



汽车车身舒适与安全系统故障 模块考核试题

(可以直接使用，可编辑 实用优秀文档，欢迎下载)

湖南省中等职业学校汽车运用与维修专业教师培训

现场操作考核试题

注意事项

- (1) 2010 年 8 月 28 日 8：00 现场考核正式开始。
- (2) 在操作前应检查工量具是否齐全，设备是否准备到位。
- (3) 学员必须在指定的考核场地内进行操作，不得以任何方式与他人交流。
- (4) 学员在操作过程中应注意安全、规范操作，操作完毕后应填写检测数据和结果。

汽车舒适与安全系统故障诊断现场考核试题（A 题）

一、任务

丰田 4S 店前台接待员接到一辆丰田威驰轿车，车主反映空调冷气不足。请根据此故障现象，完成如下操作任务：

- 1、对空调系统进行基本检查；
- 2、完成冷气不足的故障诊断、排除及修复后的检验工作。

二、要求

- 1. 根据现场提供的设备、工量具及技术资料，按照维修手册的诊断流程进行操作；
- 2. 记录相关检测数据，能判断检测结果；
- 3. 对制冷系统的检查要求结合“看、摸、测”三种方法；
- 4. 故障排除后，应进行检验，所有数据符合汽车维修验收规范要求；
- 5. 注重 5S 管理，按车间作业着装。

三、说明

- 1. 由一人单独完成工作任务，完成规定的全部工作任务的时间为 30 分钟；
- 2. 每个工位配备有一台工具车，学员根据需要自行选择工量具；
- 3. 学员将故障点确定后，提出修复意见，由考官辅助进行故障排除。

四、评分标准

序号	考核项目	配分	扣分标准（每项累计扣分不超过配分）
1	车辆防护	2 分	车辆防护不到位扣 1 分。
2	工量具的选择及正确使用	5 分	1、不能正确选择工量具，每次扣 1 分。 2、不能正确使用工量具，每次扣 3 分。
3	安全检查	10 分	发动机启动前不做安全检查，扣 10 分；每少做一项，扣 3 分。
4	故障现象确认	5 分	不进行故障确认，扣 5 分；确认方法不正确扣 3 分。
5	维修手册使用	5 分	不会使用维修手册，扣 5 分，不能熟练使用维修手册，扣 2 分。
6	诊断过程	38 分	1、诊断思路不正确，视情况扣 5~15 分； 2、检测方法不正确，每次扣 5 分； 3、不能判断检测结果，每次扣 5 分； 4、部件及总成拆装不熟练，扣 5 分；造成元器件损坏，扣 20 分。

7	故障部位确认和排除	20 分	1、不能确定故障部位，扣 20 分。 2、不能排除故障，扣 10 分； 3、不进行故障修复后的检验，扣 5 分。
8	维修记录	5 分	维修记录的填写不规范、不详细，扣 3 分；
9	安全文明生产	10 分	1、整理、整顿等 5S 情况不到位，扣 5 分； 2、不注重安全操作，视情况扣 5~10 分； 3、着装不整齐、言行举止不文明，扣 3 分； 4、造成人身、设备重大事故，此题计 0 分。
10	合计	100 分	

五、器材及工具清单

1、考点提供的主要设备及耗材清单

序号	器材名称	规格/技术参数	型号	说明
1	威驰轿车			
2	工作台			
3	压力表组			
4	温度计			
5	制冷剂			

2、考点提供的工具清单

序号	工具名称	规格	说明
1	数字万用表		
2	工具车		
3	梅花扳手	8~10、12~14	
4	开口扳手	8~10、12~14	
5	T 型杆	8、10、12、14	
6	尖嘴钳		
7	鲤鱼钳		
8	一字起		
9	十字起		
10	试灯		

湖南省中等职业学校汽车运用与维修专业教师培训

现场操作考核试题

注意事项

- (1) 2010 年 8 月 28 日 8：00 现场考核正式开始。
- (2) 在操作前应检查工量具是否齐全，设备是否准备到位。
- (3) 学员必须在指定的考核场地内进行操作，不得以任何方式与他人交流。
- (4) 学员在操作过程中应注意安全、规范操作，操作完毕后应填写检测数据和结果。

汽车舒适与安全系统故障诊断现场考核试题（B 题）

一、任务

丰田 4S 店前台接待员接到一辆丰田威驰轿车，车主反映左后侧车窗玻璃不能升降。
请根据此故障现象，完成如下操作任务：

- 1、进行车窗升降系统的基本检查；
- 2、完成左后侧玻璃不能升降的故障诊断、排除及修复后的检验工作。

二、要求

- 1. 根据现场提供的设备、工量具及技术资料，按照维修手册的诊断流程进行操作；
- 2. 记录相关检测数据，能判断检测结果；
- 3. 对车窗系统的基本检查包括车窗机械部分的卡滞、相关插接器的连接等；
- 4. 故障排除后，应进行检验，所有数据符合汽车维修验收规范要求；
- 5. 注重 5S 管理，按车间作业着装。

三、说明

- 1. 由一人单独完成工作任务，完成规定的全部工作任务的时间为 30 分钟；
- 2. 每个工位配备有一台工具车，学员根据需要自行选择工量具；
- 3. 学员将故障点确定后，提出修复意见，由考官辅助进行故障排除。

四、评分标准

序号	考核项目	配分	扣分标准（每项累计扣分不超过配分）
1	车辆防护	2 分	车辆防护不到位扣 1 分。
2	工量具的选择及正确使用	5 分	1、不能正确选择工量具，每次扣 1 分。 2、不能正确使用工量具，每次扣 3 分。
3	安全检查	10 分	发动机启动前不做安全检查，扣 10 分；每少做一项，扣 3 分。
4	故障现象确认	5 分	不进行故障确认，扣 5 分；确认方法不正确扣 3 分。
5	维修手册使用	5 分	不会使用维修手册，扣 5 分，不能熟练使用维修手册，扣 2 分。

6	诊断过程	38 分	1、诊断思路不正确，视情况扣 5~15 分； 2、检测方法不正确，每次扣 5 分； 3、不能判断检测结果，每次扣 5 分； 4、部件及总成拆装不熟练，扣 5 分；造成元器件损坏，扣 20 分。
7	故障部位确认和排除	20 分	1、不能确定故障部位，扣 20 分。 2、不能排除故障，扣 10 分； 3、不进行故障修复后的检验，扣 5 分。
8	维修记录	5 分	维修记录的填写不规范、不详细，扣 3 分；
9	安全文明生产	10 分	1、整理、整顿等 5S 情况不到位，扣 5 分； 2、不注重安全操作，视情况扣 5~10 分； 3、着装不整齐、言行举止不文明，扣 3 分； 4、造成人身、设备重大事故，此题计 0 分。
10	合计	100 分	

五、器材及工具清单

1、考点提供的主要设备及耗材清单

序号	器材名称	规格/技术参数	型号	说明
1	威驰轿车			
2	工作台			
3	保险片	10A 、 15A 、 20A		

2、考点提供的工具清单

序号	工具名称	规格	说明
1	数字万用表		
2	工具车		
3	梅花扳手	8~10、12~14	
4	开口扳手	8~10、12~14	
5	T 型杆	8、10、12、14	
6	尖嘴钳		
7	鲤鱼钳		
8	一字起		
9	十字起		
10	试灯		

判断题：

1. 客运经营者不得强迫旅客乘车，可以中途将旅客交给他人运输，不得甩客，不得敲诈旅客，不得擅自更换客运车辆，不得阻碍其他经营者正常经营活动。（ ）
2. 严禁客运车辆超载运行，在载客人数已满的情况下，允许再搭乘不超过核定载客人数的 20% 免票儿童。（ ）
3. 大型客车是指横排（不包括通道）可以装置 4 个及 4 个以上座位，且座位总数为 31 座及以上的客车。（ ）
4. 原有正班车已经满载，需要开行加班车的，客运车辆可凭临时客运标志牌运行。（ ）
5. 单程的去程包车回程载客时，应当向回程客源所在地县级以上道路运输管理机构备案。（ ）
6. 班车在始发站停开、晚点或变更车辆类别时须及时公告。旅客因此要求退票按规定核收退票费。（ ）
7. 因路线阻滞，班车必须改道行驶时，票价按改道实际里程计收。（ ）
8. 当次客运班车开车前 2 小时以内办理退票，按票面全额的 20% 计收退票费，不足 1 元按 1 元计收。（ ）
9. 在票价核算过程中，一般都以客座的 60% 作为实载率进行计算。（ ）
10. 车辆清洗费，车辆安全检查费，停车费收取标准可根据实际情况上下浮动 20% 。且只暂在一级站试行。（ ）
11. 车站等级划分为五个级别以及简易车站和招呼站。（ ）
12. 进站客运经营者不按时派车辆应班，半小时内视为误班，一小时

以上视为脱班。（ ）

13. 七岁以下儿童乘车应有成人旅客携带。（ ）

14. 车上发售的客票和签证改乘的客票可以办理退票。（ ）

15. 道路客运班线属于国家所有的公共资源。（ ）

16. 乙醇、苯、汽油、油漆和二硫化碳属于自燃物品。（ ）

17. 道德是调整个人与他人、个人与集体、个人与社会之间关系的行为规范和准则。（ ）

18. 进站客运经营者应当在发车前 30 分钟准备齐相关证件进站等待发车，不得误班、脱班、停班。（ ）

19. 汽车客运班车分为直达班车、普快班车、普客班车三类。（ ）

20. 残废军人凭民政部颁发的革命残废军人抚恤证购买半价优惠票，享受半价票旅客待遇。（ ）

21. 礼仪是指人们在社会交往活动中形成的行为规范和准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。（ ）

22. 危禁品分为危险物品和易燃易爆物品两部分。（ ）

23. 检票工作中要坚持三看、一唱、四不检。（ ）

24. 包车时需使用包车票，也可使用其他票种。（ ）

25. 客运站设施包括基本设施和智能化系统设备。（ ）

26. 汽车客运站是指以场地设施为基础，组织旅客集散并提供服务的经营单位。（ ）

27 车票按不同的劳动方式分为班车客票、旅游客票、出租车客票三类。（ ）

28. 服务质量的特征主要表现在安全性、及时性、经济性和方便性等方面。()

29. 客运服务员树立法律意识主要是维护旅客的合法权益，自身权益可以忽略。()

30. 按照车站的使用方式，可以分为：公用型汽车站和自用型汽车站。()

31. 礼仪是人际交往中的一种艺术，交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重友好的习惯做法。()

32. 客运服务员着装要讲究 TPO 原则，“T”是时间，“P”是对象，“O”是场合。()

33. 检票员与行包托运和安检工作无关。()

34. 站务服务的对象主要是旅客，不包括接送旅客的亲友。()

35. 服务礼仪中的“三轻”是指走路轻，说话轻，操作轻。()

36. “五心”是指对待旅客耐心，解答问询诚心，帮助旅客热心，照顾旅客细心，接受旅客意见虚心。()

37. 客运服务员的正确体态语言有：标准站姿，标准坐姿，标准走姿，恰当手势。()

38. 手势一般分为：指引手势，鼓掌，手指动作和首肯。()

39. 遇到旅客提出批评时，应抱着有则改之，无则加勉的正确态度。

40. 一辆舒适性高、密封性好，具有高级软座、空调等设备的 30 座客车属于中级中型车型。()

41. 客运班车应当按照许可的线路、班次、站点运行，并按规定悬挂

标志牌。()

42. 进站客运经营者因故不能发班的,应当提前 1 日告知客运经营者,双方要协商调度车辆顶班。()

43. 质量是产品具有的一组固定特性和满足消费者需求的程度,质量有两个方面的含义,即,固定质量和主观质量。()

44. 服务营销是一种理念,它是以为消费者提供某个方面特定的或者个性化的服务为核心,从而达到提高顾客满意度和忠诚度的目的。()

45. 客运站为旅客装卸行包,单件行包重量超过 20 千克或行包体积超过 0.12 立方米的,行包装卸费各加成 50% 计收。()

46. 对无票乘车但在出站时主动补票的旅客,客运站补收自班车始发站至旅客到达站的票价,免收补票手续费。()

47. 根据车站位置和特点,可分为:枢纽站,口岸站,长途站,停靠站,港湾站。()

48. 道路运输管理机构对客运站经营申请予以受理的,应当自受理之日起 15 日内作出许可或者不予许可的决定。()

49. “情满旅途”是青岛交运集团的服务商标,是全国驰名商标。()

50. 客运站服务工作主要包括售票服务,候车服务,检票服务,行李包裹的托运和交付以及组织旅客乘车和下车出站等服务。()

选择题

1.一个称职的汽车客运服务员必须具备的基本条件是牢固树立就有的服务理念，包括（ ）四个方面意识。

- A.服务意识，安全意识，道德意识，法律意识
- B.服务意识，效益意识，责任意识，法律意识
- C.安全意识，责任意识，细节意识，道德意识
- D.安全意识，细节意识，效益意识，道德意识

2.优质服务就是指道路客运各项服务工作（ ），使旅客感到温暖、愉快、称心、满意。

- A.主动热情，诚实守信，安全便捷，和蔼周到
- B.主动热情，优质高效，安全快捷，和蔼周到
- C.主动热情，和蔼周到，安全快捷，经济便利
- D.主动热情，诚实守信，经济便利，安全便捷

3.对无故停班达（ ）的进站班车，客运站经营者应当报告当地道路运输管理机构。

- A.五月以上 B.七月以上 C.三月以上 D.二月以上

4.申请客运站经营在具备所有条件后，应准备哪些材料？（ ）

<1> 《道路旅客运输站经营申请表》<2> 服务规范<3> 安全生产操作规程<4> 客运站竣工验收证明<5> 业务操作规程

- A .<1><2><4>B .<1><3><5>C .<1><3><4>D .<1><4><5>

5.（ ）车站除具备一般车站的设施外，其售票厅，候车室，行包房，小件寄存处要分设，并设置问询服务处，值班站长室，民警值班室，广

播室和公用 等。

A. 一级 B. 二、三级 C. 二级 D. 一、二级

6.进站客运车辆应当在发车（ ）前备齐相应相关证件进站等待发车，不得误班，脱班，停班。

A. 60 分钟 B. 50 分钟 C. 40 分钟 D. 30 分钟

7.身体超过（ ）米的儿童应购买全价票。

8.以下不是客运服务工作的特点的是（ ）

A. 客运服务工作的流动性 B. 活动场所的局限性 C. 服务语言的多样性

D. 服务对象的复杂性

9. “三优”的核心是（ ）

A. 优美环境 B. 优质服务 C. 优良秩序 D. 优质礼仪

10.车票是旅客（ ）的凭证。

A. 报销 B. 乘车 C. 进站 D. 出站

11.情满旅途的核心是（ ）

A. 满 B. 旅途 C. 情 D. 旅客

12.交运集团的企业使命是（ ）

A. 社会需要交运，交运奉献社会 B. 比顾客需求做的更好 C. 情满

旅途 D. 勇于创新，诚于真情

13.晕车药在车辆出发前（ ）分钟服用效果最佳。

A. 20 B. 30 C. 10 D. 5

14.以下哪类人群可优先购票（ ）

A. 老师 B. 新闻记者 C. 军人 D. 政府官员

15. 严禁客运车辆超载运行，在载客人数已满的情况下，允许再搭乘不超过核定载客人数（ ）的免费儿童。

A. 10% B. 20% C. 5% D. 30%

16. 服务质量的前提是（ ）

A. 及时性 B. 安全性 C. 经济性 D. 方便性

17. 售票时必须坚持（ ）达到快速准确，票款相等。

A. 一会、二清、三问、四唱、五快

B. 一会、二问、三清、四快、五唱

C. 一问、二会、三清、四唱、五快

D. 三听、六看、一分析

18. 影响安全因素中（ ）是最主要最直接的因素。

A. 人 B. 车 C. 环境 D. 设备

19. 服务的最基本特征是（ ）

A. 不可感知性 B. 不可分离性 C. 差异性 D. 不可储存性

20. 在以下哪种情况下，客运车辆可凭临时客运标志牌运行（ ）

A. 原有正班车已经满载，需要开行加班车的

B. 因车辆抛锚，维护等原因，需要接替或顶班的

C. 正式班车客运标志牌下在制作或者不慎灭失，等待领取的

D. 以上情况均可

21. 在客运高峰期动力不足时，道路运输管理机构可临时调用车辆技术等级不低于（ ）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/457142005122006121>