

2023年4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. 下列被称为企业大脑的是
A. 管理 B. 人力资源 C. 资金 D. 技术
2. 汽车整车维修企业应有与承修车型、经营规模相适应的合法停车场地,二类企业的面积不少于
A. 150m² B. 200m² C. 250m² D. 300m²
3. 汽车维修企业筹建,确定维修厂的规模,要确保与_____年后维修需要量相适应。
A. 4 B. 5 C. 6 D. 7
4. 劳动者在试用期内提前_____日通知用人单位,可以解除劳动合同。
A. 1 B. 3 C. 5 D. 10
5. 车辆举升离地约_____cm时,应停止举升并从车辆侧面晃动车辆,确认平稳可靠后方可继续举升。
A. 10 B. 20 C. 30 D. 40
6. PDCA工作循环中,代表处理的是
A. P B. D C. C D. A
7. 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
8. 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
9. 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%

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. 管理者素质是指优秀的企业经营者应当具备的各种条件和素养,其中包括思想、_____、能力、身体与心理素质。
 12. 新的GB/T16739-2004《汽车维修业开业条件》从2005年1月1日开始实施,新国标将汽车维修企业分为两部分:_____和汽车专项维修业户。
 13. 使用和存储有毒、易燃、易爆物品、粉尘、防腐剂、污染物、_____容器等均应有安全防护措施和设施。
 14. 考试是检验培训效果的一种有效方式,考试可以分为_____和实践操作两种。
 15. 目前,国内汽车维修企业采用的计酬方式主要有:按工时计酬、按产值计酬、工资加奖金计酬和_____计酬四种方式。
 16. _____价值是企业价值实现的前提和基础,是企业利润的来源。
 17. 零件分类检验就是在汽车或总成解体并进行清洗后,按照零件损伤程度将其确定为可用件、需修件和_____三类。
 18. 营销策略有满足客户需要策略、客户成本策略、便利策略和_____策略。
 19. 危险品库管理要达到四无标准:无渗漏、无锈蚀、无_____和无事故隐患。
 20. 支票按支付方式,可分为现金支票和_____支票。
 21. 机动车保险分为商业险和_____。
 22. 汽车维修企业生产经营指标主要包括_____、维修收入和配件指标。
 23. 利润包括营业利润、利润总额和_____。
 24. 现代汽车维修企业的八大要素有管理、人力资源、市场、资金、_____、设备、配件、信息。
 25. 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。
- 三、名词解释题:本大题共5小题,每小题4分,共20分。
26. 控制职能
 27. 上线检测一次合格率
 28. 报废件
 29. 召回
 30. 产品开发战略

四、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

31. 简述团队领导应具备的素质。
32. 简述客户价值包括的含义。
33. 简述企业理念系统应用要素。
34. 简述库存控制的原则。
35. 简述维修服务的最高境界。

五、论述题：本题 15 分。

36. 试述现代维修企业的经营理念。