益阳职业技术学院汽车技术服务与营销专业学生专业技能考核题库

目录

一、服务信息与车辆操作模块.....1
1.试题编号：1-1：汽车发动机舱目视检查.....1
2.试题编号：1-2：汽车发动机舱目视检查.....3
3.试题编号：1-3：汽车发动机舱目视检查.....5
4.试题编号：1-4：汽车发动机舱目视检查.....8
5.试题编号：1-5：汽车发动机舱目视检查.....10
6.试题编号：1-6：汽车底盘目视检查.....12
7.试题编号：1-7：汽车底盘目视检查.....14
8.试题编号：1-8：汽车底盘目视检查.....17
9.试题编号：1-9：汽车底盘目视检查.....19
10.试题编号：1-10：汽车底盘目视检查.....21
11.试题编号：1-11：驾乘舱设备操作与调整.....24
12.试题编号：1-12：驾乘舱设备操作与调整.....26
13.试题编号：1-13：驾乘舱设备操作与调整.....28
14.试题编号：1-14：驾乘舱设备操作与调整.....31
15.试题编号：1-15：驾乘舱设备操作与调整.....33
二、DMS 系统操作模块.....36
1.试题编号：2-1：车险承保.....36
2.试题编号：2-2：车险承保.....43
3.试题编号：2-3：车险承保.....50
4.试题编号：2-4：车险承保.....57
5.试题编号：2-5：车险承保.....65
6.试题编号：2-6：汽车电子商务系统操作.....72
7.试题编号：2-7：汽车电子商务系统操作.....79
8.试题编号：2-8：汽车电子商务系统操作.....86
9.试题编号：2-9：汽车电子商务系统操作.....93
10.试题编号：2-10：汽车电子商务系统操作.....100
11.试题编号：2-11：二手车业务系统操作.....107
12.试题编号：2-12：二手车业务系统操作.....110
13.试题编号：2-13：二手车业务系统操作.....113
14.试题编号：2-14：二手车业务系统操作.....116
15.试题编号：2-15：二手车业务系统操作.....119
三、整车销售模块.....123
1.试题编号：3-1：电话与展厅接待.....123
2.试题编号：3-2：电话与展厅接待.....125
3.试题编号：3-3：电话与展厅接待.....128

4.试题编号：3-4：电话与展厅接待.....131
5.试题编号：3-5：电话与展厅接待.....134
6.试题编号：3-6：需求分析与洽谈.....137
7.试题编号：3-7：需求分析与洽谈.....140
8.试题编号：3-8：需求分析与洽谈.....143
9.试题编号：3-9：需求分析与洽谈.....146
10.试题编号：3-10：需求分析与洽谈.....149
11.试题编号：3-11：车辆展示与介绍.....152
12.试题编号：3-12：车辆展示与介绍.....155
13.试题编号：3-13　车辆展示与介绍.....158
14.试题编号：3-14：车辆展示与介绍.....161
15.试题编号：3-15：车辆展示与介绍.....164
16.试题编号：3-16：签约与新车交付.....168
17.试题编号：3-17：签约与新车交付.....171
18.试题编号：3-18：签约与新车交付.....174
19.试题编号：3-19：签约与新车交付.....177
20.试题编号：3-20：签约与新车交付.....180
四、维修业务接待模块.....123
1.试题编号：4-1：电话预约与接车.....183
2.试题编号：4-2：电话预约与接车.....186
3.试题编号：4-3：电话预约与接车.....188
4.试题编号：3-4：电话预约与接车.....191
5.试题编号：4-5：电话预约与接车.....194
6.试题编号：4-6：工单制作与等待服务.....197
7.试题编号：4-7：工单制作与等待服务.....199
8.试题编号：4-8：工单制作与等待服务.....202
9.试题编号：4-9：工单制作与等待服务.....204
10.试题编号：4-10：工单制作与等待服务.....207
11.试题编号：4-11：工单增项服务.....209
12.试题编号：4-12：工单增项服务.....212
13.试题编号：4-13：工单增项服务.....214
14.试题编号：4-14：工单增项服务.....217
15.试题编号：4-15：工单增项服务.....220
16.试题编号：4-16：交车服务 222
17.试题编号：4-17：交车服务 225
18.试题编号：4-18：交车服务 228
19.试题编号：4-19：交车服务 231
20.试题编号：4-20：交车服务 233
五、汽车配件管理模块.....236
1.试题编号：5-1：汽车配件仓储管理.....236
2.试题编号：5-2：汽车配件仓储管理.....239
3.试题编号：5-3：汽车配件仓储管理.....242
4.试题编号：5-4：汽车配件仓储管理.....245
5.试题编号：5-5：汽车配件仓储管理.....248

6.试题编号：5-6：汽车配件认知 251
7.试题编号：5-7：汽车配件认知 254
8.试题编号：5-8：汽车配件认知 257
9.试题编号：5-9：汽车配件认知 260
10.试题编号：5-10：汽车配件认知..... 263

一、服务信息与车辆操作模块

1.试题编号：1-1：汽车发动机舱目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说机油液位及泄漏检查与补充	
		向客户演示并解说冷却液位检查的操作	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池外观、连接及电量的检查	
		向客户演示并解说空调压缩机皮带连接与张紧度检查	
4	发动机状况目视检查与判断	观察发动机水温表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察燃油表状况，向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	解说考试车辆发动机功率、扭矩并进行商务评价	
		解说发动机可变气门正时系统的功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有工作台； （3）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （4）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车	装配自动变速器	3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断		3	道通/X431 等通用

		仪			仪器
主要工具	3	车辆防护用具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	7	抹布		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
发动机状况检查与判断	5	不能识别水温表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能识别燃油表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能检查发动机机体油液泄漏状况并判断，扣 1 分/项。		
	4	观察仪表、发动机运行情况，判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	8	机油液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		
	8	冷却液位检查与补充错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
其他设备	5	蓄电池外观、连接检查错误扣 1 分/项，不能检查		

检查		扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
	5	空调压缩机皮带连接与张紧度检查错误扣 1 分/项,不能检查扣 2 分/项,未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说发动机可变气门正时系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
	10	不能解说考试展出车辆发动机功率、扭矩含义、特征扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

2.试题编号：1-2：汽车发动机舱目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说机油液位及泄漏检查与补充	
		向客户演示并解说玻璃清洗液位检查	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池外观、连接及电量检查	
		向客户演示并解说发电机皮带连接检查	
4	发动机状况目视检查与判断	观察发动机水温表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断。	
		观察转速表、燃油表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	解说发动机 ETC(电子节气门）功能、特点并商务评价	
		解说 ECO 发动机节能模式特征并商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有工作台； （3）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （4）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
主要耗材	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
发动机状况检查与判断	5	不能识别水温表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能识别转速表、燃油表状况，扣 1 分；不能向客户介绍		

		其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	检查发动机机体油液泄漏状况并判断，扣 1 分/项。		
	4	不能通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	8	玻璃清洗液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		
	8	机油油量检查与补充错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
	5	发电机皮带检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说发动机 ETC 电子节气门系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
	10	不能解说 ECO 发动机节能模式功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

3.试题编号：1-3：汽车发动机舱目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说制动液位及泄漏检查与补充	
		向客户演示并解说冷却液位检查与补充	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池外观、连接及电量检查	
		向客户演示并解说空调压缩机皮带连接检查的操作	
4	发动机状况目	观察机油状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表指	

	视检查与判断	示正常与否判断	
		观察转速表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	解说发动机 ETC(电子节气门）功能、特点并商务评价	
		解说可变气门正时系统功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有工作台； （3）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （4）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车	装配电子节气门和可变气门正时系统	3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
主要耗材	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
发动机状况检查与判断	5	不能识别机油状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能识别发动机转速表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	检查发动机机体油液泄漏状况，不能判断扣 1 分/项。		
	4	通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	8	冷却液检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		
	8	制动液检查与补充错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
	5	空调皮带检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说发动机 ETC 电子节气门系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
	10	不能解说可变气门正时系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

4.试题编号：1-4：汽车发动机舱目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说冷却液液位及泄漏检查与补充	
		向客户演示并解说自动变速器油液位检查	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池端子连接及电量检查	
		向客户演示并解说发电机皮带连接检查	
4	发动机状况目视检查与判断	观察发动机故障指示灯状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察发动机转速表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		检查发动机机体油液泄漏状况并给出判断	
		观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	解说给定发动机的性能及商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有工作台； （3）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （4）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车	装配自动变速器	3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	

	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
主要耗材	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
发动机状况检查与判断	5	不能识别发动机故障指示灯状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能识别发动机转速表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作状态判断，扣 2 分。		
	5	检查发动机机体油液泄漏状况，不能判断扣 1 分/项。		
	4	通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	8	冷却液检查与补充操作错误扣 1 分/项,不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		
	8	变速器油检查与补充错误扣 1 分/项,不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
其他设备检查	5	蓄电池端子连接及电量检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		

	5	发电机皮带检查操作错误扣 1 分/项,不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	20	不能解说给定发动机的性能、特点扣 10 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 10 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

5.试题编号：1-5：汽车发动机舱目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说转向助力器油位及泄漏检查与补充	
		向客户演示并解说机油油位检查与补充	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池端子连接及电量检查	
		向客户演示并解说空调压缩机皮带连接检查	
4	发动机状况目视检查与判断	观察机油状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察发动机转速表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		检查发动机机体油液泄漏状况并给出判断	
		通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	对涡轮增压式发动机进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件

场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有工作台； （3）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （4）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车	装配液压转向助力	3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
主要耗材	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
发动机状况检查与判断	5	不能识别机油状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能识别发动机转速表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	检查发动机机体油液泄漏状况，不能判断扣 1 分/		

		项。		
	4	通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	8	转向助力器油检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		
	8	发动机机油油位检查与补充错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
其他设备检查	5	蓄电池端子连接及电位检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
	5	空调压缩机皮带检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	20	不能解说涡轮增压式发动机功能、特点扣 10 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 10 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

6.试题编号：1-6：汽车底盘目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆防护、举升与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆底盘电控系统故障代码	
		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统检查	向客户演示并解说右前轮驱动轴护套检查	
3	转向系统检查	向客户演示并解说右侧转向拉杆的检查	
4	悬架系统检查	向客户演示并解说前稳定杆是否损坏的检查	
5	制动系统检查	向客户演示并解说制动器管道和软管的安装状况的检查	
6	轮胎检查	向客户演示并解说测量右前轮胎面沟槽深度的操作	

7	商务评价	解说轮胎品牌，制造日期及商务评价	
		解说电动助力转向系统功能、特点及商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
	8	轮胎胎面深度尺		3	
主要耗材	9	抹布		10	
	10	签字笔		10	
	11	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		

护、举升与信息识别	5	举升前车辆四周未做安全检查扣 1 分，轮胎离地时未做安全检查扣 2 分，未落保险状态扣 2 分，不能操作扣 5 分。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，读取不准确扣 2 分。		
传动系统检查	8	右前轮驱动轴护套是否有裂纹、损坏、泄漏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
转向系统检查	10	右侧转向拉杆是否弯曲和损坏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
悬架系统检查	7	前稳定杆是否损坏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
制动系统检查	10	制动器管道和软管的安装状况检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
轮胎检查	10	测量右前轮胎面沟槽深度，检查部位错误扣 3 分/项，检查数值不对扣 5 分，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说轮胎的品牌扣 2 分、制造日期扣 3 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
	10	不能解说动力转向系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

7.试题编号：1-7：汽车底盘目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆防护、举	做好车辆防护	

	升与信息识别	车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆底盘电控系统故障代码	
		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统检查	向客户演示并解说左前轮驱动轴护套检查	
3	转向系统检查	向客户演示并解说方向盘是否松旷的检查	
4	悬架系统检查	向客户演示并解说右前下摆臂球头的防尘罩的检查	
5	制动系统检查	向客户演示并解说制动总泵内液位情况及总泵是否泄漏的检查	
6	轮胎检查	向客户演示并解说左前轮是否有异常磨损的检查	
7	商务评价	解说轮胎型号及制造日期	
		解说自动变速器的类型、特点及商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车	装配自动变速器	3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
	8	轮胎气压表		3	

	9	轮胎胎面深度尺		3	
主要耗材	10	抹布		10	
	11	签字笔		10	
	12	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护、举升与信息识别	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周未做安全检查扣 3 分，轮胎离地时未做安全检查扣 3 分，未落保险状态扣 3 分，不能操作扣 5 分。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，读取不准确扣 2 分。		
传动系统检查	8	前轮驱动轴护套检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
转向系统检查	10	方向盘是否松旷检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
悬架系统检查	7	右前下摆臂球头的防尘罩是否破损检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
制动系统检查	10	制动总泵内液位情况及总泵是否泄漏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
轮胎检查	10	左前轮胎气压检查，检查方法错误扣 3 分/项，数值不对扣 5 分，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说轮胎型号的扣 5 分/项，不能解说制造日期的扣 5 分。		
	10	不能解说自动变速器的类型扣 2 分，特点扣 2 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具		

		扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

8.试题编号：1-8：汽车底盘目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆防护、举升与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆底盘电控系统故障代码	
		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统检查	向客户演示并解说左前轮驱动轴护套检查	
3	转向系统检查	向客户演示并解说左侧转向拉杆检查	
4	悬架系统检查	向客户演示并解说左前减震器密封及连接状况的检查	
5	制动系统检查	向客户演示并解说左前制动管路有无泄漏检查	
6	轮胎检查	向客户演示并解说左前轮胎外观检查的操作	
7	商务评价	解说轮胎型号及制造日期	
		解说制动防抱死系统功能、特点及商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。

	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
主要耗材	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护、举升与信息识别	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周未做安全检查扣 1 分，轮胎离地时未做安全检查扣 2 分，未落保险状态扣 2 分，不能操作扣 5 分。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，读取不准确扣 2 分。		
传动系统检查	8	前轮驱动轴护套检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
转向系统检查	10	左侧转向拉杆是否弯曲和损坏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/		

		项。		
悬架系统检查	7	左前减震器密封及连接状况检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
制动系统检查	10	左前制动管路有无泄漏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
轮胎检查	10	检查轮胎外观状况并分析，错误扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说轮胎型号的扣 5 分/项，不能解说制造日期的扣 5 分。		
	10	不能解说制动防抱死系统功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

9.试题编号：1-9：汽车底盘目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆防护、举升与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆底盘电控系统故障代码	
		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统检查	向客户演示并解说变速器油是否有泄漏的检查	
3	转向系统检查	向客户演示并解说左侧转向拉杆防尘套的检查	
4	悬架系统检查	向客户演示并解说左前下摆臂是否变形、破损的检查	
5	制动系统检查	向客户演示并解说 ABS 泵的连接管路有无泄漏的检查	
6	轮胎检查	向客户演示并解说左前轮胎气压检查，不足需加注	
7	商务评价	解说轮胎气压与轮胎异常磨损的关系	
		解说麦弗逊式独立悬架的功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
	8	轮胎气压表		3	
主要耗材	9	抹布		10	
	10	签字笔		10	
	11	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护、举升	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周未做安全检查扣 3 分，轮胎离地		

与信息识别		时未做安全检查扣 3 分，未落保险状态扣 3 分，不能操作扣 5 分。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，读取不准确扣 2 分。		
传动系统检查	8	变速器油是否有泄漏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
转向系统检查	10	左侧转向拉杆防尘套是否有裂纹和损坏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
悬架系统检查	7	左前下摆臂是否变形、破损检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
制动系统检查	10	ABS 泵的连接管路有无泄漏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
轮胎检查	10	左前轮胎气压检查，检查方法错误扣 3 分/项，数值不对扣 5 分，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说轮胎气压与轮胎异常磨损的关系扣 10 分，分析不全扣 5 分/项。		
	10	不能解说麦弗逊式独立悬架的功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

10.试题编号：1-10：汽车底盘目视检查

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆防护、举升与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆底盘电控系统故障代码	

		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统检查	向客户演示并解说右前轮驱动轴护套检查	
3	转向系统检查	向客户演示并解说火开关在 ACC 位置时,方向盘可否自由转动的检查	
4	悬架系统检查	向客户演示并解说右后减振器螺旋弹簧是否变形、损坏的检查	
5	制动系统检查	向客户演示并解说制动总泵内液位情况及总泵是否泄漏的检查	
6	轮胎检查	向客户演示并解说左前轮胎外观检查的操作	
7	商务评价	解说轮胎换位的目的及操作方法	
		解说 EPS 的功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	道通/X431 等通用仪器
主要工具	3	车辆防护具		3	
	4	汽车拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
	8	轮胎胎面深度尺		3	
主要耗材	9	抹布		10	

	10	签字笔		10	
	11	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护、举升与信息识别	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周未做安全检查扣 1 分，轮胎离地时未做安全检查扣 2 分，未落保险状态扣 2 分，不能操作扣 5 分。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，读取不准确扣 2 分。		
传动系统检查	8	右前轮驱动轴护套是否有裂纹、损坏、泄漏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
转向系统检查	10	点火开关在 ACC 位置时,方向盘可否自由转动的检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
悬架系统检查	7	右后减振器螺旋弹簧是否变形、损坏的检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
制动系统检查	10	制动总泵内液位情况及总泵是否泄漏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
轮胎检查	10	检查轮胎外观状况并分析，错误扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务评价	10	不能解说轮胎换位的目的扣 5 分，不能解说操作方法扣 5 分		
	10	不能解说 EPS 的作用功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		

6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

11.试题编号：1-11：驾乘舱设备操作与调整

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说大灯（远光）的操作	
		向客户演示并解说右转向灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器慢速档操作	
3	中控台各设备操作	打开收音机，并将频率设置为 FM97.5MHz	
		打开暖空调，设置风向为吹脚除霜，风速为 4 档	
		演示并解说完成自动变速器操纵杆的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成左前窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成右后视镜的调整	
		演示并解说完成引擎盖的打开/关闭	
5	商务评价	解说安全气囊/气帘的功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。

	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	轿车	装配自动变速器	3	市面上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	5	不能识别大灯（远光）开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
	5	不能识别雨刮器开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成雨刮慢速档操作，扣 2 分。		
	5	不能识别转向灯开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
中控台各设备操作	5	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成空调取暖操作，扣 2 分。		
	5	不能识别收音机按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成收音机操作，扣 2 分。		
	5	不能识别自动变速器杆，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成自动变速器杆操作，		

		扣 2 分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	5	不能识别电动窗开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成电动窗升除操作，扣 2 分。		
	5	不能识别后视镜调整开关，扣 1 分；不能介绍其功能，扣 2 分；不能完成后视镜调整操作，扣 2 分。		
	5	不能识别引擎盖拉开手柄，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成引擎盖开启操作，扣 2 分。		
商务评价	20	不能解说安全气囊/气帘的功能、特点扣 10 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 10 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

12.试题编号：1-12：驾乘舱设备操作与调整

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说大灯（近灯）的操作	
		向客户演示并解说完成右转向灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器快速档操作	
3	中控台各设备操作	打开 CD，播放第 3 首歌，音量为 12	
		打开冷空调，设置最低温度、风向为吹面，风速 4 档	
		演示并解说完成驻车制动操纵杆的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成左后窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成预紧式安全带的调整	
		演示并解说完成油箱盖的打开/关闭	

5	商务评价	解说电动座椅的功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车	具有电动座椅	3	市面上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
灯光、雨刮等组合	5	不能识别大灯（近光）开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		

开关操作与调整	5	不能识别雨刮器开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成雨刮快速档操作，扣 2 分。		
	5	不能识别转向灯开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
中控台各设备操作	5	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成空调制冷操作，扣 2 分。		
	5	不能识别 CD 按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成 CD 机播放操作，扣 2 分。		
	5	不能识别驻车制动杆，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成驻车制动杆操作，扣 2 分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	5	不能识别电动窗开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成电动窗升除操作，扣 2 分。		
	5	不能识别预紧式安全带，扣 1 分；不能介绍其功能，扣 2 分；不能为完成安全带调整操作，扣 2 分。		
	5	不能识别油箱盖拉开手柄，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成油箱盖开启操作，扣 2 分。		
商务评价	20	不能解说电动座椅的功能、特点扣 10 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 10 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

13.试题编号：1-13：驾乘舱设备操作与调整

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说大灯（近灯）的操作	
		向客户演示并解说完成右转向灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器快速档操作	
3	中控台各设备操作	将收音打开，将预存台“1”设置为 FM98.4MHz；“2”设置为 AM532。	
		打开冷空调，设置风向为除霜，风速为 3 档	
		演示并解说完成点烟器、烟灰缸使用的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成右后窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成左后视镜的调整	
		演示并解说完成行李箱的打开/关闭	
5	商务评价	解说室内自动防炫目后视镜的功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套

主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	5	不能识别大灯（近光）开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
	5	不能识别雨刮器开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成雨刮快速档操作，扣 2 分。		
	5	不能识别转向灯开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
中控台各设备操作	5	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成空调制冷操作，扣 2 分。		
	5	不能识别收音机按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成预存台操作，扣 2 分。		
	5	不能识别点烟器、烟灰缸，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成相关使用操作，扣 2 分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	5	不能识别电动窗开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成电动窗升除操作，扣 2 分。		
	5	不能识别后视镜调整开关，扣 1 分；不能介绍其功能，扣 2 分；不能完成后视镜调整操作，扣 2 分。		

	5	不能识别行李箱开关按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成行李箱开启操作，扣 2 分。		
商务评价	20	不能解说室内自动防炫目后视镜功能、特点扣 10 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 10 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

14.试题编号：1-14：驾乘舱设备操作与调整

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说超车灯的操作	
		向客户演示并解说顶灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器喷水操作	
3	中控台各设备操作	打开 CD，播放第 3 首歌，音量为 12。	
		打开冷空调，设置最低温度、风向为吹面，风速 4 档	
		演示并解说完成驻车制动操纵杆的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成左后窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成预紧式安全带的调整	
		演示并解说完成油箱盖的打开/关闭	
5	商务评价	解说自适应巡航控制系统的功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件

场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	5	不能识别超车开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
	5	不能识别雨刮器开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成雨刮器喷控制操作，扣 2 分。		
	5	不能识别顶灯开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
中控台各	5	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其		

设备操作		功能，扣 2 分；不能完成空调制冷操作，扣 2 分。		
	5	不能识别 CD 按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成 CD 机播放操作，扣 2 分。		
	5	不能识别驻车制动杆，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成驻车制动杆操作，扣 2 分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	5	不能识别电动窗开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成电动窗升除操作，扣 2 分。		
	5	不能识别预紧式安全带，扣 1 分；不能介绍其功能，扣 2 分；不能为完成安全带调整操作，扣 2 分。		
	5	不能识别油箱盖拉开手柄，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成油箱盖开启操作，扣 2 分。		
商务评价	20	不能解说自适应巡航控制系统的功能、特点扣 10 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 10 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

15.试题编号：1-15：驾乘舱设备操作与调整

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说前防雾灯的操作	
		向客户演示并解说完成警告灯的操作	
		演示并解说为客户完成玻璃喷水器喷水位置操作	

3	中控台各设备操作	将收音打开，设置为 FM98.4MHz；音量为 10	
		打开冷空调，设置风向为除霜，风速为 3 档	
		演示并解说完成自动变速器变速操纵杆的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成电动窗设置为锁止。	
		演示并解说为客户完成座椅的调整	
		演示并解说完成儿童锁的打开/关闭	
5	商务评价	解说自动雨刮系统的功能、特点并进行商务评价	

注意事项：

①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；

②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于 45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车	装配自动变速器	3	市面上主流车型
主要工具	2	车辆防护具		3	
	3	汽车拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

车辆防护	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
车辆信息识别	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，数据读取不准确扣 2 分。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	5	不能识别前防雾灯开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成防雾灯操作，扣 2 分。		
	5	不能识别警告灯开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成警告灯操作，扣 2 分。		
	5	不能识别玻璃喷水器，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成玻璃喷水位置调整，扣 2 分。		
中控台各设备操作	5	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成空调除霜操作，扣 2 分。		
	5	不能识别收音机按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成收音机播放操作，扣 2 分。		
	5	不能识别自动变速器杆，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成自动变速器杆操作，扣 2 分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	5	不能识别电动窗开关，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成所有电动窗锁止操作，扣 2 分。		
	5	不能识别座椅调整开关，扣 1 分；不能介绍其功能，扣 2 分；不能为客户完成座椅调整操作，扣 2 分。		
	5	不能识别儿童锁开关按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成儿童锁开启操作，扣 2 分。		
商务评价	20	不能解说自动雨刮系统的功能、特点扣 10 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 10 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与		

		财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

二、DMS 系统操作模块

1.试题编号：2-1：车险承保

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容
1	投保信息	根据考试界面给定的被保人信息、被保险人信息、投保车辆信息、约定驾驶员信息、投保险种信息、投保业务信息、投保综合信息等，在软件系统上，完成投保基本信息、投保保险信息及投保综合信息的填写。
2	审核信息	根据考试界面给定的审核信息，在软件系统上，完成投保单的审核情况填写。
3	验车信息	根据考试界面给定的验车情况，在软件系统上，完成查验车辆信息的填写。
4	核保信息	根据考试界面给定的核保情况，在软件系统上，完成核保综合单的填写。
5	保险单信息	根据之前录入的信息，在软件系统上，完成保险单制作，正确生成保险单。

试题详情

流程名称	题目描述
基础信息	行驶证 号牌号码：苏 HAJ865　档案编号：3205012676974　车辆类型：小型轿车 使用性质：家庭自用　所有人：蒋文 品牌型号：雪佛兰 SGM7140MTB 外廓尺寸：4300*1735*1503

	车辆识别代码：LSGSA52M6DD082219 发动机号码：C91320535 住址：江苏省淮安市青浦区解放路 08 号 总质量：1492 整备质量：1092 核定载质量：400 核定载人数：5 检验记录：合格 注册日期：2013-04-29　　发证日期：2013-04-29 条形码：3200012578914 驾驶证 姓名：蒋文 性别：男 生日：19850805 住址：江苏省淮安市青浦区解放路 08 号 初次领证日期：2012-01-05 准架车型：C1 有效期开始：2012-01-05 有效期结束：2018-01-04 驾驶证号：320801198508051827 档案编号：3550007861256 检验记录：合格 机动车登记证 机动车所有人：蒋文 证件名称：个人身份证 证件号码：320801198508051827 机动车登记机关：江苏省淮安市车辆管理所 登记证：2013-04-29 机动车登记编码：3205012676974 车辆类型：小型轿车

	车辆品牌：雪佛兰 车辆型号：雪佛兰 SGM7140MTB 车身颜色：蓝色 车辆识别代码：LSGSA52M6DD082219 使用性质：家庭自用 国产/进口：国产 发动机号：C91320535 发动机型号：LEW 燃料种类：汽油 排量/功率：1.4 制造厂名称：上汽通用雪佛兰 转向形式：方向盘 轮距：1477 轮胎数：4 轴距：2500 外廓尺寸：4300*1735*1503 总质量：1492 核定载质量：400 核定载客数：5 驾驶室载客：2 车辆获得方式：个人购买 车辆出厂日期：20120809 发证机关：江苏省淮安市车辆管理所 发证日期：2013-04-29
投保 信息	投保人信息 投保人姓名（联系人姓名）：蒋文 联系人固定电话：0517-5896125 联系人移动电话：15048962353 投保人住所: 江苏省淮安市青浦区解放路 08 号

	邮政编码：223001 被保险人信息 被保险人类型：自然人 自然人名称: 蒋文 身份证号码：320801198508051827 联系人姓名: 蒋文 固定电话：0517-5896125 移动电话：15048962353 被保险人住所: 江苏省淮安市青浦区解放路 08 号 邮政编码：223001 被保险人单位性质: 个体、私营企业 投保车辆信息 号牌号码：苏 HAJ865 厂牌型号：雪佛兰 SGM7140MTB 发动机号：C91320535 VIN 码：LSGSA52M6DD082219 核定载客：5 核定载重：400 排量：1.4 新车购价：71900 车辆登记日期：2013-04-29 已用年限：3 已行驶里程：35200.0 被保险人与车辆的关系：所有 车主：蒋文 号牌底色：蓝 车身颜色：蓝色 车辆种类：客车 车辆使用性质：家庭自用汽车 6 座以下

	汽车安全性能：防盗系统、ABS、安全气囊 固定停放点：固定车位 行驶区域：省内行驶 车损险及其附加险赔款次数： 2 次 三者险及其附加险赔款次数： 1 次 是否在我公司投保车辆保证险：是 车损险与车身划痕险选择汽车专修厂：江苏省淮安市雪佛兰 4S 店 约定驾驶员信息 姓名：蒋文 驾驶证号：320801198508051827 初次领证日期：2012-01-05 准驾车型：C1 驾驶员属性：主 投保险种 险种名称：交强险 投保车辆种类：家庭自用车 车辆明细分类：家庭自用车 6 座以下 保险费：950 商业险： 1 机动车损失险 保险金额/责任限额：71900.0 2 盗抢险 保险金额/责任限额：71900.0 3 车身划痕损失险 保险金额/责任限额：5000.0 业务信息 车辆验证情况：已验车 业务员姓名：王全 代理人名称：赵梅 上年度是否在本公司承保：是 处理时间：2016-04-26 业务来源：直接业务

	综合信息 投保车辆上年交通违章情况：轻微违章次数：3 次　　严重违章次数：0 次 投保主险名称：商业车辆保险 A 款 保险期间：2016-05-01　至 2017-04-30 特别约定：保险单涂改无效 争议解决方式：诉讼 处理状态：投保结束 保险单编号：BXD00011122　　签单人：王全　　签单时间: 2016-04-26 11:12:05
审核信息	验单结果：通过 投保单信息审核情况：合格 投保人信息审核情况：合格 投保车辆的行驶证审核情况：合格 审核状态：审核结束 保险编号：BXD00011122 审核人: 利明　审核时间: 2016-04-26 11:14:11
验车信息	验车需求：免验车 验车结果：通过 免验车原因：按期续保 验车情况：合格 保险编号：BXD00011122
核保信息	核保结果：通过 预期赔付率：30%以下 保险编号：BXD00011122 核保人：孙坚 核保时间: 2016-04-26 11:15:08

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	标准机房

主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
投保信息	72	根据投保人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据被保险人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保车辆信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据约定驾驶员信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保险种信息及投保车辆信息正确查询车辆所在地区、各险种费率，添加投保险种，选择并计算各险种的保险金额，计算得出保费金额。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保业务信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保综合信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		

审核信息	4	根据审核信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
验车信息	2	根据验车信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
核保信息	2	根据核保信息，正确登记核保结果、预期赔付率。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
保险单信息	36	根据之前录入的信息，在软件上完成保险单制作，正确生成保险单。保险单每项正确计 1 分，否则不计分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

2.试题编号：2-2：车险承保

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容
1	投保信息	根据考试界面给定的被保人信息、被保险人信息、投保车辆信息、约定驾驶员信息、投保险种信息、投保业务信息、投保综合信息等，在软件系统上，完成投保基本信息、投保保险信息及投保综合信息的填写。
2	审核信息	根据考试界面给定的审核信息，在软件系统上，完成投保单的审核情况填写。
3	验车信息	根据考试界面给定的验车情况，在软件系统上，完成查验车辆信息的填写。
4	核保信息	根据考试界面给定的核保情况，在软件系统上，完成核保综合单的填写。
5	保险单信息	根据之前录入的信息，在软件系统上，完成保险单制作，正确生成保险单。

试题详情

流程名称	题目描述
基础信息	行驶证 号牌号码：京 B79U08 档案编号：441900261032　车辆类型：小型轿车 使用性质：家庭自用　所有人：孙立文 品牌型号：丰田牌 TV7164 外廓尺寸：4530*1705*1490 车辆识别代码：LFMAP22C5A0206017 发动机号：F930955 住址：北京市朝阳区胜利大街 88 号 总质量：1600.0 整备质量：1165.0 核定载质量：435.0 核定载人数：5 检验记录：合格 注册日期：2013-04-29　发证日期：2013-04-29 条形码：348000918565 驾驶证 姓名：孙立文 性别：男 生日：1989-01-25 住址：北京市朝阳区胜利大街 88 号 初次领证日期：2012-12-03 准驾车型：C1 有效期开始：2012-12-03 有效期结束：2018-12-02 证件号码：110105198901251578 档案编号：1267007890762 检查记录：合格 机动车登记证

	机动车所有人：孙立文 证件名称：个人身份证 证件号码：110105198901251578 机动车登记机关：北京市朝阳区车辆管理所 登记证：2013-04-29 机动车登记编码：1204012676974 车辆类型：小型轿车 车辆品牌：一汽丰田 车辆型号：丰田牌 TV7164 车身颜色：白色 车辆识别代码：LFMAP22C5A0206017 使用性质：家庭自用 国产/进口：国产 发动机号：F930955 发动机型号：1ZR-FE 燃料种类：汽油 排量/功率：1.6 制造厂名称：一汽丰田 转向形式：方向盘 轮距：1470.0 轮胎数：4 轴距：2600.0 外廓尺寸：4530*1705*1490 总质量：1600.0 核定载质量：435.0 核定载客数：5 驾驶室载客：2 车辆获得方式：个人购买 车辆出厂日期：2013-01-10

	发证机关：北京市朝阳区车辆管理所 发证日期：2013-04-29
投保信息	投保人信息 投保人姓名（联系人姓名）：孙立文 联系人固定电话：010-23156068 联系人移动电话：13289562314 投保人住所: 北京市朝阳区胜利大街 88 号 邮政编码：100001 被保险人信息 被保险人类型：自然人 自然人名称: 孙立文 身份证号码：110105198901251578 联系人姓名: 孙立文 固定电话：010-23156068 移动电话：13289562314 被保险人住所: 北京市朝阳区胜利大街 88 号 邮政编码：100001 被保险人单位性质: 党政机关、团体 投保车辆信息 号牌号码：京 B79U08 厂牌型号：丰田牌 TV7164 发动机号：F930955 VIN 码：LFMAP22C5A0206017 核定载客：5 核定载重：435.0 排量：1.6 新车购价：113800.0 车辆登记日期：2013-04-29 已用年限：3

	已行驶里程：29600.0 被保险人与车辆的关系：所有 车主：孙立文 号牌底色：蓝 车身颜色：白色 车辆种类：客车 车辆使用性质：家庭自用汽车 6 座以下 汽车安全性能：防盗系统、ABS、安全气囊 固定停放地点：固定车位 行驶区域：省内行驶 车损险及其附加险赔款次数： 1 次 三者险及其附加险赔款次数：2 次 是否在我公司投保车辆保证险：是 车损险与车身划痕险选择汽车专修厂：北京市朝阳区民众丰田 4S 店 约定驾驶员信息 姓名：孙立文 驾驶证号：110105198901251578 初次领证日期：2012-12-03 准驾车型：C1 驾驶员属性：主 投保险种 险种名称：交强险 投保车辆种类：家庭自用车 车辆明细分类：家庭自用车 6 座以下 保险费：950 商业险： 1 第三者责任险 保险金额/责任限额：150000.0 2 盗抢险 保险金额/责任限额：113800.0 3 机动车损失险 保险金额/责任限额：113800.0

	业务信息 车辆验证情况：已验车 业务员姓名：李江 代理人名称：孙智 上年度是否在本公司承保：是 处理时间：2016-04-29 业务来源：直接业务 综合信息 投保车辆上年交通违章情况：轻微违章次数：2 次　严重违章次数：2 次 投保主险名称：商业车辆保险 A 款 保险期间：2016-05-01　至 2017-04-30 特别约定：保险单涂改无效 争议解决方式：诉讼 处理状态：投保结束 保险单编号：BXD10016142　签单人：李江　签单时间：2016-04-29 11:21:08
审核信息	验单结果：通过 投保单信息审核情况：合格 投保人信息审核情况：合格 投保车辆的行驶证审核情况：合格 审核状态：审核结束 保险编号：BXD10016142 审核人: 刘梅 审核时间：　2016-04-29 11:25:32
验车信息	验车需求：免验车 验车结果：通过 免验车原因：按期续保 验车情况：合格 保险编号：BXD10016142
核保	核保结果：通过

信息	预期赔付率：30%以下 保险编号：BXD10016142 核保人：李雯 核保时间：2016-04-29 11:27:01

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
投保信息	72	根据投保人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据被保险人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保车辆信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据约定驾驶员信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保险种信息及投保车辆信息正确查询车辆所在		

		地区、各险种费率，添加投保险种，选择并计算各险种的保险金额，计算得出保费金额。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保业务信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保综合信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
审核信息	4	根据审核信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
验车信息	2	根据验车信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
核保信息	2	根据核保信息，正确登记核保结果、预期赔付率。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
保险单信息	36	根据之前录入的信息，在软件上完成保险单制作，正确生成保险单。保险单每项正确计 1 分，否则不计分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

3.试题编号：2-3：车险承保

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容
1	投保信息	根据考试界面给定的被保人信息、被保险人信息、投保车辆信息、约定驾驶员信息、投保险种信息、投保业务信息、投保综合信息等，在软件系统上，完成投保基本信息、投保保险信息及投保综合信息的填写。
2	审核信息	根据考试界面给定的审核信息，在软件系统上，完成投保单的审核情况填写。

3	验车信息	根据考试界面给定的验车情况，在软件系统上，完成查验车辆信息的填写。
4	核保信息	根据考试界面给定的核保情况，在软件系统上，完成核保综合单的填写。
5	保险单信息	根据之前录入的信息，在软件系统上，完成保险单制作，正确生成保险单。

试题详情

流程名称	题目描述
基础信息	行驶证 号牌号码：浙 B27230　档案编号：521040661032　车辆类型：小型轿车 使用性质：家庭自用　所有人：赵敏 品牌型号：FV7207TRATG 外廓尺寸：4812*1855*1417 车辆识别代码：LFV3A23C8B3818718 发动机号：073896 住址：杭州市西湖区幸福路中央大街 101 号 总质量：2000.0 整备质量：1550.0 核定载质量：450.0 核定载人数：5 检验记录：合格 注册日期：2013-04-29　　发证日期：2013-04-29 条形码：607020910565 驾驶证 姓名：赵敏 性别：女 生日：1990-05-19 住址：杭州市西湖区幸福路中央大街 101 号

	初次领证日期：2012-10-18 准架车型：C1 有效期起始时间：2012-10-18 有效期结束时间：2018-10-17 证件号码：310002199005191657 档案编号：6080092300891 检验记录：合格 机动车登记证 机动车所有人：赵敏 证件名称：个人身份证 证件号码：310002199005191657 机动车登记机关：杭州市西湖区车辆管理所 登记证：2013-04-29 机动车登记编码：2089010067591 车辆类型：小型轿车 车辆品牌：大众牌 车辆型号：FV7207TRATG 车身颜色：白色 车辆识别代码：LFV3A23C8B3818718 使用性质：家庭自用 国产/进口：国产 发动机号：073896 发动机型号：CGW 燃料种类：汽油 排量/功率：2.0 制造厂名称：一汽大众 转向形式：方向盘 轮胎数：4 轴距：2712.0 外廓尺寸：4812*1855*1417

	总质量：2000.0 核定载质量：450.0 核定载客数：5 驾驶室载客：2 车辆获得方式：个人购买 车辆出厂日期：2011-06-21 发证机关：杭州市西湖区车辆管理所 发证日期：2013-04-29
投保信息	投保人信息 投保人姓名（联系人姓名）：赵敏 联系人固定电话：0571-2538652 联系人移动电话：13578963212 投保人住所：杭州市西湖区幸福路中央大街 101 号 邮政编码：310002 被保险人信息 被保险人类型：自然人 自然人名称：赵敏 身份证号码：310002199005191657 联系人姓名：赵敏 固定电话：0571-2538652 移动电话：13578963212 被保险人住所：杭州市西湖区幸福路中央大街 101 号 邮政编码：310002 被保险人单位性质：个体、私营企业 投保车辆信息 号牌号码：浙 B27230 厂牌型号：FV7207TRATG 发动机号：073896 VIN 码：LFV3A23C8B3818718

	核定载客：5 核定载重：450.0 排量：2.0 新车购价：303800.0 车辆登记日期：2013-04-29 已用年限：3 已行驶里程：42200.0 被保险人与车辆的关系：所有 车主：赵敏 号牌底色：蓝 车身颜色：白色 车辆种类：客车 车辆使用性质：家庭自用汽车 6 座以下 汽车安全性能：防盗系统、ABS、安全气囊 固定停放点：固定车位 行驶区域：省内行驶 车损险及其附加险赔款次数：2 次 三者险及其附加险赔款次数：3 次 是否在我公司投保车辆保证险：是 车损险与车身划痕险选择汽车专修厂：杭州市西湖区一汽大众 4S 店 约定驾驶员信息 姓名：赵敏 驾驶证号：310002199005191657 初次领证日期：2012-10-18 准驾车型：C1 驾驶员属性：主 投保险种 险种名称：交强险 投保车辆种类：家庭自用车

	车辆明细分类：家庭自用车 6 座以下 保险费：950 商业险： 1 机动车损失险　保险金额/责任限额：303800.0 2 第三者责任险　　保险金额/责任限额：500000.0 3 自燃损失险　保险金额/责任限额：303800.0 业务信息 车辆验证情况：已验车 业务员姓名：孙斌 代理人名称：谢广昆 上年度是否在本公司承保：是 处理时间：2016-04-28 业务来源：直接业务 综合信息 投保车辆上年交通违章情况：轻微违章次数：3 次　严重违章次数：1 次 投保主险名称：商业车辆保险 A 款 保险期间：2016-05-01　至 2017-04-30 特别约定：保险单涂改无效 争议解决方式：诉讼 处理状态：投保结束 保险单编号：BXD60216142 签单人：孙斌　签单时间: 2016-04-28 11:29:54
审核 信息	验单结果：通过 投保单信息审核情况：合格 投保人信息审核情况：合格 投保车辆的行驶证审核情况：合格 审核状态：审核结束 保险编号：BXD60216142 审核人: 李天　审核时间：2016-04-28 11:31:50
验车	验车需求：免验车

信息	验车结果：通过 免验车原因：按期续保 验车情况：合格 保险编号：BXD60216142
核保 信息	核保结果：通过 预期赔付率：30%以下 保险编号：BXD60216142 核保人：赵权 核保时间：2016-04-28 11:32:16

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
投保 信息	72	根据投保人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据被保险人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		

		根据投保车辆信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据约定驾驶员信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保险种信息及投保车辆信息正确查询车辆所在地区、各险种费率，添加投保险种，选择并计算各险种的保险金额，计算得出保费金额。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保业务信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保综合信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
审核信息	4	根据审核信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
验车信息	2	根据验车信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
核保信息	2	根据核保信息，正确登记核保结果、预期赔付率。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
保险单信息	36	根据之前录入的信息，在软件上完成保险单制作，正确生成保险单。保险单每项正确计 1 分，否则不计分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

4.试题编号：2-4：车险承保

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容

1	投保信息	根据考试界面给定的被保人信息、被保险人信息、投保车辆信息、约定驾驶员信息、投保险种信息、投保业务信息、投保综合信息等，在软件系统上，完成投保基本信息、投保保险信息及投保综合信息的填写。
2	审核信息	根据考试界面给定的审核信息，在软件系统上，完成投保单的审核情况填写。
3	验车信息	根据考试界面给定的验车情况，在软件系统上，完成查验车辆信息的填写。
4	核保信息	根据考试界面给定的核保情况，在软件系统上，完成核保综合单的填写。
5	保险单信息	根据之前录入的信息，在软件系统上，完成保险单制作，正确生成保险单。

试题详情

流程名称	题目描述
基础信息	行驶证 号牌号码：沪 TS2506　档案编号：221040651032　车辆类型：小型轿车 使用性质：家庭自用　所有人：刘德全 品牌型号：FV7160BBMGG 外廓尺寸：4812*1855*1417 车辆识别代码：LFV2A1BS8D4502363 发动机号：020089 住址：上海市黄浦区人民路新街口 28 号 总质量：1600.0 整备质量：1215.0 核定载质量：385.0 核定载人数：5 检验记录：合格 注册日期：2012-05-07　　发证日期：2012-05-07

	条形码：307220410565 驾驶证 姓名：刘德全 性别：男 生日：1988-08-02 单位或住址：上海市黄浦区人民路新街口 28 号 初次领证日期：2012-01-04 准架车型：C1 有效期起始时间：2012-01-04 有效期结束时间：2018-01-03 证件号码：310101198808024512 档案编号：2210062300801 检验记录：合格 机动车登记证 机动车所有人：刘德全 证件名称：个人身份证 证件号码：310101198808024512 机动车登记机关：上海市黄浦区车辆管理所 登记证：2012-05-07 机动车登记编码：1029070063021 车辆类型：小型轿车 车辆品牌：大众牌 车辆型号：FV7160BBMGG 车身颜色：黑色 车辆识别代码：LFV2A1BS8D4502363 使用性质：家庭自用 国产/进口：国产 发动机号：020089 发动机型号：CPD 燃料种类：汽油

	排量/功率：1.4 制造厂名称：一汽大众 转向形式：方向盘 轮胎数：4 轴距：2603.0 外廓尺寸：4487*1706*1470 总质量：1600.0 核定载质量：385.0 核定载客数：5 驾驶室载客：2 车辆获得方式：个人购买 车辆出厂日期：2011-06-21 发证机关：：杭州市西湖区车辆管理所 发证日期：2012-05-07
投保 信息	投保人信息 投保人姓名：刘德全 联系人姓名：刘德全 联系人固定电话：021-25316513 联系人移动电话：13172363610 投保人住所：上海市黄浦区人民路新街口 28 号 邮政编码：200001 被保险人信息 被保险人类型：自然人 自然人名称：刘德全 身份证号码：310101198808024512 联系人姓名：刘德全 固定电话：021-25316513 移动电话：13172363610 被保险人住所：上海市黄浦区人民路新街口 28 号

	邮政编码：200001 被保险人单位性质：党政机关、团体 投保车辆信息 号牌号码：沪 TS2506 厂牌型号：FV7160BBMGG 发动机号：020089 VIN 码：LFV2A1BS8D4502363 核定载客：5 核定载重：385.0 排量：1.4 新车购价：119300.0 车辆登记日期：2012-05-07 已用年限：4 已行驶里程：58600.0 被保险人与车辆关系：所有 车主：刘德全 号牌底色：蓝 车身颜色：黑色 车辆种类：客车 车辆使用性质：家庭自用汽车 6 座以下 汽车安全性能：防盗系统、ABS、安全气囊 固定停放点：固定车位 行驶区域：省内行驶 车损险及其附加险赔款次数：1 次 三者险及其附加险赔款次数：2 次 是否在我公司投保车辆保证险：是 车损险与车身划痕险选择汽车专修厂：上海市黄浦区一汽大众 4S 店 约定驾驶员信息 姓名：刘德全

	驾驶证号：310101198808024512 初次领证日期：2012-01-04 准驾车型：C1 驾驶员属性：主 投保险种 险种名称：交强险 投保车辆种类：家庭自用车 车辆明细分类:家庭自用车 6 座以下 保险费：950 商业险： 1 第三者责任险　　保险金额/责任限额：150000.0 2 机动车损失险　　保险金额/责任限额：119300.0 3 车上人员责任险（驾驶员）　　保险金额/责任限额：100000.0 业务信息 车辆验证情况：已验车 业务员姓名：赵晓荣 代理人名称：李嘉文 上年度是否在本公司承保：是 处理时间：2016-05-05 业务来源：直接业务 综合信息 投保车辆上年交通违章情况：轻微违章次数：3 次　严重违章次数：0 次 投保主险名称：商业车辆保险 A 款 保险期间：2016-05-07 至 2017-05-06 特别约定：保险单涂改无效 争议解决方式：诉讼 处理状态：投保结束 保险单编号：BXD20231142 签单人：赵晓荣　签单时间：2016-05-05 11:56:20

审核信息	验单结果：通过 投保单信息审核情况：合格 投保人信息审核情况：合格 投保车辆的行驶证审核情况：合格 保险单编号：BXD20231142 审核人: 李桂明 审核时间：2016-05-05 12:04:27
验车信息	验车需求：免验车 验车结果：通过 免验车原因：按期续保 保险单编号：BXD20231142
核保信息	核保结果：通过 预期赔付率：30%以下 保险编号：BXD20231142 核保人：孙敏 核保时间：2016-05-05 12:05:32

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
投保信息	72	根据投保人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据被保险人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保车辆信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据约定驾驶员信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保险种信息及投保车辆信息正确查询车辆所在地区、各险种费率，添加投保险种，选择并计算各险种的保险金额，计算得出保费金额。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保业务信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保综合信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
审核信息	4	根据审核信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
验车信息	2	根据验车信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
核保信息	2	根据核保信息，正确登记核保结果、预期赔付率。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
保险单信息	36	根据之前录入的信息，在软件上完成保险单制作，正确生成保险单。保险单每项正确计 1 分，否则不计分。		
综合	计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100			

得分			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

5.试题编号：2-5：车险承保

（1）任务描述

序号	考核点	考核内容
1	投保信息	根据考试界面给定的被保人信息、被保险人信息、投保车辆信息、约定驾驶员信息、投保险种信息、投保业务信息、投保综合信息等，在软件系统上，完成投保基本信息、投保保险信息及投保综合信息的填写。
2	审核信息	根据考试界面给定的审核信息，在软件系统上，完成投保单的审核情况填写。
3	验车信息	根据考试界面给定的验车情况，在软件系统上，完成查验车辆信息的填写。
4	核保信息	根据考试界面给定的核保情况，在软件系统上，完成核保综合单的填写。
5	保险单信息	根据之前录入的信息，在软件系统上，完成保险单制作，正确生成保险单。

试题详情

流程名称	题目描述
基础信息	行驶证 号牌号码：沪 CL5108　档案编号：301040651032　车辆类型：小型轿车 使用性质：家庭自用　所有人：叶建成 品牌型号：FV7166FAAGG 外廓尺寸：4644*1778*1482 车辆识别代码：LFV2A21K8E4029710 发动机号码：251043 住址：上海市虹口区护国路 328 号

	总质量：1800.0 整备质量：1435.0 核定载质量：365.0 核定载人数：5 检验记录：合格 注册日期：2014-04-28　　发证日期：2014-04-28 条形码：402220310465 驾驶证 姓名：叶建成 性别：男 生日：1991-11-02 住址：上海市虹口区护国路 328 号 初次领证日期：2013-01-08 准架车型：C1 有效期开始：2013-01-08 有效期结束：2019-01-07 证件号码：310109199111022503 档案编号：1012062302201 检验记录：合格 机动车登记证 机动车所有人：叶建成 证件名称: 个人身份证 证件号码：310109199111022503 机动车登记机关：上海市虹口区车辆管理所 登记日期：2014-04-28 机动车登记编码：2012030663025 车辆类型：小型轿车 车辆品牌：大众牌 车辆型号：FV7166FAAGG 车身颜色：黑色

	车辆识别代码：LFV2A21K8E4029710 使用性质：家庭自用 国产/进口：国产 发动机号：251043 发动机型号：CLR 燃料种类：汽油 排量/功率：1.6 制造厂名称：一汽大众 转向形式：方向盘 轮胎数：4 轴距：2651.0 外廓尺寸：4644*1778*1482 总质量：1800.0 核定载质量：365.0 核定载客数：5 驾驶室载客：2 车辆获得方式：个人购买 车辆出厂日期：2014-03-19 发证机关：：上海市虹口区车辆管理所 发证日期：2014-04-28
投保 信息	投保人信息 投保人姓名：叶建成 联系人姓名：叶建成 联系人固定电话：023-30326216 联系人移动电话：18372063611 投保人住所: 上海市虹口区护国路 328 号 邮政编码：200080 被保险人信息 被保人类型：自然人

	自然人名称: 叶建成 身份证号码：310109199111022503 联系人姓名: 叶建成 固定电话：023-30326216 移动电话：18372063611 被保险人住所: 上海市虹口区护国路 328 号 邮政编码：200080 被保险人单位性质: 军队（武警） 投保车辆信息 号牌号码：沪 CL5108 厂牌型号：FV7166FAAGG 发动机号：251043 VIN 码：LFV2A21K8E4029710 核定载客：5 核定载重：365.0 排量：1.6 新车购价：144800.0 车辆登记日期：2014-04-28 已用年限：2 已行驶里程：26200.0 被保险人与车辆关系：所有 车主：叶建成 号牌底色：蓝 车身颜色：黑色 车辆种类：客车 车辆使用性质：家庭自用汽车 6 座以下 汽车安全性能：防盗系统、ABS、安全气囊 固定停放点：固定车位 行驶区域：省内行驶

	车损险及其附加险赔款次数：1 次 三者险及其附加险赔款次数：2 次 是否在我公司投保车辆保证险：是 车损险与车身划痕险选择汽车专修厂：上海市虹口区一汽大众 4S 店 约定驾驶员信息 姓名：叶建成 驾驶证号：310109199111022503 初次领证日期：2013-01-08 准驾车型：C1 驾驶员属性：主 投保险种 险种名称：交强险 投保车辆种类：家庭自用车 车辆明细分类：家庭自用车 6 座以下 保险费：950 商业险： 1 机动车损失险　　保险金额/责任限额：144800.0 2 第三者责任险　　保险金额/责任限额：200000.0 3 车上人员责任险（驾驶员）　保险金额/责任限额：100000.0 业务信息 车辆验证情况：已验车 业务员姓名：王硕 代理人名称：周福 上年度是否在本公司承保：是 处理时间：2016-04-29 业务来源：直接业务 综合信息 投保车辆上年交通违章情况：轻微违章次数：3 次　严重违章次数：0 次 投保主险名称：商业车辆保险 A 款

	保险期间：2016-05-01 至 2017-04-30 特别约定：保险单涂改无效 争议解决方式：诉讼 处理状态：投保结束 保险编号：BXD50241042 签单人：王硕 签单时间: 2016-04-29 13:16:43
审核信息	验单结果：通过 投保单信息审核情况：合格 投保人信息审核情况：合格 投保车辆的行驶证审核情况：合格 保险单编号：BXD50241042 审核人: 谢勋 审核时间：2016-04-29 13:20:08
验车信息	验车需求：免验车 免验车原因：按期续保 保险单编号：BXD50241042
核保信息	核保结果：通过 预期赔付率：30%以下 保险编号：BXD50241042 核保人：刘全 核保时间：2016-04-29 13:20:47

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	

	5	A4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
投保信息	72	根据投保人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据被保险人信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保车辆信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据约定驾驶员信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保险种信息及投保车辆信息正确查询车辆所在地区、各险种费率，添加投保险种，选择并计算各险种的保险金额，计算得出保费金额。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保业务信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
		根据投保综合信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
审核信息	4	根据审核信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
验车信息	2	根据验车信息，进行信息登记。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
核保信息	2	根据核保信息，正确登记核保结果、预期赔付率。登记正确每项计 1 分，否则不计分。		
保险	36	根据之前录入的信息，在软件上完成保险单制作，正		

单信息		确生成保险单。保险单每项正确计 1 分，否则不计分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

6.试题编号：2-6：汽车电子商务系统操作

（1）任务描述

策划背景：

序号	考核点	考核内容
1	产品基本信息登记	据考试界面给定的“车辆详情”，登记车辆或产品基本装备配置信息、外观内饰信息、豪华配置信息与技术参数信息。
2	需求分析	据考试界面给定的客户信息与情境，进行收集分类、归档录入，分析确定客户购车需求，并进行竞品对比，最终为客户选择最合适的车辆。
3	车型对比	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
4	制订购车方案	据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务；按照国家政策优惠，正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。
5	采购订单	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，填写采购订单项目，行车辆运输跟进与跟踪反馈。
6	入库单	在软件系统上，完成车辆信息登记、车辆入库操作，登记车辆入库单。
7	预约提车	在软件系统上，完成客户提车预约、车辆转库、交车准备并登记。
8	出库单	在软件系统上，完成办理车辆出库手续，完成出库信息的登记。
9	交车确认	在软件系统上，准备好交车资料，讲解车辆使用注意事项，完成交车前检查，协助客户办理结算手续，并登记服务信息。
10	售后回访	在软件系统上，按时完成售后回访工作，正确填写回访信息表。

测试内容:

流程名称	题目描述
商品基本信息	基本装备：

	车型名称：一汽大众迈腾330TSIDSG豪华型 有/无 前后排头部气囊 无 在线智能防盗系统 有 电子驻车制动系统EPB 有 防紫外线绿色隔热玻璃 有 可变悬架 无 仪表板实时同步计时石英钟 有 行车自动落锁 有 顶置高位LED刹车灯 有 多功能防夹电动车窗 有 后备箱盖遥控全开启 有 AUTO HOLD自动驻车功能 有 儿童安全锁 有 外观内饰： 内饰 Alcantara豪华皮座椅 有 后排独立空调 无 方向盘记忆 无 前排电动调节座椅 有 GPS导航系统 无 后排侧隐私玻璃 无 前后排座椅加热 无 外观 电动折叠，带迎宾照地灯的外后视镜 有 金属抛光装饰尾管 有 8探头全方位泊车侦测雷达 有 雅致16寸铝合金轮辋"Hurricane" 有 前散热格栅豪华双镀铬风格 有 多功能防夹电动天窗 有 豪华配置： 技术 无钥匙进入系统 无 无钥匙启动系统 无 自适应巡航 无 模拟可视泊车影像 有 胎压监测装置 有 电子差速锁XDS 有 自动头灯 无 豪华 6.5英寸彩色触摸屏 有 车道偏离预警系统 无 SD卡数据接口 有 主动刹车 无 智能钥匙 有 车载电视 无
需求分析	客户张明先生是某私企员工 28 岁，爱好看书。2017 年 2 月 2 日到访，销售顾问刘彪接待了他。近期打算购买一辆黑色商务型车，主要自己用。张太太是一名舞蹈老师，暂无驾照，家庭育有一女，年龄 1 岁。考虑到家人身体健康问题，要求车辆配备分区独立控制空调系统。张先生家庭年收入 30 万左右,目前家庭用车为捷达 1.0L，车身结构为 4 门 5 座三厢车，张先生对该车经济性很满意，但该车在路况较

	差时，舒适性不佳且该车动力性较差。希望新购车辆动力性有所提升，排量要求 1.4L（含）以上。要求新车轮胎延展性良好，缓冲能力更强，高宽比有所提升。价格在 20-30 万，车身结构不变，用于商用。
车型对比	请根据客户需求选择车型并做竞品对比，选择最合适的车辆。
购车信息	客户张先生已同意推荐车型：一汽大众迈腾 330TSI DSG 豪华型，裸车价格为 234900 元，请你为张先生制定购车方案，计算全款购车总价。 1.国务院常务会议决定：自 2017 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，对购置 1.6 升及以下排量的乘用车减按 7.5%的税率征收车辆购置税。 2.价外费用为 0 元。 3.上牌费用 500 元、商业全险 7046 元。 4.车船使用税为 480 元，不足 1 年按一年计算。 注：所有数值精确到小数点后两位。
采购订单	请对购车方案编码为“2017032202”的购车方案进行车辆采购，运输方式为市内运输，运输费用为 400 元，运送公司是“北京第一汽车运输公司”，运送地址是“北京市朝阳区安立路 67 号一汽大众 4S 店”，提报数量为 1，采购折扣率是 0.7，已提交 5000 元定金，应付费用 164430 元，剩余货款 159430 元，订单号码为 1445474420170201，订单日期为 2017 年 2 月 5 日。
入库单	采购员李子君为订单号为 1445474420170201 的采购车辆办理入库手续，入库仓库类别为“国内仓库”，仓库名称为“大众-迈腾”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“大众-迈腾”，入库日期为 2017 年 2 月 8 日，发票日期为 2017 年 2 月 8 日。 供应商为“一汽大众汽车”，发票方式为“普通发票”，发票号为 fph55671，合同单号为 htdh13215，结算方式为转账。承运商为“北京第一汽车运输公司”，入库类别为“采购入库”，入库摘要为“采购一辆迈腾入库到大众-迈腾仓库”。 该车入库价为 164430 元，选装件金额为 0 元，车辆全款付清，订金为 5000 元，VIN 码为 LFV3A23C0D3073121，发动机号为 B69682，

	合格证号为 hgzh129，商检单号为 sjdh0053，钥匙号为 ysh075。
预约提车	客户张明先生于 2017 年 2 月 10 日 14:30 预约提车，通知方式为“移动电话”，该车订单号为 1445474420170201，销售日期为 2017 年 2 月 5 日，提车人“张明”，随行人员“无”，携带证件为“身份证”，张先生的付款方式是转账。 张先生所提车辆已经存放在 A 区 23 号，由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为郭雪双、车辆管理员史慧为车辆进行检查。
出库单	库管员于越为订单号为 1445474420170201 的车辆办理出库手续，该车存放在“大众-迈腾”仓库中，库管员是于越，由销售顾问刘彪销售，出库原因是销售出库，出库日期为 2017 年 2 月 10 日，付款方式为转账，客户类型属于个人，负责本次销售的销售经理是王权，财务人员陈诚负责款项结算。
交车确认	客户张明先生于 2017 年 2 月 10 日到店提车，该车订单号为 1445474420170201，车辆付款方式为转账。车辆的款项已经全部付清，保险购买全险，款项也已付清。由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为郭雪双、车辆管理员史慧为车辆进行检查。 销售顾问刘彪准备好交车整备说明，将车辆行驶证、保险凭证、产权证、领牌材料入籍单与张先生进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给张先生。交车过程中，销售顾问刘彪为张先生介绍了使用手册说明、服务保证手册说明、紧急情况处理、定期保养项目表、免费服务电话、24 小时救援服务，同时还介绍了服务站的营业地点、营业时间、保修接待员、站长。张先生在销售顾问刘彪的陪同下，完成了车辆内外检查的全部内容以及车辆操作说明的全部内容，最后销售顾问刘彪和张先生预约了回站时间。
售后回访	回访专员罗夏 2017 年 2 月 17 日对订单号为 1445474420170201 的张先生进行售后回访，回访方式为“移动电话”，回访类型为“一级回访”，回访中张先生对本次回访的回访满意度评价是很满意，除此之外，他还提出了自己的意见“建议开通微信公众号”。客服人员张群在 2017 年 2 月 24 日对张先生提出的意见进行处理，处理结果为“已

	邀请张先生关注”，客户张先生对处理结果感到很满意。 回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。

注意事项：

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业 DMS 系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

本考试计算机操作系统为 Microsoft Windows 7。考试使用软件为北京运华天地科技有限公司开发的汽车营销基本技能考核系统 V3.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能ＡＢＣ、微软拼音、五笔等常用输入法。

考试启动后，电脑自动计时，考试时间结束后电脑自动停止答题，并自动统计考生分数（百分制分数）。考生提早提交考试，成绩有效；考试时间到考生不能继续答题，但已答题目系统会自动保存并进行自动评分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房（带主机）				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项		

		共计（13 分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（24 分）。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6 分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
		能进行查询订单操作（2 分），不能查询不得分。		

入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（10 分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前准备好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		

综合得分	本考题考核点分值共计 202 分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100。		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

7.试题编号：2-7：汽车电子商务系统操作

（1）任务描述

策划背景：

序号	考核点	考核内容
1	产品基本信息登记	据考试界面给定的“车辆详情”，登记车辆或产品基本装备配置信息、外观内饰信息、豪华配置信息与技术参数信息。
2	需求分析	据考试界面给定的客户信息与情境，进行收集分类、归档录入，分析确定客户购车需求，并进行竞品对比，最终为客户选择最合适的车辆。
3	车型对比	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
4	制订购车方案	据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务；按照国家政策优惠，正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。
5	采购订单	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，填写采购订单项目，行车辆运输跟进与跟踪反馈。
6	入库单	在软件系统上，完成车辆信息登记、车辆入库操作，登记车辆入库单。
7	预约提车	在软件系统上，完成客户提车预约、车辆转库、交车准备并登记。
8	出库单	在软件系统上，完成办理车辆出库手续，完成出库信息的登记。
9	交车确认	在软件系统上，准备好交车资料，讲解车辆使用注意事项，完成交车前检查，协助客户办理结算手续，并登记服务信息。
10	售后回访	在软件系统上，按时完成售后回访工作，正确填写回访信息表。

测试内容:

流程名称	题目描述
商品基本信息	基本装备：

	车型名称：一汽大众速腾2017款180TSI自动领先型 | 有/无 前后排头部气囊 | 无 在线智能防盗系统 | 有 电子驻车制动系统EPB | 有 防紫外线绿色隔热玻璃 | 无 可变悬架 | 无 仪表板实时同步计时石英钟 | 有 行车自动落锁 | 有 顶置高位LED刹车灯 | 有 多功能防夹电动车窗 | 无 后备箱盖遥控全开启 | 有 AUTO HOLD自动驻车功能 | 有 儿童安全锁 | 有 外观内饰： 外观内饰： | 内饰 | Alcantara豪华皮座椅 | 有 后排独立空调 | 有 方向盘记忆 | 无 前排电动调节座椅 | 有 GPS导航系统 | 有 后排侧隐私玻璃 | 无 前后排座椅加热 | 有 外观 | 电动折叠，带迎宾照地灯的外后视镜 | 有 金属抛光装饰尾管 | 有 8探头全方位泊车侦测雷达 | 有 雅致16寸铝合金轮辋"Hurricane" | 有 前散热格栅豪华双镀铬风格 | 有 多功能防夹电动天窗 | 有 豪华配置： 技术 | 无钥匙进入系统 | 有 无钥匙启动系统 | 有 自适应巡航 | 无 模拟可视泊车影像 | 有 胎压监测装置 | 有 电子差速锁XDS | 无 自动头灯 | 无 豪华 | 6.5英寸彩色触摸屏 | 有 车道偏离预警系统 | 无 SD卡数据接口 | 无 主动刹车 | 无 智能钥匙 | 有 车载电视 | 有
需求分析	客户刘强先生是某私企员工 20 岁，单身，爱好游戏。2017 年 2 月 1 日到访，销售顾问李峰接待了他。近期打算购买一辆白色商务型车，主要自己用。刘先生主要在市区上班经常等红灯，希望车辆配备发动机启停技术。刘先生年收入 20 万左右,目前用车为捷达 1.0L，车身结构为 4 门 5 座三厢车，刘先生对该车经济性很满意，但该车在路

	况较差时，舒适性不佳且该车动力性较差。希望新购车辆动力性和舒适性均有所提升，排量要求 1.2 L（含）以上。要求新车高宽比有所提升。价格在 15-20 万，车身结构不变，用于家用。
车型对比	请根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
购车信息	客户刘先生已同意推荐车型：一汽大众速腾 180TSI 自动领先型，裸车价格为 154900 元，请你为刘先生制定购车方案，计算全款购车总价。 1.国务院常务会议决定：自 2017 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，对购置 1.6 升及以下排量的乘用车减按 7.5%的税率征收车辆购置税。 2.价外费用为 0 元。 3.上牌费用 500 元、商业全险 5582 元。 4.车船使用税为 420 元，不足 1 年按一年计算。 注：所有数值精确到小数点后两位。
采购订单	请对购车方案编码为“2017032203”的购车方案进行车辆采购，运输方式为长途汽运，运输费用为 400 元，运送公司是“北京卓越汽车运输公司”，运送地址是“北京市朝阳区安立路 67 号一汽大众 4S 店”，提报数量为 1，采购折扣率是 0.7，已提交 5000 元定金，应付费用 108430 元，剩余货款 103430 元，订单号码为 1445474490121558，订单日期为 2017 年 2 月 7 日。
入库单	采购员李明为订单号为 1445474490121558 的采购车辆办理入库手续，入库仓库类别为“国内仓库”，仓库名称为“大众-速腾”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“大众-速腾”，入库日期为 2017 年 2 月 11 日，发票日期为 2017 年 2 月 11 日。 供应商为“一汽大众汽车”，发票方式为“增值税发票”，发票号为 fph55871，合同单号为 htdh13218，结算方式为转账。承运商为“北京卓越汽车运输公司”，入库类别为“采购入库”，入库摘要为“采购一辆速腾入库到大众-速腾仓库”。 该车入库价为 108430 元，选装件金额为 1250 元，车辆全款付清，

	订金为 5000 元，VIN 码为 LVHFR1811E6043231，发动机号为 2043233，合格证号为 hgzh156，商检单号为 sjdh0087，钥匙号为 ysh063。
预约提车	客户刘强先生于 2017 年 2 月 13 日 9:30 预约提车，通知方式为“移动电话”，该车订单号为 1445474490121558，销售日期为 2017 年 2 月 7 日，提车人“刘强”，随行人员“无”，携带证件为“身份证”，刘先生的付款方式是转账。 刘先生所提车辆已经存放在 A 区 22 号，由销售顾问李峰负责交车工作，PDI 专员为陈彤仪、车辆管理员刘梦名为车辆进行检查。
出库单	库管员于越为订单号为 1445474490121558 的车辆办理出库手续，该车存放在“大众-速腾”仓库中，由销售顾问李峰销售，出库原因是销售出库，出库日期为 2017 年 2 月 13 日，付款方式为转账，客户类型属于个人，负责本次销售的销售经理是王权，财务人员陈诚负责款项结算。
交车确认	客户刘强先生于 2017 年 2 月 13 日到店提车，该车订单号为 1445474490121558，车辆付款方式为转账。车辆的款项已经全部付清，保险购买全险，款项也已付清。由销售顾问李峰负责交车工作，PDI 专员为陈彤仪、车辆管理员刘梦名为车辆进行检查。 销售顾问李峰准备好交车整备说明，将车辆行驶证、保险凭证、产权证、领牌材料入籍单与刘先生进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给刘先生。交车过程中，销售顾问李峰为刘先生介绍了使用手册说明、服务保证手册说明、紧急情况处理、定期保养项目表、免费服务电话、24 小时救援服务，同时还介绍了服务站的营业地点、营业时间、保修接待员、站长。刘先生在销售顾问李峰的陪同下，完成了车辆内外检查的全部内容以及车辆操作说明的全部内容，最后销售顾问李峰和刘先生预约了回站时间。
售后回访	回访专员张策 2017 年 2 月 20 日对订单号为 1445474490121558 的刘先生进行售后回访，回访方式为“短信”，回访类型为“一级回访”，回访中刘先生对本次回访的回访满意度评价是“很满意”，除此之外，他还提出了自己的意见“组织车友俱乐部活动”。客服人员马广启在 2017

	年 2 月 27 日对刘先生提出的意见进行处理，处理结果为“开展车友自驾游活动，邀请刘先生参加”，客户刘先生对处理结果感到很满意。 回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。

注意事项：

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业 DMS 系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

本考试计算机操作系统为 Microsoft Windows 7。考试使用软件为北京运华天地科技有限公司开发的汽车营销基本技能考核系统 V3.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能ＡＢＣ、微软拼音、五笔等常用输入法。

考试启动后，电脑自动计时，考试时间结束后电脑自动停止答题，并自动统计考生分数（百分制分数）。考生提早提交考试，成绩有效；考试时间到考生不能继续答题，但已答题目系统会自动保存并进行自动评分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房（带主机）				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准：

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项		

		共计（13 分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（24 分）。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6 分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
		能进行查询订单操作（2 分），不能查询不得分。		

入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（10 分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前准备好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		

综合得分	本考题考核点分值共计 202 分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100。		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

8.试题编号：2-8：汽车电子商务系统操作

（1）任务描述

策划背景：

序号	考核点	考核内容
1	产品基本信息登记	据考试界面给定的“车辆详情”，登记车辆或产品基本装备配置信息、外观内饰信息、豪华配置信息与技术参数信息。
2	需求分析	据考试界面给定的客户信息与情境，进行收集分类、归档录入，分析确定客户购车需求，并进行竞品对比，最终为客户选择最合适的车辆。
3	车型对比	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
4	制订购车方案	据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务；按照国家政策优惠，正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。
5	采购订单	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，填写采购订单项目，行车辆运输跟进与跟踪反馈。
6	入库单	在软件系统上，完成车辆信息登记、车辆入库操作，登记车辆入库单。
7	预约提车	在软件系统上，完成客户提车预约、车辆转库、交车准备并登记。
8	出库单	在软件系统上，完成办理车辆出库手续，完成出库信息的登记。
9	交车确认	在软件系统上，准备好交车资料，讲解车辆使用注意事项，完成交车前检查，协助客户办理结算手续，并登记服务信息。
10	售后回访	在软件系统上，按时完成售后回访工作，正确填写回访信息表。

测试内容:

流程名称	题目描述
商品基本信息	基本装备：

	车型名称：一汽大众CC1.8TSI豪华型 有/无 前后排头部气囊 有 在线智能防盗系统 有 电子驻车制动系统EPB 有 防紫外线绿色隔热玻璃 无 可变悬架 无 仪表板实时同步计时石英钟 有 行车自动落锁 有 顶置高位LED刹车灯 有 多功能防夹电动车窗 有 后备箱盖遥控全开启 有 AUTO HOLD自动驻车功能 有 儿童安全锁 有 外观内饰： 内饰 Alcantara豪华皮座椅 有 后排独立空调 有 方向盘记忆 有 前排电动调节座椅 有 GPS导航系统 有 后排侧隐私玻璃 有 前后排座椅加热 有 外观 电动折叠，带迎宾照地灯的外后视镜 有 金属抛光装饰尾管 有 8探头全方位泊车侦测雷达 有 雅致16寸铝合金轮辋"Hurricane" 有 前散热格栅豪华双镀铬风格 有 多功能防夹电动天窗 有 豪华配置： 技术 无钥匙进入系统 有 无钥匙启动系统 有 自适应巡航 有 模拟可视泊车影像 有 胎压监测装置 有 电子差速锁XDS 有 自动头灯 无 豪华 6.5英寸彩色触摸屏 有 车道偏离预警系统 无 SD卡数据接口 无 主动刹车 无 智能钥匙 有 车载电视 无
需求分析	客户张明华先生是某私企员工 28 岁，爱好体育。2017 年 2 月 4 日到访，销售顾问张江接待了他。近期打算购买一辆白色时尚型轿车，自己和爱人都会用车。张太太是一名舞蹈老师，家庭育有一女，年龄 1 岁。张太太开车不是很熟练，希望车辆配备车辆并线辅助功能。张先生家庭年收入 30 万左右,目前家庭用车为捷达 1.0L，车身结构为 4

	门 5 座三厢车，张先生对该车经济性很满意，但该车动力性较差。希望新购车辆满足经济性的同时，舒适性有所提升，排量要求 1.8L 含以上。要求新车高宽比有所提升。价格在 20-30 万左右，车身结构不变，用于家用。
车型对比	请根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
购车信息	客户张先生已同意推荐车型：一汽大众 CC 300TSI 25 周年纪念版，裸车价格为 270800 元，请你为张先生制定购车方案，计算全款购车总价。 1.国务院常务会议决定：自 2017 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，对购置 1.6 升及以下排量的乘用车减按 7.5%的税率征收车辆购置税。 2.价外费用为 0 元。 3.上牌费用 500 元、商业全险 7884 元。 4.车船使用税为 480 元，不足 1 年按一年计算。 注：所有数值精确到小数点后两位。
采购订单	请对购车方案编码为“2017032204”的购车方案进行车辆采购，运输方式为公路运输，运输费用为 400 元，运送公司是“北京第一汽车运输公司”，运送地址是“北京市朝阳区安立路 67 号一汽大众 4S 店”，提报数量为 1，采购折扣率是 0.7，已提交 5000 元定金，应付费用 189560 元，剩余货款 184560 元，订单号码为 1445474490124733，订单日期为 2017 年 2 月 8 日。
入库单	采购员李子君为订单号为 1445474490124733 的采购车辆办理入库手续，入库仓库类别为“国内仓库”，仓库名称为“大众-CC”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“大众-CC”，入库日期为 2017 年 2 月 11 日，发票日期为 2017 年 2 月 8 日。 供应商为“一汽大众汽车”，发票方式为“普通发票”，发票号为 fph55271，合同单号为 htdh13885，结算方式为转账。承运商为“北京第一汽车运输公司”，入库类别为“采购入库”，入库摘要为“采购一辆 CC 入库到大众-CC 仓库”。

	该车入库价为 189560 元，选装件金额为 1250 元，车辆全款付清，订金为 5000 元，VIN 码为 LSVCJ6R44CN208393，发动机号为 854918，合格证号为 hgzh449，商检单号为 sjdh522，钥匙号为 ysh022。
预约提车	客户张明华先生于 2017 年 2 月 15 日 14:30 预约提车，通知方式为“移动电话”，该车订单号为 1445474490124733，销售日期为 2017 年 2 月 8 日，提车人“张明华”，随行人员“无”，携带证件为“身份证”，张先生的付款方式是转账。 张先生所提车辆已经存放在 A 区 23 号，由销售顾问张江负责交车工作，PDI 专员为何佟、车辆管理员王正安为车辆进行检查。
出库单	库管员于越为订单号为 1445474490124733 的车辆办理出库手续，该车存放在“大众-CC”仓库中，由销售顾问张江销售，出库原因是销售出库，出库日期为 2017 年 2 月 15 日，付款方式为转账，客户类型属于个人，负责本次销售的销售经理是张南，财务人员陈诚负责款项结算。
交车确认	客户张明华先生于 2017 年 2 月 15 日到店提车，该车订单号为 1445474490124733，车辆付款方式为转账。车辆的款项已经全部付清，保险购买全险，款项也已付清。由销售顾问张江负责交车工作，PDI 专员为何佟、车辆管理员王正安为车辆进行检查。 销售顾问张江准备好交车整备说明，将车辆行驶证、保险凭证、产权证、领牌材料入籍单与张先生进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给张先生。交车过程中，销售顾问张江为张先生介绍了使用手册说明、服务保证手册说明、紧急情况处理、定期保养项目表、免费服务电话、24 小时救援服务，同时还介绍了服务站的营业地点、营业时间、保修接待员、站长。张先生在销售顾问张江的陪同下，完成了车辆内外检查的全部内容以及车辆操作说明的全部内容，最后销售顾问张江和张先生预约了回站时间。
售后回访	回访专员罗夏 2017 年 2 月 22 日对订单号为 1445474490124733 的张先生进行售后回访，回访方式为“移动电话”，回访类型为“一级回访”，回访中张先生对本次回访的回访满意度评价是很满意，除此

	之外，他还提出了自己的意见“多组织一些车友活动”。客服人员张群在 2017 年 3 月 1 日对张先生提出的意见进行处理，处理结果为“组织春季植树节自驾游活动，邀请张先生参加”，客户张先生对处理结果感到很满意。 回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。

注意事项：

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业 DMS 系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

本考试计算机操作系统为 Microsoft Windows 7。考试使用软件为北京运华天地科技有限公司开发的汽车营销基本技能考核系统 V3.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能ＡＢＣ、微软拼音、五笔等常用输入法。

考试启动后，电脑自动计时，考试时间结束后电脑自动停止答题，并自动统计考生分数（百分制分数）。考生提早提交考试，成绩有效；考试时间到考生不能继续答题，但已答题目系统会自动保存并进行自动评分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房（带主机）				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	机算机		100	
	2	DMS 系统(教学版)		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信		

		息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（13 分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计(24 分)。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6 分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题		

		记录得步骤状态分（5 分）。		
		能进行查询订单操作(2 分)，不能查询不得分。		
入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（10 分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前准备好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		

		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
综合得分	本考题考核点分值共计 202 分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100。			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

9.试题编号：2-9：汽车电子商务系统操作

（1）任务描述

策划背景：

序号	考核点	考核内容
1	产品基本信息登记	据考试界面给定的“车辆详情”，登记车辆或产品基本装备配置信息、外观内饰信息、豪华配置信息与技术参数信息。
2	需求分析	据考试界面给定的客户信息与情境，进行收集分类、归档录入，分析确定客户购车需求，并进行竞品对比，最终为客户选择最合适的车辆。
3	车型对比	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
4	制订购车方案	据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务；按照国家政策优惠，正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。
5	采购订单	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，填写采购订单项目，行车辆运输跟进与跟踪反馈。
6	入库单	在软件系统上，完成车辆信息登记、车辆入库操作，登记车辆入库单。
7	预约提车	在软件系统上，完成客户提车预约、车辆转库、交车准备并登记。
8	出库单	在软件系统上，完成办理车辆出库手续，完成出库信息的登记。
9	交车确认	在软件系统上，准备好交车资料，讲解车辆使用注意事项，完成交车前检查，协助客户办理结算手续，并登记服务信息。
10	售后回访	在软件系统上，按时完成售后回访工作，正确填写回访信息表。

测试内容:

流程名称	题目描述

<table>
<tr><td>商品基本信息</td><td>
基本装备：
<table>
<tr><td>车型名称：一汽大众宝来2016款230TSIDSG舒适型</td><td>有/无</td></tr>
<tr><td>前后排头部气囊</td><td>有</td></tr>
<tr><td>在线智能防盗系统</td><td>有</td></tr>
<tr><td>电子驻车制动系统EPB</td><td>有</td></tr>
<tr><td>防紫外线绿色隔热玻璃</td><td>有</td></tr>
<tr><td>可变悬架</td><td>无</td></tr>
<tr><td>仪表板实时同步计时石英钟</td><td>有</td></tr>
<tr><td>行车自动落锁</td><td>无</td></tr>
<tr><td>顶置高位LED刹车灯</td><td>有</td></tr>
<tr><td>多功能防夹电动车窗</td><td>无</td></tr>
<tr><td>后备箱盖遥控全开启</td><td>有</td></tr>
<tr><td>AUTO HOLD自动驻车功能</td><td>有</td></tr>
<tr><td>儿童安全锁</td><td>有</td></tr>
</table>
外观内饰：
<table>
<tr><td rowspan="8">内饰</td><td>Alcantara豪华皮座椅</td><td>有</td></tr>
<tr><td>后排独立空调</td><td>无</td></tr>
<tr><td>方向盘记忆</td><td>有</td></tr>
<tr><td>前排电动调节座椅</td><td>有</td></tr>
<tr><td>GPS导航系统</td><td>无</td></tr>
<tr><td>后排侧隐私玻璃</td><td>有</td></tr>
<tr><td>前后排座椅加热</td><td>有</td></tr>
<tr><td rowspan="7">外观</td><td>电动折叠，带迎宾照地灯的外后视镜</td><td>有</td></tr>
<tr><td>金属抛光装饰尾管</td><td>有</td></tr>
<tr><td>8探头全方位泊车侦测雷达</td><td>有</td></tr>
<tr><td>雅致16寸铝合金轮辋"Hurricane"</td><td>有</td></tr>
<tr><td>前散热格栅豪华双镀铬风格</td><td>有</td></tr>
<tr><td>多功能防夹电动天窗</td><td>有</td></tr>
</table>
豪华配置：
<table>
<tr><td rowspan="7">技术</td><td>无钥匙进入系统</td><td>有</td></tr>
<tr><td>无钥匙启动系统</td><td>无</td></tr>
<tr><td>自适应巡航</td><td>无</td></tr>
<tr><td>模拟可视泊车影像</td><td>无</td></tr>
<tr><td>胎压监测装置</td><td>有</td></tr>
<tr><td>电子差速锁XDS</td><td>无</td></tr>
<tr><td>自动头灯</td><td>有</td></tr>
<tr><td rowspan="7">豪华</td><td>6.5英寸彩色触摸屏</td><td>有</td></tr>
<tr><td>车道偏离预警系统</td><td>无</td></tr>
<tr><td>SD卡数据接口</td><td>有</td></tr>
<tr><td>主动刹车</td><td>无</td></tr>
<tr><td>智能钥匙</td><td>有</td></tr>
<tr><td>车载电视</td><td>无</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>需求分析</td><td>客户吴磊先生 20 岁，自由职业者，单身，爱好玩游戏。2017 年 2 月 1 日到访，销售顾问刘彪接待了他。近期打算购买一辆白色商务型车，主要自己用。吴先生由于工作原因经常跑长途，希望车辆配备定速巡航功能，吴先生家庭年收入 20 万左右,目前家庭用车为捷达 1.0L，车身结构为 4 门 5 座三厢车，吴先生对该车经济性很满意，但</td></tr>
</table>

	该车在路况较差时，舒适性不佳且该车动力性较差。希望新购车辆动力性和舒适性有所提升，排量要求 1.4L（含）以上。要求新车高宽比有所提升。价格在 10-15 万，车身结构不变，用于商用。
车型对比	请根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
购车信息	客户吴先生已同意推荐车型：一汽大众宝来 230TSI DSG 舒适型，裸车价格为 141800 元，请你为吴先生制定购车方案，计算全款购车总价。 1.国务院常务会议决定：自 2017 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，对购置 1.6 升及以下排量的乘用车减按 7.5%的税率征收车辆购置税。 2.价外费用为 0 元。 3.上牌费用 500 元、商业全险 5644 元。 4.车船使用税为 420 元，不足 1 年按一年计算。 注：所有数值精确到小数点后两位。
采购订单	请对购车方案编码为“2017032201”的购车方案进行车辆采购，运输方式为市内运输，运输费用为 400 元，运送公司是“北京速运汽车运输公司”，运送地址是“北京市朝阳区安立路 67 号一汽大众 4S 店”，提报数量为 1，采购折扣率是 0.7，已提交 5000 元定金，应付费用 99260 元，剩余货款 94260 元，订单号码为 1445474490121178，订单日期为 2017 年 2 月 5 日。
入库单	采购员李子君为订单号为 1445474490121178 的采购车辆办理入库手续，入库仓库类别为“国内仓库”，仓库名称为“大众-宝来”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“大众-宝来”，入库日期为 2017 年 2 月 8 日，发票日期为 2017 年 2 月 8 日。 供应商为“一汽大众汽车”，发票方式为“普通发票”，发票号为 fph46531，合同单号为 htdh23453，结算方式为转账。承运商为“北京速运汽车运输公司”，入库类别为“采购入库”，入库摘要为“采购一辆宝来入库到大众-宝来仓库”。 该车入库价为 99260 元，选装件金额为 0 元，车辆全款付清，订

	金为 5000 元，VIN 码为 LFVBA11J423007224，发动机号为 BAF006583，合格证号为 hgzh532，商检单号为 sjdh5553，钥匙号为 ysh544。
预约提车	客户吴磊先生于2017年2月10日9:30预约提车，通知方式为“微信”，该车订单号为 1445474490121178，销售日期为 2017 年 2 月 5 日，提车人“吴磊”，随行人员“无”，携带证件为“身份证”，吴先生的付款方式是转账。 吴先生所提车辆已经存放在 B 区 15 号，由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为华磊开、车辆管理员周立瑞为车辆进行检查。
出库单	库管员张琴为订单号为 1445474490121178 的车辆办理出库手续，该车存放在“大众-宝来”仓库中，由销售顾问刘彪销售，出库原因是销售出库，出库日期为 2017 年 2 月 10 日，付款方式为转账，客户类型属于个人，负责本次销售的销售经理是王权，财务人员郑一秀负责款项结算。
交车确认	客户吴磊先生于 2017 年 2 月 10 日到店提车，该车订单号为 1445474490121178，车辆付款方式为转账。车辆的款项已经全部付清，保险购买全险，款项也已付清。由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为华磊开、车辆管理员周立瑞为车辆进行检查。 销售顾问刘彪准备好交车整备说明，将车辆行驶证、保险凭证、产权证、领牌材料入籍单与吴先生进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给吴先生。交车过程中，销售顾问刘彪为吴先生介绍了使用手册说明、服务保证手册说明、紧急情况处理、定期保养项目表、免费服务电话、24 小时救援服务，同时还介绍了服务站的营业地点、营业时间、保修接待员、站长。吴先生在销售顾问刘彪的陪同下，完成了车辆内外检查的全部内容以及车辆操作说明的全部内容，最后销售顾问刘彪和吴先生预约了回站时间。
售后回访	回访专员李广连2017年2月17日对订单号为1445474490121178的吴先生进行售后回访，回访方式为“微信”，回访类型为“一级回访”，回访中吴先生对本次回访的回访满意度评价是很满意，除此之外，他

	还提出了自己的意见“公众号多推送一些汽车使用知识”。客服人员孙亚洁在 2017 年 2 月 24 日对吴先生提出的意见进行处理，处理结果为“开展汽车使用小技巧专题，并在公众号上推送”，客户吴先生对处理结果感到很满意。 回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。

注意事项：

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业 DMS 系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

本考试计算机操作系统为 Microsoft Windows 7。考试使用软件为北京运华天地科技有限公司开发的汽车营销基本技能考核系统 V3.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能ＡＢＣ、微软拼音、五笔等常用输入法。

考试启动后，电脑自动计时，考试时间结束后电脑自动停止答题，并自动统计考生分数（百分制分数）。考生提早提交考试，成绩有效；考试时间到考生不能继续答题，但已答题目系统会自动保存并进行自动评分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房（带主机）				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	机算机		100	
	2	DMS 系统(教学版)		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信		

		息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（13 分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计(24 分)。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6 分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题		

		记录得步骤状态分（5 分）。		
		能进行查询订单操作(2 分)，不能查询不得分。		
入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（10 分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前准备好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		

		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
综合得分	本考题考核点分值共计 202 分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/(∑考核点分值)*100。			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

10.试题编号：2-10：汽车电子商务系统操作

（1）任务描述

策划背景：

序号	考核点	考核内容
1	产品基本信息登记	据考试界面给定的“车辆详情”，登记车辆或产品基本装备配置信息、外观内饰信息、豪华配置信息与技术参数信息。
2	需求分析	据考试界面给定的客户信息与情境，进行收集分类、归档录入，分析确定客户购车需求，并进行竞品对比，最终为客户选择最合适的车辆。
3	车型对比	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
4	制订购车方案	据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务；按照国家政策优惠，正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。
5	采购订单	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，填写采购订单项目，行车辆运输跟进与跟踪反馈。
6	入库单	在软件系统上，完成车辆信息登记、车辆入库操作，登记车辆入库单。
7	预约提车	在软件系统上，完成客户提车预约、车辆转库、交车准备并登记。
8	出库单	在软件系统上，完成办理车辆出库手续，完成出库信息的登记。
9	交车确认	在软件系统上，准备好交车资料，讲解车辆使用注意事项，完成交车前检查，协助客户办理结算手续，并登记服务信息。
10	售后回访	在软件系统上，按时完成售后回访工作，正确填写回访信息表。

测试内容:

流程名称	题目描述

<table>
<tr><td>商品基本信息</td><td>
基本装备：
<table>
<tr><td>车型名称：一汽大众高尔夫2016款1.2TSI自动舒适型</td><td>有/无</td></tr>
<tr><td>前后排头部气囊</td><td>无</td></tr>
<tr><td>在线智能防盗系统</td><td>有</td></tr>
<tr><td>电子驻车制动系统EPB</td><td>有</td></tr>
<tr><td>防紫外线绿色隔热玻璃</td><td>无</td></tr>
<tr><td>可变悬架</td><td>无</td></tr>
<tr><td>仪表板实时同步计时石英钟</td><td>有</td></tr>
<tr><td>行车自动落锁</td><td>无</td></tr>
<tr><td>顶置高位LED刹车灯</td><td>有</td></tr>
<tr><td>多功能防夹电动车窗</td><td>无</td></tr>
<tr><td>后备箱盖遥控全开启</td><td>有</td></tr>
<tr><td>AUTO HOLD自动驻车功能</td><td>有</td></tr>
<tr><td>儿童安全锁</td><td>有</td></tr>
</table>
外观内饰：
<table>
<tr><td rowspan="8">内饰</td><td>Alcantara豪华皮座椅</td><td>有</td></tr>
<tr><td>后排独立空调</td><td>无</td></tr>
<tr><td>方向盘记忆</td><td>有</td></tr>
<tr><td>前排电动调节座椅</td><td>有</td></tr>
<tr><td>GPS导航系统</td><td>无</td></tr>
<tr><td>后排侧隐私玻璃</td><td>无</td></tr>
<tr><td>前后排座椅加热</td><td>有</td></tr>
<tr><td rowspan="7">外观</td><td>电动折叠，带迎宾照地灯的外后视镜</td><td>有</td></tr>
<tr><td>金属抛光装饰尾管</td><td>有</td></tr>
<tr><td>8探头全方位泊车侦测雷达</td><td>有</td></tr>
<tr><td>雅致16寸铝合金轮辋"Hurricane"</td><td>有</td></tr>
<tr><td>前散热格栅豪华双镀铬风格</td><td>有</td></tr>
<tr><td>多功能防夹电动天窗</td><td>有</td></tr>
</table>
豪华配置：
<table>
<tr><td rowspan="7">技术</td><td>无钥匙进入系统</td><td>有</td></tr>
<tr><td>无钥匙启动系统</td><td>无</td></tr>
<tr><td>自适应巡航</td><td>无</td></tr>
<tr><td>模拟可视泊车影像</td><td>有</td></tr>
<tr><td>胎压监测装置</td><td>有</td></tr>
<tr><td>电子差速锁XDS</td><td>无</td></tr>
<tr><td>自动头灯</td><td>无</td></tr>
<tr><td rowspan="7">豪华</td><td>6.5英寸彩色触摸屏</td><td>有</td></tr>
<tr><td>车道偏离预警系统</td><td>无</td></tr>
<tr><td>SD卡数据接口</td><td>无</td></tr>
<tr><td>主动刹车</td><td>无</td></tr>
<tr><td>智能钥匙</td><td>有</td></tr>
<tr><td>车载电视</td><td>无</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>需求分析</td><td>客户赵天先生是国企员工 24 岁，单身，爱好看书。2017 年 2 月 3 日到访，销售顾问刘彪接待了他。近期打算购买一辆白色运动型两厢车，自己用车。赵先生要求车辆配备多功能方向盘。赵先生家庭年收入 20 万左右,目前用车为捷达 1.0L，赵先生对该车经济性很满意，但该车在路况较差时，舒适性不佳且该车动力性较差。希望新购车辆</td></tr>
</table>

	动力性有所提升，排量要求 1.2L（含）以上。要求新车高宽比有所提升。价格在 15-20 万，车身结构为 5 门 5 座两厢车，用于家用。
车型对比	请根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。
购车信息	客户赵先生已同意推荐车型：一汽大众高尔夫 1.4TSI 自动旗舰型，裸车价格为 182900 元，请你为赵先生制定购车方案，计算全款购车总价。 1.国务院常务会议决定：自 2017 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，对购置 1.6 升及以下排量的乘用车减按 7.5%的税率征收车辆购置税。 2.价外费用为 0 元。 3.上牌费用 500 元、商业全险 6077 元。 4.车船使用税为 420 元，不足 1 年按一年计算。 注：所有数值精确到小数点后两位。
采购订单	请对购车方案编码为“2017032205”的购车方案进行车辆采购，运输方式为长途汽运，运输费用为 400 元，运送公司是“北京运通汽车运输公司”，运送地址是“北京市朝阳区安立路 67 号一汽大众 4S 店”，提报数量为 1，采购折扣率是 0.7，已提交 5000 元定金，应付费用 128030 元，剩余货款 123030 元，订单号码为 1445474490124490，订单日期为 2017 年 2 月 7 日。
入库单	采购员李子君为订单号为 1445474490124490 的采购车辆办理入库手续，入库仓库类别为“国内仓库”，仓库名称为“大众-高尔夫”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“大众-高尔夫”，入库日期为 2017 年 2 月 10 日，发票日期为 2017 年 2 月 7 日。 供应商为“一汽大众汽车”，发票方式为“增值税发票”，发票号为 fph59871，合同单号为 htdh13215，结算方式为转账。承运商为“北京运通汽车运输公司”，入库类别为“采购入库”，入库摘要为“采购一辆高尔夫入库到大众-高尔夫仓库”。 该车入库价为 128030 元，选装件金额为 1250 元，车辆全款付清，订金为 5000 元，VIN 码为 LFV3B21K8A3205464，发动机号为 017027，

	合格证号为 hgzh119，商检单号为 sjdh431，钥匙号为 ysh065。
预约提车	客户赵天先生于 2017 年 2 月 15 日 13:30 预约提车，通知方式为“移动电话”，该车订单号为 1445474490124490，销售日期为 2017 年 2 月 7 日，提车人“赵天”，随行人员“无”，携带证件为“身份证”，赵先生的付款方式是转账。 赵先生所提车辆已经存放在 A 区 23 号，由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为郭雪双、车辆管理员史慧为车辆进行检查。
出库单	库管员于越为订单号为 1445474490124490 的车辆办理出库手续，该车存放在“大众-高尔夫”仓库中，由销售顾问刘彪销售，出库原因是销售出库，出库日期为 2017 年 2 月 15 日，付款方式为转账，客户类型属于个人，负责本次销售的销售经理是王权，财务人员郑一秀负责款项结算。
交车确认	客户赵天先生于 2017 年 2 月 15 日到店提车，该车订单号为 1445474490124490，车辆付款方式为转账。车辆的款项已经全部付清，保险购买全险，款项也已付清。由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为郭雪双、车辆管理员史慧为车辆进行检查。 销售顾问刘彪准备好交车整备说明，将车辆行驶证、保险凭证、产权证、领牌材料入籍单与赵先生进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给赵先生。交车过程中，销售顾问刘彪为赵先生介绍了使用手册说明、服务保证手册说明、紧急情况处理、定期保养项目表、免费服务电话、24 小时救援服务，同时还介绍了服务站的营业地点、营业时间、保修接待员、站长。赵先生在销售顾问刘彪的陪同下，完成了车辆内外检查的全部内容以及车辆操作说明的全部内容，最后销售顾问刘彪和赵先生预约了回站时间。
售后回访	回访专员马桂 2017 年 2 月 22 日对订单号为 1445474490124490 的赵先生进行售后回访，回访方式为“座机”，回访类型为“一级回访”，回访中赵先生对本次回访的回访满意度评价是很满意，除此之外，他还提出了自己的意见“建议组织车友自驾游”。客服人员张群在 2017 年 2 月 28 日对赵先生提出的意见进行处理，处理结果为“开展自驾游活

	动并邀请赵先生参加”，客户赵先生对处理结果感到很满意。 回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。

注意事项：

学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业 DMS 系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

本考试计算机操作系统为 Microsoft Windows 7。考试使用软件为北京运华天地科技有限公司开发的汽车营销基本技能考核系统 V3.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能ＡＢＣ、微软拼音、五笔等常用输入法。

考试启动后，电脑自动计时，考试时间结束后电脑自动停止答题，并自动统计考生分数（百分制分数）。考生提早提交考试，成绩有效；考试时间到考生不能继续答题，但已答题目系统会自动保存并进行自动评分。

（2）实施条件

	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（13 分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交		

		答题记录得步骤状态分（5 分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（24 分）。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6 分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
		能进行查询订单操作（2 分），不能查询不得分。		
入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计 1 分，记录不正		

		确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（10 分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前准备好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17 分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12 分）。		
		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
综合得分	本考题考核点分值共计 202 分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分			

	/(∑考核点分值)*100。		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

11.试题编号：2-11：二手车业务系统操作

（1）任务描述

序号	考核点	考核点	备注
1	登记基本信息	据考试界面给定的“登记基本信息”，确认并登记车辆基本信息、重要配置、车辆情况、大修次数等信息。	
2	综合评定	据考试界面给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录。	
		根据检查或记录的车辆技术状况，在系统上对车辆进行综合评价。	
3	价值估算	根据车辆技术状况的评价，按照国家相关政策法规，选择正确评估方法，在系统上对车辆价格进行估算。	
4	评估报告	根据相关法律法规，在系统上完成车辆鉴定评估报告的制定。	
5	文件归档	在软件系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。	

试题详情

流程名称	题目描述
登记基本信息	登记《二手车鉴定评估委托书》内的基本信息
综合评定	请你以二手车评估师刘峰，证号 001214316，对该车进行如下检查： 车身骨架检查：结构、事故痕迹 车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。 发动机舱检查:线束有老化、破损现象。 驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。 启动检查：是否正常。 路试检查：是否正常。 底盘检查：是否正常。 功能性零部件：是否齐全完整。

	请你以二手车评估师刘峰，证号 001214316，对该车进行综合评定，并给出相应结论，填写车辆技术状况等级表。
价值估算	鉴定评估基准日为 2017-05-26，评估师刘峰，对该车检查后，综合考虑其它因素，确定技术鉴定成新率系数为 60.00%，经市场查询，同生产厂家与被评估车型相同的轿车在市场上的新车销售价（含增值税）为 102900.00 元，根据以上鉴定资料，使用重置成本——综合成新率对该车进行评估（车辆购置税为 6596.15 元，上牌费为 500.00 元），非营运乘用车使用年限为 15 年，超过 15 年的按实际年限计算，每项计算结果最多保留两位小数，中间过程结果保留四位小数。 备注：无。
评估报告	根据综合评定和价值评估，完成二手车鉴定评估报告； 评估师刘峰，复核人武达，签订时间 2017 年 05 月 26 日。
文件归档	完成二手车工作底稿的归档，存档备查。 注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。

测试方式：学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业DMS系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

基本要求：

①技能操作与规范要求

能利用DMS系统（教学版）完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告；能利用现场设备与工具规范完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告等技能操作,并记录在考核系统。

②职业素养要求

符合企业基本的 6S (整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫。

具有较好的礼仪、沟通与表达能力，具有一定的创新与临场应变能力。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	标准机房

主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	评分标准	扣分	得分
基本信息登记	15	根据给定的客户委托要求，正确登记《二手车鉴定评估委托书》，登记正确完整每项计 1 分，记录不正确或不完整不得分。		
综合评定	35	根据题面中给出的车辆问题描述及相关问题照片分析检查，包括：车身骨架检查、发动机舱检查、驾驶舱检查、启动检查、路试检查、底盘检查等，检查判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		根据车辆技术状况，判定车辆技术状况等级，判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		给出综合评定结论，结论与评定内容相符每项计 1 分，否则不得分。		
价值估算（按要求二选一）	15	根据要求,从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 现行市价法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
		根据要求,从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。		

		重置成本法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
评估报告	20	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告，报告内容。内容项目填写正确每项计 1 分，，否则不得分。		
文件归档	15	完成二手车工作底稿的归档，存档。归档分类正确得分，否则不得分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）= 考核得分/（∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

12.试题编号：2-12：二手车业务系统操作

（1）任务描述

序号	考核点	考核点	备注
1	登记基本信息	据考试界面给定的“登记基本信息”，确认并登记车辆基本信息、重要配置、车辆情况、大修次数等信息。	
2	综合评定	据考试界面给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录。	
		根据检查或记录的车辆技术状况，在系统上对车辆进行综合评价。	
3	价值估算	根据车辆技术状况的评价，按照国家相关政策法规，选择正确评估方法，在系统上对车辆价格进行估算。	
4	评估报告	根据相关法律法规，在系统上完成车辆鉴定评估报告的制定。	
5	文件归档	在软件系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。	

试题详情

流程名称	题目描述
登记基本信息	登记《二手车鉴定评估委托书》内的基本信息
综合评定	请你以二手车评估师蔡文兵，证号 001634319，对该车进行如下检查： 车身骨架检查：结构、事故痕迹 车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。

	发动机舱检查:线束有老化、破损现象。 驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。 启动检查：是否正常。 路试检查：是否正常。 底盘检查：是否正常。 功能性零部件：是否齐全完整。
	请你以二手车评估师蔡文兵，证号 001634319，对该车进行综合评定，并给出相应结论，填写车辆技术状况等级表。
价值估算	鉴定评估基准日为 2017-05-26，评估师蔡文兵，对该车检查后，综合考虑其它因素，确定技术鉴定成新率系数为 60.00%，经市场查询，同生产厂家与被评估车型相同的轿车在市场上的新车销售价（含增值税）为 176900.00 元，根据以上鉴定资料，使用重置成本——综合成新率对该车进行评估（车辆购置税为 15119.66 元，上牌费为 500.00 元），非营运乘用车使用年限为 15 年，超过 15 年的按实际年限计算，每项计算结果最多保留两位小数，中间过程结果保留四位小数。 备注：无。
评估报告	根据综合评定和价值评估，完成二手车鉴定评估报告; 评估师蔡文兵，复核人刘进，签订时间 2017 年 05 月 26 日。
文件归档	完成二手车工作底稿的归档，存档备查。 注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。

测试方式：学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业DMS系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

基本要求：

①技能操作与规范要求

能利用DMS系统（教学版）完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告；能利用现场设备与工具规范完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告等技能操作,并记录在考核系统。

②职业素养要求

符合企业基本的 6S (整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求；操作完毕后，

相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫。

具有较好的礼仪、沟通与表达能力，具有一定的创新与临场应变能力。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
基本信息登记	15	根据给定的客户委托要求，正确登记《二手车鉴定评估委托书》，登记正确完整每项计 1 分，记录不正确或不完整不得分。		
综合评定	35	根据题面中给出的车辆问题描述及相关问题照片分析检查，包括：车身骨架检查、发动机舱检查、驾驶舱检查、启动检查、路试检查、底盘检查等，检查判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		根据车辆技术状况，判定车辆技术状况等级，判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		给出综合评定结论，结论与评定内容相符每项计 1 分，否则不得分。		
价值估算（按要求	15	根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四		

二选一）		位小数，计算结果保留两位小数。 现行市价法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
		根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 重置成本法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
评估报告	20	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告，报告内容。内容项目填写正确每项计 1 分，，否则不得分。		
文件归档	15	完成二手车工作底稿的归档，存档。归档分类正确得分，否则不得分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）= 考核得分/（∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

13.试题编号：2-13：二手车业务系统操作

（1）任务描述

序号	考核点	考核点	备注
1	登记基本信息	据考试界面给定的“登记基本信息”，确认并登记车辆基本信息、重要配置、车辆情况、大修次数等信息。	
2	综合评定	据考试界面给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录。	
		根据检查或记录的车辆技术状况，在系统上对车辆进行综合评价。	
3	价值估算	根据车辆技术状况的评价，按照国家相关政策法规，选择正确评估方法，在系统上对车辆价格进行估算。	
4	评估报告	根据相关法律法规，在系统上完成车辆鉴定评估报告的制定。	
5	文件归档	在软件系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。	

试题详情

流程名称	题目描述

登记基本信息	登记《二手车鉴定评估委托书》内的基本信息
综合评定	请你以二手车评估师刘艳，证号 001526312，对该车进行如下检查： 车身骨架检查：结构、事故痕迹 车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。 发动机舱检查:线束有老化、破损现象。 驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。 启动检查：是否正常。 路试检查：是否正常。 底盘检查：是否正常。 功能性零部件：是否齐全完整。
	请你以二请你以二手车评估师刘艳，证号 001526312，对该车进行综合评定，并给出相应结论，填写车辆技术状况等级表。
价值估算	鉴定评估基准日为 2017-03-20，评估基准日的车辆物价指数为 1.00，估价人刘艳，该评估车为标准配置，被评估车辆于青岛市使用现款购买,发动机类别为自然吸气，在结构性能方面，被评估车与参照车辆无差异,使用现行市价法进行估值，并使用年限法计算被评估车的成新率，非营运乘用车使用年限为 15 年，超过 15 年的按实际计算，每项计算结果最多保留两位小数，中间过程结果保留四位小数。 备注：无。
评估报告	根据综合评定和价值评估，完成二手车鉴定评估报告; 评估师刘艳，复核人田晶晶，签订时间 2017 年 03 月 20 日。
文件归档	完成二手车工作底稿的归档，存档备查。 注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。

测试方式：学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业DMS系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

基本要求：

①技能操作与规范要求

能利用DMS系统（教学版）完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报

告；能利用现场设备与工具规范完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告等技能操作,并记录在考核系统。

②职业素养要求

符合企业基本的 6S (整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫。

具有较好的礼仪、沟通与表达能力，具有一定的创新与临场应变能力。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
基本信息登记	15	根据给定的客户委托要求，正确登记《二手车鉴定评估委托书》，登记正确完整每项计 1 分，记录不正确或不完整不得分。		
综合评定	35	根据题面中给出的车辆问题描述及相关问题照片分析检查，包括：车身骨架检查、发动机舱检查、驾驶舱检查、启动检查、路试检查、底盘检查等，检查判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		根据车辆技术状况，判定车辆技术状况等级，判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		

		给出综合评定结论，结论与评定内容相符每项计 1 分，否则不得分。		
价值估算（按要求二选一）	15	根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 现行市价法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
		根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 重置成本法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
评估报告	20	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告，报告内容。内容项目填写正确每项计 1 分，，否则不得分。		
文件归档	15	完成二手车工作底稿的归档，存档。归档分类正确得分，否则不得分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）= 考核得分/（∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

14.试题编号：2-14：二手车业务系统操作

（1）任务描述

序号	考核点	考核点	备注
1	登记基本信息	据考试界面给定的“登记基本信息”，确认并登记车辆基本信息、重要配置、车辆情况、大修次数等信息。	
2	综合评定	据考试界面给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录。	
		根据检查或记录的车辆技术状况，在系统上对车辆进行综合评价。	
3	价值估算	根据车辆技术状况的评价，按照国家相关政策法规，选择正确评估方法，在系统上对车辆价格进行估算。	

4	评估报告	根据相关法律法规，在系统上完成车辆鉴定评估报告的制定。	
5	文件归档	在软件系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。	

试题详情

流程名称	题目描述
登记基本信息	登记《二手车鉴定评估委托书》内的基本信息
综合评定	请你以二手车评估师刘艳，证号 001526312，对该车进行如下检查： 车身骨架检查：结构、事故痕迹 车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。 发动机舱检查:线束有老化、破损现象。 驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。 启动检查：是否正常。 路试检查：是否正常。 底盘检查：是否正常。 功能性零部件：是否齐全完整。
	请你以二手车评估师刘艳，证号 001526312，对该车进行综合评定，并给出相应结论，填写车辆技术状况等级表。
价值估算	鉴定评估基准日为 2017-04-10，评估基准日的车辆物价指数为 1.00，估价人刘艳，该评估车为标准配置，被评估车辆于青岛市使用现款购买，发动机类别为自然吸气，在结构性能方面，被评估车与参照车辆无差异,使用现行市价法进行估值，并使用年限法计算被评估车的成新率，非营运乘用车使用年限为 15 年，超过 15 年的按实际计算，每项计算结果最多保留两位小数，中间过程结果保留四位小数。 备注：无。
评估报告	根据综合评定和价值评估，完成二手车鉴定评估报告，评估师刘艳，复核人田晶晶，签订时间 2017 年 04 月 10 日。
文件归档	完成二手车工作底稿的归档，存档备查。 注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。

测试方式：学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业DMS系统操作，计算机

判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

基本要求：

①技能操作与规范要求

能利用DMS系统（教学版）完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告；能利用现场设备与工具规范完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告等技能操作,并记录在考核系统。

②职业素养要求

符合企业基本的 6S (整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫。

具有较好的礼仪、沟通与表达能力，具有一定的创新与临场应变能力。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
基本信息登记	15	根据给定的客户委托要求，正确登记《二手车鉴定评估委托书》，登记正确完整每项计 1 分，记录不正确或不完整不得分。		
综合评定	35	根据题面中给出的车辆问题描述及相关问题照片分析检查，包括：车身骨架检查、发动机舱检查、驾驶舱检查、启动检查、		

		路试检查、底盘检查等，检查判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		根据车辆技术状况，判定车辆技术状况等级，判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		给出综合评定结论，结论与评定内容相符每项计 1 分，否则不得分。		
价值估算（按要求二选一）	15	根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 现行市价法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
		根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 重置成本法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
评估报告	20	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告，报告内容。内容项目填写正确每项计 1 分，，否则不得分。		
文件归档	15	完成二手车工作底稿的归档，存档。归档分类正确得分，否则不得分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）= 考核得分/（∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

15.试题编号：2-15：二手车业务系统操作

（1）任务描述

序号	考核点	考核点	备注
1	登记基本信息	据考试界面给定的“登记基本信息”，确认并登记车辆基本信息、重要配置、车辆情况、大修次数等信息。	
2	综合评定	据考试界面给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录。	

		根据检查或记录的车辆技术状况，在系统上对车辆进行综合评价。	
3	价值估算	根据车辆技术状况的评价，按照国家相关政策法规，选择正确评估方法，在系统上对车辆价格进行估算。	
4	评估报告	根据相关法律法规，在系统上完成车辆鉴定评估报告的制定。	
5	文件归档	在软件系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。	

试题详情

流程名称	题目描述
登记基本信息	登记《二手车鉴定评估委托书》内的基本信息
综合评定	请你以二手车评估师刘艳，证号 001526312，对该车进行如下检查： 车身骨架检查：结构、事故痕迹 车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。 发动机舱检查:线束有老化、破损现象。 驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。 启动检查：是否正常。 路试检查：是否正常。 底盘检查：是否正常。 功能性零部件：是否齐全完整。
	请你以二手车评估师刘艳，证号 001526312，对该车进行综合评定，并给出相应结论，填写车辆技术状况等级表。
价值估算	鉴定评估基准日为 2017-03-22，评估基准日的车辆物价指数为 1.00，估价人刘艳，该评估车为标准配置，被评估车辆于青岛市使用现款购买,发动机类别为自然吸气，在结构性能方面，被评估车与参照车辆无差异,使用现行市价法进行估值，并使用年限法计算被评估车的成新率，非营运乘用车使用年限为 15 年，超过 15 年的按实际计算，每项计算结果最多保留两位小数，中间过程结果保留四位小数。 备注：无。
评估报告	根据综合评定和价值评估，完成二手车鉴定评估报告;

	评估师刘艳，复核人田晶晶，签订时间 2017 年 03 月 22 日。
文件归档	完成二手车工作底稿的归档，存档备查。 注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。

测试方式：学生在计算机上，模拟完成汽车服务企业DMS系统操作，计算机判断学生操作过程与操作结果，根据标准答案，自动给分。

基本要求：

①技能操作与规范要求

能利用DMS系统（教学版）完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告；能利用现场设备与工具规范完成对客户登记基本信息、综合评定、价值估算、评估报告等技能操作,并记录在考核系统。

②职业素养要求

符合企业基本的 6S (整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫。

具有较好的礼仪、沟通与表达能力，具有一定的创新与临场应变能力。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	标准机房				
主要设备					
项目	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	机算机		100	
	2	DMS 系统（教学版）		3	
主要工具	3	计算器		100	
主要耗材	4	签字笔		100	
	5	A 4 白纸		100	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分

基本信息登记	15	根据给定的客户委托要求，正确登记《二手车鉴定评估委托书》，登记正确完整每项计 1 分，记录不正确或不完整不得分。		
综合评定	35	根据题面中给出的车辆问题描述及相关问题照片分析检查，包括：车身骨架检查、发动机舱检查、驾驶舱检查、启动检查、路试检查、底盘检查等，检查判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		根据车辆技术状况，判定车辆技术状况等级，判定正确每项计 1 分，检查不正确不得分。		
		给出综合评定结论，结论与评定内容相符每项计 1 分，否则不得分。		
价值估算（按要求二选一）	15	根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 现行市价法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
		根据要求，从“现行市价法”和“重置成本法”中选择正确估算方法，并依照综合评定分值计算出二手车价值。计算过程保留四位小数，计算结果保留两位小数。 重置成本法，判定正确每项计 1 分，错误不得分。		
评估报告	20	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告，报告内容。内容项目填写正确每项计 1 分，，否则不得分。		
文件归档	15	完成二手车工作底稿的归档，存档。归档分类正确得分，否则不得分。		
综合得分	计分公式（结果保留两位小数）= 考核得分/（∑考核点分值)*100			

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

三、整车销售模块

1.试题编号：3-1：电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓　名	李先生	性　别	男
年　龄	35 岁	职　业	总经理助理
驾　龄	刚考完驾照	文化程度程度	本科
备注： 李先生，在一家私企做总经理助理，想购一台轿车，用于平常生活上班，家里有夫人和两个小孩，一个女儿，一个儿子，在电视上看到某汽车销售店近期正在做新车优惠活动，于是想来店看看车辆。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		

基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

2.试题编号：3-2：电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（表现型客户）

姓　名	张先生	性　别	男
年　龄	50 岁	职　业	金矿老板
驾　龄	25 年	文化程度程度	高中
备注： 张先生，自己拥有一个金矿，近几年赚了点钱，资金充裕，想换一台新车，原来自己有辆别克 GL8,现在想重新购置一辆高档轿车，用于平常接待客户，家里有夫人和一个女儿，经过朋友介绍想来店看看新车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把；

	④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		

客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

3.试题编号：3-3：电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（习惯型客户）

姓　名	吴先生	性　别	男
年　龄	45 岁	职　业	公务员
驾　龄	20 年	文化程度程度	本科

备注： 张先生，国家公务员，准备今年过年给儿子购置一辆新车。张先生的儿子年底准备结婚，想购买一台轿车，准备婚后使用。在杂志上看到了店内的信息想过来看看，于是打来电话询问了路线，准备来店看车。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		

客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

4.试题编号：3-4：电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（经济型客户）

姓　名	王先生	性　别	男
年　龄	29 岁	职　业	养殖户
驾　龄	3 年	文化程度程度	本科
备注： 王先生，在农业区做竹鼠养殖，由于家住县城，需要购置一辆代步车，平常生活工作使用。由于山路比较崎岖，所以需要车辆通过性较好，曾在一次车展上看到店内的广告，于是打来电话询问相关信息，准备来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	
		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、		3	

		促销政策			
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量		

		引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

5.试题编号：3-5：电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（友善型客户）

姓　名	刘先生	性　别	男
年　龄	60 岁	职　业	国企领导
驾　龄	2 年	文化程度程度	本科
备注： 刘先生，在国企上班，今年退休，想在晚年带着夫人和孙子去外地休闲旅游。所以想选一辆安全性高的，易于操作的车辆，自驾游。去超市购物时接到工作人员的传单，上面有店内车辆的广告，很感兴趣，于是打来电话询问店面位置，准备来店看车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	电话接待	①按标准话术及时接听电话	

		②电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		③答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		④运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	①主动迎接并完成展厅接待	
		②礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		③主动询问客户，根据客户需求进行介绍，尽量引导客户到休息区或洽谈区	
		④恭送客户直至客户远离视线	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④有足够的车辆展示空间； ⑤办公电脑、打印机； ⑥客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资		3	

		料			
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分)；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		

服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

6.试题编号：3-6：需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	张先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	生意人
驾龄	刚考完驾照	文化程度	小学
兴趣、爱好	钓鱼、唱歌	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	目前对车的了解程度	不了解
备注： 张先生想购一台轿车，用于接待客户用，在报纸上看到某品牌汽车销售店近期正在做新车优惠活动，想详细了解一下该品牌车辆情况,于是打的士来到了 4S 店展厅。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	

		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相		3	

		关资料			
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月 日

7.试题编号：3-7：需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（犹豫型客户）

姓名	王女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	工薪族
驾龄	2 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	上网、看书	家庭成员	未婚、与父母同住
年收入	10 万元	目前对车的了解程度	不太了解
备注： 王女士出生农村、长大于城市，适应了现代都市生活，喜欢紧追时尚潮流。想给自己选择一款高雅精致的车型。经朋友推荐，她自己看上了某一款车并想详细了解其信息。在电话预约的情况下，王女士到了该品牌 4S 店展厅。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	

		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	

	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

8.试题编号：3-8：需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（控制型客户）

姓名	李总	性别	男
年龄	50 岁	职业	公司总经理
驾龄	15 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书、打球	家庭成员	夫人、2 个儿子（已婚）
年收入	40 万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 李总对生活质量、生活品味要求比较高，尤其是追求高品位的商品。近段时间李总想给自己换购一台车辆，以便于社交与旅游，但一直对选购车型迟疑不定，决定先到各 4S 展厅了解情况。在电话预约的情况下李总到了某品牌 4S 店。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

9.试题编号：3-9：需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（冲动型客户）

姓名	刘先生	性别	男
年龄	30 岁	职业	公司主管
驾龄	3 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、泡吧	家庭成员	单身
年收入	20 万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 刘先生，单身贵族，现有一台桑塔纳（3 年前在二手车市场购置），因身边的朋友均是开运动型、操纵感强的车，所以想给自己换购一台功能性比较强的车型，但不知选什么品牌好，于是跟朋友一起来到某品牌 4S 店，想听听 4S 店给自己车型定位建议，以确定哪款车更适合自己的需求。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

10.试题编号：3-10：需求分析与洽谈

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	谭先生	性别	男
年龄	38 岁	职业	某企业工程师
驾龄	3 年	文化程度	研究生
兴趣、爱好	看书、打羽毛球	家庭成员	三口之家
年收入	20 万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。为照顾爱人上下班、接送小孩上学，想添置一台车给爱人。通过电台得知某品牌 4S 店正在做一期，团购活动。于是电话咨询了该车型活动内容，对活动非常感兴趣，当天下午带夫人一同来到 4S 店。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	需求分析	主动询问客户的购车需求	
		认真听取客户的需求	
		根据自身经验，向客户的需求推荐某款车辆	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车辆	
2	洽谈	渲染参考车款的优势与客户受益点	
		为客户做购车预算并能照顾客户等待情绪	
		运用恰当销售技巧锁定客户的购买目标	
		正面答复客户有关车辆价格、提车时间等询问	
		制作报价单（包括精品、保险报告）	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

需求分析	30	主动提供店内免费的茶水饮料（2 分）；营造轻松的氛围，拉近与客户之间距离（2 分）；向客户介绍需求分析的目的（2 分）；询问客户购车用途（2 分）；询问车辆使用者（2）；询问客户对车辆性能的基本要求（8 分）；询问客户对车辆颜色的偏好（2 分）；询问客户购车的购买预算（2 分）；询问客户的购车方式（2 分）通过交谈，总结客户需求（2 分），针对客户需求，能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型（4 分）。		
洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2 分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2 分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2 分），裸车价（2 分），保险（2 分），精品（2 分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉资料、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员(签字)：　　考核时间：　　年　　月　　日

11.试题编号：3-11：车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	姚先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	高校教师
驾龄	8 年	文化程度	硕士研究生
兴趣、爱好	看书、旅游	家庭成员	三口之家
年收入	15 万元	对车了解程度	比较了解
对车型关注点	安全性、动力性、经济性、操控性		
备注： 姚先生是一名高校教师，原有一台小轿车。现在准备换购一台轿车作为平时上下班以及外出旅游用车。之前来过一次 4s 店，现在想详细了解这款车的资料。希望销售顾问能够针对这款车型进行介绍，全面掌握车辆信息。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核

	①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		

车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周		

		到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员(签字)：　　考核时间：　　年　　月　　日

12.试题编号：3-12：车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	郑女士	性别	女
年龄	30 岁	职业	家庭主妇
驾龄	刚考完驾照	文化程度	专科
兴趣、爱好	上网、逛街	家庭成员	三口之家
年收入	0	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	外观、安全性、经济性		
备注： 郑女士是一位家庭主妇，丈夫是某集团老总。为了照顾小孩上学以及放学，并且为自己平时出行便利，和丈夫商量买一辆车家用。对于车辆完全不了解，之前也没有进店看过车。希望销售顾问为其推荐一款车，并做详细介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		

语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

13.试题编号：3-13　车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（分析型客户）

姓名	吴先生	性别	男
年龄	28 岁	职业	软件工程师
驾龄	刚考完驾照	文化程度	本科
兴趣、爱好	打游戏、旅游	家庭成员	父母
年收入	25 万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	操控性、动力性、安全性		
备注： 吴先生是一名软件工程师，平时喜欢打游戏以及旅游。为了提升生活品质，近段时间内想新购一台轿车车，以便更好外出。吴先生是第一次进店，希望销售顾问能够为其推荐一款适合的车辆，并为其做详细的六方位车辆介绍。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	

		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	

	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储		

		物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

14.试题编号：3-14：车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（情感型客户）

姓名	李女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	公司白领
驾龄	刚考完驾照	文化程度	本科
兴趣、爱好	上网、逛街	家庭成员	单身
年收入	10 万	对车了解程度	不太了解
对车型关注点	外观、安全性、经济性		

备注： 李女士是一位公司白领，单身。为了上下班方便和日常出行，想买一辆轿车使用。对于车辆不太了解，之前也没有进店看过车。希望销售顾问为其推荐一款车，并做详细介绍。

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机； ⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车

					型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头		

介绍		枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

15.试题编号：3-15：车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	杨先生	性别	男
年龄	32 岁	职业	包工头
驾龄	8 年	文化程度	专科

兴趣、爱好	打牌	家庭成员	三口之家
年收入	25 万	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	动力性、空间、操控性		
备注： 杨先生，承包建筑工地工程。平时在工地的时间比较多，原先有一辆越野车。现在想再购一台轿车。之前来过 4s 店进行了解，现在想认真对比车型。希望销售顾问能够为其进行详细的车辆介绍，以及竞品的分析。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	车辆展示与介绍	①根据客户背景资料，在规定时间内容做好车辆展示与介绍准备，拟定车辆展示与介绍计划。	
		②根据客户关注情况，分别从车前方、车侧方、车后方介绍、后座舱介绍、发动机室介绍、驾驶室介绍车辆。	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注

③语言影响力：逻辑清晰，简明扼要，非常有影响力

④时间控制好，按照考试时间完成任务。

⑤考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 ①配备电话一台； ②接待吧台一张； ③办公椅一把； ④客户座椅一把； ⑤有足够的车辆展示空间； ⑥办公电脑、打印机；

	⑦客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	竞争车型比较表		3	
	6	计算器		3	
主要耗材	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车前方介绍	7	整车设计风格、整车车身尺寸、车身颜色、大灯、前格栅、前保险杠与雾灯、前风挡玻璃、前雨刷器与玻璃清洗装置等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车侧方介绍	7	车侧外观、车外后视镜、车轮和轮眉、优异的风阻系数、轴距、制动系统、ABS/ EBD、悬挂系统等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
车后方介绍	7	尾部造型、尾灯、行李箱/尾门开启方式、后保险杠及后牌照框、行李厢空间、备胎位置和取放方法、工		

		具箱，三角警示架存放处等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
后座舱介绍	7	空间及视野、座椅排列/靠背放倒方式、中央扶手/中央头枕等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
发动机舱介绍	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、特有技术、排放标准等（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
驾驶舱介绍	7	内饰设计/内饰色调、前排座椅、方向盘、仪表盘、行车电脑、显示屏（配有时）、音响系统、空调、储物空间、中控门锁及电动车窗、遥控钥匙、防眩目内后视镜、安全气囊及其他车内配置等。（能够结合客户关注点，准确地介绍 3 个以上关注点视为合格，5 个以上为满分）。		
竞品对比	8	针对客户需求，主动、客观地与竞品对比介绍车辆（6 分）；对比竞品介绍能让客户感受到产品的自身优势（2 分）等。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、无逻辑性扣 2 分；用词不准确、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

16.试题编号：3-16：签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	胡先生	性别	男
年龄	23 岁	职业	电台主播
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	大专
兴趣、爱好	播音、主持	家庭成员	单身
年收入	10 万元	对车了解程度	一般
付款方式	按揭	提车时间	周五，下午三点
备注： 胡先生刚工作一年，喜欢出去旅游，对于一切关于时尚的元素都非常感兴趣。想买一辆车用于上下班，通过销售顾问的介绍，很满意这款车的外形，于是再一次独自来店准备购车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件

场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑、打印机； (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、		

		精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）；迎接客户（1 分）；向客户表示祝贺（1 分）；并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2 分）；在《交车确认表》上确认（2 分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1 分）；确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失		

		的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

17.试题编号：3-17：签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	佘女士	性别	女
年龄	25 岁	职业	设计师
驾龄	5	文化程度	本科
兴趣、爱好	购物、唱歌	家庭成员	结婚，没孩子
年收入	25 万元	对车了解程度	不了解
付款方式	一次性付款	提车时间	周六，上午 9 点
备注： 佘女士是个时装设计师，工作已有 4 年为了扩展事业,今年新进了一家公司.由于新公司地点有些远.上班不是很方便,准备买辆车用于上下班，看中了本店的车辆，觉得内饰设计很漂亮，准备再次进店和老公一起来店订车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑、打印机； (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3		

		分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）；迎接客户（1 分）；向客户表示祝贺（1 分）；并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2 分）；在《交车确认表》上确认（2 分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1 分）；确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

18.试题编号：3-18：签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	高女士	性别	女
年龄	45 岁	职业	会计
驾龄	7	文化程度	高中
兴趣、爱好	看电视	家庭成员	丈夫、小孩（1 个）
年收入	20 万元	对车了解程度	不了解
付款方式	一次性付款	提车时间	周一，上午 10 点
备注： 高女士之前有一辆车，开了 4 年，因为舒适性能太差，所以想换一辆车。高女士是个很注重细节的人，在销售顾问的详细介绍后，决定次日邀老公和孩子一起来购车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台；
(2)接待吧台一张；
(3)办公椅一把；
(4)客户座椅一把；
(5)有足够的车辆展示空间；
(6)办公电脑、打印机；
(7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>市面上主流车型</td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要工具</td><td>2</td><td>文件包（公事包、文件夹）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>车辆保险等相关资料</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>照相机</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">主要耗材</td><td>6</td><td>交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）</td><td></td><td>3</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>茶叶、饮料等</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>签字笔</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td>记录夹</td><td></td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		

说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）；迎接客户（1 分）；向客户表示祝贺（1 分）；并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2 分）；在《交车确认表》上确认（2 分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1 分）；确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		

创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

19.试题编号：3-19：签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	陈同学	性别	男
年龄	20 岁	职业	大学生
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	聚会	家庭成员	父母
年收入	无	对车了解程度	一般
付款方式	一次性付款	提车时间	周六，上午 11 点
备注： 陈同学是富二代，马上要过生日了，父母答应送一辆车给他，预算在 30 万左右，陈同学平时很爱和同学出去聚餐、旅游。 陈同学觉得这款车的动力性很好，外形也时尚大气，决定周六邀约他爸爸一起来店购车。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	
		交车时对车辆资料的点交	

		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑、打印机； (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）；迎接客户（1 分）；向客户表示祝贺（1 分）；并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2 分）；在《交车确认表》上确认（2 分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1 分）；确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑		

		性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月 日

20.试题编号：3-20：签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	吴老师	性别	女
年龄	26	职业	老师
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书	家庭成员	父母
年收入	8 万元	对车了解程度	一般
付款方式	按揭	提车时间	周四下午六点
备注： 吴老师是大学教师，刚刚教书才两年，想买一辆车用于上下班，觉得本店的这款车性价比很高，准备按揭贷款购买一台。			

测试内容：

序号	考核项目	考核点	备注
1	签约	向客户说明签订合同及交车的步骤	
		向客户确认合同及相关文件的信息	
		回答客户关于书面文件的疑问及相关文件交付客户	
2	新车交付	交车前准备	

		交车时对车辆资料的点交	
		向客户确认车辆，并进行交车仪式的流程	

注意事项：

①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；

②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；

③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店展厅功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台； (2)接待吧台一张； (3)办公椅一把； (4)客户座椅一把； (5)有足够的车辆展示空间； (6)办公电脑、打印机； (7)客户洽谈区安排洽谈桌椅等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市面上主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	交车资料（使用说明书、保养手册、新车交车确认表）		3	
	4	车辆保险等相关资料			
	5	照相机			
主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

考核要点	配分	考核点	扣分	得分
礼　仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
说明步骤	5	向客户说明签订合同（2 分）并填写完整销售合同（3 分）。		
确认信息	5	向客户确认合同，包括:客户信息\车辆信息\车辆价格、精品项目、保险价格\付款方式、违约责任以及（最晚）交车日期等关键内容上得到客户的认可(每项 1 分) 。		
疑问回答	10	能清楚的回答客户关于书面文件的疑问（5 分），并确认客户对于书面文件已全部理解（5 分）。		
交付资料	5	签订合同后，销售顾问将合同（副本）及相关文件交给客户。		
交车准备	5	提前与客户预约交车日期与时间（1 分）；迎接客户（1 分）；向客户表示祝贺（1 分）；并引导客户到洽谈室或沙发区（1 分）；主动向客户以及同行人员提供饮料（1 分）。		
点交资料	5	出示《交车流程说明表》（1 分）；说明交车过程和时间安排，并征得客户的同意（1 分）；逐一点交各类资料(使用说明书\保养手册\购车发票\保险单据)（2 分）；并请客户在《交车确认表》中签字（1 分）。		
确认车辆	10	出示《车辆检查表》，并邀请客户检查车辆状况（2 分）；在《交车确认表》上确认（2 分）；向客户讲解车辆有关设施的调整方法、操作方式（3 分）；回答客户的疑问（1 分）；确认客户是否已清楚使用方法（2 分）。		
交车仪式	5	介绍服务顾问（2 分）;提醒客户有关注意事项（1 分）;对客户购车表示感谢（1 分）;和客户合影留念（1 分）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑		

		性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月 日

四、维修业务接待模块

1.试题编号：4-1：电话预约与接车

（1）任务描述

场景说明：（客户要求进维修车间）

预约：许多私家车主都喜欢在自驾游之前为爱车进行一次“健康体检”，以确保自驾游期间正常出行。刘女士在 4 月 20 日致电 4S 店预约保养。服务顾问（考生）为刘女士做预约登记。刘女士上次 5000 公里保养的时间是去年 11 月 30 日，刘女士将于 4 月 22 日上午 9 点半自己驾爱车来店保养。4 月 22 日上午 9 点，服务顾问（考生）致电陈女士，征询其能否按预约时间来店保养，刘女士表示将在 9 点半准时来店保养。

接车：4 月 22 日刘女士驾爱车来店做保养，并且只做机油检测项目、轮胎及刹车片检测项目。期间刘女士提出要求进维修车间观看车辆维修的整个过程。刘女士个人及车辆资料如下：

姓 名	刘女士	年 龄	42
职 业	某小型私营企业老板	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	9950 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注

1	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍	
		向客户说明致电目的	
2	预约客户来店	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
3	确认预约	礼貌问候、自我介绍	
		确认客户是否按预约时间来店并记录	
4	迎接顾客	主动迎接、问候客户	
		为客户提供迎接服务	
5	环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查	
		车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料	
		与客户一起环车检查，并详细记录	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听；主动问候；报店名；询问预约到店的具体时间；准备记录的笔纸（每项 1 分）。		
预约客户来店	1	询问电话来意（每项 1 分）。		
	4	确认顾客车牌号及车型；询问顾客车辆行驶里程；询问顾客方便来店时间（每项 1 分）；有记录动作（1 分）。		
	4	向客户说明作业项目；向客户说明作业所需时间（每项 2 分）。		
	1	预估费用（1 分）。		
确认预约	5	再次确认预约的日期；时间（每项 1 分）。		
		提醒客户准时到店；电话结束前使用恰当结束语；让客户先挂电话（每项 1 分）。		
迎接客户	5	主动出门迎接；为顾客开车门；礼貌欢迎客户的光临（每项 1 分）；恰当的自我介绍（2 分）。		
环车检查	2	提醒客户妥善安置车上贵重物品（2 分）。		
	1	邀请客户一起环车检查（1 分）。		
	4	当面在客户前安装防护四件套（4 分）。		
	2	主动礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料（2 分）。		
	8	与客户一起检查确认车外有关信息并记录；与客户一起检查确认车内有关信息并记录（每项 4 分）。		
	8	与客户一起检查确认发动机舱有关信息并记录；与客户一起检查确认行李箱有关信息并记录（每项 4 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/		

		次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

2.试题编号：4-2：电话预约与接车

（1）任务描述

场景说明：（活动预约）

预约：国庆长假快到了，店里推出长假前免费检测活动。9 月 26 日，服务顾问（考生）致电吴女士，为吴女士做预约登记。经过服务顾问（考生）最终和吴女士确认，吴女士的爱车将于 9 月 29 日上午 10 点来店进行检测，且吴女士的车还有点怠速不稳。9 月 29 日上午 9 点半服务顾问（考生）再次致电吴女士，征询其能否按预约时间来店检测，吴女士表示将在 10 点准时来店。

接车：9 月 29 日吴女士驾驶爱车来店进行检测。此前，吴女士爱车后挡风玻璃有轻微裂纹，但吴女士因为换玻璃必须更换贴膜，价格太高，所以只要求完成检测。吴女士个人及车辆资料如下：

姓　　名	吴女士	年　　龄	25
职　　业	某公司白领	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	12580 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍	
		向客户说明致电目的	
2	预约客户来店	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
3	确认预约	礼貌问候、自我介绍	
		确认客户是否按预约时间来店并记录	
4	迎接顾客	主动迎接、问候客户	

		为客户提供迎接服务	
5	环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查	
		车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料	
		与客户一起环车检查，并详细记录	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听；主动问候；报店名；询问预约到店的具体时间；准备记录的笔纸（每项 1 分）。		
预约客户来店	1	询问电话来意（每项 1 分）。		
	4	确认顾客车牌号及车型；询问顾客车辆行驶里程；询问		

		顾客方便来店时间（每项 1 分）；有记录动作（1 分）。		
	4	向客户说明作业项目；向客户说明作业所需时间（每项 2 分）。		
	1	预估费用（1 分）。		
确认预约	5	再次确认预约的日期；时间（每项 1 分）。		
		提醒客户准时到店；电话结束前使用恰当结束语；让客户先挂电话（每项 1 分）。		
迎接客户	5	主动出门迎接；为顾客开车门；礼貌欢迎客户的光临（每项 1 分）；恰当的自我介绍（2 分）。		
环车检查	2	提醒客户妥善安置车上贵重物品（2 分）。		
	1	邀请客户一起环车检查（1 分）。		
	4	当面在客户前安装防护四件套（4 分）。		
	2	主动礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料(2 分)。		
	8	与客户一起检查确认车外有关信息并记录；与客户一起检查确认车内有关信息并记录（每项 4 分）。		
	8	与客户一起检查确认发动机舱有关信息并记录；与客户一起检查确认行李箱有关信息并记录（每项 4 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

3.试题编号：4-3：电话预约与接车

（1）任务描述

场景说明：（召回预约）

预约：某品牌的轮胎因质量问题需要召回，该店负责本地区客户的召回服务，同时店里推出免费检测活动。某日，服务顾问（考生）致电周女士，提醒周女士来店免费更换轮胎。经过确认，周女士将于 10 月 18 日下午 16 点携爱车来店进行检测。10 月 18 日下午 15 点半服务顾问（考生）再次致电周女士，征询其能否按预约时间来店检测，周女士表示将在 16 点准时来店。

接车：10 月 18 日周女士驾驶爱车来店进行检测，车辆后座上堆放了周女士之前刚购买的一些衣服等物资，周女士希望直接放在车上不拿下来。周女士个人及车辆资料如下：

姓　　名	周女士	年　　龄	29
职　　业	某公司白领	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	22780 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍	
		向客户说明致电目的	
2	预约客户来店	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
3	确认预约	礼貌问候、自我介绍	
		确认客户是否按预约时间来店并记录	
4	迎接顾客	主动迎接、问候客户	
		为客户提供迎接服务	
5	环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查	
		车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料	
		与客户一起环车检查，并详细记录	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听；主动问候；报店名；询问预约到店的具体时间；准备记录的笔纸（每项 1 分）。		
预约客户来店	1	询问电话来意（每项 1 分）。		
	4	确认顾客车牌号及车型；询问顾客车辆行驶里程；询问顾客方便来店时间（每项 1 分）；有记录动作（1 分）。		
	4	向客户说明作业项目；向客户说明作业所需时间（每项 2 分）。		
	1	预估费用（1 分）。		
确认预约	5	再次确认预约的日期；时间（每项 1 分）。		
		提醒客户准时到店；电话结束前使用恰当结束语；让客户先挂电话（每项 1 分）。		
迎接客户	5	主动出门迎接；为顾客开车门；礼貌欢迎客户的光临（每		

		项 1 分）；恰当的自我介绍（2 分）。		
环车检查	2	提醒客户妥善安置车上贵重物品（2 分）。		
	1	邀请客户一起环车检查（1 分）。		
	4	当面在客户前安装防护四件套（4 分）。		
	2	主动礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料(2 分)。		
	8	与客户一起检查确认车外有关信息并记录；与客户一起检查确认车内有关信息并记录（每项 4 分）。		
	8	与客户一起检查确认发动机舱有关信息并记录；与客户一起检查确认行李箱有关信息并记录（每项 4 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

4.试题编号：3-4：电话预约与接车

（1）任务描述

场景说明：（客户繁忙预约）

预约：服务顾问（考生）之前和张女士就预约保养联系了多次，张女士都因繁忙没时间来为爱车做保养。根据以前几次的交谈，服务顾问（考生）估计张女士这几天应该有时间了，于是主动致电张女士，提醒张女士来店为爱车做保养。经过确认，张女士将于 10 月 18 日下午 16 点驾驶爱车来店进行 20000 公里保养，并检车辆方向盘抖动问题。10 月 18 日下午 15 点半，服务顾问（考生）致电张女士，询问能否按预约时间来店检测，张女士表示将在 16 点准时来店。

接车：10 月 18 日张女士驾驶爱车来店做保养，此前，车辆后挡风玻璃的太阳膜出现了起泡

现象，但赵女士这次不打算处理。服务顾问小李接车后，先做了环车检查，然后告知引导张女士来到前台开始制作工单。张女士个人及车辆资料如下：

姓　　名	张女士	年　　龄	35
职　　业	某公司高管	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	21780 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍	
		向客户说明致电目的	
2	预约客户来店	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
3	确认预约	礼貌问候、自我介绍	
		确认客户是否按预约时间来店并记录	
4	迎接顾客	主动迎接、问候客户	
		为客户提供迎接服务	
5	环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查	
		车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料	
		与客户一起环车检查，并详细记录	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件					
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。					
主要设备	序号	设备/工具名称		规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听；主动问候；报店名；询问预约到店的具体时间；准备记录的笔纸（每项 1 分）。		
预约客户来店	1	询问电话来意（每项 1 分）。		
	4	确认顾客车牌号及车型；询问顾客车辆行驶里程；询问顾客方便来店时间（每项 1 分）；有记录动作（1 分）。		
	4	向客户说明作业项目；向客户说明作业所需时间（每项 2 分）。		
	1	预估费用（1 分）。		
确认预约	5	再次确认预约的日期；时间（每项 1 分）。		
		提醒客户准时到店；电话结束前使用恰当结束语；让客户先挂电话（每项 1 分）。		
迎接客户	5	主动出门迎接；为顾客开车门；礼貌欢迎客户的光临（每项 1 分）；恰当的自我介绍（2 分）。		
环车检查	2	提醒客户妥善安置车上贵重物品（2 分）。		
	1	邀请客户一起环车检查（1 分）。		
	4	当面在客户前安装防护四件套（4 分）。		
	2	主动礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料（2 分）。		
	8	与客户一起检查确认车外有关信息并记录；与客户一起		

		检查确认车内有关信息并记录（每项 4 分）。		
	8	与客户一起检查确认发动机舱有关信息并记录；与客户一起检查确认行李箱有关信息并记录（每项 4 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

5.试题编号：4-5：电话预约与接车

（1）任务描述

场景说明：（客户首保）

预约：在 10 月 10 日，服务顾问（考生）打电话给王先生，为王先生做预约登记。王先生本次需要进行爱车的首保。经过服务顾问（考生）最终和王先生确认，王先生的爱车将于 10 月 15 日上午 10 点来店做保养。10 月 15 日上午 9 点半，服务顾问（考生）致电王先生，征询其能否按预约时间来店保养，王先生表示将在 10 点准时来店保养。

接车：10 月 15 日王先生驾驶爱车来 4S 店做保养。此前，王先生爱车右前翼子板、右前门有轻微刮痕，但王先生因为赶时间，今天不打算处理，只要求完成保养。服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导王先生来到前台开始制作工单。王先生个人及车辆资料如下：

姓　　名	王先生	年　　龄	40
职　　业	某服装专卖店老板	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	4000 公里
车　　型	实考车型	结算方式	付现金

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍	
		向客户说明致电目的	
2	预约客户来店	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
3	确认预约	礼貌问候、自我介绍	
		确认客户是否按预约时间来店并记录	
4	迎接顾客	主动迎接、问候客户	
		为客户提供迎接服务	
5	环车检查	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检查	
		车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料	
		与客户一起环车检查，并详细记录	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项2分）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃10秒内接听；主动问候；报店名；询问预约到店的具体时间；准备记录的笔纸（每项1分）。		
预约客户来店	1	询问电话来意（每项1分）。		
	4	确认顾客车牌号及车型；询问顾客车辆行驶里程；询问顾客方便来店时间（每项1分）；有记录动作（1分）。		
	4	向客户说明作业项目；向客户说明作业所需时间（每项2分）。		
	1	预估费用（1分）。		
确认预约	5	再次确认预约的日期；时间（每项1分）。		
		提醒客户准时到店；电话结束前使用恰当结束语；让客户先挂电话（每项1分）。		
迎接客户	5	主动出门迎接；为顾客开车门；礼貌欢迎客户的光临（每项1分）；恰当的自我介绍（2分）。		
环车检查	2	提醒客户妥善安置车上贵重物品（2分）。		
	1	邀请客户一起环车检查（1分）。		
	4	当面在客户前安装防护四件套（4分）。		
	2	主动礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料（2分）。		
	8	与客户一起检查确认车外有关信息并记录；与客户一起检查确认车内有关信息并记录（每项4分）。		
	8	与客户一起检查确认发动机舱有关信息并记录；与客户一起检查确认行李箱有关信息并记录（每项4分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

6.试题编号：4-6：工单制作与等待服务

（1）任务描述

场景说明：

上午 11 点 30 分，刘先生驾驶爱车来 4S 店做保养，此次保养的项目是 15000 公里保养。经过接车，后服务顾问（考生）开始为刘先生制作工单，制作工单完成后，向客户解释服务项目和费用以及总费用，待刘先生签字确认后，服务顾问引导客户到休息区休息，并为客户提供饮料和免费餐食。在客户等待服务期间应至少关怀一次客户，询问客户需求，并主动向客户通报保养进度。刘先生个人及车辆资料如下：

姓　　名	刘先生	年　　龄	40
职　　业	某服装专卖店老板	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	14980 公里
车　　型	实考车型	结算方式	付现金

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
2	估算	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
		向客户说明预计交车时间，并请客户签字确认	
3	等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目	
		及时为客户提供茶水或饮料及免费餐食	
		主动提醒车辆的保养和维修状态	
		等待期间给予客户适当的关怀	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户引导	10	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑（每项 1 分）；核对客户个人；车辆信息（每项 4 分）。		
估算	20	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（5 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（5 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（3 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（3 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请		

		客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		
等待服务	20	引导客户到休息区就座（2 分）；向客户介绍休息室设施及功能（3 分）；主动向客户提供提供茶水或饮料（3 分）；提醒客户本次保养/维修时间（2 分）；询问客户是否有其他问题（3 分）；礼貌告别客户（2 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

7.试题编号：4-7：工单制作与等待服务

（1）任务描述

场景说明：

丁先生昨晚驾驶爱车停车时不小心和墙壁剐蹭了一下，右前翼子板需整形；右前翼子板、前保险杠需要做油漆。经过接车后服务顾问（考生）开始为丁先生制作工单，制作工单完成后，向客户解释服务项目和费用以及总费用，待丁先生签字确认后，服务顾问引导客户到休息区休息，并为客户提供饮料和免费餐食。在客户等待服务期间应至少关怀一次客户，询问客户需求，并主动向客户通报维修进度。丁先生个人及车辆资料如下：

姓　　名	丁先生	年　　龄	25
职　　业	某公司职员	车辆购置年月	201X 年 9 月

车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	8090 公里
车　　型	实考车型	结算方式	付现金

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
2	估算	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
		向客户说明预计交车时间，并请客户签字确认	
3	等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目	
		及时为客户提供茶水或饮料及免费餐食	
		主动提醒车辆的保养和维修状态	
		等待期间给予客户适当的关怀	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户引导	10	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑（每项 1 分）；核对客户个人；车辆信息（每项 4 分）。		
估算	20	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（5 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（5 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（3 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（3 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		
等待服务	20	引导客户到休息区就座（2 分）；向客户介绍休息室设施及功能（3 分）；主动向客户提供提供茶水或饮料（3 分）；提醒客户本次保养/维修时间（2 分）；询问客户是否有其他问题（3 分）；礼貌告别客户（2 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		

总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

8.试题编号：4-8：工单制作与等待服务

（1）任务描述

场景说明：

古先生的爱车左后轮处这几天开起来有点异响，于是开到 4S 店来检查。经检查确认，是左后轮轴承磨损过度，需更换左后轮轴承、左后轮油封。施工过程中还需消耗清洗剂、润滑脂等耗材。经过接车后服务顾问（考生）开始为古先生制作工单，制作工单完成后，向客户解释服务项目和费用以及总费用，待古先生签字确认后，服务顾问引导客户到休息区休息，并为客户提供饮料或免费餐食。在客户等待服务期间应至少关怀一次客户，询问客户需求，并主动向客户通报维修进度。古先生个人及车辆资料如下：

姓　　名	古先生	年　　龄	34
职　　业	某机关单位公务员	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	67890 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
2	估算	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
		向客户说明预计交车时间，并请客户签字确认	
3	等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目	
		及时为客户提供茶水或饮料及免费餐食	
		主动提醒车辆的保养和维修状态	
		等待期间给予客户适当的关怀	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户引导	10	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑（每项 1 分）；核对客户个人；车辆信息（每项 4 分）。		
估算	20	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（5 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（5 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（3 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（3 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		

等待服务	20	引导客户到休息区就座（2 分）；向客户介绍休息室设施及功能（3 分）；主动向客户提供提供茶水或饮料（3 分）；提醒客户本次保养/维修时间（2 分）；询问客户是否有其他问题（3 分）；礼貌告别客户（2 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

9.试题编号：4-9：工单制作与等待服务

（1）任务描述

场景说明：

钟女士的爱车快要年检了，于是开到 4S 店来检查。需重点检查灯光、制动、转向系统。经检查，右前大灯灯泡烧坏需更换。服务顾问（考生）于是开始为钟女士制作工单，制作工单完成后，向客户解释服务项目和费用以及总费用，待钟女士签字确认后，服务顾问引导客户到休息区休息，并为客户提供饮料或免费餐食。在客户等待服务期间应至少关怀一次客户，询问客户需求，并主动向客户通报维修进度。钟女士个人及车辆资料如下：

姓　　名	钟女士	年　　龄	34
职　　业	某机关单位公务员	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	27890 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
2	估算	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
		向客户说明预计交车时间，并请客户签字确认	
3	等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目	
		及时为客户提供茶水或饮料及免费餐食	
		主动提醒车辆的保养和维修状态	
		等待期间给予客户适当的关怀	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户引导	10	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑（每项 1 分）；核对客户个人；车辆信息（每项 4 分）。		
估算	20	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（5 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（5 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（3 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（3 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		
等待服务	20	引导客户到休息区就座（2 分）；向客户介绍休息室设施及功能（3 分）；主动向客户提供提供茶水或饮料（3 分）；提醒客户本次保养/维修时间（2 分）；询问客户是否有其他问题（3 分）；礼貌告别客户（2 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

10.试题编号：4-10：工单制作与等待服务

（1）任务描述

场景说明：

李女士国庆长假期间驾驶爱车自驾游去了，由于自驾游期间走了不少的山路，剐蹭了底盘，李女士担心爱车受了损伤，于是开到 4S 店来检查。经检查，底盘有刮痕，部分区域还已开始生锈。因此服务顾问（考生）接车后建议李女士做一个底盘装甲，大概需花费时间 2 小时，李女士表示认同。服务顾问（考生）于是开始为李女士制作工单，制作工单完成后，向客户解释服务项目和费用以及总费用，待李女士签字确认后，服务顾问引导客户到休息区休息，并为客户提供饮料或免费餐食。在客户等待服务期间应至少关怀一次客户，询问客户需求，并主动向客户通报维修进度。李女士个人及车辆资料如下：

姓　　名	李女士	年　　龄	34
职　　业	某公司白领	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	7890 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
2	估算	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
		向客户说明预计交车时间，并请客户签字确认	
3	等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目	
		及时为客户提供茶水或饮料及免费餐食	
		主动提醒车辆的保养和维修状态	
		等待期间给予客户适当的关怀	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户引导	10	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑（每项 1 分）；核对客户个人；车辆信息（每项 4 分）。		
估算	20	利用维修委托书向客户说明本次服务项目（5 分）；向客户逐项说明各项服务费用及总费用（5 分）；向客户说明免费洗车服务及洗车时间（2 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（3 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（3 分）；询问客户对维修保养费用及时间是否有问题，没有问题请客户在维修委托书上签字确认（2 分）。		

等待服务	20	引导客户到休息区就座（2 分）；向客户介绍休息室设施及功能（3 分）；主动向客户提供提供茶水或饮料（3 分）；提醒客户本次保养/维修时间（2 分）；询问客户是否有其他问题（3 分）；礼貌告别客户（2 分）；等待期间一次主动提醒客户车辆的保养/维修状态，给与客户适当的关怀（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月 日

11.试题编号：4-11：工单增项服务

（1）任务描述

场景说明：

某日上午 9 点，胡先生驾驶爱车来 4S 店做保养，汽车服务顾问小刘接待了胡先生。 胡先生爱车已经行驶 96000 公里，本次需要更换发动机正时皮带。

之后负责本辆车的车间维修技师小李告知汽车服务顾问小刘，湘 B XXXXX 客户的车辆保养已经完毕后，在进行检查时，发现涨紧轮也需要更换，建议与发动机正时皮带一并更换。服务顾问（考生）需要到客户休息室当面与客户沟通工单增项服务，胡先生个人及车辆资料如下：

姓 名	胡先生	年 龄	35
职 业	公务员	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	96000 公里

车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因，车辆技术状况，可能存在相关危险。	
		填写增项服务相关表格。	
2	完成增项服务推介	向客户详细说明车辆存在的故障现象，可能存在的危害，清楚解释增加维修服务项目的原因。	
		向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果。	
		向客户解释增项服务的具体项目，估计所需用时与预计交车时间、所需配件与配件的单价。	
		向客户提出增项维修建议，确认客户授权事项，确认维修价格的总价、请客户签字确认。	
		确认客户未接受的维修建议，准备好免责协议，交车时请客户签字。	
3	处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。	
		通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型

主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
推介增项服务前准备	18	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 4 分），做记录动作得 1 分。		
		能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 4 分），并给予相应评估结论（得 1 分）。		
推介增项服务	9	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的原因（每项 3 分）。		
	8	向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项 4 分）。		
	12	向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项 4 分）。		
	12	（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项 3 分）。		
	12	（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 4 分）。		
处理增项服务事务	3	能联系维修技师，确认新的维修计划。		
	3	通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。		
语言表达	6	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性、用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。（每项 2 分）		

创新意识	10	压力下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑周全（每项 2 分）。		
		思维方式的前瞻性；处理方法的创造性（每项 2 分）。		
6S 管理	9	出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身与财产安全事故，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月 日

12.试题编号：4-12：工单增项服务

（1）任务描述

场景说明：

某日上午 9 点，吴先生驾驶爱车来 4S 店做保养，汽车服务顾问小刘接待了吴先生。 吴先生爱车已经行驶 51000 公里，反映驻车制动效果不好，希望 4S 店进行检修。

之后负责本辆车的车间维修技师小李告知汽车服务顾问小刘，湘 B XXXXX 客户的车辆保养已经完毕，在进行检查时发现驻车制动片磨损过度，建议更换。服务顾问（考生）需要到客户休息室当面与客户沟通工单增项服务，吴先生个人及车辆资料如下：

姓 名	吴先生	年 龄	25
职 业	某公司白领	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	51000 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因，车辆技术状况，可能存在相关危险。	
		填写增项服务相关表格。	
2	完成增项服务推介	向客户详细说明车辆存在的故障现象，可能存在的危害，清楚解释增加维修服务项目的原因。	
		向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果。	
		向客户解释增项服务的具体项目，估计所需用时与预	

		计交车时间、所需配件与配件的单价。	
		向客户提出增项维修建议，确认客户授权事项，确认维修价格的总价、请客户签字确认。	
		确认客户未接受的维修建议，准备好免责协议，交车时请客户签字。	
3	处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。	
		通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
推介增项服	18	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障		

务前准备		原因（每项 4 分），做记录动作得 1 分。		
		能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 4 分），并给予相应评估结论（得 1 分）。		
推介增项服务	9	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的原因（每项 3 分）。		
	8	向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项 4 分）。		
	12	向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项 4 分）。		
	12	（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项 3 分）。		
	12	（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 4 分）。		
处理增项服务事务	3	能联系维修技师，确认新的维修计划。		
	3	通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。		
语言表达	6	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性、用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。（每项 2 分）		
创新意识	10	压力下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑周全（每项 2 分）。		
		思维方式的前瞻性；处理方法的创造性（每项 2 分）。		
6S 管理	9	出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身与财产安全事故，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

13.试题编号：4-13：工单增项服务

（1）任务描述

场景说明：

马先生是自驾游的爱好者，某日下午 2 点驾驶爱车来 4S 店做保养，汽车服务顾问小张接待了马先生。 马先生爱车已经行驶 59000 公里，他反映最近车辆出现跑偏现象，希望做

一次四轮定位。

之后负责本辆车的车间维修技师小李告知汽车服务顾问小张,湘 B XXXXX 客户的车辆保养已经完毕，四轮定位之后跑偏问题解决。但发现右后减振器漏油，需要更换。服务顾问（考生）需要到客户休息室当面与客户沟通工单增项服务，马先生个人及车辆资料如下：

姓　　名	马先生	年　　龄	25
职　　业	某公司白领	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	59000 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因，车辆技术状况，可能存在相关危险。	
		填写增项服务相关表格。	
2	完成增项服务推介	向客户详细说明车辆存在的故障现象，可能存在的危害，清楚解释增加维修服务项目的原因。	
		向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果。	
		向客户解释增项服务的具体项目，估计所需用时与预计交车时间、所需配件与配件的单价。	
		向客户提出增项维修建议，确认客户授权事项，确认维修价格的总价、请客户签字确认。	
		确认客户未接受的维修建议，准备好免责协议，交车时请客户签字。	
3	处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。	
		通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
推介增项服务前准备	18	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 4 分），做记录动作得 1 分。		
		能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 4 分），并给予相应评估结论（得 1 分）。		
推介增项服务	9	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的原因（每项 3 分）。		
	8	向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项 4 分）。		
	12	向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项 4 分）。		
	12	（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确		

		认（每项 3 分）。		
	12	（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 4 分）。		
处理增项服务事务	3	能联系维修技师，确认新的维修计划。		
	3	通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。		
语言表达	6	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性、用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。（每项 2 分）		
创新意识	10	压力下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑周全（每项 2 分）。		
		思维方式的前瞻性；处理方法的创造性（每项 2 分）。		
6S 管理	9	出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身与财产安全事故，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月 日

14.试题编号：4-14：工单增项服务

（1）任务描述

场景说明：

马先生的爱车主要在市区行驶，偶尔带家人一起自驾游跑跑长途。某日下午 2 点驾驶爱车来 4S 店做保养，汽车服务顾问小张接待了马先生。

之后负责本辆车的车间维修技师小李告知汽车服务顾问小张，湘 B XXXXX 客户的车辆保养已经完毕，在检查时发现转向拉杆内球头防尘套破损且有轻微渗油现象，建议更换拉杆总成。服务顾问（考生）需要到客户休息室当面与客户沟通工单增项服务，马先生个人及车辆资料如下：

姓 名	马先生	年 龄	25
职 业	某公司白领	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	69000 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注

1	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因，车辆技术状况，可能存在相关危险。	
		填写增项服务相关表格。	
2	完成增项服务推介	向客户详细说明车辆存在的故障现象，可能存在的危害，清楚解释增加维修服务项目的原因。	
		向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果。	
		向客户解释增项服务的具体项目，估计所需用时与预计交车时间、所需配件与配件的单价。	
		向客户提出增项维修建议，确认客户授权事项，确认维修价格的总价、请客户签字确认。	
		确认客户未接受的维修建议，准备好免责协议，交车时请客户签字。	
3	处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。	
		通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	

主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
推介增项服务前准备	18	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 4 分），做记录动作得 1 分。		
		能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 4 分），并给予相应评估结论（得 1 分）。		
推介增项服务	9	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的原因（每项 3 分）。		
	8	向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项 4 分）。		
	12	向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项 4 分）。		
	12	（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项 3 分）。		
	12	（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 4 分）。		
处理增项服务事务	3	能联系维修技师，确认新的维修计划。		
	3	通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。		
语言表达	6	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性、用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。（每项 2 分）		
创新意识	10	压力下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑周全（每项 2 分）。		
		思维方式的前瞻性；处理方法的创造性（每项 2 分）。		
6S 管理	9	出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣		

		分；造成重大人身与财产安全事故，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月 日

15.试题编号：4-15：工单增项服务

（1）任务描述

场景说明：

刘女士喜欢自驾游，前不久刚从沿海自驾游回来。某日下午 2 点驾驶爱车来 4S 店做保养，汽车服务顾问小张接待了刘女士。

之后负责本辆车的车间维修技师小李告知汽车服务顾问小张，湘 B XXXXX 客户的车辆保养已经完毕，在检查底盘时发现排气管后段锈穿，建议更换。服务顾问（考生）需要到客户休息室当面与客户沟通工单增项服务，刘女士个人及车辆资料如下：

姓 名	刘女士	年 龄	25
职 业	高校教师	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	64000 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	做好增项服务准备	向维修技师详细了解车辆需增加维修服务项目的原因，车辆技术状况，可能存在相关危险。	
		填写增项服务相关表格。	
2	完成增项服务推介	向客户详细说明车辆存在的故障现象，可能存在的危害，清楚解释增加维修服务项目的原因。	
		向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果。	
		向客户解释增项服务的具体项目，估计所需用时与预计交车时间、所需配件与配件的单价。	
		向客户提出增项维修建议，确认客户授权事项，确认维修价格的总价、请客户签字确认。	

		确认客户未接受的维修建议，准备好免责协议，交车时请客户签字。	
3	处理增项服务事务	联系维修技师，确认新的维修计划。	
		通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
推介增项服务前准备	18	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 4 分），做记录动作得 1 分。		
		能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 4 分），并给予相应评估结论（得 1 分）。		

推介增项服务	9	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害；清楚解释增加维修服务项目的原因（每项 3 分）。		
	8	向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不处理该故障可能产生的危害与后果（每项 4 分）。		
	12	向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交车时间；所需配件与配件的单价（每项 4 分）。		
	12	（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议；确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确认（每项 3 分）。		
	12	（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 4 分）。		
处理增项服务事务	3	能联系维修技师，确认新的维修计划。		
	3	通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。		
语言表达	6	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性、用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。（每项 2 分）		
创新意识	10	压力下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑周全（每项 2 分）。		
		思维方式的前瞻性；处理方法的创造性（每项 2 分）。		
6S 管理	9	出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身与财产安全事故，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

16.试题编号：4-16：交车服务

（1）任务描述

场景说明：

王先生驾驶爱车来做保养。经过车间技师一番忙碌以后，已经完成了所有服务。服务顾问通知在休息区等待的王先生，并在交车区为客户展示服务效果，展示完成以后为客户制定本次服务的结算单，并为客户逐项说明服务项目和费用及总费用。然后请客户签字确认，引导客户来到收银处完成付款后，引导并目送客户离开。王先生个人及车辆资料如下：

姓　　名	王先生	年　　龄	25
职　　业	高校教师	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	14800 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
2	效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
3	信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
4	结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
5	恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

<table>
<tr><td>项目</td><td colspan="5">基本实施条件</td></tr>
<tr><td>场地/工位</td><td colspan="5">具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核
(1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把；
(2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间；
(3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主要设备</td><td>序号</td><td>设备/工具名称</td><td>规格/型号</td><td>数量</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>1</td><td>轿车</td><td></td><td>3</td><td>主流车型</td></tr>
</table>

主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
竣工通知	5	通知客户已完成服务（2 分）；提醒客户携带维修委托书副本（2 分）；提醒客户携带随身贵重物品（1 分）。		
效果展示	5	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（2 分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（3 分）。		
	15	向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（2 分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（4 分）；向客户展示保养维修项目（5 分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（2 分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（2 分）。		
信息确认	10	引导客户去服务台结算（1 分）；请客户出示维修委托书副本（1 分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（3 分）。		
		询问客户付款方式（1 分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（2 分）；询问客户回访方式和时间（2 分）。		
结算	5	陪同客户到收银处（1 分）；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式（3 分）；将装有客户结算单副本、发		

		票的信封双手呈交给客户（1 分）。		
恭送客户	10	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户（2 分）；当面撤去车内防护四件套（2 分）；提醒客户下次保养时间（2 分）；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门（2 分）；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（2 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

17.试题编号：4-17：交车服务

（1）任务描述

场景说明：

李女士驾驶爱车来 4S 店做保养，经服务顾问接待咨询后，车辆送入维修车间，李女士因有事决定先行离开。经过车间技师一番忙碌以后，已经完成了所有服务。服务顾问通知已离开的李女士，在交车区为客户展示服务效果，展示完成以后,为客户制定本次服务的结算单，并为客户逐项说明服务项目、费用及总费用。然后请客户签字确认，引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。李女士个人及车辆资料如下：

姓　　名	李女士	年　　龄	31
职　　业	某公司职员	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	24800 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注

1	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
2	效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
3	信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
4	结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
5	恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
竣工通知	5	通知客户已完成服务（2 分）；提醒客户携带维修委托书副本（2 分）；提醒客户携带随身贵重物品（1 分）。		
效果展示	5	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（2 分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（3 分）。		
	15	向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（2 分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（4 分）；向客户展示保养维修项目（5 分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（2 分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（2 分）。		
信息确认	10	引导客户去服务台结算（1 分）；请客户出示维修委托书副本（1 分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（3 分）。		
		询问客户付款方式（1 分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（2 分）；询问客户回访方式和时间（2 分）。		
结算	5	陪同客户到收银处（1 分）；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式（3 分）；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户（1 分）。		
恭送客户	10	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户（2 分）；当面撤去车内防护四件套（2 分）；提醒客户下次保养时间（2 分）；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门（2 分）；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（2 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

18.试题编号：4-18：交车服务

（1）任务描述

场景说明：

李女士驾驶爱车来 4S 店做保养，经服务顾问接待咨询后，车辆送入维修车间，李女士因有事决定先行离开。经过车间技师一番忙碌以后，已经完成了所有服务。服务顾问通知已离开的李女士，在交车区为客户展示服务效果，展示完成以后,为客户制定本次服务的结算单，并为客户逐项说明服务项目、费用及总费用。然后请客户签字确认，引导客户来到收银处完成付款后，目送客户离开。李女士个人及车辆资料如下：

姓　　名	李女士	年　　龄	31
职　　业	某公司职员	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	24800 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
2	效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
3	信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
4	结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方	

		式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
5	恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
竣工通知	5	通知客户已完成服务（2 分）；提醒客户携带维修委托书副本（2 分）；提醒客户携带随身贵重物品（1 分）。		
效果展示	5	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（2 分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（3 分）。		

	15	向客户说明车辆外观经过清洗,询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（2 分）；打开车门,向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（4 分）；向客户展示保养维修项目（5 分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（2 分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（2 分）。		
信息确认	10	引导客户去服务台结算（1 分）；请客户出示维修委托书副本（1 分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（3 分）。		
		询问客户付款方式（1 分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（2 分）；询问客户回访方式和时间（2 分）。		
结算	5	陪同客户到收银处（1 分）；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式（3 分）；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户（1 分）。		
恭送客户	10	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户（2 分）；当面撤去车内防护四件套（2 分）；提醒客户下次保养时间（2 分）；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门（2 分）；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（2 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

19.试题编号：4-19：交车服务

（1）任务描述

场景说明：

周先生由于左前减震器漏油来店维修，无其他追加项目，需要将更换的旧件带走。经过车间技师一番忙碌以后，已经完成了所有服务。服务顾问通知周先生，交车区为客户展示服务效果，然后为客户制定本次服务的结算单，并为客户逐项说明服务项目、费用及总费用。然后请客户签字确认，引导客户来到收银处完成付款后，引导并目送客户离开。周先生个人及车辆资料如下：

姓　　名	周先生	年　　龄	31
职　　业	公务员	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	64800 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
2	效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
3	信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
4	结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
5	恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
竣工通知	5	通知客户已完成服务（2 分）；提醒客户携带维修委托书副本（2 分）；提醒客户携带随身贵重物品（1 分）。		
效果展示	5	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（2 分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（3 分）。		
	15	向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（2 分）；打开车门,向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（4 分）；向客户展示保养维修项目（5 分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（2 分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（2 分）。		

信息确认	10	引导客户去服务台结算（1 分）；请客户出示维修委托书副本（1 分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（3 分）。		
		询问客户付款方式（1 分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（2 分）；询问客户回访方式和时间（2 分）。		
结算	5	陪同客户到收银处（1 分）；向收银员介绍客户、客户本次总费用、客户的付款方式（3 分）；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户（1 分）。		
恭送客户	10	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户（2 分）；当面撤去车内防护四件套（2 分）；提醒客户下次保养时间（2 分）；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门（2 分）；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（2 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

20.试题编号：4-20：交车服务

（1）任务描述

场景说明：

吴先生车辆本次过来进行保养更换了全车轮胎，为国庆长途自驾游做准备。经过车间技师一番忙碌以后，已经完成了所有服务。服务顾问通知在休息区等待的吴先生，在交车区为客户展示服务效果，展示完成以后，为客户制定本次服务的结算单，并为客户逐项说明服务项目和费用及总费用。然后请客户签字确认，引导客户来到收银处完成付款后，引导并目送

客户离开。吴先生个人及车辆资料如下：

姓　　名	吴先生	年　　龄	26
职　　业	公司职员	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	44800 公里
车　　型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	竣工通知	通知客户已完成服务，如未按约定完成则解释原因。	
2	效果展示	在交车区向客户展示服务效果；告知客户车辆内饰/外观已清洁，并已处于正确交车状态。	
3	信息确认	向客户说明所完成的保养项目；向客户说明每项作业费用及总费用，向客户说明结算单上的作业检查结果及建议。	
4	结算	陪同客户到收银处并向收银员说明付款总额和付款方式；结算完成后，将结算单副本等资料放在保养提醒信封中交给客户。	
5	恭送客户	当面撤去车内防护四件套，并引导车辆离开、和客户道别并目送客户离开。	

注意事项：

①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。

②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店服务接待功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把； (2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间； (3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分标准

评分内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
竣工通知	5	通知客户已完成服务（2 分）；提醒客户携带维修委托书副本（2 分）；提醒客户携带随身贵重物品（1 分）。		
效果展示	5	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（2 分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（3 分）。		
	15	向客户说明车辆外观经过清洗，询问客户对车辆外部清洁状况是否满意（2 分）；打开车门，向客户说明车辆内部已清洁，座位、音响等已恢复至进店状态，询问客户对车的内部清洁状况是否满意（4 分）；向客户展示保养维修项目（5 分）（不需要启动、路试或举升车辆）；向客户展示旧件，提醒客户及时做车辆保养的好处（2 分）；询问客户对验车环节是否有问题，若无问题请客户在验车单上签字确认（2 分）。		
信息确认	10	引导客户去服务台结算（1 分）；请客户出示维修委托书副本（1 分）；向客户出示维修结算单，向客户逐项说明服务项目及费用（3 分）。		
		询问客户付款方式（1 分）；询问客户对结算单上服务项目及费用是否有问题，若无问题请客户在结算单签字确认（2 分）；询问客户回访方式和时间（2 分）。		
结算	5	陪同客户到收银处（1 分）；向收银员介绍客户、客户本次总		

		费用、客户的付款方式（3 分）；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户（1 分）。		
恭送客户	10	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户（2 分）；当面撤去车内防护四件套（2 分）；提醒客户下次保养时间（2 分）；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门（2 分）；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（2 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

五、汽车配件管理模块

1.试题编号：5-1：汽车配件仓储管理

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的配件库管员，一天李新对仓库内的配件进行盘点，发现部分配件存储的位置需要根据存储原则重新进行调整。要求扮演库管员李新完成配件摆放的工作任务。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），相同类型配件位于同一层；B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

空气滤清器	火花塞	冷媒	汽缸垫
连杆总成	燃油滤清器	车内后视镜	车门外把手

节气门清洗剂	制动盘	底盘装甲保护剂	雨刮片
机油	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

喷油器	车门扬声器	点火线圈	制动器清洗剂
机油滤清器	制动总泵	方向盘总成	空调滤清器
曲轴	刹车片	前保险杠减震器	前保险杠护栅
自动变速器阀体	正时链条盖总成	蓄电池	发电机

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）过程规范	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
	动作干净利落，身体姿态自然	
（二）摆放规范	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上	
	要求配件所在货架、层级和分类正确	
	同一层级，同一纵列配件摆放整齐	
	不同货架间的配件移动需借助现场推车	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。

	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

（3）考核时量:60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><th>考核内容</th><th>配分</th><th>考核点</th><th>扣分</th><th>得分</th></tr>
<tr><td rowspan="2">过程规范</td><td>15</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>15</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>摆放规范</td><td>32</td><td>按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上。要求配件所在货架、层级和分类正确。
（错一个扣 1 分）
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门
清洗剂</td><td>制动器
清洗剂</td><td>底盘装甲
保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架</td><td></td><td></td></tr>
</table>

		喷油器	制动总泵	点火线圈	车门外把手		
		连杆总成	方向盘总成	车门扬声器	车内后视镜		
		曲轴	制动盘	发电机	前保险杠护栅		
		正时链条盖总成	自动变速器阀体	蓄电池	前保险杠减震器		
		.					
	10	同一层级，同一纵列配件摆放整齐。（行、列各 5 分）					
	8	不同货架间的配件移动需借助现场推车。					
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。					
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。					
总 分	100	得 分					

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

2.试题编号：5-2：汽车配件仓储管理

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的配件库管员，一天李新对仓库内的配件进行盘点，发现部分配件存储的位置需要根据存储原则重新进行调整。要求扮演库管员李新完成配件摆放的工作任务。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），相同类型配件位于同一层；B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

车门外把手	火花塞	点火线圈	燃油分配管
离合器分离叉	燃油滤清器	飞轮	空调滤清器
自动变速箱油	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	安全带

机油	节气门清洗剂	发电机	玻璃水

B 货架

喷油器	方向盘总成	雨刮片	刹车片
汽缸垫	机油滤清器	起动机	车内后视镜
空气滤清器	冷媒	防冻液	前制动器卡钳套件
正时链条盖总成	自动变速器阀体	蓄电池	翼子板

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）过程规范	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
	动作干净利落，身体姿态自然	
（二）摆放规范	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上	
	要求配件所在货架、层级和分类正确	
	同一层级，同一纵列配件摆放整齐	
	不同货架间的配件移动需借助现场推车	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><th>考核内容</th><th>配分</th><th>考核点</th><th>扣分</th><th>得分</th></tr>
<tr><td>过程规范</td><td>15</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>15</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>摆放规范</td><td>32</td><td>按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上。要求配件所在货架、层级和分类正确。
（错一个扣 1 分）
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门
清洗剂</td><td>制动器
清洗剂</td><td>底盘装甲
保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架
<table>
<tr><td>喷油器</td><td>离合器分离叉</td><td>点火线圈</td><td>车门外把手</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
</table>

		燃油分配管	前制动器卡钳套件	起动机	车内后视镜		
		飞轮	方向盘总成	发电机	安全带		
		正时链条盖总成	自动变速器阀体	蓄电池	翼子板		
		.					
	10	同一层级，同一纵列配件摆放整齐。（行、列各 5 分）					
	8	不同货架间的配件移动需借助现场推车。					
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。					
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。					
总 分	100	得 分					

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

3.试题编号：5-3：汽车配件仓储管理

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的配件库管员，一天李新对仓库内的配件进行盘点，发现部分配件存储的位置需要根据存储原则重新进行调整。要求扮演库管员李新完成配件摆放的工作任务。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），相同类型配件位于同一层；B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

水泵	火花塞	节气门体	汽缸垫
安全带	燃油滤清器	离合器分离叉	空调滤清器
节气门清洗剂	制动器清洗剂	雨刮片	冷媒

机油	油箱盖	防冻液	发电机

B 货架

底盘装甲保护剂	方向盘总成	机油滤清器	车门外把手
刹车片	空气滤清器	车门扬声器	玻璃水
飞轮	前制动器卡钳套件	翼子板	刮水器开关
正时链条盖总成	自动变速箱油	蒸发器总成	自动变速器阀体

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）过程规范	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
	动作干净利落，身体姿态自然	
（二）摆放规范	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上	
	要求配件所在货架、层级和分类正确	
	同一层级，同一纵列配件摆放整齐	
	不同货架间的配件移动需借助现场推车	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><th>考核内容</th><th>配分</th><th>考核点</th><th>扣分</th><th>得分</th></tr>
<tr><td>过程规范</td><td>15</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>15</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>摆放规范</td><td>32</td><td>按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上。要求配件所在货架、层级和分类正确。
（错一个扣 1 分）
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门
清洗剂</td><td>制动器
清洗剂</td><td>底盘装甲
保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架
<table>
<tr><td>水泵</td><td>方向盘总成</td><td>刮水器开关</td><td>车门外把手</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
</table>

		节气门体	离合器分离叉	车门扬声器	油箱盖		
		飞轮	前制动器卡钳套件	发电机	安全带		
		正时链条盖总成	自动变速器阀体	蒸发器总成	翼子板		
		.					
	10	同一层级，同一纵列配件摆放整齐。（行、列各 5 分）					
	8	不同货架间的配件移动需借助现场推车。					
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。					
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。					
总 分	100	得 分					

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

4.试题编号：5-4：汽车配件仓储管理

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的配件库管员，一天李新对仓库内的配件进行盘点，发现部分配件存储的位置需要根据存储原则重新进行调整。要求扮演库管员李新完成配件摆放的工作任务。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），相同类型配件位于同一层；B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

安全带	火花塞	雨刮片	起动机
雨刮器电机	燃油滤清器	油箱盖	空调滤清器
节气门清洗剂	自动变速箱油	底盘装甲保护剂	ABS 液压单元

油底壳	制动器清洗剂	防冻液	玻璃水

B 货架

爆震传感器	冷媒	机油滤清器	外部车门把手
离合器盖	制动卡钳	汽缸垫	空气滤清器
翼子板	发电机	刹车片	节温器
机油	液力变矩器	空调压缩机	进气歧管

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）过程规范	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
	动作干净利落，身体姿态自然	
（二）摆放规范	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上	
	要求配件所在货架、层级和分类正确	
	同一层级，同一纵列配件摆放整齐	
	不同货架间的配件移动需借助现场推车	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><th>考核内容</th><th>配分</th><th>考核点</th><th>扣分</th><th>得分</th></tr>
<tr><td>过程规范</td><td>15</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>15</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>摆放规范</td><td>32</td><td>按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上。要求配件所在货架、层级和分类正确。
（错一个扣 1 分）
A 货架
<table><tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr><tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr><tr><td>节气门
清洗剂</td><td>制动器
清洗剂</td><td>底盘装甲
保护剂</td><td>冷媒</td></tr><tr><td>机油</td><td>自动变速
箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr></table>B 货架</td><td></td><td></td></tr>
</table>

		爆震传感器	ABS 液压单元	雨刮器电机	车门外把手		
		节温器	制动卡钳	起动机	油箱盖		
		进气歧管	离合器盖	发电机	安全带		
		油底壳	液力变矩器	空调压缩机	翼子板		
		.					
	10	同一层级，同一纵列配件摆放整齐。（行、列各 5 分）					
	8	不同货架间的配件移动需借助现场推车。					
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。					
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。					
总 分	100	得 分					

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

5.试题编号：5-5：汽车配件仓储管理

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的配件库管员，一天李新对仓库内的配件进行盘点，发现部分配件存储的位置需要根据存储原则重新进行调整。要求扮演库管员李新完成配件摆放的工作任务。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），相同类型配件位于同一层；B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

爆震传感器	火花塞	起动机	汽缸垫
离合器片	燃油滤清器	油箱盖	空调滤清器
凸轮轴	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	车门外把手

前门限位器	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

刹车片	冷凝器总成	刮水器开关	冷媒
节温器	制动卡钳	雨刮片	空气滤清器
节气门清洗剂	机油滤清器	发电机	机油
汽缸盖	自动变速器阀体	ABS 液压单元	翼子板衬垫

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）过程规范	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
	动作干净利落，身体姿态自然	
（二）摆放规范	按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上	
	要求配件所在货架、层级和分类正确	
	同一层级，同一纵列配件摆放整齐	
	不同货架间的配件移动需借助现场推车	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><th>考核内容</th><th>配分</th><th>考核点</th><th>扣分</th><th>得分</th></tr>
<tr><td>过程规范</td><td>15</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>15</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>摆放规范</td><td>32</td><td>按照“重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将摆放错误的配件调整到正确的货架和货位上。要求配件所在货架、层级和分类正确。
（错一个扣 1 分）
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门
清洗剂</td><td>制动器
清洗剂</td><td>底盘装甲
保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架
<table>
<tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单</td><td>刮水器开关</td><td>车门外把手</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
</table>

			元				
		节温器	制动卡钳	起动机	油箱盖		
		凸轮轴	离合器片	发电机	前门限位器		
		汽缸盖	自动变速器阀体	冷凝器总成	翼子板衬垫		
		.					
	10	同一层级，同一纵列配件摆放整齐。（行、列各 5 分）					
	8	不同货架间的配件移动需借助现场推车。					
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。					
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。					
总 分	100	得 分					

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

6.试题编号：5-6：汽车配件认知

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的新进配件库管员，在完成一段时间的学习后，李新需要完成一次简单的考核。要求扮演库管员李新完成配件的识别以及配件知识问答两部分的内容，其中配件识别以填写配件名称答卷的形式进行，查看配件过程中不得移动配件所在货位；配件知识问答考查货架上两个配件的功用，以现场回答的方式进行，回答前需要将指定配件摆放到推车上，推到考评员面前。

需要识别的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

刹车片	火花塞	雨刮片	汽缸垫
机油滤清器	燃油滤清器	空气滤清器	空调滤清器

节气门清洗剂	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	冷媒
机油	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

爆震传感器	ABS 液压单元	雨刮器电机	车门外把手
节温器	制动卡钳	起动机	油箱盖
进气歧管	离合器盖	发电机	安全带
油底壳	液力变矩器	空调压缩机	翼子板

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）配件识别	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	配件名称填写正确，字迹清晰工整	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
（二）知识问答	在货架上正确找出指定配件	
	回答正确完整	
	语音清晰流畅	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件

主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	工单		1	
	7	抹布		若干	
	8	签字笔		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><td>考核内容</td><td>配分</td><td>考核点</td><td>扣分</td><td>得分</td></tr>
<tr><td rowspan="2">配件识别</td><td>8</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>32</td><td>配件名称填写正确，字迹清晰工整：
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架
<table>
<tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单元</td><td>雨刮器电机</td><td>车门外把手</td></tr>
<tr><td>节温器</td><td>制动卡钳</td><td>起动机</td><td>油箱盖</td></tr>
<tr><td>进气歧管</td><td>离合器盖</td><td>发电机</td><td>安全带</td></tr>
<tr><td>油底壳</td><td>液力变矩器</td><td>空调压缩机</td><td>翼子板</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>知识问答</td><td>6</td><td>在货架上正确找出指定配件</td><td></td><td></td></tr>
</table>

	10	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落		
	20	回答正确完整: 1.机油：润滑、清洁、冷却、密封、防锈； 2.发电机：将发动机的机械能转换成电能为电气设备供电并不断的给蓄电池充电。（每问 10 分）		
	4	语音清晰流畅		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月 日

7.试题编号：5-7：汽车配件认知

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的新进配件库管员，在完成一段时间的学习后，李新需要完成一次简单的考核。要求扮演库管员李新完成配件的识别以及配件知识问答两部分的内容，其中配件识别以填写配件名称答卷的形式进行，查看配件过程中不得移动配件所在货位；配件知识问答考查货架上两个配件的功用，以现场回答的方式进行，回答前需要将指定配件摆放到推车上，推到考评员面前。

需要识别的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

刹车片	火花塞	雨刮片	汽缸垫
机油滤清器	燃油滤清器	空气滤清器	空调滤清器
节气门清洗剂	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	冷媒
机油	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

爆震传感器	ABS 液压单元	刮水器开关	车门外把手
节温器	制动卡钳	起动机	油箱盖
凸轮轴	离合器片	发电机	前门限位器
汽缸盖	自动变速器阀体	冷凝器总成	翼子板衬垫

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）配件识别	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	配件名称填写正确，字迹清晰工整	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
（二）知识问答	在货架上正确找出指定配件	
	回答正确完整	
	语音清晰流畅	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	

	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	工单		1	
	7	抹布		若干	
	8	签字笔		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><td>考核内容</td><td>配分</td><td>考核点</td><td>扣分</td><td>得分</td></tr>
<tr><td rowspan="3">配件识别</td><td>8</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>32</td><td>配件名称填写正确，字迹清晰工整：
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架
<table>
<tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单元</td><td>刮水器开关</td><td>车门外把手</td></tr>
<tr><td>节温器</td><td>制动卡钳</td><td>起动机</td><td>油箱盖</td></tr>
<tr><td>凸轮轴</td><td>离合器片</td><td>发电机</td><td>前门限位器</td></tr>
<tr><td>汽缸盖</td><td>自动变速器阀体</td><td>冷凝器总成</td><td>翼子板衬垫</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">知识问答</td><td>6</td><td>在货架上正确找出指定配件</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落</td><td></td><td></td></tr>
</table>

	20	回答正确完整: 1.火花塞：火花塞将高压电引进发动机燃烧室，通过电极形成电火花以点燃可燃混合气； 2.氧传感器：检测排气中的含氧量，调整点火和喷油，使燃料充分燃烧或检测三元催化剂是否正常工作。（每问 10 分）		
	4	语音清晰流畅		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月　　日

8.试题编号：5-8：汽车配件认知

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的新进配件库管员，在完成一段时间的学习后，李新需要完成一次简单的考核。要求扮演库管员李新完成配件的识别以及配件知识问答两部分的内容，其中配件识别以填写配件名称答卷的形式进行，查看配件过程中不得移动配件所在货位；配件知识问答考查货架上两个配件的功用，以现场回答的方式进行，回答前需要将指定配件摆放到推车上，推到考评员面前。

需要识别的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

刹车片	火花塞	雨刮片	汽缸垫
机油滤清器	燃油滤清器	空气滤清器	空调滤清器
节气门清洗剂	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	冷媒
机油	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

爆震传感器	ABS 液压单元	刮水器开关	车门外把手
节温器	转向节	车门扬声器	油箱盖
曲轴	制动盘	发电机	挡风玻璃雨刮器杆系
正时链条盖总成	自动变速器阀体	蒸发器总成	前保险杠减震器

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）配件识别	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	配件名称填写正确，字迹清晰工整	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
（二）知识问答	在货架上正确找出指定配件	
	回答正确完整	
	语音清晰流畅	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	

	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	工单		1	
	7	抹布		若干	
	8	签字笔		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><td>考核内容</td><td>配分</td><td>考核点</td><td>扣分</td><td>得分</td></tr>
<tr><td rowspan="3">配件识别</td><td>8</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>32</td><td>配件名称填写正确，字迹清晰工整：
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架
<table>
<tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单元</td><td>刮水器开关</td><td>车门外把手</td></tr>
<tr><td>节温器</td><td>制动卡钳</td><td>起动机</td><td>油箱盖</td></tr>
<tr><td>凸轮轴</td><td>离合器片</td><td>发电机</td><td>前门限位器</td></tr>
<tr><td>汽缸盖</td><td>自动变速器阀体</td><td>冷凝器总成</td><td>翼子板衬垫</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">知识问答</td><td>6</td><td>在货架上正确找出指定配件</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落</td><td></td><td></td></tr>
</table>

	20	回答正确完整: 1.机油滤清器：过滤掉机油中的机械杂质和胶质，保持机油的清洁，延长机油的使用寿命； 2.进气歧管：将空气与燃油的混合气或纯净空气尽可能均匀的分配到各个气缸。（每问 10 分）		
	4	语音清晰流畅		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）： 考核时间： 年 月

9.试题编号：5-9：汽车配件认知

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的新进配件库管员，在完成一段时间的学习后，李新需要完成一次简单的考核。要求扮演库管员李新完成配件的识别以及配件知识问答两部分的内容，其中配件识别以填写配件名称答卷的形式进行，查看配件过程中不得移动配件所在货位；配件知识问答考查货架上两个配件的功用，以现场回答的方式进行，回答前需要将指定配件摆放到推车上，推到考评员面前。

需要识别的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

刹车片	火花塞	雨刮片	汽缸垫
机油滤清器	燃油滤清器	空气滤清器	空调滤清器
节气门清洗剂	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	冷媒
机油	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

水泵	方向盘总成	刮水器开关	车门外把手
节气门体	离合器分离叉	车门扬声器	油箱盖
飞轮	前制动器卡钳套件	发电机	安全带
正时链条盖总成	自动变速器阀体	蒸发器总成	翼子板

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）配件识别	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	配件名称填写正确，字迹清晰工整	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
（二）知识问答	在货架上正确找出指定配件	
	回答正确完整	
	语音清晰流畅	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	

	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	工单		1	
	7	抹布		若干	
	8	签字笔		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><td>考核内容</td><td>配分</td><td>考核点</td><td>扣分</td><td>得分</td></tr>
<tr><td rowspan="3">配件识别</td><td>8</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>32</td><td>配件名称填写正确，字迹清晰工整：
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门
清洗剂</td><td>制动器
清洗剂</td><td>底盘装甲
保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架
<table>
<tr><td>水泵</td><td>方向盘总成</td><td>刮水器开关</td><td>车门外把手</td></tr>
<tr><td>节气门体</td><td>离合器分离叉</td><td>车门扬声器</td><td>油箱盖</td></tr>
<tr><td>飞轮</td><td>前制动器卡钳
套件</td><td>发电机</td><td>安全带</td></tr>
<tr><td>正时链条
盖总成</td><td>自动变速器
阀体</td><td>蒸发器总成</td><td>翼子板</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">知识问答</td><td>6</td><td>在货架上正确找出指定配件</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>20</td><td>回答正确完整:
1.空调滤清器：过滤从外界进入车厢内部的空气中的杂质，</td><td></td><td></td></tr>
</table>

		防止这类物质进入空调系统破坏空调系统，给车内乘用人员良好的空气环境，保护车内人员的身体健康； 2.水泵：对冷却水加压，使冷却水在冷却系统中循环流动。（每问 10 分）		
	4	语音清晰流畅		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月

10.试题编号：5-10：汽车配件认知

（1）任务描述

李新是爱民 4s 店的新进配件库管员，在完成一段时间的学习后，李新需要完成一次简单的考核。要求扮演库管员李新完成配件的识别以及配件知识问答两部分的内容，其中配件识别以填写配件名称答卷的形式进行，查看配件过程中不得移动配件所在货位；配件知识问答考查货架上两个配件的功用，以现场回答的方式进行，回答前需要将指定配件摆放到推车上，推到考评员面前。

需要识别的配件放在现场的两个货架上，分为 A、B，都为常见的四梯货架。A、B 货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

刹车片	火花塞	雨刮片	汽缸垫
机油滤清器	燃油滤清器	空气滤清器	空调滤清器
节气门清洗剂	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	冷媒
机油	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

喷油器	离合器分离叉	点火线圈	车门外把手
燃油分配管	前制动器卡钳套件	起动机	车内后视镜
飞轮	方向盘总成	发电机	安全带
正时链条盖总成	自动变速器阀体	蓄电池	翼子板

测试内容：

考核项目	考核点	备注
（一）配件识别	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	配件名称填写正确，字迹清晰工整	
	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落	
（二）知识问答	在货架上正确找出指定配件	
	回答正确完整	
	语音清晰流畅	

注意事项：

① 整个过程中文明作业，操作规范；

② 考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核 (1)每个工位不应小于 16（4×4）平方米； (2)A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3)配备工作台； (4)计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	

	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	工单		1	
	7	抹布		若干	
	8	签字笔		若干	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评价标准

<table>
<tr><td>考核内容</td><td>配分</td><td>考核点</td><td>扣分</td><td>得分</td></tr>
<tr><td rowspan="3">配件识别</td><td>8</td><td>正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>32</td><td>配件名称填写正确，字迹清晰工整：
A 货架
<table>
<tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr>
<tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr>
<tr><td>节气门
清洗剂</td><td>制动器
清洗剂</td><td>底盘装甲
保护剂</td><td>冷媒</td></tr>
<tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr>
</table>
B 货架
<table>
<tr><td>喷油器</td><td>离合器分
离叉</td><td>点火线圈</td><td>车门外把手</td></tr>
<tr><td>燃油分配管</td><td>前制动器卡
钳套件</td><td>起动机</td><td>车内后视镜</td></tr>
<tr><td>飞轮</td><td>方向盘总成</td><td>发电机</td><td>安全带</td></tr>
<tr><td>正时链条盖
总成</td><td>自动变速器
阀体</td><td>蓄电池</td><td>翼子板</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">知识问答</td><td>6</td><td>在货架上正确找出指定配件</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td>文明作业、轻拿轻放，配件不掉落</td><td></td><td></td></tr>
</table>

	20	回答正确完整: 1.空气滤清器：滤除空气中的杂质或灰尘，以减少汽缸、活塞、活塞环等有关零件的磨损，延长发动机的使用寿命； 2.起动机：将蓄电池的电能转化为机械能，驱动发动机飞轮旋转实现发动机的启动。（每问 10 分）		
	4	语音清晰流畅		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：　　考核时间：　　年　　月