## 2023年江苏省职业院校技能大赛中职赛项规程

一、赛项名称

赛项编号：JSZ202330

赛项名称：汽车营销

赛项组别：学生组、教师组

赛项归属专业大类：交通运输类

二、竞赛目的

贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》、全国职业教育大会精神和国家新职业教育法，进一步强化职业院校本专业学生职业技能训练和职业能力的综合运用，促进校企合作、产教融合，完善“岗课赛证”教学模式，培育工匠精神，推动职业院校“双师型”师资队伍建设，大力培养适应我省经济与社会发展的高素质劳动者和技术技能型人才，为建设“强、富、美、高”新江苏和建成技能型社会提供人才和技能支撑。 赛项的设置对专业建设升级和课程体系优化将起到导航作用，在重视汽车营销专业学生技术技能培养的基础上，增强其沟通能力、表达能力、合作能力以及解决问题的能力。同时更加注重学生的人文素养、职业素养提升，让学生成为懂专业、懂责任、懂感恩的高素质高技能服务型人才。

三、竞赛内容

**（一）学生组竞赛内容**

本赛项竞赛主要考核选手理论知识、实操技能和职业素养。其中：

理论知识考核占比20%，考核内容主要包含：汽车类相关知识（由汽车修理类学业水平测试题组成）。

实操技能和职业素养考核占比80%，赛项设置包括：汽车展厅销售、汽车服务接待、汽车配件管理和汽车网络营销四个模块，全部按照企业岗位技能考核要求标准设定，体现汽车营销专业的教学目标。模块时长、分值及相应权重见下表1：

表1 学生组比赛模块时长、分值及相应权重

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 时长 | 分值 | 权重 | 总分 |
| 汽车展厅销售 | 60 分钟 | 100 分 | 30% | 100 分 |
| 汽车服务接待 | 60 分钟 | 100 分 | 30% |
| 汽车配件管理 | 60 分钟 | 100 分 | 20% |
| 汽车网络营销 | 60 分钟 | 100 分 | 20% |

每个模块的作业要求和考核要点如下：

（一）汽车展厅销售模块

1.竞赛形式

竞赛成绩由现场裁判评分评定，比赛时长共计60分钟。选手作业满分为100分，裁判评定实操成绩占100%。

2.竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，，选取汽车 4S 店销售顾问这一典型工作岗位，设置新车销售这一典型工作任务，要求选手依据岗位职责及任务情况完成：电话邀约、销售接待、需求分析、车型介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理、试乘试驾、报价成交和车辆交接等环节作业。

3.竞赛要点

此模块的作业及内容贴合企业实际工作过程，对“汽车销售顾问”岗位的核心技能及相关拓展技能进行综合考核及评价，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料查询使用能力、数据判断和分析能力、表单填写能力，全面考察选手所掌握的汽车销售的综合技能。

（二）汽车服务接待模块

1.竞赛形式

竞赛成绩由现场裁判评分评定，比赛时长共计60分钟。选手作业满分为100分，裁判评定实操成绩占100%。

2.竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，选取汽车 4S 店服务顾问这一典型工作岗位，设置了常规保养接待这一典型工作任务，要求选手依据岗位职责及任务情况完成：礼迎顾客、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、项目确认、增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客和电话回访等环节作业。

3.竞赛要点

此模块的作业及内容贴合企业实际工作过程，对“汽车服务顾问” 岗位的车辆问诊、需求分析、解决方案推荐等核心技能及相关拓展技能进行综合考核及评价，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料查询使用能力、数据判断和分析能力、表单填写能力，全面考察选手所掌握的汽车售后服务接待综合技能。

（三）汽车配件管理模块

1.竞赛形式

此模块竞赛成绩由业务系统评分和现场裁判评分合计评定，比赛时长共计60分钟。选手满分为100分，其中业务系统成绩占30%，裁判评定实操成绩占70%。

2.竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，选取配件管理员这一典型工作岗位，设置 4S店配件库房这一典型工作场景，具体设计了货位调整、配件出库、配件采购、配件入库、配件索赔和配件盘点等工作环节和任务。要求选手作为库管员完成货位调整、配件出库、配件采购、配件入库、配件索赔和配件盘点等作业任务。

3.竞赛要点

此模块重点考察参赛选手对配件仓储管理知识和方法等专业知识技能及相关综合技能的掌握情况，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写能力，全面考察选手所掌握的综合技能。

（四）汽车网络营销模块

1.竞赛形式

此模块成绩由业务系统作业评分和现场裁判评分合计评定，比赛时长共计 60分钟。选手作业满分为100分，其中业务系统作业成绩占30%，裁判评定成绩占70%。

2.竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，选取汽车销售店市场专员这一典型工作岗位，根据客户信息进行分析，设计汽车网络营销广告这一典型工作任务，选手需根据客户信息定位，完成市场活动网络推广宣传作业，包括：客户信息分析、H5 宣传页面信息规划设计、宣传元素选择、风格与动画设计等。

3.竞赛要点

此模块重点考察参赛选手对客户信息分析、广告宣传方案制定、宣传页面设计等专业知识技能及相关综合技能的掌握情况，包括安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力等，全面考察选手所掌握的综合技能。

**（二）教师组竞赛内容**

本赛项竞赛主要考核选手理论知识、实操技能和职业素养。其中：

理论知识考核占比20%，考核内容主要包含：汽车类相关知识（由汽车修理类学业水平测试题组成）。

实操技能和职业素养考核占比80%，赛项设置包括：汽车展厅销售、汽车服务接待、汽车配件管理和技能实训教学指导能力四个模块，按照企业岗位技能考核要求标准及教师指导训练能力设定，体现汽车营销专业教师的实操技能和职业素养。模块时长、分值及相应权重见下表2：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 时长 | 分值 | 权重 | 总分 |
| 汽车展厅销售 | 60 分钟 | 100 分 | 30% | 100 分 |
| 汽车服务接待 | 60 分钟 | 100 分 | 30% |
| 汽车配件管理 | 60 分钟 | 100 分 | 30% |
| 技能实训教学指导能力 | 60 分钟 | 100 分 | 10% |

表2 教师组比赛模块时长、分值及相应权重

前三的模块考核内容与学生组相同，技能实训教学指导能力模块说明如下：

该模块考核教师在技能培训中进行训练项目的任务（训练试卷）设计、熟练使用软件的能力（包含试卷组题测试、用户管理，学员管理、成绩管理等内容）。选手在比赛现场将会接到某一学生比赛模块的赛题设计任务，并运用相关软件系统对该模块进行组题、测试、分配各级用户、数据库导出导入等工作。

四、竞赛方式

本赛项为个人赛。

（一）学生组个人赛参赛要求

各市可报3个参赛队。同一学校报名参赛队不超过2支，每支队伍1名选手，1名指导教师。

（二）教师组个人赛参赛要求。

各市可报3个参赛队。同一学校报名参赛队不超过2支，每支队伍1名选手。

五、竞赛流程

（一）学生组竞赛流程

1.学生组竞赛流程安排如下表所示：

表3 学生组竞赛流程安排表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 竞赛阶段 | 时间安排 | 工作内容 | 责任方 | 备注 |
| 赛前  （第一天） | 8:30～11:30 | 参赛队报到 | 承办方 |  |
| 14:00～15:00 | 理论考试  （学生组与教师组同时进行） | 裁判组 |  |
| 15:10～16:00 | 领队会议（抽顺序号） | 承办方 |  |
| 16:10～17:30 | 参赛选手熟悉场地 | 专家组 |  |
| 赛中  （第二天） | 7:00～7:40 | 参赛队检录，第一次加密  （确定身份加密号） | 裁判组 |  |
| 7:40～8:00 | 参赛队第二次加密  （确定比赛工位） | 裁判组 |  |
| 8:00～18:30 | 比赛正式开始  （4个模块16个工位同时开赛） | 裁判组 |  |
| 赛后  （第四天） | 19:00 | 竞赛成绩公布 | 专家组  裁判组  承办方 |  |

2.学生组竞赛流程图如下图所示：

操作规范评分（评分裁判）

比赛结束（选手离场）

解密成绩公布

汽车展厅销售

汽车服务接待

汽车网络营销

检录（赛场工作人员）

参观比赛场地

第一次抽签确定身份加密号

（加密裁判第一次加密）

按序号进入赛场

子赛项比赛

领队会

第二次抽签确定工位号

（加密裁判第二次加密）

抽签确定比赛抽签顺序号

汽车配件管理

图1 学生组竞赛流程图

（二）教师组竞赛流程

1.教师组竞赛流程安排如下表4所示：

表4 汽车营销赛项教师组竞赛流程安排表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 竞赛阶段 | 时间安排 | 工作内容 | 责任方 | 备注 |
| 赛前  （第一天） | 8:30～11:30 | 参赛队报到 | 承办方 |  |
| 14:00～15:00 | 理论考试  （学生组与教师组同时进行） | 裁判组 |  |
| 15:10～16:00 | 领队会议（抽顺序号） | 承办方 |  |
| 16:10～17:30 | 参赛选手熟悉场地 | 专家组 |  |
| 赛中  （第三天） | 7:00～7:40 | 参赛队检录，第一次加密  （确定身份加密号） | 裁判组 |  |
| 7:40～8:00 | 参赛队第二次加密  （确定比赛工位） | 裁判组 |  |
| 8:00～18:30 | 比赛正式开始  （4个模块16个工位同时开赛） | 裁判组 |  |
| 赛后  （第四天） | 19:00 | 竞赛成绩公布 | 专家组  裁判组  承办方 |  |

2.教师组竞赛流程图如下图所示：

操作规范评分（评分裁判）

比赛结束（选手离场）

解密成绩公布

汽车展厅销售

汽车服务接待

技能实训教学指导能力

检录（赛场工作人员）

参观比赛场地

第一次抽签确定身份加密号

（加密裁判第一次加密）

按序号进入赛场

子赛项比赛

领队会

第二次抽签确定工位号

（加密裁判第二次加密）

抽签确定比赛抽签顺序号

汽车配件管理

图2 教师组竞赛流程图

六、竞赛赛卷

(一)学生组赛卷

根据学生组竞赛内容，由专家组命题三套学生竞赛赛卷，比赛时由监督员抽取其中一套赛卷进行比赛。为贯彻公开、公平、公正原则，本赛卷的样卷见附件一、学生组赛卷样卷。

（二）教师组赛卷

根据教师组竞赛内容，由专家组命题三套教师竞赛赛卷，比赛时由监督员抽取其中一套赛卷进行比赛。为贯彻公开、公平、公正原则，本赛卷的样卷见附件二、教师组赛卷样卷。

七、竞赛规则

（一）选手报名

1.学生组参赛对象为中等职业学校（含技工学校）在校生及五年制高职一至三年级学生；教师组参赛对象为中等职业学校在编教师或已连续聘用的在聘教师（即2020年9月以前在聘教师）。获得过省赛、国赛学生组一等奖的学生选手不得参加同一赛项2023年度竞赛。获2021年、2022年教师组一等奖的教师不得参加2023年同一赛项竞赛。

2.各职业院校按照大赛组委会规定的报名要求，通过“江苏省职业院校技能大赛网络报名系统”报名参赛。

3.参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，须由学校在相应赛项开赛前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。

4.各设区教育行政部门负责本地参赛师生的资格审查工作。

（二）熟悉场地

比赛前一天下午安排参赛队熟悉比赛场地，召开领队会议，宣布竞赛纪律和有关事宜。

（三）赛场规范

1.赛前准备要求

（1）所有参赛选手必须参加抽签仪式，并按照赛项执委会的安排熟悉场地。

（2）进入比赛现场的参赛选手不得夹带任何参考资料和通讯工具（如手机、平板电脑等）进入考场，若违反规定，则取消比赛成绩。

2.正式比赛要求

（1）参赛选手按规定时间进入比赛场地，在备考区进行第二、三次抽签，确定比赛顺序和工位，进行两次加密，之后根据抽签结果当场选手进入比赛现场，确认现场状况后，根据统一指令开始比赛，在比赛过程中，比赛选手不得大声喧哗。

（2）比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作规程，确保人身及设备安全，并接受裁判员的监督和警示，比赛中当有可能出现意外和安全风险时裁判员有权中止比赛；若因选手个人原因造成设备故障，裁判长有权停止或终止比赛；若不是选手个人原因造成设备故障，由裁判长视具体情况做出裁决和处理并记录在案。

（3）参赛选手完成实操比赛后需向裁判人员报告，裁判员停表，并记录比赛时间。

（四）成绩评定与结果公布

成绩评定和结果公布由裁判组、监督组和仲裁组组成的成绩管理机构负责。

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：负责按评分细则评定成绩。

3.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。

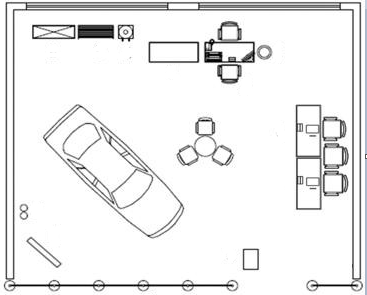
4.仲裁组负责接受由参赛队领队提出的对裁判结果的申诉，组织复议并及时反馈复议结果。

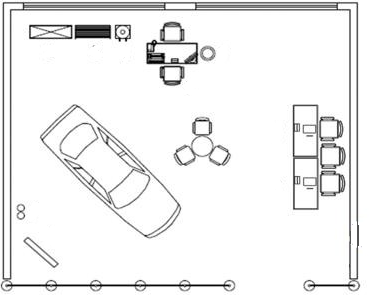
5.最终成绩经裁判组、监督组和仲裁组审核无误后正式公布。

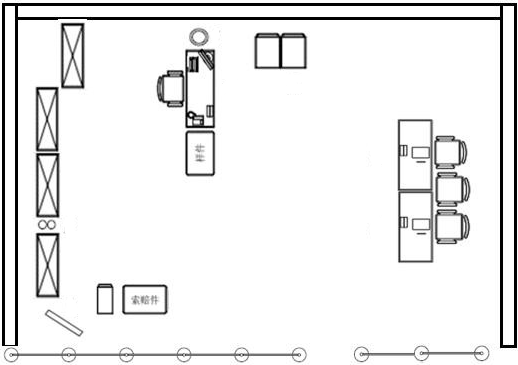
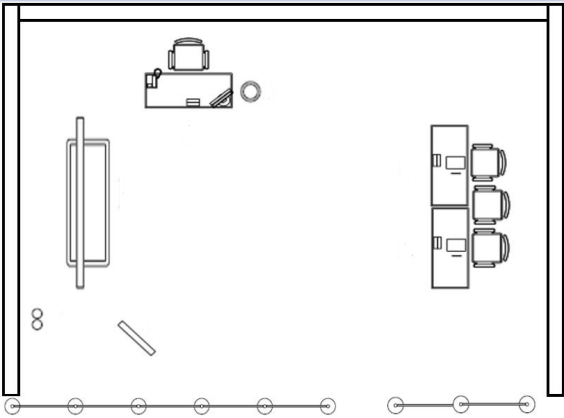
八、竞赛环境

1. **竞赛场地安排**

竞赛场地设有理论竞赛场地、技能竞赛场地和竞赛各类工作人员工作场所。在指定场地，设观摩区、比赛展示区、检录区、候赛区、流转隔离区、休息区、专家工作室、配件库房、赛务室、仲裁室、监督室等区域。

各竞赛场地布置采用赛场集中，赛位独立的原则。单个赛位面积80平方米左右，保证竞赛氛围，确保选手独立竞赛，不受外界影响。

图3 汽车展厅销售模块场地布置图 图4 汽车网络营销模块场地布置图

 图5 汽车配件管理模块场地布置图 图6 汽车网络营销模块/技能实训教 学指导能力场地布置图

（二）理论竞赛环境要求

要求有400平方米以上，含有85台及以上计算机机房一个，机房内照明良好，并配备空调系统，保证服务器硬件、网络及电力供应。

（三）技能竞赛环境要求

## 竞赛场地工位面积及数量要求如下表5：

表5 各模块工位要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 工位数量 | 备用工位 | 工位规格 |
| 汽车展厅销售模块 | 4 | 1 | 10m×8m |
| 汽车服务接待模块 | 4 | 1 | 10m×8m |
| 汽车配件管理模块 | 4 | 1 | 9m×9m |
| 汽车网络营销模块/技能实训教学指导能力 | 4 | 1 | 9m×9m |

针对赛项工位PC电脑及平板电脑的配置要求如下表6。

表6 赛项工位PC电脑及平板电脑的配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PC  电脑 | 硬件配置 | CPU 酷睿 I7 3.6GHz 以上或者至强 E5 系列  内存:16GB 以上  可用硬盘空间: 512G 及以上  其他: USB 接口两个 |
| 操作系统 | Windows2008 server(x64)或Windows2003 server(x64) 或 windows 7(x64) |
| 数据库平台 | MySql5.1 绿色版 |
| 浏览器 | Chrome 浏览器或者 Firefox |
| 网卡 | 千兆网卡 |
| 交换机 | 千兆交换机 |
| 平板电 脑 | 硬件配置 | 系统：操作系统为 Android 7.0 系统；  输入法：包括搜狗拼音、智能 ABC、微软拼音、五笔；  硬件配置：无线局域网  尺寸：243mm\*164mm\*7.8  存储容量：128GB  系统内存：4GB 以上  屏幕尺寸：10.1 英寸  屏幕分辨率：1920X1200  屏幕比例：16:10  指取设备触摸  摄像头：  前置摄像头200w；  后置像头 800w 以上；  多点触控支持  电池类型锂电池  续航时间：5-12 小时 |

赛场采光、照明和通风良好，提供稳定的水、电、气源，并配有供电应急设备等。

赛场除了备有常用干粉灭火器、消防沙外，每个区域配备水基型灭火器以应对电动汽车的电气安全事故。

赛场主通道宽3m，符合紧急疏散要求，并有保安、公安、消防、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件。

（四）医疗服务及要求

1.医护人员要求

比赛要求设立1个医疗室，负责医疗服务、急救、药品使用管理、救护车调配。配置1名医生(主治医师以上)、2名护理人员。配齐常用抢救器材和药品。

2.救护车及车载设备配置

配备1台救护车现场待命,救护车停放在医疗通道门口指定专用停车位。司机在指定休息室待命,不得擅自离开,手机等通讯设备保持通畅。

3.基本设备和用品配置

（1）医疗室配备办公桌、诊床、诊桌、折叠椅、治疗推车等。

（2）简单医疗仪器设备配置

1）抢救仪器，包括除颤器等。

2）诊疗器械，包括血糖仪、台式血压计、血氧仪、听诊器、压舌板、体温计等。

3）开放气道物品，包括面罩、喉罩、牙垫、气管插管、氧气瓶(袋)等。

4）外科用品，包括颈托、夹板、止血带、网套、三角巾(独立包装)、绷带、无菌伤口敷料、冰袋、创可贴、消毒液、棉签等。

5）搬运器械：担架等。

（3）耗材品配置（按防疫要求配备）

一次性口罩、酒精消毒用品，一次性手套等。

4.药品配置

配备常见抗感染药、心血管药、皮肤科消毒药、耳鼻喉科用药、消化系统用药、激素类/替代治疗药、眼科用药、呼吸系统用药、抗过敏药。

承办校需按照国内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，在赛场附近设置隔离室，并在赛场附近配备医护人员及应急车辆。

（五）裁判员工作场所及要求

比赛要求设立1个裁判工作室，用于裁判培训、短时休息用餐、临时裁判会议等。

基本设备和用品配置：按裁判人数配备办公桌椅、投影设备、饮水设备、记录白纸、笔等。

裁判工作室属于涉密场所，严禁无关人员进入，不得配置电子监控及监听设备；禁止携带手机、相机等设备入内；未经批准，不得进行录音、拍照、录像。

（六）赛场保密场所及要求

赛场需要设置保密场所如下表7所示：

表7 保密场所及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 保密场所 | 设备设施要求 |
| 专家工作室 | 桌椅4套、电脑及打印机1套、A4白纸5000张、墨盒6个、饮水设备、带锁的文件柜1个、透明档案袋20个、对讲机若干； |
| 赛务室 | 桌椅6套、电脑及打印机2套、A4白纸1000张、墨盒2个、带锁的文件柜1个、对讲机若干； |
| 配件库房 | 比赛用B货架配件8套、配件货架16个，配件标签150个，A4白纸1000张、墨盒2个、电脑及打印机1套、对讲机1台； |

上述保密场所严禁无关人员进入，不得在上述保密场所配置电子监控及监听设备；禁止携带手机、相机等设备入内；未经批准，不得进行录音、拍照、录像。

（七）赛场摄像头安装要求

所有赛项的工位安装高清摄像头1个，保证选手在该工位比赛无盲点，对赛场进行24小时不间断监控，一方面监视赛场，防止作弊，另一方面为仲裁提供视频依据，全方位保证赛事的公平、公开、公正。

九、技术规范

（一）汽车展厅销售  
1.比赛车型官方宣传手册；  
2.《营销师国家职业标准》；  
3.具体合作企业技术规范、素养规范；  
（二）汽车服务接待  
1.《客户服务管理师国家职业标准》；  
2.具体合作企业技术规范、素养规范；  
（三）汽车配件管理  
1.《采购师国家职业标准》；  
2.具体合作企业技术规范、素养规范；  
（四）汽车网络营销  
1.《营销师国家职业标准》；  
2.具体合作企业技术规范、素养规范；

十、技术平台

（一）竞赛设备、设施、附件

表8 汽车展厅销售赛场器材清单（单工位）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 要求数量 | 使用项目 |
| 1 | 一汽大众迈腾GTE豪华型 | 1 | 产品介绍 |
| 2 | 洽谈桌椅（1桌3椅） | 1套 | 引导客户入座了解客户需求、洽谈 |
| 3 | 工位桌椅（1桌1椅） | 2套 | 收银工作台、销售工作台 |
| 4 | 评委桌椅（1桌1椅） | 3套 | 裁判打分桌椅 |
| 5 | 接待台 | 1 | 接待客户到店 |
| 6 | 物料桌 | 1 | 放置交车资料、销售工具等 |
| 7 | 饮品桌 | 1 | 放置饮品和托盘 |
| 8 | 精品货架 | 1 | 放置及展示精品 |
| 9 | 资料架（带车型资料） | 1 | 放置车型宣传资料 |
| 10 | 计算器 | 1 | 选手使用 |
| 11 | 饮料 | 3 | 3种不同的饮料 |
| 12 | 纸杯 | 100 | 为客户提供饮料 |
| 13 | 托盘 | 1 | 为客户提供饮料 |
| 14 | 座机 | 1 | 客户邀约 |
| 15 | 装饰物料（花、水晶桌牌） | 1 | 接待桌装饰 |
| 16 | 销售工具（名片、工作夹、签字笔） | 1 | 辅助销售顾问开展销售工作 |
| 17 | 垃圾桶 | 1 | 放置垃圾 |
| 18 | 灭火器 | 2 | 场地消防安全 |
| 19 | 标记工位及裁判席的桌签 | 若干 | （销售工位桌签、评委席） |
| 20 | 耳麦 | 2 | 选手使用 |
| 21 | 销售订单 | 1 | 选手填写 |
| 22 | 交车车辆手续（车钥匙、用户手册、质保手册、购车发票、完税证明、合格证复印件、登记证、行驶证、交强险保单、商业险保单） | 1 | 新车交车准备物料 |
| 23 | 客户材料（名片、银行卡） | 1 | 收银等使用 |
| 24 | 倒计时器 | 1 | 记录比赛时间 |
| 25 | 工位清理工具（抹布、扫把、簸箕、拖把） | 1 | 场地清理 |
| 26 | 1 米栏 | 若干 | 圈定考核场地 |

表9 汽车服务接待模块赛场器材清单（单工位）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 要求数量 | 使用项目 |
| 1 | 某品牌汽车 | 1 | 环车检查 |
| 2 | 维修接待区桌椅（1 桌 2 椅） | １ | 项目确认 |
| 3 | 收银台桌椅（1 桌 2 椅） | １ | 结帐收银 |
| 4 | 模拟客户椅（1 椅） | １ | 模拟客户休息 |
| 5 | 客户休息区桌椅（1 桌 2 椅） | １ | 客户休息 |
| 6 | 物料桌 | １ | 放置接车工具及资料 |
| 7 | 评委桌椅（1桌 1 椅） | 3 | 裁判打分桌椅 |
| 8 | 饮品桌 | 1 | 放置饮品纸杯、抽纸等 |
| 9 | 座机 | 1 | 车辆保养回访 |
| 10 | 装饰物料（花、水晶桌牌） | 1 | 接待桌装饰 |
| 11 | 饮料 | 3 | 3种不同的饮料 |
| 12 | 纸杯 | 100 | 为客户提供饮料 |
| 13 | 托盘 | 1 | 为客户提供饮料 |
| 14 | 精品货架 | 1 | 放置及展示精品 |
| 15 | 服务顾问作业工具（名片、夹板 、手套、六件套、相关工作表单等） | 1 | 辅助服务顾问开展 服务工作 |
| 16 | 垃圾桶 | 1 | 放置垃圾 |
| 17 | 灭火器 | 2 | 场地消防安全 |
| 18 | 工位电脑、打印机等 | 1 | 选手模拟使用 |
| 19 | 计时器、秒表 | 1 | 比赛计时 |
| 20 | 耳麦 | 2 | 选手使用 |
| 21 | 桌签（维修接待工位、休息区、评委席 | 若干 | 标记工位 |
| 22 | 备用低压蓄电池充电设备 | 1 | 蓄电池充电用 |
| 23 | 工位清理工具（抹布、扫把、簸箕、拖把） | 1 | 场地清理 |
| 24 | 1 米栏 | 若干 | 圈定考核场地 |

表10 汽车配件管理赛场器材清单（单工位）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 要求数量 | 使用项目 |
| 1 | 四梯四列货架 | 3 | 摆放考核配件 |
| 2 | 四梯一列货架 | 1 | 摆放危险品配件 |
| 3 | 配件 | 36 | 考核配件 |
| 4 | 配件索赔标签 | 5 | 指示配件摆放位置 |
| 5 | 货位标签 | 36 | 指示配件摆放位置 |
| 6 | 货架及分区标识牌 | 9 | 指示货架分区 |
| 7 | 危险品仓库标识牌 | 1 | 指示配件摆放位置 |
| 8 | 丝绸与麻布手套 | 1 | 移动配件 |
| 9 | 灭火器 | 2 | 场地消防安全 |
| 10 | 配件工具车 | 3 | 领料、码货、送料 |
| 11 | 照相机 | 1 | 破损件拍照 |
| 12 | 读卡器 | 1 | 传输照片 |
| 13 | 打印机 | 1 | 打印单据 |
| 14 | A4 纸 | 500张 | 打印单据 |
| 15 | 工作夹 | 1 | 信息记录使用 |
| 16 | 工位电脑 | 1 | 装配汽车配件管理系统 |
| 17 | 汽车配件管理系统 | 1 | 业务操作软件 |
| 18 | 计时器、秒表 | 1 | 比赛计时 |
| 19 | 工位桌椅（1 桌1 椅） | 1 | 放置工作电脑 |
| 20 | 评委桌椅（1 桌1 椅） | 3 | 裁判使用 |
| 21 | 长条桌 | 2 | 摆放配件样件/索赔件存放 |
| 22 | 工位清理工具（抹布、扫把、簸箕、拖把） | 1 | 场地清理 |
| 23 | 1 米栏 | 若干 | 圈定考核场地 |
| 24 | 领料单 | 1 | 配件出库流程 |
| 25 | 装箱单 | 1 | 配件入库流程 |

表11 汽车网络营销赛场器材清单（单工位）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 要求数量 | 使用项目 |
| 1 | 汽车网络营销 H5 制作教学系统 | 1 | 业务操作软件 |
| 2 | 工位桌椅（1 桌 1 椅） | 1 | 放置工作电脑 |
| 3 | 评委桌椅（1 桌 1 椅） | 3 | 裁判使用 |
| 4 | 工位电脑 | 1 | 装配汽车网络营销H5 制作教学系统 |
| 5 | 多媒体一体机 | 1 | 展示选手考核过程 |
| 6 | 灭火器 | 2 | 场地消防安全 |
| 7 | 计时器、秒表 | 1 | 比赛计时 |
| 8 | 耳麦 | 2 | 选手使用 |
| 9 | 工位清理工具  （抹布、扫把、簸箕、拖把） | 1 | 场地清理 |
| 10 | 1 米栏 | 若干 | 圈定比赛场地 |

表12 技能实训教学指导能力赛场器材清单（单工位）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 要求数量 | 使用项目 |
| 1 | 教学系统 | 1 | 业务操作软件 |
| 2 | 工位桌椅（1 桌 1 椅） | 1 | 放置工作电脑 |
| 3 | 评委桌椅（1 桌 1 椅） | 3 | 裁判使用 |
| 4 | 工位电脑 | 1 | 装配教学系统 |
| 5 | 多媒体一体机 | 1 | 展示选手考核过程 |
| 6 | 灭火器 | 2 | 场地消防安全 |
| 7 | 计时器、秒表 | 1 | 比赛计时 |
| 8 | 耳麦 | 2 | 选手使用 |
| 9 | 工位清理工具  （抹布、扫把、簸箕、拖把） | 1 | 场地清理 |
| 10 | 1 米栏 | 若干 | 圈定比赛场地 |

（二）竞赛工量具清单

汽车展厅销售模块及汽车服务接待模块比赛用车：一汽大众迈腾GTE插电混动2020款豪华型；（赛场无论摆放什么车型均以一汽大众迈腾GTE豪华型进行话术设计）

汽车配件管理比赛用配件：一汽大众迈腾GTE配件；

（三）竞赛用软件清单

汽车配件管理比赛用软件：运华-汽车配件管理考核系统；

汽车网络营销比赛用软件：运华-汽车网络营销H5制作教学系统；

（四）劳保用品清单

各参赛选手需要自带工鞋。

（五）裁判工作需要的办公用品及设备、测量设备、场所等要求及清单

每位裁判工位上需配备物品有：板夹一个、A4白纸10张，签字笔2支，铅笔1支、卷笔刀1、橡皮1块、计算器1个。每工位配订书机1个。

（六）现场需要配备的技术支持、志愿者、工作人员的要求及数量等

现场需要配备的技术支持、工作人员数量要求及职责见表13，志愿者数量30人左右。

表13 技术支持、工作人员数量要求及职责（单工位）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 技术支持数量 | 技术支持职责 | 工作人员数量 | 工作人员职责 |
| 汽车展厅销售模块 | 0 | 无 | 1 | 计时，工位复位 |
| 汽车服务接待模块 | 0 | 无 | 1 | 计时，工位复位 |
| 汽车配件管理模块 | 1 | 维护软件 | 2 | 计时，工位复位 |
| 汽车网络营销模块 | 1 | 维护软件 | 1 | 计时，工位复位 |
| 技能实训教学指导能力 | 1 | 维护软件 | 1 | 计时，工位复位 |

十一、成绩评定

（一）评分方法

1.裁判队伍组成

成绩评定实行裁判长负责制，裁判组独立完成成绩评定工作。由竞赛裁判经验丰富的人员组成，具体组成和要求如表14所示。

表14 裁判员组成与执裁资格要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 裁判员类别 | 知识能力要求 | 工作经历 | 专业技术职称  或资格等级 | 人数 |
| 1 | 加密裁判 | 熟悉office办公系统软件 | 为职业院校教师，有5年以上工作经验 | 中级及以上专业技术职称 | 2 |
| 2 | 现场裁判 | 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 | 0 |
| 3 | 评分裁判 | 熟悉赛项所涉及的专业知识和技能；从事汽车营销及技术服务相关工作 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； | 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 | 中级以上专业技术职称或技师以上职业资格等级； | 48 |
| 4 | 统分裁判 | 熟悉office办公系统软件 | 为职业院校教师，有5年以上工作经验 | 中级及以上专业技术职称 | 2 |
| **裁判员总数：52** | | | | | |

2.裁判评分方法

实操项目采用过程评分方法，裁判员根据评分标准对过程进行评判。每个分赛场由3名裁判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，3名裁判的平均分为参赛队该项目的裁判评定得分。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。

3.成绩产生方法

竞赛成绩由理论知识和操作技能成绩组成，理论成绩和操作技能各项目内容均按满分100分计算，理论成绩占比为20%，实操成绩占比80%。本赛项理论考试有计算机直接评分产生，实操成绩为四个模块成绩的加权总和的80%，实操成绩的组成为：

（1）学生组

实操成绩=汽车展厅销售模块成绩×30%+汽车服务接待模块成绩×30%+汽车配件管理模块成绩×20%+汽车网络营销模块成绩×20%

1）汽车展厅销售模块成绩=现场裁判评定成绩×100%；

2）汽车服务接待模块成绩=现场裁判评定成绩×100%；

3）汽车配件管理模块成绩=汽车配件管理业务系统成绩×30%+现场裁判评定成绩×70%；

4）汽车网络营销模块成绩=汽车网络营销H5制作系统成绩×30%+现场裁判评定成绩×70%

（2）教师组

实操成绩=汽车展厅销售模块成绩×30%+汽车服务接待模块成绩×30%+汽车配件管理模块成绩×30%+技能实训教学指导能力模块成绩×10%

1）汽车展厅销售模块成绩=现场裁判评定成绩×100%；

2）汽车服务接待模块成绩=现场裁判评定成绩×100%；

3）汽车配件管理模块成绩=汽车配件管理业务系统成绩×30%+现场裁判评定成绩×70%；

4）技能实训教学指导能力模块成绩=现场裁判评定成绩×100%

4.成绩审核方法

各裁判员首先审核自身对选手的原始打分成绩，并签名；裁判长对所有裁判员的打分成绩进行审核，并签名。

（二）成绩复核与解密

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。

成绩复核、确认无误后进行成绩排名，得出排名结果后进行解密，不允许先解密后排序。

（三）成绩公布

记分员将解密后的各参赛队竞赛成绩进行汇总制表，经裁判长、监督仲裁组签字后在指定地点，以纸质形式向全体参赛队进行公布。公布 2 小时无异议后，将赛项总成绩的最终结果录入赛务管理系统，经裁判长、监督仲裁组长在导出成绩单上审核签字后，在闭赛式上宣布。

1. 评分标准

下述评分标准适用于比赛模块实操成绩的评定，计入总分时要乘以相应权数，计算方法见成绩产生方法。

**学生组**

1、学生组汽车展厅销售模块实操评分标准

表15 学生组汽车展厅销售模块实操评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块  （一级指标） | 任务组成  （二级指标） | 技能点、知识点或难易度  （三级指标） | 比例 |
| 情意面  （职业操守）  （作业态度）  （15%） | 能进行工位 7S 操作  （4%） | 整理、整顿，实操过程使用工具及物料分类摆放 | 1% |
| 清理、清洁，实操结束打扫工位 | 1% |
| 素养、耗用物料节约使用 | 1% |
| 安全，安全操作仪器设备 | 1% |
| 能进行设备和工具安全检查（3%） | 检查作业所需要的工具设备是否完备 | 1% |
| 检查作业环境是否配备灭火器 | 1% |
| 检查车辆配备是否完备 | 1% |
| 能遵守商务礼仪规范  （5%） | 正确穿着工作制服 | 1% |
| 正确进行名片的呈递 | 1% |
| 作业过程中与客户交谈语气、语速适中 | 1% |
| 正确做好个人卫生及形象 | 1% |
| 正确进行电话礼仪，包括打电话、挂电话等 | 1% |
| 能进行工具准备及过程规范（3%） | 作业过程中工具不掉落 | 1% |
| 作业过程中操作规范 | 1% |
| 作业过程证件、资料不落地 | 1% |
| 技能面  （应用技能）  （操作技能）  作业面  （服务作业）  （建档作业）  （流程作业）  信息面  （信息录入）  （资料应用）  （资讯检索）  分析面  （需求分析）  （异议分析）  （80%） | 正确电话邀约客户到店看车（3%） | 查看邀约客户信息 | 1% |
| 正确拨打电话进行邀约 | 2% |
| 正确礼迎并接待到店客户  （5%） | 准备接待客户所需资料 | 1% |
| 在接待台站立并主动迎接客户 | 1% |
| 欢迎客户进店并正确进行自我介绍 | 1% |
| 正确引导客户入座并提供客户所需饮品 | 2% |
| 正确了解客户购车需求  （11%） | 正确询问客户购车需求 | 5% |
| 正确向客户介绍意向车型的配置信息及图片 | 5% |
| 通过与客户洽谈记录客户需求信息 | 1% |
| 正确进行六方位环车介绍（13%） | 正确进行车辆六个方位介绍 | 13% |
| 正确与客户进行购车需求确认  （2%） | 正确复述客户意向车型和购车用途 | 2% |
| 顾客模拟试驾（8%） | 试驾手续模拟办理 | 2% |
| 顾客模拟试驾，销售顾问话术展示 | 6% |
| 正确完成报价成交及一条龙服务  （13%） | 再次确认客户所选车型及配置 | 2% |
| 正确为客户进行报价 | 2% |
| 合理为客户推荐一条龙服务及其他增值服务 | 4% |
| 正确制作销售订单并签字确认 | 5% |
| 正确处理客户异议  （18%） | 正确解答客户在环车介绍过程中的提问 1 | 3% |
| 正确解答客户在环车介绍过程中的提问 2 | 3% |
| 正确解答客户在环车介绍过程中的提问 3 | 3% |
| 正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问1 | 3% |
| 正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问2 | 3% |
| 正确解答客户在一条龙服务介绍过程中的提问3 | 3% |
| 正确完成销售收款并送别客户  （2%） | 正确引导客户进行财务收款并出具发票 | 1% |
| 正确礼送客户 | 1% |
| 准备新车交付资料及车辆  （2%） | 准备交车所用手续资料 | 2% |
| 正确预约客户到店交车并完成交车  （3%） | 致电客户，预约交车时间 | 1% |
| 交接车辆手续及车辆并礼送客户 | 2% |
| 工具及设备的使用能力  （岗位所需工具设备的使用能力）  (5%) | 能正确使用车辆资料 | | 3% |
| 能正确使用服务物料，如纸杯等 | | 2% |
| **实操总分** | | | **100%** |

1. 学生组汽车服务接待模块实操评分标准

表16 学生组汽车服务接待模块实操评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块  （一级指标） | 任务组成  （二级指标） | 技能点、知识点或难易度  （三级指标） | 比例 |
| 情意面  （职业操守）  （作业态度）  12% | 工位 7S 操作  （3%） | 整理、整顿，实操过程使用工具及物料分类摆放 | 1% |
| 清理、清洁，实操结束打扫工位 | 1% |
| 素养、节约、安全，节约使用物料，确保物料设备安全 | 1% |
| 设备和工具安全检查  （3%） | 检查作业所需要的工具设备是否完备 | 1% |
| 检查作业环境是否配备灭火器 | 1% |
| 检查车辆配备是否完备 | 1% |
| 商务礼仪规范  （4%） | 注重个人形象，正确穿着工作制服 | 1% |
| 正确进行名片呈递 | 1% |
| 作业过程中与客户交谈语气、语速适中 | 1% |
| 正确进行电话礼仪，包括打电话、挂电话礼仪等 | 1% |
| 操作过程规范  （2%） | 作业过程中工具、证件等不掉落 | 1% |
| 作业过程中操作规范 | 1% |
| 技能面  （应用技能）  （操作技能）  +  作业面  （服务作业）  （流程作业）  +  信息面  （信息记录）  （资料应用）  （资讯检索）  +  分析面  （需求分析）  （异议分析）  80% | 礼迎客户  （4%） | 引导顾客停车，帮顾客开门，礼貌请顾客下 | 2% |
| 适当赞美顾客，适当推销自己和企业 | 2% |
| 环车检查  （15%） | 请顾客出示行驶证和车钥匙，提醒顾客取走贵重物品，记录基本信息 | 1% |
| 记录座椅位置，按照规定顺序套好六件套并说明六件套的作用 | 1% |
| 检查驾驶室，唱检仪表信息并记录 | 2% |
| 唱检其他信息并记录 | 1% |
| 检查左前方，唱检左前门、左前翼子板，左前轮胎等主要项目和结果，并记录 | 1% |
| 检查正前方，唱检机舱盖、进气栅格、充电口、保险杠并记录 | 1% |
| 打开机舱盖唱检内部主要项目和结果，并记录 | 2% |
| 检查右前方，唱检右前门、右前翼子板，右前轮胎等主要项目和结果，并记录 | 1% |
| 检查右后方，唱检右后门、右后翼子板，右后轮胎等主要项目和结果，并记录 | 1% |
| 检查正后方，唱检后备箱盖、后保险杠等主要项目和 结果，并记录 | 1% |
| 打开后备箱盖检查后备箱内部主要项目和结果，并记录 | 2% |
| 检查左后方，唱检左后门、左后翼子板，左后轮胎等主要项目和结果，并记录 | 1% |
| 车辆问诊与需求分析  （10%） | 发现车辆缺陷，建议增补或修复，并请客户签字 | 2% |
| 环车检查时，在适当时候询问顾客车辆使用状况及存在问题，并做好记录（车辆问诊） | 3% |
| 环车检查时，在适当时候询问顾客车辆保养后的使用打算，并做好记录（需求分析） | 3% |
| 接车时体现服务特色、体现专业性人文关怀，进行使用与保养说明 | 2% |
| 增项推荐  （3%） | 根据问诊情况，专业地推荐维修服务增项，并作项目简介和价格预估 | 1% |
| 根据用车打算，分析顾客需求，专业地推荐精品服务增项，并作项目简介和价格预估 | 1% |
| 挖掘潜在需求，提供专业建议，专业地推荐特色服务增项，并作项目简介和价格预估 | 1% |
| 项目确认  （4%） | 应用引导礼，引导顾客到维修服务接待台落座；为客户提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送 | 1% |
| 确认顾客基本信息，请客户确认签字本次保养项目；维修、精品、特色服务项目，并预估价格和时间 | 2% |
| 询问顾客电话，引导顾客到休息室落座，提供饮料，并简要介绍功能分区，说明一小时进度跟进汇报、增项维修确认说明 | 1% |
| 增项沟通  （2%） | 向客户解释在车间实际检查中发现的需要维修的内容，就是否维修征求顾客意见，确认增补项目；并请顾客签字确认 | 2% |
| 交车准备  （2%） | 对竣工车辆自检，准备好交车相关物品，通知客户可以交车 | 2% |
| 车辆验收  （8%） | 礼貌规范地邀请客户查看竣工车辆，陪同客户顺时针方向查看 | 1% |
| 向客户解释常规保养项目；告知已为其洗车，让客户满意 | 1% |
| 向客户解释维修服务项目、精品服务项目，让客户满意 | 1% |
| 打开机舱进行项目说明 | 1% |
| 打开后备箱进行项目说明 | 1% |
| 旧件展示并询问处理方式 | 1% |
| 交车时体现服务特色，提醒顾客关注微信，体现专业性人文关怀，对车辆在使用、维护、安全、充电等方 面的注意事项进行简要说明 | 2% |
| 核单结账  （4%） | 陪客户至维修服务接待台落座，针对向客户解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目，尊重客户的知情权，消除在价客户格上的疑虑，让客户明白消费、满意而归 | 2% |
| 礼貌地请客户核对结算单，并在结算单上签字 | 1% |
| 陪同客户至收银处，礼貌地请客户按结账、付款、交接发票和出门证 | 1% |
| 礼送顾客  （3%） | 当面取下车辆防护用品，向顾客建议下次保养时间，并征得顾客同意，张贴保养提醒贴 | 1% |
| 向顾客解释回访的目的，征求并确认回访时间，规范礼貌地引导顾客上车 | 1% |
| 感谢顾客光临，礼貌地询问对于本次服务的滿意程度，并与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去 | 1% |
| 异议处理  （20%） | 正确解答客户在接车过程中的提问 1 | 3% |
| 正确解答客户在接车过程中的提问 2 | 3% |
| 正确解答客户在接车过程中的提问 3 及追问 | 4% |
| 正确解答客户在交车过程中的提问 1 | 3% |
| 正确解答客户在交车过程中的提问 2 | 3% |
| 正确解答客户在交车过程中的提问 3 及追问 | 4% |
| 电话回访  （5%） | 自我介绍，说明来电缘由 | 1% |
| 礼貌询问车辆保养情况 | 1% |
| 解答客户异议 | 3% |
| 工具及设备使用能力  8% | 岗位所需工具设备的使用能力  （8%） | 正确使用服务物料 | 1% |
| 能正确使用店内服务政策 | 1% |
| 单据填写完整正确 | 6% |
| **实操总分** | | | **100%** |

1. 学生组汽车配件管理模块实操评分标准

表17 汽车配件管理模块实操评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块  （一级指标） | 任务组成  （二级指标） | 技能点、知识点或难易度  （三级指标） | 比例 |
| 情意面  （职业操守）  （作业态度）  （15%） | 能进行工位 7S 操作  （2%） | 整理、整顿，实操过程使用工具分类摆放 | 1% |
| 作业完成后对工具进行复位 | 1% |
| 能进行设备和工具安全检查（3%） | 检查作业所需要的工具是否完备 | 1% |
| 检查作业环境是否符合规范 | 1% |
| 检查作业环境是否配备灭火器 | 1% |
| 能进行配件防护操作  （7%） | 佩戴手套拿取配件 | 3% |
| 根据配件特性正确佩戴手套 | 3% |
| 检查配件后放回原包装 | 1% |
| 能进行三不落地操作  （3%） | 作业过程做到工具不落地 | 1% |
| 作业过程做到配件不落地 | 1% |
| 作业过程做到货位标签不落地 | 1% |
| 技能面  （应用技能）  （操作技能）  作业面  （服务作业）  （建档作业）  （流程作业）  信息面  （信息录入）  （资料应用）  （资讯检索）  分析面  （需求分析）  （异议分析）  （75%） | 配件货位整理  （8%） | 按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原 则”、货架分区、系统分类的仓储原则摆放配件 | 6% |
| 对货架上放置错误的配件进行调整 | 2% |
| 配件出库作业流程  （18.5%） | 正确读取领料单信息 | 2% |
| 根据领料单建立领料出库单 | 1% |
| 正确识别出库物料并备货 | 3% |
| 按规范取物原则取放物料 | 3% |
| 正确按照领料单次序逐项清点物料 | 2% |
| 正确唱检点验结果 | 3.5% |
| 正确向领料人说明本次出库情况 | 1% |
| 根据出库情况进行单据确认 | 2% |
| 留存单据 | 1% |
| 配件采购作业流程  （16%） | 正确鉴别样件质量 | 3% |
| 正确唱检鉴别结果 | 3.5% |
| 向供应商打电话进行询价、议价 | 2% |
| 询价、议价话术恰当 | 3% |
| 综合质量、价格等多方因素敲定供应商 | 2.5% |
| 根据库存预警情况建立采购单 | 1% |
| 留存单据 | 1% |
| 配件入库作业流程  （18.5%） | 正确读取采购单、装箱单信息 | 2% |
| 正确对比装箱单进行到货签收 | 1% |
| 正确按照装箱单次序逐项清点货物 | 3% |
| 正确唱检点验结果 | 3.5% |
| 正确与送料人说明到货情况 | 1% |
| 根据入库情况进行单据确认 | 2% |
| 根据采购单建立采购入库单 | 1% |
| 正确读取采购入库单信息 | 2% |
| 正确放置入库配件 | 2% |
| 留存单据 | 1% |
| 配件索赔作业流程  （8%） | 正确判断损坏配件是否属于索赔件 | 1% |
| 正确对索赔件进行拍照记录并拷贝照片 | 3% |
| 正确填写索赔标识 | 2% |
| 妥善放置索赔件 | 2% |
| 配件盘点作业流程  （6%） | 建立盘点单 | 1% |
| 对照纸质单据盘存并记录盘库情况 | 1% |
| 正确唱检盘点配件情况 | 4% |
| 工具及设备的使用能力  （岗位所需工具设备的使用能力）  （办公软件的使用能力）  （查询软件的使用能力）  (10%) | 能正确使用配件进销存管理系统 | | 2% |
| 能正确使用相机和读卡器 | | 2% |
| 能正确使用码货车 | | 2% |
| 能正确使用索赔件标签 | | 2% |
| 能正确使用打印机 | | 2% |
| **实操总分** | | | **100%** |

1. 学生组汽车网络营销模块实操评分标准

表 18 学生组汽车网络营销模块实操评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块  （一级指标） | 任务组成  （二级指标） | 技能点、知识点或难易度  （三级指标） | 比例 |
| 情意面 （作业安全） （职业操守）  15% | 能进行工位7S操作  （2%） | 整理、整顿，实操过程使用工具分类摆放 | 1% |
| 清理、清洁,实操结束打扫工位 | 1% |
| 能进行设备和工具安全检查   （2%） | 检查作业所需要的工具设备是否完备 | 1% |
| 检查作业环境是否配备灭火器 | 1% |
| 能遵守商务礼仪规范  （4%） | 正确做好个人卫生及形象 | 2% |
| 仪表端庄，表情和蔼可亲，自然真诚，姿态大方 | 2% |
| 能进行职业风采展现  （7%） | 语速适中，语句流畅 | 2% |
| 语言组织逻辑清晰 | 2% |
| 陈述时间分配合理、控制得当 | 2% |
| 肢体语言表达准确，通过手势进行介绍引导 | 1% |
| 技能面 （应用技能） （操作技能） + 作业面 （操作作业） （设计作业） + 信息面 （信息录入） （资料应用） （资讯检索） + 分析面 （主题分析） （车型分析）  70% | 活动主题  （4%） | H5主题符合策划方案宣传主旨 | 2% |
| H5主题符合产品调性 | 1% |
| H5整体设计风格与活动主题风格相契合 | 1% |
| 车辆卖点 （10%） | H5展示活动车型 | 1% |
| 正确提取车型宣传图片 | 4% |
| 正确提取车型介绍文案 | 2% |
| 车型描述内容简练，简单易懂 | 1% |
| H5凸显车型亮点，能有效传达产品特色 | 1% |
| H5车型亮点展现方式新颖独特 | 1% |
| 客户利益 （6%） | H5展现活动优惠力度 | 1% |
| H5展现车型报价 | 1% |
| H5展现活动礼包 | 1% |
| 客户利益信息明确，吸引客户参与 | 3% |
| 活动详情 （6%） | H5展现活动流程 | 1% |
| H5展现活动具体介绍 | 1% |
| H5展现活动特色项目 | 3% |
| 活动信息简洁凝练 | 1% |
| 邀约留资 （3%） | H5能够进行活动邀约 | 1% |
| 邀约留资，有效获取客户反馈信息 | 2% |
| 活动要素 （4%） | 活动要素提取正确 | 1% |
| H5展现活动要素齐全，具有引导性 | 3% |
| 背景甄选  （2%） | 背景选图配色方案合理 | 1% |
| H5背景营造与品牌调性相符的格调、契合活动主题 | 1% |
| 交互体验 （3%） | 页面设计动画效果 | 1% |
| 动画效果简明有序 | 1% |
| 动画效果流畅不拖沓 | 1% |
| 音乐 （4%） | 正确为H5广告进行配乐 | 1% |
| 正确分析H5配乐是否符合主题要求 | 2% |
| 背景音乐与场景相融合，能为场景服务，与整体风格相辅相成 | 1% |
| 视觉设计 （3%） | 页面构图美观、颜色搭配合理 | 1% |
| H5页面图文并茂 | 1% |
| 字体清晰美观有特点 | 1% |
| 整体效果集成评价  （13%） | H5内容结构完整 | 1% |
| H5页数饱满，符合竞赛规则 | 1% |
| 正确分析H5风格是否符合主题要求 | 2% |
| H5整体配色、语言、素材等风格统一 | 2% |
| H5内容原创、设计独特，富有吸引力 | 3% |
| H5所发布信息是否符合宣传要求 | 2% |
| 具有营销创意 | 2% |
| 设计汇报 （12%） | 正确讲解活动主题 | 2% |
| 正确讲解目标车型 | 2% |
| 正确讲解活动信息 | 2% |
| H5广告设计逻辑讲解清晰 | 2% |
| H5广告设计创新点抓取准确 | 1% |
| H5广告定位准确，主题突出 | 1% |
| H5广告内容选取描述充分、合理 | 1% |
| H5广告文案内容页面分布设计阐释充分、合理 | 1% |
| 工具及设备的使用能力  （岗位所需工具设备的使用能力）（办公软件的使用能力）  （查询软件的使用能力）  10% | 能正确使用汽车网络营销H5制作教学系统 | | 5% |
| 能正确使用多媒体一体机 | | 3% |
| 能正确使用系统内资料库 | | 2% |
| 表单填写与报告的汇报能力  （方案汇报）  （H5设计）  5% | 吐字清晰 | | 1% |
| 语句通顺 | | 1% |
| 无错别字 | | 2% |
| 汇报用词准确、恰当 | | 1% |
| **实操总分** | | | **100%** |

**教师组**

1、教师组汽车展厅销售模块实操评分标准

表19 教师组汽车展厅销售模块实操评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块  （一级指标） | 任务组成  （二级指标） | 技能点、知识点或难易度  （三级指标） | 比例 |
| 情意面  （职业操守）  （作业态度）  （15%） | 安全检查、工位 7S 操作  （7%） | 整理、整顿，实操过程使用工具及物料分类摆放素养、耗用物料节约使用理、清洁，实操结束打、扫工位 | 4% |
| 检查作业所需要的工具设备、作业环境是否配备灭火器、车辆配备是否完备是否完备 | 3% |
| 能遵守商务礼仪规范  （5%） | 正确穿着工作制服 | 1% |
| 正确进行名片的呈递 | 1% |
| 作业过程中与客户交谈语气、语速适中 | 1% |
| 正确做好个人卫生及形象 | 1% |
| 正确进行电话礼仪，包括打电话、挂电话等 | 1% |
| 能进行工具准备及过程规范（3%） | 作业过程中工具不掉落 | 1% |
| 作业过程中操作规范 | 1% |
| 作业过程证件、资料不落地 | 1% |
| 技能面  （应用技能）  （操作技能）  作业面  （服务作业）  （建档作业）  （流程作业）  信息面  （信息录入）  （资料应用）  （资讯检索）  分析面  （需求分析）  （异议分析）  （80%） | 正确电话邀约客户到店看车（3%） | 查看邀约客户信息 | 1% |
| 正确拨打电话进行邀约 | 2% |
| 接待到店客户  （16%） | 准备接待客户所需资料 | 1% |
| 迎接客户 | 4% |
| 正确了解客户购车需求 | 11% |
| 正确进行六方位环车介绍（13%） | 正确进行车辆六个方位介绍 | 13% |
| 正确与客户进行购车需求确认  （2%） | 正确复述客户意向车型和购车用途 | 2% |
| 顾客模拟试驾（8%） | 试驾手续模拟办理 | 2% |
| 顾客模拟试驾，销售顾问话术展示 | 6% |
| 正确完成报价成交及一条龙服务  （13%） | 再次确认客户所选车型及配置 | 2% |
| 正确为客户进行报价 | 2% |
| 合理为客户推荐一条龙服务及其他增值服务 | 4% |
| 正确制作销售订单并签字确认 | 5% |
| 正确处理客户异议  （18%） | 正确解答客户在环车介绍过程中的3个提问 | 9% |
| 正确解答客户在一条龙服务介绍过程中3个的提问 | 9% |
| 正确完成销售收款并送别客户  （2%） | 正确引导客户进行财务收款并出具发票 | 1% |
| 正确礼送客户 | 1% |
| 准备新车交付资料及车辆  （2%） | 准备交车所用手续资料 | 2% |
| 正确预约客户到店交车并完成交车  （3%） | 致电客户，预约交车时间 | 1% |
| 交接车辆手续及车辆并礼送客户 | 2% |
| 工具及设备的使用能力  （岗位所需工具设备的使用能力）  (5%) | 能正确使用车辆资料 | | 3% |
| 能正确使用服务物料，如纸杯等 | | 2% |
| **实操总分** | | | **100%** |

2、教师组汽车服务接待模块实操评分标准

表20 教师组汽车服务接待模块实操评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块  （一级指标） | 任务组成  （二级指标） | 技能点、知识点或难易度  （三级指标） | 比例 |
| 情意面  （职业操守）  （作业态度）  12% | 设备和工具安全检查  工位 7S 操作  （6%） | 整理、整顿，实操过程使用工具及物料分类摆放  清理、清洁，实操结束打扫工位、素养、节约、安全，节约使用物料，确保物料设备安全 | 3% |
| 检查作业所需要的工具设备是否完备、检查作业环境是否配备灭火器、检查车辆配备是否完备 | 3% |
| 商务礼仪规范  （4%） | 注重个人形象，正确穿着工作制服 | 1% |
| 正确进行名片呈递 | 1% |
| 作业过程中与客户交谈语气、语速适中 | 1% |
| 正确进行电话礼仪，包括打电话、挂电话礼仪等 | 1% |
| 操作过程规范  （2%） | 作业过程中工具、证件等不掉落 | 1% |
| 作业过程中操作规范 | 1% |
| 技能面  （应用技能）  （操作技能）  +  作业面  （服务作业）  （流程作业）  +  信息面  （信息记录）  （资料应用）  （资讯检索）  +  分析面  （需求分析）  （异议分析）  80% | 礼迎客户  （4%） | 引导顾客停车，帮顾客开门，礼貌请顾客下 | 2% |
| 适当赞美顾客，适当推销自己和企业 | 2% |
| 环车检查  （15%） | 请顾客出示行驶证和车钥匙，提醒顾客取走贵重物品，记录基本信息 | 1% |
| 记录座椅位置，按照规定顺序套好六件套并说明六件套的作用 | 1% |
| 检查驾驶室，唱检仪表信息并记录 | 2% |
| 唱检其他信息并记录 | 1% |
| 环车唱检 | 10% |
| 车辆问诊与需求分析  （10%） | 发现车辆缺陷，建议增补或修复，并请客户签字 | 2% |
| 环车检查时，在适当时候询问顾客车辆使用状况及存在问题，并做好记录（车辆问诊） | 3% |
| 环车检查时，在适当时候询问顾客车辆保养后的使用打算，并做好记录（需求分析） | 3% |
| 接车时体现服务特色、体现专业性人文关怀，进行使用与保养说明 | 2% |
| 增项推荐  （3%） | 根据问诊情况，专业地推荐维修服务增项，并作项目简介和价格预估 | 1% |
| 根据用车打算，分析顾客需求，专业地推荐精品服务增项，并作项目简介和价格预估 | 1% |
| 挖掘潜在需求，提供专业建议，专业地推荐特色服务增项，并作项目简介和价格预估 | 1% |
| 项目确认  （4%） | 应用引导礼，引导顾客到维修服务接待台落座；为客户提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送 | 1% |
| 确认顾客基本信息，请客户确认签字本次保养项目；维修、精品、特色服务项目，并预估价格和时间 | 2% |
| 询问顾客电话，引导顾客到休息室落座，提供饮料，并简要介绍功能分区，说明一小时进度跟进汇报、增项维修确认说明 | 1% |
| 增项沟通  （2%） | 向客户解释在车间实际检查中发现的需要维修的内容，就是否维修征求顾客意见，确认增补项目；并请顾客签字确认 | 2% |
| 交车准备  （2%） | 对竣工车辆自检，准备好交车相关物品，通知客户可以交车 | 2% |
| 车辆验收  （8%） | 与客户沟通并向客户解释维修服务项目、精品服务项目，让客户满意 | 3% |
| 验收检查 | 3% |
| 交车时体现服务特色，提醒顾客关注微信，体现专业性人文关怀，对车辆在使用、维护、安全、充电等方 面的注意事项进行简要说明 | 2% |
| 核单结账  （4%） | 陪客户至维修服务接待台落座，针对向客户解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目，尊重客户的知情权，消除在价客户格上的疑虑，让客户明白消费、满意而归 | 2% |
| 礼貌地请客户核对结算单，并在结算单上签字 | 1% |
| 陪同客户至收银处，礼貌地请客户按结账、付款、交接发票和出门证 | 1% |
| 礼送顾客  （3%） | 当面取下车辆防护用品，向顾客建议下次保养时间，并征得顾客同意，张贴保养提醒贴 | 1% |
| 向顾客解释回访的目的，征求并确认回访时间，规范礼貌地引导顾客上车 | 1% |
| 感谢顾客光临，礼貌地询问对于本次服务的滿意程度，并与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去 | 1% |
| 异议处理  （20%） | 正确解答客户在接车过程中的3个提问 | 10% |
| 正确解答客户在交车过程中的3个提问 | 10% |
| 电话回访  （5%） | 自我介绍，说明来电缘由 | 1% |
| 礼貌询问车辆保养情况 | 1% |
| 解答客户异议 | 3% |
| 工具及设备使用能力  8% | 岗位所需工具设备的使用能力  （8%） | 正确使用服务物料 | 1% |
| 能正确使用店内服务政策 | 1% |
| 单据填写完整正确 | 6% |
| **实操总分** | | | **100%** |

1. 教师组汽车配件管理模块实操评分标准

表21 教师组汽车配件管理模块实操评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块  （一级指标） | 任务组成  （二级指标） | 技能点、知识点或难易度  （三级指标） | 比例 |
| 情意面  （职业操守）  （作业态度）  （15%） | 能进行工位 7S 操作  （2%） | 整理、整顿，实操过程使用工具分类摆放 | 1% |
| 作业完成后对工具进行复位 | 1% |
| 能进行设备和工具安全检查（3%） | 检查作业所需要的工具是否完备 | 1% |
| 检查作业环境是否符合规范 | 1% |
| 检查作业环境是否配备灭火器 | 1% |
| 能进行配件防护操作  （7%） | 佩戴手套拿取配件 | 3% |
| 根据配件特性正确佩戴手套 | 3% |
| 检查配件后放回原包装 | 1% |
| 能进行三不落地操作  （3%） | 作业过程做到工具不落地 | 1% |
| 作业过程做到配件不落地 | 1% |
| 作业过程做到货位标签不落地 | 1% |
| 技能面  （应用技能）  （操作技能）  作业面  （服务作业）  （建档作业）  （流程作业）  信息面  （信息录入）  分析面  （需求分析）  （异议分析）  （75%） | 配件货位整理  （8%） | 按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原 则”、货架分区、系统分类的仓储原则摆放配件 | 6% |
| 对货架上放置错误的配件进行调整 | 2% |
| 配件出库作业流程  （18.5%） | 正确读取领料单信息 | 2% |
| 根据领料单建立领料出库单 | 1% |
| 正确识别出库物料并备货 | 3% |
| 按规范取物原则取放物料 | 3% |
| 正确按照领料单次序逐项清点物料 | 2% |
| 正确唱检点验结果 | 3.5% |
| 正确向领料人说明本次出库情况 | 1% |
| 根据出库情况进行单据确认 | 2% |
| 留存单据 | 1% |
| 配件采购作业流程  （16%） | 正确鉴别样件质量 | 6.5% |
| 询价、议价 | 5% |
| 综合质量、价格等多方因素敲定供应商 | 2.5% |
| 根据库存预警情况建立采购单、留存单据 | 21% |
| 配件入库作业流程  （18.5%） | 备件入库准备与流程、正确与送料人说明到货情况 | 10.5% |
| 准确入库 | 5% |
| 正确放置入库配件、留存单据 | 3% |
| 配件索赔作业流程  （8%） | 正确判断损坏配件是否属于索赔件 | 1% |
| 正确对索赔件进行拍照记录并拷贝照片 | 3% |
| 正确填写索赔标识 | 2% |
| 妥善放置索赔件 | 2% |
| 配件盘点作业流程  （6%） | 建立盘点单 | 1% |
| 对照纸质单据盘存并记录盘库情况 | 1% |
| 正确唱检盘点配件情况 | 4% |
| 工具及设备的使用能力  （岗位所需工具设备的使用能力）  （办公软件的使用能力）  （查询软件的使用能力）  (10%) | 能正确使用配件进销存管理系统 | | 2% |
| 能正确使用相机和读卡器 | | 2% |
| 能正确使用码货车 | | 2% |
| 能正确使用索赔件标签 | | 2% |
| 能正确使用打印机 | | 2% |
| **实操总分** | | | **100%** |

4、教师组技能实训教学指导能力模块实操评分标准

表22 教师组技能实训教学指导能力模块实操评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块  （一级指标） | 任务组成  （二级指标） | 技能点、知识点或难易度  （三级指标） | 比例 |
| 技能实训教学指导能力模块（100%） | 训练任务（训练试卷）设计  （35%） | 训练任务设计符合实际岗位 | 15% |
| 训练任务合理性与专业性 | 10% |
| 预备表单准备情况 | 10% |
| 软件的基本使用能力 （30%） | 利用云数据平台进行用户管理，学员编制、成绩管理等操作 | 10% |
| 试卷的在系统组建 | 10% |
| 在系统各题配分的合理性 | 10% |
| 组题后的系统测试 （30%） | 按照组建后的系统试题进行快速测试 | 10% |
| 测试的100%通过率 | 10% |
| 导出导入数据库操作 | 10% |
| 规范与素养  （5%） | 5S、文件归档等 | 5% |
| **实操总分** | | | **100%** |

十二、奖项设定

**（一）参赛选手奖**

根据竞赛成绩，从高到低排序，个人赛按参赛人数、团体赛按参赛队的数量，其中10%设一等奖，20%设二等奖，30%设三等奖。

**（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。

十三、赛场预案

赛前成立由巡视员、专家组长、裁判长、监督组长、仲裁组长、承办校领导等相关人员组成的应急处理小组，比赛期间发生任何意外事故（如赛卷、设备、安全等），发现者应第一时间报告专家组长，立即采取措施避免事态扩大，启动应急预案予以解决并报告大赛组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由赛项组委会决定。事后，应向大赛组委会报告详细情况。

**（一）意外事件预案**

竞赛期间偶发大规模意外事件，立即启动《偶发大规模意外事件处理应急预案》（采取中止比赛、快速疏散人群等措施避免事态扩大，并第一时间报告赛区执委会）。

**（二）水电事件应急预案**

制订责任到人的事件处理小组，竞赛时现场值守，突发水、电供给不良时及时响应，维持秩序的同时，调配专业的人员，及时查明原因、排除故障。（如现场配置水桶、应急发电车值守等）。

**（三）火灾事件应急预案**

制订责任到人的事件处理小组，竞赛时现场值守。如发生火灾，及时组织人员疏散、切断电源，将易燃易爆物品及时转移到安全地段，同时组织人员使用适宜的灭火器材灭火。对轻伤人员有医疗人员进行处置，对重伤人员及时送往医院进行救治。

**（四）竞赛设备损坏应急预案**

制订责任到人的竞赛设备损坏应急处理小组，竞赛时现场值守。赛场每个工位由赛场工作人员或厂方技术人员负责，及时解决比赛中突发的设备故障，解决不了的，启用备用工位，保证竞赛正常进行。

1. **赛卷应急预案**

比赛过程中一旦出现赛卷密等问题，立即由巡视员、专家组长、裁判长、监督组长和仲裁组长会商，并向大赛组委会报告，启用备用赛卷。

十四、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**

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，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。

赛场周围要设立警戒线，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的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。

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。

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。

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。

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。

**（二）生活条件**

比赛期间，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。

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。

大赛期间承办单位须保障比赛期间选手、指导教师和裁判员、工作人员的交通安全。

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，须安排除参赛选手、指导教师、领队以外的随行人员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，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。

十五、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；开赛前10日以内，参赛队不得更换参赛队员，允许缺员比赛。

3.参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。

4.各参赛队统一安排参加比赛前熟悉场地环境的活动。

5.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场次号。

6.各参赛队要注意饮食卫生，防止食物中毒。

7.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.各指导老师要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。指导老师经报名、审核后确定，一经确定不得更换。

2.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。

3.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。

4.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，应遵守安全操作规程，文明的操作。通电调试设备时，应经现场裁判许可，在技术人员监护下进行。

6.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，并暂停时间，尽量在5分钟内返回赛场。

7.完成比赛任务后，需要在比赛结束前离开赛场，需向现场裁判示意，在赛场记录上填写离场时间并签工位号确认后，方可离开赛场到指定区域等候评分，离开赛场后不可再次进入。未完成比赛任务，因病或其他原因需要终止比赛离开赛场，需经裁判长同意，在赛场记录表的相应栏目填写离场原因、离场时间并签工位号确认后，方可离开；离开后，不能再次进入赛场。

8.裁判长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评分。需要补时的选手在离场后，由现场裁判召唤进场补时或比赛结束后自然延时补时。

9.选手应配合裁判指令，遇到问题礼貌得体与裁判沟通，不可与裁判争辩、争分，影响评分。

10.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责任。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.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。

8.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。

9.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。

十六、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。

十七、竞赛观摩

（一）观摩要求

参赛队有关人员可在规定时间（每轮比赛开始10分钟后），以小组为单位，在赛场引导员的引导下，有序进入赛场观摩。

（二）组织安排

1.赛场安排专门工作人员组织观摩人员观摩比赛。

2.赛场组织将严格控制参观人员的流量，保证各赛场秩序。

（三）纪律要求

1.观摩人员必须佩带赛事相关证件；

2.观摩人员应服从赛场工作人员组织，赛场内不得大声喧哗，扰乱赛场秩序；

3.观摩时严禁与选手、裁判及工作人员进行交流；

4.禁止拍照、摄像；

5.凡违反上述规定者，将立即取消其观摩资格。

十八、竞赛直播

1.赛场内部署无盲点录像设备，能实时录制并播送赛场情况；

2.赛场外有大屏幕或投影，同步显示赛场内竞赛状况；

十九、其他

1.参赛选手及相关工作人员，由赛项承办院校赛统一安排食宿，费用自理。

2.本技术文件的最终解释权归大赛组织委员会。

**附件一、学生组赛卷样卷**

(一)汽车展厅销售模块

1.竞赛内容

在某汽车4S 店销售展厅完成某新车销售完整工作任务。

选手根据岗位职责及实际任务要求实现汽车展厅销售作业流程，主要包括电话邀约、展厅接待、需求分析、车辆介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理、试乘试驾和报价成交等环节。

2.选手任务

销售顾问高幸（选手）根据客户信息，对客户王君进行电话邀约。告知客户展车到店，邀约来店看车；客户到店看车，高幸在展厅接待客户，并按照销售流程和操作规范完成本次销售作业，同时将特定信息填入表单中。主要任务如下：

（1）电话邀约：根据情景指定客户信息，电话邀约客户到店看车；

（2）展厅接待：客户到店，接待客户，使用规范礼仪与术语；

（3）需求分析：了解顾客实际需求，以备有针对性地进行推介；

（4）车辆介绍与异议处理：介绍某车型并进行竞品车型的分析对比，解答客户异议，在全面介绍的基础上突出使用 FAB 法；

（5）推荐一条龙服务项目：保险推介、精品推介、金融推介；

（6）进行车辆价格的分析对比，解答客户价格异议，模拟试乘试驾，促成客户签订订单，并进行收款；

（7）准备交车资料，并预约客户到店交车，完成交车流程；

（8）作业操作过程中，及时准确地利用信息资源，填写销售订单。

（二）汽车服务接待模块

1.竞赛内容

在某汽车4S店完成预约来店常规保养的客户接待工作任务。选手根据岗位职责及实际任务要求完成来店常规保养的客户接待工作，主要包括礼迎顾客、环车检查、增项推荐、项目确认、增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客、客户回访等环节。

２.选手任务

服务顾问高幸（选手）接待预约来店车辆保养的客户张华，高幸按照服务接待流程与规范进行接待作业，同时记录相关信息。主要任务如下：

（1）礼迎顾客：快速热情接待到店客户；

（2）环车检查：征得客户同意，与客户一起检查车辆外观与内饰，并解答客户车辆使用中的异议；

（3）车辆问诊：在适当时候询问顾客车辆使用状况及存在问题，进行5W2H车辆问诊,并做好记录；

（4）需求分析：在适当时候询问顾客车辆保养后的使用打算，并做好记录；

（5）增项推荐：根据车辆缺陷与客户需求推荐增项；

（6）项目确认：与客户确认常规保养项目、预估价格和时间；

（7）增项确认：与顾客确认在车间实际检查中新发现的需要维修的内容；

（8）交车准备：对竣工车辆自检，并准备好相关表单、车钥匙及行驶证等；

（9）车辆验收：邀请顾客查看竣工车辆，展示车辆保养成果；

（10）核单结账：向客户说明收费情况，并消除客户价格疑虑；引导至收银结账；

（11）礼送顾客：征求并确认回访时间，规范礼貌送别客户；

（12）客户回访：电话回访客户车辆保养情况并解决客户疑虑。

（三）汽车配件管理模块

1.竞赛内容

在4S店配件库房完成配件进、销、存完整工作任务。

场景设置

（1）比赛现场设置有四梯四列货架两个、四梯一列货架一个,分别为A、B、C货架，A货架距离选手工作台较近，放置常用配件。B货架宽度为A货架两倍，纵向划分为发动机、底盘、电器（或车身）、新能源专用件四个系统分区，放置非常用配件。C货架为四梯一列放置危险品配件。同时，设置索赔配件指定区域。

（2）A货架设有16个货位、B货架设有16个货位，C货架设有4个货位，货位号已标明。

（3）比赛用配件36种，其中16种常用件，16种非常用件（每个系统各4种）,4种危险件。部分配件已经被打乱放置在货位上。

（4）新建配件1种，分3个厂家提供的样件及厂家资料。

（5）工作电脑、照相机、工作单据、手套等放置在工作台上。

（6）领料车1辆、送料车1辆，码货车1辆。

2.选手任务

在汽车4S店配件库房内，库管员高幸（选手）依次完成货位调整、配件出库、配件采购、配件入库、配件索赔和配件盘点操作任务，操作的信息内容需合理利用汽车配件管理考核系统来进行。

具体任务如下：

（1）配件货位整理

对货架上的配件按照配件仓储管理原则和系统分类进行调整，根据货架上方的标识，将同一系统的配件规整至同一纵列。调整后记录所调货位，对系统内配件信息中的货位信息进行修改。

（2）配件出库

领料人推车上前，递送领料单。根据领料单建立领料出库单并打印，进行备货，备货后拿至领料人开箱点验。易损件或包装破损的配件需开箱点验、唱检。如有未交付的配件需说明原因。双方确认签字，保存相关单据。

（3）配件采购

查看工位上摆放的样件和供应商信息卡。查询配件编码，新建配件信息卡，根据供应商信息卡新建供应商档案，甄别配件质量，并查看厂家提供的配件描述信息，完成订货询价单的建立。并根据从不同平台不同经销商处获得的配件品牌信息、价格信息、优惠条件信息、配送信息对比分析择优选择，确定供应商。再结合配件预警情况，建立采购单，打印单据并留存。

（4）配件入库

送料人将采购的到货配件送至库房，库管员对照装货单比对件数、初检外包装，进行到货签收，如发现问题需与送料人沟通，说明问题，双方签字确认。接下来对照采购单据完成点货、验货，对配件外包装、配件质量进行检查，整个操作过程需唱检结果。在系统平台中新建采购入库单，正确放置配件。

（5）配件索赔

对索赔件进行拍照，拷贝照片，完成索赔申请单的提交。标识索赔件，放入指定位置。

（6）配件盘点

根据盘点需求建立盘点单并打印，对照纸质单据盘存，记录盘点结果并唱检。完成后在系统中录入盘点结果，根据盘点结果进行报损、盈亏出入库操作。

（四）汽车网络营销模块

1.竞赛内容

在4S店市场部完成H5页面设计宣传完整工作任务。

赛项设置网络营销这一典型工作情景。汽车市场专员高幸（选手）根据岗位职责及任务情况完成汽车网络营销市场推广过程中涉及的客户信息分析、车辆信息分析、汽车网络营销方案设计、制作等环节，充分利用H5制作系统进行内容制作和展示。

2.选手任务

（1）选手根据现场裁判提供的客户信息和车辆信息，分析客户定位以及车辆特点，使用网络营销策略和方法进行方案初步设计，设计内容要以市场为导向，以目标客户为中心，突出车辆的特色与亮点。

（2）根据设计内容，通过使用汽车网络营销H5制作系统，对宣传内容进行制作与展示。

**附件二、教师组赛卷样卷**

(一)汽车展厅销售模块

1.竞赛内容

在某汽车4S 店销售展厅完成某新车销售完整工作任务。

选手根据岗位职责及实际任务要求实现汽车展厅销售作业流程，主要包括电话邀约、展厅接待、需求分析、车辆介绍、保险推介、精品推介、金融推介、异议处理、试乘试驾和报价成交等环节。

2.选手任务

销售顾问高幸（选手）根据客户信息，对客户王君进行电话邀约。告知客户展车到店，邀约来店看车；客户到店看车，高幸在展厅接待客户，并按照销售流程和操作规范完成本次销售作业，同时将特定信息填入表单中。主要任务如下：

（1）电话邀约：根据情景指定客户信息，电话邀约客户到店看车；

（2）展厅接待：客户到店，接待客户，使用规范礼仪与术语；

（3）需求分析：了解顾客实际需求，以备有针对性地进行推介；

（4）车辆介绍与异议处理：介绍某车型并进行竞品车型的分析对比，解答客户异议，在全面介绍的基础上突出使用 FAB 法；

（5）推荐一条龙服务项目：保险推介、精品推介、金融推介；

（6）进行车辆价格的分析对比，解答客户价格异议，模拟试乘试驾，促成客户签订订单，并进行收款；

（7）准备交车资料，并预约客户到店交车，完成交车流程；

（8）作业操作过程中，及时准确地利用信息资源，填写销售订单。

（二）汽车服务接待模块

1.竞赛内容

在某汽车4S店完成预约来店常规保养的客户接待工作任务。选手根据岗位职责及实际任务要求完成来店常规保养的客户接待工作，主要包括礼迎顾客、环车检查、增项推荐、项目确认、增项确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客、客户回访等环节。

２.选手任务

服务顾问高幸（选手）接待预约来店车辆保养的客户张华，高幸按照服务接待流程与规范进行接待作业，同时记录相关信息。主要任务如下：

（1）礼迎顾客：快速热情接待到店客户；

（2）环车检查：征得客户同意，与客户一起检查车辆外观与内饰，并解答客户车辆使用中的异议；

（3）车辆问诊：在适当时候询问顾客车辆使用状况及存在问题，进行5W2H车辆问诊,并做好记录；

（4）需求分析：在适当时候询问顾客车辆保养后的使用打算，并做好记录；

（5）增项推荐：根据车辆缺陷与客户需求推荐增项；

（6）项目确认：与客户确认常规保养项目、预估价格和时间；

（7）增项确认：与顾客确认在车间实际检查中新发现的需要维修的内容；

（8）交车准备：对竣工车辆自检，并准备好相关表单、车钥匙及行驶证等；

（9）车辆验收：邀请顾客查看竣工车辆，展示车辆保养成果；

（10）核单结账：向客户说明收费情况，并消除客户价格疑虑；引导至收银结账；

（11）礼送顾客：征求并确认回访时间，规范礼貌送别客户；

（12）客户回访：电话回访客户车辆保养情况并解决客户疑虑。

（三）汽车配件管理模块

1.竞赛内容

在4S店配件库房完成配件进、销、存完整工作任务。

场景设置

（1）比赛现场设置有四梯四列货架两个、四梯一列货架一个,分别为A、B、C货架，A货架距离选手工作台较近，放置常用配件。B货架宽度为A货架两倍，纵向划分为发动机、底盘、电器（或车身）、新能源专用件四个系统分区，放置非常用配件。C货架为四梯一列放置危险品配件。同时，设置索赔配件指定区域。

（2）A货架设有16个货位、B货架设有16个货位，C货架设有4个货位，货位号已标明。

（3）比赛用配件36种，其中16种常用件，16种非常用件（每个系统各4种）,4种危险件。部分配件已经被打乱放置在货位上。

（4）新建配件1种，分3个厂家提供的样件及厂家资料。

（5）工作电脑、照相机、工作单据、手套等放置在工作台上。

（6）领料车1辆、送料车1辆，码货车1辆。

2.选手任务

在汽车4S店配件库房内，库管员高幸（选手）依次完成货位调整、配件出库、配件采购、配件入库、配件索赔和配件盘点操作任务，操作的信息内容需合理利用汽车配件管理考核系统来进行。

具体任务如下：

（1）配件货位整理

对货架上的配件按照配件仓储管理原则和系统分类进行调整，根据货架上方的标识，将同一系统的配件规整至同一纵列。调整后记录所调货位，对系统内配件信息中的货位信息进行修改。

（2）配件出库

领料人推车上前，递送领料单。根据领料单建立领料出库单并打印，进行备货，备货后拿至领料人开箱点验。易损件或包装破损的配件需开箱点验、唱检。如有未交付的配件需说明原因。双方确认签字，保存相关单据。

（3）配件采购

查看工位上摆放的样件和供应商信息卡。查询配件编码，新建配件信息卡，根据供应商信息卡新建供应商档案，甄别配件质量，并查看厂家提供的配件描述信息，完成订货询价单的建立。并根据从不同平台不同经销商处获得的配件品牌信息、价格信息、优惠条件信息、配送信息对比分析择优选择，确定供应商。再结合配件预警情况，建立采购单，打印单据并留存。

（4）配件入库

送料人将采购的到货配件送至库房，库管员对照装货单比对件数、初检外包装，进行到货签收，如发现问题需与送料人沟通，说明问题，双方签字确认。接下来对照采购单据完成点货、验货，对配件外包装、配件质量进行检查，整个操作过程需唱检结果。在系统平台中新建采购入库单，正确放置配件。

（5）配件索赔

对索赔件进行拍照，拷贝照片，完成索赔申请单的提交。标识索赔件，放入指定位置。

（6）配件盘点

根据盘点需求建立盘点单并打印，对照纸质单据盘存，记录盘点结果并唱检。完成后在系统中录入盘点结果，根据盘点结果进行报损、盈亏出入库操作。

（四）技能实训教学指导能力

本模块目前由于保密性需求不设样卷。