

# 2023年四川省“中银杯”职业院校技能大赛

## 汽车营销赛项样题

赛项名称： 汽车营销

英文名称： Automobile marketing

赛项组别： 高等职业教育

赛项编号： GZ027

# 一、竞赛内容

## (一) 赛项整体内容介绍

赛项坚持党的二十大“把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来”，坚持国家“十四五”规划“加快发展现代服务业”、“促进国内国际双循环”，不断深化贯彻落实汽车营销创新的数字化营销、社交媒体营销等新方向。面向汽车营销策划、汽车新媒体营销、汽车销售、汽车售后服务、二手车鉴定评估、事故车查勘定损、汽车销售与运用数据采集分析等岗位，以油车或新能源国产车为营销背景，汽车营销活动策划方案设计、在线说车、展厅销售、机动车技术状况鉴定、机动车价值评估、事故现场查勘、事故车辆定损等重要工作任务的完成质量以及选手职业素养作为竞赛内容，全面考查选手的新车销售能力、汽车保险承保与理赔能力、机动车鉴定与评估能力、汽车新媒体营销方案设计能力、沟通表达能力和团队合作能力。具体竞赛内容结构、成绩比例、竞赛方式如表1所示。

表1 竞赛内容结构表

竞赛模块	竞赛内容	比例	竞赛方式
汽车新媒体营销策划与销售作业	结合特定时间节点，针对给定汽车产品制定新媒体营销策划方案，通过在线互动进行指定品牌的新车讲解，完成线上拓客，并进行线下体验式销售。	40%	团体（2人）
机动车鉴定与评估作业	根据提供的燃油车车辆的基本信息和相关资料，完成机动车鉴定与评估中的接待客户、查验可交易车辆、接受委托、记录车辆基本信息、判别事故、泡水与火烧车、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典型工作任务。	35%	团体（2人）
汽车保险查勘作业	根据保单信息，结合相关资料，对指定车辆进行查勘、定损与核损，完成接报案及调度、现场查勘工作任务。	25%	团体（2人）

## (二) 赛项模块规划

汽车营销赛项设置汽车新媒体营销策划与销售作业、机动车鉴定与评估作业、汽车保险查勘作业三个模块，各模块具体任务内容及赛项时长、分值，如表2所示。

表2 竞赛模块内容一览表

模块		主要内容	比赛时长	分值
模块一	汽车新媒体营销策划与销售作业	<p><b>环节1 汽车营销策划活动方案设计（100分钟）</b> 参赛选手A、B根据背景信息，进行产品调研、并对调研数据进行综合分析，合作完成新媒体营销策划方案、汇报PPT制作等任务。</p> <p><b>环节2 方案展示（7分钟）</b> 选手A使用汇报PPT对新媒体营销策划方案进行讲解汇报，选手B进行系统开播设置及直播设备调试。</p> <p><b>环节3 在线说车（8分钟）</b> 选手B担任主播，选手A担任辅播，选手A、B共同配合完成在线说车。（模拟直播，不使用系统操作）</p> <p><b>环节4 展厅体验式销售（15分钟）</b> 选手B电话邀约客户到店并接待，选手A完成需求分析、产品介绍、异议处理、销售报价等环节，销售过程注重客户体验。</p>	130分钟	40分
模块二	机动车鉴定与评估作业	<p><b>任务1 接受委托（12分钟）</b> 选手A、B配合完成礼迎客户，了解客户需求，签订鉴定评估委托书，检查车辆与单证，并记录信息。</p> <p><b>任务2 事故车、水泡与火烧车判定+车辆外观鉴定（10分钟）</b> 选手A、B利用鉴定评估工具，配合完成事故车、水泡与火烧车判定，并完成鉴定结果记录。 选手A、B利用鉴定评估工具，配合完成车辆外观鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p><b>任务3 驾驶舱鉴定+发动机舱与行李舱鉴定（10分钟）</b> 选手A、B利用鉴定评估工具，配合完成驾驶舱鉴定，并完成鉴定结果记录。 选手A、B利用鉴定评估工具，配合完成发动机舱与行李舱鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p><b>任务4 启动项鉴定+车辆底盘鉴定（12分钟）</b> 选手A、B利用鉴定评估工具，配合完成启动项鉴定，并完成鉴定结果记录。 选手A、B利用鉴定评估工具，配合完成车辆底盘鉴定，并完成鉴定结果记录。</p> <p><b>任务5 车辆价值计算与归档（12分钟）</b> 选手A、B配合完成车辆价值评估计算，记录计算结果，生成机动车鉴定评估报告，完成文件归档。</p>	56分钟	35分

		，并打印装订燃油车鉴定评估作业表。		
<b>模块三</b>	汽车保险查勘作业	<p><b>任务 1 接报案与事故查勘调度（5分钟）</b> 选手A使用标准话术接听事故报案电话，询问 报案信息并记录；完成报案信息记录后为该事故分 配负责对应区域的事故查勘员，完成事故查勘调度 任务。</p> <p><b>任务 2 事故现场查勘与立案（25分钟）</b> 选手B电话致电客户沟通事故查勘时间与地点，选手A、B 到达事故发生地，共同开展事故现 场查勘作业，包括：与客户了解事故起因、绘制交 通事故现场草图、拍摄现场照片、获取事故责任比例、确认保险责 任范围、记录事故信息。完成事故现场查勘作业后，选 手B进行保险理赔立案工作。</p>	30分钟	25分

## 二、竞赛样题

### （一）汽车新媒体营销策划与销售作业模块样题

#### 1. 模块描述

此模块比赛时长共计130分钟，涵盖汽车营销活动策划方案设计（100分钟）、方案展示（7分钟）、在线说车（8分钟）、展厅体验式销售（15分钟）四个环节。赛项满分100分，其中系统评分占20%，过程评分占80%。该模块成绩占总成绩的40%。

#### 2. 模块任务详情

##### （1）任务背景

东风小康捷拓通汽车销售服务有限公司是一家东风品牌授权的特约经销商，地理位置优越，交通十分便利，拥有雄厚的技术力量，优质的服务水平。公司决定于2023年9月10日选择蓝电E5车型举办一场以“教师节”为主题的团购营销活动， 回报所有教师及新老客户对本店的支持。此次活动从2023年9月3日开始准备，活动效果统计截止至9月下旬。本次活动公司预算为8万元。

##### （2）任务操作

##### 环节1：汽车营销策划活动方案设计

选手A、B根据蓝电E5车型及其竞品车型宋PRO 新能源、欧尚Z6新能源、宋PLUS 新能源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

选手A使用汇报PPT对新媒体营销策划方案进行讲解汇报，选手B进行系统开播设置及直播设备调试，时间为7分钟。

## 环节3：在线说车

选手A、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模拟在线说车，在线说车时间为8分钟。

## 环节4：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、销售报价等销售过程，客户关注竞品车型为比亚迪宋Pro 2023款 冠军版 DM-i 110KM超越型，同时还在对比零跑 C11 2023款 增程 180舒享版，选手需回答客户疑问并报价，送别客户。

### (3) 客户异议

在环节3和环节4设置多处客户异议问题。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。

## 3. 模块配置清单

表7 汽车新媒体营销策划与销售作业模块赛场器材清单

汽车新媒体营销策划与销售作业模块-机房器材清单（总清单）					
序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
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	机房环境基础设施	服务器(含鼠标键盘显示器)	2台	机房服务器，备用1台	——
3		工作站(含鼠标键盘显示器)	68台	选手使用，备用34台	——
4		打印机	1台	打印机试成绩	——
5		硒鼓	1个	支持打印使用	与打印机配套，可直接更换使用
6		监控直播设备	1套	4监控点位监控机房情况	支持直播数据传输
7		直播画面转播设备	1套	控制视频的录制及转播	支持视频的录制及转播
8		白纸(放置工位)	1包	每个工位5张	每包≥400张

9		铅笔	80支	筹备策划内容使用	——
10		削笔刀	3个	铅笔备用使用	
11		策划文案确认单	3份	选手确认文件完整	——
12		赛场纪律	1份	提醒纪律	做成KT板
13		竞赛须知	2份	提醒选手竞赛系统应用	1. KT板1份 2. 纸质版1份

### 汽车新媒体营销策划与销售作业模块-场地器材清单（单工位）

序号	类别	设施设备名称	数量	使用项目	型号及配置要求
1	技术平台网络设备及服务设备	汽车营销综合业务平台	1套	业务流程及场地实施设备	——
2		工作站电脑（含鼠标键盘显示器）	1台	直播使用	——
3		移动触摸屏一体机	1台	汇报使用	安装Windows系统,8G运行内存以上
4		无线路由器	1台	直播使用	1200M速率及以上
5		插线板	若干	计时器、平板、电脑、车辆供电	3米、5米、10米
6		小蜜蜂（含收音、扩音设备、支持蓝牙及频道形式选择）	3套	扩音选手和客户声音	支持蓝牙及频道选择
7		LED计时器	1台	记录比赛时间	3英寸、6位数字显示
8		U盘	2个	1工位2个	64G
9	车辆	车辆（配车钥匙、充电线）	1台	车辆介绍	新能源汽车
10	工位基础物料	手机	2部	主播、辅播直播使用	型号：vivo IQOO Z7 8G+256GB
11		手持云台（含支架）	1台	直播稳定器	型号：浩瀚（hohem）XE kit 手机稳定器
12		手机固定支架	1个	直播手机稳定器	——
13		翻页笔	1个	汇报课件使用	——
14		洽谈桌椅（1桌3椅）	1套	引导客户入座了解客户需求、洽谈	桌子为圆桌
15		装饰物料（花或水晶桌牌）	1组	接待桌装饰	花或水晶桌牌
16		工位桌椅（1桌2椅）	1套	销售工作台	宽度要≥60cm
17		物料桌（1桌1椅）	1套	放置直播、销售工具等、放置饮品和托盘	与工位桌椅宽度要一致
18		车轮止退器（橡胶）	4个	作业辅助	——
19		座机	1台	邀约使用	无需连接电话线

20		饮水机	1 台	为客户提供饮料	立式饮水机
21		托盘	1 个	为客户提供饮料	长方形或圆形均可
22		饮料	3 瓶	为客户提供饮料	三种不同饮料：咖啡、果汁、矿泉水
23		纸杯	20 个	为客户提供饮料	——
24		资料架	1 个	放置车型宣传资料	——
25		车型资料	1 套	选手介绍车型使用	必有蓝电E5 的车型资料
26		销售工作夹	1 个	辅助销售顾问开展销售工作	对折形式、可放置名片、计算器等
27		名片盒	2 个	放置名片	——
28		粗布手套	1 副	作业工具	——
29		丝绸手套	1 副	作业工具	——
30		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
31		灭火器	2 个	安全物料	——
32		1 米栏	若干	圈定场地	——
33		红色白板笔	1 支	直播使用	红色
34		黑色白板笔	1 支	直播使用	黑色
35		蓝色白板笔	1 支	直播使用	蓝色
36		签字笔	2 支	辅助销售顾问开展销售工作	黑色
37		白纸	5 张	放置资料夹	——
38	打印资料	选手情境信息	2 份	描述任务情景	——
39		销售报价单	1 份	促单报价使用	——
40		销售顾问名片	5 张	辅助销售顾问开展销售工作	正反面打印
41		前台接待名片	5 张	辅助前台接待开展接待工作	正反面打印
42		桌签（销售工位、评委席、洽谈工位、物料工位）	1 套	标记工位	——
43		活动资料	活动手举牌	1 套	直播活动使用
44	空白手举牌		1 张	直播活动使用	KT 板没有文字
45	赛场纪律		1 张	提醒纪律	KT 板打印
46	金融贷款宣传资料		1 套	选手介绍使用	硬卡纸打印
47	保险宣传资料		1 套	选手介绍使用	硬卡纸打印
48		评委桌椅（2 桌 3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
49		录音笔	1 个	收取现场选手声音	16G
50		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
51		铅笔	3 支	评分使用	——
52		橡皮	3 块	评分使用	——
53		签字笔	3 支	评分使用	黑色

54	评委 物料	计算器	3个	算分使用	——
55		白纸	若干	评分记录使用	——
56		平板电脑（含数据线）	3台	裁判查看策划文案、查看直播及互动使用	型号：华为MatePad 11平板8+128G WiFi版
57		秒表	1个	裁判记录时间使用	小型秒表
58		评分表	3份	每轮发放使用	——
59	配合人员	客户	1名	配合展厅销售环节	——

## （二） 机动车鉴定与评估作业竞赛模块样题

### 1. 模块描述

此竞赛模块围绕燃油车进行技术鉴定与评估，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、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典型工作任务。此模块采取双人赛的形式，比赛时长共计56分钟，选手作业满分为100分，其中系统评分占20%，过程评分占80%。该模块成绩占总成绩的35%。

### 2. 模块任务详情

#### 机动车鉴定与评估作业（燃油车型）

选手A、B分别担任机动车鉴定评估师李某和张某，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。

背景信息：2023年8月24日，客户赵某来到某机动车鉴定机构为自己的车辆进行鉴定评估，相关车辆与鉴定评估信息需要选手通过需求分析得出。选手作为鉴定评估师李某和张某完成客户接待和接受委托，随后开展鉴定评估工作。

燃油车基本信息：

品牌名称	北京现代
年款型号	名图 2017款 1.6T 自动智能型GLS
车牌号	豫A95611
车辆VIN码	LBECFAFB3HZ550710
鉴定评估目的	交易



车辆初步检查状况	目测发动机皮带老化，右前车门把手损坏，行李舱盖密封条老化，左后车门锁止损坏，排气管有明显锈蚀损坏，须进一步检查。
----------	--

子任务	任务要求	操作过程
接受委托	1. 接受工作任务 2. 礼迎客户 3. 判断可交易车辆 4. 记录客户与车辆基本信息 5. 与客户签订鉴定评估委托书	选手A、B通过阅读情境资料，接受工作任务，进行场地7S检查，然后礼迎客户、明确客户需求、查验车辆与单证、记录信息，确认可接受委托后，与客户签订鉴定评估委托书
事故车、水泡车与火烧车判定	1. 检查车辆是否为事故车 2. 检查车辆是否为水泡车 3. 检查车辆是否为火烧车 4. 记录检查结果	选手A、B利用专用工具配合检查车辆，判定是否为事故车、水泡车或火烧车，并记录检查结果
车辆外观鉴定	1. 检查车辆外观 2. 记录检查结果	选手A、B利用专用工具配合检查车身外观部位，并记录检查结果
驾驶舱鉴定	1. 检查车辆驾驶舱 2. 记录检查结果	选手A、B利用专用工具配合检查驾驶舱，并记录检查结果
发动机舱与行李舱鉴定	1. 检查车辆发动机舱 2. 检查车辆行李舱 3. 记录检查结果	选手A、B利用专用工具配合检查发动机舱和行李舱，并记录检查结果
启动项鉴定	1. 检查车辆启动项 2. 记录检查结果	选手A、B利用专用工具配合检查车辆启动状况，并记录检查结果
车辆底盘鉴定	1. 检查车辆底盘 2. 记录检查结果	选手A、B利用专用工具配合检查车辆底盘，并记录检查结果
车辆价值计算与归档	1. 车辆价值估算 2. 生成机动车鉴定评估文件 3. 文件归档	选手A、B结合车辆的鉴定结果进行车辆价值估算，记录计算结果，并生成机动车鉴定评估报告，然后对文件进行归档，并打印燃油车鉴定评估作业表，签写参赛队二次加密号

### 3. 模块配置清单

表8 机动车鉴定评估作业竞赛模块物料清单

工位一：接受委托（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	技术平台	机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台	1套	服务机动车鉴定与评估作业流程开展	——
2		服务器(含鼠标键盘显示器)	1台	服务器 (本模块工位共用)	——
3		交换机	1台	连接服务器、工位工作站、工位无线路由器	48口千兆

4	服务器、网络及电子设备	直播画面转播设备	1台	控制视频的录制及转播 (本模块工位共用)	支持视频的录制及 转播	
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类	
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3米、5米、10 米	
7		工作站(含鼠标键盘显示器)	1台	装配业务平台	——	
8		无线路由器	1台	直播使用(可以三个工位 共用一台)	1200M速 率及以上	
9		LED计时器	1个	记录比赛时间	3英寸、6 位数字显 示	
10		监控直播设备	1套	监控工位情况	支持直播 数据传输	
11		车辆	车辆(配车钥匙)	1台	车辆介绍	2017款北 京现代名 图
12		工具、 设施设 备	蓝牙式漆膜仪(果欧第 四代)	1台	鉴定评估使用	果欧第四 代智能漆 膜仪-排 雷王4
13			非蓝牙漆膜仪	1台	鉴定评估使用	爱德克斯 漆膜仪涂 层测厚仪
14	抹布		2块	鉴定评估使用	——	
15	手电筒		1个	查验车辆使用	——	
16	基础 物料		工位桌椅(1桌3椅)	1套	接待客户	宽度 $\geq$ 60cm
17		打印机	1台	打印委托书使用	含打印纸	
18		硒鼓	1个	打印机使用	与打印机 配套	
19		物料桌	1张	放置接受委托工具	与工位桌 椅宽度要 一致	
20		垃圾桶	1个	放置垃圾	小型垃圾 桶	
21		名片盒	2个	放置名片使用	——	
22		灭火器	2个	安全物料	——	
23		资料袋(塑料扣袋)	1个	存放车辆资料	透明资料 袋	
24		行驶证保护皮	1个	装载证件资料	——	
25		登记证	1份	车辆资料	——	
26		购置税完税证	1份	车辆资料	——	

27	打印资料	购车发票	1份	车辆资料	——	
28		检验合格标志	1份	车辆资料	——	
29		交强险保单	1份	车辆资料	——	
30		交强险标志贴	1份	车辆资料	——	
31		商业险保单	1份	车辆资料	——	
32		行驶证	1份	车辆资料	——	
33		身份证	1份	车辆资料	——	
34		选手情境信息	2份	描述任务情景	——	
35		桌签（接受委托工位、评委席、物料工位）	1套	标记工位	——	
36		赛场纪律	1张	提醒纪律	——	
37		鉴定评估师名片	2张	自我介绍使用	——	
38		评委物料	评分表	3份	每轮发放使用	——
39			秒表	1个	裁判记录时间使用	小型秒表
40	录音笔（16G）		1个	收取现场选手声音	——	
41	评委桌椅（2桌3椅）		1套	裁判打分桌椅	——	
42	板夹		3个	评分使用	直板板夹	
43	铅笔		3支	评分使用	——	
44	橡皮		3块	评分使用	——	
45	签字笔		3支	评分使用	黑色	
46	计算器		3个	算分使用	——	
47	白纸	若干	评分记录使用	——		
48	配合人员	客户	1名	配合选手接待	——	
<b>工位二：事故车、水泡及火烧车判定（单工位）</b>						
<b>序号</b>	<b>类别</b>	<b>设施设备名称</b>	<b>数量</b>	<b>使用项目</b>	<b>型号及配置要求</b>	
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1台	车辆介绍	——	
2	网络及电子设备	无线路由器	1台	监控使用	200M速率及以上	
3		LED计时器	1个	记录比赛时间	3英寸、6位数字显示	
4		监控直播设备	1套	监控工位情况	支持直播数据传输	
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类	
6		插线板	若干	工位供电 计时器供电	3米、5米、10米	
7		平板电脑	1台	鉴定工具	含数据线 型号：华为MatePad 11 平板8+128G WiFi版	

8	工具、设施 备	蓝牙式漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	果欧第四代 智能漆膜仪 -排雷王 4
9		非蓝牙漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	爱德克斯漆膜仪涂层测厚仪
10		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
11		抹布	2 块	擦拭使用	——
12		卷尺	2 个	鉴定事故车辆使用	——
13	基础物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
14		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
15		灭火器	2 个	安全物料	——
16	打印资料	赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
17		桌签（事故车、水泡及火烧车判定工位、评委席）	1 套	标记工位	——
18	评委物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
19		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
20		评委桌椅（2 桌3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
21		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
22		铅笔	3 支	评分使用	——
23		橡皮	3 块	评分使用	——
24		签字笔	3 支	评分使用	黑色
25		计算器	3 个	算分使用	——
26		白纸	若干	评分记录使用	——
<b>工位三：车辆外观鉴定（单工位）</b>					
<b>序号</b>	<b>类别</b>	<b>设施设备名称</b>	<b>要求数量</b>	<b>使用项目</b>	<b>型号及配置要求</b>
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆介绍	——
2	网络及电子设备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M 速率 及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位 数字显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据 传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7		平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G WiFi 版

8	工具 设施 设备	蓝牙式漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	果欧第四代智能漆膜仪-排雷王4
9		非蓝牙漆膜仪	1 台	鉴定评估使用	爱德克斯漆膜仪涂层测厚仪
10		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
11		抹布	2 块	擦拭使用	——
12		胎纹尺	2 个	鉴定车辆使用	世达 (SATA) 高精度电子数显轮胎花纹深度测量尺
13		磁性标尺	2 个	鉴定车辆使用	带磁吸式
14		卷尺	2 个	鉴定事故车辆使用	——
15		基础 物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具
16	垃圾桶		1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
17	灭火器		2 个	安全物料	——
18	打印 资料	赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
19		桌签 (车辆外观鉴定工位、评委席)	1 套	标记工位	——
20	评委 物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
21		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
22		评委桌椅 (2 桌3椅)	1 套	裁判打分桌椅	——
23		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
24		铅笔	3 支	评分使用	——
25		橡皮	3 块	评分使用	——
26		签字笔	3 支	评分使用	黑色
27		计算器	3 个	算分使用	——
28		白纸	若干	评分记录使用	——
<b>工位四：驾驶舱鉴定 (单工位)</b>					
<b>序号</b>	<b>类别</b>	<b>设施设备名称</b>	<b>数量</b>	<b>使用项目</b>	<b>型号及配置要求</b>
1	车辆	车辆 (配车钥匙)	1 台	车辆介绍	——
2	网络及 电子 设备	无线路由器	1 台	直播使用 (可以三个工位共用一台)	1200M 速率及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位数字显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米

7	工具 设施 设备	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G WiFi 版
8		车轮止退器（橡胶）	4 个	作业辅助	提供4块
9		手电筒	2 个	查验车辆使用	——
10		抹布	2 块	擦拭使用	——
11	基础 物料	物料桌	1 张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
12		垃圾桶	1 个	放置垃圾	小型垃圾桶
13		灭火器	2 个	安全物料	——
14	打印 资料	赛场纪律	1 张	提醒纪律	——
15		桌签（驾驶舱鉴定工 位、评委席）	1 套	标记工位	——
16	评委 物料	评分表	3 份	每轮发放使用	——
17		秒表	1 个	裁判记录时间使用	小型秒表
18		评委桌椅（2 桌3 椅）	1 套	裁判打分桌椅	——
19		板夹	3 个	评分使用	直板板夹
20		铅笔	3 支	评分使用	——
21		橡皮	3 块	评分使用	——
22		签字笔	3 支	评分使用	黑色
23		计算器	3 个	算分使用	——
24		白纸	若干	评分记录使用	——
<b>工位五：发动机舱与行李舱鉴定（单工位）</b>					
<b>序号</b>	<b>类别</b>	<b>设施设备名称</b>	<b>要求数量</b>	<b>使用项目</b>	<b>型号及配置要求</b>
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1 台	车辆介绍	——
2	网络及 电子 设备	无线路由器	1 台	直播使用（可以三个工 位共用一台）	1200M 速率 及以上
3		LED 计时器	1 个	记录比赛时间	3 英寸、6 位 数字显示
4		监控直播设备	1 套	监控工位情况	支持直播数 据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3 米、5 米、10 米
7	工具 设施 设备	平板电脑	1 台	鉴定工具	含数据线 型号：华为 MatePad 11 平板 8+128G WiFi 版
8		丝绸手套	2 副	查验车辆使用	——
9		麻布手套	2 副	查验车辆使用	——

10	基础 物料	纸巾	1包	查验车辆使用	抽纸
11		手电筒	2个	查验车辆使用	——
12		抹布	2块	擦拭使用	——
13		物料桌	1张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
14		垃圾桶	1个	放置垃圾	小型垃圾桶
15		灭火器	2个	安全物料	——
16	打印 资料	赛场纪律	1张	提醒纪律	——
17		桌签（发动机舱与行李舱鉴定工位、评委席）	1套	标记工位	——
18	评委 物料	评分表	3份	每轮发放使用	——
19		秒表	1个	裁判记录时间使用	小型秒表
20		评委桌椅（2桌3椅）	1套	裁判打分桌椅	——
21		板夹	3个	评分使用	直板板夹
22		铅笔	3支	评分使用	——
23		橡皮	3块	评分使用	——
24		签字笔	3支	评分使用	黑色
25		计算器	3个	算分使用	——
26		白纸	若干	评分记录使用	——
<b>工位六：启动项鉴定（单工位）</b>					
<b>序号</b>	<b>类别</b>	<b>设施设备名称</b>	<b>要求数量</b>	<b>使用项目</b>	<b>型号及配置要求</b>
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1台	车辆介绍	2019款一汽大众迈腾B8
2	网络及 电子设备	无线路由器	1台	直播使用（可以三个工位共用一台）	1200M速率及以上
3		LED计时器	1个	记录比赛时间	3英寸、6位数字显示
4		监控直播设备	1套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3米、5米、10米
7	工具、 设施设备	平板电脑	1台	鉴定工具	含数据线 型号：华为MatePad 11平板 8+128GWiFi版
8		丝绸手套	2副	查验车辆使用	——
9		麻布手套	2副	查验车辆使用	——
10		手电筒	2个	查验车辆使用	——
11		备用低压蓄电池	1个	车辆充电	——

12		汽车故障诊断仪	1个	鉴定车辆使用	道通maxisys ms908s 诊断仪
13		车轮止退器（橡胶）	4个	作业辅助	提供4块
14		充电机	1个	车辆充电	——
15		蓄电池接电线	1条	车辆充电	——
16		尾排	1个	排气使用	——
17	基础 物料	物料桌	1张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
18		垃圾桶	1个	放置垃圾	小型垃圾桶
19		灭火器	2个	安全物料	——
20	打印 资料	赛场纪律	1张	提醒纪律	——
21		桌签（启动项鉴定工 位、评委席）	1套	标记工位	——
22	评委 物料	评分表	3份	每轮发放使用	——
23		秒表	1个	裁判记录时间使用	小型秒表
24		评委桌椅（2桌3椅）	1套	裁判打分桌椅	——
25		板夹	3个	评分使用	直板板夹
26		铅笔	3支	评分使用	——
27		橡皮	3块	评分使用	——
28		签字笔	3支	评分使用	黑色
29		计算器	3个	算分使用	——
30		白纸	若干	评分记录使用	——
<b>工位七：车辆底盘鉴定（单工位）</b>					
<b>序号</b>	<b>类别</b>	<b>设施设备名称</b>	<b>要求数量</b>	<b>使用项目</b>	<b>型号及配置要求</b>
1	车辆	车辆（配车钥匙）	1台	车辆介绍	——
2	网络及 电子设备	无线路由器	1台	直播使用（可以三个工 位共用一台）	1200M速率 及以上
3		LED计时器	1个	记录比赛时间	3英寸、6位 数字显示
4		监控直播设备	1套	监控工位情况	支持直播数 据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3米、5米、10 米
7	工具、设施 设备	平板电脑	1台	鉴定工具	含数据线 型 号：华为 MatePad 11 平 板 8+128G WiFi 版
8		丝绸手套	2副	查验车辆使用	——
9		麻布手套	2副	查验车辆使用	——
10		手电筒	2个	查验车辆使用	——



11		举升机	1台	举升车辆使用	龙门举升机
12		安全帽	2个	防护使用	——
13	基础物料	物料桌	1张	放置接受委托工具	宽度≥60cm
14		垃圾桶	1个	放置垃圾	小型垃圾桶
15		灭火器	2个	安全物料	——
16	打印资料	赛场纪律	1张	提醒纪律	——
17		桌签（车辆底盘鉴定工位、评委席）	1套	标记工位	——
18	评委物料	评分表	3份	每轮发放使用	——
19		秒表	1个	裁判记录时间使用	小型秒表
20		评委桌椅（2桌3椅）	1套	裁判打分桌椅	——
21		板夹	3个	评分使用	直板板夹
22		铅笔	3支	评分使用	——
23		橡皮	3块	评分使用	——
24		签字笔	3支	评分使用	黑色
25		计算器	3个	算分使用	——
26		白纸	若干	评分记录使用	——
<b>工位八：车辆价值计算及归档（单工位）</b>					
<b>序号</b>	<b>类别</b>	<b>设施设备名称</b>	<b>要求数量</b>	<b>使用项目</b>	<b>型号及配置要求</b>
1	网络及电子设备	工作站（含鼠标键盘显示器）	3台	装配业务平台	——
2		无线路由器	1台	监控使用（可以三个工位共用一台）	1200M速率及以上
3		电子计时器	3个	记录比赛时间	——
4		监控直播设备	1套	监控工位情况	支持直播数据传输
5		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类
6		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3米、5米、10米
7	基础物料	平板电脑	1台	鉴定工具	含数据线 型号：华为MatePad 11 平板8+128G WiFi版
8		计算器	3个	计算车辆价值	——
9		打印机	3台	打印单据	含打印纸
10		硒鼓	3个	打印单据备用	与打印机配套
11		工位桌椅（1桌2椅）	3套	计算车辆价值	宽度≥60cm
12		垃圾桶	1个	放置垃圾	小型垃圾桶
13		灭火器	2个	安全物料	——
14			选手情境信息	3份	描述任务情景

15	打印资料	赛场纪律	1张	提醒纪律	——
16		桌签（车辆价值计算及归档工位、评委席）	1套	标记工位	——
17	评委物料	评分表	3份	每轮发放使用	——
18		秒表	1个	裁判记录时间使用	小型秒表
19		评委桌椅（2桌3椅）	1套	裁判打分桌椅	——
20		板夹	3个	评分使用	直板板夹
21		铅笔	3支	评分使用	——
22		橡皮	3块	评分使用	——
23		签字笔	3支	评分使用	黑色
24		计算器	3个	算分使用	——
25		白纸	若干	评分记录使用	——

### （三） 汽车保险查勘作业模块样题

#### 1. 模块描述

此竞赛模块采取双人赛的形式，比赛时长共计30分钟。选手作业满分为100分，其中系统评分占20%，过程评分占80%。该模块成绩占总成绩的25%。

#### 2. 模块任务详情

##### （1） 任务背景

2023年7月29日，车主戴泉驾驶车牌号豫AF30115被保险车辆回家途中，沿淮 河东路自东向西行驶，路口右转弯至淮北街时未礼让行人，撞上正常行驶的自行车，自行车驾驶员受伤，车主随即拨打交警及保险公司电话，处理交通事故。事

故地点：河南省郑州市二七区淮河东路与淮北街交口。

##### （2） 任务操作

任务1：接报案

2023年7月29日，选手A担任保险公司接报案客服人员接到事故报案电话，使用接报案标准话术对事故信息进行详细询问，依次完成保险公司赔案理赔业务所属确认、事故基础信息记录，完成接报案信息记录后，选手A担任调度员为该事故分配负责对应区域的事故查勘员。

任务2：事故现场查勘与立案

事故查勘员接到调度派工，选手B主动联系报案人沟通事故查勘，选手A完成工具资料

检查后，两人共同到达报案现场开展查勘工作任务。选手A、B相互配合，运用查勘标准话术，查验客户相关信息，依次完成事故查勘、照片拍摄、草图绘制等流程工作。选手A、B在信息收集与照片拍摄完毕后，送别客户并将所有信息填入综合业务平台，完成全部事故现场查勘工作后审核事故查勘信息和赔案立案。

### (3) 任务考核

根据任务背景描述，从事故现场查勘、车辆定损、理算缮制以及客户异议等方面设置技能考核点，选手按照工作要求和礼仪规范，进行业务流程操作，并在遵守保险合同和保险理赔原则的基础上维护保险公司权益，解决客户疑问。

## 3. 模块配置清单

表9 汽车保险查勘作业竞赛模块物料清单

汽车保险查勘与理赔作业竞赛模块物料清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
1	技术平台	机动车鉴定评估与定损理赔综合业务平台	1套	服务汽车保险查勘竞赛流程开展	——
2	车辆及配件	车辆（配车钥匙）	1台	车辆介绍	蓝电E5 畅享版 7座
3		现场模拟物品	若干	模拟现场事故	根据试题情境准备必要的物品
4		模拟损伤部位贴纸	若干	模拟车辆损伤部位	——
5	网络及电子设备	服务器(含鼠标键盘显示器)	1台	服务器	——
6		工作站(含鼠标键盘显示器)	1台	装配理赔估损相关平台	——
7		交换机	1台	连接服务器、工位工作站、工位无线路由器	48口千兆
8		小蜜蜂(含收音、扩音设备、支持蓝牙及频道形式选择)	3套	扩音选手和客户声音，使用3个	支持蓝牙及频道选择
9		LED计时器	1台	记录比赛时间	3英寸、6位数字显示
10		监控直播设备	1套	监控机房情况	支持直播数据传输
11		直播画面转播设备	1套	控制视频的录制及转播（本模块场地共用）	支持视频的录制及转播
12		网线	若干	布置工位电脑网络	超六类

13		插线板	若干	工位供电、计时器供电	3米、5米、10米	
14	作业工具	平板电脑	1套	查勘定损拍照	含数据线 型号：华为MatePad 11平板8+128GWiFi版	
15		诊断仪	1台	作业根据	云伽智享E580	
16		车轮止退器（橡胶）	4个	作业辅助	——	
17		座机	1台	邀约使用	无需连接电话线	
18		卷尺	1把	现场查勘定损流程使用	3-5米	
19		工作夹板	2个	现场查勘记录信息辅助使用	直板板夹	
20		A4纸	5张	现场记录和草图绘制	——	
21		铅笔（自带橡皮）	1支	画图使用	自带橡皮	
22		黑色签字笔	2支	画图使用	黑色	
23		粗布手套	1副	作业工具	——	
24		丝绸手套	1副	作业工具	——	
25		计算器	1个	理算缮制流程使用	——	
26		基础物料	工位桌椅（1桌3椅）	1套	放置工作电脑	宽度要 $\geq$ 60cm
27			物料桌	1张	放置工具物料	与工位桌椅宽度要一致
28	灭火器		2个	安全物料	——	
29	垃圾桶		1个	工位7S整理	——	
30	名片盒		2个	放置名片	——	
31	行驶证保护皮		1个	装载证件资料	——	
32	驾驶证保护皮		1个	装载证件资料	——	
33	1米栏		若干	圈定场地	——	
34	打印资料	选手情境信息	2份	描述任务情景	——	
35		查勘员名片	1份	竞赛所需资料	——	
36		定损员名片	1份	竞赛所需资料	——	
37		查勘定损单证（交通事故现场草图简图、机动车保险索赔申请书、车辆维修清单）	1套	竞赛所需资料	——	
38		事故查勘资料包（车辆行驶证、驾驶人驾驶证、驾驶人身份证、道路交通事故认定书、保险单）	1套	竞赛所需资料	——	

汽车保险查勘作业竞赛模块物料清单（单工位）					
序号	类别	设施设备名称	要求数量	使用项目	型号及配置要求
39	打印资料	理赔单证（收款人身份证、收款人银行卡、银行卡开户行信息）	1套	竞赛所需资料	——
40		桌签（评委席、物料工位、保险与理赔工位）	1套	标记工位	——
41		赛场纪律	1张	提醒纪律	KT板
42	评委物料	评分表	3份	每轮发放使用	——
43		秒表	1个	裁判记录时间使用	小型秒表
44		录音笔（16G）	1个	收取现场选手声音	——
45		评委桌椅（2桌3椅）	1套	裁判打分桌椅	——
46		板夹	3个	评分使用	直板板夹
47		铅笔	3支	评分使用	——
48		橡皮	3块	评分使用	——
49		签字笔	3支	评分使用	黑色
50		计算器	3个	算分使用	——
51		白纸	若干	评分记录使用	——
52	配合人员	客户	1名	配合各流程环节	——