## 汽车维修赛项模块一、二作业流程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **模块** | **主要内容** | **比赛时长** | **分值** |
| 模块一 | 汽车服务  接待作业 | **任务 1 预约跟进**  选手担任服务顾问，查看当天预约信息，致电客户进行到店时间确认。  **任务 2 礼迎客户**  选手准备相关工具，热情接待到店客户。**任务 3 环车检查**  选手向客户索要车辆行驶证并引导客户一起进行环车检查、六件套铺设、车辆情况记录等。  **任务 4 车辆问诊**  选手询问客户车辆使用状况及存在问题，进行 5W2H 车辆问诊，涉及汽车发动机无法启动或运行不良故障、汽车车身电气系统故障（照明系统、信号系统、仪表与显示系统、雨刮系统、电动车窗、中控门锁、空调系统，竞赛时选取2个系统），诊断并记录故障。  **任务 5 需求分析**  选手询问客户车辆保养后的用车情况，做好记录。  **任务 6 增项推荐**  选手根据车辆本身缺陷问题为客户推荐增项服务（维保项目、精品或精品套餐）。  **任务 7 维保确认**  选手与客户确认维保具体项目、增项项目、总计预估价格，预估完成时间。  **任务 8 维保跟踪**  选手记录维保信息，与客户确认服务后跟踪车辆维保状态，再次告知客户车辆维保完成时间。  **任务 9 交车准备**  选手对竣工车辆质检，并准备好相关表单、车钥匙及行驶证等。  **任务 10 车辆验收**  选手邀请客户查看竣工车辆，展示车辆保养成果。  **任务 11 核单结账**  选手向客户说明收费情况，并消除客户价  格疑虑后引导客户至收银结账。 **任务 12 礼送客户**  选手提醒下次保养时间，征求并确认回访 时间，规范礼貌送别客户。  **任务 13 客户回访**  电话回访客户车辆保养情况并解决客户疑  虑。 | 60 分钟 | 20% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块二 | 汽车维护与底盘拆装检修 | **任务1作业前预检**  完成预检工作（车辆安全防护、电池电压 及液位检查等），并准确判断和正确处理故障 点。  **任务2车辆基本检查**  完成灯光信号系统检查工作（示宽灯、前照灯、雾灯、转向信号灯、危险警告灯、车内照明灯、仪表灯等），并准确判断和正确处理故障点；  完成风窗洗涤系统检修作业（雨刮各档位 检查、喷射位置检查、雨刮刮拭情况检查等），并准确判断和正确处理故障点；  完成制动系统检修作业（驻车制动检查、制动踏板行程检查、制动助力器气密性检查 等），并准确判断和正确处理故障点；  完成方向盘检修作业（方向盘调节功能检  查、方向盘多功能按钮检查、喇叭检查、方向盘锁止功能检查等），并准确判断和正确处理 故障点；  完成汽车空调检修作业（鼓风机出风量检 查、出风口调节功能检查、出风量检查等）， 并准确判断和正确处理故障点；  完成安全带检修作业（驾驶员侧安全带外 观检查、驾驶员侧安全带锁止功能检查、驾驶 员侧安全带紧急锁止功能检查等），并准确判断和正确处理故障点；  完成顶灯检查作业（各车门门控灯检查等），并准确判断和正确处理故障点。  **任务 3 备胎及随车工具检查**  完成散热系统作业（冷却液管路情况检查、冷却液管路卡箍安装情况检查、冷却液管路泄露检查等），并准确判断和正确处理故障点。  **任务 4 散热系统检查**  完成散热系统作业（冷却液管路情况检查、冷却液管路卡箍安装情况检查、冷却液管路泄露检查等），并准确判断和正确处理故障点。  **任务 5 轮胎气压及花纹检查**  完成轮胎气压及花纹检查作业（检查四轮轮胎气压、检查四轮花纹深度等），并准确判断和正确处理故障点。  **任务 6 车辆倾斜度检查**  完成车辆倾斜度检查作业（检查减震器阻尼力、车身高度、车辆倾斜度等），并准确判断和正确处理故障点。  **任务 7 制动系统检查**  完成制动系统检查作业（左前制动盘检查、右后制动盘检查），并准确判断和正确处理  故障点。 | 90 分钟 | 40% |
|  |  | **任务 8 发动机变速箱泄漏检查**  完成发动机、变速箱漏油情况检查作业（检查发动机油封及结合面、变速箱油封及结合面处漏油情况等），并准确判断和正确处理故障点。  **任务 9 机油更换作业**  完成发动机机油更换作业（更换发动机机油、机油滤清器情况等），并准确判断和正确处理故障点。  **任务 10 制动管路检查**  完成制动管路检查作业（检查制动管路泄露情况、制动管路安装情况等）并准确判断和正确处理故障点。  **任务 11 燃油管路检查**  完成燃油管路检查作业（检查燃油管路泄露情况、燃油管路安装情况等）并准确判断和正确处理故障点。  **任务 12 排气管检查**  完成排气管安装检查作业（检查排气管泄露情况、排气管锈蚀情况、排气管安装情况等）并准确判断和正确处理故障点。  **任务 13 底盘部件检查**  完成减震器检查作业（检查左前减震器泄露及安装情况、检查右前减震器泄露及安装情况、检查左后减震器泄露及安装情况、检查右后减震器泄露及安装情况）并准确判断和正确处理故障点；  完成前悬架系统部件检查作业（检查吊杆、平衡杆、稳定杆、下臂、转向节、球头、前桥等情况）并准确判断和正确处理故障点；  完成后悬架系统部件检查作业（检查吊杆、平衡杆、稳定杆、下臂、球头、拖臂、后桥等情况）并准确判断和正确处理故障点；  完成悬架螺丝紧固检查作业（各主要连接 部件螺栓紧固情况检查等）并准确判断和正确 处理故障点。  **任务 14 加注发动机机油**  完成发动机机油加注与泄露检查。  **任务 15 更换底盘部件**  根据检查对底盘系统部件故障修复以及总 成(或零部件)更换。  **任务 16 更换或修补轮胎**  使用拆胎机对轮胎进行更换作业（如泄露  进行补胎、花纹不一致等进行更换）。  **任务 17 轮胎动平衡**  使用动平衡机对轮胎进行动平衡测试作业 |  |  |