2017年山东省职业院校技能大赛

中职组“汽车营销”赛项竞赛规程

一、赛项名称

赛项名称：汽车营销

赛项组别：中职组

专业类别：交通运输

二、竞赛目的

以汽车后市场广阔的经济前景为背景，融入“汽车营销”新概念，促进中职学生在汽车营销、团队协作、配件管理、服务接待等方面职业素养和能力的培养和提升；展示中职院校汽车营销类专业的教学成果及学生风采；以大赛引领专业教学改革，加快工学结合人才培养体系建设与创新步伐，为行业、企业培养紧缺人才。

三、竞赛内容与时间

**（一）竞赛内容**

本赛项包含汽车营销基本工作流程、配件管理和服务接待三个子项目，具体见表1。

**表1 竞赛内容、时间与权重表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 竞赛内容 | 竞赛时间（分钟） | 所占权重（%） |
| 汽车营销基本技能 | 40 | 25 |
| 配件管理 | 20 | 35 |
| 服务接待 | 25 | 40 |

1.汽车营销基本工作流程

本子项目以机考形式进行，各队的A、B选手同时上场，按二次加密号对号入坐；在规定时间内，在计算机上完成基本流程操作。

该子项目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。考虑到中职学生的特点，本次考察选取了整车销售、配件进销存、保险承保三个岗位的基本工作流程作为竞赛内容。竞赛时，计算机系统分别从上述三个流程题库中各随机选一道题，选手在计算机上完成操作。

2.配件管理

本子项目以真实工作情境的形式进行，旨在考察选手是否具备汽车配件管理核心工作能力。

具体围绕入库、仓储、出库三个工作环节，设计了确定货位、配件识别、入库操作和出库交付、编码查询、下单订货6项任务，要求各队的A、B选手同时上场，配件库管员正确规范地完成指定任务。先由A选手依次完成确定货位、配件识别和入库操作3项任务；之后由B选手依次完成出库交付、编码查询和下单订货3项任务；最后以A选手为主、B选手补充回答裁判提出的配件知识问题。

一名选手操作时，另一名选手在指定座位就坐；所有选手完成项目任务后，同时退场。

3.服务接待

本子项目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，在顾客的配合下正确规范地完成保养接待的全过程。先由B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A选手依次完成增项确认、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。也可根据需要，上场配合；所有选手完成竞赛后，同时退场。

**（二）竞赛时间安排**

**竞赛日程与内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **地点** | **内容** | **时间** |
| **赛前一天** | 参赛队驻地 | 参赛队报到 | 9:00-12:00 |
| 会议室 | 开赛式、领队会（赛前说明，抽签确定检录顺序） | 14:00-15:00 |
| 各赛场 | 参赛队熟悉场地 | 15:00-16:00 |
| 机考赛场 | 第一子赛项:汽车营销基本技能 | 16:00-17:00 |
| 公告区 | 公布第一子赛项成绩 | 赛后一个小时 |
| **比赛日** | 检录封闭区 | 按领队会确定的检录顺序对选手检录，用参赛证、学生证、身份证换取一次加密号，凭一次加密号换取二次加密号，封闭待考 | 7:30-8:00 |
| 实操赛场 | 第二子赛项:配件管理第三子赛项：服务接待 | 8:00-12:0013:00-17:30 |
| 公告区 | 公布第二子赛项和第三子赛项成绩 | 赛后一个小时 |

四、竞赛方式

**(一)竞赛方式**

1.本赛项为团体赛。同一学校相同项目报名参赛队不超过 1 支，每队2名选手，不超过2名指导教师。不允许跨校组队。

2.赛前，各参赛队须对本队的2名选手进行角色分配，即确定A、B角色。角色一经确定，整个赛程不可调换。

3.采取分组比赛的方式，分组方式根据各子赛项赛场或工位情况确定，通过抽签随机产生。

**（二）组织方式**

1.比赛顺序和工位均由抽签结果决定，抽签规则如下：

（1）抽签原则：以代表队为整体，由其中一名选手抽取比赛号码。

（2）抽签时间及顺序：开赛式后，开始抽取选手**检录顺序号**，抽签顺序以各市代表队的字头的拼音字母顺序排列，字母相同的，以电脑排列顺序为准。

（3）选手比赛号码编制原则：

选手比赛号码由3位数字和1位字母组成。

A.第一位数字为赛项，根据赛项进行分组，“01”代表营销基本技能，“02”代表服务接待，“03”代表配件管理。

B.第二、三位数字为上场顺序号。

C.第四位字母为参赛队确认的A选手和B选手，整个竞赛过程中AB选手不得调换。

例如：101A为营销基本技能、第一个上场的A选手;302B为配件管理、第二个上场的B选手。

D、凭检录顺序号，每个赛项比赛前由选手抽取比赛号。

2．汽车服务接待和配件管理两个赛项同时开始，轮流进行比赛。根据选手抽取的一次加密号确定服务接待赛项和配件管理赛项的比赛时间。

例如：一共有10个参赛队，一次加密号1—5号参赛队上午进行服务接待比赛，下午进行配件管理比赛；一次加密号6—10号参赛队上午进行配件管理比赛，下午进行服务接待比赛。具体上场顺序由抽签决定。

五、竞赛命题

**（一）命题原则**

1.汽车营销基本能力测试子赛项参照2017年全国职业院校技能大赛中职组汽车营销大赛公布的样题，进行命题。

2.配件管理综合能力模拟子赛项、服务接待综合能力模拟子赛项参照2017年全国职业院校技能大赛中职组汽车营销大赛公布的样题，进行命题。

**（二）各子赛项样题**

1.汽车营销基本工作流程子赛项样题见下表。

 **一、请根据以下情境内容完成整车采购入库、销售、一条龙服务、收款、交车等步骤**

情境1：公司采购员王权向某公司采购一辆宝来（褐灰色），由长风物流公司承运。请根据采购单完成整车入库单的制单操作。

情境2：公司业务员张德江向客户张微销售了一辆宝来（褐灰色），在销售过程中协助客户完成了一条龙服务，为客户办理了相关税费、保险服务，并完成了相关收款、交车服务。请根据车辆信息、车主信息、税费信息、保险信息完成整车销售以及销售一条龙服务的制单操作，并根据整车销售单及交车人信息完成销售收款及销售交车的制单操作。

**二、评分点**

（节选1）：



（节选2）：

2.配件管理子赛项样题见下表。

**一、场景设置**

1.四梯货架两个,分别为A、B货架，A货架距离选手工作台较近。B货架宽度为A货架两倍，纵向划分为发动机、底盘、车身、电气四个系统分区。

2.A、B货架各设有16个货位，货位号已标明。

3.无包装某车型配件32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.带包装某车型配件10种左右，品种包含在32个无包装配件之内，以常用件为主。

5、配件名称标签36个,含4个干扰标签。

6、配件目录书、标签、工作单据、手套等放置在工作台上。

7、配件推车2辆。

**二、情境赛题**

1.场景

爱民4S店配件仓库。

入货：A选手扮演的库管员对货架上随意摆放的32个配件按照相关规则进行纠错调整，然后将标签与实物一一对应放置在货架上。采购员推上一车带包装配件，A选手根据采购单对配件外包装进行检查、清点并唱收，之后将其放置在正确货位上，填写入库单。

出货：领料员来领料，B选手扮演的库管员根据领料单在货架上找到有货配件并唱付给领料员，同时说明缺货配件，并根据和领料员的沟通确定缺货配件的预计到货时间和订货类型。B选手查询缺货配件编码，之后填写订货单。

2.背景资料

根据企业技术规范，预计到货时间一般为：常规3天（72小时）内，紧急（48小时）内，加急1天（24小时）内。

3.服务接待子赛项样题见下表。

**一、道具用车设置**

1、左前座椅无法移动。

2、车左后门有轻微划痕。

3、机油液面高度异常。

**二、情境赛题**

1万公里定期维护，未预约

1、场景

一位顾客驾驶一辆某型号轿车，直接开到了爱民4S店，未预约。

由选手B扮演的服务顾问李新在门口迎接顾客并询问来意，得知顾客是来做定期维护的，未预约，就按服务接待规范完成接车全过程并回答顾客问题（备注：发动机机油液面和油质检查需要实做；大灯远、近光检查需要实做，A选手配合B选手进行灯光检查）。之后由选手A扮演的服务顾问李新完成交车全过程并回答顾客问题。

2、背景资料

（1）该车行驶1万公里，顾客在外地曾经加过93号的乙醇汽油。

（2）按企业技术规范，1万公里定期维护需要更换机油、机滤、空滤，清洗节气门阀体，深化保养润滑系统，轮胎换位动平衡。

（3）在接待过程中，客户突然接听到一个电话：明天要出长途，希望仔细检查一下车辆。

3、顾客问题

（1）接车过程中顾客问题：为什么要清洗节气门阀体？

（2）交车过程中顾客问题：这次保养费用为什么比上次保养费用贵了许多？

六、竞赛规则

**（一）报名条件**

1.报名选手的资格为2017年度在籍中等职业学校（职业高中、普通中专、技工学校、成人中专）二、三年级的学生；五年制高职学生报名参赛的，二至三年级（含三年级）学生参加中职组比赛，不限性别，年龄须不超过21周岁（当年），即参赛当年12月1日前不满22周岁。一校两牌的学校，不能双重报名。

2.往届参加过国赛的获得一等奖的选手，一律不能再次报名参加汽车营销赛项比赛。

3.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。如备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由省级教育行政部门于相应赛项开赛10个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换；团体赛选手因特殊原因不能参加比赛时，则视为自动放弃竞赛。

**（二）比赛组织要求**

1.参赛选手应在竞赛日程规定时间熟悉竞赛场地，选手可进入竞赛场地及工位体验。

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1小时内由领队向赛项仲裁组提交书面报告，超过时效将不予受理。

3.检录：正式竞赛前，参赛队按抽签顺序参加检录，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，特殊情况须经所在市教育局、公安机关出具有效证明。

4.正式竞赛

（1）选手凭比赛号码进入竞赛场地。

（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）各子赛项开始竞赛后，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）裁判长在竞赛结束前5分钟进行竞赛剩余时间提醒，裁判长发布竞赛结束指令后所有未完成任务参赛队应立即停止操作。

（7）参赛队须在所有需要填写的工作任务单上写明选手比赛号码，评分裁判须在工作任务单上签字确认。

（8）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。

（9）竞赛结束，参赛队须经裁判同意后方可离开。

5.成绩评定

汽车营销基本能力测试子赛项采取机考评分方式进行成绩评定，配件管理综合能力模拟子赛项和服务接待综合能力模拟子赛项采取过程评分方式进行成绩评定。裁判应在相应评分表处签字。

6.成绩公布

每个子赛项结束后，赛项负责人将在赛场公告区张贴公布该子赛项竞赛成绩（与选手比赛号码相对应的成绩）；总成绩将在成绩公布仪式上公布。

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

（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静坐观摩。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）裁判员和其他工作人员违反工作守则，经大赛组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）对违反竞赛各种纪律的参赛选手及所在参赛队和单位，视情节轻重、后果影响，予以取消竞赛评奖资格或通报批评。

七、竞赛环境

**（一） 机考赛场**

汽车营销基本能力测试赛场为标准化计算机教室，软件环境见表2。

**（二）实操赛场**

1.竞赛场地：配件管理综合能力模拟赛场每个工位占地不小于21㎡，且标明工位号；服务接待综合能力模拟赛场每个分赛场占地不小于250㎡，且标明工位号。

2.赛场内器材清单请见表2和图1。

**表2 赛场软件环境与器材清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 汽车营销基本能力测试赛场 |  | 汽车营销能力机试系统 | 1 | 套 | 北京运华科技发展有限公司开发的基本流程测试软件；机考用操作系统为Windows系统（Win7）；输入法包括Sougou（搜狗）拼音，智能ABC，微软拼音、五笔；计算机硬件配置：CPU P4 1.0 GHZ以上；内存2GB及以上；硬盘40GB空间以上；最低分辨率要求为1024\*768 |
| 配件管理综合能力模拟赛场 |  | 四梯货架 | 2 | 个 | 分为A货架和B货架，货位数量已确定，B货架有系统分区 |
|  | 无包装配件 | 若干 | 种 | 每种一件（朗动轿车） |
|  | 入库有包装配件 | 若干 | 种 | 品种包含在无包装配件中，每种配件均有不同型号 |
|  | 操作柜台 | 1 | 个 |  |
|  | 配件推车 | 若干 | 辆 |  |
|  | 工作服、手套 | 各2 | 件/副 |  |
|  | 配件手册 | 1 | 本 |  |
|  | 工作单据 | 若干 | 套 | 包括采购单、入库单、领料单、订货单 |
|  | 计时器 | 1 | 个 |  |
| 服务接待综合能力模拟赛场 |  | 汽车 | 1 | 辆 | 北京现代第八代索纳塔轿车（2.0L自动领先型） |
|  | 维修接待台及椅 | 1/2 | 个/把 |  |
|  | 洽谈桌及椅 | 1/2 | 个/把 |  |
|  | 收银台及椅 | 1/2 | 个/把 |  |
|  | 饮水机 | 1 | 个 |  |
|  | 饮料、纸杯 | 若干 |  |  |
|  | 接车板夹 | 2 | 个 |  |
|  | 笔 | 2 | 支 |  |
|  | 电脑 | 1 | 台 |  |
|  | 打印机 | 1 | 台 |  |
|  | 白手套 | 2 | 副 |  |
|  | 三件套 | 若干 | 套 |  |
|  | 维修保养手册 | 1 | 本 |  |
|  | 计时器 | 1 | 个 |  |

（3）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。

（4）竞赛场地宽敞明亮，有空调或风扇等降温措施，地面干燥。

（5）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。

八、技术规范

汽车营销典型岗位基本工作流程测试是综合了各企业工作流程的共性部分，根据教学需要设计的，主要参考资料为朱军、屈光洪主编，机械工业出版社出版的《汽车商务与服务管理实务》。

配件管理综合能力模拟将以北京现代汽车有限公司的相关工作规范为依据设计赛题。

服务接待综合能力模拟将以北京现代汽车有限公司的相关工作规范为依据设计赛题，同时也可参考郑超文、张红梅主编，北京出版社出版的《汽车维修接待实务》。

九、技术平台

1.竞赛用车

北京现代第八代索纳塔轿车（2.0L自动领先型）

2.竞赛用配件

北京现代朗动轿车配件。

**图1 无包装配件清单**



3.竞赛用软件

北京运华科技发展有限公司研制的汽车营销能力机考系统、竞赛管理和统分系统。

十、评分标准

1．汽车营销基本流程评分标准：计算机根据选手答案正确与否自动评分。

2．配件管理评分标准见表3。

**表3 配件管理评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核内容** | **满分** | **评分要素及分值** |
| 1 | 确定货位 | 16 | 货架错误：配件没有摆放在正确的货架上 ，1.5分/件 |
| 分区错误：配件没有摆放在指定分区，1.2分/件 |
| 货位错误：配件没有按照“重物下置、大轻下置、垂直原则”摆放，1分/配件（三项不重复扣分） |
| 2 | 配件识别 | 20 | 标签位置错误，1分/货位 |
| 漏放标签，2分/货位 |
| 3 | 入库操作 | 12 | 没有按照采购单次序逐项清点货物，扣2分 |
| 漏唱，0.5分/件 |
| 漏检外包装，0.5分/件 |
| 易碎配件没有开包检查，2分/件 |
| 没有发现缺少或多余货物，1分/件 |
| 没有邀请采购员在采购单上模拟签字，扣1分 |
| 配件没有摆放在正确的货位上 ，1分/货位 |
| 入库单信息填写错误，0.5分/项 |
| 入库单没有签字或签字错误，1分 |
| 入库单签上自己姓名，本赛项零分 |
| 4 | 过程规范 | 5 | 调整货位时不带手套或手套佩戴错误，扣0.5分 |
| 入库时不带手套或手套佩戴错误，扣0.5分 |
| 检查易碎配件时不带手套或手套佩戴错误，扣0.5分 |
| 穿高跟鞋或露脚趾凉鞋，扣1分 |
| 没有轻拿轻放配件，0.5分/次 |
| 配件掉落，0.5分/次 |
| 配件标签掉落，0.5分/次 |
| 5 | 出库交付 | 11 | 没有按照领料单次序逐项清点货物，扣2分 |
| 少出、多出或出库配件错误，2分/件 |
| 漏唱，0.5分/件 |
| 漏检外包装，0.5分/件 |
| 易碎配件没有拆包装当面确认，2分/件 |
| 漏说或说错缺货配件，1分/件 |
| 6 | 编码查询 | 10 | 第一件编码查询错误，2分/件 |
| 第二件编码查询错误，2分/件 |
| 第三件编码查询错误，3分/件 |
| 第四件编码查询错误，3分/件 |
| 7 | 下单订货 | 6 | 没有向领料员介绍订货方式及时间，扣1分 |
| 没有询问领料员订货时间要求，扣1分 |
| 订货单信息项填写错误，1分/项 |
| 8 | 过程规范 | 5 | 出库时不带手套或手套佩戴不正确，扣1分 |
| 检查易碎配件时不带手套或手套佩戴错误，扣0.5分 |
| 穿高跟鞋或露脚趾凉鞋，扣1分 |
| 没有轻拿轻放配件，0.5分/次 |
| 配件掉落，0.5分/次 |
| 配件标签掉落，0.5分/次 |
| 9 | 配件知识问答 | 4.5 | A/B选手回答第一个配件的功用、结构 |
| 3 | A/B选手回答第一个配件的追问 |
| 4.5 | A/B选手回答第二个配件的功用、结构 |
| 3 | A/B选手回答第二个配件的追问 |
| 最后得分 |  |

3．服务接待综合能力考核评分标准见表4。

**表4 服务接待综合能力考核评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **选手** | **考核要点** | **评分要求与细则** | **考核分值** |
|
| B58% | 3% | 礼迎顾客 | 引导顾客停车（模拟），帮顾客开车门，迎接下车 | 1 |
| 问候顾客，自我介绍，递送名片；请教顾客称呼，问清来意和是否预约 | 1 |
| 适当赞美顾客，适当推销自己和企业 | 1 |
| 25% | 环车检查（1） | 请顾客出示行驶证、维修保养手册和车钥匙；填写问诊表基本信息（模拟） | 1 |
| 提醒顾客取走贵重物品，记录座椅位置（模拟），套好防护用品 | 1 |
| 征得顾客同意，规范引导顾客在副驾驶位置就坐 | 1 |
| 检查驾驶室，唱检主要项目和结果，记录（模拟） | 2 |
| 环车检查（2） | 检查左前方，唱检主要项目和结果，记录（模拟） | 1 |
| 检查正前方，唱检主要项目和结果，记录（模拟） | 2 |
| 检查右前方，唱检主要项目和结果，记录（模拟） | 1 |
| 检查右后方，唱检主要项目和结果，记录（模拟） | 1 |
| 检查正后方，唱检主要项目和结果，记录（模拟） | 2 |
| 检查左后方，唱检主要项目和结果，记录（模拟） | 1 |
| 环车检查（3） | 环车检查时，了解车辆使用状况及存在问题 | 5 |
| 确认顾客的故障描述，并做好记录（模拟） | 2 |
| 有缺陷时建议维修（备注：发动机机油液面和油质检查需要实做；大灯远、近光检查需要实做，A选手配合B选手进行灯光检查），并请顾客在环车检查单上签字（模拟） | 5 |
| 10% | 增项推荐 | 搜集顾客信息，恰当推荐维修服务增项，记录（模拟） | 5 |
| 分析顾客需求，恰当推荐精品服务增项，记录（模拟） | 3 |
| 提供专业建议，恰当推荐特色服务增项，记录（模拟） | 2 |
| 5% | 项目确认 | 请顾客到维修接待服务台落座，为顾客提供三种以上饮品供选择，并规范递送 | 1 |
| 询问（或确认）顾客信息，确认服务项目 | 2 |
| 填写委托书，请顾客签字确认（模拟） | 1 |
| 安排顾客到休息室等候，介绍功能分区 | 1 |
| 10% | 异议处理 | 针对顾客异议1，专业热情作答，消除顾客疑虑 | 6 |
| 针对顾客异议2，专业热情作答，消除顾客疑虑 | 4 |
| 5% | 礼仪规范 | 着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚 | 1 |
| 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 | 2 |
| A42% | 3% | 增项确认 | 向顾客解释在车间实际检查中又发现的需要维修的内容，就是否维修征求顾客意见，并确认项目 | 3 |
| 2% | 交车准备 | 口述备好委托书、工单、车钥匙等 | 1 |
| 口述交车前自检情况 | 1 |
| 15% | 车辆验收（1） | 礼貌规范地邀请顾客 | 1 |
| 陪同顾客查看竣工车辆，解释常规保养项目 | 4 |
| 车辆验收（2） | 向顾客解释维修服务项目 | 3 |
| 向顾客解释精品服务项目 | 2 |
| 向顾客解释特色服务项目 | 2 |
| 介绍用车注意事项，提供人文关怀 | 2 |
| 当面取下车辆防护用品，向顾客建议下次保养时间，并张贴保养提醒贴 | 1 |
| 5% | 核单结账 | 向顾客规范正确地解释收费项目，请顾客确认 | 3 |
| 为顾客打印结算清单，请顾客核对签字（模拟） | 1 |
| 引导顾客至收银台结账 | 1 |
| 2% | 礼送顾客 | 征求并确认回访时间，规范引导顾客上车 | 1 |
| 与顾客道别，表示谢意，目送顾客开车离去 | 1 |
| 10% | 异议处理 | 针对顾客异议3，专业热情作答，消除顾客疑虑 | 6 |
| 针对顾客异议4，专业热情作答，消除顾客疑虑 | 4 |
| 5% | 礼仪规范 | 着装整洁，仪表端庄，表情和蔼可亲，眼神自然真诚 | 1 |
| 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 | 2 |
| 得分合计 | 100 |

十一、评分方法

**（一）评分方法的制订原则**

在赛项执委会的领导下，赛前组织专家组制定评分体系，裁判组成员确定评分细则，确保成绩评定公开、公平、公正、透明，无异议。竞赛为百分制，各参赛队的总分采取加权合计制。设各队汽车营销基本能力测试子赛项成绩为F1，配件管理综合能力模拟子赛项成绩为F2，服务接待综合能力模拟子项目成绩为F3，3个子项目之和总分为F，则F=F1\*25%+F2\*35%+F3\*40%。

1.汽车营销基本能力测试：采用机考评分。参赛队成绩为两名选手测试总成绩平均分，保留两位小数；选手提前交卷不加分，得分相同的参赛队，用时少者排名在前。

2.配件管理综合能力模拟：采用过程评分，每个工位由各工位裁判根据选手所完成工作的正确度和规范性进行评分，满分为100分；各工位裁判评分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。

3.服务接待综合能力模拟：采用过程评分，每个分赛场由各工位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；各工位裁判评分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。

**（二）成绩产生**

1.汽车营销基本能力测试：参赛选手凭选手比赛号码登录答题系统后限时答题，完成答题后保存提交；答题系统自动判分，在服务器端生成成绩单；软件技术支持人员和裁判员签字确认。

2.配件管理综合能力模拟和服务接待综合能力模拟：每轮竞赛成绩评定后，由统分员在赛项监督组监督下进行成绩登记统计。

3.所有子赛项结束后，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。

**（三）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。

**（四）成绩复核和公布**

为保障成绩评判的准确性，监督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、监督人员和仲裁人员签字确认后公布。

十二、申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在比赛结束后1小时之内向赛项仲裁组提出申诉。大赛采取两级仲裁机制。赛项设仲裁工作组，大赛执委会设仲裁委员会。大赛执委会选派人员参加赛项仲裁组工作。赛项仲裁工作组在接到申诉后的1小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由市（高职院校）领队向仲裁委员会提出申诉。仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十三、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。

本赛项共有三个子赛项，其中配件管理综合能力模拟、服务接待综合能力模拟两个子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。

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1小时内，向赛项仲裁工作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、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选手比赛号码并按要求着装，不允许携带通讯工具及一切非竞赛用具进入赛场。（备注：选手服装为黑色西装、黑色皮鞋、白色衬衣、蓝色领带或丝巾，且不允许有学校标志，选手服装各参赛队自备。）

（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；进行情景模拟竞赛时，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。