

2022年10月高等教育自学考试福建省统一命题考试

汽车售后服务管理

(课程代码 05870)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分,第一部分为选择题,第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答,答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔,书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题:本大题共10小题,每小题2分,共20分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 市场经济贯彻优胜劣汰法则的主要手段是
A. 构思能力 B. 竞争能力 C. 传播能力 D. 保护能力
2. 对汽车维修企业来说,零配件销售在汽车维修产值中占
A. 20%~30% B. 40%~50% C. 60%~70% D. 80%~90%
3. 下列不属于汽车维修企业“三废”的是
A. 废水 B. 废油 C. 废液 D. 废气
4. 汽车整车维修企业的生产厂房地面应平整坚实,面积应能满足所需设备的工位布置、生产工艺和正常作业需要,二类企业的面积不少于
A. 200m² B. 400m² C. 600m² D. 800m²
5. 劳动合同期限一年以上不满三年的,试用期不得超过
A. 半个月 B. 一个月 C. 两个月 D. 三个月
6. 客户满意的表达式是 $CS=f(Q,V,S)$,其中V代表
A. 客户满意 B. 品质 C. 价值 D. 服务
7. 为防止时间过长引起车用电脑损坏或线路老化,在烤房烤漆时,汽车烤漆的时间一般为
A. 10min~20min B. 30min~40min C. 50min~60min D. 70min~80min
8. 下列被称为企业肌肉的是
A. 管理 B. 技术 C. 资金 D. 设备
9. 维修工人计酬方式中按保底工资加产值提成计酬的月工资等于
A. 月工时费收入×提成比例 B. 月产值×提成比例
C. 工资+补贴+奖金 D. 保底工资+产值(或利润)提成

10. 利润总额等于

- A. 主营业务利润+其他业务利润-营业费用-管理费用-财务费用
- B. 主营业务收入-主营业务成本-主营业务税金及附加
- C. 营业利润+投资收益+补贴收入+营业外收入-营业外支出
- D. 利润总额-所得税

第二部分 非选择题

二、填空题:本大题共15小题,每小题1分,共15分。

11. 企业管理者的工作可以归纳为计划、组织、_____、激励和控制五种职能。
12. 4S是一种汽车服务方式,即包括_____、零配件供应、售后服务、信息反馈。
13. 汽车整车维修企业按规模大小分为一类汽车整车维修企业和_____。
14. 使用和存储有毒、易燃、_____物品,粉尘,防腐剂,污染物,压力容器等均应有安全防护措施和设施。
15. 激励机制包括物质激励和_____激励。
16. 汽车维修企业服务流程包括预约、接待、_____、质检、交车、跟踪。
17. PDCA工作循环,即通过计划、执行、_____、处理循环式的工作方式。
18. 定价中最重要的两个原则是公平和_____。
19. 日常的仓库作业包括入库、出库、_____。
20. 盘点的方法有永续盘点法、_____盘点法、定期盘点法和重点盘点法。
21. 出票日期、_____和出票金额,这三项记载缺一不可,否则就是无效支票,银行不予受理。
22. 商业基本险包括第三者责任险、_____。
23. 6S管理的内容有整理、整顿、_____、清洁、素养、安全。
24. 现代汽车维修企业的八大要素有管理、_____、市场、资金、技术、设备、配件、信息。
25. 员工培训主要分为岗前培训、日常培训、_____培训。

三、名词解释题:本大题共5小题,每小题4分,共20分。

26. 计划职能
27. 产品开发战略
28. 报废件
29. 客户总成本
30. 召回

四、简答题:本大题共5小题,每小题6分,共30分。

31. 简述适合汽车维修企业的六种经营战略模式。
32. 简述维修服务的最高境界。
33. 简述企业理念系统应用要素。

34. 简述客户关怀的基本原则。

35. 简述库存控制的原则。

五、论述题：本题 15 分。

36. 为什么说为了实现客户的终身价值一定要让客户满意？