# 汽车营销赛项技能模块汇总

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **赛项名称** | | | 汽车营销 | | **英语名称** | Automotive Marketing | | |
| **赛项编号** | | | GZ027 | | **归属产业** | 汽车产业 | | |
| **赛项组别** | | | | | | | | |
| **中职组** | | | | | **高职组** | | | |
| **□学生组 □教师组 □师生联队试点赛项** | | | | | ☑**学生组 □教师组 □师生联队试点赛项** | | | |
| **模块数量** | | | | | 3 | | | |
| **模块序号** | **技能竞赛内容** | **技术技能要点** | | **专业知识能力要求** | **对应核心课程** | **权重占比**  **（%）** | **竞赛时间**  **（min）** | **评分方法** |
| 模块1 | 汽车新媒体营销策划与销售作业模块 | 1.能够对企业所处的微观环境、宏观环境进行分析  2.能够运用现代营销学基础知识和营销技巧进行策划调研分析  3.能够进行汽车市场营销策划方案设计  4.能够利用新媒体手段进行产品推广  5.能够通过直播等新媒体手段实现车辆展示  6.能够有效开展展厅销售活动 | | 1.汽车商务礼仪及规范  2.汽车营销策划流程及策略应用  3.新媒体营销理论与要点  4.汽车营销策划创新方式  5.销售促单技巧与异议应对策略  6.汽车整车销售流程及规范 | 汽车销售实务  汽车商务礼仪  汽车新媒体营销  汽车营销基础与实务  汽车性能与评价  汽车电子商务  汽车数据分析与应用 | 40% | 130 | 过程评分 |
| 模块2 | 机动车鉴定与评估作业模块 | 1.能够与客户签订机动车鉴定评估委托书；  2.能够识别可交易车辆，判别车辆的合法性；  3.能够对机动车进行技术鉴定；  4.能够对机动车进行价值计算；  5.能够编制机动手车鉴定评估报告；  6.能够对燃油车和新能源车常见性能进行计算或判定。 | | 1.机动车鉴定评估程序与方法  2.机动车技术状况评定内容与方法  3.机动车价值评估方法  4.机动车鉴定评估报告编制方法  5.机动车性能测试与评价  6.机动车整备方法  7.机动车交易方法 | 二手车鉴定评估与交易  二手车交易实务  汽车性能评价与选购  汽车车身修复技术  二手车整备 | 35% | 80 | 过程评分 |
| 模块3 | 汽车保险查勘与理赔作业 | 1.能对事故报案进行快速记录  2.能对事故进行现场查勘及估损  3.能对事故损坏标的进行定损核损  4.能对赔案进行理赔及理算 | | 1.汽车保险相关法律法规  2.保险原则  3.汽车保险理赔流程  4.现场查勘与事故车定损方法  5.汽车保险理赔理算方法 | 汽车构造  汽车查勘与定损  汽车保险与理赔 | 25% | 50 | 过程评分 |

# 汽车新媒体营销策划与销售作业模块任务分解

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **模块序号** | 模块1 | | | **对应赛项编号** | | GZ027 | |
| **模块名称** | 汽车新媒体营销策划与销售 | | | **子任务数量** | | 13 | |
| **竞赛时间** | 总时间130分钟 | | | | | | |
| **任务描述** | **1.任务背景**  XX4S店是X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。为回馈消费者，公司决定在2023年6月18日以XX（纯电车或混动车）为主推车型，开展一场大型团购优惠活动，此活动从2023年6月10日开始准备，活动效果统计截至6月底，活动预算为7万元。  **2.任务操作**  **环节1：汽车营销策划活动方案设计**  选手A、B针对xx车型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XX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。  **环节2：方案展示与在线说车**  选手A在赛场进行汽车营销活动策划方案陈述，时间为7分钟。  选手B在赛场进行直播准备，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，时间为8分钟。  **环节3：展厅体验式销售**  选手A、B根据情境，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、报价成交等销售过程,回答客户疑问并报价促单，送别客户。  **3.客户异议**  在环节2设置1-2个异议点，环节3设置2-3个异议点。异议涉及产品价格、产品性能、产品配置、活动政策等相关内容。 | | | | | | |
| **职业要素** | ☑基本专业素养 ☑专业实践技能 ☑协调协作能力 □持续发展能力 | | | | | | |
| **具体任务要求** | **子任务序号** | **任务要求** | | | **操作过程** | **考核点** | **评价标准** |
| 汽车营销策划活动方案设计  1-1 | 1.能够接受汽车营销活动策划任务； | | | 步骤1 选手A、B阅读任务描述，接收工作任务 | —— | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够结合市场分析结果，确定策划目标； | | | 步骤2 选手A、B结合综合分析结果，确定目标客户、销售目标、集客目标、活动主题及类型 | 确定策划主题，制定策划目标 |
| 3.能够综合运用营销策略、新媒体手段策划活动； | | | 步骤3 选手A、B运用新媒体手段、销售促进策略、广告策略等进行方案策划 | 营销策略的综合运用，新媒体营销手段运用 |
| 4.能够合理设计及安排活动计划； | | | 步骤3 选手A、B结合目标客户特点，设计特色活动、活动流程等 | 计划制定  活动实施 |
| 5.能够编制汽车营销策划方案。 | | | 步骤4 选手A、B修订汽车营销策划方案，制作汇报课件 | 撰写营销策划方案 |
| 方案展示与在线说车  1-2 | 1.能够阐述策划方案细节，完整说明活动设计思路； | | | 步骤1 选手A汇报方案 | 策划方案汇报 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够围绕营销策划方案进行在线说车 | | | 步骤2 选手B在线说车 | 利用新媒体手段进行产品展示与推广 |
| 展厅体验式销售1-3 | 1.能够按照礼仪规范进行电话邀约； | | | 步骤1 选手B进行电话邀约 | 电话礼仪、邀约技巧 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够按照礼仪规范接待客户； | | | 步骤2 选手B接待客户 | 展厅接待 |
| 3.能利用5W2H法获取客户购车需求； | | | 步骤3 选手A挖掘客户需求 | 需求分析 |
| 4.能够针对客户需求，运用FABE法等营销策略进行产品介绍； | | | 步骤4 选手A根据客户需求进行产品介绍、正确进行竞品对比、回答客户疑问 | 产品介绍 |
| 5.能够运用市场活动策略对客户进行报价，吸引客户成交 | | | 步骤5 选手A对客户进行报价，为客户提供一条龙服务，吸引客户成交 | 报价成交 |
| 6.能够礼貌送客，并进行资料整理。 | | | 步骤6 选手A、B礼貌送客，整理资料 | 客户管理 |
| **赛项技术规范** | 涉及专业教学要求 | | 1.知识要求：包含营销策划理论、市场营销理论、数据化整合营销、新媒体运营等。  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、新媒体运营能力等。 | | | | |
| 遵循国家标准和行业标准 | | 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） | | | | |
| **赛项赛场准备** | 1.竞赛场地  环节1设在标准机房内，机房符合安全、防火等建筑要求。  环节2、3的竞赛环境采用赛场集中、赛位独立的原则。单个赛位面积100平方米左右    汽车营销策划与销售作业模块场地布置图  2.模块配置清单  汽车营销策划与销售作业模块物料清单（单工位）   | **序号** | **类别** | **设施设备名称** | **要求数量** | **使用项目** | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 技术平台 | 汽车营销综合业务平台 | 1套 | 业务流程及场地实施设备 | | 2 | 基础设施 | 竞赛须知和赛场纪律 | 1份 | 竞赛前宣读 | | 3 | 打印机 | 4个 | 打印策划方案 | | 4 | 墨盒 | 4个 | 备用 | | 5 | 打印纸 | 若干 | 打印策划方案 | | 6 | 订书器 | 4个 | 订装策划方案 | | 7 | 订书钉 | 若干 | 订装策划方案 | | 8 | U盘 | 若干 | 1组选手1个 | | 9 | 文件确认表 | 2份 | 备用1份 | | 10 | 档案袋 | 若干 | 1组选手1个 | | 11 | 签字笔 | 70支 | 记录信息 | | 14 | 实施场地 | 移动触摸屏一体机 | 1台 | 汇报使用 | | 15 | 翻页笔 | 2个 | 备用1个 | | 16 | 计时器（配计时电脑） | 1台 | 记录考核时间 | | 17 | 麦克风（1）、耳麦（2） | 1套 | 扩放声音 | | 18 | 音响设备 | 1套 | 扩放声音 | | 19 | 直播设备 | 1套 | 直播 | | 19 | 电池 | 若干 | 备用 | | 20 | 评分表 | 若干 | 裁判使用 | | 21 | 签字笔 | 20支 | 裁判用 | | 22 | 秒表 | 1个 | 记录比赛时间 | | 23 | 计算器 | 1个 | 计算评分表分值 | | 24 | 车辆 | 1台 | 车辆介绍 | | 25 | 洽谈桌椅（1桌3椅） | 1套 | 引导客户入座了解客户需求、洽谈 | | 26 | 工位桌椅（1桌2椅） | 2套 | 销售工作台 | | 27 | 评委桌椅（3桌3椅） | 1套 | 裁判打分桌椅 | | 28 | 物料桌 | 1张 | 放置销售工具等、放置饮品和托盘 | | 29 | 资料架（带车型资料） | 1个 | 放置车型宣传资料 | | 30 | 销售报价单 | 1个 | 促单报价使用 | | 31 | 饮水机、饮料（三种不同）、托盘、纸杯 | 1套 | 为客户提供饮料 | | 32 | 装饰物料（花、水晶桌牌） | 1组 | 接待桌装饰 | | 33 | 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 | | 34 | 垃圾桶 | 1个 | 放置垃圾 | | 35 | 灭火器 | 2个 | 安全物料 | | 36 | 桌签（销售工位、评委席、洽谈工位、汇报工位） | 1套 | 标记工位 | | 37 | 倒计时器 | 1个 | 记录比赛时间 | | 38 | 名片盒 | 1个 | 放置名片 | | 39 | 粗布手套 | 5副 | 备用4副 | | 40 | 丝绸手套 | 5副 | 备用4副 | | 41 | 绝缘手套 | 5副 | 备用4副 | | 42 | 评委工具（板夹、铅笔、橡皮、签字笔、计算器、白纸） | 每人1套 | 评分使用 | | 43 | 情景信息 | 1份 | 描述任务情景 | | 44 | 计时器/秒表 | 1个 | 裁判计时使用 | | 45 | 1米栏 | 若干 | 圈定场地 | | 46 | 墩布 | 1把 | 7s管理 | | 47 | 扫把 | 1把 | 7s管理 | | 48 | 簸箕 | 1个 | 7s管理 | | 49 | 抹布 | 4个 | 备用3个 | | | | | | | |
| **注意事项** | 无 | | | | | | |

# 机动车鉴定与评估作业模块任务分解

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **模块序号** | 模块2 | | | **对应赛项编号** | | GZ027 | |
| **模块名称** | 机动车鉴定与评估作业 | | | **子任务数量** | | 10 | |
| **竞赛时间** | 总时间65分钟 | | | | | | |
| **任务描述** | **一、机动车鉴定与评估作业（燃油车型）**  注：选手需在工位一至工位八完成。  选手分别担任机动车鉴定评估师张恺和张凡，两位机动车鉴定评估师需根据提供的资料、鉴定工具与综合业务平台，彼此配合完成燃油车的鉴定评估工作任务。主要内容包括：接待客户、查验可交易车辆、接受委托、记录车辆基本信息、判别事故车、判别水泡车与火烧车、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。  **1.任务信息**  2023年×月×日(具体时间以比赛日期为准，下同），客户刘泽（涉及到的人名可根据比赛现场实际进行调整，下同）来到[某机动车检测有限公司](http://cd.bendibao.com/wangdian/dian/4976825.shtm)为自己的爱车进行鉴定评估，鉴定评估师张恺和张凡一起接待客户，协作完成鉴定过程。  根据比赛现场实际，提供以下内容的具体信息：客户身份证、鉴定评估师名片、车船税完税证明、销售发票、车辆登记证、交强险保单、商业险保单、车辆购置税完税证、车辆行驶证等。  **2.任务操作**  针对现场车型，利用平台和工具，两名鉴定评估师合作完成以下内容：  （1）接受委托，签订鉴定评估委托书。  （2）完成事故车、水泡与火烧车判定。  （3）完成车辆外观鉴定。  （4）完成驾驶舱鉴定。  （5）完成发动机舱与行李舱鉴定。  （6）完成启动项鉴定。  （7）完成车辆底盘鉴定。  （8）完成车辆价值评估计算，生成机动车鉴定评估报告.  （9）完成文件归档任务。  **3.任务考核**  根据鉴定车辆技术状况，设置具体考核内容：  （1）车辆外观：左前轮胎压异常。  （2）行李舱：无三角警示牌。  （3）驾驶舱：安全带破损。  （4）7S管理：地面有油污、废纸、消防器材未在安全区、资料摆放混乱、工具不完整等。  设置问题可能为其中某项或某几项但并不局限于此。  **二、机动车鉴定与评估作业（新能源车型）**  注：选手需在工位九至工位十完成。  选手分别担任机动车鉴定评估师张恺和张凡，两位机动车鉴定评估师一同对新能源车进行技术鉴定，完成鉴定技术状况模块中的检查电池系统、检查发动机舱、车辆等级评定三个环节。两位选手需根据提供的资料、鉴定工具及综合业务平台，彼此配合完成鉴定评估任务。  基础信息：车辆电池性能使用电量（Es）进行计算，电池测量方法基于实际测量法进行计算。所有涉及计算的内容均保留两位小数。平台提供鉴定车辆的可充入电量、车载充电机转换效率、新车公告电量、动力电池质保更换标准、动力电池质保范围、车辆日均使用时长、次均充电SOC、动力电池总计快充次数、动力电池总计慢充次数、车辆运行在10℃到45℃的频次占比、动力电池总计使用时长等数据信息。 | | | | | | |
| **职业要素** | ☑基本专业素养 ☑专业实践技能 ☑协调协作能力 □持续发展能力 | | | | | | |
| **具体任务要求** | **子任务序号** | **任务要求** | | | **操作过程** | **考核点** | **评价标准** |
| 接受委托  2-1 | 1.能够接受机动车鉴定评估委托任务 | | | 步骤1 选手A、B阅读情境资料，接收工作任务 | **——** | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够对鉴定评估场地进行7S检查 | | | 步骤2 选手A、B进行场地7S检查 | 整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约 |
| 3.能够按照礼仪规范接待客户 | | | 步骤3 选手A礼迎客户，明确客户需求 | 职业风采、职业素养；受理机动车鉴定评估 |
| 4.能够判断被委托车辆是否可交易 | | | 步骤4 选手B配合检查车辆单证，判别是否为可交易车辆 | 查验可交易车辆 |
| 5.能够规范正确记录客户及车辆基本信息 | | | 步骤5 选手B记录客户及车辆信息 | 登记基本信息 |
| 6.能够与客户签订鉴定评估委托书 | | | 步骤6 选手A与客户签订鉴定评估委托书 | 签订委托书 |
| 事故车、水泡及火烧车判定  2-2 | 1.能够检查燃油车是否为事故车 | | | 步骤1 选手A、B利用专用工具检查车辆，判定是否为事故车 | 判断事故车 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够记录事故车判定检查结果 | | | 步骤2 选手B记录事故车判定检查结果 |
| 3.能够检查燃油车是否为水泡车 | | | 步骤3 选手A、B利用专用工具检查车辆，判定是否为水泡车 | 判断水泡车 |
| 4.能够记录水泡车判定检查结果 | | | 步骤4 选手B记录水泡车判定检查结果 |
| 5.能够检查燃油车是否为火烧车 | | | 步骤5 选手A、B利用专用工具检查车辆，判定是否为火烧车 | 判断火烧车 |
| 6.能够记录火烧车判定检查结果 | | | 步骤6 选手B记录火烧车判定检查结果 |
| 车辆外观鉴定  2-3 | 1.能够检查燃油车外观 | | | 步骤1 选手A、B利用专用工具检查车身外观部位 | 车辆外观技术状况鉴定 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够记录车辆外观检查结果 | | | 步骤2 选手B记录车辆外观检查结果 |
| 驾驶舱鉴定  2-4 | 1.能够检查燃油车驾驶舱 | | | 步骤1 选手A、B利用专用工具检查驾驶舱 | 驾驶舱技术状况鉴定 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够记录车辆驾驶舱检查结果 | | | 步骤2 选手B记录车辆驾驶舱检查结果 |
| 发动机舱与行李舱鉴定  2-5 | 1.能够检查燃油车发动机舱 | | | 步骤1 选手A、B利用专用工具检查发动机舱 | 发动机舱技术状况鉴定 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够记录车辆发动机舱检查结果 | | | 步骤2 选手B记录车辆发动机舱检查结果 |
| 3.能够检查燃油车行李舱 | | | 步骤3 选手A、B利用专用工具检查行李舱 | 行李舱技术状况鉴定 |
| 4.能够记录车辆行李舱检查结果 | | | 步骤4 选手B记录车辆行李舱检查结果 |
| 启动项鉴定  2-6 | 1.能够检查燃油车启动项 | | | 步骤1 选手A、B利用专用工具检查车辆启动状况，并记录检查结果 | 车辆启动运行技术状况 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够记录车辆启动项检查结果 | | | 步骤2 选手B记录车辆启动项检查结果 |
| 车辆底盘鉴定  2-7 | 1.能够检查燃油车底盘 | | | 步骤1 选手A、B利用专用工具检查车辆底盘，并记录检查结果 | 车辆底盘技术状况鉴定 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够记录车辆底盘检查结果 | | | 步骤2 选手B记录车辆底盘检查结果 |
| 车辆价值计算及归档  2-8 | 1.能够进行燃油车价值估算 | | | 步骤1 选手A、B结合车辆的鉴定结果进行车辆价值估算 | 撰写并出具鉴定评估报告 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够生成机动车鉴定评估 | | | 步骤2 选手B生成机动车鉴定评估报告 |
| 3.能够进行文件归档 | | | 步骤3 选手B对文件进行归档 | 归档工作底稿 |
| 电池系统鉴定  2-9 | 1.能够检查新能源车电池系统状况 | | | 步骤1 选手A、B利用专用工具检查新能源车电池系统状况 | 电池系统技术状况鉴定 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够记录车辆电池系统检查结果 | | | 步骤2 选手B记录车辆电池系统检查结果 |
| 发动机舱鉴定  2-10 | 1.能够检查新能源车发动机舱 | | | 步骤1 选手A、B利用专用工具检查新能源车发动机舱状况 | 发动机舱技术状况鉴定 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够记录车辆发动机舱检查结果 | | | 步骤2 选手B记录车辆发动机舱检查结果,完成车辆等级评定 |
| **赛项技术规范** | 涉及专业教学要求 | | 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。 | | | | |
| 遵循国家标准和行业标准 | | 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) | | | | |
| **赛项赛场准备** | 1.竞赛场地  该模块场地采用赛位轮转方式进行。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，并确保选手独立竞赛，不受外界影响。        机动车鉴定与评估作业模块场地布置图  2.模块配置清单  机动车鉴定评估作业模块物料清单（单工位）   | **序号** | **设施设备名称** | **数量** | **使用项目** | | --- | --- | --- | --- | | 1 | 机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台 | 1套 | 服务鉴定评估与理赔竞赛流程开展 | | 2 | 情境信息 | 1份 | 描述任务情境 | | 3 | 蓝牙式漆膜仪 | 1台 | 鉴定评估使用 | | 4 | 工位桌椅（1桌2椅） | 1套 | 接待客户 | | 5 | 评委桌椅（1桌3椅） | 1套 | 裁判打分桌椅 | | 6 | 鉴定评估师名片 | 3张 | 自我介绍使用 | | 7 | 名片盒 | 1个 | 放置名片使用 | | 8 | 鉴定评估车辆 | 1辆 | 接受委托使用 | | 9 | 计算器 | 1个 | 统计成绩 | | 10 | 工具桌 | 1张 | 放置工具 | | 11 | 垃圾桶 | 1个 | 放置垃圾 | | 12 | 车辆资料（车钥匙、登记证、购置税完税证、购车发票、检验合格标志、交强险保单、交强险标贴、商业险保单、身份证、行驶证） | 1套 | 判别可交易车辆使用 | | 13 | 手电筒 | 1个 | 查验车辆使用 | | 14 | 胎纹尺（电子） | 1个 | 鉴定车辆使用 | | 15 | 标尺（磁性） | 1个 | 鉴定车辆使用 | | 16 | 卷尺 | 1个 | 鉴定车辆使用 | | 17 | 丝绸手套 | 1副 | 查验车辆使用 | | 18 | 麻布手套 | 1副 | 查验车辆使用 | | 19 | 纸巾 | 1包 | 查验车辆使用 | | 20 | 抹布 | 1块 | 擦拭使用 | | 21 | 蓄电池接电线 | 1条 | 车辆充电 | | 22 | 备用低压蓄电池（须有电源线或充电机） | 1个 | 车辆充电 | | 23 | 汽车故障诊断仪（须与车辆通信） | 1个 | 鉴定车辆使用 | | 24 | 车轮止退器（橡胶） | 1套 | 启动车辆使用 | | 25 | 充电机 | 1个 | 车辆充电 | | 26 | 尾排 | 1个 | 排气使用 | | 27 | 车钥匙 | 1个 | 启动车辆使用 | | 28 | 客户 | 1名 | 配合选手接待 | | 29 | 举升机 | 1台 | 举升车辆使用 | | 30 | 安全帽 | 1个 | 防护使用 | | 31 | 灭火器 | 2个 | 安全物料 | | 32 | 白纸 | 1包 | 计算车辆价值 | | 33 | 倒计时器 | 1个 | 记录比赛时间 | | 34 | 资料袋（塑料扣袋） | 1个 | 存放车辆资料 | | 35 | 评委工具（板夹、铅笔、橡皮、签字笔、计算器、白纸） | 每人1套 | 评分使用 | | 36 | 打印机 | 1台 | 打印单据使用 | | 37 | 秒表 | 1个 | 计时用 | | 38 | 平板电脑 | 1台 | 装配业务平台 | | 39 | 工位电脑 | 1台 | 装配业务平台 | | | | | | | |
| **注意事项** | 无 | | | | | | |

# 汽车保险查勘与理赔作业模块任务分解

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **模块序号** | 模块3 | | **对应赛项编号** | | GZ027 | | |
| **模块名称** | 汽车保险查勘与理赔作业 | | **子任务数量** | | 10 | | |
| **竞赛时间** | 总时间50分钟 | | | | | | |
| **任务描述** | **1.任务背景**  XXXX年X月X日，客户路某驾驶承保车返回家中，进入小区时误将油门当刹车，车辆直接撞向小区门口门禁闸机，现场无其他人员及车辆损失。  **2.任务操作**  任务1：接报案  选手接听事故报案电话，使用标准话术对事故信息进行详细询问，依次完成理赔业务所属确认、事故基础信息记录，为该事故分配查勘员。  任务2：事故现场查勘与立案  选手联系报案人并检查工具资料后到报案现场开展查勘工作任务。运用查勘标准话术，查验客户个人信息和保险信息，依次完成事故查勘、照片拍摄、草图绘制等流程工作，并进行赔案立案。  任务3：事故车辆定损与核损  选手使用综合业务平台进行定损调度，主动联系客户约定时间进行车辆拆解定损工作。客户到达修理厂后，选手依次完成客户接待、车辆损失确认、车辆定损照片拍摄、定损系统录入工作，并核定维修项目与维修金额。  任务4：单证收集与理赔结案  赔案完成定损核损后，选手主动致电客户，告知赔案状态与理赔所需证件。客户来到保险公司申请赔案理赔，完成客户接待、单证收集、理算缮制等相关工作。理算完毕后提交核赔，完成核赔、结案等流程系统录入工作。  **3.任务考核**  根据案例情境，从场地安全、设备准备等7S管理内容及客户异议等方面设置具体考核点。 | | | | | | |
| **职业要素** | ☑基本专业素养 ☑专业实践技能 ☑协调协作能力 ☑持续发展能力 | | | | | | |
| **具体任务要求** | **子任务序号** | **任务要求** | | **操作过程** | | **考核点** | **评价标准** |
| 接报案  3-1 | 1.能够接收汽车保险查勘与理赔作业任务 | | 步骤1 选手A、B阅读任务情境资料，接收工作任务 | | —— | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能够对场地工位进行7S检查 | | 步骤2 选手A、B共同进行工位及场地7S检查 | | 工位7S操作 |
| 设备和工具安全检查 |
| 3.能够使用话术接听客户报案 | | 步骤3 客户致电，选手A使用标准话术接听客户报案电话 | | 商务礼仪规范 |
| 接听客户报案电话 |
| 4.能核对客户信息，判断车辆被保险状态 | | 步骤4 选手A查询车辆保险单，确定车辆被保险状态 | | 查询与核对客户保险信息 |
| 5.能规范正确记录交通事故信息 | | 步骤5 选手A在业务平台中记录客户交通事故报案信息 | | 记录交通事故信息 |
| 事故查勘调度  3-2 | 能为本次交通事故分配正确的事故查勘员 | | 步骤1 选手A使用业务平台为本次交通事故分配所属区域的事故查勘人员 | | 事故查勘调度分配 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 事故现场查勘  3-3 | 1.能选择并准备事故查勘工具 | | 步骤1 选手A、B共同选择事故查勘中需要用到的工具，校准后备用 | | 事故查勘准备 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能主动致电客户简单确认事故严重程度、核对出险地点 | | 步骤2 选手B电话主动致电客户，确认事故严重程度、核对出险地点，沟通预计到达事故现场时间 | | 事故查勘准备 |
| 3.能在到达现场后与客户配合开展事故现场查勘 | | 步骤3 选手A、B抵达事故现场，选手A与报案人核实信息、查验车辆单证、确定事故出险详情、了解并判断事故现场真实情况，选手B判断车辆损伤位置及损伤情况、判定保险责任归属、估算损失、使用业务平台移动端记录查勘信息 | | 抵达现场后的现场查勘 |
| 4.能正确记录出险信息并提交立案 | | 步骤4 选手B对事故现场及客户单证进行照片拍摄、绘制事故现场草图、记录现场损失情况、指导客户填写索赔申请书后在业务平台中提交事故查勘结果等待立案 | | 出险信息记录及系统查勘录入 |
| 立案  3-4 | 能审核事故查勘内容并给出立案结果 | | 步骤1 选手B使用业务平台查看事故查勘信息，提交赔案立案 | | 赔案立案 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 定损调度  3-5 | 能为已立案的赔案分配相关定损员 | | 步骤1 选手A使用业务平台，按所属区域、业务类型为标的分配定损员 | | 定损调度分配 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 事故车辆定损  3-6 | 1.能主动联系定损客户，沟通定损工作安排 | | 步骤1 选手B查看待定损车辆信息，主动致电客户，沟通车辆拆解定损时间及定损工作安排 | | 车辆定损准备 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能积极、主动接待定损客户 | | 步骤2 选手A、B共同礼迎客户，选手A为定损客户讲解定损流程，选手B对车辆进行拆解前环车检查 | | 定损客户接待 |
| 3.能对车辆开展损失初步鉴定 | | 步骤3 选手B在环车检查后说明车辆损伤部位及需要拆解后判定的维修项目，选手A、B合理妥善处理客户诉求，维护保险公司权益 | | 车辆损失初步鉴定 |
| 4.能在车辆拆解后为车辆损伤情况进行鉴定 | | 步骤4 选手A、B共同完成定损拍照，根据力的传播分析，判定损伤部件，给客户讲解修复方案后确定维修费用，填写维修清单，解决客户问题后送别定损客户 | | 车辆损伤拆解鉴定 |
| 5.能正确录入定损信息并提交核损 | | 步骤5 选手A使用业务平台记录定损结果（含物损）并提交核损审核 | | 定损及核损信息系统录入 |
| 事故车辆核损  3-7 | 能正确审核车辆定损信息 | | 步骤1 选手A使用业务平台查看定损信息，对车辆定损结果审核 | | 定损及核损信息系统录入 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 单证收集  3-8 | 1.能审核理赔所需单证后致电客户提交理赔补充单证 | | 步骤1 选手A审核赔案，确定需补充单证，致电客户尽快提交理赔资料 | | 赔案审核、单证确定 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能正确接待提交单证信息客户 | | 步骤2 选手A迎接客户，收集所需资料，解答客户疑问 | | 单证收集 |
| 3.能对理赔单证拍照上传 | | 步骤3 选手A进行理赔补充单证拍照后上传业务系统，送别客户后提交理算 | | 单证收集 |
| 理算缮制  3-9 | 1.能结合保险条款及限额进行理算 | | 步骤1 选手A查看案件信息，结合保险条款及赔款保额、限额，计算保险赔付金额 | | 理算缮制 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能缮制赔款计算书 | | 步骤2 选手A使用业务平台记录赔付金额计算公式，填写赔款计算详情后提交核赔 | | 理算缮制 |
| 核赔及结案归档  3-10 | 1.能审核案件，为赔案核赔 | | 步骤1 选手A使用业务系统记录核赔信息，提交结案 | | 核赔及结案归档 | 1.安全操作规范（10%）  2.专业操作工艺（60%)  3.任务与功能验证（30%) |
| 2.能整理纸质资料，为赔案归档结案 | | 步骤2 使选手A用业务系统审核赔案完整信息，整理现场资料至指定位置后调节结案 | | 核赔及结案归档 |
| **赛项技术规范** | 涉及专业教学要求 | 包含能完成车险事故接报案、能完成事故查勘及定损调度派工和能完成事故车损、物损及人伤的查勘、估损及调查等。 | | | | | |
| 遵循国家标准和行业标准 | 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) | | | | | |
| **赛项赛场准备** | 1.竞赛场地  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。    汽车保险查勘与理赔作业模块场地布置图  2.模块配置清单  汽车保险查勘与理赔作业模块物料清单（单工位）   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **序号** | **设施设备名称** | **要求数量** | **使用项目** | | 1 | 机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台 | 1套 | 服务鉴定评估与理赔竞赛流程开展 | | 2 | 照相机和读卡器 | 1套 | 查勘定损拍照 | | 3 | 计算器 | 1部 | 理算缮制流程使用 | | 4 | 工位桌椅（1 桌 2 椅） | 1套 | 放置工作电脑 | | 5 | 评委桌椅（2 桌 3 椅） | 1套 | 裁判打分桌椅 | | 6 | 长条桌 | 2张 | 放置已准备好的模拟受损零部件 | | 7 | 工位电脑 | 1台 | 装配理赔估损相关平台 | | 8 | 座机 | 1部 | 现场查勘及理算缮制流程使用 | | 9 | 卷尺/直尺 | 1把 | 现场查勘定损流程使用 | | 10 | 车辆 | 1辆 | 模拟事故车辆 | | 11 | 模拟损伤部位贴纸 | 若干 | 模拟车辆损伤部位 | | 12 | 打印机（A4纸） | 1台 | 单证打印 | | 13 | A4纸、笔 | 1套 | 现场记录及草图绘制 | | 14 | 工作夹板 | 1个 | 现场查勘记录信息辅助使用 | | 15 | 事故查勘资料包（车辆行驶证、驾驶人驾驶证、驾驶人身份证、车辆交强险保单、车辆交强险标志、车辆商业险保单、道路交通事故认定书） | 1套 | 竞赛所需资料 | | 16 | 定损资料包（财产价值凭证、病历本/病案） | 1套 | 竞赛所需资料 | | 17 | 理赔单证（收款人身份证、收款人银行卡） | 1套 | 竞赛所需资料 | | 18 | 倒计时器 | 1台 | 记录考核时间 | | 19 | 灭火器 | 2个 | 安全物料 | | 20 | 车辆配件 | 4种 | 模拟受损零部件 | | | | | | | |
| **注意事项** | 无 | | | | | | |