

附件 3

汽车营销子赛项赛项规程

一、比赛方式

比赛为团体赛，分为学生组和职工组（含职业院校老师），每组 2 名选手，不得跨市组队。

学生选手须为省内各职业院校在籍学生（应用本科、高职、技工技师、普通中专、中职、成人中专等），性别不限。

职工组（含教师）报名选手性别和年龄不限，已获得“中华技能大奖”“江苏省技术能手”“江苏省五一劳动奖章”称号的企业职工、院校老师不能报名参赛。

二、比赛内容

1. 职工组（教师组）

比赛内容包含汽车营销基本技能竞赛（理论）、服务接待技能及二手车鉴定评估技能赛项三个子赛项，每个竞赛模块时长、分值及相应权重见表 1。

表 1 职工组竞赛模块时长、分值及相应权重

竞赛模块	时长	分值	权重	总分
汽车营销基本技能竞赛(理论)	60 分钟	100 分	20%	100 分
服务接待综合能力竞赛	25 分钟	100 分	40%	
二手车鉴定评估技能竞赛	50 分钟	100 分	40%	

①汽车营销基本技能考评竞赛

所占权重为 20%，竞赛时间 60 分钟。此子赛项采用上机操作的方式，考核每位选手对汽车服务相关岗位的基本业务流程的岗位操作能力及相关理论知识的掌握情况。内容包括：新车购销、车险承保等业务的相关管理流程，旨在考察选手对汽车营销典型工作岗位基本工作流程的熟悉程度，考核的知识点主要包括这些典型岗位基本任务的内容及其中包含的产品知识、技术知识、经营管理知识、

法律法规、标准规范、商务礼仪等，考核的技能点主要包括信息采集及分析、资料收集及管理、计算机系统操作等。

②服务接待综合能力竞赛

所占权重为 40%，竞赛时间为 25 分钟。选取汽车服务顾问这一典型工作岗位，设计了一个典型工作任务——常规保养接待，选手模拟服务顾问，在模拟顾客的配合下正确规范地完成保养接待的全过程。依次完成礼迎顾客、环车检查、增项推荐、项目确认、交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客等接车与交车任务。

③二手车鉴定评估技能竞赛

所占权重为 40%，竞赛时间为 50 分钟。竞赛成绩由实操流程系统评分和现场裁判评分合计评定。每支参赛队满分为 100 分，其中实操流程系统成绩占 30%，裁判评定成绩占 70%。评分内容包括商务礼仪规范、接受委托、查验可交易车辆、判别事故车、记录车辆基本信息、鉴定技术状况、评估车辆价值、以及出具二手车鉴定评估报告等，鉴定过程中的内容通过二手车鉴定评估考核系统进行录入和结果输出。

2. 学生组

比赛内容包含汽车营销基本技能竞赛、服务接待综合能力竞赛和汽车销售综合技能竞赛三个子赛项。每个竞赛模块时长、分值及相应权重见表 2。

表 2 学生组竞赛模块时长、分值及相应权重

竞赛模块	时长	分值	权重	总分
汽车营销基本技能竞赛(理论)	60 分钟	100 分	20%	100 分
汽车销售综合技能竞赛	20 分钟	100 分	40%	
服务接待综合能力竞赛	25 分钟	100 分	40%	

①汽车营销基本技能比赛竞赛

所占权重为 20%，竞赛时间 60 分钟。此子赛项采用上机操作的方式，考核每位选手对汽车服务相关岗位的基本业务流程的岗位操作能力及相关理论知识

的掌握情况。内容包括：新车购销、车险承保等业务的相关管理流程，旨在考察选手对汽车营销典型工作岗位基本工作流程的熟悉程度，考核的知识点主要包括这些典型岗位基本任务的内容及其中包含的产品知识、技术知识、经营管理知识、法律法规、标准规范、商务礼仪等，考核的技能点主要包括信息采集及分析、资料收集及管理、计算机系统操作等。具体内容与权重见表 3。

表 3 汽车营销基本技能比赛竞赛和权重

序号	选手	主要内容	时间	成绩比重
1	A	新车购销、车险承保	60 分钟	50%
2	B	新车购销、车险承保	60 分钟	50%

②汽车销售综合技能竞赛

所占权重为 40%，竞赛时间 20 分钟。该子赛项通过情境模拟的方式进行，考核选手对整个销售流程的掌握与灵活运用能力，以及针对顾客进行销售接待、需求分析、商品说明和报价成交等环节的工作能力，是对选手汽车销售技能的全面考察。该子竞赛定位于对汽车销售顾问岗位核心技能及相关拓展技能的考核，在考核专业能力的同时，兼顾方法能力、社会能力的考评。具体内容与比重见表 4。

表 4 汽车销售综合技能比赛内容和权重

序号	选手	主要内容	时间 (建议时间)	成绩比重
1	A、B	风采展示	1 分钟	10%
2	A (销售顾问)	销售接待、需求分析、产品介绍、 异议处理、报价成交	16 分钟	75%
3	B (前台接待)	销售接待、需求分析、接待礼仪	3 分钟	15%

③服务接待综合能力竞赛

所占权重为 40%，竞赛时间为 25 分钟。选取汽车服务顾问这一典型工作岗位，

设计了一个典型工作任务——常规保养接待，要求各队的A、B选手同时上场，模拟服务顾问，在模拟顾客的配合下正确规范地完成保养接待的全过程。先由A选手依次完成礼迎顾客、环车检查、增项推荐、项目确认等接车任务；之后由B选手依次完成交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客等交车任务。一名选手竞赛时，另一名选手在指定座位就坐（根据需要可上场配合）；所有选手完成竞赛后，同时退场。具体内容与权重见表5。

表4 服务接待综合能力比赛内容和权重

序号	选手	主要内容	时间 (建议时间)	成绩比重
1	A (专属服务顾问)	礼迎顾客、环车检查、增项推荐、项目确认	18分钟	55%
2	B (技术顾问)	交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客	7分钟	45%

三、技术平台

1. 教师组竞赛车辆统一使用现款在售车型；
2. 学生组竞赛车辆统一使用现款在售车型；
3. 学生组与教师组竞赛使用软件拟采用北京运华科技发展有限公司研发的“汽车营销基本技能考评系统”。

四、竞赛流程

本竞赛共计安排3天，其中正式比赛日2天，职工组和学生组比赛日程安排分别见表5和表6：

表5 职工组（教师组）竞赛日程表

日期	时间		事项
第一天	上午	8:00-12:00	报到
	下午	14:00-16:00	开赛式、领队会、看场地

		17:00-18:00	汽车营销基本技能竞赛
第二天	全天	8:00-18:00	二手车鉴定评估技能竞赛
第三天	全天	8:00-16:30	服务接待综合能力竞赛
		17:00-18:00	闭幕式

表6 学生组竞赛日程表

日期	时间		事项
第一天	上午	8:00-12:00	报到
	下午	14:00-16:00	开赛式、领队会、看场地
		17:00-18:00	汽车营销基本技能竞赛
第二天	全天	8:00-18:00	服务接待综合能力竞赛
第三天	全天	8:00-16:30	汽车销售综合技能竞赛
		17:00-18:00	闭幕式

五、成绩评定

(一) 评分标准

具体评分标准如下：

1. 职工（教师）组服务接待综合能力竞赛评分标准见表7。

表7 职工（教师）组服务接待综合能力竞赛评分标准

评分要点		评分要求与细则	考核 分值
1 3%	礼迎顾客	引导顾客停车，帮顾客开门，礼貌请顾客下车	1
		问候顾客，自我介绍，递送名片，问清来意及是否预约	1
		适当赞美顾客，适当推销自己和企业	1
2 32%	环车检查 (1)	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

	6%	记录座椅位置，按照规定顺序套好六件套	1
		检查驾驶室，唱检仪表盘上电是否正常、行驶里程、续驶里程、剩余电量、有无故障灯点亮（实做）；唱检空调，暖风；并记录	2
		唱检其他仪表信息、内饰、玻璃、车窗、反光镜、后视镜等主要项目和结果，并记录	1
		做灯光检查（实做）	1
	环车检查 (2) 14%	1位：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
		2位：检查正前方，唱检机舱盖、保险杠并记录	1
		2位：打开机舱盖唱检内部主要项目和结果，并记录	4
		3位：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
		4位：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
		5位：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
		5位：打开后备箱盖检查后备箱内部主要项目和结果，并记录	4
	车辆问诊 与需求分 析 12%	6位：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
		发现车辆缺陷，建议增补或修复，并请顾客在预检单上签字	4
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	
		接车时体现专业性人文关怀，进行使用与保养说明	2

3 6%	增项推荐	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（推荐维修服务增项一项及以上）	2
		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(推荐精品服务增项一项及以上)	2
		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（推荐特色服务增项一项及以上）	2
4 5%	项目确认	应用引导礼，引导顾客到维修服务接待台落座；为顾客提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送；确认顾客基本信息	1
		请顾客最后确认本次常规保养项目及预估价格和时间	1
		请顾客最后确认本次维修、精品、特色服务增项及预估价格和时间；请顾客签字确认	1
		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	2
5 9%	接车异议处理	针对顾客异议 1，礼貌地倾听顾客的问题和 5 异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
		针对顾客异议 2，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
		针对异议 2 顾客追问：礼貌地倾听，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
6 3%	增项确认	向顾客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；并请顾客在工单背面签字	3
7 3%	交车准备	口述准备好预检单、工单、最终检查单、车钥匙及行驶证	1
		口述交车前对竣工车辆自检情况及结果，表示可以交车	1
		礼貌专业地通知顾客可以交车	1
8	车辆验收	礼貌规范地邀请顾客查看竣工车辆，陪同顾客顺时针方向查看	1

12%		向顾客解释常规保养项目；告知已为其洗车，让顾客满意	2
		向顾客解释维修服务项目	2
		向顾客解释精品服务项目，查看增补精品，让顾客满意	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
		交车时添加顾客微信，体现专业性人文关怀，对车辆在使用、维护、安全等方面的注意事项进行简要说明	3
9 5%	核单结账	陪顾客至服务接待台落座，针对结算单向顾客解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目，尊重顾客的知情权，消除顾客在价格上的疑虑，让顾客明白消费、满意而归	3
		礼貌地请顾客核对结算单，并在结算单上签字	1
		陪同顾客至收银处，礼貌地请顾客按结算单结账、付款、交接发票和出门证	1
10 3%	礼送顾客	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满意程度，并与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去	1
11 9%	交车异议 处理	针对顾客异议 3，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
		针对顾客异议 4，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3

		针对异议 4 顾客追问：礼貌地倾听，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
12 5%	礼仪规范	着装整洁、正确，符合安全工作规范；仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚	2
		指引手势规范，姿态正确，自然大方	2
		吐字清晰，语速适中，语句流畅	1
13 5%	选手	流程设计完整、流畅	3
	表现	完美体现“以客户为本”的核心服务理念	2
总 分			100

2. 学生组服务接待综合能力竞赛评分标准见表 8.

表 8 学生组服务接待综合能力竞赛评分标准

评分要点		评分要求与细则	考核 分值
1 3%	礼迎顾客 (A)	引导顾客停车，帮顾客开门，礼貌请顾客下车	1
		问候顾客，自我介绍，递送名片，问清来意及是否预约	1
		适当赞美顾客，适当推销自己和企业	1
2 32%	环车检查 (1) 6% (A+B)	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	1
		检查驾驶室，唱检仪表盘上电是否正常、行驶里程、续驶里程、剩余电量、有无故障灯点亮（实做）；唱检空调，暖风；并记录	2
		唱检其他仪表信息、内饰、玻璃、车窗、反光镜、后视镜等主要项目和结果，并记录	1

		两选手配合做灯光检查（实做）	1
环车检查 (2) 14% (A)		1位：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
		2位：检查正前方，唱检机舱盖、保险杠并记录	1
		2位：打开机舱盖唱检内部主要项目和结果，并记录	4
		3位：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
		4位：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
		5位：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
		5位：打开后备箱盖检查后备箱内部主要项目和结果，并记录	4
		6位：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 12% (A)		发现车辆缺陷，建议增补或修复，并请顾客在预检单上签字	4
		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
		接车时体现专业性人文关怀，进行使用与保养说明	2
3 6%	增项推荐 (A)	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（推荐维修服务增项一项及以上）	2
		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（推荐精品服务增项一项及以上）	2

		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（推荐特色服务增项一项及以上）	2
4 5%	项目确认 (A)	应用引导礼，引导顾客到维修服务接待台落座；为顾客提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送；确认顾客基本信息	1
		请顾客最后确认本次常规保养项目及预估价格和时间	1
		请顾客最后确认本次维修、精品、特色服务增项及预估价格和时间；请顾客签字确认	1
		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	2
5 9%	接车异议 处理 (A)	针对顾客异议 1，礼貌地倾听顾客的问题和 5 异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
		针对顾客异议 2，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
		针对异议 2 顾客追问：礼貌地倾听，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
6 3%	增项确认 (B)	向顾客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；并请顾客在工单背面签字	3
7 3%	交车准备 (B)	口述准备好预检单、工单、最终检查单、车钥匙及行驶证	1
		口述交车前对竣工车辆自检情况及结果，表示可以交车	1
		礼貌专业地通知顾客可以交车	1
8 12%	车辆验收 (B)	礼貌规范地邀请顾客查看竣工车辆，陪同顾客顺时针方向查看	1
		向顾客解释常规保养项目；告知已为其洗车，让顾客满意	2
		向顾客解释维修服务项目	2
		向顾客解释精品服务项目，查看增补精品，让顾客满意	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
		交车时添加顾客微信，体现专业性人文关怀，对车辆在使用、维护、安全等方面的注意事项进行简要说明	3
9	核单结账	陪顾客至服务接待台落座，针对结算单向顾客解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目，尊重顾客的知情权，消除顾客在价格上的疑虑，让顾客明白消费、满意而归	3
5%	(A+B)	礼貌地请顾客核对结算单，并在结算单上签字	1
		陪同顾客至收银处（A 扮演收银员），礼貌地请顾客按结算单结账、付款、交接发票和出门证	1
10	礼送顾客	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
3%	(B)	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满意程度，并与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去	1
11	交车异议	针对顾客异议 3，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
9%	处理 (B)	针对顾客异议 4，礼貌地倾听顾客的问题和异议，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
		针对异议 4 顾客追问：礼貌地倾听，进行记录，用通俗、专业语言回答，消除顾客疑虑，让顾客理解	3
12	礼仪规范	着装整洁、正确，符合安全工作规范；仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚	2
5%	(A+B)	指引手势规范，姿态正确，自然大方	2

		吐字清晰，语速适中，语句流畅	1
13 5%	选手	流程设计完整、流畅	2
		选手配合默契，任务分工合理	2
	配合	完美体现“以客户为本”的核心理念	1
总 分			100

3. 职工（教师）组二手车鉴定评估技能竞赛评分标准见表 9.

表 9 职工（教师）组二手车鉴定评估技能竞赛评分标准

竞赛环节	一级指标	二级指标	分值
鉴定评估 基本信息 确认 (21%)	礼迎顾客	能够主动问候顾客、自我介绍、递送名片	1
		能够准确了解客户进行车辆评估的目的	1
	接受委托	能有效邀请顾客出示相关单证（身份证、登记证、行驶证保险单、原车发票等）和车钥匙，并提醒顾客取走贵重物品	1
		能准确确认客户所提供的单证是否齐全有效	2
		能够准确查看单证信息和询问客户确定车辆信息	1
		能够合理、恰当为客户介绍委托书内容并引导签字确认	1
	查验可交易车辆	能够准确、清晰的唱检车辆的法定证明、凭证，包括机动车登记证书、机动车行驶证、车辆购置税完税证明等	3
		能够准确判定车辆是否达到国家强制报废标准	1
		能够准确唱检发动机号是否与机动车登记证书登记号码保护一致，查验是否有无凿改、切割、腐蚀等情况	2
		能够准确唱检车辆识别号是否与机动车登记证书登记号码保护一致，查验是否有无凿改、切割、腐蚀等情况	2
		能够准确根据查验结果判定车辆是否可以交易，并清晰告知客户	1
		用诊断仪查验 vin 码是否与证件、钢印等一致	2
	记录车辆基本信息	能够与客户沟通，准确登记车辆信息	1
		能够准确对被评估车辆进行拍照	2
	事故车、泡水车、过火车判定 (21%)	车体结构检查	能够使用正确的方式和工具检查车体结构
能够准确检查车体结构，无遗漏，并准确、清晰的唱检每个项目的检查结果			13
事故车识别		能够准确判定并公布是否为事故车	2
泡水车识别		能够准确判定并公布是否为泡水车	2

	过火车识别	能够准确判定并公布是否为过火车	2
鉴定技术 状况确认 (53%)	车身附属件检查	能够使用正确的方式和工具检查车身附属件	2
		能够准确检查车身附属件, 无遗漏, 并准确、清晰的唱检每个项目的检查结果	15
	发动机舱检查	能够使用正确的方式和工具检查发动机舱	2
		能够准确检查发动机舱, 无遗漏, 并准确、清晰的唱检每个项目的检查结果	5
	驾驶舱检查	能够使用正确的方式和工具检查驾驶舱	2
		能够准确检查驾驶舱, 无遗漏, 并准确、清晰的唱检每个项目的检查结果	9.5
	行李舱检查	能够使用正确的方式和工具检查行李舱	2
		能够准确检查行李舱, 无遗漏, 并准确、清晰的唱检每个项目的检查结果	2.5
	底盘检查	能够使用正确的方式和工具检查底盘	2
		能够准确检查底盘, 无遗漏, 并准确、清晰的唱检每个项目的检查结果	4
启动检查	能够使用正确的方式和工具检查启动项	2	
	能够准确检查启动项, 无遗漏, 并准确、清晰的唱检每个项目的检查结果	5	
鉴定报告 生成 (5%)	文件归档	能够正确选择归档的文件, 并进行归档操作	2
	鉴定评估报告 交接	能够正确打印二手车鉴定报告, 并准确的为客户介绍和交接鉴定评估报告 内容	3
总分			100

4. 学生组汽车销售综合技能竞赛评分标准见表 10。

表 10 学生组汽车销售综合技能竞赛评分标准

评分要点		评分要求与细则		考核 分值
1 10%	个人风采 (A、B)	精神风貌、职业素养	内容紧扣主题, 积极向上	10
			表达流畅, 现场发挥好, 感染力强	
2 15%	前台接待 (B 选手)	汽车营销礼仪	着装整洁, 仪表端庄, 表情和蔼可亲, 眼神自然真诚, 指引手势规范, 姿态正确、自然大方; 声音清晰, 语音语速适中, 语句流畅。	5
		销售接待	主动接待、自我介绍、递送名片、邀请客户入座并主动拉座椅, 提供饮品与销售资料	5
		需求分析	适当寒暄, 了解客户来店意向	5
3 75%	销售顾问 (A 选手)	电话营销	电话礼仪、规范用语、信息准确、成功邀约	5

	汽车营销 礼仪	着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚，指引手势规范，姿态正确、自然大方；声音清晰，语音语速适中，语句流畅。	10
	销售接待	寒暄、自我介绍、递交名片	10
	需求分析	全面收集客户需求信息（如购车预算、二手车置换、付款方式等），确认客户需求，寻求客户认同。	10
		针对客户需求制定销售方案	5
	针对需求的 产品介绍	根据客户需求，从不同位置进行车辆介绍，熟练讲解所推荐车型的功能，运用 FAB 法则对车辆性能进行阐述。	15
		以客户为本，兼顾企业、社会利益和品牌形象	5
	异议处理	有效利用异处理方法和专业术语解决客户提出的异议	10
	报价成交	对客户进行报价，运用优惠政策吸引客户成交，优惠政策至少 3 项	5
总 分			100

（二）成绩排名

比赛成绩按照总得分从高到低排列，竞赛成绩相同时，按权重由高到低的顺序进行成绩排序。

（三）裁判方法

裁判组由专家裁判和单位推荐裁判组成。裁判员根据评分标准对竞赛过程进行评判，竞赛结果分由评分裁判依据标准独立评分。所有选手的评分表都要求注明扣分值，由裁判员签字，再由裁判长审核后签字确认；确认后的评分表由专人送往统计组，进行审核、统计后录入电脑统计系统，由系统自动转换成百分制后作为竞赛成绩。

（四）评奖办法

1. 竞赛奖项，教师组、学生组分别评奖。奖项比例设定为（四舍五入）：一

等奖占比不超过 10%，二等奖占比不超过 20%，三等奖占比不超过 30%，由竞赛组委会颁发获奖证书。

2. 对获得竞赛一、二、三等奖选手的指导教师，由竞赛组委会授予“优秀指导教师”称号。

六、竞赛规则

（一）报名

竞赛报名回执函请见附件 1。

（二）熟悉场地

1. 竞赛日程安排参赛队在比赛前一天下午熟悉比赛场地。

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. 参赛选手在比赛期间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. 竞赛用工具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、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. 参赛队若要提前结束竞赛,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. 完成竞赛任务及交接事宜或竞赛时间结束,应到指定地点,待工作人员宣布竞赛结束,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。

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,裁判长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提供的工具和相关物品等带离赛场,选手必须经现场裁判员检查许可后方可离开赛场。

(四) 成绩评定及公布

1. 组织分工

在竞赛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) 检录组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。检录工作由竞赛承办院校工作人员承担。

(2) 裁判员实行“裁判长负责制”，设裁判长1名，全面负责竞赛的裁判管理工作并处理比赛中出现的争议问题，以及足够数量的裁判员。

(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；各竞赛加密裁判由赛区执委会根据竞赛要求确定。同一竞赛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、比赛表现按竞赛评分标准进行评定。

(4) 监督组对裁判员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. 成绩公布

(1) 承办单位信息员对成绩数据审核后，经竞赛裁判长、仲裁组、监督组和竞赛组委会审核无误后签字。

(2) 公布。记分员将解密后的各参赛队伍（选手）成绩汇总成最终成绩单，经裁判长、监督组签字后进行公示。公示时间为2小时。成绩公示无异议后，由仲裁长和监督组长在成绩单上签字，并在闭赛式上公布竞赛成绩。

七、申诉与仲裁

本竞赛在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，参赛队领队可在比赛结束后2小时之内向仲裁组提出书面申诉。

书面申诉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，并由领队亲笔签名。非书面申诉不予受理。

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，可由领队向竞赛组委会提出申诉。

竞赛组委会的仲裁结果为最终结果。

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。

申诉方可随时提出放弃申诉。不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。

八、竞赛安全

赛事安全是能力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。竞赛组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。

（一）比赛环境

1. 组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。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竞赛组委会要求排除安全隐患。

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

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

4. 严格控制与参赛无关的易燃易爆以及各类危险品进入比赛场地，不许随便携带书包进入赛场。

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

6. 组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。

7. 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。

（二）生活条件

1. 比赛期间，原则上由组委会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、饮食安全等由组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和观摩活动的交通安全由组委会负责。组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. 各竞赛的安全管理，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。竞赛出现重大安全问

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。

九、竞赛赛卷

在赛前3周左右赛前说明、考核要点、竞赛方式、注意事项在报名网站上公示。

十、竞赛环境

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. 竞赛场地根据竞赛内容的不同分为机试场地和实操场地两种类型，具体如下：

（1）汽车营销基本能力竞赛在大赛指定机房进行，包括比赛用机房和备用机房。

机房配备要求见表11。

表11 考试机房配备要求

服务器	硬件配置	*CPU 酷睿 I5 3.4GHz 以上/E3 1220 3.10GHz 及以上 *内存:16GB 以上 *硬盘: 512G 及以上 *其他: USB 接口、3.5MM 音频接口、3.5MM 耳机一副
	操作系统	Windows 2008 server(x64)或 Windows 2003 server(x64)或 windows 7(x64)

	数据库平台	MySql5.1 绿色版
	浏览器	Google Chrome、FireFox
	网卡	千兆网卡
	交换机	千兆交换机，交换机端口支持 1000M 传输
工作站	硬件配置	*CPU 酷睿 I3 2.8GHz 以上 *内存:4GB 及以上（最低配置 2GB） *硬盘: 256GB 以上，其他: USB 接口、3.5MM 音频接口、3.5MM 耳机一副
	操作系统	Windows 7(x64)
	浏览器	Chrome 69.0.3497.81（正式版本）（32 位）
	其他插件	Flash player PPAPI 31.0.0.108 版本插件
	网络要求	1、与服务器处于同一局域网、同一网段 2、使用网线连接到局域网内
	注：竞赛、考试用机房，应该采用标准配置	

(2) 二手车鉴定评估技能竞赛赛场布置均采用赛场集中，赛位独立的原则。单个赛位面积 110 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）。

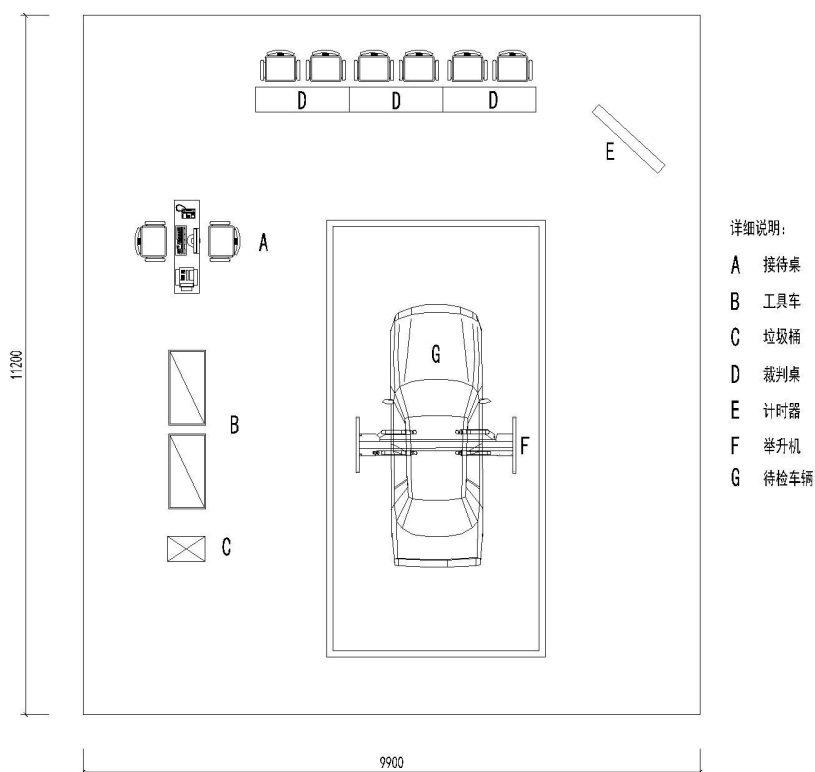


图1 二手车鉴定评估技能竞赛场地布置

(3) 服务接待综合能力竞赛场地布置均采用赛场集中，赛位独立的原则。单个赛位面积 200 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 2）。

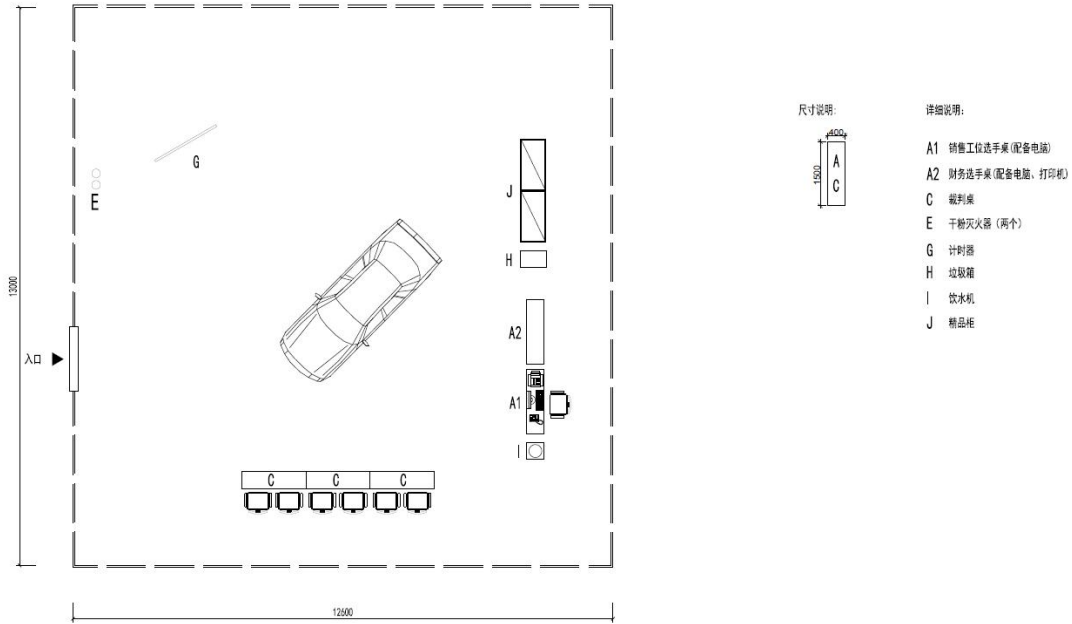


图2 服务接待综合能力竞赛赛场环境

(4) 汽车销售综合技能竞赛场地为室内场地，满场地划分为竞技区、评委区、媒体区和统分区，竞技区共摆放两台车辆，分别为比赛车辆和展示车辆（图 3）。

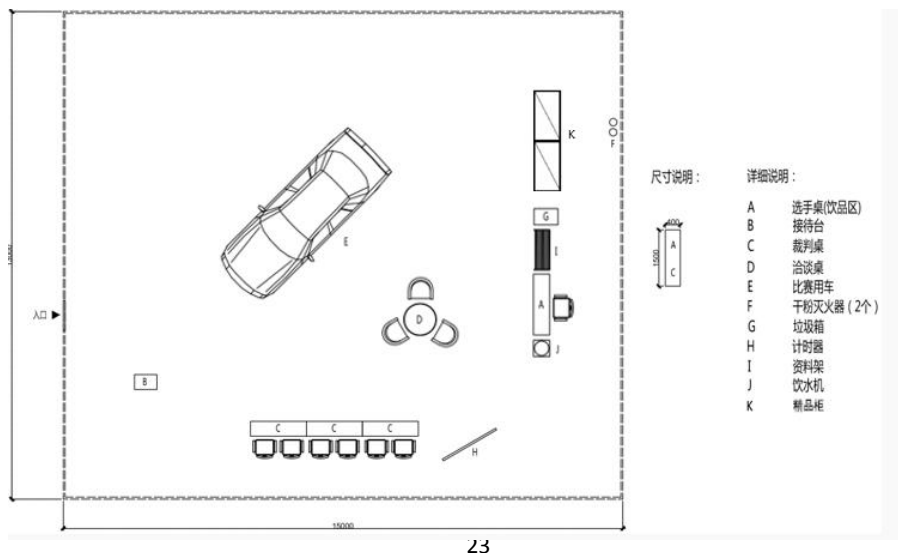


图3 汽车销售综合技能竞赛赛场环境

同时，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。

十一、竞赛观摩

（一）报名

竞赛观摩报名回执函请见附件2。

（二）观摩对象

与竞赛相关的企业、单位、学院、行业协会等专家、技术人员、指导教师等。

（三）观摩方法

观摩人员可在规定时间，规定位置，凭观摩证在赛场引导员的引导下，有序进入赛场观摩。

（四）观摩纪律

1. 观摩人员必须佩带观摩证，严禁携带手机等通讯工具入场；
2. 观摩时不得议论、交谈，并严禁与选手进行交流；
3. 观摩时不准向场内裁判及工作人员提问；
4. 观摩时禁止拍照；

凡违反以上规定者，立即取消观摩资格。

附件 1：报名回执函

江苏省人社厅首届汽车行业职业技能大赛汽车营销赛项报名表

参赛院校（盖章）						
通讯地址					邮编	
学生组参赛类别		●教师组			●学生组	
领队信息						
姓名	性别	联系方式	职务	民族	邮箱	备注
选手信息					指导教师信息	
姓名	性别	联系方式	身份证号		指导教师姓名	联系方式
教师组						
教师组						
教师组						
教师组						
学生组						
学生组						
学生组						
学生组						
学生组						
学生组						
学生组						
学生组						
住宿要求					标双 <input type="checkbox"/> 单间 <input type="checkbox"/>	

备注：请有民族风俗要求者于此栏注明

附件 2：观摩回执函

江苏省人社厅首届汽车行业职业技能大赛汽车营销赛项观摩回执函

单 位							
地 址						邮 编	
观摩代表	性别	民族	职务	手机	E-mail		
住宿预订	入住酒店名称						
	双人标间间		入住	10 月	日	退房	10 月 日
往返信息	到达时间地点		航班/车次	返程时间地点		航班/车次	
备 注	请有民族风俗要求者于此栏注明						

附件 3：证书样式

_____：

荣获江苏省人社厅首届汽车行业职业技能大赛

汽车营销赛项

一等奖

特颁此证，以资鼓励！

单位：