全国职业院校技能大赛

赛项规程

一、赛项名称

赛项编号：ZZ-2022023

赛项名称：汽车营销

英文名称：Automobile Sales

赛项组别：中职组

赛项归属产业：交通运输类

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持续增长，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，在相当长的时间内一直保持高速增长。汽车营销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；二是能够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改革新的发展。

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，促使汽车营销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，成为汽车营销专业优秀的高素质高技能服务型人才。

（二）促进产教融合、校企合作、产业发展

汽车营销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，为汽车行业培养专业人才。

（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对参赛选手的跟踪调查发现，很多参加比赛的选手在汽车营销专业领域展现出了良好的综合素质能力，经过自身的努力，在行业、企业中获得高度认可，成功走向管理岗位，成为技术骨干和业务精英。汽车营销赛项充分展示汽车营销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：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。

表 1　模块时长、分值及相应权重

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

此模块成绩由业务系统评分和裁判评分合计评定，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，设置销售店销售展厅这一典型工作场景，选取某新车销售这一核心业务为主线，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，新车销售过程中利用汽车销售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”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的综合技能。

（二）汽车服务接待模块

1. 竞赛形式

此模块成绩由裁判评分，选手作业满分为 100 分。

2. 竞赛内容

此模块按照真实工作情境进行，选取 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

此模块成绩由业务系统评分和裁判评分合计评定，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，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、配件入库、配件采购、配件索赔、配件出库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、表单填写与报告撰写能力，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评分和裁判评分合计评定，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，选取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、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。每个省、自治区、直辖市（以下简称省）不超过 2 支参赛队，同一学校相同项目报名参赛队不超过 1 支，每队 1 名选手，配 1 名指导教师。不允许跨校组队。

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

本赛项竞赛时间 5 天，其中正式比赛日 4 天，其竞赛日程安排详见下表。

表 2　竞赛日程计划表（以竞赛时正式文件为准）

日程	时间	内容	地点
第1 天	08:00-13:00	参赛队报到	报到现场
	14:00-15:00	参观比赛现场	比赛现场
	15:00-16:00	召开领队会议	会议室
第2天	07:30-8:00	大赛开幕式	开幕现场
	08:00-08:30	检录、加密、抽签	检录区

	8:30-12:00	汽车展厅销售比赛	比赛现场
	12:00-13:00	午餐、休息	
	13:00-18:00	汽车展厅销售比赛	比赛现场
第3天	07:30-8:00	检录、加密、抽签	检录区
	8:00-12:00	汽车服务接待比赛	比赛现场
	12:00-13:00	午餐、休息	
	13:00-18:00	汽车服务接待比赛	比赛现场
第4天	07:30-8:00	检录、加密、抽签	检录区
	8:00-12:00	汽车配件管理比赛	比赛现场
	12:00-13:00	午餐、休息	
	13:00-18:00	汽车配件管理比赛	比赛现场
第5天	07:30-8:00	检录、加密、抽签	检录区
	8:00-12:00	汽车网络营销比赛	比赛现场
	12:00-13:00	午餐、休息	
	13:00-18:00	汽车网络营销比赛	比赛现场
	20:00-21:00	大赛闭幕式	闭幕现场

六、竞赛赛卷

赛项执委会赛前委托专家为每个模块设计 10 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）汽车展厅销售模块赛卷样题

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、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，新车销售过程中利用汽车销售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）销售接待: 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，为针对性推介做准备。

（4）车型介绍与异议处理: 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，及时准确地利用系统提供的信息资源，并填入对应信息内容。

（二）汽车服务接待模块赛卷样题

1.竞赛内容

在某汽车 4S 店完成预约来店常规保养客户的接待工作任务。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、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、客户回访等环节。

2.选手任务

服务顾问高幸（选手）接待预约来店保养车辆的客户张华，李新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，并解答客户有关车辆的异议。

（3）车辆问诊: 在适当时候询问客户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: 在适当时候询问客户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: 与客户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: 邀请客户查看竣工车辆，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）汽车配件管理模块赛卷样题

1.竞赛内容

在某汽车 4S 店配件库房完成配件进、销、存完整工作任务。

（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 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）汽车网络营销模块赛卷样题

1.竞赛内容

在某汽车销售店市场部完成 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、作品展示等环节。

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。

（2）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。

（3）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。

七、竞赛规则

（一）参赛选手报名

1.以省为单位组织报名，通过全国职业院校技能大赛网络报名系统统一进行。

2.每支参赛队由 1 名选手组成，配备 1 名指导教师和 1 名领队（可兼任指导教师）。指导教师须为本校专兼职教师。

3.参赛选手须为中等职业学校全日制在籍学生和五年制高职一至三年级（含三年级）在籍学生。凡在往届全国职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加同一项目同一组别的比赛。

（二）熟悉场地

1.参赛选手应在竞赛日程规定时间熟悉竞赛场地。

2.参赛队熟悉实操竞赛场地后，认为所提供的设备、工具等不符合竞赛规定或有异议时，必须在 2 小时内由领队向赛项监督仲裁组提交书面报告，超过时效将不予受理。

（三）检录与加密解密

1.检录：正式竞赛前，参赛队按领队抽签顺序分批次参加检录，选手必须携带身份证、学生证、参赛证（简称三证），三证不全者原则上不能通过检录，特殊情况须经所在省教育厅出具有效证明。

2.加密：通过检录的选手抽取一次加密号，一次加密裁判统计制表签字连带选手三证一起交保密室封存；然后选手凭一次加密号抽取二次加密号，二次加密裁判统计制表签字交保密室封存。二次加密号包括了选手所在工位或分赛场及上场顺序号。

3.解密：所有比赛结束后，经过两次解密，确定各参赛队成绩，并据此确定奖项。

（四）正式竞赛

1.选手凭二次加密号牌进入竞赛场地。

2.各参赛队听从裁判发布指令后正式开始竞赛，合理利用现场提供的所有条件完成竞赛任务。

3.各模块开始竞赛后，因参赛队自身原因迟到导致未检录的选手不得再进入赛场。

4.竞赛过程中，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，以确保参赛人身及设备安全。选手因个人误操作造成人

身安全事故和设备故障时，裁判长有权终止该队竞赛；如非选手个人因素出现设备故障而无法竞赛，由裁判长视具体情况做出裁决(调换到备份工位或调整至最后一场次参加竞赛)；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竞赛，将给参赛队补足所耽误的竞赛时间。

5.参赛队若提前结束竞赛，应举手向裁判员示意，竞赛结束时间由过程裁判记录，参赛队结束竞赛后不得再进行任何操作。

6.参赛队须在所有需要填写的工作任务单上写明二次加密号，裁判须在工作任务单上签字确认。

7.竞赛期间参赛选手不得自行离场，不得携带手机及其它电子设备进场。

8.竞赛结束，参赛队须经裁判同意后方可离开。

（五）成绩评定

汽车服务接待模块由裁判评分获得。其他三个模块均由业务系统作业评分和裁判评分合计评定；业务系统作业评分占 30%，裁判评分占 70%。各参赛队总成绩由四个模块的加权求和获得，权重见表 1。

如果选手最终成绩出现并列的情况，首先比较第一模块汽车展厅销售成绩，若再相同依次比较第二、第三和第四模块成绩，若以上都相同依次再比较四个模块的比赛用时，用时少者在前。裁判应在相应评分表处签字。

（六）成绩公布

每个模块结束一个小时后，赛项执委会将在赛场公告区、驻地公

告区张贴公布该模块未解密竞赛成绩(与二次加密号相对应的成绩);经过解密的总成绩由记分员汇总成最终成绩单，经裁判长、监督仲裁组签字后进行公示。公示时间为 2 小时。成绩公示无异议后，由仲裁长和监督仲裁组长在成绩单上签字，并在闭幕式上公布竞赛成绩。

（七）竞赛纪律

1.所有赛项专家和裁判将签订保密协议，严守保密纪律，不得私自透露赛题非公开部分的内容。

2.参赛选手不得接受任何人以任何方式进行的暗示、指导和帮助。否则，将视情节轻重酌情扣减参赛选手成绩。

3.竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、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竞赛场地，观摩人员应在指定区域观摩，并不得大声喧哗。参赛人员竞赛完毕应及时退出竞赛现场。对不听劝阻、无理取闹者将追究责任，并通报批评。

4.裁判员、监督仲裁组成员、其他工作人员违反工作守则，经大赛执委会核实后视情节轻重予以警告处分或取消其任职资格。

5.对违反竞赛纪律的参赛选手及其所在参赛队和单位，视情节轻重、后果影响，将予以取消获奖资格或通报批评的处罚。

6.参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。若因故无法参赛的，须由省级教育行政部门于开赛 10 个工作日前出具书面说明，经大赛执委会办公室核准后予以更换。

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。

各模块场地布置示意图如下:

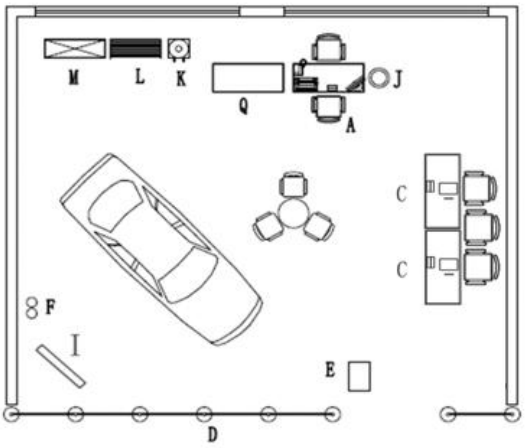

图1　汽车展厅销售模块场地布置示意图

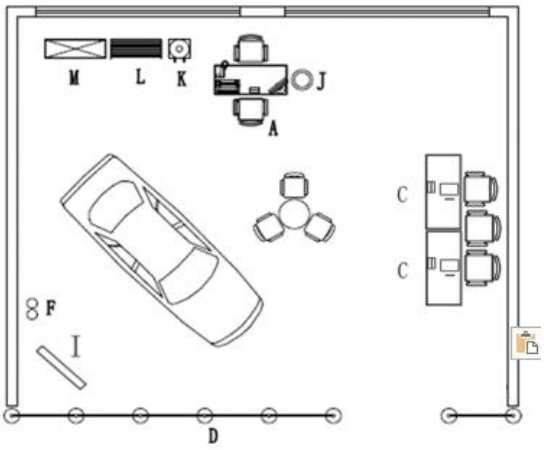

图2　汽车服务接待模块场地布置示意图

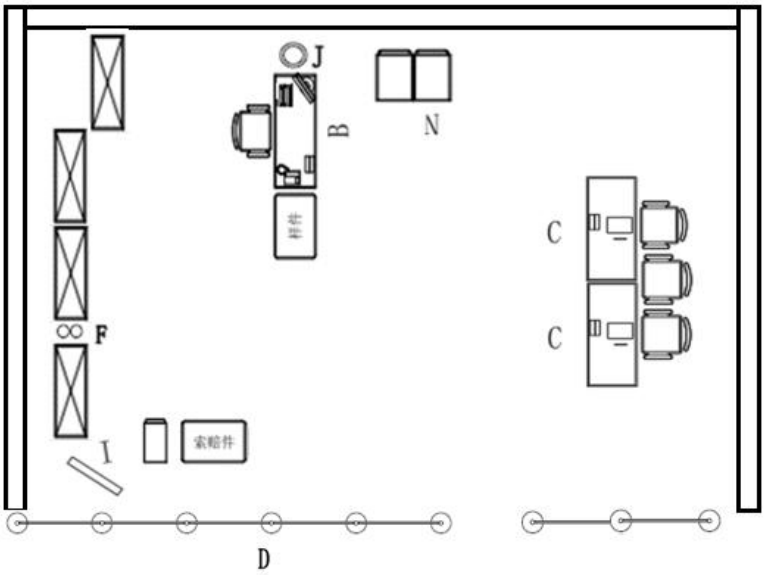

图 3　汽车配件管理模块场地布置示意图

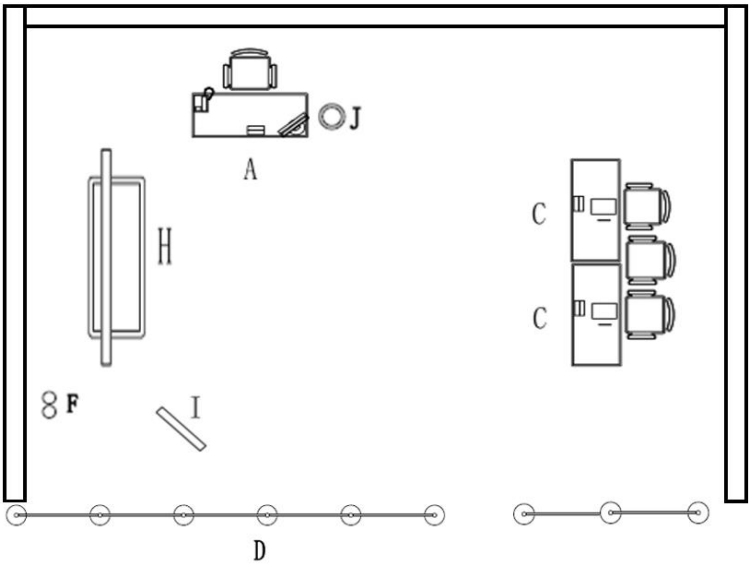

图 4　汽车网络营销模块场地布置示意图

此次竞赛内容系统的使用包含：汽车销售管理系统、汽车配件管理管理系统和汽车网络营销 H5 制作系统，针对赛项工位 PC 电脑及平板电脑的配置要求如下表。

表 3　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；后置摄像头800w以上 多点触控支持 电池类型锂电池 续航时间：5-12 小时

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）器材清单

赛场内器材清单见下表。

表 4　汽车展厅销售赛场器材清单

序号	设施设备	数量	使用项目
1	某品牌汽车	1	产品介绍
2	洽谈桌椅（1桌3椅）	1	需求分析、商务洽谈
3	工位桌椅（1桌2椅）	2	收银工作台、销售工作台
4	评委桌椅（3桌3椅）	1	裁判打分桌椅
5	接待台	1	接待客户到店
6	打印机	1	打印销售订单、发票
7	物料桌	1	放置交车资料、销售工具等
8	饮品桌	1	放置饮品和托盘
9	精品货架	1	放置及展示精品
10	资料架（带车型资料）	1	放置车型宣传资料
11	电脑	1	汽车销售管理系统
12	汽车销售管理系统	1	业务操作软件
13	饮水机、饮料、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	安全物料
19	桌签（销售工位、评委席）	1	标记工位
20	计时器、秒表	1	比赛计时
21	耳麦	3	选手使用

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

表 5　汽车服务接待模块赛场器材清单

序号	设施设备	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（3 桌 3 椅）	1	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	饮水机、饮料（三种不同）、托盘	1	为客户提供饮品
12	精品货架	1	放置及展示精品
13	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
14	垃圾桶	1	放置垃圾
15	灭火器	2	安全物料
16	工位电脑、打印机等	1	维修接待区布置
17	计时器、秒表	1	比赛计时
18	耳麦	3	选手使用
19	桌签（维修接待工位、休息区、评委席）	1	标记工位
20	备用低压蓄电池充电设备	1	蓄电池充电用

表 6　汽车配件管理赛场器材清单

序号	设施设备	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	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（A4纸）	1	打印单据
14	工作夹	1	信息记录使用
15	工位电脑	1	汽车配件管理系统
16	汽车配件管理系统	1	业务操作软件
17	计时器、秒表	1	比赛计时
18	工位桌椅（1桌1椅）	1	放置工作电脑
19	评委桌椅（3桌3椅）	1	裁判使用
20	长条桌	2	摆放配件样件/索赔件存放
21	1米栏	若干	圈定考核场地
22	领料单	1	配件出库流程
23	装箱单	1	配件入库流程

表 7　客户管系管理与网络营销赛场器材清单

序号	设施设备	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	工位电脑	1	汽车网络营销H5制作系统
3	评委桌椅（3桌椅）	1	裁判使用
4	工位桌椅（1桌1椅）	1	放置工作电脑

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	3	选手使用
9	1 米栏	1	圈定场地

（三）其它

1.赛场有隔离标示或护栏，确保选手在不受外界影响的情况下参加竞赛。赛场提供稳定的照明、水、电和供电应急设备等。

2.竞赛场地宽敞明亮，有空调或风扇等降温措施，地面干燥。

3.赛场设有保安、消防、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件。赛场配备维修服务、医疗、生活补给站等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

4.赛项执委会安排交通车接送各代表队从驻地至赛场往返的参赛和参加会议等活动。

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

1. 比赛用车

2. 比赛用配件

无具体指定车型配件，重在考查学生日常专业学习的通识能力。

3. 比赛用软件

汽车销售管理系统、汽车配件管理系统、汽车网络营销 H5 制作系统。

十一、成绩评定

（一）评分标准

各模块评分标准如下表所示。

表 8　汽车展厅销售模块评分标准

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） 75 分	正确电话邀约客户到店看车（3 分）	查询业务系统	1
		查看邀约客户信息	1
		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
	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
	顾客模拟试驾（8 分）	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	准备交车所用手续资料	2

	车辆（2 分）		
	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
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**

表 9　汽车服务接待模块评分标准

评分项	得分条件		分值
情意面（职业操守）（作业态度） 12 分	工位 7S 操作（3 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、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 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
	商务礼仪规范（4 分）	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 分）	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）	礼迎客户（4 分）	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 分）	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

（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分		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、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，充电口，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分）	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分）	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分）	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分）	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分）	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分）	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分）	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分）	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
	异议处理（20分）	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分）	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分	岗位所需工具设备的使用能力（8分）	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

总分	100

表 10　汽车配件管理模块评分标准

评分项	得分条件		分值
情意面 （作业安全） （职业操守） 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
		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 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）	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

75 分		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（8 分）	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 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

表 11　汽车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	H5 能够进行活动邀约	1

	（3分）	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（1分）	背景选图配色方案合理	1
	背景甄选（1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 （2分）	页面设计动画效果	1
		动画效果简明有序	1
	交互体验 （1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	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

用能力） （查询软件的使用能力） 10 分	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 分	吐字清晰	1
	语句通顺	1
	无错别字	2
	汇报用词准确、恰当	1
总分		**100**

（二）裁判员组成

裁判员组成如下表所示。

表 12　裁判员组成

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、教学、工作经历	专业技术职称（职业资格等级）	人数
1.评分裁判	汽车服务工程、汽车运用与维修技术、汽车营销与服务等相关专业	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	有 2 年以上省级或国家级、行业赛比赛执裁经验，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	24
2.加密裁判	赛区选派	赛区选派	赛区选派	赛区选派	2
3.现场裁判	汽车相关专业	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	8
裁判总人数	34				

（三）评分方法

各参赛队成绩为四个模块成绩的加权总和。

总成绩=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=汽车销售流程管理系统成绩×30%+裁判评定成绩×70%。

2.汽车服务接待作模块成绩=裁判评定成绩。

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

上述四个赛项的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。

（四）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。

（五）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。

（六）成绩复核和公布

为保障成绩评判的准确性，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。

最终成绩经复核无误，由裁判长、监督人员签字后进行公示。公示时间为 2 小时。成绩公示无异议后，由仲裁员在成绩单上签字，并在赛项闭幕式上公布。

十二、奖项设定

本赛项设一、二、三等奖，以赛项实际参赛队总数为基数，一、二、三等奖获奖比例分别为 10%、20%、30%（小数点后四舍五入）。

获得一等奖的参赛队指导教师由组委会颁发优秀指导教师证书。

十三、赛场预案

1. 承办校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。

2. 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。

十四、赛项安全

赛事安全是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。如有必要，也可进行赛场仿真模拟考核，以发现可能出现的问题。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。

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和观摩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）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）参赛队成员必须统一佩戴相应证件，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。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）工作人员须知

（1）树立服务观念，积极完成本职任务。

（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. 申诉应在竞赛结束后 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。

十七、竞赛观摩

本赛项拥有独特的情境式竞赛环境，便于观众观摩和体验，因此具有较强的开放性，有利于学校间的交流和社会公众的参与。

本赛项拟进行开放式竞赛，领队与指导教师可在工作人员引导和现场裁判指挥下，在指定区域静坐观摩竞赛。

观摩期间观众要听从指挥，在指定区域就坐，不得有大声喧哗等任何妨碍比赛的行为。

十八、竞赛直播

本赛项将组织专业人员进行全程摄录工作，对竞赛过程进行全程同步直播，在赛场四周设立多角度视频监控，并通过对优秀选手、优秀指导教师、专家、裁判和企业人士的采访突出赛项的特色与优势。视频格式与声音、字幕等要符合大赛制度相关要求。

赛后相关视频将为宣传、仲裁、资源转化提供全面的信息资料。

十九、资源转化

在大赛执委会的领导与监督下，赛后 30 日内向大赛执委会办公室提交资源转化方案，在赛后三个月内完成资源转化工作。

资源名称			表现形式	资源数量	资源要求	完成时间
基本资源	风采展示	赛项宣传片	视频	1份	15分钟以	赛后30日内
		风采展示片	视频	1份	10分钟以上	赛后30日内
	技能概要	技能介绍技能要点评价指标	电子资料	1份		赛后三个月
	教学资源	专业教材			电子教材	
		技能训练指导书			电子教材	
		大赛作品集	视频	1份		赛后30日内
拓展资源	案例库		视频	1份		赛后30日内
	素材资源库		文本文档	1份		赛后30日内