

贵州省 2023 年 10 月高等教育自学考试
汽车工业企业管理
(课程代码 05832)

答卷注意事项:

1. 请考生必须在答题卡上作答。答在试卷和草稿纸上的无效。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用 2B 铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须按试题顺序注明大、小题号(大题号只写一次),使用 0.5 毫米黑色字迹签字笔作答。
4. 必须在答题区内作答,超出答题区无效。

第一部分 选择题 (共 30 分)

一、单项选择题:本大题共 20 小题,每小题 1 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. 汽车 4S 店是集四种功能于一体的汽车服务企业,这四种功能具体是信息反馈、零配件供应、售后服务和
A. 信息共享 B. 整车销售
C. 维修 D. 客户调查
2. 激励机制包括物质激励和
A. 员工工资 B. 精神激励
C. 福利 D. 分配住房
3. 有效的支票除了收款人名称和出票金额外,还必须具有
A. 银行名称 B. 进账单
C. 受理人 D. 出票时间
4. 汽车维修合同必须按照一定的原则依法签订,这里所谓的原则是
A. 平等互利、协商一致、等价有偿 B. 平等互利、效益优先
C. 互利合作 D. 公平公正
5. 企业的形象识别系统包括企业的理念系统、行为系统和

- A. 计算机系统 B. 管理系统
C. 视觉系统 D. 人力资源
6. 某些汽车维修厂的墙上挂出一条标语:“100-1=0”。这说明该企业在实施管理的过程中,注重了
A. 管理的制度化 B. 管理程序的规范化
C. 管理的细节 D. 领导的权威
7. 仓库管理要达到“四洁”,即库容整洁、物资清洁、货架清洁和
A. 标签干净 B. 料区清洁
C. 地板清洁 D. 服装整洁
8. 客户价值的大小由两个因素决定,一个是客户的总价值,另一个是
A. 客户的总成本 B. 产品价值
C. 服务价值 D. 人员价值
9. 汽车维修质量管理就是汽车维修企业为了保证和提高汽车维修质量而进行的计划、组织、协调和
A. 交流活动 B. 控制活动
C. 技术保障活动 D. 签约活动
10. 定价中最重要的两个原则是公平和适应
A. 外部环境 B. 内部环境
C. 市场环境 D. 生态环境
11. 维修企业实行的质量检验制度自检、互检和
A. 他检 B. 特检
C. 专检 D. 普检
12. 建立汽车维修企业,首先应该考虑
A. 建厂面积 B. 保有车数
C. 预测维修量 D. 企业规模
13. 交强险试行的赔偿方式是
A. 有过错赔偿 B. 无过错赔偿
C. 分责任赔偿 D. 责任均分赔偿
14. 管理者的能力素质包括决策能力和
A. 组织能力 B. 沟通能力
C. 领导能力 D. 知识水平
15. 汽车维修企业按照经营形式可分为 3S 或 4S 特约维修站、连锁(加盟)经营店和
A. 传统的汽车维修厂 B. 汽车美容店
C. 汽车改装 D. 二手车经营

16. 客户关怀的基本原则,第一要考虑的是
- A. 客户满意 B. 员工满意
C. 收入 D. 社会满意
17. 时间成本越低,客户的总成本
- A. 越高 B. 越低
C. 不变 D. 没有关系
18. 维修服务的最高境界是获取最多的
- A. 满意客户 B. 忠实客户
C. 终身客户 D. 富有客户
19. 构成客户价值的第一要素是
- A. 服务价值 B. 人员价值
C. 形象价值 D. 产品价值
20. 维修企业的核心环节是
- A. 维修作业 B. 预约
C. 接待 D. 跟踪服务

二、多项选择题:本大题共5小题,每小题2分,共10分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

21. 产品开发战略主要的方法有
- A. 改善老产品 B. 寻找客户
C. 促销 D. 寻找新市场
E. 开发新产品
22. 组织机构设置的方法包括
- A. 工作划分 B. 建立部门
C. 确定管理层次 D. 确定职权关系
E. 确定领导
23. 客户的总价值包括
- A. 产品价值 B. 货币成本
C. 服务价值 D. 人员价值
E. 形象价值
24. 仓库管理人员要做到四会,具体指
- A. 会收发 B. 会摆放
C. 会计算机操作 D. 会维修
E. 会保养材料

25. 呆废料处理的重要性包括
- A. 物尽其用 B. 减少资金积压
C. 提高效率 D. 节省人力及费用
E. 节省仓储空间

第二部分 非选择题 (共70分)

三、名词解释题:本大题共5小题,每小题3分,共15分。

26. 市场渗透战略
27. 特约维修站
28. 返修率
29. 发票
30. 维修收入

四、简答题:本大题共4小题,每小题7分,共28分。

31. 供大于求时,人力资源不平衡的解决方法有哪些?
32. 跟踪服务有哪些好处?
33. 处理投诉时,如何稳定客户情绪的技巧?
34. 零配件采购管理中,如何正确选择供货方式?

五、论述题:本大题共2小题,共27分。

35. (本题12分)如何正确处理好客户与企业的关系?
36. (本题15分)试分析适合汽车维修企业的经营战略模式。