

汽车技术服务与营销专业技能考核标准

一、专业代码及专业名称

专业代码：500210

专业名称：汽车技术服务与营销

二、考核目标

本标准针对本校汽车技术服务与营销专业，明确职业技能培养目标，搭建职业基本技能测试平台，构建职业基本技能评价指标体系，展示并检验职业基本技能培养效果，促进专业人才培养模式的改革创新，实现专业人才培养质量的全面提升和可持续健康发展。

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、鼓舞效果及职业素养，全面考核汽车技术服务与营销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。

三、考核内容

本专业抽查设计包括专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位发展技能3个部分，共7个模块，每个模块下设考核项目，每个项目对应若干操作试题。

（一）专业基本技能

模块一 服务信息与车辆操作

项目1 发动机舱目视检查

1.技能要求

- ①利用基本工具与方法，识别车辆的基本信息；
- ②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；

③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、蓄电池的电量状况等）并做好工单记录。

2.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。

项目2 驾乘舱设备操作与调整

1.技能要求

①利用基本工具与方法，识别车辆的基本信息；

②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；

③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；

④按规范完成驾乘舱主要设备操作与调整并做好工单记录。

2.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

项目 1 电子商务系统操作

1.技能要求

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。

（考生作答系统自动计算考核得分，计分公式（结果保留两位小数）=考核得分/（ Σ 考核点分值）*100）

2.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。

项目 2 二手车业务系统操作

1.技能要求

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。（计分公式（结果保留两

位小数) =考核得分 / (∑考核点分值)*100)

2.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) 专业核心技能

模块一 整车销售

1. 技能要求

①熟悉整车销售的每个流程，能运用商务礼仪与服务技巧完成销售全过程。

②能独立完成客户来电与展厅接待，具有良好的客户关注能力与仪表规范，能运用沟通技巧，完成客户基本信息与来访意向收集，并记录。

③具备顾问式服务能力，具有较强的消费需求心理分析能力，能够根据顾客不同的需求提供适宜的销售车型。

④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。

⑤具有较好的公关能力及沟通能力，能进行相同品牌车型比对分析，快速完成谈判及处理客户异议。

⑥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；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。

⑦独立完成销售商谈中的条件洽谈与合同签订；按程序完成交车准备与资料清点；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.素养要求

①符合汽车销售顾问岗位的流程要求。每个环节接待完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

②整个销售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；能从客户满意度出发，并向客户说明有关事项；具有分析客户类型及客户心理的能力；对客户突发事件，具有一定的创新与临场应变能力。

模块二 维修业务接待

1.技能要求

①具有较强的沟通与表达能力，能运用电话接待技巧，收集客户信息；

②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；

③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

④向客户说明或询问各项服务事宜并确认；

⑤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。

⑥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；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；熟悉企

业结算流程，能引导客户完成结算并说明有关费用；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.素养要求

①具有较强的服务意识，能够规范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；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。等待期间给予客户适当的关怀。

②符合企业基本的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。操作完毕后，相关用品的定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫。

模块三 二手车鉴定与评估

项目1 二手车鉴定

1.技能要求

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

④对车辆的外观进行检查，并填写相关信息；

注：鉴定时不进行动态检查。

2.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，具有一定的创新与临场应变能力。

项目 2 二手车评估

1. 技能要求

- ①运用年限法计算二手车的成新率；
- ②用现行市价法评估车辆，计算价格；
- ③按照相关要求填写二手车鉴定评估报告。

2. 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，具有一定的创新与临场应变能力。

（三）专业拓展技能

模块一 汽车营销策划

项目 1 产品促销策划

1. 技能要求

①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，结合给定的策划方案，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 个方面进行思考，并将分析思路用电脑制作成 PPT 进行展示。

②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. 素养要求

- ①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。

②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。

③现场汇报口齿清晰、流畅，内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。有压力状况下思维反应敏捷；情绪稳定，考虑问题周到。有一定的创新能力。

④爱护考试场所的设备、仪器、电脑等，不得人为损坏仪器设备。考试完毕后将相关用品重新定置和归位、工作场所保持清洁并及时清扫，符合企业基本的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理要求。

项目2 品牌推广策划

1. 技能要求

①考生利用所学的知识、技能和可能积累的经验，结合考官给定的策划方案，考生从品牌分析、环境分析、消费者分析、确定推广策划方案、可行性分析5个方面对该策划方案进行思考和总结，并将思路用电脑制作成PPT进行展示；

②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. 素养要求

①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。

②现场汇报中口齿清晰、流畅，内容有条理、富逻辑性；用词准确、恰当、有分寸；语音语调语气得当。有压力状况下思维反应敏捷；

情绪稳定，考虑问题周到。有一定的创新能力。

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

模块二 汽车配件管理

项目1 汽车配件仓储管理

1.技能要求

①熟悉汽车系统基本配件、汽车常规保养常用件及油辅料的名称叫法；

②熟悉汽车配件的功能，能对仓库中指定的五种配件的功能进行描述。

③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；

④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.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。

具有较强的配件识别能力及丰富的汽车结构知识；

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。

四、评价标准

（一）评价方式

1.各抽查项目的评价标准包括职业素养考核和操作规范（含服务

效果)考核两个方面,以100分制记分,成绩60分以上评定为合格。

2.为减少主观因素扣分把握的误差,单次最大扣分不大于5分。

3.分步骤和项目配分的,不出现负分,即单步或单项扣分扣完为止。

(二) 分值分配

总分100分,职业素养占总分的20%,操作规范(含服务效果)占总分的80%。

(三) 技能评价要点

《汽车技术服务与营销专业技能考核》考核项目的技能评价要点如下。

表1 汽车技术服务与营销专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	模块一：服务信息与车辆操作	项目1：发动机舱目视检查	礼仪、车辆防护、车辆信息识别、发动机状况检查与判断、主要油液检查、其他设备检查、商务评价、6S管理、工单
			项目2：驾乘舱设备操作与调整	礼仪、车辆防护、车辆信息识别、灯光、雨刮等组合开关操作与调整、中控台各设备操作、座椅、门窗等舒适安全系统等操作与调整、商务评价、6S管理、工单
2	专业基本技能	模块二：DMS系统操作	项目1：电子商务系统操作	商品基本信息、需求分析、车型对比、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
			项目2：二手车业务系统操作	基本信息登记、综合评定、价值估算(按要求二选一)、评估报告、文件归档
3	专业核心技能	模块一：整车销售	1) 礼仪、电话接听与应对、基本信息、礼貌结束、客户接待、客户关注、恭送客户、服务技巧、语言表达、应变能力、创新意识、6S管理; 2) 需求分析、洽谈、语言表达、应变能力、创新意识、6S管理; 3) 车前方介绍、车侧方介绍、车后方介绍、后座舱介绍、发动机舱介绍、驾驶舱介绍、竞品对比、语言表达、应变能力、创新意识、6S管理; 4) 说明步骤、确认信息、疑问回答、交付资料、交车准备、	

			点交资料、确认车辆、交车仪式、语言表达、应变能力、创新意识、6S 管理	
4		模块二：维修业务接待	1) 礼仪、电话预约、确认预约、迎接客户、环车检查、安装防护四件套、证卡资料检查、确认车内外、发动机、行李箱等信息并记录、商务评价、6S 管理； 2) 客户引导、说明本次服务项目、逐项说明各项服务费用及总费用、说明免费洗车服务及时间、说明维修保养及预计交车时间、客户签字、其他说明、商务评价、6S 管理； 3) 说明车况、推介增项服务、说明增加维修服务项目的原由、利好、说明增项服务的具体项目、费用及时间、签订免责协议、其他说明、商务评价、6S 管理； 4) 为客户展示并确认服务效果、引导客户完成结算、按标准完成交车并提醒客户使用车辆注意事项、客户签字、其他说明、商务评价、6S 管理	
5		模块三：二手车鉴定与评估	项目 1：二手车鉴定	车辆信息、车体左右对称性检查、车体结构检查、车辆外观检查、车轮检查、发动机舱检查、驾驶室检查、年限法成新率、现行市价法计算该车价格
			项目 2：二手车评估	现行市价法公式及计算过程、评估结果
6	专业拓展技能	模块一：汽车营销策划	项目 1：产品促销策划	礼仪、PPT 制作、策划汇报、其他注意事项、商务评价、6S 管理
			项目 2：品牌推广策划	礼仪、PPT 制作、策划汇报、其他注意事项、商务评价、6S 管理
7		模块二：汽车配件管理	项目 1 汽车配件仓储管理	配件识别、知识问答、过程规范、摆放规范、应变能力、6S 管理

五、考核方式

根据专业技能基本要求，汽车技术服务与营销专业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 7 个模块，每个模块下设考核项目，每个项目对应一套操作试题。其中，专业基本技能下设两个模块为必考模块，岗位核心技能下设三个模块为选考模块（由学校根据被抽测学生的专业方向选择其中一个模块进行考

核，三选一），跨岗位发展技能下设两个模块为选考模块（抽查前由学生自主选择）。抽查时，要求学生能按照相关操作规范独立完成任
务，并体现良好的职业精神与职业素养。

（一）考题组成

汽车技术服务与营销专业的考题组成如下。

类型	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	模块一：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	接受考核学生人数的 40%	
		项目 2: 驾乘舱设备操作与调整	检录时现场抽签		
	模块二：DMS 系统操作	项目 1: 电子商务系统操作	检录时现场抽签		
		项目 2: 二手车业务系统操作	检录时现场抽签		
专业核心技能	模块一：整车销售		检录时现场抽签	接受考核学生人数的 50%（三选一）	根据考核学生的专业方向，抽选其中一个模块进行考核
	模块二：维修业务接待		检录时现场抽签		
	模块三：二手车鉴定与评估	项目 1: 二手车鉴定	检录时现场抽签		
项目 2: 二手车评估					
专业拓展技能	模块一：汽车营销策划	项目 1: 品牌推广策划	检录时现场抽签	接受考核学生人数的 10%	
		项目 2: 产品促销策划			
	模块二：汽车配件管理	项目 1: 汽车配件仓储管理	检录时现场抽签		

（二）学生抽选

在本专业有效注册的对象中，随机抽选 10% 的学生作为参考对象，参加当年的技能抽查考试。其中，本专业人数不足 100 人时，参考学

生不少于 10 人；本专业学生人数 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，参考学生不超过 30 人。

（三）考生与考题的匹配

1. 每个考生只参与 1 个项目（1 道试题）的考试。
2. 考生第一轮抽签，按参考人数 4:5:1 的比例，分别对应专业基本技能考题、岗位核心技能和专业拓展技能考题；第二轮抽签，在其考核模块的检录现场抽取具体考题。

六、附录

1. 《汽车销售管理办法（2017 年）》
2. 《全国汽车维修行业行为规范公约》
3. 《汽车维修企业开业条件》（GB/T16739-2015）
4. 《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T18344-2016）
5. GB/T 12534-1990 《职业院校汽车类相关专业仪器设备装备规范》（JY/T 0458-2014）