

2024年“中银杯”甘肃省职业院校技能大赛

高职学生组交通运输类

汽车营销赛项竞赛样题 1

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 ☐ 师生同赛试点赛项					☒ 学生组 ☐ 教师组 ☐ 师生同赛试点赛项			
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	汽车新媒体营销作	1. 能够对企业所处的微观环境、宏观环境进行分析	1. 汽车商务礼仪及规范	汽车销售实务 汽车商务礼仪	20%	8	过程评分	

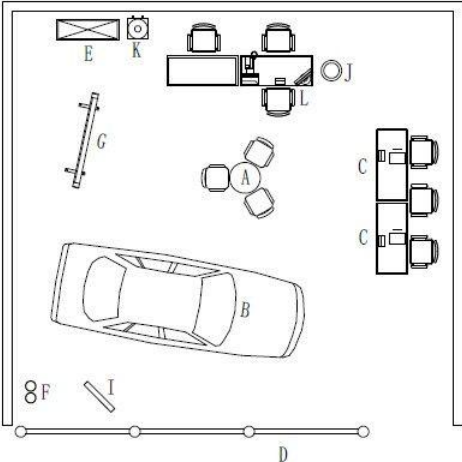
	业模块	2. 能够运用现代营销学基础知识和营销技巧进行策划调研分析 3. 能够利用新媒体手段进行产品推广 4. 能够通过直播等新媒体手段实现车辆展示	2. 新媒体营销理论与要点 3. 销售促单技巧与异议应对策略	汽车新媒体营销 汽车营销基础与实务 汽车性能与评价 汽车电子商务 汽车数据分析与应用			
模块2	机动车鉴定与评估作业模块	1. 能够与客户签订机动车鉴定评估委托书 2. 能够识别可交易车辆, 判别车辆的合法性 3. 能够对机动车进行技术鉴定 4. 能够对机动车进行价值计算 5. 能够编制机动车鉴定评估报告 6. 能够对燃油车和新能源车常见性能进行计算或判定	1. 机动车鉴定评估程序与方法 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	40%	45	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	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	汽车构造 汽车查勘与定损 汽车保险与理赔	40%	50	过程评分

		定损核损 4. 能对赔案进行理赔及理 算	定损方法 5. 汽车保险理赔理算 方法				
--	--	----------------------------	---------------------------	--	--	--	--

汽车新媒体营销作业模块任务分解

模块序号	模块1	对应赛项编号	GZ027
模块名称	汽车新媒体营销作业		
竞赛时间	总时间8分钟		

任务描述	1. 任务背景 XXX汽车销售服务有限公司是一家XX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XXX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：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，完成在线说车，在线说车过程中需要进行直播间管理，合理使用红包、福袋进行直播互动并完成【购车抵扣券】XXX车型预订专享3000元购车抵扣券商品上架，期间需要回答弹幕异议，在线说车时间为8分钟。			
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
	在线说车	1. 能够围绕背景要求进行在线说车	步骤1 选手B在线说车，选手A辅助直播	利用新媒体手段进行产品展示与推广
赛项技术规范	涉及专业教学要求	1. 知识要求：包含市场营销理论、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. 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																																																	
	竞赛场地在承办院校合格场地进行，各模块在单独场地上进行，赛场内各赛项工位可适当分散增大间隔。																																																	
		<table><tr><th colspan="6">图例说明</th></tr><tr><th>编号</th><th>图例</th><th>说明</th><th>编号</th><th>图例</th><th>说明</th></tr><tr><td>A</td><td></td><td>洽谈桌椅</td><td>G</td><td></td><td>一体机</td></tr><tr><td>B</td><td></td><td>竞赛车辆</td><td>I</td><td></td><td>LED计时器</td></tr><tr><td>C</td><td></td><td>评委席</td><td>J</td><td></td><td>垃圾桶</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td>隔离带</td><td>K</td><td></td><td>饮水机</td></tr><tr><td>E</td><td></td><td>资料架</td><td>L</td><td></td><td>工位桌</td></tr><tr><td>F</td><td></td><td>灭火器</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	图例说明						编号	图例	说明	编号	图例	说明	A		洽谈桌椅	G		一体机	B		竞赛车辆	I		LED计时器	C		评委席	J		垃圾桶	D		隔离带	K		饮水机	E		资料架	L		工位桌	F		灭火器			
	图例说明																																																	
编号	图例	说明	编号	图例	说明																																													
A		洽谈桌椅	G		一体机																																													
B		竞赛车辆	I		LED计时器																																													
C		评委席	J		垃圾桶																																													
D		隔离带	K		饮水机																																													
E		资料架	L		工位桌																																													
F		灭火器																																																
		汽车新媒体营销作业模块场地布置图																																																
	2. 模块配置清单																																																	
汽车新媒体营销作业模块-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	汽车营销综合业务平台	1套	业务流程及场地实施设备	——																																													
2	台、网络 设备及服	直播服务器电脑(含鼠标键 盘显示器)	1台	场地服务器 (本模块工位共用)	——																																													

	3	务设备	工作站电脑(含鼠标键盘显示器)	1台	直播使用	——
	4		移动触摸屏一体机	1台	汇报/直播转播使用	安装Windows系统, 8G运行内存以上
	5		HDMI连接线	1条	连接工位电脑与多媒体一体机	5米
	6		DP转HDMI转接头	1个	转接工位电脑DP接口	——
	7		傲软投屏账号	1个	直播投屏辅助软件	会员账号(1季度69元)
	8		交换机	1台	连接服务器、工位工作站、工位无线路由器 (本模块工位共用)	48口千兆
	9		无线路由器	1台	直播使用	1200M速率及以上
	10		监控直播设备	1站点	监控工位情况	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(本模块工位共用)	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	计时器、平板、电脑、车辆供电	3米、5米、10米
	14		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
	15		LED计时器	1台	记录比赛时间	3英寸、6位数字显示
	16		U盘	2个	1工位2个	64G
	17	车辆	车辆(配车钥匙、充电线)	1台	车辆介绍	待定
	18	工位基础物料	手机	2部	主播、辅播直播使用	待定
	19		手持云台(含支架)	1台	直播稳定器	待定

	20		手机固定支架	1个	直播手机稳定器	——
	22		车轮止退器（橡胶）	4个	作业辅助	——
	23		粗布手套	1副	作业工具	——
	24		丝绸手套	1副	作业工具	——
	25		垃圾桶	1个	放置垃圾	小型垃圾桶
	26		灭火器	2个	安全物料	——
	27		1米栏	若干	圈定场地	——
	28		红色白板笔	1支	直播使用	红色
	29		黑色白板笔	1支	直播使用	黑色
	30		蓝色白板笔	1支	直播使用	蓝色
	31	打印资料	选手情境信息	2份	描述任务情景	——
	32		桌签（评委席、物料工位）	1套	标记工位	——
	33		活动手举牌	1套	直播活动使用	KT板自带效果
	34		空白手举牌	1张	直播活动使用	KT板没有文字
	35		赛场纪律	1张	提醒纪律	KT板打印
	36	评委物料	评委桌椅（2桌3椅）	1套	裁判打分桌椅	——
	37		板夹	3个	评分使用	直板板夹
	38		铅笔	3支	评分使用	——
	39		橡皮	3块	评分使用	——
	40		签字笔	3支	评分使用	黑色
	41		计算器	3个	算分使用	——
	42		白纸	若干	评分记录使用	——
	43		平板电脑（含数据线）	3台	裁判查看查看直播及互动使用	待定

	44		秒表	1个	裁判记录时间使用	小型秒表
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		
竞赛时间	总时间45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七完成。 选手分别担任机动车鉴定评估师张扬和郑祥，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、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8月24日，客户魏婷来到旭日机动车检测有限公司为自己的爱车进行鉴定评估，相关车辆及鉴定评估信息需要选手通过需求分析得出。鉴定评估师张扬和郑祥一起接待客户，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）完成车辆外观鉴定。
- （3）完成驾驶舱鉴定。
- （4）完成发动机舱与行李舱鉴定。
- （5）完成启动项鉴定。
- （6）完成车辆底盘鉴定。
- （7）完成车辆价值评估计算，生成机动车鉴定评估报告。
- （8）完成文件归档任务。

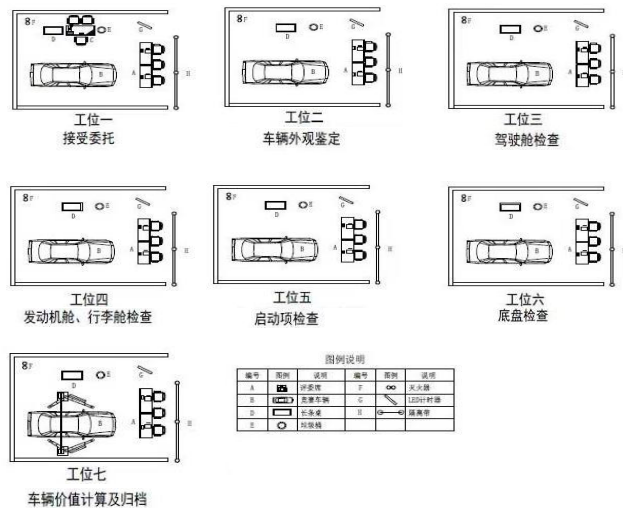
3. 燃油车基本信息

品牌名称	待定
年款型号	待定
车牌号	甘A95648

	车辆VIN码	LBECFAFB3HZ550783		
	鉴定评估目的	抵押		
	车辆初步检查状况	目测发动机舱盖表面有明显划痕，后备箱内无备胎和灭火器，驾驶舱后排座椅有污迹，排气管有明显锈蚀损坏，须进一步检查。		
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
	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	——
		2. 能够按照礼仪规范接待客户	步骤2 选手A、B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
		3. 能够判断被委托车辆是否可交易	步骤3 选手A、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
		4. 能够规范正确记录客户及车辆基本信息	步骤4 选手A、B记录客户及车辆信息	登记基本信息
		5. 能够与客户签订鉴定评估委托书	步骤6 选手A、B与客户签订鉴定评估委托书	签订委托书
	车辆外观鉴定 2-2	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

		2. 能够记录车辆外观检查结果	步骤2 选手A、B记录车辆外观检查结果	
	驾驶舱鉴定 2-3	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
		2. 能够记录车辆驾驶舱检查结果	步骤2 选手A、B记录车辆驾驶舱检查结果	
	发动机舱与行李舱鉴定 2-4	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
		2. 能够记录车辆发动机舱检查结果	步骤2 选手A、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A、B记录车辆行李舱检查结果	
	启动项鉴定 2-5	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
		2. 能够记录车辆启动项检查结果	步骤2 选手A、B记录车辆启动项检查结果	
	车辆底盘鉴定 2-6	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
		2. 能够记录车辆底盘检查结果	步骤2 选手A、B记录车辆底盘检查结果	
	车辆价值计算及归档	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	撰写并出具鉴定评估报告

	2-7		辆价值估算	
		2. 能够生成机动车鉴定评估	步骤2 选手A、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A、B对文件进行归档	归档工作底稿
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，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 该竞赛模块竞赛场地设有尾排通风装置，提供稳定的电、气源，场地采光、照明和通风良好。布置均采用赛场集中，赛位独立的原则。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

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	1套	服务机动车鉴定与评估作业流程	——

			综合业务平台		开展	
	2	服务器、网络及电子设备	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		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	待定
	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	待定
	13		非蓝牙漆膜仪	1台	鉴定评估使用	待定
	14		抹布	2块	鉴定评估使用	——
	15		手电筒	1个	查验车辆使用	——
	16		工位桌椅（1桌3椅）	1套	接待客户	宽度≥60cm
	17	场地基础物料	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	打印资料	登记证	1份	车辆资料	——
	26		购置税完税证	1份	车辆资料	——
	27		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	评委物料	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	——
	工位二：车辆外观鉴定（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	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		蓝牙式漆膜仪	1台	鉴定评估使用	待定
	9		非蓝牙漆膜仪	1台	鉴定评估使用	待定
	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	待定	
	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	宽度≥60cm	
	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	——	
	工位三：驾驶舱鉴定（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	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	——
	工位四：发动机舱与行李舱鉴定（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	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		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	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（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	——
	工位五：启动项鉴定（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	车辆	车辆（配车钥匙）	1台	车辆介绍	待定
	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		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	待定
	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 $\geq 60\text{cm}$
	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	——

	工位六：车辆底盘鉴定（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	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	剪式举升机
	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	1套	标记工位	——

			委席)			
	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	——
	工位七：车辆价值计算及归档（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	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		砸鼓	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	打印资料	选手情境信息	3份	描述任务情景	——
	15		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	——
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		
竞赛时间	总时间50分钟		
任务描述	1. 任务背景 2023 年 10 月 23 日，车主路涛驾驶车牌号甘AF63311 被保险车辆上班，沿小区内部道路行驶至小区出口时，误将油门当刹车，车辆直接撞向小区门口道闸，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：兰州市安宁区万新北路 21 号。 2. 任务操作 任务 1：接报案 2023 年 10 月 23 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，进行赔案立案。

任务 3：事故车辆定损与核损

立案后，选手A开展车辆定损调度、物损查勘调度及人伤调查调度；进行物损查勘、人伤调查信息录入；进行物损定损调度、人伤定损调度。受损标的车辆到达指定修理厂准备拆解定损，选手B查询客户信息并主动联系客户，沟通车辆拆解定损工作。选手A、B共同到达修理厂，拍摄拆解前照片，与维修人员确认定损方案，利用工具对修理厂维修方案进行甄别，判断事故所属故障问题，排除非本次事故所属故障问题和非本次事故保险赔偿范围问题，并确定定损方案。选手B与客户电话沟通定损结果，完成全部车损、物损及人伤定损核损工作。

任务 4：单证收集与理赔结案

赔案完成定损核损后，选手A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，选手A完成客户接待、单证收集、理算缮制等相关工作；并在系统平台上完成相关信息录入。理算完毕后提交核赔，完成核赔、结案等工作流程。

3. 任务考核

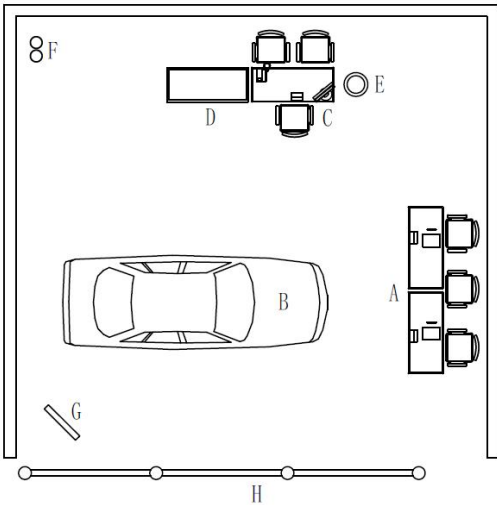
根据任务背景描述，从事故现场查勘、车辆定损、理算缮制以及客户异议等方面设置技能考核点，选手按照工作要求和礼仪规范，进行业务流程操作，并在遵守保险合同和保险理赔原则的基础上维护保险公司权益，解决客户疑问。

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
	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	——
		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
		3. 能够规范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	设备和工具安全检查 商务礼仪规范
		4. 能正确核对客户信息，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	接听客户报案电话
		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	查询与核对客户保险信息
	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	记录交通事故信息
	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，检查核对后使用	事故查勘调度分配
		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，共同开展事故现场查勘作业，包括：与客户了解事故起因、	事故查勘准备
				抵达现场后的现场查勘

			绘制交通事故现场草图、拍摄现场照片、获取事故责任比例、确认保险范围、记录事故信息。	
		4. 能正确记录出险信息并提交立案	步骤4 选手A、B配合，拍摄事故现场及客户单证照片、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，完成后选手B在业务平台中提交事故查勘结果	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A、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
	车辆定损调度、物损查勘调度、人伤调查调度3-5	1. 能为已立案的赔案分配相关车辆定损员	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车辆定损员	车辆定损调度分配
		2. 能为物损查勘、人伤调查分配相关查勘员	步骤2 选手A使用业务平台，按所属区域、业务类型为标的分配物损查勘员	物损查勘调度分配
	物损查勘、人伤调查 3-6	能记录物损查勘及人伤调查结果	步骤1 选手A使用相关资料，在业务平台中记录物损查勘信息，选手B配合信息查找	物损查勘结果记录
	物损定损调度、人伤定损调度3-7	能为物损定损、人伤定损分配相关定损员	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物损定损员	物损定损调度

	事故车辆、物损及人伤定损 3-8	1. 能主动联系定损客户，沟通车辆定损安排	步骤1 选手B查看待定损车辆信息，主动致电客户，沟通车辆拆解定损工作安排	车辆定损沟通
		2. 能正确完成车辆拆解前准备工作	步骤2 选手A、B共同到达维修厂，选手B与维修厂工作人员沟通拆解方案	车辆拆解前准备
		3. 能正确运用工具设备，对维修方案进行甄别筛选，核定维修项目	步骤3 车辆拆解后，选手B查看修理厂工作人员给出的维修方案，分析并使用相关工具设备判断维修方案问题，与维修厂工作人员沟通后商定最终定损方案，维护保险公司权益	车辆维修方案确定
		4. 能与客户沟通定损结果，正确合理地说明维修方案	步骤4 选手B致电客户，沟通定损结果，说明维修方案，解答客户问题	车辆定损后客户沟通
		5. 能正确录入赔案定损信息并提交核损	步骤5 选手A使用业务平台记录赔案定损结果（含车损、物损）并提交核损审核	定损信息系统录入
	事故车辆、物损及人伤核损 3-9	能正确审核赔案定损信息	步骤1 选手A使用业务平台查看定损信息，对定损结果（含车损、物损）审核	核损信息系统录入

	单证收集 3-10	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
		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 3-11	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
		2. 能正确缮制赔款计算书	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 3-12	1. 能维护保险公司权益，按照理赔原则进行案件审核，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
		2. 能规范整理纸质资料，为赔案进行正确的归档和结案	步骤2 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	能完成车险事故接报案、事故查勘及定损调度、事故车损、物损及人伤查勘、估损、定损、理算核赔及结案等作业。		
	遵循国家标	1. 中华人民共和国保险法（2015年4月24日第三次修正）		

	准和行业标准	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60平方米左右。																																		
			图例说明 <table><tr><td>编号</td><td>图例</td><td>说明</td><td>编号</td><td>图例</td><td>说明</td></tr><tr><td>A</td><td></td><td>评委席</td><td>E</td><td></td><td>垃圾桶</td></tr><tr><td>B</td><td></td><td>竞赛车辆</td><td>F</td><td></td><td>灭火器</td></tr><tr><td>C</td><td></td><td>工位桌</td><td>G</td><td></td><td>LED计时器</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td>长条桌</td><td>H</td><td></td><td>隔离带</td></tr></table>			编号	图例	说明	编号	图例	说明	A		评委席	E		垃圾桶	B		竞赛车辆	F		灭火器	C		工位桌	G		LED计时器	D		长条桌	H		隔离带
	编号	图例	说明	编号	图例	说明																													
	A		评委席	E		垃圾桶																													
	B		竞赛车辆	F		灭火器																													
C		工位桌	G		LED计时器																														
D		长条桌	H		隔离带																														
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	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	服务汽车保险查勘与理赔作业竞赛流程开展	——																														
2	车辆	车辆（配车钥匙）	1台	车辆介绍	待定																														

	3	及配件	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	支持蓝牙及频道形式选择
	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+128G WiFi版
	15		诊断仪	1台	作业根据	待定
	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 $\geq 60\text{cm}$
	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	——
	39		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	——
注意事项		无				