

国开电大 2025《23923 汽车维修企业管理》
期末考试题库小抄（按字母排版）
总题量（534）：单选题（273）多选题（58）判断题（203）

单选题（273）微信号：zydz_9527

1. [A]按《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，家用汽车产品包修期限不低于答案：3年或者行驶里程60000公里

2. [A]按《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）的规定，将汽车维修企业分为：（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①汽车维护企业
- ②汽车整车维修企业
- ③汽车综合小修企业户
- ④汽车专项维修企业户 答案：②③④

3. [A]按照ABC配件分类原理制订订货计划

时，首先应先考虑订货是答案：C类配件

4. [A]按照GB/T16739.1-2014《汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业》要求，企业应设有接待室（含客户休息室），二类企业的面积不少于：答案：20m²

5. [A]按照国家劳动法的相关规定，一般情况下汽车维修企业应该为员工缴纳（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①养老保险
- ②医疗保险
- ③失业保险
- ④工伤保险 答案：①②③④

6. [A]按照《机动车维修行业管理规定》和国家标准《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）的规定，不可从事汽车整车维修的企业是：答案：汽车综合小修企业

7. [A]按照汽车维修企业的项目工时概念定义，更换汽车制动液项目的工时，工时的考核应参照使用答案：汽车维护工时定额

8. [A]按照汽车维修企业管理的组织机构设置基本程序要求，对于连锁经营店或快修店而言，由于人数较少，一般20人以下的，直接管理人员只设置前台业务人员代表品牌销售或：答案：维修店店长

9. [B]不属于产品的内在质量特性是答案：产品包装

10. [B]不属于产品的内在质量特性是答案：产品的合理包装

11. [B]不属于机动车出险后的定损原则是答案：损坏部件，能换不修

12. [B]不属于评标流程中的内容是答案：授权人的资质

13. [B]不属于评标流程中的内容是答案：授权人的资质

14. [B]不属于汽车配件管理制度的是：答案：考勤管理制度

15. [B]不属于汽车维修工位布置时应考虑的因素是答案：员工的技能能力

16. [B]不属于汽车维修企业的技术经定额指标是答案：各类车型及各级汽车维修作业的返修工时定额

17. [B]不属于汽车维修企业的配件采购流程要求是答案：分批采购

18. [B]不属于汽车维修中使用的工艺类文件是答案：汽车电路图

19. [B]不属于汽车维修中使用的工艺类文件是答案：汽车电路图

20. [B]不属于汽车维修作业结束后应做的工作是：答案：车辆查验

21. [B]不属于遵循“客户导向”的经营理念是答案：开展免费检测活动

22. [C]财务管理的基本环节包括财务预测、财务分析与考核、财务决策和答案：财务预算

23. [C]财务管理中的财务预测，是对企业计划期各项财务指标进行的答案：事前估算

24. [C]常见的汽车维修质量检验通常按检验工艺过程分类，分为三级检验分别为汽车进厂检验（初检）、汽车维修过程检验和答案：汽车维修竣工出厂检验

25. [C]常见的汽车维修质量检验通常按检验工艺过程分类，分为三级检验分别为汽车进厂检验（初检）、汽车维修过程检验和答案：竣工出厂检验

26. [C]成本因素的内容包括固定成本、变动成本和答案：准变动成本

27. [C]承修车辆的所有维修项目结束并经过检验合格之后，负责审查的人员是答案：业务接待员

28. [C]承修车辆的所有维修项目结束并经过检验合格之后，负责完工审验的人员是：答案：业务接待员

29. [C]承修、托修双方必须签订维修合同涉及的维修项目是：答案：汽车总成大修

30. [C]承修、托修双方必须签订维修合同业

务是答案：汽车总成大修

31. [C]出现汽车维修质量事故，能做出实事求是的、具有权威性的技术分析和事故鉴定报告的汽车维修质量鉴定的受理机关是答案：各级道路运管机构

32. [D]对新员工的培训属于部门培训的项目是答案：熟悉工作流程

33. [D]对新员工的培训项目属于部门培训的是答案：熟悉工作流程

34. [D]对于客户的投诉反馈处理的审查客户意见，可初步确定质量问题性质的人员是答案：业务负责人

35. [D]对于客户的投诉反馈处理的审查客户意见，可初步确定质量问题性质的人员是答案：业务负责人

36. [D]对于汽车维修企业中配件盘点后得到的汇总表，重点应分析以下几个方面的内容（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①数据的差异
- ②存在问题的分析
- ③整改措施
- ④供货商的管理 答案：①②③

37. [D]对于一类、二类汽车维修企业的开业条件下，要求检验人员至少应配备答案：2名

38. [F]反映企业偿还债务安全性及偿债能力的指标有（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①资产负债率
- ②速动比率
- ③固定资产比率
- ④流动比率 答案：①②④

39. [F]服务促销的手段有广告、服务人员推销和答案：公共关系推销

40. [F]服务定价的依据概括起来有三个方面，即竞争、成本和答案：需求

41. [F]服务定价中，成本因素的内容包括固定

成本、变动成本和答案：准变动成本

42. [F]服务定价中，决定产品价格底限的是：答案：成本

43. [F]服务定价中，决定价格上限的是：答案：市场需求

44. [F]服务投标文件一般由下列内容组成，投标函及投标函附录，法定代表人身份证明或授权委托书，联合体协议书，投标保证金，投标报价文件、资格审查资料（资格后审）或资格预审更新资料和答案：技术建议书

45. [F]负责员工的绩效考核的主管部门是答案：人力资源部

46. [F]负责员工绩效考核的主管部门是答案：人力资源部

47. [G]各品牌车型的维修手册，主要提供车辆的各部件间的结构关系、拆装步骤、维修方法、各类参数、专用的工具、专用设备、维修的注意事项以及答案：部件的位置

48. [G]根据《QC/T 265 汽车零部件编号规则》，零部件包括总成、分总成、子总成、零件和答案：单元体

49. [G]广义的服务质量不仅包括在产品售前、售中及售后服务过程中对客户开展的所有服务工作，还包括企业内部开展在整个生产经营管理过程中的答案：所有服务工作的总和

50. [H]回访的问题只有一个目的，是为了答案：拉近与客户的距离，找出他们的需求

51. [《》]《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的汽车产品三包期限不低于：答案：2年

52. [J]简述绩效考评方法中的等级评价法的缺点。答案：对评价等级的标准表述容易抽象和模糊，令评价者产生歧义，不同的人可能有不同的理解，故人与人之间评定等级差异较大；习惯于评定较高等级，主管和同事碍于情面，很少打较低等级，从而造成评价结果没有明显差距；容易流于形式，往往敷衍了事，草草划完，达不到有效考核效果。

53. [J]简述绩效考评方法中的目标管理法的优点。答案：由于考核职能由主管人员转移到直接的工作者，因而能保证员工的完全参与；员工的目标是本人参与设定，在实现业绩目标后，员工会有一种成就感；改善授权方式，有利于促进员工的自我发展促进良性沟通，加强上下级之间的联系；适用面较广，有利于整体绩效管理。

54. [J]简述企业财务管理的基本任务。答案：建立机构，健全管理制度；筹集资金、保证生产；控制耗费、提高企业经济效益；依法缴纳税金，合理分配利润；维护财政纪律，实行财务监督。

55. [J]简述企业财务管理的基本任务。答案：建立机构，健全管理制度；筹集资金、保证生产；控制耗费、提高企业经济效益；依法缴纳税金，合理分配利润；维护财政纪律，实行财务监督。

56. [J]简述企业筹集资本金的原则。答案：筹集资本金必须要遵守国家有关的法律法规，维护有关各方的合法权益；要综合考虑各种筹资渠道和筹资方式，合理预测和确定资金需求量，合理安排和控制资金的投放和回收，以求得最优的筹资组合，减少资金占用，加速资金周转，降低综合资金成本；投资者必须按照投入资本金的比例或者按照合同章程来分享利润，并承担经营风险分担亏损。

57. [J]简述企业文化建设的原则。答案：共性和个性相统一的原则；继承与创新相统一的原则；先进性和群众性相统一的原则；宏观和微观相统一的原则；内聚性与竞争性相统一的原则。

58. [J]简述企业文化建设的原则有哪些？答案：共性和个性相统一的原则；继承与创新相统一的原则；先进性和群众性相统一的原则；宏观和微观相统一的原则；内聚性与竞争性相统一的原则。

59. [J]简述汽车车身覆盖件组成。答案：前

保险杠、后保险杠、发动机舱罩、翼子板、车顶板、车门板、行李箱盖、天窗等均属于车身覆盖件。

60. [J]简述汽车配价仓库盘点汇总报表中出现数据差异需要分析的内容。答案：盘存资金占用统计数据的差异，库存的金额占比的变化；材料账物数量、资金出现的差异；呆滞材料的情况，占比、数量。

61. [J]简述汽车配件存放遵循原则。答案：按周转速度存放；重物下置，从出入库作业的安全性和工作效率方面考虑，重的零件应放置在下面；竖直存放；一个零件号一个货位，把不同编号的零件分别存放，零件混放容易导致寻找困难或找不到；按零件类型存放。

62. [J]简述汽车维修服务顾问的基本技能要求。答案：按照正确的流程进行车辆问诊、预检工作；对汽车常见故障现象确定，及对故障原因进行分析；能准确地对作业项目进行估计和预估工时；能按照企业标准流程对车辆外观检查作业；能对按照企业标准的增项服务作业流程进行增项服务；能采用适当的技巧对客户进行服务销售；能按照企业工作流程进行交车作业；能按照企业标准流程进行保险理赔作业；能熟练驾驶车辆；能够熟练使用办公软件及店内计算机管理系统。

63. [J]简述汽车维修工时定额。答案：汽车维修工时定额是汽车维修生产中许多经济技术定额中的最重要的一种定额，是在一定生产技术条件下进行维修作业所消耗的劳动时间标准，即具有标准熟练程度的维修人员在标准的维修作业条件下完成某一车型的某一维修项目所需要的工作时间，一般用小时数来表示。

64. [J]简述汽车维修合同的变更和解除的条件。答案：双方协定变更、解除维修合同的条件：必须由双方当事人协商同意；不损害国家或集体利益，或影响国家指令性计划的执行。单方协定变更、解除维修合同的条

件：发生不可抗力；企业关闭、停业、转产、破产。双方严重违约：除双方协商和单方决定变更、解除合同的法定条件之外，任何一方不得擅自变更或解除合同。发生承办人或法定代表人变动，当事人一方发生合并或分立，违约方已承担违约责任的情况的，均不得变更或解除维修合同。

65. [J]简述汽车维修合同的签订原则。答案：汽车维修合同必须按照平等互利、协商一致、等价有偿的原则依法签订，承修、托修双方签章后生效。

66. [J]简述汽车维修合同中承修方的义务。答案：按合同规定的时间交付修竣车辆；按照有关汽车修理技术标准（条件）修理车辆，保证维修质量，向托修方提供竣工出厂合格证，在保证期内应尽保修义务；建立承修车辆维修技术档案，并向托修方提供维修车辆的有关资料及使用的注意事项；按规定向托修方提供相应的工时、材料明细表。

67. [J]简述汽车维修合同中承修方的义务有哪些？答案：按合同规定的时间交付修竣车辆；按照有关汽车修理技术标准（条件）修理车辆，保证维修质量，向托修方提供竣工出厂合格证，在保证期内应尽保修义务；建立承修车辆维修技术档案，并向托修方提供维修车辆的有关资料及使用的注意事项；按规定向托修方提供相应的工时、材料明细表。

68. [J]简述汽车维修企业成本控制的基本程序。答案：根据企业成本预测与企业成本计划制定本企业经营成本的控制标准，并进行相应的成本控制与成本核算；根据企业成本的原因分析，检查与分析实际成本差异的主要原因；根据成本差异及成本信息，及时进行偏差纠正。

69. [J]简述汽车维修企业的基本业务流程中的业务接待的主要要求。答案：业务接车属于服务流程中与客户接触环节，业务接待员将与客户进行沟通交流，因此业务接待员应当注重形象与礼仪并善于与客户进行有效的沟通，体现

出对客户的关注与尊重，体现出高水平的业务（维修合同）和安排客户等候或送离。
素质。

70. [J] 简述汽车维修企业的客户回访管理要求。答案：认真听取客户的意见，他们的意见论事故大小、责任主次或情节轻重，事故者对我们都是有帮助的；不要说得过多，让客户应首先保护现场，救死扶伤，并及时如实地插不上话，要倾听客户的要求和疑问；不要向报告，采取有效应急措施，做好善后工作，客户肯定地说我们不能做，这样会给客户造成一个极差的印象，损害专业性和品牌形象。

71. [J] 简述汽车维修企业的配件仓库管理工作的基本要求。答案：采用科学方法，根据配件不同性质进行妥善的维护保管，确保配件的安全；配件存放应科学合理，整齐划一，有条不紊，便于收发查点、检查和验收，并保持库容整洁；定期清仓、盘点，掌握配件变动情况，避免挤压浪费和丢失，保持账、卡、物相符；不断提高管理和业务水平，使验收、分类、堆放、发送、记账等手续简便、迅速及时；做好旧配件和废旧物资的回收利用。

72. [J] 简述汽车维修企业的现场安全管理中搞好班组安全管理的重要性。答案：班组安全管理是企业安全管理的基本环节。班组和工人是生产活动的主体，是执行规章制度的主体，因而也是安全生产的主体。企业安全管理的措施、制度都要依靠班组组织员工具体实施。搞好班组安全管理是提高企业安全生产水平的基础。搞好班组安全管理可以提高班组安全生产水平，进而提高企业安全生产水平。

73. [J] 简述汽车维修企业的项目工时制订的经验估计法。答案：经验估计法由车间管理人员、维修人员、技术质量检验人员根据自己的维修生产实际经验，经对维修项目、工艺规程、生产条件（设备、工具、仪器等）以及现场实际情况等诸多因素进行分析并结合同类维修作业的经验资料，用估计的方法来确定维修工序的时间。

74. [J] 简述汽车维修企业的业务接待流程。答案：接待准备、迎接客户、车辆检查、现场初诊车辆、确认故障、核实信息、确认配件、估算费用、预估完工时间、制定任务委托书

75. [J] 简述汽车维修企业对技术责任事故的处理原则。答案：凡发生技术责任事故，无论事故大小、责任主次或情节轻重，事故者到处理不放过，事故整改措施不落实放过，事故教训未吸取不放过。

76. [J] 简述汽车维修企业对技术责任事故的处理原则。答案：凡发生技术责任事故，无论事故大小、责任主次或情节轻重，事故者应首先保护现场，救死扶伤，并及时如实地报告，采取有效应急措施，做好善后工作，听候处理。技术事故处理必须坚持的原则包括事故原因不查清不放过，事故责任者未得到处理不放过，事故整改措施不落实不放过，事故教训未吸取不放过。

77. [J] 简述汽车维修企业对配件供货商的选择方法。答案：对提供资料的审查评价；现场考察评价；产品样品评价；对比类似供应商产品；对比以往及其他使用者的使用经验。

78. [J] 简述汽车维修企业对维修技师的基本要求。答案：汽车维修人员要具有良好的职业道德；要对汽车知识具有自主学习的能力；要有规范化操作的观念；要具有较强的逻辑推理能力；要求机电液工种的一体化能力；要掌握一定的计算机知识和互联网应用能力。

79. [J] 简述汽车维修企业绩效管理的目的。答案：汽车维修企业绩效管理的目的是建立客观、简洁的绩效优化体系，实现维修企业与个人绩效的紧密融合。优秀的绩效考核能够有助于促进企业内部沟通、节约管理成本、促进员工自我发展和建立和谐的企业文化，是实现企业战略的重要手段。

80. [J] 简述汽车维修企业人员的配置原则。

答案：汽车维修企业在进行人员配置时，需遵循经济效益原则、任人唯贤原则、因岗择人原则、量才使用原则和程序化、规范化原则。

81. [J] 简述汽车维修企业人员的配置中因岗择人原则的内容要求。答案：因岗择人就是员工的应聘应以岗位的空缺和实际工作的需要为出发点，以职位对人员的实际要求为标准，选拔、录用各类人员。尤其是对于业务类岗位，不要盲目追求员工的高学历，应在品德和能力优先条件下，结合岗位需求全面考核应聘者的技能及综合素质。

82. [J] 简述汽车维修企业人员的招聘原则中信息公开的内容要求。答案：汽车维修企业在招聘人才时必须将招聘的职位名称、数量、任职资格与条件、待遇构成、考试及录用方法等相关信息提前通过各种合适的途径和渠道向社会公开，以便能够吸引更多的人才参与竞争。

83. [J] 简述汽车维修企业选购设备的一般原则答案：生产上适用；技术上先进；经济上合理；具有较好的安全性；无故障或少故障、便于维修、符合环保要求和耐用性；即优先选购国产设备或本地设备，且要求设备供应商具有良好的售后服务。

84. [J] 简述汽车维修企业与录用员工签署劳动合同的主要内容。答案：汽车维修企业与录用员工按照国家规定必须签署劳动合同，劳动合同一般包括以下内容：劳动合同双方当事人相关信息、劳动合同期限、工作内容与工作地点、工作时间与休息时间、劳动报酬、社会保险、劳动保护和职业危害防护、法律法规规定应当纳入劳动合同的其他事项等八项重点内容。

85. [J] 简述汽车维修企业中的班组的安全教育主要方法。答案：现场考问；技术问答；技术讲课；召开事故分析会；事故预防和事故模拟演习；仿真培训；技术技能竞赛。

86. [J] 简述汽车维修企业中对整体维修技师

的基本要求有哪些？答案：汽车维修人员要具有良好的职业道德；要对汽车知识具有自主学习的能力；要有规范化操作的观念；要具有较强的逻辑推理能力；要求机电液工种的一体化能力；要掌握一定的计算机知识和互联网应用能力。

87. [J] 简述汽车维修企业主要的技术资料种类。答案：维修手册、电路图类资料类；工艺文件类；技术通报疑难案例类；车辆的使用说明书类；相关的技术标准类；相关的法律法规和规定类。

88. [J] 简述汽车维修业开业条件中对质量管理的要求。答案：应具有并执行汽车维修技术国家标准、行业标准和地方标准；应具有所维修车型的维修技术资料及工艺文件，确保完整有效并及时更新；应具有汽车维修质量承诺、进出厂登记、检验、竣工出厂合格证管理、技术档案管理、标准和计量管理、设备管理及维护、人员技术培训等制度；应建立汽车维修档案和进出厂登记台账。

89. [J] 简述汽车维修质量检验过程一般包括的工作步骤。答案：明确汽车维修质量要求：根据汽车维修技术标准和考核汽车技术状态的指标，明确检验的项目和各项质量标准。测试，用一定方法和手段测试维修汽车或总成有关技术性能参数，得到质量特性值。比较，将测试得到的反映质量特性值的数据同质量标准要求作比较，确定是否符合汽车维修质量要求。判定，根据比较的结果判定汽车或总成维修质量是否合格。处理：对维修质量合格的汽车发放汽车维修竣工出厂合格证。

90. [J] 简述汽车维修质量检验过程一般包括的工作步骤。答案：明确汽车维修质量要求：根据汽车维修技术标准和考核汽车技术状态的指标，明确检验的项目和各项质量标准。测试，用一定方法和手段测试维修汽车或总成有关技术性能参数，得到质量特性值。比较，将测试得到的反映质量特性值的数据同质量标准要求作比较，确定是否符合汽车维修质量要求。

判定，根据比较的结果判定汽车或总成维修质量是否合格。处理：对维修质量合格的汽车发放汽车维修竣工出厂合格证。

91. [J] 简述汽车制动系统常见的维修项目。

答案：制动液的更换、制动助力系统的故障、制动盘/鼓的磨损、制动蹄片的磨损、制动异响、ABS系统故障、制动力不合格、制动跑偏、制动过热、制动管路漏油、更换制动分泵、制动总泵的更换等。

92. [J] 简述汽车制动系统常见的维修项目有哪些？答案：制动液的更换、制动助力系统的故障、制动盘/鼓的磨损、制动蹄片的磨损、制动异响、ABS系统故障、制动力不合格、制动跑偏、制动过热、制动管路漏油、更换制动分泵、制动总泵的更换等。

93. [J] 简述全面质量管理的基本要求。答案：为使全面质量管理真正取得实效而不流于形式，就要根据企业的实际情况选择适当的质量管理方法。其基本要求是：尊重客观事实，并用数据说话；要以预防为主，遵循PDCA工作循环；广泛采用先进的技术检测手段和质量管理方法；建立明确的质量验收办法与质量验收标准，并建立完善的质量测评制度与质量管理激励机制。

94. [J] 简述税后利润分配中的次序及原则。答案：支付被没收财产损失，支付滞纳金和罚款。弥补企业以前亏损。提取法定公积金和法定公益金。向投资者分配利润。

95. [J] 简述现代汽车维修企业内设置技术管理部门的作用。答案：设置有技术管理部门，以配合生产管理，进行技术指导和技术培训，监督和协调企业内部所有的生产技术工作，更好地为汽车维修企业的生产经营管理服务。

96. [J] 简述一般常见的汽车维修企业（不含销售汽车的企业）组成部门。答案：主要由以下部门组成：管理部门、业务接待（前台）部、技术部、配件部、财务部、客服部、人力资源和行政部等。

97. [J] 简述一般常见的汽车维修企业（不含

销售汽车的企业）组成部门有哪些？答案：主要由以下部门组成：管理部门、业务接待（前台）部、技术部、配件部、财务部、客服部、人力资源和行政部等。

98. [J] 简述在税后的利润分配中的次序及原则。答案：支付被没收财产损失，支付滞纳金和罚款。弥补企业以前亏损。提取法定公积金和法定公益金。向投资者分配利润。

99. [J] 简述政府采购的方式。答案：《中华人民共和国政府采购法》规定了政府采购方式包括公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源采购、询价和国务院政府采购监督管理部门认定的其他采购方式。

100. [J] 尽管汽车维修企业的企业文化并不等同于企业管理，但却可以强化企业管理，从而可补充传统企业管理中所没有的新功能，下列属于企业文化基本功能的是：答案：导向与约束功能

101. [J] 经过面试考核筛选后留下的应聘者一般会被汽车维修企业录用为试用员工，一般需要进行一定时间的试用，并签订答案：试用合同

102. [J] 净资产比率的高低与企业资金实力成正比，一般应在答案：50%左右

103. [K] 考核汽车维修企业产品质量与服务质量的常用指标是在厂车日或车时以及答案：返修率

104. [K] 考核汽车维修企业工作质量的综合性指标优先使用的是：答案：一次检验合格率

105. [K] 可以申请报废汽车维修设备的情况有（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①已超过使用年限，其主要结构和...求，又失去修理与改造价值的。
- ③因灾害和意外事故，设备受到严重损坏，已无法修复和改造的。
- ④严重污染环境，已超过法定标准而又无法改造治理的。答案：①②③④

106. [K] 可用简单技术手段鉴别汽车配件的方

法有

（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①目视法
- ②测试法
- ③敲击法
- ④比较法答案：①③④

107. [L] 劳动合同期限是指双方在平等自愿基础上达成的劳动合同生效的期限，合同期限根据双方共同协商大多为一年或者答案：三年

108. [L] 零配件验收依据主要是进货发票，另外可以作为车辆零配件验收的参考依据还有进货合同、装箱单和答案：运货单

109. [L] 流动负债中的短期借款是指企业借入的各种借款，其期限在：答案：1年以内

110. [M] 目前汽车维修企业招聘中经过初审的人一般需要经过笔试或面试考核才能进入汽车维修企业，常用的方法笔试，一般为答案：知识测试

111. [N] 能够扩大汽车维修企业销售收入的途径有

（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①掌握市场信息，了解最新...定适当考核与奖罚政策，并实施工资与其业务挂钩考核。
- ③搞好和配套厂关系，从而获得最优惠政策。

④. 制定符合于现时市场需求的营销政策吸引客户。答案：①②③④

112. [P] 培训计划一般包括：培训组织实施与管理、培训效果评估与反馈和答案：培训需求分析

113. [Q] 企业标准是在企业范围内需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求所制定的标准，是企业组织生产、经营活动的依据。企业标准包括企业管理标准和：答案：企业技术标准

114. [Q] 企业的资产是负债加上答案：所有

者权益

115. [Q] 企业文化构成的要素有

（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①模范人物
- ②企业价值观
- ③企业环境
- ④文化网络答案：①②③④

116. [Q] 企业资本金按投资者主体可分为国家资本金、个人资本金、外商资本金和答案：法人资本金

117. [Q] 企业资产按其存在方式可分为财产和答案：债权

118. [Q] 汽车4S店的最高管理者为答案：总经理

119. [Q] 汽车4S店中负责企业售后服务部的全面工作的人员是答案：服务总监

120. [Q] 汽车4S店中负责汽车金融服务的岗位，一般会划归管理的部门是：答案：销售部

121. [Q] 汽车4S店中规模最大的部门是：答案：售后服务部

122. [Q] 汽车4S中负责企业售后服务部的全面工作的人员是答案：服务总监

123. [Q] 汽车保险的业务流程包括两个环节承保和答案：理赔

124. [Q] 汽车保险事故的理赔流程内容包含报案与立案，申请给付与理算赔款、施救和：答案：查勘定损

125. [Q] 汽车故障诊断的方法有人工经验诊断法和答案：仪器设备诊断法

126. [Q] 汽车检测分类为故障检测、综合性能检测及答案：安全环保检测

127. [Q] 汽车开业条件中对汽车维修企业环境要求中，需要处理的“三废”，不包括答案：废蓄电池

128. [Q] 汽车零部件总共分为发动机零部件、底盘零部件、车身及饰品零部件、电器电子产品和答案：通用件

129. [Q] 汽车零配件验收内容主要是品种、数量

和答案：质量

130. [Q] 汽车配件的入库物卡一般直接挂在货位上，应记录库存配件的名称、规格、型号、级别、储备定额和答案：实存数量

131. [Q] 汽车配件订货数量确定最常用的数量参数有库存警戒线、库存上限和答案：库存下限

132. [Q] 汽车配件管理中的定期盘点，是指在全面进行盘点清查，并制作出库存清册，时间周期可按答案：月、季、年

133. [Q] 汽车配件质量的好坏关系到修车质量和企业的信誉，采购管理中重要的一环就是要杜绝假货及伪劣产品的答案：入库

134. [Q] 汽车维修材料费是指在汽车维修过程中所消耗的汽车配件费，包括外购配件费、自制配件费、所消耗的汽车维修辅助材料费和答案：修旧配件费

135. [Q] 汽车维修的工艺技术标准，包括质量验收规程、质量验收技术标准及答案：基础性技术标准

136. [Q] 汽车维修服务顾问（业务接待员）直接的上级管理者是答案：服务经理

137. [Q] 汽车维修服务顾问（业务接待员）直接的上级管理者是答案：服务经理

138. [Q] 汽车维修服务流程中的最后一道环节答案：跟踪回访

139. [Q] 汽车维修工艺流程，包括汽车维护工藝流程和：答案：汽车修理工艺流程

140. [Q] 汽车维修过程检验的内容包括：汽车或总成解体检验、清洗过程中的检验、主要零部件的检验、各总成组装检验和答案：调试检验

141. [Q] 汽车维修过程检验内容为汽车或总成解体检验、清洗过程中的检验、主要零部件的检验、各总成组装检验和答案：调试检验

142. [Q] 汽车维修过程中的“三检制度”，包含进厂检验制度、竣工检验制度和答案：维修过程检验制度

143. [Q] 汽车维修合同的一般保存年限不少于润的分配原则、分配政策和答案：分配的影响因素
答案：10年

144. [Q] 汽车维修合同发生纠纷，承修、托修双方当事人应及时：答案：协商解决

145. [Q] 汽车维修合同中的长期合同，其最长时限是答案：1年

146. [Q] 汽车维修合同中的长期合同，其最长时限是答案：1年

147. [Q] 汽车维修企业财务报表《现金流量表》中的现金收入主要包括营销收入、股东投资、借款和：答案：企业内部现金收入

148. [Q] 汽车维修企业财务管理的原则中的成本效益原则中的“效益”泛指收入、收益、所得，甚至是“有用性”在内的多方位、多层次概念；而“成本”则泛指与效益相关的各种耗费和答案：价值牺牲

149. [Q] 汽车维修企业成本管理的主要内容是成本控制与成本核算、成本检查与分析和答案：成本预测与成本计划

150. [Q] 汽车维修企业的财务管理的核心内容是成本管理和答案：费用管理

151. [Q] 汽车维修企业的工位布置要求中，属于喷漆维修车间工位的是：答案：打磨工位

152. [Q] 汽车维修企业的机电类的维护和检修项目主要有

（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

①发动机系统
②变速箱传动系统
③底盘悬架系统
④车身系统答案：①②③

153. [Q] 汽车维修企业的技术责任事故的处罚办法中，立案事故的处罚规定一定责任者应赔偿损失的答案：0.1

154. [Q] 汽车维修企业的客户回访管理，对回访的问题设置只有一个目的，是为了答案：拉近与客户的需求

155. [Q] 汽车维修企业的利润管理主要涉及利

润的分配原则、分配政策和答案：分配的影响因素

156. [Q] 汽车维修企业的利润计算中，下列属于营业外收支净额的是答案：罚款收入

157. [Q] 汽车维修企业的配件采购程序包括

（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①深入市场，了解供货行情
- ②货比三家，动态定点
- ③分散进货
- ④. 汇总审批答案：①②④

158. [Q] 汽车维修企业的配件的仓位编号包括货架号、层号和答案：列号

159. [Q] 汽车维修企业的配件库房盘点主要形式有永续盘点、定期盘点、重点盘点和答案：循环盘点

160. [Q] 汽车维修企业的人员结构的确定需根据企业战略目标、企业规模、人力资源目标和答案：内外环境

161. [Q] 汽车维修企业的人员配置需要维持合理的结构。人员结构需根据企业战略目标、企业规模、人力资源目标和答案：内外环境

162. [Q] 汽车维修企业的人员组成中，占比最大是维修技师和答案：业务接待员

163. [Q] 汽车维修企业的现场安全管理中，建立安全生产责任制时还应明确各生产岗位的安全例检和安全责任人是答案：该岗位使用人

164. [Q] 汽车维修企业的现场安全管理中，建立安全生产责任制时应明确企业的生产安全（包括安全教育、安全设施、安全检查、安全事故处理等）责任人是答案：各级行政领导

165. [Q] 汽车维修企业的运营成本主要包括经营成本和答案：期间费用

166. [Q] 汽车维修企业的营业收入构成中，汽车维修业务的工时费收入，计算确定应按

各级维修作业的各工种的定额工时数乘以该工种的答案：每工时结算单价

167. [Q] 汽车维修企业的营业收入是通过对车辆的维修（含销售）过程服务，取得的经济收入总和，即维修产值等于产品成本加税金以及答案：利润

168. [Q] 汽车维修企业的招聘过程中的初审，主要是针对应聘者的个人信息是否匹配进行审查，主要审查应聘目的、薪酬要求、所申请职位与其学历、工作经验、知识结构、技能水平和答案：工作成果

169. [Q] 汽车维修企业的主要业务，根据作业项目可分为机电维修、钣金、喷漆、索赔和答案：保险理赔

170. [Q] 汽车维修企业的主要业务，根据作业项目可分为机电维修、钣金、喷漆、索赔和：答案：保险理赔

171. [Q] 汽车维修企业对配件的加价率，一般会采用答案：进价高的商品加价率低，进价低的商品加价率高。

172. [Q] 汽车维修企业对员工绩效考核的基本内容包括

（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）

- ①工作态度
- ②工作能力
- ③工作方法
- ④工作业绩答案：①②④

173. [Q] 汽车维修企业概况培训是为新入职员工介绍企业发展历程、企业品牌、企业使命及愿景、企业战略目标、企业组织结构及各部门职能等基本信息，担当培训师一般是答案：企业高层管理者

174. [Q] 汽车维修企业根据员工的职位、职称、级别、能力和工作表现等支付给员工相对比较稳定的报酬属于答案：基本薪酬

175. [Q] 汽车维修企业工位布置的原则有经济性和答案：便利性

176. [Q] 汽车维修企业会根据季节变化或工作需

- 要，为某种特别目的而对仓库物资进行的盘点和检查，属于**答案：重点盘点**
177. [Q] 汽车维修企业基本情况培训是新入职员工全面了解企业信息、熟悉企业人事制度的重要途径，为新员工快速融入企业提供便利条件，企业基本情况培训包括企业概况培训和**答案：企业人事制度培训**
178. [Q] 汽车维修企业技术管理的基本原则就是要以提高汽车维修质量为中心，技术应为维修生产服务和：**答案：生产现场服务**
179. [Q] 汽车维修企业技术管理负责人是**答案：总工程师**
180. [Q] 汽车维修企业配件仓库在盘点中发生盈亏时，应反复落实，查明原因，明确责任。要求填制“库存物资盈亏报告单”，按规定上报审批，报告单的填写人员是**答案：保管员**
181. [Q] 汽车维修企业配件的仓库管理中，货架布局的原则要求货架间员工可无障碍通过的，其标准宽度为**答案：90 cm**
182. [Q] 汽车维修企业配件的定价目标有（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）
 ①维持生存
 ②当期利润最大化
 ③当期利润最大化
 ④.产品质量最优化**答案：①②③④**
183. [Q] 汽车维修企业配件的入库零配件，对零配件质量、数量进行严格检查，把好零配件进仓质量关，进仓实行联合作业，涉及到质检员、仓管员和**答案：采购员**
184. [Q] 汽车维修企业全面质量管理的基础工作包括（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）
 ①质量教育
 ②企业标准化
 ③业务例会
 ④.质量责任制**答案：①②③④**
185. [Q] 汽车维修企业人员的配置原则中的任人唯贤原则，就是在人事选聘方面，汽车维修企业应该遵循大公无汽车维修企私，要回避**答案：任人唯亲，拉邦结派**
186. [Q] 汽车维修企业所采用的生产调度方式通常有以下两种形式：《派工单》传票制度和**答案：公示制度**
187. [Q] 汽车维修企业通过培训可以帮助员工和企业实现的目标有（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）
 ①更新知识
 ②发展能力
 ③转变观念
 ④交流信息**答案：①②③④**
188. [Q] 汽车维修企业薪酬体系的合理制定实施的步骤中，进行合理的岗位分析时，根据企业发展战略的要求，运用方法手段有公共问卷法、观察法和：**答案：访谈法**
189. [Q] 汽车维修企业要制定和实施各工种、各工序、各机具设备的安全技术操作规程包括（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）
 ①安全规程
 ②技术规程
 ③操作规程
 ④维护规程**答案：①②③**
190. [Q] 汽车维修企业运营过程中，发生的技责任事故包括（下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合）
 ①延时交付事故
 ②行车交通事故
 ③机电设备事故
 ④.工伤事故**答案：②③④**
191. [Q] 汽车维修企业在经营过程中会涉及针对汽车维修服务的招标采购项目，也是汽车维修企业需要参与争取的，这不仅能带来营
192. [Q] 汽车维修企业在企业财务活动中，在生产经营期间所发生的利息损益、汇兑损益、金融机构手续费、坏账损失费以及企业为筹集资金所发生的其他费用，属于**答案：财务费用**
193. [Q] 汽车维修企业中班组长的思想素质要求主要指班组长的思想意识、思想方法和**答案：道德修养**
194. [Q] 汽车维修企业中常见的投诉事项是**答案：超出合理范围的等候时间**
195. [Q] 汽车维修企业中的发动机专修业户其主要的经营项目为**答案：曲轴修磨**
196. [Q] 汽车维修企业中实行的“5S”管理中，其中最为重要的管理项是**答案：素养**
197. [Q] 汽车维修企业中最常见的投诉事项是**答案：超出合理范围的等候时间**
198. [Q] 汽车维修企业作业过程中需要处理“三废”，不包括**答案：废蓄电池**
199. [Q] 汽车维修设备的报废有两种情况：一是在正常使用中受到磨损，年久而丧失使用价值；二是**答案：自然和意外事故造成无法修复的毁损**
200. [Q] 汽车维修税后营业利润是由维修业务及其他业务所取得的税后总利润扣除**答案：汽车维修的企业经营费用以后的利润**
201. [Q] 汽车维修业务及其他业务所取得的税后总利润是指扣除**答案：汽车维修的企业经营费用以后的利润**
202. [Q] 汽车维修业务流程中，直接影响维修企业的经营业绩和车辆维修的质量的核心环节是：**答案：维修作业**
203. [Q] 汽车维修一类企业的生产厂房面积不少于**答案：800m²**
204. [Q] 汽车维修中，不需要增项的事项是**答案：发现车辆轮胎的气压不一致时**
205. [Q] 汽车维修中的实际维修时间与维修工时定额理想的比值在**答案：0.9~1.05**
206. [Q] 汽车维修中，属于主修人领料过程中要注意的事项有**答案：根据维修项目确认需要更换的部件**
207. [Q] 汽车维修作业时应当注意文明生产、文明维修。做到“三不落地”是指零件、油水和**答案：工具不落地**
208. [Q] 汽车维修作业中的施工规范要求中，钣金工作业中应遵守**答案：进行校正作业或使用车身校正台时应正确夹持、固定、牵制**
209. [Q] 汽车维修作业中的施工规范要求中，钣金工作业中应遵守**答案：进行校正作业或使用车身校正台时应正确夹持、固定、牵制**
210. [Q] 汽车维修作业中的施工规范要求中，机修工作业中应遵守**答案：零件拆卸后要按顺序摆放整齐**
211. [Q] 汽车维修作业中的施工规范要求中，喷漆工作业中应遵守**答案：喷漆作业时要穿防止静电产生的化学纤维质料的衣服**
212. [Q] 汽车修理的工艺方法包括两种：就车修理法和**答案：总成互换修理法**
213. [Q] 汽车修理中的零件分类检验，分为可用类、可修类和**答案：可换类**
214. [Q] 汽车修理中做零件分类检验，分为可用类、可修类和**答案：可换类**
215. [Q] 汽车综合小修 主要业务以更换各类油液服务、更换各类滤芯、、制动蹄片、制动盘鼓、灯泡和：**答案：火花塞**
216. [Q] 全面质量管理的基本特点就是“三全一多”，即全面的、全过程的、全员的，而管理方法是**答案：多种多样**
217. [R] 如果企业已资不抵债，其资产负债率大于**答案：100%**
218. [R] 如果企业已资不抵债，其资产负债率大于**答案：1**
219. [S] 实行汽车维修中的预约管理，主要的目的**答案：提高生产效率**
220. [S] 受理机构在接到开业申请后，应根据本地区的汽车维修发展规划，以及该筹建立项申

请是否符合《汽车维修业开业条件》等要求，派出专门评审组织审验其开业条件，要求做出审批决定时间是：**答案：30天**

221. [S] 属于机动车辆商业险中的基本险种是
答案：车辆损失险

222. [S] 属于汽车底盘易耗件是**答案：离合器摩擦片**

223. [S] 属于汽车电气设备及仪表的易耗件是
答案：蓄电池

224. [S] 属于汽车维修企业的机电维修中常见的发动机综合故障是：**答案：发动机尾气不合格**

225. [S] 属于汽车维修企业的机电维修中的悬架系统常见的故障是：**答案：更换减震器**

226. [S] 属于汽车维修企业的检测设备是**答案：制动检测台**

227. [S] 属于汽车维修企业运营中的直接成本是**答案：直接从事汽车维修的工人的工资**

228. [S] 属于汽车维修企业中的发动机专修业务经营项目是：**答案：曲轴修磨**

229. [S] 属于汽车维修中的技术资料有
(下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合)

- ①维修手册
- ②电路图
- ③车辆使用说明书
- ④《机动车运行安全技术条件》(GB 7258)

答案：①②③④

230. [T] 特约服务站（店）基本管理，在店内外部的形象要求有相应的标准，包括组织机构设置、岗位设置、财务核算、员工的培训和：**答案：人员的配置**

231. [W] 维修企业的招聘与录用的五大原则，要本着信息公开、公正公平、效率优先、双向选择和**答案：择优录用**

232. [W] 为进行最有效的质量管理，通过对汽车维修企业的技术人员主要是进行系统的质量教育，要求他们重视产品服务质量，并掌握全

面质量管理的基本理论和**答案：组织方法**

233. [W] 我国目前实行的设备维修制度主要是计划预修制和**答案：计划保修制**

234. [X] 下列的零部件属于标准件的是：**答案：轮胎螺栓**

235. [X] 下列费用属于汽车维修企业运营中的间接成本是**答案：差旅费**

236. [X] 下列各项薪酬属于基本薪酬的是：**答案：基本工资**

237. [X] 下列设备操作属于要经过专门训练、严格考核后方能上岗操作的是**答案：电气焊**

238. [X] 下列设备属于通用类的设备是：**答案：空气压缩机**

239. [X] 下列属于服务顾问的岗位技能培训的项目是**答案：售后服务接待流程**

240. [X] 下列属于服务类制度是**答案：车辆规范接待要求**

241. [X] 下列属于流动资产的是**答案：短期投资**

242. [X] 下列属于汽车机电维修技师应掌握的基本技能要求是：**答案：能制定条理清晰的维修诊断方案**

243. [X] 下列属于汽车喷漆技师应掌握的基本技能要求是：**答案：能够按照标准流程完成一般损伤面的前处理修补作业**

244. [X] 下列属于汽车维修企业的检测设备是**答案：制动检测台**

245. [X] 下列属于汽车维修企业技术管理的主要任务有
(下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合)

- ①建立技术管理组织机构。
- ②建立技术管理制度及技术责任制度。
- ③坚持技术为生产服务的原则。
- ④搞好技术教育和技术培训。**答案：①②③④**

246. [X] 下列制度属于汽车维修企业管理类的是**答案：财务管理制度**

247. [X] 现在的汽车维修企业的经营中，对信息的使用已占据了非常重要的位置，企业需要了解各种新技术、新设备、新材料产生和：**答案：应用的信息**

248. [Y] 业务接待的准备工作主要有
(下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合)

- ①按规范要求检查仪容、仪表
- ②环境维护及清洁
- ③准备充足的备件
- ④准备好必要的表单、工具、材料**答案：①②④**

249. [Y] 一类、二类汽车维修企业的开业条件中的环境保护条件要求调试车间或调试工位应设置：**答案：汽车尾气收集净化装置**

250. [Y] 一般负责汽车维修工艺文件的制定和管理的部门是**答案：技术管理部门**

251. [Y] 一般来讲，汽车维修企业的招聘渠道不包括**答案：猎头公司**

252. [Y] 永续盘点是指保管人员要对有收发动态的配件盘点，并汇总成表，以便及时发现和防止收发差错，其盘点周期为**答案：每天**

253. [Z] 在接车处理环节中最主要的两项工作是同客户签订任务委托书和**答案：填写接车检查单**

254. [Z] 在汽车维修工时制订中，采用技术测定法时，需要分析的因素有维修工艺分析、设备分析、维修组织结构分析和**答案：维修人员技术水平分析**

255. [Z] 在汽车维修竣工检验制度中，汽车维修竣工检验内容为整车检查、检测、路试、检测路试后的再检测及**答案：车辆验收**

256. [Z] 在汽车维修企业的管理机构设置原则中，提到的管理跨度，是指一个人能够有效管理下级的人员数量或者范围大小，实践证明，一个人能够有效管理下级的人员数量一般不多于：**答案：12人**

257. [Z] 在汽车维修企业的市场运营策划内容和实施中，不属于遵循“客户导向”的经营理念是**答案：开展免费检测活动**

258. [Z] 在汽车维修企业内部的地面指挥车辆行驶、移位时，要注意周围障碍物，不得站在车辆的**答案：正前方与后方**

259. [Z] 在汽车维修企业内部的地面指挥车辆行驶、移位时，要注意周围障碍物，不得站在车辆的**答案：车辆的正前方与后方**

260. [Z] 在汽车维修企业人员的奖惩管理制度中的绩效考核部分，除了规定相应的奖励标准及细则外，也应该对某些不恰当的工作态度及工作行为制定具体的惩罚制度，可采用正向激励与**答案：负向激励**

261. [Z] 在汽车维修企业薪酬体系的合理制定实施的步骤中，岗位分析是一项基础工作，分析活动需要通过相关部门、人员共同努力和合作来完成，涉及到维修企业人力资源部和**答案：员工及其上级主管**

262. [Z] 在汽车维修企业一般只包括奖金制度的设计，主要设计的奖项有建议奖金、节约奖金、特殊贡献奖金和**答案：绩效奖金**

263. [Z] 在汽车维修企业中可以通过其快速查找各部件之间的关系，以及哪些部件可替换的资料是**答案：汽车配件零部件的目录资料**

264. [Z] 在汽车维修企业中，售后部门、车间组长、车间主任、售后经理、售后总监等岗位的薪酬制度，常使用薪酬制度方法是**答案：职位等级法**

265. [Z] 在汽车维修中，当客户来店时，所需配件的数量品种不能满足客户的需求，此时就要根据客户需求情况快速制订订货计划并马上进货，这种订货的方法是：**答案：紧急订货**

266. [Z] 在制定汽车维修企业的技术经济定额时，应考虑企业的实际环境与实际条件、所维修车型及人员素质等，并参照汽车维修行业的**答案：平均先进水平**

267. [Z] 政府采购的特点有

(下面所列的①②③④个选项，至少有2项是正确的。点击你认为正确的选项组合)

- ①政府采购资金来源的公共性
- ②政府采购的强制性
- ③政府采购的政策性
- ④.政府采购的经济性和非盈利性 答案：
①②③④

268. [Z] 政府采购的主要采购方式是 答案：公开招标

269. [Z] 政府采购中出现招标公告发布后没有足够的合格供应商投标时，确定采购的方式是： 答案：竞争性谈判

270. [Z] 政府采购中的邀请招标，是指采购人依法从符合相应资格条件的供应商中随机邀请供应商，并以投标邀请书的方式邀请其参加投标，邀请的供应商数量是： 答案：3家以上

271. [Z] 质量管理的发展进程经历三个阶段了质量检验、统计质量控制和 答案：全面质量管理

272. [Z] 质量信息能反映汽车维修企业的质量效果，包括质量管理信息、工作质量信息和 答案：产品质量信息

273. [Z] 质量信息能反映汽车维修企业的质量效果，包括质量管理信息、工作质量信息和 答案：产品质量信息

多选题(58)微信号: zydz_9527

1. [B] 编制投标文件时，投标人应当按照招标文件的规定编制投标文件，投标文件应载明的事项有： 答案：投标人资格;资信证明文件;投标项目方案及说明;投标价格

2. [C] 财务管理利用资金、成本、收入等价值指标来组织企业中价值的形成、实现和分配，并处理这种价值运动中的经济关系。其目的是： 答案：千方百计使资金释放出最大的能量;实现增值;提高资金效益

3. [C] 常见的评审配件供应商的方法有： 答案：对提供资料的审查评价;现场考察评价;产品样品评价;对比类似供应商产品

4. [D] 对于汽车维修企业中配件盘点后得到的与面谈

汇总表，重点应分析以下几个方面的内容 答案：数据的差异;存在问题的分析;整改措施

5. [D] 对于一类、二类汽车维修企业的开业条件中人员条件有相应的要求，涉及的人员有： 答案：企业管理负责人;检验人员;技术负责人

6. [F] 凡办理以下汽车维修业务的单位，承、托修双方必须签订维修合同的是： 答案：汽车大修;总成大修;维修费用超过5000元的

7. [F] 反映企业偿还债务安全性及偿债能力的指标有 答案：资产负债率;速动比率;流动比率

8. [K] 可以申请报废汽车维修设备的情况有 答案：已超过使用年限，其主要结构和主要部件损坏无法修复或经济上不宜修复的;型号过于老旧，性能达不到最低使用要求，又失去修理与改造价值的;因灾害和意外事故，设备受到严重损坏，已无法修复和改造的;严重污染环境，已超过法定标准而又无法改造治理的

9. [L] 良好的汽车维修职业道德是现代汽车维修企业能够正常生存的立业之本，但在少数汽车维修企业里的个别员工职业素养还不是很高，职业道德缺失，下列属于不良的职业道德行为是： 答案：过分夸大、渲染故障内容，过度维修;配件以次充好，甚至在维修过程中只换不修;为达到修理目的，甚至故意损坏车辆

10. [N] 能够扩大汽车维修企业销售款收入的途径有 答案：掌握市场信息，了解最新市场状况，走访调查等与客户取得广泛联系;制定适当考核与奖罚政策，并实施工资与其业务挂钩考核;搞好和配套厂关系，从而获得最优惠政策;制定符合于现时市场需求的营销政策吸引客户

11. [Q] 企业绩效管理是一个包括多阶段、多项目标的综合管理过程，基本过程包括： 答案：绩效计划;绩效辅导;绩效考评;绩效反馈

12. [Q] 企业资本金的筹集管理包括以下几点： 答案：筹集方式、筹集时效与期限;规定

货币及无形资产所占份额;资本金确认;投资者违约责任

13. [Q] 汽车配件仓库的盘点目的有： 答案：查明实际库存量与账、卡上的数字是否相符;检查收发有无差错;查明有无超储积压、损坏、变质等情况

14. [Q] 汽车维修企业按经营形式可分为： 答案：传统的汽车维修厂;特约维修站(店);连锁(加盟)经营店

15. [Q] 汽车维修企业财务管理的总体原则是：以企业的生产经营管理为中心，以及： 答案：提高企业经济效益为前提;增产节约;增收节支;提高企业经济效益

16. [Q] 汽车维修企业的产品质量包括零件制造质量和 答案：汽车销售质量;汽车维修质量;旧件修复质量

17. [Q] 汽车维修企业的管理机构设置原则有： 答案：管理跨度原则;精简原则;逐级管理、逐级负责原则

18. [Q] 汽车维修企业的技术管理不仅是汽车维修中的技术资料的管理，涉及的方面应是汽车维修的全部过程的各个环节有关操作规程、技术培训以及： 答案：技术标准;质量管控;疑难故障的处理

19. [Q] 汽车维修企业的客户预约管理中，下列属于在进行预约之前应该清楚了解本厂的维修生产情况和收费情况有： 答案：维修车间是否可以安排工位、维修技工;专用工具、资料是否可用;相应的配件是否有现货或何时到货

20. [Q] 汽车维修企业的配件库房盘点主要形式有： 答案：循环盘点;永续盘点;定期盘点;重点盘点

21. [Q] 汽车维修企业的企业文化建设中，企业文化构成的要素有 答案：模范人物;企业价值观;企业环境;文化网络

22. [Q] 汽车维修企业的企业文化建设中，在团队建设沟通中，团队领导者应具备的素质有： 答案：心地宽容，能反省自己;遇事以身作则;处事积极乐观

23. [Q] 汽车维修企业的项目工时的制定中，制订维修工时定额的基本原则有 答案：客观现实性;合理性;发展性;特殊性

24. [Q] 汽车维修企业的项目工时概念中，根据汽车维修作业的类别以及维修工艺要求，汽车维修工时定额有： 答案：汽车大修;汽车总成大修;汽车小修

25. [Q] 汽车维修企业的薪酬中的个人福利包括公费进修培训以及： 答案：带薪年假;年金;补充医疗计划;企业集体旅游

26. [Q] 汽车维修企业的业务接待流程中，业务接待的准备工作主要有 答案：按规范要求检查仪容、仪表;环境维护及清洁;准备好必要的表格、工具、材料

27. [Q] 汽车维修企业对员工绩效考核的基本内容包括 答案：工作态度;工作能力;工作业绩

28. [Q] 汽车维修企业技术为生产服务的内容包括： 答案：分析汽车维修的生产过程和质量情况;抓好汽车维修过程中的技术管理;解决汽车维修过程中所发生的重要技术问题

29. [Q] 汽车维修企业年度审验的主要内容： 答案：经营行为的评审;规费缴纳的情况;经营资质的评审

30. [Q] 汽车维修企业培养员工不论刚招聘录用的新员工还是老员工，都需要通过培训来实现。因为培训可以帮助员工和企业实现以下目标： 答案：更新知识;发展能力;转变观念

31. [Q] 汽车维修企业配件出库工作的好坏直接影响企业的生产秩序，影响到配件经营的： 答案：盈亏;损耗;周转速度

32. [Q] 汽车维修企业人员的岗位技能培训中，对二手车鉴定评估师通用的岗位技能培训内容包括 答案：咨询服务;车辆手续检查;车况检查;技术鉴定和评估定价

33. [Q] 汽车维修企业人员的岗位技能培训中, 对销售顾问的岗位技能培训一般包括: 服务礼仪、顾客心理、客户关系管理、**答案: 销售流程;车型产品知识;销售相关法律知识**
34. [Q] 汽车维修企业人员的招聘流程一般包括制订与审批招聘计划、发布招聘信息、应聘者提出申请以及**答案: 进行初审并发出面试通知;笔试或面试;试用和录用签订劳动合同**
35. [Q] 汽车维修企业生产中, 应采取的环保措施总体来说有**答案: 对水、电及各类耗材, 根据生产情况科学制定严格的定额;对各类有害的固体、液体及气体废弃污染物, 采用专用的设备与容器分类安全回收存放;对员工进行环保、技术培训, 使其能正确、熟练地使用各类回收设备与容器**
36. [Q] 汽车维修企业薪酬体系的设计方法主要包括: **答案: 基本薪酬制度设计;激励薪酬制度设计;福利薪酬制度设计**
37. [Q] 汽车维修企业薪酬中的直接薪酬是以货币形式支付的劳动报酬, 主要包括: **答案: 基本薪酬;补偿薪酬;激励薪酬**
38. [Q] 汽车维修企业信息化管理的作用和功能中, 其信息资源有:**答案: 汽车维修过程中发生的客户信息;维修接待过程的相关记录;汽车配件采购相关信息;客户的回访相关信息**
39. [Q] 汽车维修企业需要多少制度, 需要什么样的制度, 不同的公司或者同一公司不同的阶段是有差别的。但是在制定制度的过程中要掌握的原则有:**答案: 灵活性和原则性相统一的原则;适用的原则;闭环的原则**
40. [Q] 汽车维修企业要制定和实施各工种、各工序、各机具设备的安全技术操作规程包括**答案: 安全规程;技术规程;操作规程**
41. [Q] 汽车维修企业运营过程中, 发生的技术责任事故包括**答案: 行车交通事故;机电设备事故;工伤事故**
42. [Q] 汽车维修企业运用计算机技术管理的优点有: **答案: 高层管理者可以通过计算机网络系统的图表分析功能, 简单直观地查询企业**
33. [Q] 汽车维修企业人员的岗位技能培训中, 对各部门的工作进行统筹安排;管理者可以从生产调度、统计报表中解脱出来, 去争取更多的客户, 带来更多更好的经济效益;车辆、客户的动态跟踪可以让业务部具体掌握所有车辆以及客户的每一个细节, 随时提醒客户进行维护、维修和零件的更换, 更体现了服务的完整性
34. [Q] 汽车维修企业在成本管理中应重点抓好的工作有: **答案: 加强企业成本管理的思想教育和组织领导;加强各项技术经济定额管理, 并严格考核各职能部门技术经济定额的执行情况;加强企业内部成本核算的基础工作**
35. [Q] 汽车维修企业在促销和服务过程中, 常见的客户异议的方法有:**答案: 转折处理法;转化处理法;以优补劣法;委婉处理法**
36. [T] 投标文件的组成中, 服务投标文件一般由下列内容组成: **答案: 投标函及投标函附录;法定代表人身份证明或授权委托书;投标保证金;投标报价文件**
37. [W] 维修服务流程狭义的理解是从车辆进厂接待开始, 这也是多数修理企业常见的传统流程, 包括: **答案: 派工;维修作业;质量检验;试车**
38. [X] 下列各类人员属于汽车4S店客户服务部的是: **答案: 客服经理;客服专员;客户回访员**
39. [X] 下列各类人员属于汽车4S店售后服务部的是: **答案: 服务顾问;车间协调员;质量检验员;技术主管**
40. [X] 下列属于底盘悬架中转向系统的主要常见的维修项目有: **答案: 四轮定位;行驶跑偏;转向回位差;转向沉**
41. [X] 下列属于发动机主要常见的点火正时系统维修项目有: **答案: 更换火花塞;更换正时皮带;更换点火线圈**
42. [X] 下列属于发动机主要常见的进气系统的运作情况。对各部门的工作进行统筹安排;维修项目有: **答案: 清洁和更换空气滤清器;答案: × 清洁进气道积碳;清洗节气门**
53. [X] 下列属于汽车维修企业技术管理的主要任务有**答案: 建立技术管理组织机构;建立技术管理制度及技术责任制度;坚持技术为生产服务的原则;搞好技术教育和技术培训**
54. [X] 下列属于汽车维修企业人员的薪酬构成中的间接薪酬有**答案: 生活福利;公共福利;个人福利**
55. [Y] 一般汽车配件订货的方法有: **答案: 定期订货;紧急订货;临时补货**
56. [Z] 在客户管理关系中, 客户车辆的基本信息包括车牌号、具体车型、已行驶里程\维修项目内容和: **答案: 上牌日期;VIN码;发动机代码**
57. [Z] 政府采购的特点有**答案: 政府采购资金来源的公共性;政府采购的强制性;政府采购的政策性;政府采购的经济性和非盈利性**
58. [Z] 政府采购是使用财政性资金并依据《中华人民共和国政府采购法》及有关规定采购的行为, 涉及: **答案: 工程;货物;服务**
- 判断题(203)微信号: zydz_9527
1. [A] 安全生产, 主要保障日常生产经营管理活动中的生产设备安全, 保证企业生产过程的正常进行, 防止出现设备事故, 避免财产损失。 **答案: ×**
2. [A] 按市场供应的实用性原则, 汽车零配件分为易耗件、标准件和车身覆盖件三类。 **答案: √**
3. [B] 备件管理部设备件经理一职, 下设备件计划员、备件及仓库管理员和索赔员等岗位。 **答案: √**
4. [B] 部门人员结构配置是指汽车维修企业可根据各部门对企业的出勤率来配置员工。 **答案: 错**
5. [B] 部门人员结构配置是指汽车维修企业可根据各部门对企业的出勤率来配置员工。
6. [C] 财务报表中的损益表是反映企业最近期间的经营情况和企业获利的状况表, 故也称为利润表。 **答案: √**
7. [C] 财务管理利用资金、成本、收入等价值指标来组织企业中价值的形成、实现和分配, 并处理这种价值运动中的经济关系。其目的是千方百计使资金释放出最大的能量, 实现增值, 提高资金效益。 **答案: √**
8. [C] 拆车件是指从报废汽车上拆解的零部件。 **答案: ×**
9. [C] 车辆出险和报案这项工作由客户完成。 **答案: 对**
10. [C] 车辆出险后的报案这项工作由客户完成。 **答案: √**
11. [C] 车辆维修所使用的零配件不会直接影响车辆维修后的质量、安全、企业信誉和经济效益。 **答案: ×**
12. [C] 车辆维修要实行“以预防为主、定期检测、强制维护、视情修理”的原则。 **答案: √**
13. [C] 从资产负债表可知, 增加营业收入可以直接增加资产或减少负债;成本费用的增加会减少资产或增加负债。 **答案: √**
14. [D] 对客户的抱怨尽量在第一时间处理, 如果在第一时间无法处理, 请告知客户处理的时间进度。 **答案: 对**
15. [D] 对维修服务流程广义的理解是不但包括从车辆进厂到出厂的这样一个传统的全过程, 而且还包括车辆进厂前的预约、准备工作和车辆交付出厂后的跟踪回访工作。 **答案: √**
16. [D] 对于汽车维修企业合作后的供货商, 每月或每周都需要进行评估是否为合格供方。 **答案: 错**
17. [D] 对于汽车维修企业合作后的供货商, 每月或每周都需要进行评估是否为合格供方。 **答案: ×**
18. [D] 对于汽车综合小修和专项维修业户的开业要求, 其与一类、二类的整车维修企业的要

- 求中的基本要求相同，仅在人员数量、设备、场地和维修项目上有调整。答案：√
19. [E]二手车部根据规模设二手车总监或二手车经理，下设二手车鉴定评估师、二手车销售或二手车信息专员等岗位。有的4S店会把二手车业务纳入销售部。答案：√
20. [F]发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换发动机、变速器。发动机、变速器的主要零件的种类范围由生产者明示在三包凭证上。答案：√
21. [G]岗位分析是汽车维修企业设计薪酬体系的基础，岗位分析也可以称为工作分析或者岗位描述。答案：√
22. [G]根据《企业财务通则》，企业资本金是指企业在工商行政管理部门所登记的使用资金。也就是开办企业时的所有本钱。答案：×
23. [G]工艺纪律是指为达到某项规定的质量验收标准而必须遵守的工艺制度和劳动纪律。答案：√
24. [G]固定资产是指使用期限在10年以上。答案：×
25. [H]弘扬企业文化的实质是以企业经营为本。其目的是以企业文化为手段，提高全体员工的政治思想觉悟、文化素养和行为规范，从而激发企业员工的自觉性和潜能，实现企业的最终目标。答案：×
26. [J]机动车辆保险属于财产保险的一种，它是以机动车辆本身及机动车辆的第三者责任为保险标的的一种运输工具保险。答案：√
27. [J]技术管理的目的是以较少的经济投入取得最佳的投资效果。答案：√
28. [J]家用汽车产品的易损耗零部件在其质量保证期内出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换易损耗零部件。答案：√
29. [J]价格决策与企业的营销目标相一致，企业在制定营销目标时应充分考虑价格因素的影响。答案：对
30. [J]经过初审的人一般需要经过笔试或面试考核才能进入汽车维修企业。答案：√
31. [J]经济性薪酬是指汽车维修企业员工从企业获得的各种货币形式的收入和可以间接转化为货币的或可以用货币计量的其他形式收入的总和。答案：√
32. [K]开展质量管理思想教育的目的就是要教育企业员工增强质量意识，树立“为企业服务、质量第一”的思想。答案：错
33. [K]开展质量管理思想教育的目的就是要教育企业员工增强质量意识，树立“为企业服务、质量第一”的思想。答案：×
34. [K]客服部负责店内活动的沟通、协调和执行等工作。答案：×
35. [K]客户的车辆维修完毕之后，应该进行必要的车内外清洁，以保证车辆交付给客户时是一辆维修完好、内外清洁、符合客户需求的车辆。答案：√
36. [K]库存下限，就是在正常情况下，库存中配件应该保持的最低数量，防止配件库存过量积压。答案：×
37. [L]连锁经营模式有直营连锁和特许连锁经营。答案：错
38. [L]连锁经营模式只有直营连锁和特许连锁经营。答案：×
39. [L]良好的汽车维修职业道德是现代汽车维修企业能够正常生存的立业之本。答案：√
40. [M]每个汽车维修企业内部都会设有技术管理的职能部门。答案：√
41. [M]目前汽车维修企业设置的部门机构种类繁多，岗位名称和组织架构相同。答案：×
42. [Q]企业财务管理的基本任务中，在控制耗费方面，企业财务管理要编制各项财务计划（如资金分配计划、成本计划和财务收支计划等），以控制各项耗费，确保企业资金的有效使用。答案：√
43. [Q]企业绩效考核是绩效管理中最为重要和关键的一环，它关系着绩效管理能否正常顺利地执行和实施。答案：√
44. [Q]企业利润是企业各项业务收入在扣除各项生产成本后的差额。答案：×
45. [Q]企业文化，就是企业职工在长期生产经营活动中逐步形成的文化共识，包括共同价值观念与公共行为规范等。答案：对
46. [Q]企业员工既有依法获得安全生产保障的权利，也有依法履行安全生产职责的义务。安全生产是企业中每个职工的职业责任和职业道德，而遵章守纪应作为企业中每个职工的职业纪律。答案：√
47. [Q]汽车安全环保检测是指在解体情况下对汽车的安全、环保性能所做的技术检测，常用于车辆管监理部门。答案：×
48. [Q]汽车钣金项目主要有：拆装/更换前后保险杠、更换汽车的车身覆盖件、更换和调整车身的相关缝隙、维修事故车的相关车身结构件、手工整形和使用设备的修复（焊接、切割）、校正车身。答案：√
49. [Q]汽车大修是指用修理汽车任何零部件（包括基础件）的方法，恢复汽车的完好技术状况和完全（或接近完全）恢复汽车寿命的恢复性修理。答案：×
50. [Q]汽车电路图是汽车维修中使用相对较少的资料之一。答案：×
51. [Q]汽车机修维修技师的基本技能要求之一就是会用车身校正器。答案：×
52. [Q]汽车配件的验收记录是仓库对外提出换货、退货、索赔的重要凭证。答案：√
53. [Q]汽车配件的质量验收方法一是仪器验收，二是感观验收。答案：√
54. [Q]汽车配件库存管理是指汽车配件采购后入库、盘点、仓库管理等一系列管理过程。答案：×
55. [Q]汽车喷漆作业中，对车辆进行保温烘干时，将温度调节器设定在85℃。答案：错
56. [Q]汽车喷漆作业中，对车辆进行保温烘干时，将温度调节器设定在85℃。答案：×
57. [Q]汽车维护工时定额是指对一辆汽车完成汽车总成大修作业所需的工时限额。答案：×
58. [Q]汽车维修案例不仅仅是学习汽车维修技术时的辅助资料，更是在实施维修过程中的重要参考资料。答案：√
59. [Q]汽车维修工时定额的制定是汽车维修行业管理和维修企业经营管理的基础工作。它不仅在于规定了一个劳动时间定额，更重要的是体现在工艺设计和维修操作方法上，能够保证做到耗时少、效率高、质量好。答案：√
60. [Q]汽车维修工时定额是在一定生产技术条件下进行维修作业所消耗的劳动时间标准，即具有标准熟练程度的维修人员在标准的维修作业条件下完成某一车型的某一维修项目所需要的工作时间，一般用小时数来表示。答案：对
61. [Q]汽车维修工时定额是在一定生产技术条件下进行维修作业所消耗的劳动时间标准，即具有标准熟练程度的维修人员在标准的维修作业条件下完成某一车型的某一维修项目所需要的工作时间，一般用小时数来表示。答案：√
62. [Q]汽车维修工艺是指在一定的人员素质和工艺装备条件下，汽车维修过程所必须遵守的工艺纪律、工艺规程、工艺规范与技术标准的总称。答案：对
63. [Q]汽车维修工艺是指在一定的人员素质和工艺装备条件下，汽车维修过程所必须遵守的工艺纪律、工艺规程、工艺规范与技术标准的总称。答案：√
64. [Q]汽车维修工艺文件的管理一般主要由行政管理部门负责工艺文件的制定和管理。答案：错
65. [Q]汽车维修工艺文件的管理一般主要由行政管理部门负责工艺文件的制定和管理。答案：×
66. [Q]汽车维修合同变更只能在没有履行之前，由双方当事人依照法律规定的条件和程序，对原合同条款进行修改或补充。答案：错

67. [Q] 汽车维修合同的签订要求中，强调了汽车维修合同是托修方和承修方权利和义务的保证书，汽车维修企业一定要明确合同签订的用途、形式及保存的原则，并且按照要求规范地填写，尽可能使用标准格式。答案：**错**
68. [Q] 汽车维修合同的签订原则，汽车维修合同必须按照平等互利、协商一致、等价有偿的原则依法签订，承修、托修双方签章后生效。答案：**√**
69. [Q] 汽车维修合同是承修、托修双方当事人之间设立、变更、终止民事法律关系的协议，它属于加工承揽合同。答案：**对**
70. [Q] 汽车维修合同是承修、托修双方当事人之间设立、变更、终止民事法律关系的协议，它属于加工承揽合同。答案：**√**
71. [Q] 汽车维修合同是一种法律文书，其目的在于明确承修、托修双方设定、变更和终止权利义务的一种法律关系。答案：**√**
72. [Q] 汽车维修技师的基本技能要求之一就是要会使用车身校证器。答案：**错**
73. [Q] 汽车维修技术资料的使用是汽车维修企业正常经营过程中可有可无的一个环节。答案：**错**
74. [Q] 汽车维修技术资料的使用是汽车维修企业正常经营过程中可有可无的一个环节。答案：**×**
75. [Q] 汽车维修配件的存放中要求一个零件一个货位。答案：**错**
76. [Q] 汽车维修配件的存放中要求一个零件一个货位。答案：**×**
77. [Q] 汽车维修配件的库存警戒线是为了保证商品库存不低于下限，当配件在使用过程中数量降低到一定限度时就要进行补货采购的限度。答案：**对**
78. [Q] 汽车维修配件的库存警戒线是为了保证商品库存不低于下限，当配件在使用过程中数量降低到一定限度时就要进行补货采购的限度。答案：**√**
79. [Q] 汽车维修企业财务管理的总体原则，以企业的生产经营管理为中心，以提高企业利税为前提，增产节约、增收节支、提高企业经济效益。答案：**错**
80. [Q] 汽车维修企业财务管理是组织企业资金运动（或称资金活动），处理企业与各方面的业务关系的一项管理工作，也是企业管理的重要组成部分。答案：**×**
81. [Q] 汽车维修企业财务管理中的坚持风险与收益均衡原则，要求企业能承担超过收益限度的风险，在收益既定条件下，应最大限度地降低或控制风险。答案：**×**
82. [Q] 汽车维修企业的财务管理的核心内容是成本管理与利润管理。答案：**错**
83. [Q] 汽车维修企业的财务管理是汽车维修企业管理者应掌握的基础管理之一，是企业经营管理中非常重要的一个环节，如管理不善将直接影响汽车维修企业的盈利。答案：**√**
84. [Q] 汽车维修企业的成本效益原则中“效益”泛指利润、收益、所得，甚至是“有用性”在内的多方位、多层次概念。答案：**×**
85. [Q] 汽车维修企业的工位布置并不是单纯地将所有的机器设备放置在厂房内，也不是一味地讲求功能性，而是在实用性的基础上加以适当的设计。答案：**√**
86. [Q] 汽车维修企业的管理机构和人员配置应根据企业规模与业务流程进行设计和优化。答案：**√**
87. [Q] 汽车维修企业的基本工资是员工在企业工作的主要收入，也是其他薪酬设置和变动的依据。答案：**√**
88. [Q] 汽车维修企业的基本业务流程的业务接待环节中签订的任务委托书，是客户委托维修企业进行车辆维修的合同文本，也称作维修合同。答案：**√**
89. [Q] 汽车维修企业的基本业务流程中，维修人员将车辆维修完毕后，需由业务接待员进行检验并填写质量检查记录。答案：**×**
90. [Q] 汽车维修企业的基本业务流程中，一般客户主动同汽车维修企业联系是主动预约。答案：**×**
91. [Q] 汽车维修企业的机电项目中，电源系统常见的维修项目有：蓄电池亏电、更换蓄电池、更换发电机皮带、发电机不发电、发电机异响。答案：**√**
92. [Q] 汽车维修企业的机电项目中，中控锁系统常见的维修项目有：摇控失灵、更换钥匙电池、匹配钥匙、更换点火开关。答案：**√**
93. [Q] 汽车维修企业的技术管理不仅是汽车维修中的技术资料的管理，涉及的方面应是汽车维修的全部过程的各个环节有关操作规程、技术标准、技术培训、技术资料的管理、质量管控、疑难故障的处理的全方位的综合体。答案：**对**
94. [Q] 汽车维修企业的技术管理是企业管理的重要组成部分。汽车维修企业只有建立技术管理的组织机构，明确其岗位职责，才能确保技术管理的顺利实现。答案：**√**
95. [Q] 汽车维修企业的绩效考核中，除了规定相应的奖励标准及细则外，也应该对某些不恰当的工作态度及工作行为制定具体的惩罚制度，做到奖惩结合，只采取正向激励作用。答案：**×**
96. [Q] 汽车维修企业的开业条件是指各类汽车维修企业所必须具备的设备、设施、人员素质等条件，它是根据各类汽车维修企业的地理位置确定的。答案：**×**
97. [Q] 汽车维修企业的客服部负责店内活动的沟通、协调和执行等工作。答案：**错**
98. [Q] 汽车维修企业的客户关系管理的两个重点，要对客户进行全面系统的了解和备案，要使客户价值最大化。答案：**√**
99. [Q] 汽车维修企业的人力资源管理部门根据人力资源的供给与需求，结合工作分析结果，制订招聘计划。答案：**对**
100. [Q] 汽车维修企业的人力资源管理部门根据人力资源的供给与需求，结合工作分析结果，制订招聘计划。答案：**√**
101. [Q] 汽车维修企业的人员组成中，好的业务接待员应具备中等水平维修技师的技能才能胜任其岗位的要求，而对于维修技师的技能要求要比业务接待员的要求低，才能满足汽车维修企业的需要。答案：**×**
102. [Q] 汽车维修企业的设备、工具的使用维护管理中要求，检测设备（器具）应按规定自行检定合格后方可投入使用。答案：**×**
103. [Q] 汽车维修企业的设备、工具的使用维护管理中要求，设备投入使用前应编制技术资料，这些技术资料是设备使用的依据和指导文件，它包括设备操作维护规程、设备日常检查和定期检查卡片。答案：**√**
104. [Q] 汽车维修企业的收费项目制订中的营销目标，应价格决策与企业的营销目标相一致，企业在制定营销目标时应充分考虑价格因素的影响。答案：**√**
105. [Q] 汽车维修企业的维修过程的管理也是生产技术的管理，是企业通过各种技术手段对维修业务的运作过程进行管理，以达到合理、准确、及时、有序、安全和有效的目的。答案：**对**
106. [Q] 汽车维修企业的维修过程的管理也是生产技术的管理，是企业通过各种技术手段对维修业务的运作过程进行管理，以达到合理、准确、及时、有序、安全和有效的目的。答案：**√**
107. [Q] 汽车维修企业的维修施工流程中，要求在汽车维修竣工后的路试由主修人完成。答案：**×**
108. [Q] 汽车维修企业的维修质量考核中，一次检验合格率是考核汽车维修企业工作质量的综合性指标。答案：**√**
109. [Q] 汽车维修企业的现场人员管理中，要求车间主管要模范遵守企业的各项规章制度，抓好本车间的派工调度，合理安排劳力，做到均

- 衡生产；协调各班组及相关业务部门关系，积极完成厂部下达的各项生产任务。答案：√
110. [Q] 汽车维修企业的项目工时的制定方法，技术测定法就是根据对生产技术条件和组织条件的分析研究，通过技术测定和计算确立合理的维修工艺和工时消耗，从而制定出维修工时定额。答案：√
111. [Q] 汽车维修企业的薪酬其构成可以分为经济性薪酬和直接薪酬。答案：错
112. [Q] 汽车维修企业的质量控制流程中，检验过程一般采用两检制度，就是实行操作者的自检和专职检验人员的专检相结合的一种检验制度。答案：×
113. [Q] 汽车维修企业的资金管理是财务管理的主要核心任务之一，主要涉及收入、费用、利润、资产、负债、所有者权益等会计要素的核算。答案：对
114. [Q] 汽车维修企业的资金管理是财务管理的主要核心任务之一，主要涉及收入、费用、利润、资产、负债、所有者权益等会计要素的核算。答案：√
115. [Q] 汽车维修企业的总营业收入由主营业务收入和副营业收入两部分构成，且各项中都包含有产品成本、税金与利润。答案：√
116. [Q] 汽车维修企业对信息资源的需求日益强烈。信息综合管理、专家集体会诊、网上查询资料、网上解答疑难杂症、网上开展技术咨询、网上购买汽车维修资料已经成为维修行业基本特征。答案：对
117. [Q] 汽车维修企业对信息资源的需求日益强烈，信息综合管理、专家集体会诊、网上查询资料、网上解答疑难杂症、网上开展技术咨询、网上购买汽车维修资料已经成为维修行业基本特征。答案：√
118. [Q] 汽车维修企业绩效管理的目的是建立客观、复杂的绩效优化体系，实现维修企业与个人绩效的紧密融合。答案：×
119. [Q] 汽车维修企业接待客户的基本原则中包括“客户是我们业务的局外人，他们不是其中的一部分”。答案：错
120. [Q] 汽车维修企业接待客户的基本原则中包括“客户是我们业务的局外人，他们不是其中的一部分”答案：×
121. [Q] 汽车维修企业人力资源对各部门主要岗位人员的职责进行了明确界定，真正做到定岗定责，权责分明。答案：√
122. [Q] 汽车维修企业人员的绩效考核的方法比较多，其中最常用的是观察评价法和目标管理法。答案：×
123. [Q] 汽车维修企业人员的招聘与录用是行政管理部门中最基础的工作，是获取优秀人才的重要手段，有利于提高员工士气和企业声誉，为企业的发展注入新鲜血液，事关企业发展成败。答案：×
124. [Q] 汽车维修企业日常业务中的索赔和保险理赔业务量，在企业日常运营中也占有一定的比例。答案：√
125. [Q] 汽车维修企业设备事故处理，要求事故发生后应尽力保护好现场，并根据“三不放过”的原则（事故原因分析不清不放过，事故责任者与群众未受教育不放过，没有防范措施不放过），认真调查分析、严肃处理，从中吸取经验教训。答案：√
126. [Q] 汽车维修企业是具有汽车维修作业与服务两种行业特点的企业，企业服务功能自始至终贯穿于维修作业流程，汽车维修企业的质量既包含维修作业质量又包含维修服务质量，两者相辅相成。答案：√
127. [Q] 汽车维修企业是具有汽车维修作业与汽车和检测两种行业特点的企业。答案：错
128. [Q] 汽车维修企业薪酬所包含的内容非常广泛，但就其构成可以分为经济性薪酬和直接薪酬。答案：×
129. [Q] 汽车维修企业选购设备的基本程序一般可分为预选、细选、决策三步。答案：对
130. [Q] 汽车维修企业选购设备的基本程序一般可分为预选、细选、决策三步。答案：√
131. [Q] 汽车维修企业要进行汽车维修作业，不仅需要凭借汽车维修技术及资料，而且还需要依靠汽车维修用各类机具设备，以及仪器仪表等。答案：√
132. [Q] 汽车维修企业要开展经常的全面的质量分析活动，既分析企业内部因素，也分析企业外部因素。答案：√
133. [Q] 汽车维修企业在一定经营期内所获得的利润，在分配时要正确处理国家、集体、个人三者间的利益关系。答案：√
134. [Q] 汽车维修企业制定薪酬体系在拟定好薪酬方案后，可立即实施，不必对草拟的方案进行论证测评。答案：×
135. [Q] 汽车维修企业中的喷漆技师能够按照标准流程完成车辆覆盖件的一般损伤面的前处理修补作业。答案：√
136. [Q] 汽车维修企业中负责分别负责招聘、绩效考核、薪酬或培训工作的部门是行政管理部门。答案：×
137. [Q] 汽车维修企业作为服务类企业，应该按照规定给员工进行劳动保护和职业危害防护。答案：√
138. [Q] 汽车维修，汽车维护和修理的泛称，就是对出现故障的汽车通过技术手段排查，找出故障原因，并采取一定措施使其排除故障并恢复达到一定的性能和安全标准。答案：√
139. [Q] 汽车维修是汽车维护和修理的泛称。答案：√
140. [Q] 汽车维修业和汽车维修企业是两个不同的名称。答案：√
141. [Q] 汽车维修业是指在社会发展的经济活动中同类汽车维修企业的集合，它是一个概念性的名称，是一个实体。答案：×
142. [Q] 汽车维修业务中涉及索赔业务，只是指向主机厂的索赔。答案：错
143. [Q] 汽车维修业务中涉及索赔业务，只是指向主机厂的索赔。答案：×
144. [Q] 汽车维修用的设备可分为一般设备和特殊设备两类；维修工具分为普通工具、专用工具和计量类工具等。答案：√
145. [Q] 汽车维修质量检验是指采用一定的检验测试手段和检查方法，测定汽车维修竣工后的质量特性，然后将测定的结果同规定的汽车维修质量标准相比较，从而对汽车维修质量做出合格或不合格的判断。答案：对
146. [Q] 汽车维修质量检验是指采用一定的检验测试手段和检查方法，测定汽车维修竣工后的质量特性，然后将测定的结果同规定的汽车维修质量标准相比较，从而对汽车维修质量做出合格或不合格的判断。答案：√
147. [Q] 汽车维修质量是指汽车维修作业对汽车完好技术状况和工作能力维持或恢复的程度。答案：√
148. [Q] 汽车维修质量通常以零件修复质量、总成装配质量与汽车维修质量来评价的，其中总成大修质量是基础。答案：×
149. [Q] 汽车维修中出现的纠纷首选的处理方法是调解。答案：错
150. [Q] 汽车维修中出现的质量纠纷首选的处理方法是调解。答案：×
151. [Q] 汽车维修中的安全生产，只是要保障日常生产经营管理活动中的职工人身安全，保证企业生产过程的正常进行，防止出现人身事故或设备事故，避免财产损失。答案：错
152. [Q] 汽车维修中的互检，只是维修技师间相互进行的检验。答案：×
153. [Q] 汽车维修中对汽车的举升过程中严禁车下和车内有人。答案：对
154. [Q] 汽车维修中对汽车的举升过程中严禁车下和车内有人。答案：√
155. [Q] 汽车整车维修企业，根据规模的大小，可分为一、二、三类汽车维修企业。答案：×
156. [Q] 汽车装潢美容的项目主要有：车辆外部清洗、车辆内部清洁、车辆外部打蜡和抛光、车辆内部的养护、更换前后风挡玻璃、更换车

- 窗玻璃、修补玻璃、贴膜、安装汽车附件的电 务接待员进行检验并填写质量检查记录。答 括文件的制定、审核签发、领用和销毁等。
子产品以及更换安全气囊系统等。答案：× 答案：错
157. [Q] 汽车综合小修和专项维修企业，除整 170. [W] 维修预约是指汽车维修企业与客户之 183. [Y] 一般汽车维修企业的业务接待流程
车外按项申请的各类汽车维修项目。答案：√ 间，就维修时间和维修项目等预先约定的过程，只有客户的主动预约。答案：× 如下：接待准备、迎接客户、车辆检查、现场初诊车辆、确认故障、核实信息、确认配
158. [Q] 汽车综合性能检测是指在不解体情况 171. [W] 为保证汽车维修配件出库的及时、准确、估算费用、预估完工时间、制定任务委
下对车辆的综合性能和工作能力所做的技术检 测，常用于汽车设计、制造、研究部门对新车 确，应使出库工作尽量多次完成。答案：错 托书和安排客户等候或送离。答案：√
测，也常用于汽车运输部门对在用车辆的性能检测和技术状况鉴定，以保证车辆的完好率。答案：√
172. [W] 为保证汽车维修配件出库的及时、准确、确，应使出库工作尽量多次完成。答案：× 184. [Y] 易耗件是指在对汽车进行二级维护、总成大修和整车大修时，易损坏且消耗量大的零部件。答案：√
173. [W] 为了能客观评价汽车的产品质量，或者帮助和指导汽车维修，迫切需要自动化的检测诊断技术，由此刺激了汽车检测诊断技术的迅速发展。答案：√
185. [Y] 影响维修成本的因素有很多，既存在于企业内部的因素，又有存在于企业外部的因素。答案：对
174. [X] 现代企业实施客户满意的服务战略，其根本目标在于提高客户对企业生产经营活动的满意度。答案：对 186. [Y] 影响维修成本的因素有很多，既存在于企业内部的因素，又有存在于企业外部的因素。答案：√
175. [X] 现代企业实施客户满意的服务战略，其根本目标在于提高客户对企业生产经营活动的满意度。答案：√ 187. [Y] 优秀企业文化的基本价值观念中，人的价值是无限的。要办好一个企业，一定要以人为本。不仅要严于律己、不断奋斗，从而努力实现自己的目标，而且还要宽以待人，以团队意识共同前进。答案：√
176. [X] 修竣车辆竣工检验严格执行企业的工艺标准规定的要求，确保各项技术性能合格后再由业务接待人员开具出厂合格证。答案：× 188. [Y] 由数个零件、数个分总成或它们之间的任意组合而构成一定装配级别或某一功能形式的组合体，具有装配分解特性的部分就是总成。答案：对
177. [Y] 一次检验合格率是考核汽车维修企业工作质量的综合性指标。答案：对 189. [Y] 由于汽车维修企业部门众多，岗位分工明确，各岗位技能差异较大。针对不同部门不同岗位不同级别的员工会设置相同的岗位技能培训。答案：×
178. [Y] 一个汽车维修企业维修工能力的高低在很大程度上取决于他对维修资料的应用程度。答案：× 190. [Z] 在家用汽车产品包修期内，家用汽车产品出现产品质量问题，消费者凭三包凭证由修理者免费修理（只含材料费）。答案：×
179. [Y] 一般公司级的各类管理文件经文件管理部门审核后报由公司的总经理（厂长）审批和签发，然后进入发放和领用的环节。答案：√ 191. [Z] 在汽车维修企业人员的绩效考核中，一般来说，衡量工作态度的关键绩效指标包括出勤率、责任感和工作主动性等。答案：√
180. [Y] 一般客户主动同汽车维修企业联系是主动预约。答案：错 192. [Z] 在汽车维修企业运营过程中，由于车辆或设备技术状况不良或岗位责任失职所造成事故统称为技术责任事故。答案：√
181. [Y] 一般汽车维修企业的文件管理主要包括文件的制定、审核签发、领用和保管等。答案：对
182. [Y] 一般汽车维修企业的文件管理主要包括文件的制定、审核签发、领用和保管等。答案：错