

2023-2024 年重庆市职业院校技能大赛

汽车营销赛项规程

一、赛项信息

| 赛项组别 | | | |
|---|-------|-----------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 中等职业教育 <input checked="" type="checkbox"/> 高等职业教育 | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 学生赛 (<input type="checkbox"/> 个人/ <input checked="" type="checkbox"/> 团体) <input type="checkbox"/> 师生同赛 <input type="checkbox"/> 教师赛 (<input type="checkbox"/> 个人/ <input type="checkbox"/> 团体) | | | |
| 赛项编号: CQGZ027 | | | |
| 涉及专业大类、专业类、专业及核心课程 | | | |
| 专业大类 | 专业类 | 专业名称 | 核心课程 (对应每个专业, 明确涉及的专业核心课程) |
| 交通运输 | 道路运输类 | 汽车技术服务与营销 | 汽车营销策划 |
| | | | 汽车网络与新媒体营销 |
| | | | 汽车顾问式销售 |
| | | | 汽车售后服务 |
| | | | 汽车保险与理赔 |
| | | | 二手车鉴定评估与交易 |
| | | 汽车检测与维修技术 | 汽车检测与故障诊断 |
| | | | 汽车构造 |
| | | | 汽车发动机检测与维修 |
| | | | 汽车底盘检测与维修 |
| | | | 汽车电气系统检测与维修 |
| | | | |

| | | | |
|------------|------|----------|----------------|
| | | | 汽车质量评审与检验 |
| | | | 汽车综合故障检修 |
| 装备制造 | 装备制造 | 新能源汽车技术 | 认识新能源汽车 |
| | | | 电学基础与高压安全 |
| | | | 新能源汽车整车控制技术 |
| | | | 新能源汽车电池及管理系统检修 |
| | | | 新能源汽车电机及控制系统检修 |
| | | | 新能源汽车装配工艺 |
| | | | 新能源汽车电气技术 |
| | | | 新能源汽车的维护与故障诊断 |
| | | 汽车电子技术 | 汽车电路与电气设备 |
| | | | 汽车电子产品工艺 |
| | | | 传感器与检测技术 |
| | | | 汽车单片机技术 |
| | | | 汽车电子控制技术 |
| | | | 车载网络及通信技术 |
| | | | 汽车电子产品设计与制作 |
| | | | 汽车电脑及数据修复 |
| | | 智能网联汽车技术 | 智能传感器装调与测试 |
| | | | 计算平台部署与测试 |
| | | | 底盘线控系统装调与测试 |
| | | | 智能座舱系统装调与测试 |
| | | | 车路协同系统装调与测试 |
| 智能网联整车综合测试 | | | |

| | | | |
|--|--|--|-------------|
| | | | 汽车电气及电控系统检修 |
|--|--|--|-------------|

| 对接产业行业、对应岗位（群）及核心能力 | | |
|--|---------------|---|
| 产业行业 | 岗位（群） | 核心能力 (对应每个岗位（群），明确核心能力要求) |
| 汽车产业；汽车经销与零售行业；汽车售后维修行业；汽车零配件行业；汽车保险行业；机动车鉴定评估行业；汽车新媒体营销行业 | 汽车营销策划 | 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力 具有本专业必需的信息技术应用和维护能力 能够组织实施汽车产品的市场调查与分析 能够撰写汽车营销活动策划方案并组织实施 |
| | 汽车销售 | 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力 具有本专业必需的信息技术应用和维护能力 能够对客户关系和销售进行日常管理 能够对汽车产品的技术和性能进行合理的评价 具有汽车销售及维修类企业的基本管理能力 |
| | 二手车鉴定评估 | 能够对二手车进行合理的鉴定评估 具有汽车技术状况鉴定、二手车价值评估、二手车交易业务办理的能力 |
| | 汽车新媒体营销 | 具有汽车商务运营与管理的能力 具备新媒体推广策划、渠道选择、运营实施的能力 能够根据公司战略，确定推广方法和内容并实施 |
| | 汽车销售与运用数据采集分析 | 具有汽车销售与运用数据采集、市场预测、客户心理分析的能力 具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能 能够应用可视化方案对已分析出的项目数据结果进行展现的能力 |

二、竞赛目标

贯彻党的二十大精神，落实“增强国内大循环内生动力和可靠性”，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，以培养汽车后市场服务行业优秀技术技能人才为出发点，以国家“十四五”规划为统领，服务“加快建设交通强国”、“提升传统消费，加快推动汽车等消费品由购买管理向使用管理转变”。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。

赛项遵循公开、公平、公正、公益的原则，坚持“以高水平赛事

推动职业教育高质量发展”为主线，以职业需求为导向、以实践能力培养为重点、以产教融合为途径，全面培养德才兼备的高素质技术技能型汽车营销专业人才。全面考察参赛选手职业道德、职业素养和技术技能水平，展示职业教育改革成果，为重庆市各高职院校师生提供交流借鉴的平台，引领高职院校汽车技术服务与营销相关专业建设。以赛促教、以赛促学、以赛促改，深化三教改革，推进专业设置与产业需求对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接，提高汽车技术服务与营销专业人才培养的社会认可度与影响力，充分发挥技能大赛对职业教育“树旗、导航、定标、催化”的作用，进一步推进“岗课赛证”综合育人。

搭建重庆市高职院校相互交流和学习的平台；检验参赛选手的汽车技术服务与营销技能、团队协作精神和职业化素养，促进学生职业能力提升；构建汽车技术服务与营销专业职业技能评价指标体系，引领专业建设与教学改革；促进校企合作与产业发展；展示并检验专业教育的教学成果，从而促进重庆市汽车技术服务与营销专业职业教育水平的整体提升，加快汽车技术服务与营销专业技能应用型人才的培养。为 2024 年全国职业院校技能大赛汽车营销赛项（高职组）选拔参赛院校。

三、竞赛内容

赛项坚持党的二十大“把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来”，坚持国家“十四五”规划“加快发展现代服务业”、“促进国内国际双循环”，不断深化贯彻落实汽车营销创新的数字化营销、社交媒体营销等新方向。面向汽车营销策划、汽车新媒

体营销、汽车销售、汽车售后服务、汽车销售与运用数据采集分析等岗位，以油车或新能源国产车为营销背景，以汽车营销活动策划方案设计、在线说车、展厅销售等重要工作任务的完成质量以及选手职业素养作为竞赛内容，全面考查选手的新车销售能力、汽车新媒体营销方案设计能力、沟通表达能力和团队合作能力。具体竞赛内容结构、成绩比例、竞赛方式如表 1 所示。

表 1 竞赛内容结构表

| 竞赛模块 | | 竞赛内容 | 成绩比例 | 竞赛方式 |
|------|----------------|---|---------------------------------|-------------|
| 模块一 | 汽车新媒体营销策划与展厅销售 | 环节 1 汽车营销策划与方案展示 任务 1: 汽车营销策划 (100 分钟) 参赛选手 A、B 根据背景信息，合作完成新媒体营销策划方案并制作汇报 PPT。 任务 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。 | 55% (其中系统评分占 20%，过程评分占 80%。) | 团体 (2 人) |
| | | 环节 2: 在线说车 (8 分钟) 通过在线互动进行指定品牌车型的新车讲解，完成线上拓客。 (选手 B 主播、选手 A 辅播) | | |
| | | 环节 3 展厅接待与销售 (15 分钟) 根据背景信息，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。 | | 团体 (2 人) |
| 模块二 | 机动车鉴定评估 | 燃油车鉴定评估 (40 分钟) 任务 1: 车辆与单证检查 选手 A、B 检查车辆与单证，并记录信息。 | 45% (其中系统评分占 20%，过程 | 团体 (2 人) |

| | | | | |
|--|--|--|---------|--|
| | | <p>任务2: 事故车、水泡与火烧车判定 选手 A、B 利用鉴定评估工具, 完成事故车、水泡与火烧车判定, 并记录信息。</p> <p>任务3: 车辆外观鉴定 选手 A、B 利用鉴定评估工具, 完成车辆外观鉴定, 并记录信息。</p> <p>任务4: 驾驶舱鉴定 选手 A、B 利用鉴定评估工具, 完成驾驶舱鉴定, 并记录信息。</p> <p>任务5: 发动机舱与行李舱鉴定 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, 并记录信息。</p> <p>任务6: 启动项鉴定 选手 A、B 利用鉴定评估工具, 完成启动项鉴定, 并记录信息。</p> <p>任务7: 车辆底盘鉴定 选手 A、B 利用鉴定评估工具, 配合完成车辆底盘鉴定, 并记录信息。</p> <p>任务8: 车辆价值计算与归档 选手 A、B 完成车辆价值评估计算, 计算结果, 生成机动车定评估报告并打印, 完成文件归档。</p> | 评分占80%。 | |
|--|--|--|---------|--|

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（双人）赛，参赛选手报名资格如下：

(1) 以重庆市各高职院校为单位组织报名。

(2) 每所院校可报名参赛队 1-2 支，每支参赛队由 2 名选手组成，每支参赛队 2 名指导教师，每校 1 名领队（可兼任指导教师）。不允许跨校组队。指导教师须为本校专兼职教师。

(3) 参赛选手须为高等职业学校专科、高等职业学校本科全日制在籍学生。五年制高职学生报名参赛者，须为四、五年级全日制在籍学生。

五、竞赛流程

报到日期：待定

竞赛日期：待定

报到地点：重庆工商职业学院（合川校区）行知楼 2010 室

报到联系人：何老师

电话：13883990676

竞赛 QQ 群：248529214（每所院校至少一名领队或指导教师加群）

注：竞赛时间根据重庆市职业院校技能大赛组委会要求确定，具体以报到通知为准。

表 2 竞赛日程计划表

| 日程 | 时间 | 内容 | 地点 |
|---------|-------------|----------|------|
| 报到日 | 13:00-14:30 | 参赛队报到 | 报到现场 |
| | 14:30-15:30 | 开赛式及合影 | 科学会堂 |
| | 15:30-16:30 | 领队会 | 会议室 |
| | 15:30-16:30 | 参观竞赛场地 | 竞赛场地 |
| 第 1 竞赛日 | 8:00-8:30 | 检录、加密、抽签 | 检录区 |
| | 8:30-18:30 | 模块一竞赛 | 比赛现场 |
| 第 2 竞赛日 | 8:00-8:30 | 检录、加密、抽签 | 检录区 |
| | 8:30-18:30 | 模块二竞赛 | 比赛现场 |

注：具体时间可由裁判组按照参赛队数量进行调整，以赛前领队会通知为准。

六、竞赛规则

(一) 参赛选手报名及其参赛要求

1、报名时间及方式请各院校关注重庆市职业院校技能大赛组委会通知。本赛项报名信息以重庆市职业院校技能大赛报名系统中报名信息为准，原则上提交后不允许更改。

2、报名选手的资格必须符合重庆市高职院校技能大赛文件中规定各项条件。选手持身份证及学生证报到。

3、本赛项组队要求：以院校为单位组队参赛，不允许跨校组队，每个学校限报 1-2 支参赛队。

4、选手入场时，逐个核查竞赛选手工位号及顺序号，对于选手携带的违规物品立即收缴；实际参赛选手与报名信息不符的情况，不得入场。

5、各模块比赛前，参赛队选手将抽签确定组别及出场顺序号。

6、参赛选手着装（自备）：

要求：深色西装、内搭浅色衬衣、黑色皮鞋；女选手可佩带丝巾、男选手可佩带领带。参赛选手不得佩戴明显装饰，服装、配饰及发型等不准有具有辨识性的设计及标识（请根据天气情况注意保暖）。

7、参赛选手需购买竞赛往返日、报到日和竞赛日的人身意外伤害保险。

(二) 加密及分组规则

1、一次加密规则

竞赛过程进行两次加密，第一次加密为第 1 竞赛日检录时抽取参赛队编号，每支参赛队抽取 1 个参赛队编号。

2、模块一二次加密及分组方式

每支参赛队抽取 1 个二次加密号。

号码组成为 A+工位号+顺序号。其中 A 代表模块一；工位号为参赛队在模块一的竞赛工位，顺序号为在对应工位的比赛顺序。模块一设置 3 个竞赛工位，三个工位同时开展竞赛。所有参赛队先统一在机房进行汽车营销策划，然后按工位号及顺序号进行营销策划方案展示、在线说车及展厅接待与销售。

3、模块二二次加密及分组方式

每支参赛队抽取 1 个二次加密号。

号码组成为 B+工位号+顺序号。其中 B 代表模块二；工位号为参赛队在模块二的竞赛工位，顺序号为在对应工位的比赛顺序。模块二设置 3 个竞赛工位，三个工位同时开展竞赛。

(三) 赛场规则

1、检录：每个竞赛日检录时由检录工作人员依照检录表、学生证、身份证进行核对。

2、加密：竞赛过程进行两次加密。

3、引导：参赛选手凭组号及顺序号进入赛场，现场裁判或志愿者负责引导参赛选手至赛位前参赛。

4、计时方式：

模块一计时方式：

汽车营销策划活动方案设计由系统自动计时，选手务必在 100 分钟之内完成文件的保存及操作系统的提交，所有参赛队 PPT 及 word 文档由工作人员统一拷贝至一体机。随后各参赛队按工位号及

顺序号进入现场展示场地，进入现场展示场地后有 2 分钟阅读情景（A4 纸打印）及准备时间，正式开始后倒计时 30 分钟，选手需在 30 分钟内完成营销策划方案展示、在线说车、展厅接待与销售比赛。

模块二计时方式：选手进入比赛现场后无准备时间，选手就位后现场倒计时 40 分钟。

选手不得超时竞赛。

5、参赛选手、指导教师在竞赛前统一参观比赛场地。参观活动须在规定的时间与范围内进行，其余时间任何人不得擅自进入比赛场地。

6、选手在全部比赛过程中均不得以任何方式透露参赛院校名称、参赛队编号、选手姓名等信息，否则立即终止当场比赛并取消当场比赛成绩。

8、竞赛过程中，如遇设备故障、选手身体不适等问题，参赛选手应举手示意，并由现场裁判及时处理或解答，不在裁判职责范围内的问题裁判将不予解答。

（四）离场规则

参赛选手比赛中途不得擅自离开赛场；竞赛内容完成后经裁长同意可离开赛场，离场后不得通过任何方式跟未完赛选手进行交流。

（五）成绩评定与结果公布

赛项成绩评定过程中的所有评分材料须由相应评分裁判签字确认。

记分员将解密后的各参赛队伍（选手）成绩汇总成比赛成绩，经

裁判长、监督仲裁组签字，公示，公布比赛结果。

七、技术规范

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) 二手车鉴定评估技术规范（GB/T 30323-2013）
- (7) 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）
- (8) 乘用车鉴定评估技术规范（团体标准 T/CADA18-2021）
- (9) 二手纯电动乘用车鉴定评估技术规范（团体标准 T/CADA 17-2021）
- (10) 1+X 汽车运用与维修职业技能等级标准（2021 年 2.0 版）
- (11) 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 PPT 制作。

(2) 机动车鉴定评估用工量具、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。

(3) 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：营销策划、市场营销、网络营销等理论；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：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；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。

八、技术环境

模块一：汽车营销策划设在标准机房内，竞赛场地要求配备服务器及台式机。机房符合安全、防火等建筑要求并配有供电应急设备等。方案展示环节搭建 PPT 展示环境，场地符合安全、防火等建筑要求并配有供电应急设备等。在线说车环节模拟 4S 店直播环境。展厅体销售模拟 4S 店展厅环境，场地符合安全、防火等建筑要求并配有供电应急设备等。

模块二：模拟机动车鉴定评估环境，场地符合安全、防火等建筑要求并配有供电应急设备等。该模块设置三个工位，各参赛队按抽签结果在对应工位进行比赛。每个工位配置两台燃油车，其中一台置于水平地面，另一台用举升机举升至固定位置（竞赛过程不操作举升机）。

九、竞赛样卷

1、模块一：汽车新媒体营销策划与展厅销售

（1）任务背景

东风小康中交运汽车销售服务有限公司是郑州市的一级授权特许经销商，企业本着质量第一、服务第一、用户第一的宗旨，竭诚为广大客户提供优质的服务，受到社会各界的首肯。为回馈广大用户的厚爱，公司决定在 2023 年 11 月 11 日以蓝电 E5 为主推车型，开展一场双十一大型优惠活动，此活动从 2023 年 11 月 4 日开始准备，活动效果统计截至 11 月底，活动预算为 7 万元。

（2）任务操作

环节一：汽车营销策划活动方案设计与方案展示

选手 A、B 根据蓝电 E5 车型及其竞品车型宋 PRO 新能源、宋 PLUS 新能源、斯威大虎 EDi 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。并将策划内容制作成 PPT，时间 100 分钟。PPT 及 word 文档命名规则均为模块一二次加密号。随后切换场地，选手 A 利用 PPT 对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。

环节二：在线说车

选手 A、B 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合理使用现场道具、网络红包、网络福袋进行直播互动并完成【购车满减券】蓝电 E5 每满 10000 元减 200 元购车券商品上架，期间需要回答 2 个弹幕异议，在线说车时间为 8 分钟。

环节三：展厅体验式销售

选手 A、B 根据现场情境，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。

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。

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 Pro 2023 款 冠军版 DM-i 110KM 超越型，同时还在对比斯威大虎 Edi 2023 款 EDi 1.5L 豪华型 7 座，选手需回答客户疑问并报价，送别客户。

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

2、模块二：机动车鉴定评估

此竞赛模块围绕燃油车进行技术鉴定与评估，包括查验单证、查验可交易车辆、记录车辆基本信息、判别事故车、火烧车、水泡车、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。（其中启动项鉴定需要向裁判请求并经裁判同意后方可启动。）

十、赛项安全

赛事安全是竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。大赛执委会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。

1. 执委会须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。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

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，并配备急救人员与设施。

4. 执委会须会同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，承办单位须在赛场管理的关键岗位，增加力量，建立安全管理日志。

6. 参赛选手、赛事裁判及工作人员严禁携带通讯、照相摄录设备和记录用具等。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。

十一、成绩评定

(一) 评分标准

表3 汽车新媒体营销策划与展厅销售模块（过程评分）评分标准

| 序号 | 评分要点 | | | 得分条件 | 分值 |
|----|-----------------------|------------------|------------------|---|----|
| 1 | 模块一 汽车新媒体营销策划与展厅销售 | 环节一 汽车新媒体营销策划 | 方案设计 (选手 A+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。 | 4 |
| | | | | 策划构思新颖、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。 | 4 |
| | | | 方案展示 (选手 A) | 汇报内容主题突出、逻辑清晰 | 4 |
| | | | | 课件美观大方，图文并茂 | 3 |
| 2 | | 环节二 在线说车 | 方案展示 (选手 A) | 方案陈述准确、恰当、条理清晰、逻辑合理。 | 5 |
| | | | | 表达流畅；语音语调语气得当，陈述时间分配合理、控制得当。 | 5 |
| | | | 暖场寒暄 (选手 A+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 |

| | | | | |
|------------------|------------------------------|------------------|--|---|
| 3 | (B 主播, A 辅播) | 产品推广 (选手 A+B) | 线上完成产品引入、产品展示, 引导预约, 提升观众兴趣、激发购车欲望。 | 6 |
| | | 道具使用 (选手 A+B) | 现场道具选用合理, 语言准确, 起到了道具应有的作用。 | 5 |
| | | 现场把控 (选手 A+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+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+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 |
| | 环节三 展厅体 验式销 售 | 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 | 8 |
| | | | 根据需求推荐合适车型并说明理由 | 2 |
| | | 车辆介绍 (选手 A) | 利用 FAB 法针对客户需求进行产品介绍 | 8 |
| | | | 积极引导客户体验 | 4 |
| | | | 并能正确进行竞品对比 | 4 |
| | | | 回答客户疑问 | 6 |
| | | | 邀约试乘试驾 | 2 |
| | | 报价成交 (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+B) | 礼貌送客, 资料整理。 | 2 | | |
| 整体表现 (选手 A+B) | 团队配合默契, 时间分配及把控合理, 展现良好职业素养。 | 3 | | |

表 4 机动车鉴定评估模块（过程评分）评分标准

| 序号 | 评分要点 | 得分条件 | 分值 |
|----|-------------------------|--------------------------------------|----|
| 1 | 工位 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 管理操作 | 5 |

| 序号 | 评分要点 | 得分条件 | 分值 | |
|----|-----------------------|---|--|----|
| 2 | 商务礼仪规范 (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 | 查验车辆及证件 | 查看客户证件及车辆钥匙 (选手 A+选手 B) | 查看客户证件及车辆钥匙 | 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 |
| | | 查看委托书 (选手 A+选手 B) | 查看《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 | 判断事故车 (选手 A+选手 B) | 使用漆面厚度检测设备配合对车体结构部件进行检测; 使用车辆结构尺寸检测工具或设备检测车体左右对称性, 判别车辆是否发生过碰撞、火烧, 确定车体结构是否有事故痕迹; 能正确记录事故车判定结果 | 10 |
| | | 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 | 车辆外观技术状况鉴定 (选手 A+选手 B) | 针对发动机舱盖表面、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; 正确记录车辆外观技术状况鉴定结果 | 20 |
| | | 发动机舱技术状况鉴定 (选手 A+选手 B) | 针对机油、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) | 针对车辆内饰、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 | 15 |
| | | 行李舱技术状况 | 针对行李箱内侧、后备箱液压支撑杆、行李箱盖 | 4 |

| 序号 | 评分要点 | | 得分条件 | 分值 |
|----|-------------|----------------------------|---|-----|
| | | 鉴定 (选手 A+选手 B) | 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) | 针对发动机油底壳、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 | |
| | | 车辆启动运行技术状况 (选手 A+选手 B) | 针对车辆启动状况、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 | |
| 6 | 燃油车辆价值计算和归档 | 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 |
| 总分 | | | | 100 |

(二) 成绩计算

模块一：满分 100 分，其中系统评分占 20%，过程评分占 80%；

模块二：满分 100 分，系统评分占 20%，过程评分占 80%；

总成绩 = $K \times 55\% + M \times 45\%$

K=选手 A、B 模块一得分

M=选手 A、B 模块二得分

十二、奖项设置

本次比赛按各参赛队综合成绩排名确定奖项。参赛队数量的 10% 获得一等奖、20% 获得二等奖、30% 获得三等奖。比赛结果将作为推荐参加 2024 年全国职业院校技能大赛汽车营销赛项(高职组)的依据，名额按照 2024 年全国职业院校技能大赛汽车营销赛项（高职组）的

相关要求且以重庆市比赛成绩从高到低选取。

十三、赛项预案

(一) 应急处理

1、承办校需做好比赛相关人员的突发事件防控工作，制定应急预案，及时处置突发事件。要求在赛场附件设置医护区，并在赛场附近配备医护人员及应急车辆。

2、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。

3、比赛期间如因比赛设备出现故障导致选手无法及时完成比赛，裁判第一时间报告裁判长，视具体情况安排暂停比赛或重新进行比赛。

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

(二) 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、认真落实安全管理办法，出现安全事故，首先追究赛项相关责任人的责任。赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节严重并造成重大安全事故的，报相关部门按相关政策法规追究相应责任。

十四、竞赛须知

(一) 参赛队须知

1、做好本队参赛选手的组织工作，按赛项执委会要求时间和地点报到；做好选手的后勤和安全保障工作。

2、严格遵守赛场纪律，听从赛项执委会统一指挥，服从裁判。

3、观摩竞赛时不得以任何形式对选手进行提示，不得以任何方式干扰竞赛正常进行，否则按作弊处理。

4、参赛队认为在竞赛过程中出现了有失公正或有关人员违规等现象时，必须由各参赛队领队在该赛项结束后2小时内，向赛项监督仲裁组提交书面申诉材料。

5、各参赛队领队应带头服从和执行申诉的仲裁结果，并说服选手服从和执行，如参赛选手因申诉或对仲裁结果不服而停止竞赛，则按弃权处理。

6、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。

7、参赛队成员报到和检录必须携带相应证件，着装整齐。

8、各参赛队领队、指导教师、参赛选手、观摩人员等应遵循保密原则。竞赛期间，除配合赛项执委会工作需要外，不得以任何方式向任何人透露参赛选手姓名、学校、加密号等信息。

(二) 指导教师须知

1、指导教师经报名、审核确定后不得随意更换。每所院校至少保证一名领队或指导教师在承办校全程陪赛。

2、参赛选手一进入检录区，指导教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。

3. 指导教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。

4. 指导教师要做好所带参赛选手的安全操作等安全教育工作，确保参赛选手在竞赛期间的人身安全，防止意外事故的发生。

5. 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。

(三) 参赛选手须知

1. 按赛项执委会要求时间和地点报到，竞赛过程中不准擅自离开赛场，否则以自动弃权处理；按照工作人员要求进行检录与抽签，进行一、二次加密。

2. 严格遵守竞赛规则和操作规程，尊重裁判和赛场工作人员，自觉维护赛场秩序。

3. 爱护竞赛设备设施，不得人为损坏。

4. 按统一安排提前熟悉竞赛场地，其他非参赛时间不得进入竞赛场地。

5. 进入竞赛场地时需佩带二次加密号并按要求着装，不允许携带通讯工具及一切非竞赛用具进入赛场。

6. 竞赛过程中，选手休息、饮水或去洗手间等所用时间，一律计算在竞赛时间内，饮用水由赛场统一准备；计时时间到，应立即停止答题和演练，不得拖延竞赛时间。

7. 如果选手提前结束竞赛，应向裁判员示意或报告；竞赛完成后须按裁判要求迅速离开赛场，不得在赛场内滞留。

8. 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。

(四) 工作人员及志愿者须知

1. 树立服务观念，积极完成本职工作。
2. 竞赛期间按赛项执委会要求着装，保持良好形象。
3. 按赛项执委会要求准时到达赛场，严守工作岗位，特殊情况需请假。
4. 熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，遇突发事件，按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。
5. 保持通信畅通，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

十五、申诉与仲裁

1. 各参赛队对不符合大赛和赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理、竞赛成绩，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项监督仲裁组提出申诉。

2. 申诉主体为参赛队领队。

3. 申诉启动时，参赛队向赛项仲裁工作组递交领队亲笔签字同意的书面报告。书面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。

4. 申诉应在成绩公示后 2 小时内向赛项仲裁工作组提出。超过时效不予受理。

5. 赛项仲裁工作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，可由省（市）领队向赛区仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲

裁结果为最终结果。

6. 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。

7. 申诉方可随时提出放弃申诉。

十六、竞赛直播及观摩

本赛项将组织专业人员进行全程同步直播，领队、指导教师可在指定观摩场地进行直播观摩。

赛后相关图片、视频将为宣传、仲裁、资源转化提供全面的信息资料。

十七、赛项宣传及成果

由赛项承办院校进行竞赛宣传及竞赛成果制作和发放。