

2026 年江苏省职业院校技能大赛项目规程

一、项目名称

项目名称（编号）：汽车营销（JSG2026017-1）

项目组别：高职学生组/高职教师组

项目归属赛道：汽车制造与维修赛道

二、竞赛目的

项目以对接数字经济背景下汽车营销数字化、智能化转型升级需求，以及汽车后市场结构调整对复合型技术技能人才的新要求为宗旨，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人才。项目内容设计体现专业引领性，积极融入人工智能等前沿技术应用场景，服务于产业升级与创新发展。通过团队协作完成典型工作任务，全面考察参赛选手职业道德、职业素养、技术技能水平和团队合作能力，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高质量发展。

三、竞赛内容

项目竞赛内容分为技能操作与展示讲解两个部分，其中技能操作成绩占总成绩的 80%，展示讲解成绩占总成绩的 20%。

(一)技能操作

1.学生组（团体赛，2 人/队）

学生组为团体赛，技能操作部分分为“汽车新媒体销售作业”、“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、考核内容、比赛时长及相应权重见表 1。

表 1 学生组技能竞赛模块、考核内容、比赛时长及相应权重

竞赛模块		主要内容	比赛时长	权重
模块一	汽车新媒体销售作业	环节1 在线说车（8 分钟） 环节2 展厅体验式销售（15 分钟）	23 分钟	25%

模块二	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） 任务2 事故车、水泡与火烧车判定（5分钟） 任务3 车辆外观鉴定（5分钟） 任务4 驾驶舱鉴定（5分钟） 任务5 发动机舱与行李舱鉴定（5分钟） 任务6 启动项鉴定（5分钟） 任务7 车辆底盘鉴定（5分钟） 任务8 车辆价值计算与归档（12分钟） 情境二 新能源车鉴定评估 任务9 机舱鉴定（5分钟） 任务10 电池系统鉴定（6分钟）	65分钟	30%
模块三	汽车保险查勘与理赔作业	任务1 接报案与事故查勘调度 任务2 事故现场查勘与立案 任务3 事故车辆定损与核损 任务4 单证收集与理赔结案	50分钟	25%

2.教师组（个人赛）

教师组为个人赛，技能操作部分分为“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、考核内容、比赛时长及相应权重见表2。

表2 教师组竞赛模块、考核内容、比赛时长及相应权重

竞赛模块		主要内容	比赛时长	权重
模块A	展厅体验式销售作业	任务1 邀约及接待 任务2 需求分析 任务3 车辆介绍 任务4 报价及协商签约 环节5 车辆交付	50分钟	25%
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） 任务2 事故车、水泡与火烧车判定（5分钟） 任务3 车辆外观鉴定（5分钟） 任务4 驾驶舱鉴定（5分钟） 任务5 发动机舱与行李舱鉴定（5分钟） 任务6 启动项鉴定（5分钟） 任务7 车辆底盘鉴定（5分钟） 任务8 车辆价值计算与归档（12分钟） 情境二 新能源车鉴定评估 任务9 机舱鉴定（5分钟） 任务10 电池系统鉴定（6分钟）	65分钟	30%
模块C	汽车保险查勘与理赔作业	任务1 接报案与事故查勘调度 任务2 事故现场查勘与立案 任务3 事故车辆定损与核损 任务4 单证收集与理赔结案	50分钟	25%

（二）展示讲解

讲解内容所涉及的知识产权等须真实可靠，成绩在官网发布前，一经发现作

假，将取消竞赛成绩。

本环节赛前，参赛队需围绕提升汽车销量与品牌影响力的核心目标，针对指定车型及目标客户群，自主设计一份汽车数字化营销策划方案。方案策划应积极对接行业数字化转型新场景，鼓励运用数据分析、人工智能辅助工具、新媒体矩阵等前沿技术手段，进行创新活动设计。此外，方案应体现对汽车后市场全流程服务的理解，可有机融入机动车智能鉴定评估或保险理赔数字化服务中的应用亮点或流程创新构思。

参赛队需将完整的策划内容制作成汇报 PPT，比赛时进行现场展示讲解，时长为 15 分钟。展示讲解部分竞赛模块、考核内容、比赛时长、分值及相应权重见表 3。

表 3 展示讲解部分考核内容、分值及相应权重

竞赛模块	主要内容	分值	权重
展示讲解	汽车营销策划活动方案设计（赛前完成） 参赛队根据背景信息，进行市场与产品调研，运用数据分析等工具完成一份数字化营销策划方案。方案需积极应用新媒体与人工智能等前沿技术，并鼓励融合机动车智能鉴定评估或保险理赔数字化服务中的创新构思。团队合作完成方案与汇报 PPT 制作，并带至现场。	100 分	20%
	方案展示（15 分钟） 团队全体成员使用汇报 PPT 进行展示讲解。需重点阐述方案总体思路、技能要点、主要成果、项目创新等，体现综合职业能力与团队协作。		

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

本项目学生组为团体赛，每队 2 人；教师组为个人赛。不得跨校组队，同一学校参赛队不超过 1 队，江苏联合职业技术学院经过选拔限报 5 个队参加比赛。学生组每队限报 2 名指导教师，指导教师须为本校专兼职教师。教师组选手 1 人为一队，不配备指导老师。

五、竞赛流程

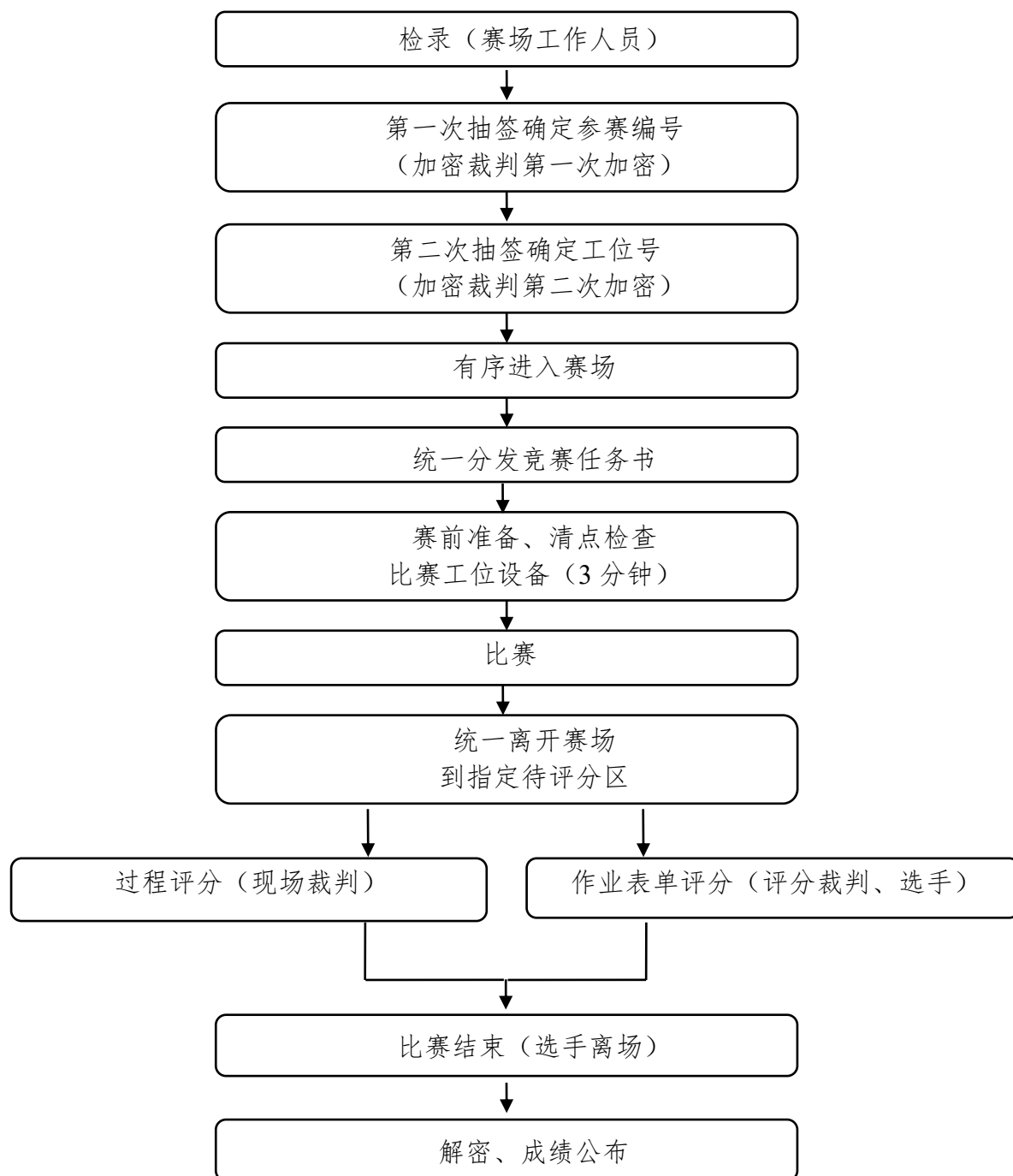


图 1 竞赛流程图

六、竞赛规则

（一）竞赛报名

1. 各高职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。

2. 高职组学生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；已在国赛、省赛中获得过一等奖或在世赛争夺赛获得过金奖的学生不得参加同一组别、同一赛道的比赛。

3. 高职组教师参赛对象为具有高等学校教师资格证且 2024 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赛道的比赛。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。

4. 同一学校学生赛、教师赛分别限报 1 支参赛队，不得跨校组队。江苏联合职业技术学院经过选拔可报 3-5 支参赛队参加学生赛、2 支参赛队参加教师赛。每位选手仅可参加一个项目。

5. 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，须由学校相应项目开赛前 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。

5. 展示讲解部分，若有自带的设施设备，现场布置时间不超过十分钟。

（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. 比赛各工位设置 3 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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，应在赛场记录表的相应栏目填写更换设备、耗材名称、规格与型号、更换原因、更换时间等并签比赛工位号确认后，由现场裁判和技术人员予以更换。更换后经现场裁判和技术人员检验并将结果记录在赛场记录表的相应栏目中并由选手签工位号确认。

7. 需要调试设备时，应先报告现场裁判或技术人员，通电前的安全检测合格，获允许并派人监护后，才能通电调试。

8. 经现场裁判和技术人员检验，确因设备故障或损坏而更换设备，从报告现场裁判到完成更换之间的用时，为比赛补时时间。

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，由裁判长宣布终止比赛。
3. 裁判长宣布终止比赛时，选手应停止竞赛任务的操作，竞赛任务书、赛场记录表等相关资料整齐摆放在工作台上，不能带出赛场；工具、试题作答的文具等，保持现状，不需整理。
4. 裁判长宣布终止比赛后，现场裁判组织、监督选手退出工位，站在工位边的过道上。裁判长宣布离场时，现场裁判指挥选手统一离开赛场。
5. 全部选手离场后，需要补时的选手重新进入工位，现场裁判宣布补时操作开始后，补时选手开始操作。现场裁判宣布补时时间到，选手应停止操作，离开赛场。
6. 选手离场后，到指定的休息场所用餐、等待评定比赛成绩。
7. 评分裁判叫到工位号的选手，进入赛场，配合评分裁判评定作业表单部分成绩。
8. 完成作业表单成绩评定的选手，应按职业岗位要求，清理比赛工位上的工具、整理比赛工位及其周边的清洁，使之符合职业规范。

（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，全面负责项目的裁判分工、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：负责对参赛队完成的作业表单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。

2. 成绩管理流程

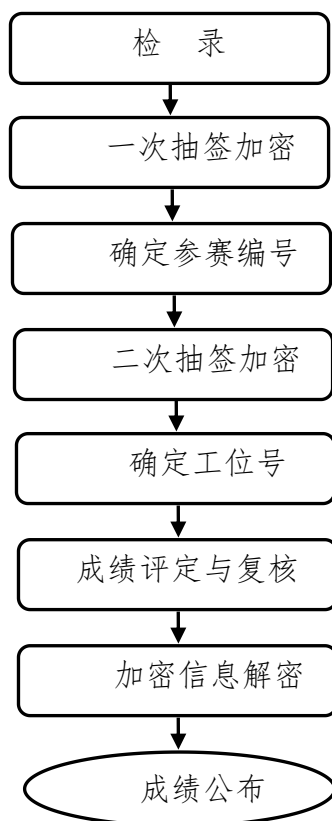


图 2 成绩管理流程图

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、竞赛环境

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) 汽车新媒体销售作业模块

该竞赛模块中环节1、2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。

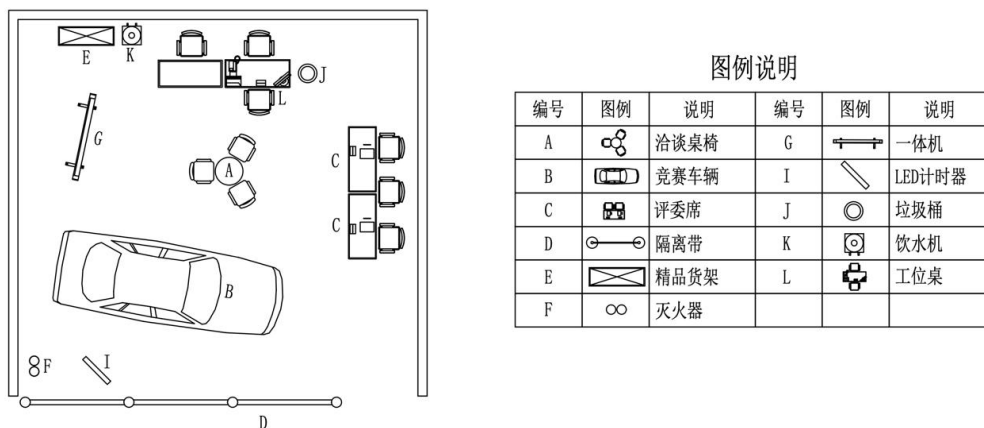
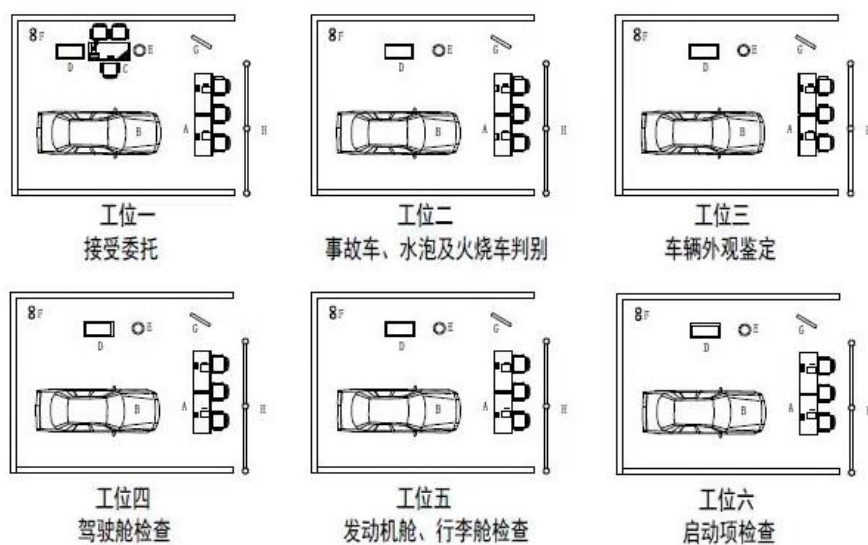


图 3 在线说车与展厅体验式销售场地布置图

教师组展厅体验式销售作业场地布置如图 3 所示。

(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。



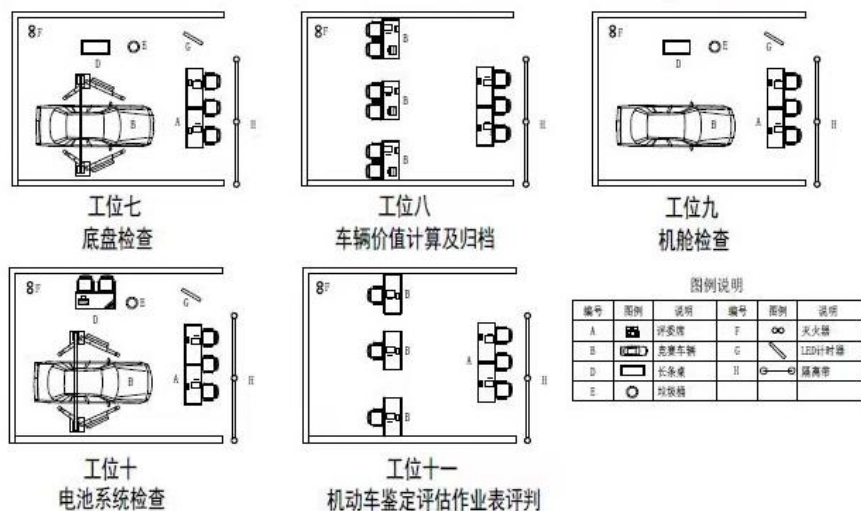


图 4 机动车鉴定与评估作业模块场地布置图

(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。

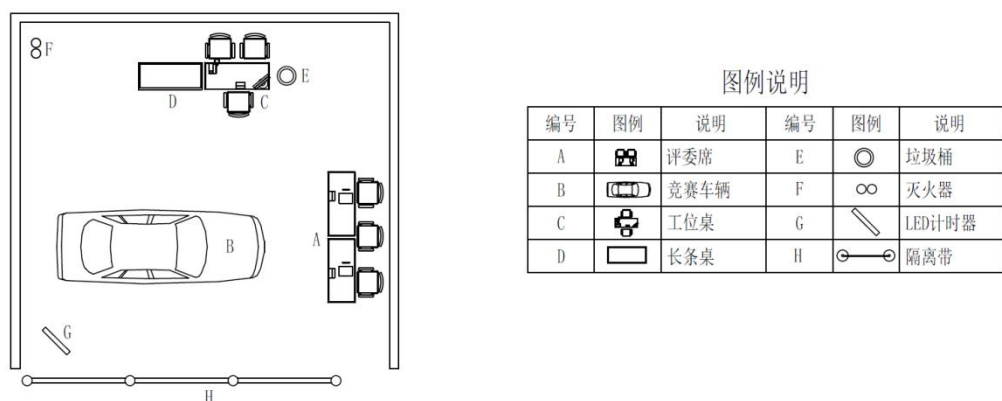


图 5 汽车保险查勘与理赔作业模块场地布置图

八、技术规范

(一) 汽车新媒体销售作业

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）

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)

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。

九、技术平台

(一) 技能操作部分

汽车新媒体销售作业模块、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 2023 年国赛省赛用车；

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 2023 年国赛版省赛平台。

(二) 展示讲解部分

承办学校须在赛前说明会上向参赛队伍公布相应设备和材料的使用条件(如占地面积、水电气规格、安全性能等)。在赛前 7 天(各项目可根据需要调整)，参赛队伍向承办学校提交自备设备材料清单及其使用条件需求，经承办学校确认可行后安排设备和材料进入现场。

参赛队伍在赛前确定设备和材料选用情况，与承办学校签订参赛设备、材料和比赛环境(条件)需求协议，明确是否使用承办学校提供的设备与材料，同时对参赛设备、材料和比赛环境(条件)使用的规范性、安全性做出承诺。在报名系统上传盖章确认书后，由省大赛组委会办公室进行审核确认，双方无法达成需求协议的，提交省大赛专家组裁定。

十、成绩评定

考核技能水平和职业素养考核权重 80%；考核应用价值、团队合作、创新意识三个维度考核权重 20%。

（一）评分文件

1.评分标准

（1）技能操作模块（学生组）

学生组为团体赛，技能与素养部分评分标准见表 5。

表 5 学生组技能与素养部分评分标准

竞赛模块		主要内容	分值	权重
模块一	汽车新媒体销售作业	环节1 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2 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。	100分	25%
模块二	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。	100分	30%

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赔流程;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赔,记录信息后完成赔案核赔与结案。</p>	100分	25%
-----	-------------	--	------	-----

(2) 技能操作模块 (教师组)

教师组为个人赛,技能与素养部分评分标准见表6。

表6 教师组技能与素养部分评分标准

竞赛模块		主要内容	分值	权重
模块A	展厅体验式销售作业	<p>任务1 邀约及接待 选手电话邀约客户到店看车、正确礼迎并接待到店客户。</p> <p>任务2 需求分析 选手正确询问客户购车需求,并分析顾客需要。</p> <p>任务3 车辆介绍 选手进行车辆介绍,注重客户体验。并处理客户异议。</p> <p>任务4 报价及协商签约 选手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。</p> <p>环节5 车辆交付 选手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。</p>	100分	25%

模块 B	机动车鉴定与评估作业	<p>情境一 燃油车鉴定评估</p> <p>任务1 接受委托（12 分钟） 选手完成礼迎客户，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。</p> <p>任务2 事故车、水泡与火烧车判定（5 分钟） 选手利用鉴定评估工具，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） 选手利用鉴定评估工具，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） 选手利用鉴定评估工具，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） 选手利用鉴定评估工具，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） 选手利用鉴定评估工具，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） 选手利用鉴定评估工具，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） 选手利用鉴定评估工具，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） 选手利用鉴定评估工具，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>	100 分	30%
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 选手电话致电客户沟通事故查勘时间与地点，选手到达事故发生地，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。选手完成事故现场查勘作业后，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；致电客户沟通车辆定损安排，开展车辆定损工作。选手到达修理厂，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，选手致电客户，要求客户提供赔案理赔相关单证；接待客户并上传单证后正式进入赔案理赔流程；选手核对保险条款与赔偿限额，运用保险理赔知识进行赔案理赔，记录信息后完成赔案核赔与结案。</p>	100 分	25%

(3) 展示讲解模块（学生组、教师组）

一级项目	二级评价项目	三级评价项目	配分
核心技能与应用价值	1.有助于解决生产一线实际问题或现实困难。	营销方案基于汽车行业数字化转型升级需求，能够解决后市场企业在新媒体营销、智能评估或线上理赔等场景中的实际问题，并提供创新解决方案；	40
		方案内容贴合实际，具有可操作性，能够通过实例或数据证明效果。	
	2.能够促进职业学校学生高质量就业，包括直接间接推动扩大就业规模等。	提升学生对汽车后市场服务行业的认知，熟悉数字化营销工具与技术；	
		取得本行业相关证书（技能、上岗等）；	
		提前获取企业入职证明、企业兼职、社会实践（与本行业相关）。	
	3.对推动产业转型升级、区域经济发展、乡村振兴、城市社区治理、城乡融合发展等具有积极作用。	展现方案如何推动汽车后市场产业升级与数字化转型，提升企业运营效率；	
		营销方案中体现与区域经济发展、城市汽车消费市场或乡村汽车市场需求的结合；	
		创新营销模式，如基于新媒体与数据分析的区域精准推广等。	
	4.符合绿色低碳节能的可持续发展理念，有利于改善人民生活、提升生活质量。	方案结合绿色低碳理念，推广新能源车型等符合可持续发展的产品；	
		创新营销方式降低营销活动成本，提高资源利用效率；	
		营销活动有助于提升消费者对绿色消费的意识 and 参与度。	
团队合作	1.团队成员能够准确理解共同目标和任务，清楚自己的角色定位和职责。	参赛选手配合熟练、分工明确且每人都有具体的任务。	25
	2.团队成员在比赛中能够有效沟通、紧密协作。	团队成员在比赛中能够有效沟通、紧密协作，作业或讲解过程中无中断、抢话等。	
	3.团队成员能够相互补台，共同应对突发情况。	团队成员能够相互补台，共同应对突发情况。	
	4.团队成员相互尊重、信任和支持，拥有良好的团队氛围。	团队成员相互尊重、信任和支持，拥有良好的团队氛围。	
创新创意	1.体现原始创意、创新。	面向汽车营销领域的原始创意，能够解决行业实际问题，体现独特性和前瞻性；	35
		鼓励运用人工智能等新技术进行营销创新。	
	2.体现面向职业和岗位的创意及创新，侧重于加工工艺创新、实用技术创新、产品（技术）数字化改良、应用性优化、民生类创意等。	能够围绕数字化汽车营销主题，体现职业岗位需求的创意与创新，如数据分析工具的使用、新媒体传播策略优化等； 方案内容需体现汽车后市场服务升级或数字化转型的创新点，包括但不限于客户关系管理、线上线下整合营销、新能源车推广等具	

		体措施。	
	3.体现团队成员创新精神和创新能力。	展示团队在前期调研、数据分析及方案设计过程中的创新思维；	
		具备充分的项目支撑材料(如市场调研数据、方案设计细节、PPT 展示内容等)，体现团队合作与成员分工的创新能力。	

2.评分表

评分表根据项目评分标准，由命题专家在拟定比赛任务书时拟定，裁判根据评分表对选手的比赛成绩进行评定。

（二）评分方法

技能操作由裁判员根据评分标准统一阅卷、评分与计分。操作技能的成绩由现场操作过程的规范和最终完成工作任务的质量两部分组成。其中操作规范成绩根据现场实际操作表现，按照现场操作规范评分标准，依据现场裁判员的赛场纪录，由现场裁判组集体评判成绩；工作任务的质量依据选手完成工作任务的数和量的评分标准，进行客观评判成绩。

展示讲解根据比赛内容设置，依据应用价值、团队合作、创新创业三个维度确定本项目的展示讲解部分评分方法。

（三）成绩审核与产生

1. 评分小组应统计各个工位在该评分项目中的得分，对项目成绩进行复查审核。提交裁判长。

2. 裁判长统计各个工位各个评分项目的得分，产生每个工位的总分（竞赛成绩）。

3. 为保障成绩评判的准确性，监督组将对项目成绩抽检复核，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。

4. 最终成绩经复核无误，由加密裁判在监督员的监督下解密，由裁判长、监督人员签字确认。

十一、奖项设定

（一）参赛选手奖

根据竞赛成绩，从高到低排序，按参赛队数的 10%设一等奖，20%设二等奖，30%设三等奖。如有队伍总评成绩相同的情况，首先看技能成绩排名，如技能成绩相同，根据技能模块二的成绩排名。

（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

编制车辆安全措施应急预案、食品安全措施应急预案、火灾安全事故紧急处理预案、伤害事故紧急处理预案、设备事故紧急处理预案，电力供应事故紧急处理预案等。对处理各种可能出现的突发状况进行事先演练，确保项目顺利进行。

（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，制定竞赛应急处理预案。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。

十三、项目安全

项目安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是项目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，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项目规程要求排除安全隐患。

2. 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项目，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. 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。

6. 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。项目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

1. 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。

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障比赛期间选手、指导教师和裁判员、工作人员的交通安全。

4. 各项目的安全管理，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、领队、指导教师等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项目专家组长，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。项目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。
- 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项目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.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.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。

9.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。

12.赛场工作人员叫到工位号、在等待评分的选手，应迅速进入赛场，与评分裁判一道完成比赛成绩评定。在评分过程中，选手应配合评分裁判，按要求进行设备的操作；可与裁判沟通，解释设备运行中的问题；不可与裁判争辩、争分，影响评分。

13.如对裁判员的执裁有异议，可在2小时内由领队向项目仲裁组以书面形式提出申述。

14.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.工作人员必须服从项目组委会统一指挥，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，由项目组委会视情节轻重，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。服从项目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.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，由项目组委会视情节轻重，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）各参赛队对不符合项目规程规定的设备、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，可向项目仲裁组提出申诉。

（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项目仲裁组。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) 提出申诉应在项目比赛结束后 2 小时内提出。超过 2 小时不予受理。

(五) 项目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。

十六、竞赛观摩

为了保证项目公开、公平、公正,项目安排观摩环节。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

项目各工位设置摄像头,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

- 1.参赛选手及相关工作人员,由项目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。