛场地	比赛现场
		16:30-17:30	领队说明会（抽签顺序号）	会议室
第 2 天 学生组		7:00-7:30	参赛队检录加密	候考室
		8:00-18:30	模块一、模块三比赛	赛场
第 3 组	学生 组	7:00-7:30	参赛队检录加密	候考室
		8:00-12:30	模块二比赛	赛场

天	教师组	13:00-13:30	参赛队检录加密	候考室
		14:00-18:30	模块 B 比赛	赛场
第 4 天	教师组	7:00~7:30	参赛队检录加密	候考室
		8:00~16:30	模块 A、模块 C 比赛	赛场
		18:30	成绩发布会	会议室

（三）竞赛场次安排

竞赛顺序和工位由抽签结果决定，抽签规则如下：

1. 抽签方式

（1）主场选手不参与场次抽签，直接为第一场。

（2）第 1 次抽签在领队会议结束后，以代表队为整体，由各领队抽取抽签顺序号，并登记签字确认。

（3）第 2 次抽签（场次抽签）在选手进入侯考区检录后，由各参赛选手抽取当天赛项身份加密号，并登记签字确认，加密裁判进行加密封存。

（4）第 3 次抽签在选手进入检录区后，以第 2 次抽取的身份加密号顺序，由各参赛选手进行工位抽签，确定比赛工位，工作人员登记并签字确认，加密裁判进行加密封存。

2. 选手身份加密号编制原则

选手身份加密号由 3 位数组成，具体含义如下：

（1）第一位数代表选手组别，G 为高职学生组；J 为高职教师组；

（2）第二、三位数为参赛队顺序号，从“01”开始，往后依次排序。

（3）赛项竞赛顺序：各参赛队的竞赛顺序详见竞赛指南，依据选手身份加密号，对照竞赛指南中相应子赛项竞赛日程安排表，由赛场工作人员分批引导至备考区。

六、竞赛规则

（一）竞赛报名

1. 高职学生组参赛对象为全省高等职业学校（含本科职业院校）全日制在籍在校生及五年制高职四至五年级在籍在校生（1999 年 5 月 1 日以后出生）；已在国赛、省赛中获得过一等奖的学生不得参加同一组别、同一专业大类的比赛。

高职教师组参赛对象为具有高等学校教师资格证且 2022 年 5 月 1 日之前入职的教师，江苏联合职业技术学院教师需有五年制高职四、五年级任课经历方可

参加高职组比赛。近两年内获得过国赛、省赛一等奖的教师不得参加同一组别、同一项目的比赛；近两年内获得过中职组国赛、省赛一等奖的教师不可参加高职组相同专业大类的比赛。江苏联合职业技术学院教师只可选择中职组或高职组一个组别参赛，参赛组别确定后不再变化。

团体赛不得跨校组队，同一学校相同项目报名参赛队学生组不超过 1 支，教师组不超过 1 支；江苏联合职业技术学院经过选拔可报学生组 5 个队，教师组 2 个队参加高职赛项比赛。

2. 参赛选手和指导教师报名，获得确认后不得随意更换。比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由学校相应赛项开赛前 10 个工作日出具书面说明，并按参赛选手资格补充人员并接受审核，经省大赛组委会办公室同意后予以更换。

（二）熟悉场地规则

1. 各参赛队统一有序的熟悉场地，熟悉场地时限定在指定区域，不允许进入比赛区。

2. 熟悉场地时严禁与现场工作人员进行交流，不发表没有根据以及有损大赛整体形象的言论。

3. 熟悉场地时严格遵守大赛各种制度，严禁拥挤、喧哗，以免发生意外事故。

（三）入场规则

1. 参赛选手按规定的时间准时到达赛场检录区集合。

2. 裁判将对各参赛选手的身份进行核对。参赛选手须提供参赛证、身份证、经学校注册的学生证，证件上的姓名、年龄、相貌特征应与参赛证一致。

3. 裁判检验参赛选手的工具、量具及书写物品，不允许携带任何通讯及存储设备、纸质材料等物品，检查合格后进入赛场抽签区。

4. 一级加密选手按抽签顺序号依次抽取参赛编号，二级加密凭参赛编号抽取比赛工位号，然后在指定区域等待；在现场裁判的指挥下有序进入赛场，按抽取的比赛工位号就位。

（四）赛场规则

1. 选手进入赛场后，必须听从现场裁判的统一布置和指挥。

2. 选手的 A、B 角色在所有比赛模块中不可互换。如发现选手中途调换 A、B 角色，该比赛模块成绩为零。

3.选手在比赛过程中不得以任何方式向裁判透露姓名及学校。选手应穿着比赛统一提供的服装，不得在服装上出现与众不同的标识及装饰，选手不得佩戴任何装饰性发饰。违反上述规定的选手该比赛模块成绩为零。

4.如比赛途中一位选手因突发情况不能继续进行比赛，则由裁判长视情况决定是否由另外一名选手独自完成比赛。

5.比赛各工位设置 1 分钟的准备时间，选手可读取情境、分析比赛任务、清点比赛用工具，但不可使用工具进行比赛任务的操作。

6.现场裁判宣布比赛开始，参赛选手才能进行动手完成竞赛比赛任务的操作。

7.比赛过程中，参赛选手必须严格遵守安全操作规程，确保人身和设备安全，并接受现场裁判和技术人员的监督和警示。

8.比赛过程中若有任务书字迹不清问题，可示意现场裁判，由现场裁判解决。若认为比赛设备有问题需更换或耗材需要补充，在裁判确认后，由现场裁判和技术人员予以及时处理及补充更换，并增补相应比赛时间。

9.比赛过程中选手不得随意离开工位，不得与其他参赛选手和人员交流。因故终止比赛或提前完成比赛任务需要离场，应报告现场裁判，在赛场记录表的相应栏目填写离场时间、离场原因并由现场裁判签名和选手签工位号确认。

10.比赛过程中，严重违反赛场纪律影响他人比赛者，违反操作规程不听劝告者，越界影响他人者，有意损坏赛场设备或设施者，经现场裁判报告裁判长，经大赛组委会办公室同意后，由裁判长宣布取消其比赛资格。

（五）离场规则

1.除机动车鉴定与评估作业模块，其他模块比赛结束前 5 分钟，工作人员提示一次比赛剩余时间。

2.比赛结束信号给出，由裁判宣布终止比赛。

3.裁判宣布终止比赛时，选手应停止竞赛任务的操作，将竞赛相关资料整齐摆放在工作台上，不能带出赛场；

4.裁判宣布终止比赛后，现场裁判组织、监督选手退出工位，站在工位边的过道上。工作人员带领选手统一离开赛场。

5.选手离场后，到指定的休息场休息、等待当天比赛结束统一离开赛区。

（六）成绩评定与管理规则

1.成绩管理的机构及分工

成绩管理机构由裁判组、监督组和仲裁组组成。裁判在大赛裁判库中随机抽取，监督组和仲裁组由大赛组委会办公室指派。

（1）裁判组实行“裁判长负责制”，设裁判长1名，全面负责赛项的裁判分工、裁判评分审核、处理比赛中出现的争议问题等工作。

（2）裁判员根据比赛需要分为检录裁判、加密裁判、现场裁判和评分裁判。

检录裁判：负责对参赛队伍（选手）进行点名登记、身份核对等工作；

加密裁判：负责组织参赛队伍（选手）抽签，对参赛队信息、抽签代码等进行加密；

现场裁判：按规定做好赛场记录，维护赛场纪律，评定参赛队的过程得分；

评分裁判：负责对参赛队组装的机电一体化设备及其功能按评分细则评定成绩。

监督组对裁判组的工作进行全程监督，并对竞赛成绩抽检复核。见列表如下：

裁判员组成与执裁资格要求

序号	裁判员类型	专业技术方向	知识能力要求	专业技术职称或职业资格等级	人数
1	加密裁判	无专业要求	在籍教师	中级	2
2	现场评分裁判	汽车类专业方向	具备汽车类技师以上双师型教师	中级以上	30
3	核分裁判	汽车类专业方向	具备汽车类技师以上双师型教师	中级以上	7
裁判员总数：39					

（4）仲裁组负责接受由参赛队领队提出的对裁判结果的申诉，组织复议并及时反馈复议结果。

2.成绩管理流程

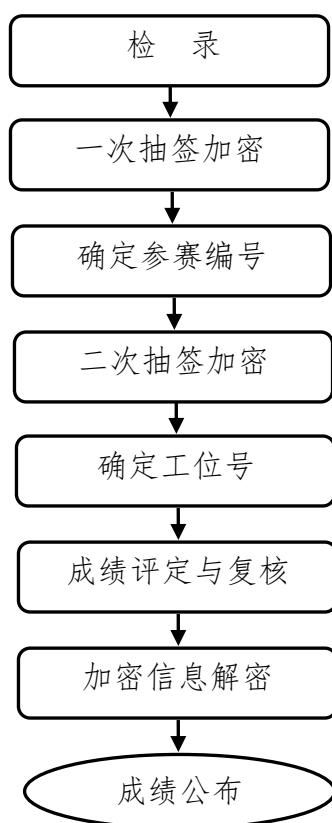


图 2 成绩管理流程图

3. 比赛成绩评定

(1) 过程评分

由现场裁判依据评分表，对参赛选手的操作规范、职业素养、赛场表现等进行评分。

(2) 结果评分

由评分裁判依据评分表，对参赛选手形成的作业表单等进行评分。

(3) 违规扣分

选手有下列情形，需从比赛成绩中扣分：

在完成比赛任务的过程中，因操作不当损坏比赛设备，不影响他人比赛，从比赛成绩中扣 5 分；影响他人比赛，从比赛成绩中扣 10 分。

4. 解密

裁判长正式提交工位号评分结果并复核无误后，加密裁判在监督人员监督下对加密结果进行逐层解密。

5. 成绩公布

将解密后的各参赛队结果汇总，经裁判长、监督员和专家组长及巡视员签字后，在成绩发布会上公布。

七、技术规范

（一）汽车新媒体营销策划与销售作业

1. 相关标准与规范

- （1）互联网营销师国家职业技能标准（职业编码：4-01-02-07）
- （2）营销师国家职业标准（职业编码：4-01-02-01）
- （3）汽车销售管理办法（商务部令 2017 年第 1 号）
- （4）商务策划师国家职业技能标准（职业编码：2-06-07-03）
- （5）电子商务师国家职业技能标准（职业编码：4-01-06-01）
- （6）1+X 直播电商职业技能等级标准（2021 年 2.0 版）

2. 设备使用与操作规范

（1）汽车营销综合业务平台：用于汽车营销策划方案的设计与制作及现场直播。

（2）汽车经销商管理系统：用于对于汽车公司庞大的销售网络进行管理。

3. 操控人员的知识、技能要求

- （1）知识要求：包含营销策划、市场营销、网络营销等理论。
- （2）技能要求：包含汽车营销策划能力、市场客户开发能力、营销推广能力、市场拓展能力及新媒体营销工具使用能力等。

（二）机动车鉴定与评估作业

1. 相关标准与规范

- （1）二手车鉴定评估技术规范（GB/T 30323-2013）
- （2）鉴定估价师（机动车鉴定评估师）国家职业技能标准（职业编码：4-05-05-02）
- （3）乘用车鉴定评估技术规范（团体标准 T/CADA18-2021）
- （4）二手纯电动乘用车鉴定评估技术规范（团体标准 T/CADA 17-2021）
- （5）1+X 汽车运用与维修职业技能等级标准（2021 年 2.0 版）

2. 设备使用与操作规范

- （1）工量具、仪器设备：工量具、仪器设备的规范使用、日常维护和定期

维护。

(2) 机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台：机动车鉴定评估业务的办理及管理。

3. 操控人员的知识、技能要求

(1) 知识要求：包含机动车鉴定评估程序与方法、机动车技术状况评定内容、标准与要求等。

(2) 技能要求：包含拟定机动车鉴定评估方案、识别机动车手续真伪、检查车身及附件的技术状况、鉴别碰撞事故车、评估机动车整车价值等。

(三) 汽车保险查勘与理赔作业

1. 相关标准与规范

(1) 中华人民共和国保险法（2015 年 4 月 24 日第三次修正）

(2) 中华人民共和国道路交通安全法（2021 年 4 月 29 日第三次修正）

(3) 中国保险行业协会机动车商业保险示范条款(2020 版)

(4) 事故汽车修复技术规范(JT/ T 795-2011)

(5) 机动车辆保险理赔服务时效行业示范标准中保协发〔(2014) 498 号〕

2. 设备使用与操作规范

(1) 数码照相机：拍摄事故现场查勘照片。

(2) 机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台：管理车险理赔业务流程，记录赔案全流程信息。

3. 操控人员的知识、技能要求

(1) 知识要求：包含汽车保险与理赔、事故车查勘与定损等理论知识。

(2) 技能要求：包含车险事故接报案、事故查勘及定损调度派工、事故车损、物损及人伤的查勘、估损及调查等技能。

八、竞赛及技术环境

竞赛场地在承办院校合格场地进行，竞赛比赛工位设置如下，具体见表 4。

表 4 分模块工位数设置

模块	比赛工位（个）
学生组模块一 汽车新媒体营销策划与销售作业	4 个备 1 个
学生组模块二/教师组模块 B 机动车鉴定与评估作业	13 个备 1 个
	工位一 2 个
	工位二至七 各 1 个
	工位八 2 个
	工位九至十一 各 1 个
	备 1 个具有举升功能的工位
学生组模块三 汽车保险查勘与理赔作业	6 个备 1 个
教师组模块 A 展厅体验式销售作业	5 个备 1 个
教师组模块 C 汽车保险查勘与理赔作业	5 个备 1 个

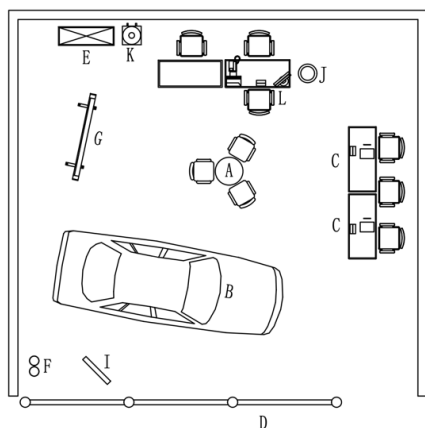
竞赛场地每个工位提供稳定的电、气源，场地采光、照明和通风良好。涉及比赛中燃油车辆启动的工位设有尾排通风装置。

赛场内安排有裁判工作、休息区、仲裁室、专家室、评分裁判室、医疗室、选手封闭室、卫生间等必要的区域；评分裁判室、裁判工作区、仲裁室、选手封闭区刚性隔离，配备志愿者，严禁外人进入；所有比赛工位用专用屏风隔离，避免相互影响；现场配备音响设备，以便有效组织赛场活动；每个工位配备摄像设备，有效录制每位选手的比赛全过程图像及声音；现场配备有计时器，准确把控竞赛时间；赛场准备机要室，严禁外人进入，钥匙由裁判长和监督组长分别掌握。

（一）汽车新媒体营销策划与销售作业模块

该竞赛模块中环节 1 设在标准机房内，竞赛场地要求配备服务器 1 台，备用服务器 1 台，工作站不少于 40 台。机房符合安全、防火等建筑要求并配有供电应急设备等。

环节 2、3、4 的竞赛环境要求采用赛场集中，赛位独立的原则。单个赛位面积 80 平方米左右，如图 3 所示。



图例说明

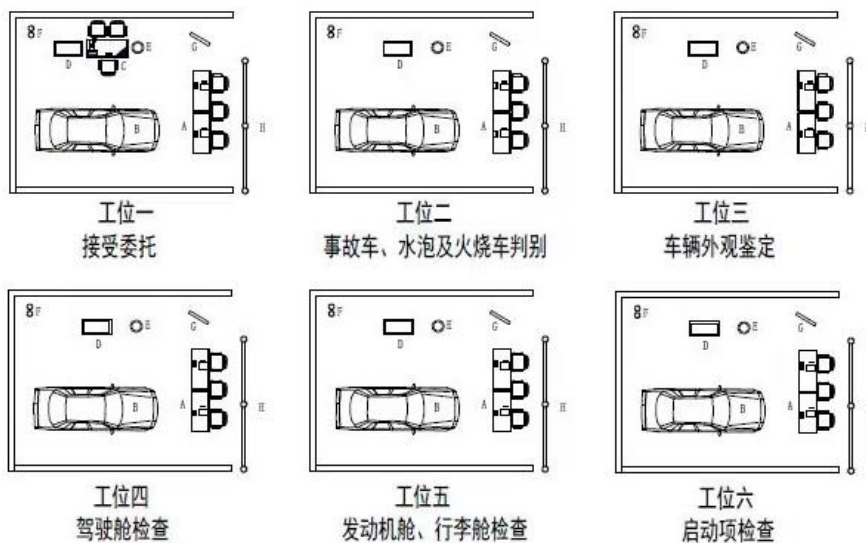
编号	图例	说明	编号	图例	说明
A		洽谈桌椅	G		一体机
B		竞赛车辆	I		LED计时器
C		评委席	J		垃圾桶
D		隔离带	K		饮水机
E		精品货架	L		工位桌
F		灭火器			

图 3 方案展示、在线说车与展厅体验式销售场地布置图

教师组展厅体验式销售作业场地布置如图 3 所示，可去除一体机。

(二) 机动车鉴定与评估作业模块

该竞赛模块场地采用赛位轮转方式，布置均采用赛场集中，赛位独立的原则。单个赛位面积 40 平米，总赛位面积 500 平米左右，确保选手独立竞赛，不受外界影响。如图 4 所示。



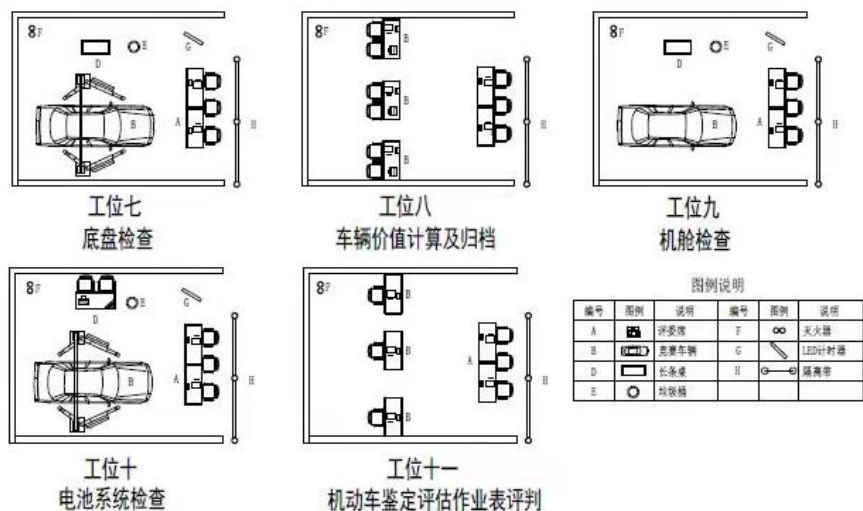


图 4 机动车鉴定与评估作业模块场地布置图

(三) 汽车保险查勘与理赔作业模块

该竞赛模块场地布置采用赛场集中、赛位独立的原则。单个赛位面积 60 平方米左右，确保选手独立竞赛，不受外界影响。如图 5 所示。

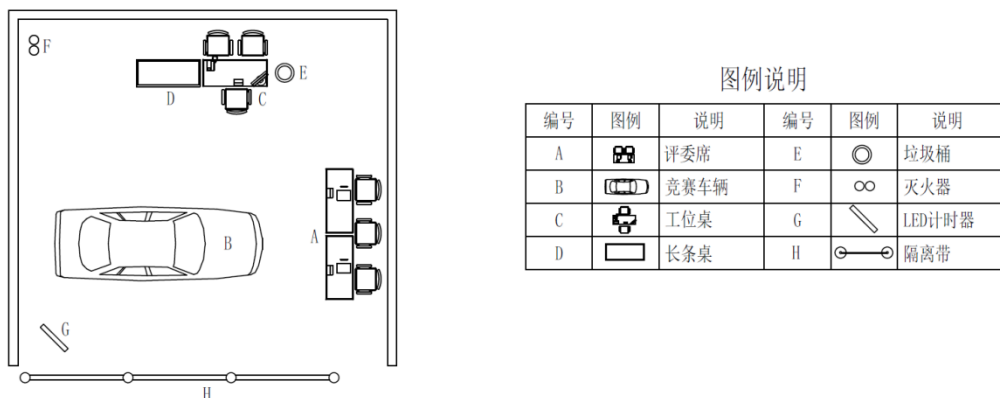


图 5 汽车保险查勘与理赔作业模块场地布置图

(四) 技术平台

表 5 技术平台说明

序号	品名	规格要求说明
1	汽车营销综合业务平台	能够模拟汽车售后企业真实营销活动策划流程，完成汽车新媒体营销策划活动方案的设计制作，可实现文档下载与编辑功能。
2	机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台	能够服务机动车鉴定与评估模块及汽车保险查勘与理赔模块竞赛流程的开展。

汽车新媒体营销策划与销售作业模块、展厅体验式销售作业模块及汽车保险查勘与理赔作业模块比赛用车均为蓝电 E5 畅享型；

汽车营销综合业务平台、机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台均使用北

京运华科技发展有限公司的国赛版平台。

九、竞赛样题

（一）汽车新媒体营销策划与销售作业模块样题

1.模块描述

此模块比赛时长共计 130 分钟，涵盖汽车营销活动策划方案设计（100 分钟）、方案展示（7 分钟）、在线说车（8 分钟）、展厅体验式销售（15 分钟）四个环节。赛项满分 100 分，其中系统评分占 20%，过程评分占 80%。该模块成绩占总成绩的 40%。

2.模块任务详情

（1）任务背景

东风小康捷拓通汽车销售服务有限公司是一家东风品牌授权的特约经销商，地理位置优越，交通十分便利，拥有雄厚的技术力量，优质的服务水平。公司决定于2023年12月10日选择蓝电E5举办一场以“元旦”为主题的团购营销活动，回报所有新老客户对本店的支持。此次活动从2023年12月3日开始准备，活动效果统计截止至12月下旬。本次活动公司预算为8万元。

（2）任务操作

环节1：汽车营销策划活动方案设计

选手A、B根据蓝电E5车型及其竞品车型宋PRO新能源、欧尚Z6新能源、宋PLUS新能源进行市场营销活动策划，围绕提升汽车销量的目标，根据指定车型的目标客户群进行活动定位，合理运用新媒体手段进行活动策划设计，活动内容不限，突出创新，并将策划内容制作成PPT，时间100分钟。

环节2：方案展示

选手A使用汇报PPT对新媒体营销策划方案进行讲解汇报，选手B进行系统开播设置及直播设备调试，时间为7分钟。

环节3：在线说车

选手A、B在赛场进行直播准备，并根据汽车企业背景、产品资料等内容提炼展车卖点，围绕营销策划方案完成在线说车，在线说车过程中需要进行直播间管理，合理使用红包、福袋进行直播互动并完成【优惠券】蓝电E5购车1000元优惠券商品上架，期间需要回答弹幕异议，在线说车时间为8分钟。

<p>环节4：展厅体验式销售</p> <p>选手A、B根据情境，邀约、接待来店客户，针对客户需求进行线下销售，时间为15分钟。</p> <p>选手B（前台接待）：电话邀约客户并接待，为客户引荐销售顾问。</p> <p>选手A（销售顾问）：完成需求分析、产品介绍、异议处理、销售报价等销售过程，客户关注竞品车型为比亚迪宋Pro2023款冠军版 DM-i 110KM超越型，同时还在对比零跑C112023款增程180舒享版，选手需回答客户疑问并报价，送别客户。</p> <p>（3）客户异议</p> <p>在环节3和环节4设置多处客户异议问题。异议涉及产品价格、产品性能、产品配置、活动政策等相关内容。</p>

3.模块配置清单

表 6 汽车新媒体营销策划与销售作业模块赛场器材清单

汽车新媒体营销策划与销售作业模块-机房器材清单（总清单）					
序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
1	技术平台	汽车营销综合业务平台	1 套	业务流程及场地实施设备	——
2	机房环境基础设施	服务器(含鼠标键盘显示器)	2 台	机房服务器，备用 1 台	——
3		工作站（含鼠标键盘显示器）	40 台	选手使用，备用 40 台	——
4		U 盘	40 个		64G
5		打印机	1 台	打印机试成绩	——
6		硒鼓	1 个	支持打印使用	与打印机配套，可直接更换使用
7		监控直播设备	1 套	4 监控点位监控机房情况	支持直播数据传输
8		直播画面转播设备	1 套	控制视频的录制及转播	支持视频的录制及转播
9		白纸（放置工位）	1 包	每个工位 5 张	每包≥400 张
10		铅笔	40 支	筹备策划内容使用	——
11		削笔刀	3 个	铅笔备用使用	
12		策划文案确认单	3 份	选手确认文件完整	——
13		竞赛纪律	1 份	提醒纪律	做成 KT 板
14		竞赛须知	2 份	提醒选手竞赛系统应用	1. KT 板 1 份 2. 纸质版 1 份

汽车新媒体营销策划与销售作业模块-场地器材清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
1	技术平台、网络设备及服务设备	汽车营销综合业务平台	1 套	业务流程及场地实施设备	——
2		直播服务器电脑(含鼠标键盘显示器)	1 台	场地服务器 (本模块工位共用)	——
3		工作站电脑(含鼠标键盘显示器)	1 台	直播使用	——
4		移动触摸屏一体机	1 台	汇报/直播转播使用	安装 Windows 系统, 8G 运行内存以上
5		HDMI 连接线	1 条	连接工位电脑与多媒体一体机	5 米
6		DP 转 HDMI 转接头	1 个	转接工位电脑 DP 接口	——
7		微软投屏账号	1 个	直播投屏辅助软件	
8		交换机	1 台	连接服务器、工位工作站、工位无线路由器 (本模块工位共用)	48 口千兆
9		无线路由器	1 台	直播使用	1200M 速率及以上
10		监控直播设备	1 站点	监控工位情况	支持直播数据传输
11		直播画面转播设备	1 套	控制视频的录制及转播 (本模块工位共用)	支持视频的录制及转播
12		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
13		插线板	若干	计时器、平板、电脑、车辆供电	3 米、5 米、10 米
14		小蜜蜂(含收音、扩音设备、支持蓝牙及频道形式选择)	3 套	扩音选手和客户声音	支持蓝牙及频道形式选择
15		LED 计时器	1 台	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
16		U 盘	2 个	1 工位 2 个	64G
17	车辆	车辆(配车钥匙、充电线)	1 台	车辆介绍	蓝电 E5 畅享型
18	工位基础物料	手机	2 部	主播、辅播直播使用	
19		手持云台(含支架)	1 台	直播稳定器	型号: 浩瀚(hohem) XE kit 手机稳定器
20		手机固定支架	1 个	直播手机稳定器	——
21		翻页笔	1 个	汇报课件使用	——

汽车新媒体营销策划与销售作业模块-场地器材清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
22		洽谈桌椅（1桌3椅）	1套	引导客户入座了解客户需求、洽谈	桌子为圆桌
23		装饰物料（花或水晶桌牌）	1组	接待桌装饰	花或水晶桌牌
24		工位桌椅（1桌2椅）	1套	销售工作台	宽度要 $\geq 60\text{cm}$
25		物料桌（1桌1椅）	1套	放置直播、销售工具等、放置饮品和托盘	与工位桌椅宽度要一致
26		车轮止退器（橡胶）	4个	作业辅助	——
27		座机	1台	邀约使用	无需连接电话线
28		饮水机	1台	为客户提供饮料	立式饮水机
29		托盘	1个	为客户提供饮料	长方形或圆形均可
30		饮料	3瓶	为客户提供饮料	三种不同饮料
31		纸杯	20个	为客户提供饮料	——
32		资料架	1个	放置车型宣传资料	——
33		车型资料	1套	选手介绍车型使用	必须有蓝电E5的车型资料
34		销售工作夹	1个	辅助销售顾问开展销售工作	对折形式、可放置名片、计算器等
35		名片盒	2个	放置名片	——
36		粗布手套	1副	作业工具	——
37		丝绸手套	1副	作业工具	——
38		垃圾桶	1个	放置垃圾	小型垃圾桶
39		灭火器	2个	安全物料	——
40		1米栏	若干	圈定场地	——
41		红色白板笔	1支	使用1支	红色
42		黑色白板笔	1支	使用1支	黑色
43		蓝色白板笔	1支	使用1支	蓝色
44		签字笔	2支	辅助销售顾问开展销售工作	黑色
45		白纸	5张	放置资料夹	——
46	打印资料	选手情境信息	2份	描述任务情景	——
47		销售报价单	1个	促单报价使用	——
48		销售顾问名片	5张	辅助销售顾问开展销售工作	正反面打印
49		前台接待名片	5张	辅助前台接待开展接待工作	正反面打印

汽车新媒体营销策划与销售作业模块-场地器材清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
50		桌签（销售工位、评委席、洽谈工位、物料工位）	1 套	标记工位	——
51		活动手举牌	1 套	直播活动使用	KT 板自带效果
52		空白手举牌	1 张	直播活动使用	KT 板没有文字
53		赛场纪律	1 张	提醒纪律	KT 板打印
54		金融贷款宣传资料	1 套	选手介绍使用	硬卡纸打印
55		保险宣传资料	1 套	选手介绍使用	硬卡纸打印
56	评委物料	评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
57		录音笔	1 个	收取现场选手声音	16G
58		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
59		铅笔	3 支	评分使用	——
60		橡皮	3 块	评分使用	——
61		签字笔	3 支	评分使用	黑色
62		计算器	3 个	算分使用	——
63		白纸	若干	评分记录使用	——
64		平板电脑（含数据线）	3 台	裁判查看策划文案、查看直播及互动使用	型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G WiFi 版
65		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
66		评分表	3 份	每轮发放使用	——
67	配合人员	客户	1 名	配合展厅销售环节	——

（二）机动车鉴定与评估作业竞赛模块样题

1.模块描述

此竞赛模块围绕新能源汽车与燃油车进行技术鉴定与评估，包括接待客户、查验可交易车辆、接受委托、记录车辆基本信息、判别事故车、鉴定技术状况、评估车辆价值以及出具机动车鉴定评估报告等典型工作任务。此模块采取双人赛的形式，比赛时长共计 65 分钟，选手作业满分为 100 分，其中系统评分占 20%，过程评分占 80%。

学生组该模块成绩占总成绩的 35%，教师组该模块成绩占总成绩的 40%。

2.模块任务详情

情境一：机动车鉴定与评估作业（燃油车型）

选手A、B分别担任机动车鉴定评估师李某和张某，两位机动车鉴定评估师需根据提供的资料、鉴定工具与综合业务平台，彼此配合完成燃油车的鉴定评估工作任务。主要包括：接待客户、查验可交易车辆、接受委托、记录车辆基本信息、判别事故车、判别水泡车与火烧车、鉴定技术状况、评估车辆价值以及出具机动车鉴定评估报告等。

背景信息：2023年12月24日，客户赵某来到某机动车鉴定机构为自己的车辆进行鉴定评估，相关车辆与鉴定评估信息需要选手通过需求分析得出。选手作为鉴定评估师李某和张某完成客户接待和接受委托，随后开展鉴定评估工作。

燃油车基本信息

品牌名称	北京现代
年款型号	名图 2017 款 1.6T 自动智能型 GLS
车牌号	*****
车辆 VIN 码	LBECFAFB3HZ550710
鉴定评估目的	交易
车辆初步检查状况	目测发动机皮带老化，右前车门把手损坏，行李舱盖密封条老化，左后车门锁止损坏，排气管有明显锈蚀损坏，须进一步检查

情境二：机动车鉴定与评估作业（新能源车型）

选手A、B分别担任机动车鉴定评估师李某和张某，根据提供的资料、鉴定工具与综合业务平台，对新能源车进行技术鉴定，完成鉴定技术状况中的检查电池系统、检查机舱、车辆等级评定三个环节。

背景信息：车辆电池性能使用电量（Es）进行计算，电池测量方法基于实际测量法进行计算。所有涉及计算的内容均保留两位小数。平台提供鉴定车辆的可充入电量、车载充电机转换效率、新车公告电量、动力电池质保更换标准、动力电池质保范围、车辆日均使用时长、次均充电SOC、动力电池总计快充次数、动力电池总计慢充次数、车辆运行在10℃到45℃的频次占比、动力电池总计使用时长等数据信息。

新能源车基本信息：

品牌名称	比亚迪
年款型号	秦新能源 2019 款 标准版
车辆初步检查状况	电池高低压线束破损，电机表面有划痕，须进一步检查

机动车鉴定与评估作业模块具体任务操作过程				
序号	环节	子任务	任务要求	操作过程
1	燃油车鉴定评估	接受委托	1. 接受工作任务 2. 场地 7S 检查 3. 礼迎客户 4. 判断可交易车辆 5. 记录客户与车辆基本信息 6. 与客户签订鉴定评估委托书	选手 A、B 通过阅读情境资料，接受工作任务，进行场地 7S 检查，然后礼迎客户、明确客户需求、查验车辆与单证、记录信息，确认可接受委托后，与客户签订鉴定评估委托书
		事故车、水泡与火烧车判定	1. 检查车辆是否为事故车 2. 检查车辆是否为水泡车 3. 检查车辆是否为火烧车 4. 记录检查结果	选手 A、B 利用专用工具配合检查车辆，判定是否为事故车、水泡车或火烧车，并记录检查结果
		车辆外观鉴定	1. 检查车辆外观 2. 记录检查结果	选手 A、B 利用专用工具配合检查车身外观部位，并记录检查结果
		驾驶舱鉴定	1. 检查车辆驾驶舱 2. 记录检查结果	选手 A、B 利用专用工具配合检查驾驶舱，并记录检查结果
		发动机舱与行李舱鉴定	1. 检查车辆发动机舱 2. 检查车辆行李舱 3. 记录检查结果	选手 A、B 利用专用工具配合检查发动机舱和行李舱，并记录检查结果
		启动项鉴定	1. 检查车辆启动项 2. 记录检查结果	选手 A、B 利用专用工具配合检查车辆启动状况，并记录检查结果
		车辆底盘鉴定	1. 检查车辆底盘 2. 记录检查结果	选手 A、B 利用专用工具配合检查车辆底盘，并记录检查结果
2	新能源车鉴定评估	车辆价值计算与归档	1. 车辆价值估算 2. 生成机动车鉴定评估 3. 文件归档	选手 A、B 结合车辆的鉴定结果进行车辆价值估算，记录计算结果，并生成机动车鉴定评估报告，然后对文件进行归档，并打印燃油车鉴定评估作业表，签写参赛队二次加密号
		机舱鉴定	1. 检查车辆机舱 2. 记录检查结果	1. 选手 A、B 利用专用工具配合检查新能源车机舱状况，并记录检查结果
		电池系统鉴定	1. 检查车辆电池系统状况 2. 记录检查结果	选手 A、B 利用专用工具配合检查新能源车电池系统状况，记录检查结果，配合完成车辆等级评定，并打印新能源鉴定评估作业表，签写参赛队二次加密号

3.模块配置清单

表 7 机动车鉴定评估作业竞赛模块物料清单

工位一：接受委托（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	技术平台	机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台	1 套	服务机动车鉴定与评估作业流程开展	——
2	服务器、网络及电子设备	服务器(含鼠标键盘显示器)	1 台	服务器（本模块工位共用）	——
3		交换机	1 台	连接服务器、工位工作站、工位无线路由器	48 口千兆
4		直播画面转播设备	1 台	控制视频的录制及转播（本模块工位共用）	支持视频的录制及转播
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7		工作站（含鼠标键盘显示器）	1 台	装配业务平台	——
8		无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率及以上
9		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
10		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
11	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆鉴定	——
12	鉴定评估工具	蓝牙式漆膜仪（果欧第四代）	1 台	鉴定评估使用	果欧第四代智能漆膜仪-排雷王 4
13		非蓝牙漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	爱德克斯漆膜仪涂层测厚仪
14		抹布	2 块	鉴定评估使用	——
15		手电筒	1 个	查验车辆使用	——
16	场地基础物料	工位桌椅（1 桌 3 椅）	1 套	接待客户	宽度≥60cm
17		打印机	1 台	打印委托书使用	含打印纸
18		硒鼓	1 个	打印机使用	与打印机配套
19		物料桌	1 张	放置接受委托工具	与工位桌椅宽度要一致
20		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
21		名片盒	2 个	放置名片使用	——
22		灭火器	2 个	安全物料	——
23		资料袋（塑料扣袋）	1 个	存放车辆资料	透明资料袋

24		行驶证保护皮	1 个	装载证件资料	——
25	打印 资料	登记证	1 份	车辆资料	——
26		购置税完税证	1 份	车辆资料	——
27		购车发票	1 份	车辆资料	——
28		检验合格标志	1 份	车辆资料	——
29		交强险保单	1 份	车辆资料	——
30		交强险标志贴	1 份	车辆资料	——
31		商业险保单	1 份	车辆资料	——
32		行驶证	1 份	车辆资料	——
33		身份证	1 份	车辆资料	——
34		选手情境信息	2 份	描述任务情景	——
35		桌签（接受委托工 位、评委席、物料 工位）	1 份	标记工位	——
36		赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
37		鉴定评估师名片	2 张	自我介绍使用	——
38	评委 物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
39		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
40		录音笔（16G）	1 个	收取现场选手声音	——
41		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
42		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
43		铅笔	3 支	评分使用	——
44		橡皮	3 块	评分使用	——
45		签字笔	3 支	评分使用	黑色
46		计算器	3 个	算分使用	——
47		白纸	若干	评分记录使用	——
48	配合 人员	客户	1 名	配合选手接待	——
工位二：事故车、水泡及火烧车判定（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求 数量	使用项目	型号及配置要求
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆判定	——
2	网络 及电 子设 备	无线路由器	1 台	监控使用（可以三个 工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字 显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供 电	3 米、5 米、10 米
7		平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线

					型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G WiFi 版
8	工 具、 设施 设备	蓝牙式漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	果欧第四代智能漆 膜仪-排雷王 4
9		非蓝牙漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	爱德克斯漆膜仪涂 层测厚仪
10		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
11		抹布	2 块	擦拭使用	——
12		卷尺	2 个	鉴定事故车辆使用	——
13	基础 物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
14		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
15		灭火器	2 个	安全物料	——
16	打印 资料	赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
17		桌签（事故车、水 泡及火烧车判定工 位、评委席）	1 份	标记工位	——
18	评委 物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
19		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
20		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
21		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
22		铅笔	3 支	评分使用	——
23		橡皮	3 块	评分使用	——
24		签字笔	3 支	评分使用	黑色
25		计算器	3 个	算分使用	——
26		白纸	若干	评分记录使用	——
工位三：车辆外观鉴定（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求 数量	使用项目	型号及配置要求
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆鉴定	——
2	网络 及电 子设 备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个 工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字 显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供 电	3 米、5 米、10 米
7	场地 布置- 鉴定 评估	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G WiFi 版

8	工具	蓝牙式漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	果欧第四代智能漆膜仪-排雷王 4
9		非蓝牙漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	爱德克斯漆膜仪涂层测厚仪
10		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
11		抹布	2 块	擦拭使用	——
12		胎纹尺	2 个	鉴定车辆使用	世达（SATA）高精度电子数显轮胎花纹深度测量尺
13		磁性标尺	2 个	鉴定车辆使用	带磁吸式
14		卷尺	2 个	鉴定事故车辆使用	——
15	场地布置-基础物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
16		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
17		灭火器	2 个	安全物料	——
18	打印资料	赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
19		桌签（车辆外观鉴定工位、评委席）	1 套	标记工位	——
20	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
21		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
22		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
23		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
24		铅笔	3 支	评分使用	——
25		橡皮	3 块	评分使用	——
26		签字笔	3 支	评分使用	黑色
27		计算器	3 个	算分使用	——
28		白纸	若干	评分记录使用	——
工位四：驾驶舱鉴定（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆鉴定	——
2	网络及电子设备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7	工具、设施设备	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G WiFi 版

8		车轮止退器（橡胶）	4 个	作业辅助	提供 4 块
9		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
10		抹布	2 块	擦拭使用	——
11	基础物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
12		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
13		灭火器	2 个	安全物料	——
14	打印资料	赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
15		桌签（驾驶舱鉴定工位、评委席）	1 份	标记工位	——
16	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
17		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
18		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
19		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
20		铅笔	3 支	评分使用	——
21		橡皮	3 块	评分使用	——
22		签字笔	3 支	评分使用	黑色
23		计算器	3 个	算分使用	——
24		白纸	若干	评分记录使用	——
工位五：发动机舱与行李舱鉴定（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆鉴定	——
2	网络及电子设备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7	工具、设施设备	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G WiFi 版
8		丝绸手套	2 副	查验车辆使用	——
9		麻布手套	2 副	查验车辆使用	——
10		纸巾	1 包	查验车辆使用	抽纸
11		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
12		抹布	2 块	擦拭使用	——
13	基础物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
14		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
15		灭火器	2 个	安全物料	——

16	打印资料	赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
17		桌签（发动机舱与行李舱鉴定工位、评委席）	1 份	标记工位	——
18	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
19		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
20		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
21		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
22		铅笔	3 支	评分使用	——
23		橡皮	3 块	评分使用	——
24		签字笔	3 支	评分使用	黑色
25		计算器	3 个	算分使用	——
26		白纸	若干	评分记录使用	——
工位六：启动项鉴定（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆鉴定	——
2	网络及电子设备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7	工具、设施设备	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G 31WiFi 版
8		丝绸手套	2 副	查验车辆使用	——
9		麻布手套	2 副	查验车辆使用	——
10		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
11		备用低压蓄电池	1 个	车辆充电	——
12		汽车故障诊断仪	1 个	鉴定车辆使用	说明会公布型号
13		车轮止退器（橡胶）	4 个	启动车辆使用	提供 4 块
14		充电机	1 个	车辆充电	——
15		蓄电池接电线	1 条	车辆充电	——
16		尾排	1 个	排气使用	——
17	基础物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
18		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
19		灭火器	2 个	安全物料	——
20		赛场纪律	1 张	提醒纪律	——

21	打印资料	桌签（启动项鉴定工位、评委席）	1 份	标记工位	——
22	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
23		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
24		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
25		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
26		铅笔	3 支	评分使用	——
27		橡皮	3 块	评分使用	——
28		签字笔	3 支	评分使用	黑色
29		计算器	3 个	算分使用	——
30		白纸	若干	评分记录使用	——
工位七：车辆底盘鉴定（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆鉴定	——
2	网络及电子设备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7	工具、设施设备	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G 31WiFi 版
8		丝绸手套	2 副	查验车辆使用	——
9		麻布手套	2 副	查验车辆使用	——
10		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
11		升降机	1 台	举升车辆使用	龙门升降机
12	基础物料	安全帽	2 个	防护使用	——
13		物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
14		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
15	打印资料	灭火器	2 个	安全物料	——
16		赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
17		桌签（车辆底盘鉴定工位、评委席）	1 份	标记工位	——
18	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
19		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
20		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
21		板夹	3 个	评分使用	直板板夹

22		铅笔	3 支	评分使用	——
23		橡皮	3 块	评分使用	——
24		签字笔	3 支	评分使用	黑色
25		计算器	3 个	算分使用	——
26		白纸	若干	评分记录使用	——
工位八：车辆价值计算及归档（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	网络及电子设备	工作站（含鼠标键盘显示器）	3 台	装配业务平台	——
2		无线路由器	1 台	监控使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		电子计时器	3 个	记录比赛时间	——
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7	基础物料	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G 31WiFi 版
8		计算器	3 个	计算车辆价值	——
9		打印机	3 台	打印单据	含打印纸
10		硒鼓	3 个	打印单据备用	与打印机配套
11		工位桌椅（1 桌 1 椅）	3 套	计算车辆价值	宽度≥60cm
12		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
13		灭火器	2 个	安全物料	——
14	打印资料	选手情境信息	3 份	描述任务情景	——
15		赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
16		桌签（车辆价值计算及归档工位、评委席）	1 份	标记工位	——
17	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
18		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
19		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
20		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
21		铅笔	3 支	评分使用	——
22		橡皮	3 块	评分使用	——
23		签字笔	3 支	评分使用	黑色
24		计算器	3 个	算分使用	——
25		白纸	若干	评分记录使用	——
工位九：机舱鉴定（单工位）					

序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆鉴定	说明会公布车型
2	网络及电子设备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7	工具、设施设备	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G 31WiFi 版
8		绝缘手套	2 副	查验车辆使用	——
9		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
10	基础物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
11		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
12		绝缘地垫	1 块	防护安全	——
13		灭火器	2 个	安全物料	——
14	打印资料	选手情境信息	2 份	描述任务情景	——
15		赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
16		桌签（机舱鉴定工位、评委席）	1 份	标记工位	——
17	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
18		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
19		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
20		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
21		铅笔	3 支	评分使用	——
22		橡皮	3 块	评分使用	——
23		签字笔	3 支	评分使用	黑色
24		计算器	3 个	算分使用	——
25		白纸	若干	评分记录使用	——
工位十：电池系统鉴定（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆鉴定	说明会公布车型
2	网络及电子设备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
4		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类

5		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
6	工具、 设 施 设备	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G 31WiFi 版
7		计算器	3 个	计算车辆价值	——
8		绝缘手套	2 副	查验车辆使用	——
9		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
10		举升机	1 台	举升车辆使用	龙门举升机
11		护目镜	2 个	防护使用	——
12		安全帽	2 个	防护使用	——
13	基础 物料	打印机	1 台	打印单据	含打印纸
14		硒鼓	1 个	打印单据备用	与打印机配套
15		工位桌椅（1 桌 2 椅）	3 套	计算车辆价值	宽度≥60cm
16		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
17		绝缘地垫	1 块	防护安全	——
18		高压防护围栏	1 套	防护安全	——
19		灭火器	2 个	安全物料	——
20	打印 资料	选手情境信息	2 份	描述任务情景	——
21		赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
22		桌签（电池系统鉴定工位、评委席）	1 份	标记工位	——
23	评委 物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
24		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
25		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
26		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
27		铅笔	3 支	评分使用	——
28		橡皮	3 块	评分使用	——
29		签字笔	3 支	评分使用	黑色
30		计算器	3 个	算分使用	——
31		白纸	若干	评分记录使用	——
工位十一：作业表评判（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	电子设备	工作站（含鼠标键盘显示器）	3 台	装配业务平台	配置见“设备配置要求”
2	基础物料	垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
3		灭火器	2 个	安全物料	——
4	打印资料	桌签（评委席）	1 份	标记工位	——
5	评委	评分表	3 份	每轮发放使用	——

6	物料	评委桌椅（1桌1椅）	3套	裁判打分桌椅	——
7		板夹	3个	评分使用	直板板夹
8		铅笔	3支	评分使用	——
9		橡皮	3块	评分使用	——
10		签字笔	3支	评分使用	黑色
11		计算器	3个	算分使用	——
12		白纸	若干	评分记录使用	——

（三）汽车保险查勘与理赔作业模块样题

1.模块描述

此竞赛模块采取双人赛的形式，比赛时长共计 50 分钟。选手作业满分为 100 分，其中系统评分占 20%，过程评分占 80%。

学生组该模块成绩占总成绩的 25%，教师组该模块成绩占总成绩的 30%。

2.模块任务详情

（1）任务背景

2023年12月24日，车主戴泉驾驶车牌号***被保险车辆回家途中，沿淮河东路由东向西行驶，路口右转弯至淮北街时未礼让行人，撞上正常行驶的自行车，自行车驾驶员受伤，车主随即拨打交警及保险公司电话，处理交通事故。事故地点：**省**市**区***路与**街交口。

（2）任务操作

任务1：接报案

2023年12月24日，选手A担任保险公司接报案客服人员接到事故报案电话，使用接报案标准话术对事故信息进行详细询问，利用系统依次完成保险公司理赔理赔业务所属确认、事故基础信息记录，完成接报案信息记录后，选手A担任调度员为该事故分配负责对应区域的事故查勘员。

任务2：事故现场查勘与立案

事故查勘员接到调度派工，选手B主动联系报案人沟通事故查勘，选手A、B共同到达报案现场开展查勘工作任务，相互配合，运用查勘标准话术，查验客户相关信息，依次完成事故查勘、照片拍摄、草图绘制等流程工作。选手A、B在信息收集与照片拍摄完毕，送别客户后，选手B将所有信息填入综合业务平台，完成全部事故现场查勘工作后审核事故查勘信息，进行赔案立案。

任务3：事故车辆定损与核损

立案后，选手A利用系统开展车辆定损调度、物损查勘调度及人伤调查调度；进行物损查勘、人伤调查信息录入；进行物损定损调度、人伤定损调度。受损标的车辆到达指定修理厂准备拆解定损，选手B查询客户信息并主动联系客户，沟通车辆拆解定损工作。选手A、B共同到达修理厂，拍摄拆解前照片，与维修人员确认定损方案，利用工具对修理厂维修方案进行甄别，判断事故所属故障问题，排除非本次事故所属故障问题和非本次事故保险赔偿范围问题，并确定定损方案。选手B与客户电话沟通定损结果，并利用系统完成全部车损、物损及人伤定损核损工作。

任务4：单证收集与理赔结案

赔案完成定损核损后，选手A主动致电客户，告知赔案状态与理赔所需证件。客户来到保险公司申请赔案理赔，选手A完成客户接待、单证收集、理算缮制等相关工作；并在系统平台上完成相关信息录入。理算完毕后提交核赔，完成核赔、结案等工作流程。

（3）任务考核

根据任务背景描述，从事故现场查勘、车辆定损、理算缮制以及客户异议等方面设置技能考核点，选手按照工作要求和礼仪规范，进行业务流程操作，并在遵守保险合同和保险理赔原则的基础上维护保险公司权益，解决客户疑问。

3.模块配置清单

表 8 汽车保险查勘与理赔作业竞赛模块物料清单

汽车保险查勘与理赔作业竞赛模块物料清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	技术平台	机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台	1 套	服务汽车保险查勘与理赔作业竞赛流程开展	——
2	车辆及配件	车辆（配车钥匙）	1 台	查勘与理赔	蓝电 E5 畅享版
3		现场模拟物品	若干	模拟现场事故	根据试题情境准备必要的物品
4		模拟损伤部位贴纸	若干	模拟车辆损伤部位	——
5	网络及电子设备	服务器（含鼠标键盘显示器）	1 台	服务器	——
6		工作站（含鼠标键盘显示器）	1 台	装配理赔估损相关平台	——

汽车保险查勘与理赔作业竞赛模块物料清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
7		交换机	1 台	连接服务器、工位工作站、工位无线路由器	48 口千兆
8		小蜜蜂（含收音、扩音设备、支持蓝牙及频道形式选择）	3 套	扩音选手和客户声音，使用 3 个	支持蓝牙及频道选择
9		LED 计时器	1 台	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
10		监控直播设备	1 套	监控机房情况	支持直播数据传输
11		直播画面转播设备	1 套	控制视频的录制及转播（本模块场地共用）	支持视频的录制及转播
12		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
13		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
14	作业工具	平板电脑	1 套	查勘定损拍照	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G 31WiFi 版
15		诊断仪	1 台	作业根据	云伽智享 E580
16		座机	1 台	邀约使用	无需连接电话线
17		卷尺	1 把	现场查勘定损流程使用	3-5 米
18		工作夹板	2 个	现场查勘记录信息辅助使用	直板板夹
19		A4 纸	5 张	现场记录和草图绘制	——
20		铅笔（自带橡皮）	1 支	画图使用	自带橡皮
21		黑色签字笔	2 支	画图使用	黑色
22		粗布手套	1 副	作业工具	——
23		丝绸手套	1 副	作业工具	——
24		计算器	1 个	理算缮制流程使用	——
25	基础物料	工位桌椅（1 桌 3 椅）	1 套	放置工作电脑	宽度要≥60cm
26		物料桌	1 张	放置工具物料	与工位桌椅宽度要一致
27		灭火器	2 个	安全物料	——
28		垃圾桶	1 个	工位 7S 整理	——
29		名片盒	2 个	放置名片	——
30		行驶证保护皮	1 个	装载证件资料	——

汽车保险查勘与理赔作业竞赛模块物料清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
31		驾驶证保护皮	1 个	装载证件资料	——
32		1 米栏	若干	圈定场地	——
33	打印资料	选手情境信息	2 份	描述任务情景	——
34		查勘员名片	1 份	竞赛所需资料	——
35		定损员名片	1 份	竞赛所需资料	——
36		查勘定损单证（交通事故现场草图、机动车保险索赔申请书、车辆维修清单）	1 套	竞赛所需资料	——
37		事故查勘资料包（车辆行驶证、驾驶人驾驶证、驾驶人身份证、道路交通事故认定书、保险单）	1 套	竞赛所需资料	——
38		理赔单证（收款人身份证、收款人银行卡、银行卡开户行信息）	1 套	竞赛所需资料	——
39		桌签（评委席、物料工位、保险与理赔工位）	1 套	标记工位	——
40		赛场纪律	1 张	提醒纪律	KT 板
41	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
42		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
43		录音笔（16G）	1 个	收取现场选手声音	——
44		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
45		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
46		铅笔	3 支	评分使用	——
47		橡皮	3 块	评分使用	——
48		签字笔	3 支	评分使用	黑色
49		计算器	3 个	算分使用	——
50		白纸	若干	评分记录使用	——
51	配合人员	客户	1 名	配合各流程环节	——

（四）展厅体验式销售作业模块样题

1.模块描述

此模块比赛时长 50 分钟。赛项满分 100 分，过程评分占 100%。该模块成绩

占总成绩的 30%。

2.模块任务详情

(1) 任务背景

东风小康捷拓通汽车销售服务有限公司是一家东风品牌授权的特约经销商，地理位置优越，交通十分便利，拥有雄厚的技术力量，优质的服务水平。公司决定于2023年12月10日选择蓝电E5举办一场以“元旦”为主题的团购营销活动，回报所有新老客户对本店的支持。此次活动从2023年12月3日开始准备，活动效果统计截止至12月下旬。本次活动公司预算为8万元。

(2) 任务操作

选手A、B根据情境，邀约、接待来店客户，针对客户需求进行线下销售，时间为50分钟。

选手A（销售顾问）：完成邀约及接待、需求分析、车辆介绍等销售过程；

选手B（销售顾问）：完成报价及协商签约、车辆交付等销售过程；

客户关注竞品车型为比亚迪宋Pro2023款冠军版 DM-i 110KM超越型，同时还在对比零跑C112023款增程180舒享版，选手需回答客户疑问并报价，送别客户。

(3) 客户异议

设置多处客户异议问题，异议涉及产品价格、产品性能、产品配置、活动政策等相关内容。

3.模块配置清单

表 9 展厅体验式销售作业模块赛场器材清单

展厅体验式销售作业模块-场地器材清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
1	网络及电子设备	无线路由器	1 台	监控直播使用	1200M 速率及以上
2		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
3		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
4		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
5		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
6	车辆设备	车辆（配车钥匙、充电线）	1 台	车辆介绍	蓝电 E5 畅享型

展厅体验式销售作业模块-场地器材清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
7	基础及工作物料	洽谈桌椅（1桌3椅）	1套	引导客户入座了解客户需求、洽谈	桌子为圆桌
8		装饰物料（花或水晶桌牌）	1组	接待桌装饰	花或水晶桌牌
9		工位桌椅（1桌2椅）	1套	销售工作台	宽度要 $\geq 60\text{cm}$
10		物料桌（1桌1椅）	1套	放置直播、销售工具等、放置饮品和托盘	与工位桌椅宽度要一致
11		车轮止退器（橡胶）	4个	作业辅助	——
12		座机	1台	邀约使用	无需连接电话线
13		饮水机	1台	为客户提供饮料	立式饮水机
14		托盘	1个	为客户提供饮料	长方形或圆形均可
15		饮料	3瓶	为客户提供饮料	三种不同饮料：咖啡、果汁、矿泉水
16		纸杯	20个	为客户提供饮料	——
17		资料架	1个	放置车型宣传资料	——
18		车型资料	1套	选手介绍车型使用	必有蓝电E5的车型资料
19		销售工作夹	1个	辅助销售顾问开展销售工作	对折形式、可放置名片、计算器等
20		名片盒	2个	放置名片	——
21		计算器	1个	计算价格	——
22		粗布手套	1副	作业工具	——
23		丝绸手套	1副	作业工具	——
24		垃圾桶	1个	放置垃圾	小型垃圾桶
25		灭火器	2个	安全物料	——
26		1米栏	若干	圈定场地	——
27		签字笔	2支	辅助销售顾问开展销售工作	黑色
28		白纸	5张	放置资料夹	——
29	打印资料	选手情境信息	2份	描述任务情景	——
30		销售报价单	1个	促单报价使用	——
31		销售订单	1个	签约使用	——
32		销售顾问名片	5张	辅助销售顾问开展销售工作	正反面打印
33		桌签（销售工位、评委席、洽谈工位、物料工位）	1套	标记工位	——

展厅体验式销售作业模块-场地器材清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
34		金融贷款宣传资料	1 套	选手介绍使用	硬卡纸打印
35		保险宣传资料	1 套	选手介绍使用	硬卡纸打印
36	评委物料	评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
37		录音笔	1 个	收取现场选手声音	16G
38		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
39		铅笔	3 支	评分使用	——
40		橡皮	3 块	评分使用	——
41		签字笔	3 支	评分使用	黑色
42		计算器	3 个	算分使用	——
43		白纸	若干	评分记录使用	——
44		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
45		评分表	3 份	每轮发放使用	——
46	配合人员	客户	*名	配合展厅销售环节	——

十、成绩评定

（一）竞赛试卷

1. 本赛项赛卷由公开赛题和应变题组成，赛前一个月发布公开赛题/样题，应变题不公开。

2. 赛前根据公开赛题/样题完成三套赛卷命题，正式比赛时抽取一套，由专家组在抽取的赛卷上进行 30%以内的应变题调整。

（二）评分标准

表 10 汽车新媒体营销策划与销售作业模块评分标准（学生组）

序号	评分要点		得分条件	分值
1	汽车营销活动策划 25%	方案设计 (选手 A+选手 B)	方案设计目标明确，要素齐全，格式规范，营销活动定位准确、策划创意构思新颖、独特，具有大数据分析能力，且善于运用新媒体营销手段达成策划目标	8
			汇报内容主题突出、逻辑清晰，课件美观大方，图文并茂	7
		方案展示 (选手 A)	方案陈述准确、恰当、条理清晰、逻辑合理，表达流畅；语音语调语气得当，陈述时间分配合理、控制得当	10
2	在线说车 25%	暖场寒暄 (选手 A+选手 B)	能根据说车主题和营销策略，完成开场寒暄、主题介绍以及计划预告环节，口齿清晰，表达流畅，形式新颖，让人印象深刻	5
		产品推广	线上完成产品引入、产品展示，引导预约，	11

		(选手 A+选手 B)	提升观众兴趣、激发购车欲望	
		现场把控 (选手 A+选手 B)	与观众互动积极，直播间气氛热烈，主播及时回答观众提出的相关问题	5
		收尾引导 (选手 A+选手 B)	通过收尾话术，完成引导关注、总结致谢环节，提高直播间关注度，增强粉丝粘性	2
		直播表现 (选手 A+选手 B)	直播形式新颖有特色，直播基本要素齐全，烘托出直播主题，形式高雅不低俗	2
3	展厅体验式销售 50%	客户邀约 (选手 B)	正确使用电话礼仪、规范用语、根据提供的客户信息邀请客户到店	2
		展厅接待 (选手 B)	正确使用销售接待礼仪，进行简单的寒暄，引导客户进入洽谈区，为客户推荐合适的销售顾问	3
		需求分析 (选手 A)	能利用 5W2H 法获取客户购车需求；根据需求推荐合适车型并说明理由	10
		车辆介绍 (选手 A)	能灵活运用 FAB、FABE、FBSI 等销售方法技巧针对客户需求进行产品介绍，积极引导客户体验，并能正确进行竞品对比，回答客户疑问，邀约试乘试驾	24
		销售报价 (选手 A)	适时报价，运用市场活动策略吸引客户成交，为客户提供一条龙服务，合理推荐保险方案与金融政策	6
		礼送客户 (选手 A+选手 B)	礼貌送客，资料整理	2
		整体表现 (选手 A+选手 B)	团队配合默契，时间分配及把控合理，各环节间的过渡合理，展现良好职业素养	3
总分				100

表 11 展厅体验式销售作业模块评分标准 (教师组)

序号	评分要点		得分条件	分值
1	7S 管理、安全检查和风采展示 10%	7S 管理 (选手 A+选手 B)	能按整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约要求进行工位 7S 管理	4
		安全检查 (选手 A+选手 B)	能进行所在工位设备和工具的安全检查	2
		商务礼仪规范 (选手 A+选手 B)	注重个人卫生和形象, 仪表端庄, 自然真诚, 姿态自然大方; 吐字清晰, 语速适中, 语句流畅; 用词准确、恰当, 逻辑清晰	4
2	邀约及接待 15%	正确电话邀约客户到店看车 (选手 A)	查看邀约客户信息	5
			正确拨打电话进行邀约	
		正确礼迎并接待到店客户 (选手 A)	准备接待客户所需资料	10
			在接待台站立并主动迎接客户 欢迎客户进店并正确进行自我介绍 正确引导客户入座并提供客户所需饮品	

3	需求分析 15%	正确了解客户购车需求 (选手 A)	正确询问客户购车需求	15
			正确向客户介绍意向车型的配置信息及图片	
			通过与客户洽谈记录客户需求信息	
4	车辆介绍 30%	正确进行车辆介绍	正确进行车辆六个方位介绍	30
		正确与客户进行购车需求确认 (选手 A)	正确复述客户意向车型和购车用途	
		邀约试乘试驾 (选手 A)	能正确邀约客户进行试乘试驾 (客户拒绝)	
		正确处理客户异议 (选手 A)	正确解答客户在环车介绍过程中的提问	
5	报价及协商 签约 20%	正确完成报价成交及一条龙服务 (选手 B)	再次确认客户所选车型及配置	20
			正确为客户进行报价	
			合理为客户推荐一条龙服务及其他增值服务	
			正确制作销售订单并签字确认	
		正确完成销售收款并送别客户 (选手 B)	正确引导客户进行财务收款并出具发票	
			正确礼送客户	
正确处理客户异议 (选手 B)	正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问			
6	车辆交付 10%	准备新车交付资料及车辆 (选手 B)	准备交车所用手续资料	10
		正确预约客户到店交车并完成交车 (选手 B)	致电客户, 预约交车时间	
			交接车辆手续及车辆并礼送客户	
		交付后回访 (选手 B)	交付后, 致电客户进行回访	
总分				100%

表 12 机动车鉴定与评估作业模块评分标准

序号	评分要点		得分条件	分值
1	工位 7S 管理 5% (选手 A+选手 B)		能按整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约要求进行工位 7S 管理	5
2	商务礼仪规范 5% (选手 A+选手 B)		着装整洁, 仪表端庄, 表情和蔼可亲, 眼神自然真诚, 检查手势规范, 姿态正确、自然大方; 声音清晰, 语音语速适中, 语句流畅; 用词准确、恰当、礼貌, 逻辑清晰	5
3	受理机动车鉴定评估委托 8%	受理机动车鉴定评估 (选手 A+选手 B)	接待客户, 请求客户出示证件、钥匙	1
		查验可交易车辆 (选手 A+选手 B)	查验车辆单证, 对照可交易车辆判别表查验可交易车辆	5
		签订委托书 (选手 A+选手 B)	签署《机动车鉴定评估委托书》	1

		登记基本信息 (选手 A+选手 B)	能正确记录委托方基本信息、车辆使用性质信息和车辆基本情况信息	1
4	判别事故、水泡、火烧车 15%	判断事故车 (选手 A+选手 B)	对车辆 A 柱、B 柱、C 柱、D 柱、底边梁、减震器座、车顶等部位依照技术规范进行检查；能正确记录事故车判定结果	9
		判断水泡车 (选手 A+选手 B)	对车辆进行鉴定,确定是否为水泡车;能正确记录水泡车判定结果	3
		判断火烧车 (选手 A+选手 B)	对车辆进行鉴定,确定是否为火烧车;能正确记录火烧车判定结果	3
5	鉴定燃油车辆技术状况 55%	车辆外观技术状况鉴定 (选手 A+选手 B)	对发动机舱盖表面、左前翼子板、左后翼子板、右前翼子板、右后翼子板、左前门、右前门、左后门、右后门、车顶、行李箱盖、前保险杠、后保险杠、左前轮、左后轮、右前轮、右后轮、前大灯、后尾灯、前风挡玻璃、后风挡玻璃、四门车窗玻璃、左后视镜、右后视镜和轮胎等部位依照技术规范进行检查；能正确记录车辆外观技术状况鉴定结果	15
		发动机舱技术状况鉴定 (选手 A+选手 B)	对机油、前翼子板内缘、散热器格、蓄电池、发动机皮带、油管水管、发动机舱内线束等部位依照技术规范进行检查；能正确记录发动机舱技术状况鉴定结果	15
		驾驶舱技术状况鉴定 (选手 A+选手 B)	对车辆内饰、车内后视镜、车辆座椅、方向盘、仪表台、排挡把、储物盒、天窗、门窗密封条、安全带结构、驻车制动系统、玻璃窗升降器、左右后视镜折叠装置等部位依照技术规范进行检查；能正确记录发动机舱技术状况鉴定结果	10
		行李舱技术状况鉴定 (选手 A+选手 B)	对行李箱内侧、后备箱液压支撑杆、行李箱盖锁、后备箱密封条、备胎、千斤顶、轮胎扳手、三角警示牌、灭火器等部位依照技术规范进行检查；能正确记录行李舱技术状况鉴定结果	5
		车辆底盘技术状况鉴定 (选手 A+选手 B)	对发动机油底壳、变速箱箱体、转向节臂球销、三角臂球销、传动轴十字轴、减震器、减震弹簧等部位依照技术规范进行检查；能正确记录车辆底盘技术状况鉴定结果	5
		车辆启动运行技术状况 (选手 A+选手 B)	对车辆启动状况、仪表板指示灯、各类灯光和调节功能、泊车辅助系统、空调系统、车辆怠速状况、车辆排气状况等项目依照技术规范进行检查；能正确记录车辆启动运行技术状况鉴定结果	5
6	燃油车辆价值计算和归档 2%	撰写并出具鉴定评估报告 (选手 A+选手 B)	按委托书要求向客户出具《机动车鉴定评估报告》且报告内容准确	1
		归档工作底稿 (选手 A+选手 B)	资料归档和工位整理	1
7	鉴定新能源汽车技术状况	机舱技术状况鉴定 (选手 A+选手 B)	对新能源电控系统、充电系统、电气系统等部位依照技术规范进行检查；能正确记录新能源车机舱技术状况鉴定结果	5

	10%	电池系统技术状况鉴定 (选手 A+选手 B)	对新能源汽车动力电池外观与电量依照技术规范进行检查；能正确记录新能源车电池系统技术状况鉴定结果	5
总分				100

表 13 汽车保险查勘与理赔作业模块评分标准

序号	评分要点		得分条件	分值
1	7S 管理、安全检查和风采展示 10%	7S 管理 (选手 A+选手 B)	能按整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约要求进行工位 7S 管理	4
		安全检查 (选手 A+选手 B)	能进行所在工位设备和工具的安全检查	2
		商务礼仪规范 (选手 A+选手 B)	注重个人卫生和形象，仪表端庄，自然真诚，姿态自然大方；吐字清晰，语速适中，语句流畅；用词准确、恰当，逻辑清晰	4
2	接报案 6%	报案接听记录与事故查勘调度分配 (选手 A)	接听客户电话、核对客户信息并判断是否为本保险公司承保范围，记录客户报案信息并正确分配地区所属事故查勘人员	6
3	事故现场查勘与立案 36%	事故查勘准备 (选手 A+选手 B)	接收调度分配的事故查勘任务、沟通并记录客户确认事故信息及下一步查勘工作	4
		到达事故现场，进行现场查勘 (选手 A+选手 B)	能正确与报案人核实信息、查验出险车辆单证、了解事故出险详情、判断事故现场真实情况、车辆损伤位置和损伤情况及保险承保责任范围，估算损失情况并记录查勘内容	16
		出险信息记录与系统查勘录入 (选手 A+选手 B)	合理运用相关方法进行现场查勘拍照，照片清晰且内容完整，丈量现场绘制草图，记录事故现场损失情况，客户证件拍照，正确记录事故现场查勘信息	14
		赔案立案 (选手 A+选手 B)	能判别事故是否符合立案标准并正确记录立案结果	2
4	事故车辆定损与核损 30%	定损调度分配与车辆定损沟通 (选手 A+选手 B)	能正确分配赔案定损人员，沟通客户车辆定损安排	3
		车辆拆解前准备工作 (选手 A+选手 B)	定损人员到达维修厂，能正确拍摄车辆拆解前照片，与维修人员沟通拆解部位	6
		车辆维修方案确定 (选手 A+选手 B)	依据撞击力传播分析，正确分析损伤部件，并能正确运用工具设备，对维修方案进行甄别筛选，在遵守合同和保险理赔原则的基础上维护保险公司权益	12
		定损后客户沟通 (选手 A+选手 B)	能与客户沟通定损结果，正确合理地说明维修方案、正确说明损伤部件的修复方案、讲解受损部件的维修费用、迅速解答客户疑问	6

序号	评分要点		得分条件	分值
		定损与核损信息系统录入 (选手 A)	正确进行定损与核损信息录入	3
5	单证收集与理赔结案 18%	单证收集 (选手 A)	致电客户准备理赔资料、迎接客户，正确说明客户索赔所需单证、正确有效收集客户索赔单据，准确解答客户疑问，单证拍摄并上传系统、送别索赔客户	11
		理算缮制 (选手 A)	计算理算金额，记录理算公式	5
		核赔与结案归档 (选手 A)	进行系统核赔与结案归档信息录入，资料与纸质作业整理至指定位置	2
总分				100

(三) 裁判员人数

表 14 裁判员人数与要求

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、教学、工作经历	专业技术职称 (职业资格等级)	人数
1. 评分裁判	汽车技术服务与营销、汽车检测与维修技术、新能源汽车技术、汽车电子技术、智能网联汽车技术等相关专业	熟悉赛项所涉及的专业知识和技能; 从事汽车营销及服务相关工作 5 年及以上; 具有丰富考评工作经验, 能够独立进行评判工作	有 2 年以上省级或国家级、行业赛比赛执裁经验, 具有一定的组织管理能力	中级以上专业技术职称或技师以上职业资格等级	30
2. 加密统分裁判	汽车相关专业	具有 2 年以上省级或行业比赛执裁经验, 具有一定的组织管理能力	有汽车相关专业教学工作经历	中级以上专业技术职称或技师以上职业资格等级	4
裁判总人数	34				

(四) 评分方法

各参赛队总成绩由三个模块的加权求和所得。

学生组总成绩=汽车新媒体营销策划与销售作业模块成绩×40%+机动车鉴定与评估作业模块成绩×35%+汽车保险查勘与理赔作业模块成绩×25%。

教师组总成绩=展厅体验式销售作业模块成绩×30%+机动车鉴定与评估作业模块成绩×40%+汽车保险查勘与理赔作业模块成绩×30%。

各竞赛模块的现场裁判评定成绩均采用过程评分, 每个分赛场由裁判小组根据选手所完成工作的正确度和规范性进行过程评分, 满分为 100 分; 裁判小组的平均分为参赛队该项目得分。选手提前完赛不加分, 得分相同的参赛队, 用时少

者排名在前。

（五）成绩审核与产生

- 1.各竞赛模块由评分裁判在评分表上签字确认。
- 2.每轮竞赛成绩评定后，由统分裁判进行成绩登记统计。
- 3.所有模块结束后，由两组加密裁判进行逆向解密，产生与参赛队名称相对应的加权汇总成绩单并签字确认。

（六）特殊情况处理

- 1.在完成工作任务的过程中，因操作不当导致人身或设备安全事故，扣 10-20 分，情况严重者取消竞赛资格。
- 2.损坏赛场提供的设备，污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 5-10 分。
- 3.在竞赛时段，参赛选手有不服从裁判、扰乱赛场秩序等行为情节严重的，有作弊行为的，裁判宣布竞赛时间到选手仍强行操作的，取消参赛队评奖资格。

（七）成绩复核和公布

为保障成绩评判的准确性，监督仲裁组将对赛项总成绩排名前 30%的所有参赛队伍（选手）的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于 15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过 5%的，裁判组将对所有成绩进行复核。

每个模块结束 2 个小时后，赛项执委会将公布该模块未解密竞赛成绩（与二次加密号相对应的成绩）。所有模块结束后，由记分员汇总各模块成绩单，经裁判长、监督长、签字后进行公示。公示时间为 2 小时。成绩公示无异议后，由裁判长、监督长、仲裁长在成绩单上签字，并在闭幕式上公布。

十一、奖项设定

（一）参赛选手奖

根据竞赛成绩，从高到低排序，按参赛队数/人数的 10%设一等奖，20%设二等奖，30%设三等奖。若参赛团队总分一致，按机动车鉴定与评估作业模块分数高低进行排序。

（二）指导教师奖

对获得一、二、三等奖选手的指导教师颁发指导教师奖。

十二、赛场预案

编制紧急处理预案，对处理各种可能出现的突发状况进行事先演练，确保赛项顺利进行。

（一）消防预案

竞赛现场配置安全通道，当出现火情或其他灾害情况，工作人员应立即向保卫组汇报，保卫组接报后要火速到达现场并配合消防队员和公安干警，指挥人员疏散到安全区域并及时处置现场状况。

（二）供电预案

竞赛过程中出现设备断电、故障等意外时，现场裁判需及时确认情况，安排技术支持人员进行处理，现场裁判登记详细情况，填写补时登记表，报裁判长批准后，可安排延长补足相应选手的比赛时间。

（三）医疗预案

赛场设有应急医疗点，并在赛场附近配备医护人员及应急车辆，用于参赛选手突发身体不适或出现碰伤、划伤等意外情况的应急处理，必要时可联系 120 急救车。

（四）设备预案

合作企业做好竞赛技术平台相关可靠性测试，制定竞赛紧急处理预案。竞赛过程中若出现技术平台故障，合作企业必须及时配合裁判长等相关人员，提出妥善的处置方案。赛场布置 2 个备用工位，当出现非选手原因的意外情形时，经现场裁判认可，裁判长确认，由赛场技术支持人员予以安排备用工位进行比赛。

（五）赛题预案

如出现泄题等异常情况时可启用备用题库。

（六）疫情防控

为切实推进与落实疫情防控常态化条件下省高职赛项组织工作，确保参赛师生生命安全与身体健康，比赛期间疫情防控要求如下：

1. 承办院校

承办院校按照国内常态化疫情防控要求及本地疫情防控办法做好比赛相关人员的疫情防控工作，安排专人与各参赛院校对接，主动告知赛务安排、人员报到等具体要求。对参赛人员提供体温检测、必要防疫物资等相关疫情防控工作，

确保比赛顺利实施。

2. 参赛院校

各参赛院校加强参赛人员统一管理，领队和指导教师应确保参赛选手安全出行及抵离。

比赛期间应注意做好个人防护，备足一次性医用口罩，避免在人员密集、通风不良的场所逗留。参赛人员须服从承办学校疫情防控检查，如果出现发热、乏力、干咳、呼吸困难等症状，请立即如实上报，视病情及时就医，确保比赛安全举办。

十三、赛项安全

赛项安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛项筹备和运行工作必须考虑的核心问题。采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

（一）比赛环境

1. 在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置及赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题。承办单位赛前须按照赛项规程要求排除安全隐患。

2. 赛场周围要设立警戒线，要求所有参赛及工作人员必须凭执委会印发的有效证件进入场地，防止无关人员进入发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

3. 承办单位应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及高空作业、可能有坠物、大用电量、易发生火灾等情况的赛项，必须明确制度和预案，并配备急救人员与设施。

4. 承办单位制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中存在人员密集、车流人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

5. 参赛选手进入工位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。赛

项可根据需要配置安检设备对进入赛场重要部位的人员进行安检。

6.配备先进的仪器，防止有人利用电磁波干扰比赛秩序。大赛现场需对赛场进行网络安全控制，以免场内外信息交互，充分体现大赛的严肃、公平和公正性。

7.大赛期间，承办单位应在赛场管理的关键岗位增加力量，并建立安全管理日志。

（二）生活条件

1.期间，统一安排参赛选手和指导教师食宿。承办单位须尊重少数民族的信仰及文化，根据国家相关的民族政策，安排好少数民族选手和教师的饮食起居。

2.比赛期间安排的住宿地应具有宾馆/住宿经营许可资质。以学校宿舍作为住宿地的，大赛期间的住宿、卫生、饮食安全等由提供宿舍的学校负责。

3.大赛期间承办单位须保证比赛期间选手、指导教师和裁判员、工作人员的交通安全。

4.各赛项的安全管理，除了可以采取必要的安全隔离措施外，应严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

（三）参赛队责任

1.各学校组织参赛队时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2.各学校参赛队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

3.各参赛队伍须加强对参与比赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

（四）应急处理

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告赛项专家组长，同时采取措施避免事态扩大，立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由组委会决定。事后，应向组委会报告详细情况。

（五）处罚措施

1.因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3.赛场工作人员违规，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

十四、竞赛须知

（一）参赛队须知

1.参赛队名称统一使用规定的代表队名称。

2.参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如筹备过程中，选手因故不能参赛，所在学校需出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员（允许队员缺席比赛）。

3.领队、指导老师要做好本队参赛选手的有关组织工作，督促选手按规定的的时间和地点报到，做好选手的后勤保障、安全工作。

4.各参赛队按照大赛赛程安排凭大赛组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动，竞赛期间由领队负责其参赛队与赛项执委会的协调联络，领队要保持通信畅通。

5.各参赛队统一安排参加比赛前熟悉场地环境的活动。

6.各参赛队准时参加赛前领队会，领队会上举行抽签仪式抽取抽签顺序号。

7.各参赛队在比赛期间，应保证所有参赛选手的安全，要注意饮食卫生，劝阻选手禁食不符卫生要求的食品和饮料，防止食物中毒；防止交通事故和其它意外事故的发生，为参赛选手购买人身意外保险。

8.各参赛队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。

（二）指导老师须知

1.各指导老师经报名、审核后确定，一经确定不得更换。

2.指导老师应认真研究和掌握本赛项比赛的技术规则和赛场要求，指导选手做好赛前的一切准备工作。

3.各代表队领队和指导老师在比赛前和比赛期间不得与裁判谈论与比赛有关的内容，更不得以任何形式影响裁判人员的评判。

4.参赛选手一进入检录区，指导老师就不得以任何方式与参赛选手联系；观摩竞赛时不得以任何形式对选手进行提示，否则按作弊处理。

5.指导老师应协助赛项执委会处理好各种突发事件，确保竞赛顺利进行。

6.对竞赛结果产生异议时，须通过正常程序提请申诉和仲裁，不得干扰和影

响竞赛的正常进行。对申诉的仲裁结果，领队和指导老师应带头服从和执行，还应说服选手服从和执行。

7.领队和指导老师应在赛后做好技术总结和工作总结。

（三）参赛选手须知

1.参赛选手应遵守比赛规则，尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场秩序，服从裁判的管理。

2.参赛选手应佩戴参赛证，带齐身份证、注册的学生证。在赛场的着装，应符合职业要求。在赛场的表现，应体现自己良好的职业习惯和职业素养。

3.进入赛场前须将手机等通讯工具交赛场相关人员保管，不能带入赛场。未经检验的工具、电子储存器件和其他不允许带入赛场物品，一律不能进入赛场。

4.比赛过程中不准互相交谈，不得大声喧哗；不得有影响其他选手比赛的行为，不准有旁窥、夹带等作弊行为。

5.参赛选手在比赛的过程中，应爱护比赛场地、车辆、设备、工具及材料，应遵守安全操作规程，文明的操作。通电设备时，应经现场裁判许可，在技术人员监护下进行。

6.在比赛过程中使用计算机操作或填写信息时，应严格遵守操作规程。电脑出现故障时，选手应举手示意，由裁判视具体情况做出裁决。

7.比赛过程中需要去洗手间，应报告现场裁判，由裁判或赛场工作人员陪同离开赛场。

8.如果选手提前结束竞赛，应向裁判员示意，竞赛终止时间由裁判员记录在案；竞赛完成后必须按裁判要求迅速离开赛场，不得在赛场内滞留。

9.裁判员发出停止比赛的指令，选手（包括需要补时的选手）应立即停止操作进入通道，在现场裁判的指挥下离开赛场到达指定的区域等候。需要补时的选手在离场后，由现场裁判召唤进场补时。

10.如对裁判员的执裁有异议，可按大赛申诉与仲裁规则进行申诉，不得与工作人员及裁判员纠缠，可在2小时内由领队向赛项仲裁组以书面形式提出申述。

11.遇突发事件，立即报告裁判和赛场工作人员，按赛场裁判和工作人员的指令行动。

（四）工作人员须知

1.工作人员必须服从赛项组委会统一指挥，佩戴工作人员标识，认真履行职责，做好服务赛场、服务选手的工作。

2.工作人员按照分工准时上岗，不得擅自离岗，应认真履行各自的工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。

3.工作人员应在规定的区域内工作，未经许可，不得擅自进入竞赛场地。如需进场，需经过裁判长同意，核准证件，有裁判跟随入场。

4.如遇突发事件，须及时向裁判长报告，同时做好疏导工作，避免重大事故发生，确保竞赛圆满成功。

5.竞赛期间，工作人员不得干涉及个人工作职责之外的事宜，不得利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。如有上述现象或因工作不负责任的情况，造成竞赛程序无法继续进行，由赛项组委会视情节轻重，给予通报批评或停止工作，并通知其所在单位做出相应处理。

（五）裁判员须知

1.裁判员执裁前应参加培训，了解比赛任务及其要求、考核的知识与技能，认真学习评分标准，理解评分表各评价内容和标准。不参加培训的裁判员，取消执裁资格。

2.裁判员执裁期间，统一佩戴裁判员标识，举止文明礼貌，接受参赛人员的监督。

3.遵守执裁纪律，履行裁判职责，执行竞赛规则，信守裁判承诺书的各项承诺。服从赛项专家组和裁判长的领导。按照分工开展工作，始终坚守工作岗位，不得擅自离岗。

4.裁判员有维护赛场秩序、执行赛场纪律的责任，也有保证参赛选手安全的问题。时刻注意参赛选手操作安全的问题，制止违反安全操作的行为，防止安全事故的出现。

5.裁判员不得有任何影响参赛选手比赛的行为，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的问题，不得指导、帮助选手完成比赛任务。

6.公平公正的对待每一位参赛选手，不能有亲近与疏远、热情与冷淡差别。

7.选手有检查设备、更换元器件或零件、补充耗材的要求时应予以满足。对

更换的元器件要与赛场技术人员一道进行检测，判断选手更换的元器件的情况；检查设备或更换元器件应在赛场记录表上记录更换元器件或补充耗材的名称与型号、要求更换到更换完毕的用时、要求更换的原因、对更换的元器件检测结果，并要求参赛选手签工位号确认。

8. 赛场中选手出现的所有问题如：违反赛场纪律、违反安全操作规程、提前离开赛场等，都应在赛场记录表上记录，并要求学生签工位号确认。

9. 严格执行竞赛项目评分标准，做到公平、公正、真实、准确，杜绝随意打分；对评分表的理解和宽严尺度把握有分歧时，请示裁判长解决。严禁利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。

10. 竞赛期间，因裁判人员工作不负责任，造成竞赛程序无法继续进行或评判结果不真实的情况，由赛项组委会视情节轻重，给予通报批评或停止裁判资格，并通知其所在单位做出相应处理。

十五、申诉与仲裁

（一）各参赛队对不符合赛项规程规定的设备、工具、材料、计算机软硬件、竞赛执裁、赛场管理及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉。

（二）申诉主体为参赛队领队。

（三）申诉启动时，参赛队以该队领队亲笔签字同意的书面报告的形式递交赛项仲裁组。报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。

（四）提出申诉应在赛项比赛结束后 2 小时内提出。超过 2 小时不予受理。

（五）赛项仲裁组在接到申诉报告后的 2 小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由各市领队向大赛仲裁工作组提出申诉。大赛仲裁工作组的仲裁结果为最终结果。

（六）申诉方不得以任何理由拒绝接收仲裁结果；不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收，不能代收；如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

（七）申诉方可随时提出放弃申诉。

十六、竞赛观摩

为了保证赛项公开、公平、公正，赛项安排观摩环节。在比赛工位场地外设

观摩区，在比赛时段内，有序组织观摩学习，要求观摩人员要严格遵守大赛组织纪律，文明观摩。

十七、竞赛直播

赛项各工位设置摄像头，全程录像，同步直播。各参赛代表队均可在固定场所通过多媒体设备同步观看各工位比赛场面。

十八、其他

（一）参赛选手及相关工作人员，由赛点赛务工作小组统一安排食宿，费用自理。

（二）本技术文件的最终解释权归大赛组织委员会。