

湖南财经工业职业技术学院

汽车技术服务与营销专业技能抽查标准

目 录

一、专业名称	1
二、考核目标	1
三、考核内容	2
(一) 专业基本技能	2
模块一 服务信息与车辆操作	2
模块二 DMS 系统操作	5
(二) 岗位核心技能	7
模块三 整车销售	7
模块四 维修业务接待	11
模块五 鉴定与评估	14
(三) 跨岗位综合技能	15
模块六 汽车营销策划	15
模块七 汽车配件管理	17
四、评价标准	18
五、考核方式	42
六、附录	43

汽车技术服务与营销专业学生技能抽查标准

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. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

本标准要求学生在规定时间内按照企业的操作规范独立完成，主要考核学生在项目完成过程中的表现、操作规范、服务效果及职业素养，全面考核汽车营销与服务专业学生的专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位发展技能，共七个模块（见下表）。

表1 考核类别、考核模块、考核项目表

考核类别	考核模块	考核项目	备注
专业基本技能	模块1：服务信息与车辆操作	项目1：发动机舱目视检查	必考模块
		项目2：汽车底盘目视检查	
		项目3：驾乘舱设备操作与调整	
	模块2：DMS系统操作	项目1：车险承保系统操作	
		项目2：电子商务系统操作	
		项目3：二手车业务系统操作	
岗位核心技能	模块3：整车销售	项目1：电话与展厅接待	必选模块 三选一
		项目2：需求分析与洽谈	
		项目3：车辆展示与介绍	
		项目4：签约与新车交付	

		项目 5: 试乘试驾			
	模块 4: 维修业务接待	项目 1: 电话预约与接车			
		项目 2: 工单制作与等待服务			
		项目 3: 工单增项服务			
		项目 4: 交车服务			
	模块 5: 二手车鉴定与评估	项目 1: 二手车鉴定			
		项目 2: 二手车评估			
	跨岗位发展技能	模块 6: 汽车营销策划		项目 1: 品牌推广策划	必选模块 二选一
				项目 2: 产品促销策划	
模块 7: 汽车配件管理		项目 1: 汽车配件仓储管理			
		项目 2: 汽车配件识别			

三、考核内容

(一) 专业基本技能

模块一 服务信息与车辆操作

1. 发动机舱目视检查

基本要求:

(1) 技能操作与规范要求

①利用基本工具与方法,识别车辆的基本信息与读取发动机故障代码;

②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向客户解说发动机舱内核心部件的名称及功能,并能进行商务评价;

④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,做好相关用品的整理、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. 汽车底盘目视检查

基本要求:

(1) 技能操作与规范要求

①利用基本工具与方法,识别车辆的基本信息与读取底盘电控系统的故障代码;

②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向客户解说汽车底盘核心部件的名称及功能,并能进行商务评价;

④按企业规范,完成汽车底盘目视检查作业项目;

⑤熟练运用维护保养工具检查轮胎和自动变速器油液的检查。

(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,做好相

关用品的整理、工作场所保持清洁、及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，在进行车辆举升与下降操作时，应先确认车辆顶起支点可靠与周边安全；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。

3. 驾乘舱设备操作与调整

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

①利用基本工具与方法，识别车辆的基本信息与读取车身电气系统的故障代码；

②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向客户解说车辆驾乘舱核心零部件（含按键）的名称及功能，并能进行商务评价；

⑤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，做好相关用品的整理、工作场所保持清洁、及时清扫。

②操作过程中遵守企业规范，在启动发动机时，应先确认变速器处于空档或停车档，并拉紧驻车制动；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 DMS 系统操作

1. 车辆承保系统操作

(1) 技能操作与规范要求

在电脑上熟练使用 DMS 系统，完成对客户车辆投保单、核保单、验车单、核保综合单等信息登记与录入。

(2) 职业素养要求

要求考生衣着得体，品行端正，能又快又好的使用指定计算机软件，适应临场变化，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。

爱护考试场所的电脑等设备或仪器，不得用电脑做和考试无关的事情，不得人为损坏电脑。考试完毕后， 机房凳子归位，鼠标、键盘摆放到位，电脑显示操作系统桌面，桌上私人物品自己带走，相关考试用品归位、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. 电子商务系统操作

(1) 技能操作与规范要求

在电脑上熟练使用 DMS 系统，根据给定客户信息推荐客户所需车辆，能在 DMS 系统模拟软件上完成产品基本信息登记、需求分析、车型对比、制订购车方案、采购订单、入库单、预约提车、出库单、交

车确认、售后回访等环节的考核。

（2）职业素养要求

要求考生衣着得体，品行端正，能又快又好的使用指定计算机软件，适应临场变化，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。

爱护考试场所的电脑等设备或仪器，不得用电脑做和考试无关的事情，不得人为损坏电脑。考试完毕后， 机房凳子归位，鼠标、键盘摆放到位，电脑显示操作系统桌面，桌上私人物品自己带走，相关考试用品归位、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。

3. 二手车业务系统操作

（1）技能操作与规范要求

在电脑上熟练使用 DMS 系统，根据给定的车辆图片信息与情境，对车辆基本状况进行检查并记录其技术状况，并在系统上对车辆进行综合评价，且进行估算以及完成车辆鉴定评估报告，最后在系统上，完成二手车评估鉴定工作相关文件的归档。

（2）职业素养要求

要求考生衣着得体，品行端正，能又快又好的使用指定计算机软件，适应临场变化，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。

爱护考试场所的电脑等设备或仪器，不得用电脑做和考试无关的事情，不得人为损坏电脑。考试完毕后， 机房凳子归位，鼠标、键盘

摆放到位，电脑显示操作系统桌面，桌上私人物品自己带走，相关考试用品归位、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。

（二）岗位核心技能

模块三 整车销售

1. 电话与展厅接待

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

- 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

符合汽车销售顾问岗位基本的电话与展厅接待流程要求。电话预约与展厅接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

电话预约与展厅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

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

①具有一定的消费需求心理分析能力，快速分析出来访客户类型以及购买心理、购买需求；

②具备顾问式服务能力，熟悉店内车型结构与性能等信息，通过与客户交谈，推荐满足其需求的车辆并根据不同客户需求制订相应选车方案；

③具有较好的公关能力及沟通能力，能利用辅助工具针对不同的客户类型渲染目标车辆的优势和客户受益点，迅速抓住客户的眼球，给客户留下印象。

(2) 职业素养要求

符合汽车销售顾问岗位基本的需求分析流程要求。需求分析与洽谈完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

需求分析与洽谈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

基本要求：

(1) 技能操作与规范要求

①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

符合汽车销售顾问岗位基本的车辆展示与介绍流程要求。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。

产品介绍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. 试乘试驾

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

- ①必须具备驾驶资质，为客户示范车辆使用；
- ②熟悉试乘试驾流程，能运用商务礼仪与服务技巧完成试乘试驾；
- ③运用沟通技巧，为客户详细介绍车辆性能；
- ④具有良好的客户关注能力与仪表规范。

（2）职业素养要求

符合汽车销售顾问岗位基本的试乘试驾流程要求。接待完毕后，试乘试驾车辆及时归位，并保持车辆的清洁；积极引导客户填写试乘试驾意见调查表并解答客户疑问。

试乘试驾过程中遵守汽车销售顾问岗位的规范与制度；具有较好的礼仪及较强的沟通与表达能力，积极解答客户疑问；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。

5. 签约与新车交付

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

①独立完成销售商谈中的条件洽谈与合同签订；

②按程序完成交车准备与资料清点；

③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

符合汽车销售顾问岗位的流程要求。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。

签约与交车过程中遵守汽车销售顾问岗位的规范与制度；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。

模块四 维修业务接待

1. 电话预约与接车

基本要求：

(1) 技能操作与规范要求

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普通响铃三声后或彩铃 10 秒后接听电话；

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

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，能主动问候客户、主动报店名、询问预约到店的具体时间、准备记录的笔纸；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；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；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

基本要求：

(1) 技能操作与规范要求

①利用维修委托书向客户说明本次服务项目；

②向客户逐项说明各项服务费用及总费用；

③向客户说明免费洗车服务及洗车时间；

④询问客户更换后的旧件处理方式；

⑤向客户说明维修保养时间及预计交车时间；

⑥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）职业素养要求

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。等待期间给予客户适当的关怀。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。

3. 工单增项服务

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

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

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。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

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

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

引导客户动作以及指引动作规范，与客户交谈时面带微笑；引导客户至车辆旁，能对主修项目进行说明按要求完成交车，能向客户说明有关事项；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户；

客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快；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。

模块五 鉴定与评估

1. 二手车鉴定

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

- ①正确描述机动车技术状况变化的情况；
 - ②正确解释汽车各种质量参数和尺寸参数；
 - ③识别水货车及各类改装车；
 - ④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；
 - ⑤对车辆的外观进行检查，并填写相关信息；
 - ⑥对车身进行检查，并填写故障问题；
 - ⑦对车辆的电器设备进行检查，并填写故障问题；
 - ⑧对发动机进行检查，并填写故障问题；
 - ⑨对车辆底盘进行检查，并填写故障问题；
- 注：鉴定时不进行动态检查。

（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，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,评委具有一定的创新与临场应变能力。

2. 二手车评估

基本要求:

(1) 技能操作与规范要求

- ①运用各种方法计算二手车的成新率;
- ②用重置成本法评估车辆,计算价格;
- ③用现行市价法评估车辆,计算价格;
- ④用收益现值法评估车辆,计算价格;
- ⑤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,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,评委,具有一定的创新与临场应变能力。

(三) 跨岗位综合技能

模块六 汽车营销策划

1. 品牌推广策划

基本要求:

（1）技能操作与规范要求

考生利用所学的知识、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，并将策划思路制作 PPT；

考生结合自己制作的 PPT 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

要求考生衣着得体，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。

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。

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 水性笔等相关用品从新定置和归位、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. 产品促销策划

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

熟悉 4S 店汽车产品知识，考生利用所学的知识、技能和可能积累的经验，进行产品促销策划；考生从活动背景分析、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；

考生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

要求考生衣着得体，品行端正，遵纪守法，尊重评委，自尊、自爱、自重。

考生需与时俱进，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。

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。

爱护考试场所的电脑等设备或仪器，不得用电脑做和考试无关的事情，不得人为损坏电脑。考试完毕后，机房凳子归位，鼠标、键盘摆放到位，电脑显示操作系统桌面，桌上私人物品自己带走，相关考试用品归位、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。

模块七 汽车配件管理

1. 汽车配件仓储管理

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

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

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。

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

基本要求：

（1）技能操作与规范要求

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

遵守汽车配件从业人员工作规范与制度；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。

四、评价标准

各抽查项目（不包括模块二 DMS 系统操作）的评价标准包括职业素养与操作规范（含服务效果）两个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，操作规范（含服务效果）占该项目总分

的 80%，成绩 60 分以上评定为合格。各项目评价标准分别见表 2 至表 22。

表 2 发动机舱目视检查项目评分标准

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

		不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
	10	不能解说给定车辆自动变速器功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
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件与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

表 3 汽车底盘目视检查项目评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
车辆防护、 举升与信息 识别	5	车辆防护未到位扣 1 分/项，未做防护扣 5 分。		
	5	举升前车辆四周未做安全检查扣 1 分，轮胎离地时未做安全检查扣 2 分，未落保险状态扣 2 分，不能操作扣 5 分。		
	5	诊断连接不正确扣 2 分，不能进入系统扣 1 分，读取不准确扣 2 分。		
传动系统检 查	8	前轮驱动轴护套检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
转向系统检 查	10	左侧转向拉杆是否弯曲和损坏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
悬架系统检 查	7	左前减震器密封及连接状况检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
制动系统检 查	10	左前制动管路有无泄漏检查，操作错误扣 1 分/项，不能操作扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
轮胎 检查	10	检查轮胎外观状况并分析，错误扣 2 分/项，未向客户解说扣 2 分/项。		
商务	10	不能解说轮胎气压与轮胎异常磨损的关系扣 10 分，分析		

评价		不全扣 5 分/项。		
	10	不能解说麦弗逊式独立悬架的功能、特点扣 5 分，不能进行竞品对比与商务评价扣 5 分。		
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
合计（得分）				

表 4 驾乘舱设备操作与调整项目评分标准

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

座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整	5	不能识别电动窗开关，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成电动窗升降操作，扣2分。		
	5	不能识别预紧式安全带，扣1分；不能介绍其功能，扣2分；不能为完成安全带调整操作，扣2分。		
	5	不能识别油箱盖拉开手柄，扣1分；不能向客户介绍其功能，扣2分；不能完成油箱盖开启操作，扣2分。		
商务评价	10	不能解说车辆大灯照明高度自动调节功能、特点扣5分，不能进行竞品对比与商务评价扣5分。		
	10	不能解说安全气囊/气帘的功能、特点扣5分，不能进行竞品对比与商务评价扣5分。。		
6S管理	10	6S管理每出现错误一次扣1分；掉零件、工具扣1分/次；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计0分。		
合计（得分）				

表5 车险承保项目评分标准

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

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

表 6 汽车电子商务系统操作项目评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
商品基本信息	18	能根据车辆资料正确登记基本装备信息，正确登记安全性配置信息，正确登记舒适性配置信息，正确登记豪华配置信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（13 分）。		
		能进入“商品基本信息”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5 分）。		
需求分析	29	能根据题目背景记录和分析车主的个人信息、家庭信息、工作信息、兴趣爱好、购车用途、购车要求等信息。登记正确完整每空计 1 分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（24 分）。		
		能进入“需求分析”答题页面，保存和提交答题记录		

		得步骤状态分（5分）。		
车型对比	11	能根据客户需求选择合适车型并进行竞品对比，为客户选择最合适的车辆。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（6分）。		
		能进入“车型对比”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
购车方案	17	能根据客户的要求，选择正确的核算车型，并为该车进行购车预算服务，了解国家政策优惠，并正确计算裸车价、税费、保险费及减免补贴等。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		
		能进入“购车方案”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
采购订单	24	在软件系统上，按要求完成车辆在线预订，采购订单项目填写正确，能够正确进行车辆跟踪反馈。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“采购订单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
		能进行查询订单操作（2分），不能查询不得分。		
入库单	32	在软件系统上，完成车辆入库操作，登记车辆入库单。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“入库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
预约提车	17	能够完成客户的预约提车工作，并正确进行预约登记，能够协调车辆转库并进行车辆交车准备登记。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		

		能进入“预约提车”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
出库单	15	能够完成办理车辆出库手续，并完成出库信息的登记。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（10分）。		
		能进入“出库单”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
交车确认	22	能够在交车日期当日提前准备好交车资料，并为客户讲解车辆使用过程中的注意事项，与客户完成交车前的检查，并正确记录检查信息；协助客户办理结算手续，并登记服务信息。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（17分）。		
		能进入“交车确认”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
售后回访	17	能够按时完成售后回访工作，并正确填写回访信息表。登记正确完整每空计1分，记录不正确或不完整不得分，本项共计（12分）。		
		能进入“售后回访”答题页面，保存和提交答题记录得步骤状态分（5分）。		
综合得分	本考题考核点分值共计202分，考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/（∑考核点分值）*100。			

表7 二手车业务系统操作项目评分标准

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

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

表 8 电话与展厅接待操作项目评分标准

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

表9 需求分析与洽谈操作项目评分标准

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

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

表 10 车辆展示与介绍操作项目评分标准

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

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

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

表 11 试乘试驾操作项目评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
礼 仪	10	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
邀请试乘试驾	20	未主动邀请试乘试驾扣 10 分；未能向客户讲解两条试驾路线扣 5 分，未让客户在两条线路中做出选择扣 5 分。		
试乘试驾说明	10	试驾时，未让客户体验，未指出客户关注的车辆动力/刹车/操控/隔音效果/空调等主要性能及优点。（少介绍一项扣 2 分）		
试驾讲解和反馈	20	试驾时，不能消除客户疑虑扣 5 分；未结合竞品对比指出车辆的优势扣 5 分；未结合顾客需求介绍车辆动态性能扣 5 分；试驾后，未征求客户对车辆的感受扣 5 分。		
语言表达	10	口齿不清晰、不流畅扣 4 分；内容无条理、不富逻辑性扣 2 分；用词不准确、恰当、没有分寸扣 2 分；语音语调语气不得当扣 2 分。		
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。		
创新意识	10	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
安全管理	10	未提醒顾客系安全带扣 3 分；试乘试驾专员未系安全带扣 3 分；全程未能把钥匙控制在试乘试驾专员手里扣 4 分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

表 12 签约与新车交付操作项目评分标准

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

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

表 13 电话预约与接车操作项目评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
沟通与问候	5	普通响铃三声后或彩铃 10 秒内接听；主动问候；报店名；询问预约到店的具体时间；准备记录的笔纸（每项 1 分）。		
预约客户来店	1	询问电话来意（每项 1 分）。		
	6	确认顾客车牌号及车型；询问顾客车辆行驶里程；询问顾客方便来店时间（每项 1 分）；有记录动作（1 分）。		
	6	向客户说明作业项目；向客户说明作业所需时间（每项 2 分）。		
	1	预估费用（1 分）。		
确认预约	5	再次确认预约的日期；时间（每项 1 分）。		
		提醒客户准时到店；电话结束前使用恰当结束语；让客户先挂电话（每项 1 分）。		
迎接客户	5	主动出门迎接；为顾客开车门；礼貌欢迎客户的光临（每项 1 分）；恰当的自我介绍（2 分）。		
环车检查	2	提醒客户妥善安置车上贵重物品（2 分）。		
	1	邀请客户一起环车检查（1 分）。		
	4	当面在客户前安装防护四件套（4 分）。		
	2	主动礼貌地请客户提供《保修手册》相关证卡资料（2 分）。		
	12	与客户一起检查确认车外有关信息并记录；与客户一起检查确认车内有关信息并记录（每项 6 分）。		

	12	与客户一起检查确认发动机舱有关信息并记录；与客户一起检查确认行李箱有关信息并记录（每项 6 分）。		
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；语速适中。		
应变能力	6	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	6	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		

表 14 工单制作与等待服务操作项目评分标准

评分内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
客户引导	12	引导客户到前台就座；姿势到位、面带微笑（每项 2 分）；核对客户个人；车辆信息（每项 4 分）。		
估算	24	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（3 分）；询问客户更换后的旧件处理方式（4 分）；向客户说明维修保养时间及预计交车时间（4 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（3 分）。		
等待服务	24	引导客户到休息区就座（3 分）；向客户介绍休息室设施及功能（4 分）；主动向客户提供茶水或饮料（4 分）；提醒客户本次保养/维修时间（3 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，给予客户适当的关怀（5 分）。		

语言表达	8	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当；语速适中。		
应变能力	6	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	6	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		

表 15 工单增项服务操作项目评分标准

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

处理增项服务	3	能联系维修技师，确认新的维修计划。		
事务	3	通知配件仓库，准备相关维修配件与耗材物料。		
语言表达	6	口齿清晰、流畅；内容有条理、富逻辑性、用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。（每项 2 分）		
创新意识	6	压力下思维反应敏捷；情绪稳定；考虑周全（每项 2 分）。		
		思维方式的前瞻性；处理方法的创造性（每项 2 分）。		
6S 管理	10	出现错误一次扣 1 分；掉零件、工具扣 1 分/次；可累计扣分；造成重大人身与财产安全事故，此项目整体计 0 分。		
总分	100	得分		

表 16 交车服务操作项目评分标准

评分内容	配分	考核点	扣分	得分
礼仪	10	着装规范；手势合理；表情自然；语言流畅；姿势到位；以上符合商务接待礼仪规范（每项 2 分）。		
竣工通知	9	通知客户已完成服务（4 分）；提醒客户携带维修委托书副本（4 分）；提醒客户携带随身贵重物品（1 分）。		
效果展示	9	引导客户去交车区，指引动作规范，与客户交谈时面带微笑（3 分）；引导客户至车辆旁，对主修项目进行说明（6 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	9	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（6分）；将装有客户结算单副本、发票的信封双手呈交给客户（2分）。		
恭送客户	10	送客户至车前，将车钥匙、保养手册等当面归还给客户（2分）；当面撤去车内防护四件套（2分）；提醒客户下次保养时间（2分）；客户上车时用手保护其头部，为客户关上车门（2分）；再次感谢客户来店，面带微笑道别，祝用车愉快（2分）。		
语言表达	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；语速适中。		
应变能力	6	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	6	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		

表 17 事故查勘操作项目评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分
设备管理	5	工具、设备及相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫；设备、工具等有无落地现象，是否存在安全隐患。	场地脏乱差； 违纪造成恶劣影响的 本大项记 0 分	
商务礼仪	5	着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务接待礼仪规范。		
汽车燃料的识别和选用方法	10	不能识别汽油主要性能指标、牌号扣 10 分；		
	5	不能正确讲解出汽油的选用原则及使用方法扣 5 分；		
	10	不能识别柴油主要性能指标、牌号扣 10 分；		
	5	不能正确讲解出柴油的选用原则及使用方法扣 5 分；		
汽车润滑材料的识别和选用	5	不能识别发动机润滑油的主要性能指标、牌号扣 5 分；		
	5	不能正确讲解出发动机润滑油的选用原则及使用方法扣 5 分；		

方法				
汽车工作液的识别和选用方法	5	不能识别汽车制动液的主要性能指标、牌号扣 5 分；		
	5	不能正确讲解出汽车制动液的选用原则及使用方法扣 5 分；		
	5	不能识别汽车防冻液的主要性能指标、牌号扣 5 分；		
	5	不能正确讲解出汽车防冻液的选用原则及使用方法扣 5 分；		
	5	不能识别空调制冷剂的主要性能指标、牌号扣 5 分；		
	5	不能正确讲解出空调制冷剂的选用原则及使用方法扣 5 分；		
	5	不能识别减震器油的主要性能指标、牌号扣 5 分；		
	5	不能正确讲解出减震器油的选用原则及使用方法扣 5 分；		
汽车轮胎	10	不能正确识别汽车轮胎参数的扣 10 分。		
说明：在测试过程中造成重大人身安全事故与财产损失的，此项计 0 分。				

表 18 事故车估损操作项目评分标准

表 18-1 事故审核评分表（50 分）

评价内容	考核要点	配分	考核点	备注
职业素养（10）	6s 管理	8	工具、设备及相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫；设备、工具等有无落地现象，是否存在安全隐患。	场地脏乱差；违纪造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	商务礼仪	2	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。	
	单证审核	5	被保险人提供的单证是否齐全、真实。	
		5	查勘定损照片是否符合拍摄规范与要求。	
	定责审核	2	保险利益是否存在。	
		2	出险车辆是否为保险标的。	
		2	驾驶员是否合格。	
		2	案发时间是否特殊。	
		2	出险原因是否保险责任。	
2	事故责任划分是否准确合理。			

操作规范（含服务效果）（40分）		2	上传的资料所反映的现场状况和车损情况是否能合理对应查勘各项信息。	
	定损审核	5	车辆损失项目、损失程度是否准确合理。	
		2	更换的零部件是否按照规定进行了报价。	
		5	得出核损后损失计算金额，出具金额意见。	
		4	对于核损金额低于原报损金额的，必须明确差额原因，明确回复案件上报人员，原则上由外勤人员与相关维修单位或当事人协商解决，必要时可以考虑更换同类别的车辆维修单位。	
说明：在测试过程中造成重大人身安全事故与财产损失的，此项计 0 分。				

表 18-2 事故理赔核定评分表（50 分）

评价内容	考核要点	配分	考核点	备注
职业素养 (5 分)	6s 管理	3	工具、设备及相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁、及时清扫；设备、工具等有无落地现象，是否存在安全隐患。	
	商务礼仪	2	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。	
操作规范 (含服务效果) (45 分)	审核单证	2	按规定提供的单证、是否齐全、准确、规范和全面。	
		2	经办人员填写赔案的有关单证是否齐全、准确、规范和全面。	
	核定保险责任	2	被保险人与索赔人只是否相符	
		2	驶员是否为保险合同约定的驾驶员	
		2	出险车辆的厂牌型号、牌照号码、发动机号、车架号与保险单证是否相符	
		5	出险原因是否属保险责任；出险时间是否在保险期限内	
5	事故责任划分是否准确合理；赔偿责任是否与承保险别相符			

	核定车辆损失及赔款	3	包括车辆定损项目、损失程度是否准确、合理	
		3	更换零部件是否按规定进行了询价,定损项目与报价项目是否一致	
		2	换件部分拟赔款金额是否与报价金额相符	
		3	残值确定是否合理	
	核定人员伤亡及赔款	2	根据查勘记录、调查证明和被保险人提供的“事故责任认定书”、“事故调解书”和伤残证明,依照国家有关道路交通事故处理的法律、法规规定和其他有关规定进行审核	
		2	核定伤亡人员数、伤残程度是否与调查情况和证明相符;核定人员伤亡费用是否合理 被抚养人口、年龄是否真实,生活费计算是否合理、准确	
	核定其他财产损失赔款	5	确定总体维修方案根据照片和被保险人提供的有关货物、财产的原始发票等有关单证,核定财产损失、损余物资处理等有关项目和赔款	
	核定施救费用	5	根据案情和针对施救费用的有关规定,核定施救费用有效单证和金额	
说明:在测试过程中造成重大人身安全事故与财产损失的,此项计0分。				

表 19 产品促销策划操作项目评分标准

考核内容	配分	评分标准	扣分	得分
礼仪	20	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4分)。		
PPT制作	40	策划内容完整,PPT简单明了(5分);策划主题鲜明富有时代感(5分);策划案汇报层次清晰有逻辑(5分);策划目的明确具体(5分);策划要素完整(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 PPT 制作（5 分）。		
策划汇报	20	结合 PPT 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	5	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	5	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	5	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	5	创新的思维方式；处理问题的创造性方法。		
总分	100	得分		

表 20 汽车配件仓储管理操作项目评分标准

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

		B 货架					
		曲轴位置传感器	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	加油口盖		
		进气歧管	离合器盖	发电机	安全带		
		油底壳	液力变矩器	空调压缩机	翼子板		
10	同一层级，同一纵列配件摆放整齐。（行、列各 5 分）						
8	不同货架间的配件移动需借助现场推车。						
应变能力	10	有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。					
6S 管理	10	6S 管理每出现错误一次扣 1 分；可累计扣分；造成重大人身安全事故与财产损失的，此项目整体计 0 分。					
总分	100	得分					

表 21 汽车配件认知操作项目评分标准

考核内容	配分	考核点	扣分	得分			
配件识别	8	正确着装，戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋。（每项 5 分）					
	32	配件名称填写正确，字迹清晰工整：					
		A 货架					
		刹车片	火花塞			雨刮片	汽缸垫
		机油滤清器	燃油滤清器			空气滤清器滤芯	空调滤清器
		节气门清洗剂	制动器清洗剂			底盘装甲保护剂	制冷剂
		机油	自动变速箱油			防冻液	玻璃水
		B 货架					
		曲轴位置传感器	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	加油口盖
		进气歧管	离合器盖			发电机	安全带
	油底壳	液力变矩器	空调压缩机	翼子板			

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

五、考核方式

根据专业技能基本要求，汽车营销与服务专业技能抽查设计了专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位发展技能 3 个部分共七个模块，每个模块下设若干操作试题。抽查时，要求学生能按照相关操作规范独立完成给定任务，并体现良好的职业精神与职业素养。

1. 学生抽选

在本专业有效注册的对象中，随机抽选 10% 的学生作为参考学生，参加当年的技能抽查考试。抽查对象不足 100 人的年度，参考学生不少于 10 人；本专业学生数 10 人以下的（含 10 人）全部学生参加抽查考试；本专业学生数超过 300 人的年度，参考学生不超过 30 人。

2. 试题抽选

考核类别	考核模块	考核项目	项目抽选	参考学生比例	模块抽选
专业基本技能	模块 1：服务信息与车辆操作	项目 1：发动机舱目视检查	检录时现场抽 签		必考
		项目 2：汽车底盘目视检查			

		项目 3: 驾乘舱设备操作与调整		接受抽考学生人数的 20% (必考模块)				
	模块 2: DMS 系统操作	项目 1: 车险承保系统操作	检录时现场抽签	接受抽考学生人数的 20% (必考模块)				
		项目 2: 电子商务系统操作						
		项目 3: 二手车业务系统操作						
岗位核心技能	模块 3: 整车销售	项目 1: 电话与展厅接待	检录时现场抽签 (任选两个项目)	接受抽考学生人数的 30% (三选一)	根据被抽测学生的专业方向, 选择其中一个模块, 并将数据信息上报至教育厅与考点			
		项目 2: 需求分析与洽谈						
		项目 3: 车辆展示与介绍						
		项目 4: 签约与新车交付						
		项目 5: 试乘试驾						
	模块 4: 维修业务接待	项目 1: 电话预约与接车	检录时现场抽签 (任选两个项目)					
		项目 2: 工单制作与等待服务						
		项目 3: 工单增项服务						
		项目 4: 交车服务						
	模块 5: 二手车鉴定与评估	项目 1: 二手车鉴定	检录时现场抽签 (任选两个项目)					
		项目 2: 二手车评估						
		项目 3: 事故查勘						
		项目 4: 事故车估损						
	跨岗位发展技能	模块 6: 汽车营销策划	项目 1: 品牌推广策划			检录时现场抽签	接受抽考学生人数的 30% (二选一)	根据被抽测学生的专业方向, 选择其中一个模块, 并将数据信息上报至教育厅与考点
			项目 2: 产品促销策划					
模块 7: 汽车配件管理		项目 1: 汽车配件仓储管理	检录时现场抽签 (选择两个项目)					
		项目 2: 汽车配件识别						

六、附录

1. 《汽车销售管理办法》;

2. 《全国汽车维修行业行为规范公约》；
3. GB/T 16739.2-2004 《汽车维修企业开业条件》；
4. 汽车维护、检测、诊断技术规范（GB-T18344—2001）；
5. JT/T 511-2004 《汽车维护、检测技术规范》；
6. JY/T 0458-2014 《职业院校汽车类相关专业仪器设备装备规范》。