

“巴渝工匠杯” 2022年重庆市职业学校职业技能大赛

赛项规程

一、赛项名称

赛项编号：CQZZ-2022028

赛项名称：汽车营销

赛项组别：中职组

二、竞赛目的

（一）引领职业院校专业建设与课程改革

随着中国汽车产业的不断发展，汽车营销及汽车服务后市场产业链增长，加之汽车后市场产业服务升级，汽车互联网服务提升，新能源汽车服务人才需求加大，产业与行业的人才需求，在相当长的时间内都保持高度增长。汽车营销与服务专业的高素质高技能服务型人才将成为汽车服务企业发展的动力支撑。

大赛将促进汽车营销与服务专业的教学改革发展，本赛项设置一是还原企业真实工作情景；二是能体现岗位完整工作任务；三是能够考查选手的综合技能；四是考查实战应变能力，并体现环保意识；五是突出展现参赛选手精湛技艺。要求选手具备汽车营销与服务相关核心技能的综合能力，懂理论、善技术、解难题。能够将车、人、事的问题合理解决，促进专业建设和课程革新的发展。

赛项的设置以及赛项的考核评价体系，对专业建设升级和课程体系优化将起到“树旗、导航、定标、催化”的带头作用。使得汽车营销与服务专业人才培养更加专业与精细化，在重视技术技能培养的基础上，增加学生的沟通能力、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，让学生面对行业懂专业，面对企业懂感恩，面对客户懂责任，成为合格的岗位人才。

（二）促进产教融合、校企合作、产业发展

汽车营销与服务专业的培养定位主要面向汽车后市场，随着产业升级，人才需求不断变化升级，对人员的综合能力要求不断提升。因此在本赛项规划设计时，充分考虑与汽车后市场结构调整与产业升级相对接，将新业态、新模式所产生的对职业、岗位核心能力的新需求、新知识、新技能及时导入到比赛内容中，引导职业院校专业发展与产业升级同步，为行业培养岗位专业人才。

（三）展示职教改革成果及师生良好精神面貌

经过多年的比赛总结和参赛选手的跟踪，很多参加比赛的选手在汽车营销与服务专业领域展现了良好的综合素质能力，经过自身的努力，在行业、企业中获得认可并成功走向技术骨干以及管理岗位。汽车营销赛项充分展示汽车营销与服务专业院校的综合人才培养成果，从专业建设、课程改革、人才培养、德育教育、人文素养的多个层面进行展示，通过参赛选手、带队教师的小窗口，展示学校职教改革的大进步。比赛过程展现师生的良好精神面貌，以及对专业、行业的热爱。

三、竞赛内容

汽车营销中职组赛项设置包括：新车销售与三包索赔、汽车配件进销存管理和客户关系管理与网络营销三个模块。

模块时长、分值及相应权重

模块	时长	分值	权重	总分
新车销售与三包索赔	60 分钟	100 分	35%	100分
汽车配件进销存管理	60 分钟	100 分	35%	
客户关系管理与网络营销	60 分钟	100 分	30%	

每个模块的作业要求和考核要点如下：

（一）新车销售与三包索赔模块

1. 竞赛形式

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。选手作业满分为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，设置4S店销售展厅这一典型工作场景，选取新车销售这一核心业务为主线，三包索赔业务为辅。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、报价成交、车辆交接和三包索赔判断及业务申请等环节作业，新车销售和三包索赔过程中利用汽车销售流程计算机管理系统进行业务信息登记和处理作业。

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”和“三包索赔员”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、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的汽车销售和三包索赔的综合技能。

（二）汽车配件进销存管理模块（比赛前15天，公布60个比赛配件清单及配件图片，若因配件体积过大导致无法放置等原因，比赛现场将采用实物与图片相结合的形式）

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、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识别、配件仓储管理知识和方法、配件进出库操作要点等专业知识技能及相关综合技能的考评，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、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的综合技能。

（三）客户关系管理与网络营销模块

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4S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考评，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、表单填写与报告撰写能力，全面考察选手所掌握的综合技能。

四、竞赛方式

1. 本赛项为个人赛项。参赛选手资格以及参赛名额以2022年重庆市中等职业学校技能大赛通知文件为准。

2. 采取分组比赛的方式，分组方式根据各模块赛场或工位情况确定，通过抽签随机产生。

五、竞赛流程

本赛项流程以现场竞赛指南为准。

六、竞赛赛卷

赛项执委会赛前委托专家为每个模块设计5套赛题，比赛时，赛题在赛项执委会人员的监督下封存在保密室。开赛时，在监督仲裁组长监督下，裁判长抽取其中两套题作为正式竞赛用题及备用赛题。

（一）新车销售与三包索赔模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在4S店销售展厅完成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新车销售与配件索赔作业流程，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、异议处理和报价成交等环节，新车销售过程中利用汽车销售计算机管理系统进行业务信息处理。

2. 选手任务

销售顾问高幸（选手）根据机载客户信息，查询并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系统中。主要任务如下：

(1) 电话邀约：根据系统查询指定客户信息，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，促成客户签订订单；

(7) 作业操作过程中，及时准确地利用系统提供的信息资源，并填入对应信息内容。

(二) 汽车配件进销存管理模块赛卷样题

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。场景设置如下：

(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、车身（或电器）、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) 无包装某车型配件 36 个，其中 16 个常用件（含辅料），16 个非常用件（每个系统各 4 个），4 个危险件。36 个配件已经被打乱放置在货位上。

(4) 带包装某车型配件 10 种左右，品种包含在 36 个无包装配件之内，以常用件为主。

(5) 待采购配件1种，分3个厂家提供的样件及厂家资料。

(6) 工作电脑、照相机工作单据、手套等放置在工作台上。

(7) 配件推车2辆、码货车1辆。

2. 选手任务

在某品牌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进销存管理管理系统来进行。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。

（三）客户关系管理与网络营销模块赛卷样题

1. 竞赛内容

在汽车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，充分利用汽车网络营销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，通过使用网络营销H5制作系统，对宣传内容进行制作与展示。

七、竞赛规则（以大赛通知为准）

（一）报名

1. 正式比赛参赛队名额由大赛组委会确定。
2. 参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由参赛学校于开 10 个工作日之前出具书面说明，经大赛组委会核实后予以更换；因安全作业要求，本赛项不允许缺员比赛。
3. 参赛校需给参赛选手进行安全培训，掌握竞赛车辆及设备安全操作规范的要求。报名时提交竞赛车辆及设备安全操作培训达标承诺书（加盖学校公章）。
4. 各参赛学校负责参赛学生的资格审查工作，并保存相关证明材料的复印件，以备查阅。
5. 凡在往届全国职业院校技能大赛获一等奖的选手，不再参加同一项目同一组别的赛项。具体以市教委大赛通知文件为准。

（二）熟悉场地

1. 赛项日程安排参赛队在比赛前一天下午熟悉比赛场地，熟悉场地时限定在观摩区活动，不允许进入比赛区。
2. 熟悉场地时严格遵守赛场管理制度，严禁拥挤、喧哗，严禁与现场工作人员进行交流，不发表有损大赛整体形象的言论。

（三）正式比赛

1. 参赛选手经检录后实行封闭管理，通过一次加密和二次加密环节确定当天比赛的场次和工位，不得擅自变更；
2. 竞赛用设备大赛执委会统一提供，各参赛队可以根据需要选择使用现场提供的设备、仪器、工具；
3. 选手在竞赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，须经裁判人

员同意。选手休息、饮水、上洗手间等，不安排专门用时，统一计在竞赛时间内，竞赛计时工具，以赛场设置的时钟为准；

4. 竞赛期间参赛选手不携带任何参赛队及个人信息入场比赛，不允许携带任何通讯及存储设备、纸质材料等物品进入赛场，赛场内提供必需用品。

5. 所有人员在赛场内不得喧哗，不得有影响其他选手完成工作任务的行为；

6. 比赛过程中，选手须严格遵守安全操作规程，并接受裁判员的监督和警示，以确保人身及设备安全。选手因个人误操作造成人身安全事故和设备故障时，裁判长有权中止该队比赛；如非选手个人原因出现设备故障而无法比赛，由裁判长视具体情况做出裁决(调换到备份赛位或调整至最后一场次参加比赛)；如裁判长确定设备故障可由技术支持人员排除故障后继续比赛，将给参赛队补足所耽误的比赛时间；

7. 完成竞赛任务期间，不得与其他选手讨论，不得旁窥其他选手的操作；

8. 参赛选手若要提前结束竞赛，应举手向裁判员示意，比赛结束时间由裁判员记录，参赛队结束比赛后不得再进行任何操作；

9. 完成赛项任务及交接事宜或竞赛时间结束，应到指定地点等候，待竞赛结束工作人员引导方可离开；

10. 遵守赛场纪律，使用文明用语，尊重裁判和其他选手，不得辱骂裁判和赛场工作人员，不得打架斗殴；

11. 任何人不得以任何方式暗示、指导、帮助参赛选手，对造成后果的，视情节轻重酌情扣除参赛选手成绩；

12. 比赛过程中，除参加当场次比赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，其他人员一律不得进入比赛现场；比赛结束后，参

赛人员应根据指令及时退出比赛现场。对不听劝阻、无理取闹者追究责任，并通报批评；

13. 在比赛结束前有时间提醒，裁判员发布比赛结束指令后所有未完成任务参赛队立即停止操作，按要求清理赛位，不得以任何理由拖延竞赛时间；

14. 参赛选手不得将竞赛记录单、仪器、设备和工具等与比赛有关的物品带离赛场，选手必须经现场裁判员检查许可后方可离开赛场；

15. 参赛队需按照竞赛要求提交竞赛结果，需要裁判员与参赛选手签字确认，其中参赛队由场上队长签参赛队身份加密号等信息；

16. 当天比赛结束选手不得离场，需等全天比赛都结束统一离场。

（四）成绩评定及公布

1. 组织分工

在赛项组委会的领导下成立由检录组、裁判组、监督组和仲裁组组成的成绩管理组织机构。具体要求与分工如下：

（1）检录工作人员负责对参赛队伍（选手）进行点名登记、身份核对等工作。检录工作由赛项承办院校工作人员承担。

（2）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管理工作并处理比赛中出现的争议问题。

（3）裁判员根据比赛需要分为加密裁判、现场裁判和评分裁判。

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；各赛项加密裁判由赛区执委会根据赛项要求确定。同一赛项的加密裁判来自不同单位。加密裁判不得参与评分工作。

现场裁判：按规定做好赛场记录，维护赛场纪律，评定参赛队的现场得分。

评分裁判：负责对参赛队伍（选手）的比赛任务完成、比赛表现按赛

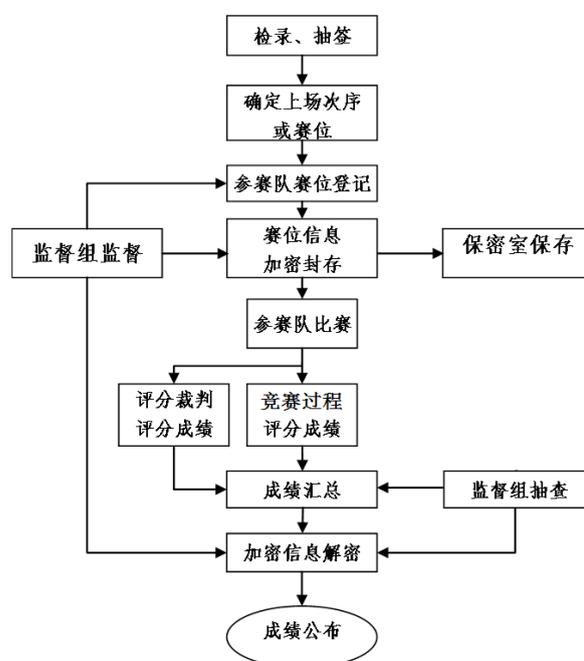
项评分标准进行评定，核分和统分工作交由教科院工作人员负责。

(4) 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。

(5) 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. 成绩管理程序

参考 2022 年重庆市职业院校技能大赛执委会的要求，结合重庆市职业院校技能大赛组委会的规定，参赛队伍的成绩评定与管理按照严密的程序进行，见下图。



3. 成绩评分

(1) 过程评分

现场裁判依据现场打分表，对参赛队竞赛过程的操作规范、安全文明生产等进行评分。评分结果由裁判员、裁判长签字确认。

(2) 结果评分

评分裁判根据参赛选手提交的作业单，在分步操作过程中的规范性、合理性、正确性以及完成质量等，依据评分标准按步给分。

(3) 抽检复核

为保障成绩统计的准确性，监督组对赛项总成绩排名前 30%的所有参赛队伍的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于 15%。监督组将复检中发现的错误通过书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。错误率超过 5%的，则认定为非小概率事件，裁判组需对所有成绩进行复核。

4. 成绩公布

(1) 录入。由赛务信息员将裁判长提交的赛项总成绩的最终结果录入赛务管理系统。

(2) 审核。赛务信息员对成绩数据审核后，将赛务系统中录入的成绩导出打印，经赛项裁判长、仲裁组、监督组和赛项执委会审核无误后签字。

(3) 报送。由赛务信息员将确认的电子版赛项成绩信息上传赛务管理系统。同时将裁判长、仲裁组及监督组签字的纸质打印成绩单报送赛项组委会。

(4) 公布。记分员将解密后的各参赛队成绩汇总成最终成绩单，经裁判长、监督组签字后报送重庆市竞赛组委会另行公布。

(五) 其他

人员变更。参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如在备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由参赛学校于赛项开赛 10 个工作日之前出具书面说明，经大赛组委会核实后方可予以更换；若参赛选手因特殊原因不能按时参加竞赛时，则视为自动放弃。

八、竞赛环境

(一) 竞赛场地

1. 竞赛项目赛场设在规范的实训室、机房或车间内，赛场符合防火安全规定，防火疏散标识清晰、齐全，疏散通道畅通；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。

2. 竞赛场地划分为检录区、现场服务与技术支持区、休息区、医疗区、观摩通道等。

3. 竞赛赛项场地具体规划

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。

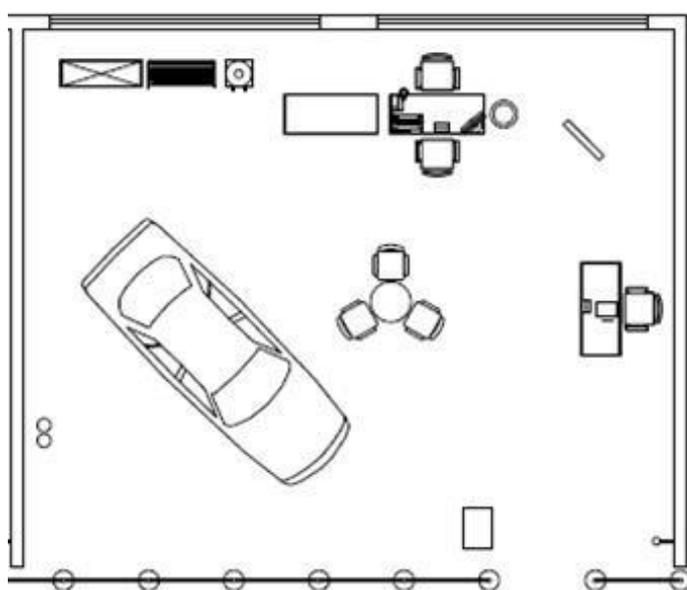


图 1 新车销售与三包索赔模块场地布置图

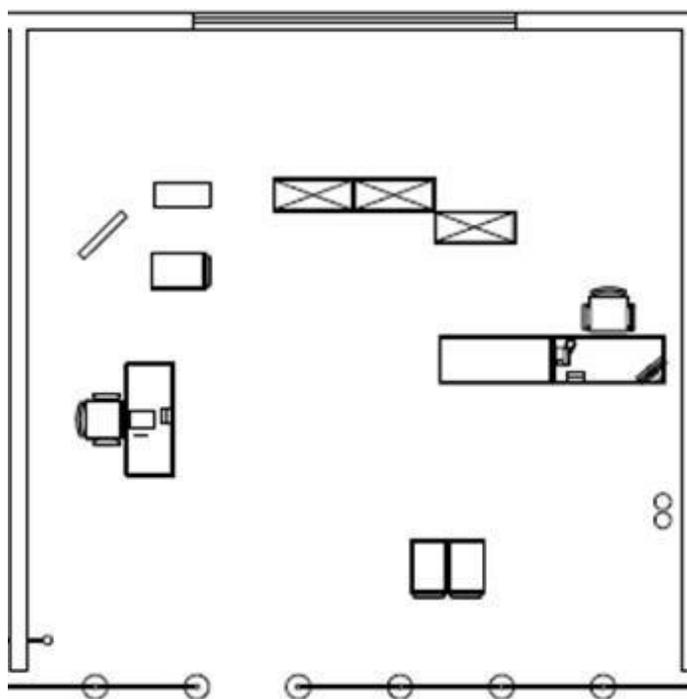


图 2 汽车配件进销存管理模块场地布置图

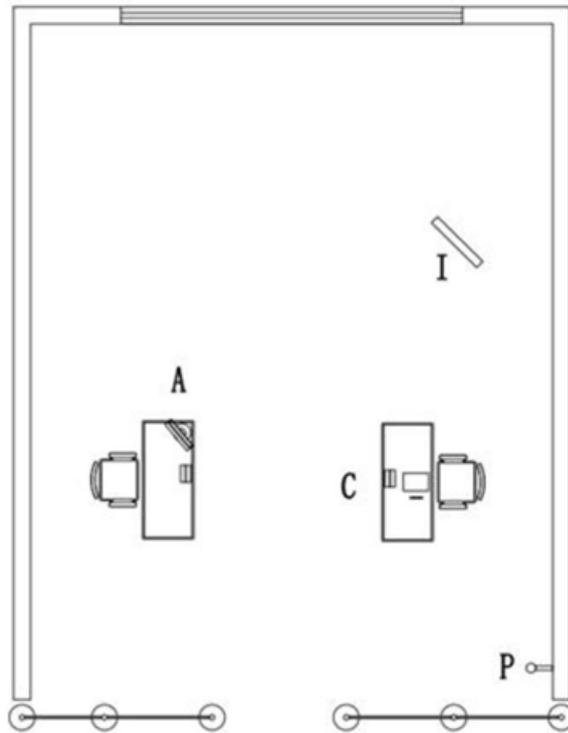


图 3 客户关系管理与网络营销模块场地布置图

所有竞赛场地建设过程中，充分重视赛场安全防范工作，对医护、消防、竞赛器材的使用安全以及事故预防与处理工作建立制度，确保竞赛顺利进行。

4. 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。

5. 根据赛项特点，划分多个相同的竞赛单元，竞赛单元相对独立，确保选手独立开展比赛，不受外界影响。

6. 每个竞赛单元配有相应数量的清洁器具。

7. 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。

8. 赛区内配备的厕所、医疗点、维修服务站、生活补给站、垃圾分类收

集点等都在警戒线范围内，确保大赛在相对安全的环境内进行。

(二) 赛场内器材清单见下表。

新车销售与配件索赔赛场器材清单

序号	设施设备名称	要求数量	使用项目
1	车辆	1 台	环车 6方位介绍
2	洽谈桌椅 (1桌椅)	1 套	引导客户入座了解客户需求、洽谈
3	工位桌椅 (1桌2椅)	2 套	收银工作台、销售工作台
4	评委桌椅 (3桌3椅)	1 套	裁判打分桌椅
5	接待台	1 张	接待客户到店
6	打印机	1 台	打印销售订单、发票
7	物料桌	1 张	放置交车资料、销售工具等
8	饮品桌	1 张	放置饮品和托盘
9	精品货架	1 个	放置及展示精品
10	资料架 (带车型资料)	1 个	放置车型宣传资料
11	工位电脑 (包含鼠标、键盘、显示器、电脑主机)	1 台	装配汽车销售流程计算机管理系统
12	饮水机、饮料 (三种不同)、托盘	1 套	为客户提供饮料
13	座机	1 个	客户邀约
14	装饰物料 (花、水晶桌牌)	1 组	接待桌装饰
15	销售工具 (名片、工作夹、签字笔)	1 套	辅助销售顾问开展销售工作
16	垃圾桶	1 个	放置垃圾
17	灭火器	2 个	安全物料
18	桌签 (销售工位、评委席)	1 套	标记工位
19	三包索赔委托书	1 张	三包索赔信息
20	环车检查单	1	三包索赔信息
21	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 套	新车交车准备物料
22	客户材料 (身份证、银行卡)	1 套	收银使用

23	倒计时器	1 个	记录比赛时间
24	汽车销售流程计算机管理系统	1	业务用软件

汽车配件进销存管理赛场器材清单

序号	设施设备名称	要求数量	使用项目
1	四梯四列货架	2	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 种、60 个（详见附件）	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	40	指示配件摆放位置
6	危险品仓库标识牌	1	指示配件摆放位置
7	丝绸与麻布手套	1	移动配件
8	灭火器	2	场地消防安全
9	配件工具车	3	领料、码货、送料
10	照相机	1	破损件拍照
11	读卡器	1	传输照片
12	打印机（A4 纸）	1	打印单据
13	工作夹	1	信息记录使用
14	工位电脑	1	装配汽车配件进销存管理计算机管理系统
15	倒计时器	1	考试计时
16	工位桌椅（1 桌 1 椅）	1	放置工作电脑
17	评委桌椅（3 桌 3 椅）	1	裁判使用
18	长条桌	2	摆放配件样件/索赔件存放区
19	1 米栏	若干	圈定考核场地
20	领料单	1	配件出库流程
21	装箱单	1	配件入库流程

客户管系管理与网络营销赛场器材清单

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 (3 桌 3 椅)	1	裁判使用
4	工位电脑	1	装配汽车网络营销 H5 制作系统
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	倒计时器	1	计时
8	1 米栏	1	圈定场地

九、技术规范

目前，国内外的汽车企业在汽车营销服务方面都有各自的技术规范和服务标准，而各企业的技术规范和服务标准基本大同小异。本赛项申报单位参照各整车企业的营销服务规范，吸纳国内职业院校汽车营销专业的教学经验，组织制定了汽车营销专业的能力标准和考核标准，本赛项各模块的设计也以此为依据。

比赛实施时，将根据具体合作企业的技术规范进行细化。总体要求高于国内职业院校相关教学标准。

十、技术平台

比赛用车：一汽大众迈腾 GTE 豪华型

比赛用配件：一汽大众迈腾 GTE 豪华型车辆配件

十一、成绩评定

1. 评分方法（参考评分细则见附件 1-附件 3）

各参赛队成绩为三个模块成绩的加权总和。

总成绩=新车销售与配件索赔模块成绩×35%+汽车配件进销存管理成绩×35%+客户关系管理与网络营销模块×30%

上述三个赛项的现场裁判评定成绩均采用过程评分，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。

2. 成绩产生

(1) 每轮竞赛成绩评定后，由统分员在赛项监督仲裁组监督下进行成绩登记统计。

(2) 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。

3. 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。

十二、奖项设定（以大赛通知为准）

竞赛奖励：本赛项奖项只设综合奖，竞赛团体奖的设定为：一等奖占比 10%，二等奖占比 20%，三等奖占比 30%。

十三、赛场预案

1. 承办校联合公安、消防、卫生、食品等相关部门对比赛场所进行检查，形成协调预警机制，制定应急预案，及时处置突发事件，保证比赛安全进行。

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. 竞赛过程中使用的器材（设备、软件、材料等）按照竞赛规程的要求进行准备。比赛前，赛项专家组需对赛项平台进行测试、验收（并签字）；准备完成后、正式开赛前交由裁判组管理。裁判组应按照竞赛规程做好竞赛设备的检验、使用，与专家组、合作企业共同制定由于设备出现故障影响比赛的应急预案，在比赛过程中按照预案处理突发事件，同时做好现场记录。

4. 比赛期间发生意外事故时，现场裁判第一时间报告赛项执委会，由执委会秘书处根据赛事预案确定处理方案，并向监督组说明情况及处理方案，共同确定执行，避免事态扩大。

5. 依据疫情发展情况，准备详细的疫情防控应急预案（报道前健康自查——报道时核验双码、体温检测——报道后实时监测+全封闭管理），设置疫情防控专项工作小组。

十四、赛项安全

赛事安全是市场营销技能赛项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。赛项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、工作人员及观众的人身安全。

（一）比赛环境

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。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. 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. 参赛选手进入赛位、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

1. 比赛期间，原则上由执委会统一安排参赛选手食宿。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、饮食安全等由执委会和提供宿舍的学校共同负责。

3. 大赛期间有组织的参观活动的交通安全由执委会负责。执委会和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）组队责任

1. 各学校组织代表队时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2. 各学校代表队组成后，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组委会。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. 赛事工作人员违规的，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. 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. 参赛队成员必须统一佩戴相应证件，着装整齐。

8. 机试赛场除裁判、工作人员外，其他人员不得进入赛场；开放赛场领队、指导教师和观摩人员需在工作人员引导和现场裁判指挥下，在指定地点观摩竞赛。

9. 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。允许指导教师缺席竞赛。

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；裁判宣布竞赛时间到，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，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。

8. 在计算机上答题时，不得与人交谈，否则取消竞赛资格；进行情景考核竞赛时，不得与观摩人员进行交流（包括但不限于语言、视线和肢体语言），否则取消竞赛资格。

9. 用计算机答题时，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。

十六、申诉与仲裁

1. 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，可向赛项仲裁工作组提出申诉。

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工作组。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。

4. 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。

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，可由区领队向大赛组委会提出申诉。大赛组委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。

十七、竞赛观摩

由于场地限制，本次竞赛不施行开放式观摩，通过在参赛学校中抽取 3-4 名监督组成员对赛场进行巡视观摩。

十八、竞赛直播

在现有场地条件下，本次竞赛进行有限同步直播。

十九、资源转化

在大赛执委会的领导与监督下，本次竞赛将组织相义务培训会，将优秀指导教师和优秀选手经验发扬传承，并将相关成果书面化，报送大赛组委会。

附件 1

(一) 新车销售与三包索赔模块评分标准

评分项	得分条件		分值
情意面 (职业操守) (作业态度) 15分	能进行工位7S操作 (4分)	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分)	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分)	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分)	作业过程中工具不掉落	1
		作业过程中操作不规范	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	第一场景		
	正确电话邀约客户到店看车 (3分)	查询业务系统, 查看邀约客户信息	2
		正确拨打电话进行邀约	1
	正确礼迎并接待到店客户 (5分)	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 (9分)	正确询问客户购车需求	3
		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	
(需求分析) (异议分析) 75分	正确进行六方位环车介绍 (13分)	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分)	正确复述客户意向车型和购车用途	2
	正确完成报价成交及一条龙服务 (10分)	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	2
	正确处理客户异议 (18分)	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分)	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分)	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分)	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	

第二场景		
正确判断索赔件是否符合三包 (8分)	能正确查询三包配件的到期时间	2
	正确判断索赔件是否符合三包	2
	正确检查索赔件索赔事由，并检查配件	2
	及时对索赔配件进行拍照	2
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分	能正确使用车辆资料	3.5
	能正确使用服务物料，如纸杯等	2
	能正确使用台式电脑及业务系统	2.5
	能正确使用打印机	2
总分		100
比赛用时		60分钟

附件2

(二) 汽车配件进销存管理模块评分标准

评分项	得分条件		分值
情意面 (作业安全) (职业操守)	能进行工位7S操作 (2分)	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
15分	能进行设备和工具安全检查 (3分)	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分)	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分)	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 (货位调整作业) (出库作业) (入库作业) (盘点作业) (索赔作业) + 信息面 (信息录入) (资料应用) (资讯检索) + 分析面 (诊断分析) (质量分析) 75分	配件货位整理 (8分)	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分)	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分)	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分)	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	正确判断损坏配件是否属于索赔件	1

	(8分)	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分)	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分	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
总分			100
比赛用时			60分钟

附件 3

(三) 客户关系管理与网络营销模块评分标准

评分项	得分条件		分值
情意面 (作业安全) (职业操守) 15分	能进行工位7S操作 (2分)	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分)	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分)	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分)	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分	活动主题 (4分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	背景选图配色方案合理	1	
背景甄选 (2分)	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分)	页面设计动画效果	1	
	动画效果简明有序	1	

	交互体验（3分）	动画效果流畅不拖沓	1
	音乐（4分）	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分）	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分）	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分）	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分	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	吐字清晰		1

报告的汇报能力 (方案汇报) (H5设计) 5分	语句通顺	1
	无错别字	2
	汇报用词准确、恰当	1
总分		100
比赛用时		60分钟