

2022 年湖北文理学院汽车服务工程（专升本）样卷

一、单项选择题（共 40 小题，每小题 2 分，共 80 分）

1. 汽车市场调查通常涉及（ ）、企业竞争者调查、汽车目标消费者情况调查、汽车营销企业营销组合调查和汽车售后服务水平调查等 5 个方面。

A 产品调查 B 消费结构调查 C 市场容量调查 D 汽车市场环境调查

2. 汽车目标消费者情况调查包括汽车消费需求量调查、消费结构调查、（ ）、潜在市场的调查。

A 产品调查 B 消费者行为调查 C 市场容量调查 D 汽车市场环境调查

3. 汽车营销企业营销组合调查由产品、定价、分销渠道和（ ）4 方面组成。

A 促销 B 消费者行为 C 市场容量 D 汽车市场环境

4. 营销调查按照获取资料的方式可分为直接调查和（ ）调查两种方式。

A 访谈 B 观察 C 间接调查 D 实验

5. 汽车市场分析包括汽车市场环境分析、汽车消费者购买行为分析、（ ）、汽车产品分析等工作内容。

A 需求分析 B 汽车行业竞争者分析 C 价格分析 D 国家政策分析

6. 汽车市场环境分析主要考虑宏观和（ ）两方面的因素。

A 微观 B 观察 C 科技 D 人口

7. 汽车微观环境包括公众、渠道成员、消费者和（ ）。

A 政府 B 生产供应者 C 竞争对手 D 企业自身

8. 关于汽车消费者的购买行为特征理解正确的是（ ）。

A 汽车消费是一种复杂的购买行为

B 购买行为的非理智性

C 购买需求的单一性

D 服务伴随产品的始终

9. 汽车销售通常采用（ ）销售和市场销售两种方法。

A 政府 B 主动 C 人员 D 展厅

10. 欢迎顾客的目的是（ ）。

A 减少顾客的疑虑

B 建立顾客对经销商的信心

C 针对顾客的关注点进行产品展示 D 帮助顾客做出购买决策

11.汽车营销人员的外在形象要求是：()

- A 仪态美、仪容美、仪表美、良好的谈吐修养
- B 心灵美、仪容美、仪表美、良好的谈吐修养
- C 仪态美、仪容美、仪表美、良好的思想品德
- D 仪态美、仪容美、仪表美、良好的教育背景

12.通过实际市场调查得到的信息资料，称为()。

- A 第一手资料 B 第二手资料 C 间接资料 D 调查资料

13.属于汽车营销人员的品德素质要求是()。

- A 积极向上的心态
- B 傲慢的态度
- C 良好的思想品德
- D 仪态美

14.汽车营销人员的汽车专业知识要求是掌握汽车()。

- A 驾驶 B 识别 C 评估 D 构造、原理和运用

15.汽车营销人员的销售能力要求是：善于观察市场、确立顾客利益、树立顾客形象、掌握营销沟通技能和()。

- A 提供售后服务 B 识别潜在顾客
- C 建立良好的顾客关系 D 挖掘市场

16 通过收集一些公开的出版物、报纸、杂志、电视、网络、有关行业提供的资料，了解有关产品及市场信息的资料，称为()。

- A 第一手资料 B 第二手资料 C 直接资料 D 调查资料

17 汽车营销是指汽车相关企业和个人通过调查和预测顾客需求，把满足需求的商品流和服务流从()引向顾客，从而实现其目标的过程。

- A 制造商 B 原材料提供商 C 竞争者 D 市场

18.关于汽车市场营销策划表述不正确的是()。

- A 基本内容包括汽车企业形象策划、汽车产品策划、汽车价格策划、汽车促销策划、汽车渠道策划等。
- B 以汽车企业满意为目标。

C 通常采用寻求第一、概念先行、借势造势、集中力量、策略整合等多种方法。

D 是一项繁冗而艰巨的工作，常运用 SWOT 分析法。

19.关于汽车物流表述不正确的是（ ）。

A 汽车物流指汽车供应链上原材料、零部件、整车以及售后配件在各环节之间的实体流动过程。

B 广义的汽车物流还包括废旧汽车的回收环节，包括运输、储存、包装、装卸、配送、流通加工、信息处理等。

C 汽车物流分为汽车生产供应物流、汽车生产物流、汽车销售物流、零部件供应物流、汽车回收物流。

D 当代汽车企业主要采用自营物流模式。

20.汽车物流的主要特点有（ ）。

A 技术复杂性，服务专业性，资本、技术和知识密集性

B 技术单一性，服务专业性，资本、技术和知识密集性

C 技术复杂性，服务自主性，资本、技术和知识密集性

D 技术复杂性，服务专业性，资本、技术和知识分散性

21.我国汽车维护贯彻“（ ）”的原则。

A.预防为主、强制维护 B.预防为主、定期维护 C.定期检测、强制修理

22.下列属于汽车维护作业的项目是（ ）。

A. 更换易损元件 B.拆解故障总成 C.调整

23.汽车维护分为（ ）三个级别。

A. 日常维护、一级维护、二级维护 B. 一级维护、二级维护、三级维护

C. 维护、小修、大修

24.下列作业，由驾驶员负责执行的是（ ）。

A.日常维护 B.一级维护 C.二级维护

25.汽车维修最核心、最艰难的工作是（ ）。

A.故障检测 B.故障诊断 C.故障排除

26.利用人工直观诊断，不需要很多设备，在任何场合都可进行的诊断方法是（ ）。

A.人工经验诊断法 B.故障树分析法 C.汽车电脑自诊断法

27. 采用专用测量仪器、设备对汽车的某一部位进行技术检测，将测量结果与标准数据进行比较，从而诊断汽车的技术状况，确定汽车故障原因的诊断方法是（ ）。

A.普通仪器设备诊断法 B.汽车电脑通用诊断法 C.汽车电脑自诊断法

28. 确定汽车技术状况或工作能力的检查称为（ ）。

A.汽车检测 B.汽车故障诊断 C.汽车维修

29.对汽车进行综合性能检测、安全性能检测所采用的方法是（ ）。

A.检测线检测 B.维修过程检测 C.例行检测

30.对车辆进行年审、对汽车维修质量进行监督与评定、对营运车辆进行等级评定和客车类型划分等，需要对车辆进行（ ）。

A.检测线检测 B.维修过程检测 C.例行检测

31.（ ）是车身表面的基础涂料，它的作用有：一是防止金属表面的氧化腐蚀；二是增强金属表面与腻子、腻子与面漆之间的附着力。

A.面漆 B.中间层涂料 C.底漆

32.在汽车修补中用（ ）填平凸凹表面。

A.面漆 B.腻子 C.底漆

33.既有良好的保护性，又有优良的装饰性（即色彩鲜艳、光亮丰满）的汽车涂料是（ ）。

A.面漆 B.中间层涂料 C.底漆

34.（ ）服务在汽车售后服务中的需求量相对较大，是售后服务最主要的服务内容之一。

A.汽车养护 B.汽车检测 C.汽车维修

35.“技术培训、质量保修、配件供应和建立售后网络等”是（ ）售后服务的主要内容。

A.汽车生产商 B.汽车经销商 C.汽车维修公司

36.汽车生产商售后服务技术培训的培训对象有（ ）。

A.用户 B.服务网络 C.A 和 B

37.下面哪一项不是汽车生产商售后服务技术培训时对用户的培训内容（ ）。

A.售后服务政策 B.简易故障及其排除方法 C.汽车结构及其技术内容

38.汽车质量保修的目的在于（ ）。

A.维护消费者合法权益 B.维护企业自身利益 C.A 和 B

39.目前，国内外汽车厂商一般只针对（ ）进行免费更换。

A.质量保修范围内被损坏的零部件 B. 因故障导致的零部件损坏
C.因操作失误导致的零部件损坏

40.（ ）是由各专业配件生产厂生产的配件，用各专业厂自己的包装箱包装，不经过汽车厂的渠道，而是由其特定的贸易商进行销售。

A.汽车厂组装用配套件 B. 纯正件 C.专厂件

二、多项选择题（共 5 小题，每空 4 分，共 20 分）

1.按照服务内容的特征，汽车服务可以分为（ ）。

A 销售服务 B 使用服务 C 延伸服务 D 维修服务

2.汽车服务工程相关的技能证书有（ ）。

A 汽车修理工 B 汽车钣金工 C 二手车鉴定评估师 D 机动车驾驶证

3.下面属于汽车营销服务的主要内容的有（ ）。

A 汽车市场调查 B 汽车市场分析 C 汽车营销技巧
D 顾客服务 E 汽车营销策划

4.二手车技术状况鉴定中，外观检查包括（ ）。

A.检查发动机舱 B. 检查车舱
C.检查行李舱 D. 检查车身底部

5、私家车常用的投保方案有（ ）

A 全面型 B 常规型 C 经济型 D 风险型