

潇湘职业学院  
汽车营销与服务专业  
技能抽查标准与题库

2019年5月

# 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：1-1：汽车发动机舱目视检查.....	1
2. 试题编号：1-2：汽车发动机舱目视检查.....	2
3. 试题编号：1-3：汽车发动机舱目视检查.....	4
4. 试题编号：1-4：汽车发动机舱目视检查.....	6
5. 试题编号：1-5：汽车底盘目视检查.....	8
6. 试题编号：1-6：汽车底盘目视检查.....	9
7. 试题编号：1-7：汽车底盘目视检查.....	11
8. 试题编号：1-8：汽车底盘目视检查.....	12
9. 试题编号：1-9：驾乘舱设备操作与调整.....	14
10. 试题编号：1-10：驾乘舱设备操作与调整.....	16
（二）岗位核心技能.....	18
模块一 整车销售.....	18
1. 试题编号：1-1：电话与展厅接待.....	18
2. 试题编号：1-2：电话与展厅接待.....	20
3. 试题编号：1-3：电话与展厅接待.....	22
4. 试题编号：1-4：电话与展厅接待.....	24
5. 试题编号：1-5：需求分析与洽谈.....	26
6. 试题编号：1-6：需求分析与洽谈.....	29
7. 试题编号：1-7：需求分析与洽谈.....	31
8. 试题编号：1-8：需求分析与洽谈.....	33
9. 试题编号：1-9：车辆展示与介绍.....	36
10. 试题编号：1-10：车辆展示与介绍.....	38
11. 试题编号：1-11：车辆展示与介绍.....	41
12. 试题编号：1-12：车辆展示与介绍.....	43
13. 试题编号：1-13：试乘试驾.....	46
14. 试题编号：1-14：试乘试驾.....	48
15. 试题编号：1-15：试乘试驾.....	50
16. 试题编号：1-16：试乘试驾.....	52
17. 试题编号：1-17：签约与新车交付.....	54
18. 试题编号：1-18：签约与新车交付.....	56
19. 试题编号：1-19：签约与新车交付.....	58
20. 试题编号：1-20：签约与新车交付.....	60
模块二 维修业务接待.....	62
1. 试题编号：2-1：电话预约与接车.....	62

2. 试题编号: 2-2: 电话预约与接车.....	65
3. 试题编号: 2-3: 工单制作与等待服务.....	68
4. 试题编号: 2-4: 工单制作与等待服务.....	71
5. 试题编号: 2-5: 工单增项服务.....	73
6. 试题编号: 2-6: 工单增项服务.....	76
7. 试题编号: 2-7: 交车服务.....	80
8. 试题编号: 2-8: 交车服务.....	83
<b>模块三 鉴定与评估.....</b>	<b>86</b>
1. 试题编号: 3-1: 车辆外观检查.....	86
2. 试题编号: 3-2: 发动机舱静态检查.....	92
3. 试题编号: 3-3: 驾驶舱检查.....	96
4. 试题编号: 3-4: 发动机启动检查.....	100
5. 试题编号: 3-5: 底盘检查.....	105
6. 试题编号: 3-6: 车辆功能性零部件检查.....	109
7. 试题编号: 3-7: 综合分析法评估车辆价格.....	113
<b>(三) 跨岗位综合技能.....</b>	<b>117</b>
<b>模块一 汽车配件管理.....</b>	<b>117</b>
1. 试题编号: 1-1: 汽车配件仓储管理.....	117
2. 试题编号: 1-2: 汽车配件仓储管理.....	119
3. 试题编号: 1-3: 汽车配件仓储管理.....	121
4. 试题编号: 1-4: 汽车配件认知.....	124
5. 试题编号: 1-5: 汽车配件认知.....	126

## (一) 专业基本技能

### 模块一 服务信息与车辆操作

#### 1. 试题编号：1-1 汽车发动机舱目视检查

##### (1) 任务描述

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

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

##### (2) 实施条件

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

### (1) 任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	

2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说机油液位及泄漏检查与补充	
		向客户演示并解说玻璃清洗液位检查	
3	其他设备状况与连接检查	向客户演示并解说蓄电池外观、连接及电量检查	
		向客户演示并解说发电机皮带连接检查	
4	发动机状况目视检查与判断	观察发动机水温表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断。	
		观察转速表、燃油表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否判断	
		观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态	
5	商务评价	解说发动机 ETC(电子节气门) 功能、特点并商务评价	
		解说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
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）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

### 3. 试题编号：1-3 汽车发动机舱目视检查

#### （1）任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说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：1-4 汽车发动机舱目视检查

##### (1) 任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息识别与防护	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆故障代码	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说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	

主要耗材	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	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：1-5 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	
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

## 6. 试题编号：1-6 汽车底盘目视检查

### （1）任务描述

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

注意事项：

- ① 考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ② 启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	(1) 每个工位不应小于 45 (5×9) 平方米; (2) 每个工位应配有独立的压缩空气源; (3) 每个工位应配有举升机 (有举车要求的); (4) 每个工位应配有工作台; (5) 每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶; (6) 每个工位应配有 2 个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
	2	汽车车辆诊断仪		3	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

## 7. 试题编号：1-7 汽车底盘目视检查

### （1）任务描述

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

注意事项：

- ①考试全过程，注意用具摆放整齐，随时保持工位及周围环境的整洁；
- ②启动发动机时，先确认车辆处于“空档或停车档”，拉起驻车制动杆

### （2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	（1）每个工位不应小于45（5×9）平方米； （2）每个工位应配有独立的压缩空气源； （3）每个工位应配有举升机（有举车要求的）； （4）每个工位应配有工作台； （5）每个工位应配有可分类回收垃圾的垃圾桶； （6）每个工位应配有2个灭火器。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	市场上主流车型
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	
主要耗材	8	轮胎气压表		3	
	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

## 8. 试题编号: 1-8 汽车底盘目视检查

(1) 任务描述

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆防护、举升与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
		利用诊断仪读取车辆底盘电控系统故障代码	
		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统检查	向客户演示并解说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
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	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

## 9. 试题编号: 1-9 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

## 10. 试题编号：1-10 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,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

## (二) 岗位核心技能

### 模块一 整车销售

#### 1. 试题编号：1-1，电话与展厅接待

##### (1) 任务描述

场景说明：（友善型客户）

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

测试内容：

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

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；
- ③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

##### (2) 实施条件

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

主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	客户档案资料		3	
	4	车型型录、配备表、价格表、促销政策		3	
	5	消费贷款、车辆保险等相关资料		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	能第一时间接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		

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

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

## 2. 试题编号：1-2，电话与展厅接待

### （1）任务描述

场景说明：（理智型客户）

姓名	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	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		

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

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

### 3. 试题编号: 1-3, 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

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

## 5. 试题编号: 1-5, 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

## 6. 试题编号：1-6，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

## 7. 试题编号：1-7，需求分析与洽谈

### （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	9 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	10 万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 李先生，企业中层干部，家住邻城（相距 45 公里），爱人（公务员）与孩子在邻城上班、上学，因单位车辆改革，所以准备给自己买一台车，方便自己经常回家。由于不确定选购什么样车型车款，在同事的陪同下，进店到某品牌 4S 展厅来咨询。			

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);询问客户对车辆性能的基本要求(8分);询问客户对车辆颜色的偏好(2分);询问客户购车的购买预算(2分);询问客户的购车方式(2分)通过交谈,总结客户需求(2分),针对客户需求,能够针对不同客户推荐真正符合其需求的车型(4分)。		

洽谈	20	主动引领客户至洽谈区进行洽谈（2分）；根据客户需求为针对推荐的车型为客户制作详细的报价单包括裸车价（2分），保险（2分），精品（2分），询问客户是否需要按揭，按揭费用（2分）；为客户详细讲解报价单的内容总费用（2分），裸车价（2分），保险（2分），精品（2分）；取得客户的确认（2）。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣4分；内容无条理、不富逻辑性扣2分；用词不准确、恰当、没有分寸扣2分；语音语调语气不得当扣2分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉资料、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

## 8. 试题编号：1-8，需求分析与洽谈

### （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	8万元	目前对车的了解程度	有一些了解
备注： 张先生，国家公务员，近期刚刚贷款买了房子并装修，准备年前结婚，双方父母愿意提供车款的一半资金，资助其购买汽车车，方便婚后夫妻上班与回家看老人。朋友（在汽修厂工作）推荐其买合资品牌，可张先生觉得民族品牌也不错。张先生决定先到民族品牌4S店去了解一下各车型信息，确认自己的需求。于是坐公交车来到某品牌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

## 9. 试题编号：1-9，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

## 10. 试题编号：1-10，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

## 11. 试题编号：1-11，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

## 12. 试题编号：1-12，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		
<p>备注：</p> <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

### 13. 试题编号：1-13，试乘试驾

#### (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		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
备注： 王女士来自城市，面对现代化的都市生活，紧跟时尚潮流。想给自己选择一款高雅精致的车型。王女士是第3次进店，与自己的朋友一同进店，想让朋友参考下，对比下车辆，看看哪款车更加适合自己。于是销售顾问邀请王女士及她的朋友一同试乘试驾，动向的了解这款车型。			

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

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（装有汽车4S店管理软件）、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	07年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	
	3	试乘试驾协议		3	

	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2条不同路况)		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)。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣10分;未能向客户讲解两条试驾路线扣5分,未让客户在两条线路中做出选择扣5分。		
试乘试驾说明	10	试驾时,未让客户体验,未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。(少介绍一项扣2分)		
试驾讲解和反馈	20	试驾时,不能消除客户疑虑扣5分;未结合竞品对比指出车辆的优势扣5分;未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣5分;试驾后,未征求客户对车辆的感受扣5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。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣3分;试乘试驾专员未系安全带扣3分;全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣4分;造成重大人身安全事故与财产损失的,此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

## 14. 试题编号：1-14，试乘试驾

### (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
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		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
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，在销售顾问的引导下，对产品六个方面的特点有了初步了解。听了销售顾问的车辆介绍，谭先生和夫人对车辆很感兴趣。于是销售顾问马上邀约谭先生及夫人试乘试驾，使谭先生及夫人更深一步的了解这款车的行驶性能，为车辆成交打下很好的基础。			

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

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（装有汽车4S店管理软件）、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	07年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	

	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2条不同路况)		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)。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣10分;未能向客户讲解两条试驾路线扣5分,未让客户在两条线路中做出选择扣5分。		
试乘试驾说明	10	试驾时,未让客户体验,未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。(少介绍一项扣2分)		
试驾讲解和反馈	20	试驾时,不能消除客户疑虑扣5分;未结合竞品对比指出车辆的优势扣5分;未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣5分;试驾后,未征求客户对车辆的感受扣5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。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣3分;试乘试驾专员未系安全带扣3分;全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣4分;造成重大人身安全事故与财产损失的,此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

## 15. 试题编号：1-15，试乘试驾

### (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		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
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>俩夫妇听了销售顾问的车辆介绍，进一步的提高了对这款车的关注度。于是销售顾问马上邀约客户试乘试驾。</p>			

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

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（装有汽车4S店管理软件）、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	07年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	

	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2条不同路况)		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)。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣10分;未能向客户讲解两条试驾路线扣5分,未让客户在两条线路中做出选择扣5分。		
试乘试驾说明	10	试驾时,未让客户体验,未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。(少介绍一项扣2分)		
试驾讲解和反馈	20	试驾时,不能消除客户疑虑扣5分;未结合竞品对比指出车辆的优势扣5分;未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣5分;试驾后,未征求客户对车辆的感受扣5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。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣3分;试乘试驾专员未系安全带扣3分;全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣4分;造成重大人身安全事故与财产损失的,此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

## 16. 试题编号：1-16，试乘试驾

### (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、		
竞品车型	通用、丰田、大众任选一款		
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。并及时的邀请罗先生试乘试驾，使车辆特性让罗先生有更深刻的了解。			

测试内容：

考核项目	考核点	备注
试乘试驾	试乘试驾前准备与客户邀请	
	试乘试驾流程说明	
	试乘试驾的讲解与控制	
	试乘试驾后反馈	

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（装有汽车4S店管理软件）、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	07年以后生产的主流车型
主要工具	2	文件包（公事包、文件夹）		3	

	3	试乘试驾协议		3	
	4	试乘试驾反馈表		3	
	5	试乘试驾路线图(2条不同路况)		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)。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣10分;未能向客户讲解两条试驾路线扣5分,未让客户在两条线路中做出选择扣5分。		
试乘试驾说明	10	试驾时,未让客户体验,未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。(少介绍一项扣2分)		
试驾讲解和反馈	20	试驾时,不能消除客户疑虑扣5分;未结合竞品对比指出车辆的优势扣5分;未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣5分;试驾后,未征求客户对车辆的感受扣5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。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣3分;试乘试驾专员未系安全带扣3分;全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣4分;造成重大人身安全事故与财产损失的,此项目整体计0分。		
总 分	100	得 分		

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

## 17. 试题编号：1-17，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

## 18. 试题编号：1-18，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

## 19 试题编号：1-19，签约与新车交付

### (1) 任务描述

场景说明：

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

测试内容：

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

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；
- ③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

### (2) 实施条件

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

主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）	3	
	7	茶叶、饮料等	10	
	8	签字笔	10	
	9	记录夹	10	

### (3) 考核时量：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

## 20. 试题编号：1-20，签约与新车交付

### (1) 任务描述

场景说明：

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

测试内容：

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

注意事项：

- ①精神面貌：礼仪规范，亲和力强，充满自信与激情；
- ②肢体语言：姿态良好，手势运用恰当，眼神专注；
- ③考试结束后，注意用具摆放整齐，保持桌面及周围环境的整洁。

### (2) 实施条件

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

主要耗材	6	交车礼品（鲜花、红绸带、小纪念品等）		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

### (3) 考核时量：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

## 模块二 维修业务接待

### 1. 试题编号：2-1 电话预约与接车

#### (1) 任务描述

场景说明：

预约：在 10 月 10 日，服务顾问（考生）打电话给王先生，为王先生做预约登记。王先生上次 10000 公里保养的时间是 6 月 20 日，根据王先生的用车频度推算，王先生的车应该快要达到 15000 公里的保养的里程了。经过服务顾问（考生）最终和王先生确认，王先生的爱车将于 10 月 15 日上午 10 点来店做保养。10 月 15 日上午 9 点半，服务顾问（考生）致电王先生，征询其能否按预约时间来店保养，王先生表示将在 10 点准时来店保养。

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

姓名	王先生	年龄	40
职业	某服装专卖店老板	车辆购置年月	201X 年 9 月
车牌号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	14980 公里
车型	实考车型	结算方式	付现金

测试内容：

序号	测试任务	考核点	备注
1	沟通与问候	礼貌问候、自我介绍	
		向客户说明致电目的	
2	预约客户来店	向客户询问有关信息	

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

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

## (2) 实施条件

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

	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：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；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听；主动问候；报店名；询问预约到店的具体时间；准备记录的笔纸（每项 1 分）。		
预约客户来店	1	询问电话来意（每项 1 分）。		
	4	确认顾客车牌号及车型；询问顾客车辆行驶里程；询问顾客方便来店时间（每项 1 分）；有记录动作（1 分）。		
	4	向客户说明作业项目；向客户说明作业所需时间（每项 2 分）。		
	1	预估费用（1 分）。		
确认预约	5	再次确认预约的日期；时间（每项 1 分）。 提醒客户准时到店；电话结束前使用恰当结束语；让客户先挂电话（每项 1 分）。		
迎接客户	5	主动出门迎接；为顾客开车门；礼貌欢迎客户的光临（每项 1 分）；恰当的自我介绍（2 分）。		
环车检查	2	提醒客户妥善安置车上贵重物品（2 分）。		
	1	邀请客户一起环车检查（1 分）。		
	4	当面在客户前安装防护四件套（4 分）。		
	2	主动礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料（2 分）。		
	8	与客户一起检查确认车外有关信息并记录；与客户一起检查确认车内有关信息并记录（每项 4 分）。		
	8	与客户一起检查确认发动机舱有关信息并记录；与客户一起检查确认行李箱有关信息并记录（每项 4 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

## 2. 试题编号：2-2, 电话预约与接车

### (1) 任务描述

场景说明：( 召回预约 )

预约：某品牌的轮胎因质量问题需要召回，该店负责本地区客户的召回服务，同时店里推出免费检测活动。某日，服务顾问（考生）致电江先生，提醒江先生来店免费更换轮胎。经过确认，江先生将于 10 月 18 日下午 16 点携爱车来店进行检测，且江先生的车还有方向盘抖动的现象。10 月 18 日下午 15 点半服务顾问（考生）再次致电江先生，征询其能否按预约时间来店检测，江先生表示将在 16 点准时来店。

接车：10 月 18 日江先生驾驶爱车来店进行检测，服务顾问（考生）接车后，先做了环车检查，然后告知引导顾客来到前台开始制作工单。江先生个人及车辆资料如下：

姓 名	江先生	年 龄	38
职 业	某市场经营户	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	22780 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

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

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

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

## (2) 实施条件

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

(3) 考核时量：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； 以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听；主动问候；报店名； 询问预约到店的具体时间；准备记录的笔纸（每项 1 分）。		
预约客户	1	询问电话来意（每项 1 分）。		

来店	4	确认顾客车牌号及车型；询问顾客车辆行驶里程；询问顾客方便来店时间（每项1分）；有记录动作（1分）。		
	4	向客户说明作业项目；向客户说明作业所需时间（每项2分）。		
	1	预估费用（1分）。		
确认预约		再次确认预约的日期；时间（每项1分）。		
	5	提醒客户准时到店；电话结束前使用恰当结束语；让客户先挂电话（每项1分）。		
迎接客户	5	主动出门迎接；为顾客开车门；礼貌欢迎客户的光临（每项1分）；恰当的自我介绍（2分）。		
环车检查	2	提醒客户妥善安置车上贵重物品（2分）。		
	1	邀请客户一起环车检查（1分）。		
	4	当面在客户前安装防护四件套（4分）。		
	2	主动礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料（2分）。		
	8	与客户一起检查确认车外有关信息并记录；与客户一起检查确认车内有关信息并记录（每项4分）。		
	8	与客户一起检查确认发动机舱有关信息并记录；与客户一起检查确认行李箱有关信息并记录（每项4分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		

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

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

### 3.试题编号：2-3,工单制作与等待服务

#### (1) 任务描述

场景说明：

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

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

测试内容：

序号	考核点	考试内容	备注
1	客户引导	引导客户到前台，和客户确认有关信息	
2	估算	向客户询问有关信息	

		向客户说明有关项目与费用	
		向客户说明预计交车时间，并请客户签字确认	
3	等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目	
		及时为客户提供茶水或饮料及免费餐食	
		主动提醒车辆的保养和维修状态	
		等待期间给予客户适当的关怀	

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

## (2) 实施条件

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

(3) 考核时量：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；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户引导	10	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑（每项		

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

总分	100	得分		
----	-----	----	--	--

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

#### 4.试题编号: 2-4,工单制作与等待服务

##### (1) 任务描述

场景说明:

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

姓名	丁先生	年龄	25
职业	某公司职员	车辆购置年月	201X年9月
车牌号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	8090公里
车型	实考车型	结算方式	付现金

测试内容:

序号	考核点	考试内容	备注
1	客户引导	引导客户到前台,和客户确认有关信息	
2	估算	向客户询问有关信息	
		向客户说明有关项目与费用	
		向客户说明预计交车时间,并请客户签字确认	

3	等待服务	引导客户到客户休息区，并说明休息区功能与服务项目	
		及时为客户提供茶水或饮料及免费餐食	
		主动提醒车辆的保养和维修状态	
		等待期间给予客户适当的关怀	

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

## (2) 实施条件

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

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

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

### 5. 试题编号：2-5, 工单增项服务

#### (1) 任务描述

王先生的车辆主要是在市区行驶，偶尔运输一些货物（服装材料等）。今天上午王先生发现车辆行驶不正常，有明显抖动，且仪表上的发动机故障灯点亮。10:20 左右，王先生来到 4S 店，由服务顾问小张接待。该车辆的维修作业已经派工给机电 3 组肖技师。

上午 11 点 30 分，肖技师告知服务顾问小张，王先生的车辆抖动故障已排除，主要原

因是水温传感器损坏，已经更换。但在试车过程中，发现该车辆制动发抖，且有明显异响，经检查发现，该车制动盘与制动片磨损异常，建议更换前轮制动盘、四轮制动片。王先生个人及车辆资料如下：

姓名	王先生	年龄	40
职业	某服装专卖店老板	车辆购置年月	201X年9月
车牌号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	64980公里
车型	实考车型	结算方式	付现金

测试内容：

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

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备4S店服务接待功能的模拟实训场地或在4S店现场考核

	<p>(1)配备电话一台、接待吧台一张、办公椅一把、客户座椅一把；</p> <p>(2)有办公电脑、打印机；有足够的接车空间；</p> <p>(3)客户休息区安排沙发、茶几、报价等。</p>				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	轿车		3	主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待相关单据		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内外防护全套		3	

(3) 考核时量：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； 以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
推介增项服务前准备	18	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障原因（每项 4 分），做记录动作得 1 分。		
		能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能存在危害（每项 4 分），并给予相应评估结论（得 1 分）。		
推介增项	9	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害； 清楚解释增加维修服务项目的原因（每项 3 分）。		
服务	8	向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不 处理该故障可能产生的危害与后果（每项 4 分）。		

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

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

## 6. 试题编号：2-6, 工单增项服务

### (1) 任务描述

场景说明：

某日上午9点，刘女士驾驶爱车来4S店做保养。刘女士的爱车购买已经有4年了，刘

女士喜欢自驾游，偶尔会跑跑长途。服务顾问小张接待了刘女士，刘女士反映爱车的前轮胎都曾修补过，刘女士国庆长假需要自驾长途旅游，出于安全考虑，特意来作长途前检修。该车辆的维修作业已经派工给机电 3 组肖技师。

上午 9 点 30 分，肖技师告知汽车服务顾问小张：“小张，湘 B XXXXX 客户的车辆两个前轮花纹深度已接近更换标准，不适合长途行车，需要更换。经过检查，两个后轮也因使用年限过长，老化严重，建议全部更换。”服务顾问（考生）需要到客户休息室当面与客户沟通工单增项服务。刘女士个人及车辆资料如下：

姓 名	刘女士	年 龄	34
职 业	某高校教师	车辆购置年月	201X 年 9 月
车 牌 号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	54980 公里
车 型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

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

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

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

## (2) 实施条件

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

(3) 考核时量：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； 以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
推介增项服 务前准备	18	能详细询问并记录拟进行车辆增项服务的故障现象；故障 原因（每项 4 分），做记录动作得 1 分。		
		能详细询问并记录拟进行增项服务车辆的技术状况；可能 存在危害（每项 4 分），并给予相应评估结论（得 1 分）。		
推介增项 服务	9	向客户详细说明车辆存在的故障现象；可能存在的危害； 清楚解释增加维修服务项目的原因（每项 3 分）。		
	8	向客户详细说明增项服务（排除该故障）的利好；说明不 处理该故障可能产生的危害与后果（每项 4 分）。		
	12	向客户解释增项服务的具体项目；估计所需用时与预计交 车时间；所需配件与配件的单价（每项 4 分）。		
	12	（客户同意增项，按此评分）向客户提出增项维修建议； 确认客户授权事项；确认维修价格的总价；请客户签字确 认（每项 3 分）。		
	12	（客户不同意增项，按此评分）确认客户未接受的维修建 议；准备好免责协议；交车时请客户签字（每项 4 分）。		
处理增项服 务事务	3	能联系维修技师，确认新的维修计划。		
	3	通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。		

语言表达	6	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性、用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。（每项2分）		
创新意识	10	压力下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑周全（每项2分）。		
		思维方式的前瞻性；处理方法的创造性（每项2分）。		
6S管理	9	出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身与财产安全事故，此项目整体计0分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

## 7. 试题编号：2-7, 交车服务

### (1) 任务描述

场景说明：

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

姓名	周先生	年龄	31
职业	公务员	车辆购置年月	201X年9月
车牌号	湘B XXXXX	车辆行驶里程	64800公里
车型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

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

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

## (2) 实施条件

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

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

(3) 考核时量：30 分钟

(4) 评分标准

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

语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定、考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

## 8. 试题编号：2-8, 交车服务

### (1) 任务描述

场景说明：

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

姓名	吴先生	年龄	26
职业	公司职员	车辆购置年月	201X 年 9 月
车牌号	湘 B XXXXX	车辆行驶里程	44800 公里
车型	实考车型	结算方式	刷卡

测试内容：

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

注意事项：

- ①考试全过程，随时保持接待区域及周围环境的整洁。
- ②启动车辆时，请先确认车辆周围安全、变速器置于“停车挡或空挡”，拉起驻车制动。

## (2) 实施条件

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

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

(3) 考核时量：30 分钟

(4) 评分标准

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

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

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

### 模块三 鉴定与评估

#### 1. 试题编号：3-1 车辆外观检查

##### （1）任务描述

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	车辆外观检查	发动机舱盖表面状态检查	
		左前翼子板状态检查	
		左后翼子板状态检查	
		右前翼子板状态检查	
		右后翼子板状态检查	
		左前车门状态检查	
		右前车门状态检查	
		左后车门状态检查	
		右后车门状态检查	
		行李箱盖状态检查	

		行李箱内则状态检查	
		车顶状态检查	
		前保险杠状态检查	
		后保险杠状态检查	
		左前轮状态检查	
		左后轮状态检查	
		右前轮状态检查	
		右后轮状态检查	
		前大灯状态检查	
		后尾灯状态检查	
		前挡风玻璃状态检查	
		后挡风玻璃状态检查	
		四门车窗玻璃状态检查	
		左后视镜状态检查	
		右后视镜状态检查	
3	车轮检查	轮胎状态磨损状态检测	
4	里程法求成新率	填写计算公式	
	重置成本评估车辆价格	写出计算过程	

若车辆基本信息为：

车型：私家车

登记日期：2009年9月

行驶里程数：11 万公里

评估基准日：2013 年 5 月

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按要求完成作业表中的内容。

## (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	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	漆面厚度检测仪		3	
	4	轮胎深度尺		3	
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
	6	文件夹		3	
主要耗材	5	抹布		10	
	6	签字笔		10	

	7	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	3	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范（每项 2 分）		
安全文明操作	3	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本信息	3	不能查找扣 3 分，识别错误扣 2 分/项		
发动机舱盖表面	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左前翼子板	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左后翼子板	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右前翼子板	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右后翼子板	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左前车门	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右前车门	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左后车门	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右后车门	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
行李箱盖	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
行李箱内则	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
车顶	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
前保险杠	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
后保险杠	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左前轮	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左后轮	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右前轮	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右后轮	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
前大灯	4	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
后尾灯	4	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
前挡风玻璃	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
后挡风玻璃	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
四门车窗玻璃	3	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
左后视镜	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
右后视镜	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
轮胎胎纹深度测量	4	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 5 分		
里程法求成新率	5	公式不正确扣 5 分		
重置成本评估车辆价格	5	计算结果不正确扣 5 分		
总分	100			
合计 ( 得分 )				

考评员 ( 签字 ):

考核时间:        年        月        日

作业表:

序号	操作项目	记录 ( 车辆外观状态进行缺陷描述 )					
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下						
	划痕	变形	锈蚀	裂纹	凹陷	正常	
1	车辆基本信息识别	VIN :					
		车辆型号 :					
2	发动机舱盖表面及漆面厚度						
3	左前翼子板及漆面厚度						
4	左后翼子板及漆面厚度						
5	右前翼子板及漆面厚度						
6	右后翼子板及漆面厚度						

7	左前车门及漆面厚度	
8	右前车门及漆面厚度	
9	左后车门及漆面厚度	
10	右后车门及漆面厚度	
11	行李箱盖	
12	行李箱内则	
13	车顶	
14	前保险杠及漆面厚度	
15	后保险杠及漆面厚度	
16	左前轮	
17	左后轮	
18	右前轮	
19	右后轮	
20	前大灯	
21	后尾灯	
22	前挡风玻璃	
23	后挡风玻璃	
24	四门风窗玻璃	
25	左后视镜	
26	右后视镜	
27	测量并记录轮胎胎纹深度	
28	计算公式	

29	计算结果	
<p>总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价，并用里程法计算车辆成新率，并计算评估价格。</p>		

## 2. 试题编号：3-2 发动机舱静态检查

### (1) 任务描述

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	发动机舱检查	机油有无冷却液混入	
		缸盖外是否有机油渗漏	
		前翼子板内缘、水箱框架、横拉梁有无凹凸或修复痕迹	
		散热器格栅有无破损	
		蓄电池电极桩柱有无腐蚀	
		发动机皮带有无老化	
		油管、水管有无老化、裂痕	

		线束有无老化、破损	
4	里程法求成新率	填写计算公式	
	重置成本评估车辆价格	写出计算过程	

若车辆基本信息为：

车型：宝来 1.6、AT ,( 私家车 )

初次登记日期：2009 年 6 月 6 日

行驶里程数：128000 万公里

评估基准日：2013 年 5 月 10 日

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按要求完成作业表中的内容。

## ( 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	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	4	文件夹		3	
	5	抹布		10	
	6	签字笔		10	
	7	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	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位,符合礼仪规范(每项2分)		
安全文明操作	5	操作不规范扣2分/次,出现安全事故本题记0分		
车辆基本信息	5	不能查找扣4分,识别错误扣2分/项		
车辆防护	5	未做扣5分,缺项扣2分/项		
机油有无冷却液混入	10	未检查扣10分,检查方法不正确扣5分,检查结论不正确扣10分		
缸盖外是否有机油渗漏	5	未检查扣5分,检查方法不正确扣3分,检查结论不正确扣5分		
前翼子板内缘、水箱框架、横拉梁有无凹凸或修复痕迹	10	未检查扣10分,检查方法不正确扣5分,检查结论不正确扣10分		
散热器格栅有无破损	10	未检查扣10分,检查方法不正确扣5分,检查结论不正确扣10分		
蓄电池电极桩柱有无腐蚀	5	未检查扣10分,检查方法不正确扣5分,检查结论不正确扣5分		
发动机皮带有无老化	10	未检查扣10分,检查方法不正确扣5分,检查结论不正确扣10分		
油管、水管有无老化、裂痕	10	未检查扣10分,检查方法不正确扣5分,检查结论不正确扣10分		
线束有无老化、破损	10	未检查扣10分,检查方法不正确扣5分,检查结论不正确扣10分		
里程法求成新率	5	公式不正确扣5分		
重置成本评估车辆价格	5	计算结果不正确扣5分		
总分	100			
合计(得分)				

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

作业表：

序号	操作项目	记录（车辆外观状态进行缺陷描述）		
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下			
		正常	轻微	严重
1	车辆基本信息识别	VIN：		
		车辆型号：		
2	机油有无冷却液混入			
3	缸盖外是否有机油渗漏			
4	前翼子板内缘、水箱框架、 横拉梁有无凹凸或修复痕迹			
5	散热器格栅有无破损			
6	蓄电池电极桩柱有无腐蚀			
7	发动机皮带有无老化			
8	油管、水管有无老化、裂痕			
9	线束有无老化、破损			
10	其它			
11	计算公式			
12	计算结果			
总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价，并用里程法计算该车成新率，并计算车辆价格。				



### 3.试题编号：3-3 驾驶舱检查

#### (1) 任务描述

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	驾驶舱检查	车内是否无水泡痕迹	
		车内后视镜、座椅是否完整、无破损、功能正常	
		车内是否整洁、无异味	
		方向盘自由行程检查	
		车顶及周边内饰是否无破损、松动及裂缝和污迹	
		排档把手柄及护罩是否完好、无破损	
		储物盒是否无裂痕，配件是否无缺失	
		天窗是否移动灵活、关闭正常	
		门窗密封条是否良好、无老化	
		安全带结构是否完整、功能是否正常	
驻车制动系统是否灵活有效			

		玻璃窗升降器、门窗工作是否正常	
3	收益现值法计算该车价格	计算公式及结果正确	

若该车情况如下

某人 2007 年 2 月拟购置一辆较新的普通型桑塔纳用作个体出租车,经调查可得以下数据和信息:登记日期是 2004 年 2 月,已行驶里程为 18.3 万公里,车况良好,能正常行驶。

如用作出租车,全年可出勤 300 天,每个工作日平均毛收入 450 元,评估基准日是 2007 年 2 月,轿车的剩余经济使用寿命期为 5 年。根据当时银行储蓄年利率、国家债券、行业收益等情况,确定无风险利率为 15%,风险报酬率为 5%。

假设每年的纯收入相同,试结合上述条件评估该车可接受的最大投资额是多少。

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按要求完成作业表中的内容。

## (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	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	车辆用户手册		3	与车型配套
	4	直尺		3	
	5	文件夹		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

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范（每项 2 分）		
安全文明操作	5	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本信息	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 3 分/项		
车辆防护	5	未做扣 5 分，缺项扣 1 分/项		
车内是否无水泡痕迹	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
车内后视镜、座椅是否完整、无破损、功能正常	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
车内是否整洁、无异味	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
方向盘自由行程检查	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
车顶及周边内饰是否无破损、松动及裂缝和污迹	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
排档把手柄及护罩是否完好、无破损	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
储物盒是否无裂痕，配件是否无缺失	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
天窗是否移动灵活、关闭正常	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
门窗密封条是否良好、无老化	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		

安全带结构是否完整、功能是否正常	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
驻车制动系统是否灵活有效	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
玻璃窗升降器、门窗工作是否正常	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
计算公式	5	计算公式不正确，扣 5 分		
计算结果	5	计算结果不正确，扣 5 分		
总分	100			
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

序号	操作项目	记录（车辆外观状态进行缺陷描述）	
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下	是	否
1	车辆基本信息识别	VIN： 车辆型号：	
2	车内是否无水泡痕迹		
3	车内后视镜、座椅是否完整、无破损、功能正常		
4	车内是否整洁、无异味		
5	方向盘自由行程状态是否正常		
6	车顶及周边内饰是否无破损、松动及裂缝和污迹		
7	排档把手柄及护罩是否完好、无破损		
8	储物盒是否无裂痕，配件是否无缺失		
9	天窗是否移动灵活、关闭正常		

10	门窗密封条是否良好、无老化	
11	安全带结构是否完整、功能是否正常	
12	驻车制动系统是否灵活有效	
13	玻璃窗升降器、门窗工作是否正常	
14	计算公式正确	
15	计算结果正确	
<p>总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价，并用收益现值法计算该车价格</p>		

#### 4.试题编号：3-4 发动机启动检查

##### (1) 任务描述

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	发动机启动检查	车辆启动是否顺畅(时间少于 5 秒, 或一次启动)	
		仪表板指示灯显示是否正常, 无故障报警	
		各类灯光和调节功能是否正常	
		泊车辅助系统工作是否正常	
		制动防抱死系统 ( ABS ) 工作是否正常	
		空调系统风量、方向调节、分区控制、自动控制、制冷工作是否正常	
		发动机在冷、热车条件下怠速运转是否稳定	
		怠速运转时发动机是否无异响, 空档状态下逐渐增加发动机转速, 发动机声音过渡是否无异响	
		车辆排气是否无异常	

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车辆启动时挂入空挡或 P 档，拉紧驻车制动，安放轮胎三角木和排气尾管；
- ③按要求完成作业表中的内容。

## (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	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	车辆用户手册		3	与车型配套
	4	手电		3	
	5	文件夹		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

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范（每项 2 分）		
安全文明操作	10	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本信息	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 3 分/项		
车辆防护	5	未做扣 5 分，缺项扣 1 分/项		
车辆启动是否顺畅	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 5 分		
仪表盘指示灯显示是否正常，无故障报警	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 5 分		
各类灯光和调节功能是否正常	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		

泊车辅助系统工作是否正常	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
制动防抱死系统(ABS)工作是否正常	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
空调系统风量、方向调节、分区控制、自动控制、制冷工作是否正常	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
发动机在冷、热车条件下怠速运转是否稳定	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
怠速运转时发动机是否无异响,空档状态下逐渐增加发动机转速,发动机声音过渡是否无异响	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 10 分		
车辆排气是否无异常	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
总分	100			
合计(得分)				

考评员(签字):

考核时间: 年 月 日

作业表:

序号	操作项目	记录(车辆外观状态进行缺陷描述)
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下	

		是	否	
1	车辆基本信息识别	VIN :		
		车辆型号 :		
2	车辆启动是否顺畅 (时间少于 5 秒 , 或一次启动)			
3	仪表盘指示灯显示是否正常 , 无故障报警			
4	各类灯光和调节功能是否正常			
5	泊车辅助系统工作是否正常			
6	空调系统风量、方向调节、分区控制、自动控制、制冷工作是否正常			
7	发动机在冷、热车条件下怠速运转是否稳定			
8	怠速运转时发动机是否无异响 , 空档状态下逐渐增加发动机转速 , 发动机声音过渡是否无异响			
9	车辆排气是否无异常			
<p>总结 : 依据检查结果对车辆外观状态进行评价</p>				



## 5.试题编号：3-5 底盘检查

### (1) 任务描述

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	底盘检查	发动机油底壳是否无渗漏	
		变速箱体是否无渗漏	
		转向节臂球销是否无松动	
		三角臂球销是否无松动	
		驱动轴是否无松框、防尘罩是否破损	
		减震器是否无渗漏	
		减震弹簧是否无损坏	
		排气管及消音器	

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车辆举升时正确操作举升机；

③按要求完成作业表中的内容。

## (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	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	车辆用户手册		3	与车型配套
	4	手电		3	
	5	文件夹		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

考核内容	配分	考核点	扣分	得分

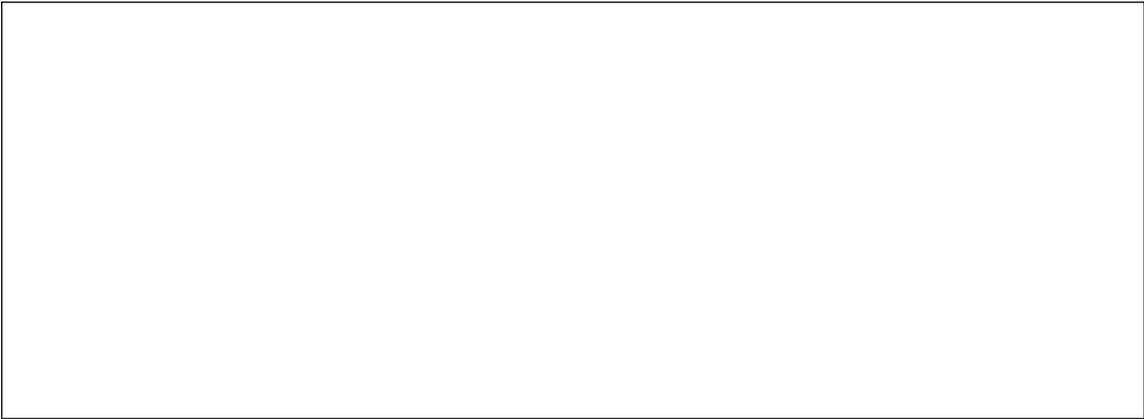
礼 仪	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范（每项 2 分）		
安全文明 操作	10	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本 信息	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 32 分/项		
举升机 操作	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 5 分		
发动机油底 壳是否无渗 漏	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 5 分		
变速箱体是 否无渗漏	10	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
转向节臂球 销是否无松 动	10	未检查扣 10 分，检查方法不正确扣 5 分，检查结论不正确扣 5 分		
三角臂球销 是否无松动	10	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
驱动轴是否 无松框、防尘 罩是否破损	10	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
减震器是否 无渗漏	10	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
减震弹簧是 否无损坏	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
排气管及消 音器	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
总分	100			
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

作业表：

序号	操作项目	记录（车辆外观状态进行缺陷描述）	
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下		
		是	否
1	车辆基本信息识别	VIN：	
		车辆型号：	
2	发动机油底壳是否无渗漏		
3	变速箱体是否无渗漏		
4	转向节臂球销是否无松动		
5	三角臂球销是否无松动		
6	驱动轴是否无松框、防尘罩是否破损		
7	减震器是否无渗漏		
8	减震弹簧是否无损坏		
9	排气管及消音器		
总结：依据检查结果对车辆外观状态进行评价			



## 6.试题编号：3-6 车辆功能性零部件检查

### (1) 任务描述

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	车辆信息	车辆基本信息识别	
2	车辆功能性零部件检查	发动机舱盖锁止	
		发动机舱盖液压撑杆	
		后门/后备箱液压支撑杆	
		各车门锁止	
		前后雨刮器	
		立柱密封胶条	
		车轮轮毂	
		车内后视镜	
		座椅调节及加热	
		仪表盘出风管道	
		中央集控	
		备胎	
		千斤顶	
		轮胎扳手及随车工具	
		三角警示牌	
		灭火器	
		全套钥匙	
遥控器及功能			
喇叭高低音色			

	玻璃加热功能	
--	--------	--

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按要求完成作业表中的内容。

## (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	车辆维修手册		3	与车型配套
	3	车辆用户手册		3	与车型配套
	4	手电		3	
主要耗材	5	文件夹		3	
	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	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合礼仪规范（每项 2 分）		
安全文明操作	5	操作不规范扣 2 分/次，出现安全事故本题记 0 分		
车辆基本信息	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 32 分/项		
车辆防护	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
发动机舱盖锁止	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
发动机舱盖液压撑杆	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
后门/后备箱液压支撑杆	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
各车门锁止	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
前后雨刮器	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
立柱密封胶条	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
车轮轮毂	2	未检查扣 2 分，检查方法不正确扣 1 分，检查结论不正确扣 2 分		
车内后视镜	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
座椅调节及加热	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
仪表板出风管道	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
中央集控	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
备胎	2	未检查扣 2 分，检查方法不正确扣 1 分，检查结论不正确扣 2 分		
千斤顶	2	未检查扣 2 分，检查方法不正确扣 1 分，检查结论不正确扣 2 分		
轮胎扳手及随车工具	2	未检查扣 2 分，检查方法不正确扣 1 分，检查结论不正确扣 2 分		
三角警示牌	2	未检查扣 2 分，检查方法不正确扣 1 分，检查结论不正确扣 2 分		
灭火器	2	未检查扣 2 分，检查方法不正确扣 1 分，检查结论不正确扣 2 分		
全套钥匙	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结论不正确扣 3 分		
遥控器及功能	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
喇叭高低音色	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
玻璃加热功能	5	未检查扣 5 分，检查方法不正确扣 3 分，检查结论不正确扣 5 分		
总分	100			
合计（得分）				

考评员 ( 签字 ):

考核时间: 年 月 日

作业表:

序号	操作项目	记录 ( 车辆外观状态进行缺陷描述 )	
说明	记录车体状态进行缺陷描述如下		
		正常	不正常
1	车辆基本信息识别	VIN : 车辆型号 :	
2	发动机舱盖锁止		
3	发动机舱盖液压撑杆		
4	后门/后备箱液压支撑杆		
5	各车门锁止		
6	前后雨刮器		
7	立柱密封胶条		
8	车轮轮毂		
9	车内后视镜		
10	座椅调节及加热		
11	仪表板出风管道		
12	中央集控		
13	备胎		
14	千斤顶		
15	轮胎扳手及随车工具		
16	三角警示牌		
17	灭火器		
18	全套钥匙		
19	遥控器及功能		
20	喇叭高低音色		
21	玻璃加热功能		
总结: 依据检查结果对车辆外观状态进行评价			



## 7.试题编号：3-7 综合分析法评估车辆价格

### (1) 任务描述

测试内容：

序号	考核点	考核内容	备注
1	识别车辆型号	解读车辆型号参数	
2	重置成本法公式	重置成本法计算车辆价格	
3	综合分析法公式	综合分析法调整成新率	
4	评估结果	计算过程	

某单位一辆非运营商用车，2014年6月15日到某汽车专卖店要求置换新车。以下是鉴定估价师对该车的检查与鉴定情况。

#### 1、该车的基本资料

车型：轻型卡车；

型号：TX1030D；

初次登记时间：2012年6月；

使用性质：非运营单位车。

2、手续检查 各种税费、证件齐全有效。

### 3、静态检查

该车整车无大的碰撞但前面板和车门有局部剐蹭，虽经修补但色差较为明显;车厢后挡板破损严重，需更换锁钩并做钣金校正发动机舱泥土较多，但发动机无窜油迹象，观察底部发现曲轴后油封漏油需更换，尾灯胶基本全损；驾驶室内各电器仪表改造正常，卫生状况较差，挡把护套、椅套破损严重，需更换。

### 4、动态检查

该车启动正常，发动机运转平稳，空调制冷效果良好，三挡提速较好，方向无跑偏现象；制动力较弱，疑是制动总泵损坏。

### 5、综合评定

整车性能稳定，结实耐用，，经济省油，维修方便（全国近四百家的维修站），品牌认知程度高，新车、二手车均受消费者青睐。

该车原产权单位为道路施工企业，从车辆的日常工况到维护保养都比较差。该车整车性能无明显降低，但整车修复预计费用为 2000 元左右（包括漆面修复、后车厢整修、尾灯更换、修理制动总泵）。

试对该车辆进行鉴定评估。

注意事项：

①考试全过程，可以使用计算器；

②不允许使用手机代替计算器。

## （2）实施条件

项目	基本实施条件
----	--------

场地/工位	(1)每个学生一张桌子； (2)每个学生配有计算器； (3)每个学生配有草稿纸。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
主要工具	1	计算器		10	
	2	草稿纸	A4	10	
	3	签字笔		10	
	4	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
车辆型号解 读	10	解析车辆型号，不正确扣 10 分		
重置成本法 公式	30	重置成本法的公式，不正确扣 30 分		
综合分析法 调整成新率	30	成新率系数调整，不正确扣 30 分		
评估结果	30	计算过程正确，计算结果错误扣 20 分		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日



### (三) 跨岗位综合技能

#### 模块一 汽车配件管理

##### 1. 试题编号：1-1，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

## 2. 试题编号：1-2，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

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

### 3. 试题编号：1-3，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

安全带	火花塞	点火线圈	汽缸垫
制动总泵	燃油滤清器	空气滤清器	空调滤清器
油箱盖	制动器清洗剂	发电机	冷媒
制动盘	排气歧管催化剂	防冻液	玻璃水

### B 货架

凸轮轴	方向盘总成	雨刮片	起动机
飞轮	机油滤清器	车门外把手	节气门清洗剂
刹车片	机油	底盘装甲保护剂	油底壳
自动变速箱油	自动变速器阀体	空调压缩机	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			
		凸轮轴	方向盘总成	点火线圈	车门外把手
		飞轮	制动总泵	起动机	油箱盖
		油底壳	制动盘	发电机	安全带
排气歧管催化剂	自动变速器阀体	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

## 4.试题编号：1-4，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

## 5. 试题编号: 1-5, 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

凸轮轴	方向盘总成	点火线圈	车门外把手
飞轮	制动总泵	起动机	油箱盖
油底壳	制动盘	发电机	安全带
排气歧管催化剂	自动变速器阀体	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			
		活塞及销总成	ABS 液压单元	点火线圈	车门外把手
		飞轮	离合器分离叉	起动机	车内后视镜
进气歧管		液力变矩器	发电机	前保险杠护栅	
油底壳	减震器	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.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.飞轮：储存一部分发动机能量，并将发动机的动力传递给传动系，并通过起动机使发动机运转。（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