

2024 年全国行业职业技能竞赛—— 第十五届全国交通运输行业“极智杯” 公路收费及监控员职业技能大赛技术方案

为科学组织 2024 年全国行业职业技能竞赛——第十五届全国交通运输行业“极智杯”公路收费及监控员职业技能大赛，保证大赛公平公正，维护参赛单位、参赛选手的合法权益，根据大赛有关规定，制订本方案。

一、大赛职业

大赛职业为公路收费及监控员，范围为从事公路收费、监控及信息采集发布的人员。岗位包括但不限于收费员（发卡员、清点员）、监控员、收费（副）班长、督导员、票管员、稽查员等。

二、选手条件

（一）参赛选手必须为中国国籍，交通运输行业相关企业从事公路收费及监控工作的一线职工（含企业与劳务派遣公司签订正式用人协议的劳务人员，报名时以企业为职工缴纳社保记录及与劳务派遣公司签订正式用人协议为准）。

（二）思想政治素质好，职业道德修养高，具有 1 年以上（2023 年 9 月 1 日前参加工作）工作经历，无不良从业记录的

一线职工，选手年龄不超过法定退休年龄。报名时由参赛单位提供相关证明材料。

（三）已获得“中华技能大奖”、“全国五一劳动奖章”、“全国技术能手”称号和取得上述称号申报资格的人员，不得以选手身份参赛。

三、大赛名额分配

本项大赛为单人竞赛项目。全国总决赛以各省、自治区、直辖市交通运输厅（局、委）为单位组队参加大赛，不得跨省、直辖市、自治区组队。每个参赛单位报 3 名参赛选手。

四、大赛成绩

（一）个人成绩。

选手个人总成绩由理论知识成绩和技能操作成绩两部分组成，满分均为 100 分。其中理论知识成绩按 20%的比例折算计入个人总成绩；技能操作成绩按 80%的比例折算计入个人总成绩。折算后的理论知识成绩与技能操作成绩相加得出参赛选手个人总成绩，成绩经四舍五入均计算到小数点后 2 位。

所有参赛选手名次按个人总成绩从高到低排序（成绩计算到小数点后两位），确定最终名次。如个人总成绩相同，则以技能操作成绩高者名次在前；如个人总成绩和技能操作成绩均相同，则以技能操作项目中收费操作（出口收费操作）用时短者

名次在前。

(二) 团体总成绩。

团体总成绩为各参赛单位所有选手成绩总分（成绩均计算到小数点后 2 位），所有参赛单位名次按总成绩从高到低排序，确定名次。如遇团体总成绩相同者，选手个人最佳名次在前者，团体名次在前。

五、大赛内容

竞赛内容包括理论知识竞赛和技能操作竞赛两部分。

(一) 理论知识竞赛。

理论知识竞赛采用无纸化闭卷考试，由竞赛系统按照题目范围及占比随机组合试题生成标准化统一试卷，选手交卷后由系统自动批阅。

1.题目范围

理论题目范围及约占比重如表 1 所示：

理论题目范围比重表 表 1

序号	范围	权重	序号	范围	权重
1	高速公路基本知识	5%	6	安全实务	5%
2	高速公路营运管理	2%	7	职业道德与心理健康	3%
3	高速公路收费及管理	21%	8	相关法规及政策文件	20%
4	公路监控与稽核	26%	9	专业术语解析	4%

5	机电设备维护	4%	10	其他	10%
---	--------	----	----	----	-----

2.竞赛形式及评分方式

理论知识竞赛总分 100 分，共 600 道不定项选择题，考试时间为 45 分钟。理论题库 3700 题左右。

理论试卷题型及配分表 表 2

序	题型	数量	分	总分	备注
1	单选题	250 题	0.1 分	25 分	1、试卷当中所有题目均不作单选或多选的分类标识，由选手自行判断。 2、案例分析题为 10 道大题（每道 5 小题，合计 50 小题）。 3、题目答案多选、漏选、错选均不得分。
2	多选题	300 题	0.2 分	60 分	
3	案例分析题	50 题	0.3 分	15 分	
合 计		600 题		100 分	

（二）技能操作竞赛。

技能操作竞赛包括：收费操作项目（50%），监控操作项目（30%），故障处理项目（10%）和法律法规项目（10%）四个项目。

1、收费操作项目

收费操作项目包括 5 项内容，总分 100 分，分别为文明服务礼仪（入口发卡）15 分、出入口模拟收费操作 50 分、出口收费找零 15 分、操作速度 15 分、收费清点 5 分。主要考核选手在联网收费条件下通过模拟 100 辆车在入口发放通行卡与出口

收缴通行费的业务操作技能。本项目竞赛操作总时间限定为 30 分钟，其中入口发卡、出口收费操作时间限定 20 分钟，清点操作时间限定 10 分钟。

出口模拟收费操作及清点示范视频：
<https://b23.tv/QPm3MHb>。

1.1 竞赛场地与设备

竞赛场地分别设置有：候考区、竞赛区、裁判（仲裁）区、计分区、赛务工作区、观摩休息区、应急保障区等功能区。

（1）竞赛区布置

赛区统一铺设内部局域网并安装监控摄像头（摄像头需保证所有竞赛工位前后左右都可以覆盖）。每个竞赛工位左右间隔 1.5 米，前后间隔 1 米。

（2）竞赛设备与器材

模拟操作竞赛设备清单 表 3

序号	设备名称	配置要求	单位/工位	数量	备注
1	竞赛系统	模拟收费竞赛系统	套	1	技术支持单位统一提供
2	高速公路竞赛专用收费键盘	详见图 1	个	1	广西高速公路竞赛专用收费键盘
3	读卡器和卡	详见图 2	套	1	

4	竞赛电脑	I5 / 16G / 512 SSD / 23.8 宽屏 / Win10 专业版 / 有线键盘鼠标	套	1	屏幕分辨率：1366*768
5	收费钱盒	详见图 5	套	1	钱盒尺寸为外尺寸，材料厚度为 0.5cm
6	点钞机	无具体要求	个	1	满足点数功能即可
7	收费练功券	103 号 85 克证券钞票纸（详见图 3）	套	1	
8	点钞蜡	无具体要求	个	1	



图 1 竞赛专用收费键盘图示



图 2 竞赛专用读卡器图示



图3 竞赛用收费练功券图示

(3) 竞赛桌面布置

如图4、图5所示，建议桌子尺寸长140cm 宽70cm 高75cm，椅子高度46cm。

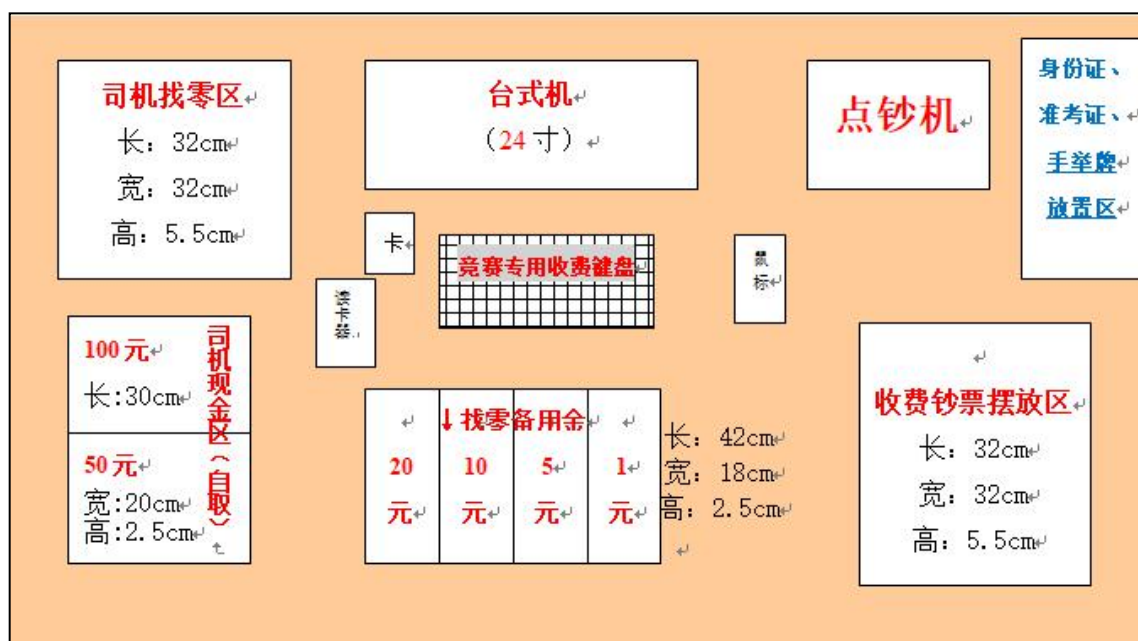


图4 竞赛桌面布置示意图



图 5 竞赛桌面实物布置图

1.2 竞赛流程

(1) 比赛开始前所有参赛选手必须按要求佩戴有效证件在候考区签到核实身份信息。

(2) 参赛选手统一进行抽签排序，确定比赛批次和竞赛台号，并将个人抽签号贴于左胸前，按抽签号顺序等待进场（注：每批选手进场前，由赛场工作人员打开竞赛系统，检查竞赛系统是否正常，如发现有竞赛席位设备临时故障，立即报告项目裁判员启用备用竞赛席位）。

(3) 当批次参赛选手接到指令后在引导员带领下进入赛场，对号入座，以此类推（若考试席位设备临时故障，由工作人员引导参赛选手到备用席位入座）。

(4) 参赛选手对号入座后，将参赛证放于比赛桌面右上角，赛场裁判员检查参赛选手信息。

(5) 裁判长发布“登录竞赛系统”指令，参赛选手在已打开的模拟收费竞赛系统输入本人参赛号及密码（身份证后六位）并确认，系统自动弹出“我的考试”，选择收费试题点击考试详情并进入考前须知（阅读时间为 1 分钟），等待裁判指令。

(6) 裁判长发布“入口发卡整理准备”指令，每位选手有 1 分钟时间根据自己习惯适当调整键盘、现金区的位置距离，调整通行卡的摆放等，竞赛台面不得放置与比赛无关的任何物品（竞赛桌面只放置显示器、收费键盘、读卡器、卡、4 个钞票区、点钞蜡、点钞机、参赛证、身份证、手举牌）。

(7) 所有选手已确认准备完毕后，裁判长发布“竞赛开始”指令，选手点击“开始考试”，竞赛系统开始计时。

(8) 竞赛开始后，每位选手先参照《文明服务礼仪标准图解》和《入口流程》模拟 10 辆入口发卡车辆的文明服务操作，每次发卡后将竞赛 CPC 卡放回原位置后再进行下一次发卡操作。

(9) 所有参赛选手完成 10 辆入口发卡车辆的文明服务操作后，裁判长发布“出口收费操作整理准备”指令，确认所有工作人员放置好桌面练功券后，发布“开始”指令。开始指令后，每位选手有 2 分钟时间按要求整理比赛用钞，并根据自己习惯适当调整键盘或现金区的位置距离、调整司机现金区和找零备

用金区的方向、通行卡的摆放、比赛练功券的整理（不能调换现金区内各练功券的位置）等。参赛选手桌面整理准备示范视频：<https://b23.tv/PMb4YM4>。

（10）所有选手已确认准备完毕后，参照《出口流程》完成90辆出口车辆的模拟收费操作。模拟收费操作过程中，参赛选手根据系统显示的当车次的应收通行费金额情况，从“司机现金区”拾取现金，并将所收通行费放入“收费钞票摆放区”。若需找零，则从“找零备用金”中取出零钱，放到“司机找零区”。参赛选手须按找零张数最少、找零金额最大的标准进行找零；刷卡时必须完成一车一卡拿动或滑动刷卡的完整操作（所有车辆使用同一张竞赛CPC卡即可），刷卡位置必须在读卡器正上方。

（11）参赛选手完成100辆车的操作后，系统弹出“您确定要提交吗？”窗口。选手用鼠标点击“确认”之前，应先行自我确定“各类钞票是否在指定区域”。如发现有钞票不在指定区域，应立即捡拾并归整到位（只针对的是不在指定区域内的钞票进行捡拾后规整，而不是对各区域内的钞票进行整理，否则需按违规扣分处理）。

（12）参赛选手确认完成上述所有操作后，再用鼠标点击“确认”，系统显示“文明服务礼仪评分界面”。选手用鼠标点击“确认”后不得再进行其它任何操作，否则按违规扣分处理。

（13）选手确认完成操作后，裁判员确认参赛选手是否有未

按规定投放钞票，与选手确认其所在区域后，裁判员在选手的监督下将未按规定投放钞票张数填入表单中，并将剩余备用金装回指定钱袋。

（14）裁判长发布“请裁判员将参赛选手文明礼仪服务评分成绩录入系统”指令，裁判员录入完成后，将参赛选手用表及笔提供给选手后举牌示意。

（15）裁判长确认以上完成后，统一发布参赛选手清点指令，由参赛选手按“开始计时”键开始整理和清点。参赛选手清点完成后将清点结果填入《收费操作现金清点登记表（参赛选手用表）》中，按“停止计时”键结束清点。

（16）裁判长确认所有选手清点完毕后，由裁判员进行复核与记录。若参赛选手在竞赛过程中有违规操作，裁判员则先按照实操违规扣分细则将应扣分数填入《参赛选手记录表》后，再通过点钞机对参赛选手清点的各区钞票进行复核，填写《实操竞赛现金清点记录表（裁判员用表）》，重点核对参赛选手找零区各面额张数，若张数有错的，对照操作要求及违规扣分细则表中④跨车次合并找零违规扣分要求对应扣分填入《参赛选手记录表》。裁判员按要求完成各工作表的填写后，交参赛选手签名确认，最后在参赛选手的监督下将有关数据按要求输入系统，点击“确定”提交。

（17）备注：个别选手在规定时限内如仍未完成所有操作并

用鼠标点击“确认”提交，由系统自动提交，按规则核算成绩。

1.3 评判方法与标准

(1) 文明服务礼仪（入口发卡）（15分）

通过考核 10 辆入口发卡车辆的文明服务操作，分别评价参赛选手入口发卡操作和文明服务礼仪。车型分类标准参照中华人民共和国交通运输行业标准《收费公路车辆通行费车型分类》（JT/T 489—2019）。入口发卡操作用时计入项目统一用时里。

参赛选手在入口文明服务操作时，需要手里拿卡并有拿卡和递卡的动作。

文明服务操作必须要按照细则中的入口文明服务操作流程和文明服务用语进行，文明服务手势和动作可结合各地方的略有不同，但每个动作都需要做到位。

入口文明服务评分中，竞赛系统支持多裁判同时评分后取平均分，但需在出题时录入每位选手的裁判人数。

入口标准操作流程 表 4

序号	竞赛流程	类型	题量	操作步骤
1	入口正常车 (车牌不能识别)	正常车	5	全程微笑服务
				文明用语“你好”，姿势“左侧身、迎车、注目、点头”
				端正坐姿，输入入口车信息（选择客、货、专项车，输入车型）
				车牌信息没有识别，手动输入全车牌

				按【确定】键，刷通行卡，姿势“左侧身、左手递发通行卡”、文明用语“请拿好您的通行卡”
				文明用语“谢谢，请慢走”，姿势“送车、注目”
				回正，端正坐姿
2	入口正常车 (车牌正常识别)	正常车	5	全程微笑服务
				文明用语“你好”，姿势“左侧身、迎车、注目、点头”
				端正坐姿，输入入口车信息（选择客、货、专项车，输入车型），自动识别全车牌
				按【确定】键，刷通行卡，姿势“左侧身、左手递发通行卡”、文明用语“请拿好您的通行卡”
				文明用语“谢谢，请慢走”，姿势“送车、注目”
				回正，端正坐姿

文明服务礼仪标准手势可采用曲臂式，如图 6 所示，也可采用直臂式，如图 7 所示：



图 6 曲臂式文明服务礼仪标准图解

出入口接待车辆

准备状态

收费流程中的坐姿按照礼仪行为标准执行，始终保持标准微笑。

如长时间无车时，可适当调整坐姿或站立，缓解疲劳

迎候

车辆行驶至安全岛前端时，收费员应调整至标准坐姿、标准微笑，伸出左手做出停车示意手势。

停车示意手势：左手五指并拢，掌心向前，手臂伸出窗外，手掌、手臂顺直，向下45° 动作干脆利落。

停车示意手势应保持1至3秒，收回手臂，转身迎候。车流高峰连续过车时，收费员可酌情省略停车示意手势。



入口发卡

正常发卡：收费员转身面带微笑，笑容亲切自然，眼睛正视司机，左手递出通行卡，同时点头示意向司机问好。

“您好。祝您一路平安”。节假日或恶劣天气等特殊情况下，可适当添加情景式问候语。

目送

目送的原则是送人不送车。眼神专注，目送车辆驶离收费窗口后，转身调整为标售坐姿。此时，可以整理工作台面。

车辆驶离车道，栏杆落下后，道口若无车辆等待通行时，收费员可关闭亭窗。

在应急收费中或“绿色通道”车辆通过时，收费员可根据实际情况省略有关操作流程和文明用语。

收费人员应熟悉和掌握省内高速公路路网结构，以及本收费站附近国省县乡道路路线结构和主要景点、单位地址和走向，能及时向司乘人员提供路线咨询服务。



图7 直臂式文明服务礼仪标准图解

文明服务礼仪评分标准 表 5

序号	项目	内容	分值
1	仪容仪表	统一着装、发型得体、干净整洁、精神饱满。	3 分
2	文明用语	态度诚恳，用语谦雅，语调平和，吐字清晰明朗。	2 分
3	微笑服务	面向司机，目光真诚，态度友善，笑容可亲自然。	2 分
4	点头示意	亲切自然，幅度约 15 度，轻轻点头以引起司机注意为宜。	2 分
5	行注目礼	面带微笑，从正侧方注视司机，看对方的“倒三角”（两眼与鼻尖之间），使对方感觉亲切。	2 分
6	扬手迎车	采用曲臂式或直臂式标准手势扬手迎车。	2 分
7	扬手送车	采用曲臂式或直臂式标准手势扬手送车。	2 分
合计			15 分

（2） 出入口模拟收费业务操作（50 分）

出入口模拟收费操作主要考核选手在联网收费条件下通过模拟 100 辆车在入口发放通行卡与出口收缴通行费的业务操作技能（具体车辆考核分配详见表 6）。车型分类标准参照中华人民共和国交通运输行业标准《收费公路车辆通行费车型分类》（JT/T 489—2019）。

考核车辆分配表 表 6

序号	考核类型	考核数量				
		总车次	移动支付	ETC 卡支付	现金支付	免收费
1	入口正常车 (车牌不能识别)	5	0	0	0	5
2	入口正常车 (车牌正常识别)	5	0	0	0	5

3	正常车 CPC 卡 (车牌正常识别)	15	7	3	5	0
4	出口纸质通行券	5	0	0	5	0
5	联合收割机_查验通过	4	0	0	0	4
6	联合收割机_查验不通过	3	3	0	0	0
7	绿通车_查验通过	6	0	0	0	6
8	绿通车_查验不通过	4	4	0	0	0
9	军警车	7	0	0	3	4
10	应急救援车	3	0	0	0	3
11	ETC 余额不足	12	7	0	5	0
12	重打票据	6	4	0	2	0
13	车牌不符	7	3	0	4	0
14	坏卡	5	3	0	2	0
15	无卡_有入口信息	5	3	0	2	0
16	车型不符 (车牌自动识别)	5	3	0	2	0
17	紧急车队 (车牌自动识别)	3	0	0	0	3
合计		100	37	3	30	30
备注：以上各类型除了标注为车牌正常识别外，其他类型均为车牌无法自动识别。						

在纸券车操作时，站编码通过系统进行提示。特情操作中班长授权窗口密码固定为“123”并提示。

出口收费应收总金额控制在 8000 元至 10000 元之间。

持纸券车输入的站编码详见表 7

持纸券车输入的站编码表 表 7

序号	省/地市	入口站名称	站编码
1	北京市	北京科技园站	1101003009
2	北京市	北京大兴新城站	1101020001
3	北京市	北京良乡机场路站	1101008005
4	广东省	广东白云站	4401035011
5	广东省	广东九和南站	4401166005
6	广东省	广东横沥站	4401166015
7	广西壮族自治区	广西刘圩站	4501001118
8	广西壮族自治区	广西横州站	4501001114
9	广西壮族自治区	广西中和站	4501001117
10	贵州省	贵州三江站	5201076004
11	贵州省	贵州铜仁西站	5201012012
12	贵州省	贵州安顺西站	5201034002
13	河北省	河北健康城站	1313010002
14	河北省	河北固安站	1313041002
15	河北省	河北刘街站	1313114001
16	河南省	河南洛阳站	4101121046
17	河南省	河南红旗渠站	4101235146
18	河南省	河南新郑站	4101003248
19	湖北省	湖北公安站	4200004002

20	湖北省	湖北凤凰山站	4200002005
21	湖北省	湖北宜昌站	4200041051
22	湖南省	湖南雨花站	4301026013
23	湖南省	湖南花明楼站	4301092004
24	湖南省	湖南长沙站	4301062010
25	江苏省	江苏南京南主线站	3201001001
26	江苏省	江苏宁杭南京站	3201060015
27	江西省	江西杨梅岭站	3601042254
28	江西省	江西鹰潭东站	3601043001
29	江西省	江西进贤站	3601043005
30	内蒙古自治区	内蒙额尔格图站	1557034004
31	内蒙古自治区	内蒙宝昌北站	1532020082
32	内蒙古自治区	内蒙孝庄园站	1518009104
33	宁夏回族自治区	宁夏宁东主线收费站	6401107001
34	宁夏回族自治区	宁夏彭阳收费站	6401109002
35	宁夏回族自治区	宁夏平吉堡收费站	6401003011
36	青海省	青海海东主线站	6301000212
37	青海省	青海平安匝道站	6301000201
38	青海省	青海乐都匝道站	6301000104
39	上海市	上海陈海公路站	3101014001
40	上海市	上海高东站	3101032001
41	上海市	上海江桥站	3101011001

42	天津市	荣乌天津收费站	1201114001
43	天津市	子牙园收费站	1201113003
44	天津市	陈官屯收费站	1201113004
45	云南省	云南羊街站永武	5301002005
46	云南省	云南猫街站	5301002006
47	云南省	云南狮山站	5301002008
48	浙江省	浙江金华站	3301011033
49	浙江省	浙江凤桥站	3301019013
50	浙江省	浙江丽水南站	3301023011

出口操作标准流程表 表 8

出口流程			
序号	竞赛流程	数量	操作步骤
1	正常车 CPC 卡_现金支付	5	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
2	移动支付_正常 CPC 卡	7	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【确认】键(默认是移动支付)，发起计费，弹出收费界面

			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
3	出口正常车_ETC卡支付	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷ETC卡，系统弹出车辆信息
			按【储值卡】键，选择"非现金支付"
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			刷ETC卡，按【确认】键，确认收费，抬杆通行
4	出口纸质通行券 (现金支付)	5	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			按【设置】键，按数字键【5】，选择【纸质通行券】
			输入客/货/专项，按【确认】键
			按【车牌】键弹出车牌输入窗口，输入车牌，按【确认】键
			输入车型、车类
			在入口输入处按【确认】键，弹出“全国收费站查询”窗口
			输入入口站，可以通过站代码和站名首字符查询入口站，按【确认】键
			输入入口时间，按【确认】键
			输入券/卡号，按【确认】键
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
5	联合收割机_查验通过	4	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷CPC卡，系统弹出车辆信息

			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【其他特殊】键，依次选择【绿通车查验】-【跨区作业车免费】
			弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权
			按【确认】键弹出收费界面，金额变为0元
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
6	联合收割机_查验不通过 (移动支付)	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷CPC卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【其他特殊】键，依次选择【绿通车查验】-【跨区作业车不合格】
			按【确认】键(默认是移动支付)，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
7	绿通车_查验通过	6	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面

			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【其他特殊】键，依次选择【绿通车查验】-【绿通免费】
			弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为 123），按【确认】键授权
			按【确认】键弹出收费界面，金额变为 0 元
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
8	绿通车_查验不通过 (移动支付)	4	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【其他特殊】键，依次选择【绿通车查验】-【绿通不合格】
			按【确认】键(默认是移动支付)，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行

9	紧急车队	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			按【紧急】键选择【紧急车辆】菜单
			按【数字键1】，选择"紧急车队"
			弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权
			进入紧急车辆免费通行页面，记录已经走过的车辆数
			按【取消】键，退出紧急车辆免费通行页面
10	警车(省内警车)	4	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷CPC卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型
			按【车类】键选择“广西警车”
			按【确认】键确认车类
			弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权
			按【确认】键弹出收费界面，金额变为0元
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
11	警车(省外警车) (现金支付)	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷CPC卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口

			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
12	应急救援车	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【其他特殊】键，依次选择【抢险救灾车辆】-【应急车】
			弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为 123），按【确认】键授权
			按【确认】键，再次发起计费
			弹出收费界面，金额变为 0 元
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
13	ETC 余额不足 (现金支付)	5	按【取消】键取消报警
			按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面

			刷 ETC 卡，系统弹出提示窗口，按【确认】键，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
14	ETC 余额不足 (移动支付)	7	按【取消】键取消报警
			按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷 ETC 卡，系统弹出提示窗口，按【确认】键，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【储值卡】键，选择移动支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
15	重打票据 (现金支付)	2	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面

			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费,弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费,弹出是否确认"打印票据"窗口
			按【取消】键，弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为 123），按【确认】键授权
			按【确认】键弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
16	重打票据 (移动支付)	4	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键(默认是移动支付)，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费,弹出是否确认"打印票据"窗口

			按【取消】键，弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权
			按【确认】键弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
17	车型不符 (现金支付)	2	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷CPC卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			输入输入客/货/专项、车型、车类
			按【确认】键确认车型，车类（车型小改大无需授权；车型大改小需要授权，弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权）
			退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
18	车型不符 (移动支付)	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷CPC卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			输入输入客/货/专项、车型、车类
			按【确认】键确认车型，车类（车型小改大无需授权；车型大改小需要授权，弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权）
			退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键（默认是移动支付），发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行

19	车牌不符 (现金支付)	4	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
20	车牌不符 (移动支付)	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			刷 CPC 卡，系统弹出车辆信息
			按【冲突】键，进入“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键在车牌显示处按【车牌】键弹出车牌输入窗口
			输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认车型，车类，退出“【不一致】信息输入”窗口
			按【确认】键(默认是移动支付)，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
21	坏卡 (现金支付)	2	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			按【其他特殊】键，选择“坏卡”，

			按【确认】键，弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权
			按【车牌】键弹出车牌输入窗口，输入车牌，按【确认】键
			输入介质号码，按【确认】键
			按【确认】键确认入口信息查询，弹出“信息确认”窗口
			按【确认】键确认选择以下信息（车牌、入口、入口时间）
			输入输入客/货/专项、车型、车类
			按【确认】键确认入口站、入口时间、券/卡号
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
22	坏卡 (移动支付)	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			按【其他特殊】键，选择“坏卡”，
			按【确认】键，弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权
			按【车牌】键弹出车牌输入窗口，输入车牌，按【确认】键
			输入介质号码，按【确认】键
			按【确认】键确认入口信息查询，弹出“信息确认”窗口
			按【确认】键确认选择以下信息（车牌、入口、入口时间）
			输入输入客/货/专项、车型、车类

			按【确认】键确认入口站、入口时间、券/卡号
			按【储值卡】键，选择移动支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
23	无卡_有入口信息 (现金支付)	2	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			按【无券】键，弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权
			按【车牌】键弹出车牌输入窗口，输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认入口信息查询，弹出“信息确认”窗口
			按【确认】键确认选择以下信息（车牌、入口、入口时间）
			输入输入客/货/专项、车型、车类
			按【确认】键确认入口站、入口时间、券/卡号
			按【储值卡】键，选择现金支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
24	无卡_有入口信息 (移动支付)	3	按【确认】键，系统跳到等待刷卡页面
			按【无券】键，弹出班长授权界面，输入授权信息（密码为123），按【确认】键授权
			按【车牌】键弹出车牌输入窗口，输入车牌，按【确认】键
			按【确认】键确认入口信息查询，弹出“信息确认”窗口

			按【确认】键确认选择以下信息（车牌、入口、入口时间）
			输入输入客/货/专项、车型、车类
			按【确认】键确认入口站、入口时间、券/卡号
			按【储值卡】键，选择移动支付
			按【确认】键，发起计费，弹出收费界面
			按【确认】键，确认收费，抬杆通行
备注：其中车型小改大无需授权；车型大改小需要授权			

出入口模拟收费业务操作差错扣分点包括：车种辨别错误、车型辨别错误、车牌输入错误、站编码输入错误、免费车按正常车收费、正常车按免费车收费、免费车类型判别错误、坏卡卡号输入错误、纸券号输入错误共 9 项。其余操作差错不进行扣分，但是操作出现差错时无法进入下一步流程，需要操作正确才能进入下一步。

选手完成模拟收费操作后，系统会对以上错误自动校对并在屏幕上显示,以上每项错误每发生一次扣 2.5 分，直至扣完本项分数为止（除以上规定项外的其它步骤操作错误，系统将提示参赛选手“操作错误”，但不进行扣分处理），未答题，每题扣 5 分。

（3） 出口收费找零（15 分）

模拟出口收费操作完毕后，裁判清点的实际通行费收入，与系统显示的选手应收通行费收入金额不一致的，每长短款 1

元扣 0.1 分，直至扣完本项分数为止。

(4) 操作速度 (15 分)

出口模拟收费操作用时最短的参赛选手得 15 分，其他参赛选手与其相比每多 1 秒扣 0.07 分，直至扣完 15 分为止。其中，参赛选手“出口收费找零”项目有扣分的，该参赛选手本项成绩扣 1.5 分。

若出现以下情形者，该参赛选手本项成绩为无效成绩，操作时间不计入操作速度计分范围：

- ① 被竞赛裁判组认定为不按规定流程操作的参赛选手；
- ② “出入口模拟收费业务操作”项目扣分达到 10 分以上（含 10 分）的参赛选手；
- ③ 出口收费找零总张数与系统设置的实际收费找零总张数相差 20 张以上的参赛选手。

(5) 收费清点 (5 分)

清点准确分为 2 分，参赛选手清点准确无误的得 2 分。

清点速度分为 3 分，参赛选手清点准确且用时最短的得 3 分，其他参赛选手与其相比每多 1 秒扣 0.07 分，直至扣完 3 分为止。

参赛选手清点金额有误的收费清点项目不得分。参赛选手出口收费找零总张数与系统设置的实际收费找零总张数相差 10 张以上的收费清点项目不得分。参赛选手未点击“开始清点”

按钮进入计时界面便提前清点的，收费清点项目不得分。收费清点差错不计入本人实际收费找零差错。

（6） 其他扣分项

其他扣分项细则表 表 9

序号	扣分细则
1	裁判发布出、入口“整理准备”指令后，每位选手在规定时间内整理桌面物品过程中，可根据自己习惯适当调整键盘或现金区的位置距离、调整司机现金区和找零备用金区的方向、调整通行卡的摆放和整理比赛练功券等，但不能随意调换各区域的位置，每违反一次扣 2 分。
2	参赛选手入口发卡操作完成坐正后（裁判长发布“出口收费整理准备”指令之前），不得私自清点或翻转钞票，每违反一次扣 2 分。
3	参赛选手在出口收费操作过程中，从司机现金区和找零备用金区中取钱时要按顺序从上到下，不得从中间任意抽取或将钞票翻转，如操作中途有个别掉出应继续按顺序操作，并在操作结束点击“确认”键前捡回，每违反一次扣 2 分。
4	参赛选手在操作下一辆车前，可以更换找零钞票和所收通行费，但要符合③中的规定。不得同时进行两车次或两车次以上的合计收费找零，其中找零零钞 1 元面额使用张数与实操考核应使用张数相差 4 张以内（含 4 张）不扣分，相差 5-10 张（含 10 张）扣 2 分，相差 10 张以上（不含 10 张）每多一张多扣 0.2 分。 参赛选手在完成上一辆车的找零过程中，操作下一辆车，但下一车次的收费金额还未确认弹出前（包含免费车及移动支付车），完成上一车次的找零，不属于合并找零的情况。
5	参赛选手在点击“确认”键结束操作完成模拟收费操作后，不能再进行捡拾钞票操作或其他任何操作，每违反一次扣 2 分。
6	在“结束操作”后未拾取的（指整张钞票掉出指定区域的），每张次扣 1 分，由参赛选手明确掉出钞票所在区域，不计入收费差错。
7	参赛选手清点过程中不得将“司机找零区”（1、5、10、20 元面额）和“收费钞票摆放区”（50、100 元面额）的金额混放，每发现一张扣 0.5 分。
8	参赛选手未按“开始清点”键开始清点整理钞票的，属于违规行为，需取消选手该项清点成绩。为此，系统《收费操作现金清点登记表（参赛选手用表）》界面张数均输入“1”

2、 监控操作项目

监控操作项目包括 4 项内容，总分 100 分，分别为应急处置（占 25 分）、客户服务（占 15 分），图像巡查（占 25 分），稽核操作（占 35 分）。本项目竞赛操作总时间限定为 45 分钟，其中应急处置操作时间限定 12 分钟，客户服务操作时间限定 6 分钟，监控图像巡查操作时间限定 9 分钟，稽核操作时间限定 18 分钟。

监控操作部分首先由系统根据评分规则进行自动评分。在赛项结束后，裁判组将通过阅卷系统以匿名方式对选手的竞赛答题结果进行集中复核。以裁判复核后的分数作为最终得分。

2.1 竞赛场地与设备

监控操作竞赛场地及竞赛区布置与收费操作项目相同。

监控操作竞赛设备清单 表 10

序号	设备名称	配置要求	单位/ 工位	数量	备注
1	竞赛系统	模拟监控竞赛系统	套	1	技术支持单位统一提供
2	竞赛电脑	I5 / 16G / 512 SSD / 23.8 宽屏 / Win10 专业版 / 有线键盘鼠标	套	1	屏幕分辨率：1920*1080 输入法： 搜狗拼音输入法 V14.6 搜狗五笔输入法 V5.5
3	耳麦	考试专用耳麦（详见图 8）	个	1	默认扬声器音量为 50
4	键盘	104 键全尺寸高键帽键盘	个	1	



图 8 竞赛用耳麦图示

2.2 竞赛流程

(1) 比赛开始前所有参赛选手必须按要求佩戴有效证件在候考区签到核实身份信息。

(2) 参赛选手统一进行抽签排序，确定比赛批次和竞赛台号，并将个人抽签号贴于左胸前，按抽签号顺序等待进场（注：每批选手进场前，由赛场工作人员打开竞赛系统，检查竞赛系统是否正常，同时将竞赛电脑输入法进行重置（清除输入法的历史记录数据），如发现有竞赛席位设备临时故障，立即报告项目裁判长启用备用竞赛席位）。

(3) 当批次参赛选手接到指令后在引导员带领下进入赛场，对号入座，以此类推（若考试席位设备临时故障的，由工作人员引导参赛选手到备用席位入座）。

(4) 参赛选手对号就座后，将参赛证放于比赛桌面右上角，赛场裁判员检查参赛选手信息。

(5) 裁判长发布“登录竞赛系统”指令，参赛选手在已打开的模拟监控竞赛系统输入本人参赛号及密码（身份证后六位）并确认登录后，等待系统弹出“我的考试”后，选择监控试题点击考试详情并进入考前须知（阅读时间为1分钟），等待裁判指令。

(6) 裁判长发布“设备调试准备”指令，每位选手有2分钟时间根据自己习惯适当调整键盘、耳麦等位置，并戴好耳麦进行耳麦设备检测调试，竞赛台面不得放置与比赛无关的任何物品（竞赛桌面只放置显示器、键盘、读卡器、耳麦、参赛证、身份证、手举牌）。

(7) 所有选手已确认准备完毕后，裁判长发布“竞赛开始”指令，选手点击“开始考试”，竞赛系统开始计时。

(8) 竞赛开始后，系统弹出“赛项考试进度”提示，参赛选手用鼠标点击“开始答题”。选手先进行应急电话接听操作，选手参照《应急处置推荐话术表》和《调度救援单位参照表》完成3通应急电话接听操作，每完成一通应急电话接听后选手根

据通话内容进行填写事件描述，并判断信息报送单位。

(9) 参赛选手完成 3 通应急电话接听后，系统弹出“赛项考试进度”提示，选手用鼠标点击“继续答题”继续作答。每完成一通客户咨询电话接听后需要手动挂断电话后进行下一通客户咨询电话接听。

(10) 参赛选手完成 2 通客户咨询电话接听后，系统弹出“赛项考试进度”提示，选手用鼠标点击“继续答题”，继续作答。每完成一路监控图像巡查操作后选手根据巡查内容填写事件描述，并判断信息报送单位。

(11) 参赛选手完成 3 路监控图像巡查操作后，系统弹出“赛项考试进度”提示，选手用鼠标点击“继续答题”继续作答。稽核处置分为工单发起和工单处理，通过在部级稽核业务平台查询出入口数据、出口站交易数据、ETC 门架计费数据等，分析逃费类型，完成收费数据复核，以及查询、比对车辆实缴通行费与行驶路径，计算通行费追缴金额完成工单发起和工单处理操作。

(12) 参赛选手完成所有赛项操作后，系统弹出“请确认提交？”窗口。选手确认完成以上所有操作后，用鼠标点击“确认”提交。

(13) 备注：个别选手在规定时限内如仍未完成所有操作并按“确认”键提交，由系统自动提交，按规则核算成绩。

2.3 评判方法与标准

(1) 应急处置（25 分，共 3 题）

通过考核 3 通应急电话接听操作，考核参赛选手接听应急电话获取道路事件信息（车辆相撞事故、车辆停车事件、路面抛洒物、危化品泄漏事故、车辆起火事故等）以及准确快速对道路事件进行辨识、信息报送和调度相应救援处置的能力。

应急电话接听操作主要是以选手与系统进行语音对话的方式进行，系统模拟司乘人员来电，向其提问道路事件详细信息，提问的关键信息点包括：车牌、车型、安全提示、事件位置、占道情况、道路阻塞情况、伤亡情况、车辆情况、人员受困情况、危化品信息等。

由于计算机对人类自然语言的识别和理解尚未达到如真人对话一般的水平，以及为了规范监控人员电话沟通标准、提升服务水平，请参赛人员按照以下话术与系统进行对话。

应急处置推荐话术表 表 11

序号	询问要点	标准话术
1	自我介绍	您好，高速公路监控客服中心，工号（），请问有什么可以帮您？
2	安全提示	请您打开车辆危险警示灯，并在车辆后方来车方向150米以外设置三脚架等警示标志后，撤离到护栏外安全区域。
3	询问称呼	请问您贵姓？
4	询问事件发生时间	请问事情发生在什么时候？
5	询问位置	能告诉我您的具体位置吗？
6	询问方向	请问您往哪个方向行驶？
7	询问桩号编码	请问您附近是否有桩号编码？
8	询问人员受困情况	请问事故现场是否有人受困？
9	询问人员伤亡情况	请问是否有人受伤？
10	询问车牌信息	请问您的车牌号是什么？
11	询问车辆受损情况	请问车辆是否能正常启动行驶？
12	询问车种	请问您的是客车还是货车？
13	询问车型	请问是几轴车？（货车）/请问是几座车？（客车）
14	询问现场人员数量	请问您车上有多少人？
15	询问车道占用情况	请问您的车停在哪个车道？
16	询问道路通行情况	请问现场是否有交通拥堵？
17	询问是否有危化物	请问您车上有易燃易爆危险品吗？

18	询问装载货物（货车）	请问您车上装的是什么货物？
19	询问货物重量（货车）	请问您的车货总重是多少吨？
20	（有危化物时）询问危化物泄漏情况	请问是否存在危化物泄漏情况？
21	（有车辆起火时）询问起火源	请问是车辆自燃还是货物燃烧？
22	结束语	您好，您的情况我已经了解，我立刻通知相关救援部门，在此期间请注意安全、不要随意走动，再见。
23	辅助话术（针对机器人语速过快或无法听清时）	请您说慢一点。/请您再说一遍。
备注： 客车询问要点 1 至 17，货车询问要点 1 至 19，20 及 21 询问要点结合事件类型选择性提问，所有类型都需回复 22 结束语，23 辅助话术结合实际需要选用。 如选手与系统进行语音对话，出现机器人无法识别时，机器人将作出“我对这个情况不太了解。”的回复，选手需按以上标准话术进行提问。		

关键信息点询问遗漏的扣 1 分/项；错误描述或缺少描述关键信息点的扣 1 分/项；错误调度应急单位的扣 2 分/题；错误判断是否上报部路网平台的扣 2 分/题；部路网平台信息填报错误的或填报漏项的扣 1 分/项；普通话等级为“优秀”、“良好”的不扣分，普通话等级为“一般”的扣 1 分/题；文明礼仪未达标的扣 1 分/项；安全提示话术不标准的扣 1 分/项；事件简报填写有错别字的扣 1 分/字；不按标准话术询问，只询问关键字，话术未表达完整的，本题作答不得分，详细要求请参照《话术完整性规范要求》（详见表 15）；不按标准模板填写事件简报，填写内容不完整，语句不通顺的，本题作答不得分，详细要求

请参照《文字描述完整性规范要求》（详见表 16）。未答题扣 7 分/题，每题扣分上限为 7 分；直至扣完 20 分为止。

应急处置操作总用时最短的参赛选手得 5 分，其他参赛选手与其相比每多 1 秒扣 0.07 分，直至扣完 5 分为止，应急处置操作扣 7 分以上（含 7 分）的本项不得分。

相关说明：

① 为考核选手打字速度、文字组织表达能力，在信息填报时需要将来电事件或监控图像巡查发现事件编写为一段事件简报的文字信息，参考以下应急处置事件简报模版。

（ ）年（ ）月（ ）日（ ）时（ ）分，接（ ）（先生/女士）（ ）来电，在（ ）高速（ ）段（隧道/桥梁名称）往（ ）方向行驶，桩号为 K__+__，一辆（车型车种）（车牌号码）与一辆（车型车种）（车牌号码）发生（ ）事故，导致（危化物品类）泄漏，现场有（ ）人受伤，（ ）人死亡，车辆（可正常/已损坏无法）行驶，占据了（ ）车道，后方（有/无）车龙，拥堵长度（ ）公里。

② 按照交通运输部办公厅关于印发《公路交通阻断信息报送制度》的通知（交办公路〔2024〕30 号）判断是否需要上报部路网平台，如需上报部路网平台，则上报的关键信息点为：路线名称、路段名称、事件起止桩号、阻断原因分类、阻断原因、受伤人数、死亡人数、损坏车辆数、拥堵公里数等。上报规则满足《路网中心交通阻断标准参照表》（详见表 12）任一项则需

要上报部平台。

路网中心交通阻断标准参照表 表 12

序号	触发上报规则
1	拥堵长度大于等于 5 公里
2	伤亡人数总数大于等于 10
3	涉事车辆中，车中货物有危化物
4	撞车/撞动物/翻车/危化物泄漏/起火等交通事故中，涉事车辆包含三型以上的班车、班线、旅游、客运客车
5	撞车/撞动物/翻车/危化物泄漏/起火等交通事故中，涉事车辆包含 6 轴及以上的大件运输车
6	场景内所有车道（除路肩、匝道、应急车道，紧急停车道以外的其他常规车道）都被占据，形成了道路阻断
7	涉事车辆大于等于 10 辆

③ 调度相关处置救援单位以及条件参照《调度救援单位参照表》（详见表 13）。

调度救援单位参照表 表 13

单位	条件
交警	道路上所发生的事件均需要上报
交通运输执法	道路上已经造成路产损失、大件运输事件
施救（清障）	所发生的事故车辆已经受损
养护	路产发生损失、道路需要清洁
120	事故造成人员伤亡，人员受困
119	事故造成起火、人员受困、涉及危化品事故
110	打架斗殴，恶意占道等治安案件或刑事案件、涉及危化品事故

应急	涉及危化品事故，死亡人数 3 人及以上
环保	涉及危化品事故

④ 普通话评定通过 AI 大数据模型，依据《普通话水平测试等级标准》，评估以下方面的标准程度：声母、韵母、声调、变调、轻声、儿化音、连读音变、停连、语调以及流畅度。

⑤ 监控话务文明礼仪是否达标扣分项详见《监控话务文明礼仪达标条件表》（详见表 14）。

监控话务文明礼仪达标条件表 表 14

环节	条件
接听速度	是否在电话响铃后 5s 内接听
首问语	是否说“您好”
	是否做自我介绍
结束语	是否告知来电人员已安排后续救援（应急处置项目）
	是否询问客户其他需求（客户服务项目）
	是否感谢用户来电（客户服务项目）
	是否说“再见”
语速	180-300 字/分钟
安全提示	是否按标准话术完成。（应急处置项目）
服务忌语	是否使用涉及政治敏感、社会争议或粗俗文化的言辞。

⑥ 应急处置选手的话术完整性判断标准参照《话术完整性规范要求》（详见表 15）

话术完整性规范要求 表 15

序号	规则	示例
1	句子结构完整：提问必须包括主语、谓语和宾语，确保每个问题都是一个完整的句子。避免使用单一的名词、动词或短语进行提问。	对于询问事故时间的问题，选手应提问：“请问事故发生在什么时间？”而不是“时间？”或“发生时间？”
2	明确表达信息需求：每个提问应清楚地表达所需获取的信息，避免使用含糊不清的表达。问题中应明确指出希望对方提供什么样的信息。	对于询问车辆情况的问题，选手应提问：“请问您的车辆是否能正常启动？”而不是“车辆怎么样？”
3	避免多重问题混合：每个提问应集中于一个信息点，避免在一个问题中包含多个信息点。这样可以避免混淆和回答的复杂性。	对于询问事故位置的问题，应提问：“请问您目前的具体位置在哪里？”而不是同时询问“您在哪里？您车上有多少人？”
4	避免使用简略的缩写或俚语：提问时应避免使用缩写、俚语或不正式的词汇，确保语言表达清晰且专业。提问应完全展开，而不是依赖简略的表达。	示例 1：应提问：“请问您的车辆是否受损严重？”而不是“车损情况如何？” 示例 2：应提问：“请问事故中是否有人受伤？”而不是“事故有伤者吗？”

⑦ 应急处置填写事件简报完整性判断标准参照《文字描述完整性规范要求》（详见表 16）

文字描述完整性规范要求 表 16

序号	规范类别	说明
1	流畅性规范	每条简报应构成完整的句子，确保信息的连续性和完整性。避免使用断续或碎片化的信息。
2	条理性规范	信息应按照时间、地点、事件等逻辑顺序排列，确保每条信息衔接自然，避免跳跃或无序。

3	语言规范性	使用规范、专业、清晰无误的语言进行描述，遵循语法和标点符号的规范用法，避免使用俚语、缩写或非正式表达。
序号	扣分标准	说明
1	描述不流畅	避免将多重信息混杂在同一句中，这会导致描述不流畅和难以理解。
2	句子不通顺	确保每条描述都是语法正确、结构完整的句子，避免使用断裂或不连贯的语句。
3	语言模糊	避免使用不准确或模糊的语言，确保描述的每个部分都清晰明确。
4	语句结构问题	确保分句结构明确，逻辑清晰，避免语言模糊或逻辑混乱。
5	分句信息不完整	每个分句都应提供全面的信息，避免只包含关键字而忽略重要细节。
序号	示例	不规范原因
示例 1	2024-07-28 11:00，二广高速九嶷山隧道永州方向，K100+400，撞车+翻车事故。	分析：缺少主语和谓语，信息碎片化，没有形成完整的句子。属于文字描述完整性要求违规。
示例 2	18211078755，2024 年 7 月 26 日 9 时 50 分 桩号 K29+900，赵先生，追尾事件。	分析：信息顺序混乱，桩号、时间、事件等信息未按逻辑顺序排列，缺乏条理性。属于文字描述完整性要求违规。
示例 3	发生撞动物事件。	分析：描述过于简略，缺少具体时间和地点，语言不规范，未提供关键信息。
示例 4	杨先生 18211078755，2024 年 7 月 26 日 9 时 13 分，第三车道连霍高速郑州方向后方有车龙 2。	分析：多重信息混杂，如时间、事件、人物等，导致描述不流畅，缺少清晰的句子结构。属于文字描述完整性要求违规。

示例 5	13672198786, 2024 年 7 月 26 日 9 时 19 分沪高速成都方向 桩号 K160+200 吴女士撞动物。	分析：信息断裂，缺少谓语和宾语，导致句子不通顺。属于文字描述完整性要求违规。
---------	--	--

⑧ 涉及的事故发生点路线名称、路段名称、事件起止桩号范围详见《高速公路信息表》（详见表 17）。

高速公路信息表 表 17

序号	省名	路线名称	路线编号	路段名称	桥梁/隧道名称
1	北京	京新高速	G7	延庆-崇礼段	德胜口隧道
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K33+731
				结束桩号：K37+720	结束桩号：K36+720
2	北京	京藏高速	G6	北京-拉萨	八达岭隧道
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K55+830
				结束桩号：K68+000	结束桩号：K56+990
3	重庆	永江高速	S53	永川-江津	黄瓜山隧道
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K9+685
				结束桩号：K158+92	结束桩号：K12+823
4	重庆	忠万高速	G69	万州-忠县	东峡特大桥
				开始桩号：K1117+822	开始桩号：K1144+746
				结束桩号：K1196+349	结束桩号：K1146+444
5	广东	沈海高速	G15	汕尾-深圳	深汕隧道
				开始桩号：K2705+364	开始桩号：K2761+708
				结束桩号：K2851+915	结束桩号：K2763+501
6	广东	莞佛高速	G9411	广州-台山	富湾特大桥
				开始桩号：K132+222	开始桩号：K134+895

				结束桩号：K152+750	结束桩号：K137+989
7	贵州	江玉高速	S19	江口-玉屏	闵孝特大桥
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K53+696
				结束桩号：K61+160	结束桩号：K54+886
8	贵州	江黔高速	S30	石阡余庆管养界-瓮安县银盏乡	高岩隧道
				开始桩号：K80+830	开始桩号：K107+546
				结束桩号：K139+999	结束桩号：K110+579
9	河北	京港澳高速	G4	北京-石家庄	
				开始桩号：K45+602	
				结束桩号：K270+028	
10	河北	京新高速	G7	张家口-北京	
				开始桩号：K98+000	
				结束桩号：K254+079	
11	河南	安罗高速	S25	上蔡-罗山	金顶山隧道
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K124+500
				结束桩号：K128+106	结束桩号：K127+000
12	河南	新阳高速	S38	新蔡-泌阳	宿鸭湖大桥
				开始桩号：K26+450	开始桩号：K86+700
				结束桩号：K171+500	结束桩号：K88+565
13	湖北	武阳高速	G7021	阳新-大冶	黄坪山隧道
				开始桩号：K800+000	开始桩号：K842+599
				结束桩号：K891+308	结束桩号：K846+547
14	湖北	安来高速	G6911	建始-来凤	两溪河大桥
				开始桩号：K220+000	开始桩号：K239+528

				结束桩号：K386+643	结束桩号：K204+538
15	湖南	张南高速	G5515	张家界-桑植	黄香湾隧道
				开始桩号：K19+889	开始桩号：K50+549
				结束桩号：K66+839	结束桩号：K53+772
16	湖南	许广高速	G0421	衡阳-桂阳	陈家洲湘江大桥
				开始桩号：K874+215	开始桩号：K892+901
				结束桩号：K969+132	结束桩号：K894+213
17	江苏	沪陕高速	G40	南通-南京	崇启大桥
				开始桩号：K84+000	开始桩号：K84+000
				结束桩号：K463+000	结束桩号：K88+544
18	江苏	沪常高速	S58	苏州-常州	太湖隧道
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K109+165
				结束桩号：K143+000	结束桩号：K119+365
19	江西	南韶高速	G6011	广福-乐安北	清丰山河特大桥
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K30+439
				结束桩号：K127+500	结束桩号：K32+387
20	江西	沪昆高速	G60	东乡西-双金	赣江特大桥
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K134+395
				结束桩号：K152+130	结束桩号：K136+551
21	内蒙古	乌阿线	G302	乌兰浩特-阿尔山	巴勒根达板隧道
				开始桩号：K1114+776	开始桩号：K1255+566
				结束桩号：K1365+576	结束桩号：K1257+291
22	内蒙古	崞凉线	S102	崞县窑-凉城	小坝滩大桥
				开始桩号：K37+500	开始桩号：K60+890

				结束桩号：K89+727	结束桩号：K61+016
23	宁夏	固西高速	S60	偏城隧道北-偏城下堡梁	偏城隧道
				开始桩号：K23+480	开始桩号：K23+480
				结束桩号：K29+967	结束桩号：K29+970
24	宁夏	定武高速	G2012	中卫收费站-孟家湾收费站	沙坡头黄河特大桥
				开始桩号：K237+65	开始桩号：K256+840
				结束桩号：K262+541	结束桩号：K258+182
25	青海	小茫高速	S20	小沙河-茫崖	仙米隧道
				开始桩号：K517+520	开始桩号：K517+870
				结束桩号：K528+300	结束桩号：K521+270
26	青海	胶海高速	G341	大通-海晏段	三口河大桥
				开始桩号：K2312+811	开始桩号：K2385+450
				结束桩号：K2397+746	结束桩号：K600+000
27	山西	静兴高速	S46	静乐-兴县	大万山隧道
				开始桩号：K0+50	开始桩号：K35+215
				结束桩号：K95+480	结束桩号：K45+695
28	山西	青银高速	G20	平定县-柳林县	
				开始桩号：K685+000	
				结束桩号：K1049+107	
29	陕西	京昆高速	G5	西安-汉中	
				开始桩号：K1101+250	
				结束桩号：K1265+158	
30	陕西	沪陕高速	G40	界牌-商洛	
				开始桩号：K1283+000	

				结束桩号：K1405+221	
31	上海	沪渝高速	G50	上海-重庆	
				开始桩号：K12+000	
				结束桩号：K60+319	
32	上海	沈海高速	G15	嘉定-金山	松浦二桥
				开始桩号：K1266+910	开始桩号：K1311+200
				结束桩号：K1331+873	结束桩号：K1312+300
33	新疆	西和高速	G0612	依吞布拉克-若羌	巴什库尔干二号隧道
				开始桩号：K1245+946	开始桩号：K1343+089
				结束桩号：K1539+618	结束桩号：K1347+825
34	新疆	尉且沙漠公路	S254	尉犁-且末	塔里木河特大桥
				开始桩号：K0+000	开始桩号：K19+576
				结束桩号：K334+925	结束桩号：K20+874
35	云南	楚大高速	G56	楚雄-大理	九顶山隧道
				开始桩号：K2400+652	开始桩号：K2533+134
				结束桩号：K2579+692	结束桩号：K2536+236
36	云南	麻昭高速	G85	麻柳湾-昭通	昭阳特大桥
				开始桩号：K1664+000	开始桩号：K1738+680
				结束桩号：K1769+600	结束桩号：K1740+986
37	浙江	甬金高速	G1512	绍兴-金华	岩坑尖隧道
				开始桩号：K115+813	开始桩号：K156+940
				结束桩号：K185+600	结束桩号：K158+795
38	浙江	沈海高速	G15	上海-宁波	嘉绍大桥
				开始桩号：K90+000	开始桩号：K90+000

				结束桩号：K100+137	结束桩号：K100+137
--	--	--	--	---------------	---------------

(2) 客户服务操作（15 分，共 2 题）

通过考核 2 通客户咨询电话接听操作，考核参赛选手在解答收费政策（包含但不限于优惠、减免、差异化收费等）的业务能力。

客户咨询电话接听操作主要是以选手与系统进行语音对话的方式系统模拟司乘人员来电，向其提问收费政策咨询（绿色通道车辆、跨区作业联合收割机（插秧机）运输车辆、ETC 相关、入口拒超）并由选手进行解答。

业务专业度不达标扣 2 分/项；关键信息点询问遗漏的扣 1 分/项；普通话等级为“优秀”、“良好”的不扣分，普通话等级为“一般”的扣 1 分/题；文明礼仪未达标的扣 1 分/项；触发服务忌语的扣 1 分/项；不按标准话术询问，只询问关键字，话术未表达完整的，本题作答不得分。（系统自动评分后，由裁判复核给分，以裁判复核评分为准）；未答题扣 6 分/题，每题扣分上限为 6 分；直至扣完 12 分为止。

模拟客户服务操作总用时最短的参赛选手得 3 分，其他参赛选手与其相比每多 1 秒扣 0.07 分，直至扣完 3 分为止，模拟客户服务操作扣 6 分以上（含 6 分）的本项不得分。

相关说明：

- ① 客户服务沟通推荐话术《客户服务推荐话术表》（详见

表 18)。

客户服务推荐话术表 表 18

序号	话术要点	推荐话术
1	自我介绍	您好，高速公路监控客服中心，工号（），请问有什么可以帮您？
2	核实个人信息	请您提供 ETC 的开户人姓名以及预留人的手机号码。
3	询问车牌号码	先生/女士，请提供您的车牌号码
4	询问车牌颜色	请问您的车牌是什么颜色？
5	告知信息已核实	好的先生/女士，感谢您的耐心等待，平台上已经核实了您的信息。
6	确认交易流水	先生/女士，让您久等了，平台上显示您最近的一次 ETC 交易流水，是在（年月日时分），在（入口）进-（出口）出，金额（）元，请问对吗先生/女士？
7	回答业务问题	（无固定话术，根据实际问题，结合客户服务专业准确度规范要求作答）
8	回答追问	（无固定话术，根据实际问题，结合客户服务专业准确度规范要求作答）
9	询问其他需求	先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？
10	结束语	不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！
11	辅助话术（针对机器人语速过快或无法听清时）	请您说慢一点。/请您再说一遍。

备注：

所有客户服务题目标标准流程为：首问语-回答业务问题-询问其他需求-结束语。即话术要点 1、7、

8、9 为通用话术要点。

由于每道题目专业度考查侧重不同、答案不同，话术要点 7 回答业务问题、8 回答追问，没有固定的推荐话术，在答案中共同用于评判业务专业度。

话术要点 2 到 5 为部分涉及黑名单查询、交易流水查询题目使用，话术要点 6 为交易流水查询题目使用。

如选手与系统进行语音对话，出现机器人无法识别时，机器人将作出“我不明白你在说什么”的回复，选手需按以上标准话术进行提问。

② 业务专业度是否达标扣分项详见《客户服务专业度规范要求》（详见表 19）。

客户服务专业准确度规范要求 表 19

序号	分类	规范内容	说明
1	信息准确	法规政策依据	选手的回答必须基于正确的法规、政策和官方指导文件，确保引用的内容是与咨询问题对应的、官方认可的。
		数据与细节	选手提供的数据和细节必须真实有效，确保所有信息都是准确无误的，不含有虚假或误导性内容。
2	细节完整	覆盖范围	选手的回答需要全面覆盖问题的各个方面，确保没有遗漏任何关键的信息点或细节。
		结构清晰	回答需要逻辑清晰、条理分明，确保所有相关信息都得到了充分的阐述和解释。
3	纠错能力	错误识别与纠正	若选手在回答过程中发现错误，需要能够迅速识别并进行纠正，以确保最终提供的信息是准确无误的。
		解释能力	在纠正错误的同时，选手还需要能够提供清晰的解释，以阐明正确的信息和相关理由。

③ 监控话务文明礼仪是否达标扣分项详见《监控话务文明礼仪达标条件表》（详见表 14）。

④ 客户服务选手的话术完整性是否规范，参照《话术完整性规范要求》（详见表 15）

⑤ 客户服务服务忌语考核。在回答问题时，选手应始终使用积极、正面的语言，确保表达准确、得体，避免任何可能引起误解或负面影响的内容。严禁使用涉及政治敏感、社会争议或粗俗文化的言辞，确保沟通内容符合职业道德和社会公认的价值观，展现出高度的专业性和责任感。

（3） 监控图像巡查（25 分，共 3 题）

通过考核 3 路监控图像巡查操作，考核参赛选手在监控摄像机图像巡查过程中主动发现道路事件信息（车辆相撞事故、路面抛洒物、危化品泄漏事故、应急车道停车、路面行人或动物等）以及准确快速对道路事件进行辨识、信息报送及调度相应救援处置单位的能力。

错误描述或缺少描述关键信息点的扣 1 分/项；错误调度应急单位的扣 2 分/题；错误判断是否上报部路网平台的扣 2 分/题；部路网平台信息填报错误的或填报漏项的扣 1 分/项；错误判断监控摄像机图像是否存在异常的扣 7 分/题；事件简报填写有错别字的扣 1 分/字；不按标准模板填写事件简报，填写内容不完整，语句不通顺的，本题作答不得分；未答题扣 7 分/题；每题扣分上限为 7 分；直至扣完 20 分为止。

监控图像巡查操作总用时最短的参赛选手得 5 分，其他参

赛选手与其相比每多 1 秒扣 0.07 分，直至扣完 5 分为止，模拟监控图像巡查操作扣 7 分以上（含 7 分）的本项不得分。

相关说明：

① 事件简报填写，请参考以下监控图像巡查事件模板：

（时间），在（高速名称）（起点路段名称）-（终点路段名称）往（车辆行驶方向名称）方向，桩号（具体桩号），发现（事件描述），（车辆信息，如果有的话），占据（车道信息），（后方交通状况，如果有车龙则包括车龙长度），现场伤亡人数不明。

② 填写内容不完整，语句不通顺的，详细要求请参照《文字描述完整性规范要求》（详见表 16）。

（4）稽核操作（35 分，共 6 题）

稽核实操竞赛通过模拟 3 条异常通行数据，以及模拟 3 条待处理工单数据，考核选手通过 PassID，查询出入口通行数据、出口站交易数据、ETC 门架计费数据等数据，分析逃费类型，完成收费数据复核，以及查询、比对车辆实缴通行费与行驶路径，计算通行费追收金额的业务能力。

① 工单发起操作

通过考核 3 条异常通行数据，选手通过 PassID，查询出入口通行数据、出口站交易数据、ETC 门架计费数据等数据，分析逃费类型，完成收费数据复核，规范发起稽核工单的业务能力。

工单发起操作主要是模拟选手在部级稽核业务平台进行数

据查询、根据不同逃费类型进行针对性举证、规范填写车辆信息和备注的流程。

错误判断逃费类型的扣 1 分/题；实际通行车辆信息（车牌号、车牌颜色、车型、车种、车轴）填写错误的扣 0.5 分/项；附件（证据）上传不规范的扣 1 分/项；未按规定正确填写工单备注的扣 0.5 分/项；备注填写有错别字的扣 1 分/字；不按标准模板填写备注，填写内容不完整，语句不通顺的，本题作答不得分；未答题扣 5 分/题；每题扣分上限为 5 分，直至扣完 15 分为止。

② 工单处理操作

通过考核 3 条待处理工单数据，选手通过 PassID，查询出入口通行数据、出口站交易数据、ETC 门架计费数据等数据，查询、比对车辆实缴通行费与行驶路径，计算通行费追收金额。

工单处理操作主要是模拟选手在部级稽核业务平台进行数据查询、根据不同逃费类型进行针对性举证、规范填写稽核结论的流程。

错误判断逃费类型的扣 1 分/题；稽核结论（是否欠费、责任主体、是否加收、应收折扣填写错误的扣 0.5 分/项；通行实收金额、通行应收金额填写错误的扣 1.5 分/项）；实际通行车辆信息（车牌号、车牌颜色、车型、车种、车轴）填写错误的扣 0.5 分/项；附件（证据）上传不规范的扣 1 分/项；未按规定正确填写工单处理备注的扣 0.5 分/项；备注填写有错别字的

扣 1 分/字；不按标准模板填写备注，填写内容不完整，语句不通顺的，本题作答不得分（系统自动评分后，由裁判复核给分，以裁判复核评分为准）；未答题扣 5 分/题；每题扣分上限为 5 分；直至扣完 15 分为止。

模拟稽核操作总用时最短的参赛选手得 5 分，其他参赛选手与其相比每多 1 秒扣 0.07 分，直至扣完 5 分为止，模拟稽核操作扣 10 分以上（含 10 分）的本项不得分。

相关说明：

① 工单发起操作，证据上传标准要求，详细请参照《工单发起证据规范表》（详见表 20）

工单发起证据规范表 表 20

特情	证据	获得路径	规范
有入无出	出口车头图片	1. 出入口数据 2. 车牌识别数据的出口收费站识别记录	完整截取整张图片,不可颠倒旋转
	当次交易无出口信息系统截图	出入口数据	须完整包含以下字段： 入口时间，入口省份，入口路段，入口收费站，出口处理时间，出口省份，出口路段，出口收费站，入口实际收费车辆标识，入口识别车辆标识，出口实际收费车辆标识，出口识别车辆标识，入口车型，出口车型，入口车种，出口车种，应收金额（元），交易金额（元）

恶意大车小标(其它改变车型车种逃费)	当次交易明细截图	出入口数据	须完整包含以下字段: 入口时间, 入口省份, 入口路段, 入口收费站, 出口处理时间, 出口省份, 出口路段, 出口收费站, 入口实际收费车辆标识, 入口识别车辆标识, 出口实际收费车辆标识, 出口识别车辆标识, 入口车型, 出口车型, 入口车种, 出口车种, 应收金额(元), 交易金额(元)
	通行车辆车头图片	1. 出入口数据 2. 车牌识别数据的出入口收费站记录	完整截取整张图片,不可颠倒旋转
恶意U/J形行驶(网内循环行驶(超时停留))	车辆通行图像	车牌识别数据的门架识别记录	完整截取整张图片,不可颠倒旋转
	ETC 门架交易流水(或通行凭证)	门架交易数据	1. 必须按照 “数据来源: 部站, 通行省份: 本题所属省份, 路段名称: 本题目所属路段” 为筛选条件进行查询 2. 须完整包含以下字段: 业务发生时间, 收费路段, 收费单元, 交易结果, 应收金额(元), 交易金额(元), 优惠金额(元), 计费车辆, 计费车型
	入出口交易记录	出入口数据	须完整包含以下字段: 入口时间, 入口省份, 入口路段, 入口收费站, 出口处理时间, 出口省份, 出口路段, 出口收费站, 入口实际收费车辆标识, 入口识别车辆标识, 出口实际收费车辆标识, 出口识别车辆标识, 入口车型, 出口车型, 入口车种, 出口车种, 应收金额(元), 交易金额(元), 计费方式。

② 工单发起操作，备注描述标准要求，详细请参照《工单发起备注描述模板表》（表 21）

工单发起备注描述模板表 表 21

特情	模板	示例
有入无出	经核查，该车出口未通过其他方式支付当次通行费，该车为（实际车牌颜色）车牌（实际车型），使用（通行车型）（通行车种）标签/CPC卡，自（入口站）驶入，（出口站）驶出，因支付失败（或闯关）原因未缴费成功，核查后为（责任方）责任。	经核查，该车出口未通过其他方式支付当次通行费，该车为蓝色车牌一型客车，使用一型客车普通标签/CPC卡，自四川成自泸石洞站驶入，贵州元厚站驶出，未缴费成功，核查后为客户责任。
恶意U/J形行驶（网内循环行驶（超时停留））	入口为（入口站），途径（路段名称），出口为（出口站），缴费路径为：（入口站-出口站），缴费路径与实际路径不一致。通行本路段存在欠费，请各路段核实。	入口为贵州榕江站，途经水都，出口为贵州榕江站，缴费路径为：贵州榕江站-贵州榕江站，缴费路径与实际路径不一致。通行本路段存在欠费，请各路段核实。
恶意大车小标（其它改变车型车种逃费）	该车疑为（实际车牌颜色）颜色车牌（实际车型），实际车种为（实际车种），使用（通行车型），（通行车种）标签交易。	该车疑为黄色颜色车牌六型货车，实际车种为货车列车或半挂汽车列车，使用三型货车，普通标签交易。

③ 工单处理操作，证据上传标准要求，详细请参照《工单处理证据规范表》（表 22）

工单处理证据规范表 表 22

特情	证据	获得路径	规范
有入无出	出口车头图片	1. 出入口数据 2. 车牌识别数据出口收费站识别记录	完整截取整张图片，不可颠倒旋转

	当次交易无出口信息 系统截图	出入口数据	须完整包含以下字段： 入口时间，入口省份，入口路段，入口收费站，出口处理时间，出口省份，出口路段，出口收费站，入口实际收费车辆标识，入口识别车辆标识，出口实际收费车辆标识，出口识别车辆标识，入口车型，出口车型，入口车种，出口车种，应收金额（元），交易金额（元）
恶意大车小标（其它改变车型车种逃费）	实收和应收金额系统截图	出入口数据	须完整包含以下字段： 入口时间，入口省份，入口路段，入口收费站，出口处理时间，出口省份，出口路段，出口收费站，入口实际收费车辆标识，入口识别车辆标识，出口实际收费车辆标识，出口识别车辆标识，入口车型，出口车型，入口车种，出口车种，应收金额（元），交易金额（元）
	车辆通行本路段证据文件及其他必要证据	门架交易数据	1. 必须按照 “数据来源：部站， 通行省份：本题目所属省份， 路段名称：本题目所属路段” 为筛选条件进行查询 2. 须完整包含以下字段： 业务发生时间，收费路段，收费单元，交易结果，应收金额（元），交易金额（元），优惠金额（元），计费车辆，计费车型
恶意U/J形行驶（网内循环	出入口交易记录	车牌识别数据门架识别记录	完整截取整张图片，不可颠倒旋转

行驶（超时停留））	ETC 门架交易流水 （或通行凭证）	门架交易数据	1. 必须按照 “数据来源：部站， 通行省份：本题所属省份， 路段名称：本题目所属路段” 为筛选条件进行查询 2. 须完整包含以下字段： 业务发生时间，收费路段，收费单元，交易结果，应收金额（元），交易金额（元），优惠金额（元），计费车辆，计费车型
	出入口交易记录	出入口数据	须完整包含以下字段： 入口时间，入口省份，入口路段，入口收费站，出口处理时间，出口省份，出口路段，出口收费站，入口实际收费车辆标识，入口识别车辆标识，出口实际收费车辆标识，出口识别车辆标识，入口车型，出口车型，入口车种，出口车种，应收金额（元），交易金额（元），计费方式。

④ 工单处理操作，备注描述标准要求，详细请参照《工单处理备注描述模板表》（表 23）

工单处理备注描述模板表 表 23

类别	模板	示例
有入无出	经核查，该车出口未通过其他方式支付当次通行费，该车辆通行本路段，因支付失败未缴费成功，疑似（责任方）责任。	经核查，该车出口未通过其他方式支付当次通行费，该车辆通行本路段，因支付失败未缴费成功，疑似客户责任。
恶意大车小标（其它改变车型车种逃费）	经核实，该车辆通行本路段，本路段为（入口/出口/途径）路段，疑似（责任方）责任。	经核实，该车辆通行本路段，本路段为入口路段，疑似客户责任。

⑤ 稽核项目选手填写的备注内容完整性和规范性是否达标，详细要求请参照《文字描述完整性规范要求》（详见表 16）

⑥ 稽核工单处理，计算车辆实收金额、应收金额，应结合题目线索（提供实际通行的收费单元）、实际通行车辆车型、通行介质，进行计算得出。

（5）其他扣分项

选手在比赛中不得使用输入法自定义短语功能，如违规使用该功能则取消该项竞赛成绩。

选手在比赛期间，不允许切换出竞赛系统页面，使用非竞赛系统软件、程序等进行记录，如违规使用则取消该项竞赛成绩。

3、 故障处理操作项目

现场模拟 ETC 路侧控制器通讯失败，检查为网线损坏。参赛选手现场制作直通网线两根、交叉网线两根，并使用制作的网线连接交换机与路侧控制器、收费电脑，使用 ping 命令测试设备间的网络通讯状况，最终保障网络畅通，如图 9 所示。

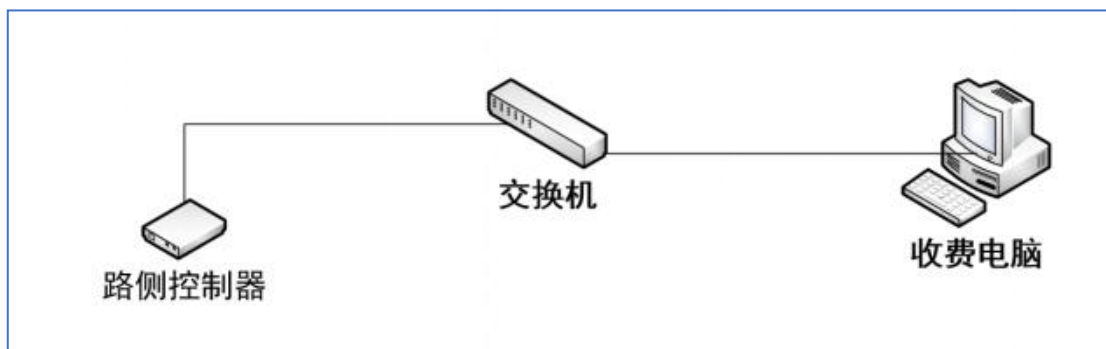


图9 总接线示意图

参赛选手现场制作要求在规定的时间内完成两根标准直通网线、两根标准交叉网线的制作，并将直通线按上图连结设备，完成 ping 命令的执行并对执行结果截图。图片以比赛批次+竞赛台号命名，保存在桌面上。本实操项目总分 100 分，操作总时间限定为 8 分钟。

3.1 竞赛工具与材料

本竞赛项目为每位选手提供以下材料及工具,如表 24 所示:

故障处理材料及工具表 表 24

序号	材料或工具名称	单位	数量	备注
1	超五类线	米	4	绿联 (UGREEN) NW108 超五类网线 (非屏蔽, 无十字骨)
2	网线钳	把	1	宝工 (Pro'sKit) CP-376TR 网线钳
3	网线测试仪	套	1	山泽 (SAMZHE) CS-50 网线测试仪
4	水晶头	个	12	绿联 (UGREEN) 50U 加厚镀金超五类水晶头
5	测试工作站	台	1	收费电脑、Win10 以上系统
6	交换机	台	1	
7	ETC 路侧控制器	台	1	

3.2 竞赛流程

(1) 比赛开始前所有参赛选手必须按要求佩戴有效证件,在候考区签到核实身份信息。

(2) 参赛选手统一进行抽签排序，确定比赛批次和竞赛台号，并将个人抽签号贴于左胸前，按抽签号顺序等待进场（注：每批选手进场前，由裁判员检查竞赛设备（计时器）是否正常，如发现异常，则立即报告项目裁判长启用备用设备）。

(3) 选手不允许携带任何工器具、材料入场，按照竞赛顺序号码牌入座，填写参赛编号（左上方）、填写批次及设备号（右上方）。

(4) 入场就座工位后，选手不允许对操作台面上的材料、工具进行操作，违反取消本项目得分。比赛过程中，裁判站立于选手身后或身侧，全程不得干预、影响、提示选手作业。

(5) 比赛开始前选手需进行材料、工具的核验。待全体选手就座到位后，由裁判长下达“比赛核验开始”指令，选手有1分钟时间进行工、器具检查。核验完成后选手可按自己作业习惯摆放材料、工具位置。

(6) 核验工器具有异议选手可举手示意，通知裁判员和工作人员进行检查，是否更换工器由现场裁判确定。本环节选手若未示意，则默认工具及材料均正常无误，后续比赛过程中将不再进行更换。

(7) 核验计时完成，选手应立即停止所有动作，静待裁判长发出比赛开始指令，违者按违规处理。

(8) 裁判长下达“比赛计时开始”指令后，选手、裁判员同

时按下计时器。选手必须按下计时器开始计时后方能开始操作。否则，将按违规处理。

(9) 比赛计时过程中若选手计时器发生故障，选手完成后需举手示意并口头提示裁判员，比赛时间以裁判员计时为准。

(10) 竞赛过程中，选手必须严格遵守安全操作规程和劳动保护要求，确保设备及人身安全，自觉接受裁判员、现场技术人员的监督和指挥。选手进行网线的制作，制作流程参考“剥-排-剪-插-压”工序。

(11) 选手将制作的直通网线按图 9 要求分别连接交换机、路侧控制器、收费电脑。在电脑上使用 ping 命令进行电脑与 ETC 路侧控制器的网络连通测试（IP 地址竞赛前公布）。选手应在 ping 命令结果完整返回后，按要求保存结果截图，完成工作台面的清理后（工、器具按入场时所在位置摆放），再按下计时器结束比赛。

(12) 停止计时后至比赛时间结束之间，选手不得再有任何操作或离席，否则按违规处理。

(13) 比赛时间结束后，全体选手离席在比赛区外等候，根据裁判召唤再入场。裁判现场完成操作评分并记录操作用时，选手确认签字。完成后得到裁判允许选手方可离开场地。

(14) 比赛过程中，选手只能进行比赛考核内容相关操作，如有故意破坏设备，更改电脑相关配置，故意在工器具上涂抹、

刻痕等行为，均按违规处理，比赛本项成绩取消。

3.3 评分方法与标准

故障处理项目评分标准 表 25

序号	评分项	评分标准	分值
1	网线制作工艺	网线绝缘皮插入水晶头卡位并压实，压线铜片均插入线芯压实，得 15 分，一处未达要求扣 4 分，直到本项扣完为止。	15
		网线线芯无绝缘破皮损坏情况得 15 分，每发现一根线芯绝缘破损减 4 分，直到本项扣完为止。	15
2	ping 命令测试	在规定时间内完成 ping 命令测试，返回正确的测试结果并保存截图得 20 分，未截图但返回正确的测试结果得 10 分，未完成本项或返回错误的结果不得分。	20
3	网通仪测试	检查完成的网线是否按直通线、交叉线线序要求制作，所有接口线序正确得 15 分，一根线序错误扣 3 分，直到本项扣完为止。	15
		使用网通仪对现场制作的网线进行测通，全部线芯联按线序通得 15 分，每发现一根测试不通扣 3 分，直到本项扣完为止。	15
4	工位清理	比赛完成后将工具、剩余耗材放回原处，保证工作台的干净、整洁。	5
5	操作速度	(1) 前 3 个评分项 0 扣分且用时最短的参赛选手得 15 分，其他参赛选手与其相比每多 1 秒扣 0.1 分(超过 0.5 秒以 1 秒计算)，直至扣完 15 分为止。 (2) 在规定时间 8 分钟时间内未能完成操作的，操作速度分为 0。 (3) 前 3 个评分项存在扣分的，则操作速度分为 0。	15

6	违规扣分	操作步骤 1-12 过程中，参赛选手若有违规按一次 5 分扣除，违规超过 3 次取消本赛项成绩。	
合计			100

4、法律法规案例分析项目

该项目考核参赛选手在具体案例中对法律法规的理解，旨在考查参赛选手的法律知识水平、综合分析能力以及语言表达能力。

参赛选手以现场抽题并当场口述作答的方式，对法律法规案例展开答辩，参赛选手需准确把握案例的核心问题，运用法律知识和逻辑思维进行分析和答辩。

题目法律法规知识点包含：《中华人民共和国公路法》(2017 年修订)、《中华人民共和国道路交通安全法》(2021 年修订)、《中华人民共和国收费公路管理条例》(国务院令 417 号, 2004 年发布)等。

本项目总分为 100 分，总时间限定为 3 分钟（从系统显示题目开始计时，选手需在 3 分钟内完成读题、思考及答题），3 分钟内未完成答题的扣 10 分。

4.1 竞赛场地与设备

竞赛场地由多个竞赛答题室和选手候考室组成，竞赛答题室分别设置有：选手区、裁判区等功能区。

（1）竞赛答题区域布置

竞赛答题区域统一铺设内部局域网并安装监控摄像头（摄像头需保证完整拍摄选手答辩过程）。

现场布置选手座席，裁判坐席。

现场提供选手答题控制器（负责触发系统抽题，结束计时），选手 65 寸屏幕（显示题号，题目内容和倒计时），裁判专用 65 寸屏幕（显示题号、题目、关键考核点内容和倒计时）。

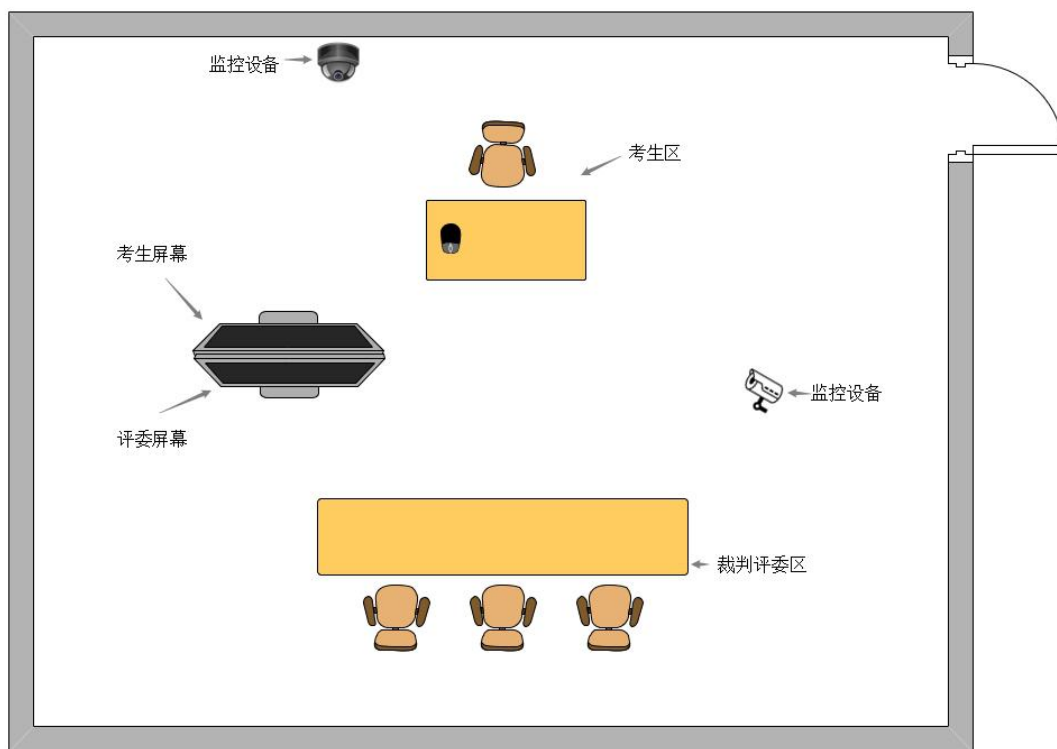


图 10 答题区域布置示意图

（2）竞赛设备与器材

法律法规竞赛设备包括：答辩系统、抽题控制器、选手屏幕、裁判屏幕、竞赛电脑和鼠标、带有拾音功能的视频监控设备（2台）、音响设备、网络设备等。

4.2 竞赛流程

（1）比赛开始前所有参赛选手必须按要求佩戴有效证件在候考区签到核实身份信息。

（2）参赛选手统一进行抽签排序，确定比赛批次和竞赛室房间号，并将个人抽签号贴于左胸前，按抽签号顺序等待进场。

（3）当批次参赛选手接到指令后在引导员带领下进入答题室房间门口等待区域等候。

（4）裁判长发布“请选手进场”指令。

（5）参赛选手敲门，裁判员回应“请进”。选手进入，走进选手座席位置，并做自我介绍（各位裁判员大家好，我是XX号参赛选手）。就座后，将参赛证放于比赛桌面右上角。赛场裁判员检查参赛选手信息。

（6）裁判长发布“竞赛开始，请选手抽题”指令，选手按一下控制器，系统开始抽题，选手屏幕显示竞赛题目，竞赛系统开始倒计时。

（7）参赛选手完成答题后，选手向裁判员发出“回答完毕”口令。同时选手按一下控制器按钮，停止计时。

（8）裁判使用《法律法规答辩评分表》记录得分和用时，选

手签字。该选手比赛结束，离开场地。

(9) 裁判员恢复答题系统到初始状态。

(10) 裁判长发布“请下一位选手进场。”指令。竞赛开始下一位选手答辩。

(11) 参赛选手不得携带任何文字资料上场，选手答题时须严格遵守时限要求，使用普通话答题，声音响亮，吐字清晰，逻辑严谨，表达流畅。答题结束时须说明“回答完毕”。

4.3 评判方法与标准

该项目为多裁判同时评分后取平均分。

法律法规答辩评分表 表 26

评分要素		知识点掌握能力	综合分析能力	语言表达能力	合计
分值权重		70	10	20	100
考察要点		1、解答中涉及的知识点是否正确。 2、解答是否命中涉及的关键法律法规知识点。 3、解答是否全面、详尽。	1、对问题或现象的产生根源是否有认识。 2、能否针对问题或现象提出相应对策。 3、有无独到见解。	1、口齿是否清晰，语言是否流畅。 2、用词是否得当，意思表达是否准确。 3、内容是否有条理和逻辑性。	
评分标准	好	51-70	7-10	16-20	
	中	21-50	4-6	7-15	

	差	0-20	0-3	0-6	
要素得分					
答题超时扣分					
合 计					

1. 六、大赛设备

2024 年全国行业职业技能竞赛——第十五届全国交通运输行业“极智杯”公路收费及监控员职业技能大赛全国总决赛竞赛系统由广州极智信息技术有限公司提供，并提供技术支持。

联系人：冯阁应（经理）；

联系方式：15899968432。

七、裁判设置和要求

（一）裁判设置。

大赛设总裁判长 1 名，副裁判长 1 名，分项裁判长 4 名，项目裁判员根据赛位情况配备，检录裁判员 2 名，仲裁长 1 名，仲裁员 2 名。

总裁判长负责全部比赛项目的评判组织及监督工作；副裁判长负责根据总裁判长要求，组织整体执裁工作；分项裁判长分别对 4 项操作进行裁决；项目裁判员负责对参赛选手的动作、操作等评判工作；检录裁判负责比赛项目的选手信息检录、现场纪律等工作；仲裁长负责在仲裁委员会的监督下，受理选手投诉事项。

（二）裁判人员要求。

1、思想政治好，道德修养高，热爱本职工作，具有良好的职业道德和心理素质，无不良从业记录，在本地区或本行业内享有较高声誉。

2、长期从事本专业（职业）技术工作，具有较高的裁判理论水平和丰富的实际操作经验，熟练掌握竞赛规则，在竞赛活动中运用准确、得当。

3、大专及以上学历程度，原则上具有本职业（工种）高级工及以上职业资格或技能等级，或具有中级及以上专业技术职务，或具有交通运输行业职业技能鉴定或等级认定考评员资格。

4、年龄原则上不超过 65 周岁，且身体健康，获得工作单位支持，能够按时到岗并按要求完成指定裁判工作。

5、能够自觉坚持公平、公正原则，服从组织安排，秉公执裁，不徇私情。

6、持有全国交通运输行业职业技能竞赛裁判员证书，且在有效期内。

八、大赛保障

（一）大赛安全保障。

1、赛场建立与公安、消防、交通、卫生、食品、防疫、质检等相关部门的协调机制，保证比赛安全，制定应急预案，及

时处理突发事件。

2、大赛组委会秘书处在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所交通、后勤保障等方面进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场布置和设备设施安装应符合国家有关安全规定。

3、赛场周围设立警戒线，防止无关人员进入发生意外事件。在具有危险性的操作环境，裁判人员及时制止选手出现危险操作的行为，确保人身安全。

4、选手在参赛过程中严格遵守安全操作规程，听从裁判指挥，如遇紧急情况，应立即停止操作。参赛单位须为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

（二）大赛组织保障。

1、赛场为大赛选手、领队、裁判员、媒体以及工作人员提供相应的生活服务和后勤保障。

2、赛场设备采购或供应方为大赛设施设备、软件系统提供调试、保养、维护等服务，确保大赛顺利进行。

3、赛场对赛场核心区域的外围设置隔离警戒，并做好在全区域内选手参赛和大赛参观、采访、视察人员的引导服务。

4、赛场设置选手候赛区、嘉宾休息区、媒体工作室、裁判员室、仲裁室、赛事观摩区、医疗服务区、生活补给区、垃圾分类回收区和卫生间等，注意确保裁判人员和选手相对独立，确保大赛安全、有序、绿色、高效。

十、其他说明

（一）第十五届全国交通运输行业职业技能大赛组委会秘书处设在交通运输部职业资格中心，联系人：职业技能竞赛处卫婧茹，电话：010-65299035，传真 010-65299034，电子邮箱：weijr@jtzyzg.org.cn，地址：北京市朝阳区惠新里甲 240 号通联大厦 5 层。

（二）本技术方案由大赛组委会组织专家编写。本技术方案审查人员为：高连生、陈征嶧、胡琰、何鹏、孙露、王伟、张金林、岳福华、吴谊、邓晓宁、余芳瑞、吴琼。

（三）技术方案实施过程中如有问题，请与技术专家组联系。联系人：陈征嶧，电话：13811977776。

（四）本方案为暂定方案，鼓励各省、自治区、直辖市参照此方案进行预赛，预赛中发现有问题请及时向大赛组委会秘书处反馈。大赛最终方案如有变化，将于全国总决赛前公布。

附件

大赛相关工作表

(一) 收费操作项目

1、备用资金配备表

《备用金配备表》

序号	面值（元）	张数	金额（元）	备注
1	100	120（+/-）		司机现金区
2	50	120	6000	
3	20	120	2400	找零备用金
4	10	120	1200	
5	5	120	600	
6	1	120（+/-）		
合计				

【备钞员按规定要求提前配备好比赛用钞，完成配备后签名确认。此表放置于统一规格的大信封内。】

备钞员签名：_____

检查复核人：_____

2、文明礼仪服务评分表

《文明礼仪服务评分表》

参赛选手编号：_____ 第_____批_____台

序号	项目	内容	分值	得分	备注
1	仪容仪表	统一着装、发型得体、干净整洁、精神饱满。	3 分		
2	文明用语	态度诚恳，用语谦雅，语调平和，吐字清晰明朗。	2 分		
3	微笑服务	面向司机，目光真诚，态度友善，笑容可亲自然。	2 分		
4	点头示意	亲切自然，幅度约 15 度，轻轻点头以引起司机注意为宜。	2 分		
5	行注目礼	面带微笑，从正侧方注视司机，看对方的“倒三角”（两眼与鼻尖之间），使对方感觉亲切。	2 分		
6	扬手迎车	采用曲臂式或直臂式标准手势扬手迎车。	2 分		
7	扬手送车	采用曲臂式或直臂式标准手势扬手送车。	2 分		
合计			15 分		
备注：文明服务礼仪各项目有不满足标准要求的扣 0.5 分/次，直至该项扣完为止。 裁判员打分可精确到小数点后一位，计算分值时取所有裁判评分的平均分为该选手得分。					

裁判员签名：_____

参赛选手签名：_____

3、参赛选手记录表（裁判员用表）

《参赛选手记录表（裁判员用表）》

参赛选手编号：_____

第_____批_____台

序号	违规扣分细则或处罚依据	违规次数	单项扣分
1	裁判发布出、入口“整理准备”指令后，每位选手在规定时间内整理桌面物品过程中，可根据自己习惯适当调整键盘或现金区的位置距离、调整司机现金区和找零备用金区的方向、调整通行卡的摆放和整理比赛练功券等，但不能随意调换各区域的位置，每违反一次扣2分。		
2	参赛选手入口发卡操作完成坐正后（裁判长发布“出口收费整理准备”指令之前），不得私自清点或翻转钞票，每违反一次扣2分。		
3	从“司机现金”和“找零备用金”中取钱时未按从上到下顺序或将钞票翻转进行找零。每违反一次扣2分。		
4	参赛选手在操作下一部车前，可以更换找零钞票和所收通行费，但要符合（3）条中的规定。不得同时进行两车次或两车次以上的收费找零。（对应系统内《收费操作现金清点登记表》1元面额找零数量参考和实际找零数量对应的扣分值，填入该项。）		
5	参赛选手在点击“确认”键结束操作完成模拟收费操作后，不能再进行捡拾钞票操作或其他任何操作，每违反一次扣2分。		
6	在结束操作后未拾取的钞票（指整张钞票掉出指定区域的），每张次扣1分。		
7	参赛选手清点过程中不得将“司机找零区”（1、5、10、20元面额）和“收费钞票摆放区”（50、100元面额）的金额混放，每发现一张扣0.5分。		
8	违反“六、竞赛纪律”中的任意一条	取消资格	

违规扣分总计：_____

裁判员签名：_____

参赛选手签名：_____

4、收费操作现金清点登记表（裁判员用表）

《收费操作现金清点登记表（裁判员用表）》

参赛选手编号：_____ 第_____批_____台

钞票摆放区域	比赛用钞		
	面额（元）	张数	备注
收费钞票摆放区	50		
	100		
	1		
	5		
	10		
	20		
司机找零区	50		
	100		
	1		
	5		
	10		
	20		
合计实收金额			/
整张掉出指定区域未拾取		面额	张数

备注：裁判员按类分别复核对应区域面额钞票后将张数填入表中，然后录入电脑自动，计算金额，（如无对应面额的统一在表格填入“/”，系统录入为“0”），最后将对应的参赛选手实收总金额填入表格中。

裁判员签名：_____

参赛选手签名：_____

5、收费操作现金清点登记表（参赛选手用表）

《收费操作现金清点登记表（参赛选手用表）》

参赛选手编号：_____ 第_____批_____台

钞票摆放区域	比赛用钞		备注
	面额（元）	张数	
收费钞票 摆放区	50		
	100		
	1		
	5		
	10		
	20		
司机找零区	50		
	100		
	1		
	5		
	10		
	20		
清点是否准确			注：如清点张数 有误，则清点速 度不计入得分。 （此栏由裁判 员确认）
清点速度是否得分			

备注：选手需正楷填写相应面额张数，如个别有修改，修改项请在备注栏前面确认。

裁判员签名：_____

参赛选手签名：_____

6、参赛选手分类成绩原始记录汇总表

《参赛选手分类成绩原始记录汇总表》

参赛选手编号：_____ 第_____批_____台

操作差错					找零差错			操作 用时 (秒)
车种辨 别错误 (次)	车型判 别错误 (次)	车牌输 入错误 (次)	站编码 输入错 误 (次)	免费车 按正常 车收费 (次)	实收通 行费 (元)	应收通 行费 (元)	收费差 错额 (元)	
正常车 按免费 车收费 (次)	免费车 类型判 别错误 (次)	坏卡卡 号输入 错误 (次)	纸卷号 输入错 误 (次)					清点 用时 (秒)
违规扣分合计： (违规扣分，详见《参赛选手违规扣分处罚记录表》)								

备注：此表按照系统数据进行抄写即可。

裁判员签名：_____

参赛选手签名：_____

(二) 故障处理操作项目

《故障处理项目评分表》

参赛选手编号：_____ 第_____批_____台

序号	评分项	评分标准	分值	得分
1	网线制作工艺	网线绝缘皮插入水晶头卡位并压实，压线铜片均插入线芯压实，得 15 分，一处未达要求扣 4 分，直到本项扣完为止。	15	
		网线线芯无绝缘破皮损坏情况得 15 分，每发现一根线芯绝缘破损减 4 分，直到本项扣完为止。	15	
2	ping 命令测试	在规定时间内完成 ping 命令测试，返回正确的测试结果并保存截图得 20 分，未截图但返回正确的测试结果得 10 分，未完成本项或返回错误的结果不得分。	20	
3	网通仪测试	检查完成的网线是否按直通线、交叉线线序要求制作，所有接口线序正确得 15 分，一根线序错误扣 3 分，直到本项扣完为止。	15	
		使用网通仪对现场制作的网线进行测通，全部线芯联接线序通得 15 分，每发现一根测试不通扣 3 分，直到本项扣完为止。	15	
4	工位清理	比赛完成后将工具、剩余耗材放回原处，保证工作台的干净、整洁。	5	
5	操作速度	(1) 前 3 个评分项 0 扣分且用时最短的参赛选手得 15 分，其他参赛选手与其相比每多 1 秒扣 0.1 分（超过 0.5 秒以 1 秒计算），直至扣完 15 分为止。 (2) 在规定时间 8 分钟时间内未能完成操作的，操作速度分为 0。 (3) 前 3 个评分项存在扣分的，则操作速度分为 0。	15	
6	违规扣分	操作步骤 1-12 过程中，参赛选手若有违规按一次 5 分扣除，违规超过 3 次取消本赛项成绩。		
总分				

裁判员签名：_____

参赛选手签名：_____

(三) 法律法规案例分析项目

《法律法规案例分析评分表》

参赛选手编号：_____ 第_____批_____室

评分要素		知识点掌握能力	综合分析能力	语言表达能力	合计
分值权重		70	10	20	100
考察要点		1、解答中涉及的知识点是否正确。 2、解答是否命中涉及的关键法律法规知识点。 3、解答是否全面、详尽。	1、对问题或现象的产生根源是否有认识。 2、能否针对问题或现象提出相应对策。 3、有无独到见解。	1、口齿是否清晰，语言是否流畅。 2、用词是否得当，意思表达是否准确。 3、内容是否有条理和逻辑性。	
评分标准	好	51-70	7-10	16-20	
	中	21-50	4-6	7-15	
	差	0-20	0-3	0-6	
要素得分					
答题超时扣分					
合 计					

备注：在评分过程中，评委应注重客观公正，避免主观偏见和个人喜好对评分结果产生影响。

裁判员签名：_____

参赛选手签名：_____

抄送：广西交通职业技术学院，广州极智信息技术有限公司，
部人事教育司、公路局、安全与质量监督管理局。