

湖南生物机电职业技术学院
学生专业技能考核标准

汽车技术服务与营销专业

湖南生物机电职业技术学院

2022年 9 月

目 录

一、专业名称及适用对象	1
二、考核内容	1
模块一、专业基本技能	1
项目一 车辆检查与商务评价	1
项目二 车辆操作调整与商务评价	3
模块二、岗位核心技能	3
项目一 整车销售	3
项目二 汽车营销策划	6
项目三 二手车鉴定与评估	8
模块三、跨岗位综合技能	11
项目一 维修业务接待	11
项目二 汽车配件管理	14
三、评价标准	15
四、抽考方式	18
五、附录	18

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

汽车技术服务与营销（专业代码：500210）。

2. 适应对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核内容

依据本专业人才培养方案，通过对相关企业和其他高职院校的深入调研，结合相关的国家职业标准要求，并结合我院专业教学特色，同时考虑到本专业学生就业的广泛性和适应性，经专家讨论论证后确定，汽车技术服务与营销专业的主要技能要求划分为三个模块，共七个项目。通过设置专业基本技能、岗位核心技能、跨岗位综合技能三大模块，共有车辆检查与商务评价、车辆操作调整与商务评价、整车销售、汽车营销策划、二手车鉴定与评估、维修业务接待、汽车配件管理七个技能考核项目，测试学生汽车销售、汽车营销策划、二手车鉴定与评估、维修业务接待、汽车配件管理等职业能力，考察学生安全意识、质量意识、现场 6S 管理、工匠精神等职业素养。

模块一、专业基本技能

项目一 车辆检查与商务评价

1. 发动机舱检查与商务评价，编号：J-1-1--J-1-4

基本要求：

（1）技能要求

- ①能利用基本工具与方法，查识给定车辆的基本信息与故障代码；
- ②能利用车辆使用与维修手册查询车辆使用与维护的要求与参

数；

③能向客户解说发动机舱内核心部件功能；

④能目视检查发动机舱的技术状况（发动机的运行状况、主要油液检查与补充、蓄电池的电量状况等），并记录。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。按要求做好车辆防护，启动与关闭发动机时无不当操作；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。

②操作过程中遵守企业规范，在进行发动机运行检查时，应先确认能安全启动；进行油、液、气等目视检查时，应先关闭发动机。

③具有较好的礼仪、沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有一定的创新与临场应变能力。

2. 汽车底盘检查与商务评价，编号：J-1-5--J-1-8

基本要求：

（1）技能要求

①能利用基本工具与方法，查识给定车辆的基本信息与故障代码；

②能利用车辆使用与维修手册查询车辆使用与维护的要求与参数；

③能向客户解说汽车底盘核心部件功能；

④能按企业规范，完成汽车底盘目视检查作业；

⑤能熟练运用维护保养工具检查轮胎。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。按要求做好车辆防护，无不当操作；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。

②操作过程中遵守企业规范，在进行车辆举升与放下操作时，应先确认车辆顶起可靠与周边安全；进行轮胎气压检查时，应确认设备

连接正常，以免造成安全事故。

③具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有一定的创新与临场应变能力。

项目二 车辆操作调整与商务评价

1. 驾驶舱操作调整与商务评价，编号：J-2-1--J-2-6

基本要求：

(1) 技能要求

①能利用基本工具与方法，查识给定车辆的基本信息与故障代码；

②能利用车辆使用与维修手册查询车辆使用与维护的要求与参数；

③能向客户介绍仪表板上各指示灯、仪表的功能与使用注意事项；

④能向客户解说车辆驾乘舱核心零部件（含按键）功能，并进行商务评价；

⑤能按规范完成驾乘舱主要设备操作与调整；

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S (整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求。按要求做好车辆防护，无不当操作；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。

②操作过程中遵守企业规范，在进行车辆举升与放下操作时，应先确认车辆顶起可靠与周边安全；进行轮胎气压检查时，应确认设备连接正常，以免造成安全事故。

③具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有一定的创新与临场应变能力。

模块二、岗位核心技能

项目一 整车销售

1. 电话与展厅接待，编号：H-1-1--H-1-2

基本要求：

(1) 技能要求

- ①熟悉电话接待流程，能运用商务礼仪与服务技巧完成来电接待；
- ②熟悉展厅接待流程，能运用商务礼仪与服务技巧完成展厅接待；
- ③能运用沟通技巧，完成客户基本信息与来访意向收集，并记录；
- ④具有良好的客户关注能力与仪表规范。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

2. 需求分析与洽谈，编号：H-1-3--H-1-4

基本要求：

(1) 技能要求

①有较强的消费需求心理分析能力，能快速分析出来访客户的购买心理与需求；

②具备顾问式服务能力，根据不同客户需求制订相应选车方案；

③熟悉门店内所有车型结构与性能等信息，能通过与客户交谈，推荐满足其需求的车型；

④具有较好的公关能力及沟通能力，能进行相同品牌车型比对分析，快速完成谈判及处理客户异议。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求。接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好礼仪与形象；具有较强的服务意识，能热情、周到接待客户；具有分析客户类型及客户心理的能力；具有较强的沟通与表达能力，快速完成商务谈判及处理客户异议；对于一些突发事件，具有较强的临场应变能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项。

3. 车辆展示与介绍，编号：H-1-5--H-1-6

基本要求：

（1）技能要求

①能根据需求分析中得出的客户需求与关注点，运用六方位介绍法和 FAB 介绍法为客户展示和介绍车辆；

②熟悉产品性能与特点，具有较强地语言表达能力，能对客户做通俗易懂的产品说明与商务评价；

③熟悉竞品性能与特点，能通过竞品分析后消除客户疑虑，坚定客户购买产品的信心。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的 6S (整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求。为客户介绍产品前应做好车辆防护，介绍完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

4. 签约与新车交付，编号：H-1-7--H-1-8

基本要求：

（1）技能要求

①能独立完成销售商谈中的条件洽谈与合同签订；

②能按程序完成交车准备与资料清点；

③能够有效掌握签约成交的方法与技巧，规避成交过程的潜在风险，制定各种协议单据；

④能引领客户做好 PDI 交车检查，完成相关文件的准备、交接和交车确认。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S (整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全) 管理要求。新车交付过程中，资料的整理与新车准备应整洁，任务完成后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁，并及时清扫。

②接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

项目二 汽车营销策划

1. 产品促销策划，编号：H-2-1--H-2-4

基本要求：

(1) 技能要求

①熟悉 4S 店汽车产品知识，利用所学的知识、技能和可能积累的经验，进行产品促销策划；

②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 个方面进行策划，并将策划思路以海报或流程图或思维导图等方式绘制在展板上；

③结合自己绘制的展板进行策划思路的汇报，并能正面回答评委提问。

(2) 职业素养要求

①要求衣着得体，品行端正，遵纪守法，尊重评委，自尊、自爱、自重。

②需与时俱进，业务熟练，善于观察，勤于思考，具备创新精神，

积极应对可能存在的困难并站在企业的角度思考问题，维护自身及企业品牌形象。

③现场汇报口齿清晰、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。有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。有一定的创新能力，策划方案富有时代感。

④考试完毕后，能将展板、白板纸、POP水性笔等相关用品重新定置和归位，工作场所保持清洁并及时清扫，符合企业基本的6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。

2. 品牌推广策划，编号：H-2-5--H-2-8

基本要求：

(1) 技能要求

①利用所学的知识、技能和可能积累的经验，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个方面进行策划，并将策划思路以海报或流程图或思维导图等方式绘制在展板上；

②结合自己绘制的展板进行策划思路的汇报，并能正面回答评委提问。

(2) 职业素养要求

①要求衣着得体，品行端正，具有良好的沟通协调能力，善于学习，适应变化，敢于突破职业思维，具备创新精神，积极应对可能存在的困难。要有积极主动的工作态度和诚信自律的职业道德。

②现场汇报中口齿清晰、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，有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。有一定的创新能力，策划方案富有时代感。

③爱护考试场所的设备仪器等，不得人为损坏仪器设备。考试完毕后，将展板、白板纸、POP水性笔等相关用品重新定置和归位，工作场所保持清洁并及时清扫，符合企业基本的6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。

项目三 二手车鉴定与评估

1.车辆外观检查与评估，编号：H-3-1

基本要求：

（1）技能要求

①正确解释汽车各种质量参数和尺寸参数；

②识别水货车及各类改装车；

③凭借目测及借助简单工量具对二手车外观静态检查并给出车辆外观准确的技术状况评价；

④对车辆的外观进行检查，并填写相关信息；

⑤运用里程法计算二手车的成新率；

⑥用重置成本法评估车辆，计算价格；

⑦按照相关要求填写二手车鉴定评估报告。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。按要求做好车辆防护，垫好挡块，启动与关闭发动机时无不当操作；操作完毕后，做好车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，具有较好的礼仪、沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有较强的临场应变能力。

2.汽车车体部位检查与评估，编号：H-3-2

基本要求：

（1）技能要求

①正确解释汽车各种质量参数和尺寸参数；

②识别水货车及各类改装车；

③对车身进行检查，并填写故障问题；

④运用年限法计算二手车的成新率；

⑤用重置成本法评估车辆，计算价格；

⑥按照相关要求填写二手车鉴定评估报告。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。按要求做好车辆防护,垫好挡块,启动与关闭发动机时无不当操作;操作完毕后,做好车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范,具有较好的礼仪、沟通与表达能力,能热情、周到地接待客户,具有较强的临场应变能力。

3.发动机舱静态检查与评估,编号:H-3-3

基本要求:

(1) 技能要求

①正确解释汽车各种质量参数和尺寸参数;

②识别水货车及各类改装车;

③对发动机舱进行检查,并填写故障问题;

④运用年限法计算二手车的成新率;

⑤用重置成本法评估车辆,计算价格;

⑥按照相关要求填写二手车鉴定评估报告。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。按要求做好车辆防护,垫好挡块,启动与关闭发动机时无不当操作;操作完毕后,做好车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范,具有较好的礼仪、沟通与表达能力,能热情、周到地接待客户,具有较强的临场应变能力。

4.发动机启动检查,编号:H-3-4

基本要求:

(1) 技能要求

- ①正确解释汽车各种质量参数和尺寸参数；
- ②识别水货车及各类改装车；
- ③对发动机启动状态进行检查，并填写故障问题；
- ④根据检查情况，对发动机启动技术状况进行评价描述。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。按要求做好车辆防护，垫好挡块，启动与关闭发动机时无不当操作；操作完毕后，做好车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，具有较好的礼仪、沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有较强的临场应变能力。

5.综合分析法评估车辆价格，编号：H-3-5

基本要求：

(1) 技能要求

- ①正确解释汽车型号；
- ②运用综合分析法计算二手车的成新率；
- ③用重置成本法评估车辆，计算价格；
- ④按照相关要求填写二手车鉴定评估报告。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。按要求做好车辆防护，垫好挡块，启动与关闭发动机时无不当操作；操作完毕后，做好车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，具有较好的礼仪、沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有较强的临场应变能力。**错误！未定义书签。**

6.收益现值法评估车辆价格，编号：H-3-6

基本要求：

(1) 技能要求

- ①正确解释汽车型号；
- ②运用收益限值法计算二手车评估价格；
- ③按照相关要求填写二手车鉴定评估报告。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。按要求做好车辆防护，垫好挡块，启动与关闭发动机时无不当操作；操作完毕后，做好车辆钥匙、车辆门窗等车辆状态复位以及相关用品的归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，具有较好的礼仪、沟通与表达能力，能热情、周到地接待客户，具有较强的临场应变能力。

模块三、跨岗位综合技能

项目一 维修业务接待

1.电话预约与接车，K-1-1--K-1-2

基本要求：

(1) 技能要求

①具有较强的沟通与表达能力，能运用电话接待技巧，收集客户信息；

②具有较强的服务意识，能够规范接待客户，掌握客户心理与需求；

③能引导客户完成环车检查，做好相关信息记录并得到客户认可；

④熟悉企业服务流程与服务项目，能快速解答客户提出的疑问。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的 6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。按要求做好车辆防护，启动与关闭发动机时无不当操作；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟

通与表达能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

2. 工单制作与等待服务，K-1-3--K-1-4

基本要求：

(1) 技能要求

①能够根据车辆现状，与客户商谈维修方案，向客户解释维修项目及费用；

②客户等待期间，具有较强的服务意识，能主动提醒客户车辆的保养和维修状态，为客户提供周到的服务；

③具有较强的沟通与表达能力，能根据维修现状与客户沟通、商讨维修项目的增减，并向客户说明原因。

(2) 职业素养要求

①符合企业基本的6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理要求。按要求填写好工单所有内容，并向客户说明有关事项；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

3. 工单增项服务，K-1-5--K-1-6

基本要求：

(1) 技能要求

①能够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，并填写增项服务相关表格；

②能够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；能够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；能够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；

③能够联系维修技师，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。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。

②按要求填写好工单所有内容，并向客户说明有关事项；操作完毕后，相关用品进行定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

③接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力；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；压力下思维反应敏捷、情绪稳定、考虑周全。

4.交车服务，K-1-7--K-1-8

基本要求：

（1）技能要求

①熟悉服务流程与内容，能运用商务礼仪完成交车通知与接待；

②具有较好语言表达能力，能详细为客户展示并确认服务效果；

③熟悉企业结算流程，能引导客户完成结算并说明有关费用；

④具有顾问服务能力，能按标准完成交车并提醒客户使用车辆注意事项。

（2）职业素养要求

①符合企业基本的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。按要求完成交车，并向客户说明有关事项；操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②接待过程中遵守企业规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟

通与表达能力；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项；具有较强的服务意识，能热情、周到地接待客户；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

项目二 汽车配件管理

1. 汽车配件仓储管理，K-2-1--K-1-3

基本要求：

（1）技能要求

①熟悉汽车系统基本配件、汽车常规保养常用件及油辅料的外观特点；

②熟悉汽车配件仓储原则，能根据不同配件存储要求合理的摆放配件。

（2）职业素养要求

①符合汽车配件从业人员岗位素质要求，具有丰富的汽车基本知识。

②操作过程中遵守汽车配件从业人员工作规范与制度；配件摆放位置合理、美观，轻拿轻放；合理安排时间，提高工作效率。

2. 汽车配件认知，K-2-4--K-2-6

基本要求：

（1）技能要求

①熟悉汽车系统基本配件、汽车常规保养常用件及油辅料的名称叫法；

②熟悉汽车配件的功能，能对仓库中指定的两种配件的功能进行描述。

（2）职业素养要求

①遵守汽车配件从业人员工作规范与制度。

②具有较强的配件识别能力及丰富的汽车结构知识；具有较强的语言表达能力。

三、评价标准

通过对相关企业和其他高职院校的深入调研，结合相关的国家职业标准要求，提出各模块各项目的评价要点，为制定技能考核题库评分细则提供依据与参考。各考核项目的评价包括职业素养评价、技能评价两个方面，总分为 100 分，其中职业素养评价占该项目总分的 20%，技能评价占该项目总分的 80%，具体如表 1-表 7 所示。

表 1 车辆检查与商务评价项目评价标准

评价内容	考核内容及要求	备注
职业素养	应从是否具遵守安全操作规程、是否服从考场纪律、是否进行清点、检查工具等准备工作、是否进行规范着装、清理现场等文明生产、商务礼仪是否得体等方面给予评价。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响者，计 0 分，总分 20 分。
技能操作	应从车辆防护是否正确、车辆信息识别是否正确、车辆（发动机、底盘）状况检查内容和方法是否正确、油液检查是否正确、其他设备检查是否正确等方面给予评价。	从该项目中随机抽取 1 道题，按所给定条件、测试要和独立完成；完成工作量低于 60% 的计 0 分；总分 80 分。

表 2 车辆操作调整与商务评价项目评价标准

评价内容	考核内容及要求	备注
职业素养	应从是否具遵守安全操作规程、是否服从考场纪律、是否进行清点、检查工具等准备工作、是否进行规范着装、清理现场等文明生产、商务礼仪是否得体等方面给予评价。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响者，计 0 分，总分 20 分。
技能操作	应从车辆防护是否正确、车辆信息识别是否正确、驾驶舱（灯光、雨刮、中控、座椅等系统）操作调整方法是否正确、其他设备检查是否正确等方面给予评价。	从该项目中随机抽取 1 道题，按所给定条件、测试要和独立完成；完成工作

		量低于 60%的计 0 分；总分 80 分。
--	--	------------------------

表 3 整车销售项目评价标准

评价内容	考核内容及要求	备注
职业素养	应从是否具遵守安全操作规程、是否服从考场纪律、与客户沟通是否顺畅、是否规范操作、是否进行规范着装、安全检查防护、清理现场等文明生产、商务礼仪是否得体等方面给予评价。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响者，计 0 分，总分 20 分。
技能操作	应从电话与展厅接待的流程是否正确、服务技巧是否得当、需求分析是否正确、洽谈内容和方式是否正确、车辆六方位是否完整正确、试乘试驾流程和解说是否正确、签约与新车交付的流程和方法是否正确、语言表达是否流畅正确、应变反应是否迅速合适、是否有创新意识等方面给予评价。	从该项目中随机抽取 1 道题，按所给定条件、测试要和相关独立完成；完成工作量低于 60%的计 0 分；总分 80 分。

表 4 汽车营销策划项目评价标准

评价内容	考核内容及要求	备注
职业素养	应从是否服从考场纪律、是否规范操作、是否规范着装、商务礼仪是否得体等方面给予评价。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响者，计 0 分，总分 20 分。
技能操作	应从策划内容是否完整、展板绘制是否清晰、主题是否鲜明、策划可执行性是否合适、策划汇报是否思路清晰、表述是否正确、答辩是否回答正确等方面给予评价。	从该项目中随机抽取 1 道题，按所给定条件、测试要和相关独立完成；完成工作量低于 60%的计 0 分；总分 80 分。

表 5 二手车鉴定与评估项目评价标准

评价内容	考核内容及要求	备注
------	---------	----

职业素养	应从是否具遵守安全操作规程、是否服从考场纪律、是否进行清点、检查工具等准备工作、是否规范操作、是否进行规范着装、安全检查防护、清理现场等文明生产等方面给予评价。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响者，计0分，总分20分。
技能操作	应从是否正确查阅技术手册、工具选择是否正确、工具使用是否正确、车辆信息识别是否正确、汽车（车体部位、车辆外观、发动机舱、驾驶舱、底盘、功能性零件）检查项目和方法是否完整、检查结论判定是否正确、汽车（发动机、底盘、车身电气）故障诊断过程是否正确、故障是否排除、车辆价格的评估方法是否选择合适、计算是否正确、汽车（发动机、底盘、车身电气及各总成）损失估算是是否正确、工单填写是否正确、整洁、规范等方面给予评价。	从该项目中随机抽取1道题，按所给定条件、测试要和独立完成；完成工作量低于60%的计0分；总分80分。

表6 维修业务接待项目评价标准

评价内容	考核内容及要求	备注
职业素养	应从是否具遵守安全操作规程、是否服从考场纪律、是否进行清点、检查工具等准备工作、是否规范操作、是否进行规范着装、安全检查防护、清理现场等文明生产等方面给予评价。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响者，计0分，总分20分。
技能操作	应从电话预约流程是否正确、电话预约内容是否完整、电话预约方法是否正确、接车礼仪是否得当、环车检查流程是否正确、环车检查内容是否完整正确、维修服务项目及价格是否说明正确、客户等待服务流程是否完整正确、增项服务是否推介得体、是否能处理增项服务事务、交车服务流程是否完整正确、结算流程和方法是否正确、语言表达是否流畅正确、应变反应是否迅速合适、是否有创新意识等方面给予评价。	从该项目中随机抽取1道题，按所给定条件、测试要和独立完成；完成工作量低于60%的计0分；总分80分。

表 7 汽车配件管理项目评价标准

评价内容	考核内容及要求	备注
职业素养	应从是否具遵守安全操作规程、是否服从考场纪律、是否进行清点、检查工具等准备工作、是否规范操作、是否进行规范着装、安全检查防护、清理现场等文明生产等方面给予评价。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响者，计 0 分，总分 20 分。
技能操作	应从是否按仓储原则和系统分类原则正确整理汽车配件、汽车配件是否位置摆放正确整齐、配件识别是否正确、工单填写是否整洁正确、是否能快速找到指定配件、答辩是否正确等方面给予评价。	从该项目中随机抽取 1 道题，按所给定条件、测试要和相关独立完成；完成工作量低于 60% 的计 0 分；总分 80 分。

四、抽考方式

（一）模块抽取

本专业技能考核标准的专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位综合技能三个模块均为必考模块。参考学生按规定比例（专业核心技能 40%，岗位核心技能 30%，跨岗位综合技能 30%）随机抽取考试模块。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数学生随机在专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位综合技能三个模块中抽取应试模块。

（二）项目抽取

每个考核模块均设若干考核项目。学生根据抽取的考核模块，随机从对应模块中随机抽取考核项目。

（三）试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取 1 套试题进行测试。

五、附录

1. 《汽车销售管理办法（2017）》

2. 《全国汽车维修行业行为规范公约》
3. 《汽车维修企业开业条件》（GB/T 16739-2015）
4. 《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T 18344-2016）
- 5.《职业院校汽车类相关专业仪器设备装备规范》(JY/T 0458-2014)