

郴州职业技术学院学生
汽车营销与服务专业

技能
考核
题库

目 录

一、专业基本技能.....	1
模块一 服务信息与车辆操作.....	1
1. 试题编号: J1-1 汽车发动机舱目视检查	1
2. 试题编号: J1-2 汽车发动机舱目视检查	2
3. 试题编号: J1-3 汽车发动机舱目视检查	4
4. 试题编号: J1-4 汽车发动机舱目视检查	6
5. 试题编号: J1-5 汽车发动机舱目视检查	8
6. 试题编号: J1-6 汽车发动机舱目视检查	9
7. 试题编号: J1-7 汽车发动机舱目视检查	11
8. 试题编号: J1-8 汽车发动机舱目视检查	13
9. 试题编号: J1-9 汽车发动机舱目视检查	15
10. 试题编号: J1-10 汽车发动机舱目视检查	17
11. 试题编号: J1-11 汽车底盘目视检查	19
12. 试题编号: J1-12 汽车底盘目视检查	20
13. 试题编号: J1-13 汽车底盘目视检查	22
14. 试题编号: J1-14 汽车底盘目视检查	24
15. 试题编号: J1-15 汽车底盘目视检查	25
16. 试题编号: J1-16 驾乘舱设备操作与调整	27
17. 试题编号: J1-17 驾乘舱设备操作与调整	29
18. 试题编号: J1-18 驾乘舱设备操作与调整	30
19. 试题编号: J1-19 驾乘舱设备操作与调整	32
20. 试题编号: J1-20 驾乘舱设备操作与调整	34
模块二 DMS 系统操作.....	36
21. 试题编号: J2-1, 车险承保.....	36
22. 试题编号: J2-2, 车险承保.....	41
23. 试题编号: J2-3, 车险承保.....	46
24. 试题编号: J2-4, 车险承保.....	51
25. 试题编号: J2-5, 车险承保.....	55
26. 试题编号: J2-6, 汽车电子商务系统操作.....	60
27. 试题编号: J2-7, 汽车电子商务系统操作.....	66
28. 试题编号: J2-8, 汽车电子商务系统操作.....	71
29. 试题编号: J2-9, 汽车电子商务系统操作.....	77
30. 试题编号: J2-10, 汽车电子商务系统操作.....	82
31. 试题编号: J2-11, 二手车业务系统操作.....	88
32. 试题编号: J2-12, 二手车业务系统操作.....	90
33. 试题编号: J2-13, 二手车业务系统操作.....	93
34. 试题编号: J2-14, 二手车业务系统操作.....	96
35. 试题编号: J2-15, 二手车业务系统操作.....	99
二、岗位核心技能.....	102
模块三 整车销售.....	102
36. 试题编号: H3-1, 电话与展厅接待.....	102
37. 试题编号: H3-2, 电话与展厅接待.....	104
38. 试题编号: H3-3, 电话与展厅接待.....	106
39. 试题编号: H3-4, 电话与展厅接待.....	109

40. 试题编号: H3-5, 电话与展厅接待.....	111
41. 试题编号: H3-6, 需求分析与洽谈.....	113
42. 试题编号: H3-7, 需求分析与洽谈.....	116
43. 试题编号: H3-8, 需求分析与洽谈.....	118
44. 试题编号: H3-9, 需求分析与洽谈.....	120
45. 试题编号: H3-10, 需求分析与洽谈.....	123
46. 试题编号: H3-11, 车辆展示与介绍.....	125
47. 试题编号: H3-12, 车辆展示与介绍.....	128
48. 试题编号: H3-13, 车辆展示与介绍.....	131
49. 试题编号: H3-14, 车辆展示与介绍.....	133
50. 试题编号: H3-15, 车辆展示与介绍.....	136
51. 试题编号: H3-16, 车辆展示与介绍.....	139
52. 试题编号: H3-17, 车辆展示与介绍.....	141
53. 试题编号: H3-18, 车辆展示与介绍.....	144
54. 试题编号: H3-19, 车辆展示与介绍.....	146
55. 试题编号: H3-20, 车辆展示与介绍.....	149
56. 试题编号: H3-21, 签约与新车交付.....	151
57. 试题编号: H3-22, 签约与新车交付.....	154
58. 试题编号: H3-23, 签约与新车交付.....	156
59. 试题编号: H3-24, 签约与新车交付.....	158
60. 试题编号: H3-25, 签约与新车交付.....	160
三、跨岗位综合技能.....	163
模块六 汽车营销策划.....	163
61. 试题编号: Z1-1, 产品促销策划.....	163
62. 试题编号: Z1-2, 产品促销策划.....	165
63. 试题编号: Z1-3, 产品促销策划.....	167
64. 试题编号: Z1-4, 产品促销策划.....	169
65. 试题编号: Z1-5, 产品促销策划.....	171
66. 试题编号: Z1-6, 品牌推广策划.....	173
67. 试题编号: Z1-7, 品牌推广策划.....	175
68. 试题编号: Z1-8, 品牌推广策划.....	177
69. 试题编号: Z1-9, 品牌推广策划.....	179
70. 试题编号: Z1-10, 品牌推广策划.....	181
模块七 汽车配件管理.....	183
71. 试题编号: Z2-1, 汽车配件仓储管理.....	183
72. 试题编号: Z2-2, 汽车配件仓储管理.....	185
73. 试题编号: Z2-3, 汽车配件仓储管理.....	188
74. 试题编号: Z2-4, 汽车配件仓储管理.....	190
75. 试题编号: Z2-5, 汽车配件仓储管理.....	193
76. 试题编号: Z2-6, 汽车配件认知.....	195
77. 试题编号: Z2-7, 汽车配件认知.....	198
78. 试题编号: Z2-8, 汽车配件认知.....	200
79. 试题编号: Z2-9, 汽车配件认知.....	203
80. 试题编号: Z2-10, 汽车配件认知.....	205

一、专业基本技能

模块一 服务信息与车辆操作

1. 试题编号：J1-1 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	装配自动变速器	3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 等通用仪器
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：30 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。		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
	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：J1-2 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	
		解说制动防抱死系统功能、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		3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 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：30 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	5	不能查找扣 2 分，识别错误扣 1 分/项。		

识别	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 ECT 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）				

3. 试题编号：J1-3 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	向客户演示并解说发动机机油液位检查与补充	
		向客户演示并解说制动液位检查	
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	
		向客户演示并解说转向助力泵皮带连接检查	
4	发动机状况目视检查与判断	观察水温表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察发动机故障指示灯状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表指示正常与否判断	
		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	解说发动机尾气净化转换系统功能、特点并商务评价	
		解说制动防抱死系统功能、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	装配液压转向系统	3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 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：30 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；不能作出指示正常与否判断，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，不能判断发动机状态错误扣除 2 分/项。		
主要油液检查	8	制动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	发动机机油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	转向助力泵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	不能解说尾气净化转换系统功能、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

4. 试题编号：J1-4 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机皮带连接检查的操作	
4	发动机状况目视检查与判断	观察机油、充电指示灯状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表指示正常与否判断	
		观察转速表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表指示正常与否判断	
		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	KT600 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：30 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、充电指示灯状况，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 ECT 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

5. 试题编号: J1-5 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	向客户演示并解说制动液、玻璃清洗液量及泄漏检查与补充的操作	
		向客户演示并解说冷却液液位检查与补充	
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	
		向客户演示并解说发电机、空调压缩机皮带连接检查	
4	发动机状况目视检查与判断	观察水温表状况,并向客户介绍其功能,作出该仪表指示正常与否判断	
		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	解说自动变速器功能、特点及商务评价	
		解说可变气门正时系统功能、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	KT600 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：30 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	不能观察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	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	10	发动机机油、冷却液液位检查操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项。		
	10	制动液、玻璃清洗液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、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	10	不能解说给定车辆自动变速器功能、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

6. 试题编号：J1-6 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	观察充电指示灯状况，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	
		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
主要工具	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 等通用仪器
	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
主要耗材	7	文件夹		3	
	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

(3) 考核时量：30 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	5	不能识别充电指示灯状况，扣 1 分；不能向客户		

况检查与判断		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

7. 试题编号：J1-7 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机皮带连接检查的操作	
4	发动机状况目视检查与判断	观察充电指示灯状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表指示正常与否判断	
		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	解说发动机功率、扭矩、油耗等基本参数并斤商务评价	
		解说 TSI（涡轮增压+缸内直喷）发动机性能、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		3	市场上主流车型
主要工具	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 等通用仪器
	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
主要耗材	7	文件夹		3	
	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

(3) 考核时量：30 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、充电指示灯状况，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	不能正确解说发动机基本性能、参数、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 TSI 发动机特征扣 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）				

8. 试题编号：J1-8 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的操作	
		向客户演示并解说转向助力液位检查的操作	
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及电量检查操作	
		向客户演示并解说发电机皮带连接检查的操作	
4	发动机状况目视检查与判断	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	
		观察充电指示灯状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		发动机机体油液泄漏状况检查并判断	
		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	解说变排量空调压缩机系统功能、特点及商务评价	
		解说 6AT 自动变速器的性能、特点、优势及商务评价	

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
主要工具	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 等通用仪器
	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
主要耗材	7	文件夹		3	
	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

(3) 考核时量：30 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	不能识别充电指示灯状况，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	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	发动机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	转向助力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。		
其他设备检查	5	蓄电池外观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	10	不能解说变排量空调压缩机功能、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 6AT 自动变速器的性能、特点、优势扣 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安全的，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：J1-9 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	
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 ECO 发动机节能模式特征并商务评价	
		解说 AT 自动变速器与 CVT 无极自动变速器异同并进行商务评价	

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	汽车车辆诊断仪		3	KT600 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：30 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，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	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 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。		
	10	不能识别车辆变速器类型扣 5 分，不能解说 AT 自动变速器与 CVT 无极自动变速器异同扣 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：J1-10 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	识别车辆自动变速器类型，解说 CVT 无极变速器与 DSG 双离合变速器的异同并商务评价	

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	装配自动变速器	3	市场上主流车型
主要工具	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 等通用仪器
	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

主要耗材	6	车辆用户手册		3	与车型配套
	7	文件夹		3	
	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

(3) 考核时量：30 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	不能识别车辆自动变速器类型扣 5 分，不能正确解说 CVT 无极变速器与 DSG 双离合变速器的异同扣 10 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: J1-11 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	解说轮胎的型号、特点及商务评价	
		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。				
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
主要工具	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 等通用仪器
	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
主要耗材	7	文件夹		3	
	8	抹布		10	
	9	签字笔		10	
	10	记录夹		10	

(3) 考核时量: 30 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	不能解说轮胎的型号、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

12. 试题编号：J1-12 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	KT600 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: 30 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	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

13.试题编号: J1-13 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	
		解说轮胎气压与轮胎异常磨损的关系	
7	商务评价	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	KT600 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: 30 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	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

14. 试题编号: J1-14 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	向客户演示并解说自动变速器油液位的检查	
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	解说轮胎的型号、特点及商务评价	
		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	KT600 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: 30 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	自动变速器油液位检查，操作错误扣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	不能解说轮胎的型号、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

15. 试题编号：J1-15 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	向客户演示并解说离合器是否有泄漏的检查	
3	转向系统检查	向客户演示并解说方向盘自由行程的测量	
4	悬架系统检查	向客户演示并解说左后减震器密封及连接状况的检查	
5	制动系统检查	向客户演示并解说制动踏板有无松动的检查	
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、方法并进行商务评价	
		解说制动真空助力器的功能、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	装配手动变速器	3	市场上主流车型
主要工具	2	汽车车辆诊断仪		3	KT600 等通用仪器
	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	直尺		3	
主要耗材	9	抹布		10	
	10	签字笔		10	
	11	记录夹		10	

(3) 考核时量：30 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	离合器是否有泄漏，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	方向盘自由行程的测量，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	左后减震器密封及连接状况的检查，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	制动踏板有无松动的检查，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。		
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	不能解说制动真空助力器的作用功能、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

16. 试题编号：J1-16 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	向客户演示并解说小灯（示宽灯）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间隙档操作	
3	中控台各设备操作	打开 CD，并将音乐播放设置到第 6 首歌	
		打开冷空调，设置风向为吹面吹脚，风速为 2 档	
		演示并解说完成驻车制动杆的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成右前窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成方向盘倾斜度的调整	
		演示并解说完成全车门锁锁定/解除	
5	商务评价	解说双区恒温独立自动空调的功能、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: 30 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	不能识别小灯(示宽灯)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。		
	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;不能完成雨刮间隙档操作,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;不能完成电动窗升降操作,扣2分。		
	5	不能识别方向盘调整杆,扣1分;不能介绍其功能,扣2分;不能完成方向盘倾斜度操作,扣2分。		
	5	不能识别全车门锁开关,扣1分;不能向客户介绍其功能,扣2分;不能完成全车门锁操作,扣2分。		
商务评价	20	不能解说双区恒温独立自动空调系统功能、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

17. 试题编号: J1-17 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。				
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: 30 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；不能完成电动窗升降操作，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

18. 试题编号：J1-18 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	将收音打开，将预存台“1”设置为 FM98.4MHz；“2”	

	操作	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	解说车辆大灯照明高度自动调节的功能、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：30 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	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;不能完成电动窗升降操作,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	不能解说车辆大灯照明高度自动调节功能、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

19. 试题编号: J1-19 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	解说自动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：30 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；不能完成电动窗升降操作，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。		

		分。		
	5	不能识别油箱盖拉手柄，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	不能解说自动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

20. 试题编号：J1-20 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: 30 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

模块二 DMS 系统操作

21. 试题编号：J2-1，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险人信息、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	<p>行驶证</p> <p>号牌号码：苏 HAJ865 档案编号：3205012676974 车辆类型：小型轿车</p> <p>使用性质：家庭自用 所有人：蒋文</p> <p>品牌型号：雪佛兰 SGM7140MTB</p> <p>外廓尺寸：4300*1735*1503</p> <p>车辆识别代码：LSGSA52M6DD082219</p> <p>发动机号码：C91320535</p> <p>住址：江苏省淮安市青浦区解放路 08 号</p> <p>总质量：1492</p> <p>整备质量：1092</p> <p>核定载质量：400</p> <p>核定载人数：5</p> <p>检验记录：合格</p> <p>注册日期：2013-04-29 发证日期：2013-04-29</p> <p>条形码：3200012578914</p> <p>驾驶证</p> <p>姓名：蒋文</p>

	<p> 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 准驾车型：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 </p>
投保 信息	<p> 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 </p>

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
被保险人类别：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

	<p> 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 </p>
<p>审核信息</p>	<p> 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 </p>
<p>验车信息</p>	<p> 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 </p>
<p>核保信息</p>	<p> 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 </p>

(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	计算机		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：30 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

22. 试题编号：J2-2，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险人信息、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	<p>行驶证</p> <p>号牌号码：京 B79U08 档案编号：441900261032 车辆类型：小型轿车</p> <p>使用性质：家庭自用 所有人：孙立文</p> <p>品牌型号：丰田牌 TV7164</p> <p>外廓尺寸：4530*1705*1490</p> <p>车辆识别代码：LFMAP22C5A0206017</p> <p>发动机号：F930955</p> <p>住址：北京市朝阳区胜利大街 88 号</p> <p>总质量：1600.0</p> <p>整备质量：1165.0</p> <p>核定载质量：435.0</p> <p>核定载人数：5</p> <p>检验记录：合格</p> <p>注册日期：2013-04-29 发证日期：2013-04-29</p> <p>条形码：348000918565</p> <p>驾驶证</p> <p>姓名：孙立文</p> <p>性别：男</p> <p>生日：1989-01-25</p> <p>住址：北京市朝阳区胜利大街 88 号</p>

	<p>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</p>
<p>投保 信息</p>	<p>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</p>

被保险人信息

被保险人类别：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

	<p>车辆明细分类：家庭自用车 6 座以下</p> <p>保险费：950</p> <p>商业险：</p> <p>1 第三者责任险 保险金额/责任限额：150000.0</p> <p>2 盗抢险 保险金额/责任限额：113800.0</p> <p>3 机动车损失险 保险金额/责任限额：113800.0</p> <p>业务信息</p> <p>车辆验证情况：已验车</p> <p>业务员姓名：李江</p> <p>代理人名称：孙智</p> <p>上年度是否在本公司承保：是</p> <p>处理时间：2016-04-29</p> <p>业务来源：直接业务</p> <p>综合信息</p> <p>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</p> <p>投保主险名称：商业车辆保险 A 款</p> <p>保险期间：2016-05-01 至 2017-04-30</p> <p>特别约定：保险单涂改无效</p> <p>争议解决方式：诉讼</p> <p>处理状态：投保结束</p> <p>保险单编号：BXD10016142 签单人：李江 签单时间：2016-04-29 11:21:08</p>
审核信息	<p>验单结果：通过</p> <p>投保单信息审核情况：合格</p> <p>投保人信息审核情况：合格</p> <p>投保车辆的行驶证审核情况：合格</p> <p>审核状态：审核结束</p> <p>保险编号：BXD10016142 审核人：刘梅</p> <p>审核时间：2016-04-29 11:25:32</p>
验车信息	<p>验车需求：免验车</p> <p>验车结果：通过</p> <p>免验车原因：按期续保</p> <p>验车情况：合格</p> <p>保险编号：BXD10016142</p>
核保信息	<p>核保结果：通过</p> <p>预期赔付率：30%以下</p> <p>保险编号：BXD10016142</p> <p>核保人：李雯</p> <p>核保时间：2016-04-29 11:27:01</p>

(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	计算机		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：30 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

23. 试题编号：J2-3，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险人信息、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	<p>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</p>

	<p>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</p>
<p>投保 信息</p>	<p>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</p>

被保险人类别：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

	<p>保险费：950</p> <p>商业险：</p> <p>1 机动车损失险 保险金额/责任限额：303800.0</p> <p>2 第三者责任险 保险金额/责任限额：500000.0</p> <p>3 自燃损失险 保险金额/责任限额：303800.0</p> <p>业务信息</p> <p>车辆验证情况：已验车</p> <p>业务员姓名：孙斌</p> <p>代理人名称：谢广昆</p> <p>上年度是否在本公司承保：是</p> <p>处理时间：2016-04-28</p> <p>业务来源：直接业务</p> <p>综合信息</p> <p>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</p> <p>投保主险名称：商业车辆保险 A 款</p> <p>保险期间：2016-05-01 至 2017-04-30</p> <p>特别约定：保险单涂改无效</p> <p>争议解决方式：诉讼</p> <p>处理状态：投保结束</p> <p>保险单编号：BXD60216142 签单人：孙斌 签单时间：2016-04-28 11:29:54</p>
审核信息	<p>验单结果：通过</p> <p>投保单信息审核情况：合格</p> <p>投保人信息审核情况：合格</p> <p>投保车辆的行驶证审核情况：合格</p> <p>审核状态：审核结束</p> <p>保险编号：BXD60216142</p> <p>审核人：李天 审核时间：2016-04-28 11:31:50</p>
验车信息	<p>验车需求：免验车</p> <p>验车结果：通过</p> <p>免验车原因：按期续保</p> <p>验车情况：合格</p> <p>保险编号：BXD60216142</p>
核保信息	<p>核保结果：通过</p> <p>预期赔付率：30%以下</p> <p>保险编号：BXD60216142</p> <p>核保人：赵权</p> <p>核保时间：2016-04-28 11:32:16</p>

(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	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注

	号				
主要设备	1	计算机		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: 30 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

24. 试题编号：J2-4，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险人信息、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	<p>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</p> <p>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</p>

	<p>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</p>
<p>投保 信息</p>	<p>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</p>

被保险人类别：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：FV7160BBMG
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

	<p>保险费：950</p> <p>商业险：</p> <p>1 第三者责任险 保险金额/责任限额：150000.0</p> <p>2 机动车损失险 保险金额/责任限额：119300.0</p> <p>3 车上人员责任险（驾驶员） 保险金额/责任限额：100000.0</p> <p>业务信息</p> <p>车辆验证情况：已验车</p> <p>业务员姓名：赵晓荣</p> <p>代理人名称：李嘉文</p> <p>上年度是否在本公司承保：是</p> <p>处理时间：2016-05-05</p> <p>业务来源：直接业务</p> <p>综合信息</p> <p>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</p> <p>投保主险名称：商业车辆保险A款</p> <p>保险期间：2016-05-07 至 2017-05-06</p> <p>特别约定：保险单涂改无效</p> <p>争议解决方式：诉讼</p> <p>处理状态：投保结束</p> <p>保险单编号：BXD20231142 签单人：赵晓荣 签单时间：2016-05-05 11:56:20</p>
审核信息	<p>验单结果：通过</p> <p>投保单信息审核情况：合格</p> <p>投保人信息审核情况：合格</p> <p>投保车辆的行驶证审核情况：合格</p> <p>保险单编号：BXD20231142</p> <p>审核人：李桂明</p> <p>审核时间：2016-05-05 12:04:27</p>
验车信息	<p>验车需求：免验车</p> <p>验车结果：通过</p> <p>免验车原因：按期续保</p> <p>保险单编号：BXD20231142</p>
核保信息	<p>核保结果：通过</p> <p>预期赔付率：30%以下</p> <p>保险编号：BXD20231142</p> <p>核保人：孙敏</p> <p>核保时间：2016-05-05 12:05:32</p>

(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	计算机	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：30 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

25. 试题编号：J2-5，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险人信息、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	<p>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</p> <p>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 准驾车型：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</p> <p>机动车登记证 机动车所有人：叶建成</p>

	<p> 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 </p>
投保 信息	<p> 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 </p>

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	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	计算机		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：30 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

26. 试题编号: J2-6, 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:																										
	<table border="1"> <tr> <td>车型名称: 广汽丰田凯美瑞2015款双擎 2.5HG豪华导航版</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>仪表盘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>有</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>	车型名称: 广汽丰田凯美瑞2015款双擎 2.5HG豪华导航版	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	有	可变悬架	无	仪表盘实时同步计时石英钟	有	行车自动落锁	无	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
	车型名称: 广汽丰田凯美瑞2015款双擎 2.5HG豪华导航版	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	有																									
	可变悬架	无																									
	仪表盘实时同步计时石英钟	有																									
	行车自动落锁	无																									
	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	<table border="1"> <tr> <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>无</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>有</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> </table>	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	有	后排侧隐私玻璃	无	前后排座椅加热	有											
	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	有																									
	后排侧隐私玻璃	无																									
	前后排座椅加热	有																									
	外观	<table border="1"> <tr> <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>	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													
	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	无
		电子差速锁XDS	无
		自动头灯	无
豪华		6.5英寸彩色触摸屏	无
		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
技术参数:			
	基本装备	外观内饰	选装配置
	发动机型式	186马力 / 直列4缸	
	最大输出扭矩	243 (N·m)	
	最大输出功率	137 (kW)	
	轴距(mm)	2775	
	发动机排量[L]	2.4	
	整备质量(kg)	1555	
	行李箱容积(L)	512	
	油箱容积(L)	65	
	轮胎规格	225/60 R16	
	长*宽*高(mm)	4930×1845×1470	
	最高车速(km/h)	200	
	百公里加速时间(s)	8.8	
	百公里等速油耗	7.7	
需求分析	<p>客户王军先生来店,刘彪接待了他,王军先生是某国企部门经理,家住北京市南四环西路,爱好看书。2015年11月17日到访,身份证号码为 120100198301247896,近期打算购买一辆黑色商务车。太太是某中学教师且有轻度花粉过敏症,暂无驾照。家庭育有一子,年龄6岁。节假日一家三口喜欢自驾游。家庭年收入40万左右,目前家庭用车为东风雪铁龙C5(2.0L自动尊贵型),车身结构为4门5座三厢车,王先生觉得该车经济实用,可基本满足日常使用需求,但王先生对该车动力性及舒适性不是十分满意。希望新购车辆动力性更强(2.0T),舒适性有所提高。其他要求为“轮胎延展性良好,缓冲能力更强,高宽比有所提升”,价格在20-30万之间,商用家用两不误,车身结构不变。</p>		
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	<p>客户王先生已同意推荐车型一汽大众迈腾 2.0T,裸车价格为247800元,请你为王先生制定购车方案,计算全款购车总价。</p> <p>①国务院常务会议决定:从2015年10月1日到2016年12月31日,对购买1.6升及以下排量乘用车实施减半征收车辆购置税的优惠政策。</p> <p>②价外费用为0元。</p> <p>③上牌费用500元、商业全险6920元。</p> <p>④车船使用税480元,不足1年按一年计算。</p> <p>⑤购买时优惠56000元,实际购车价为191800元。</p> <p>注:所有数值精确到小数点后两位。</p>		
采购订单	请对购车方案编码为“2015101510”的购车方案进行车辆采购,		

	<p>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“北京市朝阳区来广营西路 12 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 元订金，应付费用 173860 元，剩余货款 168860 元，订单号码为 1445474490120227，订单日期为 2016 年 5 月 1 日。</p>
入库单	<p>采购员李明为订单号为 1445474490120227 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 2016 年 5 月 5 日，发票日期为 2016 年 5 月 5 日。需开具增值税发票。</p> <p>供应商为“一汽大众汽车”，发票方式为“增值税发票”，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”。</p> <p>该车入库价为 173860 元，选装件金额为 1250 元，车辆全款付清，订金为 5000 元，VIN 码为 LFV3A23CXG4084786，发动机号为 116395，合格证号为 hgzh125，商检单号为 sjdh448，钥匙号为 ysh045。</p>
预约提车	<p>客户王军先生于 2016 年 5 月 10 日上午 9:30 预约提车，通知方式是“移动电话”，该车订单号为 1445474490120227，销售日期为 2016 年 4 月 30 日，提车人“王军”，随行人员“王太太”，携带证件为“身份证”，王先生的付款方式是转账。</p> <p>王先生所提车辆已经存放在 A 区 22 号，由销售顾问刘彪负责交车工作，PDI 专员为华磊开、车辆管理员王正安为车辆进行检查。</p>
出库单	<p>库管员张琴为订单号为 1445474490120227 的车辆办理出库手续，该车存放在“大众-迈腾”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 2016 年 5 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张南，财务人员郑一秀负责款项结算。</p>
交车确认	<p>客户王军先生于 2016 年 5 月 10 日到店提车，该车订单号为 1445474490120227，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、车辆管理员王正安为车辆进行检查。</p> <p>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、领牌材料入籍单与王先生进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给王先生。交车过程中，销售顾问刘彪为王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。王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王先生预约了回站时间。</p>
售后回访	<p>回访专员李琪 2016 年 5 月 17 日对订单号 1445474490120227 的王先生进行售后回访，回访方式为“移动电话”，回访类型为“一级回访”，回访中王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“建议定期组织车友自驾游活动”。客服人员孙亚洁在 2016 年 5 月 24 日对王先生提出的意见进行处理，处</p>

	理结果为“邀请王先生参加本月组织的车友自驾游活动”，客户王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 V1.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能 A B C、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	计算机		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：30 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

27. 试题编号：J2-7，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：

	<table border="1"> <tr> <td>车型名称: 长安福特福克斯1.6L GTDi 手动舒适型</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>仪表盘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>有</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> <p style="text-align: center;">外观内饰:</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="6">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>无</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>有</td> </tr> <tr> <td>后排侧隐私玻璃</td> <td>无</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">外观</td> <td>前后排座椅加热</td> <td>无</td> </tr> <tr> <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探头全方位泊车探测雷达</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>无</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">豪华配置:</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="6">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>有</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>无</td> </tr> <tr> <td>电子差速锁XDS</td> <td>无</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">豪华</td> <td>自动头灯</td> <td>有</td> </tr> <tr> <td>6.5英寸彩色触摸屏</td> <td>无</td> </tr> <tr> <td>车道偏离预警系统</td> <td>有</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>无</td> </tr> <tr> <td>车载电视</td> <td>有</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">技术参数:</p> <table border="1"> <tr> <td>发动机型式</td> <td>L4/直列四缸/涡轮增压/16气阀/缸内直喷燃油</td> </tr> <tr> <td>最大输出扭矩</td> <td>240(N·m)</td> </tr> <tr> <td>最大输出功率</td> <td>6000(rpm)</td> </tr> <tr> <td>轴距(mm)</td> <td>2648</td> </tr> <tr> <td>发动机排量[L]</td> <td>1.499</td> </tr> <tr> <td>整备质量(kg)</td> <td>1408</td> </tr> <tr> <td>行李箱容积(L)</td> <td>356</td> </tr> <tr> <td>油箱容积(L)</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>轮胎规格</td> <td>215/50 R17</td> </tr> <tr> <td>长*宽*高(mm)</td> <td>4368×1823×1483</td> </tr> <tr> <td>最高车速(km/h)</td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>百公里加速时间(s)</td> <td>11.8</td> </tr> <tr> <td>百公里等速油耗</td> <td>6.3(90km/h)</td> </tr> </table>	车型名称: 长安福特福克斯1.6L GTDi 手动舒适型	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	有	可变悬架	无	仪表盘实时同步计时石英钟	有	行车自动落锁	无	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	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	有	后排侧隐私玻璃	无	外观	前后排座椅加热	无	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探头全方位泊车探测雷达	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	无	技术	无钥匙进入系统	有	无钥匙启动系统	无	自适应巡航	有	模拟可视泊车影像	有	胎压监测装置	无	电子差速锁XDS	无	豪华	自动头灯	有	6.5英寸彩色触摸屏	无	车道偏离预警系统	有	SD卡数据接口	无	主动刹车	无	智能钥匙	无	车载电视	有	发动机型式	L4/直列四缸/涡轮增压/16气阀/缸内直喷燃油	最大输出扭矩	240(N·m)	最大输出功率	6000(rpm)	轴距(mm)	2648	发动机排量[L]	1.499	整备质量(kg)	1408	行李箱容积(L)	356	油箱容积(L)	55	轮胎规格	215/50 R17	长*宽*高(mm)	4368×1823×1483	最高车速(km/h)	205	百公里加速时间(s)	11.8	百公里等速油耗	6.3(90km/h)
车型名称: 长安福特福克斯1.6L GTDi 手动舒适型	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	有																																																																																																												
可变悬架	无																																																																																																												
仪表盘实时同步计时石英钟	有																																																																																																												
行车自动落锁	无																																																																																																												
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																																																																																																												
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	有																																																																																																											
	后排侧隐私玻璃	无																																																																																																											
外观	前后排座椅加热	无																																																																																																											
	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探头全方位泊车探测雷达	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	无																																																																																																												
技术	无钥匙进入系统	有																																																																																																											
	无钥匙启动系统	无																																																																																																											
	自适应巡航	有																																																																																																											
	模拟可视泊车影像	有																																																																																																											
	胎压监测装置	无																																																																																																											
	电子差速锁XDS	无																																																																																																											
豪华	自动头灯	有																																																																																																											
	6.5英寸彩色触摸屏	无																																																																																																											
	车道偏离预警系统	有																																																																																																											
	SD卡数据接口	无																																																																																																											
	主动刹车	无																																																																																																											
	智能钥匙	无																																																																																																											
车载电视	有																																																																																																												
发动机型式	L4/直列四缸/涡轮增压/16气阀/缸内直喷燃油																																																																																																												
最大输出扭矩	240(N·m)																																																																																																												
最大输出功率	6000(rpm)																																																																																																												
轴距(mm)	2648																																																																																																												
发动机排量[L]	1.499																																																																																																												
整备质量(kg)	1408																																																																																																												
行李箱容积(L)	356																																																																																																												
油箱容积(L)	55																																																																																																												
轮胎规格	215/50 R17																																																																																																												
长*宽*高(mm)	4368×1823×1483																																																																																																												
最高车速(km/h)	205																																																																																																												
百公里加速时间(s)	11.8																																																																																																												
百公里等速油耗	6.3(90km/h)																																																																																																												
需求分析	客户张掖先生是某国企电力公司的职员,家住北京海淀区清河永																																																																																																												

	<p>泰园，爱好“听歌”。2015年11月12日到访，销售顾问刘彪对其进行接待。张先生驾龄三年，身份证号码为130729198503059233，近期由于业务和家庭需要，打算购买一辆黑色商务车。张先生主要在市用区用车，用于上下班代步，市区拥堵，经常等红灯，驾驶十分疲劳。家庭育有一子，年龄为6岁。节假日一家三口喜欢驾车外出郊游。张先生家庭年收入35万左右，目前家庭用车为一汽大众速腾(1.6L自动舒适型)，车身结构为4门5座三厢车，张先生觉得该车经济性较好，但对该车的动力性及舒适性不是十分满意，希望新车舒适性和动力性有所改善。要求新车的高宽比能有所提升。动力性方面要求新车有2.0排量配备涡轮增压发动机。价格在20-30万之间，商用家用两不误，车身结构不变。</p>
车型对比	<p>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。</p>
购车信息	<p>客户张先生已同意推荐车型广汽本田雅阁 2.0T，裸车价格为256800元，请你为张先生制定购车方案，计算全款购车总价。</p> <p>①国务院常务会议决定：从2015年10月1日到2016年12月31日，对购买1.6升及以下排量乘用车实施减半征收车辆购置税的优惠政策。</p> <p>②价外费用为0元。</p> <p>③上牌费用500元、商业全险6920元。</p> <p>④车船使用税480元，不足1年按一年计算。</p> <p>⑤购买时优惠26000元，实际购车价为230800元。</p> <p>注：所有数值精确到小数点后两位。</p>
采购订单	<p>请对购车方案编码为“201632156”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“北京第二汽车运输公司”，运送地址是“北京市海淀区上地东路23号本田4S店”，提报数量为1，采购折扣率是0.7，已提交5000元订金，应付费用179760元，剩余货款174760元，订单号码为1445474490120207，订单日期为2015年11月17日。</p>
入库单	<p>采购员王军为订单号为1445474490120207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“本田”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“本田”，入库日期为2015年11月19日，发票日期为2015年11月19日。需开具增值税发票。</p> <p>供应商为“广州本田汽车”，发票方式为“增值税发票”，发票号为fph55654，合同单号为htdh13256，结算方式为转账。承运商为“北京第二汽车运输公司”，入库类别为“采购入库”，入库摘要为“采购一辆雅阁入库到本田仓库”。</p> <p>该车入库价为179760元，选装件金额为1250元，车辆全款付清，订金为5000元，VIN码为LHGCP1680G8043033，发动机号为7146604，合格证号为hgzh103，商检单号为sjdh402，钥匙号为ysh702。</p>
预约提车	<p>客户张掖先生于2015年11月20日上午10:30预约提车，通知方式是“移动电话”，该车订单号为1445474490120207，销售日期为2015年11月17日，提车人“张掖”，随行人员“张太太”，携带证件为“身份证”，张先生的付款方式是转账。</p>

	张先生所提车辆已经存放在 A 区 22 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	库管员卢凤霞为订单号为 1445474490120207 的车辆办理出库手续，该车存放在“本田”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 2015 年 11 月 20 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	<p>客户张掖先生于 2015 年 11 月 20 日到店提车，该车订单号为 1445474490120207，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。</p> <p>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。</p>
售后回访	<p>回访专员李琪 2015 年 11 月 27 日对订单号为 1445474490120207 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“建议定期组织车友自驾游活动”。客服人员孙亚洁在 2015 年 11 月 30 日对张先生提出的意见进行处理，处理结果为“邀请张先生参加本月组织的车友自驾游活动”，客户张先生对处理结果感到很满意。</p> <p>回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。</p>

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 V1.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能 A B C、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	计算机		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：30 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/(Σ考核点分值)*100。		

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

28. 试题编号: J2-8, 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: 上海通用别克君越2.4LSIDI精英舒适型	有/无	
	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	有	
	可变悬架	无	
	仪表盘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	无	
	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	有
		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探头全方位泊车探测雷达		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:			

	<table border="1"> <tr> <td rowspan="6">技术</td> <td>无钥匙进入系统</td> <td>无</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>有</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>无</td> </tr> <tr> <td>电子差速锁XDS</td> <td>有</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">豪华</td> <td>自动头灯</td> <td>无</td> </tr> <tr> <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></td> <td>车载电视</td> <td>无</td> </tr> </table>	技术	无钥匙进入系统	无	无钥匙启动系统	无	自适应巡航	有	模拟可视泊车影像	有	胎压监测装置	无	电子差速锁XDS	有	豪华	自动头灯	无	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																											
技术	无钥匙进入系统		无																																																						
	无钥匙启动系统		无																																																						
	自适应巡航		有																																																						
	模拟可视泊车影像		有																																																						
	胎压监测装置		无																																																						
	电子差速锁XDS	有																																																							
豪华	自动头灯	无																																																							
	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																																																							
	<p style="text-align: center;">技术参数:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>基本装备</th> <th>外观内饰</th> <th>选装配置</th> <th>技术参数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>发动机型式</td> <td colspan="3">LAF/直列四缸/自然吸气/16气阀/SIDI缸内直喷燃油</td> </tr> <tr> <td>最大输出扭矩</td> <td colspan="3">240(N·m)</td> </tr> <tr> <td>最大输出功率</td> <td colspan="3">6200(rpm)</td> </tr> <tr> <td>轴距(mm)</td> <td colspan="3">2837</td> </tr> <tr> <td>发动机排量[L]</td> <td colspan="3">2.384</td> </tr> <tr> <td>整备质量(kg)</td> <td colspan="3">1750</td> </tr> <tr> <td>行李箱容积(L)</td> <td colspan="3">455</td> </tr> <tr> <td>油箱容积(L)</td> <td colspan="3">70</td> </tr> <tr> <td>轮胎规格</td> <td colspan="3">225/55 R17</td> </tr> <tr> <td>长*宽*高(mm)</td> <td colspan="3">5005×1858×1500</td> </tr> <tr> <td>最高车速(km/h)</td> <td colspan="3">205</td> </tr> <tr> <td>百公里加速时间(s)</td> <td colspan="3">10.1</td> </tr> <tr> <td>百公里等速油耗</td> <td colspan="3">8.6(90km/h)</td> </tr> </tbody> </table>	基本装备	外观内饰	选装配置	技术参数	发动机型式	LAF/直列四缸/自然吸气/16气阀/SIDI缸内直喷燃油			最大输出扭矩	240(N·m)			最大输出功率	6200(rpm)			轴距(mm)	2837			发动机排量[L]	2.384			整备质量(kg)	1750			行李箱容积(L)	455			油箱容积(L)	70			轮胎规格	225/55 R17			长*宽*高(mm)	5005×1858×1500			最高车速(km/h)	205			百公里加速时间(s)	10.1			百公里等速油耗	8.6(90km/h)		
基本装备	外观内饰	选装配置	技术参数																																																						
发动机型式	LAF/直列四缸/自然吸气/16气阀/SIDI缸内直喷燃油																																																								
最大输出扭矩	240(N·m)																																																								
最大输出功率	6200(rpm)																																																								
轴距(mm)	2837																																																								
发动机排量[L]	2.384																																																								
整备质量(kg)	1750																																																								
行李箱容积(L)	455																																																								
油箱容积(L)	70																																																								
轮胎规格	225/55 R17																																																								
长*宽*高(mm)	5005×1858×1500																																																								
最高车速(km/h)	205																																																								
百公里加速时间(s)	10.1																																																								
百公里等速油耗	8.6(90km/h)																																																								
需求分析	<p>客户来店，销售顾问李峰接待了他。客户张明建先生是某事业单位高级工程师，家住北京市海淀区观林园，爱好“音乐”。2016年05月01日到访，身份证号码为110108198001247895，近期打算购买一辆白色运动车型。张先生和张太太都经常用车。太太是某大学教师，驾龄1年，偶尔开车外出接送小孩购物，开车不是很熟练，倒车经常剐蹭。家庭育有一子一女，年龄分别为6岁和9岁。节假日一家四口喜欢自驾游。家庭年收入35万左右，目前家庭用车为一汽大众速腾2.0L，车身结构为4门5座三厢车，张先生觉得该车经济实用，可基本满足日常使用需求，但张先生对该车的动力性及舒适性不是十分满意。比较关注新购车辆的动力性，最好是2.0T。要求新车高宽比有所提升，价格在20-30万之间，车身结构不变，用于家用。</p>																																																								
车型对比	<p>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。</p>																																																								
购车信息	<p>客户张先生已同意推荐车型长安福特蒙迪欧 2.0T，裸车价格为265800元，请你为张先生制定购车方案。</p> <p>①国务院常务会议决定：从2015年10月1日到2016年12月31日，对购买1.6升及以下排量乘用车实施减半征收车辆购置税的优惠政策。</p> <p>②价外费用为0元。</p> <p>③上牌费用500元、商业全险6920元。</p> <p>④车船使用税480元，不足1年按一年计算。</p> <p>⑤购买时优惠15300元，实际购车价为250500元。</p> <p>注：所有数值精确到小数点后两位。</p>																																																								

采购订单	<p>请对购车方案编码为“2016042545”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“北京市海淀区紫竹院南路丙 5 号福特 4S 店”，提报数量为 1，采购折扣率是 0.7，已提交 5000 元订金，应付费用 186060 元，剩余货款 181060 元，订单号码为 1445474490120217，订单日期为 2016 年 05 月 03 日。</p>
入库单	<p>采购员李明为订单号为 1445474490120217 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“福特”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“福特”，入库日期为 2016 年 05 月 05 日，发票日期为 2016 年 05 月 05 日。需开具增值税发票。</p> <p>供应商为“北京易通商贸有限公司”，发票方式为“增值税发票”，发票号为 fph55666，合同单号为 htdh13216，结算方式为现金。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“采购一辆蒙迪欧入库到福特仓库”。</p> <p>该车入库价为 173860 元，选装件金额为 1250 元，车辆全款付清，订金为 5000 元，VIN 码为 LVSHBFDC5GB326109，发动机号为 CA24984，合格证号为 hgzh126，商检单号为 sjdh449，钥匙号为 ysh787。</p>
预约提车	<p>客户张明建先生于 2016 年 05 月 06 日上午 10:30 预约提车，通知方式为“移动电话”，该车订单号为 1445474490120217，销售日期为 2016 年 05 月 03 日，提车人“张明建”，随行人员“张太太”，携带证件为“身份证”，张先生的付款方式是现金。</p> <p>张先生所提车辆已经存放在 A 区 23 号，由销售顾问李峰负责交车工作，PDI 专员为王竟栋、车辆管理员王正安为车辆进行检查。</p>
出库单	<p>库管员张琴为订单号为 1445474490120217 的车辆办理出库手续，该车存放在“福特”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 2016 年 05 月 06 日，付款方式为现金，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。</p>
交车确认	<p>客户张明健先生于 2016 年 05 月 06 日到店提车，该车订单号为 1445474490120217，车辆付款方式为现金。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 专员为王竟栋、车辆管理员王正安为车辆进行检查。</p> <p>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，销售顾问李峰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张先生预约了回站时间。</p>
售后回访	<p>回访专员李广连 2016 年 05 月 13 日对订单号为 1445474490120217 的张先生进行售后回访，回访方式为“移动电话”，回访类型“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“建议定期组织车友自</p>

	<p>自驾游活动”。客服人员张群在 2016 年 05 月 15 日对张先生提出的意见进行处理，处理结果为“邀请张先生和张太太参加本月组织的车友自驾游活动”，客户张先生对处理结果感到很满意。</p> <p>回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。</p>
--	---

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 V1.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能 A B C、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	计算机		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：30 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 / (Σ考核点分值)*100。		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

29. 试题编号：J2-9，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
商品基本信息	基本装备：

车型名称：广汽本田雅阁 2015款 2.0L EX 豪华版		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		有
可变悬架		无
仪表盘实时同步计时石英钟		有
行车自动落锁		无
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
外观	前后排座椅加热	有
	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
豪华	自动头灯	有
	6.5英寸彩色触摸屏	无
	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	无
车载电视		无
技术参数：		
发动机型式	186马力 / 直列4缸	
最大输出扭矩	243 (N·m)	
最大输出功率	137 (kW)	
轴距 (mm)	2775	
发动机排量 [L]	2.4	
整备质量 (kg)	1555	
行李箱容积 (L)	512	
油箱容积 (L)	65	
轮胎规格	225/60 R16	
长*宽*高 (mm)	4930×1845×1470	
最高车速 (km/h)	200	
百公里加速时间 (s)	8.8	
百公里等速油耗	7.7	
需求分析	客户陆彪先生是某私企员工，家住北京朝阳区怡然小区甲一号，	

	<p>爱好看书。2015年11月13日到访，销售顾问刘彪接待了他。陆先生的身份证号码为120100199010127896，近期打算购买一辆白色运动车型，主要自己用。陆先生在市区上班，经常等红绿灯，一直踩刹车非常疲惫。陆太太是一名舞蹈老师，暂无驾照，家庭育有一女，年龄1岁。家庭年收入15万左右，目前家庭用车为夏利1.0L，车身结构为5门5座两厢车，陆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，排量最好为1.6L。要求新车高宽比有所提升。价格在10万以下，车身结构不变，用于家用。</p>
车型对比	<p>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。</p>
购车信息	<p>客户陆先生已同意推荐车型上汽大众 POLO1.6L，裸车价格为92800元，请你为陆先生制定购车方案，计算全款购车总价。</p> <p>①国务院常务会议决定：从2015年10月1日到2016年12月31日，对购买1.6升及以下排量乘用车实施减半征收车辆购置税的优惠政策。</p> <p>②价外费用为0元。</p> <p>③上牌费用500元、商业全险6920元。</p> <p>④车船使用税为420元，不足1年按一年计算。</p> <p>⑤购买时优惠7000元，实际购车价为85800元。</p> <p>注：所有数值精确到小数点后两位。</p>
采购订单	<p>请对购车方案编码为“2016035446”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号上汽大众4S店”，提报数量为1，采购折扣率是0.7，已提交5000元订金，应付费用64960元，剩余货款59960元，订单号码为1445474490120615，订单日期为2016年5月2日。</p>
入库单	<p>采购员李子君为订单号为1445474490120615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-POLO”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“大众-POLO”，入库日期为2016年5月6日，发票日期为2016年5月6日。</p> <p>供应商为“上海大众汽车”，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POLO入库到大众-POLO仓库”。</p> <p>该车入库价为64960元，选装件金额为1250元，车辆全款付清，订金为5000元，VIN码为LSVFK46R4G2101906，发动机号为B69682，合格证号为hgzh129，商检单号为sjdh412，钥匙号为ysh075。</p>
预约提车	<p>客户陆彪先生于2016年5月10日14:30预约提车，通知方式为“移动电话”，该车订单号为1445474490120615，销售日期为2016年5月1日，提车人“陆彪”，随行人员“无”，携带证件为“身份证”，陆先生的付款方式是转账。</p> <p>陆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。</p>

出库单	<p>库管员于越为订单号为 1445474490120615 的车辆办理出库手续，该车存放在“大众-POLO”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 2016 年 5 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。</p>
交车确认	<p>客户陆彪先生于 2016 年 5 月 10 日到店提车，该车订单号为 1445474490120615，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。</p> <p>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、领牌材料入籍单与陆先生进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给陆先生。交车过程中，销售顾问刘彪为陆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。陆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陆先生预约了回站时间。</p>
售后回访	<p>回访专员罗夏 2016 年 5 月 17 日对订单号为 1445474490120615 的陆先生进行售后回访，回访方式为“移动电话”，回访类型为“一级回访”，回访中陆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 2016 年 5 月 24 日对陆先生提出的意见进行处理，处理结果为“开通微信公众号，已邀请陆先生关注”，客户陆先生对处理结果感到很满意。</p> <p>回访过程中并没有出现客户投诉，客户投诉内容为“无”。</p>

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 V1.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能 A B C、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）

	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要设备	1	计算机		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: 30 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

30. 试题编号: J2-10, 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																										
商品基本信息	基本装备:																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>车型名称: 一汽大众奥迪A4L2015款35TFSI自动舒适型</th> <th>有/无</th> </tr> </thead> <tbody> <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>仪表盘实时同步计时石英钟</td><td>有</td></tr> <tr><td>行车自动落锁</td><td>有</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>有</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> </tbody> </table>	车型名称: 一汽大众奥迪A4L2015款35TFSI自动舒适型	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	有	可变悬架	无	仪表盘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
	车型名称: 一汽大众奥迪A4L2015款35TFSI自动舒适型	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	有																									
	可变悬架	无																									
	仪表盘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	<table border="1"> <tbody> <tr><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>无</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>无</td></tr> </tbody> </table>	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											
	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	<table border="1"> <tbody> <tr><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> </tbody> </table>	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														
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:																											

	<table border="1"> <tr> <td rowspan="6">技术</td> <td>无钥匙进入系统</td> <td>无</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>有</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>无</td> </tr> <tr> <td>电子差速锁XDS</td> <td>有</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">豪华</td> <td>自动头灯</td> <td>无</td> </tr> <tr> <td>6.5英寸彩色触摸屏</td> <td>无</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></td> <td>车载电视</td> <td>无</td> </tr> </table>	技术	无钥匙进入系统	无	无钥匙启动系统	无	自适应巡航	有	模拟可视泊车影像	有	胎压监测装置	无	电子差速锁XDS	有	豪华	自动头灯	无	6.5英寸彩色触摸屏	无	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
技术	无钥匙进入系统		无																											
	无钥匙启动系统		无																											
	自适应巡航		有																											
	模拟可视泊车影像		有																											
	胎压监测装置		无																											
	电子差速锁XDS	有																												
豪华	自动头灯	无																												
	6.5英寸彩色触摸屏	无																												
	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																												
	<p style="text-align: center;">技术参数:</p> <table border="1"> <tr> <td>发动机型式</td> <td>直列四缸/涡轮增压/16气阀/电控燃油缸内直喷</td> </tr> <tr> <td>最大输出扭矩</td> <td>250 (N·m)</td> </tr> <tr> <td>最大输出功率</td> <td>118(kW)</td> </tr> <tr> <td>轴距(mm)</td> <td>2869</td> </tr> <tr> <td>发动机排量[L]</td> <td>1.798</td> </tr> <tr> <td>整备质量(kg)</td> <td>1590</td> </tr> <tr> <td>行李箱容积(L)</td> <td>480</td> </tr> <tr> <td>油箱容积(L)</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>轮胎规格</td> <td>215/55 R16</td> </tr> <tr> <td>长*宽*高(mm)</td> <td>4761×1826×1439</td> </tr> <tr> <td>最高车速(km/h)</td> <td>218</td> </tr> <tr> <td>百公里加速时间(s)</td> <td>8.7</td> </tr> <tr> <td>百公里等速油耗</td> <td>7 (90km/h)</td> </tr> </table>	发动机型式	直列四缸/涡轮增压/16气阀/电控燃油缸内直喷	最大输出扭矩	250 (N·m)	最大输出功率	118(kW)	轴距(mm)	2869	发动机排量[L]	1.798	整备质量(kg)	1590	行李箱容积(L)	480	油箱容积(L)	65	轮胎规格	215/55 R16	长*宽*高(mm)	4761×1826×1439	最高车速(km/h)	218	百公里加速时间(s)	8.7	百公里等速油耗	7 (90km/h)			
发动机型式	直列四缸/涡轮增压/16气阀/电控燃油缸内直喷																													
最大输出扭矩	250 (N·m)																													
最大输出功率	118(kW)																													
轴距(mm)	2869																													
发动机排量[L]	1.798																													
整备质量(kg)	1590																													
行李箱容积(L)	480																													
油箱容积(L)	65																													
轮胎规格	215/55 R16																													
长*宽*高(mm)	4761×1826×1439																													
最高车速(km/h)	218																													
百公里加速时间(s)	8.7																													
百公里等速油耗	7 (90km/h)																													
需求分析	<p>客户来店，销售顾问张江接待了她。客户张昭女士是某事业单位科员，家住北京市海淀区观林园，爱好“体育”。2016年05月02日到访，身份证号码为 110108198801247895，近期打算购买一辆红色运动型车。张女士单身，年收入15万左右，张女士驾龄1年，对倒车入库操作不是很熟练，经常剐蹭。目前用车为夏利1.0L，车身结构为5门5座两厢车，张女士觉得该车经济性好，但对该车动力性及舒适性不是很满意。希望新购车辆动力性和舒适性更佳。要求新车高宽比有所提升，排量为1.6L，价格在10万以下，用于家用，车身结构不变。</p>																													
车型对比	<p>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。</p>																													
购车信息	<p>客户张女士已同意推荐车型东风日产骐达 1.6L，裸车价格为85300元，请你为张女士制定购车方案，计算全款购车总价。</p> <p>①国务院常务会议决定：从2015年10月1日到2016年12月31日，对购买1.6升及以下排量乘用车实施减半征收车辆购置税的优惠政策。</p> <p>②价外费用为0元。</p> <p>③上牌费用500元、商业全险6920元。</p> <p>④车船使用税为420元，不足1年按一年计算。</p> <p>⑤购买时优惠5000元，实际购车价为80300元。</p> <p>注：所有数值精确到小数点后两位。</p>																													
采购订单	<p>请对购车方案编码为“2016782315”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</p>																													

	<p>车运输公司”，运送地址是“北京市朝阳区姚家园路东口甲1号东风日产4S店”，提报数量为1，采购折扣率是0.7，已提交5000元订金，应付费59710元，剩余货款54710元，订单号码为1445474490120237，订单日期为2016年05月04日。</p>
入库单	<p>采购员王军为订单号为1445474490120237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“日产”，该车由厂家库调入，该厂家仓库名称为“日产”，入库日期为2016年05月06日，发票日期为2016年05月06日。</p> <p>供应商为“北京易通商贸有限公司”，发票方式为“普通发票”，发票号为fph55668，合同单号为htdh13218，结算方式为支票。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“采购一辆骐达入库到日产仓库”。</p> <p>该车入库价为59710元，选装件金额为1250元，车辆全款付清，订金为5000元，VIN码为LGBG2NE20GY001176，发动机号为043229A，合格证号为hgzh128，商检单号为sjdh451，钥匙号为ysh372。</p>
预约提车	<p>客户张昭女士于2016年05月07日下午2:30预约提车，该车订单号为1445474490120237，通知方式为“移动电话”，销售日期为2016年05月04日，提车人“张昭”，无随行人员，携带证件为“身份证”，张女士的付款方式是支票。</p> <p>张女士所提车辆已经存放在A区22号，由销售顾问张江负责交车工作，PDI专员为邹宝锦、车辆管理员史慧为车辆进行检查。</p>
出库单	<p>库管员卢凤霞为订单号为1445474490120237的车辆办理出库手续，该车存放在“日产”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2016年05月07日，付款方式为支票，客户类型属于个人，负责本次销售的销售经理是张南，财务人员范德毅负责款项结算。</p>
交车确认	<p>客户张昭女士于2016年05月07日到店提车，该车订单号为1445474490120237，车辆付款方式为支票。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专员为邹宝锦、车辆管理员史慧为车辆进行检查。</p> <p>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女士进行交接，向他说明了费用并将发票、完税证明、合同交给张女士。交车过程中，销售顾问张江为张女士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。张女士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女士预约了回站时间。</p>
售后回访	<p>回访专员李浩有2016年05月14日对订单号为1445474490120237的张女士进行售后回访，回访方式为“移动电话”，回访类型“一级回访”，回访中张女士对本次回访的回访满意度评价是很满意，除此之外，她还提出了自己的意见“建立车友微信群，方便车友交流”。客服人员孙亚洁在2016年05月15日对张女士提出的意见进行处理，处理结果为“建立车友微信群并邀请张女士加入”，</p>

	客户张女士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 V1.0。考生可使用输入法包括 Sogo(搜狗)拼音、智能 A B C、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	计算机		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：30 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/（ Σ 考核点分值）*100。		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

31. 试题编号：J2-11，二手车业务系统操作

（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李旭的身份，证号 035120556，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。

	<p>路试检查：是否正常。</p> <p>底盘检查：是否正常。</p> <p>功能性零部件：是否齐全完整。</p> <p>请你以二手车评估师李旭的身份，证号 035120556，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。</p>
价值估算	<p>鉴定评估基准日为：2016-05-10；评估基准日的车辆物价指数为 1.00；该评估车为标准配置；发动机类别为自然吸气；使用现行市价法进行估值；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。</p>
评估报告	<p>根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告；</p> <p>估价人李旭，复核人张浩，签订时间 2016 年 5 月 10 日。</p>
文件归档	<p>完成二手车工作底稿的归档，存档备查。</p> <p>注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。</p>

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	计算机		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：30 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/（ Σ 考核点分值）*100			

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

32. 试题编号：J2-12，二手车业务系统操作

(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	<p>二手车评估师，证号，综评人蒋峰，对该车进行综合评定，以下为车辆的检查结果。</p> <p>请你以二手车评估师蒋峰的身份，证号 001214362，对该车进行如下检查：</p> <p>车身骨架检查：结构、事故痕迹</p> <p>车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。</p> <p>发动机舱检查：线束有老化、破损现象。</p> <p>驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。</p> <p>启动检查：是否正常。</p> <p>路试检查：是否正常。</p> <p>底盘检查：是否正常。</p> <p>功能性零部件：是否齐全完整。</p>
	请你以二手车评估师蒋峰的身份，证号 001214362，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：2016-05-10；评估师，对该车检查后，综合考虑，确定技

	术鉴定成新率系数，经市场查询，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，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。
评估报告	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告； 估价人蒋峰，复核人古力，签订时间 2016 年 5 月 03 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	计算机		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：30 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

33. 试题编号: J2-13, 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	<p>请你以二手车评估师柴瑾的身份，证号 031140430，对该车进行如下检查：</p> <p>车身骨架检查：结构、事故痕迹</p> <p>车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。</p> <p>发动机舱检查：线束有老化、破损现象。</p> <p>驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。</p> <p>启动检查：是否正常。</p> <p>路试检查：是否正常。</p> <p>底盘检查：是否正常。</p> <p>功能性零部件：是否齐全完整。</p> <p>请你以二请你以二手车评估师柴瑾的身份，证号 031140430，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。</p>
价值估算	鉴定评估基准日为：2016-05-11；评估基准日的车辆物价指数为 1.00；该评估车为标准配置；发动机类别为自然吸气；使用现行市价法进行估值；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。
评估报告	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告； 估价人柴瑾，复核人郑通，签订时间 2016 年 5 月 11 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	计算机		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：30 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 / (Σ考核点分值) * 100			

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

34. 试题编号: J2-14, 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	<p>请你以二手车评估师徐帆的身份，证号 022120680，对该车进行如下检查：</p> <p>车身骨架检查：结构、事故痕迹</p> <p>车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。</p> <p>发动机舱检查：线束有老化、破损现象。</p> <p>驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。</p> <p>启动检查：是否正常。</p> <p>路试检查：是否正常。</p> <p>底盘检查：是否正常。</p> <p>功能性零部件：是否齐全完整。</p>
	请你以二手车评估师徐帆的身份，证号 022120680，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：2016-05-04；评估基准日的车辆物价指数为 1.00；该评估车为标准配置；发动机类别为自然吸气；使用现行市价法进行估值；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。
评估报告	根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告； 估价人徐帆，复核人杨波，签订时间 2016 年 5 月 4 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	计算机		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：30 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/（ Σ 考核点分值）*100			

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

35. 试题编号：J2-15，二手车业务系统操作

(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	<p>请你以二手车评估师洪永生的身份，证号 001214560，对该车进行如下检查：</p> <p>车身骨架检查：结构、事故痕迹</p> <p>车身检查：车门划痕、凹陷、变形的面积。</p> <p>发动机舱检查：线束有老化、破损现象。</p> <p>驾驶舱检查：驻车制动系统的结构完整性、操纵灵活性。</p> <p>启动检查：是否正常。</p> <p>路试检查：是否正常。</p>

	<p>底盘检查：是否正常。</p> <p>功能性零部件：是否齐全完整。</p>
	<p>请你以二手车评估师洪永生的身份，证号 001214560，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。</p>
价值估算	<p>鉴定评估基准日为：2016-03-02；评估师，对该车检查后，综合考虑，确定技术鉴定成新率系数，经市场查询，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，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。</p>
评估报告	<p>根据综合评定和价值评估结果，完成二手车鉴定评估报告；</p> <p>估价人洪永生，复核人陆晓丽，签订时间 2016 年 03 月 02 日。</p>
文件归档	<p>完成二手车工作底稿的归档，存档备查。</p> <p>注：此鉴定评估为咨询类业务，不涉及财产纠纷。</p>

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	计算机		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：30 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

二、岗位核心技能

模块三 整车销售

36. 试题编号：H3-1，电话与展厅接待

(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	私营业主
驾龄	刚考完驾照	文化程度	小学
备注： 张先生想购一台轿车，用于接待客户用，在报纸上看到某汽车销售店近期正在做新车优惠活动，想了解下车辆情况。			

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

30 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，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

37. 试题编号：H3-2，电话与展厅接待

（1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓 名	张先生王女士	性 别	女
年 龄	36 岁	职 业	工薪族私营业主
驾 龄	刚考完驾照	文化程度程度	大专
备注： 王女士来自城市，面对现代化的都市生活，紧追时尚潮流。想给自己选择一款高雅精致的车型。朋友推介了一款车给她，并告诉她店里的前台电话。于是王女士想到 4S 店里看一下。			

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

30 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, 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	能第一时直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

38. 试题编号: H3-3, 电话与展厅接待

(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
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,以便旅游用。于是让秘书在网上查到4S店电话号码。李总在电			

话中简单的了解了下车辆情况，决定抽空去店里看看。

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

30 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

39. 试题编号：H3-4，电话与展厅接待

(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
备注： 刘先生，单身贵族，想给自己选购一台功能性比较强的车型。一天，在广播电台中听到国庆节搞活动的消息。于是刘先生拨通了电话，在电话中简单的了解了下活动情况，决定抽空去店里看看。			

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

30 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	能第一时直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

40. 试题编号：H3-5，电话与展厅接待

（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	工程师
驾 龄	3 年	文化程度	研究生
备注： 谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。想照顾夫人上下班接送小孩，家中需再添一台车，通过电台得知 4S 店正在做一期团购活动，于是打电话咨询该车型活动内容。谭先生对活动很感兴趣，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	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

30 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

41. 试题编号: H3-6, 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

30 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 分）；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 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

42. 试题编号：H3-7，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

30 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 分）；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

43. 试题编号：H3-8，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型	
		用型录、图片等资料向客户详细介绍该款车型	
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

30 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 分）；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 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件与财产损失的，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

44. 试题编号：H3-9，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

30 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 分）；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 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

45. 试题编号：H3-10，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型	
		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

30 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

46. 试题编号：H3-11，车辆展示与介绍

（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	对车了解程度	不了解
对车型关注点	外形大气、内饰舒适、操控好		
备注： 客户想购一台三厢轿车用于商务活动，进店想了解一下车辆具体情况，希望销售顾问从专业的角度为其详细介绍车辆。			

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		3	

		表、促销政策			
	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

30 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

47. 试题编号: H3-12, 车辆展示与介绍

(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	父母
年收入	10万元	对车了解程度	不太了解
对车型关注点	外形时尚精致、内饰舒适、经济环保		
备注: 王女士从小生活城市,特别喜欢现代化的都市生活,具备前卫、时尚、潮流特点。想给自己选择一款高雅、精致、时尚的小汽车。王女士是第2次进店,希望销售顾问能给她针对这款车做一个详细的介绍,全面掌握有关这辆车的信息。			

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

30 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

48. 试题编号：H3-13，车辆展示与介绍

(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、小孩（2个）
年收入	20万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、动力性		
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，以便旅游用。李总再次进店，想仔细的了解有关这款车的详细资料。让销售顾问对车做了一个详细的六方位介绍。			

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

30 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

49. 试题编号：H3-14，车辆展示与介绍

（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	10万元	对车了解程度	有一些了解

对车型关注点	外形大气、操控性、安全性、动力性
备注： 刘先生，单身贵族，想给自己选购一台功能性比较强的车型。放假跟朋友一起来到4S店，想了解下车型的定位，是否适合自己的需求。在销售顾问的推介下，刘先生认真了解了这款车型的几个方位的介绍，更好的了解了车辆性能、配置等。	

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

30 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

50. 试题编号：H3-15，车辆展示与介绍

（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	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	经济性、空间及便利性、动力性		
备注： 谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。想照顾夫人上下班接送小孩，家中需再添一台车。谭先生和夫人通过再次来店，想认真对比车型具体情况。在销售顾问的引导下，对产品六个方位的特点有了初步了解。			

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

30 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

51. 试题编号：H3-16，车辆展示与介绍

(1) 任务描述

场景说明：(理智型客户)

姓名	黄先生	性别	男
年龄	35岁	职业	企业中层干部
驾龄	4年	文化程度	本科
兴趣、爱好	看书、踢球	家庭成员	三口之家
年收入	20万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	便利性、经济性、价格		
备注： 黄先生，企业中层干部，由于企业搞车辆改革，所以准备给自己买一台车。在同事的陪同下，进店咨询。销售顾问了解到客户对车辆的关注点。根据黄先生对车辆的关注点，销售顾问进一步对产品深度介绍（产品六方位介绍），帮助黄先生更好的了解产品特性。			

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

30 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	7	发动机型号、排量、气缸排列形式、最大功率、最大扭矩、		

介绍		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

52. 试题编号：H3-17，车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（友善型客户）

姓名	欧阳女士	性别	女
年龄	35岁	职业	服装批发老板
驾龄	1年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌、看电视	家庭成员	三口之家
年收入	25万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	价格、配置、空间		
备注： <p>欧阳女士，某服装批发老板。从事工作10年，赚了不少钱。最近发现身边的很多朋友都开始买车，于是欧阳女士跟先生商量也想购一台车，方便上下班用，有时候也可以拖点货。</p> <p>夫妻两人感觉选车真不是件容易的事情，想请懂行的朋友参考一下。于是跟朋友一同进店，让朋友帮忙比较下车型。销售顾问根据客户的关注点做了一个详细的六方位介绍。</p>			

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

30 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

53. 试题编号：H3-18，车辆展示与介绍

(1) 任务描述

场景说明：（习惯型客户）

姓名	张先生	性别	男
年龄	28岁	职业	公务员
驾龄	2年	文化程度	本科
兴趣、爱好	打篮球、上网	家庭成员	目前单身
年收入	10万元	对车了解程度	有一些了解
对车型关注点	空间、颜色、动力性		
备注： 张先生，国家公务员，准备今年过年前结婚。想购买一台轿车，准备婚后使用。在朋友陪同下来到了店里。张先生想了解下车型的定位，是否适合自己的需求。销售顾问根据客户的关注点做了一个详细的六方位介绍。			

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

30 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

54. 试题编号：H3-19，车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（经济型客户）

姓名	罗先生	性别	男
年龄	40岁	职业	无（征收户）
驾龄	5年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌	家庭成员	五口之家
年收入	2.5万元	对车了解程度	完全不了解
对车型关注点	外形、空间、配置、		

备注：
罗先生，家中有 2 套老房子，政府马上进行征地拆迁。客户想给自己选购一台气派的车型，准备过年开回老家。当天下午，在预约的情况下罗先生跟邻居一同进店。销售顾问根据罗先生对车辆的关注点，对产品六个方位的特点做了详细介绍。

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

30 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

55. 试题编号：H3-20，车辆展示与介绍

（1）任务描述

场景说明：（表现型客户）

姓名	赵先生	性别	男
年龄	43 岁	职业	私营业主
驾龄	10 年	文化程度	高中
兴趣、爱好	打牌、喝茶	家庭成员	三口之家
年收入	25 万元	对车了解程度	比较了解
对车型关注点	外形、颜色、空间、配置、动力		
备注： 赵先生，自己经营一家餐馆，儿子下个月就要准备结婚。为了送给儿子一份特别的礼物，赵先生征求了很多人的意见，决定买台轿车送给儿子婚后用，方便上下班。 赵先生不知道儿子想要一台什么样的车，决定过两天带儿子自己过来看看。赵先生与儿子一同进店看车，儿子不是很中意，销售顾问马上给赵先生及他的儿子做了个详细的六方位介绍。			

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

30 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

56. 试题编号：H3-21，签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

姓名	张先生	性别	男
年龄	35岁	职业	生意人
驾龄	考完驾照1年	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	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10点
备注: 张先生跟夫人一同来店,想与销售顾问进一步详细洽谈。			

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: 30 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

57. 试题编号：H3-22，签约与新车交付

（1）任务描述

场景说明：

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	父母
年收入	10万元	对车辆了解程度	不太了解
付款方式	一次性付款	提车时间	当天下午
备注： 王女士来自城市，面对现代化的都市生活，紧追时尚潮流。想给自己选择一款高雅精致的车型。朋友陪同王女士一同进店，对车辆预算等相关内容做了咨询。两人都感觉这款车很适合王女士，于是决定购买。			

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: 30 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

58. 试题编号: H3-23, 签约与新车交付

(1) 任务描述

场景说明:

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	大专
兴趣、爱好	看书、打球	家庭成员	夫人、有2个儿子(已婚)
年收入	20万元	对车了解程度	有一些了解
付款方式	一次性付款	提车时间	第二天早上8:00
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,以便旅游用。李总带着自己的夫人再次进店,想对车辆预算等相关内容做详细了解。两人都感觉这款车还不错,特别是在动力性和操控性上感觉不错,最后决定购买。			

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：30 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

59. 试题编号: H3-24, 签约与新车交付

(1) 任务描述

场景说明:

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	10万元	对车了解程度	有一些了解
付款方式	贷款	提车时间	待手续办完后
备注: 刘先生,单身贵族,想给自己选购一台功能性比较强的车型。放假时跟朋友一起来到4S店,刘先生通过之前销售顾问对产品介绍及试乘试驾,销售顾问通过试探,感觉刘先生对这款车很满意,比较符合刘先生的需求。刘先生与朋友商量后,决定购买。			

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: 30 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

60. 试题编号: H3-25, 签约与新车交付

(1) 任务描述

场景说明:

姓名	谭先生	性别	男
年龄	38岁	职业	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	对车了解程度	有一些了解
付款方式	一次性付款	提车时间	当日提车
备注： 谭先生，某企业工程师，自己现有一台车辆。想照顾夫人上下班接送小孩，家中需再添一台车。谭先生听了销售顾问的车辆介绍及试乘试驾，对这款车很满意，准备当日提车回家。			

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: 30 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

三、跨岗位综合技能

模块四 汽车营销策划

61. 试题编号：Z1-1，产品促销策划

(1) 任务描述

策划背景：

策划背景	启航汽车销售服务有限公司是一汽大众特许经销商，2012年成立，作为汽车经济开发区唯一一家一汽大众4S店，经营成果显著，在当地深受广大用户信赖，销量稳步提升。
预设环境	①每年6月是汽车营销淡季，各4S店需要推出强有力的产品促销方案，以提升汽车销量； ②一汽大众4S店与上海大众、别克、丰田、本田等品牌的竞争态势长期存在； ③六月天气炎热，人们外出看车等活动减少。
策划目的	①启航汽车销售服务有限公司结合季节特点针对迈腾车型进行市场营销活动策划； ②营销活动内容不限，突出创新； ③重点配合推广迈腾车型的整车销售，促销方案可执行性强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，进行产品促销策划。考试时，现场将策划内容绘制在白板纸上，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	活动背景分析	能够较准确的进行企业背景信息分析、营销环境分析、产品分析以及消费者分析。	
2	活动策划目的	明确活动目的，做到有的放矢。如活动目的是处理库存产品、提高销售业绩、还是4S店自店宣传推广。	
3	活动对象及主题	明确促销的主要目标对象以及促销的次要目标对象。活动主题是否鲜明，是否具有吸引力。	
4	活动流程及组织	活动流程至少包括前期准备、活动预热、活动细则、活动时间地点、意外防范等内容。活动组织包括人员安排、物资准备、现场管理和控制等内容。	
5	预算及效果评估	对汽车促销活动的费用投入和产出作出预算。预测这次活动会达到什么样的效果。	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生策划制作阶段，考生将自己的策划方案用圆头POP笔按点写在90×60的白板纸上，考场共提供5张白板纸，该阶段配时45分钟，考生必须在规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共15分钟），考生借助自己做

的展板向评委汇报策划内容（10分钟），考生回答评委提问（5分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估5个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板20个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头POP笔		20	
	5	白板纸		若干	

（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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项2分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5分）；策划主题鲜明富有时代感（5分）；策划目的明确具体（5分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5分）；策划可执行性较强（5分）；在规定时间内完成策划展板制作（5分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5分）；在规定时间内完成策划的汇报（5分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

62. 试题编号：Z1-2，产品促销策划

(1) 任务描述

策划背景：

策划背景	扬帆汽车销售服务有限公司是北京汽车特许经销商，2016年成立，作为汽车经济开发区新开的唯一一家北京汽车4S店，急需通过市场营销活动增加汽车销量，扩大品牌在当地的知名度。
预设环境	①每年5月，各4S店厉兵秣马准备长沙国际车展，通过车展促销提升汽车销量； ②北京汽车4S店展台正对展区大门，地理位置非常有利； ③扬帆汽车销售服务有限公司第一次参加长沙车展，经验不足。
策划目的	①扬帆汽车销售服务有限公司借助长沙车展平台开展全车系促销活动； ②营销活动内容不限，突出创新； ③重点推广北汽金融服务，促销方案可执行性强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，进行产品促销策划。考试时，现场将策划内容绘制在白板纸上，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	活动背景分析	能够较准确的进行企业背景信息分析、营销环境分析、产品分析以及消费者分析。	
2	活动策划目的	明确活动目的，做到有的放矢。如活动目的是处理库存产品、提高销售业绩、还是4S店自店宣传推广。	
3	活动对象及主题	明确促销的主要目标对象以及促销的次要目标对象。活动主题是否鲜明，是否具有吸引力。	
4	活动流程及组织	活动流程至少包括前期准备、活动预热、活动细则、活动时间地点、意外防范等内容。活动组织体现在人员安排、物资准备、现场管理和控制等内容。	
5	预算及效果评估	对汽车促销活动的费用投入和产出作出预算。预测这次活动会达到什么样的效果。	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生策划制作阶段，考生将自己的策划方案用圆头POP笔按点写在90×60的白板纸上，考场共提供5张白板纸，该阶段配时45分钟，考生必须在规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共15分钟），考生借助自己做的展板向评委汇报策划内容（10分钟），考生回答评委提问（5分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板 20 个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头 POP 笔		20	
	5	白板纸		若干	

(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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

63. 试题编号：Z1-3，产品促销策划

(1) 任务描述

策划背景：

策划背景	老客户转介绍是汽车营销的重要途径，维系老客户增加客户满意度是促进汽车销售的重要方式。理想汽车销售服务有限公司是上海大众特许经销商，开业多年，老客户关系管理得当。
预设环境	①理想汽车销售服务有限公司拟定于7月开展回馈老客户活动，组织老客户试驾最新帕萨特车型； ②上海大众4S店与一汽大众、别克、丰田、本田等品牌的竞争态势长期存在； ③七月正值暑假，中小學生有时间跟随爸妈出来玩耍。
策划目的	①理想汽车销售服务有限公司回馈老顾客开展7月试驾游活动； ②试驾车型为最新上市的全新帕萨特车型，通过试驾游活动增强客户对新产品的了解，增加购买信心； ③策划思路条理清晰，促销方案可执行性强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，进行产品促销策划。考试时，现场将策划内容绘制在白板纸上，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	活动背景分析	能够较准确的进行企业背景信息分析、营销环境分析、产品分析以及消费者分析。	
2	活动策划目的	明确活动目的，做到有的放矢。如活动目的是处理库存产品、提高销售业绩、还是4S店自店宣传推广。	
3	活动对象及主题	明确促销的主要目标对象以及促销的次要目标对象。活动主题是否鲜明，是否具有吸引力。	
4	活动流程及组织	活动流程至少包括前期准备、活动预热、活动细则、活动时间地点、意外防范等内容。活动组织体现在人员安排、物资准备、现场管理和控制等内容。	
5	预算及效果评估	对汽车促销活动的费用投入和产出作出预算。预测这次活动会达到什么样的效果。	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生策划制作阶段，考生将自己的策划方案用圆头POP笔按点写在90×60的白板纸上，考场共提供5张白板纸，该阶段配时45分钟，考生必须在规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共15分钟），考生借助自己做

的展板向评委汇报策划内容（10分钟），考生回答评委提问（5分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估5个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板20个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头POP笔		20	
	5	白板纸		若干	

（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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项2分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5分）；策划主题鲜明富有时代感（5分）；策划目的明确具体（5分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5分）；策划可执行性较强（5分）；在规定时间内完成策划展板制作（5分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5分）；在规定时间内完成策划的汇报（5分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

64. 试题编号：Z1-4，产品促销策划

（1）任务描述

策划背景：

策划背景	远航汽车销售服务有限公司是区域唯一一家奥迪特许经销商，提供奥迪全线产品的4S服务，公司成立以来，经营成果显著，在当地深受广大用户信赖。
预设环境	①“金九银十”，每年9、10月为汽车销售旺季。各4S店需要推出适宜的产品促销方案，以提升汽车销量； ②奥迪汽车长期以来是成功男士的首选，但是近年来奥迪车备受女士青睐。旺季来临之际远航汽车销售服务有限公司拟开展专门针对女士的促销活动； ③在细分市场，奥迪A3的竞品主要有宝马1系、奔驰B级、沃尔沃C30等。
策划目的	①远航汽车销售服务有限公司结合旺季特点针对女士细分市场进行市场营销活动策划； ②营销活动内容不限，突出创新； ③重点配合推广奥迪A3的整车销售，促销方案可执行性强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，进行产品促销策划。考试时，现场将策划内容绘制在白板纸上，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	活动背景分析	能够较准确的进行企业背景信息分析、营销环境分析、产品分析以及消费者分析。	
2	活动策划目的	明确活动目的，做到有的放矢。如活动目的是处理库存产品、提高销售业绩、还是4S店自店宣传推广。	
3	活动对象及主题	明确促销的主要目标对象以及促销的次要目标对象。活动主题是否鲜明，是否具有吸引力。	
4	活动流程及组织	活动流程至少包括前期准备、活动预热、活动细则、活动时间地点、意外防范等内容。活动组织体现在人员安排、物资准备、现场管理和控制等内容。	
5	预算及效果评估	对汽车促销活动的费用投入和产出作出预算。预测这次活动会达到什么样的效果。	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生策划制作阶段，考生将自己的策划方案用圆头POP笔按点写在90×60的白板纸上，考场共提供5张白板纸，该阶段配时45分钟，考生必须在

规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做的展板向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板 20 个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头 POP 笔		20	
	5	白板纸		若干	

（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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		

总分	100	得分	
----	-----	----	--

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

65. 试题编号：Z1-5，产品促销策划

（1）任务描述

策划背景：

策划背景	启梦汽车销售服务有限公司是长安福特特许经销商，成立近十年，作为汽车经济开发区唯一一家长安福特4S店，经营成果显著，在当地深受广大用户信赖，销量稳步提升。
预设环境	①今年“十一”是启梦汽车销售服务有限公司成立十周年庆典，公司拟开展十周年庆典及厂家直销活动； ②长安福特4S店与上海大众、别克、丰田、本田等品牌的竞争态势长期存在； ③“十一”黄金周有促销活动的4S店较多。
策划目的	①启梦汽车销售服务有限公司“十周年”庆典针对全系车型进行市场营销活动策划； ②营销活动内容不限，突出创新； ③重点配合推广蒙迪欧车型的整车销售，促销方案可执行性强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，进行产品促销策划。考试时，现场将策划内容绘制在白板纸上，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	活动背景分析	能够较准确的进行企业背景信息分析、营销环境分析、产品分析以及消费者分析。	
2	活动策划目的	明确活动目的，做到有的放矢。如活动目的是处理库存产品、提高销售业绩、还是4S店自店宣传推广。	
3	活动对象及主题	明确促销的主要目标对象以及促销的次要目标对象。活动主题是否鲜明，是否具有吸引力。	
4	活动流程及组织	活动流程至少包括前期准备、活动预热、活动细则、活动时间地点、意外防范等内容。活动组织体现在人员安排、物资准备、现场管理和控制等内容。	
5	预算及效果评估	对汽车促销活动的费用投入和产出作出预算。预测这次活动会达到什么样的效果。	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生策划制作阶段，考生将自己的策划方案用圆头POP笔按点写在90×60的白板纸上，考场共提供5张白板纸，该阶段配时45分钟，考生必须在

规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做的展板向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从活动背景分析、活动策划目的、活动对象及主题、活动流程及组织、预算及效果评估 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板 20 个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头 POP 笔		20	
	5	白板纸		若干	

（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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		

总分	100	得分	
----	-----	----	--

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

66. 试题编号：Z1-6，品牌推广策划

（1）任务描述

策划背景：

策划背景	本地区一高端品牌 4S 店--美宝行，是区域唯一一家宝马特许经销商，提供 BMW 全线产品的 4S 服务，占地面积达 1500 平方米，拥有直接从德国原装进口的先进检测仪器和最新修理、加工及钣喷设备。开业 3 年业绩稳步提升，口碑良好。
预设环境	①本地区今年第一季度百万以上豪车销售近 500 台，比去年同期增加 10%； ②其他高端品牌奔驰、奥迪、凌志、沃尔沃等相继开店，高端车区域竞争白热化； ③一些维修连锁企业提供高端车的维修业务，专打低价牌，宝马售后压力不小。
策划目的	①通过品牌活动推广增加宝马在该市的曝光率，增加顾客美誉度； ②结合线上线下恰当的推广方式，推出特色鲜明的主题活动月系列活动，每月经费不超过 5 万，持续投入半年（7 月-12 月）； ③重点配合推广宝马 3 系和 7 系的整车销售，推广方案可执行性强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，进行品牌推广策划。考试时，现场将策划内容绘制在白板纸上，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	品牌分析	能够较准确分析并归纳企业背景信息，突出品牌优势。	
2	环境分析	能运用 SWOT 分析法分析企业面临的优势、劣势、机会、威胁。	
3	消费者分析	熟悉品牌对应的消费群体，分析消费者购买心理及消费动机。	
4	确定策划方案	确定活动主题思想，提出至少三种品牌推广方案，如品牌推广形象定位、广告策略、年度活动规划等方面的系列活动安排。	
5	可行性分析	品牌推广方案是否可行？是否兼顾线上线下？是否超支？如何实施？实施后能否达到预期目标？	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生策划制作阶段，考生将自己的策划方案用圆头 POP 笔按点写在 90×60 的白板纸上，考场共提供 5 张白板纸，该阶段配时 45 分钟，考生必须在规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做

的展板向评委汇报策划内容（10分钟），考生回答评委提问（5分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从品牌分析、环境分析、消费者分析、确定推广策划方案、可行性分析5个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板20个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头POP笔		20	
	5	白板纸		若干	

（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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项2分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5分）；策划主题鲜明富有时代感（5分）；策划目的明确具体（5分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5分）；策划可执行性较强（5分）；在规定时间内完成策划展板制作（5分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5分）；在规定时间内完成策划的汇报（5分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		
总分	100	得分		

考评员（签字）:

考核时间: 年 月 日

67. 试题编号: Z1-7, 品牌推广策划

(1) 任务描述

策划背景:

策划背景	本地区一自主品牌 4S 店--ZT, 是区域唯一一家该品牌汽车特许经销商, 提供该品牌全线产品的 4S 服务, 近年来推出的中小型 SUV 在国内自主品牌汽车市场表现抢眼, 口碑良好。
预设环境	① 品牌旗下的 T 车型多次月销过万, 甚至几次闯进了 SUV 销量排行的前十; ② 该品牌 TX 即将上市, ZT4S 店需配合厂家做好新车的上市发布会; ③ 该品牌 T 系列 SUV 市场表现虽有亮点, 但是来自长安、传祺、哈弗等品牌 SUV 车型的竞争压力亦不小。
策划目的	① 配合厂家做好新车 TX 的新车上市品牌推广系列活动, 增加品牌美誉度; ② 重点布局细分市场, 结合时事热点事件推出特色鲜明的上市活动, 活动经费不超过 15 万; ③ 由 ZT4S 店策划新车上市月度活动, 厂家提供 10 台全新 TX 车型作为展车和试驾用车。

测试内容:

考生利用所学的知识、技能和积累的经验, 进行品牌推广策划。考试时, 现场将策划内容绘制在白板纸上, 当面向评委汇报策划, 并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	策划品牌或策划背景分析	能够较准确分析并归纳企业背景信息, 突出品牌优势。	
2	环境分析	能运用 SWOT 分析法分析企业面临的优势、劣势、机会、威胁。	
3	消费者分析	熟悉品牌对应的消费群体, 分析消费者购买心理及消费动机。	
4	确定策划方案	确定活动主题思想, 提出至少三种品牌推广方案, 如品牌推广形象定位、广告策略、年度活动规划等方面的系列活动安排。	
5	可行性分析	品牌推广方案是否可行? 是否兼顾线上线下? 是否超支? 如何实施? 实施后能否达到预期目标?	

注意事项:

① 本考试分两时段, 第一时段为考生策划制作阶段, 考生将自己的策划方案用圆头 POP 笔按点写在 90×60 的白板纸上, 考场共提供 5 张白板纸, 该阶段配时 45 分钟, 考生必须在规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段(共 15 分钟), 考生借助自己做的展板向评委汇报策划内容(10 分钟), 考生回答评委提问(5 分钟)。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从品牌分析、环境分析、消费者分析、确定推广策划方案、可行性分析 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板 20 个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头 POP 笔		20	
	5	白板纸		若干	

(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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

68. 试题编号：Z1-8，品牌推广策划

(1) 任务描述

策划背景：

策划背景	近年来，汽车网络营销被越来越多的企业所重视，调查显示 85%左右的车主购买新车前会查阅汽车网站；上海大众做过预测，如果采用互联网订购模式销售汽车，可以节省 25%的销售成本。
预设环境	①上海大众旗下各车型在中国销售业绩突出，产品质量和服务均获得消费者认可； ②移动互联网的发展与完善为汽车网络营销提供契机，各种虚拟软件的应用实现顾客远程体验汽车性能，大数据指导企业进行精准集客； ③汽车之家、易车网、车镇网等主流网站亦推出互联网整车销售业务。
策划目的	①专门针对上海大众朗逸车型做一个网络营销策划活动； ②可与现有互联网营销平台开展异业联盟，如加入淘宝聚划算、在秒拍网进行整车拍卖等； ③分析汽车网络营销优劣势，策划方案可执行性较强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，进行品牌推广策划。考试时，现场将策划内容绘制在白板纸上，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	策划品牌或策划背景分析	能够较准确分析并归纳企业背景信息，突出品牌优势。	
2	环境分析	能运用 SWOT 分析法分析企业面临的优势、劣势、机会、威胁。	
3	消费者分析	熟悉品牌对应的消费群体，分析消费者购买心理及消费动机。	
4	确定策划方案	确定活动主题思想，提出至少三种品牌推广方案，如品牌推广形象定位、广告策略、年度活动规划等方面的系列活动安排。	
5	可行性分析	品牌推广方案是否可行？是否兼顾线上线下？是否超支？如何实施？实施后能否达到预期目标？	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生策划制作阶段，考生将自己的策划方案用圆头 POP 笔按点写在 90×60 的白板纸上，考场共提供 5 张白板纸，该阶段配时 45 分钟，考生必须在规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做

的展板向评委汇报策划内容（10分钟），考生回答评委提问（5分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从品牌分析、环境分析、消费者分析、确定推广策划方案、可行性分析5个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板20个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头POP笔		20	
	5	白板纸		若干	

（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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项2分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5分）；策划主题鲜明富有时代感（5分）；策划目的明确具体（5分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5分）；策划可执行性较强（5分）；在规定时间内完成策划展板制作（5分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5分）；在规定时间内完成策划的汇报（5分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		
总分	100	得分		

考评员（签字）:

考核时间: 年 月 日

69. 试题编号: Z1-9, 品牌推广策划

(1) 任务描述

策划背景:

策划背景	汽车中有不少冷门实力派, 如某合资品牌的 X 车型就是其中之一, X 车型在国内本来就是一个小众的品牌, 但是无论是动力、空间还是外观设计, 都让消费者满意。但由于合资车型价格比同级别国产车型贵, 市场反响不大。
预设环境	①X 车型是国内某大型汽车制造商与某日系豪华品牌合资的 SUV, 该款 SUV 在美国市场风生水起, 合资之后推出亲民的小型 SUV 车型——X 车型; ②由于过往销量不济一度造成经销商退网, 厂家及时调整战略, 拓宽了品牌销售渠道、增加品牌广告投入、适当降低售价 (主销车型价格在 30 万元以下); ③虽是日系豪华品牌, 但是品牌知名度远低于宝马、奔驰、奥迪。
策划目的	①专门针对 X 车型开展品牌推广活动, 通过策划让冷门车销量“热”起来; ②根据厂家做出的战略调整, X 车型 4S 店开展专项营销活动, 重点放在增长 X 车型销量上; ③加强 X 车型品牌宣传, 策划方案可执行性较强。

测试内容:

考生利用所学的知识、技能和积累的经验, 进行品牌推广策划。考试时, 现场将策划内容绘制在白板纸上, 当面向评委汇报策划, 并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	策划品牌或策划背景分析	能够较准确分析并归纳企业背景信息, 突出品牌优势。	
2	环境分析	能运用 SWOT 分析法分析企业面临的优势、劣势、机会、威胁。	
3	消费者分析	熟悉品牌对应的消费群体, 分析消费者购买心理及消费动机。	
4	确定策划方案	确定活动主题思想, 提出至少三种品牌推广方案, 如品牌推广形象定位、广告策略、年度活动规划等方面的系列活动安排。	
5	可行性分析	品牌推广方案是否可行? 是否兼顾线上线下? 是否超支? 如何实施? 实施后能否达到预期目标?	

注意事项:

①本考试分两时段, 第一时段为考生策划制作阶段, 考生将自己的策划方案用圆头 POP

笔按点写在 90×60 的白板纸上，考场共提供 5 张白板纸，该阶段配时 45 分钟，考生必须在规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做的展板向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从品牌分析、环境分析、消费者分析、确定推广策划方案、可行性分析 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板 20 个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头 POP 笔		20	
	5	白板纸		若干	

（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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

70. 试题编号：Z1-10，品牌推广策划

（1）任务描述

策划背景：

策划背景	汽车滞销是让整车厂头疼的事情，A品牌由于市场原因，3000台SUV车型滞销厂家。
预设环境	①近年来，SUV车型在国内销售火爆，不少车企跟风扩产，但是由于产能过剩、消费者可选车型众多等原因，一些车企SUV车型严重滞销； ②滞销厂家希望能尽快回笼资金，避免造成更大损失，希望滞销车尽快降价销售； ③消费者可选的小型SUV品牌众多，不少合资车在不断降价。
策划目的	①专门针对滞销小型SVU开展全国范围的营销活动； ②可与线上或线下销售平台合作，原价7万，滞销调价最低4.5万售出。 ③策划思路条理清晰，策划方案可执行性较强。

测试内容：

考生利用所学的知识、技能和积累的经验，进行品牌推广策划。考试时，现场将策划内容绘制在白板纸上，当面向评委汇报策划，并且正面回答评委针对汇报内容所提出的问题。

序号	考核点	考试内容	备注
1	策划品牌或策划背景分析	能够较准确分析并归纳企业背景信息，突出品牌优势。	
2	环境分析	能运用SWOT分析法分析企业面临的优势、劣势、机会、威胁。	
3	消费者分析	熟悉品牌对应的消费群体，分析消费者购买心理及消费动机。	
4	确定策划方案	确定活动主题思想，提出至少三种品牌推广方案，如品牌推广形象定位、广告策略、年度活动规划等方面的系列活动安排。	
5	可行性分析	品牌推广方案是否可行？是否兼顾线上线下？是否超支？如何实施？实施后能否达到预期目标？	

注意事项：

①本考试分两时段，第一时段为考生策划制作阶段，考生将自己的策划方案用圆头POP笔按点写在90×60的白板纸上，考场共提供5张白板纸，该阶段配时45分钟，考生必须在

规定时间内完成策划方案的绘制。第二时段为考生答辩阶段（共 15 分钟），考生借助自己做的展板向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

②考生只允许携带考试相关证件进入考场。在熟悉考题背景后考生需从品牌分析、环境分析、消费者分析、确定推广策划方案、可行性分析 5 个方面作答。

③考生可选择多种表现形式绘制展板，如流程图、思维导图、配图文字、纯文字，但是展板美观度不作为评分要素。

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1)教室一间，隔断若干，展板 20 个； (2)办公桌两张、办公椅五把。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	展板		20	
主要耗材	2	签字笔		10	
	3	记录夹		10	
	4	圆头 POP 笔		20	
	5	白板纸		若干	

（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
礼仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（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。		
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。		

总分	100	得分	
----	-----	----	--

考评员（签字）:

考核时间: 年 月 日

模块五 汽车配件管理

71. 试题编号: Z2-1, 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

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

测试时间: 20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
------	----	-----	----	----

过程规范	15	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）			
	15	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。（每项 5 分）			
摆放规范	32	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			
		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		
	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

72. 试题编号： Z2-2， 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

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

测试时间: 20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分	
过程规范	15	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)			
	15	文明作业、轻拿轻放, 配件不掉落。(每项 5 分)			
摆放规范	32	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			
		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		
	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

73. 试题编号： Z2-3， 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

节温器	火花塞	ABS 液压单元	油箱盖
机油滤清器	制动器清洗剂	制动盘	空调滤清器
节气门清洗剂	燃油滤清器	底盘装甲保护剂	玻璃水
发电机	自动变速箱油	防冻液	冷媒

B 货架

爆震传感器	雨刮片	转向节	车门外把手
刹车片	刮水器开关	车门扬声器	汽缸垫
曲轴	空气滤清器	机油	挡风玻璃雨刮器 杆系
自动变速器阀体	正时链条盖总成	前保险杠减震器	蒸发器总成

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

测试时间：20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
过程规范	15	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)		
	15	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落。(每项 5 分)		

摆放规范	32	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					
		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				
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

74. 试题编号: Z2-4, 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

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。				
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

测试时间: 20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分	
过程规范	15	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)			
	15	文明作业、轻拿轻放, 配件不掉落。(每项 5 分)			
摆放规范	32	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			
		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	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

75. 试题编号： Z2-5， 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

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

测试时间: 20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
过程规范	15	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)		
	15	文明作业、轻拿轻放, 配件不掉落。(每项 5 分)		

摆放规范	32	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					
		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				
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

76. 试题编号: Z2-6, 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

测试时间: 20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分	
配件识别	8	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)			
	32	配件名称填写正确, 字迹清晰工整:			
		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		
知识问答	6	在货架上正确找出指定配件			
	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

77. 试题编号： Z2-7， 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

测试时间：20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
配件识别	8	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)		

	32	配件名称填写正确，字迹清晰工整：					
		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		
知识问答	6	在货架上正确找出指定配件					
	10	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落					
	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.凸轮轴：通过凸轮轴上的进排气凸轮使气门按一定的工作次序和配气相位及时开闭，并保证气门有足够的升程。（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

78. 试题编号： Z2-8， 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

测试时间: 20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分	
配件识别	8	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)			
	32	配件名称填写正确, 字迹清晰工整:			
		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		
知识问答	6	在货架上正确找出指定配件			
	10	文明作业、轻拿轻放, 配件不掉落			
	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.转向节: 转向节的功用是传递并承受汽车前部载荷, 支承			

		并带动前轮绕主销转动而使汽车转向。(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

79. 试题编号: Z2-9, 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

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

测试时间: 20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分	
配件识别	8	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)			
	32	配件名称填写正确，字迹清晰工整：			
		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	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		
知识问答	6	在货架上正确找出指定配件			
	10	文明作业、轻拿轻放，配件不掉落			
	20	回答正确完整： 1.防冻液：主要功能为保护发动机正常良好运行，在发动机冷却系统中循环流动，起到防冻、防沸、防锈、防腐蚀等效果； 2.喷油器：将燃油雾化成细微的油滴，并喷射到燃烧室特定部位。(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

80. 试题编号: Z2-10, 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

测试时间: 20 分钟

(4) 评价标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分	
配件识别	8	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)			
	32	配件名称填写正确, 字迹清晰工整:			
		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		
知识问答	6	在货架上正确找出指定配件			
	10	文明作业、轻拿轻放, 配件不掉落			

	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