

湖南生物机电职业技术学院
学生专业技能考核题库

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

模块一、专业基本技能	1
项目一 车辆检查与商务评价	1
1. 试题编号：J-1-1 发动机舱检查与商务评价 (1)	1
2. 试题编号：J-1-2 发动机舱检查与商务评价 (2)	3
3. 试题编号：J-1-3 发动机舱检查与商务评价 (3)	5
4. 试题编号：J-1-4 发动机舱检查与商务评价 (4)	7
5. 试题编号：J-1-5 汽车底盘检查与商务评价 (1)	9
6. 试题编号：J-1-6 汽车底盘检查与商务评价 (2)	11
7. 试题编号：J-1-7 汽车底盘检查与商务评价 (3)	13
8. 试题编号：J-1-8 汽车底盘检查与商务评价 (4)	15
项目二 车辆操作调整与商务评价	17
1. 试题编号：J-2-1 驾驶舱设备操作调整与商务评价 (1)	17
2. 试题编号：J-2-2 驾驶舱设备操作调整与商务评价 (2)	18
3. 试题编号：J-2-3 驾驶舱设备操作调整与商务评价 (3)	20
4. 试题编号：J-2-4 驾驶舱设备操作调整与商务评价 (4)	22
5. 试题编号：J-2-5 驾驶舱设备操作调整与商务评价 (5)	24
6. 试题编号：J-2-6 驾驶舱设备操作调整与商务评价 (6)	26
模块二、岗位核心技能	28
项目一 整车销售	28
1. 试题编号：H-1-1 电话与展厅接待 (1)	28
2. 试题编号：H-1-2 电话与展厅接待 (2)	30
3. 试题编号：H-1-3 需求分析与洽谈 (1)	33
4. 试题编号：H-1-4 需求分析与洽谈 (2)	35
5. 试题编号：H-1-5 车辆展示与介绍 (1)	37
6. 试题编号：H-1-6 车辆展示与介绍 (2)	39
7. 试题编号：H-1-7 签约与新车交付 (1)	41
8. 试题编号：H-1-8 签约与新车交付 (2)	43
项目二 汽车营销策划	45
1. 试题编号：H-2-1 产品促销策划 (1)	45
2. 试题编号：H-2-2 产品促销策划 (2)	47
3. 试题编号：H-2-3 产品促销策划 (3)	49
4. 试题编号：H-2-4 产品促销策划 (4)	51
5. 试题编号：H-2-5 品牌推广策划 (1)	53
6. 试题编号：H-2-6, 品牌推广策划 (2)	55

7. 试题编号：H-2-7 品牌推广策划(3)	57
8. 试题编号：H-2-8 品牌推广策划(4)	59
项目三 二手车鉴定与评估	61
1. 试题编号：H-3-1 车辆外观检查与评估	61
2. 试题编号：H-3-2 汽车车体部位检查与评估	65
3. 试题编号：H-3-3 发动机舱静态检查与评估	67
4. 试题编号：H-3-4 发动机启动检查	70
5. 试题编号：H-3-5 综合分析法评估车辆价格	72
6. 试题编号：H-3-6 收益现值法评估车辆价格	74
模块三、跨岗位综合技能	76
项目一 维修业务接待	76
1. 试题编号：K-1-1 电话预约与接车（1）	76
2. 试题编号：K-1-2 电话预约与接车（2）	78
3. 试题编号：K-1-3 工单制作与等待服务（1）	81
4. 试题编号：K-1-4 工单制作与等待服务（2）	83
5. 试题编号：K-1-5 工单增项服务（1）	85
6. 试题编号：K-1-6 工单增项服务（2）	87
7. 试题编号：K-1-7 交车服务（1）	89
8. 试题编号：K-1-8 交车服务（2）	92
项目二 汽车配件管理	94
1. 试题编号：K-2-1 汽车配件仓储管理（1）	94
2. 试题编号：K-2-2 汽车配件仓储管理（2）	96
3. 试题编号：K-2-3 汽车配件仓储管理（3）	98
4. 试题编号：K-2-4 汽车配件认知（1）	100
5. 试题编号：K-2-5 汽车配件认知（2）	103
6. 试题编号：K-2-6 汽车配件认知（3）	106

模块一、专业基本技能

项目一 车辆检查与商务评价

1. 试题编号：J-1-1 发动机舱检查与商务评价（1）

（1）任务描述

序号	考核项目	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	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说机油液位及泄露检查与补充	
		向客户演示并解说冷却液液位及泄露检查与补充	
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、连接及电量的检查	
		向客户演示并解说散热器的连接情况检查	
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的判断	
		观察燃油表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否的判断	
		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	

（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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		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
	6	文件夹		3	
主要耗材	7	抹布		10	

	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	
	10	发动机机油	桶装	3	与车型配套
	11	变速器油	瓶装	3	与车型配套
	12	制动液	瓶装	3	与车型配套
	13	动力转向液	瓶装	3	与车型配套
	14	防冻冷却液	瓶装	3	瓶装
	15	玻璃清洗液		3	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	5	不能查找扣 5 分，识别错误扣 2 分/项		
发动机状况检查与判断	5	不能识别发动机水温表状况，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	检查发动机机油液泄露状况并判断，扣 1 分/项。		
	5	通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态错误扣 2 分/项。		
主要油液检查	10	机油液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 3 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项		
	10	冷却液液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 3 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接及电量的检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 3 分，未向客户解说扣 3 分。		
	5	散热器连接检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 3 分，未向客户解说扣 3 分。		
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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：J-1-2 发动机舱检查与商务评价（2）

（1）任务描述

序号	考核项目	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	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说机油液位及泄露检查与补充	
		向客户演示并解说制动液液位及泄露检查与补充	
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、连接及电量的检查	
		向客户演示并解说发动机皮带的连接情况检查	
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的判断	
		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的判断	
		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	
		解说发动机电子节气门的功能、特点并进行商务评价	

（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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		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
	6	文件夹		3	
	7	抹布		10	
主要耗材	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	
	10	发动机机油	桶装	3	与车型配套
	11	变速器油	瓶装	3	与车型配套
	12	制动液	瓶装	3	与车型配套

	13	动力转向液	瓶装	3	与车型配套
	14	防冻冷却液	瓶装	3	瓶装
	15	玻璃清洗液		3	
项目	基本实施条件				

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	5	不能查找扣 10 分，识别错误扣 2 分/项		
发动机状况检查与判断	5	不能识别发动机水温表状况，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	检查发动机机油液泄露状况并判断，扣 1 分/项。		
	5	通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态错误扣 2 分/项。		
主要油液检查	10	机油液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 3 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项		
	10	制动液液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 3 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接及电量的检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 3 分，未向客户解说扣 3 分。		
	5	发动机皮带连接检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 3 分，未向客户解说扣 3 分。		
商务评价	10	不能解说发动机电子节气门功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：J-1-3 发动机舱检查与商务评价（3）

（1）任务描述

序号	考核项目	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	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说制动液液位及泄露检查与补充	
		向客户演示并解说冷却液液位及泄露检查与补充	
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、连接及电量的检查	
		向客户演示并解说各线束的连接情况检查	
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的判断	
		观察转速表状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否的判断	
		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	
		解说巡航控制系统的功能、特点并进行商务评价	

（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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		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
	6	文件夹		3	
主要耗材	7	抹布		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	
	10	发动机机油	桶装	3	与车型配套

	11	变速器油	瓶装	3	与车型配套
	12	制动液	瓶装	3	与车型配套
	13	动力转向液	瓶装	3	与车型配套
	14	防冻冷却液	瓶装	3	瓶装
	15	玻璃清洗液		3	
项目	基本实施条件				

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	5	不能查找扣 10 分，识别错误扣 2 分/项		
发动机状况检查与判断	5	不能识别发动机水温表状况，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	检查发动机机油液泄露状况并判断，扣 1 分/项。		
	5	通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态错误扣 2 分/项。		
主要油液检查	10	制动液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 3 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项		
	10	冷却液液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 3 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接及电量的检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 3 分，未向客户解说扣 3 分。		
	5	各个线束连接检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 3 分，未向客户解说扣 3 分。		
商务评价	10	不能解说巡航控制系统功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

4. 试题编号：J-1-4 发动机舱检查与商务评价（4）

（1）任务描述

序号	考核项目	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	
2	车辆主要油液检查	向客户演示并解说制动液液位及泄露检查与补充	
		向客户演示并解说玻璃清洗剂液位及泄露检查与补充	
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、连接及电量的检查	
		向客户演示并解说发电机皮带的连接情况检查	
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的判断	
		观察发动机故障指示灯状况，并向客户介绍其功能，作出该仪表正常与否的判断	
		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	
		解说智能大灯系统的功能、特点并进行商务评价	

（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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		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
	6	文件夹		3	
	7	抹布		10	
主要耗材	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	
	10	发动机机油	桶装	3	与车型配套
	11	变速器油	瓶装	3	与车型配套

	12	制动液	瓶装	3	与车型配套
	13	动力转向液	瓶装	3	与车型配套
	14	防冻冷却液	瓶装	3	瓶装
	15	玻璃清洗液		3	
项目	基本实施条件				

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	5	不能查找扣 10 分，识别错误扣 2 分/项		
发动机状况检查与判断	5	不能识别发动机水温表状况，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分，不能作出正常与否判断，扣 2 分。		
	5	不能观察发动机故障指示灯，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	检查发动机机油液泄露状况并判断，扣 1 分/项。		
	5	通过观察仪表、发动机运行情况，判断发动机工作状态错误扣 2 分/项。		
主要油液检查	10	制动液液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 3 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项		
	10	玻璃清洗液液位检查与补充操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 3 分/项，未向客户解说操作方法扣 2 分/项		
其他设备检查	5	蓄电池外观、连接及电量的检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 3 分，未向客户解说扣 3 分。		
	5	发电机皮带连接检查错误扣 1 分/项，不能检查扣 3 分，未向客户解说扣 3 分。		
商务评价	10	不能解说智能大灯系统功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：J-1-5 汽车底盘检查与商务评价（1）

（1）任务描述

序号	考核项目	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	
		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统检查	向客户演示并解说油底壳泄露检查	
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	向客户演示并解说右后减震器密封情况的检查	
5	制动系统的检查	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	轮胎的检查	向客户演示并解说右前轮胎外观检查的操作	
7	商务评价	解说轮胎的型号、特点及商务评价	
		解说制动防抱死系统功能、特点及商务评价	

（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； (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	车胎气压表		3	
	3	车辆防护具		3	
	4	汽车专用拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	游标卡尺（带深度尺）	0mm~150mm	3	
	7	钢尺	300mm	3	
	8	轮胎花纹深度尺	电子显示的	3	
	9	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	10	发动机机油	桶装	3	与车型配套
	11	变速器油	瓶装	3	与车型配套
	12	制动液	瓶装	3	与车型配套
	13	动力转向液	瓶装	3	与车型配套
	14	防冻冷却液	瓶装	3	瓶装

	15	玻璃清洗液	瓶装	3	
	16	抹布		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护、举升与信息识别	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
	5	准确在指定车辆车身查找到车辆基本信息，未找到基本信息扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周安全未做检查扣 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。		
传动系统检查	8	油底壳泄露检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
转向系统检查	10	右侧转向拉杆的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
悬架系统检查	7	右后减震器密封情况检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
制动系统检查	10	制动器管道和软管的安装状况的检查，操作错误扣 3 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
轮胎检查	10	右前轮胎面沟槽深度检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

6. 试题编号：J-1-6 汽车底盘检查与商务评价（2）

（1）任务描述

序号	考核项目	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	
		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露的检查	
3	转向系统 检查	向客户演示并解说左侧转向拉杆的检查	
4	悬架系统 检查	向客户演示并解说左后减震器密封情况的检查	
5	制动系统 的检查	向客户演示并解说制动总泵内液位情况及总泵是否泄 露的检查	
6	轮胎的检 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	

（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； (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	车胎气压表		3	
	3	车辆防护具		3	
	4	汽车专用拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	游标卡尺（带深度尺）	0mm~150mm	3	
	7	钢尺	300mm	3	
	8	轮胎花纹深度尺	电子显示的	3	
	9	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	10	发动机机油	桶装	3	与车型配套
	11	变速器油	瓶装	3	与车型配套

	12	制动液	瓶装	3	与车型配套
	13	动力转向液	瓶装	3	与车型配套
	14	防冻冷却液	瓶装	3	瓶装
	15	玻璃清洗液	瓶装	3	
	16	抹布		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护、举升与信息识别	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
	5	准确在指定车辆车身查找到车辆基本信息，未找到基本信息扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周安全未做检查扣 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。		
传动系统检查	8	变速器油泄露检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
转向系统检查	10	左侧转向拉杆的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
悬架系统检查	7	左后减震器密封情况检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
制动系统检查	10	制动总泵内液位情况及总泵是否泄露的检查，操作错误扣 3 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
轮胎检查	10	左前轮是否有异常磨损的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
商务评价	10	不能解说轮胎的品牌、制造日期扣 5 分；不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分		
	10	不能解说电动助力转向系统功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

7. 试题编号：J-1-7 汽车底盘检查与商务评价（3）

（1）任务描述

序号	考核项目	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	
		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统检查	向客户演示并解说离合器踏板自由行程的检查	
3	转向系统检查	向客户演示并解说转向助力功能的检查	
4	悬架系统检查	向客户演示并解说后桥是否损坏和变形的检查	
5	制动系统的检查	向客户演示并解说制动踏板应用状况（异常噪声）的检查	
6	轮胎的检查	向客户演示并解说左前轮是否漏气的检查	
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、特点及商务评价	

（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； (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	车胎气压表		3	
	3	车辆防护具		3	
	4	汽车专用拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	游标卡尺（带深度尺）	0mm~150mm	3	
	7	钢尺	300mm	3	
	8	轮胎花纹深度尺	电子显示的	3	
	9	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	10	发动机机油	桶装	3	与车型配套
	11	变速器油	瓶装	3	与车型配套

	12	制动液	瓶装	3	与车型配套
	13	动力转向液	瓶装	3	与车型配套
	14	防冻冷却液	瓶装	3	瓶装
	15	玻璃清洗液	瓶装	3	
	16	抹布		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护、举升与信息识别	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
	5	准确在指定车辆车身查找到车辆基本信息，未找到基本信息扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周安全未做检查扣 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。		
传动系统检查	8	离合器踏板自由行程的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
转向系统检查	10	转向助力功能的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
悬架系统检查	7	后桥是否损坏和变形的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
制动系统检查	10	制动踏板应用状况（异常噪声）的检查，操作错误扣 3 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
轮胎检查	10	左前轮是否漏气的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
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	不能解说麦弗逊独立悬架功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

8. 试题编号：J-1-8 汽车底盘检查与商务评价（4）

（1）任务描述

序号	考核项目	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	
		规范操作举升设备将车辆顶起	
2	传动系统 检查	向客户演示并解说离合器踏板应用状况（异常噪声） 的检查	
3	转向系统 检查	向客户演示并解说转动方向盘时有无异响的检查	
4	悬架系统 检查	向客户演示并解说左前减震器阻尼状态的检查	
5	制动系统 的检查	向客户演示并解说制动踏板自由行程的测量	
6	轮胎的检 查	向客户演示并解说左前轮转动情况和噪声的检查	
7	商务评价	解说轮胎品牌、型号及商务评价	
		解说电控悬架系统功能、特点及商务评价	

（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； (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	车胎气压表		3	
	3	车辆防护具		3	
	4	汽车专用拆装工具		3	
	5	车辆维修手册		3	与车型配套
	6	游标卡尺（带深度尺）	0mm~150mm	3	
	7	钢尺	300mm	3	
	8	轮胎花纹深度尺	电子显示的	3	
	9	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	10	发动机机油	桶装	3	与车型配套
	11	变速器油	瓶装	3	与车型配套

	12	制动液	瓶装	3	与车型配套
	13	动力转向液	瓶装	3	与车型配套
	14	防冻冷却液	瓶装	3	瓶装
	15	玻璃清洗液	瓶装	3	
	16	抹布		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护、举升与信息识别	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
	5	准确在指定车辆车身查找到车辆基本信息，未找到基本信息扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周安全未做检查扣 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。		
传动系统检查	8	离合器踏板应用状况（异常噪声）的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
转向系统检查	10	转动方向盘时有无异响的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
悬架系统检查	7	左前减震器阻尼状态的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
制动系统检查	10	制动踏板自由行程的测量，操作错误扣 3 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
轮胎检查	10	左前轮转动情况和噪声的检查，操作错误扣 2 分，不能操作扣 5 分，未向客户解说扣 5 分。		
商务评价	10	不能解说轮胎的品牌、型号扣 5 分；不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分		
	10	不能解说电悬架系统功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

项目二 车辆操作调整与商务评价

1. 试题编号：J-2-1 驾驶舱设备操作调整与商务评价（1）

（1）任务描述

序号	考核项目	考核内容	备注
1	车辆防护与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
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	
		向客户演示并解说转向灯的操作	
3	中控台各设备操作	打开冷空调，设置风速为 2 档	
		打开 FM 收音，调频至 FM101.7MHz	
		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座椅的调整	
		演示并解说完成车门锁定/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	

（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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	10	准确查找到车辆基本信息，不能查找扣 3 分，识别错误扣 1 分/项；准确识别仪表信息，不能查找扣 3 分，识别错误扣 1 分/项；正确解说各指示灯与仪表的功能与使用注意事项；不能说出扣 3 分/项。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	15	不能识别小灯（示宽灯）开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别顶灯开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 3 分。		
		不能识别转向灯开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 3 分。		
中控台各设备操作	15	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别 FM 按键，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。		
		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；不能完成操作，扣 2 分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	15	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；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别座椅调整面板，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。		
		不能识别安全车门锁开关，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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：J-2-2 驾驶舱设备操作调整与商务评价（2）

(1) 任务描述

序号	考核项目	考核内容	备注
1	车辆防护与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
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	
		向客户演示并解说警示灯的操作	
		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	打开暖空调，设置风速为 4 档	
		打开 FM 收音，调频至 FM97.5MHz	
		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	

（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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		

车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	10	准确查找到车辆基本信息，不能查找扣 3 分，识别错误扣 1 分/项；准确识别仪表信息，不能查找扣 3 分，识别错误扣 1 分/项；正确解说各指示灯与仪表的功能与使用注意事项；不能说出扣 3 分/项。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	15	不能识别大灯（远光）开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别警示灯开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 3 分。		
		不能识别雨刮器开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 3 分。		
中控台各设备操作	15	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别 FM 按键，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。		
		不能识别自动变速器操纵杆，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。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	15	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；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别后视镜调整开关，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。		
		不能识别引擎盖拉开手柄，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：J-2-3 驾驶舱设备操作调整与商务评价（3）

（1）任务描述

序号	考核项目	考核内容	备注
1	车辆防护与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说大灯（近光）的操作	
		向客户演示并解说完成右转向灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器快速速档操作	

3	中控台各设备操作	打开冷空调，设置风速为4档	
		打开FM收音，调频至FM105.5MHz	
		演示并解说完成点烟器、烟灰缸使用的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成右后窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成左后视镜的调整	
		演示并解说完成行李箱的打开/关闭	
5	商务评价	解说免钥匙进入系统的功能、特点并进行商务评价	

(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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项3分）		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣1分/项，未做防护扣5分		
车辆信息识别	10	准确查找到车辆基本信息，不能查找扣3分，识别错误扣1分/项；准确识别仪表信息，不能查找扣3分，识别错误扣1分/项；正确解说各指示灯与仪表的功能与使用注意事项；不能说出扣3分/项。		
灯光、雨刮等组合开关	15	不能识别大灯（近光）开关，扣2分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成操作，扣2分。		
		不能识别转向灯开关，扣2分；不能向客户介绍其功能，		

操作与调整		扣 2 分；不能完成操作，扣 3 分。		
		不能识别雨刮器开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 3 分。		
中控台各设备操作	15	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别 FM 按键，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。		
		不能识别点烟器、烟灰缸，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	15	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；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别后视镜调整开关，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。		
		不能识别行李箱开关按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
商务评价	20	不能解说免钥匙进入系统功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

4. 试题编号：J-2-4 驾驶舱设备操作调整与商务评价（4）

（1）任务描述

序号	考核项目	考核内容	备注
1	车辆防护与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说前雾灯的操作	
		向客户演示并解说完成警示灯的操作	
		向客户演示并解说完成玻璃喷水器的操作	
3	中控台各设备操作	打开冷空调，设置风速为 4 档，风向为除霜	
		打开 FM 收音，调频至 FM105.5MHz，音量为 10	
		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	演示并解说完成电动窗设置为锁止	
		演示并解说为客户完成座椅的调整	
		演示并解说完成行李箱的打开/关闭	

5	商务评价	解说发动机一键启动系统的功能、特点并进行商务评价	
---	------	--------------------------	--

(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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范, 手势合理、姿势到位, 表情自然, 语言流畅, 符合商务接待礼仪 (每项 3 分)		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项, 未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	10	准确查找到车辆基本信息, 不能查找扣 3 分, 识别错误扣 1 分/项; 准确识别仪表信息, 不能查找扣 3 分, 识别错误扣 1 分/项; 正确解说各指示灯与仪表的功能与使用注意事项; 不能说出扣 3 分/项。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	15	不能识别前雾灯开关, 扣 2 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 2 分。		
		不能识别警示灯开关, 扣 2 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 3 分。		
		不能识别玻璃喷水器, 扣 2 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 3 分。		
中控台各设备操作	15	不能识别空调面板, 扣 1 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 2 分。		
		不能识别 FM 按键, 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。		

		不能识别自动变速器操纵杆，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。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	15	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；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别座椅调整开关，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。		
		不能识别行李箱开关按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
商务评价	20	不能解说发动机一键启动系统功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：J-2-5 驾驶舱设备操作调整与商务评价（5）

（1）任务描述

序号	考核项目	考核内容	备注
1	车辆防护与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
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 Auto 档的操作	
		向客户演示并解说完成右转向灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器快速档的操作	
3	中控台各设备操作	打开冷空调，设置最低温度	
		打开 FM 收音，调频至 FM96.5MHz，音量为 12	
		演示并解说完成驻车制动操纵杆的操作	
4	座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	演示并解说完成左后窗的打开/关闭	
		演示并解说为客户完成预紧式安全带的调整	
		演示并解说完成油箱盖的打开/关闭	
5	商务评价	解说发动机涡轮增压系统的功能、特点并进行商务评价	

（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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套
	5	车辆用户手册		3	与车型配套
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量: 60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范, 手势合理、姿势到位, 表情自然, 语言流畅, 符合商务接待礼仪 (每项 3 分)		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项, 未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	10	准确查找到车辆基本信息, 不能查找扣 3 分, 识别错误扣 1 分/项; 准确识别仪表信息, 不能查找扣 3 分, 识别错误扣 1 分/项; 正确解说各指示灯与仪表的功能与使用注意事项; 不能说出扣 3 分/项。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	15	不能识别大灯 Auto 档开关, 扣 2 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 2 分。		
		不能识别转向灯开关, 扣 2 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 3 分。		
		不能识别雨刮器开关, 扣 2 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 3 分。		
中控台各设备操作	15	不能识别空调面板, 扣 1 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 2 分。		
		不能识别 FM 按键, 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。		
		不能识别驻车制动操纵杆, 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。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	15	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; 不能完成操作, 扣 2 分。		
		不能识别预紧式安全带, 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。		
		不能识别油箱盖拉手柄, 扣 1 分; 不能向客户介绍其功能, 扣 2 分; 不能完成操作, 扣 2 分。		

商务评价	20	不能解说发动机涡轮增压系统功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

6. 试题编号：J-2-6 驾驶舱设备操作调整与商务评价（6）

（1）任务描述

序号	考核项目	考核内容	备注
1	车辆防护与信息识别	做好车辆防护	
		车辆基本信息识别	
2	灯光、雨刮等组合开关操作与调整	向客户演示并解说后雾灯的操作	
		向客户演示并解说完成警示灯的操作	
		向客户演示并解说完成雨刮器间歇档的操作	
3	中控台各设备操作	打开冷空调，设置风速为 4 档，风向为迎面出风	
		打开 FM 收音，调频至 FM105.5MHz，音量为 10	
		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	演示并解说完成电动窗一键升操作，儿童窗锁止	
		演示并解说为客户完成后视镜同步调节设置与操作	
		演示并解说完成行李箱的打开/关闭	
5	商务评价	解说泊车辅助系统的功能、特点并进行商务评价	

（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	车辆防护具		3	
	3	汽车专用拆装工具		3	
	4	车辆维修手册		3	与车型配套

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

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范，手势合理、姿势到位，表情自然，语言流畅，符合商务接待礼仪（每项 3 分）		
车辆防护	5	车辆防护位到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分		
车辆信息识别	10	准确查找到车辆基本信息，不能查找扣 3 分，识别错误扣 1 分/项；准确识别仪表信息，不能查找扣 3 分，识别错误扣 1 分/项；正确解说各指示灯与仪表的功能与使用注意事项；不能说出扣 3 分/项。		
灯光、雨刮等组合开关操作与调整	15	不能识别后雾灯开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别警示灯开关，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 3 分。		
		不能识别雨刮器间歇档，扣 2 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 3 分。		
中控台各设备操作	15	不能识别空调面板，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能识别 FM 按键，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。		
		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；不能完成操作，扣 2 分。		
座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	15	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；不能完成操作，扣 2 分。		
		不能设定后视镜同步调节或不能识别后视镜调整开关，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。		
		不能识别行李箱开关按键，扣 1 分；不能向客户介绍其功能，扣 2 分；不能完成操作，扣 2 分。		
商务评价	20	不能解说泊车辅助系统功能、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，次项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

模块二、岗位核心技能

项目一 整车销售

1. 试题编号：H-1-1 电话与展厅接待（1）

（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	按标准话术及时接听电话	
		电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	主动迎接并完成展厅接待	
		礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		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	
		恭送客户直至客户远离视线	

（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	市场上主流车型
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	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	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：H-1-2 电话与展厅接待（2）

（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	按标准话术及时接听电话	
		电话转接应对与恰当获取客户信息资料	
		答复客户有关企业、品牌与产品等相关问题	
		运用标准的电话结束语并尽量邀请客户来店	
2	来店接待	主动迎接并完成展厅接待	
		礼貌、热情接待客户，递送名片，介绍自己	
		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	
		恭送客户直至客户远离视线	

（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	市场上主流车型
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	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
电话接听与应对	10	在电话铃响 3 声内（音乐彩铃 10 秒内）接听电话（3 分）；接听时报店名（1 分）、问候（1 分），左手接电话，右手用笔快速记录相关信息（3 分）并在接听期间选择恰当时机询问客户称呼（2 分）。		
基本信息	10	能清楚、完整的介绍关于销售店信息及销售活动、促销的信息（3 分）；能够清楚、完整的介绍关于车辆大致功能配置（3 分）、价格（2 分）、颜色（2 分）等基本情况。		
礼貌结束	5	主动邀约客户来店（1 分）；电话结束前确认服务（3 分）；礼貌结束语（1 分）。		
客户接待	5	能第一时接待客户并面向客户问候（1 分）；建立良好的第一印象（1 分）；能够礼貌询问出客户的姓氏尊称（1 分），并在交谈过程中使用尊称（1 分）；在开始接待时主动向客户及同行人员递交名片并介绍自己（2 分）。		
客户关注	13	向客户询问是否需要讲解、介绍并根据客户的需要进行对应讲解（3 分）；依据客户需求，有针对性的讲解（3 分）；对客户保持关注，当客户有需要时能及时上前询问是否需要帮助，并及时予以答复（5 分）；在考试时设置为讲解。尽量引导客户进入洽谈区，为进行需求分析做好准备（2 分）。		
恭送客户	2	未恭送客户出门扣 1 分，未送别客户至远离视线扣 1 分。		
服务技巧	5	服务过程中未先和客户打招呼中途离开扣 2 分；回来时未说明原因扣 3 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		

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

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：H-1-3 需求分析与洽谈（1）

（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）	

（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	市场上主流车型
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	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核要点	配分	评分细则	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

4. 试题编号：H-1-4 需求分析与洽谈（2）

（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）	

（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	市场上主流车型
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	消费贷款、车辆保险等相关资料		3	
主要耗材	6	抹布		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核要点	配分	评分细则	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

5. 试题编号：H-1-5 车辆展示与介绍（1）

（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：

考核项目	考核点	备注
车辆展示与介绍	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。	
	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。	

（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	市场上主流车型
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	
主要耗材	6	茶叶、饮料等		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核要点	配分	评分细则	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

6. 试题编号：H-1-6 车辆展示与介绍（2）

（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：

考核项目	考核点	备注
车辆展示与介绍	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。	
	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。	

（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	市场上主流车型

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	
主要耗材	6	茶叶、饮料等		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

考核要点	配分	评分细则	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

7. 试题编号：H-1-7 签约与新车交付（1）

（1）任务描述

场景说明：

姓名	张先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	生意人
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	小学
兴趣、爱好	钓鱼、唱歌	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	对车了解程度	不了解
付款方式	一次性付款	提车时间	周六，上午 10 点
备注： 张先生跟夫人一同来店，想与销售顾问进一步详细洽谈。			

测试内容：

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

（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	市场上主流车型
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		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

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

8. 试题编号：H-1-8 签约与新车交付（2）

（1）任务描述

场景说明：

姓名	张先生	性别	男
年龄	35 岁	职业	生意人
驾龄	考完驾照 1 年	文化程度	小学
兴趣、爱好	钓鱼、唱歌	家庭成员	夫人、小孩（2 个）
年收入	20 万元	对车了解程度	不了解
付款方式	一次性付款	提车时间	周六，上午 10 点
备注： 张先生跟夫人一同来店，想与销售顾问进一步详细洽谈。			

测试内容：

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

（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	市场上主流车型
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		3	
	7	茶叶、饮料等		10	
	8	签字笔		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

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

项目二 汽车营销策划

1. 试题编号: H-2-1 产品促销策划(1)

(1) 任务描述

策划背景:

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

测试内容:

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

序号	考核点	考试内容	备注
1	活动背景分析	能够较准确的进行企业背景信息分析、营销环境分析、产品分析以及消费者分析。	
2	活动策划目的	明确活动目的,做到有的放矢。如活动目的是处理库存产品、提高销售业绩、还是4S店自店宣传推广。	
3	活动对象及主题	明确促销的主要目标对象以及促销的次要目标对象。活动主题是否鲜明,是否具有吸引力。	
4	活动流程及组织	活动流程至少包括前期准备、活动预热、活动细则、活动时间地点、意外防范等内容。活动组织包括人员安排、	

		物资准备、现场管理和控制等内容。	
5	预算及效果评估	对汽车促销活动的费用投入和产出作出预算。预测这次活动会达到什么样的效果。	

注意事项：

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

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

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

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

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

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内		

		内完成策划的汇报（5分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：H-2-2 产品促销策划(2)

（1）任务描述

策划背景：

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

测试内容：

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

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

注意事项：

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

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

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

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

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

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

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

语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：H-2-3 产品促销策划(3)

(1) 任务描述

策划背景：

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

测试内容：

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

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

注意事项：

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

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

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

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

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

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

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

应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

4. 试题编号：H-2-4 产品促销策划(4)

(1) 任务描述

策划背景：

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

测试内容：

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

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

注意事项：

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

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

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

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

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

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

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		

创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：H-2-5 品牌推广策划(1)

（1）任务描述

策划背景：

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

测试内容：

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

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

注意事项：

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

的展板向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

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

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

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

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

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

6. 试题编号：H-2-6，品牌推广策划(2)

（1）任务描述

策划背景：

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

测试内容：

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

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

注意事项：

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

的展板向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

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

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

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

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

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

7. 试题编号：H-2-7 品牌推广策划(3)

（1）任务描述

策划背景：

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

测试内容：

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

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

注意事项：

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

的展板向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

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

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

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

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

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

8. 试题编号：H-2-8 品牌推广策划(4)

(1) 任务描述

策划背景：

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

测试内容：

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

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

注意事项：

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

的展板向评委汇报策划内容（10 分钟），考生回答评委提问（5 分钟）。

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

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

④学生完成展板绘制和答辩后，评委根据学生综合表现，予以给分。

（2）实施条件

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

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务礼仪规范（每项 2 分）。		
展板制作	30	策划内容完整展板绘制清晰（5 分）；策划主题鲜明富有时代感（5 分）；策划目的明确具体（5 分）；策划方案中较好融入互联网+的思维（5 分）；策划可执行性较强（5 分）；在规定时间内完成策划展板制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合展板分层次汇报策划思路（5 分）；汇报中不出现明显的知识性错误（5 分）；汇报能突出策划主题，紧扣策划目的，凸显策划可执行性（5 分）；在规定时间内完成策划的汇报（5 分）。		
问题答辩	10	回答问题思路清晰，能正面回答评委提问（5 分）；寻求评委认同，给出合理解决方案（5 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

项目三 二手车鉴定与评估

1. 试题编号：H-3-1 车辆外观检查与评估

（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	
		左后车门状态检查	
		右前车门状态检查	
		右后车门状态检查	
		行李箱状态检查	
		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	
5	重置成本评估车辆价格	写出计算过程	

车辆基本信息为：一辆私家车，登记日期为 2009 年 9 月，行驶里程数为 11 万公里，评估基准日为 2013 年 5 月，请用重置成本法计算该车价格，成新率用里程法计算。

作业表：

序号	操作项目	记录(对车辆外观状态进行缺陷描述,描述词有划痕、变形、锈蚀、裂缝、凹陷、正常。)
1	车辆信息识别	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	左后车门及漆面厚度	
9	右前车门及漆面厚度	
10	右后车门及漆面厚度	
11	行李箱盖	
12	车顶	
13	前保险杠及漆面厚度	
14	后保险杠及漆面厚度	
15	左前轮	
16	左后轮	
17	右前轮	
18	右后轮	
19	前大灯	
20	后尾灯	
21	前挡风玻璃	
22	后挡风玻璃	

23	四门车窗玻璃	
24	左后视镜	
25	右后视镜	
25	测量并记录轮胎胎纹深度	
26	计算公式	
27	计算结果	
总结：依据检查结果对车辆外观状态评价，并用里程法计算车辆成新率，并计算车辆价格。		

(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 (5x9) 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	漆面厚度检测仪		3	
	5	轮胎深度尺		3	
主要耗材	6	文件夹		3	
	7	签字笔		10	
	8	抹布		10	
	9	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

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 1 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	3	不能查找扣 3 分，识别错误扣 2 分/项。		
发动机舱盖表面及漆面厚度	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。		
左前翼子板及漆面厚度	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。		
左后翼子板及漆	3	未检查扣 3 分，检查方法不正确扣 2 分，检查结		

面厚度		论不正确扣 3 分。		
右前翼子板及漆面厚度	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。		
右后翼子板及漆面厚度	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。		
左前车门及漆面厚度	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。		
左后车门及漆面厚度	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。		
右前车门及漆面厚度	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。		
右后车门及漆面厚度	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。		
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。		
前保险杠及漆面厚度	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。		
后保险杠及漆面厚度	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	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。		
后尾灯	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 3 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	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。		
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		

2. 试题编号：H-3-2 汽车车体部位检查与评估

(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	车体左右对称性检查	目视检查车体左右对称性	
2	车体结构检查	左 A 柱状态检查	
		左 B 柱状态检查	
		左 C 柱状态检查	
		右 A 柱状态检查	
		右 B 柱状态检查	
		右 C 柱状态检查	
		左前纵梁状态检查	
		右前纵梁状态检查	
		左前减震器悬挂部位状态检查	
		右前减震器悬挂部位	
		左后减震器悬挂部位	
		右后减震器悬挂部位	
4	年限法求成新率	填写计算公式	
5	重置成本评估车辆价格	写出计算过程	

车辆基本信息为：一辆私家小轿车，购车日期为 2010 年 5 月，初次登记日期为 2010 年 5 月，行驶里程数为 9 万公里，评估基准日为 2013 年 5 月，请用重置成本法计算该车价格，成新率用年限法计算。

作业表：

序号	操作项目	记录（对车体状态进行缺陷描述，描述词有划痕、变形、锈蚀、裂缝、凹陷、正常。）
1	车辆信息识别	VIN:
		车辆型号:
2	检查车体左右对称性	
3	左 A 柱状态检查	
4	左 B 柱状态检查	
5	左 C 柱状态检查	
6	右 A 柱状态检查	
7	右 B 柱状态检查	
8	右 C 柱状态检查	
9	左前纵梁状态检查	
10	右前纵梁状态检查	
11	左前减震器悬挂部位状态检查	
12	右前减震器悬挂部位状态检查	
13	左后减震器悬挂部位状态检查	
14	右后减震器悬挂部位状态检查	
26	计算公式	
27	计算结果	
总结：依据检查结果对车体状态评价，并用年限法计算车辆成新率，并计算车辆价格。		

（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（5x9）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	文件夹		3	
主要耗材	5	签字笔		10	
	6	抹布		10	
	7	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

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 1 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 3 分，识别错误扣 2 分/项。		
车体左右对称性	5	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 A 柱状态检查	5	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 B 柱状态检查	5	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 C 柱状态检查	5	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。		
右 A 柱状态检查	5	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。		
右 B 柱状态检查	5	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。		
右 C 柱状态检查	5	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。		
左前纵梁状态检查	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。		
右前纵梁状态检查	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。		
左前减震器悬挂部位状态检查	5	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。		
右前减震器悬挂部位	5	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。		
左后减震器悬挂部位	5	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。		
右后减震器悬挂部位	5	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。		
年限法求成新率	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		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：H-3-3 发动机舱静态检查与评估

(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	发动机舱静态检查	机油是否有冷却液混入	
		缸盖外是否有机油渗漏	
		前翼子板内缘、水箱框架、横拉梁是否有凹凸或修复痕迹	
		散热器格栅是否有破损	
		蓄电池电极桩柱是否有腐蚀	
		发动机皮带是否有老化	
		油管、水管是否有老化、裂痕	
		线束是否有老化、破损	
4	里程法求成新率	填写计算公式	
5	重置成本评估车辆价格	写出计算过程	

车辆基本信息为：一辆私家小轿车，购车日期为 2009 年 6 月，初次登记日期为 2009 年 6 月，行驶里程数为 12.8 万公里，评估基准日为 2013 年 5 月，请用重置成本法计算该车价格，成新率用里程法计算。

作业表：

序号	操作项目	记录（对发动机舱状态进行缺陷描述，描述词有划痕、变形、锈蚀、裂缝、凹陷、正常。）
1	车辆信息识别	VIN:
		车辆型号:
2	机油是否有冷却液混入	
3	缸盖外是否有机油渗漏	
4	前翼子板内缘、水箱框架、横拉梁是否有凹凸或修复痕迹	
5	散热器格栅是否有破损	
6	蓄电池电极桩柱是否有腐蚀	
7	发动机皮带是否有老化	
8	油管、水管是否有老化、裂痕	
9	线束是否有老化、破损	
26	计算公式	
27	计算结果	

总结：依据检查结果对发动机舱状态评价，并用里程法计算车辆成新率，并计算评估价格。

（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（5x9）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	文件夹		3	
主要耗材	5	签字笔		10	
	6	抹布		10	
	7	记录夹		10	

（3）考核时量：60 分钟

（4）评分细则

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 1 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 3 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。		
机油是否有冷却液混入	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、横拉梁是否有凹凸或修复痕迹	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。		
散热器格栅是否有破损	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。		

蓄电池电极桩柱是否有腐蚀	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。		
发动机皮带是否有老化	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、水管是否有老化、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。		
线束是否有老化、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		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

4. 试题编号：H-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	
		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，空挡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	

作业表：

序号	操作项目	记录（对发动机启动状态状态进行缺陷描述，描述词有无法启动、一次启动、正常、异常等。）
1	车辆信息识别	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	仪表板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,空挡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	
总结:依据检查结果对发动机启动状态进行评价。		

(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 (5x9) 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	文件夹		3	
主要耗材	5	签字笔		10	
	6	抹布		10	
	7	记录夹		10	

(3) 考核时量: 60 分钟

(4) 评分细则

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 1 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 3 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。		
车辆启动是否顺畅（时间少于 5 秒，或一次启动）	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 3 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。		
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，空挡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	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。		
对发动机启动状态评价	10	未评价扣 10 分，评价不全面扣 5 分，评价不正确扣 10 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：H-3-5 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。

车辆检查与鉴定情况记录表

序号	操作项目	记录
----	------	----

1	车辆基本信息	轻型卡车，型号为 TX1030D，初次登记时间 2012 年 6 月，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，三档提速较好，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，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单位，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）

作业表：

一、车辆信息
解读车辆型号：
二、计算公式
综合成新率公式：
重置成本法公式：
三、计算过程

--

(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；				
主要工具	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	计算器		3	
	2	草稿纸		若干	
	3	签字笔		若干	
	4	记录夹		若干	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

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	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	计算步骤方法正确，结果错误扣 20 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

6. 试题编号：H-3-6 收益现值法评估车辆价格

(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	收益限值法公式	收益限值法计算车辆价格	
3	评估结果	计算过程及结果	

某个体从业者拟购买一辆轻型货车（DFH1050BX）从事营运经营。已知该车剩余使用年限为 4 年。适用折现率为 8%，经预测 4 年内该车的预期收益分别为 1 万元、0.9 万元、0.8 万元和 0.7 万元，试用收益现值法评估该车辆目前的价格。

作业表：

一、车辆信息
解读车辆型号：
二、计算公式
收益现值法公式：
三、计算过程

（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；				
主要工具	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	计算器		3	
	2	草稿纸		若干	
	3	签字笔		若干	
	4	记录夹		若干	

（3）考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

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		
收益限值法公式	40	公式不正确扣 40 分		
评估结果	50	计算步骤方法正确，结果错误扣 20 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

模块三、跨岗位综合技能

项目一 维修业务接待

1. 试题编号：K-1-1 电话预约与接车（1）

（1）任务描述

场景说明：

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。

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：

姓名	王先生	年龄	40
车牌号	湘 A ZY002	车辆购置年月	去年 9 月
上次保养里程	10000 公里	车辆行驶里程	14980 公里
职业	某服装专卖店老板		
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	
		向客户说明相关项目和费用	
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	环车检车	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检车	
		车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料	
		与客户一起环车检车，并详细记录	

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店前台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； (2) 接待吧台一张； (3) 办公椅一把； (4) 客户座椅一把； (5) 有足够的接车空间； (6) 办公电脑、打印机； (7) 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	市场上主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待单		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内防护三件套（方向盘套、座椅垫、脚垫）		3	
	6	茶叶、饮料等		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	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）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒后接听（1 分）；主动问候（1 分）；自报店名、服务顾问称呼 1 分；说明（询问）电话事由（1 分）；准备记录的笔纸（1 分）。		
预约来电	5	询问（确认）客户个人信息（1 分）；询问（确认）客户车牌号及车型（1 分）；询问客户车辆行驶里程（1 分）；询问客户方便来店时间（2 分）。		
	5	向客户说明作业项目（2 分）；向客户说明预估费用（1 分）；向客户说明作业所需时间（1 分）；记录动作（1 分）。		

确认预约	5	再次确认预约的日期和时间（1分）；询问客户预约提醒方式（1分）；提醒客户来店携带保养手册等资料（1分）；提醒客户准时到店（1分）；电话结束前使用恰当结束语，让客户先挂电话（1分）。		
迎接客户	5	帮客户打开车门，迎接下车（1分）；问候客户，自我介绍（2分）；请教客户称呼，确认来意（2分）。		
环车检查	9	提醒客户检查并携带车内贵重物品（2分）；邀请客户一起环车检查（2分）；当客户的面安装防护三件套（3分）；礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料（2分）。		
	8	征得客户同意，进入驾驶室检查（2分）；确认行驶里程、油量（2分）（模拟）；唱检仪表、内饰（模拟）情况（3分）；记录动作（1分）。		
	8	与客户一起检查确认车辆外观（车辆前后、侧方）漆面情况（3分）；检查发动机舱油液（2分）；检查后备箱随车工具（2分）；记录动作（1分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
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		得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：K-1-2 电话预约与接车（2）

（1）任务描述

场景说明：

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。

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：

姓名	王先生	年龄	40
----	-----	----	----

车牌号	湘 A ZY002	车辆购置年月	去年 9 月
上次保养里程	10000 公里	车辆行驶里程	14980 公里
职业	某服装专卖店老板		
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	
		向客户说明相关项目和费用	
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	环车检车	贵重物品安置提醒、邀请客户环车检车	
		车辆防护，向客户索取保养手册等相关资料	
		与客户一起环车检车，并详细记录	

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店前台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； (2) 接待吧台一张； (3) 办公椅一把； (4) 客户座椅一把； (5) 有足够的接车空间； (6) 办公电脑、打印机； (7) 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	市场上主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待单		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	车内防护三件套（方向盘套、座椅垫、脚垫）		3	
	6	茶叶、饮料等		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	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）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒后接听（1 分）；主动问候（1 分）；自报店名、服务顾问称呼 1 分；说明（询问）电话事由（1 分）；准备记录的笔纸（1 分）。		
预约来电	5	询问（确认）客户个人信息（1 分）；询问（确认）客户车牌号及车型（1 分）；询问客户车辆行驶里程（1 分）；询问客户方便来店时间（2 分）。		
	5	向客户说明作业项目（2 分）；向客户说明预估费用（1 分）；向客户说明作业所需时间（1 分）；记录动作（1 分）。		
确认预约	5	再次确认预约的日期和时间（1 分）；询问客户预约提醒方式（1 分）；提醒客户来店携带保养手册等资料（1 分）；提醒客户准时到店（1 分）；电话结束前使用恰当结束语，让客户先挂电话（1 分）。		
迎接客户	5	帮客户打开车门，迎接下车（1 分）；问候客户，自我介绍（2 分）；请教客户称呼，确认来意（2 分）。		
环车检查	9	提醒客户检查并携带车内贵重物品（2 分）；邀请客户一起环车检查（2 分）；当客户的面安装防护三件套（3 分）；礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料（2 分）。		
	8	征得客户同意，进入驾驶室检查（2 分）；确认行驶里程、油量（2 分）（模拟）；唱检仪表、内饰（模拟）情况（3 分）；记录动作（1 分）。		
	8	与客户一起检查确认车辆外观（车辆前后、侧方）漆面情况（3 分）；检查发动机舱油液（2 分）；检查后备箱随车工具（2 分）；记录动作（1 分）。		
语言表达	10	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
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		得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：K-1-3 工单制作与等待服务（1）

（1）任务描述

场景说明：

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：

姓名	刘先生	年龄	40
车牌号	湘 A ZY007	车辆购置年月	2015 年 4 月
上次保养里程	15000 公里	车辆行驶里程	14980 公里
职业	某服装专卖店老板		
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	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	
		向客户说明相关项目和费用	
		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	
		等待期间给与客户适当的关怀	

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店前台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 (2) 接待吧台一张； (3) 办公椅一把； (4) 客户座椅一把； (5) 有足够的接车空间； (6) 办公电脑、打印机； (7) 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	市场上主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待单		3	

	4	签字笔		3	
主要耗材	5	茶水、饮料、零食		若干	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	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）。		
客户引导	10	引导客户到前台就座，姿势到位，面带微笑（2 分）；核对客户个人、车辆信息（8 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）；询问客户更换旧件是否放后备箱（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。		
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		得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

4. 试题编号：K-1-4 工单制作与等待服务（2）

（1）任务描述

场景说明：

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：

姓名	刘先生	年龄	40
车牌号	湘 A ZY007	车辆购置年月	2015 年 4 月
上次保养里程	15000 公里	车辆行驶里程	14980 公里
职业	某服装专卖店老板		
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	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	
		向客户说明相关项目和费用	
		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	
		等待期间给与客户适当的关怀	

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店前台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 (2) 接待吧台一张； (3) 办公椅一把； (4) 客户座椅一把； (5) 有足够的接车空间； (6) 办公电脑、打印机； (7) 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	市场上主流车型

主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待单		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	茶水、饮料、零食		若干	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	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）。		
客户引导	10	引导客户到前台就座，姿势到位，面带微笑（2 分）；核对客户个人、车辆信息（8 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）；询问客户更换旧件是否放后备箱（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。		
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		得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：K-1-5 工单增项服务（1）

（1）任务描述

场景说明：

王先生的车辆主要在市区行驶，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，有明显的抖动，且仪表上的发动机故障灯点亮。10 点 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：

姓名	王先生	年龄	40
车牌号	湘 A XXXXX	车辆购置年月	2015 年 4 月
上次保养里程	60000 公里	车辆行驶里程	64980 公里
职业	某服装专卖店老板		
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。	

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地/工位	具备 4S 店前台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 (2) 接待吧台一张； (3) 办公椅一把； (4) 客户座椅一把； (5) 有足够的接车空间； (6) 办公电脑、打印机； (7) 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	市场上主流车型
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	茶水、饮料、零食		若干	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	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）。		
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（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（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；确认维修总价；请客户签字确认（每项 3 分）		
		（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；交车时请客户签字确认（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。		
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	9	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

6. 试题编号：K-1-6 工单增项服务（2）

（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都曾修补过，刘女士国庆长假准备自驾长途旅游，出于安全考虑，特意来做长途前检修。该车辆的维修作业已派工给机电 3 组肖技师。

上午 9 点 30 分，肖技师告知汽车服务顾问小张，刘女士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，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。刘女士个人信息及车辆资料：

姓名	刘女士	年龄	34
车牌号	湘 A XXXXX	车辆购置年月	2015 年 4 月
上次保养里程	60000 公里	车辆行驶里程	54980 公里
职业	某服装专卖店老板		
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。	

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店前台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 (2) 接待吧台一张； (3) 办公椅一把； (4) 客户座椅一把； (5) 有足够的接车空间； (6) 办公电脑、打印机； (7) 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	市场上主流车型
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	茶水、饮料、零食		若干	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评分内容	配分	评分细则	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）。		
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（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（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；确认维修总价；请客户签字确认（每项 3 分）		
		（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；交车时请客户签字确认（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；思维方式前瞻性；处理方法创造性。（每项 2 分）		
6S 管理	9	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总 分	100	得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

7. 试题编号：K-1-7 交车服务（1）

（1）任务描述

场景说明：

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

测试内容：

序号	测试任务	考核点	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	当面撤去车内防护三件套，并引导车辆离开，和客户道别并目送客户离开	

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店前台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 (2) 接待吧台一张； (3) 办公椅一把； (4) 客户座椅一把； (5) 有足够的交车空间； (6) 办公电脑、打印机 (7) 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	市场上主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待单		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	茶水、饮料、零食		10	
	7	签字笔		10	
	8	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

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，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，就主修项目进行说明（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、保养手册当面归还给客户 (2 分); 当面撤去车内防护三件套 (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。		
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, 此项目整体计 0 分。		
总 分		得 分		

考评员 (签字):

考核时间: 年 月 日

8. 试题编号：K-1-8 交车服务（2）

（1）任务描述

场景说明：

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

测试内容：

序号	测试任务	考核点	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	当面撤去车内防护三件套，并引导车辆离开，和客户道别并目送客户离开	

（2）实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店前台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 (2) 接待吧台一张； (3) 办公椅一把； (4) 客户座椅一把； (5) 有足够的交车空间； (6) 办公电脑、打印机 (7) 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	市场上主流车型
主要工具	2	记录夹		3	
	3	汽车维修接待单		3	
	4	签字笔		3	
主要耗材	5	茶水、饮料、零食		10	
	6	签字笔		10	
	7	记录夹		10	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

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，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，就主修项目进行说明（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、保养手册当面归还给客户（2 分）；当面撤去车内防护三件套（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。		
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，此项目整体计 0 分。		
总 分		得 分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

项目二 汽车配件管理

1. 试题编号：K-2-1 汽车配件仓储管理（1）

（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，并回答配件仓储原则、配件管理等相关问题 3 个。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分别为 A、B，都为常见的四梯货架。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 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	车门外把手
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 (4x4) 平方米； (2) A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3) 配备工作台； (4) 计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分																
过程规范	5	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。																		
	5	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落。																		
摆放规范	32	<p>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）。</p> <p style="text-align: center;">A 货架</p> <table><tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr><tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr><tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr><tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr></table> <p style="text-align: center;">B 货架</p>	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		
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																	

		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		
摆放规范	18	同一层级，同一纵列配件摆放整齐（各个货架的行、列各 4 分），不同货架间的配件移动需借助现场推车，未借助推车或使用推车不当扣 2 分。					
回答问题	30	学生能正确阐述配件仓储原则，配件管理相关问题（共 3 题），语言表达流畅。阐述不正确每题扣 10 分，不全面每题扣 5 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。					
总 分	100	得 分					

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

2. 试题编号：K-2-2 汽车配件仓储管理（2）

（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，并回答配件仓储原则、配件管理等相关问题 3 个。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分别为 A、B，都为常见的四梯货架。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 用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

爆震传感器	火花塞	起动机	汽缸垫
离合器片	燃油滤清器	油箱盖	空调滤清器
凸轮轴	制动器清洗剂	底盘装甲保护剂	车门外把手
前门限位器	自动变速箱油	防冻液	玻璃水

B 货架

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

测试内容：

考核项目	考核点	备注
------	-----	----

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

注意事项：

①整个过程中文明作业，操作规范；

②考试结束后，注意用具归位，保持现场环境整洁。。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件				
场地/工位	具备 4S 店配件管理功能的模拟实训场地或在 4S 店现场考核： (1) 每个工位不应小于 16 (4x4) 平方米； (2) A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3) 配备工作台； (4) 计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m
	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
过程规范	5	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。		
	5	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落。		
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）。 <div>A 货架<table><tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr><tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr><tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr><tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr></table> B 货架<table><tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单元</td><td>雨刮器电机</td><td>车门外把手</td></tr><tr><td>节温器</td><td>制动卡钳</td><td>起动机</td><td>油箱盖</td></tr><tr><td>进气歧管</td><td>离合器片</td><td>发电机</td><td>前门限位器</td></tr><tr><td>油底壳</td><td>自动变速器阀体</td><td>冷凝器总成</td><td>翼子板衬垫</td></tr></table></div>	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	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	离合器片	发电机	前门限位器	油底壳	自动变速器阀体	冷凝器总成	翼子板衬垫		
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																																	
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	离合器片	发电机	前门限位器																																	
油底壳	自动变速器阀体	冷凝器总成	翼子板衬垫																																	
摆放规范	18	同一层级，同一纵列配件摆放整齐（各个货架的行、列各4分），不同货架间的配件移动需借助现场推车，未借助推车或使用推车不当扣2分。																																		
回答问题	30	学生能正确阐述配件仓储原则，配件管理相关问题（共3题），语言表达流畅。阐述不正确每题扣10分，不全面每题扣5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。																																		
总 分	100	得 分																																		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

3. 试题编号：K-2-3 汽车配件仓储管理（3）

（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，并回答配件仓储原则、配件管理等相关问题3个。

需要调整的配件放在现场的两个货架上，分别为A、B，都为常见的四梯货架。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
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”的仓促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 (4x4) 平方米； (2) A、B 货架间距离不得小于 0.5m； (3) 配备工作台； (4) 计时器 1 个。				
主要设备	序号	设备/工具名称	规格/型号	数量	备注
	1	无包装配件		32	常用件和非常用件各 16 种，每种一件
主要工具	2	四梯货架		2	最高层级不得高于 1.5m

	3	配件推车		1	
	4	手套		1	单位：副
	5	系统分区标签		4	
主要耗材	6	抹布		若干	
	7	签字笔		若干	
	8	记录夹		若干	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分																																
过程规范	5	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。																																		
	5	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落。																																		
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）。 <div>A 货架</div> <table><tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr><tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr><tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr><tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr></table> <div>B 货架</div> <table><tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单元</td><td>刮水器开关</td><td>车门外把手</td></tr><tr><td>节温器</td><td>转向节</td><td>车门扬声器</td><td>油箱盖</td></tr><tr><td>曲轴</td><td>制动盘</td><td>发电机</td><td>挡风玻璃雨刮器杆系</td></tr><tr><td>正时链条盖总成</td><td>自动变速器阀体</td><td>蒸发器总成</td><td>前保险杠减震器</td></tr></table>	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	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		
		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																																	
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																																	
摆放规范	18	同一层级，同一纵列配件摆放整齐（各个货架的行、列各4分），不同货架间的配件移动需借助现场推车，未借助推车或使用推车不当扣2分。																																		
回答问题	30	学生能正确阐述配件仓储原则，配件管理相关问题（共3题），语言表达流畅。阐述不正确每题扣10分，不全面每题扣5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。																																		
总 分	100	得 分																																		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

4. 试题编号：K-2-4 汽车配件认知（1）

（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3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，分别为A、B，都为常见的四梯货架。货架各设有16个货位，货位号已标明。其中A货架用来摆放16个常用件（含油辅料），B货架用来摆放16个非常用件（每个系统各4个），B货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

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

B 货架

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

测试内容：

考核项目	考核点	备注
(一) 配件识别	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落	
	配件名称填写正确，字迹清晰工整	
(二) 知识回答	在货架上正确找出指定配件	
	回答问题正确完整（1.火花塞的作用；2.凸轮轴的作用）	
	语言表达清晰流畅	

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。

作业表：

试题编号：		考生姓名：	
填写各货架上的汽车配件名称			
A 货架			
B 货架			

(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 (4x4) 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	工单		1	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分
职业素养	5	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。		
	5	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落。		
配件识别	32	配件名称填写正确，字迹清晰工整（错一个扣 1 分）。 A 货架		

		<table><tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr><tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr><tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr><tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr></table> <p style="text-align: center;">B 货架</p> <table><tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单元</td><td>雨刮器电机</td><td>车门外把手</td></tr><tr><td>节温器</td><td>制动卡钳</td><td>起动机</td><td>油箱盖</td></tr><tr><td>进气歧管</td><td>离合器盖</td><td>发电机</td><td>安全带</td></tr><tr><td>油底壳</td><td>液力变矩器</td><td>空调压缩机</td><td>翼子板</td></tr></table>	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	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		
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																																	
爆震传感器	ABS 液压单元	雨刮器电机	车门外把手																																	
节温器	制动卡钳	起动机	油箱盖																																	
进气歧管	离合器盖	发电机	安全带																																	
油底壳	液力变矩器	空调压缩机	翼子板																																	
知识问答	48	在货架上正确找出指定配件（未能正确找出配件扣 6 分/个）； 回答问题正确完整（1.火花塞的作用；2.凸轮轴的作用；3.起动机的作用）（每题 10 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。																																		
总 分	100	得 分																																		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

5. 试题编号：K-2-5 汽车配件认知（2）

（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 3 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，分别为 A、B，都为常见的四梯货架。货架各设有 16 个货位，货位号已标明。其中 A 货架用来摆放 16 个常用件（含油辅料），B 货架用来摆放 16 个非常用件（每个系统各 4 个），B 货架纵向划分为发动机、底盘、电气设备、车身四个系统分区。

现场摆放情况如下：

A 货架

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

B 货架

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

测试内容：

考核项目	考核点	备注
(一) 配件识别	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋	
	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落	
	配件名称填写正确，字迹清晰工整	
(二) 知识回答	在货架上正确找出指定配件	
	回答问题正确完整（1.机油滤清器的作用；2.转向节的作用；3.蒸发器的作用）	
	语言表达清晰流畅	

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。

作业表：

试题编号：		考生姓名：		
填写各货架上的汽车配件名称				
A 货架				
B 货架				

--	--	--	--	--

(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 (4x4) 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	工单		1	

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分																
职业素养	5	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。																		
	5	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落。																		
配件识别	32	配件名称填写正确，字迹清晰工整（错一个扣 1 分）。 A 货架																		
		<table><tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr><tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr><tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr><tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr></table>	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		
		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																		
		<table><tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单元</td><td>刮水器开关</td><td>车门外把手</td></tr><tr><td>节温器</td><td>转向节</td><td>车门扬声器</td><td>油箱盖</td></tr><tr><td>曲轴</td><td>制动盘</td><td>发电机</td><td>挡风玻璃雨刮器杆系</td></tr><tr><td>正时链条盖总成</td><td>自动变速器阀体</td><td>蒸发器总成</td><td>前保险杠减震器</td></tr></table>	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		
		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																	

知识问答	48	在货架上正确找出指定配件（未能正确找出配件扣6分/个）； 回答问题正确完整（1.机油滤清器的作用；2.转向节的作用；3.蒸发器的作用） （每题10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。		
总分	100	得分		

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日

6. 试题编号：K-2-6 汽车配件认知（3）

（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3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，分别为A、B，都为常见的四梯货架。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	
	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落	
	配件名称填写正确，字迹清晰工整	

(二) 知识回答	在货架上正确找出指定配件	
	回答问题正确完整 (1.节气门清洗剂的作用; 2.ABS 液压单元的作用; 3.冷凝器的作用)	
	语言表达清晰流畅	

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。

作业表:

试题编号：		考生姓名：			
填写各货架上的汽车配件名称					
A 货架					
B 货架					

(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 (4x4) 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	

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

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

考核内容	配分	评分细则	扣分	得分																	
职业素养	5	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。																			
	5	文明作业，轻拿轻放，配件不掉落。																			
配件识别	32	配件名称填写正确，字迹清晰工整（错一个扣 1 分）。 A 货架																			
		<table><tr><td>刹车片</td><td>火花塞</td><td>雨刮片</td><td>汽缸垫</td></tr><tr><td>机油滤清器</td><td>燃油滤清器</td><td>空气滤清器</td><td>空调滤清器</td></tr><tr><td>节气门清洗剂</td><td>制动器清洗剂</td><td>底盘装甲保护剂</td><td>冷媒</td></tr><tr><td>机油</td><td>自动变速箱油</td><td>防冻液</td><td>玻璃水</td></tr></table>				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
		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																			
		<table><tr><td>爆震传感器</td><td>ABS 液压单元</td><td>刮水器开关</td><td>车门外把手</td></tr><tr><td>节温器</td><td>制动卡钳</td><td>起动机</td><td>油箱盖</td></tr><tr><td>凸轮轴</td><td>离合器片</td><td>发电机</td><td>前门限位器</td></tr><tr><td>汽缸盖</td><td>自动变速器阀体</td><td>冷凝器总成</td><td>翼子板衬垫</td></tr></table>				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
		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	48	在货架上正确找出指定配件（未能正确找出配件扣 6 分/个）； 回答问题正确完整（1.节气门清洗剂的作用；2.ABS 液压单元的作用；3.冷凝器的作用）（每题 10 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。																			
总 分	100	得 分																			

考评员（签字）：

考核时间： 年 月 日