

附件 6

2024 年全国行业职业技能竞赛——第四届全国汽车流通行业职业技能竞赛 机动车检测工（乘用车）技术规则

一、竞赛内容简述

1. 汽车售后服务接待作业

此竞赛模块围绕汽车售后服务企业中的售后服务顾问的岗位技能要求，选择汽车维修任务中的维保服务这一典型工作任务作为竞赛内容。主要包括：礼迎客户、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、维保确认、维保跟踪、交车准备、车辆验收、核单结账和礼送客户等作业。作业过程中的内容需通过汽车维修服务管理平台 V1.0 进行录入和结果输出。

竞赛成绩由业务系统评分和现场裁判评分合计评定，竞赛时长共计 50 分钟，选手作业满分为 100 分，其中业务系统平台操作成绩占 30%，现场裁判评分成绩占 70%。该模块成绩占总成绩的 30%。

此竞赛模块的作业及内容贴合企业实际工作过程，对岗位核心技能及相关拓展技能进行综合考核与评价，包括：车辆问诊、需求分析、解决方案推荐、安全/7S/态度、专业技能能力、工具和系统使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力等综合能力。

2. 车辆性能检测与维修作业

此模块围绕汽车售后服务企业中的汽车检测工的岗位技能要求，选择车辆性能检测与维修作业为竞赛内容。选手需使用专用工具进行车辆检测，检测的范围包括：车身电气及其附属件。根据检测出现的

问题，发现和确认故障点，将所有的故障恢复到车辆的正常状态。

此模块竞赛成绩由业务平台评分和现场裁判评分合计评定，比赛时长共计 30 分钟。满分为 100 分。该模块成绩占总成绩的 35%。

此竞赛模块内容贴合企业实际工作内容，对岗位核心技能及相关拓展技能进行综合考核与评价，主要包括：车辆性能检测与评价、车辆故障维修等核心技能及安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力等综合能力。

3. 汽车发动机检测与故障排查作业

此竞赛模块围绕汽车售后服务企业中的机动车检测工的岗位技能要求，选择汽车发动机测试和拆装为竞赛内容，包含发动机电气故障排查作业和发动机机械故障排查作业任务。发动机电气故障排查作业主要包含确认故障现象、读取发动机电气故障和排除发动机电气故障等。发动机机械故障排查作业主要包含确认发动机机械故障现象、拆装发动机主体和部件、测量发动机部件、确认并排除故障等。作业过程采用汽车底盘检修与发动机拆检测试平台完成，要求选手熟练掌握发动机相关故障检测与排查相关作业及设备使用技能。

此模块竞赛成绩由业务平台和现场裁判评分合计评定，竞赛时长共计 60 分钟，选手作业满分为 100 分。该模块成绩占总成绩的 35%。

此竞赛模块内容贴合企业实际工作内容，对岗位核心技能及相关拓展技能进行综合考核与评价，主要包括：发动机拆装与故障检修的核心技能及安全/7S/态度、专业技能能力、工具及设备的使用能力、资料和信息查询能力、数据判断和分析能力等综合能力。

二、竞赛样题

1. 汽车售后服务接待作业

一、任务描述

根据情境开展常规保养客户的邀约及接待工作任务，主要包括：礼迎客户、环车检查、车辆问诊、需求分析、增项推荐、维保确认、维保跟踪、交车准备、车辆验收、核单结账和礼送客户等作业。并通过汽车维修服务管理平台 V1.0 完成信息的录入及登记工作。

二、情境信息

1. 基础信息

xxxx年xx月xx日,某汽车销售服务有限公司的服务顾问高某根据客户情况主动邀约客户到店进行保养,在预约当天,接待预约客户到店进行xx万公里车辆常规保养业务。

服务类型	常规保养
客户类型	预约客户
配合程序	电话邀约：配合服务顾问进行保养电话邀约。 上场配合：电话邀约后，顾客自行坐到驾驶室等待，听从选手指引，配合选手完成服务接待相关工作任务。 在配合进行灯光检查时：客户受选手邀请配合进行灯光检查，选手在车辆前方向客户发出灯光检查口令，客户配合打开对应灯光。 客户回访环节：在选手送别客户后，进行模拟电话回访，客户下车在客户休息区等待并接听回访电话。 客户话术：客户会按照竞赛要求进行相应对话，对所有选手提出相同的疑问。
客户信息	客户姓名：刘某 客户电话：1330158xxxx 客户身份证：12022519900718xxxx 其他信息：需选手通过管理平台查询或询问客户获取

2. 业务人员信息

车间负责人	党某	维保技师	王某	质检员	王某
库管员	杨某	总检员	王某	预结算人	高某
收款人	孙某				

3. 业务信息

收费标准	普通轿车	服务车间	维修车间
分配工位	保养1	质检结果	(默认质检合格)

4. 服务项目对照表

服务项目编号	服务项目名称	服务用料	用料数量	服务工时
DF-BY-0001	更换机油滤清器	机油滤清器	1个	0.25
DF-BY-0002	更换机油	SP/5W-20全合成 机油	4升	0.25

DF-BY-0003	更换空气滤芯	空气滤芯	1个	0.25
DF-BY-0004	更换空调滤芯	空调滤芯	1个	0.25
DF-BY-0005	更换刹车油	刹车油	1.5升	0.5
DF-BY-0006	更换变速箱油	变速箱油	6升	1.0
DF-BY-0007	更换火花塞	火花塞	4个	0.5
DF-QX-0001	清洗空气滤芯	--	--	0.25
DF-QX-0002	清洗空调滤芯	--	--	0.25

5. 备选配件信息对照表

配件编号	配件名称	配件品牌	配件规格	配件价格	配件说明
JSD-0020-Q	SM/0W-20全合成机油	嘉实多	1升	180.00	大品牌
F1-0520-Q	SP/5W-20全合成机油	---	4升	225.00	原装配件,店内主推
CC-70000	SL/5W-30矿物质机油	长城	4升	110.00	半合成机油,非客户强烈要求不选
1012200-H07-00	机油滤清器	---	单支装	30.00	原装配件,店内主推
BO-503	机油滤清器	博士	单支装	50.00	利润高,大品牌
8100108-ST01	空调滤芯	---	单支装	135.00	原装配件,店内主推
23889973	空调滤芯	曼牌	单支装	150.00	利润高,大品牌
CC-3000000000-T4	制动液	长城	1.5升	60.00	性价比高,店内主推,利润高,质量可靠
MF-3700000001-ZD	自动变速箱油	美孚	1升	300.00	性价比高,店内主推,利润高,质量可靠
LKR8GI-8	火花塞	NGK	单支装	125.00	性价比高,耐用性好
3707200-H07-00	火花塞	博士	单支装	140.00	耐用性一般,需定期检查
1109120-SN01	空气滤清器芯	---	单支装	80.00	原装配件
2133435-XHB	发动机下护板	---	个	188.00	原装配件
4100027-ST04	转向灯灯泡	---	个	60.00	原装配件
2904600-SSTY	发动机机爪	---	个	600.00	原装配件
4500037-SF03	车窗升降器	---	个	500.00	原装配件
4100025-SETY	高位刹车灯	---	个	400.00	原装配件

2904536-FET	转向助力器	---	个	3000.00	原装配件
000001010020	氟	---	个	30.00	原装配件
45102056-SFTR	右后门锁总成	---	个	800.00	原装配件
2133434-DPZJ	底盘装甲	---	1.5升	45.00	原装配件

6. 增项推荐备选项目

服务项目编号	服务项目名称	服务用料	用料数量	标准价格	服务工时
DF-ZJ-0001	加装发动机下护板	发动机下护板	1	160.00	0.5
DF-WX-0001	更换转向灯灯泡	转向灯灯泡	1	10.00	0.1
DF-WX-0008	四轮定位	-	-	245.00	0.25
DF-BY-0008	蓄电池检测	-	-	-	0

三、注意事项

- (1) 话术组织及具体进行哪些环节由选手自行决定；
- (2) 当竞赛倒计时结束或裁判宣布竞赛结束时，选手则不可再进一步开展业务流程，应回到等候区，由工作人员统一带出竞赛场地。

2. 车辆性能检测与维修作业

一、任务描述

选手担任售后技师高某，根据情境开展车辆性能检测与维修作业。需使用专用工具进行车辆检测，检测的范围包括：车身电气及其附属件；根据检测出现的问题，发现和确认故障点，将所有的故障恢复到车辆的正常状态。

二、情境信息

xxxx年xx月xx日，某汽车销售服务有限公司的售后技师高某根据服务顾问派单显示需要对陈某的车辆进行性能检测与维修作业，包含任务如下：

任务1：使用专用工具进行车辆检测，检测的范围包括：车身电气及其附属件等。

任务2：根据检测出现的问题，明确维修/更换部件方式。包含车身电气及其附属件等。

3. 汽车发动机检测与故障排查作业

一、任务描述

根据客户抱怨排除发动机故障，操作过程中，严格遵守安全作业规范。

客户抱怨：发动机运行异常、加注燃油跳枪。

在确定故障的作业中，先排除发动机电气故障后，在排查发动机机械故障。

发现故障后应向裁判展示，电气故障需在电路图上指出相应电气线路(包括端子和正确的导线)或零部件，并将故障的简要描述填写在报告单上，机械故障根据裁判的指令修复故障。

发动机电气测量结果需要填写测量状态、测量点、标准数值、测量数值和判断结果。发动机机械故障测量结果需要填写测量点位、标准数值、测量数值和判断结果。

故障类型可能包括:线路断路、插头松动或脱落、元件装配故障、元件型号错误、元件本体损坏等。

二、情境信息

选手担任维修技师,开展发动机电气故障和机械故障检修,主要包括:确认故障现象和排除发动机电气故障,根据发动机机械故障拆卸、测量和更换相应的部件,并装回发动机。

三、注意事项

当竞赛倒计时结束或裁判宣布竞赛结束时,选手则不可再进一步开展作业流程,应回到等候区,由工作人员统一带出竞赛场地。

三、竞赛物料清单

1. 汽车售后服务接待作业

序号	类别	设施设备名称	要求数量	单位	使用项目
1	车辆、技术平台	汽车维修服务管理平台 V1.0	1	套	汽车服务接待竞赛流程开展
2		车辆(配车钥匙、用户手册、保养手册)	1	台	汽车服务接待竞赛流程开展
3	网络及电子设备	服务器(含鼠标键盘显示器)	1	台	服务器
4		工作站(含鼠标键盘显示器)	1	台	汽车维修服务管理平台 V1.0
5		交换机	1	台	连接服务器、工位工作站、工位无线路由器
6		小蜜蜂(含收音、扩音设备、支持蓝牙及频道形式选择)	1	套	客户扩音设备,使用1套
7		LED 计时器	1	台	记录比赛时间
8		监控直播设备	1	套	监控工位情况
9		直播画面转播设备	1	套	控制视频的录制及转播(本模块场地共用)
10		网线	若干	若干	布置工位电脑网络
11		插线板	若干	若干	工位供电、计时器供电
12		录音笔(16G)	1	个	收录现场选手声音,使用1个
13	作业工具	故障诊断仪	1	台	车辆预检使用
14		座机	1	台	邀约使用
15		工作夹板	1	个	辅助服务顾问开展服务工作
16		黑色签字笔	1	支	记录信息使用,使用1支
17		车内防护三件套	1	套	竞赛作业使用,每组使用1套
18		擦拭布	1	条	辅助服务顾问开展服务工作
19		抽纸	1	包	辅助服务顾问开展服务工作

序号	类别	设施设备名称	要求数量	单位	使用项目	
20		保养提示贴	1	张	使用 1 张	
21		线手套	1	副	使用 1 副	
22		丝绸手套	1	副	使用 1 副	
23	基础物料	工位桌椅（2 桌 2 椅）	1	套	放置工作电脑	
24		灭火器	1	个	安全物料	
25		清洁工具套装（扫帚、簸箕、拖把）	1	套	工位 7S 整理	
26		垃圾桶	1	个	工位 7S 整理	
27		名片盒	1	个	放置名片	
28		行驶证保护皮	1	个	装载证件资料	
29		白纸	若干	若干	辅助服务顾问开展服务工作	
30		计算器	1	个	辅助服务顾问开展服务工作	
31		打印机（含硒鼓）	1	台	辅助服务顾问开展服务工作	
32		硒鼓	1	个	辅助服务顾问开展服务工作	
33		接待台（1 桌）	1	个	辅助服务顾问开展服务工作	
34		休息区桌椅（1 桌 3 椅）	1	套	辅助服务顾问开展服务工作	
35		饮水机、饮料（三种不同）、托盘	1	套	辅助服务顾问开展服务工作	
36		车轮挡块（橡胶）	1	套	竞赛作业使用，4 个	
37		备用蓄电池	1	个	车辆应急备用	
38		打印资料	选手情境信息	1	份	描述任务情景，使用 1 份
39			服务顾问名片	1	张	竞赛所需资料，使用 1 张
40			定期保养对照表	1	张	使用 1 张
41	保养手册		1	份	竞赛所需资料	
42	接车检查单		1	张	竞赛所需资料，每组 1 张	
43	桌签（评委席、物料工位、接待工位、收银工位、休息区）		1	套	标记工位	
44	评委物料	评分表	2	份	评分使用	
45		秒表	1	个	裁判记录时间使用	
46		评委桌椅（1 桌 2 椅）	1	套	裁判打分桌椅	
47		板夹	2	个	评分使用	
48		铅笔	2	支	评分使用	
49		橡皮	2	块	评分使用	
50		签字笔	2	支	评分使用	

2. 车辆性能检测与维修作业

序号	类别	设施设备名称	要求数量	单位	使用项目
1	车辆、竞赛	车辆	1	套	竞赛作业使用

2	平台	车辆检测平台套装	1	套	竞赛作业使用
3	网络及电子设备	LED 计时器	1	台	记录比赛时间
4		监控直播设备	1	套	监控工位情况
5		直播画面转播设备	1	套	控制视频的录制及转播（本模块场地共用）
6		插线板	1	若干	工位供电、计时器供电
7	基础物料及作业工具	车内防护三件套	1	套	竞赛作业使用，每组使用 1 套
8		车身防护三件套	1	套	竞赛作业使用
9		车轮挡块	4	个	竞赛作业使用
10		擦拭布	1	条	竞赛作业使用
11		工作夹板	1	个	竞赛作业使用
12		黑色签字笔	1	支	竞赛作业使用
13		线手套	1	副	竞赛作业使用，每组使用 1 副
14		工位桌椅（1 桌）	1	套	竞赛作业使用
15	灭火器	1	个	安全物料	
16	工具、设备设施	汽车故障诊断仪	1	台	拆装检修工具
17		万用表	1	个	拆装检修工具
18		智能充电机	1	台	拆装检修工具
19	打印资料	选手情境信息	1	份	描述任务情景，使用 1 份
20		选手报告单	1	份	每组使用 1 份
21		维修手册	1	套	竞赛所需耗材
22		电路图	1	套	竞赛所需耗材
23		桌签（评委席、选手工位）	1	套	标记工位
24	评委物料	评分表	2	份	评分使用
25		秒表	1	个	裁判记录时间使用
26		评委桌椅（1 桌 2 椅）	1	套	裁判打分桌椅
27		板夹	2	个	评分使用
28		铅笔	2	支	评分使用
29		橡皮	2	块	评分使用
30		签字笔	2	支	评分使用

3. 汽车发动机检测与故障排查作业

序号	类别	设施设备名称	要求数量	单位	使用项目
1	技术平台	汽车底盘检修与发动机拆检测试平台	2	套	汽车发动机拆装检修竞赛流程开展，1 套用于发动机电气故障排查，另外 1 套使用发动机秃机，用于发动机部件拆装
2	网络及电子设备	LED 计时器	1	台	记录比赛时间
3		监控直播设备	1	套	监控工位情况
4		直播画面转播设备	1	套	控制视频的录制及转播（本模块场地共用）

序号	类别	设施设备名称	要求数量	单位	使用项目	
5		插线板	若干	若干	工位供电、计时器供电	
6	基础物料及作业工具	工作夹板	1	个	测量数据记录使用	
7		黑色签字笔	1	支	竞赛作业使用	
8		丁腈磨砂手套	1	副	竞赛作业使用, 每组使用 1 副	
9		护目镜	1	副	竞赛作业使用, 使用 1 副	
10		吸油纸(无尘擦拭纸)	1	卷	竞赛作业使用	
11		无尘擦拭纸落地支架	1	个	发动机拆装检修使用	
12		工位桌椅(1桌)	1	套	记录测量数据使用	
13		工作台	2	张	放置工具物料	
14		灭火器	1	个	安全物料	
15		清洁工具套装(扫帚、簸箕、拖把)	1	套	工位 7S 整理	
16		垃圾桶	1	个	工位 7S 整理	
17		抹布	2	块	竞赛作业使用	
18		汽车故障诊断仪	1	台	拆装检修工具	
19		尾气抽排系统	1	套	竞赛作业使用	
20		常用工具	160 件汽修工具套装	1	套	发动机拆装检修使用
21			旋具套装组合	1	套	发动机拆装检修使用
22			零件车	1	套	发动机拆装检修使用
23			网格式工具车	1	个	发动机拆装检修使用
24	八抽屉柜型工具车		1	个	发动机拆装检修使用	
25	吹气枪(短嘴)		1	把	发动机拆装检修使用	
26	柔性吸力棒		1	根	发动机拆装检修使用	
27	12.5mm 系列转接头		1	个	发动机拆装检修使用	
28	10mm 系列转接头		1	个	发动机拆装检修使用	
29	6.3mm 系列转接头		1	个	发动机拆装检修使用	
30	指针式扭力扳手		1	把	发动机拆装检修使用	
31	预置式扭矩扳手 (1~5 N·m)		1	把	发动机拆装检修使用	
32	预置式扭矩扳手 (5~25N·m)		1	把	发动机拆装检修使用	
33	预置式扭矩扳手 (20~100N·m)		1	把	发动机拆装检修使用	
34	预置式扭矩扳手 (60~340N·m)		1	把	发动机拆装检修使用	
35	扭力角度规		1	把	发动机拆装检修使用	
36	一字十字螺丝批组套		1	套	发动机拆装检修使用	
37	钳子套装		1	套	发动机拆装检修使用	
38	鲤鱼钳		1	把	发动机拆装检修使用	
39	防震橡皮锤		1	把	发动机拆装检修使用	
40	开口扳手		1	把	发动机拆装检修使用	
41	钢板尺(0-150mm)		1	把	发动机拆装检修使用	

序号	类别	设施设备名称	要求数量	单位	使用项目	
42		钢板尺（0-300mm）	1	把	发动机拆装检修使用	
43		外径千分尺（0~25mm）	1	把	发动机拆装检修使用	
44		外径千分尺（25~50mm）	1	把	发动机拆装检修使用	
45		外径千分尺（50~75mm）	1	把	发动机拆装检修使用	
46		外径千分尺（75~100mm）	1	把	发动机拆装检修使用	
47		游标卡尺（0~150mm）	1	把	发动机拆装检修使用	
48		游标卡尺（0~300mm）	1	把	发动机拆装检修使用	
49		塞尺	1	把	发动机拆装检修使用	
50		百分表	1	个	发动机拆装检修使用	
51		百分表磁力表座	1	个	发动机拆装检修使用	
52		百分表测量延长杆	1	根	发动机拆装检修使用	
53		铲刀	2	把	发动机拆装检修使用	
54		机油壶	1	个	发动机拆装检修使用	
55		洗油盆	1	个	发动机拆装检修使用	
56		防冻液接液桶	1	个	发动机拆装检修使用	
57		敞口塑料漏斗	1	个	发动机拆装检修使用	
58		手电筒	1	个	发动机拆装检修使用	
59		智能充电机	1	台	发动机拆装检修使用	
60		多功能聚光头灯	2	个	发动机拆装检修使用	
61		6.3mm 系列转向接杆	1	根	发动机拆装检修使用	
62		专用工具设备	气缸烟雾检漏仪	1	套	发动机拆装检修使用
63			发动机飞轮锁止专用工具	1	套	发动机拆装检修使用
64			正时拆装专用工具	1	套	发动机拆装检修使用
65			凸轮轴摆放支架	1	个	发动机拆装检修使用
66			油底壳密封处分离器	1	套	发动机拆装检修使用
67			油封安装工具	1	套	发动机拆装检修使用
68			油封拆卸工具	1	套	发动机拆装检修使用
69			密封胶打胶枪	1	把	发动机拆装检修使用
70			万用表	1	个	发动机拆装检修使用
71			试灯	1	个	发动机拆装检修使用
72		打印资料	选手情境信息	1	份	描述任务情景，使用 1 份
73	选手报告单		1	份	每组使用 1 份	
74	发动机维修手册		1	套	竞赛所需耗材	
75	桌签（评委席、选手工位）		1	套	标记工位	

2. 竞赛场地划分为检录区、现场服务与技术支持区、休息区、医疗区、观摩通道等。

3. 赛场主通道宽 3m，符合紧急疏散要求，并有保安、公安、消防、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件。

4. 根据赛项特点，划分多个相同的竞赛工位，竞赛工位相对独立，确保选手独立开展竞赛，不受外界影响。

5. 赛场有隔离标示或护栏，确保选手在不受外界影响的情况下参加竞赛。赛场提供稳定的照明、水、电和供电应急设备等。

6. 竞赛场地宽敞明亮，有空调或风扇等降温措施，地面干燥。

7. 每个竞赛工位配有相应数量的清洁器具。

8. 赛场除了备有常用干粉灭火器、消防沙外，每个区域配备水基型灭火器以应对电动汽车的电气安全事故。

9. 赛区内配备的厕所、医疗点、维修服务站、生活补给站、垃圾分类收集点等都在警戒线范围内，确保竞赛在相对安全的环境内进行。

五、评分点

1. 汽车售后服务接待作业

此竞赛项目为软件系统评分，试题分配及赋分如下：

序号	评分要点	得分条件	分值	小计
1	能进行工位7S操作	整理、整顿，竞赛全程使用工具设备合理摆放	1	15
		清理、清洁，竞赛后恢复工位	1	
		素养：安全操作工具设备	1	
		安全：安全操作工具设备	1	
	设备和工具安全检查	检查作业所需的工具设备是否完备	1	
		检查作业环境是否配备灭火器	1	
	商务礼仪规	注重个人卫生及形象	1	

序号	评分要点	得分条件	分值	小计
	范	仪表端庄，表情和蔼可亲，自然真诚，姿态自然大方	1	
		吐字清晰，语速适中，语句流畅	1	
		用词准确、恰当，逻辑清晰	1	
	操作规范	作业过程中工具、证件等无掉落	3	
		作业过程中规范操作	2	
2	礼迎客户	帮顾客开门、为客户护顶、礼貌请客户下车	1	85
		含自我介绍、正确递名片、礼貌寒暄	1	
		适当赞美客户，适当推销自己和企业，表现亲和自然	2	
	环车检查	请维保客户出示行驶证和钥匙，提醒客户取走贵重物品，记录基本信息	2	
		记录座椅位置，按照规定做好车辆防护	1	
		检查驾驶室，正确唱检仪表信息：行驶里程、剩余油量、有无故障灯等并记录，正确进行灯光操作	2	
		唱检其他信息：安全带，座椅调节，四门车窗玻璃升降、遮阳板及化妆镜灯，车内反光镜及空调出风口等进行贵重物品提醒并记录	2	
		检查左前方，唱检左前门、左前翼子板，左前轮胎胎面、轮毂、气门嘴帽等主要项目和结果，并记录	2	
		检查正前方，唱检机舱盖、进气格栅、保险杠并记录	2	
		打开机舱盖，规范检查机油：唱检冷却液、制动液、玻璃水等各油液液位以及各线束管路连接等，并记录	2	
		检查右前方，唱检右前门、右前翼子板，右前轮胎等主要项目和结果	2	
		检查右后方，唱检右后门、右后翼子板，右后轮胎胎面、轮毂、气门嘴帽、加油口等主要项目和结果，并记录	2	
		检查正后方，唱检后备箱盖、后保险杠等主要项目和结果，并记录	2	
		打开后备箱盖检查后备箱随车工具等，并记录	2	
	车辆问诊	发现车辆缺陷，建议增补或修复	2	
		邀请客户在预检单上签字	2	
		环车检查时，在适当时候询问客户车辆使用状况及存在问题，并做好记录	2	
		能快速、准确解答客户异议	2	
	需求分析	环车检查时，在适当时候主动询问客户车辆保养后的使用打算，需求分析充分，建议得当，推介合理	2	
		接车时体现厂家服务特色、体现专业性人文关怀，向客户介绍特色服务，进行使用与保养说明，介绍说明合理	2	
		能使用服务规范及相关政策，正确解答客户问题	2	
	增项推荐	根据问诊情况，专业地推荐维修服务增项，并作项目简介和价格预算	2	
		根据用车打算，分析客户需求，专业地推荐精品服务增项，并作项目简介和价格预算	2	
		挖掘潜在需求，提供专业建议，专业地推荐特色服务增项，并作项目简介和价格预算	2	
		能快速、准确应对客户疑问	2	

序号	评分要点	得分条件	分值	小计
	维保确认	引导客户到维修服务接待台落座；为客户提供三种以上饮品供选择，并礼貌地递送	2	
		确认客户基本信息，请顾客最后确认本次常规保养项目、维修项目、精品、特色服务项目，预估价格和完工时间	2	
	维保跟进	记录并打印维修工单，邀请客户在维修工单上签字	2	
		引导客户至休息区入座休息，等待完工交车	1	
		再次与客户确认预估维保完成交车时间	1	
	交车准备	对竣工车辆自检，准备好交车相关物品，通知客户可以交车	2	
	车辆验收	礼貌规范地邀请客户查看竣工车辆，陪同客户顺时针方向查看	2	
		向客户解释常规保养项目，告知已为其洗车，让客户满意	2	
		向客户解释维修服务项目、精品服务项目，让客户满意	2	
		打开机舱进行项目说明，规范展示机油更换成果	2	
		打开后备箱进行项目说明	2	
		旧件展示并询问处理方式	2	
		解答客户疑问，消除客户疑虑	2	
		交车时体现服务特色，提醒客户关注微信，体现专业性人文关怀；对车辆在使用、维护、安全等方面的注意事项进行简要说明	2	
	核单结账	陪客户至维修服务接待台落座，向客户解释并核对常规、维修、精品、特色收费项目，尊重客户的知情权	2	
		消除客户在价格上疑虑，让客户明白消费、满意而归	2	
		礼貌地请客户核对结算单，并在结算单上签字	1	
		陪同客户至收银处，完成结账、付款、交接发票和开具出门证	1	
	礼送客户	当面取下车辆防护用品，向顾客建议下次保养时间，并征得客户同意，张贴保养提示贴	1	
		向顾客解释回访的目的，征求并确认回访时间，规范礼貌地引导顾客上车	1	
感谢顾客光临，礼貌地询问对于本次服务的满意程度，与顾客道别，行目送礼目送顾客开车远去，客户回访铺垫		2		
合计			100分	

2. 车辆性能检测与维修作业

序号	评分要点	得分条件	分值	小计
1	故障现象检查及车辆信息记录	作业准备 进行场地检查； 进行工具检查； 进行车辆防护； 进行人员防护。	3	10
2		环车检查 进行车辆外观检查； 查找并记录VIN码。	2	
3		车辆功能检查 进行车辆照明和雨刮系统功能检查； 进行门窗、进入控制和警示系统功能检查； 进行自动空调系统功能检查。	5	

序号	评分要点	得分条件	分值	小计	
4	故障点诊断与排除	故障现象记录	正确记录故障现象。	8	80
5		故障码与数据流读取	正确使用故障诊断仪读取故障码与数据流，并记录到选手报告单中。	8	
6		故障原因分析	进行车辆故障原因分析，并记录在选手报告单中； 梳理并汇报故障原因。	12	
7		数据测量	使用专用设备工具，按照维修规范进行车辆故障排查； 准确查找模块所在位置； 准确记录车辆模块名称； 准确找到连接器名称及端子号； 准确使用仪表工具挡位状态； 在测量时准确的调整车辆状态，准确排查供电、接地、信号等线路； 准确进行测量结果判断。	40	
8		故障部件确认及修复方式	正确记录诊断结果及故障点、故障类型； 正确进行故障处理； 正确判断故障是否排除。	12	
9	职业素养和操作规范	人员安全	3	10	
		设备使用	2		
		作业要求	3		
		现场恢复	2		
小计			100分		

3. 汽车发动机检测与故障排查作业

序号	评分要点	得分条件	分值	小计	
1	作业前准备	进行场地检查； 进行工具检查； 进行设备检查； 进行人员防护。	2	2	
2	电气故障诊断与排查	故障现象记录	正确记录故障现象。	4	30
3		故障码读取	正确使用故障诊断仪读取故障码，并记录到选手报告单中。	2	
4		故障原因分析	进行发动机故障原因分析，并记录在选手报告单中。	10	
5		数据测量	使用专用设备工具，按照维修规范进行故障排查； 准确找到连接器名称及端子号； 准确使用仪表工具挡位状态； 在测量时准确的调整发动机状态，准确排查供电、接地、信号等线路； 准确进行测量结果判断。	10	
6		故障部件确认及修复方式	正确记录诊断结果及故障点、故障类型； 正确进行故障处理； 正确判断故障是否排除。	4	

序号	评分要点	得分条件	分值	小计
7	判断气缸漏气位置	正确调整被测气缸压缩上止点位置； 正确连接气缸烟雾检漏仪，确定漏气位置。	8	60
8	拆卸曲轴皮带轮及驱动皮带	正确拆卸驱动皮带； 正确拆卸曲轴皮带轮。	4	
9	拆卸油底壳	正确拆卸油底壳； 正确拆卸机油集滤器。	3	
10	拆卸发动机前盖及水泵	正确拆卸水泵皮带轮； 正确拆卸水泵； 正确拆卸发动机前盖。	4	
11	拆卸发动机凸轮轴罩盖	正确拆卸发动机凸轮轴罩盖。	3	
12	拆卸正式链条	正确拆卸正式链条。	6	
13	拆卸凸轮轴	正确拆卸凸轮轴。	2	
14	检测凸轮轴	正确测量凸轮轴。	4	
15	安装凸轮轴	正确安装凸轮轴。	4	
16	安装正式链条	正确安装正式链条。	10	
17	安装发动机凸轮轴罩盖	正确安装发动机凸轮轴罩盖。	3	
18	安装发动机前盖及水泵	正确安装发动机前盖； 正确安装水泵。	3	
19	安装油底壳	正确安装机油集滤器； 正确安装油底壳。	3	
20	安装曲轴皮带轮及驱动皮带	正确安装曲轴皮带轮； 正确安装驱动皮带	3	
21	职业素养和操作规范	人员安全	2	8
22		设备使用	2	
23		作业要求	2	
24		现场恢复	2	
合计			100分	